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

如何使用本报告

|  |  |
| --- | --- |
| 一群人。一位女士站在一群人前面，手持一张写着“我们”的卡片。 | 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。 |
| 易读版文件标识，上面打了个勾。 | 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。 |
| “粗体”和“非粗体”这两个词。 | 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。 |
| 词汇表标识。 | 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。 |
| 概述标识。 | 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。 |
| 用“www.”显示的网站标识 | 您可以在我们的网站上找到另一份报告。  [www.ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au/) |
| 一位女士正在帮助一位男士阅读一份文件。 | 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](#_Toc256000000)

[采用共同设计（Co-design） 6](#_Toc256000001)

[我们与社区合作做了些什么？ 7](#_Toc256000002)

[社区告诉了我们什么？ 9](#_Toc256000003)

[我们的主题和目标 12](#_Toc256000004)

[1. 在我们工作中，将关注重点放在 CALD 参与者身上 14](#_Toc256000005)

[2. 确保我们的员工有相应的技能 17](#_Toc256000006)

[3. 我们如何分享信息 19](#_Toc256000007)

[4. 选择和掌控 21](#_Toc256000008)

[5. 有关 CALD 参与者的数据 23](#_Toc256000009)

[接下来我们会做些什么？ 26](#_Toc256000011)

[更多信息 28](#_Toc256000012)

[词汇表 30](#_Toc256000013)

## 这份报告讲述了什么？

|  |  |
| --- | --- |
| 一个带夹子的写字板，上面显示“文化语言多样化战略（Cultural and Linguistic Diversity Strategy）”。 | 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》。 |
| 一个来自社区的人群，其中 3 个人的上方有对话框，显示了不同的语言。 | **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 |
| 一群残障人士。 | **“参与者”**指的是参与 NDIS 的残障人士。 |
| 一个人和服务提供商在一起。 | 《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。 |
| 2022年日历标识。 | 《战略》将在 2022 年到期。 |
| 一个带夹子的写字板，上面写着“战略”，以及一个“新”字的徽章。 | 我们正在制定一份新的战略（Strategy）。  该战略将于2023 年开始实施。 |
| 一群多元化残障人士和一个竖起的大拇指。 | 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。 |
| 两位男士坐在沙发上一起讨论一份文件。 | 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： |
| 一个带夹子的写字板，上面写着“战略”和一份有些选项打了勾的清单。 | * 我们已经完成的事项 |
| 一排前后一共 3 个日历标识。 | * 我们的下一步计划。 |

## 采用共同设计（Co-design）

|  |  |
| --- | --- |
| 一面钉着不同纸张的墙。纸张上有一些注释。三个人正在指着这些纸张看这些注释。 | **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： |
| 一群多元化残障人士和一个代表困难的标识。 | * CALD 参与者面临着哪些困难 |
| 一个代表问题的标识和一个打了个勾的圆圈。 | * 新战略可以如何帮助解决这些问题。 |
| 一位女士正在召开一次社区会议。 | 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。 |
| 一份“报告”文件，上面显示了一个代表困难的标识。 | 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？

|  |  |
| --- | --- |
| 一份日历，上面显示“十月至十二月”。 | 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： |
| 一群文化语言多元化的残障人士。 | * CALD 参与者 |
| 一家人，包括两个成人和两个孩子。 | * 他们的家人和照护人 |
| 三个多元化人士站在一栋办公大楼前。 | * 为 CALD 人士提供服务的组织 |
| 三个人在一起，他们的后面有一栋大楼。上面还有一个残障标识。 | * 残障人士组织。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 一群人围着桌子坐着，参加焦点小组讨论。 | 我们组织了小组讨论，让大家各抒己见。 |
| 2 位男士正在讨论一个文件夹里的文件。 | 而且我们也进行了一对一的交流。 |

## 社区告诉了我们什么？

|  |  |
| --- | --- |
| 一位男士在思考，看上去有一点迷惑。 | 有人表示在了解 NDIS 如何运作上可能会有一定 困难。 |
| 一位女士正在阅读文件夹里的文件，她的上方有 3 个对话框分别显示 3 种不同的语言。 | 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。 |
| 一群残障人士，有一个弧形尖头围绕着他们。 | 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。 |
| 一位女士在耸肩，看上去有一点迷惑。 | 有人告诉我们 NDIS 的员工并不总是了解如何帮助 CALD 参与者。 |
| 一位女士在耸肩，和一个服务提供商的图片。 | 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。 |
| 一位男士，他的上方打了个叉，还有 2 个人，他们的上方分别打了个勾。 | 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。 |
| 一位男士在耸肩，他的旁边是一个代表信息的标识。 | 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： |
| 2 个人正在用手势进行对话，他们上方有手语的标识。 | * CALD 参与者希望我们用什么方式与他们沟通 |
| 3 份分别为 3 种不同语言的文件，还有一个代表信息的标识。 | * 用 CALD 人士的语言撰写的信息如何才能更好地起到作用。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 一位男士正在用一台平板电脑，他正在思考有关 CALD 人士的事宜。 | 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。 |
| 两位女士正在一起看一台笔记本电脑。 | 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。 |
| 一个手的标识，正在 A、B 和 C 三个选项之间作出选择。 | 他们说我们需要给予参与者更多的选择和掌控。 |
| 一群文化语言多元化的残障人士。 | 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

