

بناء قدرة المشاركين

سوف يكون من الصعب على الأشخاص ذوي الإعاقة ممارسة الاختيار والتحكّم إذا لم تتوفر لهم معلومات جيدة ومفيدة وصادقة بشأن تقديم خدمات الدعم ومقدميها. لذلك فإن المعلومات أحد الاحتياطات الهامة.

وسوف يكون دعم العائلات ومقدمي الرعاية والمجتمع أمراً ضرورياً لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من ممارسة الاختيار، كمستهلكين، على أساس المعلومات. وبالمقابل، فإنه سيكون من الجوهرى دعم المشاركين دعماً نشطاً لكي ينموا مهاراتهم في مجال المدافعة عن حقوقهم واتخاذ القرارات الخاصة بهم لضمان قدرتهم على استخدام المعلومات المتوفرة لهم للاختيار على أساس المعلومات الجيدة.

دعم عملية الاختيار على أساس المعلومات الجيدة

يهدف NDIS إلى جعل المشاركين مستهلكين نشطاء يتمتعون بالقدرة على الاختيار والتحكّم بخدمات الدعم التي يحتاجونها لكي يعيشوا حياتهم بالطريقة التي يريدونها. وهذا يعني أن المشاركين يحتاجون للوصول إلى معلومات مفيدة وصادقة وعالية النوعية عن خيارات خدمات الدعم ومقدميها.

يمكن أن تشمل هذه المعلومات:

- معلومات عن كيفية استخدام النظام
- معلومات عن أنواع الدعم وتوفرها
- معلومات عن نوعية الخدمات واختيار مقدم تلك الخدمات، تشمل معلومات مفصلة عن الخدمات، بما فيها السعر والفعالية والسلامة ونوعية التجربة للأشخاص ذوي الإعاقة
- الحقوق والمسؤوليات

سوف يكون من المطلوب توفير هذه المعلومات بمجموعة من الصيغ وتصميمها بطريقة يمكن أن تتيح تكييفها حسب احتياجات مجموعات محدّدة وأفراد محدّدين. كذلك فإنه من الممكن أن يؤدي نموّ السوق إلى تغييرات في المعلومات والقدرات الفنيّة التي يحتاجها الأشخاص ذوو الإعاقة وفي الموارد المتاحة. فالمعلومات وتكنولوجيا الاتصالات ميدان دائم التغيّر، وعلى المؤسسات التجارية والحكومات أن تتحلّى بالمرونة والابتكار لمواكبة وتيرة التغيّر السريعة.

من المقترح تصميم نظام يؤسّس على المعلومات المتوفرة ويعزّز نوعيتها وموثوقيتها، ويشجّع على دعم الأقران، ويركّز على التعرّف على أفضل معلومات متوفرة لتلبية هذه الاحتياجات.

اسئلة

ما هو نوع المعلومات التي ستكون الأكثر فائدة من حيث مساعدة المشاركين على اختيار مقدم خدمة؟

كيف يمكننا أن نضمن أن لدى الجميع القدرة على الوصول إلى معلومات بشأن مقدمي خدمات الدعم في مناطقهم المحلية؟

ما هي أساليب تقديم المعلومات التي ستلبي احتياجات المشاركين إلى المعلومات بأفضل طريقة ممكنة، مثلاً أسلوب وضع المعلومات في مواقع إلكترونية؟

ما هي الفوائد والأخطار التي ستنتج عن القدرة على مشاركة المعلومات علناً، مثل منابر المواقع الإلكترونية، واستطلاع المستهلكين لتحديد مستوى مقدمي الخدمات، ووسائل أخرى؟

تقوية الدعم المتوفر للأشخاص ذوي الإعاقة

يعتمد الأشخاص ذوو الإعاقة غالباً على دعم من يتقنون بهم (مثل أفراد العائلة ومقدمي الرعاية لهم) لاتخاذ القرارات الهامة بشأن حياتهم. يشكل هذا الأمر احتياطاً لحماية هؤلاء الأفراد.

إلا أن الخبرة في مواقع تجربة NDIS تشير إلى أن بعض المشاركين ليس لهم روابط قوية مع أفراد العائلة وأنواع دعم أخرى في المرحلة الأولى من الاتصال مع الوكالة الوطنية لتأمين الإعاقة (NDIA)، وأن لدى الكثير من المشاركين خبرة محدودة في مجال تحديد أهدافهم وممارسة الاختيار والتحكّم في اتخاذ القرارات.

لذلك سوف يكون من الضروري للغاية بناء قدرة هؤلاء المشاركين لممارسة التوجيه الذاتي والمدافعة الذاتية بالإضافة إلى التركيز على بناء شبكات دعم شخصية وربط الأفراد بخدمات الدعم المتوفرة للعموم والموجودة في المجتمع.

إذا احتاج الأشخاص ذوو الإعاقة إلى مزيد من المساعدة لممارسة الاختيار والتحكّم، تستطيع NDIA توفير الوصول (ضمن خطة الفرد) إلى خدمات دعم محدّدة (مثل خدمات دعم في مجال اتخاذ قرارات) لتزويد الأفراد بالمعرفة والمهارات لممارسة الاختيار وفهم خطتهم وممارسة حقوقهم عند الضرورة.

تلعب NDIA أيضاً دوراً في ميدان تنمية الاحتياطات الطبيعية للفرد عبر Local Area Coordinators (LACs) (منسقي المناطق المحلية) التابعين لها. وسوف يساعد LACs الأشخاص ذوي الإعاقة على التواصل مع مقدمي الخدمات، بمن فيهم مقدمو خدمات الدعم المتوفرة للعموم، مثل الخدمات الاجتماعية والصحية.

أسئلة

هل هناك أية طرق أخرى يجب أن يدرسها NDIS لدعم الأفراد لكي يبنوا احتياطات حمايتهم الطبيعية؟
كيف يستطيع NDIS تحسين دعمه للأشخاص ذوي الإعاقة الذين لديهم القليل جداً، أو لا يوجد لديهم أشخاص لمساعدتهم على التأكد من أنهم في مأمن وأن حقوقهم محميّة.

دعم قدرة مقدمي الخدمات

يختلف نمط خدمات NDIS اختلافاً كبيراً عن الترتيبات السابقة في معظم الولايات والمقاطعات والكمونولث. ففي NDIS، سوف تكون العلاقة الأهم هي تلك التي تربط المشاركين بمقدمي الخدمات. لذلك فإن قدرة مقدمي الخدمات على تقديم خدمات دعم مأمونة وعالية النوعية تشكل احتياطاً هاماً للغاية. وسوف تتوفر لدى مقدم الخدمة الجيد عادةً حكمة وسياسات وإجراءات قوية بالإضافة إلى ثقافة مؤسساتية تعزّز الاحترام والانفتاح.

كما سيكون لدى مقدمي الخدمات ذوي النوعية الجيدة أساليب فعالة لتعيين الموظفين والإشراف عليهم. فهم يوفّرون التدريب للموظفين ويستثمرون الجهد في تعليمهم وتحسين كفاءاتهم بصورة مستمرة. وقد يستفيد موظفو الخط الأمامي لدى مؤسسات مقدمي الخدمة من المعلومات أو أنواع التدريب التي تزيد من فهمهم لنظام NDIS وتبني قدرتهم على أن يستجيبوا لاحتياجات المشاركين الفردية ويحترموا حقوقهم.

سؤال

ما هي المبادرات التي ستساعد مقدمي خدمات الدعم على ضمان تقديمهم خدمات مأمونة وعالية النوعية؟