



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

Chúng tôi cố gắng đảm bảo khả năng sử dụng và tiếp cận. Nếu quý vị gặp khó khăn về khả năng tiếp cận, vui lòng liên hệ với engagement@ndiscommission.gov.au.



Ấn bản 2: Mùa Thu 2021

Bản tin dành cho người khuyết tật, bạn bè, gia đình, người ủng hộ quý vị và cộng đồng.

Nếu quý vị là nhà cung cấp hay nhân viên NDIS, hỗ trợ người khuyết tật, hoặc là người ủng hộ, người giám hộ, bạn bè hoặc thành viên gia đình người khuyết tật, vui lòng chia sẻ bản tin này với họ.

Xin đón chào đến với ấn bản SAFEGuard thứ hai. Trong số đầu tiên, chúng tôi mời quý vị cho chúng tôi phản hồi và mọi đề xuất cải thiện bản tin này trong tương lai.

Xin cảm ơn những người đã hoàn tất khảo sát này. Chúng tôi sẽ xử lý phản hồi của quý vị, khiến SAFEGuard trở nên thú vị và hữu ích nhất.

Cập nhật vắc xin COVID-19

Chương trình tiêm chủng COVID-19 của Úc đã bắt đầu. Vắc-xin là cách bảo vệ người khuyết tật, người lao động và rộng ra là cộng đồng.

Người dân Úc được khuyến khích tiêm vắc-xin COVID-19, nhưng ở giai đoạn này là tự nguyện. Điều này có nghĩa quý vị có thể quyết định nhận (vắc-xin) hay không.

Trước khi đồng ý chủng ngừa, quan trọng là quý vị hiểu:

- vắc-xin COVID-19 là gì và dùng để làm gì
- các lợi ích của vắc-xin
- rủi ro của vắc-xin này.

Bộ Y tế đã phát triển trang mạng [Thông tin dành cho người khuyết tật về vắc-xin COVID-19](#), trang này có nhiều câu hỏi quý vị có thể có về vắc-xin, gồm cả khi nào và ở đâu có vắc-xin này. Trang mạng này đang được cập nhật đều đặn.

The Department of Health website also published resources (including [Easy Read](#) format and [Auslan](#) videos) about the vaccines. These resources explain what the vaccines are, how to prepare for your vaccination, and what to expect after you are vaccinated.

Trang mạng của Bộ Y tế cũng đã xuất bản các tài liệu (gồm định dạng [Easy Read](#) và các video [Auslan](#)) về vắc-xin này, giải thích các vắc-xin là gì, cách chuẩn bị chủng ngừa và những gì sẽ xảy ra sau khi quý vị tiêm chủng.

Cổng dành cho Người khuyết tật

Đường dây Trợ giúp Thông tin Người khuyết tật hiện đã chuyển sang [Cổng thông tin Người Khuyết tật](#).

The Disability Gateway number (1800 643 787) is the same as the Disability Information helpline number. The number is available Monday to Friday between 8.00am and 8.00pm AEDT.

Số (điện thoại) Cổng cho Người khuyết tật (1800 643 787) giống với số đường dây trợ giúp Thông tin Người khuyết tật. Số điện thoại này có từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo AEDT.

Cổng dành cho Người khuyết tật nhằm mục đích hỗ trợ người khuyết tật, gia đình và người chăm sóc quý vị, tìm và truy cập thông tin và dịch vụ đáng tin cậy.

Quý vị có thể liên lạc Cổng cho Người khuyết tật về các vấn đề COVID-19 và nói chuyện với người hiểu được nhu cầu của quý vị về các vấn đề cụ thể thuộc người khuyết tật.

Cổng cho Người khuyết tật dành cho tất cả người Úc khuyết tật, cho dù họ có tham gia NDIS hay không.

Giấy phép Sàng lọc Nhân viên NDIS

Sàng lọc người lao động là cách kiểm tra nhân viên NDIS, giúp đảm bảo họ không có nguy cơ gây hại cao khi họ làm việc trực tiếp với người khuyết tật.

Vào ngày 1 tháng 2 năm 2021, Giấy phép Sàng lọc Người lao động NDIS đã bắt đầu ở hầu hết tiểu bang và vùng lãnh thổ. Giấy phép này sẽ bắt đầu ở Lãnh thổ Bắc Úc trễ nhất là ngày 1 tháng 7 năm nay. Điều này có nghĩa nhân viên NDIS sẽ được sàng lọc như nhau trên khắp nước Úc.

