

Χάρτης Υπηρεσιών Συμμετεχόντων

Participant Service Charter

Κάνοντας τη διαφορά για τα άτομα που χρησιμοποιούν το NDIS

Έκδοση Εύκολης Ανάγνωσης

Greek | Ελληνικά

Εύκολη Ανάγνωση

ndis

ndis.gov.au

Πώς να χρησιμοποιήσετε αυτόν τον Χάρτη



Η Εθνική Υπηρεσία Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (National Disability Insurance Agency - NDIA) έγραψε αυτόν τον Χάρτη. Όταν βλέπετε τη λέξη "εμείς", σημαίνει την NDIA.



Γράψαμε αυτόν τον Χάρτη με τρόπο εύκολο στην ανάγνωση.

Χρησιμοποιούμε εικόνες για να εξηγήσουμε διάφορες έννοιες.

Έντονα

Μη έντονα

Γράψαμε μερικές λέξεις με **έντονα** γράμματα.

Αυτό σημαίνει ότι τα γράμματα είναι παχύτερα και πιο σκούρα.



Εξηγούμε τι σημαίνουν αυτές οι λέξεις. Υπάρχει ένας κατάλογος αυτών των λέξεων στη σελίδα 41.



Αυτός ο Χάρτης Εύκολης Ανάγνωσης είναι περίληψη ενός άλλου εγγράφου. Αυτό σημαίνει ότι περιέχει μόνο τις πιο σημαντικές πληροφορίες.



Μπορείτε να βρείτε το άλλο έγγραφο στην ιστοσελίδα μας.

www.ndis.gov.au/servicecharter



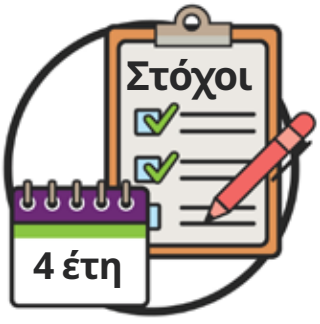
Μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια για να διαβάσετε αυτόν τον Χάρτη.
Ένας φίλος, ένα μέλος της οικογένειας ή άτομο υποστήριξης ενδέχεται να μπορεί να σας βοηθήσει.



Υπάρχουν άλλες πληροφορίες που μπορεί να σας βοηθήσουν να διαβάσετε και να καταλάβετε αυτόν τον Χάρτη.



Ίσως θέλετε να διαβάσετε το Εταιρικό Σχέδιό μας (Corporate Plan).



Το Εταιρικό Σχέδιό μας εξηγεί τους στόχους για το NDIS για τα επόμενα 4 χρόνια.



Μπορείτε επίσης να διαβάσετε το Σχέδιο Βελτίωσης Υπηρεσιών Συμμετεχόντων (Participant Service Improvement Plan).



Το Σχέδιο Βελτίωσης Υπηρεσιών Συμμετεχόντων μιλά για το πώς θα κάνουμε τις υπηρεσίες μας καλύτερες.



Δεν χρειάζεται να διαβάσετε όλον αυτόν τον Χάρτη με μιας.

Μπορείτε να τον διαβάσετε σιγά-σιγά και με τον δικό σας ρυθμό.

Τι υπάρχει σ’ αυτό το έγγραφο;

Σχετικά με τον Χάρτη Υπηρεσιών Συμμετεχόντων (Participant Service Charter) 6

Πώς θα είμαστε διαφανείς; 11

Πώς θα είμαστε εξυπηρετικοί; 13

Πώς θα είμαστε ευαίσθητοι στις ανάγκες σας; 14

Πώς θα είμαστε ενισχυτικοί; 15

Πώς θα συνδεθούμε μαζί σας; 17

Τι μπορείτε να περιμένετε; 20

Πώς θα γνωρίζουμε αν αυτός ο Χάρτης λειτουργεί; 26

Πώς να μας πείτε τι νομίζετε 30

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα 32

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με μια απόφαση 34

Επικοινωνήστε μαζί μας 38

Κατάλογος λέξεων 41

Σχετικά με τον Χάρτη Υπηρεσιών Συμμετεχόντων (Participant Service Charter)



Συμμετέχοντες είναι άτομα με αναπηρία που συμμετέχουν στο Εθνικό Πρόγραμμα Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία.

