



# 文化和語言多元化策略

## 行動計劃

2024 至 2028 年度

Chinese (Traditional) | 繁體中文

## 承認原住民國家儀式

國家殘障人士保險局 ( National Disability Insurance Agency , 英文簡稱「NDIA」) 承認澳洲原住民和托雷斯海峽島島民為國家殘障人士保險局工作所處土地之傳統監護者。

國家殘障人士保險局向這片工作所處土地之監護者，以及過去、現在和未來的祖先和長老致以敬意。

國家殘障人士保險局承諾尊重原住民和托雷斯海峽島島民於這片土地、水域及海洋所持有之獨有文化和精神聯繫，以及其對社會作出之豐厚貢獻。

# 文化和語言多元化策略 ( Cultural and Linguistic Diversity Strategy )

## 2024 至 2028 年度行動計劃

### 目錄

引言	4
行動計劃	4
概覽	5
1. 基礎建設	7
2. 員工工作能力	14
3. 無障礙通訊內容	21
4. 市場	27
5. 數據	32
6. 外展	35

# 引言

國家殘障人士保險局致力為文化和語言多元化 ( CALD ) 背景的殘障人士改善成效。

上述成效包括：

- 提升國家殘障人士保險計劃 ( National Disability Insurance Scheme , 下文簡稱「NDIS」) 的獲取及參與情況
- 提升 NDIS 的使用情況
- 改善與 NDIS 的體驗，當中包括流程、系統及職員。

2024 至 2028 年度文化和語言多元化策略 ( Cultural and Linguistic Diversity Strategy 2024 – 2028 , 簡稱「策略」) 和行動計劃 ( Action Plan ) 由文化和語言多元化背景的殘障人士採取合作式設計的方法制定，而上述人士則包括 NDIS 參保人、其家屬和照顧者、高峰組織、殘障人士代表機構及服務提供者。

行動計劃協助此項[策略](#)的實踐、匯報、監督及評估工作。

## 行動計劃

行動計劃獲國家殘障人士保險局的外部諮詢小組 ( External Advisory Group , 英文簡稱「EAG」) 制定，以指引國家殘障人士保險局如何達成策略六大優先處理範圍內的目標。

1. 基礎建設
2. 員工工作能力
3. 無障礙通訊內容
4. 市場
5. 數據
6. 外展。

此項行動計劃旨在：

- 合作設計策略期間，指引國家殘障人士保險局實踐期間制定的行動
- 為策略相關的監督、學習及評估活動提供清晰的框架
- 為國家殘障人士保險局促進問責制度及透明度，以落實策略內的各項行動。

此項策略和行動計劃配合 2021 至 2031 年度澳洲殘障人士策略的目標，並會用於建立高包容度、回應文化需要的 NDIS。

國家殘障人士保險局會定期向外部諮詢小組、文化和語言多元化行業及社群提供進度的最新消息。當中包括：

- 年度進度報告勾畫此項策略之行動及成效的進度。上述報告會更新行動計劃及相關評論文件的進展評估方法。
- 年中進展更新就各項行動的進展提供深入的概覽。

[策略文件](#)內載有如何管理、匯報及監督行動計劃的資訊。

此項策略和行動計劃受監督、評估和學習框架 ( Monitoring, Evaluation and Learning Framework ) 支援。上述框架屬於內部文件，為國家殘障人士保險局的實踐和匯報提供詳細的方法。

## 概覽

行動計劃使用下列字眼：

- 目標：國家殘障人士保險局希望達到的長遠成效。
- 行動：NDIS 達成目標所完成的事項。
- 成效：由行動預測會出現的結果和影響。
- 進展評估方法：國家殘障人士保險局如何評估成功和進度。

行動計劃的進展措施套用下列時限：

- **短期：** 零至兩年。
- **中期：** 三至四年。
- **長期：** 五年以上。

有三類進展評估方法：

- **質量評估方法：** 例如，參與體驗的意見回饋。
- **績效評估方法：** 例如，提升文化和語言多元化參保人的人數。
- **里程碑活動：** 例如，出版指引內容。

實踐此項策略之際，進展評估方法就能夠改善，並相應更新。上述改變會反映最新的見解，以提升追蹤及溝通的進度。上述進展評估方法對文化和語言多元化社群和參保人應該是相關及有意義的。

