



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

SAFEguard 参与者通讯 – 2022 年 12 月

2022 年 12 月

为残疾人及其朋友、家人、支持者和社区提供的通讯

请与您网络中的残疾人分享此通讯—比如，如果您是提供支持服务的 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。

International Day of
People with Disability
3 December

2022 年国际残疾人日

每年 12 月，世界各地都会庆祝国际残疾人日，庆祝残疾人的贡献和成就，并提高大家的认识、理解和接纳度。

今年庆祝活动的主题是“包容性发展的变革性解决方案：创新在推动无障碍和公平世界中的作用”。

NDIS 委员会致力于确保 NDIS 参与者从合格的服务商那里获得安全和优质的支持和服务，无论他们住在澳大利亚的哪个地方，并帮助确保参与者在出现问题时有信心说出来。

残疾人的贡献和领导力对这项工作至关重要。

感谢所有为维护残疾人权利作出贡献的人。

来自 NDIS 委员会主席的讯息

- **NDIS 质量和保障委员会主席 Tracy Mackey** 一直都在与澳大利亚各地的 **NDIS 参与者及其家人和支持网络的人士** 会面，倾听你们的经历并了解什么对你们来说是重要的。
- 我们希望确保听到你们作为消费者的声音，并确保你们可以自己选择服务、支持和服务商，让你们以自己想要的方式生活。
- 在本期更新的 **SAFEguard** 通讯中，我们重点介绍了我们正在做的工作，以让您得到由有技能的工作者提供的优质服务和支持，并帮助您成为独立且知情的消费者。
- 您可以在 **NDIS 委员会网站** ([the NDIS Commission website](#)) 上以您的语言查看该视频的文字记录。
 - **VIDEO:** [Watch the message from NDIS Commissioner Tracy Mackey on Vimeo](#)

当您让问题为人所知时，您就会让服务变得更好—Greg 的故事

- 如果您对所获得支持的质量或安全性有疑虑，请务必告知您的服务商或 **NDIS 委员会**—当您让问题为人所知时，您就会让服务变得更好
- 倾听您的意见是寻找解决方案的最重要的部分
- 当参与者 **Greg*** 遇到问题时，我们听取了他的意见并与他的团队合作，以提高他的支持服务的质量和安全性。

Greg* 现年 48 岁，是一名独立的 NDIS 参与者，住在他自己位于 Maroochydore 的家中。Greg 的服务商 CL3 Services* 多年来一直支持他完成日常事项，例如参加活动和约见，以及洗澡和穿衣。

Greg 与他的支持团队相处得很好。他们的支持使他能够探望家人，追求他的木工爱好，并参加他喜欢的当地 Men's Shed 的活动。

最近，在和他的支持护工 Jo* 一起去 Men's Shed 时，Greg 在从车上转移到轮椅上时摔倒了。他割伤了手臂，被送往医院缝针。

Greg 临床团队的一名职业治疗师 Abdullah* 对 Greg 的受伤比较关切，并担心 Jo 可能在帮助 Greg 离开轮椅时没有遵守工作场所程序而导致事故。他联系了 NDIS 委员会，提出了他的担忧。

我们的投诉团队与 CL3 Services、国家残疾保险局（[National Disability Insurance Agency](#)）和 Greg 合作，了解发生的事情，为 Greg 所提供的支持服务，以及可用于满足他需求的资金。

我们参观了 Greg 的家，与他谈论了他得到的支持服务，以及受伤那天发生的事情。

总体而言，Greg 对 CL3 Services 提供的支持服务感到满意。但是，Greg 和他的护工 Jo 都明白，需要做出一些改变来保证他的安全并确保他不会再次受伤。我们与 CL3 Services 和 Greg 的支持团队（包括 Jo）合作，将这些改变措施落实到位。这些改变包括使用滑动板将 Greg 从轮椅上转移到汽车上。

当我们与 Greg 交谈时，他担心投诉会影响他从 Jo 和 CL3 Services 其他员工那里获得的服务。但是，我们向 Greg 解释说，任何人—包括参与者、家人或照顾者、护工或服务商—都可以提出问题，我们与参与者、服务商和护工合作以提高支持服务的质量和安全性。我们还向他提供了有关他作为参与者的权利的信息，以及他应该期望得到的服务。这一信息让 Greg 放心，他说 NDIS 的资助极大地改善了你的生活并提高了他的独立性。

