



**NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission**

**尊敬的国家残障保险计划（NDIS）参与者、护理者、家庭成员或代表人：**

这封信是要告知您有关 NDIS 质量和保障委员会（NDIS 委员会）如何为您提供帮助的信息。

## **NDIS 质量和保障委员会是什么？**

成立 NDIS 质量和保障委员会是为了提高 NDIS 服务商提供的 NDIS 援助和服务的质量和安全性。NDIS 委员会为服务商制定准则，以确保其服务是安全并符合质量标准的。

残疾人有权得到安全保障，并有权从自己在 NDIS 下选择的服务商和工作人员那里获得优质服务。

## **我们能为您做的事项**

对于接受 NDIS 资助服务的残疾人，NDIS 委员会将：

- 通过倾听您对服务商的投诉并着力解决问题来向您提供帮助
- 要求服务商维护您免受伤害的权利
- 告诉工作人员和服务商需要做什么，以确保他们按照 NDIS 行为准则和实践标准为您提供优质服务
- 要求注册的 NDIS 服务商报告严重事件，包括虐待和失职（包括提出的指控）
- 提供信息和建议以改善未来的服务。

## **提出投诉并没有什么不妥**

如果您不满意，您有权就 NDIS 援助说出您的担忧。说出来有助于改善给您和其他人提供的援助和服务。

我们鼓励您首先与服务商联系，以了解是否可以解决您的问题。您可以请您信任的人或独立支持者来帮助您。您可以在

<https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/>找到独立支持者的列表。如果您认为服务商没有很好地处理您的投诉，或者您不想自己与服务商对话，那么，您可以与我们联系。

您可以打电话给我们，也可以通过我们的在线投诉联系表格与我们联系。您可以让我们知道您想通过何种方式获取信息—电话、电邮、容易阅读的小册子、Auslan，或者任何语言或形式的协助交流。

PO BOX 210  
Penrith NSW 2750

[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

我们将与您，以及服务商和工作人员一起，为您和其他获得 NDIS 资助服务的人解决问题并提高 NDIS 援助的质量和安全性。

## 了解更多信息

您可以在 NDIS 参与者网页 [www.ndiscommission.gov.au/participants](http://www.ndiscommission.gov.au/participants) 上，通过 [www.ndiscommission.gov.au/participantpack](http://www.ndiscommission.gov.au/participantpack) 的参与者欢迎资料，或致电 **1800 035 544** 与我们联系（座机免费）获取有关 NDIS 委员会的更多信息，包括这对您意味着什么的信息。

我期待与您、您的家人、护理者和支持者一起努力，改善您得到的作为 NDIS 一部分的援助和服务。

此致

Graeme Head AO

委员会主席

2019 年 7 月

参考号: D19 6703