

اعرف حقوقك

كمشارك في NDIS، لديك الحق في:

✓ اختيار مقدمي الخدمات والدعم والخدمات التي تلي احتياجاتك

✓ التحكّم في خطة NDIS الخاصة بك واتفاقية الخدمة

✓ اتخاذ الخيارات

✓ الحصول على خدمات عالية الجودة

فهم دعمك وخدماتك يساعدك على اتخاذ القرارات الأفضل لك

1 الشفافية

لديك الحق في:

- فهم الخدمات التي تتلقاها.
- فهم خدماتك، بما في ذلك الرسوم والتكاليف وفترات الانتظار والاستحقاقات.
- طلب معلومات من مقدم الخدمة حول جميع الأجزاء المختلفة من الدعم.



2 تقديم التعليقات بلا خوف

- إن تقديم تعليقات إيجابية أو سلبية حول تجربتك أمر مهم لتحسين خدمة NDIS الخاصة بك.
- لديك الحق في تقديم التعليقات دون الخوف من المعاملة غير العادلة، أو أن يتم سحب خدماتك.
- عملية تعليقات NDIS هي مساحة مفتوحة وآمنة، حيث يكون صوتك مهم.

3 تحدّث بصراحة

- لديك الحق في التحدّث بصراحة، التواصل مهم.
- إذا كنت غير راضٍ عن مقدم خدمة أو دعم، قل شيئاً على الفور.
- تحدّث مع مقدم الخدمة وأخبره بتجربتك.
- تحدّث بصراحة مبكراً للتأكد من حصولك على المعلومات التي تلي احتياجاتك.



اعرف حقوقك، تحدّث بصراحة إذا كان هناك شيء غير صحيح

كيفية تقديم الملاحظات خطوة بخطوة



مطلوب من كل مقدم خدمة أن يكون لديه عملية للتعليقات والشكاوى

البدء

لدي مشكلة مع الدعم والخدمات الخاصة بي

1. حدد المشكلة - إذا كنت غير راضٍ عن خدمتك أو دعمك، نشجعك على التحدث مع مقدم الخدمة الخاص بك

2. تحدث مع مقدم الخدمة الخاص بك. يمكنك تقديم التعليقات عبر البريد الإلكتروني أو بكتابة رسالة أو مكالمة هاتفية أو مع خدمة الترحيل أو شخصيًا

لقد تم حل مشكلتك

3. يستمع مقدم الخدمة إلى مخاوفك ويتخذ خطوات لمعالجتها

4. إذا لم يقدم مقدم الخدمة الخاص بك بحل المخاوف أو الشكوى

لقد تم حل مشكلتك

تذكر أن الدعم اللغوي المجاني متاح للتحدث مع مقدم الخدمة الخاص بك. يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS) على الرقم 131 450 للحصول على المساعدة

7. اتصل بأمين مظالم الكومنولث على الرقم 1300 362 072 ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint

6. إذا لم تقم لجنة جودة وضمادات NDIS بحل الشكوى

5. اتصل بلجنة جودة وضمادات NDIS على الرقم 1800 035 544 أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى contactcentre@ndiscommission.gov.au

قد تستغرق عملية التعليقات والشكاوى وقتًا.



هناك طرق مختلفة عديدة لتقديم التعليقات أو تقديم شكوى. يمكن لأي شخص تقديم شكوى إلى لجنة NDIS بما في ذلك مشارك NDIS أو فرد من العائلة / صديق أو مرشح معين من NDIA أو مناصر أو وصي أو أي شخص آخر يرغب في تقديم شكوى.





المصطلحات الأساسية

أمين مظالم الكومنولث - منظمة حكومية تحقق في الشكاوى المتعلقة بوكالات الحكومة الأسترالية وبعض الصناعات الخاصة. الخدمة مجانية ومستقلة ولا تنحاز لأي طرف.

الشكوى - عندما تتحدث مع شخص ما لأن خطأ ما قد حدث في الدعم والخدمات المقدمة لك. الشكاوى أكثر جدية من التعليقات.

التعليقات - عندما تخبر شخصًا ما عن مشكلة؛ كيف يمكنه فعل شيء بشكل أفضل أو شيء قد فعله بشكل جيد.

حبل دوار الشمس للإعاقات الخفية - رمز دولي للإعاقات غير المرئية، والمعروفة أيضًا بالإعاقات الخفية. إنه علامة متحفظة تدل على أن مرتديه لديه إعاقة خفية وقد يحتاج إلى دعم إضافي.

المرجم الشفهي - شخص يتحدث لغتك ويساعدك على فهم ما يقوله شخص آخر.

مدونة قواعد سلوك NDIS - تحدد المعايير الدنيا والمسؤوليات التي يمكن لمشاركي NDIS وجميع الأستراليين توقعها من مقدمي الخدمات والعاملين الذين يقدمون دعم وخدمات NDIS [ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct](https://www.ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct).

لجنة الجودة والضمانات في NDIS (لجنة NDIS) - وكالة حكومية أسترالية تدعم حقوق وتعزز صحة وسلامة وعافية الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتلقون دعم وخدمات NDIS. لديها صلاحيات لاتخاذ إجراءات لحماية سلامة مشاركي NDIS. الخدمة مستقلة ومجانية.

مقدم الخدمة - شخص أو شركة أو منظمة تقدم لك خدمات الدعم. يجب على جميع مقدمي الخدمات: الامتثال لمدونة قواعد السلوك الخاصة بـ NDIS؛ والاستماع والاستجابة للشكاوى.

خدمة الهاتف المرجل أو TTY - جهاز خاص يتيح لك كتابة الرسائل في الهاتف بدلاً من التحدث.

1800 555 660 | 1800 555 690 | 0416 001 350 | helpdesk@relayservice.com.au

إذا كنت في خطر فوري من الأذى، أو لديك مخاوف بشأن عافية شخص ما، اتصل بالرقم 000 على الفور.



الدعم اللغوي

لديك الحق في الوصول إلى دعم مجاني بلغتك ويجب على مقدمي الخدمات دعم احتياجاتك. يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS) على الرقم 131 450 للمساعدة.

ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint



ndiscommission.gov.au/participants/participants-make-complaint



ssi.org.au/TheRightsPath

