



改善参加国家残障保险计划的体验：建立参与者服务保障制度，消除繁琐的立法程序

文件说明

本文件是澳大利亚政府就新的 NDIS Participant Service Guarantee（NDIS 参与者服务保障制度）征询意见的讨论文件的摘要。

它旨在帮助使用英语以外的其他语言的人发表意见。

文件阐释了我们想要讨论的主要观点，并包含了让您思考这些观点的问题。文件还说明了您可以如何参与征询。

可在 www.engage.dss.gov.au 网站上查看该讨论文件的完整版和简易版

改进 NDIS

国家残障保险计划（NDIS）是为澳大利亚各地的残障人士提供支持的一种方式。

该计划由国家残障保险局（NDIA）管理。

澳大利亚政府希望确保使用 NDIS 的人都有良好的体验。

他们将制定参与者服务保障制度（保证制度），以减少等待时间，并改善使用 NDIS 的用户体验。

该保证制度是一套新的规则，将于 2020 年 7 月 1 日生效。

为了确定保证制度中应包含哪些内容，我们需要参考 NDIS 的法规。

这包括 *National Disability Insurance Scheme Act 2013*（《2013 年国家残障保险计划法》）和 *National Disability Insurance Scheme Rules*（《国家残障保险计划条例》）。

澳大利亚官佐勋章（AO）及公众服务奖章（PSM）获得者、独立专家 David Tune 先生已获任命来研究这些法律和条例。

他会考虑您对保证制度需包含的内容所提出的意见，并在 2019 年底前向政府提出建议。

我们为何需要保证制度？

在未来的 5 年中，将有 50 多万人使用 NDIS。

目前，NDIS 正在帮助许多残障人士获得他们所需的服务。

但是有些人没有得到他们所需要的服务。

因此有些人感到沮丧。

社区人士告诉我们他们想要更好的服务。

告诉我们这一点的人有：

- 残障人士
- 其家人和照顾者
- 维权人士——为残障人士倡导权益的人
- 残障服务提供机构。

其中有这些问题：

- 制定 NDIS 计划可能需要很长时间。
- 有些人会发现很难使用和理解规划过程。
- 如果您对自己的计划不满意，很难找人查看并进行更改。

人们遇到的其他问题有：

- 为儿童提供服务
- 获得良好的辅助工具或技术来帮助您处理日常生活事务——这可能包括轮椅、屏幕阅读器或应用程序
- 改造住所，便于残障人士生活
- 住房环境良好
- 获得其他需要报价或特殊批准的服务。

保证制度会包括哪些内容？

该保证制度将为 **NDIS** 的工作方式制定新的规则。

例如，它可能会说明获得 **NDIS** 计划并开始使用它需要多长时间。

保证制度将成为法律。

这意味着 **NDIA** 必须遵守其中的规则。

该保证制度将于 **2020 年 7 月 1 日** 开始实施。

我们想要知道您的想法

您可以告诉我们您认为该保证制度中应该包括哪些内容。

我们想知道您是否在使用 **NDIS** 时遇到过任何问题。

然后我们就会知道需要解决什么问题。

您可以通过不同的方式告诉我们您的想法。

您可以：

- 参加我们的问卷调查
- 给我们写信
- 来参加讲习会。

若需获得有关参与的所有信息，请访问网站 www.engage.dss.gov.au

您可以在“**NDIS Act Review and Participant Service Guarantee**”（**NDIS** 法案审核和参与者服务保障制度）这一标题下找到相关信息。

问卷调查会是怎样的？

如果您参加在线调查，我们会问您一些问题。

如果您是 **NDIS** 参与者，我们会询问：

- 制定计划花了多长时间
- 您是否曾要求对计划做些改变，以及做出更改需要多长时间
- 您对您的计划所做的决定有何感想
- 您是否得到了足够的信息
- 您是如何被告知所做的决定的。