首項年度進展報告會發布進展評估方法的標準（或基準線）。隨後，持續的匯報會因應上述標準而公開。收集了進展評估方法的數據後，就會於策略實踐的首年內開始。

# 1. 基礎建設

## 目標一

國家殘障人士保險局採用參與式設計，並同意「文化安全」、「符合文化習慣及回應文化的服務」之定義。

## 行動一

與文化和語言多元化背景的殘障社群、合作夥伴、服務提供者及 NDIS 委員會合作，為「文化安全」、「符合文化習慣及回應文化的服務」之詞彙下定義。

### 短期

#### 成效

對「文化安全」和「符合文化習慣及回應文化的服務」之定義則獲得文化和語言多元化殘障社群、合作夥伴和服務提供者的同意。

#### 進展評估

對「文化安全」和「符合文化習慣及回應文化的服務」之定義則獲得行業批准。

### 中期

#### 成效

- NDIS 指引、程序及服務反映文化上安全、恰當並具備適應力的做法。
- NDIS 職員和合作夥伴對「文化安全」和「符合文化習慣及適應文化的服務」之意思有更深刻的理解。

## 進展評估

對 NDIS 指引、程序及服務多番改良，以納入「文化安全」和「符合文化習慣及回應文化的服務」之要求。

## 目標二

NDIS 政策、流程及系統讓文化和語言多元化背景的殘障人士平等地獲取 NDIS 及使用相關計劃。

## 行動二

檢閱及更新《NDIS 運作指引》( NDIS Operational Guidelines )，以確保指引具備包容度、文化安全，並承認參保人的文化和語言需要 ( 按照行動一之成效 )。

### 短期

#### 成效

《NDIS 運作指引》( NDIS Operational Guideline ) 經過審閱，並獲得更新，以確保此類指引在文化上是安全的，並承認參保人的文化需要。

#### 進展評估

獲確認、檢閱及更新的指引數量和比例承認參保人的文化需要。

### 中期

#### 成效

NDIS 運作指引具備包容度，在文化上是安全的，並承認參保人的文化需要。



## 進展評估

就數量和比例方面，指引具備包容度，在文化上是安全的，並承認參保人的文化需要。

## 行動三

向規劃員制定及提供指引，以深入了解文化和語言多元化參保人所需的支援項目。當中應包括：

- 當語言或文化被視為障礙，就配合計劃實踐支持文化和語言多元化參保人
- 為文化和語言多元化參保人提供其他語言版本的資源
- 為文化和語言多元化參保人撥款，讓其進一步參與社會及社區
- 改善溝通方法的使用，即符合文化和語言無障礙的要求。

## 短期

### 成效

規劃員認識及使用各項資源及指引，以提升對文化和語言多元化參保人支援項目的了解。

### 進展評估

- 為規劃員而設的恰當資源和指引已獲制定及發布。
- 規劃員表現出對獲取及使用此類資源及指引的方法有較深的認識。

## 中期

### 成效

- 文化和語言多元化參保人獲取多種語言資源（包括獲取前階段、規劃會議前，以及翻譯版本的參保人計劃）。

- 倘若語言構成障礙，文化和語言多元化參保人獲取與計劃實踐相關的支援服務（包括服務協調）。
- 文化和語言多元化參保人獲取更多的資金，以參與社區及社會。
- 溝通內容及渠道於文化和語言方面是無障礙的。

### 進展評估

- 文化和語言多元化參保人的人數和比例：
  - 加入 NDIS 整個過程期間（包括規劃會議前後、NDIS 語言服務）使用翻譯版本資訊的人士。
  - 獲取計劃實踐支援方面而確認有語言障礙（包括非口頭）的人士，包括支援服務協調。
  - 獲得資金參與社區及社會，及獲資助的時數。
  - 與規劃員溝通及互動匯報有正面體驗的人士（無論於文化及語言方面是否無障礙）。
- 為文化和語言多元化參保人改善計劃的使用情況。

