



Australian Government

Department of Health

Maßnahmen zur Unterstützung von älteren sprachlich und kulturell unterschiedlichen Menschen

Ein Leitfaden für Verbraucher

Alle älteren Menschen bekommen ein qualitativ hochwertiges Altenpflegesystem, das einen Zugang ohne Diskriminierung und gute Lebensqualität gewährleistet und ihre unterschiedlichen Eigenschaften und Lebenserfahrungen berücksichtigt.



Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group
[Seniorenpflegesektor-Komitee Untergruppe Vielfalt]
Februar 2019

Maßnahmen zur Unterstützung von älteren sprachlich und kulturell
unterschiedlichen Menschen
Februar 2019

Veröffentlichungsnummer: 12164

Creative Commons-Lizenz -
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives CC BY-NC-ND



© 2019 Commonwealth von Australien, vertreten durch das
Department of Health [Gesundheitsministerium]

Diese Publikation unterliegt den Bestimmungen der Creative
Commons Attribution-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Derivate 4.0
Internationale öffentliche Lizenz („Lizenz“). Diese ist erhältlich bei:

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

Sie müssen die Lizenz lesen und verstehen, bevor Sie
diese Publikation verwenden und weitergeben.

Teilen

Ohne Ihre Verpflichtungen aus der Lizenz einzuschränken, dürfen Sie
diese Veröffentlichung in jedem Medium oder Format freigeben und der
Öffentlichkeit zugänglich machen, aber nur wenn Folgendes zutrifft:

- Sie teilen oder veröffentlichen diese Publikation kostenlos
und verwenden sie nicht für kommerzielle Zwecke;
- Sie teilen diese Publikation oder machen sie öffentlich verfügbar IN DER
VORLIEGENDEN FORM, und ändern, modifizieren oder ergänzen sie
nicht oder ordnen den Inhalt dieser Publikation in keiner Weise neu;
- Sie entfernen diesen in dieser Publikation enthaltenen
Copyright-Hinweis nicht; und
- Sie suggerieren nicht, dass das Gesundheitsministerium Sie
oder Ihre Verwendung dieser Publikation als Werbemittel
für Ihre Waren und Dienstleistungen empfiehlt.

Beschränkungen

Die Lizenz gibt Ihnen möglicherweise nicht alle Berechtigungen, die für Ihre
beabsichtigte Verwendung erforderlich sind. Beispielsweise können andere
Rechte (wie Publizitätsrechte, Datenschutz und moralische Rechte) Ihre
Verwendung des in dieser Veröffentlichung enthaltenen Materials einschränken.

Anfragen

Anfragen zu anderen Verwendungszwecken dieser Publikation sind
zu richten an: Branch Manager, Communication Branch, Department
of Health [Niederlassungsleitung der Kommunikationsabteilung
des Gesundheitsministerium], GPO Box 9848, Canberra ACT
2601 oder per E-Mail an copyright@health.gov.au.

Was erwarten kulturell und sprachlich unterschiedliche Verbraucher von Altenpflegeanbietern?

Jede Person in Australien hat das Recht auf Zugang zu hochwertigen, integrativen und kulturell sicheren Altenpflegediensten, die auf seine / ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind und den Hintergrund und die Lebenserfahrungen der Person respektieren.

Die australische Regierung hat das Aged Care Diversity Framework (Rahmenplan zur Diversität in der Seniorenpflege) und eine Reihe von Aktionsplänen veröffentlicht, die dem Altenpflegesektor helfen sollen, die unterschiedlichen Eigenschaften und Lebenserfahrungen älterer Australier besser zu berücksichtigen. Der Rahmenplan und die Aktionspläne wurden nach umfassenden Konsultationen auf Gemeinschaftsebene ausgearbeitet.

Dieses Dokument erfasst die Stimme von Menschen von sprachlich und kulturell unterschiedlichen (CALD) Hintergründen, die in diesen Konsultationen geäußert wurden. Es soll Menschen mit CALD-Hintergrund dabei helfen, ihre Bedürfnisse bei Gesprächen mit Altenpflegeanbietern zum Ausdruck zu bringen, und Menschen, die in der Altenpflege arbeiten, dabei helfen, die Perspektiven von CALD-Menschen zu verstehen.

