



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

## Bản tin Safeguard dành cho người tham gia – tháng Mười hai 2022

Tháng Mười Hai 2022

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

*Xin vui lòng chia sẻ bản tin này với những người khuyết tật trong mạng lưới giao tiếp của các bạn - thí dụ: nếu các bạn là nhà cung cấp NDIS hoặc nhân viên hỗ trợ cho một người khuyết tật, hoặc là người ủng hộ, giám hộ, bạn bè hoặc thành viên gia đình của người khuyết tật.*

International Day of  
People with Disability

**3 December**



**Ngày Quốc Tế của Người Khuyết Tật  
2022**

---

Vào tháng Mười Hai, Ngày Quốc Tế của Người Khuyết Tật được ghi nhận trên khắp thế giới, ăn mừng những đóng góp và thành công của người khuyết tật và quảng bá ý thức, sự thông hiểu và sự chấp nhận.

Chủ đề của sự ăn mừng năm nay là “Giải pháp thay đổi cho sự phát triển toàn bộ: vai trò của sự đổi mới trong việc vươn tới một thế giới cho mọi người và công bằng.”

Ủy ban NDIS làm việc để bảo đảm là người tham gia NDIS nhận được sự hỗ trợ an toàn và chất lượng và những dịch vụ từ những nhà cung cấp đầy đủ tiêu chuẩn, bất kể là người đó sống ở đâu trên nước Úc, và cũng để bảo đảm là người tham gia có sự tự tin để lên tiếng khi có chuyện gì không ổn.

Sự đóng góp và sự lãnh đạo cho người khuyết tật là thiết yếu cho công việc này.

Xin cảm ơn tất cả những người đã đóng góp trong việc ủng hộ cho quyền hạn của người khuyết tật.

## Thông điệp của Tổng Ủy viên NDIS

- **Tổng Ủy viên Chất lượng và Bảo vệ An toàn NDIS Tracy Mackey đã gặp gỡ với những người tham gia NDIS, gia đình và mạng lưới hỗ trợ của họ trên khắp nước Úc, để lắng nghe kinh nghiệm và tìm hiểu những gì là quan trọng đối với họ.**
- **Chúng tôi muốn bảo đảm là tiếng nói của các bạn như là người tiêu thụ phải được lắng nghe, và các bạn có thể chọn lựa dịch vụ, sự hỗ trợ và nhà cung cấp để giúp các bạn có cuộc sống theo cách mà các bạn muốn.**
- **Trong ấn bản của bản tin SAFEguard cập nhật, chúng tôi chú trọng vào những gì chúng tôi đang làm để tiến đến việc cung cấp cho các bạn những dịch vụ có chất lượng và những sự hỗ trợ do những nhân viên có kỹ năng thực hiện, và hỗ trợ cho các bạn trở thành một người tiêu thụ độc lập và có hiểu biết.**
- **Các bạn có thể xem bản ghi chép của video này bằng ngôn ngữ của các bạn tại [trang mạng của Ủy Ban NDIS \(the NDIS Commission website\)](#). **VIDEO: [Watch the message from NDIS Commissioner Tracy Mackey on Vimeo](#)****

---

# Khi các bạn lên tiếng, các bạn sẽ làm cho sự việc tốt hơn – câu chuyện của Greg

- Nếu các bạn có quan ngại gì về chất lượng hay sự an toàn của những hỗ trợ mà các bạn nhận được, thì quan trọng là các bạn hãy báo cho nhà cung cấp hay Ủy Ban NDIS – bởi vì khi các bạn lên tiếng, các bạn sẽ làm cho sự việc tốt hơn.
- Lắng nghe các bạn là phần quan trọng nhất trong việc tìm kiếm một giải pháp.
- Khi Greg\*, người tham gia, có vấn đề, chúng tôi lắng nghe ông và làm việc với toán của ông ấy để cải thiện chất lượng và sự an toàn của những hỗ trợ cho ông.

Greg\* 48 tuổi là một người tham gia NDIS độc lập, sống tại nhà của ông ở Maroochydore. Nhà cung cấp cho ông, Dịch Vụ CL3\*, đã hỗ trợ cho ông nhiều năm về những công việc hàng ngày, như tham gia những hoạt động và những cuộc hẹn, và tắm rửa và mặc quần áo.

Greg có quan hệ tốt với toán hỗ trợ cho ông. Sự hỗ trợ của họ cho phép ông đi thăm viếng gia đình, theo đuổi sở thích làm đồ gỗ và tham gia vào những hoạt động tại Men's Shed địa phương mà ông thích.

