



# تحسين تجربة المتعامل في الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة: إنشاء ضمان خدمة المشاركين Participant Service Guarantee وإزالة الروتين التشريعي

## حول هذه الوثيقة

هذه الوثيقة هي ملخص ورقة النقاش الخاصة بمشاوره الحكومة الأسترالية حول ضمان خدمة المشاركين في الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة NDIS Participant Service Guarantee الجديد. إنها مصممة لمساعدة الأشخاص الذين يتحدثون بلغات أخرى غير الإنجليزية على التعبير عن آرائهم. وهي تشرح الأفكار الرئيسية التي نريد تغطيتها وتتضمن أسئلة تحثك على التمعن في تلك الأفكار. وتشرح كذلك الطريقة التي يمكنك من خلالها المشاركة في المشاورة.

ورقة النقاش الكاملة والنسخة سهلة القراءة متوفران عبر الموقع [www.engage.dss.gov.au](http://www.engage.dss.gov.au)

## تحسين الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة NDIS

الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (NDIS) هي وسيلة لتوفير الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة في جميع أنحاء أستراليا.

تدار الخطة من قبل الوكالة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (NDIA).

تحرص الحكومة الأسترالية على أن يحصل الأشخاص الذين يستخدمون خطة NDIS على تجربة متعامل جيدة.

سيقومون بإنشاء ضمان خدمة المشاركين (الضمان) لخفض أوقات الانتظار وتحسين تجربة المتعامل للأشخاص الذين يستخدمون خطة NDIS.

سيكون الضمان عبارة عن مجموعة جديدة من القواعد التي ستطبق بحلول 1 تموز/يوليو 2020.

لاختيار ما يجب أن يدرج في الضمان، نحن بحاجة لإلقاء نظرة على قانون خطة NDIS.

ويشمل ذلك **قانون الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة لعام 2013**

***National Disability Insurance Scheme Act 2013*** والقواعد الوطنية للتأمين

**ضد الإعاقة *National Disability Insurance Scheme Rules*.**

تم تعيين الخبير المستقل، السيد ديفيد تيون David Tune AO PSM، للنظر في تلك القوانين والقواعد.

سوف يأخذ بنظر الاعتبار ما تقوله حول ما ينبغي أن يدرج في الضمان، ويقدم التوصيات إلى الحكومة بنهاية عام 2019.

## لماذا نحتاج إلى الضمان؟

خلال السنوات الخمس المقبلة، سيستخدم أكثر من 500,000 شخص خطة NDIS. في الوقت الحالي، تساعد خطة NDIS الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها.

لكن بعض الأشخاص لا يحصلون على ما يحتاجونه.

وبعض الأشخاص محبطون.

أخبرنا الناس في المجتمع بأنهم يريدون خدمة أفضل.

الناس الذين أخبرونا بذلك يشملون:

- الأشخاص ذوي الإعاقة
- أفراد الأسرة ومقدمو الرعاية
- المناصرون - وهم الناس الذين يتحدثون لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة
- مقدمو خدمات الإعاقة.

بعض المشاكل تتضمن:

- قد يستغرق الحصول على خطة NDIS وقتاً طويلاً.
- بعض الأشخاص يجدون إن عملية التخطيط صعبة الاستخدام والفهم.
- قد يكون من الصعب إقناع شخص ما بالاطلاع على الخطة وإجراء التغييرات إذا لم تكن راضياً عنها.

المشاكل الأخرى التي واجهها الناس تشمل:

- الحصول على الخدمات للأطفال
- الحصول على وسائل المساعدة الجيدة أو التكنولوجيا لمساعدتك في الحياة اليومية - قد يشمل ذلك أشياء مثل الكرسي المتحرك أو قارئ الشاشة أو تطبيق ما
- إجراء تغييرات على المنزل من أجل التسهيل على الشخص ذي الإعاقة العيش هناك
- الحصول على مكان جيد للعيش فيه
- الحصول على الخدمات الأخرى التي تحتاج إلى عرض أسعار أو موافقة خاصة.

## ماذا سيضم الضمان؟

سيضع الضمان قواعداً جديدة حول كيفية عمل خطة NDIS. على سبيل المثال، قد يحدد الفترة الزمنية التي سوف يستغرقها الحصول على خطة NDIS والمباشرة في استخدامها. وسيتم تحويل الضمان إلى قانون. وذلك يعني أن وكالة NDIA ينبغي عليها الالتزام بقواعده. سيبدأ الضمان في 1 تموز/يوليو 2020.

