



文化和语言多元化

行动计划

2024 至 2028 年

Chinese (Simplified) | 简体中文

国土承认声明

NDIA 承认这个国家的原住民和托雷斯海峡岛民是我们机构开展业务所在土地的传统守护者。

我们向我们工作所在土地的守护者、他们的祖先以及他们过去、现在和未来的长者表示敬意。

NDIA 致力于承认原住民和托雷斯海峡岛民与土地、水域和海洋的独特文化和精神联系以及他们对社会的巨大贡献。

文化和语言多元化战略

2024 至 2028 年行动计划

目录

简介	4
行动计划	4
概述	5
1. 基础设施	6
2. 员工能力	12
3. 无障碍沟通	18
4. 市场	23
5. 数据	28
6. 外展	30

简介

国家残障保险局（NDIA）致力于改善为来自文化和语言多元化（CALD）背景的残障人士提供服务的成果。

这些成果包括：

- 增加获得和参与全国残障保险计划（NDIS）的机会
- 提高 NDIS 计划的利用率
- 使用 NDIS 的体验有所改善，包括与其流程、系统和员工相关的体验。

新的《2024 – 2028 年文化和语言多元化战略》（简称《战略》）和《行动计划》是通过与 CALD 背景的残障人士共同设计而制定的，其中包括 NDIS 参与者、其家人和照护者、高峰机构、残障人士代表组织和服务机构。

本《行动计划》支持[《战略》](#)的实施、报告、监督和评估。

行动计划

本《行动计划》是与 NDIA 外部咨询小组（EAG）共同制定的，为 NDIA 如何在 6 个优先领域实现《战略》的目标提供指导。

1. 基础设施
2. 员工能力
3. 无障碍沟通
4. 市场
5. 数据
6. 外展。

本《行动计划》的目的是：

- **指导 NDIA 实施《战略》共同设计期间决定的行动**
- 为与《战略》相关的监督、学习和评估活动**提供明确框架**
- **为 NDIA 推广问责制和透明度**，以落实《战略》中的行动。

《战略》和《行动计划》将有助于遵循澳大利亚《2021-2031 年残疾人事业战略》的目标，建立一个具有包容性且能够满足文化需求的 NDIS。

NDIA 将定期向 EAG、CALD 部门和社区提供最新信息，以展示进展情况。这包括：

- **年度进展报告**，概述《战略》的行动和成果的进展情况。这些报告将提供《行动计划》中进展衡量标准的最新信息和相关评论。
- **年中进展更新**，提供每项行动进展的大体概述。

[《战略》文件](#)提供了有关如何管理、报告和监督《行动计划》的信息。

《战略》和《行动计划》将得到监督、评估和学习框架的支持。这是一份内部文件，提供了 NDIA 实施和报告的详细方法。

概述

本《行动计划》使用以下术语。

- **目标**：NDIA 希望实现的长期成果。
- **行动**：NDIS 将采取哪些措施来实现目标。
- **成果**：预期这些行动会产生的结果或影响。
- **进展衡量标准**：NDIA 将如何衡量成功和进度。

《行动计划》中的进展衡量标准采用以下时间框架。

- **短期**：0 至 2 年。
- **中期**：3 至 4 年。
- **长期**：5 年以上。

有 3 种类型的进展衡量标准。

- **质量衡量标准**：例如，参与者体验的反馈。
- **绩效衡量标准**：例如，CALD 参与者人数增加。
- **里程碑活动**：例如，发布指导方针。

随着《战略》的实施，进展衡量标准将得到完善和更新。所有变化将反映新的见解，以便更好地追踪和沟通进展情况。进展衡量标准应与 CALD 社区和参与者相关且具有实质性的意义。

