कोरोनावायरस (COVID-19): NDIS प्रतिभागी अपने प्रदाताओं और सहायक कर्मचारियों से क्या उम्मीद कर सकते हैं

यह अनिश्चित समय है, और आप COVID-19 के बारे में चिंतित या भ्रमित हो सकते हैं और आपके NDIS सहायता और सेवाओं के लिए इसका क्या अर्थ हो सकता है। हम समझते हैं कि आपके लिए COVID-19 की जानकारी होना और नई जानकारी प्राप्त करते रहना कितना महत्वपूर्ण है।

यह फैक्ट शीट कुछ बदलावों का वर्णन करती है, जिन्हें आप COVID-19 के दौरान अपनी सहायता और सेवाएं प्राप्त प्राप्त करते समय देख सकते हैं।

प्रमुख बिंदु

- **हमारी वेबसाइट पर एक NDIS प्रतिभागी वेबपेज में COVID-19 की सूचना है**
- **आप अपनी सहायताओं और सेवाओं में कुछ बदलावों का अनुभव कर सकते हैं**
- **आपको सुरक्षित रखने में मदद करने के लिए बहुत सी जानकारी है और दूसरों को बताएं कि उन्हें आपकी सहायता के लिए उन्हें क्या करना है**

आपको सूचित करते रहना

COVID-19 महामारी के बारे में आपको सूचित करने और सहायता देने में मदद करने के लिए, हमने COVID-19 के बारे में संसाधनों और अपडेट के लिंक के साथ एक NDIS प्रतिभागी वेबपेज dedicated NDIS participant webpage बनाया है।

इस वेबपेज में महामारी पर विशेष जानकारी है, और हम आपको इसे पढ़ने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। NDIS प्रतिभागियों के लिए एक फैक्ट शीट fact sheet है जिससे आपको पता लगता है कि आप अपने सेवा प्रदाता से क्या उम्मीद कर सकते हैं और इसमें एक प्रदाता के बारे में शिकायत कैसे करें, और आगे के संसाधनों के लिए लिंक शामिल हैं। यह फैक्ट शीट इज़ी रीड Easy Read और ऑस्लान Auslan प्रारूपों में भी उपलब्ध है।

हम सेवा प्रदाताओं के साथ भी सम्पर्क में हैं, जब भी वे आवश्यकता पड़ने पर अपनी प्रक्रियाओं को समायोजित करते हैं, विशेषकर आप जिन सहायताओं और सेवाओं पर आप निर्भर करते हैं। हमारे द्वारा प्रदाताओं को भेजी गई जानकारी हमारे प्रदाता अलर्ट वेबपेज पर provider alerts webpage पाई जा सकती है।

सेवा प्रदाता NDIS द्वारा प्रदान की जाने वाली सहायताओं और सेवाओं को क्यों बदल रहे हैं

महामारी से जुड़े मौजूदा सामाजिक दूरी (सोशल डिस्टेंसिंग) और आत्म-अलगाव (सेल्फ आइसोलेशन) के नियमों के कारण, आपको प्राप्त होने वाली सेवाओं और सहायताओं में कुछ बदलाव हो सकते हैं।

कुछ परिवर्तनों में निम्नलिखित बातें शामिल हो सकती हैं:

- यदि आप आम तौर पर आमने-सामने बैठकर कुछ चिकित्सा या परामर्श प्राप्त करते हैं, तो आपके प्रदाता विकल्प के रूप में फोन-आधारित या इंटरैक्टिव ऑनलाइन सेवाओं के द्वारा आपको यह सुविधा प्रदान कर सकते हैं।
- यदि आप आम तौर पर सामूहिक मनोरंजन गतिविधियों में भाग लेते हैं, तो आपका सेवा प्रदाता ऐसी गतिविधियाँ स्थापित कर सकता है, जो आपके घर में उपलब्ध कराई जा सकती हैं, जैसे कि साथ में गाना (सिंग अलोंग), खाना पकाने सम्बन्धी गतिविधियां (कुकिंग) या शिल्प (क्राफ्ट)।
- किराने का सामान (ग्रोसरी) खरीदने के लिए आपको सुपरमार्केट में ले जाने के बजाय, आपका सपोर्ट वर्कर अब आपके लिए खरीदारी कर सकता है और घर पर आपकी खरीदारी पहुंचा सकता है।
- आप अपने परिवार और दोस्तों से आमने-सामने के बजाय टेलीफोन / वीडियो कॉल के माध्यम से बात कर सकते हैं ताकि आप संपर्क में रह सकें।

