# 文化和语言多元化战略

# 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、现在和未来的长老表示敬意。

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。

## 首席执行官前言

**国家残障保险局（NDIA）**

NDIA 致力于建设一个包容所有澳大利亚残障人士的澳大利亚。

这一承诺的核心在于我们有责任支持不同国籍、语言和习俗的残障人士，为来自文化和语言多元化（CALD）背景的所有 NDIS 参与者提供最佳体验。

我们从 CALD 参与者及其社区那里了解到他们在获得和使用 NDIS 方面遇到的困难。我们意识到，NDIS 并不总是能够认识到参与者的文化和语言需求。我们了解 CALD 社区的残障人士在获得所需支持方面不断面临挑战。

我们制定了《2024 至 2028 年文化和语言多元化战略》（Cultural and Linguistic Diversity Strategy 2024–2028，简称《战略》），以确保 NDIA 为来自 CALD 背景的残障人士提供更好的成果。

该《战略》是通过共同设计（co-design）来制定的。共同设计意味着我们听取参与者、其家庭、工作人员、服务机构和社区团体的意见并向他们学习。在制定本《战略》时，我们与 NDIS 参与者、CALD 和残障事业利益相关方、员工和合作伙伴一起，共同制定了一项真正反映 CALD 参与者及其社区的真实经历的《战略》。

本《战略》包括指导我们实施过程的《行动计划》。《行动计划》将监测和评估我们未来 4 年内在实现本《战略》成果时取得的进展。制定该《行动计划》有助于我们开展变革。《行动计划》确保我们负起责任，并继续倾听、学习和接受反馈意见，以便我们制定能够满足社区未来需求的《战略》。

我为制定该《战略》所付出的努力感到非常自豪。但是我们了解，这只是我们旅程的开始。要为 CALD 参与者改善成果，还有很多工作要做。

我希望向外部咨询小组（EAG）和全国少数族裔残障人士联盟（NEDA）致谢。他们给予我们的指导和建议在《战略》的共同设计和制定过程中发挥了重要作用。

与 EAG、NEDA、行业和社区建立牢固而持久的关系是 NDIA 的一项重大成就。我期待着在未来的日子里继续密切合作。

如果您是来自 CALD 社区与我们分享经历的众多人士中的一员， 我谨在此也向您个人表示感谢。向您学习意味着我们共同努力来确保所有澳大利亚残障人士都受到公平和包容对待。

Rebecca Falkingham

首席执行官

## 董事会主席前言

**全国少数族裔残障人士联盟（NEDA）**

NDIS 的文化和语言多元化（CALD）战略是在追求更包容、更公平 NDIS 服务的道路上的一个重要里程碑。这证明了 NDIA 的承诺，即汲取过去的教训并与 CALD 社区合作建设更美好的未来。本《战略》审查了来自 CALD 背景的残障人士在获得和使用 NDIS 方面所面临的障碍，并寻求通过合适且及时的行动来消除这些障碍。

回想 NEDA 参与共同设计该《战略》的过程，我热切地希望《战略》始终着重于帮助来自 CALD 背景的残障人士获得切实积极的成果。本《战略》应该始终是一个与时并进、不断完善的过程，在此过程中，国家残障保险局（NDIA）应不断评估进展，适应情况的持续变化，并对新出现的挑战和机遇积极做出响应。

最重要的是，我希望来自 CALD 背景的残障人士能够继续作为本《战略》的重点。他们的持续参与将确保他们宝贵的见解和专业知识能够得以利用，帮助成功实施和监督本《战略》及其《行动计划》。NEDA 致力于与来自 CALD 背景的残障人士、NDIA、外部咨询小组（EAG）成员和其他利益相关方携手合作，推动积极的变革。

Maryanne Cosic

董事会主席

## 目录

[1. 简介 6](#_Toc256000005)

[2. 共同设计 9](#_Toc256000006)

[2.1 项目治理 9](#_Toc256000007)

[2.2 共同设计过程 10](#_Toc256000008)

[2.3 治理和报告 14](#_Toc256000018)

[3. 变革原由 16](#_Toc256000021)

[4. 《战略》 19](#_Toc256000029)

[4.1 基础设施 19](#_Toc256000030)

[4.2 员工能力 21](#_Toc256000037)

