



# Βελτίωση της Εμπειρίας του Εθνικού Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία: Καθιέρωση Εγγύησης Υπηρεσίας για τους Συμμετέχοντες και άρση της νομοθετικής γραφειοκρατίας

## Σχετικά με το παρόν έγγραφο

Το παρόν έγγραφο είναι περίληψη του Εγγράφου Συζήτησης για τη διαβούλευση της Αυστραλιανής Κυβέρνησης σχετικά με τη νέα NDIS Participant Service Guarantee (Εγγύηση Υπηρεσίας για τους Συμμετέχοντες στο NDIS).

Είναι σχεδιασμένο για να βοηθήσει όσους μιλούν άλλες γλώσσες, εκτός των Αγγλικών, να διατυπώσουν τη γνώμη τους.

Εξηγεί τις βασικές ιδέες για τις οποίες θέλουμε να μιλήσουμε και περιέχει ερωτήσεις που θα σας κάνουν να σκεφτείτε σχετικά με τις ιδέες αυτές.

Εξηγεί επίσης πώς μπορείτε να συμμετάσχετε στη διαβούλευση.

Το πλήρες Έγγραφο Συζήτησης, καθώς και μια έκδοση Εύκολης Ανάγνωσης διατίθενται στην ιστοσελίδα [www.engage.dss.gov.au](http://www.engage.dss.gov.au)

## Κάνοντας το NDIS καλύτερο

Το Εθνικό Πρόγραμμα Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (NDIS) είναι ένας τρόπος παροχής υποστήριξης σε άτομα με αναπηρία σε όλη την Αυστραλία.

Το πρόγραμμα διαχειρίζεται η Εθνική Υπηρεσία Ασφάλισης Αναπηρίας (NDIA).

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση θέλει να διασφαλίσει ότι τα άτομα που χρησιμοποιούν το NDIS έχουν μια καλή εμπειρία.

Πρόκειται να δημιουργήσει την Εγγύηση Υπηρεσίας για τους Συμμετέχοντες (η Εγγύηση), για να μειώσει τον χρόνο αναμονής και να βελτιώσει την εμπειρία όσων χρησιμοποιούν το NDIS.

Η Εγγύηση θα είναι ένα νέο σύνολο κανόνων, που θα τεθούν σε ισχύ μέχρι την 1η Ιουλίου 2020.

Για να επιλέξουμε τι πρέπει να περιληφθεί στην Εγγύηση, πρέπει να εξετάσουμε τη νομοθεσία που διέπει το NDIS.

Αυτή περιλαμβάνει το *National Disability Insurance Scheme Act 2013* (Νόμος περί Εθνικού Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία 2013) και το *National Disability Insurance Scheme Rules* (Κανόνες του Εθνικού Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία).

Ένας ανεξάρτητος εμπειρογνώμονας, ο κ. David Tune AO PSM, έχει διοριστεί για να εξετάσει αυτούς τους νόμους και τους κανόνες.

Θα λάβει υπ' όψη του την άποψή σας σχετικά με το τι πρέπει να περιλαμβάνεται στην Εγγύηση και θα προβεί σε συστάσεις προς την Κυβέρνηση μέχρι τα τέλη του 2019.

## Γιατί χρειαζόμαστε την Εγγύηση;

Μέσα στα επόμενα 5 χρόνια, πάνω από 500,000 άτομα θα χρησιμοποιήσουν το NDIS.

Προς το παρόν, το NDIS βοηθά πολλά άτομα με αναπηρία να λάβουν τις υπηρεσίες που χρειάζονται.

Ωστόσο, μερικά άτομα δεν παίρνουν αυτό που χρειάζονται.

Και μερικοί άνθρωποι είναι απογοητευμένοι.

Άτομα στην κοινότητα μάς έχουν πει ότι θέλουν καλύτερες υπηρεσίες.

