# 文化和语言多元化

我们的行动计划

2024 至 2028 年

Chinese (Simplified) | 简体中文

简明易读版



**易读版**

如何理解本《行动计划》

|  |  |
| --- | --- |
| 一群人。最前面有一个人举着一张卡片，上面写着“我们”。  **我们** | 国家残障保险局（NDIA）制定了本《行动计划》。  本手册中提到的“我们”，是指NDIA。 |
| 一份易读版文件，旁边打了个勾。 | 我们以通俗易懂的方式编写了本《行动计划》。  我们运用图片来解释一些概念。 |
| “粗体”和“非粗体”这两个词。  **粗体**  非粗体 | 一些重要的文字我们用了**粗体字**。  这意味着这些词汇的字体笔画更粗、颜色更深。 |
| 一份词汇表文件。  **词汇表** | 我们会解释这些词汇的含义。  第47页为词汇列表。 |
| 一个人手里拿着一份易读版文件。 | 这是《2024 至 2028 年文化和语言多元化行动计划》（Cultural and Linguistic Diversity Action Plan 2024–2028）的易读版本。 | | |
| 网站图标。 | 您可以在我们的网站上找到《2024 至 2028 年文化和语言多元化行动计划》。  [www.ndis.gov.au/CALD](http://www.ndis.gov.au/CALD) | |
| 一个人帮助另一个人阅读一份文件。 | 您可以寻求他人帮助来阅读本《行动计划》。  您的朋友、家人或支持人员也许能够帮到您。 |
| 一份更厚的易读版文件。 | 这是一份很长的文件。 |
| 一个人正在阅读文件夹中的文件。她的右上方有一个时钟图标。 | 您无需一次性看完全部内容。  您可以慢慢看 |
| 3 个第一民族人民站在原住民和托雷斯海峡岛民旗帜下。 | 我们承认原住民和托雷斯海峡岛民是我们这片土地，也就是澳大利亚的传统主人。 |
| 一张海岸线的照片。 | 他们是最早在这里生活的人，包括：   * 这里的土地 * 这里的水域。 |

本《行动计划》包含哪些内容？

[CALD 是什么意思? 5](#_Toc256000000)

[关于我们的《行动计划》 7](#_Toc256000001)

[1. 在我们工作中，将关注重点放在 CALD 参与者身上 8](#_Toc256000002)

[2. 确保我们的员工有相应的技能 16](#_Toc256000003)

[3. 我们如何提供信息 23](#_Toc256000004)

[4. 选择和掌控 31](#_Toc256000005)

[5. 有关 CALD 参与者的数据 37](#_Toc256000006)

[6. 我们如何与社区沟通 40](#_Toc256000007)

[更多信息 45](#_Toc256000008)

[词汇表 47](#_Toc256000009)

## CALD 是什么意思?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一群来自文化和语言多元化背景的人在 3 个对话框下用 3 种不同的语言说“你好”。 | **来自文化和语言多元化（CALD）背景的**人士是指：   * 来自不同文化背景的人士 * 母语非英语的人士。 | |
|  | 在澳大利亚： |
| 一个婴儿和一个围绕世界地图然后指向澳大利亚的箭头。 | * 有近 800 万人出生在海外 |
| 一群来自文化和语言多元化背景的人在 3 个对话框下用 3 种不同的语言说“你好”。 | * 人们讲 300 多种不同的语言。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 一个人站在前面，一手指着自己，另一只手举起来，另外有两个人站在后面。 | 当您**认同**某个身份时，您就是在说您属于某个群体。 |
| 一个人一只手指着自己，另一只手举起来，还有一张澳大利亚地图。 | 30% 的澳大利亚居民认同自己来自 CALD 背景。 |
| 一个人坐在轮椅里举着手，后面站着她的家人。 | 10% 的国家残障保险计划（NDIS）**参与者**认同自己来自 CALD 背景。 | |
| 一个显示一组参与者的参与者图标。 其中两个人在举手。 | **参与者是参与 NDIS 的残障人士。** |

## 关于我们的《行动计划》

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一份战略文件。  **战略** | 我们制定了新的《2024 至 2028 年文化和语言多元化战略》。  我们将其简称为《战略》。  该《战略》是一项计划，指导我们如何让 NDIS 更好地为 CALD 参与者服务。 | |
| 一份行动计划文件，上面显示了事项列表，所有事项都打了勾。  **行动计划** | 本《行动计划》说明了我们将采取哪些措施来支持该《战略》。 | |
| 一份成果文件和一份行动文件。  **行动**  **成果** | 本《行动计划》说明了：   * 我们将采取的行动 * 我们想要的**成果**。   成果是指我们的工作改变人们生活的方式。 | | |
| 一位参与者拿着一份 NDIS 文件。右上方有一个竖起的大拇指和一个向上的箭头。 | 我们希望取得更好的成果，改善参与者对 NDIS 的体验。 |
| 一个人在思考，右上方有一个思想泡泡，里面有一个竖起的大拇指。 | 本《行动计划》还解释了我们如何了解这些行动是否有效。 | | | |