调查还将提供英语以外的其他语言版本。

您可以从 9 月中旬开始在 **Engage** 网站上完成调查。如果您想讲述自己使用 NDIS 的经历，填写这份调查将帮助我们更详细地了解您的经历。

截止日期

您需要在 2019 年 10 月 31 日前完成调查、给我们写信或参加讲习会。

谁可以参加？

如果您满足以下条件，您就可以参加：

- 您是 NDIS 参与者
- 您申请了 NDIS，但是未能获批
- 您想要将来使用 NDIS。

如果您符合以下条件，您也可以参加：

- 您是家人或照顾者
- 您是维权人士
- 您是服务提供者/机构
- 您在残障领域工作。

您无需提供任何个人信息即可参与。

您认为保证制度里应该包括哪些内容？

该保证制度将包括您预期等待某些服务的时间限制。

这可能包括，达成以下目标的时间：

- 了解您是否可以使用 **NDIS**
- 获得计划
- 重审已做出的决定。

我们想了解：

- 您认为这些时间段应该有多长
- **NDIA** 应该如何做决定
- 还有什么应该纳入该保证制度中？

在接下来的几页中，有一些想法和问题可以帮助您思考该保证制度中应包含哪些内容。

您可以和您的家人、朋友、照顾者和社区成员讨论这些问题。

我们希望听到您对这些问题的回答，以及您认为应该纳入保证制度中的任何其他内容。

这些想法和问题包括：

- 优质的 **NDIA** 服务应该是什么样的
- 关于您使用 **NDIS** 的具体问题。

当您有一些想要告诉我们的答案时，您可以给我们发电子邮件或者写信。

电子邮箱：**NDISConsultations@dss.gov.au**

地址：

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

我们认为优质的 **NDIA** 服务应该是什么样的

下面列出了一些可以纳入保证制度中的想法。

我们想知道您是否认为这些是 **NDIA** 要做的重要事情，以及是否还有其他重要的事情，我们应该将其纳入保证制度中。

迅速及时

NDIS 流程易于理解和使用。

这意味着 **NDIA** 在以下方面可以迅速做出决定：

- 确认谁可以使用 **NDIS**
- 制定计划
- 进行审核。

多方参与

NDIA 通过与以下人士沟通来规划他们的工作方式：

- 残障人士
- 家人
- 照顾者以及其他支持人员。

专业服务

NDIA 的工作人员均训练有素。

他们了解不同的残障情况会如何影响人们的生活。

他们了解什么样的支持服务最适合每个人的残障情况。

社会联系密切

NDIA 的合作机构有：

- 各级政府
- 卫生、教育和司法服务
- 残障人士团体
- 提供机构。

这些服务机构配合良好，协同工作。

友好尊重

当人们与 NDIS 打交道时，他们会感到被重视，自己很重要。

如果他们需要帮助，他们知道在哪里可以得到更多的帮助。

就事论事，根据事情本身的状况做出决定

NDIA 以一种清晰开放的方式运作。

人们理解 NDIA 所做的决定的理由是什么。

公开可用

所有残障人士都可以理解和使用 NDIS。

NDIS 确保其服务让每个人都感到舒适和安全。

这包括了：

- 原住民和托雷斯海峡岛民
- 来自不同文化和背景的人
- LGBTQIA 等人群

需要思考的问题

以下是一些您可以思考的问题，可用来帮助您写信给我们，和我们交谈，或者填写调查问卷。

1. 您是否同意有关 **NDIA** 应该如何运作的想法？
 - 迅速及时
 - 多方参与
 - 专业服务
 - 社会联系密切
 - 友好尊重
 - 就事论事，根据事情本身的状况做出决定
 - 公开可用。
2. 您认为还有哪些 **NDIA** 应该做的事情，我们可以将其纳入保证制度的？
3. 我们如何才能审查 **NDIA** 在这些方面是否做得很好？

