TRADITIONAL CHINESE

Australian Government
Department of Health

支持多元文化和語言背景長者的行動

消費者指南

所有長者都應該可以體驗到優質的長者護理制度，確保有平等機會獲得長者護理服務，而結果公道，這制度並要擁抱他們的多元特性和人生經歷。

長者護理行業委員會多元化小組
(Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group)
2019年2月

支持多元文化和語言背景長者的行動
2019年2月

刊物編號：12164

知識共享許可協議 –

屬性 – 非商業性 – 無衍生(Attribution-NonCommercial-NoDerivatives) CC BY-NC-ND

©2019澳洲聯邦政府，由衛生部代表

本刊物已取得知識共享屬性 – 非商業性 – 無衍生4.0 國際公共許可證（「許可證」），可於以下連結瀏覽：

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

在使用和分享本刊物前，您必須先閱覽並理解此許可證的內容。

分享

在不限制您履行此許可證所規定責任的情況下，您可以用任何媒介或格式向公眾分享和發佈本刊物，但只限於：

- 您免費公開發佈本刊物，且不將其用於商業目的;
- 您按原樣公開分享或發佈本刊物，不可以任何方式更改、變動、修改或重新排列本刊物的內容;
- 不可刪除本刊物的版權聲明; 以及
- 不可明示或暗示衛生部推薦您或接納您使用本刊物以推廣您的商品和服務。

限制

此許可證未必能提供您需要的所有權限，例如，其他權利（如宣傳、隱私和道德權）可能會限制您如何使用本刊物的內容。

查詢

有關本刊物用於任何其他用途的查詢，請致電衛生部通訊科經理，地址GPO Box 9848, Canberra ACT 2601，或電郵copyright@health.gov.au

多元文化和語言背景的消費者希望從長者護理服務供應商得到什麼?

在澳洲，每個人都有權獲得滿足個人需要並尊重其背景和人生經歷的優質和包容的長者護理服務，並在安全的文化環境內享用長者護理服務。

澳洲政府公佈了《長者護理多元化框架》(Aged Care Diversity Framework)和一系列行動計劃，以幫助長者護理行業更能迎合澳洲長者的多元特性和人生經歷。此框架和行動計劃經廣泛社區諮詢後制定。

本文件總結了這些社區諮詢中多元文化和語言背景(CALD)人士的聲音，旨在幫助CALD背景人士在與長者護理服務供應商交流時表達他們的需求，同時作為長者護理工作人員的資源，幫助他們理解CALD人士的觀點。

為消費者提供的結果1：做出明智選擇

您應該可以輕易取得長者護理制度和服務的相關資訊，這些資訊應該易於理解，且有助您作出選擇和控制您所得的服務。

您可以要求服務供應商

- 提供有關長者護理服務的簡單易懂資料，並在有需要時翻譯成您所選的語言
- 為您提供《口譯服務使用政策》(Use of Interpreter Services Policy)，解釋您何時有權獲得口譯服務、如何獲得口譯服務，以及在可能的情況下協助您取得免費口譯服務
- 在護老院中設立中文標誌，以助您儘快熟悉新的家居
- 在設計表格和資訊資源時，諮詢您、您的護理人員和/或家人，以確保這些文件簡單易懂
- 幫助您找到可提供支援、資料和倡導服務的本地社區組織。

請謹記：

若您能告訴服務供應商您對他們所提供的資料的看法，他們才可以作出改善。（例如，他們的資訊清晰易懂嗎？有沒有所有您想知道的資料？）

為消費者提供的結果2：在規劃和執行方面採用有系統的方法

在規劃和執行可以滿足您需要的長者護理制度時，***您的服務供應商應該***助您成為積極的夥伴。

您可以要求服務供應商

- 確保您的護理計劃考慮到您的文化、語言、精神、宗教和社交需要
- 就您所得的護理服務，幫助您提出意見和作出投訴，並向您解釋他們如何使用您的回應以改善其護理服務
- 在評估過程或其他決策過程中，幫助您找到可信任的實體或支持者
- 使用適合及容納您的文化和語言背景的評估工具
- 分享其策略計劃、多元化政策和其他資源，讓員工使用以幫助他們提供適合您的文化的護理服務
- 分享如何令機構管理者負責的資料，確保為您提供適合您的文化的護理服務，例如:
- 要求他們解釋有什麼衡量標準以及如何知道其護理服務是否滿足不同文化或語言背景人士的需要。

請謹記:

