



# Hoạch định NDIS

## Bắt đầu với NDIS

Cuộc họp hoạch định NDIS đầu tiên của quý vị là lúc bắt đầu mối quan hệ kéo dài cả đời với NDIS. Nội dung Kế hoạch NDIS của quý vị là về số tiền NDIS sẽ trả cho nhân viên hỗ trợ, cho các dịch vụ của quý vị, và các hạng mục khác quý vị có thể cần đến. Điều quan trọng là quý vị nhận được số tiền trợ cấp cần thiết để mua các dịch vụ quý vị cần.

Kế hoạch NDIS của quý vị sẽ trình bày các loại tiền trợ cấp quý vị được sử dụng, số tiền trợ cấp là bao nhiêu, và có thể dùng để làm gì. Support Coordinator (Nhân viên Điều phối Hỗ trợ), Local Area Coordinator (Nhân viên Điều phối Vùng Địa phương - LAC) hoặc đối tác Early Childhood Early Intervention (Can thiệp Sớm Tuổi ấu thơ - ECEI) có thể giúp quý vị hiểu điều này.

Kế hoạch NDIS của quý vị cũng sẽ bao gồm một bản các mục tiêu NDIS của quý vị. Có các mục tiêu mà NDIS sẽ hỏi tới tại cuộc họp tái xét 12 tháng của quý vị. Quý vị sẽ có các cuộc họp tái xét thường lệ với NDIS, phần lớn cách nhau 12 hoặc 24 tháng (1 hoặc 2 năm).

## VỀ VIỆC HOẠCH ĐỊNH NDIS

Nhân viên hoạch định của quý vị thường sẽ là người của National Disability Insurance Agency (NDIA) hoặc là Local Area Coordinator (LAC) từ một tổ chức làm hợp đồng. Ngoài ra còn có các Nhân viên hoạch định Can thiệp Sớm Giai đoạn Đầu đời (ECEI) cho trẻ nhỏ, thường là họ cũng cùng văn phòng với các nhân viên hoạch định NDIA hoặc LAC, nhưng cũng có thể là nhân viên ở các trung tâm y tế mẫu nhi, tuổi thơ hay gia đình.



Tất cả các nhân viên hoạch định đều có vai trò rất giống nhau trong việc hoạch định. Họ sẽ gặp quý vị để thảo luận nhu cầu của quý vị, rồi viết bản kế hoạch cho quý vị. Sau đó tất cả các kế hoạch đều được gửi cho một nhân viên đại diện để họ phê chuẩn. Nhân viên đại diện NDIA là người quyết định những gì được trợ cấp và những gì không được trợ cấp trong kế hoạch của quý vị. Đôi khi nếu quý vị có nhân viên hoạch định NDIA, họ cũng sẽ là nhân viên đại diện.

Các đối tác LAC và ECEI cũng sẽ là nhân viên liên lạc của quý vị để giúp kết nối với các dịch vụ nếu quý vị không được trợ cấp cho Nhân viên Điều phối Hỗ trợ trong kế hoạch của mình. Người viết kế hoạch cho quý vị thường là nhân viên liên lạc của quý vị, nhưng điều này có thể thay đổi trong khi chờ kế hoạch của quý vị được chấp thuận hay trong thời gian thực hiện kế hoạch của quý vị.

## Điều gì xảy ra trong cuộc họp hoạch định?

Mỗi cuộc họp hoạch định đều khác nhau, và mỗi nhân viên hoạch định cũng điều khiển cuộc họp khác nhau. Có một số điều đặc trưng trong các cuộc họp hoạch định NDIS:

- **Đánh giá**
  - Nhân viên hoạch định sẽ hỏi quý vị một loạt câu hỏi khác nhau về cuộc sống và khuyết tật của quý vị. Các câu hỏi này yêu cầu quý vị xếp loại mức độ dễ hay khó đối với mỗi việc cần làm, hoặc ảnh hưởng của chúng đối với cuộc sống của quý vị.
  - Việc đánh giá sẽ cho nhân viên hoạch định biết NDIS sẽ có thể trợ cấp bao nhiêu cho các hỗ trợ trong kế hoạch NDIS của quý vị.
- **Các Chuyên viên Y tế**
  - Quý vị sẽ nói chuyện với nhân viên hoạch định về các đề xuất mà chuyên viên y tế và bác sĩ chuyên khoa đã đưa ra cho quý vị. Họ sẽ cân nhắc những đề xuất này khi lập kế hoạch NDIS của quý vị.
- **Đặt Mục tiêu**
  - Quý vị sẽ nói cho nhân viên hoạch định biết các mục tiêu cho kế hoạch NDIS của quý vị. Đây có thể không phải là các mục tiêu lớn trong cuộc đời quý vị nhưng là các mục tiêu quý vị hy vọng đạt được trong vòng mấy năm tới bằng tiền trợ cấp NDIS.
  - Mỗi một hỗ trợ quý vị yêu cầu trong kế hoạch NDIS của quý vị sẽ cần phải liên quan đến một mục tiêu NDIS.

