

كتيب لمقدمي الرعاية حول برنامج NDIS



المحتويات

- 2 تعريف برنامج تأمين الإعاقة الوطني (NDIS)
– يتمحور برنامج NDIS حول المشترك
- 3 الدعم الذي يقدمه برنامج NDIS
– الخدمات والدعم الممولين
- 6 الرعاية البديلة المؤقتة بموجب برنامج NDIS
– أسلوب جديد
- 7 كيف تُبلغون عن احتياجاتكم
– بيان مقدّم الرعاية
– اغتنموا الفرصة لمراجعة احتياجاتكم
- 8 دور مقدّم الرعاية
– 1. الدعم العام
– 2. المرشّح للمراسلات
– 3. المرشّح للخطة
– إدارة الخطة
- 12 التفكير ملياً بالمستقبل
– أشياء للتفكير بها
- 13 ماذا لو لم تسر الأمور كما كنا نأمل؟
– المراجعات والمخاوف والشكاوى
- 20 فهم الكلمات المستخدمة في برنامج NDIS
– مسرد المصطلحات
- 26 أين يمكن الحصول على المساعدة
– المساعدة لمقدمي الرعاية والموارد والمناصرة
- 28 تلميحات ونصائح

قد يكون تقديم الرعاية صعباً وقد يكون من الصعب على العائلات ومقدمي الرعاية إيجاد الوقت للسعي لتحقيق أهدافهم الخاصة أو تعزيز العلاقات الرئيسية أو الحفاظ على صحة نفسية وجسدية جيدة. ولهذه الأسباب، يحتاج مقدمو الرعاية أيضاً إلى الدعم للعيش حياة عادية. اتصلوا بالخط الاستشاري التابع لـ Carers Victoria (Carers Victoria Advisory Line) على الرقم 1800 242 636 لمعرفة ما هي البرامج المتوفرة لدعمكم.



تعريف برنامج تأمين الإعاقة الوطني (NDIS)

يهدف برنامج NDIS إلى مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة لكي يكونوا مستقلين أكثر ولكي يعيشوا حياة عادية. وأهم شيء يجب فهمه عند التفكير في برنامج NDIS كمقدم رعاية لشخص ذي إعاقة هو أن خطة NDIS تتمحور حوله.

يستطيع برنامج NDIS تحسين حياة الشخص ذي الإعاقة من خلال توفير الدعم المختلف لتمكين المزيد من الخيارات والتحكّم في كيفية عيشه. وقد يكون هذا الدعم عبارة عن عامل دعم لمساعدته على المشاركة في الأنشطة المجتمعية أو التكنولوجيا المساعدة أو الأجهزة المساعدة لمساعدته على التنقل في المجتمع باستقلالية أكثر. ويمكن أن يساعد هذا أيضاً في تحسين حياة مقدم الرعاية من خلال التخفيف من الدعم المباشر الذي يحتاج إلى تقديمه.

كُتِبَ لمقدمي الرعاية حول برنامج NDIS

يهدف هذا الكُتِب إلى تقديم النصيحة والدعم العملي والواضح حول كيفية تحقيق أفضل النتائج الممكنة للشخص الذي يحتاج إلى الرعاية مع تحسين صحة ورفاهية مقدمي الرعاية الذين يدعمونه.

قد يكون تقديم الرعاية صعباً وقد يكون من الصعب على العائلات ومقدمي الرعاية إيجاد الوقت للسعي لتحقيق أهدافهم الخاصة أو تعزيز العلاقات الرئيسية أو الحفاظ على صحة نفسية وجسدية جيّدة. ولهذه الأسباب، يحتاج مقدمو الرعاية أيضاً إلى الدعم للعيش حياة عادية.

إذا كنتم ترغبون في الحصول على المزيد من المعلومات حول الأهلية والوصول إلى برنامج NDIS، يُرجى زيارة صفحتنا المقصودة على الموقع الإلكتروني www.everythingcarers.org.au/NDIS

اتصلوا بالخط الاستشاري التابع لـ Carers Victoria على الرقم 1800 242 636 لمعرفة ما هي البرامج المتوفرة لدعمكم.

يتوفّر المزيد من المعلومات حول برنامج NDIS على الموقع الإلكتروني www.ndis.gov.au

الدعم الذي يقدمه برنامج NDIS

يقوم برنامج NDIS بتمويل الخدمات والدعم "المعقول والضروري" بناءً على احتياجات وأهداف كل شخص.

لكي يُعتبر الدعم معقولاً وضرورياً، يجب أن:

- يرتبط بالإعاقة التي يعاني منها الشخص
- لا يشمل تكاليف المعيشة اليومية التي لا تتعلق باحتياجات دعم إعاقة الشخص، على سبيل المثال البقالة
- يمثل القيمة مقابل المال
- يكون على الأرجح فعالاً ومفيداً للشخص، و
- يأخذ في عين الاعتبار الدعم غير الرسمي المقدم للشخص من قبل العائلات ومقدمي الرعاية والشبكات والمجتمع.

