



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

Προσπαθήσαμε να διασφαλίσουμε τη χρηστικότητα και την προσβασιμότητα του παρόντος. Εάν αντιμετωπίζετε προβλήματα προσβασιμότητας, επικοινωνήστε με το engagement@ndiscommission.gov.au.



Τεύχος 2 : Φθινόπωρο 2021

Ενημερωτικό δελτίο για άτομα με αναπηρία, τους φίλους, την οικογένεια, τους υποστηρικτές σας και την κοινότητα.

Εάν είστε πάροχος NDIS ή εργαζόμενος που υποστηρίζει ένα άτομο με αναπηρία ή εκπρόσωπος, κηδεμόνας, φίλος ή μέλος της οικογένειας ενός ατόμου με αναπηρία, παρακαλούμε μοιραστείτε το ενημερωτικό δελτίο μαζί τους.

Καλώς ήλθατε στο δεύτερο τεύχος του SAFEGuard (Προστασία). Στο πρώτο τεύχος, σας καλέσαμε να μας δώσετε τα σχόλιά σας και τυχόν προτάσεις για τη βελτίωση του ενημερωτικού δελτίου στο μέλλον.

Ευχαριστούμε όσους ολοκλήρωσαν την έρευνα. Θα επεξεργαστούμε τα σχόλιά σας για να κάνουμε το SAFEGuard όσο το δυνατόν πιο ενδιαφέρον και χρήσιμο.

Ενημέρωση εμβολιασμού COVID-19

Το πρόγραμμα εμβολιασμού COVID-19 της Αυστραλίας έχει ξεκινήσει. Το εμβόλιο είναι ένας τρόπος προστασίας των ατόμων με αναπηρία, των εργαζομένων και της ευρύτερης κοινωνίας.

Όλοι οι Αυστραλοί ενθαρρύνονται να κάνουν το εμβόλιο COVID-19, αλλά, σε αυτό το στάδιο, είναι εθελοντικό. Αυτό σημαίνει ότι μπορείτε να αποφασίσετε εάν θα το κάνετε ή όχι.

Πριν συμφωνήσετε να κάνετε το εμβόλιο, είναι σημαντικό να καταλάβετε:

- τι είναι το εμβόλιο COVID-19 και για τι είναι
- τα οφέλη του εμβολίου
- τους κινδύνους του εμβολίου.
- Το Υπουργείο Υγείας έχει αναπτύξει μια ιστοσελίδα με [πληροφορίες για άτομα με αναπηρία σχετικά με το εμβόλιο COVID-19](#), η οποία καλύπτει πολλές ερωτήσεις που μπορεί να έχετε σχετικά με τα εμβόλια, όπως πότε και πού θα είναι διαθέσιμα. Αυτή η ιστοσελίδα ενημερώνεται τακτικά.
- Η ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας δημοσίευσε επίσης πηγές πληροφοριών (συμπεριλαμβανομένων των [Easy Read](#) και [Auslan](#)) σχετικά με τα εμβόλια. Αυτές οι πηγές εξηγούν τι είναι τα εμβόλια, πώς να προετοιμαστείτε για τον εμβολιασμό σας και τι να περιμένετε μετά τον εμβολιασμό σας.

Το Υπουργείο Υγείας έχει αναπτύξει μια ιστοσελίδα με [πληροφορίες για άτομα με αναπηρία σχετικά με τα εμβόλια COVID-19](#), η οποία καλύπτει πολλές ερωτήσεις που μπορεί να έχετε σχετικά με τα εμβόλια, όπως πότε και πού θα είναι διαθέσιμα. Αυτή η ιστοσελίδα ενημερώνεται τακτικά.

Η ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας δημοσίευσε επίσης πηγές πληροφοριών (συμπεριλαμβανομένων των [Easy Read](#) και βίντεο [Auslan](#)) σχετικά με τα εμβόλια. Αυτές οι πηγές εξηγούν τι είναι τα εμβόλια, πώς να προετοιμαστείτε για τον εμβολιασμό σας και τι να περιμένετε μετά τον εμβολιασμό σας.