|  |  |
| --- | --- |
| 一群人正围着桌子坐着，在进行讨论。 | 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。 |
| 一群多元化残障人士和一个显示“30+”的标志。 | 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。 |
| 一个带夹子的写字板，上面写着“主题”，还有一个表示重要的灯泡标识。 | 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。 |
| 一个代表主题的标识、一个代表目标的标识和一个竖起的大拇指。 | 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？

|  |  |
| --- | --- |
| 一个带夹子的写字板，上面写着“主题” 和数字 5。 | 圆桌会议决定了 5 个主题。  每个主题都有一系列目标。 |
| 一群人正在讨论一份文件 | 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。 |
| 一位男士正在帮助另一位男士，旁边有一个向上指的箭头和一个竖起的大拇指。 | 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。 |
| 一位女士正在阅读一个文件夹里的文件。 | 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

|  |  |
| --- | --- |
| 一位男士正在用一台平板电脑，他正在思考有关 CALD 人士的事宜。 | 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。 |
| 一位男士一手指向自己，另一手举起来。 | 我们需要关注每一个人的需求。 |
| 一群多元化残障人士和一个竖起的大拇指。 | 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。 |
| 一个显示调查问卷的电脑屏幕、一个显示另一种语言的对话框和一个往下指的大拇指。 | 比如说，我们用来开展问卷调查的网站不支持不同语言。 |
| 一个人正在帮助一位 NDIS 参与者，他们上方有一个代表安全的标识。 | 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。 |
| 一群人在参加一个非洲节日活动。 | 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？

|  |  |
| --- | --- |
| 2 个人在分享一个文件夹里的文件。 | 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。 |
| 一位女士指着一个在紫色圆圈里的绿色加号标志。 | 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。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 两位女士正在一起阅读一台平板电脑上的信息。 | 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。 |
| 一位面带微笑的女士正在得到支持。 | 我们希望让我们的服务变得安全和温馨。 | |
| 一群多元化残障人士和一个安全标识。 | 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。 | |
| 一个人正在帮助一位女士、2 个人正在握手，还有一个代表安全的标识。 | 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

|  |  |
| --- | --- |
| 2 个人正在考虑可获得的服务。 | 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： |
| 一群残障人士，有一个弧形尖头围绕着他们。 | * 包容的服务 |
| 一群多元化残障人士和一个安全标识。 | * 对所有文化都是安全的服务。 |
| 一位带着名牌的男士正在帮助另一位男士。 | 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： |
| 一位职业女性坐在桌旁，正在通电话。 | * 在我们办公室就职的员工 |
| 一位女性拿着一个带夹子的写字板，旁边有“NDIA”的字样。 | * 运作 NDIS 的员工。 |

### 我们的目标是什么？

|  |  |
| --- | --- |
| 一位男士正在用一台平板电脑，他正在思考有关 CALD 人士的事宜。 | 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。 |
| 一群多元化残障人士和一个安全标识。 | 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一位女性面带微笑地阅读一份文件。她旁边有一个打勾的记号。 | 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。 | |
| 一位男性正在边阅读文件边思考。他旁边有一个圆圈，里面有“词汇“的字样。 | 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。 |
| 3 份分别为 3 种不同语言的文件，还有一个代表信息的标识。 | 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。 |
| 两位女士在对话。 | 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。 |
| 一位男士竖起了两个大拇指和一个代表信息的标识。 | 我们应该确保 CALD 社区能够找到并使用我们分享的信息。 |
| 3 个人在一个偏远地区。 | 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？

|  |  |
| --- | --- |
| 一位男士和一位女士在握手。 | 我们希望找到与 CALD 社区和参与者沟通的更好 方式。 |
| 一位女士和一位男士在对话，上方有一个澳元标识和一个打叉的标识。 | 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。 |
| 一位女士在阅读文件夹里的文件，旁边有一个打勾的标识。 | 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

|  |  |
| --- | --- |
| 3 位 CALD 女士，其中 2 位一手指着她们自己，另一只手举了起来，另一位女士双手都竖起了大拇指。 | 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。 |
| 一个人和一位服务提供商在一起，服务人员手持带夹子的写字板。 | 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。 |
| 2 个人，其中 1 个坐着轮椅，他们正在放置了多个屏幕的桌子前讨论屏幕上的内容。 | 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。 |
| 一个人脸上有一个放大镜，正在接受服务提供商的服务，他们上方有一个打勾的标识。 | 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？