يتوفر التمويل بموجب ثلاث أنواع من ميزانيات الدعم:

التمويل الأساسي

للحصول على الدعم اليومي، مثل العناية الشخصية أو الدعم للوصول إلى المجتمع أو إلى غيره أو المساعدة في الحياة اليومية. ويشمل المواد الاستهلاكية والمواصلات.

تمويل بناء القدرات

لبناء المهارات والتدريب والتعلم في مجموعة من مجالات الحياة مثل التوظيف والحياة اليومية أو الصحة والرفاهية. ولا يمكن استخدام الأموال إلا للغرض المحدد.

التمويل المادي

لشراء السلع لمرة واحدة مثل معدات التنقل أو إجراء التعديلات على المنزل أو السيارة أو تكنولوجيا الاتصالات. ولا يمكن استخدام الأموال إلا للغرض المحدد.



أمثلة عن الدعم الممول

ممول

- المساعدة في الأنشطة الشخصية اليومية مثل الاستحمام والاستعداد للنهار.
- المواصلات لدعم المشترك في الانضمام إلى المجتمع والعمل وأنشطة الحياة الأسرية.
- المساعدة في مكان العمل لكي يحصل المشتركون على وظيفة أو يحتفظون بها بنجاح.
- الدعم العلاجي مثل العلاج الطبيعي وعلاج النطق بما في ذلك دعم السلوك.
- المساعدة في المهام المنزلية مثل البستنة والتنظيف للسماح للمشارك بالحفاظ على بيئة منزله.

ممول

- الموظفون الذين يتحلّون بالخبرة لتقييم حاجة المشترك للحصول على الأجهزة المساعدة أو المُعدات ومن ثم مساعدته في الإعداد والتدريب.
- تصميم وبناء التعديلات المنزلية.
- معدات التنقل والتعديلات على المركبة.
- المساعدة على تعلّم مهارات العيش المستقل مثل التنقل عبر وسائل النقل العام وإدارة الأموال وطهي الوجبات الغذائية.

مُستنى

- خدمة أو دعم لا يتعلّق بالإعاقة التي يعاني منها المشترك. مثلاً عضوية النادي الرياضي.
- الدعم الذي يموله بالفعل برنامج NDIS (لا يمكنكم الحصول على التمويل لنفس الشيء مرتين) على سبيل المثال نفس الدعم ضمن فئتين.
- الدعم المُقدّم بالفعل من قبل قطاعات الصحة والتعليم والتوظيف والمجتمع. حيث ستواصل هذه القطاعات تقديم الدعم.
- منتجات متعلّقة بتكاليف المعيشة اليومية والتي لا تتعلّق باحتياجات دعم المشترك على سبيل المثال البقالة.
- الخدمات أو الدعم الذي من المحتمل أن يتسبّب في إلحاق الأذى بالمشترك أو يشكّل خطراً على الآخرين.

الرعاية البديلة بموجب برنامج NDIS

هناك شروط جديدة مُستخدمة لبعض الدعم في خطة برنامج NDIS

بما أن برنامج NDIS يهدف إلى دعم الشخص ذي الإعاقة ليكون مستقلاً أكثر ولزيادة قدرته على المشاركة في المجتمع، هناك بعض الخيارات للحصول على الرعاية البديلة المؤقتة في خطة برنامج NDIS.

في بعض العلاقات التي تنطوي على الرعاية، تعني احتياجات المشترك للرعاية أن الرعاية البديلة المؤقتة مطلوبة لمواصلة دور الرعاية. الإقامة ليست هي الشكل الوحيد للرعاية البديلة المؤقتة. إذا كانت هناك حاجة إلى رعاية بديلة مؤقتة في مرفق، فهناك فئة من الدعم في برنامج NDIS لتقديم خدمات الرعاية البديلة المُقدّمة في المرافق تُدعى "المساعدة في الإقامة القصيرة الأجل" (STAA).

يعتمد التمويل المخصّص في خطة المشترك في برنامج NDIS على مستوى الإعاقة وشدة الدعم المطلوب من الأسرة أو مقدمي الرعاية غير الرسميين. ويمكن الأخذ في عين الاعتبار عمل مقدمي الرعاية ودراساتهم والتزاماتهم الأخرى عند تحديد المستوى الذي ستتم الموافقة عليه.

هناك بعض الظروف التي قد يكون فيها مستوى أعلى من الدعم مناسباً، مثلاً عند وجود:

- أنماط نوم متقلّبة
- احتياجات الدعم المعقّدة والمرتفعة
- التحديات السلوكية الكبيرة
- أكثر من طفل واحد لديه إعاقة في الأسرة
- مساعدة أخرى مطلوبة بشكل منتظم خلال الليل.

يجب تحديد الإقامة للحصول على الرعاية البديلة المؤقتة في خطة NDIS على أنها مساعدة في الإقامة القصيرة الأجل (STAA).

للمزيد من التفاصيل حول دعم الرعاية البديلة المؤقتة و STAA زوروا الموقع الإلكتروني www.everythingcarers.org.au/respite

كيف تُبلغون عن احتياجاتكم

بيان مقدّم الرعاية

أكثر الوسائل شيوعاً لكي يُبلّغ مقدمو الرعاية والعائلات برنامج NDIS عما يحتاجون إليه هو كتابة بيان مقدّم الرعاية وإعطائه لمُخطّط برنامج NDIS الخاص بهم.