## 行動四

制定及發布能協助 NDIS 職員和合作夥伴的指引，以切合文化需要及適時的 NDIS 申請流程改善對難民和新移民的支援服務。

### 短期

#### 成效

NDIS 職員和合作夥伴能獲取更多指引，助其以文化恰當及適時的方法，透過 NDIS 申請過程改善對難民和新移民支援的服務。

## 進展評估

為 NDIS 職員和合作夥伴而設的適當指引已獲制定及發布。

## 中期

### 成效

- 難民和新移民對獲取 NDIS 的理解和能力有所提高。
- 相關政府機構對難民和新移民如何獲取 NDIS 的理解有所提升。

## 進展評估

難民和新移民的人數和比例：

- 申請 NDIS 的人士
- 須要獲取 NDIS 的人士
- 匯報 NDIS 申請有良好體驗的人士。

## 行動五

與政府代理機構合作，為難民和新移民改善獲取 NDIS 的支援服務。當中可能包括使用醫療評估資訊，以及抵澳前完成的證明文件，以更有效的方式確認殘障人士。

## 短期

### 成效

- 相關政府代理機構和利益持有者合作為難民和新移民改善獲取 NDIS 的情況。
- 為難民和新移民改善獲取 NDIS 的情況之方法有所更新。

## 進展評估

與政府代理機構和利益持有者的活動參與計劃已完成，並處於籌備階段。

## 中期

### 成效

- 申請獲取 NDIS 期間，難民和新移民持於抵澳前已完成評估，並持有獲認可的證明文件。
- 相關政府機構對難民和新移民如何獲取 NDIS 的理解有所提升。

### 進展評估

難民和新移民申請並成功獲取 NDIS 的人數和比例。

## 目標三

與文化和語言多元化社群和參保人的 NDIS 通訊流程是切合文化需要，既有效率、又具備透明度，並能促進信任度。

## 行動六

與 NDIS 委員會共事，以制定及實踐流程及指引。上述流程及指引有助文化和語言多元化背景的殘障人士提供意見回饋，並以文化安全的無障礙方式上訴 NDIS 決定。

## 短期

### 成效

就適當的意見回饋機制及為文化和語言多元化背景的殘障人士而設的上訴決定流程，優質的研究為指引的制定提供資訊。

### 進展評估

為文化和語言多元化背景的殘障人士而設的適當意見回饋及上訴流程獲得確認、制定及實踐。

## 中期

### 成效

為文化和語言多元化背景的殘障人士而設的意見回饋流程是文化安全及無障礙的。

### 進展評估

就文化安全及無障礙方面，文化和語言多元化背景的殘障人士匯報意見回饋及上訴流程的體驗得到改善。

## 2. 員工工作能力

### 目標四

NDIS 職員和合作夥伴理解並回應參保人的文化和語言需要，以及此類需要如何影響殘障支援服務。

### 行動七

與文化和語言多元化社群、政府機構（包括 NDIS 委員會）及非政府機構合作，為 NDIS 職員和合作夥伴持續提供教育活動。上述計劃會用於提升文化和語言方面的意識（當中包括嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者），以及具備能力向文化和語言多元化背景的人士提供安全有效、有意義的恰當互動。

### 短期

#### 成效

相關文化和語言多元化社群、NDIS 委員會、政府代理機構及非政府機構會合作制定持續的教育活動。

#### 進展評估

- 相關社區和其他利益持有者會相應被確認、列出及獲邀參與。
- NDIS 職員和合作夥伴制定及提供教育活動。

### 中期

#### 成效

就文化和語言意識及理解，使用文化安全、有效恰當的方法之互動能力，NDIS 職員匯報以上兩大方面得到改善的數目及比例。

## 進展評估

- NDIS 職員和合作夥伴的人數及比例：
  - 已完成教育活動
  - 就文化和語言意識，懂得如何使用文化安全、有效恰當的方法互動，匯報得到改善。
- 文化和語言多元化參保人匯報與 NDIS 職員互動期間，文化和語言意識得到改善。

