



Australian Government
Department of Health

Δράσεις για την υποστήριξη ηλικιωμένων ατόμων με Πολιτισμική και Γλωσσική Ποικιλομορφία

Οδηγίες για καταναλωτές

Όλοι οι ηλικιωμένοι έχουν την εμπειρία ενός υψηλής ποιότητας συστήματος φροντίδας ηλικιωμένων που εξασφαλίζει ισότιμη πρόσβαση και αποτελέσματα και αγκαλιάζει τα διαφορετικά χαρακτηριστικά τους και τις εμπειρίες τους στη ζωή.



Επιτροπή Κλάδου Φροντίδας Ηλικιωμένων, Υπο-ομάδα
Ποικιλομορφίας
Φεβρουάριος 2019

Δράσεις για την υποστήριξη ηλικιωμένων ατόμων με Πολιτισμική και Γλωσσική Ποικιλομορφία
Φεβρουάριος 2019

Αριθμός Δημοσιεύσεων: 12164

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



© 2019 Κοινοπολιτεία της Αυστραλίας, όπως εκπροσωπείται από το Υπουργείο Υγείας.

Αυτή η έκδοση έχει άδεια κυκλοφορίας βάσει της Creative Commons Attribution-NonCommercial-No Derivatives 4.0 («Άδεια») που διατίθεται από:

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

Πρέπει να διαβάσετε και να κατανοήσετε την άδεια πριν να χρησιμοποιήσετε και μοιραστείτε αυτήν τη δημοσίευση.

Διάθεση στο κοινό

Χωρίς περιορισμό των υποχρεώσεων σας βάσει Άδειας, μπορείτε να μοιραστείτε και να κάνετε διαθέσιμη στο κοινό δημοσίευση με οποιοδήποτε μέσο ή μορφή, αλλά μόνο εάν:

- διανέμετε ή κάνετε διαθέσιμη δωρεάν αυτή τη δημοσίευση και δεν την χρησιμοποιείτε για εμπορικούς σκοπούς
- διανέμετε ή να κάνετε αυτή τη δημοσίευση διαθέσιμη στο κοινό «ΩΣ EXE!» και δεν τροποποιείτε, αλλάζετε, ή αναδιατάζετε το περιεχόμενο αυτής της δημοσίευσης με οποιονδήποτε τρόπο
- δεν αφαιρείτε αυτήν την σημείωση πνευματικών δικαιωμάτων που βρίσκεται στην δημοσίευση και
- δεν προτείνετε όπως το Υπουργείο Υγείας εγκρίνει εσάς ή τη χρήση αυτής της δημοσίευσης ως μέσο προώθησης των αγαθών και των υπηρεσιών σας.

Περιορισμοί

Η Άδεια μπορεί να μην σας δώσει όλα τα απαραίτητα δικαιώματα για την προβλεπόμενη χρήση σας. Για παράδειγμα, άλλα δικαιώματα (όπως δημοσιότητα, ιδιωτικότητα και ηθικά δικαιώματα) ενδέχεται να περιορίσουν τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιείτε το υλικό που περιέχεται σ' αυτή δημοσίευση.

Ερωτήσεις

Ερωτήσεις σχετικά με οποιαδήποτε άλλη χρήση αυτής της δημοσίευσης θα πρέπει να απευθύνονται στον Διευθυντή Τμήματος, στο Τμήμα Επικοινωνίας, στο Υπουργείο Υγείας (Branch Manager, Communication Branch, Department of Health), GPO Box 9848, Canberra ACT 2601, ή μέσω email στο copyright@health.gov.au

Τι ζητούν οι Πολιτισμικά και Γλωσσικά Ποικιλόμορφοι καταναλωτές από τους παρόχους υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων;

Όλα τα άτομα στην Αυστραλία έχουν το δικαίωμα να έχουν πρόσβαση σε ποιοτικές, χωρίς αποκλεισμούς και πολιτισμικά ασφαλείς υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, που να καλύπτουν τις ατομικές ανάγκες τους και να σέβονται το πολιτισμικό τους υπόβαθρο και τις εμπειρίες τους από τη ζωή.

