Australian Government
Department of Social Services

Chinese (Traditional) | 中文繁體

改善參加國家殘障保險計劃的經歷: 制定參與者服務保障制度及取消立法上的繁文縟節

關於本文件

本文件是澳洲政府就制定新的 NDIS Participant Service Guarantee (參與者服務保障制度) 進行諮詢的討論文件摘要。

它旨在幫助操用非英語的其他語言人士發表意見。

它說明我們須要討論的主要觀點，並包含引導您思考這些觀點的問題。它還說明了您可以如何參與諮詢。

該討論文件的完整版和簡易版可在 **www.engage.dss.gov.au** 網站上查閱。

改善 NDIS

國家殘障保險計劃（NDIS）是為澳洲各地的殘障人士提供支援的一種方式。

該計劃由國家殘障保險局（NDIA）管理。

澳洲政府務求使用 NDIS 的人士能夠獲得良好的經歷。

他們將制定參與者服務保證制度（保證制度），以減少輪候時間，並改善使用 NDIS 人士的經歷。

該保證制度是一套新的規則，將於 2020 年 7 月 1 日起實施。

我們須要參考 NDIS 的法例，從而選用保證制度中應含蓋的內容。

當中包括 *National Disability Insurance Scheme Act 2013(《2013 年國家殘障保險計劃法案》)*和 *National Disability Insurance Scheme Rules（《國家殘障保險計劃規例》）*。

獲頒澳洲官佐勳章（AO）及公共服務獎章（PSM）的獨立專家 David Tune 先生已獲任命來研究這些法律和條例。

他會考慮您對保證制度中須含蓋的內容，並在 2019 年年底前向政府提出建議。

我們為何需要保證制度？

在未來的 5 年中，將有超過 50 萬人使用 NDIS。

目前，NDIS 正在幫助許多殘障人士獲得他們所需的服務。

但是，有些人並未得到他們所需要的服務。

也有些人感到失落。

社區人士告訴我們他們需要更好的服務。

告訴我們這一點的人有：

- 殘障人士
- 其家人和照顧者
- 倡議者——為殘障人士發聲的人
- 殘障服務提供機構。

其中有這些問題：

- 獲得 NDIS 計劃可能需要很長時間。
- 有些人認為規劃過程難以使用及了解。
- 如果您對計劃感到不滿，就很難求助他人和作出更改。

人們遇到的其他問題包括：

- 兒童服務不足

- 幫助您應付日常生活需要的良好輔助工具或技術不足——這可能包括輪椅、螢幕閱讀器或應用程式
- 便於殘障人士生活的家居改裝服務不足
- 欠缺良好的生活環境
- 須要報價或特殊批准的其他服務不足。

保證制度會包括甚麼？

該保證制度將為 NDIS 的運作方式制定新的規則。

例如，它可能會說明獲得 NDIS 計劃並開始使用它需要多長時間。

保證制度將成為法律。

這意味著 NDIA 必須遵守其中的規則。

該保證制度將於 2020 年 7 月 1 日開始實施。

我們希望了解您的想法

您可以告訴我們您認為該保證制度中應該包括哪些內容。

我們想知道您在使用 NDIS 時是否遇到過任何問題。

隨後我們就會明白須要解決什麼問題。

您可以通過不同的方式告訴我們您的想法。

您可以：

- 參與我們的問卷調查
- 寫信給我們
- 參加研討會。

有關參與活動的所有資訊，請瀏覽網站 **www.engage.dss.gov.au**

您可以在 NDIS Act Review and Participant Service Guarantee (「NDIS 法案審核和參與者服務保證制度」) 這一標題下找到相關資訊。

