



# 冠状病毒 (COVID-19): NDIS 参与者可以期望服务商和护工提供什么服务

这是一个不确定的时期，您可能会对 COVID-19 及其对您的 NDIS 支持和服务所产生的影响感到担心或困惑。我们知道，了解 COVID-19 信息并保持得到及时的信息更新对您而言至关重要。

本资料单介绍了在 COVID-19 期间，为您提供支持和服务的方式可能会出现的一些改变。

## 要点

- 我们的网站上有专门的 COVID-19 NDIS 参与者网页 ([COVID-19 NDIS participant](#))
- 您得到的支持和服务可能会出现一些改变
- 有很多信息可以帮助您保持安全，并告诉他人他们在为您提供支持服务时应该做什么

## 保持为您提供最新信息

为了在整个 COVID-19 大流行病期间帮助您提供信息和支持，我们建立了专门的 NDIS 参与者网页 ([dedicated NDIS participant webpage](#))，其中含有指向有关 COVID-19 的资源 and 更新的链接。

该网页含有关此次大流行病的具体信息，我们鼓励您访问网站。这里为 NDIS 参与者提供了一份资料单 ([fact sheet](#))，其中说明了您可以预期从 NDIS 服务商得到什么支持服务，并包含有关如何对服务商进行投诉的信息，以及指向更多资源的链接。该资料单也以 [Easy Read](#) 和 [Auslan](#) 格式提供。

我们也在与服务商进行沟通，以便他们在必要时调整他们的服务程序以提供您所依赖的支持和服务。我们发送给服务商的信息可以在我们的服务商信息通知网页 ([provider alerts webpage](#)) 上找到。

## 服务商为什么要改变他们提供 NDIS 支持和服务的方式

由于目前与大流行病相关的社交距离和自我隔离规定，您所获得的服务和支持可能会有一些改变。

某些改变可能包括：

- 如果您通常进行一些面对面的治疗或咨询，那么您的服务商可能会设立基于电话或互动式的在线服务作为替代方案。
- 如果您平常参加集体娱乐活动，那么您的服务商可能会设立可以在家中提供的活动，例如一起唱歌、烹调活动或做手工艺品。



- 您的护工现在可能会为您购物，而不是带您去超市购买食品，并在家中将所购物品交给您。
- 您可以通过电话/视频，而不是面对面地与家人和朋友交谈，以便保持联系。

如果有任何改变，那么您的服务商应：

- 就活动的突然改变征求您的意见
- 为您提供正确的信息，并就调整和改变征求您的意见。

## 由于 COVID-19 而导致的任何改变

重要的是要认识到服务商是在困难的情况下继续为您提供支持和服务的。尽管如此，如果他们认为可能会出现对您获得的支持和服务的重大影响，他们**必须通知我们**。

如果您觉得在给您的支持服务所做的改变方面，服务商没有适当地与您沟通，或使您感到困扰，那么您应该与我们联系([contact us](#))。

## 保持重要的支持服务

我们的专注点仍然是 NDIS 服务商为残疾人提供的支持和服务的质量和安全性。服务商需要有效地应对此次危机，并继续提供保持您的健康和所需的支持和服务。因此，我们一直在与他们一起制定他们的服务连续性计划。

作为这些计划的一部分，他们必须：

- 如果需要新员工或临时员工来为您提供服务，那么应该将您的记录保持更新、清楚、可访问和可用
- 建立明确的沟通渠道，以确保员工、任何第三方以及您和您的支持网络在正确的时间以最合适的方式收到您所需的信息。

另请注意，在目前的情况下，所有 NDIS 服务商（已注册和未注册的）仍然**有义务保护并防止您遭受因质量低劣或不安全的支持服务、虐待、疏忽和利用，或因支持服务的管理不善所造成的伤害**。

## 流感

澳洲现在正进入流行性感冒（流感）季节，预计将与目前的 COVID-19 大流行病重叠。

流感疫苗现已有提供。流感疫苗接种虽然不能保护您免受 COVID\_19 引起的疾病，却可以帮助您避免因流感而患上严重疾病。

如果您希望或需要流感疫苗接种，那么您应该现在就进行安排，或请您的某个服务商帮助您。

如果您对流感疫苗接种有疑问，请咨询您的医生。



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

## 残疾人信息服务专线

如果您对 COVID-19 有疑问，或者因为情况有所变化而需要帮助，可以致电 **1800 643 787** 给残疾人信息服务专线([Disability Information Helpline](#))。（如果您是聋哑人，或者有听力或言语障碍，也可以致电 133 677 给全国转接服务。）

专线服务时间为星期一至星期五早上 8.00 至晚上 8.00（澳东时间），星期六和星期日早上 9.00 至晚上 7.00（澳东时间）。国家法定节假日期间不提供服务。

您可以在以下情况下拨打帮助专线：

- 您的护工没有出现
- 您的服务商停止了服务
- 您很难获得食物、杂货、药物或其他必需品
- 您附近的人有冠状病毒症状
- 您感到很忧虑
- 其他让您担心的事项。

## 护工的培训

所有残疾人和提供服务的人员的安全和健康是最重要的。

我们鼓励所有 NDIS 工作人员参加卫生部的免费在线培训([free online training from the Department of Health](#))，以了解如何预防和控制 COVID-19 感染。您可以询问您的服务商或护工，他们是否接受了培训。如果他们还没有完成培训，那么您可以要求他们进行培训。您自己也可能想参加培训，因此您知道可以期望从您的护工那里获得什么服务。

如果您对培训有疑问，请与护工或服务商联系。

## 如何投诉服务商

如果您对支持和服务的质量感到不安全或不满意（无论这些问题是否与 COVID-19 有关），您可以与我们谈论您的担忧，这一点很重要。说出来并不会有任何不妥。

如果您在新南威尔士州、南澳州、首都特区、北领地、昆士兰州、维多利亚州或塔斯马尼亚州，可以通过以下方式向我们投诉：

- 电话：1800 035 544（座机免费）或 TTY 133 677。可以安排传译员。
- 全国转接服务（[National Relay Service](#)），请求转接 1800 035 544。
- 填写投诉联系表（[complaint contact form](#)）

如果您在西澳州，要进行投诉，请继续联系 [HADSCO](#)，直至 2020 年 11 月 30 日。

## 联系我们

电话: 1800 035 544 (座机免费)。我们的联系中心服务时间：星期一至星期五，北领地：早上 9.00 至下午 4.30，首都特区、新南威尔士州、昆士兰州、南澳州、塔斯马尼亚州和维多利亚州：早上 9.00 至下午 5.00，公共假日除外。

电邮: [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

网址: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)