Có nhiều lý do tại sao một người có thể không sử dụng hết số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIS của mình. Điều này có thể bao gồm việc phải chờ lâu để gặp trị liệu viên y tế, hoặc nếu quý vị bị bệnh và không có được hỗ trợ thường lệ của mình.

Điều này hoàn toàn bình thường và không có nghĩa là quý vị sẽ được ít tiền hơn trong kế hoạch tiếp theo của mình. Khi quý vị được Tái xét Kế hoạch hàng năm, hãy đảm bảo cho nhân viên hoạch định biết tại sao quý vị còn một số tiền chưa tiêu hết trong kế hoạch NDIS của mình.

## Tôi phải làm thế nào để biết được liệu nhân viên hoạch định có hiểu được các nhu cầu của tôi không?

Quý vị là chuyên gia về cuộc sống của mình. nhân viên hoạch định sẽ chỉ biết và hiểu được những gì quý vị nói với họ hoặc chỉ cho họ xem.

Quý vị nên đề nghị nhân viên hoạch định nhắc lại những điều quan trọng quý vị vừa nói, và xác nhận họ hiểu như thế nào. Đây là một cách rất tốt để biết liệu họ có hiểu khuyết tật của quý vị ảnh hưởng đến cuộc sống của quý vị như thế nào, và các hỗ trợ quý vị đang yêu cầu có thể giúp quý vị ra sao. Nếu quý vị sử dụng thông dịch viên trong cuộc họp hoạch định, thì đây là một bước quan trọng.



### HƯỚNG DẪN QUAN TRỌNG

If Đây là cuộc họp hoạch định của QUÝ VỊ.

Nếu một chủ đề chưa được bàn tới, quý vị có thể đưa chủ đề đó ra bàn.

Nếu cảm thấy không thoải mái với nhân viên hoạch định, hoặc cảm thấy nhân viên hoạch định không hiểu quý vị, quý vị có thể dừng cuộc họp và yêu cầu cho gặp nhân viên hoạch định mới

## Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

- Quý vị có quyền được thông dịch viên giúp đỡ trong cuộc họp hoạch định NDIS của quý vị để đảm bảo nhân viên hoạch định và quý vị hiểu được nhau
- Quý vị được mang theo bất kỳ người nào quý vị chọn đến cuộc họp hoạch định
- Quý vị có quyền được dịch bản kế hoạch ra ngôn ngữ của mình
- Quý vị được quyền thay đổi hay hoãn cuộc họp sang một thời điểm phù hợp với quý vị
- Quý vị được quyền gặp trực tiếp nhân viên hoạch định
- Nhân viên hoạch định phải giữ các tài liệu quý vị đưa cho họ trong hồ sơ để làm bằng chứng cho cuộc họp hoạch định



## Đánh giá Độc lập

NDIA có thể yêu cầu quý vị tham gia vào việc đánh giá độc lập. Việc đánh giá này sẽ quyết định về số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIA của quý vị, căn cứ vào nhu cầu hỗ trợ của quý vị. Nhân viên thẩm định sẽ là một chuyên viên y tế bổ trợ (ví dụ, Chuyên viên phục hồi chức năng, Chuyên viên Vật lý Trị liệu, Nhân viên Xã hội) chưa từng làm việc với quý vị trước đó. Các nhân viên thẩm định không phải là nhân viên của NDIA. Họ làm việc độc lập. NDIA đã xây dựng quy trình thẩm định này để đảm bảo mọi người tham gia NDIS đều được thẩm định nhu cầu của mình, ngay cả nếu họ không thể tự trả tiền.

