



Australian Government

Department of Health

다양한 문화, 언어적 배경의 노인들을 지원하기 위한 지침

고객 안내서

모든 노인들이 동등한 이용 권한과 결과를
가질 수 있도록 그들의 다양한 특성 및 인생
경험을 포용하는 수준 높은 노인 복지 시스템을
경험합니다.



노인 복지 부문 위원회 다양성 하위 집단
(Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group)
2019년 2월

다양한 문화, 언어적 배경의 노인들을 지원하기 위한 지침
2019년 2월

간행물 번호: 12164

크리에이티브 커먼즈 라이선스: 저작자명시-
상업적사용불가-수정금지 CC BY-NC-ND



© 2019 보건부를 통해 대표되는 호주 연방

본 간행물은 아래 사이트에서 열람 가능한 크리에이티브
커먼즈: 저작자명시-상업적사용불가-수정금지 4.0 국제 공용
라이선스 (이하 "라이선스")에 따라 인가됩니다.

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

본 간행물을 이용 및 공유하기 전에 반드시 라이선스를 읽고 숙지해야 합니다.

공유

다음과 같은 경우에 한 하여, 본 라이선스로 인한 의무사항 제한 없이, 본
간행물을 어떤 매체나 형태로든 공유하고 일반 대중에게 공개할 수 있습니다.

- 본 간행물을 공유하거나 공개적으로 무료 이용하게
하되 상업적인 목적으로 사용하지 않는 경우,
- 본 간행물을 공유하거나 공개적으로 '있는 그대로' 이용하게
하되 본 간행물의 내용을 어떠한 방식으로든 바꾸거나,
변경하거나, 수정하거나, 고치거나 개정하지 않는 경우,
- 본 간행물에 들어있는 본 저작권 공지를 삭제하지 않는 경우, 그리고
- 보건부에서 귀하를 보증한다고 암시하지 않는 경우, 또는 상품이나
서비스를 홍보하기 위한 수단으로서 본 간행물을 이용하지 않는 경우.

제한사항

본 라이선스가 귀하가 의도하는 용도에 필요한 모든 허가를 제공하지는 않을
수도 있습니다. 예를 들어 기타 권리들(예: 홍보, 개인정보보호 및 저작권권)
로 인해 본 간행물에 들어있는 자료의 이용 방법이 제한될 수도 있습니다.

문의

본 간행물의 기타 사용에 관한 문의는 우편주소: Branch Manager,
Communication Branch, Department of Health, GPO Box 9848, Canberra
ACT 2601로 우송하거나, copyright@health.gov.au로 이메일을 보내십시오.

문화, 언어적으로 다양한 배경의 고객들이 노인 복지 기관에 원하는 점은 무엇인가?

호주에 있는 모든 사람은 자신들의 개별적 욕구와 각자의 배경 및 인생 경험을 존중하는, 통합적이고 문화적으로 안전한 양질의 노인 복지 서비스를 이용할 권리가 있습니다.

호주 정부는 노인 복지 부문을 지원하여 호주 노인들의 다양한 특성 및 인생 경험에 더 잘 부합하는 서비스를 제공하고자 노인 복지 다양성 체계 및 행동 계획 시리즈를 간행했습니다. 이 체계 및 행동 계획은 광범위한 지역사회 협의회를 거쳐 개발되었습니다.

본 문서는 그 협의회를 통해 표출되었던 문화적, 언어적으로 다양한 (CALD) 배경 출신자들의 목소리를 담고 있습니다. 본 문서의 목적은 다양한 문화 및 언어적 배경 출신자들이 노인 복지 기관과 대화할 때 자신의 필요사항을 표현하도록 돕고, 또한 노인 복지 산업 근로자들이 다양한 문화 및 언어적 배경 출신자들의 관점을 이해하도록 지원하는 자료로서 사용되는 것입니다.

고객을 위한 성과 1: 정보에 기초한 선택

여러분은 노인 복지 시스템 및 서비스에 관하여 이용하기 쉬운 정보를 **갖고 있어야 합니다**. 그 정보들은 여러분이 이해할 수 있어야 하고 여러분이 받는 복지에 대한 선택권을 행사하고 관리하는 데에 유용해야 합니다.

기관에 다음 사항을 요청할 수 있습니다

- 여러분의 복지사항에 관하여 단순하고 이해할 수 있는 정보 제공, 필요한 경우 여러분이 선호하는 언어로 번역된 정보
- 언제 통역사를 이용할 자격이 되는지, 이용 가능한 경우 어떻게 통역사를 불러 무료 통역 지원으로 도움을 받을 수 있는지 설명해주는 '통역사 서비스 이용 방침' 제공
- 노인 복지 시설 내에 새로운 집에서 길을 찾는데 도움이 되는 여러분의 언어로 된 표지판 게시
- 양식지 및 정보 자료의 디자인이 단순하고 명확할 수 있도록, 여러분과 보호자 및 / 또는 가족과 협의
- 지원, 정보 및 변호를 제공할 수 있는 지역사회 기관에 갈 수 있도록 지원.