[4.3 无障碍沟通 22](#_Toc256000042)

[4.4 市场 23](#_Toc256000047)

[4.5 数据 25](#_Toc256000052)

[4.6 外展 25](#_Toc256000057)

[5. 后续步骤 27](#_Toc256000060)

[6. 附录 A 28](#_Toc256000061)

[7. 附录 B 30](#_Toc256000063)

[8. 附录 C 33](#_Toc256000065)

## 简介

文化和语言多元化（CALD）社区是澳大利亚社会和国家认同不可或缺的一部分。大约有 800 万澳大利亚人出生在海外，澳大利亚各地使用大约 300 种不同语言。[[1]](#footnote-2)

虽然 30% 的澳大利亚人认同自己有 CALD 背景，但只有 10% 的国家残障保险计划 (NDIS) 参与者认同自己是 CALD 人士。对于来自 CALD 背景的人士来讲，在了解、获得和使用 NDIS 方面存在着独特的挑战和障碍。

为了改善为 CALD 参与者服务的成果，国家残障保险局（NDIA）致力于制定新的《2024 至 2028 年文化和语言多元化》战略（以下简称《战略》）和《行动计划》。

在制定本《战略》时，NDIA 的目标为：

* 增加 CALD 社区获得和参与 NDIS 的机会
* 帮助 CALD 参与者更好地利用 NDIS 计划
* 改善 CALD 参与者和社区的 NDIS 体验，包括接触其流程、系统和员工方面的体验。

本《战略》是通过共同设计来制定的。共同设计涉及在制定战略的每个阶段与来自 CALD 背景的残障人士（包括 CALD 参与者）、其家人和照护者、高峰组织、残障人士代表组织和服务机构合作。

全国少数族裔残障人士联盟（NEDA）是一个全国性残障人士组织，就来自 CALD 背景的残障人士的权利持续提供建议。NDIA 还成立了外部咨询小组（EAG），负责倾听、学习并帮助 CALD 社区取得更好的成果。EAG 与 CALD 社区的残障人士合作并代表他们发声。

本《战略》旨在消除在共同设计过程中发现的障碍。这些障碍包括：

* NDIS 系统、流程和服务提供方面的设计未将 CALD 社区的需求考虑在内。
* NDIS 工作人员和合作伙伴不了解文化需求或如何最有效地与 CALD 社区沟通。
* NDIS 的资讯不易获取，而且不能体现文化和语言的多样性。
* 对各个文化合适且安全的残障支持服务数量有限。
* 能够准确捕捉 CALD 参与者的体验和需求的数据有限。[[2]](#footnote-3)

为针对残障人士的暴力、虐待、忽视和利用的问题而设立的皇家调查委员会（The Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People with Disability，简称皇家调查委员会）也认识到了这些障碍。皇家调查委员会发现，NDIS“对于许多（来自 CALD 背景的人士）来说因过于复杂而无法使用”。[[3]](#footnote-4)

皇家调查委员会还发现，来自 CALD 背景的残障人士在满足 NDIS 准入标准方面成功率相对较低，更有可能被利用，并且具有系统并不总是能够满足的特定文化和语言  
需求。2023 年对 NDIS 的审查期间，在与 NDIS 参与者的沟通中也了解到了这些  
挑战。[[4]](#footnote-5)

本《战略》的目标和行动是以消除这些障碍为目的而制定的。此外还制定了一份《行动计划》，以确保本《战略》能够得到执行并衡量其进展情况。本《战略》和《行动计划》将同时使用，以改善为来自 CALD 背景的残障人士服务的成果。

本《战略》和《行动计划》与 NDIS 审查和皇家调查委员会的调查结果和建议一致。

本《战略》和《行动计划》将有助于根据《2021 - 2031 年澳大利亚残疾人事业战略》的目标，建立一个包容的、适合且能够满足文化需求的 NDIS。[[5]](#footnote-6)

## 共同设计

NDIA 致力于以有意义且无障碍的方式为残障人士提供更好的成果。这一承诺意味着参与者及其家庭的亲身经历是 NDIS 政策设计和实施的核心。

在 NDIA，共同设计是一个合作过程。该过程涉及残障人士、其家人和照护者以及残障事业的成员通过共同努力来设计残障人士支持和服务。与 NEDA 和 EAG 的紧密关系对于《战略》的共同设计非常重要。这些群体在《战略》制定过程中提供了指导和专业知识。

