



## 全國殘障保險計劃

# NDIA 服務提供者註冊機制

本份資訊單張簡述了NDIS服務提供者註冊機制的不同選擇方案。這些選擇簡述了政府可以考慮採用哪些不同的方案，決定個人、商業、政府或非政府機構組織是否符合NDIS規定，有資格為參與者提供支援服務。NDIS註冊系統應該達到下列目標：

- 支持參與者行使選擇權以及控制權，包括讓他們能夠有信心地選擇安全可靠和稱職的服務提供者。
- 在達到協商同意的質量標準以及保障框架所規定的各項目標的同時，從最大程度上減少對個人以及支援提供者可能造成的負擔。
- 如果服務提供者已經通過其他服務體系顯示其達到了等同的標準，則應予以認可。

## NDIS 行為守則以及保障措施

有些行為雖然不屬於違法，但是絕對不應該被NDIS接受。例如，玩忽職守、經濟或性剝削、欺凌、威脅或報復行為。建立基本的專業職業標準。例如，服務提供者不能提供虛假或誤導性質的資訊，或提供未經許可、在其服務範圍之外的支援。

部份行業對專業行為的監管反映在各自制訂的行為守則中。行為守則規定了行業的價值觀和行業作為整體企望達到的目標，同時也具體規定了哪些行為或行動是違反了行業的價值觀以及企望值。

NDIS行為守則將會與全國殘障服務標準 ( National Standards for Disability Services ) 保持一致。如果服務提供機構或個人因某些行為受到投訴，行為守則將用作以何種形式懲戒有關人員的基礎。例如，懲戒可以是暫時吊銷資格、規定額外條件或警告。在大多數情況下，一個人若違反了行為守則，則可能導致不能繼續為NDIS參與者提供服務。如果一名服務提供者的行為嚴重違反行為守則，則可能被取消資格或必須接受特別條件的監管。

## 選擇方案

目前開發了四種相關服務提供者註冊的選擇方案。它們是相輔相承，而不是各自孤立的。典型的低風險支援服務提供者，或已經通過其他服務系統達到合規標準的提供者，或許會受到較少的註冊條件限制。與此相反，那些雖然數量不多，但是可能對參與者帶來較大傷害風險的服務提供者將會受到最多的管制。

## 選擇方案 1：遵守法律規定、NDIS 行為守則以及達到安全實踐要求

註冊的服務提供者必須：

- 遵守所有現行的聯邦、州或領地政府法規。
- 達到所有相關的最低資格、執照或團體成員要求，以及與本行業相關的專業標準。
- 建立 NDIS 行為守則以及安全實踐要求。

這是一種“輕量級”選擇方案。目前在大多數司法管轄區內，如果個人或機構希望獲得撥款用於提供殘障服務，他們需要達到的標準已經遠遠超過以上的要求。

## 選擇方案 2：附加註冊條件

在選擇方案1的基礎上增加額外的註冊條件。增設附加條件是爲了能夠讓NDIA首席執行官核査註冊的機構組織或個人在他們的服務系統中是否建立了減少參與者風險的體系。附加條件可以要求服務提供者證明其在雇用員工時實施了安全保障措施，建立了在出現重大事件時向NDIA或警方報告的機制以及隱私保護體系。

## 選擇方案 3：強制性獨立質量評估要求

服務提供者必須遵守以上選擇方案1和2中的各項規定。這項選擇方案中對部份服務提供者增加了更多的要求，包括必須參與質量評估程序的規定。這裏的焦點將集中在參與者在獲得服務過程中的體驗和經歷。相關的評估也將會獨立於NDIA以及服務機構本身進行。質量評估報告可以全部（或部份）公佈於衆。新入市的服務提供者將會有12個月的時間，獲取必要的註冊證書。與此同時，他們必須達到任何首席執行官規定的額外條件（選擇方案2中規定的條件）。服務提供者還必須參與持續性以及階段性的評估和考核。

## 選擇方案 4：強制加入一個外部質量保證體系

這是在選擇方案3基礎上的擴展，適用於部份服務提供者。選擇方案3的焦點集中在參與者的經歷，包括對服務機構整體、工作人員以及守時狀況等重要服務環節的體驗。選擇方案4除了考慮這些要素之外，更加會考慮服務機構的管理以及運作系統是否能夠確保其有可行、安全以及有效的運作。與選擇方案3一樣，質量評估報告可以全部（或部份）公佈於衆。審計考核人員將會與服務提供者共同探索提高改進的機會。新入市的服務提供者將會有12個月的時間，獲取必要的註冊證書。與此同時，他們必須達到任何首席執行官規定的額外條件（選擇方案2和3中規定的條件）。服務提供者還必須參與持續性以及階段性的評估和考核。

### 問題

- 思考以上提出的各種 NDIA 服務提供者註冊機制選擇方案，哪一種可以最好地保證服務提供者的質量？哪一種方案能夠爲參與者提供最佳保障？
- 是否應該根據服務類型而決定不同的註冊機制？（例如，高風險支援服務提供者應該達到額外的條件才能註冊）。
- 在提供保障和允許殘障人士自主決定之間，我們應該怎樣做，才能找到最佳的平衡點？