



ارتقاء کیفیت تجربه طرح ملی بیمه معلولیت: راه اندازی ضمانت نامه خدمات برای شرکت کنندگان و حذف موانع قانونی

درباره این سند

این سند، خلاصه ای است از یک مقاله بحثی برای مشاوره دولت استرالیا در مورد ضمانت نامه خدمات برای اعضای شرکت کننده در طرح ملی بیمه معلولیت NDIS Participant Service Guarantee که به تازگی راه اندازی شده است. این نوشتار برای کمک به افراد غیر انگلیسی زبان جهت ابراز نظراتشان طراحی شده است. این مقاله، ایده های اصلی که می خواهیم در مورد آنها صحبت کنیم را توضیح می دهد و شامل پرسشهایی است که شما را به تفکر در مورد آن ایده ها و می دارد. این مقاله همچنین توضیح میدهد که شما چگونه می توانید در مشاوره شرکت کنید. نسخه کامل این مقاله بحثی و ویرایش Easy Read آن، در آدرس www.engage.dss.gov.au موجودند.

ارتقاء کیفیت طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS)

طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) راهی برای ارائه پشتیبانی به معلولان در سراسر استرالیا است.

این طرح توسط آژانس ملی بیمه معلولیت (NDIA) مدیریت می شود.

دولت استرالیا می خواهد مطمئن شود که تجربه افرادی که از طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) استفاده می کنند، تجربه مثبتی است.

آنها در حال راه اندازی ضمانت نامه خدمات برای شرکت کنندگان هستند تا زمان انتظار را کاهش داده و تجربه افرادی که از طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) استفاده می کنند را بهبود بخشند.

این ضمانت نامه، مجموعه جدیدی از قوانین است که تا یکم ژوئیه سال 2020 به اجرا در خواهد آمد.

برای انتخاب آنچه که باید در ضمانت نامه باشد، باید به قانون طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) نگاهی بیندازیم.

این شامل *National Disability Insurance Scheme Act 2013* (قانون طرح ملی بیمه معلولیت 2013) و *National Disability Insurance Scheme Rules* (مقررات طرح ملی بیمه معلولیت است).

یک کارشناس مستقل به نام آقای David Tune AO PSM برای بررسی این قوانین و مقررات منصوب شده است.

او نظرات شما در مورد آنچه که باید در این ضمانت نامه بیاید را در نظر می گیرد و تا پایان سال 2019 توصیه هایی به دولت ارائه می دهد.

چرا ما به این ضمانت نامه نیاز داریم؟

طی پنج سال آینده، بیش از پانصد هزار نفر از طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) استفاده خواهند کرد.

در حال حاضر، طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) به بسیاری از معلولان کمک می کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنند.

اما برخی از مردم آنچه را که لازم دارند دریافت نمی کنند.

و برخی از مردم به علت دریافت نکردن آنچه که لازم دارند خسته، دردمند، عصبانی و ناامیدند. افراد جامعه به ما گفته اند که خدمات بهتر می خواهند.

افرادی که این موضوع را با ما در میان گذاشته اند، عبارتند از:

- افراد دارای معلولیت
- اعضای خانواده و مراقبان
- طرفداران - افرادی که به طرفداری از افراد معلول صحبت می کنند
- ارائه دهندگان خدمات معلولیت

برخی از مشکلات عبارتند از:

- گرفتن یک برنامه از طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) می تواند مدت زمان زیادی طول بکشد.
- برخی از افراد روند برنامه ریزی را دشوار برای استفاده و درک می دانند.
- اگر شما از برنامه خود راضی نیستید زمان زیادی طول می کشد تا کسی پیدا شود که به برنامه نگاه کرده و در آن تغییراتی ایجاد کند.

سایر مشکلاتی که مردم داشته اند، شامل موارد زیر است:

- دریافت خدمات برای کودکان
- دریافت کمک های خوب یا فناوری برای کمک به شما در زندگی روزمره - این ممکن است شامل چیزی مانند صندلی چرخدار، خواننده صفحه نمایش یا یک اپلیکیشن (اپ) باشد.