Πύλη Αναπηρίας

Η γραμμή βοήθειας για πληροφορίες σχετικά με την αναπηρία έχει πλέον μεταφερθεί στην [Πύλη Αναπηρίας](#) (Disability Gateway).

Ο αριθμός Πύλης Αναπηρίας (1800 643 787) είναι ο ίδιος με τον αριθμό βοήθειας για πληροφορίες αναπηρίας. Ο αριθμός είναι διαθέσιμος Δευτέρα έως Παρασκευή μεταξύ 8.00 πμ και 8.00 μμ ΑΕΔΤ.

Η Πύλη Αναπηρίας έχει ως στόχο να βοηθήσει τα άτομα με αναπηρία, καθώς και τις οικογένειες και τους φροντιστές σας, να βρουν και να αποκτήσουν πρόσβαση σε αξιόπιστες πληροφορίες και υπηρεσίες.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Πύλη Αναπηρίας για θέματα COVID-19 και να μιλήσετε σε κάποιον που κατανοεί τις ανάγκες σας σχετικά με συγκεκριμένα θέματα αναπηρίας.

Η Πύλη Αναπηρίας είναι για όλους τους Αυστραλούς με αναπηρία, είτε πρόκειται για λήπτη υπηρεσιών NDIS ή όχι.

Έλεγχος Διαλογής Εργαζομένων NDIS

Η διαλογή εργαζομένων είναι ένας τρόπος ελέγχου των εργαζομένων του NDIS για να διασφαλιστεί ότι δεν ενέχουν υψηλό κίνδυνο βλάβης στα άτομα με αναπηρία με τα οποία συνεργάζονται στενά.

Την 1η Φεβρουαρίου 2021, ο Έλεγχος Διαλογής Εργαζομένων NDIS (NDIS Worker Screening Check) έχει αρχίσει στις περισσότερες πολιτείες και επικράτειες. Στη Βόρεια Επικράτεια θα αρχίσει το αργότερο την 1η Ιουλίου του τρέχοντος έτους. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι του NDIS θα επιλέγονται με τον ίδιο τρόπο σε όλη την Αυστραλία.

Εάν λαβαίνετε υποστηρίξεις ή υπηρεσίες NDIS από έναν καταχωρημένο πάροχο NDIS, οι εργαζόμενοί τους σε [ορισμένους ρόλους](#) πρέπει να έχουν άδεια από τον Έλεγχο Διαλογής Εργαζομένων NDIS ή [αποδεκτό έλεγχο](#). Αυτός είναι ο νόμος.

Εάν διαχειρίζεστε μόνοι σας όλο ή μέρος του προγράμματός σας, μπορείτε να ζητήσετε από τους μη-καταχωρημένους παρόχους και τους εργαζομένους που σας παρέχουν υποστήριξη και υπηρεσίες NDIS να λάβουν μια άδεια από τον Έλεγχο Διαλογής Εργαζομένων NDIS.

Για να δείτε την κατάσταση αδειας των εργαζομένων σας, ίσως χρειαστεί να [υποβάλετε αίτηση για πρόσβαση στη βάση δεδομένων διαλογής εργαζομένων NDIS](#).

Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα [Επιτροπής NDIS](#) για να μάθετε περισσότερα.

Ειδοποιήσεις Πρακτικής Παρόχων

Έχουμε δημοσιεύσει νέα ενημερωτικά δελτία για τους παρόχους NDIS για να τους βοηθήσουμε να αποτρέψουν τους θανάτους που μπορούν να αποφευχθούν από μόνων με αναπηρία τα οποία υποστηρίζουν. Τα ενημερωτικά δελτία αφορούν:

- [Δυσφανία, ασφαλή κατάποση και διαχείριση την ώρα του γεύματος](#)

- [Διαχείριση επιληψίας](#)
- [Φάρμακα που σχετίζονται με προβλήματα κατάποσης](#)
- [Λήψη πολλών φαρμάκων](#)
- [Μεταβιβάσεις φροντίδας μεταξύ υπηρεσιών αναπηρίας και νοσοκομείων](#)

Κάθε ενημερωτικό δελτίο εξηγεί τους κινδύνους που σχετίζονται με το θέμα και τι πρέπει να κάνουν οι πάροχοι και οι εργαζόμενοί τους για να διαχειριστούν αυτούς τους κινδύνους για να υποστηρίξουν τη συνεχιζόμενη υγεία, ασφάλεια και ευημερία των ατόμων με αναπηρία.

