



Australian Government

Department of Health

Поступци за подршку старијих особа из културно и језички различитих средина

Водич за кориснике

Сви старији грађани имају право на висококвалитетни систем неге која се пружа старијим особама, а то је систем који свим корисницима омогућује једнак приступ и једнаке исходе и који такође уважава њихове различите карактеристике и животна искуства.



Комисија сектора за негу старијих особа, подгрупа
за разноликост (Aged Care Sector Committee Diversity
Sub-group)

Фебруар 2019.

Поступци за подршку старијих особа из културно и језички различитих средина
Фебруар 2019.

Број публикације: 12164

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



© 2019. Аустралијски савез који заступа Министарство здравља

Ова публикација је заштићена лиценцом Creative Commons Attribution-NonCommercial–No Derivatives 4.0 International Public License („лиценца“) коју можете да нађете на:

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

Пре него што почнете да користите и делите ову публикацију, морате да прочитате и разумете ову лиценцу.

Заједничко коришћење

Без ограничавања ваших обавеза у складу са лиценцом, ову публикацију можете да заједнички користите и ставите на располагање јавности у било којем медијуму или формату, али само ако:

- бесплатно заједнички користите ову публикацију или је ставите на располагање јавности и не користите је у комерцијалне сврхе;
- заједнички користите ову публикацију или је ставите на располагање јавности КАО ШТО ЈЕСТЕ, да не унесите у њу било какве измене, модификације, допуне или прераде њеног садржаја на било који начин;
- из ове публикације не одстраните ово обавештење о ауторском праву; и
- не наговештавате да Министарство здравља подржава вас или одобрава да ову публикацију користите у сврху промовисања ваше робе и услуга.

Ограничења

Лиценца вам можда неће дати дозволу за све што намеравате да постигнете њеном употребом. На пример, друга права (као што су публицитет, приватност и морална права) могу да ограниче начин употребе материјала који се налази у овој публикацији.

Упити

Упите о било којој другој употреби ове публикације треба да упутите менаџеру огранка за комуникације: Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601 или електронском поштом на copyright@health.gov.au

Шта траже културно и језички различити корисници од служби које пружају негу старијим особама?

У Аустралији свако има право на приступ квалитетним, инклузивним и културно безбедним услугама неге која се пружа старијим особама, услугама које испуњавају њихове индивидуалне потребе и поштују њихово порекло и животна искуства.

Аустралијска влада је издала Оквир за рад са различитим корисницима неге која се пружа старијим особама (Aged Care Diversity Framework), као и серију акционих планова за помоћ сектору неге старијих особа да би се старијим Аустралијанцима са различитим карактеристикама и животним искуствима пружале боље услуге. Оквир и акциони планови су сачињени након исцрпних консултација са друштвеном заједницом.

Овај документ одражава ставове људи из културно и језички различитих средина (Culturally and Linguistically Diverse - CALD) које су они изразили током тих консултација. Документ је намењен и особама из културно и језички различитих средина да им помогне да изразе своје потребе када разговарају са службама које пружају негу старијим особама, и радницима који пружају негу старијим особама да им помогне да разумеју перспективу људи из културно и језички различитих средина.

Исход за кориснике 1: Доношење информисаних одлука о избору

Ви бисте требали да добијете лако доступне информације о систему неге и услуга које се пружају старијим особама, које разумете и сматрате да су вам од помоћи да имате могућност избора и контролу над негом коју примате.

Ви можете да тражите од службе која вам даје услуге да

- вам пружи једноставне, разумљиве информације о вашој нези, преведене на ваш језик, ако је потребно
- вам да прописе о коришћењу службе тумача (Use of Interpreter Services Policy) у којима је објашњено када имате право на тумача, како ћете добити тумача и помоћ да добијете бесплатну помоћ тумача, када је таква помоћ на располагању
- у старачким домовима истакне натписе на вашем језику који ће вам помоћи да се сналазите у вашем новом дому
- се саветује са вама, вашим неговатељима и / или члановима породице о састављању формулара и информативних материјала, да би се уверила да су они једноставни и јасни
- вам помогне да се повежете са локалним друштвеним организацијама које могу да вам понуде подршку, информације и заступање.

