



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

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



第 3 期：2021 年冬季

为残疾人及其朋友、家人、支持者和社区提供的通讯

请与您网络中的残疾人分享此通讯—比如，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。

您将在本期和之后的通讯中注意到，NDIS 行为准则是关注的重点。我们希望这将帮助您更好地了解您可以从服务商和工作者那里得到什么服务，以及在出现问题时，如何察觉。

在 2020 年 12 月的一期中，我们邀请您提供反馈意见以及对将来改进通讯的建议。

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。

NDIS 行为准则

您有权获得优质和安全的支持和服务。NDIS 行为准则（[NDIS Code of Conduct](#)）是一套关于您的服务商和工作者在为您提供支持服务时应如何做事的规定，以及他们需要做什么以确保您的安全。

如果您认为有人没有遵守这些规定，您可以向我们投诉。

根据 NDIS 行为准则，您的服务商和工作者必须

- **根据相关法律和习俗尊重个人的言论自由、自主权和决定权。**这意味着您有权做出自己的决定，可以自由地过自己选择的生活，并享有与社区任何其他成员相同的权利和自由。
- **尊重残疾人的隐私。**这意味着您有权不让您的个人信息被分享给其他人，除非您事先同意。
- **以安全和称职的方式，用心和有技能地提供支持和服务。**这意味着您的工作者应该具备合适的技能，以安全的方式为您提供支持服务。
- **以正直、诚实和透明的方式行事。**这意味着您的服务商和工作者应该以坦诚的态度为您提供 NDIS 服务和支持，提供的支持服务能满足您需求。
- **对于为残疾人士提供的支持服务的质量和可能产生影响的情况，如果有问题就采取步骤提出并采取行动。**这意味着您的服务商应该帮助他人感到安全地提出投诉或报告问题，并且他们应该有效地管理这些投诉。
- **采取一切合理措施预防和应对所有形式的暴力、利用、玩忽职守和虐待。**这意味着您的服务商应采取一切合理措施防止暴力、虐待、玩忽职守和利用，并在发生此类事件时迅速做出反应。

- **采取一切合理措施防止性方面的不当行为。**这意味着您的服务商和工作者应该知道什么是适当的行为，以及在您没有得到适当对待的情况下，应该告诉谁。

未来每期的 SAFEGuard 都将侧重于这些 NDIS 行为准则的一部分，以帮助您更好地了解您可以从您的服务商和工作者那里得到什么服务，以及在出现问题时，如何察觉。

如何向我们投诉

如果您对您得到的 NDIS 支持和服务感到不安全或不满意，或者您认为您的服务商或工作者没有遵守规定，您可以联系我们。

我们的《如何投诉》（[How to make a complaint](#)）小册子解释了如何向我们提出投诉。

向我们投诉[[COMPLAIN TO US](#)]

《我们如何处理投诉》（[How we deal with complaints](#)）的小册子解释了在您向我们提出投诉时将会有什么情况发生，以及我们可以采取哪些行动。

我们与残疾人部门的呼吁支持者合作

您是否知道我们会定期与代表残疾人士各种利益和观点的残疾人部门的代表会面？

残疾咨询委员会（Disability Consultative Committee）就影响提供优质和安全 NDIS 支持和服务的全国性问题上向 NDIS 委员会提供建议。该委员会还向我们提供反馈，以帮助我们改进作为残疾人部门监管机构的工作。

请访问我们的网站（[website](#)），了解残疾咨询委员会的工作方式、成员组成，并查看过去会议上讨论的内容。

工作者筛选数据库

在 2021 年秋季通讯中，我们解释道，自我管理的 NDIS 参与者可以申请使用 NDIS 工作者筛选数据库（[apply to use the NDIS Worker Screening Database](#)）以查看您的工作者是否已获准从事与残疾人相关的工作。

如果您从**注册的 NDIS 服务商**那里获得某些 NDIS 支持或服务，那么您的工作者必须已通过可接受的检查或 NDIS 工作者筛选检查。这是法律。您可以要求您的服务商向您确认为您提供支持服务的工作者是否已通过检查。

如果您**自己管理全部或部分计划**，您有权要求未注册的 NDIS 服务商及其工作者进行 NDIS 工作者筛选检查。他们可以通过所在州或领地的工作者筛选单位 ([worker screening unit](#)) 申请此项检查。您将需要使用 NDIS 工作者筛选数据库来确认此工作者为您提供支持服务。在 NDIS 委员会网站上申请使用数据库（[Apply to use the database](#)）。

您可以使用数据库来检查您的工作者是否通过了 NDIS 工作者筛选检查。向工作者询问他们的 NDIS 工作者筛选检查 ID 或申请 ID—这将有助于您在数据库中找到他们。

我们的网站有更多关于工作者筛选检查（[worker screening](#)）的信息，以及帮助您使用数据库的资料（[resources to help you use the database](#)）。

NDIS 委员会网站

我们正在进行一个项目，以改进我们的网站（[our website](#)）。我们希望使您更轻松地找到和理解您正在查找的信息。

我们预计将在 2021 年底之前推出新网站。

在接下来的几个月里，为了确保我们的新网站尽可能好用，我们邀请残疾人士、NDIS 服务商、工作者和支持者进行测试，并就改进建议向我们提供反馈。

国家残疾保险局 (NDIA) 正在帮助我们联系希望对此提供帮助的 NDIS 参与者，如果您对此有兴趣，请发送电子邮件至 communications@ndiscommission.gov.au

参与者欢迎资料

我们的参与者欢迎资料解释了您的权利、如何选择优质和安全的支持服务以及如何向我们投诉。

如果您还没有这套资料，可以从我们的网站下载，或使用我们的在线订取表（[online order form](#)）订取印刷的资料。

参与者欢迎资料[Participant Welcome Pack]

有提供标准版本以及 [Easy Read](#) 和 [Auslan](#) 版本。您可以使用我们的在线订取表（[online order form](#)）订取盲文版本。

我们正在与一家原住民所有的公司合作，为 First Nations NDIS 参与者制作标准版本的参与者欢迎资料。同时，还提供了专为原住民和托雷斯海峡岛民（[Aboriginal and Torres Strait Islander peoples](#)）设计的 Easy Read 版本的资料。

支持安全和愉快的用餐

我们正在为 NDIS 工作者制作新的在线学习培训单元。这些简短的在线课程将讨论交流以及进餐时间管理的主题。残疾人士的真实声音、故事和观点是此次培训的重要组成部分。

有兴趣参与的人有机会出现在《支持安全和愉快的用餐》（*Supporting safe and enjoyable meals*）培训单元中。本单元将解释 NDIS 工作者在用餐时间援助中所起的重要作用，以及在帮助有吞咽障碍的人士时的风险和注意事项。

该单元的作者正在寻找如下的残疾人士— 在用餐时间需要帮助，愿意在场景中出现、演绎并参与语音片段。您可能会被问及您的用餐经历，这些经历可能被包含在 NDIS 工作者的培训中。

如果您有兴趣参与，请发送电子邮件至 education@ndiscommission.gov.au 以获取更多信息。

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。