بيان مقدّم الرعاية هو فرصتكم لإخبار قصتكم ومساعدة مُخطّط برنامج NDIS على فهم مستوى الدعم المطلوب. وفي البيان، يمكنكم التحدّث عما يعنيه تقديم الرعاية للمشارك في برنامج NDIS لكم ولأفراد أسرتم الآخرين.

صِفوا بالتفصيل الدعم والرعاية التي تقدّمونها حالياً. ثم اذكروا أي من هذه المهام أنتم قادرون ومستعدون على الاستمرار في تقديمها، وأي مهام أو رعاية تحتاجون إلى المساعدة لتقديمها ويجب تضمينها في خطة NDIS.

قد تحتاجون أيضاً إلى ذكر الطريقة التي سيساعد من خلالها الدعم الذي سيتلقّاه المشارك من خلال برنامج NDIS في الحفاظ على بيئة منزلية صحيّة وفعّالة.

يمكنكم أن تجدوا بعض الأمثلة عن بيانات مقدّم الرعاية على الموقع الإلكتروني

www.everythingcarers.org.au/sampleplan

اغتنموا هذه الفرصة لمراجعة احتياجاتكم الخاصة. فكّروا في أهدافكم القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل. فكّروا في الدعم الذي سيساعد في تحقيق هذه الأهداف.



دور مقدّم الرعاية

يستطيع مقدمو الرعاية القيام بدور غير رسمي أو رسمي بالنسبة للشخص الذي تهتمون به مع برنامج NDIS. ويعتمد هذا الأمر على مقدرة الشخص الذي تهتمون به على اتخاذ القرارات والتواصل وإدارة المهام الإدارية والمالية بنفسه. هناك ثلاث طرق قد تعملون فيها مع وكالة NDIA:

1. الدعم العام

قد تساعدوا الشخص الذي تهتمون به ولكن ليس لديكم سلطة رسمية للتحدث مع NDIS أو اتخاذ القرارات نيابة عنه.

2. المرشّح للمراسلات

يستطيع المرشّح للمراسلات أن يقوم رسمياً بجميع الأنشطة التي يقوم بها المشترك مع برنامج NDIS، باستثناء:

- إعداد أو مراجعة أو استبدال خطة المشترك؛ و/أو
- إدارة التمويل للدعم.

3. المرشّح للخطة

يستطيع المرشح للخطة القيام بجميع الأنشطة التي يقوم بها المشترك فيما يتعلق بإدارة خطة برنامج NDIS الخاصة به.

دور NDIS	ما نوع الدعم الذي أحتاج أن أقدمه؟
الدعم العام	يحتاج الشخص الذي أهتم به إلى القليل من المساعدة للقيام بأشياء مثل التحدّث عن خيارات الدعم وإيجاد مقدّمي الخدمة سوف يدير معظم الأشياء المتعلقة ببرنامج NDIS بنفسه.
المرشّح للمراسلات	يحتاج الشخص الذي أهتم به أن أقوم بتقديم الطلبات وتلقّي الرسائل والإشعارات من وكالة NDIA نيابة عنه
المرشّح للخطة	يحتاج الشخص الذي أهتم به إلى أن أقوم بمعظم عمليات التواصل والتخطيط والمعاملات مع NDIS. أحتاج أن أكون مسؤولاً عن كيفية إنفاق التمويل.

بعض الأشياء الأخرى التي يجب أخذها بعين الاعتبار

سيتم تلقائياً تعيين أولياء الأمور أو الأوصياء القانونيين للأطفال دون سن 18 عاماً كمرشّحين للخطة.

بالنسبة للمشاركين الذين تزيد أعمارهم عن 18 عاماً سيحتاج ولي أمرهم أو الوصي القانوني عليهم إلى التسجيل كمرشّح للخطة أو للمراسلات إذا لزم الأمر.

يجب إبلاغ NDIS إذا تغيّر الوضع بين المشترك والمرشح عنه لأن ذلك يمكن أن يؤثر على الدور الذي يلعبه.

ما هو دوري في إدارة الأموال؟ كيف ندفع مقابل الخدمات؟

هناك أربع وسائل لإدارة ميزانية خطة برنامج NDIS:

1. يتم إدارتها ذاتياً	
أقصى حدّ من الخيار والتحكّم، أقصى حدّ من المسؤولية	يجد المشتركون أو المرشّحون الدعم ويحجزونه ويديرونه. يقمّم المشتركون أو المرشّحون الفواتير لكي يتم دفعها عبر بوابة المشتركين الإلكترونية التابعة لبرنامج NDIS ويجب عليهم الاحتفاظ بسجّلات لجميع الفواتير. يستطيع المشترك اختيار مقدّم الخدمة المسجّل أو غير المسجّل مع برنامج NDIS.
2. يتم إدارتها من قبل الخطة	
أقصى حدّ من الخيار والتحكّم، مسؤولية متوسطة	سيقوم مقدّم خدمة إدارة الخطة (يُطلق عليه أحياناً الوسيط المالي) بدفع الفواتير بمجرد استلام الفاتورة من مقدّم الخدمة. سيتم تضمين التمويل لتغطية تكاليف مقدّم خدمة إدارة الخطة في ميزانية الخطة. يستطيع المشترك اختيار مقدّم الخدمة المسجّل أو غير المسجّل مع برنامج NDIS.

