

Hiểu về quyền lợi của bạn

Là người tham gia chương trình NDIS, bạn có quyền:

- ✓ Nhận được các dịch vụ có chất lượng
- ✓ Đưa ra các phương án lựa chọn
- ✓ Có quyền kiểm soát kế hoạch NDIS và thỏa thuận dịch vụ của bạn
- ✓ Chọn nhà cung cấp, hỗ trợ và dịch vụ đáp ứng nhu cầu của bạn

Hiểu rõ các hỗ trợ và dịch vụ của mình để giúp bạn đưa ra quyết định tốt nhất cho mình



Các thuật ngữ chính

Cơ quan Thanh tra của chính phủ Liên bang - là cơ quan của chính phủ phụ trách điều tra các khiếu nại đối với các cơ quan Chính phủ Úc và một số ngành tư nhân. Đây là một cơ quan hoạt động độc lập, miễn phí và họ không đứng về bên nào.

Khiếu nại - khi bạn yêu cầu ai đó giải quyết điều gì mà bạn chưa hài lòng với cách giải quyết trước đó. Khiếu nại thì nghiêm trọng hơn phản hồi.

Phản hồi - khi bạn nhận xét về một vấn đề nào đó, hoặc đưa ra ý kiến về cách dịch vụ có thể làm điều đó tốt hơn, hoặc dịch vụ đã làm tốt điều nào đó.

Dây đeo Sunflower dành cho khuyết tật ẩn - là biểu tượng quốc tế cho những khuyết tật không nhìn thấy được, còn được gọi là khuyết tật tiềm ẩn hoặc khuyết tật vô hình. Đây là dấu hiệu kín đáo cho biết người đeo dây này có khuyết tật tiềm ẩn và có thể cần thêm sự hỗ trợ.

Thông dịch viên - người nói ngôn ngữ của bạn và giúp bạn hiểu những gì người khác đang nói.

Bộ Quy tắc Ứng xử của NDIS - đặt ra các tiêu chuẩn và trách nhiệm tối thiểu mà những người tham gia chương trình NDIS và mọi người Úc có thể mong đợi đối với các nhà cung cấp và nhân viên để cung cấp dịch vụ và hỗ trợ của chương trình NDIS [ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct](https://www.ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct).

Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ NDIS (Ủy ban NDIS) - một cơ quan của chính phủ Úc bảo vệ quyền lợi và thúc đẩy sức khỏe, sự an toàn và phúc lợi của những người khuyết tật đang nhận dịch vụ và hỗ trợ của chương trình NDIS. Họ có thẩm quyền thực hiện các biện pháp để bảo vệ sự an toàn của những người tham gia chương trình NDIS. Dịch vụ này độc lập và miễn phí.

Nhà cung cấp dịch vụ - một cá nhân, doanh nghiệp hoặc tổ chức cung cấp sự hỗ trợ cho bạn. Tất cả nhà cung cấp dịch vụ phải: tuân thủ Quy tắc Ứng xử của NDIS; lắng nghe và giải quyết các vụ khiếu nại.

Dịch vụ tiếp âm qua điện thoại dành cho người khiếm thính hoặc TTY - là một thiết bị đặc biệt cho phép bạn nhập tin nhắn vào điện thoại thay vì nói chuyện.

☎ 1800 555 660 | 📠 1800 555 690 | 📠 0416001350 | ✉ helpdesk@relayservice.com.au

Nếu bạn có nguy cơ bị tổn hại tức thì hoặc lo lắng cho sức khỏe của một người nào đó, hãy gọi ngay 000.

Hỗ trợ ngôn ngữ

Bạn có quyền được hỗ trợ miễn phí bằng ngôn ngữ của mình và nhà cung cấp phải hỗ trợ nhu cầu của bạn. Bạn có thể gọi Dịch vụ Thông và Phiên dịch (TIS) theo số 131 450 để được giúp đỡ.



