HINDI

Australian Government

Department of Health

सांस्कृतिक एवं भाषाई तौर पर विविध वृद्ध लोगों की सहायता करने के लिए कार्य

उपभोक्ताओं के लिए एक संदर्शिका

सभी वृद्ध लोग एक उच्च-गुणवत्ता वाली वयोवृद्ध देखरेख प्रणाली (एज्ड केयर सिस्टम) का अनुभव करते हैं जो उचित पहुँच और परिणामों को सुनिश्चित करती है तथा उनकी विविध विशिष्टताओं और जीवन के अनुभवों को अपनाती है।

वयोवृद्ध देखरेख क्षेत्र समिति विविधता उप-समूह

फरवरी 2019

सांस्कृतिक एवं भाषाई तौर पर विविध वृद्ध लोगों की सहायता करने के लिए कार्य
फरवरी 2019

प्रकाशन संख्या: 12164

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस – अधिकार-गैरवाणिज्यिक-गैरयोगिक
(Creative Commons Licence – Attribution-
NonCommercial-NoDerivatives) CC BY-NC-ND

© 2019 ऑस्ट्रेलियाई राष्ट्रमंडल, स्वास्थ्य विभाग (Department of Health) के प्रतिनिधित्व के अनुरूप

यह प्रकाशन Creative Commons Licence –
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 इंटरनेशनल
पब्लिक लाइसेंस ("लाइसेंस") के अधीन लाइसेंस-प्राप्त है जो

creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode पर उपलब्ध है।

आपको इस प्रकाशन का प्रयोग करने और इसे सांझा करने से
पहले लाइसेंस को पढ़ और समझ लेना चाहिए।

सांझा करना

लाइसेंस के अधीन अपने दायित्वों को सीमित किए बिना, आप इस प्रकाशन
को केवल तभी किसी तरीके या फॉर्मेट में जन-साधारण के लिए उपलब्ध करा
सकते/सकती हैं या उनके साथ सांझा कर सकते/सकती हैं, जब:

- आप इस प्रकाशन को नि:शुल्क रूप से सार्वजनिक तौर पर उपलब्ध कराते/कराती या सांझा करते/करती हैं और इसका प्रयोग आर्थिक प्रयोजन के लिए नहीं करते/करती हैं;
- आप इस प्रकाशन को "जैसा है उसी रूप में" सार्वजनिक तौर पर उपलब्ध कराते/कराती या सांझा करते/करती हैं और किसी भी तरीके से इस प्रकाशन के विषय-वस्तु में परिवर्तन, बदलाव, संशोधन, परिशोध या पुनर्व्यवस्था नहीं करते/करती हैं
- आप इस प्रकाशन में पाए जाने वाले कॉपीराइट नोटिस को नहीं हटाते/हटाती हैं; और
- आप यह सुझाव नहीं देते/देती हैं कि स्वास्थ्य विभाग आपका समर्थन करे, या आपकी उत्पादों व सेवाओं का प्रचार करने के एक माध्यम के रूप में इस प्रकाशन के आपके प्रयोग का प्रचार करे।

प्रतिबंध

हो सकता है कि लाइसेंस आपको आपके नियत प्रयोग के लिए ज़रूरी सभी अनुमतियाँ न दे।
उदाहरणत:, अन्य अधिकार (जैसे कि प्रचार, गोपनीयता और नैतिक अधिकार) यह सीमित कर
सकते हैं कि आप इस प्रकाशन में पाई जाने वाली सामग्री का प्रयोग कैसे करते/करती हैं।

पूछताछ

इस प्रकाशन के किसी अन्य प्रयोग से सम्बन्धित पूछताछ Branch Manager, Communication
Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601
को, या copyright@health.gov.au पर ई-मेल भेजकर की जानी चाहिए।

सांस्कृतिक और भाषाई तौर पर विविध वयोवृद्ध उपभोक्ता देखरेख प्रदाताओं (एज्ड केयर प्रोवाइडर्स) से क्या चाहते हैं?