## 1. 在我们工作中，将关注重点放在 CALD 参与者身上

### 行动 1

|  |  |
| --- | --- |
| 一个人竖起大拇指。右上方是一个思想泡泡，右下方是一个安全图标。 | 我们将与社区中的其他人士合作，确保每个人都知道 NDIA 中一些重要词汇的含义。  我们还将确保这些词汇对所有**文化**都是安全的。 |
| 一群人穿着色彩鲜艳的服装，在表演文化舞蹈。 | 文化是指：   * 您的生活方式 * 对您来说重要的事物。 |
| 一个人指着自己，右上方有一个思想泡泡，里面有一个勾号。 | 我们会确保每个人都知道**文化安全**这个词的含义。 |
| 一群人在一起，他们上方有一个安全图标。 | 文化安全是指我们：   * 尊重人们的文化 * 让人们感到安全 * 帮助人们获得归属感。 |
| 两个人在握手。他们上方有一个思想泡泡，里面有一个勾号。 | 我们还将确保每个人都知道**“适合并满足文化需求的服务”**这种说法的含义。  适合并满足文化需求的服务是指所提供的服务尊重服务对象的文化和信仰。 |
| 一个人在帮助另一个人阅读一份文件。他们上方有一个对话框。 | 我们将确保在以下情况中遵循这个概念：   * 在我们提供信息时 * 在我们支持参与者时。 |
| 一位 NDIS 合作伙伴站在办公楼前，手里拿着一份文件。 | 我们还将确保我们的员工和 **NDIS 合作伙伴**理解这种说法的含义。  NDIS 合作伙伴指的是帮助人们寻找和使用服务的人。  在本《行动计划》中，我们就将他们简称为我们的合作伙伴。 | |
| 一份信息文件、一个对话框和一个代表变化的图标。 | 我们会更新信息和服务，以包含对所有文化都安全的词汇。  我们将通过跟踪我们更新的内容来检查这一行动是否有效。 | |

### 行动 2

|  |  |
| --- | --- |
| 一份指导方针文件和一个代表变化的图标。  **指导方针** | 我们将更新有关 NDIS 运作方式的指导方针。  我们将包含有关如何做到以下三点的信息：   * 对所有文化都是安全的 * 使用参与者理解的词汇 * 具有**包容性**。 |
| 一群人，周围是一个圆环形箭头。 | 如果某件事是包容的，那么每个人都会：   * 积极参与 * 有归属感。 |
| 一个人在文件上写字。 | 我们将通过追踪以下方面来检查该行动是否有效：   * 我们更新了多少指导方针 * 哪些指导方针支持 CALD 参与者的需求。 |

### 行动 3

|  |  |
| --- | --- |
| 两个人在一起阅读一份文件。他们上方是一个思想泡泡，里面有一群参与者。 | 我们将帮助 **NDIA 计划员**更好地了解 CALD 参与者的需求。 |
| 一名 NDIA 计划员和一支笔在 NDIS 计划上写字。 | NDIA 计划员：   * 负责制定新计划 * 更改计划。 |
| 一个人在障碍物后面。他们上方有一个对话框，里面显示不是英语的语言。 | 这包括提供当存在语言**障碍**时如何支持 CALD 参与者的信息。  障碍是阻止您做某件事的东西，而这些是您：   * 需要做的事 * 想要做的事。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 两个人在一起看一份文件。他们的上方是一组对话框。 | 我们将确保计划员了解如何查找和使用不同语言的信息。 |
|  | 为了检查该行动是否有效，我们将追踪有多少 CALD 参与者能够： |
| 一群来自文化和语言多元化背景的人在 3 个对话框下用 3 种不同的语言说“你好”。 | * 使用以不同语言提供的 NDIS 信息 |
| 一个人为一名参与者提供支持。 | * 获得自身所需的援助服务 |
| 两个人在一起看一份文件。他们上方是一个对话框，里面有一个竖起的大拇指。 | * 分享他们接受计划员服务的良好体验。 |

### 行动 4

|  |  |
| --- | --- |
| 一名 NDIS 工作人员为某人提供支持。他们身后是一张世界地图，上面有一个箭头指向澳大利亚。 | 我们将为我们的员工和合作伙伴提供信息，告诉他们如何帮助刚来到澳大利亚的人士。  这包括为**难民**提供安全的援助。 |
| 一群难民带着他们的财物穿越沙漠。 | 难民是被迫离开自己国家的人：   * 因为暴力而离开——因为有人伤害您 * 这样就可以确保安全。 | | |
| 一名 NDIS 工作人员拿着一份文件。左上方是一个思想泡泡，里面有一个信息图标，左下方有一个竖起大拇指的图标。 | 我们将确保更多的员工和合作伙伴能够找到并使用这些信息。 |
| 一个人拿着一份 NDIS 文件。 | 为了检查这一行动是否有效，我们会了解一下有多少难民和刚来澳大利亚的人士能够：   * 参与 NDIS * 使用 NDIS。 | |

