

تقديم الدعم المُتسم بالنوعية والأمان للمشاركين في برنامج NDIS

مجلد الحقائق

الملخص:

يشرح مجلد الحقائق هذا عن كيفية استمرار الأفراد ذوي الإعاقة في تلقي الدعم المُتسم بالنوعية والأمان خلال فترة الانتقال إلى برنامج تأمين الإعاقة الوطني (NDIS، National Disability Insurance Scheme) بين فترة 1 تموز 2016 و30 حزيران 2018.

أب 2016

ما هي التدابير النوعية والاحترازية للأفراد ذوي الإعاقة خلال فترة الانتقال؟

لقد تم طرح برنامج ال NDIS في جميع أنحاء NSW الآن. بدأ طرحه في 1 تموز 2016 وسوف يكون متوفراً في جميع أنحاء NSW بحلول 30 حزيران 2018. تسمى هذه الفترة بـ 'فترة الانتقال'. تعمل كلتا حكومتَي ولاية NSW والكومنولث مع وكالة تأمين الإعاقة الوطني (NDIA، National Disability Insurance Agency) وذلك للتأكد من أن يستمر الأفراد ذوي الإعاقة بتلقي الدعم المُتسم بالنوعية والأمان وهم في مرحلة الانتقال إلى البرنامج الجديد.

سوف يستمر دعم الأفراد الذين يتلقون خدمات الإعاقة عن طريق العديد من التدابير الاحترازية الحالية وإجراءات الشكاوى القائمة حالياً في NSW خلال فترة الانتقال إلى برنامج ال NDIS. بالإضافة إلى أنه سوف يكون للمشاركين في برنامج ال NDIS نفس أنواع الحماية المتوفرة للأفراد ذوي الإعاقة في NSW، ومن ضمنها التدابير الاحترازية وإجراءات الشكاوى المتاحة من خلال مُحقق الشكاوى (Ombudsman) في NSW.

بعد 1 تموز 2018، يُتوقع أن يتم وضع سياسة متعلقة بالنوعية والتدابير الاحترازية على المستوى الوطني وذلك لأن برنامج NDIS قد بدأ طرحه في جميع أنحاء استراليا.

ماذا تتناول التدابير النوعية والاحترازية لبرنامج ال NDIS في NSW؟

خصوصيتك كمشارك في ال NDIS

يجب على مُقدمي الخدمة حماية معلوماتك الشخصية. يشرح قانون ولاية NSW كيف يقومون بجمع، و تخزين، واستعمال و تقاسم معلوماتك، وإعطائك حق الحصول عليها.

حقوقك واحتياجاتك كمشارك في ال NDIS

إن تدابير النوعية والاحترازية تخبر مُقدمي الخدمات المسجلين مع وكالة NDIA بأنه يجب أن يكون لديهم أنظمة و إجراءات موضوعية لكي يقدّموا أفضل وأمن دعم لك. ويمكن أن تتضمن هذه الأنظمة والإجراءات:

- التعهد بإجراء مراجعات منتظمة لمنظمتهم
- أن يكون لديهم إجراءات ومصادر قائمة وذلك لغرض مساعدتك ومساعدة عائلتك أو مُقدم الرعاية
- تلبية معايير خدمات الإعاقة (Disability Services Standards) في NSW، أو ما يشابهها
- الحصول على تصديق من طرف ثالث يؤكد على تلبية معايير النوعية والتدابير الاحترازية
- إجراءات الشكاوى والحلول.

العربية | Arabic

للمزيد من المعلومات عن طرح ال NDIS في NSW قم بزيارة www.ndis.nsw.gov.au



تقديم الدعم المُتسم بالتنوع والأمان للمشاركين في برنامج NDIS

مجلد الحقائق

كيف يتم حمايتك وحماية أنواع الدعم المُقدمة لك و لعائلتك في برنامج الـ NDIS

كمشارك في الـ NDIS، عندما تشتري أنواع دعم الإعاقة، مُعدات اسعافات أو أجهزة من مُجهز فإنك تتمتع بالحماية تحت قانون المستهلك الأسترالي (Australian Consumer Law). بناءً على هذا القانون يجب أن تُقدم الخدمات عن طريق بذل العناية والمهارة المتوقعة وفي غضون وقت معقول ومتفق عليه.

