



**Australian Government**

**Department of Health**

## Azioni per l'assistenza alle persone anziane di lingua e cultura differente

### Una guida per i consumatori

*Tutte le persone anziane godono di un sistema di assistenza agli anziani di alta qualità che assicura un accesso e degli esiti equi e che accoglie le loro diverse caratteristiche ed esperienze di vita.*



**Sottogruppo per la diversità del comitato di settore  
sull'assistenza agli anziani**

Febbraio 2019

Azioni per l'assistenza alle persone anziane di lingua e cultura differente  
Febbraio 2019

Numero di pubblicazione: 12164

Licenza Creative Commons –  
Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate CC BY-NC-ND



© 2019 Commonwealth dell'Australia rappresentato dal Ministero della Salute

La presente pubblicazione è concessa in licenza con Licenza Internazionale Pubblica Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 ("Licenza") disponibile su:

[creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode).

È necessario leggere e comprendere la Licenza prima di utilizzare e condividere la presente pubblicazione.

### Condivisione

Senza alcuna limitazione agli obblighi ai sensi della Licenza, è possibile condividere e rendere disponibile al pubblico la presente pubblicazione in qualsiasi mezzo o formato ma solo se:

- la presente pubblicazione è condivisa o resa pubblicamente disponibile gratuitamente e non viene utilizzata per scopi commerciali;
- la presente pubblicazione è condivisa o resa pubblicamente disponibile "TAL QUALE" e non ne vengono alterati, modificati, cambiati, emendati o riorganizzati i contenuti in alcun modo;
- non viene rimossa la presente nota sui diritti d'autore inclusa nella presente pubblicazione; e
- non si implica che il Ministero della Salute supporti la persona che utilizza la presente pubblicazione o l'uso della pubblicazione al fine di promuovere beni e servizi.

### Restrizioni

La Licenza potrebbe non fornire tutte le autorizzazioni necessarie per l'uso previsto. Ad esempio, altri diritti (come i diritti di pubblicità, riservatezza e morali) potrebbero limitare il modo in cui il materiale della presente pubblicazione viene utilizzato.

### Domande

Le domande relative a qualsiasi altro utilizzo della presente pubblicazione devono essere indirizzate a Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601, o via email a [copyright@health.gov.au](mailto:copyright@health.gov.au)

## Cosa cercano nei fornitori di assistenza agli anziani i consumatori di lingua e cultura differente?

Tutti in Australia hanno il diritto di accedere a servizi di assistenza agli anziani di qualità, inclusivi e culturalmente sicuri che soddisfino le loro esigenze individuali e rispettino la loro storia e le loro esperienze di vita.

Il Governo australiano ha pubblicato il Quadro sulla diversità nell'assistenza agli anziani e una serie di piani di azione per aiutare il settore dell'assistenza agli anziani a soddisfare al meglio le diverse caratteristiche ed esperienze di vita degli anziani australiani. Il Quadro e i piani d'azione sono stati sviluppati a seguito di estese consultazioni con la comunità.

Il presente documento coglie le opinioni di persone di lingua e cultura diversa (CALD, Culturally and Linguistically Diverse) espresse attraverso tali consultazioni. Punta sia ad aiutare le persone CALD ad esprimere le loro esigenze durante le discussioni con i fornitori di assistenza agli anziani sia ad essere una risorsa per aiutare le persone che lavorano nel settore dell'assistenza agli anziani a comprendere i punti di vista delle persone CALD.

### Esito per i consumatori 1: fare scelte informate

***Dovreste avere*** informazioni facilmente accessibili relative al sistema e ai servizi di assistenza agli anziani che comprendete e trovate utili per esercitare la vostra volontà e il vostro controllo sull'assistenza che ricevete.

#### **Potete chiedere a un fornitore di**

- Fornire informazioni semplici e comprensibili sulla vostra assistenza, tradotte nella vostra lingua preferita quando necessario
- Fornire una Politica sull'utilizzo di servizi di interpretariato che spieghi quando avete diritto a un interprete, come ottenerne uno e che vi assista nell'ottenere assistenza di interpretariato gratuita ove disponibile
- Affiggere cartelli nella vostra lingua nelle strutture di assistenza agli anziani per aiutarvi ad orientarvi nella vostra nuova casa
- Consultare voi, chi si prende cura di voi e/o i vostri famigliari sulla progettazione di moduli e risorse informative per assicurarsi che siano semplici e chiari
- Aiutarvi a trovare organizzazioni comunitarie locali che possano offrire assistenza, informazioni e patrocinio.

