



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

尊敬的全國殘疾保險計劃（NDIS）參與者、護理者、家庭成員或代表：

這封信的目的是要告訴您有關NDIS質量和保障委員會（NDIS委員會）如何為您提供幫助的資訊。

什麼是 NDIS 委員會？

成立NDIS委員會是為了提高NDIS服務商提供的NDIS支持和服務的質量和安全性。NDIS委員會為服務商制定規則，以確保服務安全及符合質量標準。

殘疾人有權得到安全保障，並有權從自己在NDIS下選擇的服務商和員工那裡獲得優質服務。

我們會為您做什麼

對於接受NDIS資助服務的殘疾人，NDIS委員會：

- 通過傾聽您對服務商的投訴，以及著手解決問題來向您提供幫助
- 要求服務商維護您免受傷害的權利
- 通過 NDIS 行為準則和 NDIS 實踐標準，告訴工作人員和服務商需要做什麼，以確保他們為您提供優質的服務
- 要求註冊的 NDIS 服務商報告嚴重事件，包括虐待和失職（包括提出的指控）
- 提供資訊和建議，以改善未來的服務

投訴並沒什麼不妥

如果您不滿意，您有權說出對NDIS支持和服務的擔憂。說出來有助於改善對您和其他人的支持和服務。

我們鼓勵您先與您的服務商聯繫，以了解他們是否可以解決您的問題。您可以請您信任的人，或獨立支持者來幫助您。您可以在“殘疾人支持者資訊”（[Disability Advocacy Finder](#)）上找到獨立支持者的名單。

如果您認為服務商對投訴處理不當，或者您不想自己與服務商交談，那麼您可以與我們聯繫。

您可以致電給我們，或通過我們的在線投訴聯繫表（[complaints contact form](#)）與我們聯繫進行投訴。當您向我們投訴時，您可以讓我們知道您想如何收取資訊（比如，電話、電子郵件、易於閱讀的小冊子、Auslan或其他語言或協助溝通

T 1800 035 544
E contactcentre@ndiscommission.gov.au

PO Box 210
Penrith NSW 2750
www.ndiscommission.gov.au

的形式)。

獲取更多資訊

您可以在NDIS參與者網頁 ([NDIS participants webpage](#))，通過“參與者歡迎資料” ([Participant Welcome Pack](#))，或致電**1800 035 544**與我們聯繫 (座機免費)，獲取有關NDIS委員會的更多資訊，包括這對您意味著什麼的資訊。

我期待著與您、您的家人、護理者和支持者一起努力，以改善您獲得的，作為NDIS一部分的支持和服務。

我們將與您，以及服務商和員工一起，為您和其他獲得NDIS資助服務的人解決問題，並提高NDIS支持服務的質量和安全性。

此致

敬禮

Graeme Head AO

NDIS 質量和保障委員會主席

2020年12月1日

參考號: D20/25124



www.facebook.com/NDISCommission



www.linkedin.com/company/ndiscommission

T 1800 035 544

E contactcentre@ndiscommission.gov.au

PO Box 210

Penrith NSW 2750

www.ndiscommission.gov.au