## Quý vị có thể (và không thể) sử dụng kế hoạch NDIS như thế nào

- ✓ Trả tiền cho các nhân viên hỗ trợ sẽ giúp quý vị sống ở nhà và trong cộng đồng.
- ✓ Trả cho các dịch vụ giúp quý vị giao tiếp hay đi lại trong cộng đồng.
- ✓ Giúp quý vị suy nghĩ về các mục tiêu trong cuộc đời.
- ✗ Nhanh chóng tìm nhân viên hỗ trợ phù hợp. Quý vị có thể cần thử một vài nhân viên hỗ trợ trước khi tìm được một người quý vị ưng ý.
- ✗ Đảm bảo là quý vị sẽ có được bất kỳ hỗ trợ hay dịch vụ nào trong thời hạn nhất định.
- ✗ Cung cấp một kế hoạch trọn vẹn, lấy con người làm trọng tâm, cân nhắc mọi khía cạnh trong cuộc sống của quý vị.

## Các bước cho cuộc họp hoạch định NDIS của quý vị

### ↓ BẮT ĐẦU

**1** Viết xuống những gì quý vị hài lòng và không hài lòng về kế hoạch NDIS hiện tại của mình. Nếu vẫn chưa có kế hoạch, quý vị hãy viết về cuộc sống của mình.

**2** Viết xuống các loại hỗ trợ mà quý vị cần nhưng chưa được nhận. Có thể nên hỏi ý kiến gia đình, bạn bè và nhân viên/dịch vụ hỗ trợ, những người gặp quý vị thường xuyên. Họ có thể nghĩ tới những điều quý vị không nhận thấy.

**3** Tìm bất kỳ báo cáo hay tài liệu đánh giá nào quý vị có, nói về khuyết tật của quý vị.

**4** Nói chuyện với các chuyên viên y tế quý vị gặp, và nhờ họ đề xuất số tiền trợ cấp hỗ trợ (ví dụ bác sĩ/ bác sĩ gia đình của quý vị, chuyên viên phục hồi chức năng của quý vị, v.v.v.)

**5** Nếu muốn, quý vị hãy hỏi những người gần gũi với mình (ví dụ, gia đình, bạn bè, nhân viên hỗ trợ mà quý vị đã biết một thời gian dài) xem họ có muốn đến cuộc họp hoạch định với quý vị không.

**6** Thu xếp cuộc họp hoạch định với nhân viên hoạch định NDIA, LAC, hay đối tác ECIE. Đảm bảo báo cho nhân viên hoạch định biết liệu quý vị hay người đi cùng quý vị cần thông dịch viên để họ có thể thu xếp việc này.

**7** Mang đến cuộc họp hoạch định tất cả các ghi chép và thư đề xuất mà quý vị đã thu thập được.

**8** Nói về cuộc sống của quý vị, và những gì quý vị nghĩ là còn thiếu. Nhớ báo cho nhân viên hoạch định biết những điều này liên quan như thế nào đến khuyết tật của quý vị. Hãy nhớ là quý vị cần nói cho nhân viên hoạch định biết hoàn cảnh của quý vị như thế nào khi khuyết tật ảnh hưởng rất nhiều đến cuộc sống của quý vị.

**9** Đề nghị nhân viên hoạch định nhắc lại cho quý vị nghe các mục tiêu và hỗ trợ mà quý vị đã yêu cầu, để đảm bảo họ hiểu đúng. Đảm bảo quý vị viết xuống tên của nhân viên hoạch định và tổ chức nơi họ làm việc.

## Nếu tôi không hài lòng về kế hoạch NDIS của mình thì sao?

Nếu quý vị không hài lòng về kế hoạch NDIS của mình và cho rằng bị thiếu gì đó, hoặc cho rằng quý vị đã không được nhận đủ số tiền trợ cấp cho nhu cầu của mình, có một số bước quý vị có thể làm:

1. Liên lạc với nhân viên hoạch định NDIA, LAC, hay ECEI của quý vị. Nếu quý vị nhận thấy có điều gì không ổn trong kế hoạch của mình, đôi khi họ có thể nhanh chóng thay đổi một chút.
2. Tái xét Nội bộ về một Quyết định. Trong ba tháng đầu tiên của kế hoạch NDIS của quý vị, quý vị có thể giải thích cho NDIS biết tại sao quý vị cho rằng họ đã quyết định không đúng, và họ sẽ tái xét vấn đề này. Quý vị có thể làm việc này bằng cách:

 gọi điện : **1800 800 110**

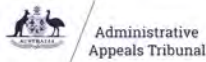
 Gửi email tới : **enquiries@ndis.gov.au**

