



Australian Government

Department of Health

支持多元文化与语言背景长者的行动 消费者指南

所有长者都应能公平地获得高质量且尊重他们多元文化特征和不同的生活经历的老年护理体系。



老年护理行业委员会多样化小组
(Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group)
2019年2月

支持多元文化与语言背景长者的行动
2019年2月

刊号：12164

知识共享许可——

署名—非商业性使用—禁止演绎 (CC BY-NC-ND)



©2019年由澳大利亚卫生部 (Department of Health) 代表的澳大利亚联邦

本出版物受国际知识共享许可4.0保护 署名—非商业性
使用—禁止演绎, (“许可”) 可从以下网址获得:

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

在使用和分享本出版物之前, 你必须阅读并理解该许可规定

分享

在不限制你在许可的义务的情况下, 你可以以任何媒
介或格式向公众分享本出版物, 但仅限于:

- 你免费公开分享或发布此出版物, 并不将其用于商业用途;
- 你按“原样”公开分享或发布此出版物, 并且你不以任何方
式变更、更改、修饰、增补、改编本出版物的内容
- 你不删除本出版物中的此版权声明;
- 并且你不得以提及卫生部认同你或批准你使用本
出版物作为宣传商品和服务的手段。

限制

许可证可能不会为你提供所需的所有权限。例如, 其他权利 (如宣
传、隐私和道德权利) 可能会限制你使用本出版物内容的方式。

问询

有关本出版物的任何其他用途的问询, 请联系卫生部交流处
(Communication Branch) 经理。邮寄地址: GPO Box 9848,
Canberra ACT 2601, 或电子邮件地址: copyright@health.gov.au

多元文化与语言背景的消费者老年护理院的期待是什么？

所有澳大利亚人都应有权获得优质、包容和文化安全的老年护理服务，以满足他们的个人需求并尊重他们的背景和生活经历。

澳大利亚政府出版了《老年护理多样性框架》（Aged Care Diversity Framework）和一系列行动计划，以帮助老年护理行业更好地满足澳大利亚长者多元文化特征和生活经历带来的需求。该框架和行动计划是进行了广泛的社区问询后制定的。

通过召开社区问询会，我们倾听了来自多元文化与语言（Culturally and Linguistically Diverse，简称 CALD）背景的民众的声音，并记录于此文件中。本文件既希望能帮助 CALD 背景的人们在与老年护理院沟通时表达自己的需求，同时也希望帮助老年护理工作从业者了解 CALD 人们的想法。

消费者的期待¹：做出知情的选择

你应该可轻松获取你能理解并有助于你选择并管控你所获得的护理的老年护理体系和服务的相关信息。

可要求服务提供者

- 向你提供你所获得的护理的简单易懂的信息，并根据你的需要，将其翻译成你的首选语言
- 向你提供《使用口译服务政策》（Use of Interpreter Services Policy），该政策会解释你何时有权获得口译服务、如何获得口译服务以及协助你获得免费口译服务
- 在老年护理机构挂设你所使用语言版本的标志，以帮助你熟悉你的新家
- 在设计表格和信息来源时，咨询你、你的护理人员及/或家人，以确保其简单明了
- 帮助你联系提供支持、信息和宣传的本地社区组织。

请记住：

如果你告诉养老护理院你对他们提供的信息的看法，那么他们可以进行改进。（例如，信息是否清晰且易于理解？是否说明了你想要了解的所有信息？）

消费者的期待2：采用系统方法进行规划和实施

你的服务提供商应协助你积极参与规划和实施满足你需求的老年护理计划。

可要求服务提供商

- 确保你的护理计划能满足你在文化、语言、精神、宗教和社会方面的需求
- 帮助你针对你获得的护理提交反馈和投诉，并解释他们如何使用反馈来改善他们为你提供的护理
- 在评估过程或其他决策过程中帮你安排可信赖的机构或支持人员
- 根据你的文化和语言背景，使用适合你的评估工具
- 分享其战略规划、多元化政策和员工为提供与文化相适应的护理而使用的其他资源
- 分享机构负责人如何确保护理院提供与文化相适应的护理的相关政策、制度
- 让他们解释养老护理院如何衡量、辨别其护理和服务满足多元文化和语言背景的人的需求。

