



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

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



Ấn bản 6: Mùa Thu 2022

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

Vui lòng chia sẻ bản tin này với những người khuyết tật trong mạng giao tiếp của quý vị - ví dụ: nếu quý vị là nhà cung cấp NDIS hoặc nhân viên hỗ trợ người khuyết tật, hoặc người ủng hộ, giám hộ, bạn bè hoặc thành viên gia đình của người khuyết tật.

Thông báo từ Tân Tổng Ủy viên Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ An toàn NDIS - Tracy Mackey

Chào mừng quý vị đến với ấn bản đầu tiên năm nay của bản tin chúng tôi dành cho người tham gia NDIS, SAFEGuard. Chúng tôi rất vui được cơ hội này để ra mắt với tư cách là Tân Tổng Ủy viên về Chất lượng và Bảo vệ An toàn NDIS và trình bày các ưu tiên của tôi với Ủy ban NDIS, cũng như một số việc quan trọng đang tiến hành những tháng gần đây.

Từ khi bắt đầu đảm nhiệm vai trò Tổng Ủy viên vào tháng giêng, tôi thường xuyên gặp gỡ những người tham gia (NDIS) và nhà cung cấp trên khắp nước Úc để hiểu rõ hơn về trải nghiệm của quý vị với Ủy ban NDIS, bao gồm những gì quý vị mong muốn Ủy ban NDIS cần tập trung, và các công tác phục vụ chất lượng và an toàn quan trọng ra sao với quý vị.

Ưu tiên hàng đầu đối với tôi lúc này là dẫn dắt công việc Future State triển khai tầm nhìn 5 năm và kế hoạch chiến lược cho Ủy ban NDIS, nơi đặt người khuyết tật làm trọng tâm tất cả công việc, kể cả việc ra quyết định. Đối với tôi, điều cực kỳ quan trọng là đáp ứng nhu cầu của người khuyết tật, đồng thời phát huy, bảo vệ và duy trì quyền cá nhân và quyền lợi người tiêu dùng của quý vị. Tôi đã bắt đầu làm việc hướng tới những mục tiêu này bằng cách

- tham gia với hơn 240 bên liên quan, bao gồm những người tham gia NDIS, gia đình, người ủng hộ họ và nhà cung cấp, cũng như nhân viên Ủy ban NDIS.
- tổ chức Hội nghị Bàn tròn Đăng ký Nhà cung cấp cho người khuyết tật, mạng lưới hỗ trợ, người ủng hộ và nhà cung cấp. Quý vị có thể đọc tài liệu khởi động cuộc thảo luận bàn tròn trên trang mạng chúng tôi.
- gặp gỡ các Ủy ban Tư vấn của chúng tôi để nói về Tương lai công việc của Ủy ban NDIS và cách chúng tôi có thể có tác động tích cực đến người khuyết tật.

Trong những tháng tới, chúng tôi sẽ tiếp tục tham khảo ý kiến của các bên liên quan về mảng công việc quan trọng này.

Chúng tôi cũng muốn mang đến nhiều cơ hội để quý vị có thể phản hồi trực tiếp cho chúng tôi về cách nào có thể hỗ trợ quý vị nhiều nhất. Lĩnh vực chúng tôi muốn nhận phản hồi là trang mạng mới của chúng tôi và quý vị có thể tìm hiểu thêm về điều này trong bản tin.

Trong ấn bản này, tôi vô cùng tự hào khi ra mắt loạt video mới tựa đề [Để Tất cả đều biết Để Cải thiện Dịch vụ \(Make it Known Make it Better videos series\)](#) hầu giúp quý vị tiếp cận các hỗ trợ và dịch vụ mình xứng đáng hưởng. Mỗi kịch bản video được thiết kế cùng với người khuyết tật và dựa trên một ví dụ về dịch vụ liên quan đến Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS.

Quý vị có thể đọc thêm về các video trong bản tin này, và tìm hiểu thêm về công việc Ủy ban NDIS đang thực hiện với những người tham gia và nhà cung cấp trên các kênh [Facebook](#) và [LinkedIn](#) của chúng tôi.

Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS – Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ theo cách an toàn và thành thạo, cũng như thận trọng và khéo léo

Mỗi ấn bản SAFEGuard tập trung vào một phần trong Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS - bộ quy tắc về cách nhà cung cấp và nhân viên phải hành động khi họ hỗ trợ quý vị và những việc họ cần làm để đảm bảo quý vị được an toàn.

Trong ấn bản này, chúng tôi tập trung vào quy tắc thứ ba, đó là [nhà cung cấp phải quan tâm cung cấp đến quý vị các dịch vụ an toàn, chất lượng cao](#). Điều này có nghĩa những nhân viên đang hỗ trợ quý vị phải có kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp để thực hiện hỗ trợ đó và phải thực hiện điều đó một cách an toàn.