問卷調查會怎樣進行？

如果您參加網上問卷調查，我們會問您一些問題。

如果您是 NDIS 參與者，我們會問您：

- 獲取計劃花了多長時間
- 如果您曾經要求對計劃作出更改，以及作出更改需要多長時間

- 您對自己的計劃所做的決定有何感想
- 您是否獲得足夠的資訊
- 您是如何獲悉所作出的決定的。

該問卷還將提供英語以外的其他語言版本。

您可以由 9 月中旬起在 Engage 網站上完成問卷。如果您想講述自己使用 NDIS 的經歷，填寫這份問卷將幫助我們更詳細地了解它。

截止日期

您須要在 2019 年 10 月 31 日前完成問卷、寫信給我們或參加研討會。

誰可以參加？

如果您滿足以下條件，就可以參加：

- 您是 NDIS 參與者
- 您曾經申請 NDIS，卻沒有獲准加入
- 您希望將來使用 NDIS。

如果您符合以下條件，也可以參加：

- 您是家人或照顧者
- 您是倡導者
- 您是服務提供者/機構

- 您是殘障領域的工作者。

您參與時無須披露任何個人資料。

您認為保證制度應該包括哪些內容？

該保證制度將包括您預期等候某些服務的時限。

這可能包括達成以下目標的時間：

- 了解您是否可以使用 NDIS
- 獲取計劃
- 審核經已作出的決定。

我們希望了解：

- 您認為這些時限應該多長
- NDIA 應該如何做決定
- 還有什麼應該包含在該保證制度中。

在接下來的幾頁中，有一些想法和問題可以幫助您思考該保證制度中應包含哪些內容。

您可以和家人、朋友、照顧者、社區成員討論這些問題。

我們希望聽到您對這些問題的回應，以及您認為應該包含在保證制度中的任何其他內容。

這些想法和問題包括：

- 優質的 NDIA 服務應該是怎麼樣的

- 關於您使用 NDIS 時的具體問題。

如果您希望與我們分享一些想法，您可以發送電郵或寫信給我們。

電郵地址：NDISConsultations@dss.gov.au

地址：

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

我們認為優質的 NDIA 服務應該是怎麼樣的

以下列出一些可以包含在保證制度中的想法。

我們須要知道您是否認為這些是 NDIA 要執行的重要項目，以及是否還有其他重要的項目我們應該包括在保證制度中。

合時正當

NDIS 過程易於理解和使用。

這意味著 NDIA 在以下情況可以迅速做出決定：

- 決定誰可以使用 NDIS
- 制定計劃
- 進行審核。

多方參與

NDIA 通過與以下人士溝通來規劃他們的工作方式：

- 殘障人士
- 家人
- 照顧者及其他支援人員。

專業服務

NDIA 的工作人員接受過專業培訓。

他們明白不同方面的殘障問題會如何影響人們的生活。

他們了解哪些支援服務最適合哪種殘障情況。

社會聯繫密切

NDIA 的合作機構有：

- 各級政府
- 衛生、教育、司法服務機構
- 殘障人士團體
- 服務機構。

這些服務中心互相合作。

備受尊重

當他們參與 NDIS 時，就會感到有自我價值和重要性。

如果他們需要援助，便知道在哪裡可以得到更多的幫助。

因應情況做出決定

NDIA 以一種開放透明的方式運作。

人們明白為什麼 NDIA 做出了這樣的決定。

公開可用

所有殘障人士都可以理解和使用 NDIS。

NDIS 確保其提供的服務讓每個人都感到舒適安全。

這包括：

- 原住民和托雷斯海峽島民
- 來自不同文化背景的人
- LGBTQIA 等人群。

須要思考的問題

以下是一些您可以思考的問題，用來幫助您寫信給我們，和我們交談，或者填寫調查問卷。

1. 您是否同意 NDIA 應該如何運作的想法？

    - 合時正當
    - 多方參與
    - 專業服務
    - 社會聯繫密切
    - 備受尊重
    - 因應情況做出決定
    - 公開可用。

2. 您認為還有哪些 NDIA 應該做的事情使我們可以將其納入保證制度？

3. 我們如何才能檢查 NDIA 在這些方面已經做得夠好？

您參與 NDIS 的經歷

我們希望了解您參與 NDIS 的經歷。

我們想知道您在過程當中所體驗的每一步。

這包括：

- 您的申請時間
- 您何時知道是否可以使用 NDIS
- 制定您的 NDIS 計劃
- 使用您的計劃
- 您曾經提出的任何評論。

我們還想知道您是否曾經要求對 NDIA 的任何決定進行審核。

如果您不同意他們的決定，您可能會這麼做。

須要思考的問題

以下是您可以思考的其他一些問題，來幫助您寫信給我們，與我們交談，或者填寫調查問卷。

準備開始——申請 NDIS

4. 您認為申請 NDIS 困難嗎?