3. يتم إدارتها من قبل الوكالة

حدّ أدنى من الخيار
والتحكّم، حدّ أدنى من
المسؤولية

سوف تدفع وكالة NDIA لمقدّمي الخدمات مباشرة.
يستطيع المشترك فقط استخدام مقدّمي الخدمات الذين هم
مقدّمو خدمات الدعم المسجّلين مع وكالة NDIA.

4. مزيج

أقصى حدّ من الخيار
والتحكّم، مسؤولية
متوسّطة

يستطيع أن يختار المشترك استخدام مزيج من هذه الخيارات.
على سبيل المثال، يمكنه اختيار إدارة تمويل المشاركة
المجتمعية المخصّصة له بنفسه، وتدير إحدى الوكالات ما
تبقى من ميزانيّته.

سيتمّ سؤال المشترك و/أو المرشحين عنه ما الخيار الذي يفضلونه عندما يُعقد اجتماع
إعداد خطة NDIS الخاصة به.

بغض النظر عن الخيار الذي يحدّده الشخص الذي تهتمون به، فاختيار مقدّمي الدعم لا
يزال تحت سيطرته.

للمزيد من المعلومات، قوموا بزيارة الموقع الإلكتروني www.ndis.gov.au وابتحوا
عن 'managing your plan' (إدارة خطتكم).





التفكير ملياً بالمستقبل

في كل العلاقات التي تنطوي على الرعاية تقريباً يأتي وقت لا يستطيع فيه مقدمو الرعاية الاستمرار في تقديم الرعاية لمجموعة من الأسباب.

إذا كنتم تشعررون أن قدرتكم أو رغبتكم في تقديم الرعاية قد قلت الآن، أو قد تنقلص في المستقبل، فمن المهم إعلام مخطط برنامج NDIS لأن ذلك قد يغير من أنواع الدعم المضمنة في الخطة. على سبيل المثال، قد تتقدمون في السن والشخص الذي تهتمون به قد يحتاج إلى سكن دائم في المستقبل. قوموا بتضمين هذا كهدف.

إذا كنتم تشعررون بعدم الارتياح في إجراء هذه المحادثة في وجود الشخص الذي يحتاج إلى الرعاية، فيمكنكم الترتيب للتحدث مع المخطط بشكل منفصل عن طريق الهاتف أو شخصياً في مكتبه. من خلال إثارة هذه المشكلة مع المخطط، يمكن دعمكم ودعم الشخص الذي تهتمون به بشكل أفضل الآن وفي المستقبل.

ماذا لو لم تسر الأمور كما كنا نأمل؟

إذا كنتم أنتم أو الشخص الذي تهتمون به غير راضين عن تجربة مررتما بها ضمن برنامج NDIS، فمن المهم أن تعبروا عن رأيكم.

هناك بعض الأشياء التي يمكنكم القيام بها:

- طلب عقد اجتماع مع منسق منطقتكم المحلية (LAC) أو وكالة NDIA
- طلب إعادة النظر في إحدى القرارات. على سبيل المثال، إذا تم "رفض" طلبكم للتسجيل في برنامج NDIS
- طلب مراجعة الخطة
- تقديم شكوى
- إشراك نصير لكم
- تقديم شكوى إلى المحقق بالشكاوى التابع للكونولث.

هناك طرق مختلفة للاتصال بوكالة NDIA:

- **خطياً** Chief Executive Officer
National Disability Insurance Agency
GPO Box 700 Canberra ACT 2601
- **التحدث إلى شخص ما** في مكتب تابع لوكالة NDIA
- **الإتصال هاتفياً بالرقم** 1800 800 110
- **إرسال بريد إلكتروني** إلى العنوان enquiries@ndis.gov.au

الخيارات المتوفرة إذا كنتم تستجيبون لمواقف مختلفة

عدم الأهلية

ستتخذ وكالة NDIA قراراً بشأن أهلية كل شخص يطلب الوصول إلى البرنامج. إذا تمّ اعتباركم غير مؤهلين، فإن الخطوة التالية هي طلب إعادة النظر في قرار قابل للمرجعة (RORD) عن طريق الاتصال بوكالة NDIA. قوموا بتنزيل إستمارة Reviewable Decision من الموقع الإلكتروني أو اطلبوا إرسالها إليكم عند الاتصال هاتفياً بالوكالة. قوموا بزيارة الموقع الإلكتروني www.ndis.gov.au وابتحثوا عن 'review of an application' (إعادة النظر في طلب).

