



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

Nous avons essayé d'assurer la convivialité et l'accessibilité. Si vous avez des problèmes d'accessibilité, veuillez contacter engagement@ndiscommission.gov.au.



Numéro 6: Automne 2022

Un bulletin d'information pour les personnes handicapées, vos amis, votre famille, vos défenseurs et la communauté.

Veillez partager ce bulletin d'information avec les personnes handicapées de votre réseau - par exemple, si vous êtes un prestataire de services ou un intervenant du NDIS qui soutient une personne handicapée, ou un défenseur, un tuteur, un ami ou un membre de la famille d'une personne handicapée.

Un message du nouveau commissaire de la Commission de la Qualité et des Garanties du NDIS - Tracy Mackey

Bienvenue à la première édition cette année de SAFEGuard, notre bulletin d'information des participants NDIS. Je suis ravie de profiter de cette occasion pour me présenter en tant que nouveau commissaire de la qualité et des garanties du NDIS et pour vous faire part de mes priorités pour la Commission du NDIS, ainsi que de certains projets importants qui ont été en cours ces derniers mois.

Depuis que j'ai commencé à occuper le poste de commissaire en janvier, j'ai régulièrement rencontré des participants et des prestataires à travers l'Australie pour mieux comprendre votre expérience avec la Commission NDIS, y compris ce sur quoi vous aimeriez que la Commission NDIS se concentre et ce que la qualité et la sécurité signifient pour vous.

Une priorité clé pour moi en ce moment est de diriger le travail sur l'état futur pour développer une vision quinquennale et un plan stratégique pour la Commission NDIS qui place les personnes handicapées au centre de tout ce que nous faisons, y compris notre prise de décision. Il est extrêmement important pour moi que nous répondions aux besoins des personnes handicapées et que nous amplifiions, défendions et protégeons vos droits individuels et vos droits en tant que consommateurs. J'ai déjà commencé à travailler vers ces objectifs en

- m'engageant avec plus de 240 parties prenantes externes, y compris les participants NDIS, les familles, les défenseurs et les prestataires, ainsi que le personnel de la Commission NDIS.

-
- organisant une Table Ronde sur l'Inscription pour les personnes handicapées, leurs réseaux de soutien, leurs défenseurs et leurs prestataires. Vous pouvez lire le document d'ébauche de la table ronde sur notre site Web.
 - rencontrant nos comités consultatifs pour parler de l'avenir du travail de la Commission NDIS et de la manière dont nous pouvons avoir un impact positif sur les personnes handicapées.

Au cours des prochains mois, nous continuerons de consulter les parties prenantes sur cet important projet.

Nous souhaitons également vous offrir de nombreuses opportunités de nous faire part de vos commentaires directs sur la meilleure façon de vous aider. Un domaine sur lequel nous aimerions connaître votre avis est notre nouveau site Web, et vous pouvez en apprendre davantage à ce sujet dans ce bulletin.

Dans ce numéro, je suis extrêmement fière de lancer la nouvelle série de vidéos [Make it Known](#) [Make it Better](#) (Quand vous le faites savoir, vous le rendez meilleur) pour vous aider à accéder aux soutiens et services que vous méritez. Chaque scénario de vidéo a été co-conçu avec des personnes handicapées et est basé sur un exemple de service lié au Code de Conduite NDIS.

Vous pouvez en savoir plus sur les vidéos dans ce bulletin. Vous pouvez également en savoir plus sur le travail que la Commission NDIS fait avec les participants et les prestataires sur nos canaux [Facebook](#) and [LinkedIn](#).

Code of Conduite NDIS – Fournir des soutiens et services de manière sûre et compétente avec soin et expertise

Chaque édition de SAFEGuard se concentre sur une partie du Code de Conduite NDIS - l'ensemble de règles sur la façon dont vos prestataires et intervenants doivent agir lorsqu'ils vous soutiennent et sur les choses qu'ils doivent faire pour assurer votre sécurité.

