



## Ο οδηγός σας στο Πρόγραμμα Προσωπικής Υποστήριξης

### Τι είναι το Πρόγραμμα Προσωπικής Υποστήριξης;

Το Πρόγραμμα Προσωπικής Υποστήριξης (Personal Support Programme-PSP) βοηθά τα άτομα να αντιμετωπίζουν δύσκολες προσωπικές καταστάσεις και να διατηρούν τις διασυνδέσεις τους με την οικονομική και κοινωνική ζωή της κοινωνίας.

Αποτελεί μια γέφυρα μεταξύ των υπηρεσιών βραχυπρόθεσμης κρίσης και των προγραμμάτων εύρεσης εργασίας όπως το Δίκτυο Εργασίας (Job Network). Θα σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε τις περιστάσεις που σας εμποδίζουν να συμμετέχετε στην κοινότητά σας, να επιδιώξετε κάποια δουλειά ή να ωφεληθείτε από την βοήθεια για την εύρεση εργασίας.

### Πώς βοηθά το PSP;

Το PSP σας βοηθά να αντιμετωπίσετε προσωπικές καταστάσεις που μπορούν να περιλαμβάνουν:

- έλλειψη στέγης
- προβλήματα σχετικά με ναρκωτικά ή αλκοόλ
- σοβαρές ψυχολογικές παθήσεις ή ψυχική ασθένεια
- διαταραχές προσωπικότητας-περιλαμβανομένων και των ζητημάτων χειρισμού θυμού
- διαταραχές ψυχικής διάθεσης-περιλαμβανομένης και της κατάθλιψης
- διαταραχές άγχους-περιλαμβανομένων και της αγοραφοβίας και προσβολών πανικού
- βασανιστήριο ή τραύμα ή άλλες διαταραχές έντασης
- προβλήματα χαρτοπαιξίας
- βία στο σπίτι
- προβλήματα οικονομικής διαχείρισης
- σωματική ή διανοητική αναπηρία
- κοινωνική απομόνωση/αποξένωση
- φτωχή επικοινωνία/γλωσσικές ικανότητες
- μακροχρόνια ανεργία
- απομόνωση, και
- εθνοτική ή φυλετική διάκριση

### Πώς αυτό με ωφελεί;

Για μέχρι δυο χρόνια οι φορείς σας του PSP θα σας βοηθήσουν:

- στις καταστάσεις που σας εμποδίζουν
- θα εξετάσουν το τι μπορείτε να κάνετε
- θα εξετάσουν το είδος βοήθειας που χρειάζεστε

Το PSP προσφέρει:

- συμβουλές και προσωπική υποστήριξη-περιλαμβανομένης καθοδήγησης, βοήθειας, προτροπής, ενίσχυσης αυτοσεβασμού και αυτοπεποίθησης
- παραπομπή και συνηγορία-βοηθώντας σας στη διασύνδεση με την τοπική σας κοινότητα και στην πρόσβαση σε υπηρεσίες
- πρακτική υποστήριξη-για παράδειγμα, βοήθεια προκειμένου να παραβρίσκεστε σε συνεντεύξεις ή σε συγκοινωνία
- εξωτερικές δραστηριότητες-βοήθεια αν έχετε ειδικές ανάγκες
- αξιολόγηση- οι φορείς σας θα συνεργαστούν μαζί σας για να προσδιορίσουν στόχους και σχέδια, θα παρακολουθούν την πρόδός σας και θα εκτιμούν τότε θα είστε έτοιμοι για περαιτέρω δραστηριότητες

Μέσω του PSP μπορείτε:

- να εκπληρώσετε τις προϋποθέσεις της δραστηριότητά σας συμμετέχοντας στο PSP αν παίρνετε πληρωμές που υπόκεινται στην εξέταση δραστηριότητας
- να έχετε βοήθεια που συμβιβάζει τις ικανότητές σας, τη δυνατότητα και τις περιστάσεις σας
- να έχετε βοήθεια προκειμένου να προχωρήσετε από το PSP σε απασχόληση ή σε βοήθεια εύρεσης εργασίας, ειδικά στο Δίκτυο Εργασίας και στο Δίκτυο Εύρεσης Εργασίας για Ανάπηρους (Disability Employment Network) ή σε Υπηρεσίες Επαγγελματικής Αποκατάστασης (Vocational Rehabilitation Services).