عند طلب إعادة النظر، اشرحوا لماذا تعتقدون أن القرار غير صحيح، وقدموا أدلة داعمة إذا كانت لديكم. يجب أن تدركوا أن إعادة النظر بقرار قابل للمرجعة قد يستغرق عدة أشهر.



المخطّط الذي تمّ تعيينه

أفضل مكان للبدء هو التحدّث مع المخطّط أولاً. فقد يحتاج في بعض الأحيان إلى المزيد من المعلومات حول وجهة نظركم أو التحديات التي تواجهكم لمساعدتكم بشكل أفضل. إذا كنتم لا تزالون غير راضين عن النتيجة، أو إذا كنتم غير مرتاحين في القيام بذلك، عندها يجب أن تتصلوا هاتفياً أو عبر البريد الإلكتروني أو تراسلوا مكتب LAC لتوضيح الموقف وطلب التحدّث مع مشرف. يجب أن يقدّم المخطّط تفاصيل الاتصال بالمكتب.

تذكّروا أنه يمكنكم طلب مخطّط مختلف إذا كنتم تشعرّون أن المخطّط الذي تمّ تعيينه لكم لن يتمكّن من دعم الشخص الذي تهتمون به بشكل فعّال.

عملية التخطيط

إذا كان المخطّط الذي تمّ تعيينه لكم يعمل مع خدمة LAC فستحتاجون إلى سؤاله عن إجراءات تقديم الشكاوى التي تتبعها خدمته وطلب أي إستمارات يستخدمونها.

إذا كان المخطّط الذي تمّ تعيينه لكم يعمل لدى وكالة NDIA ، فقوموا بتنزيل إستمارة تقديم الشكاوى من الموقع الإلكتروني أدناه أو اطلبوا إرسالها إليكم عند الاتصال أو زيارة مكتب NDIA . www.ndis.gov.au وابحثوا عن 'feedback complaints' (آراء متعلّقة بالشكاوى).

يمكن إرسال الشكاوى المكتوبة عبر البريد الإلكتروني إلى feedback@ndis.gov.au أو إرسالها إلى NDIA PO Box 700 Canberra ACT 2601.

مقدم الخدمات

حاولوا أن تتحدثوا أولاً مع مقدم الخدمات. في عالم NDIS، المشترك هو الشخص الذي لديه التمويل، لذلك هو وأسرته ومقدمو الرعاية له هم العميل. إذا أراد مقدم الخدمات مواصلة تقديم الخدمات في عالم NDIS، فيجب عليهم الاستجابة لاحتياجات عملائهم وعائلاتهم.

إذا لم تكونوا راضين عن النتيجة أو لم تكونوا مرتاحين في التحدث إليه، فستحتاجون إلى اتباع "سياسة الشكاوى" التي يتبعها. يجب أن تكونوا قد استلمتم هذه السياسة عندما بدأت الحصول على الخدمة لأول مرة، إذا لم تحصلوا عليها اطلبوا نسخة منها.

إذا قدمت شكوى وما زلت تشعر بعدم الرضا أو كان الموقف عاجلاً، أو إذا كنتم لا تشعرون بالراحة في الاتصال، فيمكنكم الاتصال بـ:

مفوض خدمات الإعاقة

- **الاتصال** هاتفياً بالرقم 1800 677 342
 - **إرسال** بريد إلكتروني إلى العنوان complaints@odsc.vic.gov.au مع التفاصيل الخاصة بكم وسوف يتصلون بكم
 - **استخدام TTY** على الرقم 1300 726 563
 - **استخدام National Relay Service (خدمة الترحيل الوطنية)** وطلب الاتصال بالرقم 1800 677 342
- وتذكروا أيضاً أنه يمكنكم اختيار العثور على مقدم خدمات جديد. إذا قررتم استخدام مقدم خدمات آخر فيجب عليكم تقديم إشعار قبل 14 يوماً.

الخطوة النهائية

يمكنكم تقديم طلب لإعادة النظر في الخطوة في غضون ثلاثة أشهر من استلامها عن طريق الاتصال بوكالة NDIA عبر الهاتف أو البريد أو البريد الإلكتروني أو زيارة أحد مكاتبها.

لا تنسوا أن هذه الإجراءات تسيير ببطء وأنه من الأفضل القيام بأكبر قدر ممكن من التحضيرات لاجتماع التخطيط الخاص بكم للحصول على أفضل فرصة لتلقي خطة تلبي احتياجات الشخص الذي تهتمون به.

إعادة النظر في الخطوة أو إعادة النظر في قرار

إذا لم تكونوا راضين عن نتيجة إعادة النظر بقرار قابل للمراجعة أو إعادة النظر في الخطوة، يمكنكم التقدم بطلب إلى محكمة الاستئناف الإدارية (AAT). ومحكمة AAT هي هيئة مستقلة مكلفة بمراجعة أهلية القرارات الإدارية التي تتخذها وكالة NDIA بناء على قوانين الكومنولث المعنّية.

يجب أن تقدّموا الطلب لإعادة النظر في غضون 28 يوماً، ولكن يمكن منح التمديدات.

