



Điều phối Hỗ trợ

Nhân viên Điều phối Hỗ trợ làm việc với quý vị để tìm các dịch vụ hỗ trợ phù hợp, quản lý tiền, và kiểm soát các vấn đề trong kế hoạch NDIS của quý vị. Họ báo cáo NDIA về quá trình thực hiện mục tiêu thay cho quý vị. Support Coordination giúp quý vị không phải căng thẳng vì phải làm việc với nhiều cơ quan cung cấp dịch vụ.

Nhân viên Điều phối Hỗ trợ sẽ độc lập và khách quan. Một số tổ chức cung cấp Support Coordination cũng như nhân viên hỗ trợ. Trong trường hợp như vậy, Nhân viên Điều phối Hỗ trợ phải đưa ra cho quý vị một loạt tổ chức khác nhau để lựa chọn, chứ không phải chỉ tổ chức mà họ làm việc cho.

Quý vị muốn tin rằng Nhân viên Điều phối Hỗ trợ cố gắng giúp quý vị đạt mục tiêu, và sẽ đối xử với quý vị một cách tôn trọng. Khi tìm kiếm Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, quý vị có thể hỏi bạn bè, nhân viên hoạch định NDIS, hoặc các cơ quan

Những gì Support Coordinator có thể (và không thể) làm cho quý vị

- ✓ Giới thiệu một loạt dịch vụ hỗ trợ khuyết tật khác nhau để quý vị lựa chọn
- ✓ Xem xét các lời tuyên bố của các cơ quan hỗ trợ
- ✓ Đảm bảo các nhân viên hỗ trợ làm việc với quý vị để đạt được mục tiêu đề ra
- ✗ Đăng ký hỗ trợ mà không nói chuyện với quý vị trước
- ✗ Đăng ký các hỗ trợ không được bao gồm trong kế hoạch NDIS của quý vị (như nha sỹ)
- ✗ Khống chế kế hoạch NDIS của quý vị

Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

Quý vị có quyền được hiểu, và hiểu được Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của quý vị. Nếu quý vị cần hay muốn có thông dịch viên giúp đỡ vào bất kỳ thời điểm nào, Nhân viên Điều phối Hỗ trợ sẽ phải thu xếp việc này.

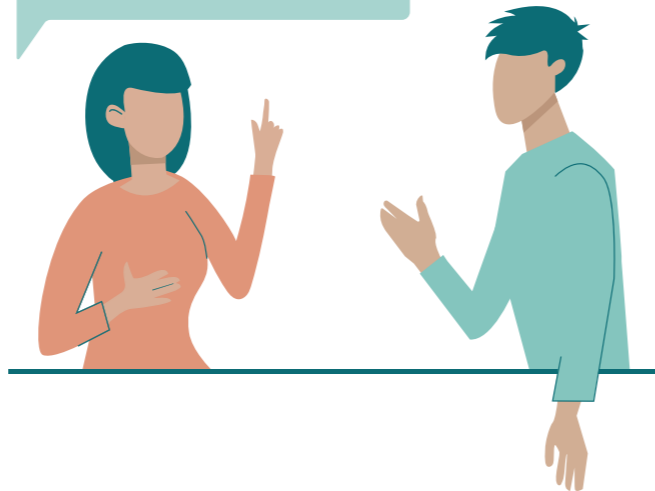
Quý vị có thể yêu cầu Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của mình thu xếp dịch các email và các tài liệu khác để quý vị có thể đọc được. Khi chọn Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, hãy hỏi xem họ có thể tiếp cận dịch vụ thông dịch và phiên dịch được công nhận hay không.

Quý vị có quyền yêu cầu đổi Support Coordinator hoặc nói chuyện với nhân viên quản lý của họ nếu quý vị nghĩ rằng họ đã làm điều gì đó sai.

Kế hoạch NDIS của tôi đang trả tiền để có người giúp tôi bán các áo thun tôi làm

Ồi chào, làm sao chị có thể làm được việc đó?