Έχουμε αναπτύξει αυτές τις πηγές σε απάντηση της έρευνας που έκανε ο καθηγητής Julian Trollor για τις [αιτίες και τους παράγοντες θανάτων ατόμων με αναπηρία](#).

Πηγές Πληροφοριών για Ιθαγενείς και Νησιώτες Στενών Torres

Η διασφάλιση ότι όλοι οι λήπτες υπηρεσιών NDIS κατανοούν τα δικαιώματά τους βάσει του NDIS, είναι το κλειδί για το τι κάνουμε και ποιοι είμαστε. Έχοντας αυτό υπόψη, αναπτύσσουμε νέο υλικό που έχει σχεδιαστεί ειδικά για τους συμμετέχοντες στο πρόγραμμα First Nations NDIS.

Το πρώτο στάδιο αυτού του προγράμματος ήταν η δημιουργία μιας έκδοσης του [Πακέτου Υποδοχής Ληπτών \(Participant Welcome Pack\)](#) για Ιθαγενείς και Νησιώτες των Στενών Torres. Μια εταιρεία επικοινωνιών που ανήκει σε Ιθαγενείς ανέπτυξε το πακέτο αυτό, σε συνεννόηση με τους λήπτες, τους εργαζόμενους και τους φροντιστές των Ιθαγενών και των Νησιωτών των Στενών Strait.

Αναπτύσσουμε περαιτέρω πηγές πληροφοριών για τους Ιθαγενείς και τους Νησιώτες των Στενών Torres, και θα τις ανακοινώσουμε σε μελλοντικά τεύχη του SAFEGuard.

Αυστραλιανό Δίκαιο Καταναλωτών και Κώδικας Συμπεριφοράς NDIS

Ίσως ξέρετε ότι όλοι οι πάροχοι NDIS και οι εργαζόμενοι πρέπει να ακολουθούν τον κώδικα συμπεριφοράς NDIS, αλλά μπορεί να μην γνωρίζετε ότι έχετε επίσης δικαιώματα βάσει του νόμου Καταναλωτών της Αυστραλίας. Όταν έχετε συνάψει συμφωνίες για υπηρεσίες και υποστηρίξεις NDIS ή αγορά είδών, όπως μια αναπηρική καρέκλα, είστε καταναλωτής αυτών των υπηρεσιών, υποστηρίξεων και ειδών. Ο Αυστραλιανός νόμος περί καταναλωτών απαιτεί από όλες τις επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες και είδη στους καταναλωτές, να ενεργούν δίκαια και να μην παραπλανούν το κοινό σχετικά με τη συμφωνία ή τις υπηρεσίες, τις υποστηρίξεις και τα αγαθά που παρέχουν.

Η Επιτροπή NDIS, η Αυστραλιανή Επιτροπή Ανταγωνισμού και Καταναλωτών (ACCC) και η NDIA έχουν [γράψει από κοινού σε όλους τους παρόχους NDIS](#) για να τους υπενθυμίσουν τις υποχρεώσεις τους βάσει του Κώδικα Συμπεριφοράς NDIS και του Αυστραλιανού Νόμου περί Καταναλωτών που ισχύουν για συμφωνίες που συνάπτονται ή υπηρεσίες, υποστηρίξεις και είδη που παρέχονται σε λήπτες NDIS και σε άλλους καταναλωτές.

[Οι φορείς προστασίας των καταναλωτών](#) σε κάθε πολιτεία και επικράτεια μπορούν να διαχειριστούν παράπονα σχετικά με παρόχους NDIS που δεν συμμορφώνονται με τον Αυστραλιανό Νόμο περί Καταναλωτών και μπορείτε επίσης να υποβάλετε παράπονα στην Επιτροπή NDIS. Αν δεν είστε σίγουροι σε ποιον να απευθυνθείτε, επικοινωνήστε μαζί μας και εμείς θα σας μιλήσουμε για το παράπονό σας, και θα βρούμε ποιος είναι στην καλύτερη θέση για να βοηθήσει.