- να διατηρήσετε την πληρωμή σας εισοδηματικής υποστήριξης, η οποία παραμένει η ίδια ενώ συμμετέχετε στο πρόγραμμα
- να επιλέξετε τους φορείς σας, αλλά αν αυτοί ο φορείς δεν είναι διαθέσιμοι, μπορεί να σας παραπέμψουν κάπου αλλού
- να καλείτε τους φορείς σας οποτεδήποτε χρειάζεστε βοήθεια και υποστήριξη, και
- να εγκαταλείψετε το πρόγραμμα πριν από δυο χρόνια προκειμένου να παρακολουθήσετε σπουδές, να πιάσετε δουλειά, να αρχίσετε μια μαθητεία ή σε βοήθεια εύρεσης εργασίας

### **Πώς λειτουργεί το PSP;**

Το PSP παρέχεται από ιδιωτικούς και κοινοτικούς οργανισμούς που έχουν επιλεγεί για τις ικανότητες και την πείρα τους. Είναι εξαιρετικά γνωστοί και συνδέονται με την τοπική κοινότητα, και έχουν τη δυνατότητα να συνεργάζονται με άλλους οργανισμούς που παρέχουν βοήθεια σχετικά με διάφορα προσωπικά προβλήματα.

### **Πώς μπορούν τα άτομα να συμμετάσχουν στο PSP;**

Τα άτομα αξιολογούνται για παραπομπή στο PSP από φορέα για Αξιολόγηση Ικανότητας για Δουλειά (Job Capacity Assessment). Αν σας προσδιορίσουν ως πιθανό συμμετέχοντα στο PSP από το Centrelink ή μέσω του Δικτύου Εργασίας, ή άλλων φορέων εύρεσης εργασίας, θα σας παραπέμψουν σε φορέα για Αξιολόγηση Ικανότητας για Δουλειά για αξιολόγηση.

### **Τι συμβαίνει μετά τη λήξη της διετούς μου συμμετοχής στο πρόγραμμα;**

Ένας από τους κύριους στόχους του PSP είναι να σας βοηθήσει να εξασφαλίσετε τη συνεχή υποστήριξη που θα χρειαστείτε μετά από τη συμμετοχή σας στο πρόγραμμα.

Μετά από την ολοκλήρωση της συμμετοχής σας στο πρόγραμμα, θα επιστρέψετε στο Centrelink, θα συνταχθεί μια καινούργια Συμφωνία Δραστηριότητας (Activity Agreement) με τη συνεργασία σας που θα συμβιβάζεται με τις ανάγκες και τις περιστάσεις σας. Το Centrelink θα σας παραπέμψει σε φορέα για Αξιολόγηση Ικανότητας για Δουλειά προκειμένου να αποφασίσει για τις επόμενες ενέργειες που πρέπει να κάνετε για την εύρεση εργασίας.

### **Ποιές είναι οι υποχρεώσεις μου;**

Χρειάζεται να έρχεστε σε επαφή με τον φορέα σας του PSP τουλάχιστον μια φορά κάθε τέσσερις εβδομάδες. Αν δεν μπορείτε να το κάνετε, πρέπει να ενημερώσετε το φορέα σας.

### **Αλλαγές από την 1 Ιουλίου 2006**

Από την 1 Ιουλίου 2006 η αυστραλιανή Κυβέρνηση προβαίνει σε ορισμένες σημαντικές αλλαγές στο σύστημα εισοδηματικού βοηθήματος προκειμένου να βοηθήσει τα άτομα να αρχίσουν έμμισθη απασχόληση.