若您能告訴服務供應商您有什麼需要，並就您想要的護理服務提出建議，他們就可以作出改善。

為消費者提供的結果3：易於取得的護理和支援

不管您居於何處——鄉郊、偏遠地區或大都市——***您都***應該可以取得適合您多元特徵和人生經歷的長者護理服務和支持。

您可以要求服務供應商

- 提供具體而明確的資料解釋其多元文化和語言服務，以及他們將如何提供滿足您的文化和語言需要的護理服務
- 將您與系統導向員或其他倡導服務者聯繫，助您獲得評估和其他服務
- 以您所選的語言提供有關其服務的資料
- 若他們不能提供某些專門護理或服務，他們應助您取得外部專家護理或服務
- 通過科技和其他方式如Skype、Facetime等，幫助您與住在遠方（包括海外）的家人、朋友和社區保持聯繫。
- 協助您與居所外或長者護理機構以外的當地社區保持聯繫。

請謹記：

不管您居於何處，若您能告訴當局或供應商在您嘗試查找和使用長者護理服務時所遇到的問題，他們才可以作出改善。

為消費者提供的結果4：積極靈活的長者護理制度

您應該體驗到積極、靈活並能照顧所有澳洲人需要的長者護理制度，所有澳洲人包括新興團體，也包括日益多元化的長者護理工作人員。

您可以要求服務供應商

- 概述他們如何諮詢消費者，並使用所得的資料來確保其服務易於取得並且適合多元文化
- 與您分享其文化安全和反歧視的政策——確保員工和其他人不會歧視來自不同文化或語言背景的人
- 提供資料，讓您知道為您服務的工作人員有什麼文化和語言技能
- 與您分享他們如何招聘、獎勵和留住那些具有技能為多元文化和語言背景人士提供適當護理的員工
- 提供資料，讓您知道他們為員工提供什麼文化能力和有效溝通的培訓
- 聘用雙語和雙文化員工，為您提供可以滿足您的文化需要的護理服務，和/或使用您所選的語言。

請謹記：

就其如何為來自不同文化背景或使用其他語言的人提供服務，若您能告訴服務供應商您有什麼想法，此外若您有什麼需要未滿足時告訴他們，他們才可以作出改進。

為消費者提供的結果5：尊重和包容的服務

您應該體驗到以尊重和包容的方式提供能有效滿足您的需要、特徵和生活經歷的服務，您的家人和照顧者也應該可以體驗到此等服務。

您可以要求服務供應商

- 通過以下方式，為您提供讓您接觸您的文化和語言的機會：
  - 提供您所選語言的圖書、雜誌和其他材料
  - 使用SBS的In Language（其他語言）服務、SBS廣播和電視頻道、YouTube和衛星電視頻道以及其他語言電影
  - 提供適合您文化的饍食
  - 採購您喜歡的藝術品、海報和其他物品
  - 協助您參與當地社區活動或社交團體，特別是您已經有連繫的團體
  - 通過社區探訪計劃或當地社區團體等尋找雙語義工，他們可以探訪您，用您的語言和您交談
- 協助您以您想要的方式積極參與您的宗教活動
- 向您解釋在《接受護理人士的權利和責任憲章》(Charter Care Recipients' Rights and Responsibilities) 下您有什麼權利
- 安排活動來慶祝您的文化或宗教節日或其他對您重要的日子。

請謹記：

就服務供應商的服務如何尊重並迎合來自不同文化或語言人士的需要，您若可以告訴他們您的想法，他們才可以作出改進。這對所有員工和使用這些服務的人士非常重要，他們都應該尊重彼此不同的文化和宗教信仰。

為消費者提供的結果6：滿足最弱勢群體的需要

不管您在個人、社會或經濟方面是否處於弱勢， ***您都應該體驗到***可以滿足您需要的優質和文化安全的長者護理服務和支持。

您可以要求服務供應商

- 幫助您、支持您理解和考慮紓緩治療選項——此外若您曾經歷任何創傷或困難，助您取得支援、服務或額外的護理
- 協助您考慮和計劃尊重您的文化、精神和宗教願望的臨終護理和葬禮安排
- 為您提供翻譯成中文的有關虐待老人的資料，以及讓您知道若發生這種情況，您如何能獲得幫助
- 提供心理服務和額外的護理和支持，幫助您應對生命中的創傷或困難時期對您所造成的影響。

請謹記：

若您告訴服務供應商您的私人或其他困難，他們可以給您更佳的幫助和服務。

本刊物中所有資料於2019年2月均正確無誤

12164 2019年2月