

Tiêu chuẩn Thực hành NDIS (NDIS Practice Standard) và nhà cung cấp của tôi

Tiêu chuẩn Thực hành NDIS là một bộ hướng dẫn được phát triển để đảm bảo hỗ trợ và phục vụ chất lượng cao cho người khuyết tật ở Úc.

Các tiêu chuẩn này nêu ra những kỳ vọng đối với Nhà cung cấp NDIS trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn, hiệu quả và tôn trọng.

Thực hành Quản lý Tình huống Khẩn cấp và Thảm họa (Emergency and Disaster Management Practice) tập trung vào cách các nhà cung cấp NDIS nên chuẩn bị, ứng phó và phục hồi sau các trường hợp khẩn cấp và thảm họa để đảm bảo an toàn và phúc lợi cho Người tham gia NDIS. Bằng cách tuân theo tiêu chuẩn này, các nhà cung cấp NDIS có thể hỗ trợ những người tham gia tốt hơn và giúp họ vượt qua các thời điểm thử thách một cách tự tin và an toàn.

Quản lý Tình huống Khẩn cấp và Thảm họa (Emergency and Disaster Management) là gì?

Quản lý tình huống khẩn cấp và thảm họa có nghĩa là chuẩn bị cho những sự kiện bất ngờ có thể gây tổn hại cho con người hoặc tài sản. Những sự kiện này có thể bao gồm thiên tai như lũ lụt, cháy rừng hoặc đại dịch như COVID-19.

Tại sao nó quan trọng đối với người tham gia NDIS?

Người khuyết tật có thể cần trợ giúp thêm trong các trường hợp khẩn cấp. Tiêu chuẩn này đảm bảo rằng các nhà cung cấp NDIS có kế hoạch sẵn sàng để đảm bảo an toàn cho người tham gia và họ được hỗ trợ trong thời gian này.

Nhà cung cấp NDIS của tôi phải làm gì?

Nhà cung cấp NDIS phải:

1. Kiểm tra các mối nguy hiểm: đây được gọi là đánh giá rủi ro.

Các nhà cung cấp NDIS nên tìm kiếm những điều có thể gây tổn thương cho mọi người – những Người tham gia NDIS và nhân viên – tại những khu vực họ hoạt động. Điều này có thể bao gồm rủi ro từ thiên tai, như lũ lụt hoặc bão, kể cả rủi ro đối với từng cá nhân người tham gia mà họ hỗ trợ khi những điều đó xảy ra.

Họ nên lập kế hoạch về cách tránh những điều này bất cứ khi nào có thể hoặc cách họ sẽ xử lý nếu chúng xảy ra,

Họ nên thường xuyên xem xét những rủi ro này và cập nhật kế hoạch của mình.

2. **Lập kế hoạch cho các trường hợp khẩn cấp: đây được gọi là chuẩn bị sẵn sàng cho Quản lý Tình huống Khẩn cấp và Thảm họa.**

Nhà cung cấp NDIS nên ghi rõ:

- phải làm gì nếu có chuyện gì xảy ra, chẳng hạn như hỏa hoạn hoặc lũ lụt,
- họ sẽ giúp đỡ mọi người như thế nào khi trường hợp khẩn cấp hoặc thảm họa xảy ra và
- họ sẽ giúp đỡ mọi người như thế nào khi nó kết thúc.

Các nhà cung cấp NDIS phải có kế hoạch về những việc cần làm trong trường hợp khẩn cấp. Các kế hoạch này phải bao gồm nhiều tình huống khác nhau, chẳng hạn như quy trình sơ tán và cách thức liên lạc.

Các kế hoạch phải ở dạng rõ ràng và dễ hiểu.

3. **Lập kế hoạch để tiếp tục hỗ trợ các cá nhân: đây được gọi là hỗ trợ liên tục**

Nhà cung cấp NDIS nên trao đổi với Người tham gia NDIS về cách họ sẽ được an toàn như thế nào và cách họ muốn được hỗ trợ nếu có chuyện gì xảy ra, chẳng hạn như hỏa hoạn hoặc lũ lụt.