## 行動八

於國家殘障人士保險局支持文化和語言多元化背景人士（包括殘障人士）的就業機會，從而改善各級代表。

### 短期

#### 成效

文化和語言多元化職員的就業機會（包括晉升）獲得確認及探索。

#### 進展評估

為文化和語言多元化職員制定及實踐就業計劃。

### 中期

#### 成效

透過增加文化和語言多元化背景的職業數目和比例，國家殘障人士保險局反映社區的多元化。

## 進展評估

按照級別及文化和語言多元化背景，國家殘障人士保險局聘用的文化和語言多元化背景的職員數目和比例有所上升。

## 目標五

NDIS 職員和合作夥伴於所有互動當中使用文化安全、創傷知情的做法。

## 行動九

與文化和語言多元化社群、政府機構（包括 NDIS 委員會）及非政府機構合作，將文化安全、反種族歧視及創傷知情做法的教育和培訓納入至國家殘障人士保險局的培訓當中。

### 短期

#### 成效

就文化安全、反種族歧視及創傷知情的做法，文化和語言多元化社群與政府機構合作提供培訓。

#### 進展評估

NDIS 職員和合作夥伴制定及實踐相關培訓計劃。

### 中期

#### 成效

對於文化和語言多元化場合內反種族歧視及創傷知情做法的文化能力，NDIS 職員和合作夥伴有更多的認識。



## 進展評估

- NDIS 職員和合作夥伴接受培訓的參與度及參與度頻率（按照職位）。
- 對於認識及理解文化和語言多元化社群的文化和語言需要方面，NDIS 職員和合作夥伴匯報有更多的認識。
- 文化和語言多元化參保人匯報與 NDIS 職員和合作夥伴互動期間，文化和語言意識得到改善。

## 行動十

於使用傳譯服務和其他語言支援服務方面向 NDIS 職員和合作夥伴制定及提供培訓和資源，讓文化和語言多元化背景的殘障人士與 NDIS 互動期間為其改善體驗。

### 短期

#### 成效

對於有效與傳譯員及其他語言支援服務的互動，NDIS 職員和合作夥伴的能力得到提升；對上述服務的獲取方法亦有更多的認識，而且相關體驗有改善。

#### 進展評估

制定及實踐相關培訓計劃和資源。

### 中期

#### 成效

NDIS 職員、合作夥伴和傳譯員互相溝通的情況有所改善，與參保人亦然。

## 進展評估

- 就完成傳譯員教育活動及獲取相關資源方面，NDIS 職員和合作夥伴的數目及比例。
- 文化和語言多元化參保人獲取傳譯服務（按照語言及規劃等會議種類）和方法（例如親身提供）的數目及比例。
- 對於獲取及使用傳譯服務（按照文化和語言多元化社區）方面，文化和語言多元化參保人匯報相關體驗有所改善。

## 行動十一

制定文化和語言多元化包容計劃和項目，為 NDIS 職員建立及推進文化安全、包容度高的工作場所。

### 短期

#### 成效

文化和語言多元化共融計劃及活動透過有意義的諮詢和大量研究而制定。

#### 進展評估

制定及實踐文化和語言多元化共融計劃及活動。

### 中期

#### 成效

國家殘障人士保險局是文化安全、包容度高的工作場所。

#### 進展評估

增加員工保留率及為文化和語言多元化背景的 NDIS 職員而設的事業晉升機會。

## 行動十二

成立實踐社區，協助職員改善技能，讓其更有效支援嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者。上述團隊包括擅長澳洲手語的 NDIS 職員和合作夥伴。透過各項指引、流程及支援，為各種參與機會促進無障礙的環境。

### 短期

#### 成效

NDIS 職員和合作夥伴的文化能力有所加強，與嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者營造文化上恰當及安全的互動。

#### 進展評估

- 制定實踐社區。
- 對於與嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者相關的文化能力，已完成能力培養舉措的 NDIS 職員和合作夥伴之數目及比例。
- 就 NDIS 職員和合作夥伴的互動、資源的獲取情況及 NDIS 的使用，從嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者接收的意見回饋。

### 中期

#### 成效

對於與嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者的恰當互動，NDIS 職員和合作夥伴的能力得到改善。

## 進展評估

- 對於與嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者相關的文化能力，已完成能力培養舉措之數目及比例。
- 就 NDIS 職員和合作夥伴的互動、資源的獲取情況及 NDIS 的使用，從嚴重聽障患者 / 聾人、盲聾人士和聽障患者接收的意見回饋。

## 3. 無障礙通訊內容

### 目標六

對於為文化和語言多元化社群和參保人而設的有效溝通渠道，則獲 NDIS 確認及使用。

### 行動十三

與文化和語言多元化社群、NDIS 委員會及行業合作，就與文化和語言多元化背景的殘障人士有效溝通及互動的方法，制定及實踐各項指引。上述指引涵蓋翻譯版本的資訊，以及採用的多種渠道，例如影片、聲音及印刷等形式。