주지사항:

복지 기관으로부터 제공받는 정보에 관한 여러분의 생각을 기관에 알리면, 기관이 개선될 수 있습니다. (예: 정보가 명확하며 이해하기 쉽나요? 정보가 여러분이 알고 싶어하는 것을 모두 알려주나요?)

고객을 위한 성과 2: 계획 및 이행에 대한 체계적 접근법 채택

복지 기관은 여러분의 요구사항 충족을 위해, 노인 복지 시스템의 계획 및 이행에 있어 여러분이 능동적 파트너가 될 수 있도록 **지원해야 합니다**.

복지 기관에 다음 사항을 요청할 수 있습니다

- 케어 플랜에 여러분의 문화적, 언어적, 정신적, 종교적, 사회적 필요사항이 확실히 포함되도록 함
- 제공되는 복지 서비스에 대하여 여러분이 피드백 및 불만사항을 제공하도록 지원하고, 기관이 피드백을 활용하여 제공하는 복지를 개선하는 방법 설명
- 평가 과정 또는 기타 의사결정 과정에 여러분이 믿을 만한 기관이나 후원자를 갖도록 지원
- 여러분의 문화적, 언어적 배경을 수용하고 고려하는 평가 도구 사용
- 직원들이 문화적으로 적절한 복지 서비스 제공을 위해 사용하는 전략적 계획, 다양성 방침 및 기타 자료를 여러분과 공유
- 해당 기관의 매니저들이 문화적으로 적절한 복지 서비스가 제공되도록 책임지는 방법에 대한 정보 공유, 예를 들어,
- 복지 및 서비스가 출신 문화나 사용 언어가 다른 이들의 필요사항을 충족하는지 여부를 그들이 어떻게 파악하고 판단하는지 설명하도록 요청.

주지사항:

기관에 여러분이 필요로 하는 것을 알리고 여러분이 원하는 복지사항에 대해 제안하면, 기관이 개선될 수 있습니다.

고객을 위한 성과 3: 이용 가능한 복지서비스 및 지원

여러분이 어디에 거주하든 (농촌, 벽지, 지방, 혹은 대도시의 호주인이든 상관없이), **여러분은** 자신의 다양한 특성 및 인생 경험에 맞는 노인 복지 서비스 및 지원을 **이용할 수 있어야 합니다.**

기관에 다음 사항을 요청할 수 있습니다

- 서비스 기관에서 제공되는 문화적, 언어적 서비스에 대한 구체적이고 명확한 정보와 해당 기관이 여러분의 문화적, 언어적 필요사항에 부합하는 복지서비스를 어떻게 제공할 것인지에 관한 정보 제공
- 평가 및 기타 서비스에 접속하는데 도움이 되는 시스템 검색엔진 또는 기타 변호인 사이트와 여러분을 연결
- 여러분이 선호하는 언어로 해당 기관의 서비스에 대한 정보 제공
- 해당 기관이 특정 능력을 구비하지 않은 경우 외부의 전문 복지 또는 서비스를 이용할 수 있도록 배려
- 해외를 포함하여 멀리 떨어져 살고 있는 가족과 친구, 지역사회와 여러분을 연결, 예를 들어 스카이프, 페이스타임 등과 같은 테크놀로지 및 기타 수단을 통해
- 여러분이 주택 또는 노인 복지 시설 외부의 지역사회와 연락을 유지하도록 지원.

주지사항:

여러분이 어디에 거주하든, 노인 복지 서비스를 찾아 이용하려고 알아보던 중에 겪었던 문제를 정부기관이나 케어 기관에 알리면, 그들이 개선될 수 있습니다.

고객을 위한 성과 4: 선제적이고 유연한 노인 케어 시스템

여러분은 모든 호주인들의 필요사항에 부응하는 선제적이고 유연한 노인 복지 시스템을 **받아야 합니다**. 여기에는 새롭게 부상하는 지역사회와, 점점 다양해지는 노인 복지 인력이 포함됩니다.

