



Εθνικό Πρόγραμμα Ασφάλισης Αναπήρων

Παρακολούθηση και εποπτεία

Στο πλαίσιο του NDIS θα πρέπει να ληφθούν κάποια μέτρα για την αντιμετώπιση των περιστατικών που ανακύπτουν και το χειρισμό των ζητημάτων που δεν μπορούν να επιλυθούν μεταξύ των ατόμων με αναπηρία και των παρόχων. Το συγκεκριμένο ζήτημα αναλύεται, επίσης, σε ξεχωριστό φύλλο δεδομένων σχετικά με τη διαχείριση παραπόνων, όπου εξετάζεται και ο ρόλος των κοινοτικών επισκεπτών.

Αναφορά σημαντικών περιστατικών

Τα σοβαρά περιστατικά - ή σε ορισμένες δικαιοδοσίες «κρίσιμα περιστατικά» - είναι περιστατικά τα οποία περιλαμβάνουν απειλή κατά της ασφάλειας των ατόμων και της περιουσίας. Η πρόβλεψη και η διαχείριση σοβαρών περιστατικών αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο της αποτελεσματικής διαχείρισης των υπηρεσιών αναπηρίας. Είναι σημαντικό να συλλέγονται πληροφορίες σχετικά με τα συγκεκριμένα συμβάντα, ώστε οι πάροχοι να μπορούν να εφαρμόζουν βελτιώσεις και να αποκρίνονται στους κινδύνους έναντι των συμμετεχόντων, και οι ρυθμιστικές αρχές να είναι σε θέση να παρεμβαίνουν σε επίπεδο συστήματος, αν χρειάζεται. Επομένως, η αναφορά πρέπει να εστιάζει στα προβλήματα σε επίπεδο συστήματος και στον τρόπο αποφυγής σοβαρών περιστατικών στο μέλλον.

Ένα σοβαρό περιστατικό μπορεί να είναι:

- ο θάνατος ή ο σοβαρός τραυματισμός ενός συμμετέχοντα,
- η εικαζόμενη ή πραγματική σεξουαλική ή φυσική επίθεση κατά ενός συμμετέχοντα,
- η πρόκληση σημαντικής υλικής ζημιάς ή σοβαρού τραυματισμού σε άλλο πρόσωπο από κάποιον συμμετέχοντα ή
- ένα περιστατικό τα οποίο είναι πιθανόν να θέσει έναν συμμετέχοντα ή το National Disability Insurance Scheme (NDIS) (Εθνικό Πρόγραμμα Ασφάλισης Αναπήρων) σε ενδελεχή δημόσιο έλεγχο με δυσμενείς επιπτώσεις.

Τα σοβαρά περιστατικά δεν συνδέονται απαραίτητα με αμφιβολίες ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών ενός παρόχου. Μερικές φορές μπορεί να οφείλονται στις περίπλοκες συνθήκες συγκεκριμένων συμμετεχόντων, σε ατυχήματα και σε εξωτερικά συμβάντα εκτός του ελέγχου του παρόχου. Ωστόσο, αυτό δεν σημαίνει ότι δεν αποτελούν πηγή μάθησης ή ότι δεν μπορούν να γίνουν βελτιώσεις. Σε πολλές περιπτώσεις η σημαντική πληροφορία δεν είναι το γεγονός ότι συνέβη ένα σοβαρό περιστατικό, αλλά το πόσο καλά αντιμετωπίστηκε.

Ερωτήσεις

Θα πρέπει η αναφορά σοβαρών περιστατικών να είναι υποχρεωτική βάσει του NDIS;

Αν ναι, τι είδους περιστατικά θα πρέπει να αναφέρονται; Σε ποιον θα πρέπει να αναφέρονται;

Είναι απαραίτητη η καθιέρωση ενός εξωτερικού εποπτικού φορέα;

Ένα βασικό ζήτημα του προγράμματος είναι το κατά πόσο υπάρχει ανάγκη να καθιερωθεί ένας φορέας επιφορτισμένος με τη λειτουργία ανεξάρτητης εποπτείας, ώστε να παρέχεται ένα επιπλέον επίπεδο διασφάλισης για το NDIS.

Η National Disability Insurance Agency (NDIA) (Εθνική Υπηρεσία Ασφάλισης Αναπήρων) θα επιβλέπει τη λειτουργία του NDIS. Θα είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων των μεμονωμένων προγραμμάτων και θα συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τους αποτελεσματικότερους τύπους υποστήριξης. Επίσης, η NDIA διατηρεί ένα ξεχωριστό σύστημα παραπόνων για τους συμμετέχοντες οι οποίοι δεν είναι ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση της NDIA.