进展衡量基准（或基线）将在第一份年度进展报告中公布。此后将参考这些基准进行持续报告。如果收集进展衡量数据，则将在《战略》实施的第一年确定。

1. 基础设施

目标 1

NDIA 使用共同设计和商定的“文化安全”和“适合且满足文化需求的服务”定义。

行动 1

与 CALD 残障人士社区、合作伙伴、服务机构和 NDIS 委员会合作，来定义“文化安全”和“适合且满足文化需求的服务”这两个概念。

短期

成果

与 CALD 残障人士社区、合作伙伴和服务机构就“文化安全”和“适合且满足文化需求的服务”的定义达成一致。

进展衡量标准

“文化安全”和“适合且满足文化需求的服务”的定义已得到行业认可。

中期

成果

- NDIS 的指导方针、程序和服务体现了文化上安全、适合且满足文化需求的方法。
- NDIS 工作人员和合作伙伴对“文化安全”和“适合且满足文化需求的服务”有了更多的了解。

进展衡量标准

对 NDIS 的指导方针、程序和服务进行改进的次数，以便纳入“文化安全”和“适合且满足文化需求的服务”。

目标 2

NDIS 政策、程序和系统使来自 CALD 背景的残障人士能够平等地加入 NDIS 并使用计划。

行动 2

审查和更新一系列的 NDIS 操作指导方针 (NDIS Operational Guidelines) , 以确保其具有包容性、文化安全并认识到参与者的文化和语言需求 (基于行动 1 的成果) 。

短期

成果

NDIS 操作指导方针得到审查和更新, 以确保其具有包容性、文化安全并认识到参与者的文化需求。

进展衡量标准

为认识到参与者的文化和语言需求而确定、审查和更新的指导方针的数量和比例。

中期

成果

NDIS 操作指导方针具有包容性、文化安全并认识到参与者的文化需求。

进展衡量标准

具有包容性、文化安全并认识到参与者文化需求的指导方针的数量和比例。

行动 3

为计划员制定指南并提供指导, 以加深他们对 CALD 参与者所需支持的理解。这应该包括:

- 如果确定有语言或文化障碍, 则为 CALD 参与者提供计划实施方面的支持
- 为 CALD 参与者提供资源的翻译版本

- 为提高 CALD 参与者社会和社区参与提供资金
- 更多地使用文化和语言上易于理解的沟通方式。

短期

成果

计划员了解并获得资源和指导，以加深他们对 CALD 参与者所需支持的理解。

进展衡量标准

- 为计划员制定并发布了合适的资源和指南。
- 计划员对如何获取和使用资源和指导展示出更深的了解。

中期

成果

- CALD 参与者使用翻译资源（包括在参与之前，计划会议之前，以及获得翻译版参与者计划）。
- 当语言被确定为一大障碍时，CALD 参与者可以获得计划实施以及支持协调方面的支持。
- CALD 参与者获得更多资金来用于社会和社区参与。
- 沟通内容和渠道在文化和语言上无障碍。

进展衡量标准

- 符合以下情况的 CALD 参与者的人数和比例：
 - 在参与 NDIS 的过程中使用翻译信息（包括在参加计划会议前后和收到翻译版 NDIS 计划）。
 - 已确定在听说读写英语上有困难的 CALD 参与者可以获得计划实施方面的支持，包括帮助其协调各项服务。
 - 获得资金来帮助社会和社区参与（同时衡量资助小时数）。
 - 报告说有过与计划员沟通和互动的积极体验（无论是否有文化和语言障碍）。
- CALD 参与者的计划利用率提高。