Οι ιστοσελίδες της [ACCC](#) και της [Επιτροπής NDIS](#) μπορούν να σας βοηθήσουν να κατανοήσετε περισσότερα για τα δικαιώματά σας και τι μπορείτε να κάνετε εάν πιστεύετε ότι ένας πάροχος δεν συμμορφώθηκε με τον Κώδικα Συμπεριφοράς NDIS ή τον Αυστραλιανό Νόμο περί Καταναλωτών.

Υποβολή καταγγελίας στην Επιτροπή NDIS

Εάν αισθάνεστε ανασφαλείς ή δυσαρεστημένοι με τις υποστηρίξεις ή τις υπηρεσίες NDIS, μπορείτε να παραπονεθείτε σε εμάς.

[ΚΟΥΜΠΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ]

Τα παράπονα είναι σημαντικά — μπορούν να βοηθήσουν τους παρόχους να κατανοήσουν τι είναι σημαντικό για τα άτομα με αναπηρία και να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν, έτσι το παράπονό σας μπορεί να βοηθήσει και άλλα άτομα. Τα παράπονα είναι επίσης σημαντικά για το έργο που κάνει η Επιτροπή NDIS στη διασφάλιση ασφαλών και ποιοτικών υποστηρίξεων σε άτομα με αναπηρία.

Ανταποκριθήκαμε σε σχόλια σχετικά με το πώς μπορούμε να βελτιώσουμε τις διαδικασίες μας για άτομα που κάνουν καταγγελίες. Πραγματοποιούμε αλλαγές όπως:

- περισσότερο προσωπικό για να χειρίζεται τα παράπονά σας
- θα πείτε το παράπονό σας μόνο μια φορά
- μείωση του χρόνου που απαιτείται για επίλυση παραπόνων, ενώ φροντίζουμε να διαθέτουμε αρκετό χρόνο για να έχουμε το καλύτερο αποτέλεσμα
- αύξηση της χρήσης συμβιβασμού και άλλων μεθόδων επίλυσης διαφορών, για επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων.

Θα συνεχίσουμε να κάνουμε αλλαγές στη διαδικασία παραπόνων μας ως απάντηση στα σχόλια που ελήφθησαν από άτομα με αναπηρία, εκπροσώπους τους και άλλους. Μπορείτε να στείλετε σχόλια στο email complaint@ndiscommission.gov.au.

Πώς να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή NDIS

Μπορείτε να μας καλέσετε στο 1800 035 544. Αυτή είναι μια δωρεάν κλήση από σταθερά. Το κέντρο επικοινωνίας μας είναι ανοιχτό 9.00 πμ έως 5.00 μμ (9.00 πμ έως 4.30 μμ στο NT) Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των αργιών.

Εναλλακτικά, μπορείτε να στείλετε ένα email στο contactcentre@ndiscommission.gov.au

Τρόποι υποβολής παραπόνων

Εάν θέλετε να μας υποβάλετε κάποιο παράπονο, μπορείτε:

- **τηλεφωνικά:** 1800 035 544 (δωρεάν κλήση από σταθερά) ή TTY 133 677. Μπορούμε να βρούμε διερμηνέα.
- **χρησιμοποιήστε** την [Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης](#) και να ζητήσετε το 1800 035 544.
- **συμπληρώστε** μια ηλεκτρονική [φόρμα υποβολής παραπόνων](#).

Ακολουθήστε μας στο

LinkedIn : www.linkedin.com/company/ndiscommisson

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Εγγραφείτε σε αυτό το ενημερωτικό δελτίο

Εάν κάποιος σας έχει προωθήσει αυτό το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλά προτιμάτε να σας το στέλνουμε απευθείας στο μέλλον, μπορείτε να εγγραφείτε συμπληρώνοντας τη [φόρμα συνδρομής](#).

Τριμηνιαίο Ενημερωτικό Δελτίο SAFEGuard: Φθινόπωρο 2021