



Εθνικό Πρόγραμμα Ασφάλισης Αναπήρων

## Ενίσχυση της ικανότητας των συμμετεχόντων

Χωρίς πρόσβαση σε ποιοτικές, χρήσιμες και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με την παροχή υποστήριξης και τους σχετικούς παρόχους, θα είναι δύσκολο για τα άτομα με αναπηρία να εξασκούν το δικαίωμα επιλογής και ελέγχου. Επομένως, η πληροφόρηση είναι ένα σημαντικό μέτρο προστασίας.

Η υποστήριξη της οικογένειας, των υπευθύνων φροντίδας και της κοινότητας θα παίζει επίσης ουσιαστικό ρόλο όσον αφορά την ικανότητα των ατόμων με αναπηρία να προβαίνουν σε ενημερωμένες επιλογές υπό την ιδιότητα του πελάτη. Παρομοίως, η ενεργή υποστήριξη των συμμετεχόντων ως προς την ανάπτυξη της ικανότητάς τους να υπερασπίζονται τον εαυτό τους, να λαμβάνουν αποφάσεις και να εξασκούν τα δικαιώματά τους θα είναι καθοριστική, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες σε αυτούς πληροφορίες για να προβαίνουν σε καλά ενημερωμένες επιλογές.

### Υποστήριξη καλά ενημερωμένων επιλογών

Στόχος του NDIS είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες ως ενεργούς καταναλωτές με δικαίωμα επιλογής και ελέγχου όσον αφορά την υποστήριξη που χρειάζονται για να ζήσουν με τον τρόπο που θέλουν. Αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες πρέπει να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες υψηλής ποιότητας σε σχέση με τις επιλογές υποστήριξης και τους παρόχους, οι οποίες θα είναι ουσιαστικές και αξιόπιστες.

Εδώ περιλαμβάνονται:

- Πληροφορίες σχετικά με την πλοήγηση στο σύστημα
- Πληροφορίες σχετικά με τους τύπους και τη διαθεσιμότητα της υποστήριξης
- Πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών και την επιλογή ενός παρόχου. Στην ίδια κατηγορία ανήκουν και οι λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων η τιμή, η αποτελεσματικότητα, η ασφάλεια και η ποιότητα της εμπειρίας για τα άτομα με αναπηρία
- Δικαιώματα και υποχρεώσεις

Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε ποικίλες προσβάσιμες μορφές και να έχουν σχεδιαστεί με τρόπο που θα επιτρέπει την προσαρμογή τους στις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων και ατόμων. Οι πληροφορίες και οι απαιτούμενες τεχνικές ικανότητες των ατόμων με αναπηρία — όπως και οι διαθέσιμοι πόροι — είναι πιθανόν να αλλάξουν επίσης όσο εξελίσσεται η αγορά. Η τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών είναι ένας διαρκώς μεταβαλλόμενος τομέας και, επομένως, οι επιχειρήσεις και οι κυβερνήσεις θα πρέπει να είναι ευέλικτες και ανοιχτές στην καινοτομία, ώστε να συμβαδίζουν με τον ταχύ ρυθμό μεταβολής.

Προτείνεται ο σχεδιασμός ενός συστήματος το οποίο θα επεκτείνει και θα ενισχύει την ποιότητα και την αξιοπιστία των διαθέσιμων πληροφοριών, θα προωθεί την αλληλοϋποστήριξη και θα εστιάζει στον εντοπισμό των καλύτερων διαθέσιμων πληροφοριών για την κάλυψη των αναγκών του χρήστη.

## Ερωτήσεις

Τι είδους πληροφορίες θα βοηθούσαν καλύτερα τους συμμετέχοντες να επιλέξουν κάποιον προμηθευτή;

Πώς μπορούμε να διασφαλίσουμε ότι όλοι θα έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με τους παρόχους υποστήριξης της περιοχής τους;

Ποιες προσεγγίσεις παροχής των πληροφοριών, όπως π.χ. πληροφορίες παρεχόμενες μέσω διαδικτύου, τοποθεσίες με κριτικές ομοτίμων και εκθέσεις καταναλωτών, θα καλύψουν ενδεχομένως καλύτερα τις ανάγκες πληροφόρησης των συμμετεχόντων;

Ποια θα είναι τα οφέλη και οι κίνδυνοι από τη δυνατότητα δημόσιας ανταλλαγής πληροφοριών, π.χ. μέσω διαδικτυακών φόρουμ, βαθμολόγησης των παρόχων από τους καταναλωτές και άλλα μέσα;

## Ενίσχυση της διαθέσιμης υποστήριξης στα άτομα με αναπηρία

Τα άτομα με αναπηρία βασίζονται συχνά στην υποστήριξη εκείνων που εμπιστεύονται (όπως τα μέλη της οικογένειας και οι υπεύθυνοι φροντίδας) για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων σε σχέση με τη ζωή τους. Αυτό είναι ένα φυσικό μέτρο προστασίας για τα συγκεκριμένα άτομα.

