



Вирус корона (КОВИД-19): Што може учесниците во програмата NDIS да очекуваат од своите даватели на услуги и работници за поддршка

Ова се неизвесни времиња и вие можеби сте загрижени или збунети во врска со вирусот КОВИД-19 и што би можело да значи тоа за поддршките и услугите што ги добивате од програмата NDIS. Ние сфаќаме колку е важно да бидете информирани за вирусот КОВИД-19 и да бидете во тек со најновите информации.

Овој информативен лист објаснува некои промени што можеби ќе ги забележите во начинот на кој ви се испорачуваат поддршките и услугите додека трае вирусот КОВИД-19.

Клучни работи

- На нашето место на Интернет има посебна страница за [КОВИД-19 учесници во програмата NDIS](#)
- Може да се случат одредени промени во вашите поддршки и услуги
- Има многу информации што ќе ви помогнат да останете безбедни и ќе им кажат на другите што треба да прават кога ви даваат поддршка

Постојано ве информираме

За да ви помогнеме да добивате информации и поддршка во текот на светската зараза со вирусот КОВИД-19, направивме [посебна Интернет-страница за учесниците во програмата NDIS](#) со врски до информативни материјали и најнови вести во врска со вирусот КОВИД-19.

На таа Интернет-страница има специфични информации за светската зараза со вирусот и ве поттикнуваме да ја посетите страницата. Таму има [информативен лист](#) за учесниците во програмата NDIS што објаснува што може да очекувате од вашиот давател на услуги, а вклучува и информации за тоа како да поднесете поплака во врска со некој давател на услуги, како и врски до натамошни информативни материјали. Листот исто така може да се најде и во форма што е лесна за читање [Easy Read](#), како и на австралискиот јазик за глуви [Auslan](#).



Ние исто така комуницираме со давателите на услугите додека тие ги приспособуваат своите начини на постапување кога е тоа неопходно за да ви ги испорачаат поддршките и услугите од кои вие зависите. Информациите што им ги праќаме на давателите на услугите може да се најдат на нашата [Интернет страница за известување на давателите на услуги](#).

Зошто давателите на услугите прават промени во тоа како ги испорачуваат поддршките и услугите од програмата NDIS

Поради тековно важечките прописи за држење растојание меѓу луѓето и за самоизолација што се воведени поради заразата со вирусот, може да има некои промени во услугите и поддршките што ги добивате.

Некои такви промени може да бидат:

- Ако вообичаено примате некаква терапија или советување лице в лице, тогаш вашиот давател на услуги може да организира давање на услугата преку телефон или преку Интернет како замена за досегашниот начин.
- Ако обично учествувате во групни активности за забава и разонода, тогаш вашиот давател на услуги може да организира активности што може да ги правите од вашиот дом, како што е пеење, активности за готвење или рачна работа.
- Место да ве одведе во самопослуга за да пазарувате, вашиот работник за поддршка можеби ќе го заврши пазарувањето место вас и потоа купените работи ќе ви ги донесе дома.
- Би можеле да разговарате со вашето семејство и пријатели по телефон/преку видео повик место да се среќавате лично, така што ќе може да останете во контакт.

Ако има какви и да било промени, тогаш вашиот давател на услуги треба:

- да ве праша за вашето мислење во врска со ненадејните промени во вашите активности
- да ви ги даде соодветните информации и да ве праша што мислите вие за приспособувањата и промените.

За каква и да било промена настаната поради вирусот КОВИД-19

Важно е да разбереме дека давателите на услуги продолжуваат да даваат поддршки и услуги во тешка ситуација. Ама и покрај тоа, тие се **должни да нè известат** ако мислат дека тоа би можело да има значително влијание врз поддршките и услугите што ги добивате.

Ако мислите дека не ве известуваат на соодветен начин за промените што се прават во вашите поддршки, или дека тоа ви предизвикува непријатности, тогаш [контактирајте нè](#).

Зачувување на важните поддршки

Ние и натаму остануваме сосредоточени на квалитетот и безбедноста на поддршките и услугите што давателите на услуги од програмата NDIS им ги даваат на луѓето со онеспособеност. Давателите на услуги треба ефикасно да одговорат на кризната ситуација и да продолжат да ви ги даваат поддршките и услугите што ви се потребни за да останете добро и безбедно. Поради тоа, ние соработуваме со нив околу изработката на нивните планови за продолжување на работењето.

Во склоп на тие планови, тие мораат:



- записите за вас да ги одржуваат ажурирани, јасни, достапни и расположиви за случај да има потреба нов или привремен персонал да ви ја дава поддршката
- да воведат јасни канали за комуникација за да осигураат дека персоналот, трети лица, како и вие и вашата мрежа за поддршка ги добивате информациите што ви се потребни во вистинското време и на најсоодветниот начин.