### 行动 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一名政府工作人员在为某人提供支持，右边有一份 NDIS 文件。 | 我们将与其他政府机构合作，更好地支持人们参与 NDIS。 | |
| 两个人举起双手，他们身后是一张世界地图，上面有一个箭头指向澳大利亚。 | 其中包括：   * 难民 * 刚来澳大利亚的人士。 | |
| 一个人拿着一份 NDIS 文件。右上方是一个信息图标，右下方是一个竖起的大拇指和一个向上的箭头。 | 我们将使用刚来澳大利亚的人士的信息来帮助他们更轻松地参与 NDIS。  这包括他们已经做过的**评估**。 | |
| 一份评估文件，上面有一份事项列表，其中两个事项打了勾。  **评估** | 评估是我们了解以下情况的方式：   * 您的残障如何影响您的生活 * 您需要从 NDIS 获得什么支持。 | |
| 一群人。中间的人拿着一份 NDIS 文件。 | 我们将通过了解有多少难民和刚来澳大利亚的人士参与了 NDIS 来检查这项行动是否有效。 |

### 行动 6

|  |  |
| --- | --- |
| 3 个人坐在一张写着“NDIS 委员会”的长桌后面。  **NDIS 委员会** | 我们将与 **NDIS 质量保障委员会**合作，制定新的工作规则。  我们将其简称为 NDIS 委员会。 |
| 一个人竖起两个大拇指。左上方是一个安全图标，右上方是一个支持该人的 NDIS 工作人员的图标。 | NDIS 质量保障委员确保参与 NDIS 的残障人士：   * 是安全的 * 可以获得良好的服务。 |
| 一个人在思考，上面有一个思想泡泡，里面有一个问号。右边是一份文件，上面显示一个勾和一个大叉。 | 这些规则将帮助 CALD 残障人士：   * 与我们分享他们的想法 * 质疑 NDIA 做出的决定。 |
| 有人在支持一个人，他们旁边是一个对话框。 | 我们将找到最好的方式来支持 CALD 残障人士分享他们的想法。 | |
| 3 个人，其中两个人举着手。他们上方有一个对话框。 | 我们将通过了解有多少 CALD 残障人士与我们分享他们的经历来检查这一行动是否有效。 | | |

## 2. 确保我们的员工有相应的技能

### 行动 7

|  |  |
| --- | --- |
| 3 名 NDIS 工作人员正在观看某人演讲。 | 我们将为我们的员工和合作伙伴制定新的培训计划。  我们将与社区和政府机构合作制定该计划。 |
| 一名 NDIS 工作人员与一名来自文化语言多元化背景的人握手，他们上方有一个安全图标。 | 该培训将帮助我们的员工和合作伙伴学习如何以安全的方式与 CALD 人士建立联系。 |
|  | 为了了解该行动是否有效，我们将了解我们有多少员工和合作伙伴： |
| 3 名 NDIS 工作人员正在观看某人演讲，右下方有一个勾。 | * 完成了培训 |
| 一个人在支持另一个人，他们右上方有一个安全图标。 | * 了解如何以对所有文化都安全的方式为人们提供支持。 |
| 一名 NDIS 工作人员在支持一名参与者，他们右下方有一个竖起的大拇指和一个向上的箭头。 | 通过从 CALD 参与者那里了解到我们的员工和合作伙伴是否为他们带来更好的体验，也可以帮助我们检查该行动是否有效。 |

### 行动 8

|  |  |
| --- | --- |
| 3 个人在办公室一起工作。其中一人正在使用一台电脑。 | 我们将支持更多的 CALD 人士为我们工作。  这包括 CALD 残障人士。 |
| 一份计划文件，上面显示两名来自文化语言多元化背景的员工在握手。  **计划** | 我们还将制定一个计划来分享我们将如何雇用更多 CALD 员工。 |
| 两名 NDIS 工作人员。一名是残障人士，另一名来自文化语言多元化背景。 | 为了检查该行动是否有效，我们会了解有多少 NDIA 工作人员：   * 有残障 * 来自 CALD 背景。 |

### 行动 9

|  |  |
| --- | --- |
| 3 名 NDIS 工作人员正在观看某人演讲，右下方有一个向上的箭头。 | 我们将与其他人士合作，为我们的员工和合作伙伴提供更多培训计划。 |
| 3 名工作人员在一幢办公楼前。 | 我们将与社区和政府机构合作来做到这一点。 |
|  | 我们将确保该培训帮助我们的员工和合作伙伴了解如何提供符合以下条件的支持： |
| 一名 NDIS 工作人员为一名参与者提供支持，他们右下方有一个安全图标。 | * 对所有文化都是安全的 |
| 一位 NDIS 工作人员在支持一位参与者。 | * 能够帮助经历过**创伤**的人士。 |
| 一个人看起来很沮丧。右上方有一个思想泡泡，显示这个人在哭泣，旁边还有一个问题图标。 | 创伤是指您对自己经历的不好的事情的感受。  例如，您可能会感到害怕或紧张。  创伤会以不同的方式影响不同的人。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 我们将通过以下方式检查该行动是否有效： | |
| 3 名 NDIS 工作人员正在观看某人演讲，右下方有一个勾。 | * 了解有多少员工和合作伙伴完成了该培训 |
| 一名 NDIS 工作人员在支持一名参与者，右上方有一个对话框。里面有一个竖起的大拇指。 | * 了解有多少 CALD 参与者与我们的员工和合作伙伴分享了良好的体验。 |

