



Australian Government

Department of Health

# Działania wspierające seniorów z różnorodnych środowisk kulturowych i językowych

## Przewodnik dla klientów

*Wszyscy seniorzy mają prawo do swobodnego dostępu do wysokiej jakości systemu opieki nad osobami starszymi, który godnie wypełnia ich oczekiwania oraz respektuje różnice i doświadczenia życiowe.*



Podzespół ds. Różnorodności Kulturowej w Komisji  
Sektora Opieki nad Osobami Starszymi

Luty 2019 r.

Działania wspierające seniorów z różnorodnych środowisk kulturowych i językowych  
Luty 2019 r.

Numer publikacji: 12164

Licencja Creative Commons - Uznanie autorstwa-Wykorzystanie  
niekomercyjne-Bez utworów zależnych CC BY-NC-ND



© 2019 Związek Australijski reprezentowany przez Ministerstwo Zdrowia

Publikacja udostępniona na licencji Creative Commons - Uznanie autorstwa-  
Wykorzystanie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 4.0 Licencja Publiczna  
Międzynarodowa (dalej: licencja) dostępnej na stronie internetowej:

[creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode).

Przed wykorzystaniem i dalszym rozpowszechnianiem tej publikacji  
użytkownik musi zapoznać się z licencją i zrozumieć jej zasady.

#### **Udostępnianie**

Przestrzegając zobowiązań wynikających z licencji, masz prawo udostępniać i rozpowszechniać  
tę publikację za pomocą dowolnych mediów i w dowolnym formacie o ile:

- udostępniasz i rozpowszechniasz tę publikację nieodpłatnie i  
nie wykorzystujesz jej do celów komercyjnych;
- udostępniasz i rozpowszechniasz tę publikację w oryginalnym brzmieniu, nie zmieniając,  
nie modyfikując, nie poprawiając ani nie edytując w żaden sposób jej zawartości;
- nie usuwasz niniejszej noty licencyjnej ani:
- nie sugerujesz, że działasz w imieniu Ministerstwa Zdrowia, oraz nie używasz  
niniejszej publikacji do promocji swoich towarów lub usług.

#### **Ograniczenia**

Licencja może nie zawierać wszystkich zezwoleń niezbędnych dla zamierzonego  
przez siebie sposobu wykorzystania niniejszej publikacji. Na przykład inne prawa  
(takie, jak prawo do ochrony wizerunku, prywatności albo moralności) mogą  
ograniczyć zakres wykorzystania materiału zawartego w niniejszej publikacji.

#### **Pytania**

Pytania dotyczące innych sposobów wykorzystania niniejszej publikacji należy kierować do  
Branch Manager, Communication Branch, Department of Health, pod adresem GPO Box  
9848, Canberra ACT 2601 albo drogą mailową pod adresem [copyright@health.gov.au](mailto:copyright@health.gov.au)

## Czego oczekują od usług opieki nad osobami starszymi seniorzy z różnorodnych środowisk kulturowych i językowych?

Każdy mieszkaniec Australii ma prawo dostępu do wysokiej jakości, inkluzywnej i zapewniającej bezpieczeństwo kulturowe opieki nad osobami starszymi, która spełni jego indywidualne potrzeby oraz respektuje jego wartości kulturowe i doświadczenia życiowe.

Rząd Australii opublikował wytyczne dotyczące różnorodności kulturowej w ramach opieki nad osobami starszymi oraz przygotował serię planów działania, których celem jest wsparcie sektora opieki nad osobami starszymi w dążeniu do lepszego zaspokajania potrzeb wynikających z różnic kulturowych i doświadczeń życiowych Australijczyków w starszym wieku.

Niniejszy dokument wyraża opinie seniorów z różnorodnych środowisk kulturowych i językowych zebrane w drodze konsultacji. Jego celem jest zarówno ułatwienie tym osobom wyrażania swoich potrzeb podczas rozmowy z usługodawcami opieki nad osobami starszymi, jak i dostarczenie materiału pomocniczego pracownikom sektora opieki nad osobami starszymi, który ułatwia im zrozumienie punktu widzenia seniorów z innych środowisk kulturowych i językowych.

### Rezultat dla Klientów 1: Podejmowanie świadomego wyboru

**Powinieneś mieć** łatwy dostęp do informacji o systemie opieki nad osobami starszymi oraz związanych z nim usług. Informacje te powinny być podane w zrozumiały sposób, dając ci możliwość wyboru oraz kontrolę nad jakością opieki, z której korzystasz.

#### **Możesz poprosić usługodawcę, by**

- Udzielił ci prostych, zrozumiałych informacji dotyczących opieki nad tobą. W razie konieczności informacje te powinny zostać przetłumaczone na preferowany przez ciebie język
- Zapoznał cię z regulaminem korzystania ze służby tłumaczy, który wyjaśni ci, kiedy masz prawo do tłumacza i jak go pozyskać, a także ułatwi ci zorganizowanie bezpłatnych usług tłumacza tam, gdzie są one dostępne
- Umieścił w placówce opieki nad osobami starszymi oznakowania w twoim języku, które pomogą ci się odnaleźć w twoim nowym domu
- Skonsultował się z tobą, twoimi opiekunami i/lub rodziną w sprawie takiego formatu formularzy i materiałów informacyjnych, który będzie dla ciebie czytelny i jasny
- Ułatwił ci dostęp do organizacji społecznych, które udzielają wsparcia, informacji i pomocy prawnej.