لتقديم طلب عبر الإنترنت، قوموا بزيارة

www.aat.gov.au/applying-for-a-review/national-disability-insurance-scheme-applicants

بدلاً من ذلك، يمكنكم ملء استمارة طلب أو إرسال رسالة إلى وكالة NDIA.

إذا كنتم بحاجة إلى مساعدة، يمكنكم الاتصال بالرقم 1800 228 333.

يستطيع الأشخاص الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية الاتصال بخدمة الترجمة الخطية والشفهية على الرقم 131 450 وطلب منهم الاتصال بمحكمة AAT.

غير راضين عن ...

وكالة NDIA وطريقة عملها

إذا كنتم غير راضين عن الطريقة التي تعاملت بها وكالة NDIA معكم أو عن الطريقة التي تطوّرت بها الخطة، عندها يمكنكم تقديم شكوى.

وهذا مختلف عن طلب المراجعة أو إعادة النظر في الخطة. فهو لا يطلب تغيير قرار أو تغيير خطّتكم، بل هو إعراب عن رأيكم وتقديم الملاحظات إلى NDIS حول كيفية دعمهم لكم وللشخص الذي تهتمون به.

يجب أن تملأوا إستمارة تقديم الشكاوى المتوفرة عبر الإنترنت أو عن طريق الاتصال بوكالة NDIA وطلب إرسالها إليكم عبر البريد. أرسلوا الإستمارة المكتملة إلى وكالة NDIA عبر البريد الإلكتروني feedback@ndis.gov.au أو عبر البريد. بدلاً من ذلك، يمكنكم ترك إستمارتكم في أي مكتب NDIS.

ردّ وكالة NDIA على الشكوى

إذا كنتم غير راضين عن ردّ وكالة NDIA، يمكنكم تقديم شكوى أخرى إلى المحقّق بالشكاوى التابع للكومولث.

إن المحقّق بالشكاوى التابع للكومولث مسؤول عن حلّ الشكاوى المُقدّمة ضد وكالات الكومولث (مثل NDIS)، بشكل غير رسمي وبطريقة حيادية وبأسرع وقت ممكن.

يمكنكم الاتصال بالمحقّق بالشكاوى التابع للكومولث عن طريق:

- **الهاتف** يفتح المكتب أبوابه من الساعة 9:00 صباحاً وحتى الساعة 5:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، بتوقيت شرق أستراليا العادي

– **الشكاوى** 1300 362 072 (يتم فرض رسوم على المكالمات من الهواتف المحمولة بأسعار المكالمات الصادرة عن الهاتف المحمول)

– **خط السكان الأصليين** 1800 060 789

• **عبر الإنترنت** www.ombudsman.gov.au

• **عبر البريد** Commonwealth Ombudsman
GPO Box 442 Canberra ACT 2601



من يمكنه مساعدتي في تقديم شكوى؟

يمكن أن تساعدكم خدمة المناصرة في تحديد الخطوات التي يجب اتخاذها لحل مشكلتكم وتقديم الدعم لتحقيق ذلك.

للعثور على خدمة:

- اتصلوا بخط NDIS الساخن على الرقم 1800 800 110 واطلبوا 'advocate' (نصير)، أو
- اذهبوا إلى وحدة موارد مناصري الإعاقة على العنوان الإلكتروني www.daru.org.au
- عبر الإنترنت على <https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/> أو
- أرسلوا طلب عبر البريد الإلكتروني disabilityadvocacy@dss.gov.au أو
- اتصلوا بالخط الإستشاري التابع لـ Carers Victoria على الرقم 1800 242 636.



فهم الكلمات المُستخدمة في برنامج NDIS

إستمارة طلب الوصول (ARF)

هي الإستمارة التي يملأها الأشخاص لمساعدة وكالة NDIA في تحديد أهلية الشخص ليصبح مشتركاً.

بناء القدرات

الدعم الذي يحسّن قدرة المشتركين على القيام بنشاط أو وظيفة.

الاختيار والتحكّم

يحقّ للمشارك أن يُخبر وكالة NDIA عما هو مهم بالنسبة له، وأن يقرّر كيف يريد تلقّي دعمه ومن سيقدّمه له.

استمرارية الدعم

عندما يحصل الأشخاص على دعم الإعاقة المتخصص الممول من الحكومة ولكنهم غير مؤهلين للإشتراك ببرنامج NDIS، سيتم مساعدتهم على تحقيق نتائج مماثلة لتلك التي كانوا يحققونها قبل البدء بطرح البرنامج.

المرشّح للمراسلات

القدرة على طلب المعلومات وتلقي الإشعارات من وكالة NDIA نيابة عن المشترك.

الدعم الرسمي

هو الدعم الذي يتعيّن على المشتركين حجزه والدفع له.

الأهداف

تشكّل أساس خطة NDIS. ويجب أن تكون مهمّة بالنسبة للمشارك، ومعقولة وضرورية ومدروسة.

عيّاً

بموجب الترتيبات الثنائية مع الولايات والمقاطعات، توفّر وكالة NDIA بعض الدعم الممول للمشارك من خلال مجموعة من الخدمات التي سبق للولايات أن دفعت تكلفتها.