行动 4

制定和发布指南，帮助 NDIS 工作人员和合作伙伴以适合并满足文化需求的方式通过 NDIS 申请流程更好地支持难民和新抵达的移民。

短期

成果

NDIS 工作人员和合作伙伴获得更多指导，以便他们能够以文化上合适且及时的方式通过 NDIS 申请流程更好地支持难民和新移民。

进展衡量标准

为 NDIS 工作人员和合作伙伴制定并发布了合适的指南。

中期

成果

- 难民和新移民对 NDIS 的了解和参与能力有所提高。
- 相关政府机构更加了解如何支持难民和新移民加入 NDIS。

进展衡量标准

符合以下情况的难民和新移民人数和比例：

- 申请过 NDIS
- 符合 NDIS 的准入资格
- 报告说 NDIS 申请流程中有过积极的体验。

行动 5

与政府机构合作，更好地支持难民和新抵达的移民加入 NDIS。这可能包括使用其抵达前完成的健康评估和支持文件中的信息来帮助更有效地确认残障人士。

短期

成果

- 相关政府机构和利益相关方共同努力，改善难民和新移民参与 NDIS 的机会。
- 有更新的方法可以改善难民和新移民加入 NDIS 的机会。

进展衡量标准

一份包括与相关政府机构和其他利益相关方开展活动的参与计划已制定完成并正在实施中。

中期

成果

- 难民和新移民在抵达前已完成评估，并在申请加入 NDIS 时提供的支持文件也已得到认证。
- 相关政府机构更加了解如何支持难民和新移民加入 NDIS。

进展衡量标准

申请并成功加入 NDIS 的难民和新移民的人数和比例。

目标 3

NDIS 与 CALD 社区和参与者的沟通流程在文化上是合适的、有效且透明的，并且可以促进信任。

行动 6

与 NDIS 委员会合作制定并实施流程和指南。这将帮助来自 CALD 背景的残障人士以文化安全且无障碍的方式提供反馈并对 NDIS 相关决定提出申诉。

短期

成果

根据优质研究提供的信息，制定适用于来自 CALD 背景的残障人士对已作出的决定进行申诉的适当反馈机制和流程。

进展衡量标准

为来自 CALD 背景的残障人士确定、制定和实施合适的反馈和申诉流程。

中期

成果

反馈流程在文化上是安全的，且便于来自 CALD 背景的残障人士使用。

进展衡量标准

来自 CALD 背景的残障人士表示，他们在就文化安全 and 无障碍方面的问题提出意见和申诉时，在流程方面获得了更好的体验。

2. 员工能力

目标 4

NDIS 工作人员和合作伙伴了解并满足参与者的文化和语言需求，并了解这些需求如何影响他们的残障支持。

行动 7

与 CALD 社区、政府机构（包括 NDIS 委员会）和非政府组织合作，为 NDIS 工作人员和合作伙伴提供持续教育计划。该计划将致力于提高文化和语言意识（包括先天和后天失聪人士、聋盲人士和听力障碍人士的文化和语言），以及与来自 CALD 背景的人士进行安全、有效、有意义以及合适的互动能力。

短期

成果

相关 CALD 社区、NDIS 委员会、政府机构和非政府组织共同努力制定持续教育计划。

进展衡量标准

- 确定、罗列相关社区和其他利益相关方并与其进行沟通。
- 制定并落实面向 NDIS 工作人员和合作伙伴的教育计划。

中期

成果

有一定人数和比例的 NDIS 工作人员报告称，文化和语言意识、理解力以及以文化安全、有效和合适的方式进行互动的能力有所提高。

进展衡量标准

- 符合以下情况的 NDIS 员工和合作伙伴的人数和比例：
 - 已完成教育计划
 - 报告称文化和语言意识、理解力以及以文化安全、有效和合适的方式进行互动的能力有所提高。
- CALD 参与者表示，在与 NDIS 工作人员的互动中，感觉到他们文化和语言意识有所提高。