Не заборавите:

Ако кажете службама шта мислите о информацијама које вам пружају, оне могу да уведу побољшања. (На пример, да ли су информације јасне и лако разумљиве? Да ли садрже све што желите да знате?)

Исход за кориснике 2: Усвајање системских приступа планирању и примени

Служба која вам пружа услуге би требало да вам помогне да будете активни учесник у планирању и примени система неге која се пружа старијим особама, да би систем задовољио ваше потребе.

Ви можете да тражите од службе која вам даје услуге да

- се побрине да у ваш план неге укључи ваше културне, језичке, духовне, верске и друштвене потребе
- вам помогне да доставите коментаре и жалбе на негу коју примате и да вам објасни како користи коментаре ради побољшања неге која вам се пружа
- вас подржи да током процеса процене или другог процеса доношења одлука, уз вас буде неко у кога имате поверење или особа која вам пружа подршку
- користи инструменте за процену ваших потреба који су прикладни и који узимају у обзир ваше културно и језичко порекло
- подели са вама свој стратешки план, прописе о разноликости и друге материјале које особље користи као помоћ у пружању културно прикладне неге
- подели са вама информације о томе како менаџери организације полажу рачуне, на пример, о њиховој бризи да пруже културно прикладну негу,
- вам објасни како оцењује и како зна да неге и услуге које пружа испуњавају потребе људи из различитих култура или оних корисника који говоре неки други језик.

Не заборавите:

Ако кажете службама шта вам је потребно и изнесете предлоге о нези коју желите да добијате, оне могу да уведу побољшања.

Исход за кориснике 3: Приступачна нега и подршка

Без обзира на то где живите - у руралном, удаљеном, регионалном или градском подручју Аустралије - **ви бисте требали да имате** приступ услугама и подршци за старије особе које узимају у обзир ваше различите карактеристике и животна искуства.

Ви можете да тражите од службе која вам даје услуге да

- вам пружи специфичне и јасне информације о културним и језичким услугама које та служба нуди и како ће вам пружати негу која ће испуњавати ваше културне и језичке потребе
- вас повеже са радницима који су стручни за сналажење у систему неге или са другим заступницима који ће вам помоћи да успоставите контакт са службама које врше процену и са другим службама
- вам пружи информације о њиховим услугама на вашем језику
- вам омогући приступ спољној специјализованој нези или услугама, ако та служба не пружа специфичне услуге које су вам потребне
- вас повеже са члановима породице, пријатељима и заједницом који живе далеко, укључујући и оне у иностранству, преко технологије и других средстава комуникације, на пример скајпа (Skype), фејстајма (Facetime), итд.
- вам помогне да останете у вези са вашом локалном друштвеном заједницом ван ваше куће или старачког дома.

Не заборавите:

Без обзира где живите, ако кажете властима или службама за проблеме које сте имали када сте покушали да нађете и користите услуге неге за старије особе, оне ће моћи да уведу побољшања.

Исход за кориснике 4: Проактивни и флексибилни систем неге која се пружа старијим особама

Ви бисте требали да искусите проактивни и флексибилни систем неге која се пружа старијим особама, који испуњава потребе свих Аустралијанаца, укључујући и новопристигле особе и заједнице у повоју, што би требало да значи и све већу разноликост међу радницима који пружају негу старијим особама.

