



# Κορωνοϊός (COVID-19): Πώς οι λήπτες NDIS μπορούν να προσδοκούν από τους παρόχους να προετοιμαστούν για πιθανό ξέσπασμα COVID-19 σε οικιστικό χώρο.

Το παρόν ενημερωτικό δελτίο εξηγεί τι έχουμε πει στους παρόχους NDIS σχετικά με το πώς θα σας βοηθήσουν να προστατευτείτε από τον COVID-19 και τι πρέπει να κάνουν εάν εμφανιστεί έξαρση σε οικιστικό περιβάλλον.

## Βασικά σημεία

- Όλοι οι πάροχοι NDIS θα πρέπει να σχεδιάζουν τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίσουν μια πιθανή έξαρση του COVID-19 και να λαμβάνουν εύλογες προφυλάξεις για να ελαχιστοποιούν τους κινδύνους για την υγεία, την ευημερία και την ασφάλειά σας.
- Θα πρέπει να σας κρατούν ενήμερους και να υποστηρίζουν εσάς και όλους τους άλλους συγκατοίκους για να κατανοήσετε τυχόν αλλαγές σε υποστηρίξεις και υπηρεσίες που μπορεί να σας επηρεάζουν.
- Εάν αισθάνεστε ανασφαλείς ή δεν είστε ικανοποιημένοι με την ποιότητα των υποστηρίξεων και των υπηρεσιών που λαμβάνετε -ανεξάρτητα από το αν αυτά τα ζητήματα σχετίζονται με τον COVID-19- μπορείτε να υποβάλετε παράπονα στην Επιτροπή NDIS.

## Πώς πρέπει να προετοιμάζονται οι πάροχοι για έξαρση του COVID-19

Επειδή η κοινοτική μετάδοση του COVID-19 συμβαίνει, οι πάροχοί σας NDIS πρέπει να σχεδιάζουν και να προετοιμάζονται για τη διαχείριση τυχόν περιπτώσεων COVID-19 στην κατοικία σας.

Δίνουμε στους παρόχους NDIS πληροφορίες για να τους υποστηρίξουμε να κατανοήσουν πώς μπορούν να το κάνουν αυτό, ενώ θα συνεχίζουν να σας υποστηρίζουν και να σας κρατούν ασφαλείς.

Οι πάροχοι θα πρέπει να εστιάζονται στην προστασία της υγείας όλων των εργαζομένων και των κατοίκων και στον περιορισμό του κινδύνου μετάδοσης του ιού. Θα πρέπει να σας κρατούν ενήμερους και να υποστηρίζουν εσάς και όλους τους άλλους κατοίκους για να κατανοήσετε τυχόν αλλαγές σε υποστηρίξεις και υπηρεσίες που μπορεί να σας επηρεάζουν.

Πρέπει να προσδοκάτε από τους παρόχους σας:

- **να σας προστατεύουν από αποφευκτούς κινδύνους** μετάδοσης του ιού. Αυτό περιλαμβάνει να βεβαιωθούν ότι οι υπάλληλοί τους γνωρίζουν για το πλύσιμο των χεριών τους και την εκπλήρωση των απαιτήσεων κοινωνικής αποστασιοποίησης και ότι δεν θα εργάζονται εάν δεν είναι καλά
- **να διατηρήσουν τις υποστηρίξεις και τις υπηρεσίες** στις οποίες βασίζεστε για την υγεία και την ασφάλειά σας
- **να σας ενημερώσουν εάν θα υπάρξουν αλλαγές** στις υποστηρίξεις σας, για παράδειγμα να μην μπορείτε να μεταβείτε στις συνήθεις δραστηριότητές σας



