



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

Chúng tôi cố gắng đảm bảo khả năng sử dụng và khả năng tiếp cận. Nếu quý vị gặp sự cố/ khó khăn về khả năng tiếp cận, vui lòng liên hệ với engagement@ndiscommission.gov.au.



Ấn bản 1: Tháng 12 năm 2020

Bản tin dành cho người khuyết tật, bạn bè, gia đình, người ủng hộ quý vị và cộng đồng.

Chào mừng quý vị đến với ấn bản đầu tiên của SAFEGuard, bản tin của Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ An toàn NDIS (NDIS Commission) dành cho người khuyết tật nào nhận được hỗ trợ và dịch vụ thông qua Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Quốc gia (NDIS).

Chúng tôi viết thư này vì chúng tôi luôn sẵn sàng giúp quý vị. Những bản tin này sẽ giải thích những gì chúng tôi và người khác đang làm nhằm đảm bảo các hỗ trợ và dịch vụ quý vị tin cậy là an toàn và có chất lượng tốt. Nếu không, quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi.

Chúng tôi biết không phải tất cả người khuyết tật đều muốn nhận thông tin theo cùng một cách. Các bản tin này sẽ sớm có sẵn dạng Dễ Đọc (Easy Read), Auslan và các ngôn ngữ khác, đồng thời sẽ chứa các tư liệu và thông tin ở các định dạng khác nhau. Một số sẽ dành cho quý vị; số khác dành cho những người có nhu cầu riêng khác.

Chúng tôi hy vọng quý vị thấy bản tin này thú vị và hữu ích. Vui lòng cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị, bao gồm các đề xuất về cách chúng tôi có thể cải thiện trong tương lai và suy nghĩ của quý vị về tên **SAFEGuard**, bằng cách điền vào bản khảo sát của chúng tôi ở cuối bản tin này.

Nếu quý vị là nhà cung cấp hoặc nhân viên NDIS hỗ trợ người khuyết tật, hoặc người ủng hộ, người giám hộ, bạn bè hoặc thành viên gia đình người khuyết tật, vui lòng chia sẻ bản tin này với họ.

Ủy ban NDIS là gì?

Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ An toàn NDIS (Ủy ban NDIS) là cơ quan chính phủ hoạt động nhằm cải thiện chất lượng và tính an toàn của các dịch vụ và hỗ trợ thuộc NDIS.

Chúng tôi bắt đầu hoạt động tại New South Wales và Nam Úc vào ngày 1 tháng 7 năm 2018. Một năm sau, vào ngày 1 tháng 7 năm 2019, chúng tôi bắt đầu hoạt động tại Lãnh thổ Thủ đô Úc Châu (ACT), bang Queensland, Lãnh thổ phía Bắc, bang Tasmania và Victoria. Từ ngày 1 tháng 12 năm 2020, chúng tôi cũng ở Tây Úc, nghĩa là chúng tôi hiện điều hành tất cả nhà cung cấp NDIS trên toàn quốc.

Điều đó cũng có nghĩa là, cho dù quý vị sống ở đâu tại Úc, nếu cảm thấy không an toàn hoặc không hài lòng với chất lượng các hỗ trợ hoặc dịch vụ NDIS của mình, quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi.

Chúng tôi hỗ trợ quý vị bằng cách:

- trả lời các quan tâm hoặc khiếu nại của quý vị
- yêu cầu nhà cung cấp bảo vệ quyền quý vị không bị tổn hại
- đẩy mạnh các dịch vụ an toàn và chất lượng
- giám sát Bộ Quy tắc Ứng xử và Tiêu chuẩn Thực hành NDIS dành cho nhà cung cấp và nhân viên
- yêu cầu nhà cung cấp NDIS có đăng ký phải xử lý các sự cố liên quan đến người tham gia và báo cáo các sự cố - bao gồm cả lạm dụng và bỏ bê - cho chúng tôi
- giám sát và đi đầu về hỗ trợ hành vi
- xác định cách cải thiện thị trường NDIS và các dịch vụ trong tương lai.

Khiếu nại lên Ủy ban NDIS

Nếu quý vị cảm thấy không an toàn hoặc không hài lòng với các dịch vụ hoặc hỗ trợ NDIS của mình, quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi ([complain to us](#)).

