



Australian Government

Department of Health

Действия по поддержке пожилых людей различного культурного и языкового происхождения

Руководство для пользователей

Всем пожилым людям доступна высококачественная система ухода, которая обеспечивает равноправный доступ и перспективы и учитывает их этнокультурные особенности и жизненный опыт.



Подгруппа по разнообразию Комитета по делам сектора ухода за пожилыми

Февраль 2019 г.

Действия по поддержке пожилых людей различного культурного и языкового происхождения
Февраль 2019 г.

Номер документа: 12164

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



© 2019 Австралийский Союз в лице Министерства здравоохранения

Данный документ предоставлен по лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial-No Derivatives 4.0 International Public License («Лицензия»), доступной по адресу:

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

Вы должны ознакомиться с содержанием данной лицензии и понять его перед использованием и публикацией данного документа.

Ознакомление с данным документом

Без ограничения ваших обязательств по данной лицензии Вы можете публиковать этот документ и доводить его до всеобщего сведения любым способом или в любом формате, но при условии, что:

- Вы публикуете или доводите этот документ до всеобщего сведения бесплатно и не используете его в коммерческих целях;
- Вы публикуете или доводите этот документ до всеобщего сведения в существующем виде и не вносите изменений, дополнений или перестановок в содержание данного документа тем или иным способом;
- Вы не удаляете ссылки на авторские права, размещенной в данном документе; и
- Вы не выражаете мысли о том, что Министерство здравоохранения рекомендует Вас или использование Вами этой публикации в качестве способа рекламы Ваших товаров и услуг.

Ограничения

По этой лицензии Вам могут не быть доступны все разрешения, которые нужны Вам для целевого использования. Например, другие права (такие как права на публичное использование, права на неприкосновенность и моральные права) могут накладывать ограничения на использование Вами материалов данного документа.

Вопросы

Вопросы о любом другом использовании данного документа следует направлять по адресу: Branch Manager (руководитель отделения), Communication Branch (отдел связи), Department of Health (Министерство здравоохранения), GPO Box (П.Я.) 9848, Canberra (г. Канберра), АСТ (Австралийская столичная территория) 2601, или по эл. почте на адрес: copyright@health.gov.au

Что нужно клиентам различного культурного и языкового происхождения от организаций, предоставляющих услуги по уходу за пожилыми людьми?

У всех австралийцев есть право на получение качественных, всеобъемлющих и учитывающих культурные особенности услуг по уходу за пожилыми людьми, которые ориентируются на индивидуальные потребности и учитывают их происхождение и жизненный опыт.

Правительство Австралии опубликовало Рамочную программу об этнокультурных различиях в сфере ухода за пожилыми людьми и серию планов мероприятий, призванных помочь сектору услуг по уходу за пожилыми лучше обслуживать пожилых австралийцев с различными этнокультурными особенностями и жизненным опытом. Рамочная программа и планы мероприятий были разработаны после широкоохватных консультаций с общественностью.

В данном документе приводится мнение людей различного культурного и языкового происхождения (CALD), выраженное в ходе этих консультаций. Этот документ предназначен как для помощи людям из иной культурной и языковой среды в донесении своих потребностей до поставщиков услуг по уходу за пожилыми, так и в качестве средства помощи сотрудникам организаций по уходу за пожилыми, чтобы помочь им понять точки зрения людей из иной культурной и языковой среды.

Первый результат для клиентов: делать осознанный выбор

Вам полагается свободный доступ к информации о системе ухода за пожилыми и услугах, которая была бы Вам понятна и полезна при выборе получаемого Вами ухода и контроле за ним.

Вы можете попросить поставщика:

- о предоставлении Вам доступной, понятной информации об уходе за Вами, переведенной при необходимости на понятный Вам язык;
- о предоставлении вам правил предоставления услуг устного перевода, в которых разъясняется, в каких случаях Вам положен переводчик, как получить переводчика, и как помочь Вам с получением услуг бесплатного устного перевода там, где это возможно;
- повесить таблички в доме престарелых на родном языке, которые помогут Вам с ориентацией в нем;
- о консультациях с Вами, с теми, кто о Вас заботится и(или) родственниками по составлению форм и информационных ресурсов, чтобы убедиться в том, что они изложены просто и ясно;
- помочь Вам связаться с местными общественными организациями, которые предлагают помощь, информацию и правозащиту.