Αυτές οι αλλαγές περιλαμβάνουν μια ισορροπία υποστήριξης μέσω βελτιωμένων υπηρεσιών, αυξημένων οικονομικών κινήτρων και ορισμένων νέων προϋποθέσεων υποχρέωσης. Υπάρχουν περισσότερες θέσεις στις υπηρεσίες εύρεσης εργασίας, ένα νέο σύστημα συμμόρφωσης και νέοι κανονισμοί δικαιούχων για πελάτες εισοδηματικού βοηθήματος (ειδικά για γονείς, ανάπηρους, άτομα ώριμης ηλικίας, και μακροχρόνια άνεργους που ψάχνουν για δουλειά).

Για περισσότερες πληροφορίες για τις αλλαγές, επισκεφτείτε το [australia.gov.au/movingintowork](http://australia.gov.au/movingintowork).

### **Εύρεση εργασίας [jobsearch.gov.au](http://jobsearch.gov.au)**

Το **JobSearch** είναι ο πιο εκτενής πίνακας κενών θέσεων εργασίας που παρέχεται δωρεάν στο διαδίκτυο με την καθημερινή επίδειξη περισσότερων των 70 000 θέσεων εργασίας

Είτε αναζητάτε μια δουλειά, είτε αλλαγή καριέρας είτε μια ευκαιρία εθελοντικής απασχόλησης το πρόγραμμα JobSearch μπορεί να βοηθήσει. Μπορείτε να ψάξετε το διαδίκτυο για δουλειές και να δημιουργήσετε το βιογραφικό σας σημείωμα –το JobSearch παρέχεται δωρεάν άσχετα με το πώς το χρησιμοποιείτε.

### **Περισσότερες πληροφορίες**

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το PSP επισκεφτείτε το [workplace.gov.au](http://workplace.gov.au) ή το τοπικό σας γραφείο του Centrelink.

## Η εγγύησή σας εξυπηρέτησης

Ο φορέας σας του PSP είναι υπεύθυνος να σας παρέχει το επίπεδο εξυπηρέτησης που περιγράφεται σ' αυτό το φυλλάδιο.

Αυτό το επίπεδο εξυπηρέτησης αποκαλείται η Εγγύηση Εξυπηρέτησης (Service Guarantee). Δικαιούστε ένα ορισμένο εγγυημένο επίπεδο εξυπηρέτησης. Ο φορέας σας του PSP πρέπει να σας παρέχει την κατά το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση.

Ενώ συμμετέχετε στο PSP θα λαβαίνετε υποστήριξη προκειμένου να ξεπεράσετε τα εμπόδια που αντιμετωπίζετε και τα οποία επηρεάζουν την ικανότητά σας να συμμετέχετε στο εργατικό δυναμικό ή στην κοινότητα.

Αυτή η εξυπηρέτηση θα είναι ευέλικτη, ευαίσθητη στις περιστάσεις σας και στην καταγωγή σας καθώς και προσαρμοσμένη τόσο στις ανάγκες σας όσο και στις τοπικές υπηρεσίες που διατίθενται στην κοινότητά σας.

Αυτές οι υπηρεσίες θα περιλαμβάνουν :

- συζήτηση για τις ανάγκες σας και το είδος βοήθειας ο φορέας σας του PSP μπορεί να παρέχει στον καθορισμό της απαχόλησής σας και άλλων στόχων-εκφράζοντας τη γνώμη για το είδος βοήθειας που περιμένετε από το PSP
- συμφωνία σ' ένα Σχέδιο Δράσης που εκθέτει πώς το PSP θα σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε τις ανάγκες σας-εκφράζοντας τη γνώμη σας για το τι σκέπτεστε να κάνετε

Ο φορέας σας του PSP θα:

- διατηρεί τακτική επαφή
- παρέχει γενικές συμβουλές και προσωπική υποστήριξη για να σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε τα προβλήματά σας
- παρέχει επαγγελματική εξυπηρέτηση-οι φορείς του PSP και το προσωπικό τους πρέπει να έχουν τις ικανότητες και τα προσόντα που χρειάζονται προκειμένου να σας εξυπηρετήσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο
- σας βοηθά συνηγορώντας για λογαριασμό σας-για να εξασφαλίσει την κατάλληλη βοήθεια για σας
- παρέχει πληροφορίες για τις τοπικές υπηρεσίες και θα σας παραπέμψει σ' αυτές για βοήθεια
- αναθεωρεί τακτικά μαζί σας το Σχέδιό σας Δράσης (Action Plan), τους στόχους και τις προσωπικές σας περιστάσεις
- σας βοηθά να επιδιώξετε κάποια δουλειά, βοήθεια για την εύρεση εργασίας ή σπουδές-και θα σας υποστηρίξει μέχρι 26 εβδομάδες βοηθώντας σας να πετύχετε το σκοπό σας.

Ο φορέας σας επίσης θα :

- παρέχει εξυπηρέτηση που θα είναι ευέλικτη για να ικανοποιήσει τις μεταβαλλόμενες ανάγκες σας
- δώσει την ευκαιρία να συμβάλετε στη λήψη αποφάσεων-εκφράζοντας τη γνώμη σας για το τι θέλετε να κάνετε
- διατηρεί τις προσωπικές σας πληροφορίες και στοιχεία απόρρητα, εκτός αν χρειαστεί να γνωστοποιηθούν ή αποκαλυφθούν αυτές οι πληροφορίες σύμφωνα με το νόμο ή με τη συγκατάθεσή σας.

Οι φορείς του PSP είναι υπεύθυνοι να παρέχουν αυτό το εγγυημένο επίπεδο εξυπηρέτησης.

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση που σας παρέχεται θα πρέπει να το συζητήσετε πρώτα με το φορέα σας του PSP. Ζητήστε να μιλήσετε στο διευθυντή ή τον επόπτη.

Αν κι ακόμα δεν έχετε ικανοποιηθεί, καλέστε τη γραμμή της Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service Line) στον αριθμό **1800 805 260**. Θα μιλήσετε σε έναν Υάλληλο Εξυπηρέτησης Πελατών του Υπουργείου Απασχόλησης και Εργασιακών Σχέσεων (Department of Employment and Workplace Relations-DEWR) στην πρωτεύουσα της πολιτείας ή επικράτειας από την οποία τηλεφωνείτε. Το DEWR είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο των φορέων του PSP. Αυτοί θα προσπαθούν να επιλύουν τις διαφορές σας κατά γρήγορο, δίκαιο και ευαίσθητο τρόπο.

## **Τα δικαιώματά σας σχετικά με την προστασία του ατομικού σας απορρήτου (Your right to privacy)**

Τα προσωπικά σας στοιχεία προστατεύονται από το *Νόμο του 1988 Προστασίας του Ατομικού σας Απορρήτου (Privacy Act 1988)* και δεν μπορεί να γνωστοποιηθούν σε άλλους εκτός αν δοθεί εξουσιοδότηση γι' αυτό.

Αν παίρνετε βοήθεια εισοδήματος, η γνωστοποίηση των προσωπικών σας στοιχείων εξουσιοδοτείται στα πλαίσια του *Νόμου του 1999 Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Διοίκηση), Social Security (Administration Act) 1999*.

Ενώ σας παρέχουν βοήθεια προκειμένου να βρείτε δουλειά, τα προσωπικά σας στοιχεία μπορεί να γνωστοποιούνται μεταξύ των φορέων που τους έχει ανατεθεί να σας βοηθούν, όπως το Υπουργείο Απασχόλησης και Εργασιακών Σχέσεων (Department of Employment and Workplace Relations – DEWR), το Centrelink κι άλλα υπουργεία και υπηρεσίες της αυστραλιανής Κυβέρνησης.

Η γνωστοποίηση των προσωπικών σας στοιχείων είναι σημαντική για το λόγο ότι επιτρέπει στα υπουργεία και στις υπηρεσίες της αυστραλιανής Κυβέρνησης να σας παρέχουν τις πιο κατάλληλες υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες σας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την προστασία του ατομικού σας απορρήτου ρωτήστε το φορέα που σας εξυπηρετεί ή το DEWR ή επισκεφτείτε το **privacy.gov.au**.