



Cải thiện Trải nghiệm Liên quan đến Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc: Thiết lập Bảo đảm Dịch vụ cho Người tham gia và đơn giản hóa thủ tục về mặt pháp lý

Sơ lược về tài liệu này

Tài liệu này là bản tóm tắt Tài liệu Thảo luận cho đợt tham khảo ý kiến của Chính phủ Úc về NDIS Participant Service Guarantee (Bảo đảm Dịch vụ cho Người tham gia NDIS) mới.

Mục đích của tài liệu này là để giúp những người nói ngôn ngữ khác tiếng Anh có thể đóng góp ý kiến.

Tài liệu này giải thích những ý tưởng chính mà chúng tôi muốn thảo luận và có những câu hỏi để quý vị suy nghĩ về những ý tưởng đó. Tài liệu này cũng giải thích cách thức để quý vị có thể tham gia vào cuộc tham khảo ý kiến.

Trọn Tài liệu Thảo luận và phiên bản Dễ đọc Dễ hiểu có sẵn tại

www.engage.dss.gov.au

Làm cho NDIS tốt hơn

Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc (NDIS, National Disability Insurance Scheme) là cách trợ giúp người khuyết tật trên khắp nước Úc.

Chương trình này do Cơ quan Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc (NDIA, National Disability Insurance Agency) quản lý.

Chính phủ Úc muốn bảo đảm rằng những người sử dụng NDIS có trải nghiệm tốt đẹp.

Chính phủ sẽ thiết lập Bảo đảm Dịch vụ cho Người tham gia (Bảo đảm) để giảm thời gian chờ đợi và cải thiện trải nghiệm của những người sử dụng NDIS.

Bảo đảm sẽ là bộ điều lệ mới và sẽ bắt đầu áp dụng vào ngày 1 tháng 7 năm 2020.

Để chọn những gì cần có trong Bảo đảm này, chúng tôi cần xem xét luật NDIS.

Điều này bao gồm *National Disability Insurance Scheme Act 2013* (Đạo luật Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc năm 2013) và *National Disability Insurance Scheme Rules* (Các Điều lệ Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc).

Chuyên gia độc lập, ông David Tune AO PSM, đã được chỉ định để xem xét các luật và điều lệ này.

Ông David sẽ cân nhắc ý kiến của quý vị về những gì cần có trong Bảo đảm và đệ trình các đề nghị cho Chính phủ trước cuối năm 2019.

Tại sao chúng ta cần có Bảo đảm (Guarantee)?

Trong 5 năm tới, sẽ có hơn 500.000 người sử dụng NDIS.

Hiện tại, NDIS đang giúp nhiều người khuyết tật được sử dụng các dịch vụ cần thiết.

Nhưng cũng có một số người không nhận được những gì họ cần.

Và một số người bị thất vọng.

Nhiều người trong cộng đồng đã cho chúng tôi biết rằng họ muốn có dịch vụ tốt hơn.

Những người đã cho chúng tôi biết điều này là:

- người khuyết tật
- thân nhân và người chăm sóc
- người bệnh vực – những người lên tiếng cho người khuyết tật
- cơ sở cung cấp dịch vụ khuyết tật.

Một số vấn đề là:

- Có thể mất một thời gian dài mới có được kế hoạch NDIS.
- Một số người thấy tiến trình lập kế hoạch khó sử dụng và khó hiểu.
- Có thể khó tìm được ai đó để xem xét kế hoạch và thay đổi nếu quý vị không hài lòng với kế hoạch của mình.

Những vấn đề khác mà người dân cũng nêu ra là:

- được sử dụng dịch vụ dành cho trẻ em
- được sử dụng dụng cụ trợ giúp hoặc công nghệ tốt để giúp quý vị trong cuộc sống hàng ngày – điều này có thể là những vật dụng như xe lăn, máy đọc hoặc ứng dụng màn hình

- sửa đổi nhà cửa để người khuyết tật sinh sống ở đó dễ dàng hơn
- có một nơi đáng hoàng để sinh sống
- được sử dụng các dịch vụ khác cần báo giá hoặc phê chuẩn đặc biệt

Bảo đảm sẽ bao gồm những gì?