### 行动 10

|  |  |
| --- | --- |
| 一个人向一房间的人做演示。 | 我们将对我们的员工和合作伙伴进行培训，帮助他们了解如何使用语言交流方面的支持。  这包括使用**口译员**。 |
| 一名口译员正在与另外 2 个人交谈。他们上方有一个对话框，里面显示不是英语的语言。 | 口译员是一位：   * 会说您的语言的人士 * 帮助您与他人沟通的人士 * 能帮助您理解别人在说什么的人。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 这将确保我们的员工和合作伙伴： | |
| 两个人在一起看一份文件。他们的上方是一组对话框。 | * 知道如何查找和使用语言支持 |
| 一个人在与口译员交谈。 | * 与口译员更好地沟通。 |
|  | 我们将通过以下方式来检查该行动是否有效： |
| 3 名 NDIS 工作人员正在观看某人演讲，右下方有一个勾。 | * 了解有多少员工和合作伙伴完成了该培训 |
| 两个人在与口译员交谈。他们上方有一个对话框，里面显示不是英语的语言。 | * 有多少 CALD 参与者使用了口译服务。 |

### 行动 11

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我们将制定一项计划，使 NDIA 成为一个符合以下标准的工作场所： |
| 一个人举着手，右边有一个安全图标。 | * 对所有文化都是安全的 |
| 一个参与者图标，周围有一个弧形箭头。 | * 包容的。 |
| 两个人在一起使用电脑。 | 我们将通过以下方式来检查该行动是否有效：   * 了解有多少 CALD 人士继续为我们工作 * 有多少 CALD 人士的**职业生涯**能够有所发展。 |
| 一个穿着工作服的人，有一个箭头从那里指向同一个人穿着厨师服。 | 职业生涯是您在您选择的工作领域开辟的道路。 |

### 行动 12

|  |  |
| --- | --- |
| 两名工作人员在用澳大利亚手语交谈。他们上方是一个澳大利亚手语图标。 | 我们将为我们的员工和合作伙伴建立一个小组， 以便他们与其他员工分享他们的技能。  例如澳大利亚手语等技能。 |
| 一名支持人员在教儿童手语。 | 这意味着我们能够更好地支持失聪或有听力障碍的人士。 |
| 一位 NDIS 工作人员在支持一位参与者。他们左下方是一个竖起的大拇指和一个向上的箭头。 | 通过了解有多少员工和合作伙伴能够为失聪或有听力障碍的人士提供更好的支持，我们可以检查该行动是否有效。 |
|  | 我们还将通过听取失聪或有听力障碍的人士对以下方面的反馈来检查该行动是否有效： |
| 一个人在支持另一个人。 | * 我们在支持他们方面做得好不好 |
| 一个人在使用笔记本电脑。 | * 查找和使用 NDIS 支持是否容易。 |

## 3. 我们如何提供信息

### 行动 13

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我们将制定一项新的指导方针，说明如何： |
| 一名 NDIS 工作人员与一名参与者握手。旁边有一个竖起的大拇指，和向上指的箭头。 | * 最有效地与 CALD 残障人士建立联系 |
| 一份信息文件和一台电脑在显示信息图标。 | * 以不同的方式提供信息。 |
|  | 为了制定这些指导方针，我们将与以下组织机构 合作： |
| 3 个人坐在一张写着“NDIS 委员会”的长桌后面。  **NDIS 委员会** | * NDIS 委员会 |
| 3 个人在一栋办公楼前。 | * 支持 CALD 残障人士的组织。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 我们将利用这些指导方针来更好地与以下人士沟通： | |
| 一群来自文化语言多元化背景的人。 | * CALD 参与者 | |
| 一群人。其中有两个人举着手。 | * CALD 社区。 | |
|  | 我们将通过从以下人士那里听取意见来检查该行动是否有效： | |
| 一群来自文化语言多元化背景的参与者一手指着自己，另一只手举起来。 | * CALD 参与者 |
| 一个人为一名参与者提供支持。 | * 为 CALD 残障人士提供支持的人 |
| 一群服务提供者在微笑着。 | * **服务机构**。 |
| 3 名服务提供者。其中一位戴着听诊器。另一位拿着一份文件。 | 服务机构通过提供服务来支持残障人士。 |

### 行动 14

|  |  |
| --- | --- |
| 一个人在支持另一个人使用笔记本电脑。他们的上方是一个竖起的大拇指和一个向上指的箭头。 | 我们将帮助 CALD 社区更轻松地使用我们的在线 服务。  例如 NDIS 网站。 |
|  | 我们将通过以下方式做到这一点： |
| 一个人拿着一份文件。右上方是一个对话框，显示英语以外的语言和一个勾号。 | * 用 CALD 人士能够看懂的语言提供信息 |
| 一个人帮助另一个人阅读一份文件。得到帮助的人上方是一个思想泡泡，里面有一个问号。 | * 当我们用 CALD 人士看不懂的语言提供信息时，帮助他们理解信息。 |
| 一个人在使用笔记本电脑，右下角有一个向上的箭头。 | 通过了解有多少 CALD 用户使用我们的在线服务，我们将检查该行动是否有效。 |