تستطيع مفوضية التنافس والمستهلك الأسترالية

(ACCC، Australian Competition and Consumer Commission) تقديم المعلومات عن شراء

المنتجات والخدمات المُتعلقة بالإعاقة هنا: <http://www.accc.gov.au>.

بإمكان مؤسسة التجارة العادلة نيو ساوث ويلز (NSW Fair Trading) إجراء تحقيق بخصوص الممارسات الغير العادلة، ومراقبة الأعمال التجارية من خلال التراخيص: <http://www.fairtrading.nsw.gov.au>.

تلقي الدعم المُتسم بالأمان في برنامج NDIS

عندما يتم القرار بخطتك، سوف تقوم الـ NDIA بالتحدث اليك والى عائلتك، ومُقدم الرعاية أو مُرشح من أجل تحديد التدابير الاحترازية الفردية المطلوبة لدعمك. مثلاً، تقديم الدعم للمساعدة في اتخاذ القرارات أو تنسيق أنواع الدعم لك أو استجابة لأزمة أو موقف طارئ.

الإهتمام بصحتك ورفاهيتك

يجب على مُقدمي الخدمات تقديم أنواع الدعم المُتعلقة بالإعاقة والتي تلتزم بالتشريعات والقوانين والمعايير والسياسات والإرشادات. هذا يعني أن احتياجاتك وصحتك ورفاهيتك سوف يتم تلبيتها بقدر الإمكان على أفضل وجه.

يجب أيضاً على مُقدمي الخدمات اتباع الإرشادات وذلك لحماية حقوقك وتعزيز ممارسات دعم استخدام السلوك الإيجابي الذي يتمحور حول الشخص إذا كانت هذه مطلوبة.

القيام باختبار التحري على الأفراد الذين يعملون لمُقدمي الخدمات لك

يجب على مُقدمي الخدمات القيام بالتحري على الأفراد قبل توظيفهم للعمل معك بصورة مباشرة. ويتضمن هذا اختبار التزكية وفحص السجل الإجرامي.

يقدم مكتب وصي الأطفال في نيو ساوث ويلز (OCG، Office of the Children's Guardian) فحوصات العمل مع الأطفال (Working With Children Checks) للأفراد الذين يعملون أو يتطوعون للعمل في بيئة متعلقة بالأطفال: <http://www.kidsguardian.nsw.gov.au>. سوف يقوم OCG بمنح ترخيص ومراقبة مُقدمي خدمات الرعاية خارج المنزل الشرعيين. وسيقوم الـ OCG أيضاً بتقديم المساعدة للمنظمات وذلك من أجل إدارة المخاطر وتوفير بيئة 'آمنة للطفل'.

إدارة الحوادث الخطيرة

إن منظمة الترتيبات العملية تُخبر مُقدمي الخدمات بأن عليهم إبلاغ المحقق العام في نيو ساوث ويلز عن الحوادث الخطيرة والمتعلقة بإساءة المعاملة وإهمال الأفراد ذوي الإعاقة ممن يعيشون في خدمات الدعم المتعلقة بالماوى للمجموعة أو الرعاية المؤقتة ومراكز البرنامج النهاري.

العربية | Arabic

للمزيد من المعلومات عن طرح الـ NDIS في NSW قم بزيارة www.ndis.nsw.gov.au



تقديم الدعم المُتسم بالتنوع والأمان للمشاركين في برنامج NDIS

مجلد الحقائق

حماية الأطفال

يتوقع من مُقدمي الخدمات الإبلاغ عن أية مخاوف حديثة والاستجابة لأية إساءة للمعاملة أو إهمال للمشاركين في برنامج NDIS من الأطفال. عند الإبلاغ عن هذه المخاوف على جميع مُقدمي الخدمات الالتزام بالقانون والمبادئ التوجيهية لحماية الطفل (Child Protection Guidelines). يشمل هذا أيضاً هيئة وكالة الـ NDIA المتوقعة منهم الإبلاغ عن أية مخاوف تراودهم بشأن تعرض طفل ما لخطر الإصابة بأذى كبير عن طريق خط مساعدة الطفل في (NSW Child Protection Helpline).

