



Chiến Lược Đa Dạng về Văn Hóa và Ngôn Ngữ

2024-2028

Vietnamese | Tiếng Việt

Tri ân Đất nước

NDIA ghi nhận các dân tộc Thổ dân và dân Đảo Torres Strait của đất nước này và những Người Trông coi Truyền thống của các vùng đất mà Cơ quan chúng tôi đang hoạt động.

Chúng tôi bày tỏ lòng kính trọng đối với những người trông coi vùng đất mà chúng tôi đang làm việc trên đó cũng như tổ tiên và các Trưởng lão trong quá khứ, hiện tại và mới nổi của họ.

NDIA cam kết tôn vinh các mối quan hệ văn hóa và tinh thần độc đáo của người Thổ dân và dân Đảo Torres Strait đối với đất đai, nước, vùng biển và những đóng góp phong phú của họ cho xã hội.

Lời nói đầu của CEO

Cơ quan Bảo hiểm cho Người Khuyết tật Toàn quốc (NDIA)

NDIA cam kết một nước Úc trong đó có sự hòa nhập của tất cả người Úc khuyết tật.

Trọng tâm của cam kết đó là trách nhiệm của chúng tôi trong việc hỗ trợ người khuyết tật đa dạng về quốc gia, ngôn ngữ và phong tục để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho tất cả những người tham gia NDIS có nguồn gốc đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ (CALD).

Chúng tôi đã nghe từ những người tham gia CALD và cộng đồng của họ về những thử thách khó khăn mà họ gặp phải khi tiếp cận và sử dụng NDIS. Chúng tôi biết rằng NDIS không phải lúc nào cũng nhận ra nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ của người tham gia. Chúng tôi hiểu rằng những người khuyết tật trong cộng đồng CALD phải đối mặt với những thử thách khó khăn liên tục để tiếp cận hỗ trợ mà họ cần.

Chúng tôi đã phát triển Chiến lược Đa dạng Văn hóa và Ngôn ngữ 2024–2028 (Chiến lược) này để đảm bảo NDIA mang lại kết quả tốt hơn cho người khuyết tật có nguồn gốc CALD.

Chiến lược được phát triển thông qua việc đồng thiết kế. Đồng thiết kế có nghĩa là chúng tôi lắng nghe và học hỏi từ những người tham gia, gia đình, nhân viên, nhà cung cấp dịch vụ và các nhóm cộng đồng. Khi phát triển Chiến lược này, chúng tôi đã làm việc cùng với những người tham gia NDIS, các bên liên quan, nhân viên và đối tác trong lĩnh vực khuyết tật và có nguồn gốc CALD để phát triển một Chiến lược phản ánh thực sự kinh nghiệm sống của những người tham gia CALD và cộng đồng của họ.

Chiến lược bao gồm Kế hoạch Hành động mà sẽ hướng dẫn chúng tôi thực hiện. Kế hoạch này sẽ theo dõi và đánh giá sự tiến bộ để đạt được kết quả của Chiến lược trong 4 năm sắp tới. Với Kế hoạch Hành động được phát triển, nó sẽ giúp chúng tôi tạo ra sự thay đổi. Nó đảm bảo rằng chúng tôi có trách nhiệm và tiếp tục lắng nghe, học hỏi và tiếp nhận phản hồi để chúng tôi cung cấp một Chiến lược đáp ứng nhu cầu của cộng đồng trong tương lai.

Tôi rất tự hào về công việc phát triển Chiến lược này. Tuy nhiên, tôi muốn thừa nhận rằng đây chỉ là khởi đầu của cuộc hành trình của chúng tôi – vẫn còn rất nhiều việc phải làm để cải thiện kết quả cho những người tham gia CALD.

Tôi xin cảm ơn Nhóm Cố Vấn Bên Ngoài (External Advisory Group - EAG) và Liên minh Sắc tộc của Người Khuyết tật Toàn quốc (National Ethnic Disability Alliance - NEDA). Hướng dẫn và lời khuyên của quý vị trong suốt quá trình đồng thiết kế và phát triển Chiến lược là hữu ích đối với chúng tôi.

Xây dựng mối quan hệ bền chặt và lâu dài với EAG, NEDA, lĩnh vực và cộng đồng là một thành tựu quan trọng đối với NDIA. Tôi mong được hợp tác chặt chẽ với nhau trong nhiều năm tới.

Nếu quý vị là một trong những người từ các cộng đồng có nguồn gốc CALD đã chia sẻ kinh nghiệm của mình với chúng tôi – cá nhân tôi vô cùng cảm ơn quý vị. Học hỏi từ quý vị có nghĩa là cùng nhau chúng ta đang nỗ lực hướng tới việc đảm bảo sự công bằng và hòa nhập cho mọi người Úc khuyết tật.

Rebecca Falkingham

Giám đốc Điều hành

Lời nói đầu của Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Liên minh Sắc tộc của Người Khuyết tật Toàn quốc (NEDA)

Chiến lược Đa dạng về Văn hóa và Ngôn ngữ (CALD) của NDIS đánh dấu một cột mốc quan trọng trong việc theo đuổi một chương trình NDIS toàn diện và công bằng hơn. Đó là một minh chứng cho sự quyết tâm của NDIA trong việc học hỏi từ quá khứ và làm việc cùng với các cộng đồng CALD để xây dựng một tương lai tốt đẹp hơn. Chiến lược xem xét các rào cản mà người khuyết tật có nguồn gốc CALD phải đối mặt khi tiếp cận và sử dụng NDIS và tìm cách khắc phục các rào cản này thông qua hành động thích hợp và kịp thời.

Rút ra từ kinh nghiệm và sự tham gia của NEDA trong việc đồng thiết kế Chiến lược, tôi thật háo hức khi thấy trọng tâm của chiến lược vẫn mang lại kết quả hữu hình,

tích cực cho người khuyết tật có nguồn gốc CALD. Chiến lược sẽ duy trì một quá trình năng động và tiếp diễn, trong đó Cơ quan Bảo hiểm cho Người Khuyết tật Toàn quốc (National Disability Insurance Agency (NDIA)) liên tục đánh giá tiến độ phát triển, thích ứng với hoàn cảnh thay đổi nhưng tiếp tục đáp ứng với những thử thách khó khăn và cơ hội mới xuất hiện.

Điều quan trọng nhất là tôi hy vọng rằng những người khuyết tật có nguồn gốc CALD sẽ tiếp tục ở vị trí hàng đầu trong Chiến lược này. Sự tham gia liên tục của họ sẽ đảm bảo rằng những hiểu biết và chuyên môn vô giá của họ được khai thác để thực hiện và giám sát thành công Chiến lược và Kế hoạch Hành động của Chiến lược. Chúng tôi tại NEDA xin cam kết sẽ luôn hợp tác với người khuyết tật có nguồn gốc CALD, cơ quan NDIA, các thành viên Nhóm Cố Vấn Bên Ngoài (EAG) và các bên liên quan khác để thúc đẩy sự thay đổi tích cực.

Maryanne Cosic

Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Mục lục

1. Phần giới thiệu	6
2. Phương pháp đồng thiết kế	8
2.1 Quản trị dự án	8
2.2 Quy trình đồng thiết kế	8
2.3 Quản trị và báo cáo	12
3. Lý do thay đổi	15
4. Chiến lược	18
4.1 Cơ sở hạ tầng	18
4.2 Năng lực nhân viên	20
4.3 Giao tiếp để sử dụng	21
4.4 Tiếp thị	22
4.5 Dữ liệu	23
4.6 Tiếp cận	24
5. Những bước tiếp theo	25
6. Phụ lục A	26
7. Phụ lục B	28
8. Phụ lục C	31

1. Phần giới thiệu

Các cộng đồng đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ (CALD) là một phần không thể thiếu trong xã hội và bản sắc của nước Úc. Có khoảng 8 triệu người Úc sinh ra ở nước ngoài và khoảng 300 ngôn ngữ được sử dụng trên khắp nước Úc.¹

Trong khi 30% người Úc xác định là có nguồn gốc CALD, chỉ có 10% người tham gia Chương trình Bảo hiểm cho Người Khuyết tật Toàn quốc (NDIS) được nhận định có nguồn gốc CALD. Đối với những người có nguồn gốc CALD, có những thử thách khó khăn và rào cản đặc biệt trong việc tìm hiểu, tiếp cận và sử dụng NDIS.

