



Australian Government

Department of Health

Különböző kulturális és nyelvi háttérű időseket támogató tevékenységek

Fogyasztói útmutató

Minden idős ember tapasztalja, hogy a színvonalas idősgondozó rendszer egyenlő hozzáférést és eredményeket biztosít, és értéként tekint a fogyasztók eltérő tulajdonságaira és élettapasztalataira.



Idősgondozási Szektor Bizottság Diverzitás Alcsoportja

2019. február

Különböző kulturális és nyelvi háttérű időseket támogató tevékenységek
2019. február

Kiadvány száma: 12164

Kreatív Közjavak licenc – Nevezd meg!-Ne add el!-Ne változtasd! CC BY-NC-ND
(Creative Commons Licence – Attribution-NonCommercial-NoDerivatives CC BY-NC-ND)



© 2019. Ausztrál Nemzetközösség, amelyet az Egészségügyi Minisztérium képvisel

A kiadvány a Kreatív Közjavak– Nevezd meg!-Ne add el!-Ne változtasd! 4.0 Nemzetközi Nyilvános Licenc ("Licenc") védelme alatt áll, amely a következő címen érhető el:

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

A kiadvány használata és megosztása előtt Ön köteles elolvasni és értelmezni a Licenc feltételeit.

Megosztás

Ön ezt a kiadványt a licencben meghatározott kötelezettségeinek korlátozása nélkül bármely médiumon keresztül, bármely formában megoszthatja és közzéteheti, de csak akkor, ha:

- Ön díjmentesen osztja meg vagy teszi közzé ezt a kiadványt, és nem használja kereskedelmi célra;
- Ön „VÁLTOZTATÁS NÉLKÜL” osztja meg vagy teszi közzé ezt a kiadványt, és tartalmán nem hajt végre semmiféle átalakítást, változtatást, módosítást, kiegészítést vagy átrendezést;
- Ön nem távolítja el ezt a kiadványban található szerzői jogi nyilatkozatot; valamint
- Ön nem javasolja, hogy az Egészségügyi Minisztérium az Ön termékeinek és szolgáltatásainak a reklámozása céljából Önt vagy a kiadvány Ön általi felhasználását támogassa.

Korlátozások

A Licenc nem tartalmazza feltétlenül az Ön szándékai szerinti felhasználáshoz szükséges valamennyi engedélyt. Például egyéb (közvetélteli, magánélethez fűződő, erkölcsi) jogok korlátozhatják a kiadványban található ismeretanyag felhasználását.

Kérdések

A jelen kiadvány bármely egyéb célra történő felhasználásával kapcsolatos kérdéseket a Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601 postacímre vagy a copyright@health.gov.au email címre küldje.

Mit várnak el az idősgondozó szolgáltatóktól a különböző kulturális és nyelvi háttérű fogyasztók?

Ausztráliában mindenki jogosult színvonalas, inkluzív és kulturális szempontból biztonságos, egyéni igényeket kielégítő, a gondozottak háttérét és élettapasztalatait tiszteletben tartó idősgondozó szolgáltatásokra.

Az ausztrál kormány nyilvánosságra hozta a Diverzitás az idősgondozásban keretrendszert és egy sor cselekvési tervet, hogy ezek segítségével az idősgondozási szektor jobban figyelembe vehesse az ausztrál időskorúak eltérő jellemzőit és élettapasztalatait. A Keretrendszer és a cselekvési tervek kidolgozását széleskörű közösségi egyeztetés előzte meg.

Ez a dokumentum hangot ad azoknak a véleményeknek, amelyeket különböző kulturális és nyelvi háttérű (CALD) emberek fogalmaztak meg a konzultációk során. A kiadvány célja, hogy segítségével a CALD háttérrel rendelkezők könnyebben kifejezésre juttathassák igényeiket az idősgondozó szolgáltatók felé, az idősgondozásban dolgozók pedig jobban megértsék a CALD emberek szempontjait.

1. fogyasztói követelmény: Informált döntéshozatal

Az idősgondozó rendszerre és szolgáltatásokra vonatkozóan **Önnek** könnyen hozzáférhető és érthető **tájékoztatásra van szüksége**, ami segít az Önnek nyújtott gondozási tevékenységek kiválasztásában és ellenőrzésében.

Kérheti a szolgáltatótól, hogy

- Nyújtson Önnek az ellátására vonatkozó egyszerű és érthető, szükség esetén az Ön által választott nyelvre lefordított tájékoztatást
- Bocsássa az Ön rendelkezésre a tolmács szolgáltatás használatára vonatkozó szabályzatot, amely elmagyarázza, mikor és hogyan kaphat tolmácsot, és segít Önnek abban, hogy lehetőség szerint ingyenes tolmácsolást vehessen igénybe
- Idősgondozó intézményekben olyan jelzéseket helyezzen el, amelyek segítenek Önnek eligazodni új otthonában
- Formanyomtatványok és tájékoztató anyagok tervezésekor a szövegek egyszerű és világos megfogalmazása céljából konzultáljon Önnel, gondozóival és / vagy családtagjaival
- Irányítsa Önt olyan helyi közösségi szervezetekhez, amelyek támogatást, tájékoztatást és pártfogást tudnak kínálni.