### 2.1 项目治理

NEDA 与 NDIA 合作制定了本《战略》。他们就该方法提供了意见和建议，并确保 CALD 人士的亲身经历和观点为指定本《战略》的每个阶段提供信息。

NDIA 成立了 EAG 来监督本《战略》的共同设计。其成员来自澳大利亚各地。他们代表 CALD 参与者、残障人士团体、CALD 团体和其他对影响 CALD 社区的问题具有专业知识的人士。

EAG 负责：

* 确保共同设计方法和途径是无障碍的，以便一系列不同的 CALD 社区都能够  
  参与
* 为参与活动的规划提供指导和支持
* 为 NDIS 与社区和个人建立联系
* 批准《战略》和《行动计划》的终稿。

[附录 A](#_6._Appendix_A)中有 EAG 成员组织的列表。

NDIA 还成立了一个内部工作组。其成员包括 NDIA 内的资深利益相关方。内部工作组的作用是提供有关主题的建议。该小组还将为《战略》行动的实施提供支持。

### 2.2 共同设计过程

本《战略》是与来自 CALD 背景的残障人士、高峰组织、残障人士代表组织、行业代表、倡权组织、服务机构和 NDIS 工作人员共同设计的。共同设计流程遵循 NDIA 参与框架（NDIA Engagement Framework）。[[6]](#footnote-7)

共同设计过程分为三个阶段。

1. **发现阶段**涉及了解 CALD 参与者面临的挑战。
2. **开发阶段**涉及与 CALD 参与者和利益相关方一起制定解决方案。
3. **交付和评估阶段**涉及交付《CALD 战略》和《行动计划》，然后监测和评估未来 4 年的成果。

#### 发现阶段

发现阶段于 2021 年 10 月开始。发现阶段的目的在于了解 CALD 背景的人士在获得和使用 NDIS 时面临的挑战。EAG 与来自 CALD 背景的残障人士、其家人和照护者一共举办了两次研讨会、成立了 6 个焦点小组，以及进行了 12 次一对一讨论。

CALD 参与者在对话中不断提到的挑战已按各个优先领域归类。NDIA 和 NEDA 密切合作，确保《战略》和《行动计划》的目标与这些优先领域相关。

NEDA 和 EAG 就优先领域和目标达成一致。然后，他们携同 EAG 于 2022 年初通过多次论坛和讨论会分享了这些优先领域。这些优先领域已在 2022 年的《发现报告》（Discover Report）中发布，并收录于本《战略》文件的第 3 节中。[[7]](#footnote-8)

#### 开发阶段

开发阶段在 2022 年 10 月到 2023 年 10 月期间进行。该阶段涉及确定实现目标的行动和解决方案。在此阶段，要求人们专注于为发现阶段确定的挑战找出实际解决方案或理想成果。

NDIA 与 800 多名来自 CALD 背景的残障人士及其家人、照护者和 CALD 部门进行了合作。提供许多不同的参与活动对 NDIA 来说非常重要。此类活动确保来自 CALD 背景的残障人士感受到支持来分享他们的经验和想法，以改进 NDIS。