यदि कोई परिवर्तन होते हैं, तो आपके प्रदाता को यह करना चाहिए:

- आपकी गतिविधियों में अचानक बदलाव के बारे में आपसे बातचीत करें
- प्रदाता आपको सही जानकारी प्रदान करें और समायोजन और परिवर्तनों के बारे में आपके विचार जानें।

COVID-19 के कारण होने वाले परिवर्तन

यह समझना महत्वपूर्ण है कि सेवा प्रदाता इस मुश्किल स्थिति में भी सहायता और सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। लेकिन इसके बावजूद वे **हमें सूचित करने के लिए बाध्य हैं** यदि उन्हें लगता है कि आपको प्रदान की जाने वाली सहायताओं और सेवाओं पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ सकता है।

यदि आपको लगता है कि आपके समर्थन में किए जा रहे बदलावों के बारे के बारे में आपको ठीक से बताया नहीं जा रहा है, या आप परेशान हैं, तो आपको हमसे संपर्क करना चाहिए contact us.

महत्वपूर्ण सहायता प्रदान करते रहें

हम आपके लिए उपलब्ध सहायताओं और सेवाओं की गुणवत्ता और सुरक्षा पर ध्यान देते हैं, जिन्हें NDIS प्रदाता विकलांगता से ग्रस्त लोगों तक पहुंचाते हैं। प्रदाताओं को प्रभावी ढंग से किसी भी मुश्किल का हल निकलने की ज़रुरत है और उन्हें आपके स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए आवश्यक सहायता और सेवाएं प्रदान करन जारी रखन चाहिए। इस वजह से, उनकी व्यवसायिक अग्रिम योजनाओं पर हम उनके साथ काम कर रहे हैं।

उन योजनाओं के हिस्से के रूप में, उन्हें निम्नलिखित कार्य करने चाहिए:

- अपने रिकॉर्ड को अप डेट (हर नई सूचना उसमें हो) रखें, रिकॉर्ड स्पष्ट, सुलभ और उपलब्ध होना चाहिए क्योंकि नए या अस्थायी कर्मचारियों को आपकी सहायता करने के लिए उसकी आवश्यकता पड़ सकती है।
- स्पष्ट संचार चैनल लगाएं जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि कर्मचारियों, किसी भी तीसरे पक्ष, साथ ही साथ आप और आपके सहायता नेटवर्क सही समय पर और सबसे उपयुक्त तरीके से आपके विषय में आवश्यक जानकारी प्राप्त कर सकें।

कृपया इस बात पर भी ध्यान दें कि इस समय, सभी पंजीकृत और अपंजीकृत NDIS प्रदाता, अभी भी आपको खराब गुणवत्ता या असुरक्षित सहायता, दुर्व्यवहार, उपेक्षा और शोषण से उत्पन्न होने वाले नुकसान का अनुभव करने या सहायता में खराब प्रबंधित परिवर्तन से बचाने और रोकने के लिए बाध्य हैं।

इंफ्लुएंजा

ऑस्ट्रेलिया अब इन्फ्लूएंजा (फ्लू) के मौसम में बढ़ रहा है, जो वर्तमान COVID -19 महामारी के साथ ओवरलैप (एक ही साथ) होने की उम्मीद है।

फ्लू के टीकाकरण अब उपलब्ध हैं। फ्लू टीकाकरण आपको फ्लू से गंभीर रूप से बीमार होने से बचाने में मदद करेगा, हालांकि यह आपको COVID-19 से बीमार होने से नहीं बचा सकता है।

यदि आप फ्लू का टीका लगवाना चाहते हैं या आपको इसकी ज़रुरत है, तो आपको अभी इसकी व्यवस्था करनी चाहिए, या अपने किसी सेवा प्रदाता से आपकी मदद करने के लिए कहना चाहिए।

