



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

لقد حاولنا ضمان سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول. إذا واجهتم مشاكل في الوصول، يرجى الاتصال على [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au).

## **SAFEGuard** Quarterly Newsletter

الإصدار الأول: كانون الأول/ديسمبر 2020

### نشرة إخبارية للأشخاص ذوي الإعاقة، وأصدقائكم، وعائلتكم، والمدافعين والمجتمع.

مرحبًا بكم في الإصدار الأول من **SAFEGuard**، النشرة الإخبارية لمفوضية الجودة والضمانات في NDIS (مفوضية NDIS) للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتلقون الدعم والخدمات من خلال برنامج التأمين الوطني للإعاقة (NDIS).

نكتب إليكم لأننا هنا من أجلكم. ستساعد هذه الرسائل الإخبارية في شرح ما نقوم به نحن والآخرون للتأكد من أن الدعم والخدمات التي تعتمدون عليها آمنة وذات نوعية جيدة. وإذا لم تكن كذلك، يمكننا تقديم شكوى لنا.

نحن نعلم أنه ليس كل شخص لديه إعاقة يريد الحصول على المعلومات بنفس الطريقة. ستتوفر هذه الرسائل الإخبارية قريبًا بلغات Easy Read و Auslan ولغات أخرى، وستحتوي على موارد ومعلومات بتنسيقات مختلفة. سيكون البعض منها من أجلكم، والبعض الآخر سيكون للأشخاص الذين لديهم احتياجات مختلفة.

نأمل أن تجدوا هذه النشرة الإخبارية ممتعة ومفيدة. ويرجى إخبارنا بأفكاركم، بما في ذلك أي اقتراحات حول كيفية تحسينها في المستقبل، وما هو رأيكم في الاسم **SAFEGuard**، من خلال ملء الاستطلاع الخاص بنا في نهاية هذه النشرة الإخبارية.

إذا كنت مقدم خدمة NDIS أو عاملًا يدعم شخصًا من ذوي الإعاقة، أو مدافعًا أو وصيًا أو صديقًا أو فردًا من عائلة شخص معاق، فيرجى مشاركة هذه النشرة الإخبارية معهم.

### ما هي مفوضية NDIS؟

إن مفوضية الجودة والضمانات في NDIS (مفوضية NDIS) هي وكالة حكومية تعمل على تحسين جودة وسلامة دعم وخدمات NDIS.

بدأنا العمل في نيو ساوث ويلز وجنوب أستراليا في 1 تموز/يوليو 2018. وبعد مرور عام، في 1 تموز/يوليو 2019، بدأنا العمل في إقليم العاصمة الأسترالية وكوينزلاند والإقليم الشمالي وتسمانيا وفيكتوريا. واعتبارًا من 1 كانون الأول/ديسمبر 2020، نحن في غرب أستراليا أيضًا، مما يعني أننا ننظم الآن جميع مزودي NDIS في جميع أنحاء البلاد.

وهذا يعني أيضًا أنه بغض النظر عن المكان الذي تعيشون فيه في أستراليا، إذا كنتم تشعرين بعدم الأمان أو عدم الرضا عن جودة دعم أو خدمات NDIS الخاصة بكم، فيمكنكم تقديم شكوى إلينا.

ندعمكم من خلال:

- الرد على مخاوفكم أو شكواكم
- مطالبة مقدّمي الخدمات بدعم حقكم بعدم التعرض للأذى
- الترويج لخدمات آمنة وعالية الجودة
- الإشراف على قواعد السلوك ومعايير الممارسة الخاصة بـ NDIS لمقدمي الخدمات والعاملين
- مطالبة مزوّدي NDIS المسجلين القيام بإدارة الحوادث التي تنطوي على المشاركين، والإبلاغ عن الحوادث - بما في ذلك الإساءة والإهمال - إلينا
- الإشراف وقيادة دعم السلوك
- تحديد طرق تحسين سوق NDIS والخدمات المستقبلية.

