

## المتابعة والإشراف

سوف يحتاج NDIS إلى بعض التدابير للاستجابة للحوادث إن وقعت ومعالجة المسائل التي لا يمكن حلها بين الأشخاص ذوي الإعاقة ومقدمي الخدمات. هناك نشرة معلومات مستقلة عن معالجة الشكاوى، وهي تتناول هذه القضية أيضاً وتدرس دور الزوار المجتمعيين.

### الإبلاغ عن الحوادث الخطيرة

الحوادث الخطيرة، التي تسمى أيضاً "الحوادث الحرجة" في بعض الولايات أو المقاطعات، هي الحوادث التي تهدد سلامة الناس أو الممتلكات. يُعتبر التخطيط لمعالجة الحوادث الخطيرة وإدارتها عنصراً هاماً من الإدارة الفعالة لخدمات الإعاقة. ومن المهم جمع المعلومات عن هذه الحوادث لكي يتمكن مقدمو الخدمات من التعرف على التحسينات والاستجابة للأخطار التي تهدد المشاركين ولتتمكن الجهات التنظيمية من تقديم استجابة نظامية عندما يكون ذلك مناسباً. لذلك فإن الإبلاغ يجب أن يركز على المشاكل النظامية وكيفية إمكان تجنب الحوادث الخطيرة في المستقبل.

ويمكن أن تكون الحادثة الخطيرة:

- موت مشارك أو تلقّيه إصابة خطيرة؛
- الادعاء بوقوع اعتداء جنسي أو بدني على المشارك أو حصول ذلك فعلاً؛
- تلف الممتلكات تلفاً شديداً أو تعرّض شخص آخر لإصابة خطيرة من جانب مشارك؛
- الحادثة التي يمكن أن تعرّض المشارك أو (NDIS) National Disability Insurance Scheme (النظام الوطني لتأمين الإعاقة) إلى مستويات مرتفعة من الاهتمام الشعبي بصورة سيئة.

والحوادث الخطيرة لا تعني بالضرورة أن هناك قلقاً يحيط بنوعية الخدمة التي يوفرها مقدم الخدمة، فهي يمكن أن تقع أحياناً نتيجة ظروف معقّدة تتعلق بمشارك محدّد، أو حوادث وأمور أخرى تكون خارج نطاق سيطرة مقدم الخدمة. إلا أن ذلك لا يعني أن هذه الحوادث لا يُستفاد منها كدروس للمستقبل أو أنه لا مجال لإجراء تحسينات. في حالات كثيرة، تكون المعلومات الهامة ليست عن الحادثة الخطيرة ذاتها، بل عن طريقة إدارتها بصورة جيدة.

### سؤالان

هل يجب أن يكون الإبلاغ عن الحوادث الخطيرة إلزامياً بموجب NDIS؟  
إذا كان الأمر كذلك، ما هو نوع الحوادث التي يجب الإبلاغ عنها؟ وإلى من يجب الإبلاغ عنها؟

### هل هناك حاجة لهيئة إشراف خارجية؟

من القضايا الرئيسية للنظام موضوع ما إذا كان هناك ما يستدعي تأسيس هيئة ذات مهمة إشرافية مستقلة لتوفير مستوى إضافي من الضمان لنظام NDIS.

سوف تقوم (NDIA) National Disability Insurance Agency (الوكالة الوطنية لتأمين الإعاقة) بالإشراف على عمليات NDIS. وهي ستكون مسؤولة عن متابعة ما إذا كانت أهداف الخطط الفردية تتحقق، وستقوم بجمع معلومات لتحديد خدمات الدعم الأكثر فعالية. يوجد لدى NDIA أيضاً نظام شكاوى خاص بها للمشاركين الذين لا يكونون راضين عن خدمة NDIA.

تخضع NDIA فعلاً لعدد من الهيئات الإشرافية الخارجية، منها Board of the NDIA و NDIS Independent Advisory Council و Disability Reform Council الذي يتألف من وزراء في الكمنولث والولايات والمقاطعات والخبير الإكتواري التابع للنظام. وبالإضافة إلى ذلك، هناك هيئات مثل Administrative Appeals Tribunal و Commonwealth Ombudsman ستقوم بالإشراف على عمل NDIA.

لكنه قد يكون هناك أيضاً ما يستدعي تأسيس هيئة ذات مهمة إشرافية مستقلة لتوفير مستوى إضافي من الضمان لنظام NDIS.

ويمكن أن تكون للهيئة ذات المهمة الإشرافية صلاحيات للتحقيق في الشكاوى الفردية التي لا يمكن حلها مع مقدم الخدمة في المقام الأول، وحلها. كما يمكن أن تكون مسؤولة عن النظر في انتهاكات مدونة السلوك من جانب مقدمي الخدمة. ويمكن أن تلعب الهيئة الإشرافية دوراً، كما يفعل مفوضو الإعاقة حالياً، في توفير المعلومات والتوعية والتدريب.

يمكن أن تتضمن مهمة إشرافية إضافية متابعة وتقييم سوق NDIS بصورة مستقلة. يمكن أن تشمل مهام الإشراف المتعلقة بالسوق المتابعة الاستباقية والمراجعة والإبلاغ بشأن سوق NDIS. يمكن أن يشمل ذلك، مثلاً، اتجاهات الطلب على خدمات دعم محددة، ومستويات التنافس، وكذلك، عند اللزوم، تحديد وتقديم توصيات حول نمو السوق. يمكن أن تشمل هذه المهمة أيضاً تحديد ومراجعة مسائل مثل التسعير غير التنافسي والأسواق الهشة وإخفاق السوق. سوف تساعد هذه الوظائف أيضاً في ضمان جعل المشاركين مستهلكين نشطاء وتمكّنين ضمن سوق NDIS.

## الزوّار المجتمعيون

يتم حالياً استخدام أنظمة زوّار مجتمعيين (أو رسميين) في بعض الولايات والمقاطعات لتوفير إشراف عام على بعض أنواع خدمات الدعم الممولة. وهم يستطيعون أيضاً المساعدة في نقل ما يثير القلق بالنيابة عن المشاركين الذين قد لا يمكنهم، لولا هؤلاء الزوّار، أو قد لا يكونوا راغبين في رفع شكاوهم بأنفسهم. هناك مجموعة من الصلاحيات التشريعية الممنوحة للزوّار المجتمعيين، مثل حق الدخول إلى أماكن معينة والإطلاع على السجلات. والسؤال المطروح للمستقبل هو ما إذا كانت هذه المهام لازمة لنظام NDIS.

### أسئلة

هل يجب أن تكون هناك هيئة/هيئات إشرافية مستقلة لـ NDIS؟ لماذا نعم أو لا؟

ما هي الصلاحيات والمسؤوليات التي يجب أن تكون لدى الهيئة/الهيئات الإشرافية؟

هل يجب أن يكون هناك نظام لزوّار المجتمع في NDIS وإذا كان الأمر كذلك ما الذي يجب أن يكون دور ذلك النظام؟