



2023 至 2027 年 文化语言多元化战略

我们已完成的工作

易读版 概述

Chinese (Simplified) | 简体中文

ndis

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

如何使用本报告



国家残障保险局（National Disability Insurance Agency，简称 NDIA）撰写了本报告。

本报告中提到的“我们”（we），是指 NDIA。



我们用通俗易懂的语言撰写了本报告。

我们会用图片来解释一些概念。

Bold

Not bold

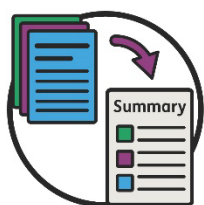
一些重要的文字我们用了**粗体字（bold）**。

这意味着这些词汇的字体笔画更粗、颜色更深。



我们会解释这些词汇的含义。

您可以在第 30 页找到一份词汇表。



这份易读版报告是另一份报告的摘要。也就是说本报告只包含最重要的信息。



您可以在我们的网站上找到另一份报告。

www.ndis.gov.au



您可以请他人帮您一起阅读本报告。

您的朋友、家人或支持人员也许能够帮到您。

这份报告的内容是什么？

这份报告讲述了什么？	4
采用共同设计（Co-design）	6
我们与社区合作做了些什么？	7
社区告诉了我们什么？	9
我们的主题和目标	12
1. 在我们工作中，将关注重点放在 CALD 参与者身上	14
2. 确保我们的员工有相应的技能	17
3. 我们如何分享信息	19
4. 选择和掌控	21
5. 有关 CALD 参与者的数据	23
接下来我们会做些什么？	26
更多信息	28
词汇表	30

这份报告讲述了什么？



我们之前制定了《文化语言多元化战略》
(Cultural and Linguistic Diversity Strategy)。

我们将其简称为《战略》。



文化语言多元化 (Culturally and linguistically diverse, 简称 CALD) 的群体是：

- 来自不同文化背景的人士
- 母语非英语的人士



“参与者”指的是参与 NDIS 的残障人士。



《战略》说明了 CALD 参与者可以如何获得他们需要的支持和服务。



《战略》将在 2022 年到期。



我们正在制定一份新的战略（Strategy）。

该战略将于 2023 年开始实施。



我们希望能与 CALD 社区合作，以确保新战略可以更好地为 CALD 参与者服务。



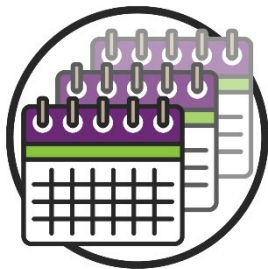
本报告说明了我们将如何与社区合作，以便：

- 制定我们的新战略
- 规划如何向我们的目标努力。

这包括：



- 我们已经完成的事项



- 我们的下一步计划。

采用共同设计 (Co-design)