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση έχει δημοσιεύσει το Πλαίσιο για την Ποικιλομορφία της Φροντίδας Ηλικιωμένων και μια σειρά σχεδίων δράσης για να βοηθήσει τον κλάδο της φροντίδας ηλικιωμένων να ανταποκριθεί καλύτερα στα διαφορετικά χαρακτηριστικά και εμπειρίες ζωής των ηλικιωμένων Αυστραλών. Το Πλαίσιο και τα σχέδια δράσης αναπτύχθηκαν μετά από εκτεταμένες διαβουλεύσεις με την κοινότητα.

Αυτό το έγγραφο καταγράφει τη φωνή των ανθρώπων από Ποικιλόμορφα Πολιτισμικά και Γλωσσικά Υπόβαθρα (Culturally and Linguistically Diverse -CALD) που εκφράζονται μέσω αυτών των διαβουλεύσεων. Σκοπός είναι να βοηθήσουν τα άτομα καταγωγής CALD να εκφράσουν τις ανάγκες τους όταν μιλάνε με τους παρόχους υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων και ως πηγές για την υποστήριξη των ατόμων που εργάζονται στον κλάδο φροντίδας ηλικιωμένων να κατανοήσουν τις προοπτικές των ατόμων καταγωγής CALD.

Αποτέλεσμα για τους Καταναλωτές 1: Λήψη ενημερωμένων επιλογών

Θα πρέπει να έχετε εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με το σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων και τις υπηρεσίες που θα τις κατανοείτε και θα τις βρίσκετε χρήσιμες για την άσκηση επιλογής και τον έλεγχο της φροντίδας που λαμβάνετε.

Μπορείτε να ζητήσετε από έναν Πάροχο υπηρεσιών να

- Σας παρέχει απλές, κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα σας, μεταφρασμένες στην γλώσσα που προτιμάτε, όπου απαιτείται
- Σας προσφέρει την Πολιτική για την Χρήση Υπηρεσιών Διερμηνέων που εξηγεί πότε έχετε δικαίωμα σε διερμηνέα, πώς να βρείτε ένα διερμηνέα και να σας βοηθήσει να λαμβάνετε δωρεάν υπηρεσίες διερμηνείας, όπου υπάρχουν
- Εκθέτει πινακίδες στις εγκαταστάσεις φροντίδας ηλικιωμένων στη γλώσσα σας για να σας βοηθήσουν να προσανατολιστείτε στο νέο σας σπίτι
- Διαβουλευτεί μαζί σας, τους φροντιστές και / ή την οικογένειά σας για το σχεδιασμό εντύπων και πληροφοριακού υλικού για να διασφαλίσει ότι είναι απλά και σαφή
- Σας βοηθήσει σε οργανισμούς της τοπικής κοινότητας που μπορούν να προσφέρουν υποστήριξη, πληροφορίες και υπεράσπιση.

Να θυμάστε:

Αν πείτε στους παρόχους υπηρεσιών τι σκέφτεστε για τις πληροφορίες που σας παρέχουν, μπορούν να κάνουν βελτιώσεις. (Για παράδειγμα, είναι οι πληροφορίες σαφείς και κατανοητές; Σας πληροφορούν για όλα όσα θέλετε να ξέρετε;)

Αποτέλεσμα για τους Καταναλωτές 2: Υιοθέτηση συστημικών προσεγγίσεων στον προγραμματισμό και την εφαρμογή

Ο **πάροχος υπηρεσιών σας** θα πρέπει να σας βοηθήσει να είστε ενεργός συνεργάτης στο σχεδιασμό και την εφαρμογή του συστήματος φροντίδας ηλικιωμένων για να καλύψει τις ανάγκες σας.