Ne feledje:

Ha elmondja a szolgáltatóknak, hogyan vélekedik az általuk nyújtott tájékoztatásról, javítani tudnak a tájékoztatás minőségén. (Például: világos és könnyen érthető-e a tájékoztatás? Benne van-e minden, amit tudni szeretne?)

2. fogyasztói követelmény: Szisztematikus tervezés és megvalósítás

Szolgáltatójának az a feladata, hogy támogassa az Ön aktív partnerként való közreműködését a szükségleteit kielégítő idősgondozási rendszer megtervezésében és megvalósításában.

Kérheti a szolgáltatótól, hogy

- Feltétlenül foglalja bele az Ön gondozási tervébe az Ön kulturális, nyelvi, lelki, vallási és társasági szükségleteit
- Segítsen Önnek visszajelzést adni és panaszt tenni a kapott gondozással kapcsolatosan, és magyarázza el, hogy a visszajelzések alapján hogyan emeli az Ön gondozása színvonalát
- Támogassa Önt abban, hogy az Ön bizalmasa vagy támogatója jelen lehessen az elbírálási procedúra és egyéb döntési folyamatok során
- Olyan elbírálási eszközöket alkalmazzon, amelyek figyelembe veszik az Ön kulturális és nyelvi háttérét
- Hozza nyilvánosságra stratégiai tervét, sokszínűségi politikáját és az alkalmazottai által használt egyéb eszközöket, hogy az alkalmazottak kulturálisan megfelelő gondozást nyújthassanak
- Tájékoztassa a nyilvánosságot arról, milyen felelősséggel tartoznak a szervezet vezetői például azért, hogy a gondozás kulturálisan megfelelő legyen
- Kérje meg szolgáltatóját, hogy magyarázza el, hogyan méri és állapítja meg azt, hogy az általuk nyújtott gondozás és szolgáltatások kielégítik-e a különböző kulturális háttérű és más nyelveket beszélő emberek szükségleteit.

Ne feledje:

Ha elmondja a szolgáltatóknak, mire van szüksége, és javaslatokat tesz a gondozással kapcsolatos kívánalmairól, a szolgáltatók javítani tudnak szolgáltatásaik minőségén.

3. fogyasztói követelmény: Elérhető gondozás és támogatás

Önnek – függetlenül attól, hogy farmon, félreeső helyen, vidéken vagy Ausztrália valamelyik nagyvárosában él – **jogában áll** hozzáférni olyan idősgondozó szolgáltatásokhoz és támogatásokhoz, amelyek a sokszínűségi szempontok és élettapasztalatai alapján Önnek megfelelnek.

**Kérheti a
szolgáltatótól,
hogya:**

- Adjon konkrét és világos tájékoztatást az általa kínált kulturális és nyelvi szolgáltatásokról, és arról, hogy gondozásánál hogyan veszik figyelembe az Ön kulturális és nyelvi szükségleteit
- Irányítsa Önt a rendszert ismerő navigátorokhoz és más pártfogókhoz, hogy támogatásukkal elbíráló és egyéb szolgáltatásokat vehessen igénybe
- Szolgáltatásáról az Ön által választott nyelven adjon tájékoztatást
- Amennyiben valamilyen téren nem rendelkezik saját szakértővel, biztosítson hozzáférést külső szakgondozáshoz és szolgáltatásokhoz
- Teremtse meg a kapcsolatot az Öntől távol, illetve külföldön élő családtagjaival, barátaival és közössége tagjaival technikai és egyéb megoldásokkal, például Skype, Facetime stb. révén
- Támogassa Önt abban, hogy otthonán vagy az idősgondozó intézményen kívül is tarthassa a kapcsolatot helyi közösségével.

Ne feledje:

Lakóhelyétől függetlenül, ha idősgondozó szolgáltatásokról érdeklődve, illetve azokat igénybe véve problémákkal szembesül, és ezt jelenti a hatóságnak vagy a szolgáltatóknak, javítani tudnak a helyzeten.

4. fogyasztói követelmény: Proaktív és rugalmas idősgondozó rendszer

Joggal várhatja el, hogy azt tapasztalja, hogy az idősgondozási rendszer proaktív és rugalmas, kielégíti minden ausztrál igényeit, az újonnan érkezőkét és a növekvő létszámú közösségeket is, az idősgondozási szektor dolgozói pedig egyre sokszínűbb csoportot alkotnak.

