



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

我们已尽力确保可用性和可访问性，如果您有可访问性的问题，请联系 engagement@ndiscommission.gov.au。



第 1 期: 2020 年 12 月

为残疾人及其朋友、家人、支持者和社区提供的通讯

欢迎阅读第一期的 **SAFEGuard**，这是 NDIS 质量和保障委员会（NDIS Commission）的通讯，是专门为通过全国残疾人保险计划（NDIS）获得支持和服务的残疾人而编写的。

我们写信给您，因为我们是为您服务的。这些通讯将有助于说明我们和其他人正在做什么，以确保您所依赖的支持和服务安全且质量良好。如果情况不是这样，您可以向我们投诉。

我们知道并非每个残疾人都希望以相同的方式获得信息。这些通讯不久将以 **Easy Read**、**Auslan** 和其他语言提供，并将包含不同格式的资源和信息。有些适合您，有些适合具有不同需求的人。

我们希望您发现此通讯有趣且有用。请在本通讯结尾处填写调查问卷，告诉我们您的想法，包括有关我们将来如何改进它的建议，以及您对 **SAFEGuard** 名称的看法。

*如果您是为残疾人提供支持*的 NDIS 服务商或工作者，或是残疾人的支持者、监护人、朋友或家人，请与他们分享此通讯。

什么是 NDIS 委员会？

NDIS 质量和保障委员会（NDIS Commission）是一个政府机构，致力于改善 NDIS 支持和服务的质量和安全性。

我们于 2018 年 7 月 1 日在新南威尔士州和南澳州开始运行。一年后，即 2019 年 7 月 1 日，在澳洲首都特区、昆士兰州、北领地，塔斯马尼亚州和维多利亚州开始运行。从 2020 年 12 月 1 日起，我们也开始在西澳州运行，这意味着我们现在对全国所有 NDIS 服务商进行监管。

这也意味着，无论您居住在澳洲的任何地方，如果您对 NDIS 支持或服务的质量感到不安全或不满意，都可以向我们投诉。

我们通过以下方式为您提供支持：

- 对您的关注或投诉进行回应
- 要求服务商维护您免受伤害的权利

- 促进安全和优质的服务
- 监督针对服务商和工作者的 NDIS 行为准则和实践标准
- 要求注册的 NDIS 服务商管理涉及参与者的事件，并将事件向我们报告（包括虐待和失职）
- 监督和引导行为支持
- 确定改善 NDIS 市场和未来服务的方法。

向 NDIS 委员会提出投诉

如果您对 NDIS 支持或服务感到不安全或不满意，可以向我们投诉（[complain to us](#)）。

在我们的“了解投诉”（[Understanding complaints](#)）的视频中，投诉专员解释了我们如何接受投诉以及我们可以采取什么行动。

我们有一个网页，解释如何投诉服务商（[how to make a complaint about a provider](#)）。它还列出了您可以向我们提出的投诉类型，以及提出投诉后的处理方式。

我们还提供了小册子，说明投诉过程：

- 如何进行投诉（[How to make a complaint](#)）
- 我们如何处理投诉（[How we deal with complaints](#)）。

有关日常个人支持服务商的变化

如果您在家中仅从一名支持工作者那里获得日常的个人支持，那么，您的 NDIS 提供商将会很快与您联系，因为我们更改了他们的注册条件。从 2020 年 12 月 19 日起，如果您只使用一名工作者的服务，您的服务商需要与您一起评估是否有任何情况可能会给您带来危险。他们还需要就如何监督您的支持工作者以及如何检查您是否对得到的支持感到满意与您达成协议。

我们已致信（[letter](#)）给 NDIS 参与者，解释了这一变化。该信还以 [Easy Read](#) 和 [Auslan](#) 格式提供，并在我们的网站上以 11 种社区语言（[11 community languages](#)）提供。您可以通过发送电子邮件至 engagement@ndiscommission.gov.au，并附上您的姓名和地址来订信函的盲文版本。

