



په کلتوری او ژبني لحاظ توپیر لرونکو زړو خلکو سره د ملاتړ لپاره کار

د مصرفکوونکو لپاره لارښوونه

ټول زاړه خلک د لورې کچې د زورپالنې (aged care) له سیستم نه مستفید کېږي کوم چې نه یوازې د مساوي لاسرسی او پایلو ضمانت کوي بلکه د هغوی توپیر لرونکو ځانگړنو او د ژوند تجربو ته پاملرنه کوي.



د زورپالنې (aged care) سکتور کمیټې د ګڼ اړخیز ټوب پلکۍ
فبروری 2019

په کلتوری او ژبنیز لحاظ توپیر لرونکي زرو خلکو سره د ملاتړ لپاره کار
فبروری 2019

د خپروني شمیره: 12164

د خلاقیت عمومی لایسنس –

نومول – غیر سوداگریز – غیر نقلی CC BY-NC-ND



© 2019 د روغتیا وزارت د آسترالیا د کمونیت استازیتوب کوي

دغې خپروني ته د خلاقیت د عمومی نوموني، غیر سوداگریز او غیر نقلی
4.0 نړیوال عامه جواز ("جواز") له مخې اجازه ورکړل شوي ده.

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

د خپروني د کارولو او شریکولو نه وړاندې تاسو ته باید دغه
جواز ولولئ او په ځانگړتیاو یې ځان پوه کړئ.

شریکول

- پرتله له دینه چې د جواز په هکله خپل مسؤلیتونه محدود کړئ، تاسی کولی شئ دا خپرونه
او د عامو خلکو لاسرسی ته په هره بڼه او فورمات کی شریکه کړئ، مگر یوازې دا:
- تاسی دا خپرونه په عامه توگه وړیا چمتو کړئ او د سوداگریزو موخو لپاره یې ونکاروئ؛
- تاسی کولی شئ دغه خپرونه، لکه څنګه چې ده، شریکه او یا یې عامه استعمال ته چمتو
کړئ خو د خپروني په محتویاتو کې به هېڅ ډول بدلون، تغییر، تعدیل او لاسوهنه نکوئ؛
- د کاپي حقوقو خبرداری چې په دې خپرونه کی شتون لري ایسته نکړئ، او
- تاسی به داسی وړاندیز نکوئ چې گواکي تاسی د روغتیا وزارت معرفی کړي یئ، او یا
تاسی د دې خپروني څخه د خپلو خدماتو، موادو د پراختیا او اعلانولو لپاره کار واخلئ.

محدودیتونه

کېدی شي دا جواز ټولې هغه اجازی تاسی ته درنکړي کوم چې تاسو ورته د خپل پلان
شوي استعمال په لړ کی اړتیا لرئ. د بیلگی په توگه، نور حقونه (لکه تبلیغات، محرمیت او
اخلاقی حقونه) کیدای شي تاسی د دې خپروني نه په څه ډول گټه اخیستل محدود کړي.

پوښتنی

د دې خپروني د بل ډول کاروني لپاره هر ډول پوښتنی او گروپږنې باید د
ځانگی مدیر ته راجع شي، د اړیکو څانگه، د روغتیا وزارت، GPO Box 9848,
Canberra ACT 2601، او یا د بریښنالیک له لاری copyright@health.gov.au

په کلتوری او ژبني لحاظ توپير لرونکي مصرفکوونکي د زورپالنې چمتو کونکو څخه څه تمه لري؟

په آسټراليا کې هر څوک د زورپالنې با کيفته، ټوليز او د کلتوری پلوه خوندي خدمتونو ته چه د دوی د انفرادی اړتياوو او د دوی د شاليد او د ژوند د تجربو درناوی وکړی د لاسرسی حق لری.

د آسټراليا حکومت د زورپالنې کښيز کاري چوکاټ او يو لړ عملي پلانونه د زورپالنې له سکتور سره د مرستې په موخه خپاره کړي تر څو د زرو آسټراليانو سره د هغوی د کښيزو ځانگړتياوو او د ژوندانه له تجربو سره سم د هغوی خدمت وکړی شي. د کاري چوکاټ عملی پلانونه وروسته له پراخو ټولنيزو مشورو څخه تيار شوی دي.

دا سند د هغو خلکو غږ دی کوم چه کلتوری او ژبني توپير لرونکي (CALD) شاليد لري او هم د هغوی سره د مرکو په لړ کې د هغوی د مشورو له مخه جوړ شوی دی. او د دې سند موخه يو خوا دا ده چې د کلتوری او ژبني لحاظ نه توپير لرونکو خلکو سره مرسته وشي تر څو د زورپالنې د خدماتو برابرولو سره اړیکې په مهال هغوی ته خپلې اړتياوې بيان کړي. او بلخوا دغه سند د زورپالنې په سکتور کې د کارکوونکو لپاره دکلتوري او ژبني توپير لرونکو خلکو په نظرياتو د پوهاوي لپاره د تقويت سرچينه ثابتېدی شي.