参与方式包括：

* 焦点小组
* 社区对话
* 全国利益相关方沟通会议
* 公共信息发布会。

参与开发阶段的个人和组织代表了来自不同残障类型、CALD 背景、地理位置和年龄段的人士。所代表的文化和语言群体包括：

* 新兴文化和语言群体（最近抵达或定居澳大利亚的群体）
* 人道主义移民和难民
* 先天和后天失聪人士、聋盲人士和重听人士社区
* 多元文化青年社区。

请参阅[附录 B](#_7._Appendix_B)，了解参与的文化和语言群体的完整列表。

#### 焦点小组

焦点小组于 2022 年底成立。他们的讨论涵盖了与发现阶段商定的优先领域相关的 6 个主题。

每个焦点小组均由一名 EAG 成员参与共同领导，参加讨论的人士包括 CALD 参与者、其家人和照护者、行业代表和 NDIA 的主题专家。

共有 38 人参加了 6 个不同的焦点小组。每组共举行了 3 次讨论。

焦点小组的目的是讨论行动和解决方案，以实现发现阶段确定的目标。

#### 社区对话

社区对话开展于 2023 年初。这些大都是面对面的非正式会面，与来自 CALD 社区的残障人士一同进行。

对话由 CALD 社区中一位值得信赖的成员主持，该成员与该团体存在着现有的联系。这些对话的目的是听取 NDIS 不常接触以及更不太可能在线接触的人士的意见。

全国各地举行了15 场对话，共有约 150 人参加。NDIA 在这些对话中的作用是  
倾听。

许多对话都是用英语以外的语言进行的。在这些情况下，去识别化的转录内容继而会被翻译成英语。对话中也对焦点小组中了解到的内容和讨论过的行动进行了更深入的探讨。这确保了这些行动能够反映更多来自 CALD 背景的残障人士、其家人和照护者的需求。

#### 信息发布会

2023 年 2 月举行了多次面向公众的视频信息发布会。在这些发布会中，NDIA 分享了焦点小组和社区对话的讨论结果。发布会的重点是如何改善 NDIS 以满足来自 CALD 背景的残障人士的需求。

与会者包括来自澳大利亚各地的公众。他们来自不同的文化和语言背景，都有残障方面的亲身经历。

与会者受到鼓励，通过电子邮件、问卷调查或信件的方式分享他们的反馈意见、想法和经历。

约有 500 人参加了共 3 场会议。与会者通过电子邮件、问卷调查或信件提交了 140 份书面意见。

此外，还为服务机构举办了一次信息发布会。该会议由国家残障服务组织（NDS）主办。会议讨论了 NDIS 如何为 CALD 参与者发挥作用，重点关注与服务机构相关的问题和解决方案。

#### 与国家利益相关方沟通

NDIA 邀请许多组织机构在 2022 年底通过书面沟通或单独磋商的方式分享他们的反馈意见。

共与代表澳大利亚各地 CALD 社区的约 20 个组织机构进行了单独磋商。参与这些磋商的组织名单可在[附录 B](#_7._Appendix_B) 中查阅。

#### 2023 年 CALD 峰会活动

在 2023 年 CALD 峰会上，就通过所有参与活动共同设计的目标和行动与 EAG 进行了进一步讨论。

CALD 峰会的目的是讨论、反思和完善拟议的目标和行动，并找出任何差距或需要改进的地方。

#### EAG 批准战略

EAG 在 2023 年 8 月的一次视频会议上批准了《战略》和《行动计划》的最终草案。

EAG 认可了：

* 《战略》的治理方法
* 《战略》的监测和报告计划
* 他们持续发挥的作用。

#### 交付和评估阶段

共同设计流程的最后阶段是新的 CALD 战略的交付、实施和评估。

《行动计划》与《战略》相辅相成。将进行持续评估，以确保《行动计划》成功实施。《行动计划》概述了对此的评估方法。NDIA 致力于共同设计，同时还致力于交付和评估本《战略》。通过履行这些承诺，NDIS 可以更好地理解 CALD 社区，并提供满足 CALD 社区需求的服务。

### 2.3 治理和报告

为了实现本《战略》的目标，明确的治理和问责结构已得以建立。其中包括对各项活动进行透明且持续的报告、监测和评估。这将支持本《战略》的实施；还将确保 EAG、CALD 部门和社区收到持续性的反馈。

#### 治理

《战略》的报告和监测方法遵循联邦政府评估政策。这包括数据收集和进度跟踪。[[8]](#footnote-9)

参与本《战略》共同设计和制定的 EAG 成员也将参与本《战略》的实施和评估。他们负责：

* 为来自 CALD 背景的残障人士发声并提出需求
* 提供信息和建议以支持《战略》的实施
* 审查进度和更新并提供反馈。

这些职责和对 EAG 的期望包含在更新的职权范围中。这已得到 EAG 的认可。

EAG 将确保 CALD 参与者、残障人士团体、高峰组织和具有 CALD 问题专业知识的人士参与本《战略》的实施。

NDIA 内部工作组将帮助实施本《战略》。该小组负责制定决策、协调、衡量，并根据本《战略》的行动报告进展情况。

#### 报告和监督

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

* **《年度进展报告》**，概述本《战略》的行动和成果的进展情况。这些报告将包括进展衡量标准的最新情况，并将发布在 NDIS 网站上。
* **《年中进度更新》**将概述每项行动的进展情况。此更新将提供给 EAG。

