



Foundation House

The Victorian Foundation
for Survivors of Torture Inc.

SUMMARY OF THEMES

ملخص المواضيع



SUMMARY OF THEMES

The following provides a summary of the key themes raised during this project by the Community Advisory Group of newly arrived people from Iraq and Syria who are living with disabilities and their carers.

ADVICE AND BENEFITS FOR SERVICES	
Knowledge, understanding and navigation of services	<ul style="list-style-type: none"> • People from refugee backgrounds living with disabilities and their carers have a lack of knowledge of available services and the practical supports provided. • There are many difficulties navigating health, settlement and disability service systems, and this is particularly difficult for people who are newly arrived and living with disabilities or caring for someone with a disability.
Impact of previous experiences, including trauma	<ul style="list-style-type: none"> • Previous experiences, including torture and other traumatic events, impact on individuals and families and their ability to navigate and advocate for appropriate services and systems. • Ability and confidence to advocate and self-advocate for accessible and appropriate services can be impacted by cultural concepts and experiences of disability as well as the impact of trauma experienced by people from refugee backgrounds. • Opportunities to engage in meaningful dialogue with service providers enable people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers to make a contribution, feel cared for and support recovery from torture and other traumatic events.
Engagement of services with people from refugee backgrounds	<ul style="list-style-type: none"> • Services need to be more active in their engagement with people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers to better understand, respond to and meet their needs. • Services need to 'go where people are' to enable engagement with and inclusion of people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers.
Frustrations with workers, services and systems	<ul style="list-style-type: none"> • Inconsistent information and contradictory messages from some workers about services and supports is frustrating. • There is perceived lack of competence and experience of some workers, including interpreters, when working with people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers.
Complaints and feedback	<ul style="list-style-type: none"> • Community advisers did not know how to make complaints or provide feedback when services did not meet their needs. • Language was identified as a significant barrier to making complaints and providing feedback to a range of services.
Language	<ul style="list-style-type: none"> • Language barriers impact on many aspects of daily life, including access to and understanding of services and systems. • Service providers need to consider religious and cultural backgrounds of interpreters as well as dialect and gender and this is particularly important for people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers. • Interpreters need experience and sensitivity when working with people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers.

ملخص المواضيع

فيما يلي ملخصاً للمواضيع الرئيسية التي أثرت خلال هذا المشروع من قبل المجموعة الاستشارية المجتمعية للأشخاص الذين وصلوا حديثاً من العراق وسوريا والذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم.

المشورة والفوائد للخدمات	
معرفة وفهم الخدمات والتنقل فيما بينها	<ul style="list-style-type: none"> • يفتقر الأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم إلى المعرفة بالخدمات المتاحة والدعم العملي المقدم. • توجد صعوبات كثيرة في التنقل بين أنظمة خدمات الصحة والإستقرار والإعاقة، وهذا أمر صعب بوجه خاص بالنسبة للأشخاص الذين وصلوا حديثاً ويعانون من إعاقات أو يراعون شخصاً لديه إعاقة.
تأثير التجارب السابقة، بما في ذلك الصدمات	<ul style="list-style-type: none"> • تؤثر التجارب السابقة، بما في ذلك التعذيب وغيره من الأحداث المؤلمة، على الأفراد والأسر وقدرتهم على التنقل عبر الخدمات والأنظمة المناسبة ومناصرتها. • يمكن أن تتأثر القدرة والثقة في مناصرة الخدمات التي يمكن الوصول إليها والمناسبة والمناصرة الذاتية من خلال المفاهيم الثقافية وتجارب الإعاقة وكذلك تأثير الصدمات التي يعاني منها الأشخاص من خلفيات اللاجئين. • تتيح فرص الانخراط في حوار هادف مع مقدمي الخدمات للأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم لتقديم مساهمة، والشعور بالرعاية ودعم التعافي من التعذيب وغيره من الأحداث المؤلمة.
إنخراط الخدمات مع أشخاص من خلفيات اللاجئين	<ul style="list-style-type: none"> • يجب أن تكون الخدمات أكثر نشاطاً في إنخراطها مع أشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم لفهم احتياجاتهم والاستجابة لها وتلبيتها بشكل أفضل. • تحتاج الخدمات إلى "الانتقال إلى حيث يكون الناس" لتمكين الإنخراط مع الأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم وإدماجهم.
الإحباط من العاملين والخدمات والأنظمة	<ul style="list-style-type: none"> • المعلومات غير المتناسقة والرسائل المتناقضة من بعض العاملين حول الخدمات والدعم أمر محبط. • هناك نقص ملحوظ في الكفاءة والخبرة لدى بعض العاملين، بما في ذلك المترجمين الفوريين، عند العمل مع أشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم.
الشكاوى والملاحظات	<ul style="list-style-type: none"> • لم يكن المستشارون المجتمعيون يعرفون كيفية تقديم الشكاوى أو تقديم ملاحظات عندما لا تلبى الخدمات احتياجاتهم. • تم تحديد اللغة كحاجز كبير أمام تقديم الشكاوى وتقديم الملاحظات إلى مجموعة من الخدمات.
اللغة	<ul style="list-style-type: none"> • تؤثر الحواجز اللغوية على العديد من جوانب الحياة اليومية، بما في ذلك الوصول إلى الخدمات والأنظمة وفهمها. • يحتاج مقدمو الخدمات إلى اعتبار الخلفيات الدينية والثقافية للمترجمين الفوريين وكذلك اللهجة والجنس، وهذا أمر مهم بشكل خاص للأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم. • يحتاج المترجمون الفوريون إلى الخبرة والحساسية عند العمل مع أشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم.