1 Tính minh bạch

Bạn có quyền:

- Hiểu rõ các dịch vụ bạn đang nhận được.
- Hiểu rõ các dịch vụ của bạn, bao gồm phí và lệ phí, thời gian chờ đợi và quyền lợi được hưởng.
- Hỏi nhà cung cấp dịch vụ của mình về thông tin của tất cả các phần hỗ trợ khác nhau mà bạn được nhận.

2 Đưa ra ý kiến phản hồi mà không bị trừng phạt

- Ý kiến phản hồi tích cực hoặc tiêu cực của bạn về dịch vụ là điều quan trọng để cải thiện dịch vụ NDIS.
- Bạn có quyền đưa ra ý kiến phản hồi mà không sợ bị đối xử bất công hoặc bị tước bỏ dịch vụ của mình.
- Quy trình phản hồi về dịch vụ của NDIS là một quy trình cởi mở và an toàn, trong đó việc lên tiếng của bạn được coi trọng.



3 Lên tiếng

- Bạn có quyền lên tiếng, việc giao tiếp là rất quan trọng.
- Nếu bạn không hài lòng với nhà cung cấp, với dịch vụ hoặc hỗ trợ, hãy lên tiếng ngay.
- Nói chuyện với nhà cung cấp của bạn và cho họ biết bạn gặp những trải nghiệm gì
- Hãy lên tiếng sớm để đảm bảo bạn nhận được thông tin đáp ứng các nhu cầu của mình.

Hiểu quyền lợi của bạn, lên tiếng nếu có điều gì không đúng



[ssi.org.au/
TheRightsPath](https://www.ssi.org.au/TheRightsPath)



[ndiscommission.gov.
au/participants/
participants-make-a-
complaint](https://www.ndiscommission.gov.au/participants/participants-make-a-complaint)



[ombudsman.gov.
au/complaints/
how-to-make-a-
complaint](https://www.ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint)



Cách đưa ra ý kiến phản hồi theo từng bước

Mỗi nhà cung cấp dịch vụ đều cần phải có quy trình phản hồi và khiếu nại



BẮT ĐẦU

Tôi có vấn đề về các dịch vụ và hỗ trợ của mình



1. Xác định vấn đề - Nếu bạn không hài lòng với dịch vụ hoặc hỗ trợ của mình, bạn nên trao đổi với nhà cung cấp



2. Nói chuyện với nhà cung cấp của bạn. Bạn có thể đưa ra ý kiến phản hồi qua email, bằng cách viết thư, gọi điện thoại qua việc sử dụng Dịch vụ Tiếp âm dành cho người khiếm thính hoặc gặp mặt trực tiếp

Đôi khi không hỏi lòng với dịch vụ hoặc sự hỗ trợ của quý cơ quan v.v.



Vấn đề của bạn được giải quyết



Hãy nhớ rằng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí là có sẵn để giúp bạn nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ. Bạn có thể gọi đến Dịch vụ Thông và Phiên dịch (TIS) theo số **131 450** để được giúp đỡ



4. Nếu nhà cung cấp của bạn không giải quyết được mối quan ngại hoặc khiếu nại của bạn



3. Nhà cung cấp phải lắng nghe mối quan ngại của bạn và thực hiện các bước để giải quyết



Vấn đề của bạn được giải quyết



5. Liên hệ với Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ NDIS theo số **1800 035 544** hoặc email contactcentre@ndiscommission.gov.au



6. Nếu Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ NDIS không giải quyết sự khiếu nại của bạn



7. Liên hệ với Cơ quan Thanh tra của chính phủ Liên bang theo số **1300 362 072** ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint

HOÀN TẤT



Có nhiều cách khác nhau để đưa ra ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại. Bất kỳ ai cũng có thể khiếu nại với Ủy ban NDIS bao gồm người tham gia chương trình NDIS, thành viên gia đình/bạn bè, người được NDIA chỉ định, người bệnh vực, người giám hộ hoặc bất kỳ người nào khác muốn khiếu nại.



Quá trình phản hồi và khiếu nại có thể mất nhiều thời gian.