Support Coordinator của tôi đã thu xếp tất cả việc này cho tôi



Nhân viên Điều phối Hỗ trợ có thể giúp quý vị như thế nào với việc lập kế hoạch NDIS và các buổi họp tái xét.

Khi quý vị có Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, họ sẽ giúp theo dõi tiền trợ cấp NDIS của quý vị. Công việc của họ là kết nối quý vị với các hỗ trợ và đảm bảo là các hỗ trợ của quý vị làm theo mục tiêu của quý vị và tính tiền đúng cho kế hoạch của quý vị. Support Coordinator của quý vị chuẩn bị báo cáo cho NDIA vào cuối thời kỳ thực hiện kế hoạch của quý vị. Điều này giúp NDIA hiểu được quý vị đang tiến triển thế nào để đạt được mục tiêu của mình. Nhân viên Điều phối Hỗ trợ có thể đi cùng quý vị tới cuộc họp tái xét kế hoạch nhằm giúp giải thích quý vị đã sử dụng tiền trợ cấp của mình như thế nào, và cách thức đưa ra quyết định. Họ cũng có thể giúp quý vị quyết định những gì quý vị muốn thay đổi về kế hoạch NDIS của mình.

Support Coordinator tốt làm những việc gì?

Điều quan trọng là cần phải biết nên tìm kiếm những gì ở Nhân viên Điều phối Hỗ trợ. Tương tự như với bất kỳ thứ gì khác quý vị mua, không phải tất cả các Support Coordinator đều giống nhau.

Nhân viên Điều phối Hỗ trợ tốt là người:

- > quý vị có thể tin tưởng
- > lắng nghe quý vị
- > tôn trọng sự lựa chọn và quyền của quý vị
- > thương lượng thay cho quý vị
- > đảm bảo các nhu cầu của quý vị được đáp ứng
- > hiểu thật rõ về NDIS
- > có kỹ năng đọc, viết, và giao tiếp tuyệt vời

Một Support Coordinator tốt chú trọng nhiều tới việc giúp đỡ quý vị đạt được mục tiêu của mình. Họ luôn minh bạch và trung thực về việc họ tính tiền quý vị thế nào và những gì được bao gồm trong đó.

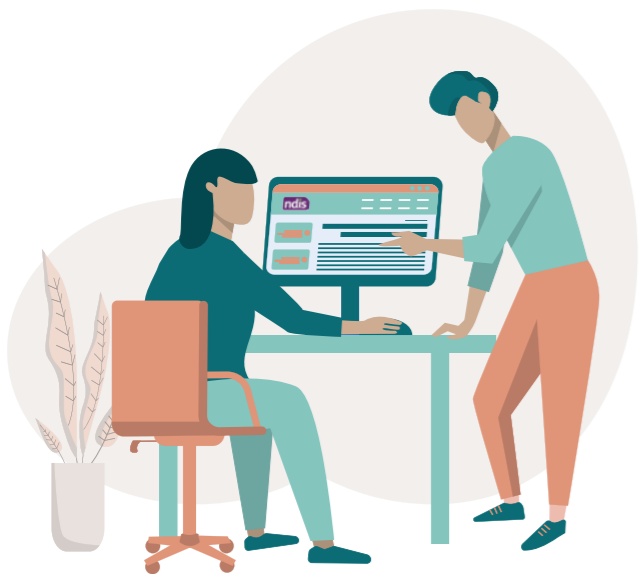
Một số Nhân viên Điều phối Hỗ trợ là nhà chuyên môn trong một lĩnh vực về khuyết tật hoặc về giai đoạn trong cuộc sống. Ví dụ, một số người có nhiều kinh nghiệm làm việc hơn với trẻ nhỏ, và một số lại có nhiều kinh nghiệm làm việc hơn với chứng tự kỷ.