기관에 다음 사항을 요청할 수 있습니다

- 그들이 어떤 방식으로 고객들과 상담하며, 고객으로 부터 받은 정보를 이용하여 용이하고 문화적으로 적절한 서비스를 갖출 수 있도록 하는 지 여부를 간략하게 설명하도록 요청
- 문화적 안전 및 차별 방지에 관한 방침을 여러분과 공유, 즉 직원 및 타인이 다른 문화 출신자나 다른 언어 사용자를 차별하지 못하게 함
- 여러분을 돌볼 직원들의 문화 및 언어적 능력에 관한 정보 제공
- 문화적, 언어적으로 적절한 복지를 제공하는데 필요한 능력을 갖춘 직원들을 채용, 보상하고, 유지하는 방법에 관한 정보 공유
- 문화적 역량 및 효과적 의사소통에 관한 직원 교육에 대하여 여러분에게 정보 제공
- 여러분의 문화적 필요사항 및/또는 선호하는 언어 사용을 충족하면서 복지를 제공할 수 있는 이중언어 및 다문화 직원 고용.

주지사항:

기관이 다른 문화 또는 다른 언어 사용자에게 서비스를 제공하는 방법에 관한 여러분의 생각과, 언제 여러분의 필요사항이 충족되지 않는지를 그들에게 알려주면, 그들이 개선될 수 있습니다.

고객을 위한 성과 5: 존중하며 포용하는 서비스

존중하며 포용하는 방식으로, 여러분 개개인의 (또한 여러분 가족 및 보호자의) 욕구와 특성, 인생 경험을 효과적으로 충족시키는 서비스를 **받아야 합니다**.

기관에 다음 사항을 요청할 수 있습니다

- 아래의 방법을 통하여 여러분의 문화 및 언어에 연결되는 기회 제공:
 - 여러분이 선호하는 언어로 쓰인 책, 잡지 및 기타 자료를 가진 도서관 이용 가능
 - SBS의 인 랭귀지(In Language) 서비스, SBS 라디오 및 텔레비전 채널, 유튜브 및 위성 텔레비전 채널, 그리고 인 랭귀지 영화 이용
 - 문화적으로 적절한 식사 제공
 - 여러분의 기호를 반영하는 미술품과 포스터 및 기타 아이템 구비
 - 특히 여러분과 기존의 연결고리가 있고 여러분에게 의미 있는 지역사회 행사나 친목 그룹에 용이하게 참여하도록 지원
 - 이중언어 사용 자원봉사자 모집, 예를 들어 지역사회 방문자 제도 또는 지역사회 그룹을 통하여, 여러분을 방문하고 선호하는 언어로 대화할 수 있는 자원봉사자
- 여러분이 선택하는 방식으로 종교에 활동적이 되도록 지원
- '복지 수혜자의 권리 및 의무 헌장'에 따른 여러분의 권리 제공 및 설명
- 문화적 또는 종교적 축제, 혹은 여러분과 관련된 중요한 날을 기리는 활동 준비.

주지사항:

기관의 서비스가 다른 문화 또는 다른 언어 사용자의 필요사항을 존중하고 포용하는 방법에 대한 여러분의 생각을 기관에 알려주면, 그들이 개선될 수 있습니다. 또한 중요한 것은 모든 직원과 서비스를 이용하는 사람들이 타인의 다른 문화와 종교를 존중하는 것입니다.

고객을 위한 성과 6: 가장 취약한 사람들의 필요사항 충족

여러분은 개인적, 사회적 또는 경제적 취약성과 상관없이 여러분의 필요사항을 충족하는 수준 높고 문화적으로 안전한 노인 복지 서비스 및 지원을 **받아야 합니다**.

기관에 다음 사항을 요청할 수 있습니다

- 통증 완화 치료에 대한 여러분의 이해 증진 지원 및 여러분의 선택 고려, 또한 여러분이 겪었을 수도 있는 트라우마나 힘든 경험에 도움이 되는 지원이나 서비스, 추가적 케어 확보
- 여러분의 문화적, 정신적, 종교적 희망사항을 존중하는 임종 및 장례 준비에 대한 고려와 계획 수립 지원
- 노인 학대에 대하여 여러분의 언어로 번역된 정보 제공 및 그 정보가 여러분에게 도움이 되는 경우 지원을 받을 수 있는 방법에 관한 정보 제공
- 여러분이 인생에서 겪었을 수도 있는 트라우마 또는 힘든 기간의 영향을 관리하는데 도움이 되는 심리학적 서비스와 추가적 케어 및 지원을 이용할 수 있는 방법 제공.

주지사항:

여러분에게 있을 수 있는 개인적인 어려움 또는 기타 어려움을 기관에 알리면, 그들이 여러분에게 더 나은 도움 및 서비스를 제공할 수 있습니다.

본 간행물의 모든 정보는 2019년 2월을 기준으로 정확합니다