



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

Chúng tôi cố gắng đảm bảo khả năng sử dụng và khả năng tiếp cận. Nếu quý vị gặp khó khăn về khả năng tiếp cận, vui lòng liên hệ với engagement@ndiscommission.gov.au.



Ấn bản 3: Mùa Đông 2021

Bản tin dành cho người khuyết tật, bạn bè, gia đình, những người ủng hộ quý vị và cộng đồng.

Vui lòng chia sẻ bản tin này với những người khuyết tật trong mạng lưới giao tiếp của quý vị - ví dụ, nếu quý vị là nhà cung cấp NDIS hoặc nhân viên hỗ trợ người khuyết tật, hoặc người ủng hộ, người giám hộ, bạn bè hoặc thành viên gia đình của người khuyết tật.

Quý vị sẽ nhận thấy trong ấn bản này và các ấn bản tương lai đều đặt trọng tâm vào Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS (NDIS Code of Conduct). Chúng tôi hy vọng điều này sẽ giúp quý vị hiểu rõ hơn có thể mong đợi gì từ nhà cung cấp và nhân viên chăm sóc quý vị, và cách nào biết khi chuyện không như ý xảy ra.

Trong ấn bản tháng 12 năm 2020, chúng tôi đã mời quý vị cung cấp phản hồi và đề xuất nào nhằm cải thiện bản tin trong tương lai.

Cảm ơn những ai đã hoàn thành cuộc khảo sát. Chúng tôi sẽ làm việc với phản hồi của quý vị, giúp SAFEGuard trở nên thú vị và hữu ích nhất.

Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS

Quý vị có quyền nhận hỗ trợ và dịch vụ có chất lượng tốt và an toàn. [Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS](#) là tập hợp các quy tắc về cách nhà cung cấp của quý vị và nhân viên phải hành động khi họ hỗ trợ quý vị và những việc họ cần làm để đảm bảo quý vị được an toàn.

Nếu nghĩ rằng ai đó không đáp ứng các quy tắc này, quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi.

Theo Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS, nhà cung cấp và nhân viên phải:

- **hành xử tôn trọng quyền tự do biểu đạt, tự quyết và ra quyết định cá nhân phù hợp với luật lệ và công ước liên quan.** Điều này có nghĩa quý vị có quyền tự mình đưa ra quyết định, tự do sống cuộc sống mình chọn và có các quyền và tự do như bất kỳ thành viên khác trong cộng đồng.
- **tôn trọng quyền riêng tư của người khuyết tật.** Điều này có nghĩa quý vị có quyền không chia sẻ thông tin cá nhân của mình với người khác trừ khi quý vị đồng ý.
- **cung cấp các hỗ trợ và dịch vụ an toàn và đủ năng lực, cẩn thận và có kỹ năng.** Điều này có nghĩa những người làm việc với quý vị phải có kỹ năng phù hợp để hỗ trợ quý vị an toàn.
- **hành xử chính trực, trung thực và minh bạch.** Điều này nghĩa là nhà cung cấp và nhân viên phải thành thực với quý vị về các dịch vụ và hỗ trợ NDIS, đồng thời cung cấp hỗ trợ đáp ứng nhu cầu quý vị.

- **nhANH chóng thực hiện các bước cho thấy mối quan tâm và theo đó hành động khi có vấn đề có thể ảnh hưởng đến chất lượng và sự an toàn của các hỗ trợ cho người khuyết tật.** Điều này có nghĩa nhà cung cấp phải giúp mọi người cảm thấy an toàn khi khiếu nại hoặc báo cáo các vấn đề, và họ sẽ lo liệu có hiệu quả những khiếu nại này.
- **thực hiện tất cả biện pháp hợp lý để ngăn chặn và ứng phó với mọi hình thức bạo lực, bóc lột, bỏ bê và lạm dụng.** Điều này có nghĩa nhà cung cấp sẽ thực hiện tất cả biện pháp hợp lý nhằm ngăn chặn bạo lực, lạm dụng, bỏ bê và bóc lột, đồng thời phản ứng nhanh nếu những điều này xảy ra.
- **thực hiện tất cả biện pháp hợp lý nhằm ngăn chặn hành vi sai trái tình dục.** Điều này có nghĩa các nhà cung cấp và nhân viên cần biết hành vi nào là phù hợp và phải báo cho ai biết nếu quý vị không được đối xử đúng cách.