Làm thế nào để thay đổi Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của quý vị

Đôi lúc mọi người không có quan hệ làm việc tốt với Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của họ. Điều này hoàn toàn bình thường, và không có vấn đề gì. Có nhiều lý do tại sao mọi người lại muốn thay đổi Support Coordinator, như có sự hiểu nhầm nhau hay họ không làm theo lựa chọn của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Nhân viên Điều phối Hỗ trợ mới từ cùng tổ chức đó, hoặc quý vị có thể chọn thay đổi tổ chức cung cấp hỗ trợ này cho quý vị.

Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của quý vị có thể giúp quý vị đổi nhân viên, nhưng một số người thấy thoải mái hơn nếu tự tìm Nhân viên Điều phối Hỗ trợ mới hoặc Local Area Coordinator (Nhân viên Điều phối Vùng Địa phương - LAC) sẽ giúp việc thay đổi nhân viên.



BẮT ĐẦU

Các bước sử dụng Nhân viên Điều phối Hỗ trợ

1

Nhận tiền trợ cấp cho Support Coordination trong kế hoạch của quý vị

2

Liên lạc với Nhân viên Điều phối Hỗ trợ đã chọn của quý vị

3

Gặp Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của quý vị

4

Chia sẻ kế hoạch NDIS, mục tiêu, ý thích, và nhu cầu hỗ trợ của quý vị

5

Chọn các cơ quan hỗ trợ cho quý vị

6

Đảm bảo họ đang giúp quý vị thực hiện mục tiêu NDIS

7

Họp tái xét NDIS

Làm thế nào để yêu cầu cung cấp Điều phối Hỗ trợ trong kế hoạch NDIS của quý vị

Không phải tất cả mọi người đều được tiền trợ cấp cho Điều phối Hỗ trợ. Điều phối Hỗ trợ chỉ được cấp trong kế hoạch NDIS cho những người không thể tự kết nối với các dịch vụ. Đây có thể là vì nhiều lý do, bao gồm việc có người chăm sóc lớn tuổi, nói ngôn ngữ không phải tiếng Anh, hoặc có nhu cầu hỗ trợ phức tạp với nhiều cơ quan cung cấp dịch vụ.

Quý vị cần báo cho người hoạch định NDIS trong cuộc họp của quý vị tại sao quý vị cần hỗ trợ để thực hiện kế hoạch của mình. Điều quan trọng là phải rất rõ ràng khi giải thích tại sao quý vị hay người bà con thân thích của quý vị (bạn đời, cha mẹ, hay con cái) không thể giúp quý vị kết nối với các dịch vụ.

Khiếu nại

Nếu không hài lòng với Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của mình, quý vị có thể muốn khiếu nại. Bước đầu tiên là nói chuyện với nhân viên quản lý và thảo luận các lo ngại của quý vị.

Nếu quý vị nghĩ là có vấn đề nghiêm trọng, hoặc quý vị không hài lòng với cách tổ chức đó giải quyết khiếu nại hay lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với National Disability Insurance Scheme (NDIS) Quality and Safeguards Commission. Họ được lập ra là để hỗ trợ quý vị về các lo ngại, và để giúp cải thiện dịch vụ cho tất cả những người khuyết tật.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

☎ 1800 035 544 TTY: 133 677

✉ contactcentre@ndiscommission.gov.au

🌐 www.ndiscommission.gov.au

✍ NDIS Quality and Safeguards Commission
PO Box 210, Penrith, NSW, 2750



Nếu quý vị không hài lòng về cách thức NDIA xử lý khiếu nại của quý vị, quý vị có thể liên lạc Commonwealth Ombudsman (Cơ quan Thanh tra của Chính phủ Liên bang). Mặc dù họ có thể không điều tra tất cả các báo cáo, nhưng họ có khả năng điều tra cách làm việc của NDIS và xem xét cách NDIS xử lý khiếu nại, trong đó có khiếu nại của quý vị. Nhân viên Thanh tra sẽ yêu cầu quý vị cho số hồ sơ khiếu nại NDIA.



67 Sutherland Road Armadale VIC 3143, PO Box 8093 Armadale VIC 3143
T. 03 9509 4266 E. projects@inclusiondesignlab.org.au W. inclusiondesignlab.org.au

Inclusion Melbourne Inc. InclusionMelb

