

Simplified Chinese

NDIS 护理人手册



目录

国家残障保障计划 (NDIS) 简介 2

- NDIS以参与者为中心

NDIS提供的支持 3

- NDIS出资的服务和支持

NDIS中的暂息支持 6

- 新的措辞

如何沟通您的需求 7

- 护理人声明
- 借此机会重新审视您的需求

护理人的职责 8

- 1. 普通支持
- 2. 指定联系人
- 3. 指定计划书管理人
- 计划书管理

考虑未来 12

- 需要考虑的情况

如果情况和我们的预期不符怎么办? 13

- 复审、担忧和投诉

理解NDIS的措辞 20

- 术语表

哪里可以获得帮助 26

- 为护理人提供的帮助、资源和代言

提示和建议 28



护理别人会很艰难，家人和护理人可能难以找到时间追求个人目标、培养重要的关系和保持良好的身心健康。因为这些原因，护理人也需要支持才能正常生活。请致电Carers Victoria咨询热线1800 242 636了解有哪些计划可以支持您。



国家残障保障计划 (NDIS) 简介

NDIS旨在帮助残障人士更加独立和正常生活。作为残障人士的护理人，在考虑NDIS时最重要的是明白，NDIS计划书是以参与者为中心的。

NDIS可以提供各种支持使残障人士对自己的生活方式有更高程度的选择和控制在，从而改善他们的生活。这可以由支持工作者协助他们参与社区活动，或使用辅助技术或辅助器具帮助他们更加独立地在社区里行动。这也能减少护理人需要提供的直接支持，从而改善护理人的生活。

NDIS 护理人手册

本手册旨在提供明确、实用的建议和支持，帮助有护理需求的人士实现可能的最佳护理结果，同时改善为他们提供支持的护理人的身心健康。

护理别人会很艰难，家人和护理人可能难以找到时间追求个人目标、培养重要的关系和保持良好的身心健康。护理人也需要支持才能正常生活。

如果您需要关于资格条件和如何参与NDIS的更多信息，请访问我们的登陆页：www.everythingcarers.org.au/NDIS

请致电Carers Victoria咨询热线1800 242 636了解有哪些计划可以支持您

有关NDIS的更多信息，请访问 www.ndis.gov.au

NDIS提供的支持

NDIS根据每个人的需求和目标为“合理且必要”的服务和支持出资。

为满足合理且必要的条件，支持必须：

- 与个人的残障相关
- 不包括与个人的残障支持需求无关的日常生活开支，例如食品杂货
- 物有所值
- 很可能对个人有效和有益，而且
- 考虑了家人、护理人、支持网络和社区为个人提供的非正式支持。

资金根据三种支持预算类别提供：

核心资金

用于日常支持，例如个人护理、接触社区或其他方面的支持，或日常生活帮助。这包括易耗品和交通。

能力资金

用于技能培养、培训和学习，涵盖生活各方面，例如就业、日常生活或身心健康。资金只能用于特定目的。

资本资金

用于购买非经常性项目，例如行动辅助设备、住房改造或车辆改装，或通信设备。资金只能用于特定目的。



提供资金的支持示例

提供资金

- 个人日常活动帮助，例如淋浴、准备好迎接新的一天。
- 交通服务，支持参与者参加社区、工作和家庭生活活动。
- 就业帮助，让参与者能成功获得或保持就业。
- 疗法支持，例如理疗和语言疗法，包括行为支持。
- 家务帮助，例如园艺和清洁，让参与者能够维护其住房环境。

提供资金

- 有经验的工作人员评估参与者对辅助器具或设备的需求，然后帮助他们设置辅助器具或设备并提供相关培训。
- 住房改造设计和施工。
- 行动设备和车辆改装。
- 帮助学习独立生活技能，例如乘公共交通出行、管理钱财和做饭。

不提供资金

- 与参与者的残障无关的服务或支持，例如健身房会籍。
- 已经获得NDIS出资的支持（同一项支持不能获得两次资助），例如属于两个类别的同一项支持。
- 已经由卫生、教育、就业和社区部门提供的支持。这些部门将继续提供该支持。
- 与日常生活开支相关但与参与者的支持需求无关的项目，例如食品杂货。
- 很可能对参与者造成伤害或对他人构成风险的服务或支持。