Το ονομάζουμε NDIS.



Οι συμμετέχοντες είναι το πιο σημαντικό τμήμα όλης της δουλειάς που κάνουμε.



Θέλουμε οι συμμετέχοντες να παίρνουν τις δικές τους αποφάσεις για τις ζωές τους.

Και θέλουμε να υποστηρίξουμε όλους όσοι χρησιμοποιούν το NDIS.

Περιλαμβάνονται:



- παιδιά και νεαρά άτομα



- ενήλικοι



- γονείς και οικογένειες



- άτομα που θέλουν να ενταχθούν στο NDIS.



Ενημερώσαμε τον Χάρτη Υπηρεσιών Συμμετεχόντων με βάση τις αλλαγές στον νόμο.



Ο Χάρτης Υπηρεσιών Συμμετεχόντων (Participant Service Charter) εξηγεί τι μπορείτε να περιμένετε από το NDIS.



Θέλουμε να έχετε μια καλή εμπειρία όταν χρησιμοποιείτε το NDIS.

Όταν συνεργαζόμαστε με εσάς, θα είμαστε:



- διαφανείς



- εξυπηρετικοί



- ευαίσθητοι στις ανάγκες σας.

Επίσης:



- θα είμαστε ενισχυτικοί



- θα συνδεόμαστε μαζί σας



Μιλάμε για το καθένα από αυτά με λεπτομέρειες στις επόμενες σελίδες.

Πώς θα είμαστε διαφανείς;



Όταν είμαστε **διαφανείς**, θα κάνουμε εύκολα κατανοητές τις πληροφορίες και τις αποφάσεις μας.



Για να είμαστε διαφανείς, θα βεβαιωθούμε ότι τις πληροφορίες μας είναι εύκολο:

- να τις καταλαβαίνετε
- να τις βρίσκετε και να τις χρησιμοποιείτε.

Για να είμαστε διαφανείς:



- θα μένουμε σε επαφή μαζί σας



- θα σας λέμε τι συμβαίνει.

Και:



- θα επικοινωνούμε μαζί σας με τρόπο που εσείς θέλετε



- θα σας εξηγούμε τις αποφάσεις που παίρνουμε



- θα απαντάμε τις ερωτήσεις σας.

Πώς θα είμαστε εξυπηρετικοί;



Όταν είμαστε **εξυπηρετικοί**, θα σας βοηθάμε με ό,τι χρειάζεστε.



Για να είμαστε εξυπηρετικοί, θα παίρνουμε αποφάσεις εγκαίρως.

Μπορείτε να βρείτε περισσότερα γι' αυτό στη σελίδα **20**.



Θα σας δώσουμε επίσης ένα άτομο για επικοινωνία, έτσι ώστε θα πρέπει να πείτε την ιστορία σας μόνο μία φορά.



Και θα σας δίνουμε επιλογές, αν η ζωή σας αλλάζει.

Πώς θα είμαστε ευαίσθητοι στις ανάγκες σας;



Όταν είμαστε **ευαίσθητοι στις ανάγκες σας**, σας αντιμετωπίζουμε ως άτομο.



Για να είμαστε ευαίσθητοι στις ανάγκες σας:

- θα σας ακούμε
- θα συνεργαζόμαστε μαζί σας.



Και θα βεβαιωθούμε ότι το προσωπικό μας καταλαβαίνει την αναπηρία και τη **διαφορετικότητά** σας.

Διαφορετικότητα είναι ό,τι κάνει τους ανθρώπους διαφορετικούς μεταξύ τους.



Θα χρησιμοποιούμε επίσης τα **σχόλιά** σας για να μαθαίνουμε.

Όταν δίνετε σχόλια, λέτε σε κάποιον:

- τι κάνει καλά
- τι πρέπει να διορθωθεί.

Πώς θα είμαστε ενισχυτικοί;



Όταν είμαστε **ενισχυτικοί**, θα σας βοηθάμε να ζείτε τη ζωή σας με τον τρόπο που θέλετε.

Θα σας βοηθάμε να βρίσκετε και να χρησιμοποιείτε πληροφορίες.



Για να είμαστε ενισχυτικοί:

- θα κάνουμε ό,τι κάνουμε εύκολο στην κατανόηση
- θα κάνουμε τη συνεργασία μαζί μας εύκολη.



