



Diversity Conceptual Model:

Supports thinking about cultural diversity in aged care policy, planning and practice

“Health, Security and Community”

12th International Federation on Ageing Global Conference
Hyderabad, India, June 2014.

Jaklina Michael

Manager, Diversity

Royal District Nursing Service

Melbourne, Australia

About RDNS

Cultural Diversity

RDNS response

About RDNS

Cultural Diversity

RDNS response

Life is a journey.
Through life-changing events
and throughout life's changes
[RDNS is by your side.](#)



About RDNS



One of the largest providers of home nursing and home care services across Australia and in New Zealand.

- Not-for-profit organisation
- 130 years experience
- Supporting people to age in place
- Present in Australia, New Zealand and Asia Pacific
- 2,200+ staff; clinical and care workers
- More than 2.2 million visits per year
- More than 45,000 clients



Home nursing



RDNS home nursing includes:

- Medication management/monitoring
- Chronic disease management
- Diabetes management
- Wound care
- Aged care
- Nursing assessment
- Other specialised nursing services; continence management, palliative care, dementia care
- Support to and from hospital stays/episodes

Home support services



RDNS home support services include:

- Domestic assistance
- Personal care
- Respite
- Social support
- Transport
- Carer support
- Case management

The nurses who come to you



By your side

At RDNS (Royal District Nursing Service), we know that change is part of life. Our commitment to providing the best possible health care every hour of every day, is stronger than ever.

Whether you are a client, family member, carer, or a healthcare provider, RDNS is with you every step of the way.

Am I eligible?

RDNS is for everyone. If you have a genuine nursing need and we have the services available to meet that need, we'll take care of you.

When we first visit you, we'll talk to you about how the fees work and what you can expect to pay. We'll explain the fees in full, monthly invoices and payment options.

How do I get referred to RDNS?

You can contact us directly or a family member, carer, doctor or other health professional can make the referral for you. One of the most common ways to be referred to us is following a stay in hospital. If you are already in hospital, please ask the ward staff to contact RDNS for you.

To refer to us in your language, call 9321 5477 or 1300 33 44 55.



वो नर्सें जो आपके यहाँ आती हैं



हम आपके साथ हैं

RDNS (Royal District Nursing Service) पर, हम यह जानते हैं कि बदलाव जीवन का भाग है। प्रतिदिन चौबीसो घंटे श्रेष्ठ संभव स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करने की हमारी वचनबद्धता पहले से कहीं अधिक दृढ़ है।

भले ही आप कोई ग्राहक, परिजन, देखभाल-कर्ता, या कोई स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता हैं, RDNS हर कदम पर आपके साथ है।

क्या मैं पात्र हूँ?

RDNS सभी के लिए है। यदि आपकी कोई वास्तविक नर्सिंग आवश्यकता है और उस आवश्यकता को पूरी करने के लिए हमारे पास सेवाएँ उपलब्ध हैं, तो हम आपका ध्यान रखेंगे।

जब हम पहली बार आपसे मिलने आएँगे, तो हम आपसे इस बारे में बात करेंगे कि फीस (शुल्क) का प्रबंध किस प्रकार किया जाता है और आप कितना भुगतान करने की प्रत्याशा कर सकते/सकती हैं। हम संपूर्ण, मासिक इनवाइस (बिलों) में और भुगतान के विकल्पों का वर्णन करेंगे।

मैं RDNS पर रेफरल (निर्दिष्टिकरण) कैसे प्राप्त करूँ?

