



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

我们已尽力确保可用性和可访问性，如果您有可访问性的问题，请联系 engagement@ndiscommission.gov.au。



第 2 期：2021 年秋季

为残疾人及其朋友、家人、支持者和社区提供的通讯

如果您是提供支持服务的 NDIS 服务商或工作者，或是残疾人的支持者、监护人、朋友或家人，请与他们分享此通讯。

欢迎阅读第二期的 SAFEGuard。在第一期中，我们邀请您提供反馈意见以及对将来改进通讯的任何建议。

感谢完成调查的读者。我们将根据您的反馈使 SAFEGuard 尽可能有趣和有用。

COVID-19 疫苗接种信息更新

澳洲的 COVID-19 疫苗接种计划已经开始了。COVID-19 疫苗是保护残疾人、工作者和广大社区的一种方式。

有关部门鼓励所有澳洲人接种 COVID-19 疫苗，但在现阶段这是自愿的。这意味着您可以决定是否接种疫苗。

在您同意接种疫苗之前，重要的是要了解：

- 什么是 COVID-19 疫苗，其用途是什么
- 疫苗的好处
- 疫苗的风险。

卫生部已为残疾人士建立了有关 COVID-19 疫苗的信息 ([Information for people with disability about COVID-19 vaccines](#)) 网页，其中涵盖了您可能有的对疫苗的许多疑问，包括何时何地可以接种疫苗。该网页会定期更新。

卫生部网站还发布了有关疫苗的资源（包括 [Easy Read](#) 版本和 [Auslan](#) 视频）。这些资源说明了什么是疫苗，如何为疫苗接种作准备以及接种疫苗后的期望。

残疾人门户（Disability Gateway）

残疾人信息帮助热线现已过渡到残疾人门户（[Disability Gateway](#)）。

残疾人门户电话号码（1800 643 787）与残疾人信息帮助热线号码相同。该号码可在澳洲东部时间周一至周五早上 8:00 至晚上 8:00 之间打通。

残疾人门户旨在帮助残疾人及其家人和照顾者查找和使用可信赖的信息和服务。

您可以就 COVID-19 问题与残疾人门户联系，并与工作人员交谈，他们了解您对残疾特定问题的需求。

残疾人门户对所有澳洲残疾人开放，无论他们是否是 NDIS 参与者。

NDIS 工作者筛选检查

工作者筛选检查是一种检查 NDIS 工作者的方法，以帮助确保他们不会对与他们在工作时有密切接触的残疾人构成高的伤害风险。

2021 年 2 月 1 日，NDIS 工作者筛选检查在大多数州和领地开始。它将不迟于今年 7 月 1 日在北领地开始。这意味着在澳洲全国将以同样的方式对 NDIS 工作者进行筛查。

如果您从注册的 NDIS 服务商获得 NDIS 支持或服务，则其从事某些职务（[certain roles](#)）的工作者必须已通过 NDIS 工作者筛选检查或可接受的检查（[acceptable check](#)）。这是法律规定的。

如果您自行管理全部或部分计划，则可以要求未注册的服务商和为您提供 NDIS 支持和服务的工作者通过 NDIS 工作者筛选检查。

要查看您的工作者的筛选检查通过情况，您可能需要申请访问 NDIS 工作者筛选数据库（[apply for access to the NDIS Worker Screening Database](#)）。

访问 NDIS 委员会（[NDIS Commission](#)）网站以了解更多信息。

服务商工作方法的警报

我们已经为 NDIS 服务商编写了新的资料单，以帮助他们防止他们所服务的残疾人的可避免的死亡。资料单涉及以下主题：

- 吞咽困难、安全吞咽和进餐时间管理（[Dysphagia, safe swallowing and mealtime management](#)）
- 癫痫管理（[Epilepsy management](#)）
- 与吞咽问题有关的药物（[Medicines associated with swallowing problems](#)）
- 多种药物（[Polypharmacy](#)）
- 残疾服务与医院之间的护理过渡（[Transitions of care between disability services and hospitals](#)）