NDIS中的暂息支持

NDIS计划书中有些支持采用了新的术语

由于NDIS旨在支持残障人士变得更加独立和提高他们参与社区的能力，NDIS计划书中提供了一些暂息支持选项。

在一些护理关系中，参与者的护理需求意味着，为了使护理职责能够持续，需要有暂息支持。

住宿不是唯一的暂息支持形式。如果需要院所暂息支持，NDIS中有一类支持提供名为“短期住宿协助”（STAA）的院所服务。

为NDIS参与者的计划书拨划的资金将取决于残障程度以及需要家人或非正式护理人提供的支持强度。在决定批准的等级时，护理工作、学习和其它责任也可能得到考虑。

有些情况下，可能需要提供较高程度的支持，例如：

- 睡眠规律不稳定
- 复杂和高度的支持需求
- 严重的行为问题
- 家中有不止一名残障儿童
- 夜间需要其它经常性的协助。

NDIS计划书中，暂息住宿必须注明为短期住宿协助（STAA）。

有关暂息支持和STAA的详细信息，请访问
www.everythingcarers.org.au/respite

如何沟通您的需求

护理人声明

护理人和家人向NDIS告知其需求的最常见方式是写一份护理人声明并交给其NDIS计划师。

护理人声明让您有机会讲述自己的故事，帮助NDIS计划师了解所需支持的程度。您可以在声明中讲述为NDIS参与者提供护理对您和其他家人意味着什么。

详细说明您目前提供的支持和护理。然后列出这些任务中有哪些您能够而且愿意继续提供，哪些任务或护理需要协助，应该纳入NDIS计划书中。

您还可以提到，参与者通过NDIS获得的支持会如何帮助维护一个健康和功能完备的住房环境。

您可以在以下网站找到一些护理人声明范例：

www.everythingcarers.org.au/sampleplan

借此机会重新审视您自己的需求。考虑您的短期、中期和长期目标。考虑有助于实现这些目标的支持。



护理人的职责

在NDIS中，护理人可以为接受护理者承担非正式职责或官方职责。这取决于接受护理者能够自己做决定、沟通以及处理行政和财务事务的程度。

您可以通过三种方式与NDIA合作：

1. 普通支持

您或许会帮助您护理的人，但是您没有代表他们与NDIS交涉或做决定的正式权限。

2. 指定联系人

指定联系人可以正式开展参与者会与NDIS开展的所有活动，除了：

- 制定、复审或更换参与者的计划书；以及/或
- 管理支持资金。

3. 指定计划书管理人

指定计划书管理人可以开展参与者会开展的与管理NDIS计划书有关的所有活动。

我需要提供哪类支持?	NDIS 职责
我护理的人只需要讨论支持选择和寻找服务提供方等方面的一点帮助 他们将自己处理与NDIS相关的大部分事情。	普通支持
我护理的人需要我代表他们向NDIA提出要求和接收NDIA的来信和通知	指定联系人
我护理的人需要我处理与NDIS的大部分沟通、计划和文书事务。 我需要对资金使用负责	指定计划书管理人

其它一些需要考虑的事

18岁以下儿童的父母或法定监护人将被自动任命为指定计划书管理人。

对于年满18岁的参与者，父母一方或法定监护人在必要时可以登记为指定计划书管理人或指定联系人。

如果参与者与其指定人士之间的情况发生变化，就必须通知NDIS，因为这会影响指定人士承担的职责。

我在管理资金方面有什么职责？ 我们如何为服务付费？

NDIS计划书的预算可以采用四种方式管理：

1. 自理	
参与者或指定人士寻找、预订和管理支持。 参与者或指定人士通过NDIS参与者门户提交付款发票，而且必须保存所有发票的记录。 参与者可以选择NDIS注册服务提供方或没有在NDIS中注册的服务提供方。	最大的选择和 控制，最大的责任
2. 计划书管理	
一个计划书管理服务提供方（有时称为财务中介机构）会在从服务提供方收到发票后立即支付账单。 支付计划书管理服务提供方开支的资金将纳入计划书预算。 参与者可以选择NDIS注册服务提供方或没有在NDIS中注册的服务提供方。	最大的选择和 控制，中等的责任

3. 机构管理

NDIA将直接向服务提供方付款。

参与者只能使用在NDIA注册的支持服务提供方。

最小的选择和
控制，最小的责任

4. 组合管理

参与者可以组合使用这些管理选择。例如，他们可以选择自理社区参与资金，由一家机构来管理其余的预算。

最大的选择和
控制，中等的责任

参与者和/或其指定者会在NDIS计划书会议中被问及他们倾向于哪种选择。

无论您护理的人选择哪一种管理方式，他们都将一直控制对支持服务提供方的选择。

如需更多信息，请访问网站www.ndis.gov.au，搜索'managing your plan'。





考虑未来

几乎所有的护理关系都会在某一个时刻面临护理人出于各种原因而无法继续提供护理的情况。

如果您觉得自己提供护理的能力或意愿现已减弱，或者在未来可能减弱，让NDIS计划师了解此事就很重要，因为这可能会改变计划书中包括的支持类别。例如，您可能年龄变老，您护理的人未来可能需要永久性住宿。将此事作为一个目标纳入计划书中。

