



Australian Government
Department of Health

Acties ter ondersteuning van ouderen met een verschillende culturele en taalachtergrond

Een gids voor consumenten

Alle ouderen ervaren een kwalitatief hoogwaardig systeem voor ouderenzorg dat gelijkwaardige toegang en resultaten biedt en waarin rekening wordt gehouden met ieders uiteenlopende kenmerken en levenservaringen.



Commissie ouderenzorgsector, subgroep diversiteit
(Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group)
Februari 2019

Acties ter ondersteuning van ouderen met een verschillende culturele en taalachtergrond
Februari 2019

Publicatienummer: 12164

Creative Commons-licentie –
Naamsvermelding-NietCommercieel-GeenAfgelideWerken CC BY-NC-ND



© 2019 Gemeenebest Australië (Commonwealth of Australia) zoals vertegenwoordigd door het Ministerie van Volksgezondheid (Department of Health)

Deze publicatie wordt uitgegeven onder de Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GeenAfgelideWerken 4.0 Internationale Publieke Licentie ("Licentie"), verkrijgbaar op:

creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode.

U dient de licentie te lezen en te begrijpen voordat u deze publicatie gebruikt en deelt.

Delen

Zonder uw verplichtingen onder de licentie te beperken, kunt u deze publicatie in elk medium of formaat delen en openbaar maken, maar alleen als:

- u deze publicatie gratis deelt of openbaar maakt en niet voor commerciële doeleinden gebruikt;
- u deze publicatie 'IN DE HUIDIGE STAAT' deelt of openbaar maakt en u de inhoud van deze publicatie op geen enkele manier wijzigt, verandert, aanpast of herschikt;
- u deze copyrightvermelding in deze publicatie niet verwijdert; en
- u niet suggereert dat het Department of Health u of uw gebruik van deze publicatie onderschrijft als middel om uw goederen en diensten te promoten.

Beperkingen

De licentie verleent u mogelijk niet alle benodigde toestemmingen voor het door u beoogde gebruik. Zo kunnen andere rechten (zoals publicatie-, privacy- en morele rechten) de manier beperken waarop u het materiaal uit deze publicatie gebruikt.

Vragen

Vragen met betrekking tot elk ander gebruik van deze publicatie dienen gericht te worden aan de Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601, of per e-mail aan copyright@health.gov.au

Wat verwacht een publiek met een verschillende culturele en taalachtergrond van ouderenzorgverleners?

Iedereen in Australië heeft recht op toegang tot kwalitatief hoogwaardige, inclusieve en cultureel veilige diensten op het gebied van ouderenzorg die tegemoetkomen aan hun individuele behoeften en die rekening houden met hun achtergrond en levenservaringen.

De Australische overheid heeft het Raamwerk voor diversiteit in de ouderenzorg (Aged Care Diversity Framework) en een reeks actieplannen gepubliceerd waarmee de ouderenzorgsector beter in kan spelen op de diverse kenmerken en levenservaringen van oudere Australiërs. Het Raamwerk en de actieplannen zijn ontwikkeld na uitgebreid overleg met de gemeenschap.

In dit document wordt beschreven wat mensen met een verschillende culturele en taalachtergrond (Culturally and Linguistically Diverse, CALD) in dit overleg hebben ingebracht. Dit document is zowel bedoeld om mensen met een CALD-achtergrond te helpen om in gesprek met ouderenzorgverleners aan te geven wat hun behoeften zijn, en om mensen die werkzaam zijn in de ouderenzorg te helpen het perspectief van CALD-mensen te begrijpen.

Resultaat voor consumenten 1: weloverwogen keuzes maken

U moet gemakkelijk toegang hebben tot informatie over het ouderenzorgsysteem en ouderenzorgdiensten die begrijpelijk is en van pas komt bij de keuzes die u maakt en de zeggenschap die u uitoefent over de zorg die u krijgt.

U kunt een zorgverlener vragen om

- u te voorzien van eenvoudige, begrijpelijke informatie over de zorg die u ontvangt, indien nodig vertaald in de taal van uw voorkeur
- u te voorzien van het Beleid ten aanzien van het gebruik van tolkdiensten (Use of Interpreter Services Policy) waarin wordt uitgelegd wanneer u recht hebt op een tolk en hoe u een tolk kunt krijgen, en u te helpen om, indien beschikbaar, gratis ondersteuning door een tolk te verkrijgen
- borden in uw taal op te hangen in ouderenzorginstellingen zodat u de weg kunt vinden in uw nieuwe woning
- met u, uw verzorgers en/of familieleden te overleggen over hoe formulieren en informatiebronnen zodanig ontworpen kunnen worden dat ze eenvoudig en duidelijk zijn
- u te helpen lokale organisaties te vinden die ondersteuning, informatie en belangenbehartiging kunnen bieden.

