



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

我們已盡力確保可用性和可訪問性，如果您有可訪問性的問題，請聯繫 [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au)。



第 2 期：2021 年秋季

## 為殘疾人及其朋友、家人、支持者和社區提供的通訊

如果您是為殘疾人提供支援服務的 NDIS 服務商或工作者，或是殘疾人的支持者、監護人、朋友或家人，請與他們分享此通訊。

歡迎閱讀第二期的 SAFEGuard。在第一期中，我們邀請您提供回饋意見以及對將來改進通訊的任何建議。

感謝完成調查的讀者。我們將根據您的回饋使 SAFEGuard 盡可能有趣和有用。

## COVID-19 疫苗接種資訊更新

澳洲的 COVID-19 疫苗接種計畫已經開始了。COVID-19 疫苗是保護殘疾人、工作者和廣大社區的一種方式。

有關部門鼓勵所有澳洲人接種 COVID-19 疫苗，但在現階段這是自願的。這意味著您可以決定是否接種疫苗。

在您同意接種疫苗之前，重要的是要瞭解：

- 什麼是 COVID-19 疫苗，其用途是什麼
- 疫苗的好處
- 疫苗的風險。

衛生部已為殘疾人士建立了有關 COVID-19 疫苗的資訊 ([Information for people with disability about COVID-19 vaccines](#)) 網頁，其中涵蓋了您可能有的對疫苗的許多疑問，包括何時何地可以接種疫苗。該網頁會定期更新。

衛生部網站還發佈了有關疫苗的資源 (包括 [Easy Read](#) 版本和 [Auslan](#) 視頻)。這些資源說明了什麼是疫苗，如何為疫苗接種作準備以及接種疫苗後的期望。

## 殘疾人門戶 (Disability Gateway)

殘疾人資訊幫助熱線現已過渡到殘疾人門戶 ([Disability Gateway](#))。

殘疾人門戶電話號碼 (1800 643 787) 與殘疾人資訊幫助熱線號碼相同。該號碼可在澳洲東部時間週一至週五早上 8:00 至晚上 8:00 之間打通。

殘疾人門戶旨在幫助殘疾人及其家人和照顧者查找和使用可信賴的資訊和服務。

您可以就 COVID-19 問題與殘疾人門戶聯繫，並與工作人員交談，他們瞭解您對殘疾特定問題的需求。

殘疾人門戶對所有澳洲殘疾人開放，無論他們是否是 NDIS 參與者。

## NDIS 工作者篩選檢查

工作者篩選檢查是一種檢查 NDIS 工作者的方法，以幫助確保他們不會對與他們在工作時有密切接觸的殘疾人構成高的傷害風險。

2021 年 2 月 1 日，NDIS 工作者篩選檢查在大多數州和領地開始。它將不遲於今年 7 月 1 日在北領地開始。這意味著在澳洲全國將以同樣的方式對 NDIS 工作者進行篩查。

如果您從註冊的 NDIS 服務商獲得 NDIS 支援或服務，則其從事某些職務（[certain roles](#)）的工作者必須已通過 NDIS 工作者篩選檢查或可接受的檢查（[acceptable check](#)）。這是法律規定的。

如果您自行管理全部或部分計畫，則可以要求未註冊的服務商和為您提供 NDIS 支援和服務的工作者通過 NDIS 工作者篩選檢查。

要查看您的工作者的篩選檢查通過情況，您可能需要申請訪問 NDIS 工作者篩選資料庫（[apply for access to the NDIS Worker Screening Database](#)）。

訪問 NDIS 委員會（[NDIS Commission](#)）網站以瞭解更多資訊。

## 服務商工作方法的警報

我們已經為 NDIS 服務商編寫了新的資料單，以幫助他們防止他們所服務的殘疾人的可避免的死亡。資料單涉及以下主題：

- 吞嚥困難、安全吞嚥和進餐時間管理（[Dysphagia, safe swallowing and mealtime management](#)）
- 癲癇管理（[Epilepsy management](#)）
- 與吞嚥問題有關的藥物（[Medicines associated with swallowing problems](#)）
- 多種藥物（[Polypharmacy](#)）
- 殘疾服務與醫院之間的護理過渡（[Transitions of care between disability services and hospitals](#)）

每份資料單都說明了與主題相關的風險，以及服務商及其工作者應採取哪些措施來管理這些風險，以支持殘疾人的持續健康、安全和福祉。

為了回應 Julian Trollor 教授對造成殘疾人死亡的原因和促成因素所進行的研究（[causes and contributors to deaths of people with disability](#)），我們製作了這些材料。