Những sắp xếp này nên được ghi lại rõ ràng. Nhà cung cấp NDIS phải nêu rõ cách họ sẽ tiếp tục hỗ trợ quý vị trong tình huống khẩn cấp hoặc thảm họa - ngay cả khi mọi việc khó khăn - cũng như sau đó khi mọi việc đang trở lại đúng hướng.

Kế hoạch của quý vị phải được xem xét thường xuyên để đảm bảo nó bao gồm thông tin cập nhật như người liên hệ khẩn cấp của quý vị, loại thuốc quý vị dùng và bất kỳ hỗ trợ bổ sung nào quý vị có thể cần khi có điều gì đó xảy ra.

4. **Nói chuyện với mọi người: đây được gọi là tư vấn.**

Nhà cung cấp NDIS nên bao gồm Người tham gia và nhân viên NDIS tham gia lập kế hoạch, cũng như thông báo cho mọi người thông tin quan trọng trong trường hợp khẩn cấp hoặc thảm họa.

Điều này có nghĩa là quý vị sẽ có cơ hội cung cấp phản hồi về Quản lý Tình huống Khẩn cấp và Thảm họa của Nhà cung cấp NDIS

Các phương pháp liên lạc phải ở dạng mà Người tham gia NDIS và nhân viên có thể hiểu được.

5. **Dạy nhân viên và người tham gia: đây được gọi là đào tạo.**

Nhà cung cấp NDIS phải đảm bảo mọi người đều biết phải làm gì trong trường hợp khẩn cấp.

Nhân viên cần được đào tạo về cách thực hiện kế hoạch khẩn cấp một cách hiệu quả. Việc này bao gồm:

- làm thế nào để tránh nguy hiểm nếu có thể,
- cách hỗ trợ từng người tham gia trong trường hợp khẩn cấp và
- cách sử dụng bất kỳ thiết bị đặc biệt nào có thể hữu ích – như găng tay và khẩu trang trong thời kỳ đại dịch.

Những người tham gia cũng sẽ được giáo dục về những việc cần làm trong trường hợp khẩn cấp và Nhà cung cấp NDIS sẽ hỗ trợ họ như thế nào.

6. Trở nên tốt hơn: đây được gọi là cải tiến liên tục

Nhà cung cấp NDIS nên tiếp tục thực hành và cải thiện các kế hoạch khẩn cấp để giữ an toàn cho mọi người.

Họ cũng nên thường xuyên xem xét và kiểm tra các kế hoạch khẩn cấp của mình để đảm bảo chúng có hiệu quả.

Nên sử dụng phản hồi từ những người tham gia và nhân viên để cải thiện các kế hoạch này theo thời gian, đặc biệt là sau khi trường hợp khẩn cấp hoặc thảm họa xảy ra, để mọi người có thể học hỏi và thực hiện mọi việc tốt hơn vào lần sau.

Có phải tất cả các Nhà cung cấp NDIS đều phải làm những việc giống nhau không?

Các Nhà cung cấp NDIS có đủ hình thái và quy mô, và họ cung cấp các loại hỗ trợ khác nhau cho mọi người. Vì vậy, điều hợp lý là cách họ đáp ứng Tiêu chuẩn Thực hành NDIS cũng có thể khác nhau.

Khi các nhà cung cấp NDIS thực hiện đánh giá rủi ro, họ nghĩ xem mức độ nguy hiểm lớn đến mức nào và họ cần phải làm gì để giữ an toàn cho mọi người. Họ nghĩ về khả năng xảy ra điều gì đó tồi tệ và họ cần làm gì để chuẩn bị.

Ví dụ, họ có thể làm nhiều việc để chuẩn bị cho một trận lũ lớn hơn là một trận lũ nhỏ. Họ lập kế hoạch phù hợp với tình hình. Điều này giống như việc quyết định nên mặc loại quần áo nào cho những thời tiết khác nhau. Nếu trời chỉ mưa nhỏ, quý vị có thể mang theo dù. Nhưng nếu sắp có một cơn bão lớn, quý vị có thể cần áo mưa, ủng và thậm chí cả túi chống nước.

Đây được gọi là rủi ro tương ứng.