来自 CALD 背景的残障人士、EAG 和 CALD 部门将继续提供反馈意见，以确保《战略》和《行动计划》与时并进，并继续满足 CALD 社区的需求。因此，行动、成果和指标可以根据这些反馈意见作出改进。年度报告和进度更新将详细说明任何此类  
更改。

[《行动计划》](https://www.ndis.gov.au/about-us/strategies/cultural-and-linguistic-diversity-strategy)概述了每项行动的短期、中期和长期成果和进展衡量标准。

## 变革原由

在共同设计过程初期，我们与 CALD 参与者、其家人和照护中开展了一系列焦点小组、小组讨论和一对一讨论。参与者分享了他们在获得和使用 NDIS 时的体验和面临的挑战。

最常提到的挑战可以在《发现阶段报告》中找到。[[9]](#footnote-10)本报告得到了 EAG 的支持和  
认可。

这些挑战按优先领域分类：

### 优先领域 1：基础设施

NDIS 政策、程序和系统未能体现所有参与者的文化和语言需求。

参与者面临以下挑战：

* 难以理解和使用澳大利亚的残障制度和 NDIS 计划。
* NDIS 系统和流程未能考虑到 CALD 社区的文化、传统，以及对残障和家庭角色的理解。

### 优先领域 2：员工能力

NDIS 工作人员和合作伙伴未能始终如一地为所有文化提供安全且包容的服务。

参与者面临以下挑战：

* CALD 参与者及其代表、家人和照护者无法获得由了解他们文化需求，或能够以有效、安全和有意义的方式为他们提供服务的 NDIS 工作人员和合作伙伴的工作人员所提供的服务。

### 优先领域 3：无障碍沟通

NDIA 提供的信息对所有文化和语言来说，并不都是容易理解的。

参与者面临以下挑战：

* 有关 NDIS 的通讯资料非常复杂。即使翻译成其他语言，也并不总能满足相应 CALD 社区的需求。
* NDIS 工作人员和合作伙伴与申请人和参与者沟通的方式有限，并不总能按照 CALD 社区需要或希望的参与方式进行。

### 优先领域 4：市场

尚未有足够的支持和服务来满足 CALD 参与者的需求。

参与者面临以下挑战：

* CALD 参与者未能得到确定和选择服务方面的支持。
* 服务机构未能得到支持，以便推广针对特定文化、满足文化需求且文化安全的支持和服务。

### 优先领域 5：数据

NDIA 使用的数据需要改善，以便更好地了解 CALD 参与者及其所需的支持。

参与者面临以下挑战：

* NDIS 使用的“CALD”定义不够广泛，无法正确识别来自 CALD 背景的人士。定义未能完全捕捉文化和语言特征。
* 利益相关方不知道有关 CALD 参与者的公开 NDIS 数据的存在，也不了解如何使用这些数据。

前 5 个优先领域在开发阶段帮助引导了与 CALD 社区的讨论和沟通。

第六个优先领域“外展”，包含在开发阶段的沟通过程中。

新增此优先领域是为了响应 NDIS 需要更好地支持尚在或尚未了解 NDIS 的 CALD 人士的反馈。

### 优先领域 6：外展

没有足够的支持和服务能接触到来自不同文化、语言和社区的人士，并将他们与 NDIS 挂钩。

参与者面临以下挑战：

* 未能向许多来自 CALD 背景的残障人士提供信息，以帮助他们了解 NDIS 的准入资格和申请流程。他们在索取信息方面也遇到障碍。
* 许多来自 CALD 背景的残障人士对残障本身以及何时是获得支持的最佳时机有着不同的理解。
* 获取有助于 CALD 背景的残障人士了解 NDIS 的资源（包括翻译版本）的途径有限。