## نريد أن نعرف رأيك

يمكنك إخبارنا برأيك عما ينبغي أن يكون في الضمان.  
نريد أن نعرف ما إذا كنت قد واجهت أي مشاكل مع خطة NDIS.  
ومن ثمّ سنتعرف على المشاكل التي تحتاج إلى الإصلاح.  
هناك طرق مختلفة لتخبرنا عن رأيك.  
بإمكانك:

- المشاركة في الاستبيان الخاص بنا
- الكتابة إلينا
- حضور ورشة عمل.

جميع المعلومات حول المشاركة متوفرة عبر موقع الإنترنت [www.engage.dss.gov.au](http://www.engage.dss.gov.au)

ستجد المعلومات تحت عنوان "مراجعة قانون NDIS وضمان خدمة المشاركين NDIS Act Review and Participant Service Guarantee".

## كيف سيكون شكل الاستبيان؟

إذا شاركت في الاستبيان عبر الإنترنت، فسنطرح عليك بعض الأسئلة.  
إذا كنت مشاركاً في خطة NDIS، فسوف نسأل:

- كم من الوقت استغرق الحصول على خطة
- هل طلبت إجراء تغييرات على خطتك وما المدة التي استغرقها إجراء التغييرات
- كيف شعرت حول القرارات المتخذة بشأن خطتك
- هل تلقيت معلومات كافية
- كيف تم إخبارك بالقرارات المتخذة.

سيكون الاستبيان متاحاً بلغات أخرى غير الإنجليزية.

يمكنك إكمال الاستبيان عبر موقع الإنترنت Engage اعتباراً من منتصف شهر أيلول/سبتمبر. إذا كنت ترغب في سرد قصتك حول تجربتك مع خطة NDIS، فإن ملء الاستبيان سيساعدنا على فهمها بمزيد من التفاصيل.

## الموعد النهائي

ينبغي عليك إكمال الاستبيان أو الكتابة إلينا أو حضور ورشة عمل قبل 31 تشرين الأول/أكتوبر 2019.

## من يمكنه المشاركة؟

يمكنك المشاركة إذا:

- كنت مشاركاً في خطة NDIS
- كنت قد تقدمت بطلب للحصول على خطة NDIS، لكنك لم تصبح مشاركاً بعد
- كنت ترغب باستخدام خطة NDIS في المستقبل.

كذلك يمكنك المشاركة إذا كنت:

- أحد أفراد الأسرة أو مقدمي الرعاية
- مناصراً
- مقدم خدمة
- شخصاً آخر يعمل في مجال الإعاقة.

لن تحتاج إلى الإفصاح عن أي معلومات شخصية من أجل المشاركة.

## بحسب رأيك ما الذي ينبغي إدراجه في الضمان؟

الضمان سيشمل الحدود الزمنية لفترة الانتظار المتوقعة للحصول على بعض الخدمات.

قد يشمل ذلك المدة المستغرقة من أجل:

- معرفة ما إذا كان بإمكانك استخدام خطة NDIS
- الحصول على خطة
- مراجعة القرار الذي تم اتخاذه.

نريد أن نعرف:

- بحسب رأيك ما هي المدة التي ينبغي أن تستغرقها تلك الأطر الزمنية
- كيف ينبغي على وكالة NDIA اتخاذ قراراتها
- الأشياء الأخرى التي ينبغي أن تكون في الضمان.

هناك بعض الأفكار والأسئلة في الصفحات التالية لمساعدتك على التفكير فيما ينبغي أن يكون في الضمان.

بإمكانك مناقشتها مع عائلتك وأصدقائك ومقدمي الرعاية وأفراد مجتمعك.

نود أن نسمع إجاباتك على تلك الأسئلة، وأي شيء آخر تعتقد أنه ينبغي أن يكون في الضمان.

الأفكار والأسئلة تغطي:

- ما هو المظهر الذي ينبغي أن تبدو به خدمات خطة NDIA الجيدة
- أسئلة محددة حول تجربتك مع خطة NDIS.

عندما تتوفر لديك بعض الإجابات التي ترغب في مشاركتها معنا، يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني أو إرسالها مكتوبة إلينا.

**البريد الإلكتروني: [NDISConsultations@dss.gov.au](mailto:NDISConsultations@dss.gov.au)**

**العنوان:**

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

## المظهر الذي ينبغي أن تبدو به الخدمة الجيدة من وكالة NDIA بحسب رأينا

بعض الأفكار حول ما يمكن إدراجه في الضمان مدرجة أدناه. نريد أن نعرف إذا كنت تعتقد بأن تلك الأشياء من المهم القيام بها من قبل وكالة NDIA، وما إذا كانت هناك أشياء مهمة أخرى يجب أن ندرجها في الضمان.