如果您感到难以在有护理需求的人在场时讨论此事，您可以安排与计划师通过电话或在其办公室单独讨论。向计划师提出这个问题将使您和您护理的人现在和未来都得到更好的支持。

如果情况和我们的预期不符怎么办？

如果您或您护理的人对你们在NDIS中的经历不满，让别人知道你们的想法很重要。

您可以采取各种行动：

- 要求与您的本地协调员（LAC）或NDIA会面
- 要求对决定进行复审。例如，如果您申请登记NDIS被“拒绝”
- 要求复审计划书
- 提出投诉
- 任命代言人
- 向联邦调查专员署（Commonwealth Ombudsman）提出投诉。

有多种方式可以联系NDIA：

- **写信** Chief Executive Officer
National Disability Insurance Agency
GPO Box 700 Canberra ACT 2601
- **与NDIA办事处的****人员交谈**
- **致电** 1800 800 110
- **发送电子邮件** enquiries@ndis.gov.au

不同情况下的可用选择

不符合条件

NDIA将决定每一个要求参加计划的人是否符合条件。

如果您被认为不符合条件，下一步是联系NDIA要求对可复审决定（RORD）进行复审。从网站上下载“可复审决定”表，或在致电时要求NDIA将表寄给您。访问网站www.ndis.gov.au，搜索“review of an application”。

在要求复审时，请说明您为什么认为决定不正确，如果您有支持证据的话，请提供出来。请注意，对可复审决定的复审可能需要数月时间。



不满意...

指派的计划师

一开始最好先试图和计划师交谈。有时候，他们可能需要多了解一下您为什么不满意或您面临的挑战，以便能更好地帮助您。

如果您对结果仍然不满意，或者对和计划师交谈感到不自在，您可能需要打电话、发电子邮件或写信给LAC办事处说明情况并要求和一名主管交谈。计划师应该提供办事处的联系信息。

请记住，如果您感觉为您指派的计划师无法有效支持您护理的人，您可以要求指派另一名计划师。

计划过程

如果您的计划师来自一家LAC服务机构，您需要向他们询问其投诉程序并索取他们使用的任何表格。

如果您的计划师来自NDIA，请从以下网站下载投诉表或在致电或前往NDIA办事处时要求将表寄给您。访问网站www.ndis.gov.au，搜索“feedback complaints”。

书面投诉可以电邮至feedback@ndis.gov.au或寄到NDIA PO Box 700 Canberra ACT 2601。

不满意...

服务提供方

先试图和您的服务提供方交谈。在NDIS中，参与者是持有资金的人，所以参与者及其家人和护理人是客户。服务提供方如果想要继续在NDIS中提供服务，就必须对其客户和客户家人的需求及时作出反应。

如果您对结果不满意，或者对和他们交谈感到不自在，就需要根据他们的“投诉政策”采取行动。您在最初开始使用服务时应该已经收到该投诉政策，如果没有就索取一份。

如果您提出了投诉但对结果仍然感到不满，或者情况紧急，或者您对打电话感到不自在，您可以联系：

残障服务专员署

- **电话** 1800 677 342
- **电子邮件** complaints@odsc.vic.gov.au，提供您的信息，他们会给您打电话
- **使用 TTY** 1300 726 563
- **使用全国中继服务** 要求接通1800 677 342。请记住，您也可以选择一个新的服务提供方。如果您决定换服务提供方，需要提前14天通知。

不满意...

最终计划书

您可以在收到计划书后三个月内打电话、写信、发电子邮件联系NDIA或前往NDIA办事处，要求对计划书进行复审。

请记住，这是一个缓慢的程序。为计划会议尽量多做准备以尽可能获得满足您护理的人的需求的计划书，这种做法会好得多。

复审计划书或决定

如果您对可复审决定的复审或计划书复审不满，您可以向行政上诉仲裁庭（AAT）申请复审。AAT是一个独立机构，其职责是根据相关联邦法律复审NDIA所做行政决定的是非曲直。

复审必须在28天内进行，但可以准许延期。

网上申请，请访问www.aat.gov.au/applying-for-a-review/national-disability-insurance-scheme-applicants

您也可以填写申请表或写信给NDIA。

如果您需要帮助，可以致电 1800 228 333。

不会说英语的人可以致电笔译和口译服务处131 450，请他们致电AAT。

不满意...

