



# Coronavirus (COVID-19): Người tham gia NDIS có thể mong đợi gì từ nhà cung cấp NDIS và nhân viên hỗ trợ

Đây là khoảng thời gian bất bình, và quý vị có thể lo lắng hoặc hoang mang về COVID-19 và ảnh hưởng của dịch bệnh này đối với các dịch vụ và hỗ trợ NDIS. Chúng tôi hiểu tầm quan trọng việc quý vị có thông tin về COVID-19 và cập nhật mới nhất về dịch.

Tờ thông tin này giải thích một số thay đổi quý vị có thể thấy khi nhận hỗ trợ và dịch vụ của mình trong thời kỳ COVID-19.

## Những điểm chính

- Có trang web dành riêng cho người tham gia NDIS trong dịch COVID-19 ([COVID-19 NDIS participant](#)) trên trang web của chúng tôi
- Quý vị có thể trải nghiệm một số thay đổi trong gói hỗ trợ và dịch vụ của mình
- Có nhiều thông tin giúp quý vị giữ an toàn và cho người khác biết phải làm gì khi họ hỗ trợ quý vị.

## Để quý vị luôn có thông tin

Để giúp thông báo và hỗ trợ quý vị trong suốt đại dịch COVID-19, chúng tôi đã tạo trang web dành riêng cho người tham gia NDIS ([dedicated NDIS participant webpage](#)) với đường dẫn đến các tài liệu và cập nhật về COVID-19.

Trang web này có thông tin cụ thể về đại dịch và chúng tôi khuyến khích quý vị nên xem. Tờ thông tin ([fact sheet](#)) dành cho người tham gia NDIS sẽ giải thích những gì quý vị có thể mong đợi từ nhà cung cấp của mình, bao gồm thông tin về cách khiếu nại về nhà cung cấp và đường dẫn đến các tài liệu khác. Tờ này cũng có sẵn ở định dạng Dễ Đọc ([Easy Read](#)) và [Auslan](#).

Chúng tôi cũng đang liên lạc với các nhà cung cấp khi họ điều chỉnh các điểm cần thiết trong quy trình của họ để cung cấp các hỗ trợ và dịch vụ quý vị đang nhận. Thông tin chúng tôi đã gửi đến nhà cung cấp có thể thấy trên trang web cảnh báo về nhà cung cấp ([provider alerts webpage](#)) của chúng tôi.

## Tại sao các nhà cung cấp thay đổi cách họ cung cấp dịch vụ và gói hỗ trợ NDIS

Do các quy tắc về giãn cách xã hội và tự cách ly hiện tại liên quan đến đại dịch, có thể có một số thay đổi về các dịch vụ và hỗ trợ quý vị nhận được.

Một số thay đổi bao gồm:

- Nếu quý vị thường nhận được trị liệu hoặc tư vấn trực tiếp, nhà cung cấp của quý vị thay vào đó có thể thiết lập các dịch vụ trực tuyến dựa trên điện thoại hoặc tương tác.



- Nếu quý vị thường thực hiện các hoạt động giải trí theo nhóm, nhà cung cấp có thể thiết lập các hoạt động được cung cấp tại nhà quý vị, chẳng hạn như hoạt động cùng ca hát (karaoke), nấu ăn hoặc thủ công.
- Thay vì đưa quý vị đến siêu thị để mua thực phẩm (tạp hóa), nhân viên hỗ trợ lúc này có thể mua sắm giúp quý vị và giao đồ mua được tại nhà quý vị.
- Quý vị có thể trò chuyện với gia đình và bạn bè mình qua cuộc gọi điện thoại/ gọi có hình, thay vì gặp mặt (trực tiếp) để giữ liên lạc.

Nếu có thay đổi nào, nhà cung cấp của quý vị sẽ:

- Hỏi ý kiến quý vị về những thay đổi đột ngột với các hoạt động của quý vị
- cung cấp đến quý vị thông tin phù hợp và hỏi quan điểm quý vị về các điều chỉnh và thay đổi.

### **Bất kỳ thay đổi do COVID-19**

Điều quan trọng là hiểu được nhà cung cấp đang tiếp tục cung cấp hỗ trợ và dịch vụ trong tình huống khó khăn. Dù vậy, họ vẫn **có nghĩa vụ phải thông báo cho chúng ta** nếu họ nghĩ có thể có tác động đáng kể đến các (gói) hỗ trợ và dịch vụ quý vị nhận được.

Nếu quý vị thấy có những thay đổi về hỗ trợ và không được truyền đạt đến quý vị đúng cách hoặc khiến quý vị buồn lo, hãy liên hệ với chúng tôi ([contact us](#)).

### **Tiếp tục giữ các (gói) hỗ trợ quan trọng**

Trọng tâm của chúng tôi là tập trung vào chất lượng và sự an toàn trong các hỗ trợ và dịch vụ nhà cung cấp NDIS mang đến người khuyết tật. Nhà cung cấp cần ứng phó hiệu quả với cuộc khủng hoảng và tiếp tục cung cấp các hỗ trợ và dịch vụ cần thiết để quý vị khỏe mạnh và an toàn. Vì vậy, chúng tôi đã cộng tác với họ về các kế hoạch tiếp tục làm việc.