- ایجاد تغییرات در خانه به گونه ای که شخص معلول در آنجا راحت تر زندگی کند.
- داشتن یک منزل خوب برای زندگی
- دریافت خدمات دیگری که نیاز به پیش فاکتور یا تأیید ویژه دارند.

ضمانت نامه شامل چه مواردی خواهد بود؟

ضمانت نامه، مقررات جدیدی را در مورد نحوه عملکرد طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) ارائه خواهد داد.

به عنوان مثال، ممکن است بگویید که چقدر باید طول بکشد تا NDIS را دریافت کرده و از آن استفاده کنید.

ضمانت نامه بصورت قانون تصویب خواهد شد.

این بدان معناست که آژانس ملی بیمه معلولیت (NDIA) باید از مقررات موجود در این قانون پیروی کند.

ضمانت نامه در ۱ جولای 2020 آغاز خواهد شد.

ما می خواهیم نظر شما را بدانیم

شما می توانید آنچه را که فکر می کنید باید در ضمانت باشد به ما بگویید. ما می خواهیم بدانیم که آیا شما با NDIS مشکلی داشته اید یا خیر. سپس خواهیم فهمید که چه مشکلاتی باید رفع شوند. روش های مختلفی برای شما وجود دارد که به ما بگویید چه فکر می کنید. شما می توانید:

- در نظرسنجی ما شرکت کنید
- برای ما بنویسید
- در یک کارگاه شرکت کنید.

کلید اطلاعات مربوط به نحوه مشارکت، در وب سایت www.engage.dss.gov.au موجود است.

شما این اطلاعات را تحت عنوان "بررسی قانون NDIS و ضمانت نامه خدمات برای شرکت کنندگان" "NDIS Act Review and Participant Service Guarantee" خواهید یافت.

نظرسنجی چگونه خواهد بود؟

اگر در نظرسنجی آنلاین شرکت کنید، ما سؤالاتی از شما خواهیم پرسید.

اگر شما عضو NDIS هستید، ما خواهیم پرسید که:

- چقدر طول کشید تا یک برنامه NDIS بگیرید.
- اگر شما درخواست کردید که در برنامه تان تغییراتی ایجاد کنند، چه مدت طول کشید تا آن تغییرات را انجام دهند.
- شما در مورد تصمیمات اتخاذ شده در مورد برنامه خود چه احساسی داشتید.
- آیا اطلاعات کافی دریافت کردید.
- تصمیمات اخذ شده چگونه به اطلاع شما رسانده شد.

این نظرسنجی به زبانهای دیگری غیر از انگلیسی نیز در دسترس خواهد بود.

شما می توانید نظرسنجی را در وب سایت Engage از اواسط سپتامبر تکمیل کنید. اگر میخواهید تجربه خود با NDIS را تعریف کنید، پر کردن نظرسنجی به ما کمک می کند تا مسأله را با جزئیات بیشتری درک کنیم.

تاریخ انقضاء

شما باید قبل از 31 اکتبر 2019 این نظرسنجی را تکمیل کرده، برای ما بنویسید، یا در یکی از کارگاه ها شرکت کنید.

چه کسی می تواند شرکت کند؟

شما می تواند شرکت کنید اگر:

- شما یک شرکت کننده در طرح ملی بیمه معلولیت (NDIS) هستید
- شما درخواست NDIS را داده اید ، اما وارد آن نشده اید
- شما می خواهید در آینده از NDIS استفاده کنید.

همچنین شما می توانید شرکت کنید اگر:

- یک عضو خانواده یا مراقب/سرپرست هستید
 - یک طرفدار/ وکیل هستید
 - یک ارائه دهنده خدمات هستید
 - شخصی هستید که در حرفه معلولیت مشغول به کار است.
- شما برای شرکت کردن، ملزم نیستید که اطلاعات شخصی خود را به اشتراک بگذارید.

به نظر شما چه نکاتی باید در ضمانت نامه بیاید؟

ضمانت نامه شامل اعمال محدودیت های زمانی بر روی مدت زمان انتظار شما برای دریافت برخی خدمات است.