Помните:

Если Вы выскажете поставщику свое мнение о предоставляемой ими информации, он сможет ее доработать. Например, ясно ли изложена эта информация и доступна ли она для понимания? Изложено ли в ней все, что Вы хотите знать?

Второй результат для клиентов: принятие систематических мер по планированию и внедрению

Ваш поставщик услуг должен помочь Вам стать активным партнером в деле планирования и внедрения системы ухода за пожилыми, отвечающей Вашим потребностям.

Вы можете попросить поставщика:

- убедиться в том, что план ухода за Вами учитывает Ваши культурные, языковые, духовые, религиозные и социальные потребности;
- помочь Вам с выражением жалоб и предложений в отношении получаемого Вами ухода и объяснить, как поставщик использует эти предложения для улучшения качества предоставляемого Вам ухода;
- поддержать Ваше решение о присутствии доверенной организации или доверенного лица во время процесса оценки Ваших потребностей или других процедур принятия решений;
- использовать инструменты оценки, которые признают и учитывают Вашу культурную и языковую принадлежность;
- предоставить свой стратегический план, положения политики многообразия и другие ресурсы, используемые сотрудниками в качестве вспомогательных средств по получению ухода с учетом культурных особенностей;
- предоставить информацию о том, какую ответственность несут менеджеры организации, отвечающие за предоставление ухода с учетом культурных особенностей, например,
- попросить их объяснить, как они определяют и узнают, соответствует ли предоставляемый ими уход и услуги потребностям людей из других культур или говорящих на других языках.

Помните:

Если Вы расскажете поставщику о своих потребностях и выскажете соображения о том, какой уход требуется Вам, он сможет внести улучшения.

Третий результат для клиентов: доступный уход и поддержка

Вне зависимости от места Вашего проживания: будь то сельская, удаленная местность, региональный или крупный австралийский город, у **Вас должен быть** доступ к услугам по уходу за пожилыми и поддержке, подходящим для Ваших этнокультурных особенностей и жизненного опыта.

Вы можете попросить поставщика услуг:

- предоставить конкретную и ясную информацию о культурных и языковых услугах, предлагаемых этой организацией, и каким образом они обеспечивают уход, который учитывает Ваши культурные и языковые потребности;
- направить Вас к навигаторам системы или другим службам, чтобы помочь Вам с получением оценки Ваших потребностей и других услуг;
- предоставить информацию об их услугах на удобном для Вас языке;
- обеспечить доступ к специализированному уходу или услугам, предоставляемым третьими сторонами, если у организации нет таких возможностей;
- дать Вам возможность общаться с родственниками, друзьями и представителями общины, которые живут далеко от Вас, в том числе и за границей, посредством технологий и других средств, например, Skype, Facetime и т.д.;
- помогать Вам поддерживать контакт с местной общиной за пределами Вашего дома или дома престарелых;

Помните:

Вне зависимости от места Вашего проживания, если Вы уведомите власти или поставщиков услуг о любых проблемах, связанных с поиском информации или использованием услуг по уходу за пожилыми, они смогут внести поправки.

Четвертый результат для клиентов: действующая на опережение и гибкая система ухода за пожилыми

Вы должны получить действующую на опережение и гибкую систему ухода за пожилыми, которая отвечает потребностям всех австралийцев, включая новые и возникающие общины и учитывая растущее культурное многообразие среди работников сферы услуг по уходу за пожилыми.