Nhân viên phải đảm bảo rằng họ luôn cập nhật các kỹ năng và kiến thức về các dịch vụ họ cung cấp và cho quý vị biết nếu có điều gì đó họ không biết cách làm. Nhân viên không thể bị ép buộc cung cấp các hỗ trợ họ không có kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp để thực hiện.

Tất cả nhân viên phải tuân theo [Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS](#) khi họ cung cấp dịch vụ đến quý vị. Một số nhân viên cũng có thể phải tuân theo quy tắc ứng xử nghề nghiệp, như y tá và nhân viên chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi có thể điều tra nếu một nhân viên không tuân theo [Bộ Quy tắc Ứng xử](#) này.

Các nhân viên cũng phải tuân theo các luật lệ làm việc, sức khỏe và an toàn nhằm bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của nhân viên và những người bị ảnh hưởng do hoạt động công việc của họ, bao gồm cả những người tham gia NDIS. Nhân viên có thể phải đối mặt với các hình phạt nếu họ không làm vậy. Tổ chức [Safe Work Australia](#) có thêm thông tin về luật lệ liên quan đến công việc, sức khỏe và an toàn được áp dụng tại nơi quý vị sinh sống.

Nhân viên hỗ trợ quý vị không được cung cấp hỗ trợ khi họ bị ảnh hưởng do ma túy hoặc rượu. Nếu họ đang dùng thuốc theo toa hoặc thuốc không kê đơn, họ phải tìm lời khuyên từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe hoặc dược sĩ để đảm bảo rằng việc dùng các loại thuốc này sẽ không ảnh hưởng đến khả năng hỗ trợ của họ.

Nhân viên cũng phải tuân theo các quy tắc về việc lưu giữ hồ sơ về các dịch vụ họ đang cung cấp đến quý vị. Điều này nhằm giúp đảm bảo rằng các nhân viên hỗ trợ và nhà cung cấp dịch vụ trong tương lai có đủ thông tin để tiếp tục các dịch vụ hỗ trợ quý vị. Các ghi chép này phải được tạo càng sớm càng tốt, sau một hành động hoặc sự kiện, và được giữ an toàn để bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Nhân viên không được viết điều gì xúc phạm trong những hồ sơ này. Hồ sơ phải bao gồm tất cả thông tin quan trọng về các dịch vụ hỗ trợ quý vị, như chi tiết thuốc và nhu cầu hỗ trợ, chi tiết về mọi cáo buộc hoặc sự cố đã xảy ra và bất kỳ vấn đề liên quan nào khác.

Nếu cho rằng ai đó không đáp ứng các quy tắc này, quý vị có thể [khiếu nại với chúng tôi](#).

Để tất cả biết đến, để cải thiện dịch vụ

Nêu lên mối quan tâm hoặc khiếu nại là quan trọng, có thể giúp nhà cung cấp và nhân viên NDIS hiểu điều gì quan trọng với người khuyết tật, đồng thời cải thiện chất lượng và tính an toàn các hỗ trợ và dịch vụ - do đó, khiếu nại của quý vị cũng có thể giúp ích những người khác, bởi vì 'khi quý vị cho mọi người biết, quý vị giúp cải thiện dịch vụ (when you make it known, you make it better)'.

Để giúp cho thấy những dịch vụ và hỗ trợ NDIS tốt và an toàn, chúng tôi đã tạo ra [loạt video giới thiệu những người khuyết tật](#).

Các video dựa trên Quy tắc ứng xử NDIS và nhằm mục đích trao quyền cho những người tham gia NDIS hoặc mạng lưới hỗ trợ của họ để nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại nếu họ không hài lòng với chất lượng hoặc an toàn của dịch vụ hoặc hỗ trợ NDIS.

Các video được cùng thiết kế, thử nghiệm và giới thiệu những người khuyết tật, gia đình họ cũng như các nhà cung cấp và nhân viên NDIS. Quý vị có thể xem loạt phim này trên [trang mạng](#) chúng tôi hoặc dõi theo chúng tôi trên [Facebook](#), khi chúng tôi giới thiệu các video này trong những tuần tới.

Tuyên bố chung về sử dụng thuốc tác động tâm thần

Thuốc tác động tâm thần ảnh hưởng đến cách một người suy nghĩ, cảm nhận và hành động. Ủy ban NDIS cùng Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi (Aged Care Quality and Safety Commission) và Ủy ban An toàn và Chất lượng trong Chăm sóc Sức khỏe Úc đã hợp tác và cam kết cùng hành động nhằm giảm việc dùng sai thuốc tác động tâm thần ở người khuyết tật và người lớn tuổi.