### 行动 15

|  |  |
| --- | --- |
| 3 个对话框显示除英语以外的 3 种语言。 | 我们将制定指导方针，说明需要使用哪些语言来提供 NDIS 的信息。  这意味着更多 CALD 人士能够了解 NDIS。 |
|  | 为了制定这些指导方针，我们将与以下组织机构 合作： |
| 一群来自文化语言多元化背景的人。 | * CALD 社区 |
| 3 个人坐在一张写着“NDIS 委员会”的长桌后面。  **NDIS 委员会** | * NDIS 委员会 |
| 3 个人在一栋办公楼前。 | * 支持 CALD 残障人士的组织。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 我们将通过收集以下数据检查该行动是否有效： | |
| 3 份文件，分别以英语以外的 3 种语言编写。 | * 我们提供了多少用英语之外的语言编写的文档 |
| 一个人竖起了大拇指，右上角有个对话框，里面显示英语以外的语言。 | * 有多少 CALD 人士告诉我们，他们可以找到用他们自己的语言编写的 NDIS 相关信息。 |

### 行动 16

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一份 NDIS 计划和一个对话框。 | 我们使用某些词汇来说明 NDIS 计划。  我们将制作不同语言的资源来解释这些词汇的含义。 | |
| 一个人在阅读一份文件，右上方是一个带有勾号的思想泡泡。 | 这将帮助更多人了解有关 NDIS 的信息。 |
| 一个人将一份信息文件交给另一个人。 | 这还将帮助口译员与 CALD 参与者分享 NDIS 信息。 |
|  | 通过了解有多少口译员能够完成以下操作，我们将检查该行动是否有效： |
| 3 名 NDIS 工作人员正在观看某人演讲，右下方有一个勾。 | * 完成培训以便更好地了解 NDIS |
| 两个人在一起使用笔记本电脑。 | * 使用我们的资源。 |

### 行动 17

|  |  |
| --- | --- |
| 一个人给另一个人一份文件。他们上方是一个对话框，里面有一个信息图标。 | 我们将与 CALD 人士分享如何查找和使用口译服务的信息。 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 这包括： |
| 一群人。其中有两个人举着手。 | * CALD 社区 |
| 一个显示一组参与者的参与者图标。 其中两个人在举手。 | * CALD 参与者 |
| 3 名服务提供者。其中一人脖子上挂着听诊器。另一位拿着一份文件。 | * CALD 服务机构。 |
| 两个人在与口译员交谈。他们上方有一个对话框，里面显示不是英语的语言。 | 我们将通过了解人们使用口译服务的频率来检查该行动是否有效。  这包括：   * 有关 CALD 参与者的信息 * 我们的员工和合作伙伴 * 服务机构。 | |
| 一个人举起一只手，右上角是一个对话框。 | 我们还将倾听他们使用这些服务的体验。 |

### 行动 18

|  |  |
| --- | --- |
| 两名 NDIS 工作人员正在与一名参与者开会。右下角是一个更新图标。 | 我们将更新与 CALD 参与者安排和举办会议的方式。  这包括：   * 选择 CALD 参与者喜欢的口译员 * 召开更长的会议。 |
| 一名 NDIS 工作人员和一名合作伙伴。他们上方有一个思想泡泡，里面有一个勾号。 | 我们将确保所有员工和合作伙伴了解我们如何安排和举办这些会议。 |
|  | 我们将通过收集以下数据来检查该行动是否有效： | |
| 一名 NDIS 工作人员、一名口译员和一名参与者在开会，他们上方有一个对话框。 | * 多少场会议中使用了口译员来为 CALD 参与者提供支持 |
| 一名参与者，右上方有一个对话框，里面有一个竖起的大拇指和一个向上的箭头。 | * 有多少 CALD 参与者告诉我们，在会议上有口译员在场为他们提供了更好的体验。 | | |

## 4. 选择和掌控

### 行动 19

|  |  |
| --- | --- |
| 一名 NDIS 工作人员向 NDIS 委员会提交文件。他们上方是一个对话框，里面有一个信息图标。 | 我们将与 NDIS 委员会合作，为服务机构提供信息。  信息包括服务机构需要采取哪些措施来确保其服务对所有文化都是安全的。 |
| 一名服务提供者在帮助一名参与者进食。 | 这将意味着更多的服务机构了解如何以 CALD 参与者需要的方式为他们提供支持。 |
| 3 个服务提供者，他们上方是一个对话框，里面有一个信息图标。 | 我们将通过听取服务机构对信息的评价来检查该行动是否有效。 |
|  | 例如，他们认为这些信息能够为他们提供多少帮助，以便他们： |
| 一名医护人员和另一个人在一起，他们上方有一个对话框，里面打了个勾。 | * 更好地了解 CALD 人士需要的支持 |
| 一名 NDIS 工作人员在为一名参与者提供支持，他们旁边有一个安全图标。 | * 为来自各个文化背景的人士提供安全的服务。 |

