



## Dành cho người khuyết tật và người hỗ trợ khi truy cập và sử dụng NDIS và các dịch vụ cộng đồng

Quý vị có biết rằng quý vị có những quyền hạn và trách nhiệm?

### TẠI CUỘC HỌP NHẬN KHÁCH HÀNG

- Có thông dịch viên hiện diện và thông tin được trình bày ở định dạng dễ đọc, tiếng Anh đơn giản hoặc bằng ngôn ngữ ưa thích
- Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ giải thích và cung cấp thông tin về tất cả các quyền của quý vị với tư cách là người sử dụng dịch vụ
- Yêu cầu một bản sao các chính sách và thủ tục của nhà cung cấp dịch vụ và chúng phải ở định dạng dễ đọc, bằng tiếng Anh đơn giản hoặc bằng ngôn ngữ ưa thích
- Hỏi về quy trình tuyển dụng của họ, trình độ và kỹ năng của nhân viên mà họ tuyển dụng
- Hỏi xem họ duy trì trách nhiệm như thế nào trong việc đáp ứng các Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ Người khuyết tật
- Biết sự công nhận của nhà cung cấp dịch vụ và nếu họ đã được đăng ký hay chưa
- Quý vị được giải thích về quy trình hủy dịch vụ và được cung cấp một bản sao của chính sách hủy ở định dạng dễ đọc, bằng tiếng Anh đơn giản hoặc bằng ngôn ngữ ưa thích



Đồng thiết kế với các nhà cung cấp dịch vụ và người tiêu dùng MDAA trong Dự án Cùng nhau Làm việc năm 2022

## KẾ HOẠCH HỖ TRỢ CÁ NHÂN

- Yêu cầu được tham gia tích cực vào việc xây dựng và xem xét kế hoạch hỗ trợ cá nhân của quý vị
- Cung cấp phản hồi về kế hoạch hỗ trợ cá nhân của quý vị và yêu cầu xem xét sớm nếu có sự thay đổi tình trạng của quý vị
- Đồng ý về cách tốt nhất để giao tiếp với nhà cung cấp dịch vụ - quý vị có thể đưa ra đề xuất
- Yêu cầu thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau để so sánh các dịch vụ theo cách dễ hiểu đối với quý vị
- Truyền đạt điều gì là quan trọng đối với quý vị khi nhận dịch vụ, ví dụ: dịch vụ đồng cảm, ân cần, nhận thức về văn hóa
- Chia sẻ thông tin về bản thân, nhu cầu, sở thích để nhận được dịch vụ phù hợp hơn
- Các nhà cung cấp dịch vụ có nghĩa vụ pháp lý tôn trọng quyền riêng tư của quý vị và tuân thủ chính sách quyền riêng tư

## THỰC HIỆN DỊCH VỤ

- Yêu cầu được một nhân viên hỗ trợ nói cùng ngôn ngữ và hiểu văn hóa của quý vị
- Cung cấp phản hồi bao gồm khen ngợi và/hoặc khiếu nại cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị
- Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chia sẻ hướng dẫn dịch vụ của họ theo cách mà quý vị có thể hiểu được
- Biết cách giải quyết các vấn đề và quy trình nội bộ của nhà cung cấp dịch vụ
- Biết cách dừng hoặc hủy dịch vụ và tìm nhà cung cấp khác nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp hiện tại của mình
- Yêu cầu giải ngân nhanh chóng và không chậm trễ trong việc bàn giao tài liệu để quý vị có thể tiếp cận nhà cung cấp dịch vụ khác



Proudly funded by



Đồng thiết kế với các nhà cung cấp dịch vụ và người tiêu dùng MDAA trong Dự án Cùng nhau Làm việc năm 2022