NDIA 及其运作方式

如果您对NDIA和您打交道的方式或计划书的开展感到不满，您可以提出投诉。

这和要求对决定复审或计划书复审不同。这不是要求改变决定或您的计划书，而是表明看法，向NDIS提供关于其如何支持您和您护理的人的反馈意见。

您需要填写投诉表，投诉表可在网上获取，也可致电NDIA要求将表寄给您。请将填妥的表格电邮至feedback@ndis.gov.au或邮寄给NDIA。您也可以将表格送到任何NDIS办事处。

NDIA 对投诉的答复

如果您对NDIA的答复不满，可以进一步向联邦调查专员署提出投诉。

联邦调查专员署负责以非正式、公平的方式尽快解决针对联邦机构（比如NIDS）的投诉。

您可以通过以下方式联系联邦调查专员署：

- **致电** 办公时间为周一到周五上午9:00到下午5:00，澳大利亚东部标准时间
 - **投诉专线** 1300 362 072 (手机致电按手机费率收费)
 - **原住民专线** 1800 060 789
- **网上** www.ombudsman.gov.au
- **寄信** Commonwealth Ombudsman
GPO Box 442 Canberra ACT 2601



谁可以协助我提出投诉?

代言服务机构能帮助您确定必须采取哪些措施来解决您的问题，并提供相关支持来帮助您进行投诉。

如要寻找代言服务机构：

- 致电NDIS热线1800 800 110，要求获得代言人（“advocate”），或
- 访问残障代言资源处（Disability Advocate Resource Unit）网站 www.daru.org.au
- 访问网站<https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/>，或
- 将要求电邮至 disabilityadvocacy@dss.gov.au，或
- 致电 Carers Victoria Advisory 咨询热线 1800 242 636。



理解NDIS的措辞

参与请求表（ARF）

填写该表帮助NDIA确定某人是否符合成为参与者的条件。

能力培养

提高参与者开展某项活动或履行某项功能的能力的支持。

选择和控制

参与者有权告诉NDIA什么对他们重要，并有权决定他们希望如何接受支持以及由谁提供支持。

支持的延续

如果人们一直在接受政府出资的专业残障支持，但不符合NDIS的条件，他们将获得协助取得他们在NDIS实施以前所取得的相似的结果。

指定联系人

能够代表参与者向NDIA索取信息和接收NDIA的来信和通知。

正式支持

参与者必须预订和付费的支持。

目标

构成NDIS计划书的基础。应该对参与者重要，合理且必要，而且经过详细考虑。

已付费支持

根据与各州和领地的双向协议，NDIA通过综合使用一些已经由各州支付费用的服务向参与者提供一些提供资金的支持。

非正式支持

参与者周围的人们（例如家人、朋友和邻居）给予他们的支持。

信息、联系和能力培养 (ILC)

指帮助NDIS参与者的支持和服务。例子包括本地社区里可获得的支持，比如学习或运动。通过提供协助，比如诊断建议、同侪支持和技能培养，以及培训，培养个人能力。支持参与者所在地区内的主流和社区支持。

本地协调员 (LAC)

与NDIA合作，协助残障人士（包括没有成为参与者的人）协调他们通过NDIS和在NDIS以外得到的支持。LAC的职责是帮助参与者制定和管理他们的计划书，并帮助他们与本地服务和支持机构取得联系。

主流服务

向澳大利亚公众提供服务的政府系统，例如卫生、精神健康、教育、司法、住房、儿童保护和就业服务。

国家残障保障署 (NDIA)

负责实施和管理NDIS的机构。

国家残障保障计划 (NDIS)

为残障人士支付服务和支持费用的保障计划。

NDIS 计划书

与参与者共同制定的书面协议，声明其目标 and 需求，以及NDIS批准的合理且必要的支持。每个参与者都有其自己的个人计划书。

NDIS 计划师

NDIS工作人员，与参与者和监护人/指定人士会面，设计NDIS计划书。

NDIS注册服务提供方

在NDIS中注册，向NDIS参与者提供支持或产品的个人或组织。这些组织必须达到资质、审批、经验和能力等方面的相关要求才能提供经批准的支持。列于NDIS My Place门户中。