Video và thông tin để đọc về việc dung sai thuốc tác động tâm thần có sẵn trên trang mạng chúng tôi.

Tổ quyền dân sự chống lại Integrity Care

Ủy ban NDIS đã bắt đầu thủ tục tố tụng hình phạt dân sự tại Tòa án Liên bang Úc chống lại Integrity Care liên quan đến cái chết của bà Ann-Marie Smith.

Bà Smith, người tham gia NDIS, qua đời vào ngày 6 tháng 4 năm 2020 khi đang nhận hỗ trợ và dịch vụ từ Integrity Care.

Vấn đề này đang được Ủy ban NDIS điều tra cẩn thận. Sau khi được thông báo về cái chết của bà Smith, Ủy ban NDIS đã phạt Integrity Care và thu hồi giấy đăng ký của tổ chức này, nghĩa là tổ chức này không thể hoạt động trong NDIS. Ủy ban NDIS cũng cấm bà Amy Collins, Giám đốc Integrity Care, cùng với nhân viên hỗ trợ bà Smith, bà Rosa Maione.

Quý vị có thể đọc thêm về trường hợp này trên trang mạng chúng tôi, có bản Dễ Đọc (Easy Read).

Các nguồn tư liệu mới hỗ trợ các bữa ăn an toàn và ngon miệng

Giờ ăn là phần quan trọng trong cuộc sống hàng ngày của chúng ta. Tiếp cận với giờ ăn an toàn và thú vị là điều quan trọng để giảm nguy cơ mắc nghẹn và các vấn đề sức khỏe nghiêm trọng; và rất cần thiết cho sức khỏe quý vị.

Theo Bộ Quy tắc Ứng xử NDIS, nhân viên NDIS phải hỗ trợ và cung cấp dịch vụ an toàn và thành thạo, cũng như thận trọng và khéo léo. Vì vậy, làm thế nào để nhân viên có thể hỗ trợ quý vị đặc lực trong giờ ăn, nếu quý vị nhai nuốt khó khăn?

Hầu giúp nhân viên NDIS hiểu cách hỗ trợ tốt nhất giờ ăn an toàn và thú vị, chúng tôi đã phát hành học phần Học trên mạng (eLearning module) mới cho nhân viên NDIS.

Học phần này xem xét - từ quan điểm người tham gia NDIS - tầm quan trọng khi tuân theo Kế hoạch Giờ ăn, các cách nhận biết các dấu hiệu và triệu chứng khó nuốt, cách chuẩn bị bữa ăn với thành phần phù hợp và hỗ trợ tư thế ngồi đúng, và dùng công nghệ hoặc thiết bị hỗ trợ như dao, muỗng, nĩa,

The module is free and available to anyone to complete???, and is on our [trang mạng](#). /

Mô-đun này miễn phí và có sẵn cho bất kỳ ai muốn hoàn thành, và có trên [trang mạng](#) của chúng tôi.

Thiết kế lại trang mạng của Ủy ban NDIS

Tại Ủy ban NDIS, chúng tôi hiểu rằng việc cung cấp thông tin có ý nghĩa, truy cập được, là chìa khóa hỗ trợ quý vị kết nối với các hỗ trợ và dịch vụ phù hợp và nêu lên mối quan tâm khi cần thiết.

Chúng tôi cam kết liên tục cải thiện khả năng truy cập thông tin. Trong những tháng qua, chúng tôi đã thực hiện dự án thiết kế lại và cấu hình lại trang mạng của mình để giúp mọi người tìm và hiểu thông tin chúng tôi cung cấp dễ dàng hơn.

Chúng tôi đã sử dụng phương pháp đồng thiết kế để phát triển trang mạng mới, bao gồm việc thực hiện nhiều nghiên cứu và thử nghiệm người dùng với nhiều bên liên quan, kể cả những người khuyết tật. Chúng tôi đã tiến hành phỏng vấn, thực hiện khảo sát và các thử nghiệm khác nhằm đảm bảo chúng tôi đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan. Hiện chúng tôi có phiên bản thử nghiệm hoặc phiên bản 'beta' của trang mạng mới của mình.

Quý vị có thể tìm thấy trang mạng thử nghiệm [trực tuyến](#) của chúng tôi và yêu cầu quý vị vui lòng phản hồi cho chúng tôi về các cải tiến đề xuất bằng cách dùng biểu mẫu phản hồi có sẵn trên trang mạng beta này.

Chúng tôi cũng hợp tác chặt chẽ với Hội đồng Khuyết tật Trí tuệ, tổ chức các hội thảo gặp trực tiếp nhằm đảm bảo người khuyết tật trí tuệ có cơ hội cung cấp phản hồi thích hợp.

