



Australian Government

Department of Health

إجراءات لدعم كبار السن المتنوعين ثقافياً ولغوياً

دليل المستهلكين

يتمتع جميع كبار السن بنظام عالي الجودة لرعاية المسنين
يضمن لهم المساواة في الحصول عليه وما يحمله من ميزات
ويتبنى سماتهم على اختلاف أنواعها وخبراتهم في الحياة.



مجموعة التنوع الفرعية في لجنة قطاع رعاية المسنين

فبراير 2019

إجراءات لدعم كبار السن المتنوعين ثقافياً ولغوياً فبراير 2019

رقم المنشورات: 12164

رخصة المشاع الإبداعي – عزو العمل الأصلي،
استخدام غير تجاري، لا اشتقاق CC BY-NC-ND



© 2019 كومنولث أستراليا ممثلة بوزارة الصحة

تم ترخيص هذا المنشور بموجب عزو المشاع الإبداعي، استخدام غير تجاري، لا اشتقاق 4.0 ترخيص عام دولي (الترخيص) المتاح من موقع الشبكة التالي:

[.creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode)

يتعين عليك قراءة الترخيص وفهمه قبل استخدام هذا المنشور ومشاركته.

المشاركة

- يجوز لك مشاركة هذا المنشور وإتاحته للعموم بأي وسيلة أو شكل دون الحد من التزاماتك بموجب الترخيص، ولكن فقط إذا:
- كنت تشارك هذا المنشور أو تتيحه للعموم مجاناً ولا تستخدمه لغرض تجاري؛
- كنت تشارك هذا المنشور أو تتيحه للعموم "كما هو" ولا تقوم بتغيير محتواه، أو تغييره، أو تعديله، أو إعادة ترتيبه بأي شكل من الأشكال؛
- لا تزيل إشعار حقوق النشر والتأليف الموجود في هذا المنشور؛ و
- لا توجي بأن وزارة الصحة تصادق عليك، أو استخدامك على هذا المنشور كوسيلة للترويج لسلعك وخدماتك.

القيود

قد لا يمنحك الترخيص جميع التصاريح اللازمة لاستخدامك المقصود. فعلى سبيل المثال، قد تحد الحقوق الأخرى (مثل الدعاية، والخصوصية، والحقوق المعنوية) من كيفية استخدام المواد الموجودة في هذا المنشور.

الاستفسارات

يجب إرسال الاستفسارات المتعلقة بأي استخدام آخر لهذا المنشور إلى مدير الفرع، أو فرع الاتصالات، وزارة الصحة، أو صندوق البريد العام 9848، أو Canberra ACT 2601 أو عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان: copyright@health.gov.au

ما الذي ينشده المستهلكون المتنوعون ثقافياً ولغوياً من مقدمي الرعاية للمسنين؟

يتمتع كل فرد في أستراليا بالحق في الحصول على خدمات عالية الجودة وشاملة، وأمنة ثقافياً لرعاية المسنين بحيث تلبى احتياجاتهم الفردية وتحترم خلفيتهم وخبراتهم في الحياة.

نشرت الحكومة الأسترالية إطار عمل تنوع رعاية المسنين وسلسلة من خطط العمل لمساعدة قطاع رعاية المسنين على تلبية الخصائص المتنوعة والخبرات الحياتية لكبار السن في أستراليا. وقد تم تطوير إطار العمل وخطط العمل عقب مشاورات مجتمعية مكثفة.

تعكس هذه الوثيقة صوت الناس من خلفيات متنوعة ثقافياً ولغوياً (CALD) التي تم الإعراب عنها خلال تلك المشاورات. وترمي إلى مساعدة الأشخاص المنحدرين من خلفيات متنوعة ثقافياً ولغوياً للتعبير عن احتياجاتهم عند التحدث مع مقدمي رعاية المسنين، فضلاً عن كونها مورداً لدعم الأشخاص الذين يعملون في مجال رعاية المسنين لفهم وجهات نظر الأشخاص ذوي الخلفيات المتنوعة ثقافياً ولغوياً.

النتيجة بالنسبة للمستهلكين 1: اتخاذ خيارات مستنيرة

يتعين أن يكون لديكم معلومات يسهل الوصول إليها حول نظام رعاية المسنين والخدمات التي يمكنكم فهمها والاستفادة منها لممارسة الاختيار والتحكم في الرعاية التي تتلقاها.

- **يمكنك أن تطلب من أحد مقدمي الرعاية** تزويدك بمعلومات بسيطة ومفهومة عن رعايتك، مترجمة إلى لغتك المفضلة عند الاقتضاء
- تزويدك بسياسة استخدام خدمات الترجمة الفورية التي تبين متى يحق لك الحصول على مترجم فوري، وكيفية الحصول على مترجم فوري ومساعدتك في الحصول على دعم مجاني للترجمة الفورية حيثما كان ذلك متاحاً
- عرض لافتات في مرافق رعاية المسنين مكتوبة بلغتك لمساعدتك في إيجاد طريقك في أرجاء منزلك الجديد
- التشاور معك ومع مقدمي الرعاية لك و/أو أفراد عائلتك بشأن تصميم النماذج ومصادر المعلومات للتأكد من بساطتها ووضوحها
- مساعدتك لإيجاد منظمات المجتمع المحلي التي يمكن أن تقدم الدعم والمعلومات والمساندة.