Gần đây, trong một chuyến đi đến Men's Shed với nhân viên hỗ trợ Jo, Greg té khi được chuyển từ xe hơi qua xe lăn của ông. Ông bị cắt ở tay và được đưa đến bệnh viện, tại đó ông được may vết thương.

Một chuyên gia động tác trị liệu thuộc toán y tế của Greg, Adullah\*, quan ngại về vết thương, và lo rằng Jo có thể đã gây ra tai nạn vì không theo đúng những trình tự nơi làm việc khi giúp Greg ra khỏi xe lăn. Ông liên lạc với Ủy ban NDIS và bày tỏ sự quan ngại.

Toán Than Phiền của chúng tôi làm việc với Dịch Vụ CL3, Cơ quan Bảo hiểm cho Người Khuyết tật Toàn quốc (National Disability Insurance Agency (NDIA)) và Greg để hiểu chuyện gì đã xảy ra, những hỗ trợ cung cấp cho Greg và sự tài trợ hiện có để đáp ứng nhu cầu của ông.

Chúng tôi đến nhà của Greg và nói chuyện với ông về sự hỗ trợ mà ông nhận được, và chuyện gì đã xảy ra trong ngày ông bị thương.

Nói chung, Greg hài lòng với những hỗ trợ mà Dịch Vụ CL3 cung cấp. Tuy nhiên, cả Greg lẫn Jo, nhân viên hỗ trợ cho ông, hiểu là cần có những thay đổi để giúp ông được an toàn và bảo đảm là ông không bị thương nữa. Chúng tôi làm việc với Dịch Vụ CL3 và toán hỗ trợ cho Greg, kể cả Jo, để thực hiện những thay đổi này. Những thay đổi này bao gồm việc dùng một tấm ván trượt để chuyển Greg từ xe lăn qua xe hơi.

Khi chúng tôi nói chuyện với Greg, ông lo lắng là sự than phiền có thể ảnh hưởng đến sự hỗ trợ mà ông nhận được từ Jo và những nhân viên khác của Dịch Vụ CL3. Tuy nhiên, chúng tôi giải thích cho Greg là bất cứ ai – bao gồm người tham gia, gia đình hay người chăm sóc, nhân viên hỗ trợ hay nhà cung cấp – cũng có thể nêu lên sự quan ngại và chúng tôi làm việc với người tham gia, nhà cung cấp và nhân viên để cải thiện chất lượng và sự an toàn của những hỗ trợ. Chúng tôi cũng đưa cho ông thông tin về quyền hạn của ông là một người tham gia, và những gì ông có thể trông đợi từ những dịch vụ mà ông nhận được. Thông tin này làm cho Greg an tâm, ông cho biết sự tài trợ của NDIS đã cải thiện đời sống của ông rất nhiều và gia tăng sự độc lập của ông.

Greg tiếp tục đến viếng Men's Shed với Jo, nhân viên hỗ trợ, và ông an tâm là sự thay đổi mà chúng tôi giúp Dịch Vụ CL3 thực hiện đã giúp giữ an toàn cho ông.

\*Tên và chi tiết nhận diện được thay đổi vì sự tư ẩn.



## Những người khuyết tật có quyền than phiền về những dịch vụ mà họ nhận được.

Đa số những nhà cung cấp của NDIS sẽ cố gắng tối đa để cung cấp những hỗ trợ và dịch vụ chất lượng cho người khuyết tật, tuy nhiên những trở ngại có thể xảy ra.

Than phiền là chấp nhận được – lên tiếng có thể giúp cải thiện những dịch vụ cho các bạn và những người khác. Các bạn có quyền nêu lên quan ngại về những hỗ trợ của NDIS nếu các bạn không hài lòng.

Đừng chờ đến khi sự việc trở nên trầm trọng – các bạn lên tiếng sớm chừng nào, thì sự việc có thể được chỉnh đốn sớm chừng nấy.

---

Chúng tôi sẽ làm việc với các bạn, và với nhà cung cấp và các nhân viên, để giải quyết vấn đề và cải thiện chất lượng và sự an toàn của những hỗ trợ của NDIS – cho các bạn và cho những người tham gia khác.

