

## 適度風險與國家殘障保險計劃 ( NDIS ) 實踐標準

探討應急和災害管理時，必須掌握適度風險的原則，以及如何在保障 NDIS 參與者安全和福祉時套用這些原則

NDIS 核心原則在於個人的選擇權與掌控權，同時必須兼顧應急和災害管理的適度風險，才能真正確保殘障人士之安全、福祉和自主

協作式規劃、溝通策略和持續支援是構建社群韌性的核心要素，從而滿足包括 NDIS 參與者在內全體公民的多元需求

應急和災害管理的適度風險概念反映解決方案無法一體適用，而介入措施應依據風險程度和個人偏好調整以符合比例原則

這代表我們必須保障個人安全，並尊重其自主性和選擇權，同時根據個別需求和情況調整風險管理策略，從中尋找平衡

### 這對我的機構有何影響？

NDIS 實務標準的設計遵循比例原則。NDIS 供應商應依據其規模、服務範圍和所提供的支援，選擇適當方式來證明其遵循各項標準

思索如何履行《NDIS 應急和災害管理實務標準》( NDIS Practice Standard for Emergency and Disaster Management ) 中規定的義務時，應採用適度風險原則

應考量的事項包括您為 NDIS 參與者提供的**支援類型**、這些支援中斷或無法提供時對其造成的**風險程度**，以及這些參與者希望如何獲得支援的**個人偏好**

您也必須將他們目前正在使用的其他服務納入考量，並研究您的機構如何配合其整體支援系統

閱讀以下案例研究，進一步瞭解您的機構針對緊急和災難事件進行規劃時可如何套用適度風險原則

## 案例研究對照：大型住宅和社區支援供應商與小型治療支援供應商

### 簡介

本案例研究探討兩家 NDIS 供應商（規模一大一小）如何在應急規劃中採用適度風險原則，以確保客戶在緊急情況和災害期間的安全和福祉。本研究依據這兩家供應商的規模和服務項目，聚焦於這兩家機構的策略和資源配置差異

### 大型供應商：ABC 殘障服務 ( ABC Disability Services )

#### 背景資訊

ABC 殘障服務 ( ABC ) 是一家為殘障人士提供住宅和社區支援服務的大型 NDIS 供應商。ABC 透過多個住宅設施和社區計劃，為遍布澳洲多州和領地的客戶提供服務

#### 挑戰

由於 ABC 營運的規模與複雜性，這家機構制定應急計劃策略時面臨一些困難：

**多元客戶需求：**ABC 支援的人士有各種殘障類型和支援需求，因此必須執行全方位風險評估，並量身打造應急措施

**地理區域分佈：**ABC 的營運橫跨多個地區，因此必須應對地緣風險，並協調不同地區的應急措施

#### 方法

ABC 針對其龐大的營運規模採用適度風險方法：

**全方位風險評估：**在各住宅設施和社區方案據點執行完善的風險評估，辨識潛在危害、客戶侷限和設施特有的風險

**集中規劃：**集中制定應急計劃和規定，確保各據點的一致性，同時允許基於在地特定風險進行調整

**員工培訓與調度：**為各據點的員工提供廣泛培訓，並建立中央調度系統，強化緊急情況下的訊息傳達、資源配置和協調

**技術整合：**善用緊急通知系統和電子客戶記錄等技術，加強訊息傳達、資料管理，並追蹤客戶在緊急情況下的支援需求

## 小型供應商：123 治療支援 ( 123 Therapy Supports )

### 背景資訊

123 治療支援 ( 123 ) 是一家專門為殘障人士提供治療支援的小型 NDIS 供應商。123 在一個地理區域內營運，為客戶在家中和社區環境中提供個人化治療服務

### 挑戰

由於規模小、資源有限，123 面臨一些特殊挑戰：

**人手不足：**123 的治療師團隊規模小，因此難以在提供治療服務的同時，將資源投入應急計劃和回應措施

**個人化的客戶需求：**每個治療客戶的治療目標、支援需求和溝通偏好都不盡相同，因此需要個人化的應急計劃和回應策略

### 方法

123 針對其小型營運規模採用適度風險方法：

**目標式風險評估：**針對所服務地區執行焦點式風險評估，辨識客戶家庭和社區環境相關的當地危害、客戶侷限和治療層面風險。

**個人化客戶方案：**與每位客戶探討制定應急管理計劃的必要性，並轉介可用資源，協助他們自行制定相關計劃。依據每位治療客戶的治療目標、行動限制、溝通偏好及在緊急情況期間和之後的支援需求，記錄備用的支援安排方式。若有人表示希望取得其他機構的詳細資訊，以利制定全面的個人化方案，或是有人有特殊困難，此機構也會滿足這些需求。

**社區合作關係：**與當地醫療保健機構和其他治療提供者建立合作關係，以便在緊急情況衝擊治療服務的提供時加強互助、資源分享和協調。

**員工賦能：**為治療師提供培訓和資源，使其能有效應對當地社區的緊急情況，強調快速決策制定、以客戶為中心的照護，並且要根據客戶個人需求適當調整。

### 成果

ABC 和 123 兩家機構均在制定應急計劃時成功採用適度風險原則：

ABC 透過集中規劃和協調，有效應對其龐大營運規模和跨地區的多元客戶所帶來的複雜情勢。

123 服務區域較小，因此採用目標式風險評估、個人化客戶方案和社區合作的方式來應對治療相關風險，並確保應急措施皆以客戶為中心。

## 結論

雖然這兩家一大一小的 NDIS 供應商的規模和服務內容不盡相同，但都確實在應急規劃中運用適度風險方法來確保客戶的安全和福祉。供應商依據具體情況和資源調整策略，即可提升自身的應急準備和回應能力，同時強化以客戶為中心的照護和社區韌性

由 NDIS 質量和安全保障委員會資助