



Australian Government

Department of Health

Акции за поддршка на постари луѓе со различни култури и јазици

Водич за корисниците

Сите постари луѓе се вклучени во висококвалитетен систем на нега кој обезбедува рамноправен пристап и резултати, и ги вклучува нивните различни карактеристики и животни искуства.



Подгрупа на Одборот за различност на секторот на
нега на постари лица

Февруари 2019

Акции за поддршка на постари луѓе со различни култури и јазици
Февруари 2019

Публикација број: 12164

Лиценца Creative Commons –
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives CC BY-NC-ND



© 2019 Комонвелтот на Австралија е претставен од Министерството за здравје

Оваа публикација е лиценцирана според Creative Commons Attribution-NonCommercial-No Derivatives 4.0 International Public License ("лиценца") што е достапна од:

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

Пред да ја користите и споделувате оваа публикација, вие мора да ја прочитате и разберете таа лиценца.

Споделување

Без ограничување на вашите обврски според лиценцата, оваа публикација може да ја споделувате и правите јавно достапна во кој и да е медиум или формат, но само ако:

- оваа публикација ја споделувате или ја правите јавно достапна бесплатно и не ја користите за комерцијални цели;
- оваа публикација ја споделувате или ја правите јавно достапна 'КАКО ШТО Е' и содржината на оваа публикација не ја преправате, менувате, модифицирате или преуредувате на кој и да е начин;
- од оваа публикација не го отстранувате ова известување за авторски права; и
- не сугерирате дека Министерството за здравје ве поддржува вас или вашето користење на оваа публикација како средство за промоција на ваши добра и услуги.

Ограничувања

Лиценцата може да не ви ги даде сите дозволи неопходни за вашите намери за користење. На пример, други права (како што се публицитет, приватност и морални права) може да ограничат како го користите материјалот во оваа публикација.

Прашања

Прашањата во поглед на секое друго користење на оваа публикација треба да бидат упатени на Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601, или со имејл на copyright@health.gov.au

Што потрошувачите со различни култури и јазици очекуваат од давателите на услуги на нега на стари лица?

Во Австралија секој има право на пристап на квалитетни, сеопфатни и културолошки безбедни услуги на нега на стари лица, што водат сметка за нивните индивидуални потреби и ги почитуваат нивното потекло и животни искуства.

Австралиската влада ја објави Рамката за разновидност во негата на стари лица (Aged Care Diversity Framework) и низа акциони планови за да му помогне на секторот за нега на стари лица подобро да ги задоволи различните карактеристики и животни искуства на постарите Австралијани. Рамката и акционите планови се подготвени по широки консултации со заедницата.

Овој документ содржи мислења на луѓе од различни културолошки и јазички потекла, изразени низ тие консултации. Негова цел е да им помогне на луѓето со различни културолошки и јазички потекла да ги изразат нивните потреби кога зборуваат со давателите на услуги на нега на стари лица и како средство за поддршка на луѓето кои работат во областа на нега за стари лица да ги разберат перспективите на луѓето со културолошки и јазички различни потекла.

Исход за корисници 1: Избор врз основа на информираност

Вие треба да имате лесно достапни информации за системот на нега на стари лица и за услугите што ги разбирате и за кои сметате дека ви помагаат да правите избор и имате контрола на негата што ја добивате.

Од давателот на услуги може да побарате да

- Ви даде едноставни и разбирливи информации за вашата нега, преведени на јазик по ваш избор кога е тоа потребно
- Ви ги даде Принципите за користење на преведувачки услуги (Use of Interpreter Services Policy), со кои се објаснува кога имате право на преведувач, како да добиете преведувач и ви помагаат да добиете бесплатни преведувачки услуги кога се достапни
- Во установите за нега на стари лица да постави натписи на вашиот јазик што ќе ви помогнат да најдете каде е што во вашиот нов дом
- Се советува со вас, вашите негуватели и/или семејство за подготвувањето обрасци и информативни материјали, за да се обезбеди дека тие се едноставни и јасни
- Ви помогне да се поврзете со локални организации на заедницата кои може да понудат поддршка, информации и застапување.

Запомнете:

Ако на давателите на услуги им речете што мислите за информациите што ги даваат, тие може да направат подобрувања. (На пример, дали информациите се јасни и лесно разбирливи? Дали ви кажуваат сè што сакате да знаете?)

Исход за корисници 2: Прифаќање на системски приоди кон планирањето и примената

Вашиот давател на услуги треба да ви помогне да бидете активен партнер во планирањето и примената на системот на неа на стари лица, за да ги задоволи вашите потреби.

Од давателот на услуги може да побарате да

- Обезбеди дека вашите културолошки, јазички, духовни, верски и социјални потреби се вклучени во вашиот план на неа
- Ви помогне да давате повратни информации и вложувате жалби за негата што ја добивате и да објасни како ги користи повратните информации за да ја подобри негата што ви ја дава
- Ве поддржи да имате лице од доверба или лице за поддршка за време на процесот на процена или други процеси на одлучување
- Користи алатки за процена кои ги вклучуваат и земаат предвид вашето културолошко и јазично потекло
- Ги споделува неговиот стратемски план, принципи на различност и други средства што персоналот ги користи за да им помогне да дава културолошки соодветна неа
- Споделува информации за тоа како менаџерите во организацијата имаат одговорност, на пример, за давање на културолошки соодветна неа
- Побарате да објасни како проценува и според што знае дека негата и услугите што ги дава ги задоволува потребите на луѓе од различни култури или кои зборуваат други јазици.

Запомнете:

Ако на давателите на услуги им речете што ви треба и предлози каква неа сакате, тие може да направат подобрувања.