आप सीधे हमसे संपर्क कर सकते/सकती हैं, या कोई परिजन, देखभाल-कर्ता, डॉक्टर या कोई अन्य स्वास्थ्य व्यवसायी आपकी ओर से रेफरल कर सकता है। हमें रेफर किए जाने का सबसे सामान्य तरीका अस्पताल में आपके द्वारा बिताए समय के पत्राप्त की अवधि है। यदि आप पहले से ही अस्पताल में हैं, तो कृपया वार्ड कर्मचारी से आपकी ओर से RDNS से संपर्क करने का निवेदन करें।

अपनी भाषा में हमसे सहायता लेने के लिए, 9321 5477 या 1300 33 44 55 पर फोन करें



உங்களிடம் வரும் செவிலியர்கள்



நாங்கள் உங்களுடன் இருக்கிறோம்

மாற்றம் வாழ்க்கையின் ஒரு பகுதியாக இருக்கிறது என்பதை RDNS (Royal District Nursing Service) ல் எமக்குத் தெரியும். ஒவ்வொரு நாளும் ஒவ்வொரு மனித்தியாலும் மிகச் சிறந்த உடல்நலக் கவனிப்பை வழங்கும் கடப்பாடு எந்த வேளையிலும் பார்க்க உறுதியானது

நீங்கள் ஒரு வாடிக்கையாளராயினும் குடும்ப உறுப்பினராயினும் அல்லது கவனிப்பாளராயினும் RDNS உங்கள் பாதையின் ஒவ்வொரு காலடியிலும் துணையாக உள்ளது

நான் உடல்நலக் கவனிப்புக்குத் தகுதி உடையவனா?

RDNS ஒவ்வொருவருக்கும் உரியது. உங்களுக்கு உண்மையான நலம் பேணும் தேவை இருந்தால், அந்தத் தேவையை நிறைவேற்றுவதற்கு எங்களிடம் சேவைகள் இருந்தால் உங்களை நாங்கள் கவனித்துக் கொள்வோம்

நாம் உங்களை முதல்முறை சந்திக்கும் போது, கட்டணங்கள் எவ்வாறு கணிக்கப்படுகிறது மற்றும் நீங்கள் எவ்வளவு கொடுக்க வேண்டியிருக்கும். ஆகியவை குறித்து உங்களுடன் பேசுவோம். முழுமையான கட்டணங்கள், மாதாந்த விலைப்பட்டியல்கள், கொடுப்பனவு விருப்பத்தேர்வுகள் பற்றிய விளக்கம் அளிப்போம்

RDNS க்கு நான் எவ்வாறு பரிந்துரைத்து அனுப்பப்படலாம்?

நீங்கள் நேரடியாக எங்களுடன் தொடர்பு கேள்ளலாம் அல்லது குடும்ப உறுப்பினர்கவனிப்பாளர், மருத்துவர் அல்லது வேறு உடல்நல தொழில் நெறிஞர் உங்களுக்காகப் பரிந்துரைக்கலாம். நீங்கள் ஏற்கனவே மருத்துவமனையில் இருந்தால், தயவு செய்து உங்களுக்காக மருத்துவமனைப் பணியாளரை RDNS உடன் தொடர்பு கொள்ளச் சொல்லிக் கேளுங்கள்

உங்கள் மொழியில் எங்களுக்குப் பரிந்துரைக்க 9321 5477 or 1300 33 44 55 தொலைபேசி எண்ணை அழையுங்கள்



About RDNS

Cultural Diversity

RDNS response

Australia's cultural diversity



Australia's unique history has shaped the diversity of its people, their cultures, and their lifestyles.

- it's one of the most culturally and linguistically diverse populations in the world
- this diversity presents exciting challenges and opportunities for health and aged care service providers, like RDNS

Ageing in Australia

Australian life expectancy is improving.

- Australians are now second only to the Japanese and French in terms of life expectancy
- Improvements in health, but with increasing levels of disability



‘This is a unique moment in human history. We have never lived longer.’

Borowski et al. (2007). *Longevity and Social Change in Australia*. UNSW.