共同设计 (Co-design) 指的是大家一起合作制定新计划。

我们希望采用共同设计来制定新战略。

我们希望了解：



- CALD 参与者面临着哪些困难



- 新战略可以如何帮助解决这些问题。



我们也希望与 CALD 社区合作，来：

- 分享新战略
- 确保新战略的良好实施。



本报告是有关 CALD 人士所面临的困难。

我们与社区合作做了些什么？



从 2021 年 10 月至 12 月，我们与社区合作来了解 CALD 参与者所面临的困难。

我们与以下人士进行了合作：



- CALD 参与者



- 他们的家人和照护人



- 为 CALD 人士提供服务的组织



- 残障人士组织。



我们组织了小组讨论，让大家各抒己见。



而且我们也进行了一对一的交流。

社区告诉了我们什么？



有人表示在了解 NDIS 如何运作上可能会有一定困难。



他们也告诉我们 CALD 参与者有时并不能轻松阅读其他语言版本的信息。



他们告诉我们 NDIS 的运作方式对 CALD 参与者并不**包容**。

如果一件事物是包容的，那么每个人都可以：

- 获取并使用信息
- 参与决策。



有人告诉我们 NDIS 的员工并不总是了解如何帮助 CALD 参与者。



他们也告诉我们找到并使用适合 CALD 参与者的服务也很不容易。



有人说我们对“CALD”这个概念的解释并没有包括有 CALD 背景的所有人士。



他们也提到很难从 NDIS 找到有关 CALD 参与者的信息。

我们应该注重什么

有人说，我们应该注重和了解：



- CALD 参与者希望我们用什么方式与他们沟通



- 用 CALD 人士的语言撰写的信息如何才能更好地起到作用。

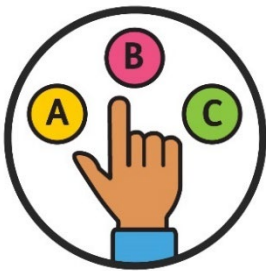
他们说我们在以下情况下应该考虑一下 CALD 参与者需要什么：



- 在运作 NDIS 时
- 在制定计划时
- 在作出决策时。



有人说，我们需要帮助我们的员工不断学习如何为 CALD 参与者服务。



他们说我们需要给予参与者更多的选择和掌控。



而且我们需要分享更多以下信息：

- 有关 CALD 参与者的信息
- 有关他们需要哪些援助的信息。

我们的主题和目标



我们在 2022 年 2 月召开了一次**圆桌**会议。

圆桌会议是指一群人就一个话题展开讨论。

每个人都可以就这个话题发表看法。



有 30 多人参加了圆桌会议。

他们讨论了我们从社区得到的反馈。



圆桌会议用这些反馈意见来为我们的新战略创建

主题 (themes) 和目标。

主题指的是在我们工作和生活的不同方面出现的重要想法。



我们在 2022 年 5 月 24 日又召开了一次圆桌会议。

在此次圆桌会议中，大家对我们应该努力实现的主题和目标达成了共识。

我们有哪些主题？



圆桌会议决定了 5 个主题。

每个主题都有一系列目标。



我们会使用共同设计来确保我们的主题和目标可以为 CALD 参与者提供良好的服务。



这会帮助 CALD 参与者：

- 拥有更好的 NDIS 参与体验
- 获得他们需要的援助服务。



我们在接下来的几页里详细介绍了每一个主题。

1. 在我们工作中，将关注重点放在 CALD 参与者身上

我们在做以下工作时必须确保考虑到 CALD 参与者的需求：



- 在运作 NDIS 时
- 在制定计划时
- 在作出决策时。



我们需要关注每一个人的需求。



而且我们需要确保我们的工作方式适用于来自不同 CALD 背景的人士。



比如说，我们用来开展问卷调查的网站不支持不同语言。



我们也需要制定一个计划来确保援助和服务对每个文化都是安全的。



文化是指：

- 您的生活方式
- 对您来说重要的事物。

我们的目标是什么？



我们希望确保每个 CALD 参与者可以参与决策有关他们的援助服务。

这包括：



- 当他们加入 NDIS 时
- 在制定他们的援助计划时
- 在使用他们的援助服务时。



这意味着我们必须考虑一下在 CALD 参与者参与决策时如何帮助他们。



我们希望让我们的服务变得安全和温馨。



我们希望与社区合作来了解如何提供对所有文化都是安全的服务。



这包括就提供安全服务意味着什么而达成共识。

2. 确保我们的员工有相应的技能



我们的员工应该了解：

- 如何为 CALD 参与者提供服务
- 他们需要哪些援助。

他们也应该了解如何提供：



- 包容的服务



- 对所有文化都是安全的服务。



当我们提到我们的员工时，包括了为参与者提供服务的员工。

我们的员工同时也包括：



- 在我们办公室就职的员工



- 运作 NDIS 的员工。

我们的目标是什么？



我们要求我们的员工能够了解 CALD 参与者的需求。

而且我们要求我们的员工为他们提供支持。



我们也希望我们的工作对所有文化都是安全的。

3. 我们如何分享信息



我们分享的信息应该是通俗易懂的。

这包括我们用不同语言分享的信息。



我们应该考虑一下：

- 我们使用的词汇
- 不同文化对这些词汇的理解。



我们应该想办法分享更多：

- 通俗易懂的信息
- 不同语言的信息。

我们应该用更多的**口译员**服务。

而且我们应该为口译员提供支持。

口译员是一位：



- 会说您的语言的人
- 能帮助您理解别人在说什么的人。



我们应该确保 CALD 社区能够找到并使用我们分享的信息。



我们应该考虑如何与难以沟通的社区分享信息。

例如，通过不同的方式分享信息，比如面对面分享。

我们的目标是什么？



我们希望找到与 CALD 社区和参与者沟通的更好方式。