Để cải thiện kết quả cho những người tham gia có nguồn gốc CALD, Cơ quan Bảo hiểm cho Người Khuyết tật Toàn quốc (National Disability Insurance Agency - NDIA) cam kết phát triển Chiến lược Đa dạng Văn hóa và Ngôn ngữ 2024–2028 (Chiến lược) và Kế hoạch Hành động mới.

Khi xây dựng Chiến lược, NDIA nhằm mục đích:

- tăng khả năng tiếp cận và tham gia NDIS cho các cộng đồng CALD
- tăng việc sử dụng các kế hoạch NDIS của những người tham gia có nguồn gốc CALD
- cải thiện trải nghiệm với NDIS, bao gồm các quy trình, hệ thống và nhân viên của NDIS, cho cộng đồng và những người tham gia có nguồn gốc CALD.

Chiến lược này đã được phát triển thông qua việc đồng thiết kế. Đồng thiết kế liên quan đến sự hợp tác với những người khuyết tật có nguồn gốc CALD (bao gồm những người tham gia có nguồn gốc CALD), gia đình và người chăm sóc của họ, các cơ quan cao cấp, các tổ chức đại diện cho người khuyết tật và các nhà cung cấp dịch vụ ở mọi giai đoạn phát triển Chiến lược.

Liên minh Sắc tộc của Người Khuyết tật Toàn quốc (NEDA), Tổ chức dành cho Người Khuyết tật trên toàn quốc đã cho lời khuyên liên tục về các quyền hạn dành cho người khuyết tật có nguồn gốc CALD. Cơ quan NDIA cũng thành lập Nhóm Cố Vấn Bên Ngoài (EAG) để lắng nghe, học hỏi và giúp các cộng đồng CALD đạt được những thành tựu tốt hơn. EAG đang làm việc với và đại diện cho những người khuyết tật từ các cộng đồng CALD.

¹ Trong tài liệu này, 'CALD' đề cập đến những người thuộc hoặc xác định là đến từ một nền văn hóa hoặc ngôn ngữ khác. NDIA có một Kế hoạch Hành động và Chiến lược cho Người Bản Địa riêng biệt để cải thiện kết quả cho người Bản Địa bị khuyết tật.

Chiến lược nhằm giải quyết các rào cản được xác định thông qua quá trình đồng thiết kế. Những rào cản này bao gồm:

- Các hệ thống, quy trình và thiết kế cung cấp dịch vụ NDIS không bao gồm các cộng đồng CALD.
- Nhân viên NDIS và các tổ chức đối tác không hiểu nhu cầu văn hóa hoặc cách tương tác tốt nhất với các cộng đồng CALD.
- Không thể tiếp cận thông tin liên lạc của chương trình NDIS và không phản ánh sự đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ.
- Dịch vụ hỗ trợ người khuyết tật an toàn và phù hợp về mặt văn hóa còn hạn chế.
- Dữ liệu nắm bắt chính xác kinh nghiệm và nhu cầu của những người tham gia CALD còn hạn chế.²

Ủy ban Điều tra Tối cao về Bạo hành, Ngược đãi, Bỏ bê và Bóc lột Người Khuyết tật (Ủy ban Điều tra Tối cao) cũng nhận ra những rào cản này. Ủy ban Điều tra Tối cao nhận thấy rằng NDIS là "quá phức tạp cho nhiều người [có nguồn gốc CALD] để họ tiếp cận".³

Ủy ban Điều tra Tối cao cũng phát hiện ra rằng những người khuyết tật có nguồn gốc CALD ít thành công hơn trong việc đáp ứng các tiêu chí để nhận chương trình NDIS, có nhiều khả năng bị lợi dụng và có nhu cầu về mặt văn hóa và ngôn ngữ mà hệ thống không phải lúc nào cũng đáp ứng. Chúng tôi cũng lắng nghe những thử thách khó khăn này qua các cuộc trò chuyện với những người tham gia NDIS trong quá trình xem xét lại chương trình NDIS vào năm 2023.⁴

Các mục tiêu và hành động trong Chiến lược đã được phát triển để giải quyết những rào cản này. Kế hoạch Hành động cũng đã được phát triển để đảm bảo Chiến lược có thể được thực hiện và để đo lường tiến độ phát triển của nó. Chiến lược và Kế hoạch Hành động sẽ được sử dụng chung với nhau để cải thiện kết quả cho người khuyết tật có nguồn gốc CALD.

Chiến lược và Kế hoạch Hành động phù hợp với những phát hiện và khuyến nghị từ Ủy ban Điều tra Tối cao và Đánh giá NDIS.

Chiến lược và Kế hoạch Hành động sẽ góp phần xây dựng một chương trình NDIS toàn diện và đáp ứng về mặt văn hóa phù hợp với các mục tiêu của Chiến lược Người khuyết tật của Úc giai đoạn 2021–2031.⁵

² NDIS, [NDIS CALD Strategy 2023 – 2027 - Discover Phase Report](#) [PDF 297KB], 2022.

³ The Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People with Disability, [Báo cáo nghiên cứu - Hướng tới khả năng tiếp cận thực tiễn tốt nhất đối với các dịch vụ dành cho người khuyết tật đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ](#) [PDF 1.786KB], 2023.

⁴ NDIS Review Panel, [Những gì chúng tôi đã nghe báo cáo](#), 2023.

⁵ Department of Social Services, [Chiến lược Người Khuyết tật của Úc giai đoạn 2021–2031](#), 2021.

2. Phương pháp đồng thiết kế

Cơ quan NDIA cam kết tham gia theo những cách có ý nghĩa và dễ tiếp cận để mang lại kết quả tốt hơn cho người khuyết tật. Cam kết này có nghĩa là kinh nghiệm sống của những người tham gia và gia đình là cốt lõi của việc thiết kế và thực hiện chính sách cho chương trình NDIS.

Tại NDIA, đồng thiết kế là một quá trình hợp tác. Nó liên quan đến việc hợp tác giữa người khuyết tật, gia đình, người chăm sóc của họ và các thành viên của ngành để thiết kế các hỗ trợ và dịch vụ cho người khuyết tật. Các mối quan hệ hợp tác then chốt với NEDA và EAG là rất quan trọng đối với việc đồng thiết kế của Chiến lược. Các nhóm này đã cung cấp hướng dẫn và chuyên môn trong quá trình phát triển Chiến lược.

2.1 Quản trị dự án

NEDA đã làm việc cùng với NDIA để phát triển Chiến lược. Họ đã cho lời khuyên và phản hồi về phương cách tiếp cận và đảm bảo rằng kinh nghiệm sống và quan điểm về CALD được nhận thức cho mọi giai đoạn phát triển của Chiến lược.

NDIA đã thành lập EAG để giám sát việc đồng thiết kế Chiến lược. Các thành viên trong nhóm này là từ khắp nơi của nước Úc. Họ đại diện cho những người tham gia có nguồn gốc CALD, các nhóm khuyết tật, các nhóm CALD và những người có kiến thức chuyên môn về các vấn đề có ảnh hưởng đến cộng đồng CALD.

EAG chịu trách nhiệm để:

- đảm bảo rằng các phương cách tiếp cận và đồng thiết kế có thể dễ sử dụng để một loạt các cộng đồng CALD có thể tham gia vào chương trình
- cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ trong việc lập kế hoạch cho các hoạt động tương tác
- kết nối NDIS với các cộng đồng và cá nhân
- tán thành Chiến lược và Kế hoạch Hành động cuối cùng.

Danh sách các tổ chức là thành viên của EAG nằm trong [Phụ lục A](#).

NDIA cũng thành lập một nhóm công tác nội bộ. Các thành viên của nhóm bao gồm các bên liên quan cấp cao trong NDIA. Vai trò của nhóm công tác nội bộ là cung cấp sự tư vấn về chủ đề. Nhóm này cũng sẽ hỗ trợ cho việc thực hiện các hành động của Chiến lược.