### في وقتها المناسب

إن عملية خطة NDIS سهلة الفهم والاستخدام. ذلك يعني أن وكالة NDIA يمكنها اتخاذ القرارات بسرعة عند:

- تحديد من يمكنه استخدام خطة NDIS
- وضع الخطط
- القيام بالمراجعات.

### مشاركة

تخطط وكالة NDIA للطريقة التي تعمل بها من خلال التحدث إلى:

- الأشخاص ذوي الإعاقة
- العوائل
- مقدمي الرعاية والأشخاص الداعمون.

### خبرة

كوادر وكالة NDIA تتمتع بالتدريب الجيد. يدركون كيفية تأثير مختلف الإعاقات على حياة الناس. يدركون ما هي أعمال الدعم التي تنجح بأفضل وجه مع إعاقة كل شخص.

### متواصلة

تعمل وكالة NDIA مع:

- الحكومات
- خدمات الصحة والتعليم والعدالة
- مجموعات الإعاقة
- مقدمي الخدمات

تلك الخدمات تنجح بشكل جيد مع بعضها البعض.

#### حاذية بالاهتمام

يشعر الناس بحصولهم على التقدير والاهتمام عند تعاملهم مع خطة NDIS. يعرفون من أين يمكن الحصول على المزيد من المساعدة إذا احتاجوا إليها.

#### متخذة للقرارات بحسب الجدارة

تعمل وكالة NDIA بطريقة تتسم بالوضوح والانفتاح. يدرك الناس سبب قيام وكالة NDIA باتخاذ قراراتها.

#### متاحة

جميع الأشخاص ذوي الإعاقة يمكنهم فهم واستخدام خطة NDIS. تحرص خطة NDIS على أن خدماتها تجعل الجميع يشعرون بالراحة والأمان. وذلك يشمل:

- السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس
- الأشخاص من مختلف الثقافات والخلفيات
- الأشخاص المثليين من LGBTQIA+

## أسئلة تؤخذ بالاعتبار

فيما يلي بعض الأسئلة التي يمكنك أخذها في الاعتبار لمساعدتك في الكتابة إلينا أو التحدث إلينا أو ملء الاستبيان.

1. هل تتفق مع الأفكار بشأن الطريقة التي يجب أن تعمل بها وكالة NDIA؟

- في وقتها المناسب
- مشاركة
- خبرة
- متواصلة
- حازية بالاهتمام
- متخذة للقرارات بحسب الجدارة
- متاحة

2. هل تعتقد أن هناك أشياء أخرى ينبغي على وكالة NDIA القيام بها والتي يمكننا وضعها في الضمان؟

3. كيف يمكننا التحقق من قيام وكالة NDIA بتلك الأمور بشكل جيد؟

## تجربتك مع خطة NDIS.

نريد أن نعرف كيف كانت تجربتك في استخدام خطة NDIS. نود أن نعرف كيف كانت كل خطوة من خطوات العملية بالنسبة لك. وذلك يشمل:

- عند التقديم
- عندما اكتشفت ما إذا كان يمكنك استخدام خطة NDIS أم لا
- إنشاء خطة NDIS الخاصة بك
- استخدام خطتك
- أي مراجعات قد أجريت معك.

نريد أيضاً معرفة ما إذا كنت قد طلبت مراجعة أي من قرارات وكالة NDIA. ربما تكون قد قمت بذلك إذا لم تتفق مع قرار اتخذه.

## أسئلة تؤخذ بالاعتبار

إليك بعض الأسئلة الإضافية التي يمكنك التفكير بها لمساعدتك في الكتابة إلينا أو التحدث إلينا أو ملء الاستبيان.

*البدء - التقدم بطلب للحصول على خطة NDIS*

4. هل وجدت صعوبة في الحصول على خطة NDIS؟
5. كيف يمكننا أن نسهل ذلك لك؟
6. هل وفرت لك وكالة NDIA معلومات كافية عند التقدم بطلب للحصول على خطة NDIS؟
7. كم من الوقت استغرق الأمر لمعرفة ما إذا كان بإمكانك استخدام خطة NDIS؟
8. بحسب رأيك كم من الوقت تعتقد أن ذلك يجب أن يستغرق؟

### وضع خطتك

9. هل وجدت صعوبة في وضع خطة NDIS الخاصة بك؟
10. كيف يمكننا أن نسهل ذلك لك؟
11. هل قدمت لك وكالة NDIA معلومات كافية عندما كنت تقوم بوضع خطتك؟
12. كم من الوقت استغرق وضع خطتك؟
13. بحسب رأيك كم من الوقت تعتقد أن ذلك يجب أن يستغرق؟
14. إذا كانت قد مضت فترة من الوقت على استخدامك خطة NDIS، فهل أصبح من الأسهل عليك الآن وضع الخطة مقارنةً بوقت بدايتك لأول مرة؟