تذكر:

إذا أخبرت مقدمي الرعاية عن رأيك بالمعلومات التي يقدمونها، فيمقدورهم العمل على تحسينها. (على سبيل المثال، هل المعلومات واضحة وسهلة الفهم؟ هل تبين لك كل ما تريد معرفته؟)

النتيجة بالنسبة للمستهلكين 2: اعتماد مقاربات منهجية للتخطيط والتنفيذ

يجب أن يساعدك مقدم الرعاية لكي تكون شريكاً نشطاً في تخطيط وتنفيذ نظام رعاية المسنين لتلبية احتياجاتك.

يمكنك أن تطلب من مقدم الرعاية

- الحرص على إدراج احتياجاتك الثقافية، واللغوية، والروحية، والدينية، والاجتماعية في خطة الرعاية الخاصة بك
- مساعدتك في تقديم ملاحظات وشكاوى حول الرعاية التي تتلقاها، وشرح كيفية استخدامهم للملاحظات بغية تحسين الرعاية التي يقدمونها لك
- دعمك لتتمتع بكيان أو موظف دعم موثوق به أثناء إجراء التقييم أو عمليات صنع القرار الأخرى
- استخدم أدوات التقييم التي تستوعب وتراعي خلفيتك الثقافية واللغوية
- مشاركة خطته الاستراتيجية وسياسة التنوع والموارد الأخرى التي يستخدمها الموظفون لمساعدتهم في توفير الرعاية المناسبة ثقافياً
- مشاركة المعلومات المتعلقة بألية مساءلة المديرين في المؤسسة حيال ضمان توفير الرعاية المناسبة ثقافياً، على سبيل المثال،
- اطلب منهم شرح كيفية قياسهم وتمكنهم من معرفة ما إذا كانت رعايتهم وخدماتهم تلبية احتياجات الأشخاص ذوي الثقافات المختلفة أو الذين يتحدثون لغات أخرى.

تذكر:

إذا أخبرك مقدمي الرعاية بما تحتاجه وقدمت اقتراحات بشأن الرعاية التي تنشدها، سيكون بمقدورهم العمل على تحسينها.

النتيجة بالنسبة للمستهلكين 3: رعاية ودعم سهل المنال

أينما كنت تقطن - سواء في المناطق الريفية، والنائية، والإقليمية، ومناطق المدن الكبرى الأسترالية - يجب أن تحصل على خدمات رعاية المسنين والدعم بما يتناسب مع صفاتك وخبراتك الحياتية المتنوعة.

- توفير معلومات محددة وواضحة عن الخدمات الثقافية واللغوية التي تقدمها الخدمة وكيفية توفيرها للرعاية تأخذ في الحسبان احتياجاتك الثقافية واللغوية
- ربطك بأجهزة تصفح النظام أو الداعمين الآخرين لمساعدتك في الوصول إلى التقييم والخدمات الأخرى
- تقديم معلومات حول الخدمات الخاصة بهم بلغتك المفضلة
- تمكين الوصول إلى الرعاية أو الخدمات المتخصصة الخارجية التي لا تتوفر لديها إمكانات محددة
- العمل على تواصلك مع العائلة، والأصدقاء، والمجتمع الذين يعيشون بعيداً بمن فيهم الذين يعيشون في الخارج، من خلال التكنولوجيا وغيرها من وسائل التواصل مثل سكايب، والفيس تايم إلخ
- مساعدتك للبقاء على اتصال مع مجتمعك المحلي خارج منزلك أو مركز رعاية المسنين.

**يمكنك أن
تطلب من أحد
مقدمي الرعاية**

تذكر:

حيثما كنت تقطن، إذا أخبرت السلطات أو مقدمي الرعاية عن أي مشاكل واجهتك عند محاولة معرفة خدمات رعاية المسنين والاستفادة منها، فبمقدورهم العمل على تحسينها.

النتيجة بالنسبة للمستهلكين 4: نظام رعاية مسنين تفاعلي ومرن

يجب عليك التمتع بنظام رعاية مسنين تفاعلي ومرن يستجيب لاحتياجات جميع الأستراليين بما في ذلك المجتمعات الجديدة والناشئة، بما يشمل القوى العاملة لرعاية المسنين المتنوعة على نحو مطرد

