



残障人士及其援助人员在获得和使用 NDIS 和社区服务时的注意事项

您是否了解您的权利和责任？

在接受服务的初始会议时

- 您有权要求有口译员在场，并要求用易于阅读的格式、简明的英语，或您选择的语言来介绍信息
- 就您作为服务机构用户而拥有的权利，您有权要求服务机构向您解释并提供有关这些权利的信息
- 您有权要求得到一份服务机构的政策和流程的副本，并要求用易于阅读的格式、简明的英语，或您选择的语言来描述这些政策和流程
- 您有权询问服务机构的招聘过程，以及其所雇用员工的资格和技能
- 您有权询问服务机构如何对达到国家残障人士人服务标准（National Standards for Disability Services）持续问责
- 您有权了解服务机构的资质认证情况以及注册与否
- 您有权获得有关服务取消流程的解释，并以易于阅读的格式、简明的英语，或您选择的语言获取一份取消政策的副本



于 2022 年通过携手合作项目（Working Together Project），与服务机构和 MDAA 用户共同创建

个人援助计划

- 您有权要求积极参与制定和复审您的个人援助计划
- 您有权对自己的个人援助计划提供反馈，并在您的情况有所变化时，要求提前复审
- 您有权商定与服务机构沟通的最佳方式——欢迎您提出建议
- 您有权要求获得不同服务机构的信息，以便以您能理解的方式对不同服务进行比较
- 您有权传达在接受服务时什么对您来说很重要，例如服务需要善解人意、体贴入微，且能够考虑到您的文化背景
- 您有权分享有关您自己、您的需求以及偏好的信息，以便获得更合适的服务
- 服务机构有法律义务尊重您的隐私并遵守保密政策

提供服务

- 您有权要求从讲相同语言和了解您文化的人那里得到援助
- 您有权向您的服务机构提供反馈，包括表扬和/或投诉
- 您有权请服务机构用您能理解的方式来分享其服务准则
- 您有权了解服务机构如何解决问题以及其内部投诉处理流程
- 您有权了解，如果您对目前的服务机构不满意，应该如何终止或取消服务并另寻一家服务机构
- 您有权要求当前服务机构立即释放资金，并在移交材料时不拖延，以便让您能够获得另一家机构的服务



Proudly funded by



于 2022 年通过携手合作项目 (Working Together Project)，与服务机构和 MDAА 用户共同创建