Στα άτομα που μας το έχουν πει συμπεριλαμβάνονται:

- άτομα με αναπηρία
- μέλη οικογενειών και φροντιστές
- συνήγοροι – άτομα που μιλούν για τα δικαιώματα ατόμων με αναπηρία
- πάροχοι υπηρεσιών αναπηρίας.

Μερικά από τα προβλήματα είναι:

- Μπορεί να χρειαστεί πολύς χρόνος για τη λήψη ενός ατομικού προγράμματος NDIS.
- Μερικοί άνθρωποι βρίσκουν τη διαδικασία κατάρτισης του ατομικού προγράμματος δύσκολη στη χρήση και την κατανόηση.
- Μπορεί να είναι δύσκολο να βρείτε κάποιον για να ελέγξει το ατομικό σας πρόγραμμα και να κάνει αλλαγές, αν δεν είστε ευχαριστημένοι με αυτό.

Άλλα προβλήματα περιλαμβάνουν:

- λήψη υπηρεσιών για παιδιά
- λήψη καλών βοηθημάτων ή τεχνολογικών προϊόντων που βοηθούν στην καθημερινή ζωή – αυτό ενδεχομένως

περιλαμβάνει κάτι σαν αναπηρικό αμαξίδιο, αναγνώστη οθόνης ή μια εφαρμογή

- τροποποιήσεις σε κατοικία, έτσι ώστε να είναι ευκολότερο σε άτομο με αναπηρία να ζει εκεί
- να έχουν ένα καλό μέρος να ζήσουν
- λήψη άλλων υπηρεσιών, που χρειάζονται προσφορά τιμής ή ειδική έγκριση.

## Τι θα περιλαμβάνει η Εγγύηση;

Η Εγγύηση θα δημιουργήσει νέους κανόνες σχετικά με το πώς πρέπει να λειτουργεί το NDIS.

Για παράδειγμα, μπορεί να λείπει πόσος καιρός χρειάζεται για να λάβει κάποιος ένα ατομικό πρόγραμμα NDIS και να αρχίσει να το χρησιμοποιεί.

Η Εγγύηση θα γίνει νόμος.

Αυτό σημαίνει ότι η NDIA πρέπει να υπακούει στους κανόνες της Εγγύησης.

Η Εγγύηση θα αρχίσει να ισχύει την 1η Ιουλίου 2020.

## Θέλουμε να γνωρίζουμε τι σκέφτεστε

Μπορείτε να μας πείτε τι θεωρείτε ότι πρέπει να υπάρχει στην Εγγύηση.

Θέλουμε να ξέρουμε αν είχατε οποιαδήποτε προβλήματα με το NDIS.

Τότε θα ξέρουμε ποια προβλήματα πρέπει να διορθωθούν.

Υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι να μας πείτε τι σκέφτεστε.

Μπορείτε:

- να συμμετάσχετε στην έρευνά μας
- να μας στείλετε επιστολή
- να έρθετε σε μια συνάντηση συζήτησης.

Όλες οι πληροφορίες συμμετοχής βρίσκονται στην ιστοσελίδα

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

Θα βρείτε τις πληροφορίες κάτω από τον τίτλο 'NDIS Act Review and Participant Service Guarantee' («Ανασκόπηση του Νόμου Περί NDIS και Εγγύηση Υπηρεσίας για τους Συμμετέχοντες»).

### Ποια μορφή θα έχει η έρευνα;

Αν συμμετάσχετε στη διαδικτυακή έρευνα, θα σας κάνουμε μερικές ερωτήσεις.

Αν είστε συμμετέχων στο NDIS, θα σας ρωτήσουμε:

- πόσος χρόνος χρειάστηκε για να λάβετε ατομικό πρόγραμμα
- αν ζητήσατε να κάνετε αλλαγές στο πρόγραμμά σας και πόσος χρόνος χρειάστηκε για να γίνουν οι αλλαγές
- πώς νιώσατε σχετικά με τις αποφάσεις που ελήφθησαν για το πρόγραμμά σας
- αν λάβατε αρκετές πληροφορίες
- πώς ενημερωθήκατε για τις αποφάσεις που ελήφθησαν.