ऑस्ट्रेलिया में हर किसी को गुणवत्तापूर्ण, समावेशी और सांस्कृतिक तौर पर सुरक्षित वयोवृद्ध देखरेख सेवाओं तक पहुँच प्राप्त करने का अधिकार है जो उनकी व्यक्तिगत ज़रूरतों को पूरा करती हों और उनकी पृष्ठभूमि तथा जीवन के अनुभवों का सम्मान करती हों।

ऑस्ट्रेलियाई सरकार ने वयोवृद्ध देखरेख विविधता रूपरेखा (Aged Care Diversity Framework) और कई कार्यवाही योजनाएँ प्रकाशित की हैं ताकि वयोवृद्ध देखरेख क्षेत्र को बूढ़े ऑस्ट्रेलियाई लोगों की विविध विशिष्टताओं और जीवन के अनुभवों के अनुरूप बेहतर सेवा प्रदान करने में सहायता मिल सके। यह रूपरेखा और कार्यवाही योजनाएँ व्यापक तौर पर किए गए सामुदायिक परामर्शों के बाद तैयार की गई थी।

यह दस्तावेज़ सांस्कृतिक एवं भाषाई तौर पर विविध (Culturally and Linguistically Diverse - CALD) पृष्ठभूमियों से सम्बन्धित लोगों के विचार अधिकृत करता है जो इन परामर्शों के द्वारा व्यक्त किए गए थे। इसका उद्देश्य CALD पृष्ठभूमि वाले लोगों की वयोवृद्ध देखरेख प्रदाताओं के साथ बातचीत करते समय अपनी ज़रूरतों को व्यक्त करने में सहायता करना और वयोवृद्ध देखरेख में काम करने वाले लोगों द्वारा CALD लोगों के दृष्टिकोण समझने में उनका समर्थन करने के लिए एक संसाधन उपलब्ध कराना है।

उपभोक्ताओं के लिए निष्कर्ष 1: सूचित निर्णय लेना

आपके पास वयोवृद्ध देखरेख प्रणाली और सेवाओं के बारे में आसानी से सुलभ जानकारी ***होनी चाहिए*** जिसे आप समझते/समझती हैं और आपको मिलने वाली देखरेख के संबंध में विकल्प और नियंत्रण लेने में सहायक मानते/मानती हैं।

आप प्रदाता से कह सकते/सकती हैं कि वे

- आपको आपकी देखरेख के बारे में सामान्य, समझ आने योग्य जानकारी प्रदान करें, जहाँ ज़रूरी हो यह जानकारी आपकी पसंदीदा भाषा में अनुवादित करके प्रदान करें
- आपको दुभाषिया सेवाओं के प्रयोग की नीति प्रदान करें जो यह समझाती है कि आप दुभाषिया सेवा के पात्र कब होते/होती हैं, दुभाषिए तक पहुँच कैसे प्राप्त करनी है और जहाँ उपलब्ध हो आपको नि:शुल्क दुभाषिया सहायता प्राप्त करने में मदद देती है
- वयोवृद्ध देखरेख सुविधा-केन्द्रों में आपकी भाषा में संकेत प्रदर्शित करें ताकि आपको आपके नए घर में एक स्थान से दूसरे स्थान पर जाने में मदद मिल सके
- फॉर्म और सूचना संसाधन तैयार करने में आपके, आपके देखरेखकर्ताओं और / या परिजनों के साथ सलाह करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ये साधारण और स्पष्ट हैं
- उन स्थानीय संस्थाओं के बारे में आपको बताकर सहायता दें जो समर्थन, जानकारी और पक्षसमर्थन प्रदान कर सकती हैं।

याद रखें:

यदि आप प्रदाताओं को यह बताते/बताती हैं कि उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी के बारे में आप क्या सोचते/सोचती हैं, तो वे सुधार कर सकते हैं। (उदाहरणत: क्या जानकारी स्पष्ट है और समझने में आसान है? क्या इसमें वह सब बताया गया है जो आपको जानने की ज़रूरत है?)