NATIONAL AGEING AND AGED CARE STRATEGY
FOR PEOPLE FROM CULTURALLY AND LINGUISTICALLY
DIVERSE (CALD) BACKGROUNDS



Australian Government
Department of Health and Ageing

About RDNS

Cultural Diversity

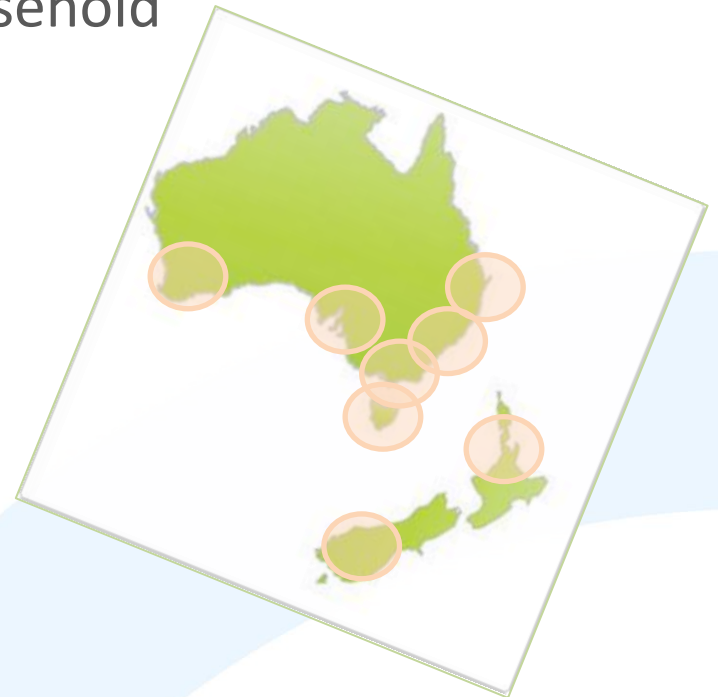
RDNS response

Diversity at RDNS



Our clients come from 159 countries & speak 117 languages.

- We make more than 2.2 million visits to over 45,000 clients
- 81% aged 56+ and 63% aged 70+
- High % women and lone-person household
- High % disability
- High % pension income source
- 0.7% Aboriginal
- 60% born overseas