Dans cette édition, nous nous concentrons sur la troisième règle, à savoir que vos [prestataires doivent veiller à vous fournir des services sûrs et de haute qualité](#). Cela signifie que les intervenants qui vous soutiennent doivent avoir les compétences et l'expérience nécessaires pour fournir ce soutien, et doivent le faire de manière sûre.

Les intervenants doivent s'assurer qu'ils maintiennent à jour leurs compétences et leurs connaissances sur les services qu'ils fournissent et qu'ils vous font savoir s'il y a quelque chose qu'ils ne savent pas faire. On ne peut pas obliger les intervenants à fournir des soutiens s'ils n'ont pas les bonnes compétences et l'expérience pour le faire.

Tous les intervenants doivent suivre le [Code de Conduite du NDIS](#) lorsqu'ils vous fournissent des services. Certains intervenants peuvent également être tenus de suivre un code de conduite pour leur profession, comme les infirmières et le personnel de santé. Nous pouvons enquêter si un travailleur n'a pas suivi le [code de conduite](#).

Vos intervenants doivent également respecter les lois sur le travail, la santé et la sécurité qui sont là pour protéger la santé et la sécurité des intervenants et des personnes affectées par leurs activités professionnelles, y compris les participants au NDIS. Les intervenants peuvent faire face à des sanctions s'ils ne le font pas. [Safe Work Australia](#) a plus d'informations sur les lois sur le travail, la santé et la sécurité qui s'appliquent là où vous vivez.

Vos intervenants ne doivent pas vous fournir de soutien tant qu'ils sont sous l'effet de la drogue ou de l'alcool. S'ils prennent des médicaments sur ordonnance ou en vente libre, ils doivent demander conseil à leur professionnel de la santé ou à un pharmacien pour s'assurer que la prise de ces médicaments n'affectera pas leur capacité à fournir votre soutien.

Les intervenants doivent également suivre les règles concernant la tenue de registres sur les services qu'ils vous fournissent. Cela permet de s'assurer que vos futurs prestataires de service et intervenants disposent de suffisamment d'informations pour continuer vos services de soutien. Ces enregistrements doivent être créés dès que possible après une action ou un événement, et doivent être conservés en lieu sûr pour protéger votre vie privée. Les travailleurs ne doivent rien écrire d'offensant dans ces registres. Les dossiers doivent inclure toutes les informations importantes sur vos services de soutien, telles que les détails de vos besoins en matière de médicaments et de soutien, les détails de toute allégation ou incident survenu et tout autre problème connexe.

Si vous pensez que quelqu'un ne respecte pas ces règles, vous pouvez [déposer une plainte](#).

“Make it known, make it better” : Quand vous le faites savoir, vous le rendez meilleur.

Faire part d'une préoccupation ou déposer une plainte est important. Cela peut aider les prestataires et les intervenants du NDIS à comprendre ce qui est important pour les personnes handicapées, et également à améliorer la qualité et la sécurité des soutiens et des services - de sorte que votre plainte puisse également aider d'autres personnes. Parce que "[quand vous le faites savoir, vous le rendez meilleur](#)".

Pour aider à montrer à quoi ressemblent les services et les supports NDIS bons et sûrs, nous avons produit [une série de vidéos mettant en vedette des personnes handicapées](#).

Ces vidéos sont basées sur le code de conduite NDIS et visent à donner aux participants NDIS ou à leurs réseaux de soutien les moyens [d'exprimer une préoccupation ou une plainte](#) s'ils ne sont pas satisfaits de la qualité ou de la sécurité d'un soutien ou d'un service NDIS.

Les vidéos ont été co-conçues, testées avec et présentent des personnes handicapées, leurs familles, ainsi que des prestataires et des travailleurs du NDIS. Vous pouvez visionner la série sur [notre site Web](#) ou nous suivre sur [Facebook](#), où nous présenterons ces vidéos au cours des prochaines semaines.

