



全国残障保险计划

# 全国质量以及安全保障框架

## 目前正在进行哪项工作？

联邦政府、各州以及领地政府与全国残障保险机构（National Disability Insurance Agency - NDIA）针对全国残障保险计划（National Disability Insurance Scheme - NDIS）的参与者制定了一套全国统一的质量以及安全保障框架，并就此框架政策向各界咨询意见。

NDIS质量以及安全保障体系的宗旨是确保NDIS在安全可靠提供支援服务的同时仍然能够让参与者有机会通过承担合理的风险，实现自己的生活目标。

## 为什么需要全国统一的标准？

各州和领地目前都有自己的体系，这些体系也各不相同。NDIS质量以及安全保障框架（NDIS quality and safeguarding framework）的目标是在全国范围内实施一个统一的标准。

目前，任何涉及质量以及安全保障的条件和规定都是建立在政府与支援服务提供者所签署的拨款协议的基础上的。NDIS与这个模式不同，是向个人直接拨款，让保险计划参与者选择他们所需要的支援服务。这就带来了制订相关的服务质量以及安全保障框架政策的必要性，因为残障人士必须评估服务提供者的质量，并决定是否购买其服务。

## 基本原则

质量以及安全保障框架的形成遵循了下列数项原则：

- **选择权和掌控权**：NDIS 应该尽量为残障人士创造更多的机会，让他们决定自己需要怎样的支援服务。
- **基于风险和个人为中心的工作方式**：NDIS 的安全保障机制应该反映个人所面临的实际风险程度。
- **假定能力**：NDIS 应该假定每一名残障人士都有能力为自己作决定，行使选择权和控制权。
- **全国统一标准**：质量以及安全保障框架应该为所有人，无论他们居住在澳洲哪个地方，提供统一的安全保障标准。
- **减少和简化法规**：质量以及安全保障框架应该尽可能减少个人以及支援服务提供者的负担，但同时仍然能够达到框架政策针对质量以及安全保障所设立的目标。
- **提高行政管理效率**：一个适用于全国的服务质量以及安全保障框架应该组织有序。

## 框架政策的要素有哪些？

NDIS体系下建立的服务质量以及安全保障框架将会包含一系列不同的要素。咨询文件将这些要素分为列为三种性质：发展性、防范性和改正性。

### 发展性 (Developmental)

发展性要素这一大类主要针对如何培养个人建立自然的安全保障机制。一名全面了解自身权利，理解系统运作，同时有他人支持的残障人士，通常都能够更好地保护自己。这种自然的保障机制往往优于政府建立的“保护网”所能提供的保障。

NDIS 的目标是协助参与者成为一名活跃的消费者，行使他们的选择权和控制权，按照自己的意愿生活。这也意味着参与者必须能够得到高质量的信息，以此作为工具，选择最合适他们需要的支援服务。

同样十分关键的方面是强化个人的正式以及非正式支援网络，包括来自家人、朋友以及社区的支援。

### 防范性 (Preventative)

制订能够确保残障人士不会受到伤害的防范性机制是必不可少的。这些包括 NDIA 工作人员与参与者共同识别风险因素以及实施应有的保障手段。鼓励提供者提供安全和高质量的支援服务，协助提供者建立前线员工培训等方面的能力，这些都是防范性措施的体现。这些措施还将包括规定服务提供者必须达到指定的要求，否则就无法获得 NDIA 注册资格。

### 改正性 (Corrective)

改正性机制包括参与者以及各级政府在特定事件发生之后可以采取的行动，例如对投诉作出反应。改正性机制涉及的另一方面是对严重事件<sup>1</sup>管理的规划。质量以及安全保障框架的重大议题之一是如何应对那些相关 NDIS 体系内付费支援服务的投诉，以及决定如何在 NDIS 体系内处理严重事件。

## 面临的挑战

目前提出的服务质量以及安全保障框架中有五个方面的具体工作，均会对监管实施带来影响。我们为此开发了一系列不同的解决方案选择。这些是：

- NDIA 服务提供者注册机制
- 投诉处理机制
- 确保工作人员安全可靠机制
- 自我管理计划参与者的安全保障机制
- 减少和消除在 NDIS 拨款支援服务使用行为限制手段

---

<sup>1</sup> 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。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；任何有可能导致参与者或 NDIS 受到高度不利的公众审查的事件；这些均属于严重事件。（见咨询文件第一部分）。

有关这些方面的资料单张刊登在[DSS Online Engagement Platform](#)。

## 你能如何参与其中？

我们希望了解你对全国服务质量以及安全保障框架的意见。

请访问[DSS Online Engagement Platform](#)网站，获取咨询文件全文。