Những điều có thể ảnh hưởng đến cách Nhà cung cấp NDIS thực hiện việc này là quy mô tổ chức của họ, các loại hình hỗ trợ NDIS mà họ cung cấp và quý vị – Những Người tham gia NDIS.

Nhà cung cấp NDIS phải tìm ra sự cân bằng phù hợp để giữ an toàn cho mọi người đồng thời tôn trọng lựa chọn của mỗi cá nhân về cách họ muốn nhận hỗ trợ.

Hãy tưởng tượng hai nhà cung cấp NDIS.

Nhà cung cấp 1 là một tổ chức địa phương nhỏ cung cấp hỗ trợ trị liệu cho một số Người tham gia NDIS tại một thị trấn nhỏ.

Tất cả những người họ hỗ trợ đều sống độc lập trong cộng đồng hoặc với bạn bè hoặc gia đình.

Nhà cung cấp 1 có một kế hoạch khẩn cấp đơn giản với danh sách những người liên hệ trong trường hợp khẩn cấp.

Nhân viên của họ được đào tạo sơ cứu cơ bản và đào tạo kiểm soát nhiễm trùng.

Họ đã nói chuyện với từng Người tham gia NDIS về những gì họ sẽ làm nếu họ không thể cung cấp liệu pháp cho những tình huống như hỏa hoạn hoặc lũ lụt xảy ra.

Họ ghi lại những thỏa thuận này trong Thỏa thuận Dịch vụ của mỗi người tham gia.

Hàng năm, họ kiểm tra xem chi tiết liên hệ của người tham gia có chính xác không và họ vẫn hài lòng với các thỏa thuận hỗ trợ đã thảo luận.

Mỗi năm, khi xem xét đánh giá rủi ro và kế hoạch quản lý tình huống khẩn cấp của tổ chức, họ sẽ gửi thư cho những người tham gia để hỏi xem họ có phản hồi gì không.

Nhà cung cấp 2 là một tổ chức lớn trên toàn quốc hỗ trợ hàng trăm người tham gia trên nhiều tiểu bang và cung cấp hỗ trợ về chỗ ở cũng như hỗ trợ cộng đồng.

Họ có Quản lý Tình huống Khẩn cấp và Thảm họa cho tổ chức của mình cũng như các kế hoạch cá nhân cho từng dịch vụ lưu trú mà họ vận hành.

Nhà cung cấp 2 tổ chức các cuộc diễn tập khẩn cấp thường xuyên cho nhân viên và người tham gia trong tất cả các dịch vụ của họ.

Những người tham gia mà họ hỗ trợ trong các dịch vụ lưu trú đều có Kế hoạch Quản lý Khẩn cấp riêng.

Một số người tham gia nhận được hỗ trợ cộng đồng từ Nhà cung cấp 2 đã có kế hoạch với Nhà cung cấp NDIS khác. Nhà cung cấp 2 đã yêu cầu được đưa vào kế hoạch đó - họ sẽ làm gì để tiếp tục hỗ trợ những người tham gia đó nếu có lũ lụt hoặc hỏa hoạn xảy ra.

Nhà cung cấp 2 đã ghi lại liệu mọi người có kế hoạch cá nhân - hay có các thỏa thuận thay thế - trong Thỏa thuận dịch vụ của mỗi người tham gia mà họ xem xét hàng năm hay không.

Mỗi năm một lần, Nhà cung cấp 2 cung cấp các cách để người tham gia nêu ý kiến phản hồi về tất cả các kế hoạch, chính sách và quy trình của tổ chức, bao gồm cả các kế hoạch, chính sách và quy trình về quản lý tình huống khẩn cấp và thảm họa.

Mỗi nhà cung cấp điều chỉnh sự chuẩn bị của mình dựa trên quy mô và loại hình hỗ trợ mà họ cung cấp, đảm bảo rằng họ được chuẩn bị cho các trường hợp khẩn cấp mà không khiến bản thân hoặc người tham gia cảm thấy bị choáng ngợp.

Được tài trợ bởi chương trình trợ cấp của Ủy ban Bảo vệ và Chất lượng NDIS