Исто така ви напоменуваме дека во ова време сите даватели на услуги од програмата NDIS, регистрирани и нерегистрирани, сè уште **се должни да ве заштитат од штетни последици и да ги спречат таквите последици** што би произлегле од поддршки што се некавалитетни или небезбедни, од злоупотреба, запоставување и искористување, или од лошо спроведување на промените во поддршките.

Грип

Австралија приближува до сезоната за грип за која се очекува да се поклопи со сегашната светска зараза со вирусот КОВИД-19.

Веќе се расположиви вакцини против грипот. Вакцинирањето против грип ќе ви помогне да се заштитите од тоа сериозно да се разболите од грип, иако не може да ве заштити од тоа да се разболите од вирусот КОВИД-19.

Ако сакате, или ако треба да примите вакцина против грип, тогаш треба сега да го договорите тоа или да замолите некој од вашите даватели на услуги да ви помогнат.

Ако имате прашања во врска со вакцинирањето против грип, разговарајте со вашиот лекар.

Телефонска линија за помош при онеспособеност

Ако имате прашање во врска со вирусот КОВИД-19, или ако ви треба помош затоа што работите се смениле, може да се јавите на [Телефонската линија за помош при онеспособеност](#) на **1800 643 787**. (Ако сте глуви или ако имате оштетен слух или говор, исто така може да се јавите и во Националната служба за поврзување на 133 677.)

Телефонската линија за помош работи од понеделник до петок, од 8.00 часот претпладне до 8.00 часот попладне (по австралиско источно стандардно време - AEST), и во сабота и недела од 9.00 часот претпладне до 7.00 часот попладне (по австралиско источно стандардно време - AEST). Не работи во деновите на државните празници.

Може да се јавите на оваа телефонска линија:

- ако вашиот работник за поддршка не дошол
- ако вашиот давател на услуги го прекинал давањето на услугите
- ако ви е тешко да набавите храна, намирници, лекови или други неопходни работи
- ако некој ваш близок има симптоми на вирусот корона
- ако се чувствувате навистина вознемирени
- ако ве загрижува каква и да било друга работа.

Обука за работниците за поддршка

Безбедноста и добросостојбата на сите луѓе со онеспособеност и на луѓето што ги даваат поддршките се од најголема важност.



Ги поттикнуваме сите работници од програмата NDIS да минат низ [бесплатна обука преку Интернет од Одделот за здравство](#) за тоа како да ја спречат и контролираат заразата со вирусот КОВИД-19. Може да го прашате давателот на услугите или работниците што ви ја даваат поддршката дали ја завршиле обуката. Ако не ја завршиле обуката, може да ги замолиште да го направат тоа. Можеби и вие исто така ќе сакате да ја завршите таа обука за да знаете што можете да очекувате од луѓето што ви даваат поддршка.

Ако имате прашања во врска со обуката, зборувајте со вашиот работник за поддршка или со давателот на услугите.

Како може да поднесам поплака во врска со некој давател на услуги

Ако се чувствувате небезбедни или незадоволни со квалитетот на вашите поддршки и услуги – без разлика дали тие проблеми се поврзани со вирусот КОВИД-19 или не – важно е да знаете дека можете да разговарате со нас за тоа што ве загрижува. Секогаш е добро да кажете ако има некој проблем.

Ако сте во Нов Јужен Велс, Јужна Австралија, Австралиската Престолнинска Територија, Северната Територија, Квинсленд, Викторија или Тасманија, може да поднесете поплака до нас на следните начини:

- Телефонирајте на: 1800 035 544 (бесплатен повик од фиксни телефони) или, за лица со оштетен слух или говор, ТTY 133 677. Може да биде договорена помош од преведувач.
- [Националната служба за поврзување](#) и побарајте го бројот 1800 035 544.
- Пополнете [формулар за контакт поради поплака](#).

Ако сте во Западна Австралија, до 30 ноември 2020 година продолжете да контактирате со Канцеларијата за поплаки [HADSCO](#) за да поднесете поплака.

Контактирајте нè

Телефон: 1800 035 544 (бесплатен повик од фиксни телефони). Нашиот контактен центар е отворен од 9.00 часот претпладне до 4.30 часот попладне во Северната Територија (NT), од 9.00 часот претпладне до 5.00 часот попладне во Австралиската Престолнинска Територија (ACT), Нов Јужен Велс (NSW), Квинсленд (QLD), Јужна Австралија (SA), Тасманија (TAS) и Викторија (VIC), од понеделник до петок, со исклучок на деновите на државните празници.

Електронска пошта: contactcentre@ndiscommission.gov.au

Место на интернет: www.ndiscommission.gov.au