Ergebnis für Verbraucher 1: Fundierte Entscheidungen treffen

Sie sollten leicht zugängliche Informationen über das Altenpflegesystem und die Altenpflegedienste haben, die Sie verstehen und hilfreich finden, um eine Auswahl und Kontrolle über die Pflege, die Sie erhalten, auszuüben.

Sie können einen Anbieter bitten

- Ihnen einfache, verständliche Informationen zu Ihrer Pflege zur Verfügung zu stellen, die bei Bedarf in Ihre bevorzugte Sprache übersetzt sind
- Ihnen eine Richtlinie zur Nutzung von Dolmetscherdiensten zur Verfügung zu stellen, in der erläutert wird, wann Sie Anspruch auf einen Dolmetscher haben, wie Sie einen Dolmetscher erhalten und wie Sie, sofern verfügbar, kostenlose Dolmetscherunterstützung erhalten
- Schilder in Altenpflegeeinrichtungen in Ihrer Sprache anzubringen, um Sie bei der Orientierung in Ihrem neuen Zuhause zu unterstützen
- Mit Ihnen, Ihrer Pflegekraft und / oder Ihrer Familie zu sprechen, um Formulare und Informationsressourcen so zu gestalten, dass sie einfach und klar sind
- Ihnen dabei zu helfen, sich mit lokalen Organisationen in Verbindung zu setzen, die Unterstützung, Informationen und Interessenvertretung anbieten können.

Bitte denken Sie daran:

Wenn Sie den Anbietern mitteilen, was Sie von den von ihnen bereitgestellten Informationen halten, können sie Verbesserungen vornehmen. (Zum Beispiel, sind die Informationen klar und leicht zu verstehen? Enthalten sie alle Einzelheiten, die Sie wissen wollen?)

Ergebnis für Verbraucher 2: Systemische Planungs- und Umsetzungsansätze übernehmen

Ihr Anbieter sollte Sie dabei unterstützen, ein aktiver Partner bei der Planung und Implementierung des Altenpflegesystems zu sein, damit Ihre Bedürfnisse erfüllt werden.

Sie können einen Anbieter bitten

- Sicher zu stellen, dass Ihre kulturellen, sprachlichen, spirituellen, religiösen und sozialen Bedürfnisse in Ihren Pflegeplan aufgenommen werden
- Ihnen dabei zu helfen, Feedback und Beschwerden über die von Ihnen erhaltene Pflege abzugeben, und Ihnen zu erklären, wie der Anbieter Feedback verwendet, um die Ihnen gebotene Pflege zu verbessern
- Sie dabei zu unterstützen, während der Einstufung oder anderer Entscheidungsprozesse eine vertrauenswürdige Organisation oder eine Unterstützungsperson bei Ihnen zu haben
- Einstufungsmittel zu verwenden, die Ihren kulturellen und sprachlichen Hintergrund berücksichtigen
- Den eigenen Strategieplan, eine Diversitäts-Richtlinie und andere Ressourcen mit Ihnen zu teilen, die von den Mitarbeitern für die Bereitstellung einer kulturell angemessenen Pflege verwendet werden
- Ihnen Informationen darüber mitzuteilen, wie Manager in der Organisation für die Gewährleistung einer kulturell angemessenen Betreuung zur Verantwortung gezogen werden, zum Beispiel,
- Bitten Sie den Anbieter, Ihnen zu erklären, wie er erfasst und bestimmt, dass seine Pflege und Dienstleistungen den Bedürfnissen von Menschen entsprechen, die aus einer anderen Kultur stammen oder andere Sprachen sprechen.

Bitte denken Sie daran:

Wenn Sie den Anbietern mitteilen, was Sie benötigen, und Vorschläge zur gewünschten Pflege machen, können diese Verbesserungen vornehmen.