行动 8

支持 NDIA 为来自 CALD 背景的人士（包括残障人士）提供就业机会，以提高这些人士在各个部门的代表性。

短期

成果

确定并探索 CALD 员工的就业（包括晋升）机会。

进展衡量标准

制定并实施 CALD 员工就业计划。

中期

成果

NDIA 通过增加来自 CALD 背景的员工人数和比例来体现社区的多元化。

进展衡量标准

按级别和 CALD 背景划分，NDIA 雇用的来自 CALD 背景的工作人员（包括残障人士）的人数和比例有所增加。

目标 5

NDIS 工作人员和合作伙伴在所有互动中都采用文化安全和创伤知情实践。

行动 9

与 CALD 社区、政府机构（包括 NDIS 委员会）和非政府组织合作，将文化安全、反种族歧视和创伤知情实践方面的教育和培训纳入 NDIA 的培训课程中。

短期

成果

CALD 社区和政府机构共同合作，提供文化安全、反种族歧视和创伤知情实践方面的培训。

进展衡量标准

为 NDIS 工作人员和合作伙伴制定和实施相关培训计划。

中期

成果

NDIS 工作人员和合作伙伴更加了解如何在考虑到文化背景的情况下，在 CALD 环境中实行反种族歧视和创伤知情实践。

进展衡量标准

- NDIS 工作人员和合作伙伴参加培训的人数和频率（以职位为标准）。
- NDIS 工作人员和合作伙伴报告称，他们对 CALD 社区的文化和语言需求的了解、认识和理解有所提高。
- CALD 参与者表示，在与 NDIS 工作人员和合作伙伴的互动中，发现其文化和语言意识有所提高。

行动 10

为 NDIS 工作人员和合作伙伴开发和提供有关使用口译员和其他语言支持的培训和资源，以改善来自 CALD 背景的残障人士在与 NDIS 互动时的体验。

短期

成果

NDIS 工作人员和合作伙伴有效利用口译员和其他语言支持的能力有所提高，包括对如何获取这些支持并改善使用这些支持的体验方面有更深的认识。

进展衡量标准

制定并实施相关培训计划和资源。

中期

成果

NDIS 工作人员、合作伙伴和口译员之间，以及他们与参与者之间的沟通更为有效。

进展衡量标准

- 完成使用口译服务的培训计划并获取相关资源的 NDIS 工作人员和合作伙伴的人数和比例。
- 使用口译服务的 CALD 参与者的人数和比例（按语言、会议类型（例如计划会议）和方式（例如现场会议）来划分）。
- CALD 参与者报告说，获取和使用（由 CALD 社区提供的）口译服务的体验得到了改善。

行动 11

制定 CALD 包容性计划和项目，继续为 NDIS 工作人员建立和完善文化安全且包容的工作场所。

短期

成果

通过实质性的协商和强有力的研究制定了 CALD 包容计划和项目。

进展衡量标准

制定并实施 CALD 包容计划和项目。

中期

成果

NDIA 成为一个文化安全且包容的工作场所。

进展衡量标准

提高来自 CALD 背景的 NDIS 工作人员的留任率和职业发展机会。

行动 12

建立一个实践社区来分享经验教训，从而帮助员工提高技能，以便他们能够更好地支持先天和后天失聪人士、聋盲人士和听力障碍人士。该团队将包括具备澳大利亚手语技能的 NDIS 工作人员和合作伙伴。该行动将通过指导方针、流程和对参与机会的支持来促进获取服务的便利性。

短期

成果

NDIS 工作人员和合作伙伴理解文化的能力得到加强，与先天和后天失聪人士、聋盲人士和听力障碍社区进行文化上合适且安全的沟通。

进展衡量标准

- 建立实践社区。
- 已完成与先天和后天失聪人士、聋盲人士和听力障碍社区相关的文化理解力培养计划的 NDIS 工作人员和合作伙伴的人数和比例。
- 先天和后天失聪人士、聋盲人士和听力障碍社区就与 NDIS 工作人员和合作伙伴互动是否合适、获得资源和使用 NDIS 是否便利提供的反馈意见。