د مصرفکوونکو لپاره پايله 1: د مالوماتو پر بنسټ غوره کول

تاسی باید د زورپالنې سیستم او خدماتو په اړه مالوماتو ته آسانه لاسرسی ولری او پوه شی تر څو ستاسو سره د پاملرنې د خدمتونو په هکله په انتخاب او کنترول کې مرستندوی ثابت شی.

- ستاسو د پاملرنې په اړه ساده، پوهيدونکی مالومات چمتو شي او د اړتيا په صورت کې ستاسی د خوښې ژبې ته وژباړل شي
- تاسو ته د ترجمان د خدمتونو د کارولو د پالیسی په هکله مالومات درکوي کوم چې تاسو ته توضیح کوی چې کله او په کومو مواردو کې تاسو د ترجمان مستحق یاست او څرنگه کولی شئ د ترجمان خدمت لاس ته راوړئ او که ممکن وي څنگه کولی شئ د وړیا ترجمانی مرسته تر لاسه کړئ
- د زورپالنې په تسهیلاتو کې ستاسو په ژبه لیکدري نصب شوې دي تر څو تاسو سره ستاسو د نوي کور شا او خوا لارمینه کې مرسته وکړي
- د فورمو په ترتیب او د مالوماتو لاس ته راوړلو لپاره به تاسو، ستاسو پاملرونکي / یا ستاسو له کورنۍ سره مشوره کيږي تر څو مطمئنه شوو چې دا هر څه ساده او واضح دي
- محلی ټولنيز سازمانونه کوم چې مرستې، د مالوماتو ورکولو او د استازیتوب په برخه کې خدمتونه کوي هغوی ته د راجع کولو په کار کې به تاسو سره مرسته وکړو.

په یاد ولری:

که تاسی چمتو کوونکو ته د دغه مالوماتو په هکله چې دوی یې درکوي خپل نظر ووايي دوی به دا نور هم ښه کړي. (د بیلگی په ټوکه، آیا دا مالومات پوهیدلو ته آسانه او روښانه دي؟ آیا دا هغه څه درته وایی څه چې تاسو غواړئ؟)

د مصرفوونکو لپاره پایله 2: د پلان جوړونې او پلي کولو لپاره د سیستماتیکې تگلارې خپلول

ستاسې چمتو کونکې باید ستاسو سره مرسته وکړي چې تاسې د یو فعال غړي په حیث د زورپالنې سیستم په پلان جوړولو او پلي کولو کې ستاسې اړتیاوې پوره کړي.

تاسې کولی شئ د یو چمتو کونکې څخه پوښتنه وکړئ چې چه

- خپل ځان ډاډه کړئ چې ستاسې کلتوري، ژبني، روحاني، مذهبي او ټولنیزې اړتیاوې د پاملرنې په پلان کې شاملې وي
- تاسو سره مرسته وکړي تر څو د دې پاملرنې په هکله کومه چې تاسو ته رسېږي خپل نظر او شکایتونه ورکړئ او تاسو ته تشریح کړي چې څرنگه د دې نظریاتو څخه د کار په ښه والي کې دوی کار اخلي
- تاسو سره مرسته وکړي څو د ارزونې یا تصمیم نیولو په پروسه کې یوه د اعتماد وړ اداره او یا ملاتړی کس ولرئ
- د ارزونې هغه وسایل وکاروئ کوم چې ستاسو کلتوري او ژبني شالید پکې ځای په ځای او په پام کې نیسي
- خپل ستراتیژیک پلان شریک کړي، د توپیر پالیسي او نورې هغه سرچینې چې د کارکوونکو لخوا کارول کېږي چې د دوی سره د مناسبو کلتوري پاملرنې په چمتو کولو کې مرسته وکړي
- د مالوماتو شریکول چې څرنگه مدیران په اداره کې د مناسبې کلتوري پاملرنې په چمتو کولو کې حساب ورکونکي دي، د بېلګې په توګه،
- له هغوی وپوښتنئ چې څنګه دوی اندازه لګولی شي چې ووايي چې د دوی پاملرنې او خدمتونه د مختلفو کلتورنو خلکو او یا څوک چې په بله ژبه خبرې کوي اړتیاوې پوره کوي.

په یاد ولرئ:

که تاسې چمتو کوونکي ته ووايست چې څه شي ته اړتیا لرئ او یا د هغې پاملرنې چې تاسې یې غواړئ وړاندیز وکړئ، دوی کولی شي اصلاحات راوړي.