#### 更广泛的挑战

每个优先领域列出的挑战指导了《战略》中行动和目标的共同设计（详见第 4 节）。

在《战略》和《行动计划》的制定过程中，CALD 参与者、其家人和照护者还讨论了他们在 NDIS 中遇到的更广泛的问题和挑战。

这些问题加剧了 CALD 社区已经面临的挑战。有关这些问题的详细信息可以在[附录 C](#_8._Appendix_C) 中查阅。

## 《战略》

本《战略》旨在通过应对 6 个优先领域来改善 CALD 参与者的成果：

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。

6 个领域中的每一个领域都有相应的目标和行动。

* **目标：**是 NDIA 希望取得的长期成果。
* **行动：** NDIA 将采取哪些措施来实现目标。

已经制定共 28 项行动，并将与来自 CALD 背景的残障人士、其家人和照护者、NEDA、EAG 和其他行业代表一起实施。

本《战略》得到一份单独的[《行动计划》](https://www.ndis.gov.au/about-us/strategies/cultural-and-linguistic-diversity-strategy)的支持，以指导行动的实施、监督和报告。

### 4.1 基础设施

基础设施指的是将文化和语言需求纳入 NDIS 和合作伙伴系统、政策和程序。

### 目标 1

NDIA 使用共同设计和商定的“文化安全”和“适合并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“适合并满足文化需求的服务”这两个概念。

### 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

1. 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）。
2. 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：
3. 如果有语言或文化障碍，则为 CALD 参与者提供计划实施方面的支持
4. 为 CALD 参与者提供资源的翻译版本
5. 为提高 CALD 参与者社会和社区参与提供资金
6. 更多地使用文化和语言上易于理解的沟通方式。
7. 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。
8. 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。

### 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

1. 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。

### 4.2 员工能力

员工能力是指 NDIS 员工和合作伙伴是否理解并有能力为参与者及其家人提供适合并满足其文化需求的服务。

### 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

1. 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、有效和合适的互动的能力。
2. 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。

### 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

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。

### 4.3 无障碍沟通

无障碍沟通是指 NDIS 用满足 CALD 参与者、其家人和照护者的文化和沟通需求的方式来提供信息。

### 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

1. 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。
2. 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没有翻译版信息时寻求帮助。
3. 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。

### 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

1. 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。
2. 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。
3. 审查和更新有口译员（包括澳大利亚手语）参与的 NDIS 会议流程，以改进沟通方法，包括能够增加会议时长、指定或按要求选择口译员，以及提供现场口译服务。

### 4.4 市场

市场领域的目的在于改善文化和语言上合适的 NDIS 服务的使用机会和数量。这包括为 CALD 参与者提供更好的支持，以寻找提供适合并满足文化需求的服务的机构。

### 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

1. 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。
2. 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。
3. 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。

### 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

1. 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。
2. 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）。

### 4.5 数据

数据是指 NDIA 收集和使用数据来更好地理解 CALD 参与者及其需求、改进服务并了解 NDIS 的影响。

### 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

1. 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。

### 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

1. 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。

### 4.6 外展

外展活动旨在建立有针对性的支持和服务，以便向 NDIA 以前未曾充分接触的人士和社区传递知识、建立联系。

### 目标 12

CALD 社区对 NDIS 和残障问题有更深的认识和理解。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

1. 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。
2. 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。
3. 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。

## 后续步骤

本《战略》将于 2024 年初至 2028 年期间实施。[《行动计划》](https://www.ndis.gov.au/about-us/strategies/cultural-and-linguistic-diversity-strategy)将与《战略》相辅相成。其概述了：

* 每个行动将如何进行
* 每个行动的时间线
* 每个行动的预期成果
* 追踪和评估进展的衡量标准。

第一份年度进展报告将于 2024 年底发布。该报告将展示在实现本《战略》的行动和成果方面取得的进展。作为该流程的一部分，NDIA 将邀请 EAG 和其他利益相关方提供反馈意见。

不断听取反馈并从中学习，意味着 NDIA 可以对残障人士和 CALD 部门的变化和反馈意见作出响应并采取措施，从而不断满足 CALD 参与者的需求。

本《战略》的持续监督和报告功能将展示 NDIS 如何改善来自 CALD 背景的残障人士的成果，并将确定需要改进的领域。

NDIA 致力于继续与来自 CALD 背景的残障人士、其家人和照护者、高峰机构、残障人士代表组织和服务机构密切合作。此举的目的为了确保本《战略》能够满足 CALD 社区和残障人士，以及 CALD 部门未来的需求。