این ممکن است شامل مدت زمان لازم برای موارد زیر باشد:

- پی ببرید که آیا می توانید از NDIS استفاده کنید یا خیر
 - برنامه ای دریافت کنید
 - تصمیمی که اتخاذ شده را مرور کنند.
- ما می خواهیم بدانیم که:

- به نظر شما این بازه های زمانی باید چه مدت باشد.
- آژانس ملی بیمه معلولیت (NDIA) چگونه باید تصمیمات خود را بگیرد.
- چه موارد دیگری باید در ضمانت نامه باشد.

چندین ایده و پرسش در صفحات آتی آمده است که به شما کمک می کنند به مواردی که باید در ضمانت نامه بیایند، فکر کنید.

شما می توانید این موارد را با خانواده، دوستان، مراقبان و اعضای انجمن های محلی خود به بحث و گفتگو بگذارید.

ما می خواهیم پاسخ های شما به این پرسش ها را بشنویم و هر چیز دیگری که فکر میکنید باید در ضمانت نامه گنجانده شود.

این ایده ها و سوالات، شامل موارد زیر می باشند:

- خدمات آژانس ملی بیمه معلولیت (NDIA) که در حد مطلوب باشد، باید چگونه به نظر برسد.

- سوالات ویژه در مورد تجربیات شما با NDIS

هنگامی که پاسخ هایی دارید که می خواهید آنها را به اشتراک بگذارید، شما می توانید به ما ایمیل بدهید یا آنها را بنویسید.

ایمیل: NDISConsultations@dss.gov.au

آدرس:

NDIS Consultations
Department of Social Services
GPO Box 9820
Canberra ACT 2601

خدمات آژانس ملی بیمه معلولیت (NDIA) که در حد مطلوب باشد، باید چگونه به نظر برسد؟

چند ایده درباره مواردی که می توانند در ضمانت نامه گنجانده شوند در زیر آورده شده است. ما می خواهیم بدانیم آیا به نظر شما مهم است که NDIA این موارد را انجام دهد یا خیر، و آیا موارد مهم دیگری نیز وجود دارند که باید در ضمانت نامه بگنجانیم.

بهنگام

فرایند NDIS به راحتی قابل فهم و استفاده است.

این بدان معناست که NDIA می تواند سریعاً تصمیم بگیرد هنگامیکه آنها:

- بتوانند محاسبه کنند که چه افرادی می توانند از NDIS استفاده کنند
- برنامه ریزی کنند
- بررسی و مرور کنند.

متعهد

NDIA از طریق گفتگو با افراد زیر، روش کار را برنامه ریزی می کند:

- افراد دارای معلولیت
- خانواده ها
- مراقبان و حامیان

متخصص

کارمندان NDIA خوب تعلیم دیده اند.

آنها درک می کنند که معلولیت‌های مختلف چگونه بر روی زندگی افراد تأثیر می گذارد.

آنها می دانند که چه نوع حمایت‌هایی برای معلولیت هر شخصی مناسب است.

متصل و در ارتباط

NDIA با گروه های زیر در ارتباط است:

- دولت ها
- خدمات بهداشت و درمان، آموزشی و دادگستری
- گروه های معلولیت
- ارائه دهندگان خدمات.

این خدمات با یکدیگر خوب همکاری می کنند.

ارزشمندی

مردم در برخورد با NDIS احساس ارزشمندی و اهمیت می کنند. آنها می دانند که در صورت نیاز، از کجا می توانند کمک بیشتری بگیرند.

تصمیمات بر اساس شایستگی اتخاذ می شوند

NDIA شفاف و باز عمل می کند.

مردم درک می کنند که چرا NDIA آن تصمیمات را گرفته است.

در دسترس

همه افراد دارای معلولیت می توانند NDIS را درک و استفاده کنند. NDIS اطمینان می دهد که خدماتش باعث می شود همه احساس راحتی و امنیت کنند.