中期

成果

NDIS 工作人员和合作伙伴提高了与先天和后天失聪人士、聋盲人士和听力障碍社区进行互动的能力。

进展衡量标准

- 已完成的与先天和后天失聪人士、聋盲人士和听力障碍社区相关的文化理解力培养计划的人数和比例。
- 先天和后天失聪人士、聋盲人士和听力障碍社区就与 NDIS 工作人员和合作伙伴互动是否合适、获得资源和使用 NDIS 是否便利提供的反馈意见。

3. 无障碍沟通

目标 6

NDIS 确定并使用 CALD 社区和参与者的有效沟通渠道。

行动 13

与 CALD 社区、NDIS 委员会和相关行业合作，制定和实施有关如何与来自 CALD 背景的残障人士进行有效沟通和互动的指南。这包括通过不同渠道（例如视频、音频和印刷品）提供的翻译版信息。

短期

成果

制定了指导方针，其中需包括与 CALD 社区和参与者沟通和互动的最佳实践方法。

进展衡量标准

制定并实施最佳实践指导方针。

中期

成果

NDIS 加强了与 CALD 社区和参与者的沟通。

进展衡量标准

CALD 参与者、服务机构和行业对更新、沟通和所使用渠道的有效性而提供的反馈。

行动 14

审查和更新 NDIS 网站、myplace 门户、My NDIS 应用程序、服务机构查找工具、myplace 服务机构门户和国家联络中心，以提高 CALD 社区和参与者的获得和选择服务的能力。这包括使用翻译版信息以及在无翻译版信息时寻求帮助。

短期

成果

NDIS 网站、myplace 门户、My NDIS 应用程序、服务机构查找工具、myplace 服务机构门户和国家联络中心改善了 CALD 社区和参与者获得和选择服务的能力。

进展衡量标准

完成 NDIS 网站、myplace 门户、My NDIS 应用程序、服务机构查找工具、myplace 服务机构门户和国家联络中心已确定的更新内容。

中期

成果

CALD 参与者和社区能够更为便利地访问和使用 NDIS 网站、myplace 门户、My NDIS 应用程序、服务机构查找工具、myplace 服务机构门户和国家联络中心。

进展衡量标准

CALD 社区更多地使用 NDIS 网站、myplace 门户、My NDIS 应用程序、服务机构查找工具、myplace 服务机构门户和国家联络中心。

行动 15

与 CALD 社区、NDIS 委员会和相关行业合作制定、发布和实施翻译指导方针。指导方针应概述有关 NDIS 的信息应翻译成哪些语言，以满足 CALD 社区和参与者的需求。

短期

成果

CALD 申请人和参与者能够查看和理解翻译版 NDIS 信息。

进展衡量标准

- 制定、发布和实施合适的语言翻译指导方针。
- 正确翻译成指导方针中列出的语言的文件和其他宣传材料的数量和比例。

中期

成果

CALD 参与者和申请人由于获得用他们理解的语言提供的信息而能够更好地了解 NDIS。

进展衡量标准

来自 CALD 背景的参与者和申请人报告说，以他们的首选语言获取 NDIS 相关信息的情况有所改善。

目标 7

CALD 社区和服务机构了解且能够获得口译服务，并改善使用此类服务的体验。

行动 16

制定并发布 NDIS 特定术语来明确定义的翻译，以支持 CALD 参与者、服务机构和口笔译服务处（TIS）更好地理解 NDIS 特定术语并用这些术语来进行沟通。

短期

成果

NDIS 特定术语已翻译成各种语言，这有助于 CALD 参与者、服务机构和 TIS 更好地理解和交流 NDIS 特定术语。

进展衡量标准

增加可供 TIS 口译员查阅的 NDIS 资源以及残障专门资源。

中期

成果

TIS 口译员加深了对 NDIS 特定术语的理解，并能在不同语言和文化环境中就 NDIS 特定术语进行交流。

进展衡量标准

TIS 口译员完成的 NDIS 和残障特定培训以及查阅的资源的数量和比例。

行动 17

开发并向 CALD 社区、CALD 参与者和服务机构提供无障碍信息，向他们说明如何使用 TIS 口译员的服务，以及在没有 TIS 口译员的情况下能够使用的其他口译服务。