2.2 Quy trình đồng thiết kế

Chiến lược được đồng thiết kế với những người khuyết tật có nguồn gốc CALD, các cơ quan cao cấp, các tổ chức đại diện cho người khuyết tật, đại diện ngành, các tổ

chức bệnh vực, nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên NDIS. Quá trình đồng thiết kế tuân theo Khung Tham gia NDIA.⁶

Quá trình đồng thiết kế diễn ra theo 3 giai đoạn.

- 1. Giai đoạn Khám phá** liên quan đến việc hiểu những thử thách khó khăn mà người tham gia CALD phải đối mặt.
- 2. Giai đoạn Phát triển** liên quan đến việc đưa ra các giải pháp cho người tham gia CALD và các bên liên quan.
- 3. Giai đoạn Cung cấp và Đánh giá** liên quan đến việc cung cấp Chiến lược và Kế hoạch Hành động CALD, kế tiếp theo dõi và đánh giá kết quả trong 4 năm tới.

Giai đoạn Khám phá

Giai đoạn Khám phá bắt đầu vào tháng 10/2021. Mục đích của giai đoạn Khám phá là để hiểu những thử thách khó khăn mà người có nguồn gốc CALD phải đối mặt khi tiếp cận và sử dụng NDIS. Hai cuộc hội thảo, 6 nhóm tập trung và 12 cuộc thảo luận một đối một đã được tổ chức với những người khuyết tật có nguồn gốc CALD, gia đình của họ, người chăm sóc và EAG.

Những thử thách được nghe một cách nhất quán qua cuộc trò chuyện với những người tham gia CALD đều được tập hợp thành nhóm trong các lĩnh vực ưu tiên. NDIA và NEDA đã làm việc chặt chẽ với nhau để đảm bảo các mục tiêu của Chiến lược và Kế hoạch Hành động là để giải quyết các lĩnh vực ưu tiên này.

NEDA và EAG đã thống nhất về các lĩnh vực và mục tiêu ưu tiên. Kế tiếp, họ đã chia sẻ những điều này với EAG thông qua các diễn đàn và thảo luận khác nhau vào đầu năm 2022. Các lĩnh vực ưu tiên này đã được công bố trong Báo cáo Khám phá vào năm 2022 và được nêu trong Mục 3 của tài liệu Chiến lược này.⁷

Giai đoạn Phát triển

Giai đoạn Phát triển diễn ra từ tháng 10/2022 đến tháng 10/2023. Nó liên quan đến việc xác định các hành động và giải pháp để thực hiện các mục tiêu. Trong giai đoạn này, mọi người được yêu cầu tập trung vào các giải pháp thực tế hoặc kết quả lý tưởng cho những thử thách khó khăn được xác định trong giai đoạn Khám phá.

NDIA đã làm việc với hơn 800 người khuyết tật có nguồn gốc CALD, cũng như gia đình của họ, người chăm sóc và lĩnh vực CALD. Cung cấp nhiều sự kiện và hoạt động tương tác khác nhau rất quan trọng đối với NDIA. Nó đảm bảo những người khuyết tật có nguồn gốc CALD cảm thấy được hỗ trợ để chia sẻ kinh nghiệm và ý tưởng của họ để cải thiện chương trình NDIS.

⁶ NDIS, [Khung Tham gia NDIA](#), 2022.

⁷ NDIS, [Chiến lược NDIS CALD 2022–2027 - Báo cáo Giai đoạn Khám phá\[PDF 297KB\]](#), 2022.

Các phương thức tương tác bao gồm:

- nhóm tập trung
- trò chuyện với cộng đồng
- các cuộc họp với các bên liên quan trên toàn quốc
- các buổi cung cấp thông tin cho công chúng.

Các cá nhân và tổ chức tham gia trong giai đoạn Phát triển đại diện cho nhiều loại khuyết tật, nguồn gốc CALD, vị trí địa lý và độ tuổi. Trong số các nhóm đại diện về văn hóa và ngôn ngữ có:

- các nền văn hóa và nhóm ngôn ngữ mới và mới nổi (các nhóm gần đây mới đến hoặc định cư tại Úc)
- người di dân và tị nạn theo diện nhân đạo
- cộng đồng d/Người Khiếm thính, Điếc lặn mù và có thính lực kém
- cộng đồng thanh thiếu niên đa văn hóa.

Vui lòng tham khảo [Phụ lục B](#) để biết danh sách đầy đủ của các nhóm văn hóa và ngôn ngữ đã tham gia.

Nhóm Tập trung

Các nhóm Tập trung bắt đầu vào cuối năm 2022. Các nhóm này tập trung vào 6 chủ đề phù hợp với các lĩnh vực ưu tiên đã được thống nhất trong giai đoạn Khám phá.

Mỗi nhóm tập trung được đồng lãnh đạo bởi một thành viên EAG và có sự tham dự của những người tham gia CALD, gia đình, người chăm sóc của họ, đại diện ngành và các chuyên gia về chủ đề từ cơ quan NDIA.

Tổng cộng, có 38 người tham dự 6 nhóm tập trung khác nhau. Mỗi nhóm gặp nhau tổng cộng 3 lần.

Mục đích của các nhóm tập trung là hội thảo các hành động và giải pháp để thực hiện được các mục tiêu được nêu ra trong giai đoạn Khám phá.

Trò chuyện với Cộng đồng

Trò chuyện với Cộng đồng diễn ra vào đầu năm 2023. Đây là những cuộc gặp mặt không chính thức, chủ yếu là gặp trực tiếp người khuyết tật từ các cộng đồng CALD.

Các cuộc trò chuyện được tạo điều kiện thuận lợi bởi một thành viên đáng tin cậy trong cộng đồng của họ, người có mối quan hệ hiện có với nhóm. Mục đích của những cuộc trò chuyện này là để lắng nghe từ những người mà NDIS thường không tương tác tốt và những người ít có khả năng tham gia trực tuyến.

Tổng cộng có khoảng 150 người đã tham gia vào 15 cuộc trò chuyện được tổ chức trên cả nước. Vai trò của NDIA trong các cuộc trò chuyện này là lắng nghe.

Nhiều cuộc trò chuyện đã được nói bằng ngôn ngữ của người tham gia. Trong những trường hợp này, các bản ghi âm đã xóa nhận dạng đã được dịch sang tiếng Anh. Các cuộc trò chuyện bao gồm sự thảo luận chuyên sâu về các bài học và hành động mà đã được thảo luận trong các nhóm tập trung. Điều này đảm bảo các hành động phản ánh nhu cầu của một số lượng lớn hơn những người khuyết tật có nguồn gốc CALD, gia đình và người chăm sóc của họ.

Các buổi cung cấp Thông tin

Các buổi cung cấp thông tin trực tuyến cho công chúng diễn ra vào tháng 2/2023. Trong các buổi này, NDIA đã chia sẻ những phát hiện từ các nhóm tập trung và các cuộc trò chuyện cộng đồng. Các buổi cung cấp thông tin tập trung vào việc chương trình NDIS có thể được cải thiện như thế nào cho người khuyết tật có nguồn gốc CALD.

Những người tham dự là gồm những người dân từ khắp nước Úc. Họ đến từ các nền văn hóa và ngôn ngữ khác nhau và đã có kinh nghiệm sống về khuyết tật.

Những người tham dự được khuyến khích chia sẻ ý kiến phản hồi, ý tưởng và kinh nghiệm của họ qua email, tham gia khảo sát hoặc bài đăng.

Khoảng 500 người đã tham dự 3 buổi thông tin. Những người tham dự đã theo dõi với 140 bài gửi bằng văn bản được cung cấp thông qua các câu trả lời khảo sát, email và bài đăng.

Một buổi cung cấp thông tin cũng được tổ chức cho các nhà cung cấp dịch vụ. Buổi thông tin này được Dịch vụ cho Người khuyết tật Quốc gia (National Disability Services - NDS) tổ chức. Nó thảo luận về việc chương trình NDIS hoạt động như thế nào cho những người tham gia CALD, tập trung vào các vấn đề và giải pháp liên quan đến các nhà cung cấp dịch vụ.

Tham gia của các Bên Liên quan trên Toàn quốc

NDIA đã mời nhiều tổ chức chia sẻ ý kiến phản hồi của họ thông qua việc giao tiếp bằng văn bản hoặc tham khảo ý kiến cá nhân vào cuối năm 2022.

