



Australian Government

Department of Health

تدابیر حمایتی برای اشخاص کلانسال دارای فرهنگ و لسانهای متنوع

یک رهنمود برای مصرف کنندگان

تمام افراد کلانسال از یک سیستم مراقبت کلانسالان با کیفیت که متضمن دسترسی و نتایج منصفانه با در نظر داشت تجارب زندگی و خصوصیات متنوع شان است، برخوردار می باشند.



گروپ فرعی کمیته متنوع سکتور مراقبت کلانسالان
فبروری 2019

تدابیر جهت حمایت از اشخاص کلانسال دارای فرهنگ و لسان های متنوع
فبروری 2019

شماره نشر: 12164

لایسنس ابتکاری عامه – اشتقاق-غیرتجاری-غیرتقلیدی CC BY-NC-ND



© 2019 وزارت صحیه به نمایندگی از دولت فدرال آسترالیا

لایسنس این نشریه تحت اشتقاق غیرتجاری ابتکاری عامه – نمبر فرعی 4.0 لایسنس عامه بین المللی ("لایسنس") صادر گردیده و از مرجع ذیل قابل دسترس می باشد:

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

شما باید این لایسنس را قبل از استفاده و شریک ساختن آن با دیگران بخوانید و بدانید.

مشارکت

شما می توانید این نشریه را، بدون محدود ساختن مسؤلیت های تان تحت این لایسنس، با عامه مردم در میان گذاشته و آنرا در هر رسانه یا شکل به دسترس ایشان قرار دهید، مگر صرف در صورتیکه:

- این نشریه را بصورت رایگان با عامه مردم در میان گذاشته یا در دسترس شان قرار دهید و برای مقاصد تجاری استفاده ننمائید؛
- شما این نشریه را با عامه مردم در میان گذاشته یا در دسترس ایشان "بشکل فعلی آن" قرار دهید و متن آنرا به هیچ وجه تبدیل، تغیر، تعدیل یا جابجا نکنید؛
- شما اطلاعیه حق چاپ انحصاری ذکر شده در این نشریه را حذف نکنید؛ و
- شما نباید وانمود کنید که وزارت صحیه شما را تأیید کرده است، یا این نشریه را بحیث یک وسیله ترویج اجناس یا خدمات تان استفاده کنید.

محدودیت ها

این لایسنس ممکن است تمام اجازه هائیکه برای مقاصد شما لازم است، فراهم نه نماید. بطور مثال، حقوق دیگر (مانند حقوق تبلیغات، محرمیت و اخلاقی) ممکن است طرز استفاده شما را از مواد مندرج این نشریه محدود سازد.

پرسش ها

سوالات مربوط به هرگونه طرز استفاده دیگر این نشریه باید به، Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601 راجع شود، یا از طریق ایمیل به آدرس copyright@health.gov.au فرستاده شود.

مصرف کنندگان دارای فرهنگ و لسانهای متنوع چه چیز هائیرا از ارائه کنندگان خدمات مواظبت کلانسالان توقع دارند؟

تمام افراد در آسترالیا حق دسترسی به خدمات مواظبت کلانسالان باکیفیت، فراگیر و مصون فرهنگی را دارا می باشند که جوابگوی ضروریات انفرادی ایشان بوده و تجارب زندگی و سوابق ایشانرا احترام بگذارد.

دولت آسترالیا چهارچوب تنوع مواظبت کلانسالان و یک تعداد پلانهای فعالیت را نشر کرده است تا سکتور مواظبت کلانسالان را در قسمت رسیدگی بهتر به خصوصیات و تجارب زندگی متنوع اشخاص کلانسال آسترالیا کمک نماید. این چهارچوب و پلانهای فعالیت بعد از مشورت های گسترده جامعه ترتیب گردیده اند.

این نشریه منعکس کننده نظریات و سوابق اشخاص دارای فرهنگ و لسانهای متنوع (CALD) می باشد که از طریق مشورت با ایشان بدست آمده است. هدف این نشریه از یک جانب کمک کردن به اشخاص دارای فرهنگ و لسانهای متنوع است تا ضروریات خود را در زمان صحبت کردن با ارائه کنندگان خدمات مواظبت کلانسالان ابراز نموده بتوانند و از جانب دیگر اشخاصی را که در این سکتور کار می کنند کمک می کند تا دیدگاه اشخاص دارای فرهنگ و لسانهای متنوع را خوبتر بدانند.