Mỗi ấn bản SAFEGuard trong tương lai sẽ tập trung vào phần này và nhiều phần khác của Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS, hầu giúp quý vị hiểu rõ hơn những gì có thể mong đợi từ nhà cung cấp và nhân viên, cũng như cách nào biết khi có gì đó không ổn.

Làm thế nào khiếu nại với chúng tôi

Nếu quý vị cảm thấy không an toàn hoặc không hài lòng với các dịch vụ và hỗ trợ NDIS của mình, hoặc nếu nghĩ rằng nhà cung cấp hoặc nhân viên không tuân thủ các quy tắc, quý vị có thể đến với chúng tôi.

Tập tài liệu "[Cách khiếu nại](#)" của chúng tôi giải thích thủ tục khiếu nại với chúng tôi.

[KHIẾU NẠI VỚI CHÚNG TÔI]

Tập tài liệu của chúng tôi có tên "[Cách chúng tôi giải quyết khiếu nại](#)" giải thích những gì xảy ra khi quý vị khiếu nại với chúng tôi và những hành động chúng tôi có thể thực hiện.

Công việc của chúng tôi với những người ủng hộ trong lĩnh vực khuyết tật

Quý vị có biết chúng tôi thường xuyên gặp gỡ các đại diện từ lĩnh vực khuyết tật, những người đại diện các lợi ích và quan điểm của người khuyết tật.

Ủy ban Tư vấn Người khuyết tật cố vấn cho Ủy ban NDIS về các vấn đề quốc gia ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ và hỗ trợ NDIS có chất lượng và an toàn. Ủy ban cũng cho chúng tôi phản hồi giúp cải thiện công việc với tư cách là cơ quan điều chỉnh trong lĩnh vực khuyết tật.

Hãy truy cập [trang mạng](#) của chúng tôi để tìm hiểu cách thức hoạt động của Ủy ban Tư vấn Người khuyết tật, các thành viên là ai và để xem những gì đã được thảo luận tại các cuộc họp trước đây.

Cơ sở dữ liệu Sàng lọc Nhân viên NDIS

Trong bản tin Mùa thu năm 2021, chúng tôi giải thích rằng những người tham gia NDIS tự quản lý có thể [đăng ký sử dụng Cơ sở dữ liệu Sàng lọc Nhân viên NDIS](#) để kiểm tra xem nhân viên chăm sóc quý vị đã được phép làm việc với người khuyết tật hay chưa.

Nếu quý vị nhận được hỗ trợ hoặc dịch vụ NDIS nào đó từ **nhà cung cấp NDIS đã đăng ký**, nhân viên làm việc với quý vị phải có giấy phép chấp thuận hoặc giấy đã qua sàng lọc nhân viên NDIS. Đây là luật. Quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp xác nhận những nhân viên đang hỗ trợ quý vị có giấy phép.

Nếu **quản lý tất cả hoặc một phần kế hoạch (NDIS) của mình**, quý vị có quyền yêu cầu nhà cung cấp NDIS chưa đăng ký và nhân viên của họ phải có Giấy phép Sàng lọc Nhân viên NDIS. Họ có thể nộp đơn thông qua [đơn vị sàng lọc nhân viên \(WSU\)](#) của tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ của họ. Quý vị cần sử dụng Cơ sở dữ liệu sàng lọc nhân viên NDIS để xác nhận nhân viên đó hỗ trợ quý vị. [Đăng ký sử dụng cơ sở dữ liệu](#) trên trang mạng của Ủy ban NDIS.

Quý vị có thể dùng cơ sở dữ liệu để kiểm tra một nhân viên đã qua sàng lọc nhân viên NDIS hay chưa. Hãy yêu cầu nhân viên này cung cấp số ID Sàng lọc Nhân viên NDIS hoặc số ID đơn xin của họ - điều này giúp quý vị tìm thấy họ trên cơ sở dữ liệu.

Trang mạng chúng tôi có thêm thông tin về [sàng lọc nhân viên](#) và [các tài liệu giúp quý vị dùng cơ sở dữ liệu này](#).

Trang mạng của Ủy ban NDIS

Chúng tôi đang thực hiện dự án cải thiện [trang mạng chúng tôi](#). Chúng tôi muốn giúp quý vị tìm ra và hiểu thông tin cần tìm dễ dàng hơn.

Chúng tôi dự kiến sẽ ra mắt trang mạng mới vào cuối năm 2021.