Η έρευνα θα είναι επίσης διαθέσιμη σε άλλες γλώσσες εκτός των Αγγλικών.

Μπορείτε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα Συμμετοχής από τα μέσα του Σεπτεμβρίου. Αν θέλετε να πείτε την ιστορία της εμπειρίας σας με το NDIS, η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα μας βοηθήσει να την καταλάβουμε λεπτομερέστερα.

### **Καταληκτική ημερομηνία**

Πρέπει να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο, να μας στείλετε επιστολή ή να έρθετε σε μια συνάντηση συζήτησης πριν τις 31 Οκτωβρίου 2019.

### **Ποιοι μπορούν να συμμετάσχουν;**

Μπορείτε να συμμετάσχετε, αν:

- είστε συμμετέχων στο NDIS
- κάνατε αίτηση για το NDIS, αλλά δεν εγκρίθηκε
- θέλετε να χρησιμοποιήσετε το NDIS στο μέλλον.

Μπορείτε επίσης να συμμετάσχετε, αν είστε:

- μέλος της οικογένειας ή φροντιστής
- συνήγορος
- πάροχος υπηρεσιών
- άλλο άτομο που εργάζεται στον τομέα της αναπηρίας.

Δεν χρειάζεται να δώσετε προσωπικές πληροφορίες για να συμμετάσχετε.

## Τι θεωρείτε ότι πρέπει να υπάρχει στην Εγγύηση;

Η Εγγύηση θα περιλαμβάνει χρονικά όρια για το χρονικό διάστημα που θα πρέπει να περιμένετε για ορισμένες υπηρεσίες.

Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει το χρόνο που χρειάζεται για να:

- διαπιστώσετε αν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το NDIS
- λάβετε ένα ατομικό πρόγραμμα
- επανεξεταστεί μια απόφαση που έχει ληφθεί.

Θέλουμε να ξέρουμε:

- πόσο μεγάλα πιστεύετε ότι θα πρέπει να είναι αυτά τα χρονικά πλαίσια
- πώς θα πρέπει να λαμβάνει τις αποφάσεις της η NDIA
- τι άλλο θα πρέπει να υπάρχει στην Εγγύηση.

Στις επόμενες σελίδες υπάρχουν μερικές ιδέες και ερωτήσεις που θα σας βοηθήσουν να σκεφτείτε τι θα πρέπει να υπάρχει στην Εγγύηση.

Μπορείτε να τις συζητήσετε με την οικογένειά σας, φίλους, φροντιστές και μέλη της κοινότητάς σας.

Θα θέλαμε να ακούσουμε τις απαντήσεις σας σε αυτές τις ερωτήσεις και οτιδήποτε άλλο νομίζετε ότι θα πρέπει να υπάρχει στην Εγγύηση.

Οι ιδέες και οι ερωτήσεις καλύπτουν:

- πώς θα πρέπει να μοιάζουν οι καλές υπηρεσίες της NDIA
- συγκεκριμένες ερωτήσεις για τις εμπειρίες σας με το NDIS.



Όταν θα έχετε μερικές απαντήσεις που θα θέλατε να μοιραστείτε, μπορείτε να μας τις στείλετε με το email ή με ταχυδρομική επιστολή.

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

**Διεύθυνση:**

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

## **Πώς νομίζουμε ότι πρέπει να είναι μια καλή υπηρεσία που παρέχει η NDIA**

Παρακάτω παρατίθενται ορισμένες ιδέες για το τι μπορεί να περιλαμβάνεται στην Εγγύηση.

Θέλουμε να ξέρουμε αν νομίζετε ότι αυτά είναι σημαντικά πράγματα για την NDIA και αν υπάρχουν άλλα σημαντικά πράγματα που πρέπει να συμπεριλάβουμε στην Εγγύηση.

### ***Έγκαιρη***

Η διαδικασία του NDIS είναι εύκολη στην κατανόηση και χρήση.