Nếu quý vị nhận hỗ trợ hoặc dịch vụ NDIS từ một nhà cung cấp NDIS có đăng ký, nhân viên của họ trong [1 số vai trò nào đó](#) phải có Giấy đã qua Sàng lọc Nhân viên NDIS hoặc [giấy phép được chấp thuận](#). Đây là luật.

Nếu tự quản lý toàn bộ hoặc một phần kế hoạch của mình, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp và nhân viên chưa đăng ký, những người cung cấp quý vị các dịch vụ và hỗ trợ NDIS, phải có Giấy đã qua Sàng lọc Nhân viên NDIS.

Để xem/ biết được tình trạng (đã qua) sàng lọc của nhân viên giúp mình, quý vị cần [đăng ký quyền truy cập vào Cơ sở dữ liệu Sàng lọc Nhân viên NDIS](#).

Hãy Truy cập trang mạng của [Ủy ban NDIS](#) để tìm hiểu thêm.

Cảnh báo thực hành của nhà cung cấp

Chúng tôi đã xuất bản các tờ thông tin mới cho nhà cung cấp NDIS, giúp họ ngăn ngừa cái chết có thể tránh được của những người khuyết tật được họ hỗ trợ. Đây là thông tin về:

- [Khó nuốt, nuốt an toàn và quản lý giờ ăn](#)
- [Chế ngự bệnh động kinh](#)
- [Các thuốc liên quan đến vấn đề nuốt](#)
- [Dùng quá nhiều thuốc](#)
- [Chuyển tiếp chăm sóc giữa các dịch vụ khuyết tật và bệnh viện](#)

Mỗi tờ thông tin đều giải thích rủi ro liên quan đến chủ đề này và những điều nhà cung cấp và nhân viên họ nên làm để quản lý những rủi ro đó nhằm tiếp tục hỗ trợ sức khỏe, sự an toàn và phúc lợi của người khuyết tật.

Chúng tôi đã soạn thảo những tài liệu này để hưởng ứng nghiên cứu do Giáo sư Julian Trollor thực hiện về [những nguyên nhân và yếu tố góp phần gây ra cái chết cho người khuyết tật](#).

Tài liệu cho người tham gia Bản địa và Dân đảo Torres Strait

Đảm bảo tất cả người tham gia NDIS hiểu các quyền của họ theo NDIS là chìa khóa cho những gì chúng tôi làm và chúng tôi là ai. Với ý nghĩ này, chúng tôi đang soạn các tài liệu mới dành đặc biệt cho người tham gia First Nations NDIS.

The first stage of this project has been to create a version of our [Participant Welcome Pack](#) for Aboriginal and Torres Strait Islanders. An Aboriginal-owned communications company developed the Pack, in consultation with Aboriginal and Torres Strait Islander participants, workers and carers.

Giai đoạn đầu dự án này là tạo một phiên bản [Gói Chào mừng Người tham gia](#) của chúng tôi dành cho Người Bản địa và Dân đảo Torres Strait. Một công ty truyền thông thuộc sở hữu Người Bản địa đã phát triển Gói này, có tham vấn của người tham gia, nhân viên và người chăm sóc gốc người Bản địa và Dân đảo Torres Strait.

Chúng tôi đang soạn thêm tài liệu cho các sắc dân Bản địa và Dân đảo Torres Strait, và sẽ công bố những tài liệu này trong các ấn bản SAFEGuard trong tương lai.

Luật Người tiêu dùng Úc và Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS

Quý vị có thể biết rằng tất cả nhà cung cấp và nhân viên NDIS phải tuân theo Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS, nhưng có thể không biết quý vị cũng có các quyền theo Luật Người tiêu dùng Úc. Khi ký thỏa thuận các dịch vụ và hỗ trợ NDIS, hoặc mua hàng hóa như xe lăn, quý vị là người tiêu dùng các dịch vụ, hỗ trợ và hàng hóa đó. Luật Người tiêu dùng Úc yêu cầu tất cả doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và hàng hóa cho người tiêu dùng phải ứng xử công bằng và không khiến mọi người hiểu lầm về thỏa thuận hoặc các dịch vụ, hỗ trợ và hàng hóa họ cung cấp.