د مصرفوونکو لپاره پایله 3: پاملرنې ته لاسرسی او ملاتړ

هر چیرته چه ژوند کوی – ټول آسترالیایان که تاسو په کلیوالي، لرې پرتو سیمه ایزو سیمو کې او ښار کی اوسیږی – تاسی باید د زورپالنې خدمتونو او ملاتړ چه ستاسی د مختلفو ځانگړتیاوو او د ژوند تجربو ته مناسب وی لاسرسی ولری.

تاسی کولی شی د یو چمتو کوونکی څخه پوښتنه وکړی چې

- د هغو کلتوري او ژبني خدمتونو په هکله کوم چې د دې مؤسسې له پلوه وړاندې کیږی ځانگړی او واضح مالومات ورکول او همدغه راز دا مالومات وړاندې کول چې کوم هغه خدمتونه تاسو ته وړاندې شي کوم چې ستاسو کلتوري او ژبني اړتیاوې په پام کې نیسي
- د سیستم د چلونکو او نورو فعالانو سره ستاسی اړیکه جوړول څوک چې به تاسو سره د ارزونې او نورو خدمتونو ته په لاسرسی کې مرسته وکړی
- ستاسی د خوښی په ژبه د خپلو خدمتونو په هکله مالومات وړاندی کول
- بهرنی متخصصې پاملرنې یا خدمتونو ته لاسرسی جوړول چیرته چی دا ځانگړې وړتیاوې له مونږ سره شتون ونلری
- د تکنالوژي او نورو وسیلو له لارې لکه، سکایپ، فیس تایم او داسی نورو وسیلو په کارونې سره تاسو ته له کورنۍ، دوستانو او ټولنې سره اړیکه جوړول کوم چې د بهرنیو هیوادونو په کېون لرې ژوند کوي
- د کور او زورپالنې د استوگنځي نه بهر ستاسو محلي ټولنې سره ستاسو اړیکي د ساتلو په هکله له تاسو سره مرسته کیږی.

په یاد ولری:

هر چیرته چه تاسی ژوند کوی، که تاسی چارواکو یا د خدمتونو چمتو کوونکیو ته د هر هغو ستونځو په هکله چې د زورپالنې د خدمتونو د مالوماتو لاسته راوړلو یا کارولو په وخت کې تاسو ورسره مخامخ شوي یئ وویاست، دوی کولی شي د ستونځو اصلاح وکړی.

د مصرفوونکو لپاره پایله 4: د زورپالنې یو غښتلی او د لچکتیا وړ سیستم

تاسی باید د زورپالنې یو داسې غښتلی او د لچکتیا وړ سیستم تجربه کړئ چې د نویو ټولنو او همدغه راز د زورپالنې د خدمتونو د دېرو نویو کلتوري او ژبنيو کارکوونکو په کېدون د ټولو آسټرالیاانو اړتیاوو ته ځواب ووايي.

تاسی کولی شئ د یو چمتو کوونکي څخه پوښتنه وکړئ چې

- تاسی ته به په نښه کړي چې دوی د مصرفوونکو سره څرنگه مشوره کوي او د لاس ته راغلي مالومات څنگه کارول کيږي ترڅو دا ډاډ واخلي چې د لاسرسي سربېره دغه خدمتونه د د کلتور له پلوه مناسب دي
- خپلې پالیسۍ د کلتوري مصونیت او د تبعیض په ضد تاسی سره شریکي کړي – ډاډ تر لاسه کړي چې کارکوونکي او نور خلک د توپیر لرونکي کلتور او هغه چا سره چې په نورو ژبو خبرې کوي تبعیض ونکړي
- د هغو کارکوونکو د کلتوري او ژبنيو مهارتونو په هکله مالومات ورکړي کوم به چې ستاسو څخه پاملرنه کوي
- د کارکوونکو د استخدام، هڅونې او ساتنې په هکله مالومات شریکول کوم چې د توپیر لرونکو کلتورونو او ژبو سره مناسب مهارت ولري
- د کلتوري وړتیا او اغیزمن ژبني مهارت په ډگر کې د کارکوونکو د روزنې په هکله مالومات ورکول
- د دوو ژبیو او دوه کلتوره کارکوونکو استخدام، کوم چې تاسو ته د پاملرنې وړ اړتیاوې برابرې / او یا هم ستاسې د خوښې ژبه کاروي.

په یاد ولری:

که تاسو د پاملرنې کارکوونکو ته د دغو خدمتونو په هکله کوم چې دوی یې د نورو کلتورونو او ژبو وپېونکو ته چمتو کوي خپل نظر ووايست، او که تاسو ورته ووايئ چې ستاسو ځینې اړتیاوې نه دي پوره شوې، دوی کولی شي اصلاح راولي.

د مصرفوونکو لپاره پایله 5: د احترام او ټولیز خدمتونه

تاسی باید د داسې خدمتونو تجربه وکړئ کوم چې په اغېزمنه توګه ستاسو، ستاسو د کورنۍ او د پالنې کارکوونکو اړتیاوې، ځانتیاوې او د ژوندانه تجربې په یو احترامانه او ټولیزه توګه په نظر کې ونیسي.