Bảo đảm sẽ đặt ra các điều lệ mới về cách thức hoạt động của NDIS.

Ví dụ, có thể nói cho biết sẽ mất bao lâu để có được kế hoạch NDIS và bắt đầu sử dụng kế hoạch này.

Bảo đảm sẽ được lập thành luật.

Điều này có nghĩa là NDIA phải tuân thủ các điều lệ trong đó.

Bảo đảm sẽ bắt đầu vào ngày 1 tháng 7 năm 2020.

Chúng tôi muốn biết ý kiến của quý vị

Quý vị có thể cho chúng tôi biết theo quý vị trong Bảo đảm nên có những gì.

Chúng tôi muốn biết xem quý vị có từng gặp bất kỳ vấn đề nào với NDIS hay không.

Khi ấy, chúng tôi sẽ biết cần chấn chỉnh những vấn đề nào.

Quý vị có thể cho chúng tôi biết ý kiến bằng nhiều cách khác nhau.

Quý vị có thể:

- tham gia cuộc thăm dò ý kiến của chúng tôi
- viết thư gửi cho chúng tôi
- đến dự buổi hội thảo.

Tất cả thông tin về việc tham gia đều có tại trang mạng

www.engage.dss.gov.au

Quý vị sẽ tìm thấy thông tin này dưới tiêu đề 'NDIS Act Review and Participant Service Guarantee' ('Đánh giá Đạo luật NDIS và Bảo đảm Dịch vụ cho Người tham gia').

Cuộc thăm dò ý kiến sẽ như thế nào?

Nếu quý vị tham gia cuộc thăm dò ý kiến trực tuyến, chúng tôi sẽ hỏi quý vị một số câu hỏi.

Nếu quý vị là người tham gia NDIS, chúng tôi sẽ hỏi:

- phải mất bao lâu quý vị mới có được kế hoạch
- nếu quý vị đã yêu cầu sửa đổi kế hoạch của mình thì phải mất bao lâu kế hoạch mới được sửa đổi
- quý vị cảm thấy thế nào về những quyết định đã được đưa ra về kế hoạch của mình

- quý vị có nhận được đầy đủ thông tin hay không
- quý vị đã được thông báo bằng cách nào về các quyết định đã được đưa ra.

Chúng tôi cũng có bản câu hỏi thăm dò ý kiến bằng các ngôn ngữ khác tiếng Anh.

Quý vị có thể hoàn tất cuộc thăm dò ý kiến trên trang mạng Engage từ giữa tháng 9. Nếu muốn kể câu chuyện về trải nghiệm liên quan đến NDIS của mình, khi trả lời các câu hỏi thăm dò ý kiến, quý vị sẽ giúp chúng tôi hiểu rõ hơn.

Ngày hết hạn

Quý vị cần hoàn tất cuộc thăm dò ý kiến, viết thư cho chúng tôi hoặc đến dự buổi hội thảo trước ngày 31 tháng 10 năm 2019.

Ai có thể tham gia?

Quý vị có thể tham gia nếu:

- quý vị là người tham gia NDIS
- quý vị đã nộp đơn xin NDIS, nhưng không được chấp nhận
- quý vị muốn sử dụng NDIS trong tương lai.

Quý vị cũng có thể tham gia nếu quý vị là:

- thân nhân hoặc người chăm sóc
- người bệnh vạc
- cơ sở cung cấp dịch vụ
- người khác làm việc trong lĩnh vực khuyết tật.

Quý vị không cần cho biết bất kỳ thông tin cá nhân nào để tham gia.

Theo quý vị trong Bảo đảm nên có những gì?

Bảo đảm sẽ có các thời hạn quý vị chờ đợi cho một số dịch vụ.