### 行动 20

|  |  |
| --- | --- |
| 一名参与者在 3 个可获得的支持之间做出选择。这包括一个打蛋器和一个擀面杖、一辆货车，以及一名 NDIS 工作人员为一名参与者提供支持。 | 我们将与 NDIS 委员会合作，帮助 CALD 参与者拥有更多选择和控制权。 |
|  | 这包括为 CALD 参与者提供信息，让他们知道如何 能够： |
| 一只手在 3 个服务提供者之间做出选择。 | * 选择自己的服务机构 |
| 一名 NDIS 工作人员在支持一名参与者，右下方是一个更改图标。 | * 更换他们的服务机构 |
| 一份投诉文件，上面显示一个对话框，里面是一个朝下的大拇指。  **投诉** | * 提出**投诉**。 |
| 一个人举起一只手，左上方有一个对话框，里面是一个朝下的大拇指。 | 您提出投诉，就代表您告诉某人，有件事情：   * 出错了 * 做得不好。 |
| 一名参与者在思考，周围有三个思想泡泡。第一个思想泡泡显示了一名服务提供者和一个勾，第二个显示了一个朝下的大拇指，第三个显示了一个勾和一个叉。 | 为了检查该行动是否有效，我们将了解有多少 CALD 参与者知道：   * 如何了解一个服务机构是否适合他们 * 如何投诉 * 他们用于选择和掌控的**权利**。 |
| 一份写有“权利”的文件。  **权利** | 权利是指人们必须如何对待您的规则：   * 他们必须公平对待您 * 他们必须平等对待您。 |

### 行动 21

|  |  |
| --- | --- |
| 一份规则文件，上面显示打了勾或叉的事项。  **规定** | 我们将与 NDIS 委员会合作制定服务机构必须遵守的新规定。 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 这些规定将重点关注服务机构必须如何提供以下 服务： |
| 一名 NDIS 工作人员在为一名参与者提供支持，他们旁边有一个安全图标。 | * 来自所有文化背景的人士都可以安全使用的 服务 |
| 一位 NDIS 工作人员在支持一位参与者。 | * 能为经历过创伤的 CALD 参与者提供支持的 服务。 |
| 一个人将一份文件交给另一个人。 | 当我们制定这些规定时，我们将与服务机构和 CALD 参与者分享这些规定。 |
| 一名服务提供者和一名参与者，他们上方是一个对话框。 | 我们将听取服务机构和 CALD 参与者的意见，了解这些规定是否有效。 |
| 一名服务提供者举着一只手，上方有 3 项服务。服务包括一个打蛋器和一个擀面杖、一辆货车，以及一个为参与者提供支持的服务提供者。 | 我们将通过了解有多少服务机构提供遵守这些规定的服务来检查该行动是否有效。 |

### 行动 22

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3 名工作人员和一栋办公楼，都在障碍物后面。 | 我们将了解一下一些支持 CALD 残障人士的组织所面临的障碍。  我们将与其他政府机构合作来消除这些障碍。 | |
| 一名 NDIS 工作人员在支持一名参与者，右下角是一个向上的箭头。 | 我们将确保支持 CALD 残障人士的组织能够提供更多 NDIS 服务。 |
| 3 名工作人员在障碍物后面，右下方是一个向下的箭头。 | 我们将通过了解有多少组织遇到的障碍变少了来检查该行动是否有效。 |

### 行动 23

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我们将与其他政府机构合作，确保更多口译员了解： |
| 一个人拿着一份 NDIS 文件。 | * NDIS |
| 一份写有“权利”的文件。  **权利** | * 残障人士的权利。 |
| 两名参与者和一名口译员在对话，他们上方是显示英语以外语言的对话框。右下角有一个向上的箭头。 | 我们将确保有更多口译员为 CALD 参与者提供支持。 |
| 一份文件，上面有一个对话框，里面有一个勾号。 | 我们还将检查有多少支持口译员的计划。 |
| 3 名口译员一只手指着自己，另一只手举起来。 | 我们将通过了解有多少口译员能够支持 NDIS 的 CALD 参与者来检查该行动是否有效。 |

## 5. 有关 CALD 参与者的数据

### 行动 24

|  |  |
| --- | --- |
| 3 个人，他们上方有“CALD”一词。 | 我们将与其他人合作，就如何解释“CALD”的定义达成一致。 |
|  | 我们将与以下群体合作： |
| 一群来自文化语言多元化背景的人。 | * CALD 社区 |
| 一名政府工作人员在政府大楼前发表演讲。 | * 其他政府机构。 |
| 一群来自文化语言多元化背景的人。 | 我们解释“CALD”定义的方式将支持：   * 所有 CALD 人士   以及   * 他们的不同经历。 |
| 一群人，他们上方是一个竖起的大拇指。 | 当 CALD 社区对定义表示肯定时，我们就会知道我们的做法是正确的。 |
| 一个人在一份文件中书写，左边有一个柱状图。 | 然后，我们将更新收集**数据**的方式，以支持我们解释“CALD”定义的方式。 |
| 一份信息文件、一份记录文件和一幅柱状图。  **记录** | 我们所说的数据包括：   * 事实 * 信息 * 档案记录。 |
| 一个人举着一只手，嘴旁边有一个对话框，里面有一个感叹号。左下方是一个柱状图。 | 我们将根据收集的数据量检查该工作是否有效。  这包括支持 CALD 参与者需求的数据。 |

