

培養提高參與者的能力

如果殘障人士無法獲得與支援服務提供者有關的高質量、有意義和可信賴的資訊，那麼他們在行使選擇權和掌控權過程中會面臨困難。可以說，掌握資訊對殘障人士是否能夠保障自身利益極為重要。

來自家人、照顧者和社區的支援也必不可少，能夠讓殘障人士成為有能力作出知情選擇的消費者。同樣，積極地為參與者提供支援，培養提高他們的自我代言能力、決策技能以及權利意識，對確保他們利用可以獲得的資訊作出良好的知情選擇也起著至關重要的作用。

支持殘障人士作出良好的知情選擇

NDIS的目標是將參與者轉變為消費者，使他們能夠積極地選擇和掌控所需的支援服務，按照自己的意願生活。這意味著參與者需要得到高質量的資訊，瞭解不同的支援服務選擇以及服務提供者，識別服務是否有意義，服務提供者是否可靠。

這些資訊可以是：

- 關於系統構架和運作。
- 關於支援服務種類和提供情況。
- 關於服務質量以及如何選擇服務提供者。這類資訊可以包括服務價格、效果、安全以及殘障人士用戶對服務的體驗。
- 權利以及責任。

資訊需要以不同的模式和格式提供，並且能根據特定團體或個人的要求加以客製化。殘障人士所需要的資訊和與此關聯的技術能力，同時加上有哪些可以利用的資源，這些必然都將隨著市場發展而發生變化。現在是資訊和通訊技術時代，變化隨時都在發生，這意味著商業和政府祇有保持靈活創新，才能跟上瞬息即變的社會需求。

我們提議設計一個體系，能夠進一步擴展和改進現有資訊的質量以及可靠性，促進同伴互相支援，關注如何識別能夠滿足用戶需要的現有最佳資訊。

問題

什麼資訊對幫助參與者選擇服務提供者最有幫助？

我們如何才能保證每個人都能獲取他們所在地區的支援服務提供者的資訊？

以何種方式提供資訊最適合參與者的需要？互聯網、同伴評議網站還是消費者展博會？

通過在綫論壇、針對服務提供者的消費者評級網站或是其他途徑公開分享資訊存在哪些優點和風險？

加強和增加對殘障人士的支援

殘障人士常常需要依靠來自他們信賴的人（例如家人和照顧者）的支援，幫助自己就與生活相關的問題作出重要決定。這是他們的自然安全保障機制。

但是，在NDIS試行地區發現，有些參與者在與全國殘障保險機構（NDIA）建立關係的初期，與家人和其他非正式的支援提供者之間缺乏良好的連接。另外在識別自身目標，在需要作決策時行使自己的選擇權和控制權等方面，許多參與者的經驗也較為有限。

因此，培養參與者的能力，使他們能夠自我引導和自我代言是非常關鍵的環節。此外，還要把焦點集中在建立個人支援網絡，讓他們與主流和以社區為基礎的支援建立關係。

殘障人士如果希望獲得更多的支援，協助他們行使選擇權和掌控權，NDIA應該（在個人支援服務計劃內）為他們提供具體的支援服務（例如決策支持等），讓相關的個人獲得知識和技能，以便作出選擇，理解他們的服務計劃，並能在需要的時候行使自己的權利。

NDIA 通過其設立的本地區域協調員（Local Area Coordinators - LACs），也將會在培養個人的自然保障能力方面起到作用。LAC 協調員會幫助殘障人士與服務提供者建立聯絡，包括諸如社區和衛生服務等主流的服務提供者。

問題

是否還有其他途徑可以支持殘障人士建立自然安全保護能力？NDIS 是否應該加以考慮？

有些殘障人士沒有或是有很少能夠幫助他們的人。NDIS 如何能夠更好地支援這樣的殘障人士，確保他們的安全以及權利不受侵犯？

支持服務提供者提高能力

NDIS在大部份州、領地和聯邦司法管轄區內的服務模式與以前的各種安排會有很大的區別。服務參與者和提供者是NDIS體系內存在的最重要的關係。服務提供者是否有能力提供安全和高質量的支援服務因此會成為安全保障機制的關鍵。治理嚴格，政策齊全，把促進相互尊重和透明開放作為企業文化核心，這些通常都是高質量服務提供者具備的特徵。

高質量的服務提供者也會在員工雇用和監督方面有高效的實踐。他們培訓員工，並投資支持員工的持續教育和水平改進。服務提供機構內的前綫工作人員也可能會得益於各類資訊或培訓，從而提高他們對NDIS的認識，增加他們對殘障人士需求的回應能力，更好地尊重參與者的權利。

問題

有哪些建議可以幫助支援服務提供者，確保他們有能力提供安全和高質量服務？