- تاسو ته په دې لاندې توګه فرصتونه چمتو کړي تر څو تاسو د خپل کلتور او ژبې سره اړیکه ټینګه کړئ
 - ستاسې د خوښې په ژبه د کتابونو کتابتون، مجلې او نور مواد برابر کړي
 - د SBS د ژبې د خدماتو، د SBS رادیو او تلویزیون چینلونه، د یوتیوب او ستلایت تلویزیون چینلونه او ژبني فلمونه کارول
 - د کلتور سره مناسبه ډوډۍ برابرول
 - داسې هنري رسامي او پوسترونه او نور مواد چې تاسې ورته ترجیح ورکوئ
 - د هغو محلي ټولنو په جشنونو یا ټولنیزو ګروپونو کې د ګډون امکانات برابرول کوم چې تاسو سره تړاو لري، په ځانګړې توګه د کومو سره چې تاسو له وړاندې نه اړیکه لرئ.
 - د دوو ژبیو رضاکارانو لټون، د بېلګې په توګه، د ټولني د لیدني او کتنې سکیم او محلي ټولنیز ګروپونه، څوک چې وکولی شي تاسو سره لیدنه وکړي او ستاسې د خوښې په ژبه له تاسو سره خبرې وکړي
- ستاسو د خوښې سره سم تاسو سره د خپلو مذهبي چارو کې د فعال اوسېدلو لپاره تاسو سره مرسته کول
- د پاملرنې حقوقو او مسؤلیتونو د قانون سره سم تاسو ته ستاسې حقوق او د هغه توزیح درکول
- هغه فعالیتونه تنظیم کول کوم چې ستاسې د کلتور او مذهب جشنونه او مهم تاریخونه لمانځي.

تاسې کولی شئ د یو چمتو کوونکي څخه پوښتنه وکړئ چې

په یاد ولری:

که چېرې تاسو د پالنې چمتو کوونکو ته د هغوی د خدمتونو د وړاندې کولو د طریقې په هکله کوم چې دوی د نورو کلتورونو او ژبو وپوښکو د اړتیا سره سم د احترام او ګډون په بنسټ وړاندې کوي خپل نظر ورکړئ، دوی به اصلاحات راولي. او دا هم مهم دي چې ټول کارکوونکي او خلک چې دا خدمتونه کاروي د یو بل د مذهب او کلتور احترام وکړي.

د مصرفوونکو لپاره پایله 6: د پیر زیان منونکو اړتیاوو ته رسیدل

ستاسو د شخصي، ټولنيز او اقتصادي زیانمنتیا نه پرته **تاسې باید** د زورپالنې لوړ کیفیت او د کلتوری پلوه مصنؤو خدمتونو او ملاتړ چې ستاسې اړتیاوې برابرې تجربه کړئ.

تاسې کولی شئ د یو چمتو کوونکی څخه پوښتنه وکړئ چې

- د تسکین ورکوونکې پاملرنې په هکله پوهاوي او د انتخاب په ارزونه کې تاسو سره مرسته او ملاتړ وکړي او همدغه راز که چېرې تاسو د کومو ځوریدونکیو (تراوما) او سختو تجربو نه تېر شوي یاست دوی به په دې برخه کې هم ستاسو لپاره ملاتړ، خدمتونه او سربریزې پاملرنې حاصلې کړي
- ستاسو د کلتوري، روحاني او مذهبي هیلو ته په احترام سره ستاسو د ژوند د وروستي پړاو د پاملرنې او د جنازې د ترتیباتو په هکله به په پلان او غور کې له تاسو سره مرسته وشي
- تاسو ته د لوی عمر لرونکو سره د ناوړه چلند په اړه مالومات چې ستاسو په ژبه ژباړل شوي کوم چې تاسو ته په گوته کوي چې د داسې پېښې په صورت کې څنگه ملاتړ ترلاسه کولی شئ
- که چېرې تاسو په ژوند کې د ماغزه ځوریدونکیو پېښو یا سختو مرحلو نه تېر شوي یاست، په دې هکله تاسو سره د مرستې لپاره د ارواحپوهنې خدماتو ته لاسرسی او ملاتړ چمتو کول او اضافی پاملرنه ورکول تر څو د دې ستونځې اغېزې کابو کړی شي.

په یاد ولری:

که چېرې تاسو کومه ځانګړې ستونځه او یا نور څه مشکلات ولرئ نو که تاسو خپل د پاملرنې چمتو کوونکي ته ووايست دوی به په دې هکله تاسو سره ښه مرسته او خدمت وکړي.

په دې خپرونه کې ټول مالومات د فبرورۍ 2019 سره سم دي