#### **Pamiętaj:**

Jeżeli powiesz usługodawcy, co myślisz na temat udzielanych ci przez niego informacji, dasz mu możliwość wprowadzenia ulepszeń. (Na przykład: Czy informacje są proste i zrozumiałe? Czy odpowiadają na wszystkie twoje pytania?)

## Rezultat dla Klientów 2: Przyjęcie systemowych rozwiązań w zakresie planowania i wdrażania

*Usługodawca powinien* zadbać o to, żebyś aktywnie uczestniczył w planowaniu i wdrażaniu elementów systemu, tak, aby spełniały twoje potrzeby.

**Możesz poprosić usługodawcę, by:**

- Uwzględnił w planie opieki twoje potrzeby kulturowe, językowe, duchowe, religijne i społeczne
- Pomógł ci w wyrażaniu uwag lub skarg dotyczących opieki, z której korzystasz, a także wyjaśnił, w jaki sposób wykorzystuje twoje uwagi, by ulepszyć jakość sprawowanej nad tobą opieki
- Był pomocny w organizowaniu obecności zaufanej jednostki albo osoby podczas dokonywania oceny albo innych czynności związanych z podejmowaniem decyzji
- Używał narzędzi oceny, które uwzględniają twoje środowisko kulturowe oraz językowe
- Przedstawił ci plan strategiczny oraz politykę różnorodności kulturowej, a także inne zasoby umożliwiające pracownikom zapewnianie opieki właściwej dla danej kultury
- Udzielił ci informacji o tym, w jaki sposób kadra kierownicza organizacji odpowiada za zapewnianie opieki właściwej dla danej kultury, na przykład:
- Poproś, żeby wytłumaczyli ci, w jaki sposób oceniają, na ile ich usługi spełniają potrzeby osób pochodzących z innych kultur albo porozumiewających się w innym języku.

**Pamiętaj:**

Jeżeli powiesz usługodawcy, czego potrzebujesz, i wyrazisz własne sugestie dotyczące oczekiwanej opieki, umożliwisz mu wprowadzenie ulepszeń.

### Rezultat dla Klientów 3: Dostępna opieka i wsparcie

Bez względu na to, gdzie mieszkasz – w odległym zakątku Australii, na prowincji czy też w metropolii – **powinieneś mieć** dostęp do usług opieki nad osobami starszymi właściwych dla twojej tożsamości kulturowej oraz doświadczeń życiowych.

#### **Możesz poprosić usługodawcę, by**

- Udzielił ci szczegółowych, zrozumiałych informacji na temat dostępnych w ramach opieki świadczeń właściwych dla różnych kultur i języków, a także informacji o tym, w jaki sposób sprawowana opieka będzie spełniała twoje potrzeby kulturowe i językowe
- Skontaktował cię z przewodnikami po systemie opieki nad osobami starszymi albo z innymi pracownikami publicznymi, którzy pomogą ci w dostępie do narzędzi oceny oraz innych usług
- Udzielił ci informacji na temat oferowanych przez niego usług w preferowanym przez ciebie języku
- Umożliwił ci dostęp do usług zewnętrznych albo zewnętrznej opieki specjalistycznej, jeżeli ich zakres wykracza poza jego kompetencje
- Umożliwił ci kontakt z rodziną, przyjaciółmi i znajomymi, którzy mieszkają daleko – w tym także za granicą – za pomocą technologii i innych środków, jak na przykład Skype, Facetime itp
- Pomógł ci utrzymać kontakt z twoją lokalną społecznością poza domem albo placówką opieki nad osobami starszymi.

#### **Pamiętaj:**

Bez względu na to, gdzie mieszkasz, możesz zawiadomić właściwe urzędy lub usługodawców o problemach z uzyskaniem informacji o opiece nad osobami starszymi albo z samym sprawowaniem opieki, aby mogli oni wprowadzić ulepszenia.

#### Rezultat dla Klientów 4: Inicjatywa i elastyczność w systemie opieki nad osobami starszymi

**Powinien ci być dostępny** system opieki nad osobami starszymi, który wykazuje inicjatywę i elastyczność i spełnia potrzeby wszystkich Australijczyków – w tym nowych i dopiero wyłaniających się społeczności – między innymi dzięki coraz bardziej zróżnicowanej kadrze pracowników tego sektora.