### استخدام ومراجعة خطتك

15. هل واجهت صعوبة في استخدام الدعم في خطتك؟
16. كيف يمكننا أن نسهل ذلك لك؟
17. هل قدمت لك وكالة NDIA معلومات كافية حول استخدام خطتك؟
18. هل واجهت أي مشاكل عندما تمت مراجعة خطتك؟
19. كم من الوقت استغرقت مراجعة خطتك؟
20. بحسب رأيك كم من الوقت تعتقد أن ذلك يجب أن يستغرق؟

### مراجعة قرارات وكالة NDIA

21. هل طلبت مراجعة قرار لوكالة NDIA؟ ربما تكون قد قمت بذلك إذا لم تكن راضياً عن قرار قاموا باتخاذها.
22. إذا كنت قد قمت بذلك، هل واجهت أي مشاكل؟
23. كيف يمكننا أن نسهل ذلك لك؟
24. كم من الوقت استغرقت المراجعة؟
25. بحسب رأيك كم من الوقت تعتقد أن ذلك يجب أن يستغرق؟

## تغيير القانون بشأن خطة NDIS

نريد أن نعرف رأيك بشأن ما يتوجب علينا تغييره حول قانون خطة NDIS. التغييرات في القانون يمكن أن تجعل من استخدام خطة NDIS أسهل وأسرع. قانون وقواعد خطة NDIS تعمل مع بعضها البعض. هناك 33 قاعدة.

تغطي القواعد:

- كيف تصبح مشاركاً
- كيف تتعامل وكالة NDIA مع الأطفال
- كيف يمكن للمشاركين استخدام خططهم وإنفاق تمويلهم.

## أسئلة تؤخذ بالاعتبار

إليك بعض الأسئلة الإضافية التي يمكنك التفكير بها لمساعدتك في الكتابة إلينا أو التحدث إلينا أو ملء الاستبيان.

26. ما هي التغييرات التي نعتقد أنه ينبغي علينا إدخالها على القانون والقواعد؟
27. هل تعتقد أن هناك أجزاءً من القانون والقواعد:
  - ليست ناجحة؟
  - تصعب الأمور على الناس؟
28. هل هناك أمور يمكننا إضافتها إلى القانون لنسهل من استخدام الأشخاص لخطة NDIS؟
29. هل ينبغي أن نجعل الأمر أكثر وضوحاً بشأن نوع خدمات دعم الإعاقة التي يمكن أن يحصل عليها المشارك؟

## القيام بالتغييرات على خطتك

أخبرنا المشاركون ووكالة NDIA أن القيام بالتغييرات على خطة NDIS يمكن أن يشكل أمراً صعباً.

على سبيل المثال:

- إذا قمت بتغيير من يدير خطتك، فعليك وضع خطة جديدة بالكامل
- إذا قمت بإضافة نوع جديد من الدعم إلى خطتك، فعليك أيضاً وضع خطة جديدة بالكامل.

يمكننا تغيير قانون NDIS بحيث يصبح بإمكانك بسهولة القيام بتغييرات بسيطة على خطتك.

ذلك سوف يدعى تعديل الخطة.

## أسئلة تؤخذ بالاعتبار

إليك بعض الأسئلة الإضافية التي يمكنك التفكير بها لمساعدتك في الكتابة إلينا أو التحدث إلينا أو ملء الاستبيان.

30. هل ستفضل إذا ما كانت هناك طريقة أسرع وأسهل للقيام بتغييرات صغيرة على خطتك عندما تحتاج إلى ذلك؟ وذلك سوف يدعى القيام بتعديل الخطة.
31. بحسب اعتقادك كم من الوقت ينبغي أن يستغرق تغيير خطتك؟
32. كم من الوقت ينبغي أن يتاح لك لتقدم لنا دليلاً على حاجتك إلى التغييرات؟
33. هل هناك طرق أخرى يمكننا من خلالها تسهيل القيام بالتغييرات على خطتك؟

## شكراً جزيلاً

نتطلع إلى معرفة ما يريد الناس إدراجه  
في الضمان.

نأمل أن تتمكن من المشاركة.

## التواصل معنا

البريد الإلكتروني: [NDISConsultations@dss.gov.au](mailto:NDISConsultations@dss.gov.au)

### العنوان:

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

موقع الإنترنت: [www.engage.dss.gov.au](http://www.engage.dss.gov.au)

ستجد المعلومات تحت عنوان "مراجعة قانون NDIS وضمان خدمة المشاركين and NDIS Act Review and  
"Participant Service Guarantee".