Η NDIA υπόκειται ήδη σε αρκετές εξωτερικές εποπτικές δομές, συμπεριλαμβανομένου του Board of the NDIA, του NDIS Independent Advisory Council, του Disability Reform Council που αποτελείται από υπουργούς της Κοινοπολιτείας, των Πολιτειών και των Επικρατειών, και του αναλογιστή του προγράμματος. Επιπλέον, φορείς όπως το Administrative Appeals Tribunal, ο Commonwealth Privacy Commissioner και ο Commonwealth Ombudsman θα επιβλέπουν το έργο της NDIA.

Ωστόσο, ενδέχεται να υπάρξει ανάγκη να καθιερωθεί ένας φορέας επιφορτισμένος με τη λειτουργία ανεξάρτητης εποπτείας, ώστε να παρέχεται ένα επιπλέον επίπεδο διασφάλισης για το NDIS.

Ένας φορέας επιφορτισμένος με τη λειτουργία ανεξάρτητης εποπτείας θα μπορούσε να έχει εξουσιοδότηση για τη διερεύνηση και την επίλυση μεμονωμένων παραπόνων τα οποία δεν είναι δυνατόν να επιλυθούν από τον πάροχο σε πρώτο επίπεδο. Επίσης, θα μπορούσε να είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση των πιθανών παραβάσεων του Κώδικα δεοντολογίας από τους παρόχους. Ένας εποπτικός φορέας θα μπορούσε, ακόμη, να αναλάβει τον σημερινό ρόλο των Επιτρόπων Αναπηρίας όσον αφορά την παροχή πληροφοριών, την εκπαίδευση και την κατάρτιση.

Μια επιπρόσθετη λειτουργία εποπτείας θα μπορούσε να είναι η ανεξάρτητη παρακολούθηση και αξιολόγηση της αγοράς του NDIS. Στις λειτουργίες εποπτείας της αγοράς θα μπορούσε να περιλαμβάνεται η προληπτική παρακολούθηση, εξέταση και αναφορά της αποτελεσματικότητας της αγοράς του NDIS. Για παράδειγμα, εδώ θα μπορούσαν να περιληφθούν οι τάσεις ως προς τη ζήτηση συγκεκριμένων τύπων υποστήριξης, τα επίπεδα ανταγωνισμού και, εφόσον απαιτείται, ο προσδιορισμός και η παροχή προτάσεων σχετικά με την ανάπτυξη της αγοράς. Αυτή η λειτουργία θα μπορούσε να περιλαμβάνει, επίσης, τον προσδιορισμό και την εξέταση ζητημάτων όπως η αντανταγωνιστική τιμολόγηση, οι περιορισμένες αγορές και η αποτυχία της αγοράς. Ακόμη, αυτές οι λειτουργίες θα συνέβαλλαν στο να διασφαλιστεί ότι οι συμμετέχοντες είναι σε θέση να λειτουργούν ως ενεργοί και ισχυροί καταναλωτές στην αγορά του NDIS.

Κοινοτικοί επισκέπτες

Σήμερα, σε ορισμένες πολιτείες και επικράτειες εφαρμόζονται κοινοτικά (ή επίσημα) προγράμματα επισκεπτών για την παροχή γενικής εποπτείας ορισμένων τύπων χρηματοδοτούμενης υποστήριξης. Επίσης, συμβάλλουν στη διατύπωση ανησυχιών εκ μέρους των συμμετεχόντων, οι οποίοι ενδέχεται σε διαφορετική περίπτωση να μην ήταν σε θέση ή να ήταν απρόθυμοι να υποβάλουν οι ίδιοι κάποιο παράπονο. Οι κοινοτικοί επισκέπτες έχουν στη διάθεσή τους ποικίλες νομοθετικές εξουσίες, όπως για παράδειγμα το δικαίωμα να εισέρχονται σε συγκεκριμένες εγκαταστάσεις και να ελέγχουν τα αρχεία. Ένα ερώτημα για το μέλλον είναι αν αυτές οι λειτουργίες θα είναι απαραίτητες στο πλαίσιο του NDIS.

Ερωτήσεις

Θα πρέπει να καθιερωθεί ένας ή περισσότεροι ανεξάρτητοι εποπτικοί φορείς για το NDIS;
Γιατί ή γιατί όχι;

Ποιες εξουσίες και ευθύνες θα πρέπει να έχει ο εποπτικός φορέας ή οι εποπτικοί φορείς;

Θα πρέπει να εφαρμόζεται κάποιο πρόγραμμα κοινοτικών επισκεπτών στο NDIS και, αν ναι, ποιος θα πρέπει να είναι ο ρόλος του;