



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

Се обидовме да обезбедиме лесно користење и пристап. Ако имате проблеми со пристапот, ве молиме пишете ни на engagement@ndiscommission.gov.au.



Број 1: Декември 2020 година

Весник за луѓето со онеспособеност, за нивните пријатели, роднини, застапници и за целата заедница.

Добре дојдовте во првиот број на весникот **SAFEGuard**, весник што го издава Комисијата за квалитет и безбедност (Quality and Safeguards Commission) на Програмата NDIS (Комисијата на Програмата NDIS) и што е наменет за луѓето со онеспособеност кои добиваат поддршки и услуги преку Националната програма за осигурување при онеспособеност (National Disability Insurance Scheme - NDIS).

Ви пишуваме за да ви кажеме дека сме тука за вас. Овие весници ќе помогнат да се објасни што правиме ние и другите за да обезбедиме дека поддршките и услугите од кои зависите се безбедни и со добар квалитет. Ако не се такви, може да поднесете поплака до нас.

Знаеме дека не сакаат сите луѓе со онеспособеност да ги добиваат информациите на ист начин. Овие весници наскоро ќе може да се добијат печатени во форма Easy Read што е лесна за читање, на јазикот на глувонемите Auslan и на други јазици, а ќе содржат информативни материјали и информации во различни форми. Некои од нив ќе бидат за вас, а други ќе бидат за луѓе што имаат поинакви потреби од вас.

Се надеваме дека овој весник ќе ви биде интересен и дека ќе ви помогне. Ве молиме кажете ни ги вашите мислења, вклучувајќи ги и сите предлози што можеби ги имате за тоа како би можеле да се подобриме во иднина, а исто така кажете ни и што мислите за името на весникот **SAFEGuard**, така што ќе го пополните нашиот прашалник на крајот на овој весник.

Ако сте давател на услуги од Програмата NDI, работник за поддршка на лице со онеспособеност или пријател или роднина на лице со онеспособеност, ве молиме споделете го овој весник со тоа лице.

Што претставува Комисијата на Програмата NDIS?

Комисијата за квалитет и безбедност на Програмата NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission) (Комисијата на Програмата NDIS) е државна агенција што работи на подобрување на квалитетот и безбедноста на поддршките и услугите што се даваат преку Програмата NDIS.

Најпрво почнавме да работиме во Нов Јужен Велс и Јужна Австралија на 1 јули 2018 година. Една година подоцна, на 1 јули 2019 година, почнавме и во Австралиската Престолнинска Територија, во Квинсленд, во Северната Територија, на Тасманија и во Викторија. Од 1 декември 2020 година работиме исто така и во Западна Австралија, што значи дека сега ние сме надлежни за сите даватели на услуги од Програмата NDIS ширум целата земја.

Тоа исто така значи дека, каде и да живеете во Австралија, ако се чувствувате небезбедни или незадоволни од квалитетот на поддршките и услугите што ги добивате преку Програмата NDIS, можете да [complain to us](#).

Ние ве поддржуваме на следните начини:

- преземаме дејствија во врска со работите што ве загрижуваат или во врска со вашите поплаки
- им налагаме на давателите на услуги да го почитуваат вашето право да бидете безбедни од повреди и други штети
- поттикнуваме безбедни и квалитетни услуги
- го надгледуваме почитувањето на Правилникот за однесување на Програмата NDIS (NDIS Code of Conduct) и на Стандардите за работење (Practice Standards) од страна на давателите на услуги и на работниците
- им налагаме на регистрираните даватели на услуги од Програмата NDIS да ги решаваат немилите случаи во кои се вклучени учесниците во Програмата и да ни ги пријавуваат таквите немили случаи – вклучувајќи ги и случаите на злоупотреба или запоставување
- ја надгледуваме поддршката при специфични начини на однесување (behaviour support) и раководиме со неа
- ги утврдуваме начините за подобрување на пазарот и на идните услуги на Програмата NDIS.

