

## Rủ ro Tương ứng và Tiêu chuẩn Thực hành NDIS (NDIS Practice Standards)

Trong bối cảnh quản lý tình huống khẩn cấp và thảm họa, điều quan trọng là phải hiểu các nguyên tắc về rủi ro tương ứng và mối liên hệ của chúng với việc đảm bảo an toàn và phúc lợi của những người tham gia NDIS.

Cân bằng nguyên tắc cốt lõi của NDIS về lựa chọn và kiểm soát cá nhân với rủi ro tương ứng trong trường hợp khẩn cấp và quản lý thảm họa là điều cần thiết để đảm bảo sự an toàn, phúc lợi và quyền tự chủ của người khuyết tật.

Lập kế hoạch hợp tác, chiến lược truyền thông và hỗ trợ liên tục là những thành phần quan trọng trong việc xây dựng các cộng đồng kiên cường đáp ứng nhu cầu đa dạng của mọi người dân, bao gồm cả những người tham gia NDIS.

Trong quản lý tình huống khẩn cấp và thảm họa, rủi ro tương ứng thừa nhận rằng không phải một kế hoạch phù hợp với tất cả, và các biện pháp can thiệp phải tương ứng với mức độ rủi ro và sở thích của từng cá nhân.

Điều đó có nghĩa là tìm ra sự cân bằng giữa việc đảm bảo an toàn cho mọi người trong khi tôn trọng sự độc lập và lựa chọn của họ, cũng như điều chỉnh các chiến lược quản lý rủi ro phù hợp với nhu cầu và hoàn cảnh của từng cá nhân.

### Điều này ảnh hưởng đến tổ chức của tôi như thế nào?

Các Tiêu chuẩn Thực hành NDIS được thiết kế sao cho phù hợp. Cách nhà cung cấp NDIS chứng tỏ họ đáp ứng từng tiêu chuẩn phải phù hợp với quy mô, kích cỡ và hỗ trợ mà họ cung cấp.

Khi quý vị đang xem xét cách quý vị sẽ đáp ứng các nghĩa vụ của mình như được quy định trong Tiêu chuẩn Thực hành NDIS về Quản lý Thảm họa và Tình huống Khẩn cấp, quý vị nên áp dụng các nguyên tắc về rủi ro tương ứng.

Xem xét **các loại hỗ trợ** mà quý vị cung cấp cho Người tham gia NDIS, **mức độ rủi ro** đặt ra cho họ nếu những hỗ trợ này bị gián đoạn hoặc không thể cung cấp, và **sở thích cá nhân** của họ về cách họ mong muốn được hỗ trợ.

Quý vị cũng cần suy nghĩ về những dịch vụ khác mà người đó có thể tiếp cận và cách tổ chức của quý vị phù hợp với hệ thống hỗ trợ tổng thể của họ.

Đọc các nghiên cứu điển hình sau đây để hiểu rõ hơn về cách áp dụng rủi ro tương ứng trong việc lập kế hoạch ứng phó với trường hợp khẩn cấp và thảm họa của tổ chức quý vị.

# Các Nghiên cứu Trường hợp Tương phản giữa Nhà cung cấp Hỗ trợ Cộng đồng và Dân cư Lớn và Nhà cung cấp Hỗ trợ Trị liệu Nhỏ

## Phân giới thiệu

Nghiên cứu điển hình này xem xét cách hai Nhà cung cấp NDIS, một lớn và một nhỏ, áp dụng các phương pháp tiếp cận rủi ro tương ứng trong việc lập kế hoạch khẩn cấp để đảm bảo an toàn và phúc lợi cho khách hàng của họ trong trường hợp khẩn cấp và thảm họa. Nghiên cứu nhấn mạnh sự khác biệt trong chiến lược và phân bổ nguồn lực giữa hai nhà cung cấp dựa trên quy mô và dịch vụ cung cấp của họ.

## Nhà cung cấp Lớn: Dịch vụ Người khuyết tật ABC

### Bối cảnh

Dịch vụ Người khuyết tật ABC (ABC) là nhà cung cấp NDIS lớn cung cấp hỗ trợ tại khu dân cư và cộng đồng cho người khuyết tật. Với nhiều cơ sở dân cư và các chương trình cộng đồng, ABC phục vụ lượng khách hàng đa dạng trên khắp một số tiểu bang và vùng lãnh thổ của Úc.

### Thách thức

ABC phải đối mặt với những thách thức trong việc phát triển chiến lược lập kế hoạch khẩn cấp do quy mô và sự phức tạp trong hoạt động của họ:

**Nhu cầu Đa dạng của Khách hàng:** ABC hỗ trợ các cá nhân có Tình trạng khuyết tật khác nhau và có các yêu cầu hỗ trợ khác nhau, đòi hỏi phải đánh giá rủi ro toàn diện và ứng phó khẩn cấp phù hợp.

**Trải rộng về mặt Địa lý:** Hoạt động trên nhiều khu vực có nghĩa là ABC cần giải quyết các rủi ro về mặt địa lý và điều phối các hoạt động ứng phó khẩn cấp ở các địa điểm khác nhau.

### Phương thức tiếp cận

ABC đã áp dụng cách tiếp cận rủi ro tương ứng phù hợp với hoạt động quy mô lớn của mình:

**Đánh giá Rủi ro Toàn diện:** Tiến hành đánh giá rủi ro kỹ lưỡng tại từng cơ sở dân cư và địa điểm chương trình cộng đồng, xác định các mối nguy tiềm ẩn, tính dễ bị tổn thương của khách hàng và rủi ro cụ thể của cơ sở.

