

NDIS 實務標準和我的供應商

制定 NDIS 實務標準這套準則，是為了確保澳洲殘障人士能取得高品質的支援和服務

這些標準勾勒外界對 NDIS 供應商提供安全、有效和尊重他人的照護時應達成的期望

應急和災害管理實務 聚焦於 NDIS 供應商應如何準備、應對緊急情況和災害並從中恢復，進而確保 NDIS 參與者的安全和福祉。NDIS 供應商遵循此標準，即可更妥善支援參與者，並協助他們有自信、安全度過難關

什麼是應急和災害管理？

應急和災害管理是指，針對可能會造成人員或財產損失的突發事件做好準備。這類事件可包括水災或野火等自然災害，或是 COVID-19 等流行病

這對 NDIS 參與者的意義何在？

殘障人士在緊急情況下可能需要額外協助。本標準確保 NDIS 供應商備妥相關計劃，以維護參與者在緊急情況下的安全並提供支援

我的 NDIS 供應商必須採取哪些措施？

NDIS 供應商必須：

1. 查找危險因素：這稱為風險評估

NDIS 供應商應在其營運範圍內，查找可能傷害人員（NDIS 參與者及其員工）的事物。這可包括自然災害（如水災或狂風暴雨）帶來的風險，以及自然災害出現時，接受支援的參與者面臨的風險

供應商應制定計劃，說明如何盡力避免上述情況的發生，或是如何應對這些情況

供應商應定期審查這些風險，並更新計劃

2. 制定應急計劃：這稱為應急和災害管理就緒程度

NDIS 供應商應以書面記錄：

- 發生火災或水災等情況時的應對措施；
- 緊急情況或災難期間如何提供協助，以及
- 緊急情況結束後如何提供協助

NDIS 供應商須制定緊急情況下的應對計劃。這類計劃應涵蓋各種情境，如疏散程序和訊息傳達策略

這類計劃應以清晰易懂的方式呈現

3. 制定個人持續支援計劃：這稱為支援的持續性

NDIS 供應商應與 NDIS 參與者討論如何保持安全，以及在火災或水災等事件發生時的支援方式

各項安排應以書面記錄。NDIS 供應商必須說明在緊急或災害期間（即使處境艱難）如何持續提供支援，以及事後恢復正常後如何繼續提供支援

您應定期審查您的計劃，以確保內容為最新資訊，例如您的緊急聯絡人、服用藥物，以及發生意外時可能需要的額外支援

4. 溝通：這稱為諮詢

NDIS 供應商應讓 NDIS 參與者和員工參與規劃流程，在緊急或災害期間也應向所有人告知重要資訊

為了達成上述目標，您應有機會就 NDIS 供應商的應急和災害管理計劃提供意見回饋

各方傳達訊息應採取 NDIS 參與者和員工都能理解的方式

5. 員工和參與者教育：這稱為培訓

NDIS 供應商應確保每個人都知道緊急情況下應採取的措施

員工應接受培訓，瞭解如何有效落實應急計劃。這包括：

- 如何盡可能避開危險；

- 如何在緊急情況下協助個別參與者，以及
- 如何使用任何可能有幫助的特殊設備，如疫情期間的手套和口罩

參與者也應接受指導，瞭解緊急情況下的應對措施，以及 NDIS 供應商將如何提供支援。

6. 精益求精：這稱為持續改善

NDIS 供應商應持續演練並改善應急計劃，確保每個人的安全

供應商也應定期審查、測試應急計劃，確保計劃有效

這些計劃應持續吸收參與者和員工的意見回饋以不斷改良（尤其是在緊急情況或災害發生後），讓所有人都能汲取經驗，在下一次採取更適當的決策

是否所有 NDIS 供應商都會採取相同措施？

NDIS 供應商的類型和規模不盡相同，支援類型也不同。因此，這些機構履行 NDIS 實務標準的方式可能也不一樣

NDIS 供應商進行風險評估時，會考慮危險因子的大小，以及為了確保所有人的安全須投入的心力多寡。這些供應商會評估危害出現的可能性，以及必要的準備工作

例如，相較於小型水災，供應商可能會針對大型水災做更多準備。他們會根據實際情況制定計劃。這就像根據天氣決定衣著。如果只是下點小雨，您可能會帶一把傘。但若出現狂風暴雨，您可能需要雨衣、雨靴，甚至防水袋

這就叫做適度風險

影響 NDIS 供應商制定相關決策的因素包括其機構規模、其提供的 NDIS 支援類型，以及您本人（NDIS 參與者）

NDIS 供應商必須找到適當的平衡點，保證每個人的安全，同時尊重每個人選擇接受支援的方式

以兩家 NDIS 供應商為例

供應商 1 是一家小型地方機構，為小鎮上數名 NDIS 參與者提供治療支援

此供應商支援的所有人都在此社區內獨立生活，或與親友一起生活

供應商 1 制定簡單的應急計劃，包括緊急聯絡人的名單

他們的員工接受基本的急救培訓和感染管制培訓

此供應商針對火災或水災導致其無法提供治療時應採取的措施，與每位 NDIS 參與者一一討論

此供應商將相關安排記錄在每位參與者的服務協議中

此供應商每年都會確認參與者的聯繫方式正確，以及他們是否仍滿意經討論後的支援安排結果

每年審查風險評估和組織应急管理計劃時，此供應商都會寄信給參與者，詢問他們的意見回饋

供應商 2 是一家大型全國性組織，跨多州為數百名參與者提供支援，並提供住宿支援和社區支援

此供應商制定機構層級的應急和災害管理計劃，並為其經營的各項住宿服務制定個別計劃

供應商 2 定期為所有服務的員工和參與者進行應急演練

其住宿服務支援的所有參與者都有個別的应急管理計劃

部分在供應商 2 接受社區支援的參與者，已在另一家 NDIS 供應商備妥相關計劃。供應商 2 已表示希望自己能納入這些計劃（水災或火災等事件發生時如何繼續支援參與者）。

供應商 2 在每位參與者的服務協議中，明確記錄他們是否有個別計劃或備用安排，並每年審查這些協議

供應商 2 會邀請其參與者提供意見回饋，每年一次，內容涵蓋所有組織計劃、政策和程序（包括應急和災害管理相關事項）

這兩家供應商均依據自身規模和支援類型調整準備工作，確保為緊急情況做好準備，同時避免為自己或參與者帶來過多壓力

由 NDIS 質量和安全保障委員會資助