Greg 继续和他的护工 Jo 到 Men's Shed 去，并相信我们帮助 CL3 Services 实施的改变有助于确保他的安全。

**为保护隐私，姓名和身份详细信息都作了更改。*



残疾人士有权就他们得到的服务进行投诉。

大多数 NDIS 服务商都尽最大努力为残疾人士提供优质的支持和服务，但是问题还是可能会出现。

提出投诉并没什么不妥—说出来有助于改善为您和其他人提供的服务。如果您不满意，您有权提出对 NDIS 支持服务的担忧。

不要等到事情变得严重—您越早说，问题可以越早解决。

我们将与您以及服务商和护工合作，为您和其他参与者解决问题并提高 NDIS 支持服务的质量和安全性。

使用投诉联系表提出投诉（[Make a complaint here using the complaint contact form](#)）

打电话给我们：**1800 035 544**（座机免费）或 **TTY 133 677**。可安排传译员。

您也可以使用全国转接服务（[National Relay Service](#)），请求转接 **1800 035 544**。

收听播客，关注您的权利

NDIS 委员会与残疾人支持者 George Taleporos 博士合作，推出他的“合理且必要”播客中新的几集。

在最近的一集中，George 博士与 NDIS 质量和保障委员会主席 Tracy Mackey 就参与者的权利、投诉程序、NDIS 委员会的作用，以及我们提高残疾服务部门标准的战略进行了交谈。

NDIS 委员会还与 George 博士在其中一集合作探讨“良好的支持是什么样的？”（what does good support look like?）这一主题，在这一集中有 La Trobe 大学博士研究生 Megan Topping，以及 NDIS 参与者兼 Sort Your Support 主任 Carl Thompson 参加。

您可以在“合理且必要”的 Youtube 频道（['Reasonable and Necessary' Youtube channel](#)）上观看所有视频。

您获得安全支持服务的权利

- 根据 NDIS 行为准则（[NDIS Code of Conduct](#)），如果服务商或护工担心您得到的护理的质量或安全，他们必须立即作出报告。

如果您的护工发现可能影响您的安全或支持服务质量的问题，他们必须立即采取行动解决它。

这可能是一些简单的事情，比如移动一张桌子，以让您可以坐轮椅通过。或者可能是更复杂的事情—例如，如果您觉得坐其他员工驾驶的车不安全，就像下面视频中的 **Francesca** 一样。

无论情况如何，您的护工都应首先确保您的安全。他们应该询问您希望如何解决问题，或者什么会让您感觉更安全。

如果他们不能立即解决问题，他们应该告诉您的 NDIS 服务商。他们还可以向 NDIS 委员会（[NDIS Commission](#)）报告，以便我们进行调查并确保您获得安全和优质的支持服务。

- [Video: Make it known, make it better – NDIS Code of Conduct: Taking steps to raise and act on concerns around quality and safety supports \(Auslan\)](#)

您可以在 NDIS 委员会网站（

- [the NDIS Commission website.](#)
- ）上以您的语言观看该视频。

从业者和服务商名单，供知情选择之用

为了帮助您找到 NDIS 委员会认为合适的 NDIS 服务商或行为支持服务从业者，我们的网站提供了注册服务商和行为支持服务从业者的名单。

合适的行为支持从业者名单（[suitable behaviour support practitioners](#)）每天更新，您可以按姓名或邮编搜索。

如果从业者不在名单上，您可以向 NDIS 从业者名单（[NDIS Practitioners](#)）发送电子邮件，询问他们是否合适，或者您可以要求从业者提供其合适性结果通知书的副本。

您还可以搜索已注册的 NDIS 服务商列表（[list of registered NDIS providers](#)），以查看您选择的服务商当前是否已注册，或者他们的注册是否已暂停或撤销。

