



**NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission**

## **Почитуван учесник, негувател, член на семејството или застапник од Националната програма за осигурување при онеспособеност (National Disability Insurance Scheme - NDIS)**

Целта на ова писмо е да ве извести како може да ви помогне Комисијата за квалитет и безбедност на програмата NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission - NDIS Commission).

### **Што претставува Комисијата на програмата NDIS?**

Комисијата на програмата NDIS е формирана за да ги подобри квалитетот и безбедноста на поддршките и услугите што ви ги пружаат давателите на услуги од програмата NDIS. Комисијата на програмата NDIS утврдува правила кон кои треба да се придржуваат давателите на услуги за да бидат услугите безбедни и да ги задоволуваат стандардите за квалитет.

Луѓето со онеспособеност имаат право да бидат безбедни и да добиваат квалитетни услуги од давателите на услуги и работниците што ги одбрале да им даваат поддршка во склоп на програмата NDIS.

### **Што ќе направиме ние за вас**

Комисијата на програмата NDIS им помага на луѓето со онеспособеност што добиваат услуги финансирани од програмата NDIS на следните начини:

- ќе ги ислуша нивните поплаки во врска со давателите на услугите и ќе работи на тоа да ги реши тие поплаки
- им налага на давателите на услугите да го почитуваат вашето право да бидете безбедни од секакви опасности и штети
- им кажува на работниците и на давателите на услугите што треба да прават за да осигурат дека ви испорачуваат добри услуги, преку Правилникот за однесување и Стандардите за работење на програмата NDIS (NDIS Code of Conduct and Practice Standards)
- им налага на регистрираните даватели на услуги од програмата NDIS да ги пријавуваат сериозните немили настани, вклучувајќи ги злоупотребите и запоставувањето (вклучувајќи ги и наводите за такви настани)
- дава информации и совети за подобрување на услугите во иднина.

## Во ред е да поднесете поплака

Имате право да ја изнесете вашата загриженост во врска со поддршките од програмата NDIS ако не сте задоволни. Ако ги кажете вашите проблеми, може да помогнете да се подобрат поддршките и услугите што ги добивате вие и другите луѓе.

Ве поттикнуваме прво да разговарате со вашиот давател на услуги за да видите дали може да го решите тоа што ве загрижува. Притоа може да побарате помош од некое лице во кое имате доверба, или од независен застапник. Список на независните застапници може да најдете на <https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/>. Ако мислите дека давателот на услугите не ја решил добро вашата поплака, или ако не сакате сами да зборувате со вашиот давател на услуги, може да ни се обратите на нас.

Поплака може да поднесете ако ни телефонираете или стапите во контакт со нас преку формуларот за поднесување поплаки на интернет. Може да ни кажете како би сакале да добиете информации – по телефон, преку електронска пошта, преку книшки што се лесни за читање, на јазикот Auslan или на кој и да било друг јазик или во кој и да било друг облик на потпомогната комуникација.

Ние ќе соработуваме со вас и со давателите на услугите и работниците за да ги решиме проблемите и да ги подобриме квалитетот и безбедноста на поддршките од програмата NDIS supports – за вас и за другите луѓе што добиваат услуги финансирани од програмата NDIS.

## Ако сакате да дознаете повеќе

Повеќе информации за Комисијата на програмата NDIS, вклучувајќи и информации за тоа што значи таа Комисија за вас, може да најдете на страницата на интернет за учесниците во програмата NDIS на [www.ndiscommission.gov.au/participants](http://www.ndiscommission.gov.au/participants), преку Пакетот за запознавање на учесниците со Програмата (Participant Welcome Pack) на [www.ndiscommission.gov.au/participantpack](http://www.ndiscommission.gov.au/participantpack), или ако ни се јавите (бесплатен повик од фиксни телефони) на **1800 035 544**.

Однапред се радувам на соработката со вас, со вашите семејства, негуватели и застапници за да ги подобриме поддршките и услугите што ги добивате во склоп на програмата NDIS.

Искрено ваш,

Graeme Head AO

**Началник на Комисијата**

Јули 2019 г.

Ref: D19 6703