Μπορείτε να ζητήσετε από έναν Πάροχο υπηρεσιών να

- Διασφαλίσει ότι έχει συμπεριλάβει τις πολιτιστικές, γλωσσικές, πνευματικές, θρησκευτικές και κοινωνικές σας ανάγκες στο σχέδιο φροντίδας σας
- Σας βοηθήσει να παρέχετε σχόλια και παράπονα σχετικά με τη φροντίδα που λαμβάνετε και εξηγήει πώς χρησιμοποιούνται τα σχόλια για να βελτιώσουν τη φροντίδα που σας παρέχουν
- Σας υποστηρίζει να έχετε ένα αξιόπιστο φορέα ή ένα άτομο υποστηρίξης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης ή άλλων διαδικασιών λήψης αποφάσεων
- Χρησιμοποιεί εργαλεία αξιολόγησης που ικανοποιούν και λαμβάνουν υπ' όψη το πολιτισμικό και γλωσσικό υπόβαθρό σας
- Μοιράζεται το στρατηγικό σχέδιο του, την πολιτική για την ποικιλομορφία και άλλο υλικό που χρησιμοποιεί το προσωπικό για να το βοηθήσει στην παροχή κατάλληλης πολιτισμικής φροντίδας
- Μοιράζεται πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι διευθυντές του οργανισμού είναι υπόλογοι για την της παροχής κατάλληλης πολιτισμικής φροντίδας, για παράδειγμα,
- Ζητήσετε να σας εξηγήσει πώς αξιολογεί και μπορεί να πει εάν η φροντίδα και οι υπηρεσίες του ανταποκρίνονται στις ανάγκες ανθρώπων διαφορετικών πολιτισμών ή που μιλούν άλλες γλώσσες.

Να θυμάστε:

Αν πείτε στους παρόχους υπηρεσιών τι χρειάζεστε και κάνετε προτάσεις για τη φροντίδα που θέλετε, μπορούν να κάνουν βελτιώσεις.

Αποτέλεσμα για τους Καταναλωτές 3: Προσβάσιμη φροντίδα και υποστήριξη

Όπου και αν ζείτε - σε αγροτικές, απομακρυσμένες, περιφερειακές και μητροπολιτικές περιοχές της Αυστραλίας - **θα πρέπει να έχετε** πρόσβαση σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και υποστήριξη κατάλληλες για τα ποικιλόμορφα χαρακτηριστικά σας και τις εμπειρίες σας από τη ζωή.

Μπορείτε να ζητήσετε από έναν Πάροχο υπηρεσιών να

- Σας παρέχει συγκεκριμένες και σαφείς πληροφορίες σχετικά με τις πολιτιστικές και γλωσσικές υπηρεσίες που προσφέρονται από την υπηρεσία και πώς θα παρέχει φροντίδα που να ανταποκρίνεται στις πολιτιστικές και γλωσσικές ανάγκες σας
- Σας συνδέσει με τους πλοηγούς συστήματος ή άλλους υποστηρικτές για να σας βοηθήσουν να έχετε πρόσβαση στην αξιολόγηση και άλλες υπηρεσίες
- Σας παρέχει πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία του στη γλώσσα που προτιμάτε
- Κάνει δυνατή την πρόσβαση σε εξωτερική εξειδικευμένη φροντίδα ή υπηρεσίες όπου δεν διαθέτει συγκεκριμένες δυνατότητες
- Σας συνδέει με την οικογένεια, τους φίλους και την κοινότητα που ζουν μακριά, συμπεριλαμβανομένου στο εξωτερικό, μέσω τεχνολογίας και άλλων μέσων, για παράδειγμα, Skype, Facetime κλπ.
- Σας βοηθήσει να παραμείνετε σε επαφή με την τοπική σας κοινότητα έξω από το σπίτι σας ή σε ίδρυμα φροντίδας ηλικιωμένων.

