



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

SAFEguard 參與者通訊 - 2022 年 12 月

2022 年 12 月

為殘疾人及其朋友、家人、支持者和社區提供的通訊

請與您網絡中的殘疾人分享此通訊—比如，如果您是為殘疾人提供支持服務的 NDIS 服務商或工作者，或是殘疾人的支持者、監護人、朋友或家人。



International Day of
People with Disability
3 December

2022 年國際殘疾人日

每年 12 月，世界各地都會慶祝國際殘疾人日，慶祝殘疾人的貢獻和成就，並提高大家的認識、理解和接納度。

今年慶祝活動的主題是“包容性發展的變革性解決方案：創新在推動無障礙和公平世界中的作用”。

NDIS 委員會致力於確保 NDIS 參與者從合格的服務商那裡獲得安全和優質的支持和服務，無論他們住在澳洲的哪個地方，並幫助確保參與者在出現問題時有信心說出來。

殘疾人的貢獻和領導力對這項工作至關重要。

感謝所有為維護殘疾人權利作出貢獻的人。

來自 NDIS 委員會主席的訊息

- NDIS 質量和保障委員會主席 Tracy Mackey 一直都在與澳洲各地的 NDIS 參與者及其家人和支持網絡的人士會面，傾聽你們的經歷並了解什麼對你們來說是重要的。
- 我們希望確保聽到你們作為消費者的聲音，並確保你們可以自己選擇服務、支持和服務商，讓你們以自己想要的方式生活。
- 在本期更新的 SAFEGuard 通訊中，我們重點介紹了我們正在做的工作，以讓您得到由有技能的工作者提供的優質服務和支持，並幫助您成為獨立且知情的消費者。
- 您可以在 NDIS 委員會網站 ([the NDIS Commission website](#)) 上以您的語言查看該視頻的文字記錄。
 - **VIDEO:** [Watch the message from NDIS Commissioner Tracy Mackey on Vimeo](#)

當您讓問題為人所知時，您就會讓服務變得更好—Greg 的故事

- 如果您對所獲得支持的質量或安全性有疑慮，請務必告知您的服務商或 NDIS 委員會—當您讓問題為人所知時，您就會讓服務變得更好
- 傾聽您的意見是尋找解決方案的最重要的部分
- 當參與者 Greg* 遇到問題時，我們聽取了他的意見並與他的團隊合作，以提高他的支持服務的質量和安全性。

Greg* 現年 48 歲，是一名獨立的 NDIS 參與者，住在他自己位於 Maroochydore 的家中。Greg 的服務商 CL3 Services* 多年來一直支持他完成日常事項，例如參加活動和約見，以及洗澡和穿衣。

Greg 與他的支持團隊相處得很好。他們的支持使他能夠探望家人，追求他的木工愛好，並參加他喜歡的當地 Men's Shed 的活動。

最近，在和他的支持護工 Jo* 一起去 Men's Shed 時，Greg 在從車上轉移到輪椅上時摔倒了。他割傷了手臂，被送往醫院縫針。

Greg 臨床團隊的一名職業治療師 Abdullah* 對 Greg 的受傷比較關切，並擔心 Jo 可能在幫助 Greg 離開輪椅時沒有遵守工作場所程序而導致事故。他聯繫了 NDIS 委員會，提出了他的擔憂。

我們的投訴團隊與 CL3 Services、國家殘疾保險局（[National Disability Insurance Agency](#)）和 Greg 合作，了解發生的事情，為 Greg 所提供的支持服務，以及可用於滿足他需求的資金。

我們參觀了 Greg 的家，與他談論了他得到的支持服務，以及受傷那天發生的事情。

總體而言，Greg 對 CL3 Services 提供的支持服務感到滿意。但是，Greg 和他的護工 Jo 都明白，需要做出一些改變來保證他的安全並確保他不會再次受傷。我們與 CL3 Services 和 Greg 的支持團隊（包括 Jo）合作，將這些改變措施落實到位。這些改變包括使用滑動板將 Greg 從輪椅上轉移到汽車上。

當我們與 Greg 交談時，他擔心投訴會影響他從 Jo 和 CL3 Services 其他員工那裡獲得的服務。但是，我們向 Greg 解釋說，任何人—包括參與者、家人或照顧者、護工或服務商—都可以提出問題，我們與參與者、服務商和護工合作以提高支持服務的質量和安全性。我們還向他提供了有關他作為參與者的權利的資訊，以及他應該期望得到的服務。這一資訊讓 Greg 放心，他說 NDIS 的資助極大地改善了他的生活並提高了他的獨立性。