DIVERSITY FRAMEWORK

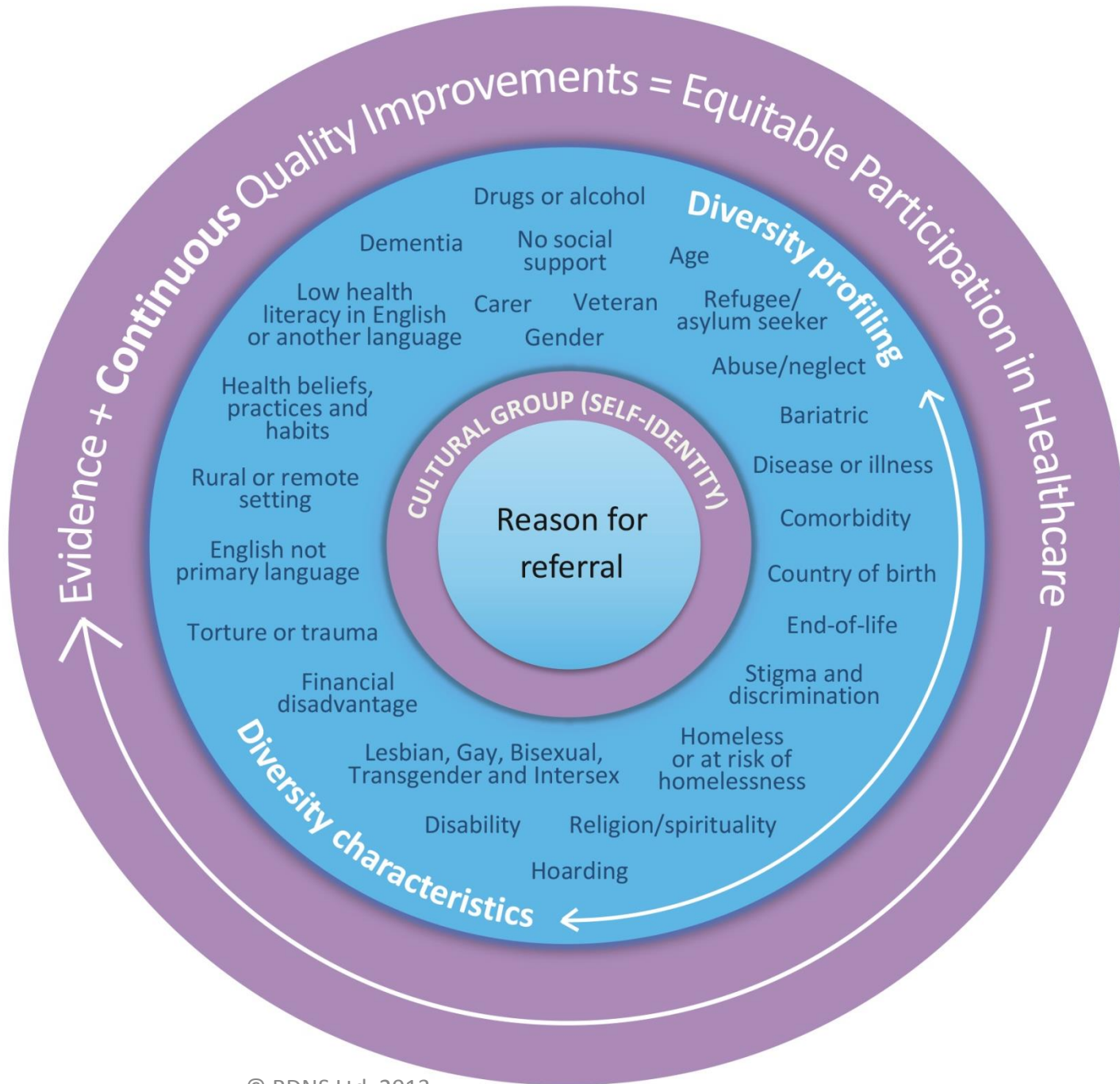
Policy, Planning and Practice

2012 - 2017



A strategy to meet the needs of clients and carers
with diverse needs and from diverse backgrounds





Diversity

The background of the slide is a grid of 20 small, semi-transparent images. Each cell in the grid contains either a close-up portrait of a person from various ethnicities and ages, or a large, stylized letter. The letters visible include 'D', 'T', 'V', 'F', 'R', 'S', 'I', and 'T'. The overall color palette is muted, with greys, blues, and soft skin tones.

“Diversity is about what makes an individual unique and includes background, personality, beliefs and life experience.”

RDNS focus on the multiple ways in which people are diverse and how that diversity may be associated with disadvantage.

Royal District Nursing Service. Diversity Framework: Policy, Planning and Practice 2012-2017. Melbourne, Australia. Royal District Nursing Service 2012:6.

Diversity characteristic

“An individual or population group characteristic, such as a condition or situation, that can make it difficult for a client or a group of clients to participate in their healthcare and wellbeing.”

Royal District Nursing Service. Diversity Framework: Policy, Planning and Practice 2012-2017. Melbourne, Australia. Royal District Nursing Service 2012:6.

