



Coronavirus (COVID-19): Cách người tham gia NDIS có thể mong đợi nhà cung cấp chuẩn bị cho đợt bùng phát COVID-19 trong môi trường dân cư

Tài liệu này giải thích những gì chúng tôi đã nói với nhà cung cấp NDIS về cách giúp bảo vệ quý vị khỏi COVID-19, và những gì nên làm nếu dịch bệnh xảy ra trong môi trường dân cư.

Những điểm chính

- Tất cả nhà cung cấp NDIS nên lập kế hoạch về cách đối phó với bùng phát tiềm ẩn dịch COVID-19 và thực hiện các biện pháp phòng ngừa hợp lý nhằm giảm thiểu rủi ro về sức khỏe, phúc lợi và an toàn của quý vị.
- Họ nên thông báo và hỗ trợ quý vị và tất cả cư dân khác hiểu được các thay đổi về các (gói) hỗ trợ và dịch vụ có thể ảnh hưởng đến quý vị.
- Nếu quý vị cảm thấy không an toàn hoặc không hài lòng với chất lượng hỗ trợ và dịch vụ của mình - cho dù các vấn đề này có liên quan đến COVID-19 hay không liên quan – quý vị vẫn có thể khiếu nại với Ủy ban NDIS.

Cách nhà cung cấp chuẩn bị cho sự bùng phát dịch COVID-19

Vì việc lan truyền dịch COVID-19 trong cộng đồng đang diễn ra, các nhà cung cấp NDIS của quý vị nên lập kế hoạch và chuẩn bị liệu mọi trường hợp có thể xảy ra của COVID-19 tại nơi quý vị cư trú.

Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin đến các nhà cung cấp NDIS để hỗ trợ họ hiểu cách có thể làm điều này trong khi tiếp tục hỗ trợ và giúp quý vị an toàn.

Nhà cung cấp của quý vị nên tập trung bảo vệ sức khỏe của tất cả nhân viên và cư dân, và hạn chế nguy cơ lây lan vi-rút này. Họ nên thông báo và hỗ trợ quý vị cũng như tất cả cư dân khác hiểu bất kỳ thay đổi nào về các hỗ trợ và dịch vụ có thể ảnh hưởng đến quý vị.

Quý vị nên mong đợi các nhà cung cấp:

- **giữ quý vị được an toàn trước nguy cơ không cần thiết** nhiễm vi-rút này. Điều này bao gồm đảm bảo nhân viên của họ biết về việc rửa tay và đáp ứng các yêu cầu giãn cách xã hội, và sẽ không đi làm nếu họ không khỏe
- **duy trì các hỗ trợ và dịch vụ** quý vị dựa vào để được khỏe mạnh và an toàn
- **cho quý vị biết nếu có bất kỳ thay đổi nào** đối với các hỗ trợ, ví dụ không thể đi đến các sinh hoạt thường xuyên của quý vị
- **sử dụng các phương thức liên lạc quý vị ưa thích** khi tìm hiểu ý kiến hoặc cung cấp thông tin đến quý vị



- có đủ nhân viên được đào tạo và có kinh nghiệm để tiếp tục hỗ trợ quý vị và những người khuyết tật khác nếu có ổ dịch COVID-19
- có đủ nguồn cung cấp những thứ như thiết bị bảo vệ cá nhân (PPE), nước khử trùng tay và xà phòng
- hiểu khi nào họ phải sử dụng thiết bị PPE (và sử dụng chính xác) và khi nào họ không buộc phải sử dụng PPE
- biết họ cần làm gì, và cần liên hệ với ai, nếu họ nghĩ ai đó ở nơi quý vị sinh sống bị nhiễm COVID-19
- liên lạc với quý vị, gia đình và người giám hộ/ người ủng hộ về bất kỳ thay đổi nào đối với chính sách họ quản lý khách đến thăm. Mọi thay đổi phải phù hợp với lời khuyên từ viên chức y tế công.

Các thay đổi do COVID-19

Điều quan trọng cần nhận ra là các nhà cung cấp sẽ tiếp tục cung cấp hỗ trợ và dịch vụ trong tình huống khó khăn. Nhưng, mặc dù vậy, họ **phải thông báo cho chúng tôi** nếu họ nghĩ có thể có tác động đáng kể đến các hỗ trợ và dịch vụ quý vị nhận được.

Nếu quý vị cảm thấy những thay đổi về các hỗ trợ quý vị không được thông báo hợp lý hoặc khiến quý vị lo âu, hãy [liên hệ với chúng tôi](#).

Cách khiếu nại nhà cung cấp

Nếu quý vị cảm thấy không an toàn hoặc không hài lòng với chất lượng hỗ trợ và dịch vụ của mình - cho dù các vấn đề này liên quan đến COVID-19 hay không - điều quan trọng là quý vị có thể cho chúng tôi biết về những lo lắng của mình. Luôn luôn ồn khi quý vị lên tiếng.

Nếu ở bang New South Wales, Nam Úc, Lãnh thổ thủ đô Úc, Lãnh thổ phía Bắc, Queensland, Victoria hoặc Tasmania, quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi bằng cách:

- Gọi điện: 1800 035 544 (gọi miễn phí từ điện thoại cố định) hoặc TTY 133 677. Có thể sắp xếp thông ngôn.
- Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia ([National Relay Service](#)) và yêu cầu số 1800 035 54.
- Hoàn tất mẫu liên hệ khiếu nại ([complaint contact form](#)).

Nếu ở Tây Úc, hãy tiếp tục liên hệ với [HADSCO](#) để khiếu nại cho đến ngày 30 tháng 11 năm 2020.

Liên lạc chúng tôi

Gọi số 1800 035 544 (miễn phí từ điện thoại cố định). Trung tâm liên lạc của chúng tôi mở cửa từ 9 giờ sáng đến 4 giờ 30 chiều ở NT, 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều tại ACT, NSW, QLD, SA, TAS và VIC từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ các ngày nghỉ lễ.

Email: contactcentre@ndiscommission.gov.au

Trang mạng: www.ndiscommission.gov.au