



# 冠狀病毒 (COVID-19): NDIS 參與者 可以期望服務商和護工提供什麼服 務

這是一個不確定的時期，您可能會對 COVID-19 及其對您的 NDIS 支持和服務所產生的影響感到擔心或困惑。我們知道，了解 COVID-19 資訊並保持得到及時的資訊更新對您而言至關重要。

本資料單介紹了在 COVID-19 期間，為您提供支持 and 服務的方式可能會出現的一些改變。

## 要點

- 我們的網站上有專門的 COVID-19 NDIS 參與者網頁 ([COVID-19 NDIS participant](#))
- 您得到的支持和服務可能會出現一些改變
- 有很多資訊可以幫助您保持安全，並告訴他人在他們為您提供支持服務時應該做什麼

## 保持為您提供最新資訊

為了在整個 COVID-19 大流行病期間幫助為您提供資訊和支持，我們建立了專門的 NDIS 參與者網頁 ([dedicated NDIS participant webpage](#))，其中含有指向有關 COVID-19 的資源和更新的鏈接。

該網頁含有關此次大流行病的具體資訊，我們鼓勵您訪問網站。這裡為 NDIS 參與者提供了一份資料單 ([fact sheet](#))，其中說明了您可以預期從 NDIS 服務商得到什麼支持服務，並包含有關如何對服務商進行投訴的資訊，以及指向更多資源的鏈接。該資料單也以 [Easy Read](#) 和 [Auslan](#) 格式提供。

我們也在與服務商進行溝通，以便他們在必要時調整他們的服務程序以提供您所依賴的支持和服務。我們發送給服務商的資訊可以在我們的服務商資訊通知網頁 ([provider alerts webpage](#)) 上找到。

## 服務商為什麼要改變他們提供 NDIS 支持和服務的方式

由於目前與大流行病相關的社交距離和自我隔離規定，您所獲得的服務和支持可能會有一些改變。

某些改變可能包括：

- 如果您通常進行一些面對面的治療或諮詢，那麼您的服務商可能會設立基於電話或互動式的在線服務作為替代方案。
- 如果您平常參加集體娛樂活動，那麼您的服務商可能會設立可以在家中提供的活動，例如一起唱歌、烹調活動或做手工藝品。



- 您的護工現在可能會為您購物，而不是帶您去超市購買食品，並在家中將所購物品交給您。
- 您可以通過電話/視頻，而不是面對面地與家人和朋友交談，以便保持聯繫。

如果有任何改變，那麼您的服務商應：

- 就活動的突然改變徵求您的意見
- 為您提供正確的資訊，並就調整和改變徵求您的意見。

### 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為您提供支持和服務的。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，他們**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，那麼您應該與我們聯繫 ([contact us](#))。

### 保持重要的支持服務

我們的專注點仍然是 NDIS 服務商為殘疾人提供的支持和服務的質量和安全性。服務商需要有效地應對此次危機，並繼續提供保持您的健康和所需的支持和服務。因此，我們一直在與他們一起制定他們的服務連續性計劃。

作為這些計劃的一部分，他們必須：

- 如果需要新員工或臨時員工來為您提供服務，那麼應該將您的記錄保持更新、清楚、可訪問和可用
- 建立明確的溝通渠道，以確保員工、任何第三方以及您和您的支持網絡在正確的時間以最合適的方式收到您所需的資訊。

另請注意，在目前的情況下，所有 NDIS 服務商（已註冊和未註冊的）仍然有**義務保護並防止您遭受因質量低劣或不安全的支持服務、虐待、疏忽和利用，或因支持服務的管理不善所造成的傷害**。

### 流感

澳洲現在正進入流行性感冒（流感）季節，預計將與目前的 COVID-19 大流行病重疊。

流感疫苗現已有提供。流感疫苗接種雖然不能保護您免受 COVID\_19 引起的疾病，卻可以幫助您避免因流感而患上嚴重疾病。

如果您希望或需要流感疫苗接種，那麼您應該現在就進行安排，或請您的某個服務商幫助您。

如果您對流感疫苗接種有疑問，請諮詢您的醫生。



## 殘疾人資訊服務專線

如果您對 COVID-19 有疑問，或者因為情況有所變化而需要幫助，可以致電 **1800 643 787** 給殘疾人資訊服務專線 ([Disability Information Helpline](#))。（如果您是聾啞人，或者有聽力或言語障礙，也可以致電 **133 677** 給全國轉接服務。）

專線服務時間為星期一至星期五早上 **8.00** 至晚上 **8.00**（澳東時間），星期六和星期日早上 **9.00** 至晚上 **7.00**（澳東時間）。國家法定節假日期間不提供服務。

您可以在以下情況下撥打幫助專線：

- 您的護工沒有出現
- 您的服務商停止了服務
- 您很難獲得食物、雜貨、藥物或其他必需品
- 您附近的人有冠狀病毒症狀
- 您感到很憂慮
- 其他讓您擔心的事項。

## 護工的培訓

所有殘疾人和提供服務的人員的安全和健康是最重要的。

我們鼓勵所有 NDIS 工作人員參加衛生部的免費在線培訓 ([free online training from the Department of Health](#))，以了解如何預防和控制 COVID-19 感染。您可以詢問您的服務商或護工，他們是否接受了培訓。如果他們還沒有完成培訓，那麼您可以要求他們進行培訓。您自己也可能想參加培訓，因此您知道可以期望從您的護工那裡獲得什麼服務。

如果您對培訓有疑問，請與護工或服務商聯繫。

## 如何投訴服務商

如果您對支持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），您可以與我們談論您的擔憂，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 **133 677**。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](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

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