

了解您的权利

作为 NDIS 参与者，您有权：

✓ 获得优质服务

✓ 做出选择

✓ 掌控您的 NDIS 计划
和服务协议

✓ 选择符合您需求的服务
提供方、支持和服务

了解您的支持和服务，以帮助您做出最适合自己的决定



1 信息透明

您有权：

- 了解您正在接受的服务。
- 了解您的服务，包括费用和收费、等待期和应享有的权利。
- 向您的服务提供方询问有关您支持的各个方面的信息。

2 大胆提供反馈

- 针对您的体验提供正面或负面反馈对于改进您的 NDIS 服务至关重要。
- 您有权提供反馈，而不必担心受到不公平待遇或服务被取消。
- NDIS 反馈流程提供一个坦诚且安全的空间，让您能够畅所欲言并得到倾听。



3 提出意见

- 您有权提出意见，能够沟通很重要。
- 如果您对服务提供方、服务或支持不满意，请立即提出。
- 与您的服务提供方沟通并告诉他们您的经历。
- 尽早提出意见，以确保您获得满足您需求的信息。



了解您的权利，出现问题时请畅所欲言

提供反馈的步骤

每个服务提供方都必须配备反馈和投诉流程



开始

我对我的支持和服
务有意见



1. 找出问题——如果您对服务或支持不满意，我们鼓励您与服务提供方沟通



2. 与您的服务提供方沟通。您可以通过电子邮件、邮寄信件、打电话、使用中继服务或面对面的方式提供反馈

您的问题得到了解决



3. 服务提供方倾听您的意见并采取措施来解决问题

请记住，您可以获得免费口译服务来帮助您与服务提供方沟通。您可以致电 131 450，联系口笔译服务处（TIS）以寻求帮助



4. 如果您的服务提供方未能解决您的意见或投诉

您的问题得到了解决



5. 联系 NDIS 质量与保障委员会，致电 1800 035 544 或发送电子邮件至 contactcentre@ndiscommission.gov.au



6. 如果 NDIS 质量与保障委员会未能解决您的投诉



7. 联系联邦申诉专员：致电 1300 362 072 或访问 ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint

结束



提供反馈或提出投诉的方式有很多。任何人都可以向 NDIS 委员会提出投诉，包括 NDIS 参与者、家人 / 朋友、NDIA 指定代理人、倡权者、监护人或希望提出投诉的其他任何人。



反馈和投诉流程可能需要时间。



关键词汇

联邦申诉专员办公室 (Commonwealth Ombudsman): 这是一个政府机构, 负责调查针对澳大利亚政府机构和一些私营行业的投诉。这是一个提供免费服务的独立机构, 不会偏袒任何一方。

投诉 (Complaint): 您在自己的支持和服务出现问题时, 与某人进行沟通。投诉是比反馈更严重的情况。

反馈 (Feedback): 您告诉某人某个问题, 告诉他们如何能做得更好或表扬他们做得好的地方。

隐性残障向日葵挂牌 (Hidden Disabilities Sunflower lanyard): 这是一个国际公认的标志, 表示看不见的残障 (也称为隐性残疾或无形残障)。这是一个低调的标志, 表示佩戴者有隐性残障, 可能需要额外支持。

口译员 (Interpreter): 说您的语言并帮助您理解他人所说内容的人士。

《NDIS 行为准则》 (NDIS Code of Conduct): 规定了服务提供方和工作人员在对 NDIS 参与者提供 NDIS 支持和服务时理应达到的最低标准和应尽的责任, 也是所有澳大利亚人对服务提供方和工作人员的最低要求。具体请访问: ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct。

NDIS 质量与保障委员会 (NDIS Quality and Safeguards Commission, 简称 NDIS 委员会): 一个澳大利亚政府机构, 负责维护接受 NDIS 支持和服务的残障人士的权利, 并促进其健康、安全和福祉。他们有权采取行动保护 NDIS 参与者的安全。该服务是独立且免费的。

服务提供方 (Service provider): 为您提供所需支持的个人、企业或机构。所有服务提供方都必须: 遵守《NDIS 行为准则》; 倾听并回应投诉。

电话中继服务或 TTY: 一种特殊设备, 允许您通过电话输入消息而不是通过口头表达。

☎ 1800 555 660 | 📠 1800 555 690 | 📞 0416 001 350 | ✉ helpdesk@relayservice.com.au

如果您面临迫在眉睫的伤害风险, 或担心某人的安危, 请立即拨打 000。

口译服务

您有权获得免费口译服务, 服务提供方必须满足您的需求。您可以致电 131 450, 联系口译服务处 (Translating and Interpreting Service, 简称 TIS) 以寻求帮助。



ssi.org.au/TheRightsPath



ndiscommission.gov.au/participants/participants-make-complaint



ombudsman.gov.au/complaints/how-to-make-a-complaint