短期

成果

CALD 社区、参与者和服务机构可以获取正确的信息，了解如何获得和使用 TIS 口译员的服务，以及在 TIS 口译员无法在场的情况下如何获得和使用替代口译员的服务。

进展衡量标准

制定和提供如何获得和使用 TIS 口译服务的信息，以及在 TIS 口译员无法在场的情况下如何获得和使用替代口译员的服务的信息。

中期

成果

CALD 参与者、NDIS 工作人员、合作伙伴和服务机构获取（并正确使用）口译服务。

进展衡量标准

- CALD 参与者、NDIS 工作人员、合作伙伴和服务机构更多地使用口译服务。
- CALD 参与者、NDIS 工作人员、合作伙伴和服务机构获得口译服务的体验得到改善。

行动 18

审查和更新有口译员（包括澳大利亚手语）参加的 NDIS 会议的流程，以改进沟通方式，包括可以选择增加会议时长、要求或指定具有所需技能、知识和经验的口译员以及现场口译服务。

短期

成果

NDIS 工作人员和合作伙伴可以获得并了解有口译员参加的计划会议的最新流程，以改善与 CALD 参与者的沟通。

进展衡量标准

- 审查和更新有口译员参加的 NDIS 会议的流程，以改善有效的沟通。
- 为 NDIS 会议预约口译员的人数和比例，包括以下会议的数量和比例：延长会议（使用口译员时）、使用要求或指定口译员的会议，以及线下进行的会议。

中期

成果

需要口译员（包括澳大利亚手语口译员）的计划和计划审查会议正确地了解了 CALD 参与者的需求和偏好。

进展衡量标准

- CALD 参与者报告说 NDIS 会议中口译服务的体验有所改善。
- 为 NDIS 会议预约口译员的人数和比例，包括以下会议的数量和比例：延长会议（使用口译员时）、使用要求或指定口译员的会议，以及线下进行的会议。

4. 市场

目标 8

有关使用 NDIS 和获得文化安全且合适的服务的信息能够有效地传达给 CALD 社区和参与者。

行动 19

与 NDIS 委员会合作，开发并向 NDIS 服务机构提供信息。与服务机构沟通，增加他们对当地社区的了解。向服务机构说明，为 CALD 社区提供文化安全且合适的支持和服务是他们的本职工作。

短期

成果

专注的市场信息使 NDIS 服务机构能够加深了解如何向 CALD 社区提供文化安全且合适的支持和服务。

进展衡量标准

制定并实施与 NDIS 服务机构的信息共享和参与活动，以改善文化安全和服务。

中期

成果

服务机构增强了如何为 CALD 社区提供文化安全且合适的支持和服务的了解和能力。

进展衡量标准

服务机构提供的反馈，谈论信息和沟通是否能有效加深他们对文化安全且合适的支持的理解。

行动 20

与 NDIS 委员会合作开展市场宣传活动和持续沟通，以提高人们对选择权和掌控权的认识。这包括 CALD 参与者如何能够选择服务机构、更换服务机构、建立保障措施并提出投诉。

短期

成果

举行适当的推广活动来提高选择和掌控意识，并提高 CALD 参与者选择 NDIS 服务机构的能力，包括指导他们如何更换服务机构、保障自身权利和提出投诉。

进展衡量标准

制定并实施适当的推广活动。

中期

成果

CALD 参与者提高了对其选择权和掌控权的认识，并提高了评估 NDIS 服务机构的能力。

进展衡量标准

CALD 参与者报告说，他们更加了解自己的权利、如何更换服务机构、可能被利用的风险以及如何投诉。

行动 21

与 NDIS 委员会合作，制定服务机构必须遵循的最低实践标准，以及用于说明什么是文化上合适的服务的质量保障措施。然后，将实践标准和质量保障措施清晰地传达给 CALD 参与者和服务机构。