#### 短期

##### 成效

指引獲得制定，並納入與文化和語言多元化社群和參保人溝通和互動的最佳實踐做法當中。

##### 進展評估

最佳行事做法已獲制定及實踐。

#### 中期

##### 成效

NDIS 與文化和語言多元化社群和參保人有更多互動。

## 進展評估

就消息更新、溝通及運用的渠道之有效程度，文化和語言多元化參保人、服務提供者及行業的意見回饋。

## 行動十四

檢閱及更新 NDIS 網站、myplace 門戶、My NDIS 申請、服務提供者搜尋工具、myplace 服務提供者門戶及國家聯絡中心 ( National Contact Centre )，為文化和語言多元化社群和參保人改善無障礙及妥善使用的情況。上述渠道包括使用翻譯版本的資訊，以及於無法提供翻譯版本時能獲取的協助。

### 短期

#### 成效

NDIS 網站、myplace 門戶、My NDIS 申請、服務提供者搜尋工具、myplace 服務提供者門戶及國家聯絡中心 ( National Contact Centre )，為文化和語言多元化社群和參保人已改善無障礙及妥善使用的情況。

#### 進展評估

於 NDIS 網站、myplace 門戶、My NDIS 申請、服務提供者搜尋工具、myplace 服務提供者門戶及全澳聯絡中心，完成已確認的內容更新工作。

### 中期

#### 成效

於 NDIS 網站、myplace 門戶、My NDIS 申請、服務提供者搜尋工具、myplace 服務提供者門戶及全澳聯絡中心，文化和語言多元化參保人和社群獲取及使用以上服務的情況得到改善。

## 進展評估

於 NDIS 網站、myplace 門戶、My NDIS 申請、服務提供者搜尋工具、myplace 服務提供者門戶及全澳聯絡中心，文化和語言多元化社群的使用情況有所上升。

## 行動十五

與文化和語言多元化社群、NDIS 委員會及行業合作，以制定、發布及實踐語言指引。上述指引應列出 NDIS 資訊應予以翻譯的語言，以滿足文化和語言多元化社群和參保人的需要。

### 短期

#### 成效

文化和語言多元化申請者和參保人能查閱及明白翻譯版本的資訊。

#### 進展評估

- 適當的語言翻譯指引已獲制定、發布及實踐。
- 文件的數量和比例及其他通訊內容已洽當地翻譯為指引確認的語言。

### 中期

#### 成效

以適當的語言提供的資訊，文化和語言多元化參保人和申請者的理解能力提升。

#### 進展評估

文化和語言多元化背景的參保人和申請者匯報以偏好語言獲取 NDIS 資訊的能力提高。

## 目標七

文化和語言多元化社群和服務提供者知道能夠獲取傳譯服務，並且使用這類服務的經驗得到改善。

## 行動十六

就不同語言的特定 NDIS 詞彙制定及發布清晰的定義，以支援文化和語言多元化參保人、服務提供者及翻譯和傳譯服務 ( Translating and Interpreting Services，下文簡稱「TIS」) 深入了解特定的 NDIS 詞彙，並有效溝通。

### 短期

#### 成效

將 NDIS 特定的詞彙翻譯為其他語言，讓文化和語言多元化參保人、服務提供者及 TIS 深入了解及傳遞此類詞彙的意思。

#### 進展評估

增加 TIS 傳譯員獲取 NDIS 及殘障人士服務的特定資源。

### 中期

#### 成效

於不同文化場合，TIS 傳譯員以不同語言理解及傳遞 NDIS 特定詞彙意思的能力有所上升。

#### 進展評估

TIS 傳譯員完成 NDIS 和殘障人士的特定培訓及獲取資源的人數和比例。



## 行動十七

TIS 傳譯員無法提供服務時，向文化和語言多元化社群、文化和語言多元化參保人、服務提供者制定及傳遞無障礙資訊，以了解如何獲取及使用傳譯服務，並尋找其他傳譯員。

### 短期

#### 成效

對於獲取使用翻譯和傳譯服務，以及無法使用 TIS 傳譯服務時應尋找替代傳譯員，文化和語言多元化社群、參保人和服務提供者具備此方面的恰當資訊。

#### 進展評估

就如何獲取使用翻譯和傳譯服務，以及無法使用 TIS 傳譯服務時應如何尋找替代傳譯員兩方面制定及實踐資訊。

### 中期

#### 成效

文化和語言多元化參保人、NDIS 職員、合作夥伴和服務提供者獲取（並恰當使用）傳譯服務。

#### 進展評估

- 更多文化和語言多元化參保人、NDIS 職員、合作夥伴和服務提供者使用傳譯服務。
- 文化和語言多元化參保人、NDIS 職員、合作夥伴和服務提供者獲取傳譯服務的體驗有改善。