Điều này có thể bao gồm phải mất bao lâu để:

- biết quý vị có thể được sử dụng NDIS hay không
- có được kế hoạch
- tái xét một quyết định đã được đưa ra.

Chúng tôi muốn biết:

- theo quý vị thì những thời hạn này nên là bao lâu
- NDIA nên đưa ra quyết định như thế nào
- trong Bảo đảm nên có những gì khác nữa.

Ở các trang sau có một số ý tưởng và câu hỏi để giúp quý vị suy nghĩ trong Bảo đảm nên có những gì.

Quý vị có thể thảo luận những điều này với gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người trong cộng đồng quý vị.

Chúng tôi muốn nhận được câu trả lời của quý vị cho những câu hỏi này và bất kỳ điều gì khác mà quý vị nghĩ nên có trong Bảo đảm.

Các ý tưởng và câu hỏi bao gồm:

- thế nào là dịch vụ NDIA tốt
- câu hỏi cụ thể về trải nghiệm liên quan đến NDIS của quý vị.

Khi có một số câu trả lời muốn chia sẻ, quý vị có thể gửi email cho chúng tôi hoặc viết chúng vào.

Email: NDISConsultations@dss.gov.au

Địa chỉ:

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

Theo ý kiến của chúng tôi, thế nào là dịch vụ NDIA tốt

Dưới đây là một số ý tưởng cho những gì có thể được bao gồm trong Bảo đảm.

Chúng tôi muốn biết xem quý vị có cho rằng đây là những điều quan trọng để NDIA thực hiện hay không và còn có những điều quan trọng nào khác nữa chúng tôi nên đưa vào Bảo đảm.

Kịp thời

Tiến trình NDIS dễ hiểu và sử dụng.

Điều này có nghĩa là NDIA có thể đưa ra quyết định nhanh chóng khi họ:

- xét duyệt những ai có thể sử dụng NDIS
- lập kế hoạch
- tái duyệt.

Giao tiếp

NDIA hoạch định cách họ làm việc bằng cách nói chuyện với:

- người khuyết tật
- các gia đình
- người chăm sóc và người trợ giúp.

Thạo nghề

Nhân viên NDIA được huấn luyện kỹ.

Họ hiểu những tình trạng khuyết tật khác nhau ảnh hưởng đến đời sống con người như thế nào.

Họ hiểu những trợ giúp nào có lợi nhất cho tình trạng khuyết tật của mỗi người.

Nói kết

NDIA hợp tác với:

- các cấp chính phủ
- dịch vụ y tế, giáo dục và tư pháp
- các nhóm khuyết tật
- các cơ sở cung cấp.

Các dịch vụ này hợp tác tốt với nhau.

Trân trọng

Mọi người cảm thấy được trân trọng và cảm thấy quan trọng khi họ giao dịch với NDIS.

Họ biết nơi để nhờ trợ giúp thêm nếu cần.

Đưa ra quyết định dựa trên tính xứng đáng

NDIA làm việc một cách minh bạch và công khai.

Mọi người hiểu tại sao NDIA đã đưa ra các quyết định như vậy.

Có thể sử dụng

Tất cả những người khuyết tật có thể hiểu và sử dụng NDIS.

NDIS bảo đảm các dịch vụ của họ làm cho mọi người cảm thấy thoải mái và an toàn.

Những người này bao gồm:

- Thổ dân và dân đảo Torres Strait
- người có nguồn gốc và nền văn hóa khác nhau
- người thuộc LGBTQIA+ (cộng đồng đồng tính và chuyển giới).

Các câu hỏi để suy nghĩ

Dưới đây là một số câu hỏi quý vị có thể suy nghĩ để giúp quý vị viết thư cho chúng tôi, nói chuyện với chúng tôi hoặc trả lời các câu hỏi thăm dò ý kiến.