Trong video "Tìm hiểu khiếu nại" ([Understanding complaints](#)) của chúng tôi, Ủy viên (phụ trách) Khiếu nại giải thích cách chúng tôi tiếp nhận khiếu nại và các hành động chúng tôi thực hiện.

Chúng tôi có trang web giải thích cách khiếu nại về nhà cung cấp. Trang này cũng đưa ra các loại khiếu nại quý vị có thể nêu ra với chúng tôi, và điều gì sẽ xảy ra sau khi quý vị khiếu nại.

Chúng tôi cũng có tài liệu giải thích thủ tục khiếu nại:

- Làm thế nào để khiếu nại ([How to make a complaint](#))
- Cách chúng tôi giải quyết khiếu nại ([How we deal with complaints](#)).

Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ cá nhân hàng ngày

Nếu quý vị nhận được hỗ trợ cá nhân hàng ngày tại nhà mình chỉ từ một nhân viên hỗ trợ cá nhân, nhà cung cấp NDIS sẽ sớm liên hệ với quý vị vì chúng tôi đã thay đổi các điều kiện đăng ký của họ. Từ ngày 19 tháng 12 năm 2020, nhà cung cấp cần làm việc với quý vị để đánh giá xem có điều gì có thể khiến quý vị gặp rủi ro nếu chỉ sử dụng một nhân viên hay không. Họ cũng cần thỏa thuận với quý vị về cách họ sẽ giám sát nhân viên hỗ trợ quý vị và cách họ sẽ kiểm tra xem quý vị có hài lòng với những hỗ trợ nhận được không.

Chúng tôi đã gửi thư ([letter](#)) đến người tham gia NDIS giải thích về thay đổi này. Thư cũng có ở định dạng Dễ Đọc (Easy Read) và (tiếng) Auslan, và 11 ngôn ngữ cộng đồng trên trang web của chúng tôi. Quý vị có thể đặt gửi một bản chữ nổi thư này bằng việc gửi email tới engagement@ndiscommission.gov.au với tên và địa chỉ của quý vị.

Gói Đón chào Người Tham gia

Gói Đón chào Người tham gia ([Participant Welcome Pack](#)) của chúng tôi chứa thông tin về các quyền của quý vị, giúp lựa chọn hỗ trợ chất lượng và an toàn, cũng như cách khiếu nại với chúng tôi.

Gói này cũng có sẵn trên trang web của chúng tôi ở định dạng Dễ Đọc ([Easy Read](#)) và Auslan ([Auslan formats](#)). Quý vị có thể đặt gửi bản chữ nổi gói này, cũng như các bản in phiên bản thông thường và Dễ Đọc bằng cách sử dụng [biểu mẫu đặt hàng trực tuyến](#) của chúng tôi ([online order form](#)).

Tư liệu mới cho người tham gia First Nations

Đảm bảo tất cả người tham gia NDIS hiểu biết các quyền của họ theo NDIS là việc rất quan trọng đối với những gì chúng tôi làm và chúng tôi là ai. Với ý nghĩ này, chúng tôi đang xuất bản các tài liệu mới đặc biệt dành cho người tham gia First Nations NDIS.

Các tư liệu này đang được triển khai với một công ty truyền thông thuộc sở hữu của Người Bản địa, có tham vấn của người tham gia, nhân viên và người chăm sóc Bản địa cũng như người dân đảo Torres Strait. Họ sẽ phác thảo vai trò Ủy ban NDIS và cách khiếu nại, đồng thời sẽ bao gồm các biểu tượng và đồ họa do một nghệ sĩ Bản địa thực hiện.

Tư liệu về Coronavirus (COVID-19)

Trong kỳ đại dịch COVID-19, chúng tôi đã làm việc không ngừng nhằm trao cho nhà cung cấp và nhân viên NDIS các hướng dẫn rõ ràng và hữu ích về cách đối phó với khủng hoảng trong khi hỗ trợ quý vị giữ an toàn và khỏe mạnh.

Chúng tôi cũng đã viết các tờ thông tin và gói thông tin cho người tham gia NDIS, giải thích một số thay đổi quý vị có thể gặp phải qua hỗ trợ và dịch vụ được cung cấp trong đại dịch. Trang web thông tin COVID-19 của chúng tôi dành cho người khuyết tật ([COVID-19 information for people with disability](#)) có đường dẫn (links) đến những thông tin này và các tư liệu hữu ích khác.