请记住：

如果你告诉养老护理院你需要什么，并对你想要的护理提出建议，那么他们可以做出改进。

消费者的期待3：无障碍护理和支持

无论你居住在澳大利亚哪里——农村、偏远地区和大都市——**你都应该**能获得适应你多元文化特征和生活经验的老年护理服务和支持。

可要求服务提供商

- 提供具体且明确的信息，以了解其提供的文化和语言服务，以及如何提供满足你的文化和语言需求的护理
- 为你与护理院负责人或其他倡导者建立联系，以帮助你获得评估和其他服务
- 以你的首选语言提供有关其服务的信息
- 在院内无相关方面专业服务能力的情况下，提供获得外部专家护理或服务的渠道
- 通过技术和其他方式，例如Skype、Facetime等，帮助你与居住在远方（包括海外）的家人、朋友和社区建立联系
- 协助你与除家庭或老年护理机构以外的当地社区保持联系。

请记住：

无论你居住在哪里，如果你告诉相关机构或养老护理院你在尝试查找和使用老年护理服务时遇到的任何问题，他们就可以进行改进。

消费者的期待4：积极灵活的老年护理体系

你应该体验一个能满足包括新兴群体在内的所有澳大利亚人需求的积极灵活的老年护理系统，也包括日益多元化的老年护理从业者。

可要求服务提供者

- 概述他们如何与消费者协商并使用所了解的信息来确保服务的可获得性和文化适用性
- 与你分享有关文化安全和反歧视的政策——确保员工和其他人不歧视来自不同文化背景的人和说不同语言的人
- 提供将护理你的员工的文化和语言技能的信息
- 分享他们如何招聘能提供与不同文化和语言相适应的护理员工，以及如何奖励和留住这些员工
- 提供有关培训员工文化能力和有效沟通的信息
- 聘请双语和双文化背景的工作人员，以给你提供满足你文化需求的护理和/或提供使用你的首选语言的护理。

请记住：

如果你告诉养老护理院你对他们给不同文化背景的人或使用其他语言的人提供的服务的想法，并且如果你告诉他们何时没有满足你的某些需求，他们就可以进行改进。

消费者的期待5：尊重和包容的服务

你应该能体验以尊重和包容的方式有效满足你、你的家人以及照顾者的需求、特征和生活经历的护理服务。

可要求服务提供商

- 通过以下方式为你提供接触你的文化和语言的机会：
 - 提供你首选语言的图书、杂志和其他材料图书馆
 - 收听或观看澳大利亚特别广播服务公司（SBS）的语言服务、SBS广播和电视频道、YouTube和卫星电视频道以及多种语言电影
 - 提供与文化相适应的膳食
 - 采购反映你文化偏好的艺术品、海报以及其他物品
 - 协助你参与当地社区活动或与你相关的社会团体，尤其是已经有联系的组织
 - 通过如社区访客计划（Community Visitors Scheme）或当地社区团体等寻求可以看望并且用你的首选语言和你交谈的双语志愿者
- 通过你选择的方式帮助你积极参与你信仰的宗教的活动
- 向你提供并解释《宪章护理受益人的权利和责任》（Charter Care Recipients' Rights and Responsibilities）
- 在与你的文化或宗教相关的节日或其他重要日期，安排庆祝活动。

请记住：

如果你告诉养老护理院你对机构如何尊重和满足多元文化和语言背景的人的需求的看法，他们就可以进行改进。对所有相关机构员工和服务使用者来说，尊重彼此不同的文化和宗教很重要。

消费者的期待6：满足最脆弱群体的需求

你应该能体验高质量、文化安全且满足你需求的老年护理服务和支持，无论你的个人、社会或经济脆弱性如何

可要求服务提供者

- 帮助和支持你理解并考虑你对姑息治疗的选择——如果你有过创伤和困难经历，你也可以寻求支持、服务或额外的护理
- 协助你考虑并计划尊重你的文化、精神信仰和宗教愿望的临终护理和葬礼安排
- 为你提供有关虐待老人的信息，并将其翻译成你自己的语言以及如果发生这种情况如何获得帮助
- 提供心理咨询服务和额外护理与支持，帮助你面对你一生中可能遇到的创伤或困难时期的影响。

请记住：

如果你告诉养老护理院你可能遇到的任何个人或困难，他们可以为你提供更好的帮助和服务。

截至2019年2月，本出版物中的所有信息均正确无误