Nằm trong những kế hoạch đó, họ phải:

- giữ hồ sơ quý vị cập nhật, rõ ràng, dễ tiếp cận và sẵn có, nếu cần nhân viên mới hoặc tạm thời hỗ trợ quý vị
- đặt các kênh liên lạc rõ ràng nhằm đảm bảo nhân viên, hay bất kỳ bên thứ ba nào, cũng như quý vị và mạng hỗ trợ (quý vị) nhận được thông tin quý vị cần vào đúng thời điểm và theo cách phù hợp nhất.

Cũng xin lưu ý rằng tại thời điểm này, tất cả các nhà cung cấp NDIS, đã đăng ký và chưa đăng ký, vẫn **có nghĩa vụ bảo vệ và giúp quý vị tránh bị tổn hại** do hỗ trợ chất lượng kém hoặc không an toàn, bị lạm dụng, bỏ bê và lợi dụng, hoặc những thay đổi không tốt về hỗ trợ.

### **Cúm (flu)**

Úc Châu hiện đang bước vào mùa cúm (flu), dự kiến sẽ trùng với đại dịch COVID-19 hiện nay.

Hiện tại đã có vắc-xin trị cúm. Việc tiêm phòng cúm sẽ giúp bảo vệ quý vị không bị bệnh nặng vì cúm, dù không thể bảo vệ quý vị khỏi mắc bệnh COVID\_19.

Nếu muốn hoặc cần tiêm phòng cúm, quý vị nên sắp xếp tiêm ngay bây giờ, hoặc nhờ một nhà cung cấp giúp quý vị.

Nếu có thắc mắc về việc tiêm phòng cúm, hãy nói chuyện với bác sĩ của quý vị.



## Đường dây Trợ giúp Thông tin về Khuyết tật (Disability Information Helpline)

Nếu có thắc mắc về COVID-19 hoặc cần trợ giúp vì mọi thứ đã thay đổi, quý vị có thể liên lạc Đường dây Trợ giúp Thông tin về Khuyết tật ([Disability Information Helpline](#)) qua số **1800 643 787**. (Nếu bị điếc hoặc khiếm thính hay khiếm thanh, quý vị cũng có thể gọi Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia qua số 133 677.)

Đường dây trợ giúp có sẵn từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối (AEST), và Thứ Bảy và Chủ Nhật từ 9 giờ sáng đến 7 giờ tối (AEST). Không có sẵn vào các ngày nghỉ lễ quốc gia.

Quý vị có thể gọi đường dây trợ giúp nếu:

- nhân viên hỗ trợ của quý vị không đến
- nhà cung cấp của quý vị đã ngừng dịch vụ
- quý vị gặp khó khăn nhận thực phẩm, đồ tạp hóa, thuốc men hoặc các mặt hàng thiết yếu khác
- ai đó thân thiết với quý vị có triệu chứng mắc coronavirus
- quý vị đang cảm thấy rất khó chịu
- bất cứ điều gì khác khiến quý vị lo lắng.

## Huấn luyện nhân viên hỗ trợ

An toàn và phúc lợi của mọi người khuyết tật và những người cung cấp hỗ trợ là hết sức quan trọng.

Chúng tôi hiện khuyến khích tất cả nhân viên NDIS tham gia khóa đào tạo trực tuyến miễn phí từ Bộ Y tế ([free online training from the Department of Health](#)) về cách phòng ngừa và kiểm soát nhiễm bệnh COVID-19. Quý vị có thể hỏi nhà cung cấp của mình hoặc nhân viên hỗ trợ đã tham gia khóa đào tạo này chưa. Nếu chưa, quý vị có thể yêu cầu họ thực hiện. Quý vị **có thể cũng muốn** tự mình tham gia khóa này, để quý vị biết có thể mong đợi gì từ những người hỗ trợ mình.

Nếu quý vị có thắc mắc về khóa đào tạo này, hãy nói chuyện với nhân viên hỗ trợ hoặc nhà cung cấp.

## Cách khiếu nại về nhà cung cấp

Nếu quý vị thấy không an toàn hoặc không hài lòng với chất lượng (gói) hỗ trợ và dịch vụ của mình - dù những vấn đề này có liên quan đến COVID-19 hay không - điều quan trọng là quý vị có thể trò chuyện với chúng tôi về lo lắng của mình. Luôn luôn ồn khi lên tiếng.

Nếu quý vị ở bang New South Wales (NSW), Nam Úc (SA), Lãnh thổ Thủ đô Úc (ACT), Lãnh thổ phía Bắc (NT), bang Queensland (QLD), Victoria (VIC) hoặc Tasmania (TAS), quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi bằng cách:

- Gọi điện: 1800 035 544 (gọi miễn phí từ điện thoại cố định) hoặc TTY 133 677. Có thể thu xếp thông ngôn.
- Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia ([National Relay Service](#)) và hỏi xin số 1800 035 544.
- Hoàn tất mẫu liên lạc khiếu nại ([complaint contact form](#)).

Nếu quý vị ở bang Tây Úc, hãy tiếp tục liên hệ với [HADSCO](#) để khiếu nại cho đến ngày 30/11/2020.



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

## Liên lạc với chúng tôi

**Gọi điện:** số 1800 035 544 (gọi miễn phí từ điện thoại cố định). Trung tâm liên lạc của chúng tôi mở từ 9 giờ sáng đến 4 giờ 30 phút chiều ở Lãnh thổ phía Bắc (NT), 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều tại ACT, NSW, QLD, SA, TAS và VIC, từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ các ngày lễ.

**Thư điện tử:** [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

**Trang mạng:** [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)