Вы можете попросить поставщика:

- изложить в общих чертах, каким образом их организация консультируется с клиентами и использует полученную информацию для того, чтобы обеспечить доступность и культурное соответствие услуг;
- дать Вам доступ к своим регулятивным документам по культурной безопасности и антидискриминации, чтобы Вы смогли убедиться в том, что работники и другие лица не дискриминируют людей из других культур или лиц, говорящих на других языках;
- предоставить информацию о культурных и языковых навыках работников, которые будут ухаживать за вами;
- дать информацию о приеме на работу, вознаграждении и сохранении персонала с навыками, необходимыми для обеспечения отвечающего культурным и языковым требованиям ухода;
- предоставить информацию об обучении персонала культурной компетентности и эффективной коммуникации;
- принимать на работу двуязычных и принадлежащих к двум культурам сотрудников, которые могут обеспечить уход за Вами, отвечающим Вашим культурным потребностям и (или) предоставляемый на удобном для Вас языке.

Помните:

Если Вы выскажете поставщикам услуг свое мнение по поводу предоставления ими услуг лицам из разных культур или говорящих на других языках и уведомите их о том, что какие-то из ваших потребностей не учтены, они смогут внести улучшения.

Пятый результат для клиентов: уважительное и недискриминационное отношение при предоставлении услуг

Вы должны получать услуги, которые успешно удовлетворяют Ваши потребности, и соответствуют не только Вашим особенностям и жизненному опыту, но и Вашим родственникам и опекунов, и эти услуги должны предоставляться уважительным и недискриминационным способом.

Вы можете попросить поставщика:

- обеспечить Вам возможность сохранить связь с Вашей культурой и языком следующим образом:
 - иметь в наличии библиотеку с книгами, журналами и другими материалами на Вашем родном языке;
 - пользоваться языковой службой SBS, радио и телеканалами SBS, YouTube и спутниковыми телеканалами, а также фильмами на родном языке;
 - обеспечивать питание, принятое в Вашей культуре;
 - изыскивать предметы искусства, плакаты и другие материалы, отражающие Ваш вкус;
 - помогать с участием в мероприятиях местной общины или социальных групп, интересных Вам, особенно если у Вас уже есть с ними связи;
 - искать двуязычных волонтеров, которые могут навещать Вас и разговаривать с Вами на родном языке, например, посредством Программы посетителей на общественных началах или местных общественных групп
- помогать Вам сохранять связь с Вашей религией предпочтительным для Вас способом;
- обеспечивать соблюдение Ваших прав по Хартии прав и обязанностей получателей ухода и разъяснять Вам эти права;
- проводить мероприятия в честь культурных или религиозных праздников или важных для Вас дат.

Помните:

Если Вы выскажете поставщикам свое мнение относительно того, как предоставляемые ими услуги уважают и учитывают потребности людей из разных культур или говорящих на других языках, они смогут внести улучшения. Также важно, чтобы все работники и пользователи услуг уважали культуры и религии друг друга.

Шестой результат для клиентов: удовлетворение потребностей самых уязвимых

Вы должны получать высококачественные услуги и поддержку по уходу за пожилыми, которые являются культурно безопасными и которые удовлетворяют Ваши потребности вне зависимости от наличия у Вас индивидуальных, социальных или экономических уязвимых мест.

Вы можете попросить поставщика:

- помочь Вам понять и обдумать имеющиеся у Вас варианты паллиативного ухода, а также получить поддержку, услуги или дополнительный уход, чтобы помочь Вам справиться с любыми травмирующими переживаниями или трудными моментами, а также поддержать Вас в этом;
- помочь Вам обдумать и распорядиться в отношении Вашего ухода из жизни и похорон с учетом Ваших пожеланий культурного, духовного и религиозного характера;
- предоставить Вам информацию о плохом обращении с пожилыми, переведенную на Ваш родной язык, и о том, как получить поддержку, если это происходит с Вами;
- обеспечить доступ к психологической помощи и дополнительному уходу и поддержать Вас, чтобы помочь Вам справиться с последствиями травмирующих или сложных периодов в Вашей жизни.

Помните:

Если Вы уведомите поставщиков о любых сложностях индивидуального или иного характера, испытываемых Вами, они смогут лучше помочь Вам с получением помощи и услуг.

Вся информация в данном документе верна на момент февраля 2019 г.