نتیجه برای مصرف کنندگان 1: تصمیم گیری های آگاهانه

شما مستحق دسترسی آسان به معلومات راجع سیستم مواظبت کلانسالان و خدمات ایکه آنرا می دانید و متقین هستید که حق انتخاب و کنترل را در مورد مواظبت ایکه دریافت می کنید، می باشید.

- **شما می توانید از یک ارائه کننده خدمات تقاضا کنید که:**
 - معلومات راجع به مواظبت تانرا بشکل ساده و قابل فهم و در صورت لزوم دید، ترجمه شده به لسان مورد نظر تان را برایتان تهیه نماید
 - پالیسی استفاده از خدمات ترجمانی را در مورد اینکه چه زمانی مستحق داشتن یک ترجمان هستید، چطور می توانید یک ترجمان بگیریید و چطور شما را در قسمت دریافت خدمات ترجمانی رایگان در صورت امکان کمک می کند، برایتان توضیح دهد
 - علامت و لوحه ها را به لسان خودتان در محل مواظبت کلانسالان بکار ببرند تا شما را در قسمت بلد شدن و یافتن راه تان در خانه جدید تان کمک نماید
 - با شما، مواظبت کننده و/یا خانواده تان راجع به طرح ریزی فورمه ها و منابع معلوماتی جهت حصول اطمینان از ساده بودن و وضاحت آن مشورت کند
 - شما را کمک کند تا با سازمانهای محلی ایکه برایتان مساعدت، معلومات و مدافعه را فراهم می کند، ارتباط برقرار کنید.

به یاد داشته باشید:

اگر نظر تانرا راجع به معلومات ارائه شده برای ارائه کننده خدمات تان ابراز کنید، ایشان می توانند آنرا بهتر سازند. (بطور مثال، آیا معلومات ارائه شده واضح و بسادگی قابل فهم است یا نه؟ آیا این معلومات همه چیز هائیرا که می خواهید بدانید جواب می دهد یا نه؟)

نتیجه برای مصرف کنندگان 2: اقتباس روشهای منظم برای پلانگذاری و اجرا نمودن آن

ارائه کننده خدمات تان باید شما را کمک کند که یک همکار فعال در زمینه پلانگذاری و اجرا نمودن سیستم مواظب کلانسالان جهت برآورده ساختن ضروریات تان باشید.

- **شما می توانید از یک ارائه کننده خدمات تقاضا کنید که:**
- اطمینان حاصل نماید که ضروریات فرهنگی، زبانی، روحانی، دینی و اجتماعی تانرا در پلان مواظبت تان شامل سازد
- شما را کمک کند تا نظریات و شکایات تانرا راجع به مواظبت دریافت شده ارائه دهید و برایتان توضیح دهد که چطور ایشان این نظریات شما را در قسمت بهتر ساختن خدمات مواظبتی ای که ارائه می کنند، بکار خواهند برد
- شما را حمایت کند تا یک مرجع یا شخص مساعدت کننده مورد اعتماد تانرا در زمان پروسه ارزیابی یا پروسه تصمیم گیری های دیگر داشته باشید
- از وسیله های ارزیابی ای استفاده کند که جوابگو و متضمن سوابق فرهنگی و لسانی شما باشد
- پلان استراتژیک، پالیسی متنوع و غیره منابع ای که کارمندان آنرا بکار می برند باهمدیگر شریک سازند تا آنها را کمک نماید که یک مواظبت مناسب فرهنگی را ارائه دهند
- راجع به پالیسی جوابگویی منیجر های این سازمان برایتان معلومات دهد تا از ارائه یک مواظبت مناسب فرهنگی اطمینان حاصل کنید، بطور مثال
- از ایشان بپرسید برایتان توضیح دهند که چطور بررسی می کنند و تشخیص می دهند که مواظبت و خدمات شان جوابگوی ضروریات اشخاص دارای فرهنگ و لسانهای متنوع می باشد.

به یاد داشته باشید:

اگر ضروریات خود را برای ارائه کنندگان خدمات تان بگوئید و پیشنهادات تانرا راجع به مواظبت دلخواه تان برایشان ارائه دهید، ایشان می توانند خدمات خویشرا بهتر سازند.

