



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

Chào các bạn tham gia trong Chương Trình Quốc Gia Bảo Hiểm cho Người Khuyết Tật (NDIS), người chăm sóc, thành viên trong gia đình hay người đại diện.

Đây là thư thông báo cho các bạn biết là Ủy Ban về Chất Lượng và An Toàn của NDIS (NDIS Commission) có thể giúp cho bạn như thế nào.

Ủy Ban NDIS là gì?

Ủy Ban NDIS được thành lập là để cải thiện phẩm chất và an toàn của các dịch vụ và những sự hỗ trợ của NDIS được cung cấp bởi các nhà cung cấp của NDIS. Ủy Ban NDIS đưa ra các quy tắc cho các nhà cung cấp dịch vụ tuân theo nhờ đó các dịch vụ cung cấp được an toàn và phẩm chất đáp ứng theo đúng tiêu chuẩn.

Những người bị khuyết tật có quyền được an toàn và nhận được các dịch vụ có phẩm chất tốt từ những nhà cung cấp và nhân viên mà bạn chọn để giúp đỡ bạn theo chương trình của NDIS.

Chúng tôi sẽ làm gì cho bạn

Đối với những người khuyết tật nhận các dịch vụ do NDIS tài trợ, Ủy Ban NDIS sẽ:

- giúp đỡ bằng cách lắng nghe các khiếu nại của bạn về các nhà cung cấp dịch vụ và tìm cách để giải quyết chúng.
- yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ phải bảo vệ để quyền lợi của bạn không bị tổn hại.
- nói với nhân viên và nhà cung cấp dịch vụ những gì họ cần phải làm để đảm bảo họ cung cấp dịch vụ tốt cho bạn thông qua Quy Tắc về Đạo Đức Nghề Nghiệp và Tiêu Chuẩn Thực Hành của NDIS.
- yêu cầu các nhà dịch vụ cung cấp có đăng ký với NDIS báo cáo về các sự kiện nghiêm trọng, bao gồm sự lạm dụng và tặc trách (kể cả các sự cáo buộc).
- cung cấp thông tin và những ý kiến để cải thiện các dịch vụ trong tương lai.

Không có trở ngại gì khi bạn khiếu nại

Bạn có quyền nêu lên sự quan tâm về các hỗ trợ của NDIS nếu bạn cảm thấy không hài lòng. Góp ý thì mới có thể giúp cải thiện các dịch vụ và sự hỗ trợ cho bạn và các người khác.

Chúng tôi khuyến khích bạn nên nói chuyện với dịch vụ cung cấp của bạn trước để xem nếu bạn có thể giải quyết được các mối quan tâm của bạn không. Bạn có thể hỏi người nào mà bạn tin tưởng, hay những người biện hộ độc lập để họ giúp bạn. Danh sách của những người biện hộ độc lập có thể tìm trên trang mạng

<https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/>. Nếu bạn nghĩ rằng nhà cung

cấp dịch vụ không xử lý tốt khiếu nại của bạn hay bạn không muốn nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của bạn, bạn có thể nói với chúng tôi.

Bạn có thể khiếu nại bằng cách gọi điện thoại hay liên lạc với chúng tôi qua hình thức khiếu nại trực tuyến. Bạn có thể cho chúng tôi biết bạn muốn nhận thông tin theo cách nào – điện thoại, email, quyển thông báo nhỏ dễ đọc, tiếng Úc hay bất kỳ ngôn ngữ hay hình thức nào để giúp cho sự liên lạc.

Chúng tôi sẽ làm việc với bạn, và với nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên, để giải quyết vấn đề và cải thiện phẩm chất và an toàn cho các sự hỗ trợ của NDIS dành cho bạn và những người khác đang nhận các dịch vụ do NDIS tài trợ.

Tìm hiểu thêm

Bạn có thể tìm hiểu thông tin thêm về Ủy Ban NDIS, kể cả những việc này có ý nghĩa gì đối với bạn, trên trang mạng của những người tham gia chương trình NDIS www.ndiscommission.gov.au/participants, qua loạt thông tin Chào Mừng Những Người Tham Gia ở trang mạng www.ndiscommission.gov.au/participantpack, hay liên lạc với chúng tôi qua số **1800 035 544**. Gọi miễn phí nếu dùng điện thoại bàn

Tôi mong muốn được làm việc với bạn, gia đình của bạn, những người chăm sóc và những người biện hộ độc lập để cải thiện các sự hỗ trợ và dịch vụ mà bạn nhận được như một phần của NDIS

Thân Ái Chào Bạn,

Graeme Head AO

Ủy Viên

July 2019

Ref: D19 6703