



Australian Government

Department of Health

Các Hành động để trợ giúp người cao niên gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng

Tài liệu hướng dẫn dành cho khách hàng

Tất cả những người cao niên trải nghiệm hệ thống chăm sóc người cao niên chất lượng cao, bảo đảm quyền được sử dụng và có kết quả công bằng và tận hưởng các đặc điểm và trải nghiệm sống đa dạng của họ.



Tiểu nhóm Ủy ban Đa dạng Lĩnh vực Chăm sóc Người cao niên
Tháng 2 năm 2019

Các Hành động để trợ giúp người cao niên gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng
Tháng 2 năm 2019

Số ấn phẩm: 12164

Giấy phép Creative Commons –
Attribution-NonCommercial-NoDerivatives CC BY-NC-ND



© 2019 Liên bang Úc, đại diện bởi Bộ Y tế

Ấn phẩm này được cấp phép theo Creative Commons Attribution-NonCommercial-No Derivatives 4.0 International Public License ("Giấy phép") có sẵn tại:

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

Quý vị phải đọc và hiểu Giấy phép trước khi sử dụng và chia sẻ ấn phẩm này.

Chia sẻ

Không giới hạn nghĩa vụ của quý vị theo Giấy phép này, quý vị có thể chia sẻ và cung cấp ấn phẩm này cho công chúng bằng bất kỳ phương tiện hoặc định dạng nào, nhưng chỉ khi:

- quý vị chia sẻ hoặc công bố ấn phẩm này miễn phí và không sử dụng cho mục đích thương mại;
- quý vị chia sẻ hoặc công bố ấn phẩm này 'NGUYỄN BẢN' và quý vị không sửa đổi, thay đổi, chỉnh sửa, điều chỉnh hoặc sắp xếp lại nội dung ấn phẩm theo bất kỳ cách nào;
- quý vị không xóa phần thông báo bản quyền trong ấn phẩm này; và
- quý vị không gợi ý rằng Bộ Y tế ủng hộ quý vị hoặc việc quý vị sử dụng ấn phẩm này như là phương tiện để quảng bá hàng hóa và dịch vụ của quý vị.

Hạn chế

Giấy phép này có thể không cho quý vị có tất cả các quyền cần thiết cho mục đích sử dụng của quý vị. Ví dụ: các quyền khác (như công khai, quyền riêng tư và quyền đạo đức) có thể giới hạn cách quý vị sử dụng thông tin trong ấn phẩm này.

Mọi thắc mắc

Các câu hỏi liên quan đến bất kỳ việc sử dụng nào khác của ấn phẩm này nên được gửi đến Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra ACT 2601 hoặc gửi email về copyright@health.gov.au

Khách hàng gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng kỳ vọng những gì từ các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên?

Mọi người ở Úc đều có quyền được sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên chất lượng, không phân biệt và an toàn về văn hóa, phục vụ đúng nhu cầu cá nhân của họ và tôn trọng nguồn gốc và trải nghiệm sống của họ.

Chính phủ Úc đã công bố Khuôn khổ Đa dạng Chăm sóc Người cao niên và các kế hoạch hành động nhằm giúp lĩnh vực chăm sóc người cao niên phục vụ tốt hơn cho các đặc điểm đa dạng và trải nghiệm sống của người Úc cao niên. Khuôn khổ này và các kế hoạch hành động đã được soạn thảo sau khi đã tham khảo ý kiến cộng đồng rộng rãi.

Tài liệu này ghi lại tiếng nói của người gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng (CALD-Culturally and Linguistically Diverse) được thể hiện thông qua các cuộc tham khảo ý kiến. Mục đích là để trợ giúp người gốc CALD bày tỏ nhu cầu của họ khi nói chuyện với các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên và đồng thời là tài liệu để trợ giúp người làm việc trong lĩnh vực chăm sóc người cao niên hiểu được quan điểm của người CALD.