Поднесување поплака до Комисијата на Програмата NDIS

Ако се чувствувате небезбедно или незадоволно во врска со поддршките или услугите што ги добивате од Програмата NDIS, може да [complain to us](#).

Во нашето видео “[Understanding complaints](#)” (Објаснување за поплаките), Началникот за поплаки (Complaints Commissioner) објаснува како ги примаме поплаките и какви дејствија можеме да преземеме во врска со нив.

Имаме страница на интернет што објаснува [how to make a complaint about a provider](#). Видеото исто така ги утврдува видовите на поплаки што може да ги поднесете до нас и објаснува што се случува откако ќе ја поднесете поплаката.

Исто така имаме и печатени книшки што ја објаснуваат постапката за поднесување и решавање на поплаките:

- [How to make a complaint](#) (Како да поднесете поплака)
- [How we deal with complaints](#) (Како постапуваме ние со добиените поплаки).

Измена за давателите на услуги за секојдневна лична поддршка

Ако добивате секојдневна лична поддршка (daily personal support) во вашиот дом од страна само на еден единствен работник за поддршка, вашиот давател на услуги од Програмата NDIS наскоро ќе стапи во контакт со вас затоа што ние ги изменивме условите за регистрирање на давателите на услуги. Од 19 декември 2020 година, вашиот давател на услуги треба во соработка со вас да процени дали има некои работи што би можеле да ве изложат на опасност ако користите само еден работник. Давателот на услуги исто така треба да направи договор со вас за тоа како ќе го надгледува вашиот работник за поддршка и како ќе проверува дали сте задоволни од поддршките што ги добивате.

Пративме [letter](#) до учесниците во Програмата NDIS во кое ја објаснуваме оваа измена. Писмото исто така може да се добие во форма [Easy Read](#) што е лесна за читање, на јазикот [Auslan](#), како и на нашето место на интернет. Може да порачате примерок од писмото напишан со Брајово писмо за слепи луѓе ако пратите електронска порака на engagement@ndiscommission.gov.au во која ќе ги наведете вашето име и адреса.

Пакет за добредојде за учесниците

Нашиот Пакет за добредојде за учесниците ([Participant Welcome Pack](#)) содржи информации за вашите права, за тоа како да изберете квалитетни и безбедни поддршки и како да поднесете поплака до нас.

Пакетот исто така може да го најдете и на нашето место на интернет во форма [Easy Read](#) што е лесна за читање и на јазикот [Auslan](#). Може да порачате примерок од Пакетот напишан со Брајово писмо за слепи луѓе, како и печатени копии од стандардниот примерок или од примерокот во форма Easy Read што е лесна за читање користејќи го нашиот [online order form](#).

Нови информативни материјали за учесниците што се припадници на Првите народи (First Nations)

Од основна важност за нас и за нашето работење е сите учесници во Програмата NDIS да ги разбираат правата што им следуваат во рамките на Програмата NDIS. Имајќи го тоа на ум, изработуваме нови материјали наменети специфично за учесниците во Програмата NDIS што се припадници на Првите народи.

Тие информативни материјали се изработуваат со помош на една компанија за комуникации што е во сопственост на Абориџини, и преку советување со учесниците, работниците и негувателите од Програмата што се по потекло Абориџини или жители на островите од Торесовиот Теснец. Во тие материјали ќе биде во главни црти опишано каква е улогата на Комисијата на Програмата NDIS и како да се поднесе поплака, а ќе содржат икони и цртежи изработени од абориџински уметник.

Информативни материјали за вирусот корона (КОВИД-19)

Во текот на пандемијата со вирусот КОВИД-19, ние вредно работевме за да им дадеме на давателите на услуги и на работниците од Програмата NDIS јасни насоки што ќе им помогнат да се справат со тешката ситуација додека ви даваат поддршка да останете безбедни и со добро здравје.

Исто така напишавме информативни листови и информативен пакет за учесниците во Програмата NDIS во кои се објаснуваат некои од промените што би можеле да ги забележите во начинот на кој ви се даваат поддршките и услугите додека трае пандемијата. Нашата страница на интернет [COVID-19 information for people with disability](#) содржи врски до овие и до други информативни материјали што може да ви помогнат.

