



冠狀病毒 (COVID-19) : NDIS 參與者 資訊

我們知道，你們當中的許多人對於自己的健康以及通過 NDIS 獲得所需的支持服務，會感到焦慮和擔心。

我們正在與 NDIS 服務商合作，以確保他們了解在為您提供支持和服務時需要做什麼。

要點

- 我們正在與服務商合作，以讓他們了解需要做什麼以繼續為您提供支持服務
- 預計 COVID-19 將會影響許多澳洲人。因此，您可能會發現，您的某些 NDIS 支持和服務作了不可避免的改變
- 這可能意味著：
 - 可能會有不同的員工為您提供 NDIS 支持和服務
 - 一些支持和服務可能需要改變或暫時推遲
 - 服務商可能以不同的方式提供支持服務（比如，Skype）
 - 您平常去的某些地方（比如，電影院）可能會關閉。

確保您的安全很重要。如果在您獲得支持或服務的地方有很多人聚集，那麼這些服務和支持將需要改變。一個地方聚集很多人會增加您感染病毒的風險。

同樣重要的是，在決定與誰見面和去哪裡時，您需要謹慎。這是為了保護您自己和其他可能更容易感染該病毒的人。

NDIS 參與者的預期

您應該預期您的服務商將會盡力：

- 讓您避免感染病毒的不必要風險。這包括確保員工了解洗手和滿足社交距離的要求
- 讓您知道您的支持服務是否有任何變化，比如，無法參加常規活動
- 保持為您提供您的健康和 safety 所依賴的支持和服務。

我們正在為 NDIS 服務商提供資訊，以幫助他們了解他們需要做什麼，以及如何在為您提供服務時確保您的安全。

與服務商保持聯繫很重要。如果您處於隔離狀態，請詢問您的服務商，他們如何在保持社交距離或沒有面對面會見的情況下為您提供服務。



NDIS 參與者的權利

我們有非常明確的《NDIS 行為準則》（[NDIS Code of Conduct](#)）和《NDIS 實踐標準》（[NDIS Practice Standards](#)），您的服務商及其員工必須遵守這些準則。

這些標準也適用於目前的情況。

如何投訴服務商

如果您對支持和服務的質量感到不安全或不滿意（無論這些問題是否與 COVID-19 有關），您可以與我們談論您的擔憂，這一點很重要。說出來並不會有任何不妥。

如果您在新南威爾士州、南澳州、首都特區、北領地、昆士蘭州、維多利亞州或塔斯馬尼亞州，可以通過以下方式向我們投訴：

- 電話：1800 035 544（座機免費）或 TTY 133 677。可以安排傳譯員。
- 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](#)）

如果您在西澳州，要進行投訴，請繼續聯繫 [HADSCO](#)，直至 2020 年 11 月 30 日。

來自 NDIA 的參與者資源

NDIA 網站提供了有關 COVID-19 的 NDIS 參與者資訊（[information for NDIS participants](#)）。其中包括簡易閱讀資源、常見問題（[frequently asked questions](#)）以及有關 NDIA 對 COVID-19 的反應的最新資訊。

NDIA 建議您與服務商討論最需要的支持和服務，並確保服務商已製定好繼續為您提供支持服務的計劃。

如果您有任何疑問或需要得到建議，請致電 1800 800 110 與 NDIA 的聯繫中心聯繫。

更多資訊、通知和資源

訪問澳洲政府（[Australian Government](#)）網站以獲取有關 COVID-19 的最新新聞、更新和建議。

訪問衛生部網站（[Department of Health website](#)）以獲取有關 COVID-19 的資訊。如果您對接觸 COVID-19 感到擔心，則應致電衛生部冠狀病毒熱線 **1800 020 080**。

NDIS 委員會的 COVID-19 參與者資訊網頁（[COVID-19 participant information webpage](#)）含有更新、培訓、資訊通知和其他資源的鏈接。