

为 NSW 的 NDIS 参与者提供优质安全的支持服务

情况说明书

2016 年 8 月

综述:

本情况说明书说明了从 2016 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日，在向国家残障保险计划（National Disability Insurance Scheme, NDIS）过渡期间，残障人士将如何继续获得优质安全的支持服务。

过渡期间有哪些为残障人士安排的质量和保障措施？

当前，NSW 各处正在推广 NDIS。该计划于 2016 年 7 月 1 日开始推出，到 2018 年 6 月 30 日为止，整个 NSW 都将可以使用这项计划。这个时间段被称为“过渡时期”。NSW 和联邦政府正在与国家残障保险事务局（National Disability Insurance Agency, NDIA）合作，以确保残障人士在转入新计划的同时可以继续获得优质安全的支持服务。

在向 NDIS 过渡期间，目前正在接受残疾人服务的人士将继续使用 NSW 现有的保障措施以及当前实施的投诉流程。同时，NDIS 参与者将获得与 NSW 的残障人士同样的保护，其中包括通过 NSW 申诉专员（Ombudsman）可使用的保障措施以及投诉流程。

因 NDIS 正在全澳范围内开展，一项全国性的质量保障政策有望会在 2018 年 7 月 1 日之后到位实施。

NSW 的 NDIS 质量和保障措施安排会解决哪些问题？

您作为一名 NDIS 参与者所享有的隐私权

服务提供机构必须保护您的个人资料。NSW 的法律规定了他们应如何收集、存储、使用和共享您的信息，并允许您查询这些信息。

作为 NDIS 的参与者您所享有的权利和需求

质量和保障措施安排中要求 NDIA 注册服务提供机构必须实施各项制度和规程来为您提供最佳和最安全的支持服务。这些制度和规程可能包括：

- 对他们的机构进行定期审查
- 实施各种流程和资源来帮助您和您的家人或护理人员
- 符合 NSW 残疾人服务标准（NSW Disability Services Standards），或类似标准
- 由获得认可的第三方来确认他们符合质量和保障标准
- 投诉和解决争议的程序

Chinese (Simplified) | 简体中

为 NSW 的 NDIS 参与者提供优质安全的支持服务

情况说明书

在 NDIS 中，您和您所使用的支持服务是如何得到保护的

作为 NDIS 的参与者，当您从服务提供机构处购买残疾人支持服务、援助或设备时，您就受到《澳大利亚消费者法》（Australian Consumer Law）的保护。这项法律规定，必须以应有的谨慎和技能，并在约定或合理的时间内提供各项服务。

澳大利亚竞争和消费者委员会（Australian Competition and Consumer Commission）可以提供有关购买与残疾相关的产品和服务的信息，具体请访问这里：<http://www.accc.gov.au>。

NSW 公平交易署（NSW Fair Trading）可以调查不公平的做法，并通过授权许可来监督企业：<http://www.fairtrading.nsw.gov.au>。

在 NDIS 中接受安全的支持服务

决定您的计划时，NDIA 将与您、您的家人、护理者或提名人交谈以确认为您提供支持所需的个人保障措施。例如，帮助您作出决定或协调您所使用的支持服务、或应对危机或紧急情况等方面的支持。

照顾您的健康和福祉

服务提供机构必须提供符合各项法律、规范、标准、政策和准则的残疾人支持服务。这意味着将会以尽可能最好的标准来满足您的健康和福祉需求。

服务提供机构还必须遵循指导方针来保障您的权利，并且在有需要的情况下，推广应用以人为本的积极行为支持做法。

筛查您的服务提供机构的工作人员

在雇佣人员来直接为您服务之前，服务机构必须对其进行筛查。这包括推荐人情况核实和犯罪记录审查。

NSW 儿童监护人办公室（Office of the Children's Guardian, OCG）为从事或志愿从事与儿童相关工作的人士提供澳洲儿童工作核查（Working with Children Check）：<https://www.kidsguardian.nsw.gov.au>。OCG 将任命和监督提供居家以外护理服务的法定机构。OCG 还将帮助各机构控制风险并确保孩子安全。

Chinese (Simplified) | 简体中文

为 NSW 的 NDIS 参与者提供优质安全的支持服务

情况说明书

应对严重事故

工作安排细则要求服务提供商必须向 NSW 申诉专员报告涉及虐待和忽视居住在受助团体住宿服务机构中或暂息和日间护理中心的残障人士的严重事故。

保护儿童

服务提供机构应报告任何当前关注的问题，并应对虐待或忽视 NDIS 儿童参与者的行为予以回应。在报告这些问题时，所有的服务提供机构均必须遵守法律和《儿童保护纲领》（Child Protection Guidelines）。这也包括 NDIA 的员工应当在担忧一个孩子处于重大伤害的风险时，向 NSW 儿童保护求助热线（Child Protection Helpline）报告。

职工安全

服务提供机构、承包商，以及在某些情况下，计划被提名人和参与者，负有责任，并且必须采取合理可行的行动，来确保其职工，包括志愿者以及工作场所的其他人员的健康和安。

提供有关您所接受的支持服务的反馈意见

如果您不满意正在接受的支持或服务，您拥有提出投诉的权利。您的反馈将有助于服务提供机构了解什么行得通、什么行不通以及可以进行哪些改进。

投诉服务提供方

所有服务提供机构都必须具备明确且可用的投诉处理和争议解决流程。

所有向 NDIA 提出的有关服务提供机构的投诉都将依据 NDIA 投诉程序或 NSW 有关当局来解决，视适用情况而定。

投诉 NDIA

您可以通过联系您当地的 NDIA 办事处对 NDIA 提出投诉。如欲了解更多信息，请参阅：<http://www.ndis.gov.au>。

另外，也可以向联邦政府申诉专员提出投诉，申诉专员有权力调查针对类似 NDIA 的联邦政府机构提出的投诉。

Chinese (Simplified) | 简体中文

为 NSW 的 NDIS 参与者提供优质安全的支持服务

情况说明书

向 NSW 申诉专员提出投诉

您也可以向 NSW 申诉专员投诉服务提供机构。NSW 申诉专员可以监控并审查您所接受的各项服务。如果您居住在住宿服务机构并接受全天候护理服务，社区探视专员还可以上门拜访您。如欲了解更多信息，请参阅：<https://www.ombo.nsw.gov.au>。

质量和保障措施安排会改变我接受支持服务的方式吗？

不会。如果您目前正在从 NSW 州政府或从 NSW 州政府资助的非政府组织接受支持服务，那么当您作为参与者转入 NDIS 时，您将继续得到支持。根据质量和保障措施安排，转入 NDIS 的人士会受现有的联邦及州保障机制保护，包括可使用州内部的投诉流程。

了解更多信息

《过渡时期质量和保障措施工作实施细则》（Transitional Quality and Safeguards Working Arrangements）可在 NDIS 全国网站上查阅：<https://myplace.ndis.gov.au/ndisstorefront/providers/nsw-registering-provider.html>。

Chinese (Simplified) | 简体中文