Waiting times and prioritisation	<ul style="list-style-type: none"> • Waiting times for assessments, NDIS, Disability Support Pension applications and services is difficult for people who are newly arrived from refugee backgrounds living with disabilities. • Newly arrived people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers need greater prioritisation for assessments and services.
Skills, knowledge, confidence and desire to advocate	<ul style="list-style-type: none"> • There are a number of barriers to advocacy and self-advocacy for people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers. The barriers vary and include language, skills, knowledge and confidence despite the desire and need to advocate individually and systemically.
National Disability Insurance Scheme (NDIS)	<ul style="list-style-type: none"> • There is confusion and a lack of clear information about NDIS processes, including waiting times. • Some community advisers report inconsistent and inaccurate advice from service providers relating to the NDIS. • There are mixed messages within the community about NDIS plans and perceived fairness of NDIS packages. • Community advisers state that the NDIS model does not consider the whole family and the additional needs of families who are newly arrived from refugee backgrounds that impact on family functioning and resettlement. • There is recognition that the NDIS is a new system and that improvements will occur over time. • NDIA decision-makers need to hear directly from people of refugee backgrounds living with disabilities and their carers, and provide genuine opportunities for feedback and contribution to service and system improvements.
Carers	<ul style="list-style-type: none"> • Caring responsibilities can impact on the settlement of carers from refugee backgrounds. This includes ability to attend English classes and subsequently find employment and access citizenship. • The emotional and social support needs of carers from refugee backgrounds can be unmet. • There is a lack of awareness of services to support carers as well as a lack of appropriate services for carers from refugee and non-English-speaking backgrounds.
Willingness and skills to help services	<ul style="list-style-type: none"> • Community Advisory Group members have a range of experiences, skills and strengths that can be utilised to help Australian services to better meet the needs of people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers.