- **يمكنك أن تطلب من أحد مقدمي الرعاية** تحديد كيفية مشاورتهم مع المستهلكين واستخدام المعلومات التي يتم تلقيها لضمان الوصول إلى الخدمات وضمان ملائمتها ثقافياً
- مشارطتك سياستها بشأن السلامة الثقافية ومناهضة التمييز - لضمان عدم تمييز الموظفين وغيرهم ضد الأشخاص ذوي الثقافات المختلفة أو الذين يتحدثون لغات مختلفة
- تقديم معلومات حول المهارات الثقافية واللغوية للموظفين الذين سيقدمون الرعاية لك
- تبادل المعلومات حول كيفية قيامهم باستقدام الموظفين ومكافأهم، والاحتفاظ بالذين يتمتعون بالمهارات اللازمة لتوفير الرعاية المناسبة ثقافياً ولغوياً
- تزويدك بالمعلومات حول التدريب المقدم للموظفين في مجال الكفاءة الثقافية والتواصل الفعال
- تعيين موظفين ثنائيي اللغة والثقافة ممن يمكنهم توفير الرعاية التي تلبي احتياجاتك الثقافية و/أو استخدام لغتك المفضلة.

تذكر:

إذا أخبرت مقدمي الرعاية عن رأيك حول كيفية تقديمهم الخدمات لأشخاص ذوي ثقافات مختلفة أو ممن يتحدثون لغات أخرى، وإذا أخبرتهم عندما لا يتم تلبية بعض احتياجاتك، فيمكنهم تحسينها.

النتيجة بالنسبة للمستهلكين 5: خدمات محترمة وشاملة

يجب أن تتمتع بخدمات تلبي احتياجاتك، وخصائصك، وتجاربك الحياتية، وتفي باحتياجات عائلتك ومقدمي الرعاية بشكل فعال، بصورة محترمة وشاملة.

- **يمكنك أن تطلب من أحد مقدمي الرعاية**
 - توفير فرص لك للتواصل مع ثقافتك ولغتك من خلال:
 - توفير مكتبة من الكتب والمجلات والمواد الأخرى بلغتك المفضلة
 - استخدام خدمة "In Language" الخاصة بـ "إس بي إس"، وقنوات "إس بي إس" الإذاعية والتلفزيونية، ويوتيوب والقنوات التلفزيونية الفضائية وأفلام "in-language"
 - تقديم وجبات مناسبة ثقافياً
 - توفير مصادر الأعمال الفنية والملصقات والعناصر الأخرى التي تعكس تفضيلاتك
 - تسهيل المشاركة في فعاليات المجتمع المحلي أو المجموعات الاجتماعية ذات الصلة بك وخاصة عندما تتمتع بصلات موجودة
 - البحث عن متطوعين ثنائيي اللغة، على سبيل المثال، من خلال خطة زوار المجتمع أو مجموعات المجتمع المحلي، الذين يمكنهم زيارتك والتحدث إليك بلغتك المفضلة
 - مساعدتك في ممارسة شعائرك الدينية بالطرق التي تختارها
 - تزويدك بحقوقك وشرحها بموجب ميثاق حقوق ومسؤوليات متلقي الرعاية
 - ترتيب الأنشطة التي تحتفل بالمهرجانات الثقافية أو الدينية أو التواريخ المهمة ذات الصلة بك.

تذكر:

إذا أخبرتك مقدمي الرعاية عن رأيك حيال النهج الذي تتبناه خدماتهم لاحترام واستيعاب احتياجات الأشخاص ذوي الثقافات المختلفة أو الذين يتحدثون لغات أخرى، فيمكنهم العمل على تحسينها. ومن المهم أيضاً لجميع الموظفين والأفراد المستفيدين من الخدمات احترام الثقافات والأديان المختلفة لبعضهم البعض.

النتيجة بالنسبة للمستهلكين 6: تلبية احتياجات الفئات الأكثر ضعفاً

يتعين عليك التمتع بخدمات رعاية مسنين عالية الجودة وآمنة ثقافياً والدعم الذي يلبي احتياجاتك بغض النظر عن نقاط ضعفك الشخصية، أو الاجتماعية، أو الاقتصادية

- مساعدتك ودعمك لفهم اختياراتك حول الرعاية المخففة للآلام والنظر فيها - فضلاً عن الحصول على الدعم، أو الخدمات، أو الرعاية الإضافية لمساعدتك في أي تجارب مؤلمة أو صعبة قد تكون تعرضت لها
- مساعدتك على التفكير برعايتك في مرحلة الاحتضار وترتيبات الجنازة الخاصة بك التي تحترم رغباتك الثقافية، والروحية، والدينية والتخطيط لها
- تزويدك بمعلومات حول إساءة معاملة المسنين وترجمتها إلى لغتك وكيفية الوصول إلى الدعم في حالة حدوث ذلك معك
- توفير الوصول إلى الخدمات النفسية، والرعاية، والدعم الإضافي لمساعدتك في إدارة الآثار الناجمة عن فترات الصدمة أو الفترات الصعبة التي قد تكون قد مررت بها في حياتك.

**يمكن الطلب
من أحد مقدمي
الرعاية**

تذكر:

إذا أخبرت مقدمي الرعاية عن أي صعوبات شخصية أو صعوبات أخرى قد تواجهك، فيمكنهم توفير مساعدة وخدمات أفضل لك.

جميع المعلومات في هذا المنشور صحيحة كما وردت في فبراير 2019