我们希望更多的 CALD 参与者知道我们提供免费口译服务。

而且我们希望更多的 CALD 参与者使用这些服务。



我们希望分享更多：

- 通俗易懂的信息
- 不同语言的信息。

4. 选择和掌控



CALD 参与者应该可以获取更多可以满足他们需求的援助和服务。



CALD 参与者应该可以获得帮助来找到和使用符合他们需求的**服务提供商**。

服务提供商通过提供服务来为他人提供援助。



服务提供商也应该寻求更多支持来学习如何为 CALD 参与者提供服务。



而且更多的服务提供商应该提供注重于 CALD 参与者的服务。

我们的目标是什么？



我们希望帮助 CALD 参与者找到并使用对他们的文化背景来讲是安全的服务。

我们也希望更多的服务提供商可以在提供良好服务的同时，也提供：



- 尊重所有文化的服务
- 适合 CALD 参与者的服务
- 对所有文化来讲是安全的服务。

5. 有关 CALD 参与者的数据

我们所说的数据包括：



- 事实
- 信息
- 档案记录。



我们需要更有用的数据来帮助我们了解：

- CALD 参与者
- 他们需要哪些援助。

我们需要更多：



- 来自不同文化背景的 CALD 人士信息



- 说不同语言的 CALD 人士信息。



这意味着我们必须问有针对性的问题。



每个人都应该可以轻松找到并使用有关 CALD 参与者的数据。



而且人们应该可以在找到并使用这些数据时获得帮助。



我们也应该继续遵守收集和分享数据的规定。

这些规定帮助确保大家的安全。

我们的目标是什么？



我们希望用一种方式来说明“CALD”包括了所有 CALD 人士。

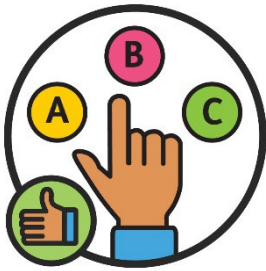


这可以帮助我们收集更有用的数据。

我们希望能用这些数据来：



- 为 CALD 参与者提供更好的服务



- 作出良好的决策。



而且我们希望更多的人可以找到并使用有关 CALD 参与者的数据。

接下来我们会做些什么？



我们会继续与社区合作来找到可以更好地支持 CALD 参与者的方法。

我们会挑选一些人士来建立一个**咨询小组**。



咨询小组是一些与我们合作的人士，他们会告诉我们：

- 哪些方面做的不错
- 哪些方面需要改进。



咨询小组会：

- 帮助我们与 CALD 社区合作
- 确保新战略的良好运作。

我们希望咨询小组人员包括：



- CALD 参与者



- 残障人士组织



- CALD 组织。

我们也会与以下 CALD 参与者和其家人合作：



- 母语非英语的人士



- 没有发言权的人士。

更多信息

如需关于本报告的更多信息，请联系我们。



您可以访问我们的网站。

www.ndis.gov.au



您可以打电话与我们联系。

1800 800 110



请在 Facebook 上关注我们。

www.facebook.com/NDISAus



请在 Twitter 上关注我们。

@NDIS

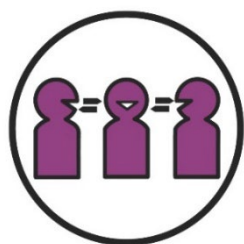
可以帮助您与我们交流的服务



您可以通过我们网页上方的线上对话功能来和我們进行线上交流。

www.ndis.gov.au

如果您不会说英语，您可以致电：



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

1800 555 677



旁听助讲 (Speak and Listen)

1800 555 727



全国中继服务 (National Relay Service)

133 677

www.relayservice.gov.au

词汇表

该词汇表解释了本文中**粗体字**的意思。

咨询小组 (Advisory group)



咨询小组是一些与我们合作的人士，他们会告诉我们：

- 哪些方面做的不错
- 哪些方面需要改进。



共同设计 (Co-design)

共同设计指的是人们一起合作来规划新事物。



文化语言多元化

(Culturally and linguistically diverse, 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

文化 (Culture)

文化是指：

- 您的生活方式
- 对您来说重要的事物。



数据 (Data)



我们所说的数据包括：

- 事实
- 信息
- 档案记录。

包容 (Inclusive)



如果一件事物是包容的，那么每个人都可以：

- 获取并使用信息
- 参与决策。

口译员 (Interpreter)



口译员是一位：

- 会说您的语言的人
- 能帮助您理解别人在说什么的人。



参与者 (Participants)

参与者是参与 NDIS 的残障人士。



服务提供商 (Provider)

服务提供商通过提供服务来为他人提供援助。



圆桌会议 (Roundtable)

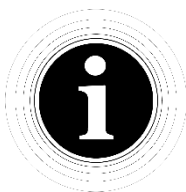
圆桌会议是指一群人就一个话题展开讨论。

每个人都可以就这个话题发表看法。



主题 (Themes)

主题指的是在我们工作和生活的不同方面出现的重要想法。



The Information Access Group 在编写本易读版文件时使用了库存图像和自定义图像。未经许可，图像不得重复使用。有关这些图像的任何咨询，请访问 www.informationaccessgroup.com。请注明项目编号 4978。



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