



Australian Government

Department of Health

# Inicijative za potporu osobama starije dobi s raznolikim kulturološkim i jezičnim potrebama

## Vodič korisnicima

*Svim osobama starije dobi pruža se visokokvalitetni sustav skrbi za starije osobe koji osigurava ravnopravan pristup i ishod i koji uključuje njihove različite karakteristike i životna iskustva.*



Podgrupa Odbora za raznolikost Sektora skrbi za starije  
osobe

Veljača 2019

Inicijative za potporu osobama starije dobi s raznolikim kulturološkim i jezičnim potrebama  
Veljača 2019

Broj publikacije: 12164

Licenca Creative Commons –  
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives CC BY-NC-ND



© 2019 Commonwealth of Australia koju zastupa Ministarstvo zdravstva

Ova je publikacija licencirana pod licencom Creative Commons Attribution-NonCommercial–No Derivatives 4.0 International Public License (“Licence”) koja je dostupna na:

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

Prije uporabe i dijeljenja ove publikacije morate pročitati i razumjeti ovu licencu.

#### **Davanje brošure**

Bez ograničenja vaših obveza na temelju ove Licence, ovu publikaciju možete podijeliti i učiniti ju dostupnom javnosti u bilo kojem mediju ili formatu, ali samo ako:

- dajete ili objavljujete ovu publikaciju besplatno i ne koristite je u komercijalne svrhe;
- dajete ili učinite ovu publikaciju javno dostupnom, “KAKVA JESTE” i ni na koji način ne mijenjate, preinačite, modificirate, dopunjavate ili preuređujete sadržaj ove publikacije;
- ne uklonite ovu obavijest o autorskim pravima koja se nalazi u ovoj publikaciji; i
- ne predlažete da Odjel za zdravstvo da odobrenje vama ili vašem korištenju ove publikacije kao sredstvu za promicanje vaših proizvoda i usluga.

#### **Ograničenja**

Licenca vam možda neće dati sve potrebne dozvole za namjeravanu uporabu.

Na primjer, druga prava (kao što su javna, privatna i moralna prava) mogu ograničiti način na koji koristite materijal koji se nalazi u ovoj publikaciji.

#### **Upiti**

Upiti glede bilo koje druge uporabe ove publikacije trebaju biti upućeni ravnatelju podružnice - Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601, ili e-mailom na [copyright@health.gov.au](mailto:copyright@health.gov.au)

## Što korisnici s raznolikim kulturološkim i jezičnim potrebama traže od pružatelja usluga skrbi o starijim osobama?

Svatko u Australiji ima pravo pristupa kvalitetnim, inkluzivnim i kulturološki sigurnim uslugama skrbi o starijim osobama koje odgovaraju njihovim individualnim potrebama i poštuju njihovo podrijetlo i životno iskustvo.

Australska vlada objavila je Okvir raznovrsnosti skrbi o starijim osobama (Aged Care Diversity Framework) i niz planova pristupa kako bi pomogla sektoru skrbi o starijim osobama da bolje opslužuje potrebe starijih Australaca s različitim karakteristikama i životnim iskustvima. Okvir i inicijativni planovi razvijeni su nakon opsežnih konzultacija u zajednici.

Ovaj dokument obuhvaća glas ljudi različitog kulturološkog i jezičnog (CALD) podrijetla koji se iskazuje kroz ove konzultacije. Namijenjen je kako bi se pomoglo osobama CALD podrijetla da izraze svoje potrebe kada razgovaraju s pružateljima skrbi o starijim osobama i kao način za podršku osobama koje rade u uslugama skrbi o starijim osobama kako bi ti djelatnici razumjeli perspektive CALD osoba.

### Ishod za korisnike 1: Donošenje izbora na temelju informiranosti

**Treballi biste imati** lako dostupne informacije o sustavu skrbi o starijim osobama i uslugama koje razumijete i koje smatrate korisnima za donošenje izbora i posjedovanja kontrole vezane za skrb koju primete.

#### Od pružatelja usluga možete tražiti da vam

- pruža jednostavne, razumljive informacije o vašoj skrbi, prevedene na jezik koji tražite kada je to potrebno
- omogući politiku prava na korištenje usluga tumača koje objašnjava kada imate pravo na tumača, kako možete doći do tumača i pomaže vam doći do besplatne pomoći kod tumačenja gdje je to moguće
- postavi znakove u ustanovama za starije osobe na vašem jeziku kako biste se lakše snalazili u svom novom domu
- posavjetuje se s vama, vašim skrbnicima i / ili obitelji o oblikovanju obrazaca i izvora informacija kako bismo bili sigurni da su jednostavni i jasni
- pomoći vam da dodete do lokalnih društvenih organizacija koje mogu pružiti podršku, informacije i zagovaranje.