سلامة الموظف

يقع واجب العناية على عاتق كل من مُقدمي الخدمات والمتعاقدين وفي بعض الأحيان مُرشي الخطأ والمشاركين والذين يتوجب عليهم أن يعملوا ما بوسعهم و بقدر معقول عملياً للتأكد من صحة و سلامة موظفيهم وبضمنهم المتطوعين وآخرين في مكان العمل.

إعطاء الآراء حول أنواع الدعم المُقدمة لك

إذا لم تكن راضياً عن أنواع الدعم والخدمات التي تتلقاها، لديك الحق أن تقدم شكوى. سوف يساعد رأيك مُقدمي الخدمات على التعرف على ما يفيد و ما لا يفيد و ما هي التحسينات التي يمكن إجراؤها.

تقديم شكوى ضد مُقدم الخدمات

يتطلب من جميع مُقدمي الخدمات أن يكون لهم اجراءات واضحة وفي المتناول عن كيفية التعامل مع الشكاوى وحل الخلافات.

يتم حل جميع الشكاوى المُقدمة لوكالة NDIA ضد مُقدمي الخدمات وفقاً لإجراءات الشكاوى للوكالة، أو الجهة المعنية في NSW، أيهما ينطبق.

تقديم شكوى ضد وكالة الـ NDIA

تستطيع تقديم شكوى ضد وكالة الـ NDIA عن طريق الاتصال بمكتب وكالة NDIA المحلية. للمزيد من المعلومات أنظر: <http://www.ndis.gov.au>.

بالإمكان توجيه الشكاوى أيضاً إلى مُحقق الشكاوى للكونفيلث و الذي يمتلك السلطة للتحقيق في الشكاوى ضد وكالات تابعة لحكومة الكونفيلث مثل وكالة الـ NDIA.

تقديم شكوى الى مُحقق الشكاوى في NSW

تستطيع أيضاً تقديم شكوى ضد مُقدمي الخدمات إلى مُحقق الشكاوى في NSW. بإمكان مُحقق الشكاوى في NSW مراقبة ومراجعة الخدمات التي تتلقاها. بإمكان زائري المجتمع الرسميين أيضاً القيام بزيارتك في بيتك إذا كنت تعيش في خدمة الإسكان و تتلقى رعاية بدوام كامل. للمزيد من المعلومات أنظر: <http://www.ombo.nsw.gov.au>.

العربية | Arabic

تقديم الدعم المُتسم بالنوعية والأمان للمشاركين في برنامج NDIS

مجلد الحقائق

هل ستغير التدابير النوعية والاحترازية الطريقة التي أتلقى بها أنواع الدعم؟

لا. إذا كنت حالياً تتلقى أنواع دعم من حكومة NSW أو من مؤسسة غير حكومية تمولها حكومة NSW، فسوف تستمر بتلقى الدعم وأنت في مرحلة الانتقال للمشاركة في برنامج NDIS.

وفقاً للتدابير النوعية والاحترازية، يتم حماية الأفراد الذين ينتقلون إلى برنامج الـ NDIS من خلال الآليات الاحترازية القائمة للكومنويلث والولاية، من ضمنها أن تكون العمليات المتبعة لتقديم الشكاوى في الولاية في المتناول.

للمزيد من المعلومات

إن الترتيبات العملية للنوعية والتدابير الاحترازية الانتقالية متواجدة على الموقع الوطني لـ NDIS:
<https://myplace.ndis.gov.au/ndisstorefront/providers/nsw-registering-provider.html>

العربية | Arabic

للمزيد من المعلومات عن طرح الـ NDIS في NSW قم بزيارة www.ndis.nsw.gov.au

