



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

我們已盡力確保可用性和可訪問性，如果您有可訪問性的問題，請聯繫 engagement@ndiscommission.gov.au。



第 1 期: 2020 年 12 月

為殘疾人及其朋友、家人、支持者和社區提供的通訊

歡迎閱讀第一期的 **SAFEGuard**，這是 NDIS 質量和保障委員會（NDIS Commission）的通訊，是專門為通過全國殘疾人保險計劃（NDIS）獲得支持和服務的殘疾人而編寫的。

我們寫信給您，因為我們是為您服務的。這些通訊將有助於說明我們和其他人正在做什麼，以確保您所依賴的支持和服務安全且質量良好。如果情況不是這樣，您可以向我們投訴。

我們知道並非每個殘疾人都希望以相同的方式獲得資訊。這些通訊不久將以 **Easy Read**、**Auslan** 和其他語言提供，並將包含不同格式的資源和資訊。有些適合您，有些適合具有不同需求的人。

我們希望您發現此通訊有趣且有用。請在本通訊結尾處填寫調查問卷，告訴我們您的想法，包括有關我們將來如何改進它的建議，以及您對 **SAFEGuard** 名稱的看法。

*如果您是為殘疾人提供支持*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，請與他們分享此通訊。

什麼是 NDIS 委員會？

NDIS 質量和保障委員會（NDIS Commission）是一個政府機構，致力於改善 NDIS 支持和服務的質量和安全性。

我們於 2018 年 7 月 1 日在新南威爾士州和南澳州開始運行。一年後，即 2019 年 7 月 1 日，在澳洲首都特區、昆士蘭州、北領地，塔斯馬尼亞州和維多利亞州開始運行。從 2020 年 12 月 1 日起，我們也開始在西澳州運行，這意味著我們現在對全國所有 NDIS 服務商進行監管。

這也意味著，無論您居住在澳洲的任何地方，如果您對 NDIS 支持或服務的質量感到不安全或不滿意，都可以向我們投訴。

我們通過以下方式為您提供支持：

- 對您的關注或投訴進行回應

- 要求服務商維護您免受傷害的權利
- 促進安全和優質的服務
- 監督針對服務商和工作者的 NDIS 行為準則和實踐標準
- 要求註冊的 NDIS 服務商管理涉及參與者的事件，並將事件向我們報告（包括虐待和失職）
- 監督和引導行為支持
- 確定改善 NDIS 市場和未來服務的方法。

向 NDIS 委員會提出投訴

如果您對 NDIS 支持或服務感到不安全或不滿意，可以向我們投訴（[complain to us](#)）。

在我們的“了解投訴”（[Understanding complaints](#)）的視頻中，投訴專員解釋了我們如何接受投訴以及我們可以採取什麼行動。

我們有一個網頁，解釋如何投訴服務商（[how to make a complaint about a provider](#)）。它還列出了您可以向我們提出的投訴類型，以及提出投訴後的處理方式。

我們還提供了小冊子，說明投訴過程：

- 如何進行投訴（[How to make a complaint](#)）
- 我們如何處理投訴（[How we deal with complaints](#)）。

有關日常個人支持服務商的變化

如果您在家中僅從一名支持工作者那裡獲得日常的個人支持，那麼，您的 NDIS 提供商將會很快與您聯繫，因為我們更改了他們的註冊條件。從 2020 年 12 月 19 日起，如果您只使用一名工作者的服務，您的服務商需要與您一起評估是否有任何情況可能會給您帶來危險。他們還需要就如何監督您的支持工作者以及如何檢查您是否對得到的支持感到滿意與您達成協議。

我們已致信（[letter](#)）給 NDIS 參與者，解釋了這一變化。該信還以 [Easy Read](#) 和 [Auslan](#) 格式提供，並在我們的網站上以 11 種社區語言（[11 community languages](#)）提供。您可以通過發送電子郵件至 engagement@ndiscommission.gov.au，並附上您的姓名和地址來訂信函的盲文版本。