Các cuộc tham khảo ý kiến cá nhân đã được tổ chức với khoảng 20 tổ chức đại diện cho các cộng đồng CALD trên khắp nước Úc. Danh sách các tổ chức đã tham gia vào các cuộc tham khảo ý kiến này có thể được tìm thấy trong [Phụ lục B](#).

Sự kiện Hội nghị Thượng đỉnh CALD 2023

Các mục tiêu và hành động được đồng thiết kế thông qua tất cả các hoạt động tham gia đã được thử nghiệm với EAG tại Hội nghị Thượng đỉnh CALD 2023.

Mục đích của Hội nghị Thượng đỉnh CALD là thảo luận, phản ánh và chỉnh sửa các mục tiêu và hành động được đề xuất và tìm ra bất kỳ sự cách biệt hoặc lĩnh vực nào cần được cải thiện.

Tán thành Chiến lược của EAG

EAG đã tán thành dự thảo Chiến lược và Kế hoạch Hành động cuối cùng tại một cuộc họp trực tuyến vào tháng 8/2023.

EAG tán thành:

- phương cách tiếp cận quản trị cho Chiến lược
- kế hoạch theo dõi, báo cáo Chiến lược
- vai trò liên tục của họ.

Giai đoạn Phân phối và Đánh giá

Giai đoạn cuối cùng của quá trình đồng thiết kế là phân phối, thực hiện và đánh giá Chiến lược CALD mới.

Kế hoạch Hành động hoạt động song song với Chiến lược này. Sẽ có đánh giá liên tục để đảm bảo Kế hoạch Hành động được thực hiện thành công. Kế hoạch Hành động khái quát phương cách tiếp cận đánh giá cho vấn đề này. NDIA cam kết thực hiện phương pháp đồng thiết kế. Nó cũng cam kết cung cấp và đánh giá Chiến lược. Bằng cách thực hiện các cam kết này, NDIS có thể hiểu rõ hơn, đáp ứng và cung cấp các dịch vụ cho cộng đồng CALD.

2.3 Quản trị và báo cáo

Để đạt được các mục tiêu của Chiến lược, các cấu trúc quản trị và trách nhiệm giải trình rõ ràng đã được hình thành. Chúng bao gồm báo cáo, giám sát và đánh giá các hoạt động minh bạch và liên tục. Điều này sẽ hỗ trợ việc thực hiện Chiến lược. Nó cũng sẽ đảm bảo rằng EAG, lĩnh vực CALD và cộng đồng nhận được phản hồi liên tục.

Quản trị

Phương pháp báo cáo và giám sát cho Chiến lược tuân theo Chính sách Đánh giá của Chính phủ Liên Bang. Đó là bao gồm thu thập dữ liệu và theo dõi tiến độ phát triển.⁸

Các thành viên EAG, những người đồng thiết kế và phát triển Chiến lược cũng sẽ tham gia vào việc làm thế nào để thực hiện và đánh giá Chiến lược. Họ có trách nhiệm:

- đại diện cho tiếng nói và nhu cầu của người khuyết tật có nguồn gốc CALD
- cung cấp thông tin và tư vấn để hỗ trợ việc thực hiện Chiến lược
- xem xét và cung cấp phản hồi về tiến độ phát triển và cập nhật.

Những trách nhiệm này và kỳ vọng cho EAG nằm trong Điều khoản Tham chiếu được cập nhật. Điều này đã được EAG xác nhận.

EAG sẽ bảo đảm những người tham gia CALD, các nhóm khuyết tật, các cơ quan chủ yếu và những người có kiến thức chuyên môn về các vấn đề CALD được đại diện trong việc thực hiện Chiến lược.

Nhóm công tác nội bộ của NDIA sẽ giúp thực hiện Chiến lược. Nhóm này chịu trách nhiệm đưa ra quyết định, điều phối, đo lường và báo cáo về tiến độ phát triển của các hành động của Chiến lược.

Báo cáo và giám sát

NDIA sẽ cung cấp thông tin cập nhật thường xuyên cho EAG, ngành và cộng đồng CALD để cho thấy sự tiến bộ. Thông tin gồm có:

- **Báo cáo tiến độ thường niên** sẽ nêu khái quát tiến độ phát triển đối với các hành động và kết quả đạt được của Chiến lược. Các báo cáo này sẽ cho biết thông tin cập nhật về các đo lường tiến độ phát triển. Chúng sẽ được công bố trên trang mạng của NDIS.
- **Cập nhật tiến độ giữa năm** sẽ cung cấp tổng quan về tiến độ phát triển đối với từng hành động. Bản cập nhật này sẽ được cung cấp tới EAG.

Những người khuyết tật có nguồn gốc CALD, EAG và lĩnh vực CALD sẽ tiếp tục cung cấp sự phản hồi để đảm bảo rằng Chiến lược và Kế hoạch Hành động luôn được cập nhật và tiếp tục đáp ứng nhu cầu của cộng đồng CALD.

⁸ Department of the Treasury, [Chính sách Đánh giá của chính phủ Liên Bang](#), 2021.

Do đó, các hành động, kết quả và chỉ số có thể được cải thiện để phản ánh phản hồi này. Báo cáo thường niên và cập nhật tiến độ phát triển sẽ nêu chi tiết của bất kỳ thay đổi nào như vậy.

Kế hoạch hành động nêu khái quát các kết quả và các biện pháp đo lường tiến độ phát triển cho từng [hành động](#), trong thời gian ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

3. Lý do thay đổi

Khi bắt đầu quá trình đồng thiết kế, một loạt các nhóm tập trung, thảo luận nhóm và thảo luận một - một đã được tổ chức với những người tham gia CALD, gia đình và người chăm sóc họ. Những người tham gia đã chia sẻ kinh nghiệm của họ và những thử thách khó khăn mà họ phải đối mặt khi tiếp cận và sử dụng NDIS.

Những thử thách khó khăn được nghe thường nhất có thể được tìm thấy trong bản Báo cáo về Giai đoạn Khám phá.⁹ Báo cáo này đã được EAG hỗ trợ và xác nhận.

Các thử thách khó khăn được tập hợp thành nhóm trong các lĩnh vực ưu tiên:

Lĩnh vực ưu tiên 1: Cơ sở hạ tầng

Các chính sách, thủ tục và hệ thống của chương trình NDIS không phản ánh nhu cầu về văn hóa và ngôn ngữ của mọi người tham gia.

Những thử thách khó khăn là:

- Hệ thống khuyết tật của Úc và NDIS rất khó hiểu và khó sử dụng.
- Các hệ thống và quy trình NDIS không công nhận các nền văn hóa, truyền thống, sự hiểu biết về khuyết tật và vai trò gia đình tồn tại trong các cộng đồng CALD.

Lĩnh vực ưu tiên 2: Năng lực nhân viên

Nhân viên và các tổ chức đối tác NDIS không cung cấp nhất quán các dịch vụ an toàn và hòa nhập cho tất cả các nền văn hóa.

Những thử thách khó khăn là:

- Những người tham gia CALD và những người được chỉ định đại diện cho người tham gia, gia đình và người chăm sóc không tiếp cận được với chương trình NDIS và nhân viên của tổ chức đối tác, vốn là những người hiểu nhu cầu về văn hóa của người tham gia hoặc cung cấp dịch vụ một cách hiệu quả, an toàn và có ý nghĩa.

⁹ NDIS, [NDIS CALD Strategy 2023–2027 - Discover Phase Report \[PDF 297KB\]](#), 2022.

Lĩnh vực ưu tiên 3: Giao tiếp dễ sử dụng

Thông tin mà NDIA chia sẻ không dễ hiểu đối với tất cả các nền văn hóa và ngôn ngữ.

Những thử thách khó khăn là:

- Thông tin được chia sẻ về NDIS rất phức tạp. Ngay cả khi được dịch sang ngôn ngữ, các thông tin này không phải lúc nào cũng đáp ứng nhu cầu của cộng đồng CALD.
- Những cách thức hạn chế, trong đó việc giao tiếp của nhân viên và tổ chức đối tác NDIS với người nộp đơn và người tham gia không phải lúc nào cũng phản ánh các cách mà cộng đồng CALD cần được tương tác hoặc cách họ muốn tương tác.