Και θα σας δίνουμε πληροφορίες για να βεβαιωθούμε ότι:

- μπορείτε να παίρνετε αποφάσεις
- έχετε υποστήριξη για να παίρνετε αποφάσεις.



Θα σας εξηγούμε επίσης τα **δικαιώματά** σας, για να γνωρίζετε πώς να περιμένετε ότι θα αντιμετωπιστείτε.

Τα δικαιώματα είναι κανόνες για το πώς πρέπει να αντιμετωπίζονται όλοι δίκαια και ισότιμα.



Θα διασφαλίζουμε επίσης ότι έχετε λόγο για ό,τι υπάρχει στο πρόγραμμά σας.



Και θα ακούμε και θα συνεργαζόμαστε με άτομα με αναπηρία, ώστε να μπορούμε να μαθαίνουμε από τις εμπειρίες τους.

Πώς θα συνδεθούμε μαζί σας;

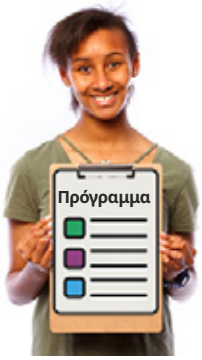


Όταν **συνδεόμαστε** μαζί σας, σας βοηθάμε να βρίσκετε τις μορφές υποστήριξης και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε.



Για να συνδεθούμε μαζί σας, θα σας δίνουμε επιλογές για το πώς να επικοινωνείτε μαζί μας.

Και θα σας βοηθάμε:



- να χρησιμοποιείτε το πρόγραμμά σας με τρόπο που είναι σωστός για σας



- να βρίσκετε μορφές υποστήριξης και υπηρεσίες.



Θα συνδεθούμε επίσης με την κοινότητα.

Αυτό θα βοηθήσει την κοινότητα να μάθει για το NDIS και πώς αυτό λειτουργεί.



Και θα συνδεθούμε με ανθρώπους από διαφορετικές κοινότητες σε όλη την Αυστραλία.

Περιλαμβάνονται:



- άτομα από κοινότητες των Πρώτων Εθνών



- άτομα που μιλούν γλώσσες διαφορετικές από τα Αγγλικά.



Περιλαμβάνονται επίσης άτομα από διαφορετικές **κουλτούρες** και καταβολές.

Η κουλτούρα σας είναι:

- ο τρόπος της ζωής σας και τα πιστεύω σας
- ό,τι είναι σημαντικό για σας.



Περιλαμβάνονται και άτομα από κοινότητες **ΛΟΑΤΚΙΑ+**.



Τα γράμματα ΛΟΑΤΚΙΑ σημαίνουν λεσβίες, ομοφυλόφιλους, τους αμφισεξουαλικούς, τρανς, ίντερσεξ, κουίρ και ασεξουαλικά άτομα.

Το "+" είναι για άτομα που αποτελούν τμήμα της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙΑ+ αλλά δεν χρησιμοποιούν για τον εαυτό τους μια λέξη από αυτή τη λίστα.

Τι μπορείτε να περιμένετε;



Μπορείτε να περιμένετε ότι θα κάνουμε πράγματα εγκαίρως. Σ' αυτά συμπεριλαμβάνονται:

- η λήψη αποφάσεων



- η παροχή πληροφοριών σε σας



- η επανεξέταση μιας απόφασης.



Στις επόμενες σελίδες εξηγούμε:

- τι θα κάνουμε
- πόσες ημέρες θα χρειαστούμε.

Ξεκίνημα με το NDIS



Τι θα κάνουμε	Οι περισσότερες ημέρες που θα χρειαστούμε
Θα αποφασίσουμε ποιος μπορεί να χρησιμοποιήσει το NDIS	21 ημέρες
Θα δώσουμε στα άτομα χρόνο να προετοιμάσουν πληροφορίες, για την περίπτωση που τις ζητήσουμε	90 ημέρες
Θα αποφασίσουμε ποιος μπορεί να χρησιμοποιήσει το NDIS, αφού πάρουμε περισσότερες πληροφορίες	14 ημέρες