Kết quả cho Khách hàng 1: Lựa chọn sáng suốt

Quý vị nên có thông tin dễ đọc về hệ thống và dịch vụ chăm sóc người cao niên mà quý vị hiểu và thấy hữu ích để lựa chọn và chủ động đối với dịch vụ chăm sóc mình nhận được.

Quý vị có thể yêu cầu Cơ sở cung cấp dịch vụ

- Cung cấp cho quý vị thông tin đơn giản, dễ hiểu về dịch vụ chăm sóc của quý vị, được dịch sang ngôn ngữ quý vị thông thạo khi cần
- Cung cấp cho quý vị Chính sách Sử dụng Dịch vụ Thông dịch viên, giải thích khi nào quý vị có quyền có thông dịch viên, cách tìm thông dịch viên và trợ giúp quý vị có thông dịch miễn phí nếu có sẵn
- Yết thị các bảng hiệu trong các nơi chăm sóc người cao niên bằng ngôn ngữ của quý vị để giúp quý vị biết đường đi lối bước tại chỗ ở mới
- Tham khảo ý kiến của quý vị, người chăm sóc và/hoặc gia đình của quý vị về thiết kế mẫu đơn và tài liệu thông tin để bảo đảm rằng chúng đơn giản và rõ ràng
- Giúp quý vị tìm các tổ chức cộng đồng địa phương có thể trợ giúp, cung cấp thông tin và bênh vực.

Xin nhớ:

Nếu quý vị cho các cơ sở cung cấp dịch vụ biết quý vị nghi ngờ về thông tin họ cung cấp, họ có thể cải thiện. (Ví dụ, thông tin có rõ ràng và dễ hiểu hay không? Thông tin đó có cho quý vị biết mọi thứ quý vị muốn biết hay không?)

Kết quả cho Khách hàng 2: Áp dụng các phương pháp có tính hệ thống để lập kế hoạch và thực hiện

Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị nên trợ giúp quý vị trở thành đối tác tích cực trong việc lập kế hoạch và thực hiện hệ thống chăm sóc người cao niên để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Cơ sở cung cấp dịch vụ

- Bảo đảm bao gồm nhu cầu về văn hóa, ngôn ngữ, tâm linh, tôn giáo và xã hội trong kế hoạch chăm sóc của quý vị
- Giúp quý vị đóng góp ý kiến và khiếu nại về dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được và giải thích cách họ sử dụng ý kiến đóng góp như thế nào để cải thiện dịch vụ chăm sóc họ cung cấp cho quý vị
- Trợ giúp quý vị có thực thể hoặc người trợ giúp đáng tin cậy trong tiến trình đánh giá hoặc các tiến trình đưa ra quyết định khác
- Sử dụng các công cụ đánh giá phù hợp và xem xét nguồn gốc văn hóa và ngôn ngữ của quý vị
- Chia sẻ kế hoạch then chốt, chính sách đa dạng và các nguồn lực khác được nhân viên sử dụng để giúp họ cung cấp dịch vụ chăm sóc phù hợp về văn hóa
- Chia sẻ thông tin về cách các nhân viên quản lý trong tổ chức chịu trách nhiệm để việc bảo đảm cung cấp dịch vụ chăm sóc phù hợp về mặt văn hóa, ví dụ,
- Yêu cầu họ giải thích cách họ đo lường và có thể biết liệu dịch vụ chăm sóc và dịch vụ của họ có đáp ứng nhu cầu của người gốc văn hóa khác nhau hay người nói ngôn ngữ khác hay không.

Xin nhớ:

Nếu quý vị cho các cơ sở cung cấp dịch vụ biết quý vị cần những gì và gợi ý về dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn, họ có thể cải thiện.