 Nói chuyện với nhân viên ở văn phòng NDIA

 Viết thư tới NDIA: **Chief Executive Officer, National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra ACT 2601**

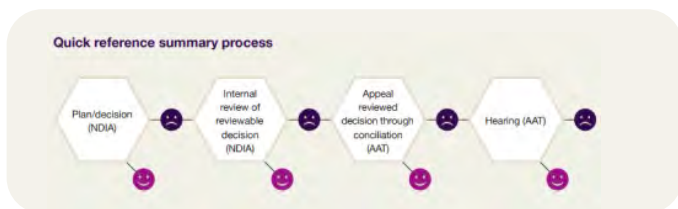


3. Tái xét ở Administrative Appeals Tribunal (AAT). AAT là toà tài phán độc lập bên ngoài. Nếu quý vị không hài lòng về quyết định tái xét nội bộ, quý vị có thể nộp đơn xin AAT tái xét lại quyết định đó. Việc tái xét có thể thực hiện qua điện thoại, gặp gỡ quý vị và NDIA, hay dưới hình thức một phiên xử chính thức. Quý vị cần nộp đơn xin tái xét trong vòng 28 ngày kể từ ngày ghi trên quyết định tái xét nội bộ.



Quý vị có thể làm việc này bằng cách nộp đơn trực tuyến, hoặc in đơn ra giấy và gửi đến AAT.

Có thể tìm hiểu thêm thông tin về AAT và xem video về cách nộp đơn xin tái xét trên trang mạng của AAT. <https://www.aat.gov.au/apply-for-a-review/national-disability-insurance-scheme-ndis>



Disability Advocacy Resource Unit (Đơn vị Nguồn thông tin về Bệnh vược Người Khuyết tật - DARU) 2016, Tái xét Nội bộ của National Disability Insurance Scheme (NDIS) (Tái xét quyết định có thể tái xét) và Biểu đồ Khiếu nại NDIS. <http://www.daru.org.au/wp/wp-content/uploads/2016/04/NDIS-Appeals-Flowchart-Final.pdf>

## Cách khiếu nại nếu cần



Nếu quý vị không hài lòng về nhân viên hoạch định của mình và muốn khiếu nại, quý vị có thể thảo luận điều này với Nhân viên Quản lý của họ, hoặc với trưởng phòng khiếu nại của tổ chức đó.


Nếu quý vị không hài lòng về cách giải quyết này, quý vị có thể khiếu nại thẳng lên bộ phận khiếu nại của NDIA.


Quý vị có thể liên lạc thẳng với NDIA nếu quý vị muốn khiếu nại về nhân viên hoạch định của NDIA, LAC hay đối tác ECEI, hoặc nếu quý vị muốn khiếu nại về quy trình hoạch định.


Quý vị sẽ cần sử dụng mẫu đóng góp ý kiến và khiếu nại nếu quý vị muốn gửi email cho NDIA.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

 **1800 800 110**  **feedback@ndis.gov.au**

 **www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints**


 **National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra ACT 2601**





Nếu quý vị không hài lòng về cách thức NDIA xử lý khiếu nại của quý vị hoặc về quyết định trong khuôn khổ tái xét nội bộ, quý vị có thể liên lạc 'Commonwealth Ombudsman'. Nhân viên Thanh tra sẽ yêu cầu quý vị cho số hồ sơ khiếu nại NDIA.

Nhân viên Thanh tra có thẩm quyền điều tra xem quý vị đã được đối xử như thế nào trong những lần quý vị liên lạc với NDIA, và các quyết định đưa ra để xử lý các khiếu nại của quý vị. Nhân viên Thanh tra không thể điều tra các quyết định đưa ra về việc quý vị tiếp cận NDIS, về kế hoạch NDIS, hoặc về các vấn đề với các dịch vụ khác mà quý vị sử dụng.



Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

 **ombudsman.gov.au**

 **1300 362 072, or 131 450 nếu quý vị cần Thông dịch viên**



67 Sutherland Road Armadale VIC 3143, PO Box 8093 Armadale VIC 3143  
T. 03 9509 4266 E. [projects@inclusiondesignlab.org.au](mailto:projects@inclusiondesignlab.org.au) W. [inclusiondesignlab.org.au](http://inclusiondesignlab.org.au)

 Inclusion Melbourne Inc.  InclusionMelb

