



فيروس كورونا (COVID-19): كيف يمكن للمشاركين في NDIS أن يتوقعوا من مقدّمي الخدمات الاستعداد في حالة تفشي COVID- 19 في بيئة سكنية

تشرح ورقة الحقائق هذه ما قلنا لمزوّدي NDIS حول كيفية المساعدة في حمايتكم من COVID-19، وما الذي يجب عليهم فعله إذا حدث تفشي في بيئة سكنية.

النقاط الرئيسية

- يجب على جميع مزوّدي NDIS التخطيط لكيفية استجابتهم لتفشي محتمل لـ COVID-19، واتخاذ الاحتياطات المعقولة لتقليل المخاطر على صحتكم ورفاهيتكم وسلامتكم.
- يجب عليهم إبقائكم على اطلاع ودعمكم ودعم جميع السكان الآخرين لفهم أي تغييرات في الدعم والخدمات التي قد تؤثر عليكم.
- إذا كنتم تشعرين بعدم الأمان أو عدم الرضا عن جودة الدعم والخدمات - سواء كانت هذه المشكلات تتعلق بـ COVID-19 أم لا - يمكنكم تقديم شكوى إلى مفوضية NDIS.

كيف يجب أن يستعد مقدّمو الخدمات لتفشي COVID-19

نظراً لحدوث عدوى مجتمعية لـ COVID-19، يجب على مزوّدي NDIS التخطيط والاستعداد لإدارة أي حالات محتملة لـ COVID-19 في مسكنكم.

نحن نقدم لمزوّدي NDIS معلومات لدعمهم في فهم كيف يمكنهم القيام بذلك مع الاستمرار في دعمكم والحفاظ على سلامتكم.

يجب أن يركّز مقدّمو الخدمات على حماية صحة جميع العاملين والسكان، والحدّ من خطر انتشار الفيروس. ويجب عليهم إبقائكم على اطلاع ودعمكم ودعم جميع السكان الآخرين لفهم أي تغييرات في الدعم والخدمات التي قد تؤثر عليكم.

يجب أن تتوقعوا من مزوّديكم ما يلي:

- إبقائكم في مأمن من المخاطر غير الضرورية للإصابة بالفيروس. وهذا يشمل التأكد من أن العاملين يعرفون كيفية غسل أيديهم وتلبية متطلبات التباعد الاجتماعي، وعدم الذهاب للعمل إذا كانوا مريضين
- الحفاظ على الدعم والخدمات التي تعتمدون عليها لصحتكم وسلامتكم
- السماح لكم بمعرفة ما إذا كان هناك أي تغييرات على دعمكم، على سبيل المثال عدم القدرة على الذهاب إلى أنشطتكم العادية
- استخدام وسائل الاتصال المفضلة لديكم عند طلب آرائكم أو إعطائكم معلومات
- وجود ما يكفي من الموظفين المدربين وذوي الخبرة لمواصلة دعمكم أنتم والأشخاص الآخرين ذوي الإعاقة إذا كان هناك تفشي COVID-19
- وجود ما يكفي من الإمدادات مثل معدّات الحماية الشخصية (PPE) ومعقمّ اليدين والصابون
- فهم متى يجب عليهم استخدام معدّات الحماية الشخصية (وكيفية استخدامها بشكل صحيح)، ومتى لا يُطلب منهم استخدامها
- معرفة ما يتعيّن عليهم القيام به، ومن هم بحاجة إلى الاتصال بهم، إذا كانوا يعتقدون أن شخصاً في مكان إقامتكم لديه COVID-19



- التواصل معكم ومع أسرّكم وولي أمرّكم/المدافعين حول أيّ تغييرات في سياسة إدارة الزوار الخاصة بهم. ويجب أن تتماشى أيّ تغييرات مع نصيحة مسؤولي الصحة العامة.

أيّ تغييرات بسبب COVID-19

من المهم إدراك أن مقدّمي الخدمات يواصلون تقديم الدعم والخدمات في وضع صعب. ولكن، على الرغم من ذلك، يجب عليهم إبلاغنا إذا كانوا يعتقدون أنه قد يكون هناك تأثير كبير على الدعم والخدمات التي تتلقونها. إذا كنتم تشعرّون أن التغييرات التي يتم إجراؤها على دعمكم لا يتمّ إيصالها لكم بشكل صحيح، أو تسبّب لكم الحزن، فيجب عليكم [الاتصال بنا](#).

كيفية تقديم شكوى حول مزود

إذا كنتم تشعرّون بعدم الأمان أو عدم الرضا عن جودة الدعم والخدمات - سواء كانت هذه المشكلات تتعلق بـ COVID-19 أم لا - فمن المهم أن تعرفوا أنه يمكنكم التحدث إلينا بشأن مخاوفكم. لا بأس دائماً في التحدّث. إذا كنتم في نيو ساوث ويلز أو جنوب أستراليا أو إقليم العاصمة الأسترالية أو الإقليم الشمالي أو كوينزلاند أو فيكتوريا أو تسمانيا، فيمكنكم تقديم شكوى إلينا عن طريق:

- الاتصال بالرقم: 1800 035 544 (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية) أو 133 677 TTY. ويمكن ترتيب المترجمين الفوريين.
- [National Relay Service](#) وطلب الرقم 1800 035 544.
- إكمال [نموذج الاتصال للشكوى](#).

إذا كنتم في غرب أستراليا، قوموا بمواصلة الاتصال بـ [HADSCO](#) لتقديم شكوى حتى 30 تشرين الثاني/نوفمبر 2020.

الاتصال بنا

الاتصال بالرقم: 1800 035 544 (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية). يفتح مركز الاتصال الخاص بنا من الساعة 9.00 صباحاً إلى 4.30 مساءً في الإقليم الشمالي، من 9.00 صباحاً إلى 5.00 مساءً في إقليم العاصمة الأسترالية ونيو ساوث ويلز وكوينزلاند وجنوب أستراليا وتسمانيا وفيكتوريا VIC من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء أيام العطل الرسمية.

البريد الإلكتروني: contactcentre@ndiscommission.gov.au

الموقع: www.ndiscommission.gov.au