參加者歡迎資料

我們的參與者歡迎資料（[Participant Welcome Pack](#)）包含有關您的權利，選擇優質和安全的 support 服務，以及如何向我們投訴的資訊。

該資料也可以在我們的網站上以 [Easy Read](#) 和 [Auslan formats](#) 格式獲得。您可以使用我們的網訂表格（[online order form](#)）訂該資料的盲文版，以及標準版和 [Easy Read](#) 版的印刷版。

First Nations 參與者的新資源

對於我們所做的以及我們的角色，確保所有 NDIS 參與者了解他們在 NDIS 下的權利是關鍵。考慮到這一點，我們正在編寫專門為 First Nations NDIS 參與者準備的新資料。

我們與一家原住民擁有的資訊公司合作，與原住民和托雷斯海峽島民的參與者、工作者和護理者協商，準備這些資源。他們將概述 NDIS 委員會的角色，以及如何提出投訴，並將包括由原住民藝術家開發的圖標和圖案。

冠狀病毒（COVID-19）資源

在 COVID-19 流行期間，我們一直在努力為 NDIS 服務商和工作人員提供有關如何應對危機的清晰有用的指導，同時幫助您保持安全和健康。

我們還為 NDIS 參與者編寫了情況說明書和資料，解釋了在病毒流行期間提供支持和服務的方式時可能會遇到的一些變化。我們為殘疾人士提供的 COVID-19 資訊（[COVID-19 information for people with disability](#)）網頁有指向這些資源和其他有用資源的鏈接。

為智障人士提供的資源

根據“NDIS 服務商支持”計劃，智障理事會（Council for Intellectual Disability）獲得了一筆撥款，用於為智障人士開發和展示資源，以及舉辦講座。這就是“您的服務，您的權利”（Your Service, Your Rights）項目。

“您的服務，您的權利”對話卡講述了獲得殘疾人服務的人士的故事。談論這些故事將有助於您了解服務的好壞。

“您的服務，您的權利”視頻是了解您的權利的另一種方式。它包括人們分享他們說出自己的意見的故事。

您可以閱讀有關對話卡的更多資訊，並在 CID 網站（[CID website](#)）上觀看視頻。“您的服務，您的權利”項目還將在 2021 年殘疾人服務商提供資源。有關更多資訊，請聯繫 rachel@cid.org.au

諮詢：服務商工作方法的健康警報

我們已經與澳洲衛生保健安全和質量委員會（ACSQHC）簽訂了合同，以開發三項服務商工作方法的警報。

這些警報將通知 NDIS 服務商有關預防、識別和管理與 NDIS 參與者相關的主要健康風險的資訊。這些警報是：

- 全面的醫療保健評估
- 生活方式風險
- 牙科保健

在 2021 年初，我們將徵求參與者對這三個警報的草案的反饋。如果您希望參與其中，請發送電子郵件至 Disability@safetyandquality.gov.au，以便在其準備好時得到通知。您也可以註冊 ACSQHC 電子通訊（[e-news](#)），以收到有關這些和其他諮詢的警報。

如何联系 NDIS 委員會

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，您可以發送電郵至 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：

- 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。
- 填寫投訴聯繫表（[complaint contact form](#)）

跟踪我們的資訊

領英（LinkedIn）：www.linkedin.com/company/ndiscommisson

臉書（Facebook）：www.facebook.com/NDISCommission

訂閱此通訊

如果是有人將此電郵轉發給您，但您希望我們將來直接將它發送給您，則您可以通過填寫訂閱表格（[subscription form](#)）進行訂閱。

告訴我們您對本通訊的看法

我們希望您發現此通訊有趣且有用。請填寫調查表（[filling in our survey](#)），告訴我們您的想法，以及您可能對我們在未來如何改進的任何建議。如果您想給我們發送電郵，請傳到 engagement@ndiscommission.gov.au