الدعم غير الرسمي

هو الدعم الذي يحصل عليه المشتركون من الأشخاص المحيطين بهم، مثل العائلة والأصدقاء والجيران.

المعلومات والروابط وبناء القدرات (ILC)

يشير إلى الدعم والخدمات التي تساعد المشتركين في برنامج NDIS. وتشمل الأمثلة الدعم المتوفّر في المجتمع المحلي، مثل الدراسة أو الرياضة. وبناء القدرات الفردية من خلال تقديم المساعدة مثل المشورة التشخيصية ودعم الأقران وتنمية المهارات والتدريب. والدعم للحصول على الدعم الرئيسي والمجمعي في المنطقة التي يعيش فيها المشترك.

منسّق المنطقة المحلية (LAC)

يعمل بالشراكة مع وكالة NDIA، لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة – بما في ذلك أولئك الذين لا يصبحون مشتركين – من خلال تنسيق الدعم الذي يحصلون عليه من خلال برنامج NDIS أو من غيره. يتمثّل دور منسّق LAC في مساعدة المشتركين على كتابة وإدارة خططهم وربط المشتركين بالخدمات والدعم المحلي.

الخدمات الرئيسية

هي الأنظمة الحكومية التي تقدّم الخدمات لعامة الأستراليين على سبيل المثال خدمات الصحة، والصحة العقلية، والتعليم، والعدالة، والإسكان، وحماية الطفل والتوظيف.

وكالة تأمين الإعاقة الوطنية (NDIA)

الوكالة المسؤولة عن تنفيذ وإدارة برنامج NDIS.

برنامج تأمين الإعاقة الوطني (NDIS)

برنامج التأمين الذي يدفع مقابل الخدمات والدعم للأشخاص ذوي الإعاقة.

خطة NDIS

هي عبارة عن اتفاقية مكتوبة يتمّ التوصل إليها مع المشترك، وتوضح أهدافه واحتياجاته، والدعم المعقول والضروري المعتمد من قبل NDIS . لدى كل مشترك خطة فردية خاصة به.

مخطّط NDIS

موظف NDIS الذي يلتقي مع المشتركين والأوصياء/المرشحين لتصميم خطة NDIS

مقدمو الخدمات المسجّلين لدى NDIS

فرد أو منظمة مسجّلين لدى NDIS يقدمان الدعم أو المنتجات إلى مشترك في برنامج NDIS. يجب أن تفي هذه المنظمات بالمتطلبات المعنوية التي تغطي المؤهلات والموافقات والخبرة والقدرة على توفير الدعم المعتمد. هؤلاء مدرجين في NDIS My Place Portal (بوابة My Place الإلكترونية للمشارك في برنامج NDIS)

المرشّح

يتمّ تعيين المرشّحين عندما يطلب المشترك أن يتصرّفوا نيابة عنه، أو عند الضرورة. في حال وجود ترتيبات الوصاية، من المفترض أن يتمّ تعيين الوصي كمرشّح لأنّ صلاحياته ومسؤولياته متشابهة. هناك نوعان من المرشّحين، انظر: المرشّح للخطة والمرشّح للمراسلات.

المشترك

شخص ذو إعاقة انتقل بنجاح إلى وكالة NDIA وتمّ قبوله للحصول على خطة NDIS.

المرشّح للخطة

هو الشخص الذي يستطيع القيام بأي شيء يمكن أن يقوم به المشترك فيما يتعلق بخطة المشترك وتمويله.

معقول وضروري

يمول برنامج NDIS الدعم المعقول والضروري المتعلق بالإعاقة التي يعاني منها الشخص لمساعدته على العيش حياة عادية وتحقيق أهدافه.

إدارة التمويل الذاتية

يحصل المشتركون على كل تمويل NDIS الخاص بهم أو جزء منه ويقومون بإدارة دفعاتهم مقابل الدعم والدفع لمقدمي الخدمات لهم مباشرة.

اتفاقية الخدمة

هو عقد بين المشترك ومقدم الخدمة الذي اختاره لتقديم الدعم المذكور في خطة المشترك.

حجز الخدمة

يُظهر حجز الخدمة لمقدم الخدمات أن المشترك قد اختاره لتوفير الدعم الممول في خطة NDIS. إنه يكفل حجز أموال NDIS الخاصة بالمشارك لكي يحصل عليها مقدم الخدمات الذي اختاره.

المساعدة في الإقامة القصيرة الأجل (STAA)

الاسم الجديد للرعاية البديلة المؤقتة في المنازل المخصصة للرعاية البديلة المؤقتة.

المساكن المتخصصة للأشخاص ذوي الإعاقات (SDA)

مساكن للأشخاص ذوي الاحتياجات العالية الذين يحتاجون إلى حلول سكن متخصص.

تنسيق الدعم

المساعدة في بناء المهارات اللازمة لفهم وتنفيذ واستخدام خطة المشترك. يعمل منسق الدعم مع المشترك لضمان استخدام مزيج من الدعم لزيادة قدرة المشترك على الحفاظ على العلاقات وإدارة مهام تقديم الخدمات والعيش باستقلالية أكثر والانخراط بالمجتمع.

