



# Coronavirus (COVID-19): Comment les participants NDIS participants peuvent s'attendre à ce que les prestataires se préparent à une épidémie de COVID-19 en milieu résidentiel

Cette fiche d'information explique ce que nous avons communiqué aux prestataires NDIS sur la façon de vous aider à vous protéger contre le COVID-19, et ce qu'ils devraient faire si une épidémie se produisait dans un milieu résidentiel.

## Points clés

- Tous les prestataires NDIS devraient planifier comment ils réagiraient à une éventuelle résurgence de COVID-19 et prendre des précautions raisonnables pour minimiser les risques pour votre santé, votre bien-être et votre sécurité.
- Ils devraient vous tenir informés et vous soutenir ainsi que tous les autres résidents afin de comprendre tout changement dans les soutiens et les services qui pourrait vous affecter.
- Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou n'êtes pas satisfait de la qualité de vos soutiens et services - que ces problèmes soient liés ou non à COVID-19 - vous pouvez vous plaindre auprès de la Commission NDIS.

## Comment les prestataires devraient se préparer à une épidémie de COVID-19

Tandis que la transmission communautaire de COVID-19 est en cours, vos prestataires NDIS devraient planifier et se préparer à gérer tous les cas possibles de COVID-19 dans votre résidence.

Nous fournissons aux prestataires NDIS des informations pour les aider à comprendre comment ils peuvent le faire tout en continuant à vous soutenir et à vous protéger.

Vos prestataires devraient se concentrer sur la protection de la santé de tous les employés et résidents et sur la limitation du risque de propagation du virus. Ils devraient vous tenir informés et vous soutenir,



ainsi que tous les autres résidents, pour comprendre tout changement dans les soutiens et les services qui pourrait vous affecter.

Vous devez vous attendre à ce que vos fournisseurs:

- **vous protègent contre tout risque inutile** d'attraper le virus. Cela implique de s'assurer que leurs employés se souviennent de se laver les mains et de répondre aux exigences de distanciation sociale, et ne pas se rendre au travail s'ils ne se sentent pas bien.
- **maintiennent les soutiens et les services** sur lesquels vous comptez pour votre santé et votre sécurité
- **vous informent s'il y aura des changements** dans vos soutiens, par exemple ne pas pouvoir vous rendre à vos activités régulières
- **utilisent vos méthodes de communication préférées** lors de la recherche de votre contribution ou de la communication d'informations
- **ont suffisamment de personnel formé et expérimenté pour continuer à vous soutenir**, ainsi que les autres personnes handicapées, en cas d'épidémie de COVID-19
- **ont suffisamment de fournitures** comme des équipements de protection individuelle (EPI), un désinfectant pour les mains et du savon
- comprennent **quand ils doivent utiliser l'EPI** (et comment l'utiliser correctement), et quand ils ne sont pas tenus de l'utiliser
- **savent ce qu'ils doivent faire et avec qui ils doivent communiquer** s'ils pensent que quelqu'un dans votre résidence a des symptômes de COVID-19
- communiquent avec vous, votre famille et votre tuteur au sujet de tout **changement concernant leur politique de gestion des visiteurs**. Tout changement doit être conforme aux recommandations des responsables de la santé publique.

## Tout changement dû à COVID-19

Il est important de reconnaître que les prestataires continuent de fournir des soutiens et des services dans une situation difficile. Mais, malgré cela, ils **doivent nous informer** s'ils pensent que cela pourrait avoir un impact significatif sur les soutiens et services que vous recevez.

Si vous pensez que les modifications apportées à vos soutiens ne vous sont pas communiquées correctement ou vous causent du stress, vous devez [nous contacter](#).

## Comment porter plainte contre un prestataire

Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou n'êtes pas satisfait de la qualité de vos soutiens et services - que ces problèmes soient liés ou non à COVID-19 - il est important de savoir que vous pouvez nous parler de vos préoccupations. C'est toujours bien de parler.



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

Si vous êtes en Nouvelle-Galles du Sud, en Australie-Méridionale, dans le Territoire de la Capitale Australienne, dans le Territoire du Nord, dans le Queensland, dans le Victoria ou en Tasmanie, vous pouvez nous adresser une plainte par:

- Téléphone: 1800 035 544 (appel gratuit depuis les lignes fixes) ou ATS 133 677. Des interprètes peuvent être organisés.
- [Service de Relais National](#) et demander le 1800 035 544.
- Remplir un [formulaire de plainte](#).

Si vous êtes en Australie-Occidentale, continuez à contacter [HADSCO](#) pour déposer une plainte jusqu'au 30 novembre 2020.

## Contactez Nous

**Appellez:** 1800 035 544 (appel gratuit depuis les lignes fixes). Notre centre de contact est ouvert de 9h00 à 16h30 dans le NT, de 9h00 à 17h00 dans les ACT, NSW, QLD, SA, TAS et VIC du lundi au vendredi, hors jours fériés.

**Email:** [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

**Site web:** [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)