短期

成果

实践标准和质量保障措施要求服务机构提供理解文化、创伤知情且安全的服务。

进展衡量标准

制定、实施并向服务机构和 CALD 参与者传达实践标准和质量保障措施。

中期

成果

服务机构有能力提供理解文化、创伤知情且安全的服务。

进展衡量标准

- 遵守实践标准和质量保障措施的服务机构的数量和比例。
- 服务机构和 CALD 参与者对实践标准和质量保障措施有效性的反馈意见。
- 用于向 CALD 参与者推广服务机构的实践标准和质量保障措施的宣传战略的有效性。

目标 9

有更多的 NDIS 服务机构提供适合、满足文化需求且文化安全的服务。

行动 22

明确 CALD 社区组织在提供残障支持（包括协调支持和直接护理）方面所面临的挑战和障碍。与政府机构和行业合作消除这些障碍。

短期

成果

CALD 社区组织获得更多的机会和帮助来提供残障支持（包括服务协调和直接护理）。

进展衡量标准

识别并传达影响 CALD 社区组织提供残障支持的障碍。

中期

成果

CALD 社区组织有能力进入 NDIS 市场来提供残障支持服务。

进展衡量标准

为减少影响 CALD 社区组织提供残障支持能力的已知障碍而采取的行动（以及这些行动的有效性）。

行动 23

与政府机构和其他利益相关方合作，讨论如何增加获得 NAATI 认证并了解 NDIS 和残障人士权利的口译员数量（NAATI 是澳大利亚笔译员和口译员的全国标准和认证机构）。

短期

成果

政府机构和其他相关利益相关方合作并倡导各种举措，以增加了解 NDIS 和残障人士权利的优质口译员的数量。

进展衡量标准

与政府机构和利益相关方一起开发和完成的相关参与活动的数量和比例。

中期

成果

- 增加优质口译员人数，为 CALD 参与者及其参与 NDIS 提供支持。
- 提高现任和新任口译员对 NDIS 和残障人士权利的了解。

进展衡量标准

- （当前和计划中）的合作或倡导的适当举措的数量和比例。
- 可用于支持 CALD 参与者参与 NDIS 的 NAATI 认证口译员的人数和比例（按语言划分）。

5. 数据

目标 10

NDIA 使用共同设计并商定的“CALD”定义，用于支持收集准确且有用的数据。

行动 24

与 CALD 社区和政府机构合作，制定并发布更具包容性的 CALD 定义，承认文化和语言的交叉重叠障碍。更新 NDIA 数据收集方法以确保其与此定义相一致。

短期

成果

NDIA 使用了更具包容性的 CALD 定义，可以更好地识别文化和语言交叉重叠障碍。

进展衡量标准

- 制定并发布 CALD 的新定义。
- CALD 社区和行业对 CALD 新定义的包容性和有效性的反馈意见。

中期

成果

CALD 社区和参与者认为 NDIA 使用的更具包容性的 CALD 定义与自己息息相关且感同身受。

进展衡量标准

通过使用 CALD 的新定义，提高了 CALD 参与者的数据收集和见解的准确性和质量。

目标 11

NDIA 和利益相关方使用数据和基于证据的决策来改善 CALD 参与者的服务、体验和成果。

行动 25

研究、识别和发布来自 CALD 背景的参与者的新数据，以便 NDIS 工作人员、合作伙伴和行业部门能够更好地做出基于证据的决策。

短期

成果

更新的数据系统可以从 CALD 参与者那里收集合适的数据和见解。

进展衡量标准

开发更新的数据系统，以收集有关 CALD 参与者的相关且合适的数据。

中期

成果

来自 CALD 背景的参与者的新数据和见解有助于 NDIS 工作人员、合作伙伴和行业做出基于证据的决策。

进展衡量标准

- NDIS 工作人员、合作伙伴和行业关于利用已发布的 CALD 参与者数据进行循证决策的使用体验反馈。
- 收集和发布的 CALD 参与者数据的质量和相关性有所提高。

