



冠狀病毒（COVID-19）：NDIS 參與者能期望服務商為居民區中的 COVID-19 爆發做好什麼準備

本資料單解釋我們告知 NDIS 服務商的有關如何幫助保護您免受 COVID-19 感染的資訊，以及在居民區爆發疫情時應採取的措施。

要點

- 所有 NDIS 服務商都應計劃如何應對潛在的 COVID-19 爆發，並採取合理的預防措施以最大程度地降低對您的健康、福祉和安全性產生的風險。
- 他們應及時向您提供資訊，並幫助您和所有其他居民了解可能對您產生影響的任何支持工作和服務的改變。
- 如果您對支持工作和服務的質量感到不安全或不滿意（無論這些問題是否與 COVID-19 有關），您可以向 NDIS 委員會投訴。

服務商應如何為 COVID-19 爆發做好準備

由於目前正發生 COVID-19 社區傳播的情況，因此您的 NDIS 服務商應作好計劃和準備，以管理您居住區中任何可能的 COVID-19 病例。

我們正在為 NDIS 服務商提供資訊，以幫助他們了解他們如何做到這一點，同時繼續為您提供支持服務並確保您的安全。

您的服務商應致力於保護所有員工和居民的健康，並控制病毒傳播的風險。他們應該及時為您提供資訊，並幫助您和所有其他居民了解可能對您產生影響的任何支持工作和服務的改變。

您應該期望您的服務商能夠：

- **讓您避免感染病毒的不必要風險。**這包括確保員工了解洗手和保持社交距離的要求，並在身體不適時不去上班
- **保持為您提供您的健康和 safety 所依賴的支持和服務**
- **在支持服務有任何變化時通知您**，比如，無法參加常規活動
- **在尋求您的意見或為您提供資訊時，使用您首選的溝通方式**
- **在 COVID-19 爆發的情況下，有足夠的訓練有素和經驗豐富的員工繼續為您和其他殘疾人提供支持服務**
- **備有足夠的物品供應**，如個人防護設備（PPE）、洗手液和肥皂
- **了解他們何時必須使用 PPE**（以及如何正確使用 PPE），以及何時不需要使用 PPE
- **如果他們認為您居住區中有某人感染了 COVID-19，則要了解他們需要做什麼以及需要與誰聯繫**



- 就有關其**訪客管理政策的任何改變**與您、您的家人和照顧者/支持者溝通。任何改變均應符合公共衛生官員的建議。

由於 COVID-19 而導致的任何改變

重要的是要認識到服務商是在困難的情況下繼續提供支持工作和服務的。儘管如此，如果他們認為可能會出現對您獲得的支持和服務的重大影響，則**必須通知我們**。

如果您覺得在給您的支持服務所做的改變方面，服務商沒有適當地與您溝通，或使您感到困擾，那麼您應與我們聯繫([contact us](#))。

如何投訴服務商

如果您對支持工作和服務的質量感到不安全或不滿意（無論這些問題是否與 COVID-19 有關），您可以向我們說出您的擔憂，這一點很重要。說出來並不會有任何不妥。

如果您在新南威爾士州、南澳州、首都特區、北領地、昆士蘭州、維多利亞州或塔斯馬尼亞州，可以通過以下方式向我們投訴：

- 電話：1800 035 544（座機免費）或 TTY 133677。可以安排傳譯員。
- 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](#)）

如果您在西澳州，要進行投訴，請繼續聯繫 [HADSCO](#)，直至 2020 年 11 月 30 日。

聯繫我們

電話：1800 035 544 (座機免費)。我們的聯繫中心服務時間：星期一至星期五，北領地：早上 9.00 至下午 4.30，首都特區、新南威爾士州、昆士蘭州、南澳州、塔斯馬尼亞州和維多利亞州：早上 9.00 至下午 5.00，公共假日除外。

電郵：contactcentre@ndiscommission.gov.au

網址：www.ndiscommission.gov.au