



**NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission**

## **Kính gửi người tham gia Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia (NDIS), người chăm sóc, đại diện hay thành viên gia đình**

Thư này cho quý vị biết cách thức Ủy ban Bảo vệ An toàn và Chất lượng NDIS (NDIS Commission) có thể giúp đỡ quý vị.

### **Ủy ban NDIS là gì?**

Ủy ban NDIS được thành lập nhằm cải thiện chất lượng và an toàn của các gói hỗ trợ và dịch vụ NDIS mà nhà cung cấp NDIS cung ứng. Ủy ban NDIS đưa ra các quy tắc nhà cung cấp dịch vụ phải tuân theo để các dịch vụ được an toàn và đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng.

Người khuyết tật có quyền được an toàn và nhận các dịch vụ chất lượng từ nhà cung cấp và nhân viên quý vị chọn để hỗ trợ mình theo chương trình NDIS.

### **Chúng tôi sẽ làm gì giúp quý vị**

Với những người khuyết tật nhận các dịch vụ do NDIS tài trợ, Ủy ban NDIS:

- giúp đỡ bằng cách lắng nghe những khiếu nại của quý vị về các nhà cung cấp dịch vụ và có hành động giải quyết
- yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ xem trọng quyền không bị tổn hại của quý vị
- cho nhân viên và nhà cung cấp dịch vụ biết họ cần làm gì nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt đến quý vị, thông qua Quy tắc ứng xử NDIS và các Tiêu chuẩn Thực hành NDIS.
- yêu cầu nhà cung cấp NDIS có đăng ký báo cáo các sự cố nghiêm trọng, bao gồm việc lạm dụng và bỏ bê (kể cả các cáo buộc)
- cung cấp thông tin và lời khuyên để cải thiện các dịch vụ trong tương lai.

### **Có thể khiếu nại**

Quý vị có quyền nêu quan ngại về các hỗ trợ và dịch vụ NDIS nếu quý vị không hài lòng. Việc lên tiếng có thể giúp cải thiện các hỗ trợ và dịch vụ cho quý vị và những người khác.

Chúng tôi khuyến khích quý vị nói với nhà cung cấp của mình trước, xem có thể giải quyết các quan ngại của mình hay không. Quý vị có thể nhờ người mình tin cậy hoặc một người ủng hộ độc lập giúp đỡ. Quý vị có thể tìm thấy danh sách người ủng hộ độc lập trên công cụ Tìm kiếm Người ủng hộ Khuyết tật ([Disability Advocacy Finder](#)).

T 1800 035 544  
E [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

PO Box 210  
Penrith NSW 2750  
[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

Nếu quý vị nghĩ nhà cung cấp không giải quyết được khiếu nại của mình, hoặc không muốn tự mình nói với nhà cung cấp, quý vị có thể nói chuyện với chúng tôi.

Quý vị có thể khiếu nại bằng cách gọi điện cho chúng tôi hoặc liên lạc với chúng tôi qua biểu mẫu liên hệ khiếu nại ([complaints contact form](#)) trên mạng. Khi khiếu nại với chúng tôi, quý vị có thể cho biết cách quý vị muốn nhận thông tin (ví dụ: qua điện thoại, email, sách mỏng dễ đọc, tiếng Auslan hoặc ngôn ngữ khác hoặc hình thức giao tiếp được hỗ trợ).

### Tìm hiểu thêm

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về Ủy ban NDIS, bao gồm điều này có ý nghĩa thế nào với quý vị, trên trang mạng người tham gia NDIS ([NDIS participants webpage](#)), thông qua Gói Chào mừng Người tham gia ([Participant Welcome Pack](#)), hoặc gọi cho chúng tôi (miễn phí từ điện thoại cố định) theo số **1800 035 544**.

Chúng tôi mong muốn hợp tác với quý vị, gia đình, người chăm sóc và những người ủng hộ nhằm cải thiện các hỗ trợ và dịch vụ quý vị nhận được như một phần trong chương trình NDIS.

Chúng tôi sẽ cộng tác với quý vị và với nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên để giải quyết các vấn đề và cải thiện chất lượng và an toàn của các hỗ trợ NDIS — cho quý vị và những người khác nhận được các dịch vụ do NDIS tài trợ.

Trân trọng,

Graeme Head AO

**Ủy viên Đặc trách Bảo vệ An toàn và Chất lượng NDIS**

Ngày 1/12/2020

Ref: D20/25124



[www.facebook.com/NDISCommission](https://www.facebook.com/NDISCommission)



[www.linkedin.com/company/ndiscommission](https://www.linkedin.com/company/ndiscommission)

T 1800 035 544  
E [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

PO Box 210  
Penrith NSW 2750  
[www.ndiscommission.gov.au](https://www.ndiscommission.gov.au)