### 6. 附录 A

### 外部咨询小组成员名单（按组织名称排序）

* Action on Disability within Ethnic Communities
* Amparo Advocacy Inc
* Canberra Multicultural Community Forum
* Disability Advocacy Network Australia
* Deaf Australia
* Disability Rights Advocacy Service
* Cultura（前称为 Diversitat）
* Diversity and Disability Alliance
* Ethnic Communities’ Council of Victoria
* Ethnic Communities Services Co-operative
* Federation of Ethnic Communities’ Council of Australia
* Griffith University
* Inclusion Australia
* Independent Advisory Council to the NDIA
* Kin
* Mental Health Australia
* Migrant Resource Centre Launceston
* Migrant Resource Centre North-West
* Multicultural Council of the Northern Territory
* Multicultural Disability Advocacy Association of NSW
* Multicultural Youth Advocacy Network/s – Youth Disability CaLD Collective
* National Disability Insurance Agency（国家残障保险局）
* Quality and Safeguards Commission（ NDIS 质量和保障委员会）
* National Ethnic Disability Alliance
* NSW Refugee Health Service
* Participant, family and carer nominee
* People with Disability Australia
* Settlement Council of Australia
* Settlement Services International
* Speak My Language
* SydWest Multicultural Services
* TASC National
* The University of Sydney
* Women with Disabilities Australia

### 7. 附录 B

### 参与沟通的人士的背景概述

NDIA 与认同来自以下地区文化背景的人士进行了沟通：

* 中美洲
* 南美洲
* 加勒比群岛
* 北欧
* 中欧
* 东欧
* 北非
* 东北亚
* 中亚
* 南亚
* 东南亚
* 西亚
* 太平洋群岛

NDIA 与认同具有以下语言背景的人士进行了沟通：

* 英语
* 阿拉伯语
* 他加禄语
* 泰米尔语
* 日语
* 孟加拉语
* 俄语
* 法语
* 德语
* 广东话
* 越南语
* 普通话
* 闽南语
* 马来语

NDIA 与认同属于以下社区的个人和团体进行了沟通：

* 华人社区团体
* 混合多元文化群体
* 性行业工作者团体（来自各个 CALD 社区）
* 阿拉伯社区团体
* 越南照护者团体
* 阿富汗社区团体
* 尼泊尔人道主义移民
* CALD 青少年小组
* Ezidi（雅兹迪）难民社区团体
* 旁遮普社区团体
* 印度社区团体
* 先天和后天的失聪人士、聋盲人士和重听人士社区团体

作为国家利益相关者参与的一部分，NDIA 与以下组织机构进行了沟通：

* Access Community Services Limited（简称 Access）
* Access Plus WA Deaf
* Active Refugee and Migrant Integration in Australia
* Amparo Advocacy Inc
* Australia Refugee Association
* Australian Migrant Resource Centre
* Centacare
* Community Access and Services SA
* Deaf Connect
* Deafblind Western Australians
* Ethnic Communities’ Council of NSW Incorporated
* Fortify Health Group
* Multicultural Communities Council of SA
* Multicultural Australia
* National Care Society
* Queensland Program of Assistance to Survivors of Torture and Trauma
* Foundation House (The Victorian Foundation for Survivors of Torture Inc)
* Western Australian Association of the Deaf Inc.
* World Wellness Group

### 8. 附录 C

### 更广泛的思考和问题

本《战略》及其《行动计划》涉及共同设计过程中确定的 6 个优先领域。第 3 节列出了这些优先领域的主要挑战。

在《战略》和《行动计划》的制定过程中，提出了其他考虑因素和挑战。这些考虑因素和挑战影响 CALD 参与者、其家人及照护人获得和使用 NDIS 的方式。在 2023 年的 NDIS 审查期间与参与者的对话中也了解到了这些问题。