[Hãy than phiền ở đây bằng cách điền đơn liên lạc về sự than phiền](#)

**Xin gọi cho chúng tôi: 1800 035 544 (gọi miễn phí nếu sử dụng điện thoại bàn) hay TTY 133 677. Chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên.**

**Bạn cũng có thể sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm Toàn Quốc ([National Relay Service](#)) và xin số 1800 035 544.**

---

## Hãy nghe podcast chú trọng vào quyền hạn của bạn

Ủy ban NDIS kết hợp với Tiến sĩ George Taleporos, người ủng hộ cho người khuyết tật, để thực hiện những tập podcast “Vừa phải và Cần thiết” (‘Reasonable and Necessary’) mới.

Trong một tập mới nhất, Tiến sĩ George nói với Tổng Ủy Viên Chất lượng và Bảo Vệ An Toàn Tracy Mackey về quyền hạn của những người tham gia, quá trình than phiền, vai trò của Ủy ban NDIS, và chiến lược nâng cao tiêu chuẩn trong lĩnh vực chăm sóc người khuyết tật của chúng tôi

Ủy ban NDIS cũng làm việc với Tiến sĩ George để giải quyết đề tài ‘thế nào là sự hỗ trợ tốt?’, trong một tập với sự góp mặt của Megan Topping, nghiên cứu sinh tiến sĩ Đại học La Trobe, và Carl Thompson, người tham gia NDIS và Giám đốc của Sort Your Support.

Các bạn có thể nghe tất cả các tập của ‘Vừa phải và Cần Thiết’ trên kênh Youtube.

## Quyền được nhận những hỗ trợ an toàn của bạn

- Theo bộ Quy tắc Ứng xử của NDIS, nếu nhà cung cấp hay nhân viên lo lắng về chất lượng hay sự an toàn mà các bạn nhận được, họ phải báo cáo ngay lập tức.

Nếu nhân viên của các bạn để ý thấy một vấn đề có thể ảnh hưởng đến sự an toàn hay chất lượng của sự hỗ trợ cho các bạn, họ phải có hành động ngay để chỉnh đốn điều này.

---

Đây có thể là việc đơn giản như dời cái bàn để bạn có thể đi qua với chiếc xe lăn của bạn. Hoặc nó có thể phức tạp hơn – thí dụ, nếu các bạn không cảm thấy an toàn khi đi xe do một nhân viên hỗ trợ khác lái, chẳng hạn như Francesca trong video bên dưới.

Bất kể tình huống nào, nhân viên hỗ trợ của các bạn nên làm trước tiên là bảo đảm sự an toàn cho bạn. Họ phải hỏi các bạn muốn sự việc được giải quyết như thế nào, hoặc điều gì sẽ khiến các bạn cảm thấy an toàn hơn.

Nếu họ không thể giải quyết vấn đề ngay lập tức, họ cần báo cho nhà cung cấp NDIS của bạn. Họ cũng có thể báo cho [Ủy ban NDIS](#) để chúng tôi có thể điều tra và bảo đảm là các bạn nhận được sự hỗ trợ an toàn và chất lượng.

- [Video: Make it known, make it better – NDIS Code of Conduct: Taking steps to raise and act on concerns around quality and safety supports \(Auslan\)](#)
- Các bạn có thể xem video này bằng ngôn ngữ của mình tại [trang mạng của Ủy ban NDIS](#).

## Danh sách những chuyên viên và nhà cung cấp để có những chọn lựa am tường

Để giúp các bạn tìm một nhà cung cấp NDIS hay chuyên viên về thái độ cư xử được Tổng Ủy viên NDIS xem là thích hợp, trang mạng của chúng tôi có danh sách những nhà cung cấp có đăng ký, và những chuyên viên về thái độ cư xử.

Danh sách [những chuyên viên về thái độ cư xử thích hợp](#) được cập nhật hàng ngày, và các bạn có thể tìm bằng tên hay mã số bưu điện.

Nếu một chuyên viên không có tên trong danh sách, các bạn có thể email cho [Chuyên Viên NDIS](#) để hỏi xem người đó có thích hợp không, hoặc yêu cầu chuyên viên đó cung cấp một bản của thư xác nhận sự thích hợp của họ.

Các bạn cũng có thể tìm trong [danh sách những nhà cung cấp NDIS](#) có đăng ký để kiểm xem nhà cung cấp mà bạn chọn hiện có đăng ký hay sự đăng ký của họ có bị đình chỉ hoặc thu hồi hay không. Xin vào trang mạng của Ủy ban NDIS để xem [những loại nhà cung cấp khác nhau](#) mà bạn có thể chọn lựa.