العيش المستقل المدعوم (SIL)

مساعدة من العمال الذين يقدمون الدعم في الحياة اليومية وتطوير المهارات التي تمكن من العيش باستقلالية أكثر.

عامل الدعم

شخص يحصل على أجر، يقدم الدعم الشخصي والبدني والعاطفي لشخص ذي إعاقة. يمكن أن يساعد في الاستحمام وارتداء الملابس وتناول الطعام، أو المساعدة في النزاهات والأنشطة الاجتماعية أو يمكن أن يساعد في تطوير مهارات جديدة.



أين يمكن الحصول على المساعدة

Carers Victoria

تمثيل ودعم ومناصرة مقدمي الرعاية. الوصول إلى الموارد، والمشورة، والاستشارة، والمننديات التعليمية، ومجموعات دعم مقدمي الرعاية، والمننديات عبر الإنترنت، والأخبار والفعاليات.

www.carersvictoria.org.au

هاتف 1800 242 636

وكالة تأمين الإعاقة الوطنية (NDIA)

الوكالة المسؤولة عن تنفيذ برنامج NDIS.

www.ndis.gov.au

هاتف 1800 800 110

Carergateway

خدمة وطنية عبر الإنترنت والهاتف تابعة للحكومة توفر المعلومات والموارد لدعم مقدمي الرعاية. تتضمن البحث عن الخدمة لمساعدة مقدمي الرعاية على الاتصال بخدمات الدعم المحلية.

www.carergateway.gov.au

هاتف 1800 422 737

دائرة الخدمات الاجتماعية (DSS)

دائرة تابعة للحكومة الفيدرالية تقوم بتمويل الخدمات لمقدمي الرعاية.

هاتف 1300 653 227

www.dss.gov.au/disability-and-carers/carers

Office of the Public Advocate (مكتب النصير العام)

إن النصير العام في فيكتوريا مفوض بموجب القانون لتعزيز وحماية حقوق ومصالح الأشخاص ذوي الإعاقة.

لطلب زيارة من أحد الموظفين الذين يقومون بزيارات في المجتمع إلى إحدى خدمات إسكان الأشخاص ذوي الإعاقة في فيكتوريا، أو خدمة السكن المدعوم أو مرفق للصحة العقلية، اتصلوا بخدمة المشورة في مكتب النصير العام.

بعد ساعات العمل 1300 309 337

www.publicadvocate.vic.gov.au

هاتف 1300 309 337

1300 305 612 TTY

رابطة مناصرة الأفراد ذوي الإعاقة في فيكتوريا (VALID)

تقدم المناصرة الشاملة والمناصرة الفردية، ودعم الأقران والتدريب على مناصرة الأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم حلقات عمل ومنتديات للعائلات.

www.valid.org.au

خط NDIS الساخن 1800 655 570

خدمة مناصرة الشباب ذوي الإعاقة (YDAS)

تقدم المناصرة والفعاليات والتدريب والموارد والدعم للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و25 عاماً.

www.yacvic.org.au/ydas

هاتف 0467 763 155

تلميحات ونصائح

- كونوا واضحين ودقيقين بشأن أهداف الشخص الذي تهتمون به وحددوها في الخطة.
- وتّفقوا كلّ شيء.
- احتفظوا بمذكرة عن الأنشطة اليومية لإظهار متى وأين يلزم الدعم الشخصي.
- اطرحوا الأسئلة على منسّق LAC ومنسق الدعم للتأكد من فهمكم لما هو مطلوب في الخطة وبأنهم يفهمون احتياجات المشترك وما تحتاجون إليه لدعمه.
- انضموا إلى مجموعة دعم مقدمي الرعاية لتبادل الأفكار والمشورة أو لمجرد التحدّث إلى الأشخاص الذين يستكشفون الأمور أيضاً.
- اطلبوا المساعدة من Carers Victoria أو خدمات الدعم الأخرى إذا كنتم تواجهون صعوبات.



يخضع هذا العمل لحقوق النشر والتأليف. باستثناء أي استخدام مسموح به بموجب قانون حقوق النشر والتأليف لعام 1968، جميع الحقوق الأخرى محفوظة.

تحصل Carers Victoria على التمويل من دوائر الصحة والخدمات الإنسانية في حكومة فيكتوريا ودائرة الخدمات الاجتماعية في الحكومة الأسترالية.

تدرك Carers Victoria أن جميع الأفراد وحالات الرعاية فريدة من نوعها. ونحن نؤمن بأنه يجب احترام كل فرد وتقدير تجاربه وعواطفه ومعتقداته. Carers Victoria هنا لدعمكم.




**Carers
AustraliaVIC**



Carers Victoria

Level 1, 37 Albert Street
Footscray VIC 3011

PO Box 2204 Footscray VIC 3011

03 9396 9555 فاكس 03 9396 9500 هاتف

1800 242 636 Carer Advisory Line

البريد الإلكتروني

reception@carersvictoria.org.au

www.carersvictoria.org.au

Carers Victoria Inc. 2019 ©