Ủy ban NDIS, Ủy ban Cạnh tranh và Người tiêu dùng Úc (ACCC) và Tổ chức NDIA đã [cùng viết thư cho tất cả nhà cung cấp NDIS](#) để nhắc nhở về nghĩa vụ của họ theo Quy tắc Ứng xử NDIS và Luật Người tiêu dùng Úc, áp dụng cho các thỏa thuận được thực hiện hoặc dịch vụ, hỗ trợ và hàng hóa được cung cấp cho người tham gia NDIS và những người tiêu dùng khác.

[Các cơ quan bảo vệ người tiêu dùng](#) ở mỗi tiểu bang và vùng lãnh thổ có thể giải quyết khiếu nại về các nhà cung cấp NDIS không tuân thủ Luật Người tiêu dùng Úc, và quý vị cũng có thể khiếu nại với Ủy ban NDIS. Nếu quý vị không chắc nên đến gặp ai, hãy liên lạc chúng tôi và chúng ta sẽ thảo luận về khiếu nại của quý vị và tìm ra người phù hợp nhất để trợ giúp.

Ủy ban ACCC và các trang mạng của [Ủy ban NDIS](#) có thể giúp quý vị hiểu thêm về các quyền của mình và quý vị có thể làm gì nếu cho rằng nhà cung cấp đã không tuân thủ Quy tắc Ứng xử NDIS hoặc Luật Người tiêu dùng Úc.

Khiếu nại lên Ủy ban NDIS

Nếu cảm thấy không an toàn hoặc không hài lòng với các dịch vụ hoặc hỗ trợ NDIS của mình, quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi.

[\[NÚT KHIẾU NẠI\]](#)

Khiếu nại rất quan trọng — chúng có thể giúp nhà cung cấp hiểu điều gì quan trọng đối với người khuyết tật và cải thiện chất lượng dịch vụ họ cung cấp, vậy nên khiếu nại của quý vị cũng có thể giúp ích cho người khác. Khiếu nại cũng rất quan trọng đối với công việc Ủy ban NDIS thực hiện nhằm đảm bảo hỗ trợ an toàn và chất lượng đến người khuyết tật

Chúng tôi đã lắng nghe phản hồi về cách chúng tôi có thể cải thiện quy trình của mình đối với những người khiếu nại, và đang thực hiện thay đổi gồm có:

- có thêm nhân viên để giải quyết khiếu nại
- mọi người chỉ phải kể câu chuyện của họ một lần
- giảm thời gian giải quyết khiếu nại, đồng thời đảm bảo chúng tôi dành đủ thời gian để đạt được kết quả tốt nhất
- gia tăng sử dụng hòa giải và các kỹ thuật giải quyết tranh chấp khác để tìm kiếm kết quả tốt hơn.

Chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện thay đổi về quy trình khiếu nại để đáp lại phản hồi nhận được từ những người khuyết tật, người ủng hộ và người khác. Quý vị có thể gửi phản hồi qua email đến complaints@ndiscommission.gov.au.

Cách liên lạc Ủy ban NDIS

Quý vị có thể gọi điện chúng tôi theo số 1800 035 544, gọi miễn phí từ điện thoại cố định. Trung tâm liên lạc của chúng tôi mở cửa từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (9 giờ sáng đến 4 giờ 30 chiều ở NT/ Lãnh thổ Bắc Úc) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ ngày lễ.

Ngoài ra, quý vị có thể gửi email đến contactcentre@ndiscommission.gov.au

Các cách khiếu nại

Nếu muốn khiếu nại với chúng tôi, quý vị có thể:

- **gọi:** 1800 035 544 (miễn phí từ điện thoại cố định) hay TTY 133 677. Có thể sắp xếp thông dịch viên.
- **dùng Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia (National Relay Service)** và xin số 1800 035 544.
- **hoàn tất mẫu đơn liên lạc khiếu nại** trên mạng.

Theo chúng tôi (Follow us)

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommission

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Đăng ký (nhận) bản tin này

Nếu có người chuyển tiếp email này đến quý vị, nhưng muốn chúng tôi gửi trực tiếp trong tương lai, quý vị có thể đăng ký bằng cách điền vào [biểu mẫu đăng ký](#).