每份资料单都说明了与主题相关的风险，以及服务商及其工作者应采取哪些措施来管理这些风险，以支持残疾人的持续健康、安全和福祉。

为了响应 Julian Trollor 教授对造成残疾人死亡的原因和促成因素所进行的研究（[causes and contributors to deaths of people with disability](#)），我们制作了这些材料。

为原住民和托雷斯海峡岛民参与者提供的资源

确保所有 NDIS 参与者了解他们在 NDIS 下的权利对于我们做什么以及我们是谁至关重要。考虑到这一点，我们正在制作旨在专门为 First Nations NDIS 参与者设计的新材料。

该项目的第一阶段是为原住民和托雷斯海峡岛民制作我们的参与者欢迎资料（[Participant Welcome Pack](#)）的版本。经过与原住民和托雷斯海峡岛民的参与者、工作者和照顾者的协商，一家原住民拥有的通讯公司制作了此欢迎资料。

我们正在为原住民和托雷斯海峡岛民制作更多资源，并将在 SAFEGuard 的未来版本中公布这些资源。

澳洲消费者法和 NDIS 行为准则

您可能知道所有 NDIS 服务商和工作者都必须遵守 NDIS 行为准则，但您可能不知道您还享有《澳洲消费者法》（Australian Consumer Law）规定的权利。当您签了有关 NDIS 服务和支持的协议，或购买轮椅等商品时，您就是这些服务、支持和商品的消费者。《澳洲消费者法》要求所有向消费者提供服务和商品的企业公平行事且不得就协议或他们提供的服务、支持和商品误导他人。

NDIS 委员会、澳洲竞争与消费者委员会（ACCC）和 NDIA 已共同致信所有的 NDIS 服务商（[jointly written to all NDIS providers](#)），以提醒他们根据《NDIS 行为准则》和《澳洲消费者法》所承担的义务，这些义务适用于与 NDIS 参与者和消费者所签的协议或向他们提供的服务、支持和商品。

每个州和领地的消费者保护机构（[Consumer protection bodies](#)）都可以处理有关不遵守《澳洲消费者法》的 NDIS 服务商的投诉，您也可以向 NDIS 委员会投诉。如果您不确定该去哪里投诉，请与我们联系，我们将与您讨论您的投诉，并找出最能为您提供帮助的人。

[ACCC](#) 和 NDIS 委员会（[NDIS Commission](#)）网站可以帮助您更多地了解自己的权利，以及在您认为服务商未遵守《NDIS 行为准则》或《澳洲消费者法》的情况下该怎么办。

向 NDIS 委员会提出投诉

如果您对 NDIS 支持或服务感到不安全或不满意，可以向我们提出投诉。

投诉按钮 [\[COMPLAINT BUTTON\]](#)

投诉很重要——它们可以帮助服务商了解哪些事项对残疾人而言是重要的，并提高他们提供的服务质量，因此您的投诉也可以帮助其他人。对于 NDIS 委员会在确保为残疾人提供安全和优质支持方面所做的工作，投诉也起着重要的作用。

我们倾听了有关如何为投诉人改善投诉程序的反馈。我们正在进行改进，包括：

- 有更多员工可以处理您的投诉
- 投诉者只需要将他们的事叙述一遍
- 减少解决投诉所需的时间，同时确保我们使用足够的时间以获得最佳结果
- 更多地使用调解和其他争执解决方法来寻求更好的结果。

我们将根据残疾人、支持者和其他人士的反馈意见，继续对投诉程序作出改进。您可以将反馈通过电邮发送到 complaints@ndiscommission.gov.au。

如何联系 NDIS 委员会

您可以拨打电话 1800 035 544 与我们联系。从座机打来的电话免费。我们的联系中心营业时间为周一至周五，上午 9:00 至下午 5:00（在北领地是上午 9:00 至下午 4:30），公众假期除外。

或者，您可以发送电邮至 contactcentre@ndiscommission.gov.au

如何进行投诉

如果您希望进行投诉，可以通过以下方式：

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

跟踪我们的信息

领英（LinkedIn）：www.linkedin.com/company/ndiscommisson

脸书（Facebook）：www.facebook.com/NDISCommission

订阅此通讯

如果是有人将此电邮转发给您，但您希望我们将来直接将它发送给您，则您可以通过填写订阅表格（[subscription form](#)）进行订阅。