Lĩnh vực ưu tiên 4: Tiếp thị

Không có đủ hỗ trợ và dịch vụ đáp ứng nhu cầu của những người tham gia CALD.

Những thử thách khó khăn là:

- Những người tham gia CALD không được hỗ trợ để nhận biết và lựa chọn các dịch vụ.
- Các nhà cung cấp dịch vụ không được hỗ trợ để thúc đẩy các hỗ trợ và dịch vụ cụ thể, an toàn và đáp ứng về mặt văn hóa.

Lĩnh vực ưu tiên 5: Dữ liệu

Dữ liệu được NDIA sử dụng cần được cải thiện để hiểu rõ hơn về những người tham gia CALD và sự hỗ trợ mà họ cần.

Những thử thách khó khăn là:

- Định nghĩa về 'CALD' được NDIS sử dụng không đủ bao quát để nhận dạng chính xác những người có nguồn gốc CALD. Nó không nắm bắt đầy đủ các đặc điểm về văn hóa và ngôn ngữ.
- Các bên liên quan không nhận biết dữ liệu NDIS có sẵn công khai về người tham gia CALD và cách sử dụng dữ liệu này.

5 lĩnh vực ưu tiên đầu tiên đã giúp hướng dẫn các cuộc thảo luận và tương tác với các cộng đồng CALD trong giai đoạn Phát triển.

Lĩnh vực ưu tiên thứ sáu, 'Tiếp cận', đã được đưa vào trong quá trình tương tác của giai đoạn Phát triển.

Lĩnh vực ưu tiên này đã được thêm vào để đáp ứng đối với các ý kiến phản hồi cho rằng NDIS cần hỗ trợ tốt hơn cho những người có nguồn gốc CALD vẫn đang tìm hiểu về NDIS hoặc chưa biết gì về NDIS.

Lĩnh vực ưu tiên 6: Tiếp cận

Có sẵn các hỗ trợ và dịch vụ hạn chế để tiếp cận và kết nối mọi người từ mọi nền văn hóa, ngôn ngữ và cộng đồng với chương trình NDIS.

Những thử thách khó khăn là:

- Nhiều người khuyết tật có nguồn gốc CALD không được cung cấp thông tin để giúp họ hiểu tính hội đủ điều kiện cho NDIS và quy trình nộp đơn. Họ cũng gặp phải những rào cản trong việc tiếp cận thông tin.
- Nhiều người khuyết tật có nguồn gốc CALD có những hiểu biết khác nhau về khuyết tật và khi nào có thể là thời điểm thích hợp để nhận hỗ trợ.
- Việc truy cập vào các nguồn tài liệu (bao gồm cả nội dung bằng ngôn ngữ) để hỗ trợ người khuyết tật có nguồn gốc CALD để hiểu về NDIS thì bị hạn chế.

Những thử thách khó khăn bao quát hơn

Những thử thách được liệt kê trong mỗi lĩnh vực ưu tiên đã hướng dẫn việc đồng thiết kế các hành động và mục tiêu trong Chiến lược (chi tiết trong Phần 4).

Trong suốt quá trình xây dựng Chiến lược và Kế hoạch Hành động, người tham gia CALD, gia đình và người chăm sóc họ cũng thảo luận về các vấn đề và thử thách rộng lớn hơn mà họ gặp phải với NDIS.

Những vấn đề này làm tăng thêm những thử thách mà cộng đồng CALD đã trải qua. Chi tiết về các vấn đề này có thể được tìm thấy trong [Phụ lục C](#).

4. Chiến lược

Chiến lược nhằm cải thiện kết quả cho những người tham gia CALD bằng cách giải quyết 6 lĩnh vực ưu tiên:

1. Cơ sở hạ tầng
2. Năng lực nhân viên
3. Giao tiếp dễ sử dụng
4. Tiếp thị
5. Dữ liệu
6. Tiếp cận.

Mỗi lĩnh vực trong số 6 lĩnh vực đều có mục tiêu và hành động.

- **Mục tiêu:** là những kết quả lâu dài mà NDIA muốn đạt được.
- **Hành động:** là những gì NDIA sẽ thực hiện để đạt được các mục tiêu.

28 hành động đã được phát triển và sẽ được thực hiện cùng với những người khuyết tật có nguồn gốc CALD, gia đình và người chăm sóc của họ, NEDA, EAG và các đại diện của ngành khác.

Chiến lược này được hỗ trợ bởi một [Kế hoạch Hành động](#) riêng biệt để hướng dẫn việc thực hiện, giám sát và báo cáo các hành động.

4.1 Cơ sở hạ tầng

Cơ sở hạ tầng là về nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ được xây dựng trong NDIS và các hệ thống, chính sách và thủ tục của các tổ chức đối tác.

Mục tiêu 1

NDIA sử dụng các định nghĩa thống nhất và đồng thiết kế của cụm từ 'an toàn về mặt văn hóa' và 'dịch vụ đáp ứng và phù hợp về mặt văn hóa'.

Hành động

1. Làm việc với các cộng đồng, các tổ chức đối tác, nhà cung cấp dịch vụ dành cho người khuyết tật CALD và Ủy ban NDIS để định nghĩa 'an toàn về mặt văn hóa' và 'dịch vụ đáp ứng và phù hợp về mặt văn hóa'.

Mục tiêu 2

Các chính sách, thủ tục và hệ thống NDIS cho phép sự tiếp cận một cách công bằng với NDIS và sử dụng các kế hoạch cho người khuyết tật có nguồn gốc CALD.

Hành động

2. Xem xét lại và cập nhật Hướng dẫn Hoạt động của NDIS để chắc chắn các hướng dẫn mang tính hòa nhập, an toàn về mặt văn hóa và nhận ra nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ của người tham gia (dựa trên kết quả của Hành động 1).
3. Phát triển và cung cấp hướng dẫn cho các nhà lập kế hoạch để nâng cao hiểu biết của họ về các hỗ trợ cần thiết cho những người tham gia CALD. Điều này nên bao gồm:
 - a. hỗ trợ cho những người tham gia CALD thực hiện kế hoạch nếu ngôn ngữ hoặc văn hóa là rào cản
 - b. có sẵn các nguồn tài liệu bằng ngôn ngữ cho những người tham gia CALD
 - c. tài trợ để những người tham gia CALD có thể tham gia hoạt động xã hội và cộng đồng nhiều hơn
 - d. tăng cường sử dụng các phương pháp giao tiếp có thể tiếp cận được về mặt văn hóa và ngôn ngữ.
4. Phát triển và xuất bản tài liệu hướng dẫn để giúp nhân viên và các tổ chức đối tác của NDIS hỗ trợ tốt hơn cho người tị nạn và di dân mới đến qua quy trình nộp đơn xin NDIS một cách phù hợp và kịp thời về mặt văn hóa.
5. Làm việc với các cơ quan chính phủ để hỗ trợ tốt hơn cho người tị nạn và di dân mới đến để tiếp cận NDIS. Điều này có thể bao gồm việc sử dụng thông tin từ các cuộc đánh giá sức khỏe và các tài liệu hỗ trợ được hoàn thành trước khi đến nước Úc để giúp xác định người khuyết tật hiệu quả hơn.

Mục tiêu 3

Các quy trình giao tiếp NDIS với cộng đồng và những người tham gia CALD thì phù hợp về mặt văn hóa, hiệu quả và minh bạch, đồng thời thúc đẩy sự tin tưởng.

Hành động

6. Làm việc với Ủy ban NDIS để phát triển và thực hiện các quy trình và hướng dẫn. Những điều này sẽ giúp những người khuyết tật có nguồn gốc CALD phản hồi và kháng cáo các quyết định về NDIS theo những cách an toàn và dễ tiếp cận về mặt văn hóa.

4.2 Năng lực nhân viên

Năng lực của nhân viên là về việc nhân viên NDIS và các tổ chức đối tác có sự hiểu biết và khả năng cung cấp dịch vụ an toàn và đáp ứng về mặt văn hóa cho những người tham gia và gia đình của họ.

Mục tiêu 4

Nhân viên và các tổ chức đối tác của NDIS hiểu rõ và đáp ứng nhu cầu về mặt văn hóa và ngôn ngữ của người tham gia và những nhu cầu này ảnh hưởng như thế nào đến việc hỗ trợ khuyết tật của họ.