Greg 繼續和他的護工 Jo 到 Men's Shed 去，並相信我們幫助 CL3 Services 實施的改變有助於確保他的安全。

**為保護隱私，姓名和身份詳細資訊都作了更改。*



殘疾人士有權就他們得到的服務進行投訴。

大多數 NDIS 服務商都盡最大努力為殘疾人士提供優質的支持和服務，但是問題還是可能會出現。

提出投訴並沒什麼不妥—說出來有助於改善為您和其他人提供的服務。如果您不滿意，您有權提出對 NDIS 支持服務的擔憂。

不要等到事情變得嚴重—您越早說，問題可以越早解決。

我們將與您以及服務商和護工合作，為您和其他參與者解決問題並提高 NDIS 支持服務的質量和安全性。

使用投訴聯繫表提出投訴（[Make a complaint here using the complaint contact form](#)）

打電話給我們：1800 035 544（座機免費）或 TTY 133 677。可安排傳譯員。

您也可以使用全國轉接服務（[National Relay Service](#)），請求轉接 1800 035 544。

收聽播客，關注您的權利

NDIS 委員會與殘疾人支持者 George Taleporos 博士合作，推出他的“合理且必要”播客中新的幾集。

在最近的一集中，George 博士與 NDIS 質量和保障委員會主席 Tracy Mackey 就參與者的權利、投訴程序、NDIS 委員會的作用，以及我們提高殘疾服務部門標準的戰略進行了交談。

NDIS 委員會還與 George 博士在其中一集合作探討“良好的支持是什麼樣的？”（what does good support look like?）這一主題，在這一集中有 La Trobe 大學博士研究生 Megan Topping，以及 NDIS 參與者兼 Sort Your Support 主任 Carl Thompson 參加。

您可以在“合理且必要”的 Youtube 頻道（['Reasonable and Necessary' Youtube channel](#)）上觀看所有視頻。

您獲得安全支持服務的權利

- 根據 NDIS 行為準則 ([NDIS Code of Conduct](#))，如果服務商或護工擔心您得到的護理的質量或安全，他們必須立即作出報告。

如果您的護工發現可能影響您的安全或支持服務質量的問題，他們必須立即採取行動解決它。

這可能是一些簡單的事情，比如移動一張桌子，以讓您可以坐輪椅通過。或者可能是更複雜的事情—例如，如果您覺得坐其他員工駕駛的車不安全，就像下面視頻中的 Francesca 一樣。

無論情況如何，您的護工都應首先確保您的安全。他們應該詢問您希望如何解決問題，或者什麼會讓您感覺更安全。

如果他們不能立即解決問題，他們應該告訴您的 NDIS 服務商。他們還可以向 NDIS 委員會 ([NDIS Commission](#)) 報告，以便我們進行調查並確保您獲得安全和優質的支持服務。

- [Video: Make it known, make it better – NDIS Code of Conduct: Taking steps to raise and act on concerns around quality and safety supports \(Auslan\)](#)
- 您可以在 NDIS 委員會網站 ([the NDIS Commission website.](#)) 上以您的語言觀看該視頻。

從業者和服務商名單，供知情選擇之用

為了幫助您找到 NDIS 委員會認為合適的 NDIS 服務商或行為支持服務從業者，我們的網站提供了註冊服務商和行為支持服務從業者的名單。

合適的行為支持從業者名單 ([suitable behaviour support practitioners](#)) 每天更新，您可以按姓名或郵編搜索。

如果從業者不在名單上，您可以向 NDIS 從業者名單 ([NDIS Practitioners](#)) 發送電子郵件，詢問他們是否合適，或者您可以要求從業者提供其合適性結果通知書的副本。

您還可以搜索已註冊的 NDIS 服務商列表 ([list of registered NDIS providers](#))，以查看您選擇的服務商當前是否已註冊，或者他們的註冊是否已暫停或撤銷。

訪問 NDIS 委員會的網頁，了解您可以選擇的不同類型的服務商 ([different types of provider](#))。

說您的語言的翻譯服務

支持有效的溝通可以維護殘疾人的選擇權和控制權，並對自己的生活做出決定。

您的 NDIS 服務商負責為您提供傳譯服務，以幫助您使用您的支持服務。

他們可以通過 [TIS National](#) 預訂由 NDIS 資助的傳譯員，以面對面或通過電話的方式為您提供支持服務。

您的服務商應該嘗試為您安排一位會說您的語言的傳譯員。這包括 Auslan。

所有為 NDIS 參與者提供服務的傳譯員都必須通過有效的 NDIS 工作者篩選檢查。

有關語言翻譯服務的更多資訊，請訪問 NDIS 網站（[NDIS website](#)）。

關於行為支持的資料單

NDIS 委員會編寫了五份有關行為支持的資料單，包括如何選擇專業的行為支持服務商，以及有關您的權利和限制措施的資訊。

它們是使用通俗英語與 NDIS 參與者一起，為參與者編寫的。您可以通过以下链接下载资料单：

- [什麼是積極行為支持](#)
- [了解您的權利](#)
- [選擇專業的行為支持服務商](#)
- [對您的專業行為支持服務商應該有什麼期望](#)
- [如果您對您的專業行為支持服務商不滿意怎麼辦。](#)