Déclaration commune sur l'usage des médicaments psychotropes

Les médicaments psychotropes affectent la façon dont une personne pense, ressent et agit. La Commission NDIS, ainsi que la Commission pour la qualité et la sécurité des soins aux personnes âgées et la Commission australienne sur la sécurité et la qualité des soins de santé se sont réunies et se sont engagées dans une action collaborative visant à réduire l'utilisation inappropriée de médicaments psychotropes chez les personnes handicapées et les personnes âgées.

Une vidéo et des informations faciles à lire sur l'utilisation inappropriée des médicaments psychotropes sont disponibles sur notre site Web.

Procédure civile contre Integrity Care

La Commission NDIS a engagé une procédure civile devant la Cour fédérale d'Australie contre Integrity Care en relation avec le décès de Mme Ann-Marie Smith.

Mme Smith, une participante du NDIS, est décédée le 6 avril 2020 alors qu'elle recevait du soutien et des services d'Integrity Care.

Cette affaire fait l'objet d'une enquête approfondie de la part de la Commission NDIS. Après avoir été informée du décès de Mme Smith, la Commission du NDIS a infligé une amende à Integrity Care et a révoqué son enregistrement, ce qui signifie qu'elle ne peut plus opérer au sein du NDIS. La Commission NDIS a également banni Mme Amy Collins, directrice d'Integrity Care, ainsi que l'intervenante de Mme Smith, Mme Rosa Maione.

Vous pouvez en savoir plus sur cette affaire sur notre site Web qui a également une version Easy Read (Facile à lire).

De nouvelles ressources pour assurer des repas sûrs et agréables

Les repas sont une partie importante de notre vie quotidienne. Avoir accès à des repas sûrs et agréables est important pour réduire le risque d'étouffement et de problèmes de santé graves; et est indispensable à votre bien-être.

En vertu du code de conduite du NDIS, les intervenants du NDIS doivent fournir des soutiens et des services de manière sûre et compétente, avec soin et expertise. Alors, comment les intervenants peuvent-ils vous accompagner efficacement lors des repas, si vous avez des difficultés à avaler ?

Pour aider les intervenants du NDIS à comprendre comment favoriser au mieux des repas sûrs et agréables, nous avons publié un nouveau module d'apprentissage en ligne pour les intervenants du NDIS.

Le module examine - du point de vue des participants au NDIS - l'importance de suivre le plan de repas, les moyens de remarquer les signes et les symptômes de la difficulté à avaler, comment préparer des repas de la bonne texture et comment soutenir un bon positionnement et l'utilisation d'une technologie d'assistance ou d'un équipement comme des couverts.

Le module est gratuit et accessible à tous, et se trouve sur notre [site Web](#).

Refonte du site de la Commission NDIS

À la Commission NDIS, nous comprenons que la fourniture d'informations accessibles et significatives est essentielle pour vous aider à vous connecter aux supports et aux services qui vous conviennent et à exprimer des préoccupations en cas de besoin.

Nous nous engageons à améliorer continuellement l'accessibilité de nos informations. Au cours des derniers mois, nous avons travaillé sur un projet de refonte et de reconfiguration de notre site Web afin de permettre à chacun de trouver et de comprendre plus facilement les informations que nous fournissons.

Nous avons utilisé une approche de co-conception pour développer le nouveau site Web, ce qui comprenait la réalisation d'un nombre important de recherches et de tests d'utilisateurs avec un éventail de parties prenantes, y compris des personnes handicapées. Nous avons mené des entretiens, effectué des sondages et organisé d'autres tests pour nous assurer que nous répondons aux besoins de nos parties prenantes. Nous avons maintenant une version test ou "bêta" de notre nouveau site Web.

Vous pouvez trouver notre site de test [en ligne](#), et nous vous demandons de bien vouloir nous faire part de vos commentaires sur les améliorations suggérées en utilisant le formulaire de commentaires disponible sur le site Web de la version bêta.

Nous travaillons également en étroite collaboration avec le Conseil pour la déficience intellectuelle pour organiser des ateliers en face à face afin de garantir que les personnes handicapées mentales aient des opportunités appropriées de donner leur avis.