## Sử dụng dịch vụ thông dịch để nói ngôn ngữ của bạn

---

Việc giúp đỡ sự giao tiếp hữu hiệu giữ vững quyền hạn của người khuyết tật trong việc chọn lựa và kiểm soát và đưa ra quyết định về cuộc sống của họ.

Nhà cung cấp NDIS có trách nhiệm gọi dịch vụ thông dịch để giúp các bạn sử dụng những hỗ trợ.

Họ có thể hẹn thông dịch viên do NDIS tài trợ qua [TIS National](#) để giúp đỡ cho các bạn theo cách mặt đối mặt hay qua điện thoại.

Nhà cung cấp phải tìm cho các bạn một thông dịch viên nói ngôn ngữ của các bạn. Điều này bao gồm cả Auslan.

Tất cả những thông dịch viên làm việc với người tham gia NDIS phải có Giấy phép Sàng lọc Nhân viên NDIS.

Muốn biết thêm chi tiết về dịch vụ thông dịch, xin viếng [trang mạng NDIS](#).

## Tờ thông tin về sự hỗ trợ thái độ cư xử

Ủy ban NDIS đã soạn thảo năm tờ thông tin về sự hỗ trợ cho thái độ cư xử, bao gồm làm thế nào để chọn một nhà cung cấp chuyên về hỗ trợ thái độ cư xử, và những thông tin về quyền hạn và những thực hành bị giới hạn.

Những thông tin này được viết với, và cho những người tham gia NDIS bằng tiếng Anh dễ hiểu .

Bạn có thể tải những tờ thông tin từ những đường nối kết sau đây:

- [Hỗ trợ thái độ cư xử tích cực là gì](#)
- [Hiểu biết quyền hạn của bạn](#)
- [Chọn nhà cung cấp chuyên về hỗ trợ thái độ cư xử](#)
- [Các bạn có thể mong đợi gì từ nhà cung cấp chuyên về hỗ trợ thái độ cư xử](#)
- [Các bạn làm gì nếu không hài lòng với nhà cung cấp chuyên về hỗ trợ thái độ cư xử.](#)

## Cập nhật về thời gian cách ly vì Covid-19 và chương trình chích ngừa

Chích ngừa Covid-19 hiện có cho mọi người trên sáu tháng tuổi.

---

Liều chích ngừa bổ sung hiện có cho những người đã chích các liều chính ít nhất là ba tháng trước, và liều chích ngừa thứ tư được đề nghị cho những người:

- Từ 50 tuổi trở lên
- người ở trong viện dưỡng lão hay nơi dành cho người khuyết tật
- Những người [thiếu khả năng đề kháng trầm trọng](#) (đây có thể là liều thứ năm )
  
- hoặc từ người từ 16 tuổi trở lên bị một căn bệnh hay sự khuyết tật làm gia tăng nguy cơ bị bệnh COVID-19 trầm trọng.

Thời gian cách ly bắt buộc không còn áp dụng cho dân chúng nếu bạn được thử nghiệm dương tính với COVID-19 tuy nhiên những nhân viên cung cấp sự chăm sóc tại nhà hay ở nơi dành cho người khuyết tật vẫn phải cách ly bảy ngày.

Muốn biết thêm chi tiết, hãy vào trang mạng [Cửa ngõ cho Sự Khuyết Tật \(Disability Gateway\)](#) hay gọi 1800 643 787.

## Kế hoạch chiến lược định hướng cho tương lai của Ủy ban NDIS

Ủy ban NDIS vừa đăng tải Kế hoạch Chiến lược của chúng tôi trong đó đưa ra viễn kiến cho năm năm sắp tới và những gì chúng tôi làm đều lấy các bạn và quyền hạn của các bạn làm trọng tâm.

Chúng tôi chú trọng vào ba lãnh vực tác động then chốt để bảo đảm các bạn có thể duy trì quyền được sử dụng những dịch vụ chất lượng như là những người tiêu thụ hiểu biết, được sự bảo vệ.