Να θυμάστε:

Όπου και αν ζείτε, εάν ενημερώσετε τις αρχές ή τους παρόχους υπηρεσιών για τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζετε όταν προσπαθείτε να βρείτε πληροφορίες και να χρησιμοποιήσετε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, μπορούν να κάνουν βελτιώσεις.

Αποτέλεσμα για τους Καταναλωτές 4: Ένα ενεργό και ευέλικτο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων

Θα πρέπει να βιώνετε ένα ενεργό και ευέλικτο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των Αυστραλών, συμπεριλαμβανομένων των νέων και των αναδυόμενων κοινοτήτων, συμπεριλαμβανομένου ενός όλο και πιο ποικιλόμορφου εργατικού δυναμικού φροντίδας ηλικιωμένων.

Μπορείτε να ζητήσετε από έναν Πάροχο υπηρεσιών να

- Περιγράψει πώς διαβουλεύεται με τους καταναλωτές και πως χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που ελήφθησαν για να διασφαλίσει ότι οι υπηρεσίες είναι προσιτές και πολιτισμικά κατάλληλες
- Μοιραστεί μαζί σας τις πολιτικές του σχετικά με την πολιτισμική ασφάλεια και την καταπολέμηση των διακρίσεων - ώστε να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό και άλλα άτομα δεν κάνουν διακρίσεις ενάντια ατόμων από διαφορετικούς πολιτισμούς ή που μιλούν διαφορετικές γλώσσες
- Παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις πολιτιστικές και γλωσσικές δεξιότητες του προσωπικού που θα σας φροντίσει
- Μοιραστεί πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο προσλαμβάνει, επιβραβεύει και διατηρεί προσωπικό με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την παροχή πολιτιστικής και γλωσσικής φροντίδας
- Παρέχει πληροφορίες σχετικά με την εκπαίδευση που παρέχει στο προσωπικό σχετικά με την πολιτισμική επάρκεια και την αποτελεσματική επικοινωνία
- Απασχολεί δίγλωσσο και διαπολιτισμικό προσωπικό που μπορεί να σας παρέχει φροντίδα που να ανταποκρίνεται στις πολιτισμικές σας ανάγκες ή / και να χρησιμοποιεί τη γλώσσα που προτιμάτε.

Να θυμάστε:

Αν πείτε στους παρόχους υπηρεσιών τι σκέφτεστε για το πώς παρέχουν υπηρεσίες σε άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς ή που μιλούν άλλες γλώσσες και αν τους πείτε τότε δεν ικανοποιούνται ορισμένες από τις ανάγκες σας, μπορούν να κάνουν βελτιώσεις.

Αποτέλεσμα για τους Καταναλωτές 5: Σεβάσιμες και χωρίς αποκλεισμούς υπηρεσίες

Θα πρέπει να βιώσετε υπηρεσίες που ικανοποιούν αποτελεσματικά τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τις εμπειρίες σας από τη ζωή, καθώς και εκείνες της οικογένειας και των φροντιστών σας, με σεβασμό και χωρίς αποκλεισμούς.