|  |  |
| --- | --- |
| 两位女性在一起看文件夹里的文件。还有一个代表安全的标识 | 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。 |
| 一群多元化残障人士和一个竖起的大拇指。 | 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

|  |  |
| --- | --- |
| 信息、图表和档案文件标识。 | 我们所说的**数据**包括：   * 事实 * 信息 * 档案记录。 |
| 一群文化语言多元化的残障人士。 | 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： |
| 一群人在参加一个非洲节日活动。 | * 来自不同文化背景的 CALD 人士信息 |
| 其他语言的标识。 | * 说不同语言的 CALD 人士信息。 |
| 一个在对话框里的问号和一个打勾的标识 | 这意味着我们必须问有针对性的问题。 |
| 一位面带微笑的男士正在使用智能手机，他旁边有一个图表标识。 | 每个人都应该可以轻松找到并使用有关 CALD 参与者的数据。 |
| 一位男士正在帮助一位女士阅读一份文件。他们坐在一张沙发上。 | 而且人们应该可以在找到并使用这些数据时获得 帮助。 |
| 一份有关规定的文件和一个代表安全的标识。 | 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？

|  |  |
| --- | --- |
| 一个有 3 个多元化人士的群体，和“CALD”的字样。 | 我们希望用一种方式来说明“CALD”包括了所有  CALD 人士。 |
| 一位男士正在竖起两个大拇指，还有一个图表标识。 | 这可以帮助我们收集更有用的数据。 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 我们希望可以用这些数据来： |
| 一位男士正在帮助另一位男士，旁边有一个向上指的箭头和一个竖起的大拇指。 | * 为 CALD 参与者提供更好的服务 |
| 一只手正在 3 个选项中选择，还有一个竖起的大拇指。 | * 作出良好的决策。 |
| 一个多元化人群在一起，有的坐着，有的站着。他们都竖起了一个大拇指。 | 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？

|  |  |
| --- | --- |
| 一群多元化残障人士和一个竖起的大拇指。 | 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。 |
| 一群人围成一圈坐在一起，正在阅读一些文件。 | 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。 |
| 一位男士正在向一群人做汇报。 | 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： |
| 一群文化语言多元化的残障人士。 | * CALD 参与者 |
| 三个人在一起，他们的后面有一栋大楼。上面还有一个残障标识。 | * 残障人士组织 |
| 三个多元化人士站在一栋办公大楼前。 | * CALD 组织。 |
|  | 我们也会与以下 CALD 参与者和其家人合作： |
| 其他语言的标识。 | * 母语非英语的人士 |
| 一位女士正在使用扩音器。 | * 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。

|  |  |
| --- | --- |
| 用“www.”显示的网站标识 | 您可以访问我们的网站。  [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) |
| 电话标识。 | 您可以打电话与我们联系。  1800 800 110 |
| Facebook 标识。 | 请在 Facebook 上关注我们。  [www.facebook.com/NDISAus](https://www.facebook.com/NDISAus) |
| Twitter 标识。 | 请在 Twitter 上关注我们。  @NDIS |

### 可以帮助您与我们交流的服务

|  |  |
| --- | --- |
| 线上对话标识。 | 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（TIS）标识。 | 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 标识。 | TTY  1800 555 677 |
| 对话框标识和一只耳朵。 | 旁听助讲（Speak and Listen）  1800 555 727 |
| 全国中继服务（National Relay Service）标识。 | 全国中继服务（National Relay Service）  133 677  [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) |

## 词汇表

该词汇表解释了本文中**粗体字**的意思。

|  |  |
| --- | --- |
| 一群人围成一圈坐在一起，正在阅读一些文件。 | **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。 |
| 一面钉着不同纸张的墙。纸张上有一些注释。三个人正在指着这些纸张看这些注释。 | **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。 |
| 一个来自社区的人群，其中 3 个人的上方有对话框，显示了不同的语言。 | **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 |
| 一群人在参加一个非洲节日活动。 | **文化（Culture）**  文化是指：   * 您的生活方式 * 对您来说重要的事物。 |
| 信息、图表和档案文件标识。 | **数据（Data）**  我们所说的数据包括：   * 事实 * 信息 * 档案记录。 |
| 一群残障人士，有一个弧形尖头围绕着他们。 | **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。 |
| 两位女士在对话。 | **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。 |
| 一群残障人士。 | **参与者（Participants）**  参与者是参与 NDIS 的残障人士。 |
| 一个人和一位服务提供商在一起，服务人员手持带夹子的写字板。 | **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。 |
| 一群人正围着桌子坐着，在进行讨论。 | **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。 |
| 一个带夹子的写字板，上面写着“主题”，还有一个表示重要的灯泡标识。 | **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。 |

|  |  |
| --- | --- |
| Information Access Group 标识。 | 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](http://www.informationaccessgroup.com)。请注明项目编号 4978。 |