Mise à jour COVID-19

Guide de planification des mesures d'urgence centrées sur la personne pour la COVID-19

Le gouvernement du Queensland, l'Université de Sydney et le réseau Queenslanders with Disability ont élaboré un guide sur mesure pour [la planification de la préparation au COVID-19](#) pour les personnes handicapées.

Le guide fournit des liens vers des sources d'informations fiables sur le COVID-19 dans différents formats pour vous aider à obtenir les informations dont vous avez besoin. Il comprend des informations sur :

- comprendre le COVID-19 et comment vous protéger
- élaborer un plan de gestion pendant cette urgence de santé publique
- savoir quoi faire si vous ou quelqu'un qui vous soutient présentez des symptômes de la COVID-19.

Pour plus d'informations, accédez au guide sur notre [site web](#).

Test antigénique rapide pour COVID-19

Il est important de savoir quoi faire si vous pensez avoir la COVID-19. Un test COVID-19 est recommandé si vous présentez des symptômes de la COVID-19, êtes en contact étroit avec une personne atteinte de la COVID-19 ou si un professionnel de la santé vous a conseillé de le faire. Les tests antigéniques rapides sont désormais largement disponibles et les titulaires éligibles d'une carte de concession du Commonwealth peuvent accéder jusqu'à 10 tests antigéniques rapides gratuits sur une période de trois mois. Le site Web du [ministère de la Santé](#) contient plus d'informations sur les tests de dépistage de la COVID-19.

Doses de rappel COVID-19

Des doses de rappel du vaccin COVID-19 sont disponibles auprès des fournisseurs de vaccins du Commonwealth ou par d'autres canaux tels qu'un médecin généraliste, une pharmacie ou une clinique de vaccination d'État ou de territoire. Une dose de rappel supplémentaire est désormais

recommandée pour certaines personnes, quatre mois après le premier rappel. Cela comprend les résidents des établissements de soins pour personnes âgées et de personnes handicapées, le personnel responsable de la santé et des personnes handicapées, les aborigènes et les insulaires du détroit de Torres et d'autres groupes vulnérables. Consultez le site Web du [Ministère de la Santé](#) pour plus d'informations sur les doses de rappel.

Si vous avez besoin d'aide pour réserver une dose de rappel COVID-19, ou si vous avez besoin d'informations et de conseils gratuits et vérifiés sur COVID-19, rendez-vous sur le site Web [Disability Gateway](#) ou appelez le 1800 643 787. La ligne téléphonique Disability Gateway est disponible du lundi au vendredi, 8h à 20h AEST.

Les personnes qui ont besoin d'informations dans une langue autre que l'anglais peuvent appeler le Service de traduction et d'interprétation au 131 450 et demander à être connectées à la Disability Gateway.

Les personnes sourdes ou malentendantes ou ayant des troubles de la parole peuvent appeler le Service Relais National au 1800 555 677 et demander à être connectées à la Disability Gateway.

Nouvelles normes de pratique et indicateurs de qualité du NDIS pour la gestion des urgences et des catastrophes

Une nouvelle norme de pratique NDIS a été élaborée pour aider les prestataires NDIS à maintenir la prestation de services et de soutien pendant les perturbations telles que COVID-19 ou d'autres urgences. Cela contribuera à assurer votre santé, votre bien-être et votre sécurité lors de ces événements. Vous pouvez lire les nouvelles normes de pratique sur notre [site Web](#) ou dans [la fiche d'information facile à lire](#).

Comment contacter la Commission NDIS

Façons de porter plainte

Si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez ::

- **Appeler** : 1800 035 544 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou TTY 133 677. Des interprètes peuvent être organisés sur demande.
- **Utiliser le [National Relay Service](#)** et demander le 1800 035 544.
- **Remplir un [formulaire de réclamation en ligne](#)**.

Nous suivre

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommisson

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Abonnez-vous à ce bulletin

Si quelqu'un vous a transmis cet e-mail, mais que vous préférez que nous vous l'envoyions directement à l'avenir, vous pouvez vous inscrire en remplissant le [formulaire d'inscription](#).