Ωστόσο, από τις δοκιμαστικές τοποθεσίες του NDIS προέκυψε ότι ορισμένοι συμμετέχοντες δεν έχουν καλές σχέσεις με την οικογένειά τους και άλλες ανεπίσημες πηγές υποστήριξης κατά την ένταξή τους στην Εθνική Υπηρεσία Ασφάλισης Αναπήρων (NDIA). Επίσης, πολλοί συμμετέχοντες διαθέτουν περιορισμένη εμπειρία ως προς την αναγνώριση των στόχων τους και τη λήψη αποφάσεων με βάση το δικαίωμα επιλογής και ελέγχου.

Επομένως, θα είναι πολύ σημαντικό να ενισχύσουμε την ικανότητα αυτών των συμμετεχόντων να καθοδηγούν και να υπερασπίζονται τον εαυτό τους, όπως και να εστιάζουμε στην ανάπτυξη προσωπικών δικτύων υποστήριξης και τη σύνδεση των ατόμων με πηγές βασικής υποστήριξης και υποστήριξης σε επίπεδο κοινότητας.

Αν τα άτομα με αναπηρία χρειάζονται περισσότερη βοήθεια ως προς την εξάσκηση του δικαιώματος επιλογής και ελέγχου, η NDIA μπορεί να προσφέρει πρόσβαση (στο πλαίσιο του εκάστοτε ατομικού προγράμματος) σε συγκεκριμένους τύπους υποστήριξης (για παράδειγμα, υποστήριξη ως προς τη λήψη αποφάσεων), ώστε τα άτομα να αποκτήσουν τη γνώση και την ικανότητα να κάνουν επιλογές, να κατανοούν το πρόγραμμά τους και να εξασκούν τα δικαιώματά τους όταν χρειάζεται.

Επίσης, η NDIA θα συμμετέχει στην ανάπτυξη των φυσικών μέτρων προστασίας των ατόμων μέσω των Local Area Coordinators (LACs) (Τοπικοί Συντονιστές). Οι LACs θα βοηθούν τα άτομα με αναπηρία να συνδέονται με τους παρόχους, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων βασικής υποστήριξης, όπως οι κοινοτικές υπηρεσίες και οι υπηρεσίες υγείας.

## Ερωτήσεις

Υπάρχουν άλλοι τρόποι υποστήριξης των ατόμων με αναπηρία για την ανάπτυξη φυσικών μέτρων προστασίας τους οποίους θα πρέπει να εξετάσει το NDIS;

Πώς μπορεί το NDIS να υποστηρίξει καλύτερα τα άτομα με αναπηρία τα οποία έχουν λίγους ανθρώπους στη ζωή τους ή και κανέναν, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι τα άτομα αυτά είναι ασφαλή και τα δικαιώματά τους προστατεύονται;

## Υποστήριξη της ικανότητας των παρόχων

Το μοντέλο εξυπηρέτησης του NDIS διαφέρει σημαντικά από προηγούμενες ρυθμίσεις στις περισσότερες πολιτείες και επικράτειες και στην Κοινοπολιτεία. Βάσει του NDIS, η σημαντικότερη σχέση θα είναι μεταξύ των συμμετεχόντων και των παρόχων. Η ικανότητα των παρόχων να παρέχουν ασφαλή υποστήριξη υψηλής ποιότητας αποτελεί, επομένως, ουσιαστικό μέτρο προστασίας. Ένας πάροχος υψηλής ποιότητας θα διαθέτει συνήθως ισχυρή διοίκηση, πολιτικές και διαδικασίες, και μια εταιρική φιλοσοφία που θα προωθεί το σεβασμό και τη διαφάνεια.

Οι πάροχοι υψηλής ποιότητας θα εφαρμόζουν, επίσης, αποτελεσματικές πρακτικές πρόσληψης και επιτήρησης του προσωπικού τους. Θα καταρτίζουν το προσωπικό και θα επενδύουν στη διαρκή εκπαίδευση και βελτίωση. Το προσωπικό των παρόχων που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες μπορεί να επωφελείται από πληροφορίες ή κατάρτιση σε θέματα σχετικά με την καλύτερη κατανόηση του NDIS, την ενίσχυση της ικανότητας απόκρισης στις ατομικές ανάγκες και το σεβασμό των δικαιωμάτων των συμμετεχόντων.

## Ερώτηση

Ποιες πρωτοβουλίες θα βοηθούσαν τους παρόχους υποστήριξης να διασφαλίσουν ότι προσφέρουν ασφαλείς υπηρεσίες υψηλής ποιότητας;