### 行动 25

|  |  |
| --- | --- |
| 一台电脑显示一份图表。 | 我们将研究并分享来自 CALD 参与者的新数据。  这将支持我们的员工和合作伙伴做出正确的决策。 |
| 两个人在一起使用笔记本电脑，他们上方有一副柱状图。 | 我们将更新从 CALD 参与者收集数据的方式。 |
| 一台电脑显示一份图表，右下角是一个勾号。 | 我们将通过了解有多少人可以使用我们收集的有关 CALD 参与者的数据来检查该行动是否有效。 |
| 3 名 NDIS 工作人员在一起，他们上方是一个对话框，里面有一个勾号和一个大叉。 | 我们还将通过听取这些数据如何影响人们的决策方式来检查该行动是否有效。  这包括我们的员工和合作伙伴的决策方式。 |

## 6. 我们如何与社区沟通

### 行动 26

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我们将制定一项计划，说明如何向 CALD 社区提供以下信息： |
| 一个人拿着一份 NDIS 文件。 | * 有关 NDIS 的信息 |
| 一群来自文化背景多元化背景的人一手指着自己，另一只手举起来。 | * CALD 残障人士的权利。 |
| 一群人一手指着自己，另一只手举起来。他们上方有一个思想泡泡，里面有一个意味着更改的图标。 | 该计划将有助于改变一些社区对残障的**态度**。  您的态度就是您的想法、感受和信仰。 |
| 一个人，右上方有一个思想泡泡，里面有一个代表残障的图标。右下方是一个朝下的大拇指。 | 例如，有些人对残障有非常糟糕的看法。  这可能会阻止 CALD 残障人士使用 NDIS。 |
|  | 为了制定《战略》，我们将与以下群体和机构 合作： |
| 一群来自文化语言多元化背景的人。 | * CALD 社区 |
| 3 个人坐在一张写着“NDIS 委员会”的长桌后面。  **NDIS 委员会** | * NDIS 委员会。 |
|  | 我们将通过收集以下数据来检查该行动是否有效： | |
| 一个参与者图标和一个向上的箭头。 | * 有多少 CALD 参与者参与 NDIS | |
| 一群人，他们上方有一个思想泡泡，里面打了个勾。 | * 有多少 CALD 社区了解并使用 NDIS。 |

### 行动 27

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我们将支持社区组织开展以下活动： |
| 一个人将一份信息文件交给另一个人。 | * 分享有关 NDIS 信息的活动 |
| 一群人一手指着自己，另一只手举起来。他们右上方有一个思想泡泡，里面有一个表示残障的图标，左上方还有一个竖起的大拇指和一个向上的箭头。 | * 改善 CALD 社区对残障的态度的活动。 |
|  | 我们将通过以下方面来检查该行动是否有效： |
| 3 个人。中间的人拿着一份 NDIS 文件。 | * 有多少 CALD 社区参与 NDIS |
| 3 个人在一起露出笑容。 | * 有多少 CALD 社区参加社区组织的活动。 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我们还将通过以下方面检查该行动是否发挥作用： |
| 一个人竖起大拇指，上方是一个思想泡泡，其中有一份 NDIS 文件。 | * 有多少 CALD 社区了解 NDIS |
| 一个人竖起大拇指，上方是一个思想泡泡，里面有一个表示残障的图标。 | * 有多少 CALD 社区了解残障 |
| 一个人在思考，上方是一个思想泡泡，里面有一个表示残障的图标。旁边有一个竖起的大拇指，和向上指的箭头。 | * 有多少 CALD 社区对残障的态度有所改善。 |

### 行动 28

|  |  |
| --- | --- |
| 一群医疗专业人员在会议上做笔记。 | 我们将与社区组织合作，培养 NDIS 之外的服务 技能。  例如医生。 |
| 两名医疗专业人员和一份 NDIS 文件。 | 我们将确保更多此类服务了解如何支持 CALD 残障人士参与 NDIS。 |
| 一个人向一房间的人做演讲。 | 为了检查这一行动是否有效，我们将确认我们支持了多少项目来帮助服务部门培养这些技能。 |
|  | 我们还将通过听取以下意见来检查该行动是否有效： | |
| 两个人正在交谈，他们上方是一个对话框。 | * CALD 社区对提供 NDIS 建议的服务有什么看法 | |
| 3 个人围着一个笔记本电脑在交谈。 | * 这些服务告诉我们这些计划对他们有多大 帮助。 |

## 更多信息

如需有关本《行动计划》的更多信息，请联系我们。

|  |  |
| --- | --- |
| 网站图标。 | 您可以访问我们的网站。  [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) |
| 电话图标。 | 您可以打电话与我们联系。  1800 800 110 |
| Facebook 标志。 | 您可以关注我们的 Facebook 账号。  [www.facebook.com/NDISAus](https://www.facebook.com/NDISAus) |
| Twitter 标志。 | 您可以关注我们的 Twitter 账号。  @NDIS  Twitter 也叫 X。 |

### 可以帮助您与我们交流的服务

|  |  |
| --- | --- |
| 网络聊天图标。  **线上对话** | 您可以通过我们网页上方的线上对话功能来和我们进行线上交流。  [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) |
|  | 如果您不会说英语，您可以致电： |
| 口笔译服务处图标。 | 口笔译服务处（TIS）  131 450 |
|  | 如果您有言语或者听力障碍， 您可以致电： |
| TTY 图标。  **你好** | TTY  1800 555 677 |
| 旁听助讲图标。 | 旁听助讲（Speak and Listen）  1800 555 727 |
| 全国中继服务标识。 | 全国中继服务  133 677  [www.accesshub.gov.au/about-the-nrs](http://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs) |