访问 NDIS 委员会的网页，了解您可以选择的不同类型的服务商（[different types of provider](#)）。

说您的语言的翻译服务

支持有效的沟通可以维护残疾人的选择权和控制权，并对自己的生活做出决定。

您的 NDIS 服务商负责为您提供传译服务，以帮助您使用您的支持服务。

他们可以通过 [TIS National](#) 预订由 NDIS 资助的传译员，以面对面或通过电话的方式为您提供支持服务。

您的服务商应该尝试为您安排一位会说您的语言的传译员。这包括 Auslan。

所有为 NDIS 参与者提供服务的传译员都必须通过有效的 NDIS 工作者筛选检查。

有关语言翻译服务的更多信息，请访问 NDIS 网站（[NDIS website](#)）。

关于行为支持的资料单

NDIS 委员会编写了五份有关行为支持的资料单，包括如何选择专业的行为支持服务商，以及有关您的权利和限制措施的信息。

它们是使用通俗英语与 NDIS 参与者一起，为参与者编写的。

您可以通过以下链接下载资料单：

- [什么是积极行为支持](#)
- [了解您的权利](#)
- [选择专业的行为支持服务商](#)
- [对您的专业行为支持服务商应该有什么期望](#)
- [如果您对您的专业行为支持服务商不满意怎么办。](#)

COVID-19 隔离期和疫苗计划的更新

现在，所有年龄 6 个月以上的人都可以接种 COVID-19 疫苗。

在至少三个月前接种初次疫苗的人可以接种加强剂，同时还建议以下人群接种第四剂疫苗：

- 50 岁或以上
- 居住在老年护理院或残疾人护理院里
- 免疫功能严重低下 [severely immunocompromised](#)（这可能是您的第五剂）
- 或年满 16 岁，并且有会增加严重 COVID-19 疾病风险的医疗问题或残疾。

对普通公众来说，如果您的 COVID-19 检测呈阳性，则不再有强制隔离期，但在家庭或残疾环境中提供护理的工作人员仍必须隔离 7 天。

如需更多信息，请访问 残疾人门户（[Disability Gateway](#)）网站或致电 1800 643 787。

塑造 NDIS 委员会未来的战略计划

NDIS 委员会最近发布了我们的战略计划，其中列出了我们未来五年的愿景，并将您和您的权利作为我们工作的核心。

我们专注于三个关键影响的方面，这些方面将确保您能够维护您作为知情、受保护的消费者获得优质服务的权利。这些影响方面是：

- **残疾人的权利。** 我们想为残疾人士的权利发声，作为其中的一部分，我们希望确保您了解自己的权利。
- **优质的服务商和护工。** 我们希望每位参与者都能找到并使用安全且优质的服务，并希望您相信，在支持和服务未达到要求的标准或未满足您的个人期望和需求时，我们将会发声。
- **支持多样化的市场。** 这意味着参与者可以选择适合他们的安全和优质的支持和服务。

我们的 2022-23 年机构计划（[Corporate Plan for 2022-23](#)）概述了我们未来 12 个月的目标，包括实行新的投诉受理和分类程序以改进当前系统的计划。

我们最近还发布了年度报告，详细介绍了我们在过去一年中的业绩，您可以在我们的网站上（[on our website](#)）阅读该报告。

这些文件支持和指导 NDIS 委员会成为现代的，以目标为导向的监管机构。

老年护理改革和新的行为准则

澳大利亚政府正在做出改变，以改善接受老年护理服务商支持的人的安全、健康、福祉和生活质量。

从 12 月 1 日起，将引入新的老年护理行为准则（该准则），其中说明了服务商和护工必须有什么的服务行为以及如何对待接受老年护理服务的人，包括 NDIS 参与者。

该准则基于现有的国家残疾保险计划行为准则（[National Disability Insurance Scheme \(NDIS\) Code of Conduct](#)）。这两个准则都非常关注个人获得安全和优质的支持和服务，对从业者充满信心以及感觉到和受到保护的权利。

老年护理质量和安全委员会（ACQSC）将有权处理老年护理部门不符合准则的行为。

NDIS 质量和保障委员会（NDIS 委员会）将继续规范和执行其现有的 NDIS 支持和服务行为准则。

如果您是居住在养老院的 NDIS 参与者，您的机构可能需要在注册时进行 NDIS 审核。

NDIS 委员会制定了关于 NDIS 审核程序的易读 NDIS 参与者手册（[Easy Read NDIS Participant Handbook](#)）和易读资料单（[Easy Read Fact sheet](#)）。

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：

打电话 **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**。

填写网上投诉联系表（[complaint contact form](#)）。

谢谢阅读！

您可以在我们的网站上找到以前的通讯（[NDIS Commission participant newsletter](#)）。