Hành động

7. Làm việc với các cộng đồng CALD, các cơ quan chính phủ (bao gồm Ủy ban NDIS) và các tổ chức phi chính phủ để cung cấp một chương trình giáo dục liên tục cho nhân viên và các tổ chức đối tác của NDIS. Chương trình sẽ làm việc để cải thiện nhận thức về văn hóa và ngôn ngữ (bao gồm d/Người Khiếm thính, Điếc lẩn mù và có thính lực kém) và khả năng cung cấp các tương tác an toàn, hiệu quả và phù hợp với những người có nguồn gốc CALD.
8. Hỗ trợ cơ hội có việc làm cho những người có nguồn gốc CALD (kể cả những người khuyết tật) tại NDIA để cải thiện sự đại diện ở tất cả các cấp.

Mục tiêu 5

Nhân viên và các tổ chức đối tác của NDIS sử dụng an toàn về mặt văn hóa và thực hành nhận thức về tổn thương trong tất cả các cam kết.

Hành động

9. Làm việc với các cộng đồng CALD, các cơ quan chính phủ (bao gồm cả Ủy ban NDIS) và các tổ chức phi chính phủ để xây dựng giáo dục và đào tạo cho an toàn về mặt văn hóa, chống kỳ thị chủng tộc và thực hành nhận thức về tổn thương trong các chương trình đào tạo của NDIA.
10. Phát triển và cung cấp đào tạo và nguồn tài liệu cho nhân viên và các tổ chức đối tác của NDIS đối với việc sử dụng thông dịch viên và các hỗ trợ ngôn ngữ khác để cải thiện trải nghiệm của người khuyết tật có nguồn gốc CALD khi tương tác với NDIS.

11. Xây dựng kế hoạch và chương trình hòa nhập CALD để tiếp tục phát triển và tiến tới một nơi làm việc an toàn và hòa nhập về mặt văn hóa cho nhân viên NDIS.
12. Thiết lập một cộng đồng thực hành chia sẻ những bài học để giúp nhân viên cải thiện kỹ năng của họ để họ có thể hỗ trợ tốt hơn cho cộng đồng d/người Khiếm thính, Điếc lặn mù và có thính lực kém. Nhóm này sẽ bao gồm nhân viên và các tổ chức đối tác của NDIS có kỹ năng sử dụng ngôn ngữ ký hiệu Auslan. Nó sẽ thúc đẩy khả năng tiếp cận thông qua các hướng dẫn, quy trình và hỗ trợ cho các cơ hội tham gia.

4.3 Giao tiếp dễ sử dụng

Giao tiếp dễ sử dụng là về việc NDIS chia sẻ thông tin theo cách đáp ứng nhu cầu về văn hóa và giao tiếp của những người tham gia CALD, gia đình và người chăm sóc của họ.

Mục tiêu 6

NDIS phải xác định và sử dụng các kênh truyền thông hiệu quả cho cộng đồng CALD và người tham gia.

Hành động

13. Làm việc với các cộng đồng CALD, Ủy ban NDIS và ngành để phát triển và thực hiện các hướng dẫn về cách giao tiếp và tham gia hiệu quả với người khuyết tật có nguồn gốc CALD. Điều này bao gồm thông tin bằng ngôn ngữ và thông qua các kênh khác nhau, chẳng hạn như video, bản thu âm và bản in.
14. Xem xét lại và cập nhật trang mạng NDIS, cổng thông tin myplace, ứng dụng My NDIS, tiện ích tìm nhà cung cấp dịch vụ, cổng thông tin my place về nhà cung cấp dịch vụ và Trung tâm Liên hệ Toàn quốc để cải thiện khả năng tiếp cận và điều hướng cho cộng đồng và người tham gia CALD. Đây là bao gồm việc sử dụng thông tin bằng ngôn ngữ và sự trợ giúp khi thông tin bằng ngôn ngữ không có sẵn.
15. Làm việc với các cộng đồng CALD, Ủy ban NDIS và ngành để phát triển, xuất bản và thực hiện các hướng dẫn bằng ngôn ngữ. Các hướng dẫn nên phác thảo ngôn ngữ nào về thông tin NDIS cần được dịch, để đáp ứng nhu cầu của cộng đồng và những người tham gia từ CALD.

Mục tiêu 7

Các cộng đồng và nhà cung cấp dịch vụ CALD có nhận thức và có thể tiếp cận các dịch vụ thông dịch và cải thiện sự trải nghiệm với các dịch vụ này.

Hành động

16. Soạn thảo và phát hành các định nghĩa rõ ràng của các thuật ngữ chuyên về NDIS trong các ngôn ngữ để hỗ trợ những người tham gia CALD, nhà cung cấp dịch vụ và Dịch vụ Thông và Phiên dịch (TIS) hiểu rõ hơn và truyền đạt đúng các thuật ngữ chuyên về NDIS.
17. Phát triển và truyền đạt thông tin có thể tiếp cận được cho các cộng đồng CALD, người tham gia CALD và các nhà cung cấp dịch vụ về cách tiếp cận và sử dụng TIS và các thông dịch viên thay thế khi thông dịch viên của TIS không có sẵn.
18. Xem xét lại và cập nhật các quy trình cho các cuộc họp NDIS với thông dịch viên (kể cả ngôn ngữ ký hiệu Auslan) để cải thiện phương pháp giao tiếp, bao gồm các lựa chọn cho các cuộc họp dài hơn, thông dịch viên được thích hoặc được cần và dịch vụ thông dịch trực tiếp.

4.4 Tiếp thị

Tiếp thị là về việc cải thiện sự sẵn có và cung cấp các dịch vụ NDIS phù hợp về văn hóa và ngôn ngữ. Điều này bao gồm cung cấp hỗ trợ tốt hơn cho những người tham gia CALD để tìm các nhà cung cấp dịch vụ với các dịch vụ phù hợp và an toàn về mặt văn hóa.

Mục tiêu 8

Thông tin về việc sử dụng NDIS và tiếp cận các dịch vụ phù hợp và an toàn về mặt văn hóa được truyền đạt hiệu quả đến các cộng đồng và những người tham gia CALD.

Hành động

19. Làm việc với Ủy ban NDIS để phát triển và chia sẻ thông tin với các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình NDIS. Tương tác với các nhà cung cấp dịch vụ để tăng sự hiểu biết của họ về cộng đồng địa phương. Giải thích dự tính mà họ sẽ cung cấp các hỗ trợ và dịch vụ phù hợp và an toàn về mặt văn hóa cho các cộng đồng CALD.
20. Làm việc với Ủy ban NDIS để phát triển một chiến dịch tiếp thị và truyền thông liên tục để nâng cao nhận thức về sự lựa chọn và kiểm soát. Điều này bao

gồm cách những người tham gia CALD có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ, thay đổi nhà cung cấp dịch vụ, xây dựng các biện pháp bảo vệ và khiếu nại.

21. Tham gia với Ủy ban NDIS để phát triển các tiêu chuẩn thực tiễn tối thiểu mà các nhà cung cấp dịch vụ bắt buộc phải tuân theo, cũng như các biện pháp có chất lượng để nêu khái quát các dịch vụ phù hợp về mặt văn hóa là như thế nào. Tiếp theo, thông báo rõ ràng cho những người tham gia CALD và nhà cung cấp dịch vụ về các tiêu chuẩn thực tiễn và các biện pháp có chất lượng.

Mục tiêu 9

Có thêm nhiều nhà cung cấp dịch vụ NDIS cung cấp các dịch vụ chất lượng mang tính an toàn, đáp ứng và phù hợp về văn hóa.

Hành động

22. Xác định những thử thách khó khăn và rào cản mà các tổ chức cộng đồng CALD phải đối mặt khi cung cấp hỗ trợ cho người khuyết tật (bao gồm điều phối hỗ trợ và chăm sóc trực tiếp). Làm việc với các cơ quan chính phủ và ngành để giải quyết những rào cản này.
23. Làm việc với các cơ quan chính phủ và các bên liên quan khác về việc làm thế nào để tăng số lượng thông dịch viên được chứng nhận bởi Cơ quan Công nhận về Thông dịch viên và Phiên dịch viên Toàn quốc (NAATI), những người hiểu về chương trình NDIS và quyền hạn của người khuyết tật.