## 词汇表

该列表解释了本《行动计划》中**粗体**字的含义。

|  |  |
| --- | --- |
| 一份评估文件，上面有一份事项列表，其中两个事项打了勾。  **评估** | 评估  评估是我们了解以下情况的方式：   * 您的残障如何影响您的生活 * 您需要从 NDIS 获得什么支持。 |
| 一群人一手指着自己，另一只手举起来。上方有个思想泡泡。 | 态度  您的态度就是您的想法、感受和信仰。 |
| 一个人在障碍物后面。他们上方有一个对话框，里面显示不是英语的语言。 | 障碍  障碍是阻止您做某件事的东西，而这些是您：   * 需要做的事 * 想要做的事。 |
| 一个穿着工作服的人，有一个箭头从那里指向同一个人穿着厨师服。 | 职业生涯  职业生涯是您在您选择的工作领域开辟的道路。 |
| 一个人举起一只手，左上方有一个对话框，里面是一个朝下的大拇指。 | 投诉  您提出投诉，就代表您告诉某人，有件事情：   * 出错了 * 做得不好。 |
| 一群人在一起，他们上方有一个安全图标。 | 文化安全  文化安全是指我们：   * 尊重人们的文化 * 让人们感到安全 * 帮助人们获得归属感。 |
| 一群来自文化和语言多元化背景的人在 3 个对话框下用 3 种不同的语言说“你好”。 | 文化语言多元化（简称 CALD）  CALD 人士：   * 来自不同文化背景的人士 * 母语非英语的人士。 |
| 两个人在握手。他们上方有一个思想泡泡，里面有一个勾号。 | 适合并满足文化需求的服务  适合并满足文化需求的服务是指所提供的服务尊重服务对象的文化和信仰。 |
| 一群人穿着色彩鲜艳的服装，在表演文化舞蹈。 | 文化  文化是指：   * 您的生活方式 * 对您来说重要的事物。 |
| 一份信息文件、一份记录文件和一幅柱状图。  **记录** | 数据  我们所说的数据包括：   * 事实 * 信息 * 档案记录。 |
| 一个人站在前面，一手指着自己，另一只手举起来，另外有两个人站在后面。 | 认同  当您认同某个身份时，您就是在说您属于某个 群体。 |
| 一群人，周围是一个圆环形箭头。 | 包容  如果某件事是包容的，那么每个人都会：   * 积极参与 * 有归属感。 |
| 一名口译员正在与另外 2 个人交谈。他们上方有一个对话框，里面显示不是英语的语言。 | 口译员  口译员是一位：   * 会说您的语言的人士 * 帮助您与他人沟通的人士 * 能帮助您理解别人在说什么的人。 |
| 一名 NDIA 计划员和一支笔在 NDIS 计划上写字。 | NDIA 计划员  NDIA 计划员：   * 负责制定新计划 * 更改计划。 |
| 一位 NDIS 合作伙伴站在办公楼前，手里拿着一份文件。 | NDIS 合作伙伴  NDIS 合作伙伴指的是帮助人们寻找和使用服务 的人。 |
| 3 个人坐在一张写着“NDIS 委员会”的长桌后面。  **NDIS 委员会** | NDIS 质量保障委员会（简称 NDIS 委员会）  NDIS 质量保障委员确保参与 NDIS 的残障人士：   * 是安全的 * 可以获得良好的服务。 |
| 一份成果文件显示一份事项列表，其中一个事项旁打了个勾。  **成果** | 成果  成果是指我们的工作改变人们生活的方式。 |
| 一个显示一组参与者的参与者图标。 其中两个人在举手。 | Cald 参与者  **参与者是参与 NDIS 的残障人士。** |
| 3 名服务提供者。其中一位戴着听诊器。另一位拿着一份文件。 | 服务机构  服务机构通过提供服务来支持残障人士。 |
| 一群难民带着他们的财物穿越沙漠。 | 难民  难民是被迫离开自己国家的人：   * 他们因为暴力而离开 * 因为这样就可以确保安全。 | |

|  |  |
| --- | --- |
| 一份写有“权利”的文件。  **权利** | 权利  权利是指人们必须如何对待您的规则：   * 他们必须公平对待您 * 他们必须平等对待您。 |
| 一份战略文件。  **战略** | 《战略》  《战略》是我们如何让事情变得更好的计划。 |
| 一个人看起来很沮丧。右上方有一个思想泡泡，显示这个人在哭泣，旁边还有一个问题图标。 | 创伤  创伤是指您对自己经历的不好的事情的感受。  例如，您可能会感到害怕或紧张。  创伤会以不同的方式影响不同的人。 |

|  |  |
| --- | --- |
| Information Access Group 标识。 | Information Access Group 使用了图片库和自制图片制作了这本易读版手册。未经许可，图像不得重复使用。如有关于图片的问题，请访问 [www.informationaccessgroup.com](http://www.informationaccessgroup.com)。请注明项目编号 5212-B。 |