



全國殘障保險計劃

監測與監督

NDIS將需要設立一些程序措施，在殘障人士和他們的服務提供者之間出現矛盾而又無法自行解決的時候作出相應的反應。有關投訴解決機制的資料單張就這方面的問題作了闡述，同時也考慮了社區訪者計劃可以起到的作用。

報告嚴重事件

嚴重事件在一些司法管轄區也稱為“危急事件”，是那些危及人身或財產安全的事件。對嚴重事件的管理必須有規劃，這也是有效管理殘障服務業的重要環節。收集此類事件的情況資料能夠讓服務提供者識別必須改善提高哪些方面，並就參與者可能面臨的風險作出反應，同時也允許監管機構提供恰當的系統化應對措施。報告嚴重事件的焦點是尋找系統層面存在的問題，並探索將來如何能避免類似事件重現。

嚴重事件可以包括：

- 造成參與者死亡或嚴重受傷；
- 對參與者性侵或生理傷害，無論實際發生或僅是指陳；
- 參與者嚴重損壞財產或導致他人嚴重受傷；或
- 任何有可能會導致參與者或全國殘障保險計劃 (National Disability Insurance Scheme - NDIS) 受到高度不利的公眾審查的事件。

發生嚴重事件並不等於提供者的服務質量存在令人擔憂的問題。有時候，造成事件的原因較為複雜，可能涉及參與者的個人情況、意外事故以及服務提供者無法控制的外界因素。但是，服務提供者也能夠從事件中吸取經驗，或是改善欠缺不足之處。在很多時候，信息的重要性不在於一起嚴重事件已經發生，而是如何妥善地應對和管理已經出現的問題。

問題

NDIS 是否應強制規定對所有嚴重事件都必須報告？

如果是，哪些類別的事件屬報告範疇？向誰報告？

是否需要一個外部監督機關？

是否有必要設立一個具備獨立監督權的職能機構，從而確保NDIS有更高一層的安全保障機制，這是本項提議的關鍵。

全國殘障保險機構（National Disability Insurance Agency - NDIA）是管理監督NDIS運作實施的機構，負責監測殘障人士個人計劃中制訂的各項目標是否實現，同時收集關於哪些支援服務最有效的資訊。NDIA本身有投訴解決機制，對NDIA服務不滿意的參與者可以投訴。

NDIA目前已經受到了數個外部體系的監督，包括NDIA董事會（Board of the NDIA）、NDIS獨立諮詢理事會（NDIS Independent Advisory Council）、殘障事務改革理事會（Disability Reform Council，由聯邦、州和領地各級政府部長以及精算師組成）。此外，行政上訴審裁處（Administrative Appeals Tribunal）、聯邦隱私保護專員公署（Commonwealth Privacy Commissioner）和聯邦申訴專員公署（Commonwealth Ombudsman）也都將承擔監督NDIA運作的職責。

另外需考慮是否有必要建立一個行使監督職能的獨立機構，從而確保NDIS有更高一層的安全保障。

這樣的獨立監督機構有權力調查和解決那些服務提供者無法決解的投訴個案。這個機構也將負責處理服務提供者違反行為守則的事件。目前殘障服務委員會成員所做的一些工作，例如提供資訊和培訓等，也可以由監督機構來承擔。

其他監督職能還可以涉及對NDIS市場實施獨立監測和評估。市場監督包括主動監測、回顧審核和報告NDIS市場的有效性。例如，監測市場對某些類別支援服務的需求，競爭程度，以及在需要的時候識別市場增長趨勢並作相應推薦。同樣，識別和審查不利於競爭的定價、市場薄弱領域和市場失敗等方面的問題也可以包括在監督機構的職能之中。這些機制的另外一個目的是保證參與者在NDIS市場體系內是活躍以及賦有權利的消費者。

社區訪者計劃

目前，部份州和領地政府實施社區（或政府）訪者計劃，其功能是全面監督一些類別的支援服務。訪者計劃的視察人能夠協助和代表參與者提出顧慮。如果沒有外界幫助，這些參與者或許沒有能力或不願意自己提出投訴。社區訪者計劃的視察人員擁有一系列法定權力。例如，他們有權進入服務場所，檢查各項記錄。一個需要考慮問題是，在以後的NDIS中是否有必要包涵以上所述的職能功能。

問題

是否需要設立一個獨立的NDIS外部監督機構？為什麼需要？為什麼不需要？

監督機構有何權力和責任？

NDIS中是否應該有社區訪者計劃？如果有，他們應扮演怎樣的角色？