## 行動十八

檢查及更新需要傳譯服務（包括澳洲手語）的 NDIS 會議之流程，從而改善溝通方法，包括選擇延長會議時間，要求或偏向具備所需技能、知識及經驗的傳譯員，以及現場傳譯服務。

### 短期

#### 成效

對於需要傳譯服務的規劃會議，NDIS 職員和合作夥伴能獲取及明白已更新的相關流程，從而改善與文化和語言多元化參保人的溝通質量。

#### 進展評估

- 需要傳譯服務的 NDIS 會議流程已獲檢閱及更新，以改善有效的溝通情況。
- NDIS 會議預約的傳譯員人數和比例，包括延長會議時間（當使用傳譯服務時），會議期間及現場會議使用所需或偏向的傳譯員。

### 中期

#### 成效

牽涉傳譯員（包括澳洲手語）的規劃及規劃檢閱會議恰當反映文化和語言多元化參保人的需要和偏向。

#### 進展評估

- 文化和語言多元化參保人匯報於 NDIS 會議期間使用傳譯服務的體驗有所改善。
- NDIS 會議預約的傳譯員人數和比例，包括延長會議時間（當使用傳譯服務時），會議期間及現場會議使用所需或偏向的傳譯員。

## 4. 市場

### 目標八

就使用 NDIS 及獲取文化安全的適當服務之資訊，以有效的方式向文化和語言多元化社群及參保人傳遞。

### 行動十九

與 NDIS 委員會合作制定資訊，並向 NDIS 服務提供者分享。與服務提供者商談，助其提升對當地社區的理解。向服務提供者講解自身的期望，即為文化和語言多元化社群提供安全恰當的支援項目和服務。

#### 短期

##### 成效

對於如何向文化和語言多元化社群提供文化安全的恰當支援項目和服務，聚焦的市場資訊讓 NDIS 服務提供者提高此方面的理解。

##### 進展評估

與 NDIS 服務提供者分享的資訊及參與的活動獲得制定及實踐，以改善文化安全層面和服務。

#### 中期

##### 成效

對於為文化和語言多元化社群而設的文化安全及恰當的支援項目和服務，服務提供者的理解提升了，而提供能力亦有改善。

## 進展評估

服務提供者對資訊及參與的有效度，以提升對文化安全及恰當支援項目的理解。

## 行動二十

與 NDIS 委員會合作推行市場活動，並持續地溝通，以提升對選擇和控制的意識。當中包括文化和語言多元化參保人能如何選擇及轉換服務提供者，設立保障及提出投訴。

### 短期

#### 成效

適當的市場推廣活動提高對選擇及控制的認識，於選擇 NDIS 服務提供者期間，包括轉換服務提供者、保障及提出投訴各方面的指引，亦增加文化和語言多元化參保人的能力。

#### 進展評估

制定及實踐適當的市場推廣活動。

### 中期

#### 成效

文化和語言多元化參保人對自身的選擇及控制權提高了認識，並於評估 NDIS 服務提供者方面的能力亦有改善。

#### 進展評估

就個人權利、轉換服務提供者的方法、潛在剝削的風險，及提出投訴的方法，文化和語言多元化參保人匯報於以上方面的認識有所提升。

## 行動二十一

與 NDIS 委員會商討，以制定服務提供者須遵循的最低行事標準，以及勾畫符合文化所需服務的質量評估。隨後向文化和語言多元化參保人和服務提供者清晰傳遞行事標準和質量評估。

### 短期

#### 成效

行事標準和質量措施讓服務提供者提供文化敏感、創傷知情及安全的服務。

#### 進展評估

向服務提供者和參保人制定、實踐及傳遞行事標準和質量措施。

### 中期

#### 成效

服務提供者有能力提供文化敏感、創傷知情及安全的服務。

#### 進展評估

- 服務提供者配合行事標準和質量措施的數目和比例。
- 服務提供者及文化和語言多元化參保人對行事標準和質量措施的意見回饋。
- 為服務提供者及文化和語言多元化參保人而設的行事標準和質量措施，用於推廣以上方面的溝通策略之有效度。