Denk eraan:

Als u zorgverleners vertelt wat u vindt van de informatie die zij verstrekken, kunnen zij verbeteringen doorvoeren. (Is de informatie bijvoorbeeld duidelijk en gemakkelijk te begrijpen? Staat alles erin wat u wilt weten?)

Resultaat voor consumenten 2: het invoeren van een systematische plannings- en implementatieaanpak

U mag van uw zorgverlener verwachten dat hij u helpt een actieve rol te spelen bij de planning en implementatie van het systeem voor ouderenzorg om aan uw behoeften te voldoen.

U kunt een zorgverlener vragen om

- ervoor te zorgen dat uw culturele, taalkundige, spirituele, religieuze en sociale behoeften worden opgenomen in uw zorgplan
- u te helpen feedback en klachten in te dienen over de zorg die u ontvangt en uit te leggen hoe feedback gebruikt wordt om de geboden zorg te verbeteren
- een vertrouwde partij of ondersteuner voor u te zijn tijdens het beoordelingsproces of andere besluitvormingsprocessen
- beoordelingshulpmiddelen te gebruiken die rekening houden met uw culturele en taalachtergrond
- het strategische plan, diversiteitsbeleid en andere middelen die door het personeel worden gebruikt bij het leveren van cultureel passende zorg met u te delen
- informatie te delen over hoe managers in de organisatie er verantwoordelijk voor worden gehouden om, bijvoorbeeld, cultureel passende zorg te leveren
- uit te leggen hoe zij meten en beoordelen of hun zorg en diensten voldoen aan de behoeften van mensen uit verschillende culturen of mensen die andere talen spreken.

Denk eraan:

Als u zorgverleners vertelt wat u nodig hebt en suggesties doet over de zorg die u verlangt, kunnen zij verbeteringen doorvoeren.

Resultaat voor consumenten 3: toegankelijke zorg en ondersteuning

Waar u ook woont – in landelijke, afgelegen, regionale gebieden of in een van de grote steden van Australië – **u mag verwachten** dat u toegang hebt tot ouderenzorgdiensten en -ondersteuning die bij uw diverse kenmerken en levenservaringen passen.

U kunt een zorgverlener vragen om

- specifieke en duidelijke informatie te verstrekken over de door de dienst verleende culturele en taaldiensten en hoe de dienst zorg levert die rekening houdt met uw culturele en taalkundige behoeften
- u in contact te brengen met mensen die u door het systeem kunnen loodsen of andere belangenbehartigers om u te helpen toegang te verkrijgen tot beoordeling en andere diensten
- informatie over de verleende dienst te verstrekken in de taal van uw voorkeur
- toegang te faciliteren tot externe gespecialiseerde zorg of diensten wanneer de zorgverlener niet over specifieke faciliteiten beschikt
- u in contact te brengen met familie, vrienden en anderen uit uw gemeenschap die ver weg wonen (waaronder in het buitenland) door middel van technologie en andere middelen, bijvoorbeeld Skype, Facetime enz.
- u te helpen in contact te blijven met uw lokale gemeenschap in de buurt van uw woning of ouderenzorginstelling.

Denk eraan:

Waar u ook woont: als u de autoriteiten of zorgverleners vertelt over eventuele problemen die u hebt ondervonden bij het zoeken naar en gebruiken van ouderenzorgdiensten, kunnen zij verbeteringen doorvoeren.

Resultaat voor consumenten 4: een proactief en flexibel ouderenzorgsysteem

U mag een proactief en flexibel ouderenzorgsysteem verwachten dat beantwoordt aan de behoeften van alle Australiërs, inclusief nieuwe gemeenschappen en gemeenschappen in opkomst, waaronder steeds diverser personeel in de ouderenzorg.