5. 我們怎樣才能讓您更容易申請呢？

6. 當您申請 NDIS 時，NDIA 是否提供了足夠的資訊？

7. 您花了多長時間才知道您可以使用 NDIS？

8. 您認為這個過程應該需要多長時間？

制定您的計劃

9. 您認為制定 NDIS 計劃困難嗎？

10. 我們怎樣才能讓您更容易申請呢？

11. 當您制定計劃時，NDIA 是否提供了足夠的資訊？

12. 您花了多長時間來制定計劃？

13. 您認為這個過程應該需要多長時間？

14. 如果您已經使用 NDIS 一段時間，那麼目前制定計劃是否比剛開始時更容易？

使用和審核計劃

15. 您認為使用計劃中的支援服務困難嗎？

16. 我們怎樣才能讓您更容易申請呢？

17. 對於您自己使用該計劃，NDIA 提供了足夠的資訊嗎？

18. 當您的計劃進行審核時，您有沒有遇上任何問題？

19. 您的計劃審核過程花了多長時間？

20. 您認為這個過程應該需要多長時間？

審核 NDIA 的決定

21. 您有沒有曾經要求對 NDIA 的決定進行審核？如果您對他們做的決定不滿意，您可能已經提出這個要求。

22. 如果您已經提出要求，您遇上任何問題嗎？

23. 我們怎樣才能讓您更容易申請呢？

24. 審核過程花了多長時間？

25. 您認為這個過程應該需要多長時間？

修改有關 NDIS 的法律

我們希望了解您對我們應該修改 NDIS 法律哪些方面所持有的看法。

修改法律可以讓人們更容易、更快捷地使用 NDIS。

NDIS 法律和條例互相作用。

有 33 條條例。

條例適用於以下方面：

- 成為計劃參與者
- NDIA 如何處理兒童問題
- 參與者可以如何使用計劃和花費資助金。

須要思考的問題

以下是您可以思考的其他一些問題，來幫助您寫信給我們，與我們交談，或者填寫調查問卷。

26. 您認為我們應該修改法律和條例中的哪些方面？

27. 您認為法律和條例的某些方面是否存在以下情況：

    - 不起作用？
    - 讓事情變得更困難？

28. 我們能否將某些規定加入法律中，使人們更容易使用 NDIS?

29. 我們是否應該更清楚地說明，參與者可以獲取那些殘障支援服務？

更改您的計劃

參與者和 NDIA 已告訴我們，更改 NDIS 計劃可能很困難。

例如：

- 如果您更改了計劃管理人，您就必須制定全新的計劃
- 如果您在計劃中加入新的支援類別，您也必須制定全新的計劃

我們可以修改 NDIS 法律，這樣您就可以更容易地對計劃做一些小更改。這將被稱為計劃修正案。

須要思考的問題

以下是您可以思考的其他一些問題，來幫助您寫信給我們，與我們交談，或者填寫調查問卷。

30. 在您有需要時，如果有更快更簡單的方法可以對您的計劃做些小更改，您會樂意接受嗎？這將被稱為計劃修正。

31. 您認為更改計劃需要花多長時間？

32. 您需要多長時間來向我們提供您須要更改計劃的證明？

33. 還有其他方法可以讓您更容易地更改計劃嗎？

謝謝您

我們期待了解大家希望在保證制度中應包括的內容。

我們希望您能參與其中。

聯絡我們

電郵地址：NDISConsultations@dss.gov.au

地址：

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

網站：www.engage.dss.gov.au

您可以在 NDIS Act Review and Participant Service Guarantee (「NDIS 法案審核和參與者服務保證制度」) 這一標題下找到相關資訊。