



Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc

Theo dõi và Giám sát

NDIS sẽ cần có một số biện pháp để ứng phó khi xảy ra các sự việc và để giải quyết những vấn đề không thể giải quyết được giữa người khuyết tật và các cơ sở cung cấp dịch vụ. Một tờ thông tin riêng về giải quyết khiếu nại cũng đề cập tới vấn đề này và xem xét vai trò của khách cộng đồng tới thăm.

Báo cáo sự việc nghiêm trọng

Sự việc nghiêm trọng, cũng gọi là 'sự việc trầm trọng' đối với một số phạm vi tư pháp, là những việc gây đe dọa đến sự an toàn hay tài sản của một người. Lập kế hoạch và ứng phó với các sự việc nghiêm trọng là yếu tố quan trọng của việc quản lý hiệu quả các dịch vụ khuyết tật. Điều quan trọng là thu thập thông tin về các sự kiện này để các cơ sở cung cấp dịch vụ có thể tìm ra những cải tiến và ứng phó với những rủi ro đối với người tham gia và cơ quan giám sát có thể giúp chúng ta có một hệ thống ứng phó thích hợp. Do đó, việc báo cáo cần tập trung vào các vấn đề mang tính hệ thống và làm sao để có thể tránh xảy ra các sự việc nghiêm trọng trong tương lai.

Một sự việc nghiêm trọng có thể là:

- một trường hợp tử vong hoặc chấn thương nghiêm trọng đối với một người tham gia;
- lời cáo buộc, hoặc thực tế đã xảy ra việc xâm phạm tình dục hoặc hành hung đối với người tham gia;
- thiệt hại đáng kể về tài sản hoặc thương tích nghiêm trọng cho người khác do người tham gia gây ra; hoặc
- sự việc có khả năng khiến cho người tham gia hoặc National Disability Insurance Scheme (NDIS) (Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc) bị công chúng giám sát kỹ hơn.

Sự việc nghiêm trọng không nhất thiết có nghĩa là phải có vấn đề về phẩm chất của cơ sở cung cấp dịch vụ. Đôi khi sự việc có thể xảy ra do các hoàn cảnh phức tạp của người tham gia nhất định, tai nạn và các sự kiện bên ngoài nằm ngoài tầm kiểm soát của cơ sở cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, điều này không có nghĩa là chúng ta không thể rút kinh nghiệm hoặc không thể cải tiến. Trong nhiều trường hợp, thông tin quan trọng không phải là đã xảy ra sự việc nghiêm trọng, mà là cách sự việc này đã được ứng phó như thế nào.

Câu hỏi

Có nên đòi hỏi việc báo cáo sự việc nghiêm trọng là điều bắt buộc theo NDIS hay không?

Nếu vậy, những sự việc nào phải báo cáo? Phải báo cáo cho ai?

Có cần có cơ quan giám sát bên ngoài hay không?

Vấn đề chính yếu đối với chương trình này là liệu có nên thiết lập một cơ quan với chức năng giám sát độc lập để cung cấp thêm mức độ bảo đảm cho NDIS.

National Disability Insurance Agency (NDIA) (Cơ quan Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc) sẽ giám sát hoạt động của NDIS. Cơ quan này sẽ chịu trách nhiệm giám sát liệu các mục tiêu trong kế hoạch riêng đã đạt được hay chưa và sẽ thu thập thông tin về các trợ giúp có hiệu quả nhất. NDIA cũng có hệ thống khiếu nại riêng dành cho người tham gia không hài lòng với dịch vụ của NDIA.

NDIA vốn đã được một số cơ chế giám sát bên ngoài giám sát, gồm Board of the NDIA, NDIS Independent Advisory Council, Disability Reform Council gồm có Tổng trưởng, Bộ trưởng Tiểu bang và Lãnh địa, và cơ chế thẩm định mức độ khả thi về tài chính của chương trình. Ngoài ra, các cơ quan như Administrative Appeals Tribunal, Commonwealth Privacy Commissioner và Commonwealth Ombudsman cũng sẽ giám sát công việc của NDIA.

Thế nhưng, cũng có thể nên thiết lập một cơ quan với chức năng giám sát độc lập để cung cấp thêm mức độ bảo đảm cho NDIS.

Một cơ quan với chức năng giám sát có thể có quyền hạn điều tra và giải quyết khiếu nại riêng đã không thể giải quyết được với các cơ sở cung cấp dịch vụ vào lúc đầu. Cơ quan này cũng có thể chịu trách nhiệm xem xét trường hợp các cơ sở cung cấp dịch vụ vi phạm Bản Quy tắc Ứng xử. Một cơ quan giám sát cũng có thể giữ vai trò trong việc cung cấp thông tin, giáo dục và huấn luyện như vai trò của Ủy viên Đặc trách Người Khuyết tật hiện nay.

Một chức năng giám sát thêm nữa có thể liên quan đến việc giám sát độc lập và đánh giá thị trường NDIS. Chức năng giám sát thị trường có thể bao gồm chủ động giám sát, đánh giá và báo cáo về mức độ hiệu quả của thị trường NDIS. Ví dụ như các xu hướng về nhu cầu trợ giúp đặc biệt, mức độ cạnh tranh và, nếu cần, xác định và đề ra những kiến nghị về sự phát triển của thị trường. Chức năng này cũng có thể bao gồm cả việc xác định và đánh giá về các vấn đề như chống phá giá, thị trường mức cung và mức cầu thấp cũng như trường hợp thất bại thị trường. Các chức năng này cũng sẽ giúp bảo đảm người tham gia có thể trở thành người tiêu dùng chủ động và tích cực trong thị trường NDIS.

Khách cộng đồng đến thăm

Hiện nay các chương trình khách cộng đồng (hoặc chính thức) tới thăm được sử dụng ở một số tiểu bang và lãnh địa có thể giám sát tổng quát một số loại dịch vụ trợ giúp được tài trợ. Chúng cũng có thể giúp nêu các mối lo ngại thay mặt cho những người tham gia khác có thể không có khả năng hoặc không muốn tự nêu khiếu nại. Hiện nay khách cộng đồng tới thăm có các quyền pháp định, ví dụ như quyền được vào một cơ sở nhất định và xem xét hồ sơ. Câu hỏi cho tương lai là liệu NDIS sẽ cần có các chức năng này hay không.

Câu hỏi

Có nên có cơ quan giám sát độc lập đối với NDIS hay không? Tại sao có hoặc tại sao không?

Cơ quan giám sát nên có những quyền hạn và trách nhiệm gì?

Có nên có chương trình khách cộng đồng tới thăm trong NDIS hay không?, và nếu có, vai trò của chương trình là gì?