- να χρησιμοποιούν τις προτιμώμενες μεθόδους επικοινωνίας σας όταν αναζητάτε τις πληροφορίες σας ή δίνοντάς σας πληροφορίες
- να έχουν αρκετό εκπαιδευμένο και έμπειρο προσωπικό για να συνεχίσουν να υποστηρίζουν εσάς και άλλα άτομα με αναπηρία εάν υπάρχει έξαρση του COVID-19
- να έχουν αρκετές προμήθειες υλικού, όπως ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό (PPE), απολυμαντικό χεριών και σαπούνι
- να κατανοούν πότε πρέπει να χρησιμοποιούν τον PPE (και πώς να τον χρησιμοποιήσουν σωστά) και πότε δεν απαιτείται να τον χρησιμοποιήσουν
- να ξέρουν τι πρέπει να κάνουν και με ποιον πρέπει να επικοινωνήσουν, εάν πιστεύουν ότι κάποιος στην κατοικία σας έχει COVID-19
- να επικοινωνούν με εσάς, την οικογένειά σας και τον κηδεμόνα / αντιπρόσωπό σας για τυχόν αλλαγές στην πολιτική τους για διαχείριση επισκεπτών. Τυχόν αλλαγές πρέπει να συμβαδίζουν με τις συμβουλές των υπαλλήλων δημόσιας υγείας

## Οποιοσδήποτε αλλαγές οφείλονται στον COVID-19

Είναι σημαντικό να αναγνωρίσετε ότι οι πάροχοι θα συνεχίσουν να παρέχουν υποστήριξη και υπηρεσίες σε μια δύσκολη κατάσταση. Όμως, παράλληλα **πρέπει να μας ενημερώνουν** αν νομίζουν ότι ίσως υπάρξει σημαντική επίδραση στις υποστηρίξεις και τις υπηρεσίες που λαμβάνετε.

Εάν πιστεύετε ότι οι αλλαγές που γίνονται στις υποστηρίξεις σας δεν κοινοποιούνται σωστά ή σας προκαλούν ανησυχία, τότε θα πρέπει να [επικοινωνήσετε μαζί μας](#).

## Πώς να υποβάλετε παράπονο για πάροχο

Εάν αισθάνεστε ανασφαλείς ή είστε δυσαρεστημένοι με την ποιότητα των υποστηρίξεων και των υπηρεσιών σας -άσχετα αν αυτά τα ζητήματα σχετίζονται με το COVID-19- είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι μπορείτε να μας μιλήσετε για τις ανησυχίες σας. Είναι πάντα αποδεκτό να μιλήσετε γι' αυτά.

Εάν βρίσκεστε στη Νέα Νότια Ουαλία, τη Νότια Αυστραλία, την Επικράτεια της Αυστραλιανής Πρωτεύουσας, τη Βόρεια Επικράτεια, το Κουίνσλαντ, τη Βικτώρια ή την Τασμάνια, μπορείτε να μας υποβάλετε παράπονα στο:

- Τηλέφωνο: 1800 035 544 (δωρεάν κλήση από σταθερά) ή 133 677 TTY. Μπορούν να διατεθούν διερμηνείς.
- [Εθνική Υπηρεσία Βοηθών Επικοινωνίας](#) (NRS) και ζητήστε 1800 035 544.
- Συμπληρώνοντας ένα [έντυπο επικοινωνίας για παράπονο](#).

Εάν βρίσκεστε στη Δυτική Αυστραλία, συνεχίστε έως τις 30 Νοεμβρίου 2020 να επικοινωνείτε με την [HADSCO](#) για να υποβάλετε παράπονα.

## Επικοινωνήστε μαζί μας

**Κλήση:** 1800 035 544 (δωρεάν κλήση από σταθερά). Το τηλεφωνικό κέντρο μας είναι ανοιχτό από τις 9 π.μ. έως τις 4,30 μ.μ. στο NT, και 9 π.μ. έως τις 5 μ.μ. σε ACT, NSW, QLD, SA, TAS και VIC Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών.

**Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:** [contactcentre @ ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

**Ιστοσελίδα:** [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)