#### ***Ricordate:***

Se comunicate ai fornitori ciò che pensate delle informazioni che forniscono, possono effettuare dei miglioramenti. (Ad esempio, le informazioni sono chiare e semplici da comprendere? Vi dicono tutto ciò che volete sapere?)

## Esito per i consumatori 2: adozione di approcci sistemici alla pianificazione e all'implementazione

*Il vostro fornitore dovrebbe assistervi ad essere un partner attivo nella pianificazione e implementazione di un sistema di assistenza agli anziani che soddisfi le vostre esigenze.*

### **Potete chiedere a un fornitore di**

- Assicurarvi di includere nel vostro piano di assistenza le vostre esigenze culturali, linguistiche, spirituali, religiose e sociali
- Aiutarvi ad esprimere opinioni e reclami relativi all'assistenza ricevuta e spiegare come utilizzerà le vostre opinioni per migliorare l'assistenza che vi fornisce
- Assistervi nell'avere un ente di fiducia o una persona di supporto durante il processo di valutazione e altri processi decisionali
- Utilizzare strumenti di valutazione che accolgono e prendono in considerazione il vostro background linguistico e culturale
- Condividere il suo piano strategico, la politica sulla diversità e altre risorse utilizzate dal personale per assisterlo nel fornire un'assistenza culturalmente appropriata
- Condividere informazioni sul modo in cui i direttori dell'organizzazione sono responsabili di assicurare che sia fornita un'assistenza culturalmente appropriata, ad esempio
- Spiegare il modo in cui misurano e discernono se la loro assistenza e i loro servizi soddisfano le esigenze di persone di culture differenti o che parlano altre lingue.

### **Ricordate:**

Se comunicate ai fornitori ciò di cui avete bisogno e fate suggerimenti sull'assistenza che desiderate, possono effettuare dei miglioramenti.

### Esito per i consumatori 3: assistenza e cure accessibili

Ovunque voi viviate, nell'Australia rurale, remota, regionale o metropolitana, **dovreste avere** accesso a servizi e assistenza agli anziani appropriati per le vostre diverse caratteristiche ed esperienze di vita.

#### **Potete chiedere a un fornitore di**

- Fornire informazioni chiare e specifiche sui servizi culturali e linguistici offerti da esso e sul modo in cui fornisce assistenza che prenda in considerazione le vostre esigenze culturali e linguistiche
- Mettervi in collegamento con esperti del sistema o altri patrocinanti che vi aiutino ad avere accesso alle valutazioni e altri servizi
- Fornire informazioni sui suoi servizi nella vostra lingua preferita
- Rendere possibile l'accesso a cure o servizi specializzati esterni quando non dispone della capacità specifica
- Mettervi in contatto con famigliari, amici e comunità che vivono lontano, anche all'estero, tramite la tecnologia e altri mezzi, ad esempio Skype, Facetime, ecc.
- Aiutarvi a rimanere in contatto con la vostra comunità locale al di fuori della vostra casa o struttura di assistenza agli anziani.

#### **Ricordate:**

Ovunque viviate, se informate le autorità o i fornitori dei problemi che avete avuto nel trovare e utilizzare i servizi di assistenza agli anziani, possono effettuare dei miglioramenti.

## Esito per i consumatori 4: un sistema di assistenza agli anziani attivo e flessibile

**Dovreste godere di** un sistema di assistenza agli anziani attivo e flessibile che risponda alle esigenze di tutti gli australiani, incluse le comunità nuove ed emergenti e una forza lavoro di assistenza agli anziani sempre più diversa.