1. Quý vị có đồng ý với những ý tưởng dưới đây về cách NDIA nên hoạt động hay không?
 - Kịp thời
 - Giao tiếp
 - Thạo nghề
 - Nói kết
 - Trân trọng
 - Đưa ra quyết định dựa trên tính xứng đáng
 - Có thể sử dụng.
2. Còn những điều nào khác quý vị nghĩ rằng NDIA nên thực hiện mà chúng tôi có thể đưa vào Bảo đảm hay không?
3. Làm thế nào để chúng tôi có thể kiểm tra rằng NDIA đã thực hiện tốt những điều này?

Trải nghiệm liên quan đến NDIS của quý vị

Chúng tôi muốn biết trải nghiệm của quý vị là như thế nào khi sử dụng NDIS.

Chúng tôi muốn biết trải nghiệm của quý vị liên quan đến từng bước trong tiến trình là như thế nào

Điều này bao gồm:

- khi quý vị nộp đơn
- khi quý vị biết được mình có thể sử dụng NDIS hay không
- lập kế hoạch NDIS của quý vị
- sử dụng kế hoạch của quý vị
- bất kỳ cuộc tái duyệt nào quý vị đã có.

Chúng tôi cũng muốn biết xem quý vị có yêu cầu tái xét bất kỳ quyết định nào của NDIA hay không.

Quý vị có thể đã thực hiện điều này nếu không đồng ý với quyết định họ đã đưa ra.

Các câu hỏi để suy nghĩ

Dưới đây là một số câu hỏi khác mà quý vị có thể suy nghĩ để giúp quý vị viết thư cho chúng tôi, nói chuyện với chúng tôi hoặc trả lời các câu hỏi thăm dò ý kiến.

Bắt đầu – nộp đơn xin NDIS

4. Quý vị có thấy nộp đơn xin NDIS là khó khăn hay không?
5. Làm thế nào để chúng tôi có thể làm cho điều này dễ dàng hơn cho quý vị?
6. NDIA có cung cấp cho quý vị đầy đủ thông tin khi quý vị nộp đơn xin NDIS hay không?

7. Phải mất bao lâu quý vị mới biết được mình có thể sử dụng NDIS?
8. Quý vị nghĩ việc này nên mất thời gian bao lâu?

Lập kế hoạch của quý vị

9. Quý vị có thấy khó khăn khi lập kế hoạch NDIS của mình hay không?
10. Làm thế nào để chúng tôi có thể làm cho điều này dễ dàng hơn cho quý vị?
11. NDIA có cung cấp cho quý vị đầy đủ thông tin khi quý vị lập kế hoạch của mình hay không?
12. Việc lập kế hoạch của quý vị mất thời gian bao lâu?
13. Quý vị nghĩ việc này nên mất thời gian bao lâu?
14. Nếu quý vị đã sử dụng NDIS được một thời gian, việc lập kế hoạch bây giờ có dễ dàng hơn so với khi quý vị mới bắt đầu hay không?

Sử dụng và tái duyệt kế hoạch của quý vị

15. Quý vị có thấy việc sử dụng các trợ giúp trong kế hoạch của quý vị khó khăn hay không?
16. Làm thế nào để chúng tôi có thể làm cho điều này dễ dàng hơn cho quý vị?
17. NDIA có cung cấp cho quý vị đầy đủ thông tin về việc sử dụng kế hoạch của quý vị hay không?
18. Quý vị có gặp bất kỳ vấn đề nào khi kế hoạch của quý vị được tái duyệt hay không?
19. Việc tái duyệt kế hoạch của quý vị mất thời gian bao lâu?
20. Quý vị nghĩ việc này nên mất thời gian bao lâu?

Tái xét các quyết định của NDIA

21. Quý vị đã yêu cầu tái xét quyết định của NDIA hay chưa? Quý vị có thể đã thực hiện điều này nếu không hài lòng với quyết định của họ.
22. Nếu đã yêu cầu tái xét quyết định của NDIA, quý vị có gặp bất kỳ vấn đề nào hay không?
23. Làm thế nào để chúng tôi có thể làm cho điều này dễ dàng hơn cho quý vị?
24. Cuộc tái xét mất thời gian bao lâu?
25. Quý vị nghĩ việc này nên mất thời gian bao lâu?