نتیجه برای مصرف کنندگان 3: مواظبت و حمایت قابل دسترس

در هرجائیکه زندگی می کنید - در اطراف، مناطق دور دست، ساحوی و شهرنشین استرالیا - شما باید حق دسترسی را به خدمات و مساعدت های مواظبت کلانسالان ایکه مناسب تجارب زندگی و خصوصیات متنوع تان باشد، داشته باشید.

- **شما می توانید از یک ارائه کننده خدمات تقاضا کنید که:**
 - برایتان معلومات خاص و واضح را راجع به خدمات فرهنگی و لسانی ایکه ارائه می دهد، توضیح دهد و همچنان چگونه مواظبتی را فراهم می سازد که جوابگوی ضروریات فرهنگی و لسانی شما باشد
 - شما را به سیستم های رهیابی یا غیره مراجع حمایت کننده جهت کمک بشما در قسمت دسترسی به ارزیابی و خدمات دیگر ارتباط دهد
 - راجع به خدمات لسانی شان که مورد نظر شما است برایتان معلومات دهد
 - در مواردی که خود ارائه کننده توانمندی خاص را نداشته باشد، زمینه دسترسی شما را به متخصصین یا خدمات مراقبت بیرونی فراهم سازد
 - زمینه ارتباط شما را با خانواده، دوستان و جامعه ایکه دور از شما بشمول خارج از کشور قرار دارند، از طریق تسهیلات تکنولوژیکی و غیره وسیله ها مانند اسکایپ، فیس تایم و غیره فراهم نماید
 - شما را کمک نماید تا با جامعه محلی تان خارج از محیط خانه یا محل مواظبت کلانسالان تان در تماس باشید.

به یاد داشته باشید:

در هرجائیکه زندگی می کنید، اگر مشکلاتی که در زمان جستجوی کسب معلومات راجع خدمات مواظبت کلانسالان با آن مواجه بودید برای مقامات مربوطه یا ارائه کنندگان خدمات تان توضیح دهید، ایشان می توانند آنها بهتر سازند.

نتیجه برای مصرف کنندگان 4: یک سیستم پیشگیرانه و انعطاف پذیر مواظبت کلانسالان

شما مستحق دریافت یک سیستم پیشگیرانه و انعطاف پذیر هستید که جوابگوی ضروریات تمام آسترالیایی ها بشمول جوامع جدید و نوبنیاد و همچنان قوای بشری روزافزون متنوع باشد.

- **شما می توانید از یک ارائه کننده خدمات تقاضا کنید که:**
 - طریقه مشاورت با مصرف کنندگان و استفاده از معلومات دریافت شده جهت حصول اطمینان از دسترسی به خدمات مناسب فرهنگی را برایتان توضیح دهد
 - پالیسی های مصونیت فرهنگی و ضد تبعیض اش را برایتان توضیح دهد - بخاطر حصول اطمینان از اینکه کارمندان و غیره اشخاص نتوانند علیه افراد دارای فرهنگ های متنوع یا کسانی که زبانهای متفاوت را صحبت می کنند، تبعیض قائل شوند
 - معلومات را راجع به مهارت های فرهنگی و لسانی کارمندانی که از شما مواظبت خواهند نمود، برایتان ارائه دهد
 - راجع به روش های استخدام، پاداش دهی و نگهداشتن کارمندانی که دارای مهارت های لازمه برای ارائه خدمات مواظبتی مناسب فرهنگی و لسانی اند، برایتان معلومات دهد
 - راجع به آموزش هایی که ارائه کننده خدمات در زمینه تقویت بخشیدن مهارت های فرهنگی و افهام و تفهیم مؤثر کارمندان خویش اتخاذ نموده است
 - کارمندان دوزبانه و دوفرهنگی ای که می توانند برایتان خدمات مواظبتی مناسب ضروریات فرهنگی و لسانی و/یا لسان مورد نظر تانرا استفاده کنند، استخدام کنند.

به یاد داشته باشید:

اگر نظر تانرا برای ارائه کننده خدمات تان راجع به طرز ارائه خدمات شان برای اشخاص دارای فرهنگ متفاوت یا کسانی که به زبانهای دیگر صحبت می کنند، ابراز کنید و در ضمن برایشان بگوئید که چطور ضروریات شما برآورده نشده است، ایشان می توانند خدمات خود را بهتر سازند.