Λήψη προγράμματος



Τι θα κάνουμε	Οι περισσότερες ημέρες που θα χρειαστούμε
Θα αρχίσουμε να φτιάχνουμε το πρόγραμμά σας	21 ημέρες
Θα εγκρίνουμε ένα πρόγραμμα	56 ημέρες
Θα εγκρίνουμε ένα πρόγραμμα για παιδί κάτω των 7 ετών	56 ημέρες
Θα σας ρωτήσουμε αν θέλετε να έχετε μια συνάντηση σχετικά με την έναρξη του προγράμματος, όταν το πρόγραμμά σας εγκριθεί.	Το γρηγορότερο δυνατόν
Θα έχουμε συνάντηση για την έναρξη του προγράμματός σας, αν το θέλετε	28 ημέρες
Θα σας δώσουμε ένα αντίγραφο του εγκεκριμένου προγράμματός σας	7 ημέρες

Επαναξιολόγηση προγράμματος ή αλλαγή του προγράμματός σας



Όταν κάνουμε **επαναξιολόγηση προγράμματος**, ελέγχουμε το πρόγραμμά σας για να δούμε τι χρειάζεται αλλαγή.

Μπορείτε να ζητήσετε επαναξιολόγηση προγράμματος. Ή μπορούμε εμείς να τη ζητήσουμε.

Τι θα κάνουμε	Οι περισσότερες ημέρες που θα χρειαστούμε
Θα αρχίσουμε να καταρτίζουμε μια επαναξιολόγηση προγράμματος	56 ημέρες πριν από την ημερομηνία επαναξιολόγησης του προγράμματος
Θα αποφασίσουμε αν θα επαναξιολογήσουμε το πρόγραμμα, αν μας το ζητήσετε	21 ημέρες αφού μας το ζητήσετε
Θα κάνουμε την επαναξιολόγηση προγράμματος που μας ζητήσατε να κάνουμε	28 ημέρες αφού συμφωνήσουμε να το κάνουμε
Θα αποφασίσουμε αν θα αλλάξουμε μικρά τμήματα του προγράμματός σας, αν μας το ζητήσετε, ή να σας πούμε αν χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο για να αποφασίσουμε	21 ημέρες
Θα αποφασίσουμε αν θα αλλάξουμε μικρά τμήματα του προγράμματός σας, αφού πρώτα σας πούμε ότι χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο	28 ημέρες
Θα αποφασίσουμε αν θα αλλάξουμε μεγάλα τμήματα του προγράμματός σας, αφού πρώτα σας πούμε ότι χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο	50 ημέρες
Θα σας δώσουμε ένα αντίγραφο του προγράμματος, αφού το αλλάξουμε	7 ημέρες

Επανεξέταση των αποφάσεών μας



Τι θα κάνουμε	Οι περισσότερες ημέρες που θα χρειαστούμε
Θα επανεξετάσουμε τις αποφάσεις μας, αν χρειαστεί	60 ημέρες
Θα αλλάξουμε κάτι, όταν το **Διοικητικό Εφετείο (AAT)** μάς το ζητήσει. Το AAT επανεξετάζει κυβερνητικές αποφάσεις.	28 ημέρες

Χρήση εκπροσώπου



Μερικά άτομα έχουν **εκπρόσωπο**.



Ο εκπρόσωπός σας είναι κάποιος που εσείς επιλέγετε:

- για να παίρνει αποφάσεις που εσείς δεν μπορείτε να παίρνετε
- να κάνει για σας πράγματα που δεν μπορείτε να κάνετε μόνοι σας.



Μερικές φορές πρέπει να ακυρώσουμε έναν εκπρόσωπο.



Θα το κάνουμε εντός 14 ημερών:

- αν μας το ζητήσετε
- αν μας το ζητήσει ο εκπρόσωπός σας.

Κλήση στο κέντρο εξυπηρέτησης



Θα απαντάμε το 80% των κλήσεων εντός 1 λεπτού.

Υποβολή παραπόνου



Όταν υποβάλλετε **παράπονο**, λέτε σε κάποιον ότι κάτι:

- έχει πάει λάθος
- δεν λειτουργεί καλά.



Όταν κάποιος υποβάλει παράπονο, θα λύνουμε τα περισσότερα προβλήματα εντός 21 ημερών.