6. 外展

目标 12

CALD 社区对 NDIS 和残障问题有更深入的认识和理解。这包括 NDIS 准入资格、申请流程以及对残障可能存在的偏见成为参与 NDIS 的一大障碍。

行动 26

与 NDIS 委员会和 CALD 社区合作制定一项战略，以提高目标 CALD 社区对 NDIS 和残障人士权利的认识，并消除对残障可能存在的偏见。此项战略应该使用诸多沟通渠道，并提供翻译版信息。

短期

成果

有效的沟通战略提高了对 NDIS 和残障人士权利的认识，并减少对残障可能存在的偏见。

进展衡量标准

制定和落实沟通战略，包括适合文化的沟通材料。

中期

成果

目标 CALD 社区对 NDIS 和残障人士权利有更深入的了解。

进展衡量标准

- 目标 CALD 社区参与 NDIS 的机会和参与度有所增加。
- 目标 CALD 社区对 NDIS、准入资格、申请流程、获得支持以及对残障的误解的认识和理解有所提高。
- CALD 社区、利益相关方和专家对沟通战略的体验反馈，特别是围绕文化敏感性的反馈。

行动 27

明确、制定和支持社区组织开展的活动，这些活动旨在提高对 NDIS（包括准入资格）的认识并减少目标 CALD 社区中对残障的偏见。与该行业进行明确的沟通以推广这些活动，并就 NDIS 工作人员和合作伙伴如何参与和支持提供指导。

短期

成果

NDIS 参与并支持社区组织实施的举措，这些举措旨在提高 CALD 社区对 NDIS 的认识（包括准入资格）并减少对残障可能存在的偏见。

进展衡量标准

- 制定指导方针来确定和支持适当的举措。
- 已确定并获得支持的适当举措的数量和比例。

中期

成果

- CALD 社区对残障有了更深入的了解。
- 影响 NDIS 申请和参与的对残障的偏见有所减少。

进展衡量标准

- 通过残障人士社区、社区组织、NDIS 合作伙伴和政府机构（在 NDIA 支持下）发起的倡议而参与的 CALD 社区数量。
- 目标 CALD 社区参与 NDIS 的机会和参与度有所增加。
- 收到 CALD 社区的报告，称人们对 NDIS 和残障的认识和理解有所提高。

行动 28

与组织和高峰机构合作，培养主流服务技能（包括全科医生、辅助医疗专业人员和专科医生等医疗专业人员）。重点关注如何支持来自 CALD 背景的残障人士参与和使用 NDIS。

短期

成果

与各组织和高峰机构合作确定和探索相关的能力培养活动，以便更好地支持来自 CALD 背景的残障人士参与和使用 NDIS。

进展衡量标准

已确定并得到支持的相关能力培养举措的数量。

中期

成果

主流援助人员（例如全科医生、辅助医疗专业人员和专科医生）更加了解来自 CALD 背景的残障人士如何参与和使用 NDIS，并更有能力为此提供支持。

进展衡量标准

- 为主流援助人员提供的能力培养活动（包括培训）的数量和比例。
- CALD 社区从主流援助人员那里获得关于参与和使用 NDIS 的建议和支持（如适用）时的体验。
- 主流援助人员对其能力培养举措参与体验的反馈，以及他们对 CALD 参与者如何参与和使用 NDIS 的理解。

国家残障保险局 (National Disability Insurance Agency)

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

电话: 1800 800 110

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

关注我们的社交媒体账号

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

需要翻译帮助的人士

TIS (口笔译服务处): 131 450

对于失聪或有听力障碍的人士

文字电话 (TTY): 1800 555 677

语音中继: 1800 555 727

全国中继服务: [relayservice.gov.au](https://www.relay-service.gov.au)