## تقديم شكوى إلى مفوضية NDIS

إذا كنتم تشعرعون بعدم الأمان أو عدم الرضا عن دعم أو خدمات NDIS الخاصة بكم، فيمكنكم [تقديم شكوى إلينا](#). في فيديو "فهم الشكاوى"، يشرح مفوض الشكاوى كيف نتلقى الشكاوى وما هي الإجراءات التي يمكننا اتخاذها. لدينا صفحة إنترنت تشرح [كيفية تقديم شكوى بشأن مزود خدمة](#). كما أنه يحدد أنواع الشكاوى التي يمكنكم رفعها معنا وما يحدث بعد تقديمكم للشكاوى.

لدينا أيضًا كتيّبات تشرح عملية تقديم الشكاوى:

← [كيفية تقديم شكوى](#)

← [كيف نتعامل مع الشكاوى](#).

## تغيير لمقدّمي الدعم الشخصي اليومي

إذا كنتم تتلقون دعمًا شخصيًا يوميًا في منزلكم من موظف دعم فردي واحد فقط، فسيقوم مزود NDIS الخاص بكم بالاتصال بكم قريبًا لأننا قمنا بتغيير شروط تسجيله. واعتبارًا من 19 كانون الأول/ديسمبر 2020، يجب أن يعمل مزود الخدمة معكم لتقييم ما إذا كانت هناك أي أشياء قد تعرضكم للخطر إذا استخدمتم موظفًا واحدًا فقط. كما يحتاجون أيضًا إلى عقد اتفاق معكم حول كيفية الإشراف على موظف الدعم الخاص بكم، وكيف سيتحققون مما إذا كنتم راضين عن الدعم الذي تتلقونه.

لقد أرسلنا رسالة إلى المشاركين في NDIS لشرح هذا التغيير. الرسالة متاحة أيضًا بتنسيقات [Easy Read](#) و [Auslan](#)، و [11 لغة مجتمعية على موقعنا](#). يمكنكم طلب نسخة برايل (Braille) للرسالة عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au) مع اسمكم وعنوانكم.

## حزمة الترحيب بالمشارك

تحتوي [حزمة الترحيب بالمشارك](#) الخاصة بنا على معلومات حول حقوقكم، واختيار الدعم النوعي والأمن، وكيفية تقديم شكوى إلينا.

الحزمة متاحة أيضًا على موقعنا الإلكتروني بتنسيقات [Easy Read](#) و [Auslan](#). ويمكنكم طلب نسخ (Braille) من الحزمة، بالإضافة إلى نسخ مطبوعة من الإصدارات العادية وإصدارات [Easy Read](#) باستخدام [نموذج الطلب عبر الإنترنت](#).

## موارد جديدة للمشاركين من الشعوب الأصلية (First Nations)

إن ضمان فهم جميع المشاركين في NDIS لحقوقهم بموجب NDIS هو مفتاح ما نقوم به ومن نحن. ومع وضع ذلك في الاعتبار، نقوم بإنتاج مواد جديدة مصممة خصيصًا لمشاركي NDIS من الشعوب الأصلية.

ويجري تطوير الموارد مع شركة اتصالات مملوكة للسكان الأصليين، بالتشاور مع المشاركين من السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس والموظفين ومقدّمي الرعاية. وسيحددون دور مفوضية NDIS وكيفية تقديم شكوى، وسيشملون أيقونات ورسومات طوّرها فنان من السكان الأصليين.

## موارد فيروس كورونا (COVID-19)

خلال جائحة COVID-19، عملنا بجد لمنح مزودي NDIS والعاملين إرشادات واضحة ومفيدة حول كيفية التعامل مع الأزمة أثناء دعمكم للبقاء آمنين وبصحة جيدة.

ولقد كتبنا أيضًا صحائف حقائق وحزمة معلومات للمشاركين في NDIS تشرح بعض التغييرات التي قد ترونها في طريقة تقديم الدعم والخدمات أثناء الوباء. تحتوي صفحة [معلومات COVID-19 للأشخاص ذوي الإعاقة](#) الخاصة بنا على روابط لهذه الموارد المفيدة وغيرها.

