



## 全国残障保险计划

# 监测与监督

NDIS将需要设立一些程序措施，在残障人士和他们的服务提供者之间出现矛盾而又无法自行解决的时候作出相应的反应。有关投诉解决机制的资料单张就这方面的问题作了阐述，同时也考虑了社区访者计划可以起到的作用。

## 报告严重事件

严重事件在一些司法管辖区也称为“危急事件”，是那些危及人身或财产安全的事件。对严重事件的管理必须有规划，这也是有效管理残障服务业的重要环节。收集此类事件的情况资料能够让服务提供者识别必须改善提高哪些方面，并就参与者可能面临的风险作出反应，同时也允许监管机构提供恰当的系统化应对措施。报告严重事件的焦点是寻找系统层面存在的问题，并探索将来如何能避免类似事件重现。

严重事件可以包括：

- 造成参与者死亡或严重受伤；
- 对参与者性侵或生理伤害，无论实际发生或仅是指陈；
- 参与者严重损坏财产或导致他人严重受伤；或
- 任何有可能导致参与者或全国残障保险计划（National Disability Insurance Scheme - NDIS）受到高度不利的公众审查的事件。

发生严重事件并不等于提供者的服务质量存在令人担忧的问题。有时候，造成事件的原因较为复杂，可能涉及参与者的个人情况、意外事故以及服务提供者无法控制的外界因素。但是，服务提供者也能够从事件中吸取经验，或是改善欠缺不足之处。在很多时候，信息的重要性不在于一起严重事件已经发生，而是如何妥善地应对和管理已经出现的问题。

### 问题

NDIS 是否应强制规定对所有严重事件都必须报告？

如果是，哪些类别的事件属报告范畴？向谁报告？

## 是否需要一个外部监督机关？

是否有必要设立一个具备独立监督权的职能机构，从而确保NDIS有更高一层的安全保障机制，这是本项提议的关键。

全国残障保险机构（National Disability Insurance Agency - NDIA）是管理监督NDIS运作实施的机构，负责监测残障人士个人计划中制订的各项目标是否实现，同时收集关于哪些支援服务最有效的信息。NDIA本身有投诉解决机制，对NDIA服务不满意的参与者可以投诉。

NDIA目前已经受到了数个外部体系的监督，包括NDIA董事会（Board of the NDIA）、NDIS独立咨询理事会（NDIS Independent Advisory Council）、残障事务改革理事会（Disability Reform Council，由联邦、州和领地各级政府部长以及精算师组成）。此外，行政上诉审裁处（Administrative Appeals Tribunal）、联邦隐私保护专员公署（Commonwealth Privacy Commissioner）和联邦申诉专员公署（Commonwealth Ombudsman）也都将承担监督NDIA运作的职责。

另外需考虑是否有必要建立一个行使监督职能的独立机构，从而确保NDIS有更高一层的安全保障。

这样的独立监督机构有权力调查和解决那些服务提供者无法解决的投诉个案。这个机构也将负责处理服务提供者违反行为守则的事件。目前残障服务委员会成员所做的一些工作，例如提供信息和培训等，也可以由监督机构来承担。

其他监督职能还可以涉及对NDIS市场实施独立监测和评估。市场监督包括主动监测、回顾审核和报告NDIS市场的有效性。例如，监测市场对某些类别支援服务的需求，竞争程度，以及在需要的时候识别市场增长趋势并作相应推荐。同样，识别和审查不利于竞争的定价、市场薄弱领域和市场失败等方面的问题也可以包括在监督机构的职能之中。这些机制的另外一个目的是保证参与者在NDIS市场体系内是活跃以及赋有权利的消费者。

## 社区访者计划

目前，部分州和领地政府实施社区（或政府）访者计划，其功能是全面监督一些类别的支援服务。访者计划的视察人能够协助和代表参与者提出顾虑。如果没有外界帮助，这些参与者或许没有能力或不愿意自己提出投诉。社区访者计划的视察人员拥有一系列法定权力。例如，他们有权进入服务场所，检查各项记录。一个需要考虑问题是，在以后的NDIS中是否有必要包涵以上所述的职能功能。

### 问题

是否需要设立一个独立的NDIS外部监督机构？为什么需要？为什么不需要？

监督机构有何权力和责任？

NDIS中是否应该有社区访者计划？如果有，他们应扮演怎样的角色？