این شامل افراد زیر می شود:

- بومی های استرالیا (Aboriginals) و مردم Torres Strait Islander
- افراد با فرهنگ ها و پیشینه های گوناگون
- افراد LGBTQIA+ یا دگرباشان جنسی (همجنسگراهای زن و مرد، دوجنس گراها، افراد ترانجسیتی و ترانس سکسوال، افراد کوئر/ دارای هویت جنسی مبهم، افراد میان جنسی / دارای هویت جنسی مختلط و نامعین، افراد دارای هویت غیرجنسی و سایر دگرباشان جنسی)

سؤالاتی برای فکر کردن

پرسش هایی که می توانید در موردشان فکر کنید تا در نوشتن به ما، صحبت با ما، یا پر کردن نظرسنجی به شما کمک کند، در اینجا آمده است:

1. آیا شما با این ایده ها در مورد نحوه مطلوب کار کردن NDIA موافقید؟

- بهنگام
- متعهد
- متخصص
- متصل و در ارتباط
- ارزشمندی
- تصمیمات بر اساس شایستگی اتخاذ می شوند
- در دسترس.

2. آیا به نظر شما موارد دیگری هست که NDIA باید انجام دهد که ما بتوانیم آنها را در ضمانت نامه بگجانیم؟

3. چگونه می توانیم کنترل کنیم که NDIA این کارها را به خوبی انجام داده است؟

تجربه شما از NDIS

ما می خواهیم بدانیم که تجربه شما هنگام استفاده از NDIS چگونه بوده است.

ما می خواهیم بدانیم که هر مرحله از این روند برای شما چگونه بوده است.

این شامل موارد زیر است:

- وقتی درخواست کردید
- وقتی فهمید که آیا می توانید از NDIS استفاده کنید یا خیر
- ایجاد برنامه NDIS شما
- استفاده شما از برنامه NDIS
- هر نوع بازبینی که داشته اید.

ما همچنین می خواهیم بدانیم که آیا شما درخواست بررسی مجدد تصمیمات NDIA را داده اید.

اگر با تصمیمی که اتخاذ کرده بودند موافق نبوده اید، ممکن است این کار را کرده باشید.

سؤالاتی برای فکر کردن

پرسش های دیگری که می توانید در موردشان فکر کنید تا در نوشتن به ما، صحبت با ما، یا پر کردن نظرسنجی به شما کمک کند، در اینجا آمده است:

شروع به کار - درخواست دادن برای NDIS

4. آیا درخواست دادن برای NDIS دشوار بود؟
5. چگونه می توانیم این کار را برای شما آسانتر کنیم؟
6. آیا هنگامیکه شما برای NDIS درخواست دادید، NDIA اطلاعات کافی به شما داد؟
7. چقدر طول کشید تا متوجه شوید که آیا می توانید از NDIS استفاده کنید؟
8. به نظر شما این موضوع چقدر باید طول بکشد؟

ایجاد برنامه برای شما

9. آیا برایتان دشوار بود که برنامه NDIS خود را ایجاد کنید؟
10. چگونه می توانیم این کار را برای شما آسانتر کنیم؟
11. آیا هنگامی که شما برنامه NDIA خود را تهیه می کردید، اطلاعات کافی به شما دادند؟
12. چه مدت طول کشید تا برنامه خود را ایجاد کنید؟
13. به نظر شما این کار چقدر باید طول بکشد؟
14. اگر مدتی است که از NDIS استفاده می کنید، آیا در حال حاضر برنامه ریزی راحت تر از زمانی است که در ابتدا شروع کردید؟

استفاده از برنامه و بازبینی و مرور برنامه شما

15. آیا گرفتن پشتیبانی برای برنامه شما دشوار بود؟
16. چگونه می توانیم این کار را برای شما آسانتر کنیم؟
17. آیا NDIA اطلاعات کافی به شما در مورد استفاده از برنامه تان داده است؟
18. آیا هنگامی که برنامه شما بازبینی می شد، مشکلی داشتید؟
19. بازبینی برنامه شما چه مدت طول کشید؟
20. به نظر شما این کار چقدر باید طول بکشد؟

