



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

我們已盡力確保可用性和可訪性，如果您有可訪性的問題，請聯繫 engagement@ndiscommission.gov.au。



第 3 期：2021 年冬季

為殘疾人及其朋友、家人、支持者和社區提供的通訊

請與您網絡中的殘疾人分享此通訊—比如，如果您是為殘疾人提供支持服務的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。

您將在這期和之後的通訊中註意到，NDIS 行為準則是關注的重點。我們希望這將幫助您更好地了解您可以從服務商和工作人員那裡得到什麼服務，以及在出現問題時，如何察覺。

在 2020 年 12 月的一期中，我們邀請您提供反饋意見以及對將來改進通訊的建議。

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

NDIS 行為準則

您有權獲得優質和安全的支持和服務。NDIS 行為準則（[NDIS Code of Conduct](#)）是一套關於您的服務商和工作人員在為您提供支持服務時應如何做事的規定，以及他們需要做什麼以確保您的安全。

如果您認為有人沒有遵守這些規定，您可以向我們投訴。

根據 NDIS 行為準則，您的服務商和工作人員必須

- **根據相關法律和習俗尊重個人的言論自由、自主權和決定權。**這意味著您有權做出自己的決定，可以自由地過自己選擇的生活，並享有與社區任何其他成員相同的權利和自由。
- **尊重殘疾人的隱私。**這意味著您有權不讓您的個人資訊被分享給其他人，除非您事先同意。
- **以安全和稱職的方式，用心和有技能地提供支持和服務。**這意味著您的工作人員應該具備合適的技能，以安全的方式為您提供支持服務。
- **以正直、誠實和透明的方式行事。**這意味著您的服務商和工作人員應該以坦誠的態度為您提供 NDIS 服務和支持，提供的支持服務能滿足您需求。
- **對於為殘疾人士提供的支持服務的質量和安全可能產生影響的情況，如果有問題就採取步驟提出並採取行動。**這意味著您的服務商應該幫助他人感到安全地提出投訴或報告問題，並且他們應該有效地管理這些投訴。
- **採取一切合理措施預防和應對所有形式的暴力、利用、玩忽職守和虐待。**這意味著您的服務商應採取一切合理措施防止暴力、虐待、玩忽職守和利用，並在發生此類事件時迅速做出反應。

- **採取一切合理措施防止性方面的不當行為。**這意味著您的服務商和工作人員應該知道什麼是適當的行為，以及在您沒有得到適當對待的情況下，應該告訴誰。

未來每期的 SAFEGuard 都將側重於這些 NDIS 行為準則的一部分，以幫助您更好地瞭解您可以從您的服務商和工作人員那裡得到什麼服務，以及在出現問題時，如何察覺。

如何向我們投訴

如果您對您得到的 NDIS 支持和服務感到不安全或不滿意，或者您認為您的服務商或工作人員沒有遵守規定，您可以聯繫我們。

我們的《如何投訴》（[How to make a complaint](#)）小冊子解釋了如何向我們提出投訴。

向我們投訴 [\[COMPLAIN TO US\]](#)

《我們如何處理投訴》（[How we deal with complaints](#)）的小冊子解釋了在您向我們提出投訴時將會有什麼情況發生，以及我們可以採取哪些行動。

我們與殘疾人部門的呼籲支持者合作

您是否知道我們會定期與代表殘疾人士各種利益和觀點的殘疾人部門的代表會面？

殘疾諮詢委員會（Disability Consultative Committee）就影響提供優質和安全 NDIS 支持和服務的全國性問題向 NDIS 委員會提供建議。該委員會還向我們提供反饋，以幫助我們改進作為殘疾人部門監管機構的工作。

請訪問我們的網站（[website](#)），了解殘疾諮詢委員會的工作方式、成員組成，並查看過去會議上討論的內容。

工作者篩選數據庫

在 2021 年秋季通訊中，我們解釋道，自我管理的 NDIS 參與者可以申請使用 NDIS 工作者篩選數據庫（[apply to use the NDIS Worker Screening Database](#)）以查看您的工作者是否已獲准從事與殘疾人相關的工作。

如果您從註冊的 NDIS 服務商那裡獲得某些 NDIS 支持或服務，那麼您的工作者必須已通過可接受的檢查或 NDIS 工作者篩選檢查。這是法律。您可以要求您的服務商向您確認為您提供支持服務的工作者是否已通過檢查。

如果您自己管理全部或部分計劃，您有權要求未註冊的 NDIS 服務商及其工作者進行 NDIS 工作者篩選檢查。他們可以通過所在州或領地的工作者篩選單位（[worker screening unit](#)）申請此項檢查。您將需要使用 NDIS 工作者篩選數據庫來確認此工作者為您提供支持服務。在 NDIS 委員會網站上申請使用數據庫（[Apply to use the database](#)）。

您可以使用數據庫來檢查您的工作者是否通過了 NDIS 工作者篩選檢查。向工作者詢問他們的 NDIS 工作者篩選檢查 ID 或申請 ID—這將有助於您在數據庫中找到他們。

我們的網站有更多關於工作者篩選檢查（[worker screening](#)）的資訊，以及幫助您使用數據庫的資料（[resources to help you use the database](#)）。

NDIS 委員會網站

我們正在進行一個項目，以改進我們的網站（[our website](#)）。我們希望使您更輕鬆地找到和理解您正在查尋的資訊。

我們預計將在 2021 年底之前推出新網站。

在接下來的幾個月裡，為了確保我們的新網站盡可能好用，我們邀請殘疾人士、NDIS 服務商、工作者和支持者進行測試，並就改進建議向我們提供反饋。

國家殘疾保險局 (NDIA) 正在幫助我們聯繫希望對此提供幫助的 NDIS 參與者，如果您對此有興趣，請發送電子郵件至 communications@ndiscommission.gov.au

參與者歡迎資料

我們的參與者歡迎資料解釋了您的權利、如何選擇優質和安全的支持服務以及如何向我們投訴。

如果您還沒有這套資料，可以從我們的網站下載，或使用我們的在線訂取表（[online order form](#)）訂取印刷的資料。

參與者歡迎資料 [[Participant Welcome Pack](#)]

有提供標準版本以及 [Easy Read](#) 和 [Auslan](#) 版本。您可以使用我們的在線訂取表（[online order form](#)）訂取盲文版本。

我們正在與一家原住民所有的公司合作，為 First Nations NDIS 參與者製作標準版本的參與者歡迎資料。同時，還提供了專為原住民和托雷斯海峽島民（[Aboriginal and Torres Strait Islander peoples](#)）設計的 Easy Read 版本的資料。

支持安全和愉快的用餐

我們正在為 NDIS 工作者製作新的在線學習培訓單元。這些簡短的在線課程將討論交流以及進餐時間管理的主題。殘疾人士的真實聲音、故事和觀點是此次培訓的重要組成部分。

有興趣參與的人有機會出現在《支持安全和愉快的用餐》（[Supporting safe and enjoyable meals](#)）培訓單元中。本單元將解釋 NDIS 工作者在用餐時間援助中所起的重要作用，以及在幫助有吞嚥障礙的人士時的風險和注意事項。

該單元的製作者正在尋找如下的殘疾人士— 在用餐時間需要幫助，願意在場景中出現、演繹並參與語音片段。您可能會被問及您的用餐經歷，這些經歷可能被包含在 NDIS 工作者的培訓中。

如果您有興趣參與，請發送電子郵件至 education@ndiscommission.gov.au 以獲取更多資訊。

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

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

臉書（Facebook）：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。