Αλλά μερικά προβλήματα μπορεί να χρειαστούν περισσότερο χρόνο για να λυθούν.

Τι θα κάνουμε	Οι περισσότερες ημέρες που θα χρειαστούμε
Θα σας πούμε ότι έχουμε λάβει το παράπονό σας	1 ημέρα
Θα επικοινωνήσουμε με εσάς, αφού λάβουμε το παράπονό σας	2 ημέρες
Θα τακτοποιήσουμε το παράπονό σας, αν μπορούμε	21 ημέρες

Πώς θα γνωρίζουμε αν αυτός ο Χάρτης λειτουργεί;



Θα γνωρίζουμε αν αυτός ο Χάρτης λειτουργεί, αν παρέχουμε υπηρεσίες εγκαίρως.



Θα ρωτούμε τους ανθρώπους τι νομίζουν για τις επιδόσεις μας.



Θα χρησιμοποιούμε ένα ερωτηματολόγιο κάθε 3 μήνες για να ρωτούμε τους ανθρώπους τι νομίζουν.



Θα κοινοποιούμε πόσο καλά πετυχαίνουμε τους στόχους που εξηγήσαμε στις σελίδες **21–23**.



Θα περιλαμβάνουμε αυτή την πληροφορία στην Τριμηνιαία Έκθεσή μας.

Και θα την κοινοποιούμε στους υπουργούς που είναι υπεύθυνοι για θέματα αναπηρίας.



Μπορείτε να βρείτε μια έκδοση Εύκολης Ανάγνωσης της Τριμηνιαίας Έκθεσης στην ιστοσελίδα μας.

www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports



Ο **Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής** (Commonwealth Ombudsman) θα γράφει επίσης μια έκθεση κάθε χρόνο.

Ο Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής βοηθάει τα άτομα που υπέβαλαν παράπονο για κυβερνητικές υπηρεσίες.



Θα είναι πιο εύκολο για εσάς να εργαστείτε για να πετύχετε τους στόχους σας.



Οι στόχοι σας χρησιμοποιήθηκαν για να καταρτίσουμε το πρόγραμμά σας.

Οι στόχοι σας θα πρέπει επίσης να αφορούν πράγματα για τα οποία θέλετε να εργαστείτε με τη βοήθεια:

- του NDIS
- άλλων μορφών υποστήριξης και υπηρεσιών.



Για παράδειγμα, ο στόχος μπορεί να είναι να βρείτε και να κρατήσετε μια δουλειά.



Θα σας ακούμε, αν μας δίνετε σχόλια.



Πιστεύουμε ότι μπορούμε να κάνουμε μια πραγματική διαφορά για τα άτομα με αναπηρία στην κοινότητά μας.



Αυτό θα συμβεί:

- αν κάνουμε καλή δουλειά
- αν κάνουμε αυτό που λέμε ότι θα κάνουμε σ' αυτόν τον Χάρτη Υπηρεσιών Συμμετεχόντων.



Θα ενημερώνουμε τον Χάρτη από καιρό σε καιρό.



Θα κοινοποιούμε τον Χάρτη στην ιστοσελίδα μας, όταν τον ενημερώνουμε.

Πώς να μας πείτε τι νομίζετε



Θέλουμε να γνωρίζουμε τι νομίζετε.



Μπορείτε να μας πείτε αν είστε ευχαριστημένοι με τις υπηρεσίες μας.



Ή μπορείτε να μας πείτε αν έχετε κάποιο πρόβλημα.



Μπορείτε να συμπληρώσετε το έντυπο σχολίων στην ιστοσελίδα του NDIS.

www.ndis.gov.au



Μπορείτε να μας στείλετε email.

feedback@ndis.gov.au



Μπορείτε να μας τηλεφωνήσετε.

1800 800 110



Μπορείτε να μας το πείτε προσωπικά στα γραφεία του NDIS. Στην ιστοσελίδα μας υπάρχει λίστα των γραφείων μας.

www.ndis.gov.au/contact/locations

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα



Αν υποβάλετε παράπονο, θα σας ακούσουμε.



Θα σας ενημερώνουμε για την πορεία του παραπόνου σας.



Και θα σας βοηθήσουμε αμέσως, αν θεωρήσουμε ότι μπορεί να υπάρχει κίνδυνος βλάβης για σας.