Ergebnis für Verbraucher 3: Zugängliche Pflege und Unterstützung

Wo immer Sie leben - in ländlichen, abgelegenen, regionalen und großstädtischen Gebieten Australiens - ***Sie sollten*** Zugang zu Altenpflege- und Unterstützungsdiensten haben, die Ihren unterschiedlichen Eigenschaften und Lebenserfahrungen entsprechen.

Sie können einen Anbieter bitten

- Spezifische und klare Informationen zu den kulturellen und sprachlichen Diensten bereitzustellen, die der Dienst anbietet, sowie darüber, wie er Ihre kulturellen und sprachlichen Bedürfnisse bei der Erbringung Ihrer Pflege berücksichtigt
- Sie mit Systemnavigatoren oder anderen Interessenvertretern zu verbinden, um den Zugriff auf Einstufungen und andere Dienste zu erleichtern
- Ihnen Informationen zu seinem Service in Ihrer bevorzugten Sprache anzubieten
- Den Zugriff auf externe spezialisierte Pflege- oder Serviceleistungen zu ermöglichen, wenn er über die spezifischen Funktionen nicht verfügt
- Sie mit Ihrer Familie, Freunden und Gemeinschaft, die weit weg leben - einschließlich im Ausland - zu verbinden, und zwar durch technische oder andere Mittel, zum Beispiel Skype, Facetime u.s.w.
- Sie dabei zu unterstützen, mit Ihrer örtlichen Gemeinschaft außerhalb Ihres Zuhauses oder Ihrer Altenpflegeeinrichtung in Kontakt zu bleiben.

Bitte denken Sie daran:

Wo immer Sie leben, wenn Sie den Behörden oder Anbietern Probleme mitteilen, die für Sie bei der Ermittlung und Inanspruchnahme von Altenpflegediensten aufgetreten sind, können diese Verbesserungen vornehmen.

Ergebnis für Verbraucher 4: Ein proaktives und flexibles Altenpflegesystem

Sie sollten ein proaktives und flexibles Altenpflegesystem erleben, das auf die Bedürfnisse aller Australier eingeht, einschließlich neuer und aufstrebender Gemeinschaften, sowie einer zunehmend diversifizierten Belegschaft in der Altenpflege.

Sie können einen Anbieter bitten

- Zu beschreiben, wie er sich mit Verbrauchern berät und die erhaltenen Informationen verwendet, um sicherzustellen, dass die Dienste zugänglich und kulturell angemessen sind
- Seine Richtlinien zu kultureller Sicherheit und Antidiskriminierung mit Ihnen teilen, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter und andere Personen nicht gegen Menschen aus anderen Kulturen oder mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen diskriminieren
- Ihnen Informationen zu den kulturellen und sprachlichen Fähigkeiten des Personals, das Sie betreuen wird, bereitzustellen
- Mit Ihnen Informationen darüber zu teilen, wie Mitarbeiter eingestellt, belohnt und gebunden werden, die Fähigkeiten aufweisen, die für eine kulturell und sprachlich angemessene Betreuung erforderlich sind
- Sie über Schulungen für Mitarbeiter zu kultureller Kompetenz und effektiver Kommunikation zu informieren
- Zweisprachiges und bikulturelles Personal einzustellen, das Ihnen eine Betreuung bietet, die Ihre kulturellen Bedürfnisse erfüllt und / oder Ihre bevorzugte Sprache spricht.

Bitte denken Sie daran:

Wenn Sie den Anbietern Ihre Meinung darüber mitteilen, wie diese Dienstleistungen für Menschen aus anderen Kulturen oder mit anderen Sprachkenntnissen erbringen, und wenn Sie ihnen mitteilen, wenn einige Ihrer Anforderungen nicht erfüllt werden, können die Anbieter Verbesserungen vornehmen.