## موارد للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية

في إطار برنامج "دعم مقدّم خدمات NDIS"، تلقى مجلس الإعاقة الذهنية منحة لتطوير وتقديم الموارد وورش العمل للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية. وهذا هو برنامج "خدمتكم، حقوقكم" ("Your Service, Your Rights").

تروي بطاقات المحادثة خدمتكم، حقوقكم (Your Service, Your Rights) قصصًا عن الأشخاص الذين يتلقون خدمات الإعاقة. وسيساعدكم الحديث عن هذه القصص في معرفة ما إذا كنتم تحصلون على خدمة جيدة أم سيئة.

يُعد فيديو خدمتكم، حقوقكم (Your Service, Your Rights) طريقة أخرى للتعرف على حقوقكم. ويتضمن أشخاص يشاركون قصصهم حول التحدّث.

يمكنكم قراءة المزيد عن البطاقات ومشاهدة الفيديو على [موقع مجلس الإعاقة الذهنية \(CID\)](#). وسيكون لبرنامج خدمتكم، حقوقكم (Your Service, Your Rights) أيضًا موارد لمقدّم خدمات المعاقين متاحة في عام 2021. لمزيد من المعلومات، اتصلوا بـ [rachel@cid.org.au](mailto:rachel@cid.org.au)

## الاستشارة: التنبيهات الصحية لممارسة المزود

لقد تعاقدنا مع المفوضية الأسترالية للسلامة والجودة في الرعاية الصحية (ACSQHC) لتطوير ثلاثة تنبيهات لممارسة المزود. ستبلغ هذه التنبيهات مزودي NDIS حول منع وتحديد وإدارة المخاطر الصحية الرئيسية ذات الصلة للمشاركين في NDIS. والتنبيهات هي:

- تقييمات الرعاية الصحية الشاملة
- مخاطر أسلوب الحياة
- رعاية صحة الأسنان.

في أوائل عام 2021، سنسعى للحصول على تعليقات من المشاركين حول مسودات هذه التنبيهات الثلاثة. إذا كنتم ترغبون في المشاركة، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى [Disability@safetyandquality.gov.au](mailto:Disability@safetyandquality.gov.au) ليتم إعلامكم عندما تكون متاحة. يمكنكم أيضًا الاشتراك في [الأخبار الإلكترونية](#) الخاصة بـ ACSQHC ليتم تنبيهكم بشأن هذه الاستشارات وغيرها.

## كيفية الاتصال بمفوضية NDIS

يمكنكم الاتصال بنا على الرقم 1800 035 544. هذه مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية. مركز الاتصال الخاص بنا مفتوح من الساعة 9:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً (9:00 صباحًا إلى 4:30 مساءً في NT) من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء أيام العطل الرسمية.

وبدلاً من ذلك، يمكنكم إرسال بريد إلكتروني إلى [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

## طرق تقديم شكوى

إذا كنتم ترغبون في تقديم شكوى إلينا، فيمكنكم:

- الاتصال بالرقم: 1800 035 544 (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية) أو TTY على 133 677. يمكن ترتيب المترجمين الفوريين.
- استخدام خدمة [National Relay Service](#) واطلبوا الرقم 1800 035 544.
- إكمال [نموذج شكوى](#) على الإنترنت.

## تابعونا

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/ndiscommisson](http://www.linkedin.com/company/ndiscommisson)

**Facebook:** [www.facebook.com/NDISCommission](http://www.facebook.com/NDISCommission)

## اشتركوا في هذه النشرة الإخبارية

إذا قام شخص ما بإعادة توجيه هذا البريد الإلكتروني إليكم، ولكنكم تفضلون أن نرسله إليكم مباشرةً في المستقبل، فيمكنكم الاشتراك عن طريق ملء [نموذج الاشتراك](#).

## أخبرونا برأيكم في هذه النشرة الإخبارية

نأمل أن تجدوا هذه النشرة الإخبارية ممتعة ومفيدة. ويرجى إخبارنا بأفكاركم وأي اقتراحات قد تكون لديكم حول كيفية تحسينها في المستقبل عن طريق [ملء الاستطلاع الخاص بنا](#). إذا كنتم تفضلون إرسال بريد إلكتروني إلينا، فيرجى الكتابة إلى [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au)