Αυτό σημαίνει ότι η NDIA μπορεί να λάβει αποφάσεις γρήγορα, όταν:

- υπολογίζει ποιος μπορεί να χρησιμοποιήσει το NDIS
- καταρτίζει ατομικά προγράμματα
- κάνει ανασκοπήσεις.

### ***Συμμετοχική***

Η NDIA σχεδιάζει τον τρόπο εργασίας της μιλώντας με:

- άτομα με αναπηρία
- οικογένειες
- φροντιστές και άτομα που παρέχουν υποστήριξη.

### ***Παρεχόμενη από ειδικούς***

Το προσωπικό της NDIA έχει καλή κατάρτιση.

Κατανοούν πώς οι διάφορες αναπηρίες επηρεάζουν τις ζωές των ανθρώπων.

Κατανοούν ποιες μορφές υποστήριξης λειτουργούν καλύτερα για την αναπηρία του κάθε ατόμου.

### ***Συνδεδεμένη***

Η NDIA συνεργάζεται με:

- κυβερνήσεις
- υπηρεσίες υγείας, εκπαίδευσης και δικαιοσύνης
- ομάδες ατόμων με αναπηρία
- παρόχους.

Αυτές οι υπηρεσίες συνεργάζονται καλά μεταξύ τους.

### ***Εκτιμημένη***

Οι άνθρωποι νιώθουν εκτιμημένοι και σημαντικοί όταν συναλλάσσονται με το NDIS.

Ξέρουν πού να πάρουν περισσότερη βοήθεια, αν τη χρειάζονται.

### ***Οι αποφάσεις λαμβάνονται αξιοκρατικά***

Η NDIA εργάζεται με τρόπο ξεκάθαρο και ανοιχτό.

Οι άνθρωποι κατανοούν γιατί η NDIA έχει λάβει συγκεκριμένες αποφάσεις.

### ***Προσβάσιμη***

Όλα τα άτομα με αναπηρία μπορούν να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν το NDIS.

Το NDIS διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες του κάνουν όλους να αισθάνονται άνετα και ασφαλείς.

Αυτό περιλαμβάνει:

- Αβοριγίνους και Νησιώτες από το Torres Strait
- άτομα από διαφορετικές κουλτούρες και πολιτιστικά υπόβαθρα
- άτομα της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙ+.

## Ενδεχόμενες ερωτήσεις

Ακολουθούν μερικές ερωτήσεις, τις οποίες μπορείτε να σκεφτείτε. Θα σας βοηθήσουν να μας γράψετε, να μας μιλήσετε ή να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο.

1. Συμφωνείτε με τις ιδέες σχετικά με τον τρόπο που πρέπει να λειτουργεί η NDIA;
  - Εγκαίρως
  - Συμμετοχικά
  - Από ειδικούς
  - Συνδεδεμένα
  - Εκτιμημένα
  - Με αξιοκρατική λήψη αποφάσεων
  - Προσβάσιμα.
2. Υπάρχουν άλλα πράγματα που θεωρείτε ότι πρέπει να κάνει η NDIA και τα οποία μπορούμε να συμπεριλάβουμε στην Εγγύηση;
3. Πώς μπορούμε να ελέγξουμε ότι η NDIA έχει κάνει αυτά τα πράγματα καλά;

## Η εμπειρία σας από το NDIS

Θέλουμε να γνωρίζουμε ποια ήταν η εμπειρία σας από τη χρήση του NDIS.

Θέλουμε να γνωρίζουμε πώς ήταν για εσάς το κάθε βήμα της διαδικασίας.

Αυτό συμπεριλαμβάνει:

- πότε υποβάλατε αίτηση
- πότε διαπιστώσατε αν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το NDIS ή όχι
- την κατάρτιση του ατομικού σας προγράμματος NDIS
- τη χρήση του προγράμματός σας
- οποιεσδήποτε ανασκοπήσεις είχατε.