Ergebnis für Verbraucher 5: Respektvolle und inklusive Leistungen

Sie sollten Dienstleistungen erfahren, die Ihre eigenen Bedürfnisse, Eigenschaften und Lebenserfahrungen - sowie die Ihrer Familie und Betreuungspersonen - effektiv auf respektvolle und integrative Weise erfüllen.

Sie können einen Anbieter bitten

- Gelegenheiten für Sie bereitzustellen, mit Ihrer Kultur und Sprache in Kontakt zu bleiben, indem sie:
 - Eine Sammlung von Büchern, Zeitschriften und anderen Materialien in Ihrer bevorzugten Sprache zur Verfügung stellen
 - Die fremdsprachigen Dienstleistungen von SBS nutzen, sowie SBS-Radio- und Fernsehkanäle, YouTube- und Satellitenfernsehkanäle und fremdsprachliche Filme
 - Kulturell angemessene Mahlzeiten anbieten
 - Kunstwerke, Poster und andere Artikel, die Ihren Vorlieben entsprechen, beschaffen
 - Ihre Teilnahme an für Sie relevanten lokalen Gemeinschaftsveranstaltungen oder sozialen Gruppen ermöglichen, insbesondere wenn sie bereits eine Verbindung dazu haben
 - Zweisprachige Freiwillige ausfindig machen, zum Beispiel über das Community Visitors Scheme [Gemeinschafts-Besucherprogramm] oder örtliche Gemeinschaftsgruppen, die Sie besuchen und mit Ihnen in Ihrer bevorzugten Sprache sprechen können
- Sie dabei unterstützen, in Ihrer Religion auf eine von Ihnen gewählte Weise aktiv zu sein
- Ihnen die Charta der Rechte und Pflichten von Pflegeempfängern zur Verfügung stellen und Sie über Ihre Rechte darin informieren
- Aktivitäten organisieren, die kulturelle oder religiöse Feste oder wichtige Tage feiern, die für Sie relevant sind.

Bitte denken Sie daran:

Wenn Sie den Anbietern Ihre Meinung darüber mitteilen, wie deren Dienstleistungen die Bedürfnisse von Menschen aus verschiedenen Kulturen oder mit anderen Sprachkenntnissen respektieren, können die Anbieter Verbesserungen vornehmen. Es ist auch wichtig für alle Mitarbeiter und Personen, die die Dienste nutzen, die unterschiedlichen Kulturen und Religionen des jeweils anderen zu respektieren.

Ergebnis für Verbraucher 6: Die Bedürfnisse der Schwächsten erfüllen

Sie sollten qualitativ hochwertige und kulturell sichere Altenpflegedienste und Unterstützung erfahren, die Ihre Bedürfnisse unabhängig von Ihren persönlichen, sozialen oder wirtschaftlichen Schwächen erfüllen

Sie können einen Anbieter bitten

- Ihnen dabei zu helfen und Sie zu unterstützen, Ihre Entscheidungen in Bezug auf Palliativpflege zu verstehen und zu berücksichtigen – und auch, um Unterstützung, Dienstleistungen oder zusätzliche Pflege zu erhalten, die Ihnen beim Umgang mit traumatischen oder schwierigen Erfahrungen helfen können
- Sie dabei zu unterstützen, Ihre Vorsorgevorkehrungen für das Lebensende und Bestattungspläne in Betracht zu ziehen und zu planen, so dass Ihre kulturellen, spirituellen und religiösen Wünsche berücksichtigt werden
- Ihnen in Ihre eigene Sprache übersetzte Informationen zur Verfügung zu stellen über die Misshandlung von älteren Menschen und wie Sie auf Unterstützung zugreifen können, wenn das Ihnen passiert
- Ihnen Zugang zu psychologischen Diensten und zusätzlicher Pflege und Unterstützung anzubieten, um mit den Auswirkungen der traumatischen oder schwierigen Phasen, die Sie möglicherweise in Ihrem Leben erlebt haben, umzugehen.

Bitte denken Sie daran:

Wenn Sie den Anbietern persönliche oder andere Probleme mitteilen, können diese Ihnen besser helfen und Ihnen bessere Dienste anbieten.