### **Potete chiedere a un fornitore di**

- Delineare il modo in cui consulta i consumatori e utilizza le informazioni ricevute per assicurare che i servizi siano accessibili e culturalmente appropriati
- Condividere le sue politiche sulla sicurezza culturale e sulla non discriminazione, per assicurare che il personale e altri non discriminino persone di culture differenti o che parlano lingue differenti
- Fornire informazioni sulle abilità culturali e linguistiche del personale che si prenderà cura di voi
- Condividere informazioni sul modo in cui assume, ricompensa e mantiene il personale con le abilità necessarie a fornire assistenza culturalmente e linguisticamente appropriata
- Fornire informazioni sulla formazione offerta al personale relativamente alla comunicazione efficace e alla competenza culturale
- Impiegare personale bilingue e biculturale che possa offrirvi un'assistenza che soddisfi le vostre esigenze culturali e/o impieghi la vostra lingua preferita.

### **Ricordate:**

Se comunicate ai fornitori ciò che pensate del modo in cui forniscono servizi alle persone di cultura differente o che parlano altre lingue e se li avvertite quando alcune delle vostre esigenze non sono soddisfatte, possono effettuare dei miglioramenti.

## Esito per i consumatori 5: servizi rispettosi e inclusivi

**Dovreste godere di** servizi che soddisfano efficacemente le vostre esigenze, caratteristiche ed esperienze di vita e quelle dei vostri famigliari e di chi si prende cura di voi, in un modo rispettoso e inclusivo.

### **Potete chiedere a un fornitore di**

- Fornirvi opportunità di mantenere un collegamento con la vostra lingua e cultura:
  - Mantenendo una biblioteca di libri, riviste e altri materiali nella vostra lingua preferita
  - Utilizzando il servizio In Language di SBS, la radio e i canali televisivi di SBS, i canali televisivi satellitari e YouTube e i film in lingua
  - Offrendo pasti culturalmente appropriati
  - Trovando opere d'arte e poster e altri elementi che rispecchino le vostre preferenze
  - Facilitando la partecipazione ad eventi comunitari locali o gruppi sociali di rilievo per voi, specialmente quelli con cui avete un legame già esistente
  - Trovando volontari bilingue, ad esempio tramite il Programma di visitatori comunitari (Community Visitors Scheme) o i gruppi comunitari locali, che possano venire a trovarvi e parlarvi nella vostra lingua preferita
- Assistervi nel rimanere attivi nella vostra religione nei modi che preferite
- Fornire e spiegare i vostri diritti ai sensi dello Statuto sui diritti e le responsabilità di chi riceve assistenza
- Organizzare attività che celebrano festività culturali o religiose o date di particolare rilevanza per voi.

### **Ricordate:**

Se comunicate ai fornitori ciò che pensate del modo in cui i loro servizi rispettano e includono le esigenze di persone di cultura differente o che parlano altre lingue, possono effettuare dei miglioramenti. È anche importante che tutto il personale e le persone che utilizzano i servizi rispettino l'un l'altro le diverse culture e religioni.

## Esito per i consumatori 6: Soddisfazione delle esigenze dei più vulnerabili

***Dovreste godere di*** servizi e assistenza per le cure degli anziani di alta qualità e culturalmente sicuri che soddisfino le vostre esigenze a prescindere dalle vostre vulnerabilità personali, sociali o economiche.

### **Potete chiedere a un fornitore di**

- Aiutarvi e assistervi a comprendere e prendere in considerazione le vostre decisioni relative alle cure palliative e a ottenere assistenza, servizi o cure supplementari per aiutarvi ad affrontare eventuali esperienze traumatiche o difficili che possiate aver vissuto
- Assistervi a prendere in considerazione e pianificare l'assistenza che riceverete al termine della vostra vita e le disposizioni per il vostro funerale che rispettino i vostri desideri culturali, spirituali e religiosi
- Fornirvi informazioni relative al maltrattamento degli anziani, tradotte nella vostra lingua, e al modo in cui potete accedere all'assistenza se ne siete vittime
- Fornirvi accesso a servizi psicologici e assistenza e sostegno supplementari per aiutarvi a gestire gli effetti di periodi difficili o traumatici che potreste aver vissuto nella vostra vita.

### ***Ricordate:***

Se informate i fornitori di eventuali difficoltà personali o di altro tipo che state vivendo, possono offrirvi maggiore aiuto e migliori servizi.



Tutte le informazioni nella presente pubblicazione sono corrette a febbraio 2019