Исход за корисници 3: Достапна нега и поддршка

Без оглед каде живеете – во селски, оддалечени, провинциски или градски подрачја на Австралија - **вие треба да имате** пристап на услуги на нега на стари лица и поддршка што се соодветни на вашите различни карактеристики и животни искуства.

Од давателот на услуги може да побарате да

- Даде конкретни и јасни информации за културолошките и јазичните услуги што ги нуди службата и како тоа ќе обезбеди нега што ги зема предвид вашите културолошки и јазични потреби
- Ве поврзе со работници кои знаат како да се снајдат во системот на нега на стари лица или други застапници, за да ви помогнат да ви се направи процена и други услуги
- Ви даде информации за услугите на ваш јазик
- Овозможи пристап на надворешна специјалистичка нега или услуги кога службата на давателот на услуги нема соодветна способност
- Ве поврзе со вашето семејство, пријатели и заедница кои живеат далеку, вклучувајќи во странство, преку технолошки и други средства, на пример Skype, Facetime итн.
- Ви помогне да останете во врска со вашата локална заедница надвор од вашиот дом или установа за нега на стари лица.

Запомнете:

Без оглед каде живеете, ако им кажете на службите или давателите на услуги за кој и да е проблем што сте го имале кога сте се обиделе да најдете и користите услуги за стари лица, тие можат да направат подобрувања.

Исход за корисници 4: Проактивен и флексибилен систем на нега на стари лица

Вие треба да имате искуство со проактивен и флексибилен систем на нега на стари лица што одговара на потребите на сите Австралијани, вклучувајќи ги лицата од новодојдените и заедниците што допрва се појавуваат, вклучувајќи ја сè поразновидната работна сила во областа на негата на стари лица.

Од давателот на услуги може да побарате да

- Наведе како се советува со корисниците и ги користи добиените информации за да обезбеди дека услугите се достапни и културолошки соодветни
- Ги споделува со вас принципите за културолошка безбедност и антидискриминација – за да се обезбеди персоналот и другите луѓе да не ги дискриминираат луѓето од други култури или кои зборуваат различни јазици
- Даде информации за културолошките и јазичните способности на персоналот што ќе ве негува
- Споделува информации за тоа како ги вработува, плаќа и задржува вработените со способности потребни за давање на културолошки и јазички соодветна нега
- Ви даде информации за обуката на вработените во поглед на културолошката способност и ефикасната комуникација
- Вработува персонал што зборува два јазици и е со потекло од две култури, што може да ви даде нега што ги задоволува вашите културолошки потреби и/или го зборува вашиот јазик.

Запомнете:

Ако на давателите на услуги им речете што мислите за тоа како даваат услуги на луѓе од различни култури или кои зборуваат други јазици, и ако им речете кога некои од вашите потреби не се задоволени, тие може да направат подобрувања.

Исход за корисници 5: Сеопфатни услуги со почитување

Вие треба да добивате услуги кои ефикасно ги задоволуваат вашите потреби, карактеристики и животни искуства, како и тие на вашето семејство и негувателите, со почитување и на сеопфатен начин.

Од давателот на услуги може да побарате да

- Ви даде можности да останете во врска со вашата култура и јазик со:
 - Достапност на библиотека со книги, списанија и други материјали на вашиот јазик
 - Користење на јазичните програми на SBS, радио и телевизиските канали на SBS, YouTube и сателитски телевизиски канали и филмови на други јазици
 - Нудење на културолошки соодветни јадења
 - Обезбедување на учество дела и постери и други нешта што ги одразуваат вашите желби
 - Овозможување на учество во настани на локалната заедница или социјални групи за кои сте заинтересирани, особено ако од порано сте поврзани со нив
 - Наоѓање на двојазични доброволци, на пример преку Програмата за посетители од заедницата (Community Visitors Scheme) или групи од локалната заедница, кои може да ве посетат и разговараат со вас на вашиот јазик
- Ви помогнат да бидете активни во вашата вероисповест на начини што вие сте ги избрале
- Ви ја даде и ви ги објасни вашите права според Повелбата на правата и обврските на корисниците на неа (Charter Care Recipients' Rights and Responsibilities)
- Организира активности за прославување на културолошките и верските празници или значајни датуми што ви се важни.

Запомнете:

Ако им кажете на давателите на услуги што мислите за начинот на кој нивните услуги ги почитуваат и ги вклучуваат потребите на луѓето од различни култури или кои зборуваат други јазици, тие може да направат подобрувања. Исто така е важно и целокупниот персонал и луѓето кои ги користат услугите да ги почитуваат културите и вероисповестите едни на други.

Исход за корисници 6: Задоволување на потребите на најранливите луѓе

Ви треба да добивате висококвалитетни и културолошки безбедни услуги на нега на стари лица и поддршка што ги задоволуваат вашите потреби, без оглед на вашата лична, социјална или економска ранливост

Од давателот на услуги може да побарате да

- Ви помогне и ве поддржи да ги разберете и разгледате вашите можности за избор на палијативна нега – исто така да добиете поддршка, услуги и дополнителна нега за да ви се помогне во врска со трауматични или тешки искуства што можеби сте ги имале
- Ви помогне да размислите и да планирате за негата на крајот од животот и погребните аранжмани што ги почитуваат вашите културолошки, духовни и верски желби
- Ви даде информации за малтретирањето на постари лица, преведени на ваш јазик, и како да побарате помош ако тоа ви се случува
- Ви обезбеди пристап до услуги од психолог и дополнителна нега и поддршка за да ви се помогне да се справите со ефектите на трауматични или тешки периоди што можеби сте ги имале во животот.

Запомнете:

Ако на давателите на услуги им речете за лични или други тешкотии што можеби сте ги имале, тие може да ви дадат поголема помош и подобри услуги.

Сите информации во оваа публикација беа точни во февруари 2019 година