**Możesz poprosić usługodawcę, by**

- Objaśnić, w jaki sposób konsultuje się z klientami i wykorzystuje uzyskane w ten sposób informacje w celu zapewnienia łatwo dostępnej i właściwej pod względem kulturowym opieki
- Przedstawił ci wewnętrzną politykę dotyczącą bezpieczeństwa kulturowego i zapobiegania dyskryminacji, służącą temu, żeby pracownicy lub inne osoby nie dyskryminowały ludzi innych kulturowo lub porozumiewających się w innych językach
- Przedstawił ci informacje dotyczące umiejętności kulturowych i lingwistycznych pracowników, którzy będą się tobą opiekować
- Podzielił się z tobą informacją na temat sposobu rekrutacji, wynagradzania i warunków zatrudnienia osób posiadających umiejętności potrzebne do zapewnienia opieki właściwej pod względem kulturowym i językowym
- Przedstawił ci informacje dotyczące szkoleń pracowników w zakresie kompetencji kulturowej i skutecznej komunikacji
- Zatrudnił dwujęzycznych i wielokulturowych pracowników, którzy będą w stanie zapewnić ci opiekę spełniającą twoje potrzeby kulturowe oraz porozumiewać się w preferowanym przez ciebie języku.

**Pamiętaj:**

Jeżeli powiesz usługodawcy, co sądzisz o sposobie świadczenia przez niego usług osobom z innych środowisk kulturowych albo porozumiewających się w innym języku, i jeżeli wyjaśnisz, że niektóre z twoich potrzeb nie są zaspokajane, będzie on w stanie wprowadzić ulepszenia.

## Rezultat dla Klientów 5: Usługi oparte na szacunku i inkluzywności

**Powinieneś doświadczać** usług opartych na szacunku i inkluzywności, skutecznie współgrających z potrzebami, tożsamością kulturową i doświadczeniami życiowymi twoimi i twoich opiekunów i rodziny.

### **Możesz poprosić usługodawcę, by**

- Umożliwił ci kontakt z twoją kulturą i językiem za pomocą:
  - Biblioteki książek, czasopism i innych materiałów w preferowanym przez siebie języku
  - Wykorzystywania w danej wersji językowej kanałów telewizyjnych i radiowych SBS, kanałów na YouTube, telewizji satelitarnej oraz filmoteki w danym języku
  - Zapewnienia posiłków odpowiednich dla danej kultury
  - Pozyskiwania grafiki, plakatów i innych artykułów odzwierciedlających twoje upodobania
  - Umożliwiania ci udziału w wydarzeniach odbywających się w twojej lokalnej społeczności, szczególnie, jeśli utrzymujesz z nią kontakt
  - Poszukiwania współpracy z dwujęzycznymi wolontariuszami, na przykład za pośrednictwem Programu Odwiedzin Środowiskowych albo lokalnych grup danej społeczności, którzy mogliby cię odwiedzać i rozmawiać z tobą w preferowanym przez siebie języku
- Pomagania ci w aktywnym życiu religijnym w taki sposób, jakiego sobie życzysz
- Dbania o twoje prawa zgodne z kartą praw i obowiązków osoby objętej opieką
- Obchodzenia świąt religijnych, uroczystości albo rocznic, które są dla ciebie ważne.

### **Pamiętaj:**

Jeśli powiesz usługodawcy, co myślisz na temat jego podejścia do respektowania potrzeb osób z innych środowisk kulturowych lub porozumiewających się w innym języku, będzie on w stanie wprowadzić stosowne ulepszenia. Wzajemny szacunek dla odmienności kulturowej i religijnej jest ważny zarówno dla pracowników opieki, jak i ludzi korzystających z ich usług.

## Rezultat dla Klientów 6: Spełnianie potrzeb osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji

**Powinieneś mieć dostęp** do wysokiej jakości i bezpiecznej pod względem kulturowym opieki nad osobami starszymi oraz do związanych z nią usług, które spełniają twoje potrzeby bez względu na to, jak trudna jest twoja sytuacja osobista, społeczna czy ekonomiczna.

### Możesz poprosić usługodawcę, by

- Wspierał cię w zakresie zrozumienia i wyboru typu opieki paliatywnej, a także postarał się o wsparcie, usługi albo dodatkową opiekę pomocniczą w uporaniu się z traumatycznymi czy trudnymi przeżyciami, których mogłeś doświadczyć
- Pomógł ci zaplanować i zorganizować sprawy związane z opieką pod koniec życia oraz z pogrzebem zgodnym z twoimi życzeniami wynikającymi z preferencji kulturowych, duchowych i religijnych
- Udzielił ci przetłumaczonych na twój język informacji dotyczących problemu znęcania się nad osobami starszymi oraz wyjaśnił, jak skontaktować się z instytucjami pomocy w takich sytuacjach, jeżeli ta sprawa dotyczy ciebie
- Umożliwił ci dostęp do opieki psychologa oraz do dodatkowych usług opiekuńczych i wspierających, które pomagają uporać się z następstwami trudnych lub traumatycznych przeżyć, których mogłeś w życiu doświadczyć.

### **Pamiętaj:**

Jeżeli zawiadomisz usługodawcę o swojej trudnej sytuacji osobistej lub o innych doświadczanych trudnościach, będzie on w stanie zapewnić ci lepszą opiekę i usługi.



Wszystkie informacje zawarte w niniejszej publikacji były poprawne i aktualne w lutym 2019 r.

12164 Luty 2019 r.