Tư liệu dành cho người thiếu năng trí tuệ

Theo chương trình 'Hỗ trợ nhà cung cấp NDIS', Hội đồng Người Thiếu năng (Khiếm khuyết) Trí tuệ đã nhận được khoản tài trợ để phát triển và trình bày nguồn tư liệu cũng như các hội thảo cho những người này. Đây là chương trình 'Dịch vụ của Quý vị, Quyền lợi của Quý vị'.

Các thẻ hội thoại Dịch vụ của Quý vị, Quyền của Quý vị kể chuyện về những người nhận được dịch vụ khuyết tật hay thiếu năng. Kể về những câu chuyện này sẽ giúp quý vị biết liệu mình đang nhận được dịch vụ tốt hay không tốt.

Video Dịch vụ của quý vị, Quyền của quý vị cũng là cách tìm hiểu khác về các quyền của quý vị. Video này bao gồm những người chia sẻ câu chuyện lên tiếng của họ.

Quý vị có thể đọc thêm về các thẻ này và xem video trên trang web CID ([CID website](#)). Chương trình Dịch vụ của Quý vị, Quyền của Quý vị cũng sẽ có tư liệu về nhà cung cấp dịch vụ dành cho người khuyết tật vào năm 2021. Để biết thêm thông tin, hãy liên lạc với rachel@cid.org.au

Tư vấn: Cảnh báo Sức khỏe Thực hành của Nhà cung cấp

Chúng tôi đã ký hợp đồng với Ủy ban Úc châu về An toàn và Chất lượng trong Chăm sóc Sức khỏe (ACSQHC) nhằm đưa ra ba Cảnh báo Thực hành cho Nhà cung cấp.

Những cảnh báo này sẽ thông báo cho nhà cung cấp NDIS về việc ngăn ngừa, xác định và quản lý các rủi ro chính về sức khỏe người tham gia NDIS. Các cảnh báo này là:

- Các đánh giá chăm sóc sức khỏe toàn diện

- Rủi ro về lối sống
- Chăm sóc Sức khỏe Răng miệng.

Vào đầu năm 2021, chúng tôi sẽ lấy phản hồi từ người tham gia về bản thảo ba cảnh báo này. Nếu quý vị muốn tham gia, vui lòng e-mail cho Disability@safetyandquality.gov.au để nhận thông báo khi đã có sẵn. Quý vị cũng có thể đăng ký ACSQHC e-news để được cảnh báo về những điều này và các tư vấn khác.

Cách liên hệ với Ủy ban NDIS

Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số 1800 035 544. Đây là cuộc gọi miễn phí từ điện thoại bàn (cố định). Trung tâm liên lạc của chúng tôi mở cửa từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (9 giờ sáng đến 4 giờ 30 chiều theo NT) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ ngày lễ.

Ngoài ra, quý vị gửi email đến contactcentre@ndiscommission.gov.au

Các cách khiếu nại

Nếu muốn khiếu nại với chúng tôi, quý vị có thể:

- gọi số 1800 035 544 (miễn phí từ điện thoại bàn) hoặc TTY 133 677. Chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên.
- sử dụng Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia ([National Relay Service](#)) và yêu cầu 1800 035 544.
- điền mẫu đơn liên hệ khiếu nại ([complaint contact form](#)) trên mạng.

Theo dõi chúng tôi trên

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommission

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Đăng ký bản tin này

Nếu có người chuyển tiếp email này đến quý vị, nhưng muốn chúng tôi gửi trực tiếp cho quý vị trong tương lai, quý vị có thể đăng ký bằng cách điền vào mẫu đăng ký ([subscription form](#)).

Hãy cho chúng tôi biết quý vị nghĩ gì về bản tin này

Chúng tôi hy vọng quý vị thấy bản tin này thú vị và hữu ích. Vui lòng cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị và các đề xuất về cách chúng tôi có thể cải thiện bản tin trong tương lai bằng cách điền vào bản khảo sát của chúng tôi. Nếu quý vị muốn gửi email cho chúng tôi, vui lòng viết thư tới engagement@ndiscommission.gov.au