#### **Upamtite:**

Ako pružateljima usluga kažete što mislite o informacijama koje oni pružaju, mogu ih poboljšati. (Na primjer, jesu li informacije jasne i lako razumljive? Govore li vam sve ono što želite znati?)

## Ishod za korisnike 2: Usvajanje sustavnih pristupa u planiranju i provedbi

*Vaš bi vam pružatelj trebao* pomoći da aktivno sudjelujete u planiranju i provedbi sustava skrbi o starijim osobama kako bi se zadovoljile vaše potrebe.

### Od pružatelja možete tražiti

- da u vaš plan skrbi budu neminovno uključene vaše kulturološke, jezične, duhovne, vjerske i društvene potrebe
- da vam pomogne iznijeti vaše mišljenje i pritužbe na skrb koju primete i objasniti kako oni koriste mišljenje korisnika kako bi poboljšali skrb koju vam pružaju
- da vas podrže u tome da imate pouzdanu osobu ili osobu za podršku tijekom procesa procjene ili drugih procesa donošenja odluka
- da koriste alate za procjenu koji uzimaju u obzir vaše kulturološko i jezično naslijeđe
- da podijele osoblju svoj strateški plan, politiku raznolikosti i druge resurse koje osoblje koristi kako bi im omogućili pružanje odgovarajuće kulturološke skrbi
- da podijele informacije o tome kako su rukovoditelji organizacije odgovorni za osiguravanje odgovarajuće kulturološke skrbi, na primjer,
- zamole ih da im objasne kako oni procjenjuju i kako mogu znati udovoljavaju li skrb i usluge koje se pružaju potrebama ljudi iz različitih kultura ili koji govore neki drugi jezik.

### *Upamtite:*

Ako pružateljima usluga kažete što vam je potrebno i date sugestije o skrbi kakvu želite, oni ih mogu poboljšati.

### Ishod za korisnike 3: Dostupna skrb i podrška

Bez obzira gdje živite - u ruralnim, udaljenim, regionalnim područjima ili u velikim gradovima u Australiji - **trebali biste imati pristup** uslugama i potpori za skrb o starijim osobama koje odgovaraju vašim raznolikim obilježjima i životnim iskustvima.

#### Od pružatelja usluga možete tražiti

- da vam pruži konkretne i jasne informacije o kulturalnim i jezičnim uslugama koje pruža njihova služba i kako će pružati skrb koja odgovara vašim kulturalnim i jezičnim potrebama
- da vas povežu s osobama koje dobro poznaju sustav ili drugim zastupnicima kako bi vam pomogli da vam se omogući procjena i druge usluge
- da vam pruže informacije o uslugama na jeziku koji vi želite
- da vam omoguće pristup vanjskoj stručnoj skrbi ili uslugama u kojima oni nemaju specifične sposobnosti
- da vas povežu s obitelji, prijateljima i zajednicom koji žive daleko, uključujući i one u inozemstvu, putem tehnologije i drugih sredstava, na primjer, Skype, Facetime itd.
- da vam pomognu da ostanete u kontaktu s lokalnom zajednicom izvan vašeg doma ili ustanove za njegu starijih osoba.

#### *Upamtite:*

Bez obzira gdje živite, ako vlastima ili pružateljima usluga kažete kakve ste imali probleme kada ste pokušali saznati o uslugama skrbi za starije osobe i koristiti ih, oni to mogu poboljšati.

## Ishod za korisnike 4: Proaktivan i fleksibilan sustav skrbi za starije osobe

*Trebali biste se susretati s* proaktivnim i fleksibilnim sustavom skrbi o starijim osobama koji odgovara potrebama svih Australaca, uključujući i novih zajednica i zajednica u nastajanju, uključujući sve različitu radnu snagu unutar skrbi za starije osobe.