نتیجه برای مصرف کنندگان 5: خدمات احترام آمیز و فراگیر

شما مستحق دریافت خدماتی هستید که جوابگوی مؤثرانه ضروریات، خصوصیات و تجارب زندگی شما و خانواده و مواظبت کنندگان تان بشکل احترام آمیز و فراگیر باشد.

- **شما می توانید از یک ارائه کننده خدمات تقاضا کنید که:**
 - برایتان فرصت هایی را جهت ارتباط دادن شما به فرهنگ و لسان تان از طرق ذیل مهیا سازد:
 - کتابها، مجلات و غیره مواد را به لسان مورد نظر تان برای شما تهیه کند
 - از خدمات لسانی SBS، چینل های رادیو و تلویزیون SBS یوتیوپ و چینل های ماهواره ای تلویزیون و فلم ها به لسانهای خارجی استفاده کند
 - غذا های مناسب فرهنگی را تهیه کند
 - کارهای هنری و پوسترها و غیره موضوعات مورد علاقه ای تانرا فراهم نماید
 - زمینه مشارکت در فعالیت های فرهنگی محلی یا گروه های اجتماعی مربوطه را برایتان فراهم سازد، بخصوص در مواردی که شما ارتباطات خارجی داشته باشید
 - داوطلبان دو زبانه را از طریق پروگرام ملاقات کنندگان جامعه یا گروه های جامعه محلی که می توانند شما را ملاقات کنند و به زبان مورد علاقه ای تان با شما صحبت کنند، جستجو کند
- شما را کمک کند تا بتوانید فعالانه در امور مذهبی مورد علاقه تان اشتراک کنید
- حقوق تان را تحت منشور حقوق و مسؤلیت های دریافت کنندگان مواظبت به شما بدهد و برایتان توضیح دهد
- زمینه تجلیل نمودن روز های فرهنگی یا دینی یا تاریخ های مهم تانرا برای شما فراهم سازد.

به یاد داشته باشید:

اگر نظر تانرا راجع به طریقه ای که چگونه خدمات شان می تواند جوابگوی احترام آمیز ضروریات اشخاص دارای فرهنگ های متنوع یا کسانی که به زبانهای دیگر صحبت می کنند، باشد، ایشان می توانند خدمات خود را بهتر سازند. همچنان مهم است که تمام کارمندان و استفاده کنندگان خدمات به فرهنگ ها و مذاهب همدیگر احترام متقابل داشته باشند.

نتیجه برای مصرف کنندگان 6: برآورده ساختن ضروریات آسیب پذیرترین طبقات

شما مستحق دریافت خدمات و حمایت های مواظبتی باکیفیت و مصون فرهنگی ای که جوابگوی ضروریات تان باشد، هستید، صرف نظر از آسیب پذیری های شخصی، اجتماعی یا اقتصادی تان.

- **شما می توانید از یک ارائه کننده خدمات تقاضا کنید که:**
 - شما را کمک و حمایت نماید تا گزینه های موجوده را راجع به خدمات مراقبت از اشخاص لاعلاج بدانید و بررسی کنید – همچنان حمایت، خدمات یا مواظبت های اضافی را دریافت کنید که بتواند شما را در قسمت برخورد با تجارب دلخراش و سخت ای که ممکن در گذشته داشته اید، کمک کند
 - شما را کمک کند تا خدمات مواظبت آخر عمر و مراسم تدفین تانرا مطابق خواهشات شایسته فرهنگی، روحانی یا مذهبی تان پلانگذاری و بررسی کنید
 - معلومات را راجع به بدرفتاری با کلانسالان به لسان ترجمه شده به زبان خودتان و طریقه دسترسی به حمایت در صورت ضرورت برایتان تهیه نماید
 - زمینه دسترسی به خدمات روحی و مواظبت و خدمات اضافی را برایتان فراهم نماید تا شما را در قسمت برخورد با تاثیرات دوره های سخت و دلخراش ای که ممکن است در گذشته تجربه کرده اید، کمک نماید.

به یاد داشته باشید:

اگر هرگونه مشکلات شخصی یا غیره تانرا، برای ارائه کننده خدمات تان ابراز کنید، ایشان می توانند خدمات و کمک های بهتری را برایتان ارائه دهند.

تمام معلومات مندرج این نشریه در زمان نشر آن یعنی ماه فبروری 2019 صحت دارد.