



全国残障保险计划

培养提高参与者的能力

如果残障人士无法获得与支援服务提供者有关的高质量、有意义和可信赖的信息，那么他们在行使选择权和掌控权过程中会面临困难。可以说，掌握信息对残障人士是否能够保障自身利益极为重要。

来自家人、照顾者和社区的支援也必不可少，能够让残障人士成为有能力作出知情选择的消费者。同样，积极地为参与者提供支援，培养提高他们的自我代言能力、决策技能以及权利意识，对确保他们利用可以获得的信息作出良好的知情选择也起着至关重要的作用。

支持残障人士作出良好的知情选择

NDIS的目标是将参与者转变为消费者，使他们能够积极地选择和掌控所需的支援服务，按照自己的意愿生活。这意味着参与者需要得到高质量的信息，了解不同的支援服务选择以及服务提供者，识别服务是否有意义，服务提供者是否可靠。

这些信息可以是：

- 关于系统构架和运作。
- 关于支援服务种类和提供情况。
- 关于服务质量以及如何选择服务提供者。这类信息可以包括服务价格、效果、安全以及残障人士用户对服务的体验。
- 权利以及责任。

信息需要以不同的模式和格式提供，并且能根据特定团体或个人的要求加以客制化。残障人士所需要的信息和与此关联的技术能力，同时加上有哪些可以利用的资源，这些必然都将随着市场发展而发生变化。现在是信息和通讯技术时代，变化随时都在发生，这意味着商业和政府只有保持灵活创新，才能跟上瞬息万变的社会需求。

我们提议设计一个体系，能够进一步扩展和改进现有信息的质量以及可靠性，促进同伴互相支援，关注如何识别能够满足用户需要的现有最佳信息。

问题

什么信息对帮助参与者选择服务提供者最有帮助？

我们如何才能保证每个人都能获取他们所在地区的支援服务提供者的信息？

以何种方式提供信息最适合参与者的需要？互联网、同伴评议网站还是消费者展博会？

通过在线论坛、针对服务提供者的消费者评级网站或是其他途径公开分享信息存在哪些优点和风险？

加强和增加对残障人士的支援

残障人士常常需要依靠来自他们信赖的人（例如家人和照顾者）的支援，帮助自己就与生活相关的问题作出重要决定。这是他们的自然安全保障机制。

但是，在NDIS试行地区发现，有些参与者在与全国残障保险机构（NDIA）建立关系的初期，与家人和其他非正式的支援提供者之间缺乏良好的连接。另外在识别自身目标，在需要作决策时行使自己的选择权和控制权等方面，许多参与者的经验也较为有限。

因此，培养参与者的能力，使他们能够自我引导和自我代言是非常关键的环节。此外，还要把焦点集中在建立个人支援网络，让他们与主流和以社区为基础的支援建立关系。

残障人士如果希望获得更多的支援，协助他们行使选择权和掌控权，NDIA应该（在个人支援服务计划内）为他们提供具体的支援服务（例如决策支持等），让相关的个人获得知识和技能，以便作出选择，理解他们的服务计划，并能在需要的时候行使自己的权利。

NDIA 通过其设立的本地区域协调员（Local Area Coordinators - LACs），也将会在培养个人的自然保障能力方面起到作用。LAC 协调员会帮助残障人士与服务提供者建立联络，包括诸如社区和卫生服务等主流的服务提供者。

问题

是否还有其他途径可以支持残障人士建立自然安全保护能力？NDIS 是否应该加以考虑？

有些残障人士没有或是有很少能够帮助他们的人。NDIS 如何能够更好地支援这样的残障人士，确保他们的安全以及权利不受侵犯？

支持服务提供者提高能力

NDIS在大部分州、领地和联邦司法管辖区内的服务模式与以前的各种安排会有很大的区别。服务参与者和提供者是NDIS体系内存在的最重要的关系。服务提供者是否有能力提供安全和高质量的支援服务因此会成为安全保障机制的关键。治理严格，政策齐全，把促进相互尊重和透明开放作为企业文化核心，这些通常都是高质量服务提供者具备的特征。

高质量的服务提供者也会在员工雇用和监督方面有高效的实践。他们培训员工，并投资支持员工的持续教育和水平改进。服务提供机构内的前线工作人员也可能会得益于各类信息或培训，从而提高他们对NDIS的认识，增加他们对残障人士需求的回应能力，更好地尊重参与者的权利。

问题

有哪些建议可以帮助支援服务提供者，确保他们有能力提供安全和高质量服务？