COVID-19 隔離期和疫苗計劃的更新

現在，所有年齡 6 個月以上的人都可以接種 COVID-19 疫苗。

在至少三個月前接種初次疫苗的人可以接種加強劑，同時還建議以下人群接種第四劑疫苗：

- 50 歲或以上
- 居住在老年護理院或殘疾人護理院裡
- 免疫功能嚴重低下 [severely immunocompromised](#)（這可能是您的第五劑）
- 或年滿 16 歲，並且有會增加嚴重 COVID-19 疾病風險的醫療問題或殘疾。

對普通公眾來說，如果您的 COVID-19 檢測呈陽性，則不再有強制隔離期，但在家庭或殘疾環境中提供護理的工作者仍必須隔離 7 天。

如需更多資訊，請訪問 殘疾人門戶（[Disability Gateway](#)）網站或致電 1800 643 787。

塑造 NDIS 委員會未來的戰略計劃

NDIS 委員會最近發布了我們的戰略計劃，其中列出了我們未來五年的願景，並將您和您的權利作為我們工作的核心。

我們專注於三個關鍵影響的方面，這些方面將確保您能夠維護您作為知情、受保護的消費者獲得優質服務的權利。這些影響方面是：

- **殘疾人的權利。**我們想為殘疾人士的權利發聲，作為其中的一部分，我們希望確保您了解自己的權利。
- **優質的服務商和護工。**我們希望每位參與者都能找到並使用安全且優質的服務，並希望您相信，在支持和服務未達到要求的標準或未滿足您的個人期望和需求時，我們將會發聲。
- **支持多樣化的市場。**這意味著參與者可以選擇適合他們的安全和優質的支持和服務。

我們的 2022-23 年機構計劃（[Corporate Plan for 2022-23](#)）概述了我們未來 12 個月的目標，包括實行新的投訴受理和分類程序以改進當前系統的計劃。

我們最近還發布了年度報告，詳細介紹了我們在過去一年中的業績，您可以在我們的網站上（[on our website](#)）閱讀該報告。

這些文件支持和指導 NDIS 委員會成為現代的，以目標為導向的監管機構。

老年護理改革和新的行為準則

澳洲政府正在做出改變，以改善接受老年護理服務商支持的人的安全、健康、福祉和生活質量。

從 12 月 1 日起，將引入新的老年護理行為準則（該準則），其中說明了服務商和護工必須有什麼的服務行為以及如何對待接受老年護理服務的人，包括 NDIS 參與者。

該準則基於現有的國家殘疾保險計劃行為準則（[National Disability Insurance Scheme \(NDIS\) Code of Conduct](#)）。這兩個準則都非常關注個人獲得安全和優質的支持和服務，對從業者充滿信心以及感覺到和受到保護的權利。

老年護理質量和安全委員會（ACQSC）將有權處理老年護理部門不符合準則的行為。

NDIS 質量和保障委員會（NDIS 委員會）將繼續規範和執行其現有的 NDIS 支持和服務行為準則。

如果您是居住在養老院的 NDIS 參與者，您的機構可能需要在註冊時進行 NDIS 審核。

NDIS 委員會制定了關於 NDIS 審核程序的易讀 NDIS 參與者手冊（[Easy Read NDIS Participant Handbook](#)）和易讀資料單（[Easy Read Fact sheet](#)）。

如何联系 NDIS 委员会

您可以撥打電話 **1800 035 544** 與我們聯繫。從座機打來的電話免費。

我們的聯繫中心營業時間為周一至週五，上午 9:00 至下午 5:00（在北領地是上午 9:00 至下午 4:30），公眾假期除外。或者，您可以发送电邮至 contactcentre@ndiscommission.gov.au

如何進行投訴

如果您希望進行投訴，可以通過以下方式：

打電話 **1800 035 544**（座機免費）或 **TTY 133 677**。可以安排傳譯員。

使用全國轉接服務（[National Relay Service](#)），請求轉接 **1800 035 544**。

填寫網上投訴聯繫表（[complaint contact form](#)）。

謝謝閱讀！

您可以在我們的網站上找到以前的通訊（[NDIS Commission participant newsletter](#)）。