Trong vài tháng tới, để đảm bảo trang mạng mới hoạt động tốt nhất, chúng tôi sẽ mời những người khuyết tật, nhà cung cấp NDIS, nhân viên và những người ủng hộ làm thử nghiệm và cho chúng tôi phản hồi về các cải tiến đề xuất.

Cơ quan Bảo hiểm Người khuyết tật Quốc gia (NDIA) sẽ giúp chúng tôi tiếp cận người tham gia NDIS muốn trợ giúp việc này, nhưng nếu quý vị muốn bày tỏ quan tâm đến vấn đề này, vui lòng gửi email tới communications@ndiscommission.gov.au

Gói chào đón người tham gia

Gói Chào đón Người tham gia của chúng tôi giải thích các quyền lợi của quý vị, cách chọn hỗ trợ nào chất lượng và an toàn, cũng như cách khiếu nại với chúng tôi.

Nếu chưa có một bản sao, quý vị có thể tải xuống từ trang mạng của chúng tôi hoặc dùng [đơn đặt hàng trực tuyến](#) của chúng tôi để đặt một bản in.

[[Gói Chào đón Người tham gia/ Participant Welcome Pack](#)]

Có sẵn phiên bản thông thường, cũng như các định dạng [Easy Read](#) và [Auslan](#). Quý vị có thể yêu cầu bản sao chữ nổi Braille, sử dụng [mẫu đơn đặt hàng trực tuyến](#) của chúng tôi.

Chúng tôi đang làm việc với một công ty thuộc sở hữu người Bản địa để tạo ra phiên bản chuẩn cho Gói Chào đón Người tham gia dành riêng cho người tham gia First Nations NDIS. Đồng thời, cũng có phiên bản Easy Read của gói này, được soạn thảo đặc biệt cho [các sắc dân Người Bản địa và Dân đảo Torres Strait](#).

Hỗ trợ bữa ăn an toàn và ngon miệng

Chúng tôi sẽ tạo ra các phần (mô-đun) đào tạo học qua mạng (e-learning) mới cho nhân viên NDIS. Các khóa học trực tuyến ngắn hạn này sẽ về các chủ đề giao tiếp và quản lý giờ ăn. Giọng nói, câu chuyện và góc nhìn thực sự của người khuyết tật là phần quan trọng trong khóa đào tạo này.

Cũng có dịp giới thiệu trong phần *Hỗ trợ bữa ăn an toàn và ngon miệng*. Phần mô-đun này sẽ giải thích vai trò thiết yếu của hỗ trợ giờ ăn cho nhân viên NDIS, những rủi ro và cân nhắc khi hỗ trợ người có khuyết tật về nuốt.

Các nhà sản xuất phần mô-đun này đang tìm kiếm người khuyết tật có nhu cầu hỗ trợ trong giờ ăn, sẵn lòng trình bày, diễn xuất các tình huống và thể hiện trong các phân đoạn thoại. Quý vị có thể được hỏi về các trải nghiệm của mình qua các giờ ăn để có thể đưa vào khóa đào tạo cho nhân viên NDIS.

Nếu quý vị muốn tham gia, vui lòng gửi email quan tâm đến địa chỉ education@ndiscommission.gov.au để nhận thêm thông tin.

Cách liên lạc với Ủy ban NDIS

Quý vị có thể gọi chúng tôi theo số 1800 035 544. Đây là cuộc gọi miễn phí từ điện thoại cố định. Trung tâm liên lạc của chúng tôi mở cửa từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (9 giờ sáng đến 4 giờ 30 chiều ở Vùng lãnh thổ NT) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ ngày lễ.

Ngoài ra, quý vị gửi email đến contactcentre@ndiscommission.gov.au

Các cách khiếu nại

Nếu muốn khiếu nại với chúng tôi, quý vị có thể:

- **Gọi:** 1800 035 544 (gọi miễn phí từ điện thoại cố định) hoặc TTY 133 677. Có thể thu xếp thông dịch viên.
- **Dùng Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia (National Relay Service)** và xin số 1800 035 544.
- **Điền đơn liên lạc khiếu nại (complaint contact form)** trên mạng

Dõi theo chúng tôi

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommission

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Đăng ký bản tin này

Nếu email này được chuyển tiếp đến quý vị, nhưng quý vị muốn chúng tôi gửi trực tiếp trong tương lai, hãy đăng ký bằng cách điền vào [mẫu đơn đăng ký](#).