尽管本《战略》未能提供解决方案，但以下见解预计将成为未来工作的依据，并改善 NDIA 与残障人士沟通的方式。

* **申请参与 NDIS** ：申请过程步骤过多且难以理解。理解和收集所需证据也是一项难题。由于信息来源繁多，卫生部门和残障部门之间说法不一，导致情况变得更加复杂。
* **交叉重叠性**：来自 CALD 社区的残障人士的经历受到形成其身份认同的多种因素的影响，例如性别认同、性取向、宗教或社会经济背景。这种交叉重叠性需要 NDIS 工作人员、流程和系统提供个性化的支持和响应。
* **服务机构的服务质量**：残障服务的质量参差不齐，NDIA 在监控质量和确保参与者体验不受未注册服务机构的影响方面能力欠缺，也对服务质量造成了  
  影响。
* **服务机构之间的竞争**：缺乏竞争力的市场或阻碍竞争的服务机构行为，可能导致参与者使用同一个服务机构来提供多项服务。这可能会导致利益冲突，并减少参与者的选择和掌控。
* **政府机构之间缺乏合作**：需要更多的协调来明确和提供所需的支持（例如，培养英语语言技能）。
* **医疗服务机构的局限性**：医疗专业人员（包括全科医生）对于如何通过《准入申请表》为人们提供相应支持不甚了解，也缺乏丰富其知识的动力。
* **家庭暴力经历**：家庭暴力给参与者在参与和使用 NDIS 服务时造成额外障碍。

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

[ndis.gov.au](http://ndis.gov.au/)

电话：1800 800 110

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

关注我们的社交媒体账号

[Facebook](https://www.facebook.com/NDISAus)、[Twitter](https://twitter.com/NDIS)、[Instagram](https://www.instagram.com/ndis_australia/)、[YouTube](https://www.youtube.com/user/DisabilityCare)、[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/national-disability-insurance-agency)

**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

**中继服务：**1800 555 727

**全国中继服务：**[relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au/)

1. 在本文件中，“CALD”是指属于或认同为来自不同文化或语言背景的人士。NDIA 有一份单独的《原住民战略》和《行动计划》，以改善原住民残障人士的服务成果。 [↑](#footnote-ref-2)
2. NDIS, [*NDIS CALD Strategy 2023 – 2027 - Discover Phase Report*[PDF 297KB]](https://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjB59zq4rT_AhWLamwGHfouCIQQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.ndis.gov.au%2Fmedia%2F5230%2Fdownload%3Fattachment&usg=AOvVaw0vETy70plH072jPnsMpRGW), 2022. [↑](#footnote-ref-3)
3. The Royal Commission into Violence, Abuse, Neglect and Exploitation of People with Disability, [*Research Report - Towards best-practice access to services for culturally and linguistically diverse people with a disability*[PDF 1.786KB]](https://disability.royalcommission.gov.au/system/files/2023-05/Research%20Report%20-%20Towards%20best-practice%20access%20to%20services%20for%20culturally%20and%20linguistically%20diverse%20people%20with%20a%20disability.pdf), 2023. [↑](#footnote-ref-4)
4. NDIS Review Panel, [*What we have heard report*](https://www.ndisreview.gov.au/resources/reports/what-we-have-heard-report), 2023. [↑](#footnote-ref-5)
5. Department of Social Services, [*Australia’s Disability Strategy 2021–2031*](https://www.disabilitygateway.gov.au/document/3106), 2021. [↑](#footnote-ref-6)
6. NDIS, [*NDIA 参与框架*](https://www.ndis.gov.au/news/7603-our-new-engagement-framework), 2022. [↑](#footnote-ref-7)
7. NDIS, [*NDIS CALD Strategy 2022–2027 - Discover Phase Report*[PDF 297KB]](https://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjB59zq4rT_AhWLamwGHfouCIQQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.ndis.gov.au%2Fmedia%2F5230%2Fdownload%3Fattachment&usg=AOvVaw0vETy70plH072jPnsMpRGW), 2022. [↑](#footnote-ref-8)
8. Department of the Treasury, [*联邦政府评估政策（Commonwealth Evaluation Policy）*](https://evaluation.treasury.gov.au/about/commonwealth-evaluation-policy), 2021. [↑](#footnote-ref-9)
9. NDIS, [*NDIS CALD Strategy 2023–2027 - Discover Phase Report* [PDF 297KB]](https://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjB59zq4rT_AhWLamwGHfouCIQQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.ndis.gov.au%2Fmedia%2F5230%2Fdownload%3Fattachment&usg=AOvVaw0vETy70plH072jPnsMpRGW), 2022. [↑](#footnote-ref-10)