Thay đổi luật về NDIS

Chúng tôi muốn biết quý vị nghĩ rằng chúng ta nên thay đổi những gì về luật NDIS.

Những thay đổi về luật có thể giúp việc sử dụng NDIS dễ dàng và nhanh chóng hơn.

Luật pháp và các điều lệ NDIS kết hợp với nhau.

Có 33 điều lệ.

Các điều lệ quy định:

- việc trở thành người tham gia
- NDIA làm việc với trẻ em như thế nào
- người tham gia có thể sử dụng kế hoạch của mình và chi tiêu khoản tài trợ của mình như thế nào.

Các câu hỏi để suy nghĩ

Dưới đây là một số câu hỏi khác mà quý vị có thể suy nghĩ để giúp quý vị viết thư cho chúng tôi, nói chuyện với chúng tôi hoặc trả lời các câu hỏi thăm dò ý kiến.

26. Những thay đổi nào quý vị nghĩ rằng chúng tôi nên thực hiện đối với luật pháp và các điều lệ?

27. Quý vị có nghĩ rằng luật pháp và điều lệ có những chỗ:

- không hiệu quả?
- khiến mọi thứ khó khăn hơn cho mọi người?

28. Có những điều nào chúng tôi có thể thêm vào luật pháp để giúp mọi người sử dụng NDIS dễ dàng hơn hay không?

29. Chúng tôi có nên nói rõ hơn về loại dịch vụ trợ giúp người khuyết tật nào mà người tham gia có thể được sử dụng hay không?

Sửa đổi kế hoạch của quý vị

Những người tham gia và NDIA đã nói với chúng tôi rằng việc sửa đổi kế hoạch NDIS có thể khó khăn.

Ví dụ:

- nếu quý vị đổi người quản lý kế hoạch của mình, quý vị phải lập kế hoạch hoàn toàn mới
- nếu quý vị thêm một loại trợ giúp mới vào kế hoạch của mình, quý vị cũng phải lập kế hoạch hoàn toàn mới.

Chúng tôi có thể sửa đổi luật NDIS để quý vị có thể dễ dàng thực hiện các sửa đổi nhỏ trong kế hoạch của mình.

Điều này sẽ được gọi là sửa đổi kế hoạch.

Các câu hỏi để suy nghĩ

Dưới đây là một số câu hỏi khác mà quý vị có thể suy nghĩ để giúp quý vị viết thư cho chúng tôi, nói chuyện với chúng tôi hoặc trả lời các câu hỏi thăm dò ý kiến.

30. Quý vị có muốn nếu có cách nhanh chóng và dễ dàng hơn để sửa đổi nhỏ trong kế hoạch của mình khi quý vị cần hay không? Điều này sẽ được gọi là sửa đổi kế hoạch.
31. Quý vị nghĩ việc sửa đổi kế hoạch của mình nên mất thời gian bao lâu?
32. Quý vị nên có thời gian bao lâu để cung cấp bằng chứng cho chúng tôi thấy rằng quý vị cần sửa đổi?
33. Có cách nào khác để chúng tôi có thể tạo điều kiện để quý vị có thể dễ dàng sửa đổi kế hoạch của quý vị hay không?

Cảm ơn quý vị

Chúng tôi mong muốn được biết những gì mọi người muốn được đưa vào Bảo đảm.

Chúng tôi hy vọng quý vị có thể tham gia.

Liên lạc với chúng tôi

Email: NDISConsultations@dss.gov.au

Địa chỉ:

NDIS Consultations
Department of Social Services
GPO Box 9820
Canberra ACT 2601

Trang mạng: www.engage.dss.gov.au

Quý vị sẽ tìm thấy thông tin này dưới tiêu đề 'NDIS Act Review and Participant Service Guarantee' ('Tái duyệt Đạo luật NDIS và Bảo đảm Dịch vụ cho Người tham gia').