Kết quả cho Khách hàng 3: Việc chăm sóc và trợ giúp có thể sử dụng được

Bất kể quý vị cư ngụ ở đâu - ở vùng nông thôn, vùng xa, tỉnh lỵ và đô thị Úc - **quý vị nên có** quyền được sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên và trợ giúp phù hợp với đặc điểm đa dạng và trải nghiệm sống của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Cơ sở cung cấp dịch vụ

- Cung cấp thông tin cụ thể và rõ ràng về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ được cung cấp bởi dịch vụ đó và cách thức cung cấp dịch vụ chăm sóc có cân nhắc nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ của quý vị
- Liên kết quý vị với người hướng dẫn quý vị sử dụng hệ thống hoặc những người bên vực khác để trợ giúp quý vị được thẩm định và sử dụng các dịch vụ khác
- Cung cấp thông tin về dịch vụ của họ bằng ngôn ngữ quý vị thông thạo
- Tạo điều kiện sử dụng dịch vụ hoặc dịch vụ chăm sóc chuyên ngành bên ngoài nếu họ không thể cung cấp
- Kết nối quý vị với gia đình, bạn bè và cộng đồng sống ở xa, kể cả ở nước ngoài, bằng công nghệ và các phương tiện khác, ví dụ như Skype, Facetime, v.v.
- Trợ giúp quý vị duy trì liên lạc với cộng đồng địa phương bên ngoài nhà ở hoặc nơi chăm sóc người cao niên.

Xin nhớ:

Bất kể quý vị cư ngụ ở đâu, nếu quý vị cho chính phủ hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ biết về bất kỳ vấn đề nào quý vị gặp phải khi quý vị tìm cách tìm hiểu và sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên, họ có thể cải thiện.

Kết quả cho Khách hàng 4: Hệ thống chăm sóc người cao niên chủ động và linh hoạt

Quý vị nên trải nghiệm hệ thống chăm sóc người cao niên chủ động và linh hoạt, đáp ứng nhu cầu của tất cả người Úc bao gồm các cộng đồng mới và đáng lo ngại, bao gồm lực lượng lao động chăm sóc người cao niên ngày càng đa dạng.

Quý vị có thể yêu cầu Cơ sở cung cấp dịch vụ

- Phác thảo cách họ tham khảo ý kiến với khách hàng và sử dụng thông tin nhận được để bảo đảm rằng các dịch vụ của họ là có thể sử dụng được và phù hợp về mặt văn hóa
- Chia sẻ với quý vị các chính sách của họ về an toàn về mặt văn hóa và chống phân biệt đối xử – để bảo đảm nhân viên và những người khác không phân biệt đối xử với người gốc văn hóa khác nhau hoặc người nói ngôn ngữ khác nhau
- Cung cấp thông tin về các kỹ năng văn hóa và ngôn ngữ của nhân viên sẽ chăm sóc cho quý vị
- Chia sẻ thông tin về cách họ tuyển dụng, khen thưởng và duy trì nhân viên có các kỹ năng cần thiết để cung cấp dịch vụ chăm sóc phù hợp về mặt văn hóa và ngôn ngữ
- Cung cấp thông tin cho quý vị về việc đào tạo nhân viên về năng lực văn hóa và giao tiếp hiệu quả
- Sử dụng nhân viên song ngữ và song văn hóa, những người có thể chăm sóc quý vị theo đúng nhu cầu văn hóa của quý vị và/hoặc nói bằng ngôn ngữ quý vị thông thạo.

Xin nhớ:

Nếu quý vị cho các cơ sở cung cấp dịch vụ biết quý vị nghĩ như thế nào về cách họ cung cấp dịch vụ cho người gốc văn hóa khác nhau hoặc người nói ngôn ngữ khác nhau và nếu quý vị cho họ biết khi một số nhu cầu của quý vị không được đáp ứng, họ có thể cải thiện.

Kết quả cho Khách hàng 5: Các dịch vụ tôn trọng và không phân biệt

Quý vị nên trải nghiệm các dịch vụ đáp ứng hiệu quả nhu cầu, đặc điểm và trải nghiệm sống của quý vị, và của những người trong gia đình và người chăm sóc của quý vị, một cách tôn trọng và không phân biệt.