उपभोक्ताओं के लिए निष्कर्ष 2: नियोजन और कार्यान्वयन के लिए प्रणालीगत विधियाँ अपनाना

आपके प्रदाता को आपकी ज़रूरतों को पूरा करने के लिए वयोवृद्ध देखरेख प्रणाली के नियोजन और कार्यान्यवन में एक सक्रिय भागीदार बनने में आपकी मदद करनी चाहिए।

आप प्रदाता से कह सकते/सकती हैं कि वे

- आपकी देखरेख योजना में आपकी सांस्कृतिक, भाषाई, आध्यात्मिक, धार्मिक और सामाजिक ज़रूरतों को शामिल करना सुनिश्चित करें
- आपको मिलने वाली देखरेख के बारे में फीडबैक (प्रतिक्रिया) और शिकायतें प्रदान करने में आपकी मदद करें और यह विवरण दें कि वे फीडबैक का प्रयोग आपको प्रदान की जाने वाली देखरेख में सुधार करने के लिए कैसे करते हैं
- आकलन प्रक्रिया या निर्णय लेने की अन्य प्रक्रियाओं के दौरान किसी भरोसेमंद संस्था या समर्थक व्यक्ति का प्रयोग करने में आपका समर्थन करें
- ऐसे आकलन साधनों का प्रयोग करें जो आपकी सांस्कृतिक एवं भाषाई पृष्ठभूमि को समायोजित करते हों और इनपर विचार करते हों
- अपनी कार्यनीतिक योजना, विविधता नीति और सांस्कृतिक तौर पर उचित देखरेख प्रदान करने में कर्मचारियों की मदद करने के लिए उनके द्वारा प्रयोग किए जाने वाले अन्य संसाधन सांझे करें
- यह जानकारी सांझी करें कि संस्था में प्रबंधकों को यह सुनिश्चित करने के लिए किस प्रकार उत्तरदायी ठहराया जाता है कि सांस्कृतिक तौर पर उचित देखरेख प्रदान की जाती है, उदाहरणतः,
- उन्हें यह विवरण देने के लिए कहें कि वे यह आकलन कैसे करते हैं या यह कैसे बताते हैं कि क्या उनकी देखरेख और सेवाएँ विभिन्न संस्कृतियों से सम्बन्धित लोगों या अन्य भाषाएँ बोलने वाले लोगों की ज़रूरतों को पूरा करती हैं।

याद रखें:

यदि आप प्रदाताओं को यह बताते हैं कि आपको क्या चाहिए और जो देखरेख आप चाहते/चाहती हैं, उसके बारे में सुझाव देते/देती हैं, तो वे सुधार कर सकते हैं।

उपभोक्ताओं के लिए निष्कर्ष 3: सुलभ देखरेख और समर्थन

चाहे आप कहीं भी रहते/रहती हों – ग्रामीण, दूरवर्ती, क्षेत्रीय तथा महानगरीय ऑस्ट्रेलिया में – ***आपके पास*** वयोवृद्ध देखरेख सेवाओं और समर्थनों तक पहुँच ***होनी चाहिए*** जो आपकी विविध विशिष्टताओं और जीवन के अनुभवों के लिए उचित हो।

आप प्रदाता से कह सकते/सकती हैं कि वे

- सेवा द्वारा प्रदान की जाने वाली सांस्कृतिक और भाषाई सेवाओं से सम्बन्धित विशिष्ट और स्पष्ट जानकारी प्रदान करें और यह बताएँ कि वे इस प्रकार की देखरेख कैसे प्रदान करेंगे जो आपकी सांस्कृतिक एवं भाषाई ज़रूरतों का ध्यान रखेगी
- प्रणाली के मार्गनिर्देशकों या अन्य पक्षसमर्थकों के साथ आपका संपर्क स्थापित करें ताकि आपको आकलन तथा अन्य सेवाओं तक पहुँच प्राप्त करने में मदद मिल सके
- अपनी सेवाओं के बारे में आपकी पसंदीदा भाषा में जानकारी प्रदान करें
- उन परिस्थितियों में बाहरी विशेषज्ञ देखरेख या सेवाओं तक पहुँच सक्षम करें जहाँ उनके पास विशिष्ट क्षमता नहीं है
- उन परिजनों, मित्रों और समुदाय के साथ आपका संपर्क स्थापित करें जो बहुत दूर रहते हैं, विदेश सहित, और वे ऐसा टैक्नोलोजी तथा अन्य माध्यमों का प्रयोग करके ऐसा करें, जैसे कि Skype, Facetime आदि
- आपके घर या वयोवृद्ध देखरेख सुविधा-केन्द्र के बाहर आपके स्थानीय समुदाय के साथ आपका संपर्क बनाए रखने में आपकी सहायता करें।

याद रखें:

भले ही आप कहीं भी रहते/रहती हों, यदि आप प्राधिकरणों या प्रदाताओं को किन्हीं ऐसे समस्याओं के बारे में बताते/बताती हैं जो आपको वयोवृद्ध देखरेख सेवाओं का पता लगाने और इनका प्रयोग करने के समय हुई थी, तो वे सुधार कर सकते हैं।

उपभोक्ताओं के लिए निष्कर्ष 4: अग्रसक्रिय और अनुकूलनीय वयोवृद्ध देखरेख प्रणाली

आपको एक ऐसे अग्रसक्रिय और अनुकूलनीय वयोवृद्ध देखरेख प्रणाली का ***अनुभव करना*** चाहिए जो नए तथा उभरते समुदायों सहित सभी ऑस्ट्रेलियाई लोगों की ज़रूरतों पर प्रतिक्रिया करती है, इसमें विविध वयोवृद्ध देखरेख कार्यबल शामिल है जिसकी संख्या बढ़ रही है।

आप प्रदाता से कह सकते/सकती हैं कि वे

- यह दर्शाए कि वे उपभोक्ताओं के साथ कैसे सलाह करते हैं और प्राप्त की गई जानकारी का प्रयोग यह सुनिश्चित करने के लिए कैसे करते हैं कि सेवाएँ सुलभ और सांस्कृतिक तौर पर उचित हैं
- सांस्कृतिक सुरक्षा और भेदभाव-विरोधी संबंधी नीतियाँ आपके साथ सांझी करें – ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कर्मचारी और अन्य लोग अन्य संस्कृतियों से सम्बन्ध रखने वाले या अलग-अलग भाषाएँ बोलने वाले लोगों के साथ भेदभाव नहीं करते हैं
- उन कर्मचारियों को सांस्कृतिक और भाषाई योग्यताओं संबंधी जानकारी प्रदान करें जो आपकी देखरेख करेंगे
- यह जानकारी सांझी करें कि वे ऐसे कर्मचारियों की भर्ती कैसे करते हैं, उन्हें प्रतिफल कैसे देते हैं और बनाए कैसे रखते हैं जिनके पास सांस्कृतिक एवं भाषाई तौर पर उचित देखरेख प्रदान करने के लिए आवश्यक कौशल हो
- कर्मचारियों को सांस्कृतिक दक्षता और प्रभावपूर्ण संचार से सम्बन्धित प्रदान किए गए प्रशिक्षण के बारे में आपको जानकारी दें
- द्विभाषी और द्विसांस्कृतिक कर्मचारियों को नियुक्त करें जो आपको ऐसी देखरेख प्रदान कर सकते हैं जो आपकी सांस्कृतिक ज़रूरतों को पूरा करती है और /या वे आपकी पसंदीदा भाषा का प्रयोग करके ऐसा कर सकते हैं।

याद रखें:

यदि आप प्रदाताओं को यह बताते हैं कि आप उनके द्वारा अलग-अलग संस्कृतियों से सम्बन्धित या अन्य भाषाएँ बोलने वाले लोगों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं के तरीके के बारे में क्या सोचते/सोचती हैं, और यदि आपकी कुछ ज़रूरतें पूरी न होने पर आप उन्हें इसकी जानकारी देते/देती हैं, तो वे सुधार कर सकते हैं।

उपभोक्ताओं के लिए निष्कर्ष 5: सम्मानपूर्ण और समावेशी सेवाएँ

आपको उन सेवाओं का ***अनुभव होना चाहिए*** जो प्रभावपूर्ण ढंग से सम्मानपूर्ण व समावेशी तरीके से आपकी, और आपके परिवार व देखरेखकर्ताओं की ज़रूरतों, विशिष्टताओं और जीवन के अनुभवों को पूरा करती हैं।