Информативни материјали за луѓето со умствена онеспособеност

Во рамките на Програмата „Поддршка за давателите на услуги од програмата NDIS“, Советот за умствена онеспособеност (Council for Intellectual Disability) доби финансиска помош за да изработи информативни материјали и да организира работилници за луѓето со умствена онеспособеност. Тоа е Програмата „Вашата услуга, вашите права“ (Your Service, Your Rights).

Картичките за разговор од Програмата „Вашата услуга, вашите права“ раскажуваат приказни за луѓе што добиваат услуги за лица со онеспособеност. Разговарањето за тие приказни ќе ви помогне да знаете дали услугите што ги добивате се добри или лоши.

Видеото „Вашата услуга, вашите права“ е уште еден начин да дознаете кои се вашите права. Во него се прикажани луѓе што ги споделуваат своите приказни за тоа како го кажале своето мислење во врска со тоа што им пречело.

Може да прочитате повеќе за картичките за разговор и да го гледате видеото на [CID website](#). Програмата „Вашата услуга, вашите права“ исто така ќе има информативни материјали за давателите на услуги за луѓе со онеспособеност што ќе бидат достапни во 2021 година. За повеќе информации, пишете на rachel@cid.org.au

Советување: Предупредувања за можните здравствени опасности што може да ги забележат давателите на услуги при своето работење

Склучивме договор со Австралиската комисија за безбедност и квалитет на здравствената нега (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care - ACSQHC) за да изготвиме три Предупредувања за можните здравствени опасности што можат да ги забележат давателите на услуги при своето работење.

Тие предупредувања ќе ги известуваат давателите на услуги од Програмата NDIS за тоа како да ги спречат и препознаат клучните опасности по здравјето на учесниците во Програмата NDIS и како да се справуваат со тие опасности. Предупредувањата се:

- Сеопфатни проценки на здравствената нега
- Опасности што произлегуваат од начинот на живот
- Грижа за здравјето на забите.

На почетокот на 2021 година ќе почнеме да бараме повратни мислења од учесниците во врска со нацрт-плановите за тие предупредувања. Ако сакате да бидете вклучени, ве молиме пратете електронско писмо на Disability@safetyandquality.gov.au за да добиете известување кога плановите ќе бидат расположиви. Исто така може да се пријавите за добивање информации од Комисијата ACSQHC [e-news](#) за да ве известат за ова и за други советувања.

Како да стапите во контакт со Комисијата на Програмата NDIS

Може да ни телефонирате на 1800 035 544. Тој телефонски повик е бесплатен од фиксни телефони. Нашиот центар за контакт е отворен од 9.00 часот претпладне до 5.00 часот попладне (од 9.00 часот претпладне до 4.30 часот попладне во Северната Територија), од понеделник до петок, со исклучок на државните празници.

Или пак може да пратите електронско писмо до contactcentre@ndiscommission.gov.au

Начини за поднесување поплака

Ако сакате да поднесете поплака до нас, можете:

- **да телефонирате:** 1800 035 544 (бесплатен повик од фиксен телефон) или, за лица што користат машина за пишување по телефон (TTY) 133 677. Може да се договори помош од преведувач.
- **да ја искористите оваа [National Relay Service](#)** а потоа побарајте го бројот 1800 035 544.
- **да пополните** на интернет [complaint contact form](#).

Следете нè

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommisson

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Претплатете се на овој весник

Ако некој ви ја препратил оваа електронска порака, ама вие претпочитате во иднина весникот да ви го праќа директно на вас, може да се претплатите така што ќе го пополните [subscription form](#).

Кажете ни што мислите за овој весник

Се надеваме дека овој весник ќе ви биде интересен и ќе ви помогне. Ве молиме кажете ни што мислите и какви предлози можеби имате за тоа како можеме да се подобриме во иднина со тоа што ќе го пополните [filling in our survey](#). Ако претпочитате да ни пратите електронско писмо, ве молиме пишете на адресата engagement@ndiscommission.gov.au