## 目標九

有更多 NDIS 服務提供者提供切合文化、回應文化的優質安全服務。

## 行動二十二

確認文化和語言多元化社區機構提供殘障人士支援服務所面對的挑戰和障礙（當中包括支援服務協調和直接護理）。與政府代表機構及行業合作，以應對上述障礙。

### 短期

#### 成效

文化和語言多元化社區機構有較大機會及支援，以提供殘障人士支援服務（當中包括服務協調及直接護理）。

#### 進展評估

對於影響文化和語言多元化社區機構提供殘障人士支援服務的障礙，相關方面的確認及溝通。

### 中期

#### 成效

文化和語言多元化社區機構有能力進入 NDIS 市場提供殘障人士支援服務。

#### 進展評估

對於影響文化和語言多元化社區機構能夠提供殘障人士支援服務的障礙，減少已確認的障礙所採取的行動。

## 行動二十三

對於獲全國筆譯及傳譯評審局（National Accreditation Authority for Translators and Interpreters，下文簡稱「NAATI」）認可並了解 NDIS 和殘障人士權利的傳譯員，與政府代表機構及其他利益持有者合作，以提升上述人士之數目。

## 短期

### 成效

政府代表機構與其他利益持有者合作，並倡議各項計劃，對理解 NDIS 及殘障人士權利的優質傳譯員增加相關人數。

### 進展評估

政府代表機構及其他利益持有者制定及完成相關參與活動的人數和比例。

## 中期

### 成效

- 增加支援文化和語言多元化參保人及其與 NDIS 互動的優質傳譯員人數。
- 提升新入職的傳譯員及現有傳譯員對 NDIS 及殘障人士權利的理解。

### 進展評估

- 對於（現有及已規劃）合作或倡議的適當計劃之數目及比例。
- 支援文化和語言多元化參保人與 NDIS 互動（按語言），並獲 NAATI 認證的傳譯員人數及比例。

## 5. 數據

### 目標十

國家殘障人士保險局採用參與式設計，並就支持收集準確有用的數據對「文化和語言多元化」之定義達成協議。

### 行動二十四

與文化和語言多元化社群及政府代表機構共事，對「文化和語言多元化」一字，即承認文化和語言錯綜複雜的情況制定及發布更廣泛的定義。更新國家殘障人士保險局數據收集方法，以配合上述定義。

#### 短期

##### 成效

能有效承認文化及語言相互交錯，並對「文化和語言多元化」一詞有更包容的定義獲國家殘障人士保險局使用。

##### 進展評估

- 對「文化和語言多元化」一詞全新定義的制定及發布。
- 對「文化和語言多元化」一詞全新定義的包容度和有效度，文化和語言多元化社區和行業的意見回饋。

#### 中期

##### 成效

就國家殘障人士保險局對「文化和語言多元化」一詞採取更包容的定義，文化和語言多元化社區和參保人能相應聯繫及認同。



## 進展評估

透過對「文化和語言多元化」一詞採取全新的定義，與文化和語言多元化參保人相關的數據收集及洞見之準確度和質量有所提升。

## 目標十一

數據及以實證為主的決策獲國家殘障人士保險局和利益持有者使用，為文化和語言多元化參保人改善服務、體驗及成效。

## 行動二十五

研究、確認及發布與文化和語言多元化背景參保人相關的新數據，使 NDIS 職員、合作夥伴及行業能作出更有效並以實證為主的決策。

### 短期

#### 成效

已更新的數據系統方便從文化和語言多元化參保人收集適當的數據及洞見。

#### 進展評估

就文化和語言多元化參保人制定已更新的數據系統，以收集相關的恰當數據。

### 中期

#### 成效

文化和語言多元化參保人的全新數據及洞見協助 NDIS 職員、合作夥伴和服務提供者以實證為主的決策。

## 進展評估

- NDIS 職員、合作夥伴和服務提供者對使用及體驗已發布的文化和語言多元化參保人數據之意見回饋，用於以實證為主的決策。
- 收集及發布與文化和語言多元化參保人相關的數據，已改善了此方面的數據質量及實用度。

