



Coronavirus (COVID-19)

Informations pour les participants du NDIS

Nous comprenons que nombreux d'entre vous peuvent ressentir de l'anxiété ou vous faire du souci concernant votre bien-être personnel et l'obtention du soutien dont vous avez besoin par le biais du NDIS. Nous travaillons en collaboration avec les prestataires de service NDIS pour nous assurer qu'ils comprennent ce qu'ils doivent faire pour fournir soutien et services.

Points clés

- Nous travaillons avec les prestataires de services afin qu'ils comprennent ce qu'ils doivent faire pour continuer à vous fournir du soutien.
- COVID-19 devrait toucher un grand nombre de personnes en Australie. Par conséquent, vous constaterez peut-être des modifications inévitables de certains services et capacités de soutien de NDIS.
- Cela peut signifier que:
 - un prestataire de services différent peut fournir le soutien et les services NDIS
 - certains services ou formes de soutien peuvent devoir changer ou être temporairement reportés
 - le prestataire de services peut proposer du soutien d'une manière différente (par exemple à travers une vidéo-conférence Skype)
 - certains endroits que vous fréquentez d'habitude peuvent être fermés, comme les cinémas.

Il est important que vous soyez en sécurité. Si vous recevez du soutien ou des services où il y a de nombreuses personnes ensemble, ces services et ce soutien devront changer. Une concentration de gens au même endroit peut augmenter le risque d'attraper le virus.

Il est également important que vous soyez prudent dans vos décisions concernant qui vous voyez et où vous allez. Il s'agit de vous protéger et de protéger ceux qui sont plus susceptibles d'attraper le virus.

Attentes des participants du NDIS

Vous pouvez vous attendre à ce que vos prestataires de services fassent de leur mieux pour:

- vous protéger contre tout risque inutile d'attraper le virus. Cela implique de s'assurer que les prestataires se lavent les mains et répondent aux exigences de distanciation sociale
- vous informer s'il y a des changements dans les services qui vous sont fournis, par exemple ne pas pouvoir effectuer vos activités régulières
- maintenir le support et les services sur lesquels vous comptez pour votre santé et votre sécurité.



Nous fournissons des informations aux prestataires de services NDIS pour les aider à comprendre ce qu'ils doivent faire et comment vous maintenir en sécurité lorsqu'ils vous soutiennent. Il est important que vous restiez en contact avec vos prestataires de service. Si vous êtes isolé, demandez à vos prestataires de service comment ils peuvent vous soutenir, en maintenant la distanciation sociale ou sans rendez-vous en face à face.

Droits des participants au NDIS

Nous avons un [code de conduite NDIS](#) et des [normes de pratique NDIS](#) très clairs que vos prestataires de service doivent respecter.

Ces normes s'appliquent également dans la situation actuelle.

Comment porter plainte contre un prestataire de services

Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou n'êtes pas satisfait de la qualité du support et des services que vous recevez - 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.

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 l'état du Victoria ou en Tasmanie, vous pouvez nous adresser une réclamation:

- Par téléphone au 1800 035 544 (appel gratuit depuis les lignes fixes) ou ATS 133 677. Des interprètes peuvent être organisés.
- En contactant [National Relay Service](#) et en demandant le 1800 035 544.
- En remplissant un [formulaire de plainte](#)

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

Ressources pour les participants de NDIA

Le site web de la NDIA contient des [information pour les participants NDIS](#) concernant COVID-19. Cela comprend des ressources Easy Read, des [questions fréquemment posées](#) et des informations à jour sur la réponse de la NDIA à COVID-19.

La NDIA vous recommande de discuter avec votre prestataire de services du soutien et des services dont vous avez le plus besoin et de vous assurer que le prestataire de services a un plan en place pour continuer à vous soutenir.

Si vous avez des questions ou avez besoin de conseils, veuillez contacter le centre d'appels de NDIA au 1800 800 110.

Informations complémentaires, alertes et ressources

Visitez le site Web du [gouvernement australien](#) pour les dernières nouvelles, mises à jour et conseils au sujet de COVID-19.

Visitez le [site web du Ministère de la Santé](#) pour obtenir des informations sur COVID-19. Si vous êtes préoccupé par l'exposition au COVID-19, vous devez contacter la hotline du ministère de la Santé sur le Coronavirus au **1800 020 080**.

La page web de [page web de la commission NDIS sur COVID-19](#) pour les participants contient des liens vers des mises à jour, des formations, des alertes et d'autres ressources.