यदि आप फ्लू टीकाकरण के बारे में कुछ पूछना चाहते हैं तो अपने डॉक्टर से बात करें।

विकलांगता सूचना हेल्पलाइन

यदि आप COVID-19 के बारे में कोई प्रश्न पूछना चाहते हैं, या आपको इन चीज़ों में बदलाव के कारण मदद की ज़रूरत है, तो आप 1800 643 787 पर विकलांगता सूचना हेल्पलाइन Disability Information Helpline से संपर्क कर सकते हैं। (यदि आप बहरे हैं, या सुनने या बोलने सम्बन्धी किसी समस्या से ग्रस्त हैं, तो आप नेशनल रिले सेवा को 133 677 पर भी कॉल कर सकते हैं।)

यह हेल्पलाइन सोमवार से शुक्रवार सुबह 8.00 बजे से रात 8 बजे (AEST) और शनिवार और रविवार को सुबह 9.00 बजे से शाम 7.00 बजे तक उपलब्ध है। यह राष्ट्रीय सार्वजनिक अवकाश के दिनों में उपलब्ध नहीं है।

आप हेल्पलाइन पर कॉल कर सकते हैं, यदि:

- आपका सहायक कार्यकर्ता नहीं आया है
- आपके प्रदाता ने सेवाएं बंद कर दी हैं
- आपके लिए भोजन, किराने का सामान यानि ग्रोसरी, दवाएं या अन्य आवश्यक वस्तुएं प्राप्त करना कठिन है
- आपके करीबी किसी व्यक्ति में कोरोनावायरस के लक्षण हैं
- आप किसी वजह से वास्तव में परेशान हैं
- आप किसी और कारण से चिंतित हैं

समर्थन कार्यकर्ताओं का प्रशिक्षण

विकलांगता वाले सभी लोगों की सुरक्षा और भलाई और सहायता प्रदान करने वाले लोग सर्वोपरि हैं।

हम सभी NDIS कार्यकर्ताओं को COVID-19 संक्रमण को रोकने और नियंत्रित करने के तरीके के बारे में स्वास्थ्य विभाग से मुफ्त ऑनलाइन प्रशिक्षण free online training from the Department of Health करने के लिए प्रोत्साहित कर रहे हैं।

अपने सेवा प्रदाता या आपकी सहायता करने वाले कार्यकर्ताओं से पूछ सकते हैं कि उन्होंने यह ट्रेनिंग ली है या नहीं। यदि उन्होंने ट्रेनिंग नहीं ली है तो आप उन्हें प्रशिक्षण लेने के लिए कह सकते हैं। आप भी खुद प्रशिक्षण लेने के इच्छुक

हो सकते हैं, जिससे आपको पता लग जाए कि आप जो लोग आपकी सहायता करते हैं, उनसे आप क्या उम्मीद कर सकते हैं।

यदि आपके पास प्रशिक्षण के बारे में प्रश्न हैं, तो अपने समर्थन कार्यकर्ता या सेवा प्रदाता से बात करें।

अपने सेवा प्रदाता के बारे में शिकायत कैसे करें

यदि आप असुरक्षित महसूस करते हैं या अपनी सहायताओं और सेवाओं की गुणवत्ता से नाखुश हैं - और ये मुद्दे COVID-19 से संबंधित हैं या नहीं - यह जानना महत्वपूर्ण है कि आप अपनी चिंताओं के बारे में हमसे बात कर सकते हैं। अपनी बात कहना हमेशा ठीक रहता है।

यदि आप न्यू साउथ वेल्स, साउथ ऑस्ट्रेलिया, ऑस्ट्रेलियन कैपिटल टैरेटरी, नॉर्दन टैरेटरी, क्वींसलैंड, विक्टोरिया या तस्मानिया में हैं, तो आप हमें निम्नलिखित तरीके से शिकायत कर सकते हैं:

- फोन करके: 1800 035 544 (लैंड लाइन से निःशुल्क) अथवा TTY 133 677 पर। दुभाषिये की व्यवस्था भी की जा सकती है।
- National Relay Service से सम्पर्क करके और 1800 035 544 पर बात करें।
- शिकायती फॉर्म भर के complaint contact form.

यदि आप वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया में हैं तो 30 नवंबर 2020 तक HADSCO से संपर्क करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

संपर्क

फ़ोन: 1800 035 544 पर फोन (लैंडलाइन से मुफ्त कॉल) करें। हमारा संपर्क केंद्र NT में 9.00 बजे से शाम 4.30 बजे तक, ACT, SA, TAS और VIC में सोमवार से शुक्रवार तक, सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर, खुला है ।

Email: contactcentre@ndiscommission.gov.au

Website: www.ndiscommission.gov.au