Θέλουμε επίσης να γνωρίζουμε αν έχετε ζητήσει την αναθεώρηση τυχόν αποφάσεων της NDIA.

Ενδεχομένως να το έχετε κάνει, αν δεν συμφωνήσατε με μια απόφαση που έλαβε η NDIA.

## Ενδεχόμενες ερωτήσεις

Ακολουθούν μερικές ακόμη ερωτήσεις, τις οποίες μπορείτε να σκεφτείτε.

Θα σας βοηθήσουν να μας γράψετε, να μας μιλήσετε ή να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο.

### ***Ξεκινώντας – υποβολή αίτησης για το NDIS***

4. Βρήκατε δύσκολη την υποβολή αίτησης για το NDIS;
5. Πώς θα μπορούσαμε να το κάνουμε ευκολότερο για εσάς;

6. Σας έδωσε η NDIA επαρκείς πληροφορίες, όταν υποβάλατε αίτηση για το NDIS;
7. Πόσος χρόνος χρειάστηκε για να διαπιστώσετε αν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το NDIS;
8. Πόσος χρόνος θεωρείτε ότι θα έπρεπε να χρειαστεί;

### ***Κατάρτιση του ατομικού σας προγράμματος***

9. Το βρήκατε δύσκολο να δημιουργήσετε το ατομικό σας πρόγραμμα NDIS;
10. Πώς θα μπορούσαμε να το κάνουμε ευκολότερο για εσάς;
11. Σας έδωσε η NDIA επαρκείς πληροφορίες, όταν καταρτίζατε το ατομικό σας πρόγραμμα NDIS;
12. Πόσος χρόνος χρειάστηκε για να καταρτίσετε το πρόγραμμά σας;
13. Πόσος χρόνος θεωρείτε ότι θα έπρεπε να χρειαστεί;
14. Αν χρησιμοποιείτε ήδη το NDIS για κάποιο χρονικό διάστημα, είναι ευκολότερο να καταρτίσετε ένα πρόγραμμα τώρα σε σχέση με όταν αρχίσατε για πρώτη φορά;

### ***Χρήση και ανασκόπηση του προγράμματός σας***

15. Βρήκατε δύσκολο να χρησιμοποιήσετε τις μορφές υποστήριξης που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμά σας;
16. Πώς θα μπορούσαμε να το κάνουμε ευκολότερο για εσάς;
17. Σας έδωσε η NDIA επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του προγράμματός σας;
18. Είχατε προβλήματα όταν έγινε ανασκόπηση του προγράμματός σας;
19. Πόσος χρόνος χρειάστηκε για την ανασκόπηση του προγράμματός σας;
20. Πόσος χρόνος θεωρείτε ότι θα έπρεπε να χρειαστεί;

**A**



### **ναθεώρηση αποφάσεων της NDIA**

21. Έχετε ζητήσει αναθεώρηση μιας απόφασης της NDIA;  
Ενδεχομένως να το έχετε κάνει, αν δεν ήσασταν ικανοποιημένοι με μια απόφαση που ελήφθη.
22. Αν το κάνατε, είχατε προβλήματα;
23. Πώς θα μπορούσαμε να το κάνουμε ευκολότερο για εσάς;
24. Πόσος χρόνος χρειάστηκε για την αναθεώρηση;
25. Πόσος χρόνος θεωρείτε ότι θα έπρεπε να χρειαστεί;

## Αλλάζοντας τον νόμο σχετικά με το NDIS

Θέλουμε να γνωρίζουμε τι θεωρείτε ότι πρέπει να αλλάξουμε στον νόμο του NDIS.

Οι αλλαγές στον νόμο μπορούν να κάνουν το NDIS ταχύτερο και ευκολότερο στη χρήση.

Ο νόμος του NDIS και οι κανόνες συνεργάζονται. .

Υπάρχουν 33 κανόνες.

