



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

لقد حاولنا ضمان سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول. إذا كنتم تواجهون مشاكل في الوصول، يرجى الاتصال على

engagement@ndiscommission.gov.au.

SAFEGuard Quarterly Newsletter

العدد 2: خريف 2021

نشرة إخبارية للأشخاص ذوي الإعاقة وأصدقائكم وعائلتكم والمدافعين والمجتمع.

إذا كنت مقدم خدمة NDIS أو عاملاً يدعم شخصاً من ذوي الإعاقة، أو مدافعاً أو صديقاً أو فرداً من عائلة شخص معاق، فيرجى مشاركة هذه النشرة الإخبارية معهم.

مرحباً بكم في العدد الثاني من SAFEGuard. في العدد الأول، قمنا بدعوتكم لتزويدنا بتعليقاتكم وأي اقتراحات لتحسين النشرة الإخبارية في المستقبل.

شكراً لأولئك الذين قاموا بإكمال الاستطلاع. سنعمل حسب ملاحظتكم لجعل SAFEGuard ممتعة ومفيدة قدر الإمكان.

تحديث حول لقاح كوفيد-19

لقد بدأ برنامج التطعيم ضد كوفيد-19 في أستراليا. اللقاح هو وسيلة لحماية الأشخاص ذوي الإعاقة والعاملين والمجتمع الأوسع. يتم تشجيع جميع الأستراليين على الحصول على لقاح كوفيد-19 ولكن في هذه المرحلة فهو طوعياً. وهذا يعني أنه يمكنكم أن تقرر ما إذا كنتم ستلتقونه أم لا.

قبل الموافقة على الحصول على اللقاح، من المهم أن تفهموا:

- ما هو لقاح كوفيد-19 وما الغرض منه
- فوائد اللقاح
- مخاطر اللقاح.

لقد طوّرت دائرة الصحة صفحة إلكترونية تحتوي على [معلومات للأشخاص ذوي الإعاقة حول لقاحات كوفيد-19](#)، والتي تغطي العديد من الأسئلة التي قد تكون لديكم حول اللقاحات، بما في ذلك متى وأين ستكون متاحة. ويتم تحديث الصفحة الإلكترونية هذه بانتظام.

ونشر موقع دائرة الصحة أيضاً موارد (بما في ذلك تنسيق [Easy Read](#) ومقاطع فيديو [Auslan](#)) حول اللقاحات. وتشرح هذه الموارد ماهية اللقاحات، وكيفية التحضير للتطعيم، وماذا تتوقعون بعد التطعيم.

بوابة الإعاقة (Disability Gateway)

لقد انتقل خط المساعدة لمعلومات الإعاقة الآن إلى [Disability Gateway](#).

رقم Disability Gateway (1800 643 787) هو نفسه رقم خط المساعدة لمعلومات الإعاقة. والرقم متاح من يوم الاثنين إلى الجمعة بين الساعة 8:00 صباحاً والساعة 8:00 مساءً بتوقيت شرق أستراليا الصيفي.

تهدف Disability Gateway إلى مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم ومقدمي الرعاية للعثور على المعلومات والخدمات الموثوقة والوصول إليها.

يمكنكم الاتصال بـ Disability Gateway بشأن مشاكل كوفيد-19 والتحدث إلى شخص يفهم احتياجاتكم بشأن الأمور الخاصة بالإعاقة.

إن Disability Gateway مخصصة لجميع الأستراليين ذوي الإعاقة، سواء كانوا مشاركين في NDIS أم لا.

التحقق من خلفية العاملين في NDIS

إن فحص خلفية العاملين هو طريقة للتحقق من خلفية العاملين في NDIS للمساعدة في التأكد من أنهم لا يشكلون خطرًا كبيرًا للإضرار بالأشخاص ذوي الإعاقة الذين يعملون معهم عن قرب.

في 1 شباط/فبراير 2021، بدأ التحقق من خلفية العاملين في NDIS في معظم الولايات والمقاطعات. وسيبدأ في المقاطعة الشمالية في موعد أقصاه 1 تموز/يوليو من هذا العام. وهذا يعني أنه سيتم فحص خلفية العاملين في NDIS بنفس الطريقة في جميع أنحاء أستراليا.

إذا كنتم تتلقون دعمًا أو خدمات من NDIS من مزود NDIS المسجل، فيجب أن يكون للعاملين لديهم في أدوار معينة تصريح فحص عامل NDIS أو فحص مقبول. هذا هو القانون.

إذا كنتم تديرون كل خطتكم بنفسكم أو جزء منها، فيمكنكم أن تطلبوا من مقدمي الخدمة غير المسجلين والعاملين الذين يزودونكم بدعم وخدمات NDIS الحصول على تصريح فحص العاملين في NDIS.

للاطلاع على حالة تصريح العاملين لديكم، قد تحتاجون إلى تقديم طلب للوصول إلى قاعدة بيانات فحص خلفية العاملين في NDIS.

قوموا بزيارة موقع مفوضية NDIS لمعرفة المزيد.

تنبيهات الممارسة للمزود

لقد قمنا بنشر صحائف حقائق جديدة لمزودي NDIS لمساعدتهم على منع الوفيات التي يمكن تجنبها للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يدعمونهم. صحائف الحقائق تدور حول:

- عسر البلع والبلع الآمن وإدارة وقت الوجبات
- إدارة الصرع
- الأدوية المرتبطة بمشاكل البلع
- تعدد الأدوية
- انتقالات الرعاية بين خدمات الإعاقة والمستشفيات

تشرح كل صحيفة حقائق المخاطر المرتبطة بالموضوع والأشياء التي يجب على مقدمي الخدمات والعاملين لديهم القيام بها لإدارة تلك المخاطر لدعم الصحة والسلامة والرفاهية المستمرة للأشخاص ذوي الإعاقة.