参加者欢迎资料

我们的参与者欢迎资料（[Participant Welcome Pack](#)）包含有关您的权利，选择优质和安全的支持服务，以及如何向我们投诉的信息。

该资料也可以在我们的网站上以 [Easy Read](#) 和 [Auslan formats](#) 格式获得。您可以使用我们的网订表格（[online order form](#)）订该资料的盲文版，以及标准版和 [Easy Read](#) 版的印刷版。

First Nations 参与者的新资源

对于我们所做的以及我们的角色，确保所有 NDIS 参与者了解他们在 NDIS 下的权利是关键。考虑到这一点，我们正在编写专门为 First Nations NDIS 参与者准备的新资料。

我们与一家原住民拥有的资讯公司合作，与原住民和托雷斯海峡岛民的参与者、工作者和护理者协商，准备这些资源。他们将概述 NDIS 委员会的角色，以及如何提出投诉，并将包括由原住民艺术家开发的图标和图案。

冠状病毒（COVID-19）资源

在 COVID-19 流行期间，我们一直在努力为 NDIS 服务商和工作者提供有关如何应对危机的清晰有用的指导，同时帮助您保持安全和健康。

我们还为 NDIS 参与者编写了情况说明书和资料，解释了在病毒流行期间提供支持和服务的方式时可能会遇到的一些变化。我们为残疾人士提供的 COVID-19 信息（[COVID-19 information for people with disability](#)）网页有指向这些资源和其他有用资源的链接。

为智障人士提供的资源

根据“NDIS 服务商支持”计划，智障理事会（Council for Intellectual Disability）获得了一笔拨款，用于为智障人士开发和展示资源，以及举办讲座。这就是“您的服务，您的权利”（Your Service, Your Rights）项目。

“您的服务，您的权利”对话卡讲述了获得残疾人服务的人士的故事。谈论这些故事将有助于您了解服务的好坏。

“您的服务，您的权利”视频是了解您的权利的另一方式。它包括人们分享他们说出自己的意见的故事。

您可以阅读有关对话卡的更多信息，并在 CID 网站（[CID website](#)）上观看视频。“您的服务，您的权利”项目还将在 2021 年残疾人服务商提供资源。有关更多信息，请联系 rachel@cid.org.au

咨询：服务商工作方法的健康警报

我们已经与澳洲卫生保健安全和质量委员会（ACSQHC）签订了合同，以开发三项服务商工作方法的警报。

这些警报将通知 NDIS 服务商有关预防、识别和管理与 NDIS 参与者相关的主要健康风险的信息。这些警报是：

- 全面的医疗保健评估
- 生活方式风险
- 牙科保健

在 2021 年初，我们将征求参与者对这三个警报的草案的反馈。如果您希望参与其中，请发送电子邮件至 Disability@safetyandquality.gov.au，以便在其准备好时得到通知。您也可以注册 ACSQHC 电子通讯（[e-news](#)），以收到有关这些和其他咨询的警报。

如何联系 NDIS 委员会

您可以拨打电话 1800 035 544 与我们联系。从座机打来的电话免费。我们的联系中心营业时间为周一至周五，上午 9:00 至下午 5:00（在北领地是上午 9:00 至下午 4:30），公众假期除外。

或者，您可以发送电邮至 contactcentre@ndiscommission.gov.au

如何进行投诉

如果您希望进行投诉，可以通过以下方式：

- 电话：1800 035 544（座机免费）或 TTY 133 677。可以安排传译员。
- 使用全国转接服务（[National Relay Service](#)），请求转接 1800 035 544。
- 填写投诉联系表（[complaint contact form](#)）

跟踪我们的信息

领英（LinkedIn）：www.linkedin.com/company/ndiscommisson

脸书（Facebook）：www.facebook.com/NDISCommission

订阅此通讯

如果是有人将此电邮转发给您，但您希望我们将来直接将它发送给您，则您可以通过填写订阅表格（[subscription form](#)）进行订阅。

告诉我们您对本通讯的看法

我们希望您发现此通讯有趣且有用。请填写调查表（[filling in our survey](#)），告诉我们您的想法，以及您可能对我们在未来如何改进的任何建议。如果您想给我们发送电邮，请传到 engagement@ndiscommission.gov.au