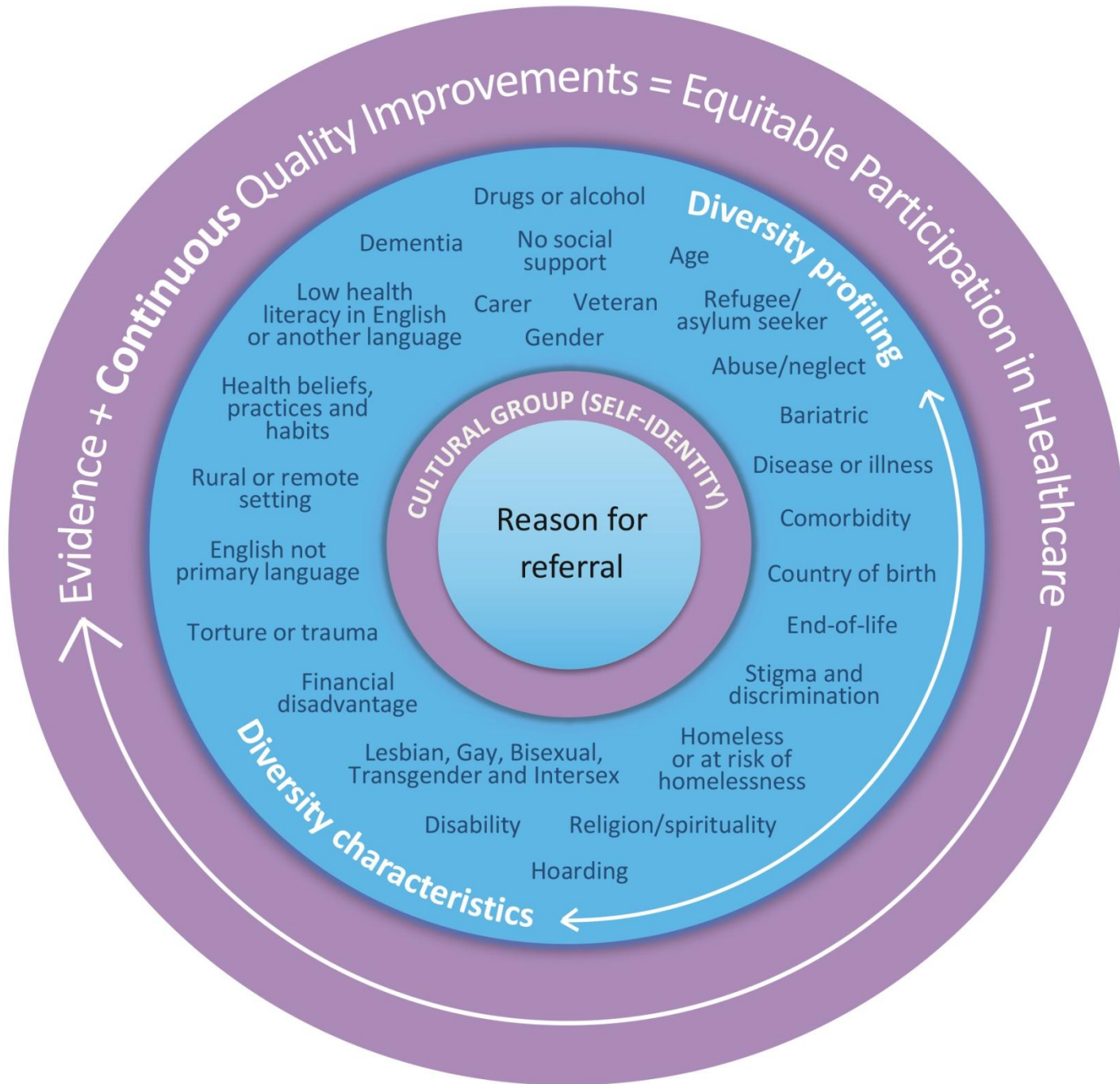


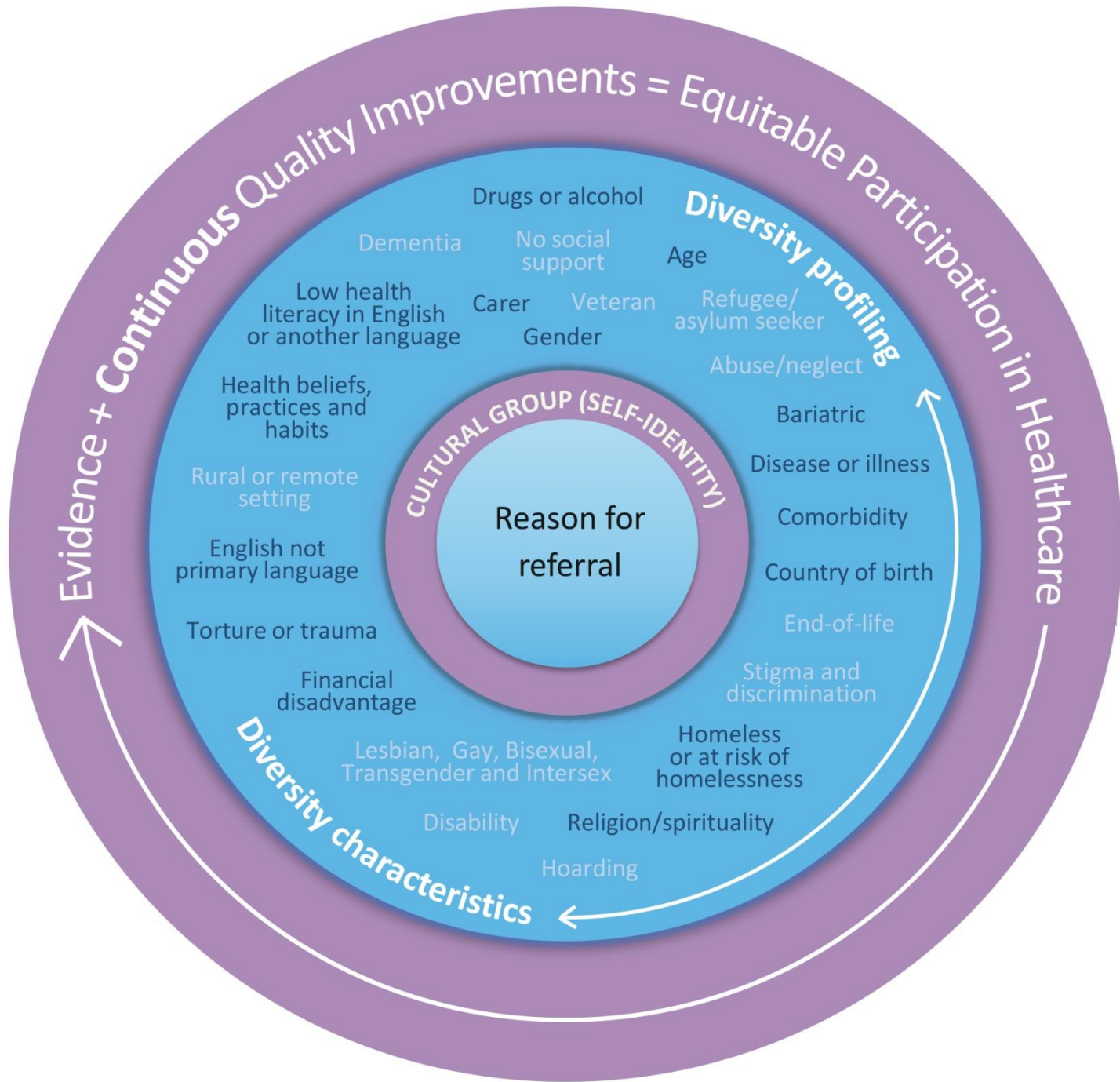
Culture



“Culture refers to a set of guidelines (both explicit and implicit) which individuals have as members of a particular society and which tells them how to view the world, how to experience it emotionally and how to behave in it in relation to other people, to supernatural forces or gods, and to the natural environment.”

Helman,C.1994. Culture, Health and Illness. (3rd edition). Oxford. Butterworth-Heinmann:2.







Jaklina Michael

Manager, Diversity

Royal District Nursing Service

Melbourne, Australia

Telephone+61 3 9843 2550

jmichael@rdns.com.au

www.rdns.com.au