**冠状病毒 (COVID-19): NDIS 参与者信息**

我们知道，你们当中的许多人对于自己的健康以及通过NDIS获得所需的支持服务，会感到焦虑和担心。

我们正在与NDIS服务商合作，以确保他们了解在为您提供支持和服务时需要做什么。

**要点**

* 我们正在与服务商合作，以让他们了解需要做什么以继续为您提供支持服务
* 预计COVID-19将会影响许多澳洲人。因此，您可能会发现，您的某些NDIS支持和服务作了不可避免的改变
* 这可能意味着：
* 可能会有不同的员工为您提供NDIS支持和服务
* 一些支持和服务可能需要改变或暂时推迟
* 服务商可能以不同的方式提供支持服务（比如，Skype）
* 您平常去的某些地方（比如，电影院）可能会关闭。

| 确保您的安全很重要。如果在您获得支持或服务的地方有很多人聚集，那么这些服务和支持将需要改变。一个地方聚集很多人会增加您感染病毒的风险。同样重要的是，在决定与谁见面和去哪里时，您需要谨慎。这是为了保护您自己和其他可能更容易感染该病毒的人。 |
| --- |

**NDIS参与者的预期**

您应该预期您的服务商将会尽力：

* 让您避免感染病毒的不必要风险。这包括确保员工了解洗手和满足社交距离的要求
* 让您知道您的支持服务是否有任何变化，比如，无法参加常规活动
* 保持为您提供您的健康和安全所依赖的支持和服务。

我们正在为NDIS服务商提供信息，以帮助他们了解他们需要做什么，以及如何在为您提供服务时确保您的安全。

与服务商保持联系很重要。如果您处于隔离状态，请询问您的服务商，他们如何在保持社交距离或没有面对面会见的情况下为您提供服务。

**NDIS参与者的权利**

我们有非常明确的《 NDIS行为准则》（[NDIS Code of Conduct](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/ndis-code-conduct)）和《 NDIS实践标准》（[NDIS Practice Standards](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/ndis-practice-standards)），您的服务商及其员工必须遵守这些准则。

这些标准也适用于目前的情况。

**如何投诉服务商**

如果您对支持和服务的质量感到不安全或不满意（无论这些问题是否与COVID-19有关），您可以与我们谈论您的担忧，这一点很重要。说出来并不会有任何不妥。

如果您在新南威尔士州、南澳州、首都特区、北领地、昆士兰州、维多利亚州或塔斯马尼亚州，可以通过以下方式向我们投诉：

* 电话：1800 035 544（座机免费）或TTY 133 677。可以安排传译员。
* 全国转接服务（[National Relay Service](https://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub/national-relay-service)），请求转接1800 035 544。
* 填写投诉联系表（[complaint contact form](https://forms.business.gov.au/smartforms/servlet/SmartForm.html?formCode=PRD00-OCF)）

如果您在西澳州，要进行投诉，请继续联系[HADSCO](https://www.hadsco.wa.gov.au/home/)，直至2020年11月30日。

**来自NDIA的参与者资源**

NDIA网站提供了有关COVID-19的NDIS参与者信息（[information for NDIS participants](https://www.ndis.gov.au/understanding/ndis-and-other-government-services/ndis-and-disaster-response)）。其中包括简易阅读资源、常见问题（[frequently asked questions](https://www.ndis.gov.au/understanding/ndis-and-other-government-services/ndis-and-disaster-response#faq)）以及有关NDIA对COVID-19的反应的最新信息。

NDIA建议您与服务商讨论最需要的支持和服务，并确保服务商已制定好继续为您提供支持服务的计划。

如果您有任何疑问或需要得到建议，请致电1800 800 110与NDIA的联系中心联系。

**更多信息、通知和资源**

访问澳洲政府（[Australian Government](https://www.australia.gov.au/)）网站以获取有关COVID-19的最新新闻、更新和建议。

访问卫生部网站（[Department of Health website](https://www.health.gov.au/news/health-alerts/novel-coronavirus-2019-ncov-health-alert)）以获取有关COVID-19的信息。如果您对接触COVID-19感到担心，则应致电卫生部冠状病毒热线**1800 020 080**。

NDIS委员会的COVID-19参与者信息网页（[COVID-19 participant information webpage](https://www.ndiscommission.gov.au/participants/covid-19-people-disability)）含有更新、培训、信息通知和其他资源的链接。