U kunt een zorgverlener vragen om

- te beschrijven hoe zij met consumenten overleggen en de ontvangen informatie gebruiken om ervoor te zorgen dat de diensten toegankelijk en cultureel gepast zijn
- hun beleid over culturele veiligheid en anti-discriminatie met u te delen zodat personeel en anderen niet discrimineren tegen mensen uit verschillende culturen of mensen die andere talen spreken
- informatie te verstrekken over de culturele en taalvaardigheden van het personeel dat voor u zal zorgen
- informatie met u te delen over hoe ze personeel werven, belonen en behouden met de vaardigheden die nodig zijn om cultureel en taalkundig passende zorg te leveren
- informatie te verstrekken aan u over de opleiding die medewerkers krijgen over culturele competentie en doeltreffende communicatie
- tweetalige en biculturele medewerkers in dienst te nemen die de zorg kunnen leveren die aan uw culturele behoeften en/of de taal van uw voorkeur voldoet.

Denk eraan:

Als u zorgverleners vertelt wat u vindt van hoe zij diensten leveren aan mensen uit verschillende culturen of die andere talen spreken, en als u hen laat weten als sommige van uw behoeften niet worden vervuld, kunnen zij verbeteringen doorvoeren.

Resultaat voor consumenten 5: respectvolle en inclusieve diensten

U mag diensten verwachten die op respectvolle en inclusieve wijze voldoen aan uw behoeften, kenmerken en levenservaringen, en die van uw familie en verzorgers.

U kunt een zorgverlener vragen om

- u mogelijkheden te bieden om in verbinding te komen met uw cultuur en taal door:
 - een bibliotheek met boeken, tijdschriften en ander materiaal beschikbaar te stellen in de taal van uw voorkeur
 - de dienst SBS In Language, de radio- en televisiezenders van SBS, YouTube- en satelliettelevisiezenders en films in andere talen te gebruiken
 - cultureel gepaste maaltijden te serveren
 - kunstwerken en posters en andere items die uw voorkeuren weergeven aan te kopen
 - deelname te faciliteren aan lokale gemeenschapsevenementen of sociale groepen die relevant zijn voor u, vooral die waar u al aan verbonden bent
 - op zoek te gaan naar tweetalige vrijwilligers, bijvoorbeeld via de Community Visitors Scheme of lokale gemeenschapsgroepen, die u kunnen bezoeken en met u kunnen spreken in de taal van uw voorkeur
- u te helpen om religieus actief te zijn op een manier die u zelf kiest
- uitleg te geven over uw rechten onder het handvest over de rechten en verantwoordelijkheden van zorgontvangers (Charter Care Recipients' Rights and Responsibilities)
- activiteiten te organiseren rondom culturele of religieuze festivals of belangrijke data die relevant zijn voor u.

Denk eraan:

Als u zorgverleners vertelt wat u vindt van de manier waarop hun diensten rekening houden met en tegemoetkomen aan de behoeften van mensen uit verschillende culturen of mensen die andere talen spreken, kunnen zij verbeteringen doorvoeren. Het is ook belangrijk dat al het personeel en de mensen die de diensten gebruiken rekening houden met elkaars verschillende culturen en religies.

Resultaat voor consumenten 6: voldoen aan de behoeften van de meest kwetsbaren

U mag kwalitatief hoogwaardige en cultureel veilige ouderenzorgdiensten en -ondersteuning verwachten die aan uw behoeften voldoen, ongeacht uw persoonlijke, sociale of economische kwetsbaarheid.

U kunt een zorgverlener vragen om

- u te helpen begrijpen wat uw keuzes zijn met betrekking tot palliatieve zorg en deze af te wegen, en om daarnaast ondersteuning, diensten of extra zorg te krijgen om u te helpen met eventuele traumatische of moeilijke ervaringen
- u te helpen bij het afwegen en plannen van de zorg aan het levenseinde en begrafenisregelingen die rekening houden met uw culturele, spirituele en religieuze wensen
- u in uw eigen taal vertaalde informatie te verstrekken over de mishandeling van ouderen en over hoe u ondersteuning kunt krijgen als dit u overkomt
- toegang te verstrekken tot psychologische diensten en aanvullende zorg en ondersteuning zodat u kunt leren om te gaan met het effect van eventuele traumatische of moeilijke periodes die u hebt meegemaakt.

Denk eraan:

Als u zorgverleners vertelt over eventuele persoonlijke of andere problemen, kunnen zij u beter van dienst zijn.

Alle informatie in deze publicatie is correct per februari 2019