आप प्रदाता से कह सकते/सकती हैं कि वे

- निम्नलिखित के द्वारा आपको आपकी संस्कृति और भाषा से जुड़ने के अवसर प्रदान करें:
  - आपकी पसंदीदा भाषा में किताबों, मैगज़ीन और अन्य सामग्री की लाइब्रेरी उपलब्ध करवाकर
  - SBS's In Language सेवा, SBS रेडियो और टेलीविज़न चैनल, YouTube और सेटलाइट टेलीविज़न चैनल और in-language फिल्में का प्रयोग करके
  - सांस्कृतिक तौर पर उचित भोजन प्रदान करके
  - ऐसी कलाकृतियों और पोस्टर तथा अन्य सामग्रियाँ स्रोत करवाकर जो आपकी पसंद को दर्शाती हों
  - आपके लिए प्रासंगिक स्थानीय समुदाय के समारोहों या सामाजिक वर्गों में सहभागिता सुगम कराके, जहाँ आपका पहले से संपर्क हो
  - द्विभाषी स्वयंसेवियों की खोज करें, उदाहरणत:, सामुदायिक आगंतुक योजना (Community Visitors Scheme) या स्थानीय सामुदायिक समूहों के माध्यम से, जो कि आपसे मिलने आ सकें और आपकी पसंदीदा भाषा में आपसे बात कर सकें
- आपके धर्म में आपके द्वारा चयन किए तरीकों से सक्रिय रहने में आपकी मदद करें
- अधिकार-पत्र के प्राप्तकर्ता अधिकारों और जिम्मेदारियों के अधीन आपके अधिकार प्रदान करें और इनका विवरण करें
- सांस्कृतिक या धार्मिक त्यौहारों अथवा आपके लिए प्रासंगिक महत्वपूर्ण तिथियों का उत्सव मनाने वाली गतिविधियों की व्यवस्था करें।

याद रखें:

यदि आप प्रदाताओं को यह बताते/बताती हैं कि उनकी सेवाओं द्वारा विभिन्न संस्कृतियों से सम्बन्धित या अन्य भाषाएँ बोलने वाले लोगों की ज़रूरतों का सम्मान करने और इन्हें शामिल करने के तरीके के बारे में आप क्या सोचते/सोचती हैं, तो वे सुधार कर सकते हैं। सभी कर्मचारियों और सेवाओं का प्रयोग करने वाले लोगों के लिए यह भी महत्वपूर्ण है कि वे एक दूसरे की विभिन्न संस्कृतियों और धर्मों का सम्मान करें।

उपभोक्ताओं के लिए निष्कर्ष 6: सबसे अधिक असुरक्षित लोगों की ज़रूरतें पूरा करना

आपको उच्च गुणवत्तापूर्ण और सांस्कृतिक तौर पर सुरक्षित ऐसी वयोवृद्ध देखरेख सेवाओं और समर्थनों का ***अनुभव होना चाहिए*** जो आपकी निजी, सामाजिक या आर्थिक कमजोरियों पर ध्यान दिए बिना आपकी ज़रूरतों को पूरा करते हों।

आप प्रदाता से कह सकते/सकती हैं कि वे

- प्रशामक देखरेख के बारे में समझने और आपके विकल्पों पर ग़ौर करने में आपकी सहायता और समर्थन करें – साथ ही यह कि समर्थन, सेवाएँ और अतिरिक्त देखरेख कैसे प्राप्त करनी है ताकि यदि आपको कोई सदमापूर्ण या कठिन अनुभव हुए हों तो उसमें आपकी सहायता की जा सके
- आपके जीवन के अंत की देखरेख और अंतिम-संस्कार संबंधी ऐसे प्रबंधों पर विचार करने और इसकी योजना बनाने में आपकी सहायता करें जो आपकी सांस्कृतिक, आध्यात्मिक और धार्मिक इच्छाओं का सम्मान करते हों
- आपको आपकी अपनी भाषा में अनुवाद करके वयोवृद्ध दुर्व्यवहार से सम्बन्धित जानकारी प्रदान करें और यदि यह आपके साथ हो रहा हो तो यह बताएँ कि सहायता तक पहुँच कैसे प्राप्त करनी है
- मनोवैज्ञानिक सेवाओं और अतिरिक्त देखरेख तथा समर्थन तक पहुँच प्रदान करें ताकि आपको अपनी जीवनकाल में सम्भवत: अनुभव की गई सदमापूर्ण या कठिन अवधियों के प्रभाव का प्रबंध करने में आपकी मदद की जा सके।

याद रखें:

यदि आप प्रदाताओं को उन निजी या अन्य समस्याओं के बारे में बताते हैं जो सम्भवत: आपको हैं, तो वे आपको बेहतर सहायता और सेवाएँ दे सकते हैं।

इस प्रकाशन में शामिल संपूर्ण जानकारी फरवरी 2019 तक सही है

12164 फरवरी 2019