NDIS Quality and Safeguards Commission

कोरोनावायरस (COVID-19): एन डी आई एस प्रतिभागी आवासीय सेटिंग में COVID-19 के प्रकोप की तैयारी के लिए सेवा प्रदाताओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं

यह फैक्ट शीट समझाती है कि हमने एन डी आई एस प्रदाताओं को बताया है कि कोविड-19 से सुरक्षित रखने के लिए आपकी कैसे सहायता करें, और आवासीय सेटिंग में कोविड का प्रकोप होने पर उन्हें क्या करना चाहिए।

मुख्य बिंदु

- सभी एन डी आई एस प्रदाताओं को योजना बनानी चाहिए कि वे कैसे COVID-19 के संभावित प्रकोप को कैसे नियंत्रित करेंगे, और आपके स्वास्थ्य, भलाई और सुरक्षा में आने वाले खतरे को कम करने के लिए उचित सावधानी बरतेंगे।
- वे आपको सूचित करते रहें और आपको व अन्य सभी निवासियों की सहायता और सेवाओं के किसी भी बदलाव को समझने के लिए आपकी मदद करें जो आपको प्रभावित कर सकते हैं।
- यदि आप असुरक्षित महसूस करते हैं या अपने सहायता और सेवाओं की गुणवत्ता से नाखुश हैं - तो ये मुद्दे COVID-19 से संबंधित हैं या नहीं - आप एन डी आई एस आयोग से शिकायत कर सकते हैं।

प्रदाताओं को कोविड-19 के प्रकोप के लिए कैसे तैयार होना चाहिए

चूँकि COVID-19 का सामुदायिक प्रसारण हो रहा है, आपके एन डी आई एस प्रदाताओं को आपके निवास में COVID-19 के किसी भी संभावित मामलों का प्रबंधन करने की योजना और तैयारी करनी चाहिए।

हम एन डी आई एस प्रदाताओं की सहायता के लिए जानकारी दे रहे हैं जिससे वे समझ सकें कि कैसे आपकी सहायता करने के साथ आपको कैसे सुरक्षित रख सकते हैं।

आपके प्रदाताओं को सभी कार्यकर्ताओं और निवासियों के स्वास्थ्य की सुरक्षा करने और वायरस फैलने के खतरे को सीमित करने पर ध्यान देना चाहिए। वे आपकी सहायता और सेवा सुविधाओं में होने वाले किसी भी परिवर्तन के बारे में आपको सूचित करते रहें और आपकी तथा अन्य निवासियों की सहायता करते रहें।

आपको अपने प्रदाताओं से अपेक्षा करनी चाहिए:

- **वे आपको वायरस से संक्रमित होने के अनावश्यक खतरे से सुरक्षित रखें।** यह भी सुनिश्चित करें कि उनके कार्यकर्ता अपने हाथ धोने और सामाजिक दूरी बनाए रखने की आवश्यकताओं को पूरा करने और यदि वे अस्वस्थ हैं तो काम पर नहीं जाने के बारे में जानते हैं।

- आपकी साहयता और सुरक्षा के लिए आपके द्वारा उपयोग की जाने वाली **सहायताओं और सेवाओं को** बनाए रखें
- **आपको बताएं कि क्या आपके सहायताओं में कोई बदलाव होने जा रहा है,** उदाहरण के लिए आपकी नियमित गतिविधियों में जाने में सक्षम नहीं होना

- आपकी राय लेते समय या आपको जानकारी देते समय **अपनी पसंदीदा संचार विधियों का उपयोग करें**
- COVID-19 के प्रकोप के चलते आपको और अन्य विकलांग व्यक्तियों की **सहायता करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षित और अनुभवी कर्मचारी हों**
- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (PPE), हैंड सैनिटाइटर और साबुन जैसी **चीजों की पर्याप्त आपूर्ति** है
- समझें कि उन्हें **कब PPE का उपयोग करना चाहिए** (और इसे सही तरीके से कैसे उपयोग करना है), और कब उन्हें इसका उपयोग करने की आवश्यकता नहीं है
- अगर उन्हें लगता है कि आपके निवास में किसी को COVID-19 है तो **उन्हें पता है कि उन्हें क्या करने की आवश्यकता है, और वे किससे संपर्क कर सकते हैं**
- अपने **आगंतुक प्रबंधन नीति में किसी भी बदलाव के बारे में** आप, आपके परिवार और अभिभावक/अधिवक्ताओं से बातचीत करें। कोई भी परिवर्तन पब्लिक हेल्थ अधिकारियों की सलाह के अनुरूप होना चाहिए।

COVID-19 के कारण कोई परिवर्तन

यह समझना महत्वपूर्ण है कि प्रदाता इस मुश्किल स्थिति में भी सहायता और सेवाएं प्रदान करना जारी रख रहे है। लेकिन, इसके बावजूद, यदि उन्हें लगता है कि आपके द्वारा प्राप्त सहायता और सेवाओं पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ सकता है, तो उन्हें **हमें सूचित करना चाहिए।**

यदि आपको लगता है कि आपकी सहायता में किए जा रहे परिवर्तन के बारे में आपको ठीक से नहीं बताया गया है, या आपको इस वजह से तनाव हो रहा है, तो आपको हमसे संपर्क करना चाहिए।

अपने सेवा प्रदाता के बारे में शिकायत कैसे करें

यदि आप असुरक्षित महसूस करते हैं या अपनी सहायता और सेवाओं की गुणवत्ता से नाखुश हैं - तो ये मुद्दे COVID-19 से संबंधित हैं या नहीं - आपको 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 जून 2020 तक HADSCO से संपर्क करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

संपर्क करें

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 ।

ईमेल: contactcentre@ndiscommission.gov.au

वेबसाइट: www.ndiscommission.gov.au