Μπορείτε να ζητήσετε από έναν Πάροχο υπηρεσιών να

- Παρέχει ευκαιρίες για να συνδεθείτε με τον πολιτισμό και τη γλώσσα σας με:
 - τη διάθεση βιβλιοθήκης βιβλίων, περιοδικών και άλλου υλικού στη γλώσσα που προτιμάτε
 - τη χρήση της υπηρεσίας In Language της SBS, των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών καναλιών SBS, των καναλιών YouTube και δορυφορικής τηλεόρασης και ταινιών σε άλλη γλώσσα
 - Προσφέρει πολιτιστικά κατάλληλα γεύματα
 - Προμηθεύσει έργα τέχνης και αφίσες και άλλα αντικείμενα που αντικατοπτρίζουν τις προτιμήσεις σας
 - Διευκολύνει τη συμμετοχή σε εκδηλώσεις της τοπικής κοινότητας ή σε κοινωνικές ομάδες που σχετίζονται με εσάς, ειδικά όταν έχετε έναν υπάρχοντα σύνδεσμο
 - Αναζητεί δίγλωσσους εθελοντές, για παράδειγμα, μέσω του Κοινοτικού Προγράμματος Επισκεπτών ή ομάδων τοπικών κοινοτήτων, οι οποίοι μπορούν να σας επισκεφθούν και να σας μιλήσουν στην προτιμώμενη γλώσσα σας
- Σας βοηθήσει να είστε ενεργός στη θρησκεία σας με τρόπους που θα επιλέξετε
- Σας παρέχει και να εξηγήει τα δικαιώματά σας βάσει το Χάρτη Δικαιωμάτων και των Υποχρεώσεων των Ληπτών Υπηρεσιών Φροντίδας
- Διοργανώνει δραστηριότητες που γιορτάζουν πολιτιστικές ή θρησκευτικές γιορτές ή σημαντικές ημερομηνίες ενδιαφέροντος για εσάς.

Να θυμάστε:

Αν πείτε στους παρόχους τι σκέφτεστε για τον τρόπο με τον οποίο οι υπηρεσίες τους σέβονται και περιλαμβάνουν τις ανάγκες ανθρώπων διαφορετικών πολιτισμών ή που μιλούν άλλες γλώσσες, μπορούν να κάνουν βελτιώσεις. Είναι επίσης σημαντικό για όλο το προσωπικό και τα άτομα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες να σέβονται τον διαφορετικό πολιτισμό και τις θρησκείες άλλων ανθρώπων.

Αποτέλεσμα των Καταναλωτών 6: Ικανοποίηση των αναγκών των πιο ευάλωτων ατόμων

Θα πρέπει να βιώνετε υψηλής ποιότητας πολιτιστικά ασφαλείς υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και υπηρεσίες υποστήριξης που ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας, ανεξάρτητα από τις προσωπικές, κοινωνικές ή οικονομικές σας αδυναμίες.

Μπορείτε να ζητήσετε από έναν Πάροχο υπηρεσιών να

- Σας βοηθήσει και να σας υποστηρίξει να κατανοήσετε και να εξετάσετε τις επιλογές σας για την παρηγορητική φροντίδα - επίσης να λάβετε υποστήριξη, υπηρεσίες ή πρόσθετη φροντίδα για να σας βοηθήσουν σε οποιοσδήποτε τραυματικές ή δύσκολες εμπειρίες που είχατε
- Σας βοηθήσει να εξετάζετε και να προγραμματίζετε τη φροντίδα για τη λήξη της ζωής σας και τις ρυθμίσεις κηδείας που σέβονται τις πολιτιστικές, πνευματικές και θρησκευτικές επιθυμίες σας
- Σας παρέχει πληροφορίες σχετικά με την κακοποίηση των ηλικιωμένων, μεταφρασμένες στη δική σας γλώσσα και πώς να αποκτήσετε πρόσβαση σε υποστήριξη, εάν σας συμβαίνει αυτό
- Σας παρέχει πρόσβαση σε ψυχολογικές υπηρεσίες και επιπλέον φροντίδα και υποστήριξη που θα σας βοηθήσουν να διαχειριστείτε την επίδραση των τραυματικών ή δύσκολων περιόδων που μπορεί να έχετε βιώσει στη ζωή σας.

Να θυμάστε:

Αν ενημερώσετε τους παρόχους υπηρεσιών για τυχόν προσωπικές ή άλλες δυσκολίες που μπορεί να έχετε, μπορούν να σας προσφέρουν καλύτερη βοήθεια και υπηρεσίες.

Όλες οι πληροφορίες σ' αυτή τη δημοσίευση είναι σωστές τον Φεβρουάριο του 2019