Kérheti a szolgáltatótól, hogyan

- Vázolja fel, hogyan konzultál a fogyasztókkal, és miként használja fel az így nyert információt szolgáltatásai elérhetőségének és kulturális megfelelőségének biztosítása érdekében
- Tudassa Önnel, mit tesz a kulturális biztonság megőrzéséért és a megkülönböztetés elkerüléséért – hogy sem az alkalmazottak, sem mások ne diszkriminálják az eltérő kulturális háttérű, más nyelvet beszélő embereket
- Tájékoztassa Önt azoknak az alkalmazottaknak a kulturális és nyelvi ismereteiről, akik Önt gondozni fogják
- Hozza nyilvánosságra, hogyan toboroznak, jutalmaznak és tartanak meg olyan alkalmazottakat, akik képesek kulturális és nyelvi szempontból megfelelő gondozást nyújtani
- Tájékoztassa Önt arról, milyen képzést kapnak a dolgozók kulturális alkalmasságuk és kommunikációs készségük fejlesztése céljából
- Alkalmazzon olyan kétnyelvű és mindkét kultúrát ismerő alkalmazottakat, akik az Ön kulturális igényeinek megfelelő gondozást tudnak nyújtani és / vagy beszélnek az Ön által választott nyelven.

Ne feledje:

Ha elmondja a szolgáltatóknak, mit gondol a különböző kultúrájú és más nyelveket beszélő embereknek nyújtott szolgáltatásairól, és jelzi nekik, hogy az Ön igényeit nem mindenben teljesítik, a szolgáltatók javítani tudnak szolgáltatásaik minőségén.

5. fogyasztói követelmény: Tiszteletteljes és inkluzív szolgáltatások

Joggal várhatja el, hogy azt tapasztalja, hogy a szolgáltatások tiszteletteljes és inkluzív módon, hatékonyan kielégítik az Ön, családtagjai és gondozói szükségleteit, figyelembe véve egyéni adottságait és élettapasztalatait.

Kérheti a szolgáltatótól, hogy

- Tegye lehetővé, hogy Ön a következőképpen kapcsolódhasson kultúrájához és nyelvéhez:
 - Működtessen könyvtárat az Ön által választott nyelven kiadott könyvekkel, magazinokkal és egyéb anyagokkal
 - Az SBS In Language szolgáltatásai, az SBS rádió és tv csatornái, a YouTube és műholdas tv csatornák és eredeti nyelvű filmek használatával
 - Kulturálisan megfelelő ételkínálat révén
 - Az Ön ízlését tükröző műtárgyak, posztterek és egyéb tárgyak beszerzésével
 - Azáltal, hogy megkönnyíti az Ön részvételét helyi közösségi rendezvényeken, és főleg olyan társasági csoportok összejövetelein, amelyekkel Önnek van már kapcsolata
 - Olyan kétnyelvű önkéntesek felkutatásával, akik például a Közösségi Látogató Rendszeren vagy helyi közösségi csoportokon keresztül meg tudják látogatni és a saját nyelvén beszélgetnek el Önnel
- Támogassák, hogy Ön tetszése szerinti módon, aktívan gyakorolja vallását
- Azáltal, hogy biztosítja és elmagyarázza Önnek a Gondozottak Chartájában rögzített jogait és kötelezettségeit
- Kulturális vagy vallási fesztiválok vagy az Ön számára fontos évfordulók alkalmával esedékes ünnepi tevékenységek megszervezésével.

Ne feledje:

Ha elmondja a szolgáltatóknak, hogy az általuk nyújtott szolgáltatások Ön szerint mennyire tisztelik és veszik figyelembe a különböző kultúrájú és más nyelveket beszélő emberek szükségleteit, a szolgáltatók javítani tudnak szolgáltatásaik minőségén. Fontos az is, hogy valamennyi alkalmazott és szolgáltatásokat igénybe vevő személy tisztelje egymás eltérő kultúráját és vallását.

6. fogyasztói követelmény: A leghátrányosabb helyzetű emberek szükségleteit is elégítse ki

Joggal várhatja el, hogy azt tapasztalja, hogy színvonalas és kulturálisan biztonságos idősgondozási szolgáltatásokban és támogatásokban részesül, amelyek személyes, társadalmi és gazdasági sebezhetőségétől függetlenül kielégítik az Ön szükségleteit.

Kérheti a szolgáltatótól, hogyan

- Segítse és támogassa Önt a palliatív ápolással kapcsolatos választási lehetőségek megértésében és megfontolásában – valamint támogatással, szolgáltatásokkal és többletgondozással segítsen Önnek feldolgozni bármely korábban megtapasztalt traumát vagy nehézséget
- Kulturális, lelki és vallási kívánságait tiszteletben tartva segítsen átgondolni és megtervezni az Ön életvégi gondozását és temetkezését
- Látssa el Önt az idősbántalmazásról szóló, saját anyanyelvére fordított tájékoztatással, és tudassa Önnel, hogy bántalmazása esetén hogyan kaphat támogatást
- Biztosítsa pszichológiai szolgáltatásokhoz, valamint többletgondozáshoz és támogatáshoz való hozzáférést, hogy így segítsen Önnek feldolgozni azokat az esetleges traumákat és nehézségeket, amelyek Önt élete során érték.

Ne feledje:

A szolgáltatók színvonalasabb támogatást és szolgáltatásokat tudnak nyújtani, ha Ön feltárja előttük személyes vagy egyéb természetű nehézségeit.

A kiadvány 2019 februárjában érvényes adatokat tartalmaz