Những lãnh vực tác động đó là:

- **Quyền hạn của những người bị khuyết tật** Chúng tôi muốn lên tiếng về quyền hạn của những người bị khuyết tật, và trong khuôn khổ này, chúng tôi muốn bảo đảm là bạn hiểu biết về quyền lợi của mình.
- **Những nhà cung cấp và nhân viên có chất lượng.** Chúng tôi muốn mỗi người tham gia tìm được và sử dụng những dịch vụ an toàn và chất lượng tốt, và chúng tôi muốn các bạn tin tưởng chúng tôi và lên tiếng khi những hỗ trợ và dịch vụ không đáp ứng tiêu chuẩn đòi hỏi, hoặc không đúng với sự mong muốn và nhu cầu của các bạn.
- **Hỗ trợ một thị trường đa dạng.** Điều này có nghĩa là người tham gia có sự lựa chọn về những hỗ trợ và dịch vụ thích hợp cho mình, an toàn và chất lượng tốt.

[Kế hoạch của Cơ quan niên khoá 2022-23](#) vạch ra mục tiêu cho 12 tháng sắp tới, bao gồm kế hoạch áp dụng Tiến trình Tiếp nhận và Phân loại sự Than phiền nhằm cải thiện những hệ thống hiện hành.

Chúng tôi cũng vừa đăng tải báo cáo thường niên, trong đó tường trình hiệu quả làm việc của chúng tôi trong năm qua, mà các bạn có thể đọc trên trang mạng của chúng tôi



Những tài liệu này hỗ trợ và hướng dẫn Ủy ban NDIS trong mục tiêu trở thành một cơ quan điều chỉnh đương đại và có mục tiêu.

## Cải cách sự chăm sóc người già và một Quy tắc Ứng xử mới

Chính phủ Úc hiện đang thực hiện những thay đổi để cải thiện sự an toàn, sức khỏe, sự bình an và chất lượng cuộc sống cho những người được sự hỗ trợ từ những nhà cung cấp sự chăm sóc cho người già.

Từ ngày 1 tháng Mười Hai, một Quy tắc Ứng xử trong việc Chăm sóc Người già (Quy tắc) sẽ được đưa ra, trong đó ghi rõ nhà cung cấp và nhân viên phải cư xử và đối đãi những người tiếp nhận những dịch vụ chăm sóc cho người già, kể cả người tham gia NDIS, ra sao.

Quy tắc dựa trên [Quy tắc Ứng xử của NDIS](#) hiện hành. Cả hai quy tắc đều đặc biệt chú trọng đến quyền hạn của cá nhân trong việc tiếp nhận những hỗ trợ và dịch vụ an toàn và chất lượng, và đặt sự tin tưởng với lực lượng lao động, và cảm thấy được bảo vệ.

Ủy ban Chất lượng và An Toàn cho sự Chăm sóc Người Già (ACQCS) sẽ có quyền để giải quyết thái độ cư xử trong lãnh vực chăm sóc người già mà không theo đúng theo Quy tắc.

Ủy ban Chất lượng và Bảo Vệ An Toàn (Ủy ban NDIS) sẽ tiếp tục điều chỉnh và áp dụng Quy tắc hiện hành đối với những hỗ trợ và dịch vụ NDIS.

Nếu các bạn là người tham gia NDIS, hiện sống ở một nơi chăm sóc cho người già, nơi đó có thể phải tiếp nhận sự thanh tra về NDIS cho việc đăng ký.

Ủy ban NDIS đang soạn thảo một [Tập sách Cầm tay Để đọc cho Người Tham gia NDIS](#) và những tờ [Thông tin Để đọc](#) về quá trình thanh tra của NDIS.

## Làm sao liên lạc với Ủy ban NDIS

Các bạn có thể gọi chúng tôi qua số **1800 035 544**. Cuộc gọi sẽ được miễn phí nếu gọi từ điện thoại bàn.

---

Trung tâm liên lạc của chúng tôi mở cửa từ 9.00 giờ sáng đến 5.00 giờ chiều (9.00 giờ sáng đến 4.30 chiều ở Bắc Úc)

Hoặc, các bạn có thể email [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

## Những cách thức than phiền

Nếu muốn than phiền với chúng tôi, các bạn có thể:

Gọi **1800 035 544** (miễn phí nếu gọi từ điện thoại bàn) hay **TTY 133 677**. Có thể sắp xếp để có thông dịch viên.

Sử dụng [Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc](#) và yêu cầu số **1800 035 544**.

Điền đơn [chi tiết liên lạc cho sự than phiền](#) trực tuyến.

---

### Cám ơn các bạn đã đọc!

Các bạn có thể tìm thấy những ấn bản cũ của [Bản tin cho Người Tham gia của Ủy ban NDIS](#) trên trang mạng của chúng tôi.

---