## 為原住民和托雷斯海峽島民參與者提供的資源

確保所有 NDIS 參與者瞭解他們在 NDIS 下的權利對於我們做什麼以及我們是誰至關重要。考慮到這一點，我們正在製作旨在專門為 First Nations NDIS 參與者設計的新材料。

該項目的第一階段是為原住民和托雷斯海峽島民製作我們的參與者歡迎資料（[Participant Welcome Pack](#)）的版本。經過與原住民和托雷斯海峽島民的參與者、工作者和照顧者的協商，一家原住民擁有的通訊公司製作了此歡迎資料。

我們正在為原住民和托雷斯海峽島民製作更多資源，並將在 SAFEGuard 的未來版本中公佈這些資源。

## 澳洲消費者法和 NDIS 行為準則

您可能知道所有 NDIS 服務商和工作者都必須遵守 NDIS 行為準則，但您可能不知道您還享有《澳洲消費者法》（Australian Consumer Law）規定的權利。當您簽了有關 NDIS 服務和支援的協定，或購買輪椅等商品時，您就是這些服務、支援和商品的消費者。《澳洲消費者法》要求所有向消費者提供服務和商品的企業公平行事且不得就協定或他們提供的服務、支援和商品誤導他人。

NDIS 委員會、澳洲競爭與消費者委員會（ACCC）和 NDIA 已共同致信所有的 NDIS 服務商（[jointly written to all NDIS providers](#)），以提醒他們根據《NDIS 行為準則》和《澳洲消費者法》所承擔的義務，這些義務適用於與 NDIS 參與者和其他消費者所簽的協定或向他們提供的服務、支援和商品。

每個州和領地的消費者保護機構（[Consumer protection bodies](#)）都可以處理有關不遵守《澳洲消費者法》的 NDIS 服務商的投訴，您也可以向 NDIS 委員會投訴。如果您不確定該去哪裡投訴，請與我們聯繫，我們將與您討論您的投訴，並找出最能為您提供幫助的人。

[ACCC](#) 和 NDIS 委員會（[NDIS Commission](#)）網站可以幫助您更多地瞭解自己的權利，以及在您認為服務商未遵守《NDIS 行為準則》或《澳洲消費者法》的情況下該怎麼辦。

## 向 NDIS 委員會提出投訴

如果您對 NDIS 支援或服務感到不安全或不滿意，可以向我們提出投訴。

投訴按鈕 [\[COMPLAINT BUTTON\]](#)

投訴很重要——它們可以幫助服務商瞭解哪些事項對殘疾人而言是重要的，並提高他們提供的服務品質，因此您的投訴也可以幫助其他人。對於 NDIS 委員會在確保為殘疾人提供安全和優質支援方面所做的工作，投訴也起著重要的作用。

我們傾聽了有關如何為投訴人改善投訴程式的回饋。我們正在進行改進，包括：

- 有更多員工可以處理您的投訴
- 投訴者只需要將他們的事敘述一遍
- 減少解決投訴所需的時間，同時確保我們使用足夠的時間以獲得最佳結果
- 更多地使用調解和其他爭執解決方法來尋求更好的結果。

我們將根據殘疾人、支持者和其他人士的回饋意見，繼續對投訴程式作出改進。您可以將回饋通過電郵發送到 [complaints@ndiscommission.gov.au](mailto:complaints@ndiscommission.gov.au)。

## 如何联系 NDIS 委員會

您可以撥打電話 1800 035 544 與我們聯繫。從座機打來的電話免費。我們的聯繫中心營業時間為周一至週五，上午 9:00 至下午 5:00（在北領地是上午 9:00 至下午 4:30），公眾假期除外。

或者，您可以發送電郵至 [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

## 如何進行投訴

如果您希望進行投訴，可以通過以下方式：

- **電話：**1800 035 544（座機免費）或 TTY 133 677。可以安排傳譯員。
- **使用全國轉接服務（[National Relay Service](#)）**，請求轉接 1800 035 544。

- 
- 填寫投訴聯繫表 ([complaint contact form](#))

## 跟踪我們的資訊

領英 (LinkedIn) : [www.linkedin.com/company/ndiscommisson](http://www.linkedin.com/company/ndiscommisson)

臉書 (Facebook) : [www.facebook.com/NDISCommission](http://www.facebook.com/NDISCommission)

## 訂閱此通訊

如果是有人將此電郵轉發給您，但您希望我們將來直接將它發送給您，則您可以通過填寫訂閱表格 ([subscription form](#)) 進行訂閱。