Quý vị có thể yêu cầu Cơ sở cung cấp dịch vụ

- Tạo cơ hội cho quý vị kết nối với nền văn hóa và ngôn ngữ của quý vị bằng cách:
 - Có thư viện sách, tạp chí và các tài liệu khác bằng ngôn ngữ quý vị thông thạo
 - Sử dụng dịch vụ In Language của SBS, các đài phát thanh và đài truyền hình SBS, YouTube và các đài truyền hình vệ tinh và phim ảnh bằng ngôn ngữ khác nhau
 - Cung cấp các bữa ăn phù hợp về mặt văn hóa
 - Tìm nguồn cung ứng tác phẩm nghệ thuật và áp phích và các mặt hàng khác phản ánh ý thích của quý vị
 - Tạo điều kiện để quý vị tham gia các sự kiện cộng đồng địa phương hoặc các nhóm xã hội có liên quan đến quý vị, đặc biệt là khi quý vị có sẵn mối liên kết
 - Tìm thiện nguyện viên song ngữ, ví dụ, qua Chương trình Khách Cộng đồng Tới Thăm hoặc các nhóm cộng đồng địa phương, những người có thể tới thăm quý vị và nói chuyện với quý vị bằng ngôn ngữ quý vị thông thạo
- Trợ giúp quý vị tích cực sinh hoạt về mặt tôn giáo của quý vị theo những cách quý vị chọn
- Cho quý vị biết và giải thích các quyền hạn của quý vị theo Bản Điều lệ Quyền hạn và Trách nhiệm của Người Sử dụng Dịch vụ Chăm sóc
- Sắp xếp các hoạt động để kỷ niệm các lễ hội văn hóa hoặc tôn giáo hoặc các ngày quan trọng liên quan đến quý vị.

Xin nhớ:

Nếu quý vị cho các cơ sở cung cấp dịch vụ biết quý vị nghĩ như thế nào về cách dịch vụ của họ tôn trọng và bao gồm nhu cầu của người gốc văn hóa khác nhau hoặc người nói ngôn ngữ khác nhau, họ có thể cải thiện. Điều cũng quan trọng không kém đối với tất cả nhân viên cùng người sử dụng các dịch vụ là biết tôn trọng các nền văn hóa và tôn giáo của nhau.

Kết quả cho Khách hàng 6: Đáp ứng nhu cầu của người dễ bị thiệt thòi nhất

Quý vị nên trải nghiệm các dịch vụ và các trợ giúp chăm sóc người cao niên chất lượng cao và an toàn về mặt văn hóa, đáp ứng nhu cầu của quý vị bất kể các mặt yếu cá nhân, xã hội hoặc kinh tế của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Cơ sở cung cấp dịch vụ

- Giúp đỡ và trợ giúp để quý vị hiểu và cân nhắc các lựa chọn của mình về chăm sóc bệnh nhân nan y (giảm nhẹ) – và được trợ giúp, sử dụng dịch vụ hoặc được chăm sóc bổ sung để giúp quý vị với bất kỳ trải nghiệm đau thương hoặc khó khăn nào quý vị có thể trải qua
- Trợ giúp quý vị xem xét và lập kế hoạch cho việc chăm sóc cuối đời và sắp xếp tang lễ tôn trọng ý nguyện về văn hóa, tâm linh và tôn giáo của quý vị
- Cung cấp cho quý vị thông tin về vấn đề ngược đãi người cao niên, được dịch sang ngôn ngữ của quý vị và cách sử dụng dịch vụ trợ giúp nếu điều này xảy ra với quý vị
- Tạo điều kiện để quý vị được sử dụng các dịch vụ tâm lý học và chăm sóc và trợ giúp bổ sung để giúp quý vị đối phó với tác động của các giai đoạn đau thương hoặc khó khăn mà quý vị có thể đã trải qua trong đời.

Xin nhớ:

Nếu quý vị cho các cơ sở cung cấp dịch vụ biết về bất kỳ khó khăn cá nhân hoặc khó khăn nào khác mà quý vị có thể gặp phải, họ có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ và trợ giúp quý vị tốt hơn.

Tất cả thông tin trong ấn phẩm này là chính xác vào tháng 2 năm 2019