**Lập kế hoạch Tập trung:** Đã phát triển các kế hoạch và giao thức ứng phó khẩn cấp tập trung để đảm bảo tính nhất quán trên tất cả các địa điểm đồng thời cho phép điều chỉnh cục bộ dựa trên các rủi ro cụ thể.

**Đào tạo và Điều phối Nhân viên:** Cung cấp đào tạo mở rộng cho nhân viên trên tất cả các địa điểm và thiết lập một hệ thống điều phối tập trung để tạo điều kiện thuận lợi cho việc liên lạc, phân bổ nguồn lực và cộng tác trong các trường hợp khẩn cấp.

**Tích hợp Công nghệ:** Tận dụng công nghệ, chẳng hạn như hệ thống thông báo khẩn cấp và hồ sơ khách hàng điện tử, để tăng cường liên lạc, quản lý dữ liệu và theo dõi nhu cầu hỗ trợ khách hàng trong trường hợp khẩn cấp.

## Nhà cung cấp nhỏ: Hỗ trợ Trị liệu 123

### Bối cảnh

Hỗ trợ Trị liệu 123 (123) là một nhà cung cấp NDIS nhỏ chuyên hỗ trợ trị liệu cho người khuyết tật. Hoạt động trong một khu vực địa lý duy nhất, 123 cung cấp các dịch vụ trị liệu được cá nhân hóa cho khách hàng tại nhà và môi trường cộng đồng của họ.

### Thách thức

123 phải đối mặt với những thách thức đặc biệt do quy mô nhỏ và nguồn lực hạn chế:

**Nhân sự Hạn chế:** 123 có một nhóm nhỏ các nhà trị liệu, gây khó khăn cho việc phân bổ nguồn lực cho việc lập kế hoạch và ứng phó với trường hợp khẩn cấp trong khi vẫn duy trì việc cung cấp dịch vụ trị liệu.

**Nhu cầu Cá nhân hóa của Khách hàng:** Mỗi khách hàng trị liệu đều có mục tiêu trị liệu, yêu cầu hỗ trợ và sở thích giao tiếp riêng, đòi hỏi phải có chiến lược ứng phó và lập kế hoạch khẩn cấp được cá nhân hóa.

### Phương thức tiếp cận

123 đã áp dụng cách tiếp cận rủi ro tương ứng phù hợp với hoạt động quy mô nhỏ của mình:

**Đánh giá Rủi ro Mục tiêu:** Tiến hành đánh giá rủi ro tập trung cụ thể cho khu vực địa lý được phục vụ, xác định các mối nguy hiểm cục bộ, tính dễ bị tổn thương của khách hàng và các rủi ro liên quan đến trị liệu liên quan đến nhà của khách hàng và môi trường cộng đồng.

**Kế hoạch dành cho Khách hàng được Cá nhân hóa:** Đã thảo luận về sự cần thiết phải có kế hoạch quản lý trường hợp khẩn cấp với từng khách hàng và giới thiệu mọi người đến các nguồn lực sẵn có để hỗ trợ họ tự thực hiện việc này. Các sắp xếp hỗ trợ thay thế được ghi lại cho từng khách hàng trị liệu, xem xét các mục tiêu trị liệu, hạn chế di chuyển, ưu tiên giao tiếp và nhu cầu hỗ trợ trong và sau các trường hợp khẩn cấp. Cung cấp thông tin chi tiết về các tổ chức khác có thể hỗ trợ phát triển các kế hoạch cá nhân hóa toàn diện cho những người mà những người đó cho biết họ muốn điều này, hoặc họ được coi là đặc biệt dễ bị tổn thương.

**Quan hệ Đối tác Cộng đồng:** Thiết lập quan hệ đối tác với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe địa phương và các nhà cung cấp liệu pháp khác để tăng cường hỗ trợ lẫn nhau, chia sẻ nguồn lực và hợp tác trong các trường hợp khẩn cấp ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ trị liệu.

**Trao quyền cho Nhân viên:** Trao quyền cho các nhà trị liệu bằng đào tạo và nguồn lực để ứng phó hiệu quả với các trường hợp khẩn cấp trong cộng đồng địa phương của họ, nhấn mạnh vào việc ra quyết định nhanh chóng, chăm sóc lấy khách hàng làm trung tâm và thích ứng với nhu cầu của từng khách hàng.

### Kết quả

Cả ABC và 123 đều áp dụng thành công các phương pháp tiếp cận rủi ro tương ứng trong nỗ lực lập kế hoạch khẩn cấp của họ:

ABC đã thể hiện khả năng lập kế hoạch và phối hợp tập trung hiệu quả để giải quyết sự phức tạp của các hoạt động quy mô lớn và cơ sở khách hàng đa dạng ở nhiều địa điểm.

123 đã giới thiệu các đánh giá rủi ro có mục tiêu, kế hoạch cá nhân hóa khách hàng và quan hệ đối tác cộng đồng để giải quyết các rủi ro liên quan đến trị liệu và đảm bảo các phản ứng khẩn cấp lấy khách hàng làm trung tâm trong khu vực dịch vụ nhỏ của mình.

## Phản kết luận

Bất chấp sự khác biệt về quy mô và dịch vụ cung cấp, cả nhà cung cấp NDIS lớn và nhỏ đều có thể áp dụng hiệu quả các phương pháp tiếp cận rủi ro tương ứng trong việc lập kế hoạch khẩn cấp để đảm bảo an toàn và phúc lợi cho khách hàng của họ. Bằng cách điều chỉnh các chiến lược phù hợp với bối cảnh và nguồn lực cụ thể của họ, các nhà cung cấp có thể nâng cao khả năng chuẩn bị và ứng phó với tình huống khẩn cấp, đồng thời thúc đẩy hoạt động chăm sóc khách hàng làm trung tâm và khả năng phục hồi của cộng đồng.

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