Cập nhật COVID-19

Lập kế hoạch chuẩn bị trường hợp khẩn cấp, đặt trọng tâm vào con người, với hướng dẫn COVID-19

Chính phủ Queensland, Đại học Sydney và Mạng lưới Người khuyết tật Queensland đã soạn thảo hướng dẫn phù hợp để [lập kế hoạch chuẩn bị COVID-19](#) cho người khuyết tật.

Hướng dẫn cung cấp liên kết đến các nguồn thông tin đáng tin cậy về COVID-19 ở các định dạng khác nhau, giúp quý vị có được thông tin mình cần, bao gồm thông tin về:

- hiểu biết COVID-19 và cách bảo vệ bản thân
- lập kế hoạch về cách quản lý trong trường hợp khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng
- biết phải làm gì nếu quý vị hoặc ai đó hỗ trợ quý vị gặp phải các triệu chứng COVID-19.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập hướng dẫn trên [trang mạng](#) chúng tôi.

Thử nghiệm kháng nguyên nhanh tìm COVID-19

Điều quan trọng là biết phải làm gì nếu nghĩ rằng quý vị có thể bị COVID-19. Nên xét nghiệm COVID-19 nếu có các triệu chứng COVID-19, tiếp xúc gần với người mắc COVID-19 hoặc nếu quý vị đã được chuyên gia chăm sóc sức khỏe khuyên làm như vậy. Các xét nghiệm kháng nguyên nhanh hiện đã phổ biến rộng rãi và những người có thẻ Commonwealth (concession card) đủ điều kiện có thể nhận tới 10 xét nghiệm kháng nguyên nhanh miễn phí trong khoảng thời gian ba tháng. Trang mạng [Bộ Y tế](#) có thêm thông tin về xét nghiệm COVID-19.

Liều tăng cường COVID-19

Các liều bổ sung vắc-xin COVID-19 có sẵn thông qua nhà cung cấp vắc-xin Commonwealth hoặc qua các kênh khác như bác sĩ đa khoa, nhà thuốc hoặc phòng khám chủng ngừa tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ. Liều tăng cường bổ sung hiện được khuyến cáo cho một số người, bốn tháng sau lần tăng cường đầu tiên, bao gồm cư dân ở các cơ sở chăm sóc người cao tuổi và người khuyết tật, nhân viên chăm sóc sức khỏe và người khuyết tật, người Bản địa và Cư dân eo biển Torres Strait cũng như các nhóm dễ bị tổn thương khác. Hãy xem trang mạng [Bộ Y tế](#) để biết thêm thông tin về liều tăng cường.

Nếu quý vị cần hỗ trợ đặt tiêm liều tăng cường COVID-19, hoặc cần thông tin và lời khuyên miễn phí, đã được kiểm chứng về COVID-19, hãy đến trang mạng [Cổng Người khuyết tật \(Disability Gateway\)](#) hoặc gọi số 1800 643 787. Đường dây điện thoại Disability Gateway làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối AEST.

Những người cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, không phải tiếng Anh, có thể gọi Dịch vụ Thông Phiên dịch theo số 131 450, và yêu cầu kết nối với Cổng Người khuyết tật.

Những người bị điếc hoặc khiếm thính có thể gọi đến Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia theo số 1800 555 677, và yêu cầu kết nối với Cổng Người khuyết tật (Disability Gateway).

Các tiêu chuẩn thực hành NDIS mới và các chỉ số chất lượng để quản lý tình huống khẩn cấp và thảm họa

Tiêu chuẩn thực hành NDIS mới đã được soạn thảo, giúp nhà cung cấp NDIS duy trì cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ trong thời gian gián đoạn như COVID-19 hoặc các trường hợp khẩn cấp khác. Điều này sẽ giúp đảm bảo quý vị có sức khỏe, phúc lợi và an toàn trong những sự việc này. Quý vị có thể đọc về các tiêu chuẩn thực hành mới trên [trang mạng](#) chúng tôi hoặc trong [tờ thông tin để đọc](#).

Cách liên lạc với Ủy ban NDIS

You can call us on 1800 035 544. This is a free call from landlines. Our contact centre is open 9.00am to 5.00pm (9.00am to 4.30pm in the Northern Territory) Monday to Friday, excluding public holidays.

Quý vị có thể gọi chúng tôi theo số 1800 035 544. Đây là cuộc 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 (9:00am đến 4:30pm ở Vùng lãnh thổ phía Bắc/ NT) 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 số** 1800 035 544 (gọi miễn phí từ điện thoại cố định) hoặc TTY 133 677. Có thể thu xếp thông dịch viên.
- dùng [Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia \(National Relay Service\)](#) và xin số 1800 035 544.
- Điền [đơn liên lạc khiếu nại \(complaint contact form\)](#) trên mạng

Dõi 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](#).