您使用 NDIS 的体验

我们想知道您使用 NDIS 的体验。

我们想知道您在此流程的每一步是怎样的体验。

这包括了：

- 在您申请的时候
- 在您获知自己是否可以使用 NDIS 的时候
- 在制定您的 NDIS 计划的时候
- 在使用您的计划的时候
- 在您进行任何重审的时候。

我们还想知道您是否曾要求对 NDIA 的任何决定进行重审。

如果您不同意他们的决定，您就可能会这么做。

需要思考的问题

以下是您可以思考的其他一些问题，可用来帮助您写信给我们，和我们交谈，或者填写调查问卷。

准备开始——申请 NDIS

4. 您是否觉得很难申请 NDIS?
5. 我们怎样才能让您更轻松地申请呢?
6. 当您申请 NDIS 时，NDIA 是否给您提供了足够的信息?
7. 您花了多长时间才弄清楚您是否可以使用 NDIS?
8. 您认为这个过程需要多长时间?

制定您的计划

9. 您是否觉得制定 NDIS 计划很困难？
10. 我们怎样才能让您更轻松地制定计划呢？
11. 在您制定计划时，NDIA 是否提供了足够的信息？
12. 制定计划花了多长时间？
13. 您认为需要多长时间？
14. 如果您已经使用 NDIS 一段时间了，那么现在制定计划是否比刚开始时更容易？

使用和重审计划

15. 您是否觉得在您的计划中很难使用支持服务？
16. 我们怎样才能让您更轻松地使用支持服务呢？
17. NDIA 是否给您提供了足够的信息来使用您的计划？
18. 重审您的计划时您遇到什么问题吗？
19. 重审您的计划花了多长时间？
20. 您认为需要多长时间？

重审 NDIA 的决定

21. 您是否曾要求重审 NDIA 的决定？如果您对你们做出的决定不满意，您可能已经这样做了。
22. 如果您已经这样做了，您是否遇到了什么问题？
23. 我们怎样才能让您更轻松地进行重审呢？
24. 重审花了多长时间？

25. 您认为需要多长时间？

修改有关 NDIS 的法律

我们想知道您认为我们应该如何修改 NDIS 法律。

修改法律可以让人们更容易、更迅速地使用 NDIS。

NDIS 法律和条例是相辅相成的。

有 33 条条例。

条例适用于以下方面：

- 成为计划参与者
- NDIA 如何处理儿童问题
- 参与者可以如何使用他们的计划和花费他们的资助金。

需要思考的问题

以下是您可以思考的其他一些问题，可用来帮助您写信给我们，和我们交谈，或者填写调查问卷。

26. 您认为我们应该如何修改法律和条例？

27. 您认为部分法律和条例是否存在以下状况：

- 不起作用？
- 让事情变得更困难？

28. 我们是否添加法律规定以帮助人们更容易使用 NDIS？

29. 我们是否应该更清楚地说明，参加者可以获得什么样的残障支持服务？

更改您的计划

参与者和 NDIA 已告诉我们，更改 NDIS 计划可能很困难。

例如：

- 如果您更改了您的计划管理人，那么您必须制定一份全新的计划
- 如果您在计划中添加了一种新的支持类型，您也必须制定一份全新的计划。

我们可以修改 NDIS 法律，这样您就可以更容易地对您的计划做一些小更改。

这将被称为计划修订。

需要思考的问题

以下是您可以思考的其他一些问题，可用来帮助您写信给我们，和我们交谈，或者填写调查问卷。

30. 您是否希望存在更快更简单的方法，可以在您需要时对您的计划做些小更改？这将被称为对计划进行修订。
31. 您认为更改计划需要多长时间？
32. 您需要多长时间向我们提供您需要更改计划的证据？
33. 还有其他方法可以让您更轻松地更改计划吗？

谢谢您

我们期待着了解人们希望在保证制度中包括哪些内容。

我们希望您能参与其中。

联系方式

电子邮箱：NDISConsultations@dss.gov.au

地址：

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

网站：www.engage.dss.gov.au

您可以在“NDIS Act Review and Participant Service Guarantee”（NDIS法案审核和参与者服务保障制度）这一标题下找到相关信息。