## 6. 外展

### 目標十二

文化和語言多元化社群對 NDIS 和殘障問題具備更多的認識和理解。當中包括 NDIS 的資格要求、申請流程，由殘障問題衍生並作為接觸 NDIS 的障礙而有的潛在污名化。

### 行動二十六

與 NDIS 委員會及文化和語言多元化社群共事，於特定文化和語言多元化社群對 NDIS 和殘障人士權利提高意識方面制定策略，以及應對與殘障問題相關的潛在污名化。應套用眾多參與渠道，並備有多種語言版本的資訊。

#### 短期

##### 成效

有效的參與策略提升了對 NDIS 及殘障人士權利的認識，並減少了與殘障問題相關的潛在污名化。

##### 進展評估

制定及提供參與策略，包括文化恰當的通訊內容。

#### 中期

##### 成效

文化和語言多元化社群對 NDIS 及殘障人士權利有更深入的理解。

## 進展評估

- 提高特定文化和語言多元化社群於 NDIS 的獲取及參與度。
- 提高右述方面的意識及理解：NDIS、資格要求、申請過程、獲取支援，以及對特定文化和語言多元化社群殘障問題的誤解。
- 文化和語言多元化社群、利益持有者及專家對溝通策略的體驗，特別是環繞文化敏感問題。

## 行動二十七

從社區機構確認、制定及支援活動，即有助提升對 NDIS (包括資格要求) 的認識，並減低特定文化和語言多元化社群對殘障問題的污名化。向行業制定清晰的溝通，以推廣此類活動；並就 NDIS 職員和合作夥伴能如何參與及支持他人而提供指引。

### 短期

#### 成效

對於提高 NDIS (包括資格要求) 認識並減少文化和語言多元化社群內於殘障問題的污名化之社區機構所提供的舉措，NDIS 參與其中及相應支持。

#### 進展評估

- 確認及支持恰當舉措的指引制定工作。
- 已確認及支持的恰當舉措之數目及比例。

### 中期

#### 成效

- 文化和語言多元化社群對殘障人士服務有較深的理解。
- 影響獲取及加入 NDIS 的殘障問題，於此方面的污名化有減少。

## 進展評估

- 透過由殘障人士社區、社區機構、NDIS 合作夥伴和政府代表機構（配合國家殘障人士保險局的支援）舉辦的舉措所參與的文化和語言多元化社群數目。
- 改善特定文化和語言多元化社群於 NDIS 的獲取情況及提高當中的參與度。
- 文化和語言多元化社群匯報對 NDIS 和殘障人士服務之意識和理解有所提升。

## 行動二十八

與各機構及高峰組織共事，以培養主流服務的技能（當中包括家庭醫生、聯合醫療護理專業人員及專科醫生等醫療護理專業人員）。集中如何支援文化和語言多元化背景的殘障人士獲取及使用 NDIS。

### 短期

#### 成效

透過與不同機構和高峰組織合作，相關能力建立活動已獲確認及探索，從而進一步支援文化和語言多元化背景的殘障人士獲取及使用 NDIS。

#### 進展評估

確認及支援的相關能力建立舉措之數目。

### 中期

#### 成效

主流支援服務（例如家庭醫生、聯合醫療專業人士及專科醫生等）對協助文化和語言多元化背景的殘障人士獲取及使用 NDIS 的理解和能力有改善。

## 進展評估

- 向主流支援服務機構提供的能力建立活動（包括培訓）之數目和比例。
- 文化和語言多元化社群向主流支援服務接收與獲取及使用 NDIS 相關建議和支援服務的體驗。
- 就從事能力建立舉措的體驗，及對文化和語言多元化參保人如何獲取及使用 NDIS 的理解，主流支援服務機構於此兩方面的體驗之意見回饋。

# 國家殘障保險局 ( National Disability Insurance Agency , 簡稱「NDIA」 )

[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

電話 1800 800 110

網絡聊天 [ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

關注本局社交媒體

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

英文交流需要幫助之人士

翻譯及傳譯服務 ( TIS ) : 131 450

為聾人或聽障人士而設的服務

視訊裝置服務使用者 ( TTY ) : 1800 555 677

語音中繼服務 ( Voice relay ) : 1800 555 727

全國中繼服務 ( National Relay Service ) : [relayservice.gov.au](https://relayservice.gov.au)