لقد طوّرتنا هذه الموارد استجابةً للبحث الذي أجراه البروفيسور جوليان ترولور (Julian Trollor) حول أسباب وفيات الأشخاص ذوي الإعاقة والمساهمين في حدوثها.

موارد للمشاركين من السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس

إن ضمان فهم جميع المشاركين في NDIS لحقوقهم بموجب NDIS هو المفتاح لما نقوم به ومن نحن. ومع وضع ذلك في الاعتبار، نقوم بتطوير مواد جديدة مصممة خصيصًا لمشاركي NDIS من الأمم الأولى (First Nations).

كانت المرحلة الأولى من هذا المشروع هي إنشاء نسخة من حزمة الترحيب بالمشاركين للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس. وقد قامت شركة اتصالات مملوكة من قبل السكان الأصليين بتطوير الحزمة، بالتشاور مع المشاركين من السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس والعاملين ومقدمي الرعاية.

نحن نعمل على تطوير المزيد من الموارد للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس، وسوف نعلن عن ذلك في الإصدارات المستقبلية من SAFEGuard.

قانون المستهلك الأسترالي ومدونة السلوك الخاصة بـ NDIS

قد تعلمون أنه يجب على جميع مقدمي الخدمات والعاملين في NDIS اتباع مدونة قواعد السلوك الخاصة بـ NDIS، ولكن قد لا تعرفون أن لديكم أيضًا حقوقًا بموجب قانون المستهلك الأسترالي. عندما تدخلون في اتفاقيات للحصول على خدمات ودعم NDIS، أو تشترون سلعة مثل كرسي متحرك، فأنتم مستهلكون لتلك الخدمات والدعم والسلع. ويشترط قانون المستهلك الأسترالي على جميع المصالح التجارية التي تقدم الخدمات والسلع للمستهلكين، التصرف بنزاهة وعدم تضليل الأشخاص بشأن الاتفاقية أو الخدمات والدعم والسلع التي يقدمونها.

قامت مفوضية NDIS، والمفوضية الأسترالية للمنافسة والمستهلكين (ACCC)، ووكالة NDIA [بالكتابة بشكل مشترك إلى جميع مزودي NDIS](#) لتذكيرهم بالتزاماتهم بموجب مدونة سلوك NDIS وقانون المستهلك الأسترالي الذي ينطبق على الاتفاقات المبرمة أو الخدمات والدعم والسلع المزودة لمشاركي NDIS والمستهلكين الآخرين.

يمكن [لهيئات حماية المستهلك](#) في كل ولاية ومقاطعة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بمزودي NDIS الذين لا يمثلون لقانون المستهلك الأسترالي، ويمكنكم أيضًا تقديم شكوى إلى مفوضية NDIS. إذا لم تكونوا متأكدين من الجهة التي ستهبون إليها، اتصلوا بنا وسنتحدث معكم بشأن شكاوكم، ومعرفة من هو الأفضل لمساعدتكم.

يمكن أن تساعدكم ACCC و [مفوضية NDIS](#) على فهم المزيد حول حقوقكم وما يمكنكم فعله إذا كنتم تعتقدون أن مقدم الخدمة لم يمثل لقواعد سلوك NDIS أو قانون المستهلك الأسترالي.

تقديم شكوى إلى مفوضية NDIS

إذا كنتم تشعرعون بعدم الأمان أو عدم الرضا عن دعم أو خدمات NDIS الخاصة بك، فيمكنكم تقديم شكوى إلينا.

[زر الشكوى]

الشكاوى مهمة - يمكنها مساعدة مقدمي الخدمات على فهم ما هو مهم للأشخاص ذوي الإعاقة وتحسين جودة الخدمات التي يقدمونها، لذلك يمكن أن تساعد شكاوكم الآخرين أيضًا. تُعتبر الشكاوى مهمة أيضًا للعمل الذي تقوم به مفوضية NDIS في ضمان الدعم الآمن والجيد للأشخاص ذوي الإعاقة.

لقد استمعنا إلى التعليقات حول كيف يمكننا تحسين عملياتنا للأشخاص الذين يقدمون الشكاوى. ونحن نجري تغييرات بما في ذلك:

- توفر المزيد من الموظفين للتعامل مع شكاوكم
- يحتاج الناس إلى رواية قصتهم مرة واحدة فقط
- تقليل الوقت المُستغرق لحل الشكاوى، مع التأكد من قضاء الوقت الكافي للحصول على أفضل النتائج
- زيادة استخدام التوفيق وتقنيات تسوية المنازعات الأخرى للحصول على نتائج أفضل.

سنستمر في إجراء تغييرات على عملية تقديم الشكاوى استجابةً للتعليقات الواردة من الأشخاص ذوي الإعاقة والمدافعين وغيرهم. يمكنكم إرسال التعليقات بالبريد الإلكتروني إلى complaints@ndiscommission.gov.au.

كيفية الاتصال بمفوضية NDIS

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

أو بدلاً من ذلك، يمكنكم إرسال بريد إلكتروني إلى contactcentre@ndiscommission.gov.au

طرق لتقديم الشكوى

إذا كنتم ترغبون في تقديم شكوى إلينا، فيمكنكم:

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

تابعونا

لينكد إن (LinkedIn): www.linkedin.com/company/ndiscommisson

الفييسبوك (Facebook): 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](#).