Οι κανόνες καλύπτουν:

- το να γίνει κάποιος συμμετέχων
- πώς το NDIA αντιμετωπίζει τα παιδιά
- πώς οι συμμετέχοντες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το ατομικό τους πρόγραμμα και να ξοδέψουν τη χρηματοδότησή τους.

### Ενδεχόμενες ερωτήσεις

Ακολουθούν μερικές ακόμη ερωτήσεις, τις οποίες μπορείτε να σκεφτείτε. Θα σας βοηθήσουν να μας γράψετε, να μας μιλήσετε ή να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο.

26. Ποιες αλλαγές θεωρείτε ότι πρέπει να κάνουμε στον νόμο και τους κανόνες;
27. Θεωρείτε ότι υπάρχουν τμήματα του νόμου και των κανόνων, τα οποία:
  - δεν λειτουργούν;
  - κάνουν τα πράγματα πιο δύσκολα για τους ανθρώπους;

28. Υπάρχουν πράγματα που μπορούμε να προσθέσουμε στον νόμο, για να κάνουμε ευκολότερη για τους ανθρώπους τη χρήση του NDIS;
29. Θα έπρεπε να κάνουμε σαφέστερο τι είδους υπηρεσίες υποστήριξης αναπηρίας μπορεί να έχει ο συμμετέχων;

## Επιφέροντας αλλαγές στο πρόγραμμά σας

Συμμετέχοντες και η NDIA μας έχουν αναφέρει ότι η πραγματοποίηση αλλαγών σε ένα πρόγραμμα NDIS μπορεί να είναι δύσκολη.

Για παράδειγμα:

- αν αλλάξετε τον διαχειριστή του προγράμματός σας, πρέπει να καταρτίσετε ένα εντελώς νέο πρόγραμμα
- αν προσθέσετε ένα νέο τύπο υποστήριξης στο πρόγραμμά σας, πρέπει επίσης να καταρτίσετε ένα εντελώς νέο πρόγραμμα.

Θα μπορούσαμε να αλλάξουμε τον νόμο του NDIS, έτσι ώστε να μπορείτε να επιφέρετε αλλαγές στο πρόγραμμά σας ευκολότερα.

Αυτό θα μπορούσε να ονομάζεται “τροποποίηση προγράμματος”.

### Ενδεχόμενες ερωτήσεις

Ακολουθούν μερικές ακόμη ερωτήσεις, τις οποίες μπορείτε να σκεφτείτε.

Θα σας βοηθήσουν να μας γράψετε, να μας μιλήσετε ή να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο.

30. Θα θέλατε να υπάρχει ένας ταχύτερος και ευκολότερος τρόπος να κάνετε μικρές αλλαγές στο πρόγραμμά σας, όταν το χρειάζεστε; Αυτό θα μπορούσε να ονομάζεται “τροποποίηση προγράμματος”.
31. Πόσος χρόνος θεωρείτε ότι θα έπρεπε να χρειάζεται για μια αλλαγή στο πρόγραμμά σας;
32. Πόσο χρόνο θα έπρεπε να έχετε για να μας δώσετε αποδείξεις ότι χρειάζεστε τις αλλαγές;
33. Υπάρχουν άλλοι τρόποι με τους οποίους θα σας διευκόλυναμε να κάνετε αλλαγές στο πρόγραμμά σας;

## Ευχαριστούμε

Προσδοκούμε να μάθουμε τι θέλουν οι άνθρωποι να συμπεριληφθεί στην Εγγύηση.

Ελπίζουμε ότι μπορείτε να συμμετάσχετε.

## Επικοινωνήστε μαζί μας

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

### **Διεύθυνση:**

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

**Ιστοσελίδα:** [www.engage.dss.gov.au](http://www.engage.dss.gov.au)

Θα βρείτε τις πληροφορίες κάτω από τον τίτλο 'NDIS Act Review and Participant Service Guarantee' («Ανασκόπηση του Νόμου Περί NDIS και Εγγύηση Υπηρεσίας για τους Συμμετέχοντες»).