بازبینی تصمیمات NDIA

21. آیا شما درخواست تجدید نظر در تصمیمی از NDIA را داده اید؟ اگر از تصمیمی که گرفته شده راضی نبودید، ممکن است شما این کار را کرده باشید.
22. اگر این کار را کردید، آیا مشکلی داشتید؟
23. چگونه می توانیم این کار را برای شما آسانتر کنیم؟
24. این بازبینی چقدر طول کشید؟
25. به نظر شما بازبینی چقدر باید طول بکشد؟

تغییر دادن قانون NDIS

ما می خواهیم بدانیم به نظر شما باید چه چیزی از قانون NDIS را تغییر دهیم. تغییر در قانون می تواند NDIS را برای استفاده، آسان تر و سریع تر کند. قوانین و مقررات NDIS با هم کار می کنند. 33 مقررات وجود دارد.

این مقررات، موارد زیر را پوشش می دهند:

- شرکت کردن در برنامه
- نحوه برخورد NDIA با کودکان
- نحوه استفاده شرکت کنندگان از برنامه خود و خرج کردن بودجه

سؤالاتی برای فکر کردن

پرسش های دیگری که می توانید در موردشان فکر کنید تا در نوشتن به ما، صحبت با ما، یا پر کردن نظرسنجی به شما کمک کند، در اینجا آمده است:

26. به نظر شما چه تغییراتی باید در قانون و مقررات ایجاد کنیم؟

27. آیا فکر می کنید بخش هایی از قانون و مقررات وجود دارد که:

• کار نمی کند و مطلوب نیست؟

• اوضاع را برای افراد سخت تر می کند؟

28. آیا مواردی وجود دارد که می توانیم به قانون اضافه کنیم تا استفاده از NDIS برای افراد راحت تر شود؟

29. آیا ما باید واضح تر توضیح دهیم که شرکت کننده می تواند از چه نوع خدمات پشتیبانی معلولیتی برخوردار شود؟

ایجاد تغییرات در برنامه شما

شرکت کنندگان و NDIA به ما گفته اند که ایجاد تغییر در برنامه NDIS می تواند مشکل باشد.
مثلاً:

- اگر مدیر برنامه خود را تغییر می دهید، باید یک برنامه کاملاً جدید تهیه کنید.
 - اگر نوع جدیدی از پشتیبانی را به برنامه خود اضافه می کنید، باز هم باید یک برنامه کاملاً جدید تهیه کنید.
- ما می توانیم قانون NDIS را به نحوی تغییر دهیم که شما بتوانید راحت تر تغییراتی کوچک در برنامه خود اعمال کنید.
این امر را اصلاحیه برنامه می نامند.

سؤالاتی برای فکر کردن

- پرسش های دیگری که می توانید در موردشان فکر کنید تا در نوشتن به ما، صحبت با ما، یا پر کردن نظرسنجی به شما کمک کند، در اینجا آمده است:
30. آیا دوست داشتید که راهی سریعتر و آسان تر برای ایجاد تغییرات کوچک در برنامه تان در صورت نیاز، وجود داشت؟ این امر را اصلاحیه برنامه می نامند.
31. به نظر شما تغییر دادن برنامه تان چقدر باید طول بکشد؟
32. شما چه مدت قبل باید مدارکی که ثابت می کنند به تغییرات نیاز دارید را به ما ارائه دهید؟
33. آیا روش های ساده تری برای ایجاد تغییرات در برنامه شما وجود دارند؟

با تشکر

ما مشتاقانه منتظر دریافتن آنچه که مردم می خواهند در ضمانت نامه گنجانده شود، هستیم. امیدواریم که بتوانید در نظرسنجی شرکت کنید.

با ما تماس بگیرید

ایمیل: NDISConsultations@dss.gov.au

آدرس:

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

وب سایت: www.engage.dss.gov.au

شما این اطلاعات را تحت عنوان "بررسی قانون NDIS و ضمانت نامه خدمات برای شرکت کنندگان" "NDIS Act Review and Participant Service Guarantee" خواهید یافت.