Ви можете да тражите од службе која вам даје услуге да

- вам објасни како она врши консултације са корисницима и како користи примљене информације да обезбеди доступне и културно прикладне услуге
- са вама подели своје прописе о културној безбедности и против дискриминације – да би обезбедила да особље и друге особе не дискриминишу особе из различитих култура или особе које говоре друге језике
- вам пружи информације о културним и језичким способностима особља које ће вам пружати негу
- подели са вама информације о томе како та служба запошљава, награђује и задржава особље са способностима које су потребне за пружање културно и језички прикладне неге
- вам пружи информације о томе каква се обука пружа особљу о културној компетентности и ефикасној комуникацији
- запошљава особље које говори енглески и други језик и које је упознато и са другим културама, те да тако може да вам пружа негу која испуњава ваше културне потребе и/или да вам пружа негу на вашем језику.

Не заборавите:

Ако кажете службама шта мислите о њиховом начину пружања услуга особама из различитих култура или особама које говоре неки други језик, и ако им кажете када неке од ваших потреба нису испуњене, службе могу да уведу побољшања.

Исход за кориснике 5: Инклузивне услуге које се пружају са поштовањем

Ви бисте требали да добијате услуге које ефикасно испуњавају ваше потребе, карактеристике и животна искуства, као и потребе, карактеристике и животна искуства чланова ваше породице и неговатеља, и то са поштовањем и на инклузиван начин.

Ви можете да тражите од службе која вам даје услуге да

- вам пружи прилику да будете повезани са вашом културом и језиком, тако што ће:
 - имати на располагању библиотеку са књигама, часописима и другим материјалима на вашем језику
 - користити преводачку службу под називом „In Language“ телевизијске куће SBS, ставити вам на располагање SBS радио и телевизијске канале, YouTube и сателитске телевизијске канале и филмове на другим језицима
 - вам служити културно прикладне оброке
 - набавити уметничка дела и постере, као и друге предмете који су по вашем укусу
 - олакшати учешће у збивањима у локалној заједници или у збивањима друштвених група за која сте заинтересовани, нарочито ако сте већ од раније повезани са тим збивањима
 - пронаћи волонтере који осим енглеског говоре и ваш језик, на пример преко плана посетилаца из друштвене заједнице (Community Visitors Scheme) или из група у друштвеној заједници, који могу да вас посећују и разговарају са вама на вашем језику
- вам помогне да будете активни у вашој вероисповести, на начин на који ви желите
- вам пружи и објасни ваша права у складу са Повељом о правима и дужностима корисника неге (Charter Care Recipients' Rights and Responsibilities)
- организује активности за прославу културних или верских фестивала или датума од важности за вас.

Не заборавите:

Ако кажете службама шта мислите о томе како њихове услуге поштују и укључују потребе особа из различитих култура или особа које говоре други језик, оне могу да уведу побољшања. Такође је важно да сво особље и сви корисници услуга поштују различите културе и вероисповести других.

Исход за кориснике 6: Испуњавање потреба најрањивијих корисника

Ви бисте требали да примате висококвалитетне и културно безбедне услуге неге и подршке за старије особе које испуњавају ваше потребе, без обзира на вашу личну, друштвену или економску рањивост.

Ви можете да тражите од службе која вам даје услуге да

- вам помогне и пружи подршку да разумете и размотрите изборе који се тичу палијативне неге – такође да добијете подршку, услуге или додатну негу да би вам се помогло око трауматских или тешких искустава која сте можда имали
- вам помогне да размотрите и планирате вашу негу на крају живота, као и аранжмане у вези са сахраном, уз поштовање ваших културних, духовних и верских жеља
- вам пружи информације о злостављању старијих особа које су преведене на ваш језик и како можете да дођете до помоћи, ако доживљавате такво злостављање
- вам омогући приступ услугама психолога и додатне неге и подршке које ће вам помоћи да изађете на крај са трауматским или тешким периодима у животу, ако их је било.

Не заборавите:

Ако кажете службама какве личне или друге тешкоће имате, оне могу да вам пруже већу помоћ и боље услуге.

Све информације у овој публикацији су тачне у фебруару 2019.