4.5 Dữ liệu

Dữ liệu là về việc NDIA thu thập và sử dụng dữ liệu để hiểu rõ hơn về những người tham gia CALD và nhu cầu của họ, cải thiện dịch vụ và hiệu tác động của NDIS.

Mục tiêu 10

Định nghĩa về 'CALD' do NDIA sử dụng là được đồng thiết kế và thống nhất để hỗ trợ việc thu thập dữ liệu chính xác và hữu ích.

Hành động

24. Làm việc với các cộng đồng CALD và các cơ quan chính phủ để phát triển và xuất bản một định nghĩa toàn diện hơn về CALD để công nhận các giao điểm về văn hóa và ngôn ngữ. Cập nhật các phương pháp thu thập dữ liệu NDIA để phù hợp với định nghĩa này.

Mục tiêu 11

Dữ liệu và việc đưa ra quyết định dựa trên bằng chứng được NDIA và các bên liên quan sử dụng để cải thiện dịch vụ, kinh nghiệm và kết quả nhận được của người tham gia CALD.

Hành động

25. Nghiên cứu, xác định và công bố dữ liệu mới về những người tham gia có nguồn gốc CALD để giúp nhân viên, các tổ chức đối tác của NDIS và ngành đưa ra quyết định dựa trên bằng chứng tốt nhất có thể.

4.6 Tiếp cận

Tiếp cận là về việc xây dựng các hỗ trợ và dịch vụ có mục tiêu để giáo dục và kết nối với mọi người và cộng đồng mà NDIA trước đây chưa tương tác tốt.

Mục tiêu 12

Có nhiều nhận thức và hiểu biết hơn về NDIS và người khuyết tật trong cộng đồng CALD. Điều này bao gồm tính hội đủ điều kiện để xin NDIS, quy trình nộp đơn và kỳ thị tiềm ẩn đối với người khuyết tật như một rào cản trong việc tiếp cận chương trình NDIS.

Hành động

26. Làm việc với Ủy ban NDIS và cộng đồng CALD để phát triển một chiến lược nhằm nâng cao nhận thức về NDIS và quyền của người khuyết tật trong các cộng đồng CALD được nhắm đến, đồng thời giải quyết sự kỳ thị có thể xảy ra đối với người khuyết tật. Cần sử dụng nhiều kênh tương tác khác nhau, với thông tin có sẵn bằng ngôn ngữ.
27. Xác định, phát triển và hỗ trợ các hoạt động của các tổ chức cộng đồng nhằm nâng cao nhận thức về NDIS (bao gồm cả tính hội đủ điều kiện) và giảm sự kỳ thị đối với người khuyết tật trong các cộng đồng CALD được nhắm đến. Phát triển truyền thông rõ ràng cho ngành để thúc đẩy các hoạt động này và cung cấp hướng dẫn về cách nhân viên và các tổ chức đối tác của NDIS có thể tham gia và hỗ trợ.
28. Làm việc với các tổ chức và cơ quan đại diện trong ngành để xây dựng các kỹ năng của các dịch vụ chính thống (bao gồm các chuyên gia y tế như bác sĩ đa khoa, chuyên viên thuộc ngành y tế tương cận và bác sĩ chuyên khoa). Tập trung vào cách hỗ trợ người khuyết tật có nguồn gốc CALD để họ tiếp cận và sử dụng NDIS.

5. Những bước tiếp theo

Chiến lược sẽ hoạt động từ đầu năm 2024 đến năm 2028. [Kế hoạch hành động](#) sẽ được sử dụng cùng với Chiến lược. Kế hoạch này liệt kê:

- mỗi hành động sẽ được thực hiện như thế nào
- lịch trình thực hiện cho mỗi hành động
- kết quả của mỗi hành động
- các biện pháp theo dõi, đánh giá tiến độ phát triển.

Báo cáo tiến độ thường niên đầu tiên sẽ được công bố vào cuối năm 2024. Báo cáo này sẽ trình bày tiến độ phát triển để đạt sự thành tựu cho các hành động và kết quả của Chiến lược. Là một phần trong tiến độ phát triển này, NDIA sẽ mời EAG và các bên liên quan khác cho ý kiến phản hồi.

Lắng nghe và học hỏi từ các ý kiến phản hồi theo thời gian có nghĩa là NDIA có thể tiếp tục đáp ứng nhu cầu của những người tham gia CALD bằng cách đáp ứng những thay đổi và phản hồi từ các lĩnh vực CALD và khuyết tật.

Các chức năng giám sát và báo cáo liên tục của Chiến lược sẽ cho thấy NDIS đang cải thiện như thế nào để giúp người khuyết tật có nguồn gốc CALD tham gia vào chương trình cũng như sẽ xác định các lĩnh vực cần được cải thiện.

NDIA cam kết sẽ tiếp tục hợp tác chặt chẽ với những người khuyết tật có nguồn gốc CALD, gia đình và người chăm sóc của họ, các cơ quan chủ yếu, các tổ chức đại diện cho người khuyết tật và các nhà cung cấp dịch vụ. NDIA sẽ làm điều này để đảm bảo Chiến lược có thể đáp ứng nhu cầu của cộng đồng CALD và các lĩnh vực CALD và khuyết tật trong tương lai.

6. Phụ lục A

External Advisory Group membership list (Danh sách thành viên Nhóm Cố Vấn Bên Ngoài (theo tổ chức))

- Action on Disability within Ethnic Communities (Hoạt Động dành cho Người Khuyết Tật trong các Cộng đồng Sắc Tộc)
- Amparo Advocacy Inc
- Canberra Multicultural Community Forum (Diễn đàn Cộng Đồng Đa Văn Hóa Canberra)
- Disability Advocacy Network Australia (Mạng Lưới Bệnh Vực Người Khuyết Tật của Úc)
- Deaf Australia (tổ chức Người Khiếm Thính Úc Châu)
- Disability Rights Advocacy Service (Dịch Vụ Bệnh Vực Quyền Lợi của Người Khuyết Tật)
- Cultura (trước đây là Diversitat)
- Diversity and Disability Alliance (Liên Minh về Đa Dạng và Người Khuyết Tật)
- Ethnic Communities' Council of Victoria (Hội Đồng các Cộng Đồng Sắc Tộc của Victoria)
- Ethnic Communities Services Co-operative (Cộng tác về các Dịch Vụ dành cho Cộng Đồng Sắc Tộc)
- Federation of Ethnic Communities' Council of Australia (Liên Đoàn Hội Đồng các Cộng Đồng Sắc Tộc của Úc)
- Đại học Griffith
- Inclusion Australia (Hội Nhập Úc Châu)
- Independent Advisory Council to the NDIA (Hội đồng Cố vấn Độc lập của cơ quan NDIA)
- Gia đình/Thân nhân
- Mental Health Australia (Sức Khỏe Tâm Thần của Úc)
- Migrant Resource Centre Launceston (Trung Tâm Tài Nguyên Di Dân Launceston)
- Migrant Resource Centre North-West (Trung Tâm Tài Nguyên Di Dân North-West)
- Multicultural Council of the Northern Territory (Hội Đồng Đa Văn Hóa của Lãnh Thổ Bắc Úc)
- Multicultural Disability Advocacy Association of NSW (Hiệp Hội Bệnh Vực Người Khuyết Tật Đa Văn Hóa NSW)

- Multicultural Youth Advocacy Network/s – Youth Disability CALD Collective (Mạng Lưới Bệnh Vực Thanh Thiếu Niên Đa Văn Hóa - Nhóm Thanh Thiếu Niên Khuyết Tật CALD)
- National Disability Insurance Agency (Cơ quan Bảo Hiểm cho Người Khuyết Tật Toàn Quốc)
- NDIS Quality and Safeguards Commission (Ủy Ban Chất Lượng và Bảo Vệ NDIS)
- National Ethnic Disability Alliance (Liên Minh Sắc tộc của Người Khuyết Tật Toàn Quốc)
- NSW Refugee Health Service (Dịch Vụ Y tế cho Người Tị Nạn NSW)
- Người tham gia, gia đình và người được đề cử làm người chăm sóc
- People with Disability Australia (Người Khuyết Tật Úc)
- Settlement Council of Australia (Hội Đồng Định Cư của Úc)
- Settlement Services International (Dịch Vụ Định Cư Quốc Tế)
- Speak My Language (Nói Ngôn Ngữ Của Tôi)
- SydWest Multicultural Services (Dịch Vụ Đa Văn Hóa SydWest)
- TASC National (TASC Toàn quốc)
- Đại học Sydney
- Women with Disabilities Australia (Phụ Nữ Khuyết Tật của Úc)