指定人士

当参与者要求指定人士代表其采取行动时，或者有必要指定时，就会任命指定人士。如果有监护安排，监护人通常应被任命为指定人士，因为他们的权力和责任相仿。

指定人士有两类，请参见：指定计划书管理人和指定联系人

参与者

已成功转到NDIA并获准使用NDIS计划书的残障人士。

指定计划书管理人

此人可以开展参与者会开展的与其计划书和资金有关的任何活动。

合理且必要

NDIS为与某人的残障有关的合理且必要的支持出资，以帮助他们正常生活和实现他们的目标。

自理资金

参与者接受所有或部分NDIS资金，管理其支持服务的付款，直接向其服务提供方付款。

服务协议

参与者与其选择的提供其参与者计划书中的支持的服务提供方之间的合同。

服务预订

服务预订向服务提供方表明，参与者已选择他们提供NDIS计划书出资的支持。服务预订向参与者选择的服务提供方保证了参与者的NDIS资金。

短期住宿协助 (STAA)

在暂息院所中暂息的新名称。

专业残障住宿 (SDA)

为需要专业住房解决方案的高需求人士提供的住宿。

支持协调

协助培养理解、实施和使用参与者的计划书所需的技能。支持协调员与参与者合作，确保采用各种支持来提升参与者维持家庭关系、管理服务交付、独立生活和参与社区的能力。

获得支持的独立生活 (SIL)

支持工作者提供的日常生活协助和实现更加独立的生活的技能培养协助。

支持工作者

为残障人士有偿提供个人、身体和情感支持的人。可以帮助残障人士淋浴、穿衣和吃饭，协助残障人士外出和参加社会活动或培养新技能。



哪里可以获得帮助

Carers Victoria

代表、支持护理人，为护理人代言。

获得资源、建议、心理辅导，参加教育论坛、护理人支持团体、网上论坛和各种活动，了解新闻。

电话：1800 242 636

www.carersvictoria.org.au

国家残障保障署 (NDIA)

负责实施NDIS的机构。

电话：1800 800 110

www.ndis.gov.au

Carergateway

全国政府网上和电话服务，提供信息和资源支持护理人。包括服务寻找，帮助护理人联系本地支持服务。

电话：1800 422 737

www.carergateway.gov.au

社会服务部 (DSS)

联邦政府部门，为向护理人提供的服务出资。

电话：1300 653 227

www.dss.gov.au/disability-and-carers/carers

公共代言署 (OPA)

维州公共代言署获得法律赋予的权力，促进和保障残障人士的权利和利益。

如要求社区探访员 (Community Visitor) 探访维州残障住宿服务机构、获得支持的院所服务机构或精神健康服务机构，请联系 OPA 的建议服务处 (Advice Service)。

电话: 1300 309 337
TTY 1300 305 612

工作时间外: 1300 309 337
www.publicadvocate.vic.gov.au

维州残障个人代言联合会 (VALID)

提供系统代言和个人代言、同侪支持和残障人士代言培训，并为家庭提供讲习班和论坛。

NDIS 热线: 1800 655 570

www.valid.org.au

青少年残障代言服务 (YDAS)

为12-25岁青少年提供代言、活动、培训、资源和支持。

电话: 0467 763 155

www.yacvic.org.au/ydas

提示和建议

- 明确、具体地了解您护理的人的目标，并在计划书中阐明。
- 记录所有的信息。
- 坚持记录日常活动，表明何时何地需要个人支持。
- 向您的LAC和支持协调员提问，确保您理解计划书的要求，并确保他们理解参与者的需求和您的支持需求。
- 参加护理人支持团体，交流想法和建议，或只是和同样在寻找方向的人们谈谈。
- 如果您有困难，可以向Carers Victoria或其他支持服务求助。



本出版物受版权保护。除《1968年版权法》允许的任何用途外，保留所有其它权利。

Carers Victoria 接受维州卫生和民事服务部以及澳大利亚社会服务部提供的资金。

Carers Victoria 认识到，所有个人和护理情况都是独一无二的。我们认为，每一个个人都应该受到尊重，他们的经历、情感和看法都应该得到重视。Carers Victoria 会支持您。



Carers Victoria

Level 1, 37 Albert Street
Footscray VIC 3011

PO Box 2204 Footscray VIC 3011

电话: 03 9396 9500 传真: 03 9396 9555

护理人咨询热线: 1800 242 636

电邮: reception@carersvictoria.org.au
www.carersvictoria.org.au

© Carers Victoria Inc. 2019