### Od pružatelja usluga možete tražiti

- da vam objasni kako se konzultiraju s korisnicima i koriste dobivene informacije kako bi osigurali da su usluge dostupne i kulturološki prikladne
- da vam iznese svoju politiku o kulturnoj sigurnosti i antidiskriminaciji - kako bi se osiguralo da osoblje kao i druge osobe ne vrše diskriminaciju prema ljudima iz različitih kultura ili koji govore neki drugi jezik
- da pruži informacije o kulturnim i jezičnim vještinama osoblja koje će se brinuti o vama
- da vas upozna o tome kako zapošljavaju, plaćaju i zadržavaju osoblje s vještinama potrebnim za pružanje odgovarajuće kulturološke i jezične skrbi
- da vas obavijesti o osposobljavanju osoblja u upoznavanju s kulturalnim obilježjima i učinkovitoj komunikaciji
- da zaposli dvojezično i bikulturalno osoblje koje vam može pružiti skrb koja zadovoljava vaše kulturološke potrebe i / ili koristiti jezik po vašem izboru.

### *Upamtite:*

Ako pružateljima usluga kažete što mislite o tome kako pružaju usluge ljudima iz različitih kultura ili koji govore druge jezike, i ako im kažete kada neke od vaših potreba nisu zadovoljene, oni to mogu poboljšati.

## Ishod za korisnike 5: Sveobuhvatne sluge koje se pružaju s poštovanjem

*Trebali biste se susretati s* uslugama koje učinkovito zadovoljavaju vaše potrebe, karakteristike i životna iskustva, a također i vaše obitelji i skrbnika, sveobuhvatno i s poštovanjem.

### Od pružatelja usluga možete tražiti

- da vam pruži mogućnost povezivanja s vašom kulturom i jezikom:
  - pomoću knjiga, časopisa i drugih materijala koji su dostupni u knjižnici na jeziku koji želite
  - korištenjem SBS-ovih programa na vašem jeziku, SBS-ovih radio i televizijskih kanala, YouTube i kanala satelitske televizije te filmova na vašem jeziku
  - ponudom kulturološki prikladnih jela
  - nabavkom umjetničkih djela i postera kao i drugih stvari koje odražavaju vaše želje
  - olakšavanjem sudjelovanja u događajima u lokalnoj zajednici ili društvenim skupinama koje su vama važne, posebno gdje već imate uspostavljenu vezu
  - traženjem dvojezičnih volontera, na primjer putem programa za posjetitelje iz zajednice ili grupa u mjesnoj zajednici, koji vas mogu posjećivati i razgovarati s vama na jeziku koji vi želite
- pomažući vam da prakticirate svoju vjeru na način koji sami odaberete
- pružajući vam i objašnjavajući vam vaša prava na temelju Povelje o pravima i odgovornostima primatelja skrbi
- organizirajući aktivnosti koje slave kulturne ili vjerske festivale ili važne datume koji su vama bitni.

### *Upamtite:*

Ako pružateljima usluga kažete što mislite o načinu na koji se njihovim uslugama poštuju i obuhvaćaju potrebe ljudi iz različitih kultura ili onih koji govore druge jezike, oni ih mogu poboljšati. Također je važno za sve zaposlenike i osobe koje koriste njihove usluge da poštuju različite kulture i vjere drugih osoba.

## Ishod za korisnike 6: Zadovoljavanje potreba najugroženijih

*Trebali biste se susretati s* visokokvalitetnim i kulturološki sigurnim uslugama skrbi i potpore starijim osobama koje odgovaraju vašim potrebama, bez obzira na vašu osobnu, društvenu ili ekonomsku ranjivost

### Od pružatelja usluga možete tražiti

- da vam pomogne i podupre vas shvatiti i razmotriti svoj izbor o palijativnoj skrbi - također da dobijete potporu, usluge ili dodatnu skrb kako bi vam se pomoglo u traumatičnim ili teškim situacijama u kojima se možete naći
- da vam pomogne razmisliti i isplanirati skrb na kraju života i aranžmane za pogreb koji poštuju vaše kulturne, duhovne i vjerske želje
- da vam pruže informacije o zlostavljanju starijih osoba, prevedene na jezik koji govorite te kako naći potporu ako se to vama događa
- da vam osiguraju pristup psihološkim uslugama i dodatnoj skrbi i podršci kako biste lakše upravljali učinkom traumatskih ili teških razdoblja koje ste možda doživjeli tijekom svog života.

### *Upamtite:*

Ako pružateljima usluga kažete o svojim osobnim ili drugim poteškoćama, oni vam mogu pružiti bolju pomoć i usluge.



Sve informacije u ovoj publikaciji su točne u veljači 2019. godine