7. Phụ lục B

Tổng quan về mức độ tương tác

NDIA đã tương tác với những người được xác định là có nguồn gốc văn hóa từ các vùng sau:

- Trung Mỹ
- Nam Mỹ
- Quần đảo Ca-ri-bê
- Châu Âu – Bắc
- Châu Âu – Trung
- Châu Âu – Đông
- Châu Phi – Bắc
- Châu Á – Đông Bắc
- Châu Á – Trung
- Châu Á – Nam
- Châu Á – Đông Nam
- Châu Á – Tây
- Quần đảo Thái Bình Dương

NDIA đã tham gia với những người được xác định có nguồn gốc ngôn ngữ là:

- Tiếng Anh
- Tiếng Ả-rập
- Tagalog
- Tiếng Tamil
- Tiếng Nhật
- Tiếng Bengali
- Tiếng Nga
- Tiếng Pháp
- Tiếng Đức
- Tiếng Quảng Đông
- Tiếng Việt
- Tiếng Phổ thông
- Phương ngữ Phúc Kiến
- Tiếng Mã Lai

NDIA đã tương tác với các cá nhân và các nhóm được xác định là một phần của các cộng đồng sau:

- Nhóm cộng đồng người Hoa
- Các nhóm đa văn hóa hỗn hợp
- Nhóm nhân viên của ngành công nghiệp tình dục (từ các cộng đồng CALD khác nhau)
- Nhóm cộng đồng Ả Rập
- Nhóm chăm sóc người Việt
- Nhóm cộng đồng Afghanistan
- Nhóm di dân nhân đạo người Nepal
- Nhóm thanh thiếu niên CALD
- Nhóm cộng đồng người tị nạn Ezidi (Yazidi)
- Nhóm cộng đồng Punjabi
- Nhóm cộng đồng Hindu
- Nhóm cộng đồng d/Người Khiếm thính, Điếc lẩm mù, và có thính lực kém

NDIA đã tương tác với các tổ chức sau đây như một phần của sự tham gia của các bên liên quan trên toàn quốc:

- Access Community Services Limited (còn gọi Access) (tổ chức Tiếp cận các Dịch vụ Cộng đồng)
- Access Plus WA Deaf (Tiếp cận Plus cho Người Khiếm Thính WA)
- Active Refugee and Migrant Integration in Australia (tổ chức Hội Nhập cho Người Tị Nạn và Di Dân ở Úc)
- Amparo Advocacy Inc
- Australia Refugee Association (Hiệp Hội Người Tị Nạn Úc)
- Australian Migrant Resource Centre (Trung Tâm Tài Nguyên Di Dân Úc)
- Centacare
- Community Access and Services SA (Dịch Vụ và Tiếp Cận Cộng Đồng Nam Úc)
- Deaf Connect (Kết Nối cho Người Khiếm Thính)
- Deafblind Western Australians (Người Điếc lẩm Mù Tây Úc)
- Ethnic Communities' Council of NSW Incorporated (Hội Đồng Cộng Đồng Sắc Tộc NSW)
- Fortify Health Group (Nhóm Y tế Fortify)
- Multicultural Communities Council of SA (Hội Đồng của các Cộng Đồng Đa Văn Hóa Nam Úc)
- Multicultural Australia (Đa Văn Hóa Úc)
- National Care Society (Hiệp Hội Chăm Sóc Quốc Gia)

- Queensland Program of Assistance to Survivors of Torture and Trauma (Chương trình Trợ Giúp những Người Sống Sót Sau Tra Tấn và Tổn Thương của Queensland)
- Foundation House (Quỹ cho những Người Sống Sót sau Tra Tấn)
- Western Australian Association of the Deaf Inc. (Hiệp hội Người Khiếm Thính Tây Úc)
- World Wellness Group (Nhóm Sức Khỏe Thế Giới)

8. Phụ lục C

Những cân nhắc và vấn đề rộng lớn hơn

Chiến lược và Kế hoạch Hành động đề cập đến 6 lĩnh vực ưu tiên được xác định trong quá trình đồng thiết kế. Phần 3 trình bày những thử thách khó khăn chủ yếu trong các lĩnh vực ưu tiên này.

Những cân nhắc và thử thách bổ sung đã được nêu ra trong suốt quá trình xây dựng Chiến lược và Kế hoạch Hành động. Những cân nhắc và thử thách này ảnh hưởng đến cách người tham gia có nguồn gốc CALD, gia đình và người chăm sóc tiếp cận và sử dụng chương trình NDIS. Những điều này cũng được lắng nghe qua các cuộc trò chuyện với những người tham gia trong quá trình xem xét lại chương trình NDIS (2023).

Mặc dù không được giải quyết thông qua chiến lược này, những hiểu biết được liệt kê dưới đây dự kiến sẽ cung cấp thông tin cho công việc trong tương lai và cải thiện cách NDIA tương tác với người khuyết tật.

- **Nộp đơn xin NDIS:** quy trình nộp đơn có nhiều bước và gây nhầm lẫn. Cũng có những thử thách khó khăn trong việc hiểu rõ và thu thập bằng chứng cần thiết. Điều này được kết hợp bởi nhiều nguồn thông tin và sự sai lệch giữa các lĩnh vực y tế và khuyết tật.
- **Tính giao thoa:** trải nghiệm của người khuyết tật từ các cộng đồng CALD bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố hình thành nên bản sắc của họ như xác định giới tính, khuynh hướng tình dục, tôn giáo hoặc nguồn gốc về kinh tế xã hội. Tính giao thoa này đòi hỏi sự hỗ trợ và đáp ứng riêng biệt từ nhân viên, quy trình và hệ thống của chương trình NDIS.
- **Chất lượng nhà cung cấp dịch vụ:** chất lượng của dịch vụ dành cho người khuyết tật không nhất quán và bị ảnh hưởng bởi NDIA do ít khả năng giám sát chất lượng và bảo vệ người tham gia qua những trải nghiệm với các nhà cung cấp dịch vụ chưa đăng ký.
- **Sự cạnh tranh của các nhà cung cấp dịch vụ:** việc thị trường không có sự cạnh tranh hoặc hành vi không cạnh tranh của các nhà cung cấp dịch vụ có thể dẫn đến việc người tham gia sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ cho nhiều hỗ trợ khác nhau. Điều này có thể dẫn đến xung đột lợi ích và làm giảm sự lựa chọn và kiểm soát của người tham gia.

- **Thiếu sự hợp tác giữa các cơ quan chính phủ:** cần có sự liên kết nhiều hơn để nhận dạng và cung cấp sự hỗ trợ cần thiết (ví dụ: để xây dựng các kỹ năng về tiếng Anh).
- **Giới hạn của cơ sở cung cấp dịch vụ y tế:** các chuyên gia y tế (kể cả bác sĩ đa khoa) thiếu kiến thức và động lực để nâng cao kiến thức của họ về cách hỗ trợ mọi người một cách thích hợp với đơn xin yêu cầu cung cấp dịch vụ.
- **Kinh nghiệm về bạo hành trong nhà và gia đình:** bạo hành trong nhà và gia đình là nguyên nhân tạo thêm rào cản cho người tham gia khi tiếp cận và sử dụng các hỗ trợ của chương trình NDIS.

National Disability Insurance Agency (Cơ quan Bảo Hiểm cho Người Khuyết Tật Toàn Quốc)

ndis.gov.au

Điện thoại 1800 800 110

Webchat ndis.gov.au

Theo dõi chúng tôi trên các kênh xã hội của chúng tôi

[Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [YouTube](#), [LinkedIn](#)

Dành cho người cần trợ giúp với tiếng Anh

TIS: 131 450

Dành cho người khiếm thính hoặc có thính lực kém

TTY: 1800 555 677

Tiếp âm Giọng nói: 1800 555 727

Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia: relayservice.gov.au