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι για το παράπονό σας



Αν δεν συμφωνείτε με την επανεξέταση της NDIA, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Κοινοπολιτειακό Διαμεσολαβητή.



Μπορείτε να του τηλεφωνήσετε.

1300 362 072



Μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του.

www.ombudsman.gov.au

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με μια απόφαση



Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με μια απόφαση που πήραμε, μπορείτε να μας ζητήσετε να την επανεξετάσουμε.



Πρέπει να το κάνετε εντός τριών μηνών από τη λήψη της απόφασης.



Αν δεν συμφωνείτε με την επανεξέταση της NDIA, μπορείτε να ζητήσετε από το Διοικητικό Εφετείο (AAT) να επανεξετάσει την απόφαση.



Μπορείτε να τηλεφωνήσετε το AAT.

1800 228 333



Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί του στην ιστοσελίδα του.

www.aat.gov.au



Αυτό πρέπει να το κάνετε εντός 28 ημερών από τη λήψη της απόφασης.

Η Επιτροπή Ποιότητας και Διασφαλίσεων του NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission)



Η **Επιτροπή Ποιότητας και Διασφαλίσεων του NDIS (η Επιτροπή NDIS)** διασφαλίζει ότι τα άτομα με αναπηρία που συμμετέχουν στο NDIS:

- είναι ασφαλή
- λαμβάνουν καλές υπηρεσίες.



Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο σχετικά με τις μορφές υποστήριξης και τις υπηρεσίες σας.



Για παράδειγμα, μπορείτε να υποβάλετε παράπονο, αν οι μορφές υποστήριξής σας δεν είναι καλές ή ασφαλείς.



Μπορείτε να τηλεφωνήσετε την Επιτροπή NDIS για να υποβάλετε παράπονο.

1800 035 544



Αν μιλάτε γλώσσα εκτός της Αγγλικής, μπορείτε να τηλεφωνήσετε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS).

131 450

National Relay Service

Αν έχετε πρόβλημα ομιλίας ή ακοής, μπορείτε να τηλεφωνήσετε την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service).

133 677



Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε την Υπηρεσία Τηλετύπου (TTY).

133 677



Μπορείτε επίσης να υποβάλετε παράπονο στην ιστοσελίδα της Επιτροπής NDIS.

www.ndiscommission.gov.au

Επικοινωνήστε μαζί μας

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Χάρτη μας, επικοινωνήστε μαζί μας.



Μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας.

www.ndis.gov.au



Μπορείτε να μας τηλεφωνήσετε.

1800 800 110



Μπορείτε να μας στείλετε email.

enquiries@ndis.gov.au



Μπορείτε να μας στείλετε επιστολή.

National Disability Insurance Agency
GPO Box 700
Canberra ACT 2601

Μπορείτε να επισκεφθείτε το τοπικό σας:



- γραφείο NDIS



- γραφείο συντονιστή στην τοπική περιοχή



- γραφείο παρέμβασης πρώιμης παιδικής ηλικίας.

Μπορείτε να μας ακολουθήσετε στο Facebook.

www.facebook.com/NDISAus

Μπορείτε να μας ακολουθήσετε στο Twitter.

@NDIS



Μπορείτε να μιλήσετε μαζί μας στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας το webchat (διαδικτυακή συνομιλία) στο επάνω μέρος της ιστοσελίδας μας.

www.ndis.gov.au



Αν μιλάτε γλώσσα εκτός της Αγγλικής, μπορείτε να τηλεφωνήσετε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS).

131 450

Αν έχετε προβλήματα ομιλίας ή ακοής, μπορείτε να τηλεφωνήσετε:



Υπηρεσία Τηλετύπου (TTY)

1800 555 677



Μιλώ και Ακούω

1800 555 727

Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης

133 677

www.relayservice.gov.au

Κατάλογος λέξεων

Αυτός ο κατάλογος εξηγεί τι σημαίνουν οι λέξεις που είναι γραμμένες με **έντονα** γράμματα σ' αυτό το έγγραφο.



Διοικητικό Εφετείο (ΑΑΤ)

Το ΑΑΤ επανεξετάζει κυβερνητικές αποφάσεις.



Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής

Ο Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής βοηθάει τα άτομα που υπέβαλαν παράπονο για κυβερνητικές υπηρεσίες.



Παράπονο

Όταν υποβάλλετε παράπονο, λέτε σε κάποιον ότι κάτι:

- έχει πάει λάθος
- δεν λειτουργεί καλά.



Σύνδεση

Όταν συνδεόμαστε μαζί σας, σας βοηθάμε να βρείτε τις μορφές υποστήριξης και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε.



Κουλτούρα

Η κουλτούρα σας είναι:

- ο τρόπος της ζωής σας και τα πιστεύω σας
- ό,τι είναι σημαντικό για σας.



Διαφορετικότητα

Διαφορετικότητα είναι ό,τι κάνει τους ανθρώπους διαφορετικούς μεταξύ τους.



Ενισχυτικοί

Όταν είμαστε ενισχυτικοί, σας βοηθάμε να ζήσετε τη ζωή σας με τον τρόπο που θέλετε.

Θα σας βοηθάμε να βρίσκετε και να χρησιμοποιείτε πληροφορίες.



Σχόλια

Όταν δίνετε σχόλια, λέτε σε κάποιον:

- τι κάνει καλά
- τι πρέπει να διορθωθεί.



ΛΟΑΤΚΙΑ+

Τα γράμματα ΛΟΑΤΚΙΑ σημαίνουν λεσβίες, ομοφυλόφιλους, τους αμφισεξουαλικούς, τρανς, ίντερσεξ, κουίρ και ασεξουαλικά άτομα.

Το "+" είναι για άτομα που αποτελούν τμήμα της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙΑ+ αλλά δεν χρησιμοποιούν για τον εαυτό τους μια λέξη από αυτή τη λίστα.



Επιτροπή Ποιότητας και Διασφαλίσεων του NDIS (Επιτροπή NDIS)

Η Επιτροπή Ποιότητας και Διασφαλίσεων του NDIS (Επιτροπή NDIS) διασφαλίζει ότι τα άτομα με αναπηρία που συμμετέχουν στο NDIS:

- είναι ασφαλή
- λαμβάνουν καλές υπηρεσίες.

Εκπρόσωπος



Ο εκπρόσωπός σας είναι κάποιος που εσείς επιλέγετε:

- για να παίρνει αποφάσεις για σας
- να κάνει για σας πράγματα που δεν μπορείτε να κάνετε μόνοι σας.

Συμμετέχοντες



Οι συμμετέχοντες είναι άτομα με αναπηρία που συμμετέχουν στο NDIS.

Επαναξιολόγηση προγράμματος



Όταν κάνουμε επαναξιολόγηση προγράμματος, ελέγχουμε το πρόγραμμά σας για να δούμε τι χρειάζεται αλλαγή.

Μπορείτε να ζητήσετε επαναξιολόγηση προγράμματος. Ή μπορούμε εμείς να τη ζητήσουμε.

Ευαίσθητοι στις ανάγκες σας



Όταν είμαστε ευαίσθητοι στις ανάγκες σας, σας αντιμετωπίζουμε ως άτομο.



Εξυπηρετικοί

Όταν είμαστε εξυπηρετικοί, θα σας βοηθάμε με ό,τι χρειάζεστε.



Δικαιώματα

Τα δικαιώματα είναι κανόνες για το πώς πρέπει να αντιμετωπίζονται όλοι δίκαια και ισότιμα.



Διαφανείς

Όταν είμαστε διαφανείς, θα κάνουμε εύκολα κατανοητές τις πληροφορίες και τις αποφάσεις μας.

Η Ομάδα Πρόσβασης στις Πληροφορίες δημιούργησε αυτό το έγγραφο Εύκολης Ανάγνωσης χρησιμοποιώντας εικόνες που δεν προστατεύονται από πνευματικά δικαιώματα, καθώς και προσαρμοσμένες εικόνες. Οι εικόνες δεν επιτρέπεται να επαναχρησιμοποιηθούν χωρίς άδεια. Για τυχόν ερωτήσεις για τις εικόνες, επισκεφθείτε **www.informationaccessgroup.com**. Παραθέστε τον αριθμό εργασίας 4971.



ndis.gov.au

DA0497 – Easy Read Participant Service Charter – October 2022