أوقات الانتظار وتحديد الأولويات	<ul style="list-style-type: none"> • أوقات الانتظار للتقييمات، NDIS، طلبات وخدمات معاش دعم الإعاقة صعبة على الأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين وصلوا حديثاً والذين يعانون من إعاقات. • يحتاج الأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين وصلوا حديثاً والذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم إلى إعطاء أولوية أكبر للتقييمات والخدمات.
المهارات والمعرفة والثقة والرغبة في المناصرة	<ul style="list-style-type: none"> • هناك عدد من الحواجز التي تحول دون المناصرة (الجماعية) والمناصرة الذاتية للأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم. تختلف الحواجز وتشمل اللغة والمهارات والمعرفة والثقة على الرغم من الرغبة والحاجة إلى الدعوة بشكل فردي ومنهجي.
البرنامج الوطني للتأمين ضد الإعاقة (NDIS)	<ul style="list-style-type: none"> • هناك ارتباك وعدم وجود معلومات واضحة حول عمليات NDIS، بما في ذلك أوقات الانتظار. • يقوم بعض المستشارين المجتمعيين بالإبلاغ عن مشورة غير متسقة وغير دقيقة من مقدمي الخدمات فيما يتعلق بـ NDIS. • هناك رسائل مختلطة داخل المجتمع حول خطط NDIS والإنصاف المتصور لحزم NDIS. • يذكر المستشارون المجتمعيون أن نموذج NDIS لا يأخذ بعين الاعتبار جميع أفراد الأسرة والاحتياجات الإضافية للعائلات التي وصلت حديثاً من خلفيات اللاجئين والتي تؤثر على سير الأسرة وإعادة التوطين. • يوجد إدراك بأن NDIS هو نظام جديد وأن التحسينات ستحدث بمرور الوقت. • يحتاج صناع القرار في وكالة NDIA إلى الاستماع مباشرة من الأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات والقائمين على رعايتهم، وتوفير فرص حقيقية للملاحظات والمساهمة في تحسين الخدمة والنظام.
مقدمو الرعاية	<ul style="list-style-type: none"> • يمكن أن تؤثر مسؤوليات الرعاية على استقرار مقدمي الرعاية من خلفيات اللاجئين. ويشمل ذلك القدرة على حضور صفوف اللغة الإنجليزية ومن ثم العثور على عمل والحصول على الجنسية. • احتياجات الدعم العاطفي والاجتماعي لمقدمي الرعاية من خلفيات اللاجئين يمكن أن لا يكون تمّ تلبيتها. • هناك نقص في الوعي بالخدمات لدعم مقدمي الرعاية وكذلك نقص الخدمات المناسبة لمقدمي الرعاية من خلفيات اللاجئين وغير الناطقين بالإنجليزية.
الاستعداد والمهارات لمساعدة الخدمات	<ul style="list-style-type: none"> • يتمتع أعضاء المجموعة الاستشارية المجتمعية بمجموعة من الخبرات والمهارات ونقاط القوة التي يمكن استخدامها لمساعدة الخدمات الأسترالية على تلبية احتياجات الأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم بشكل أفضل.

BENEFITS FOR COMMUNITY ADVISERS	
Building practical knowledge and skills	<ul style="list-style-type: none"> Getting together with other people in similar situations allows practical peer support, learning from each other about navigating, understanding and troubleshooting common problems and challenges with services.
Feeling supported by others in similar situations	<ul style="list-style-type: none"> The Community Advisory Group allowed people to feel supported by others in similar situations and to address feelings of isolation and powerlessness.
Experience and confidence to advocate	<ul style="list-style-type: none"> Participation in the Community Advisory Group helped to improve knowledge, experience and confidence to advocate and provide feedback to services about how services can better meet the needs of newly arrived people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers.
Access to service providers and the importance of being heard	<ul style="list-style-type: none"> It is important for service providers and decision-makers to hear directly from people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers about their unique needs in order to provide responsive services. Being able to engage meaningfully in appropriate feedback processes and dialogue with services is important. Documenting meetings and issues raised by community advisers allows sharing with a broader range of services to enable the voices of people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers to continue to be raised.
BENEFITS FOR THE BROADER SERVICE SYSTEM	
Raising the profile of people from refugee backgrounds living with disabilities	<ul style="list-style-type: none"> The advice from the Community Advisory Group was shared throughout the project by community advisers, project facilitators and service providers who attended meetings. This included within the families of community advisers, in service provider networks and meetings, in a submission to the Victorian Government and at the 2018 Refugee Alternatives Conference.
Genuine opportunities to contribute to consultation processes	<ul style="list-style-type: none"> The Community Advisory Group model facilitates genuine opportunities to contribute to consultation and feedback processes to improve services and systems for people from refugee backgrounds living with disabilities and their carers who are often excluded from such processes.

فوائد للمستشارين المجتمعيين	
بناء المعرفة والمهارات العملية	<ul style="list-style-type: none"> يُتيح لكم التواصل مع أشخاص آخرين في مواقف مماثلة دعم النظير العملي والتعلم من بعضكم البعض حول التنقل وفهم واستكشاف المشكلات والتحديات الشائعة في الخدمات.
الشعور بدعم من قبل الآخرين في مواقف مماثلة	<ul style="list-style-type: none"> سمحت المجموعة الاستشارية المجتمعية للناس بأن يشعروا بدعم من قبل الآخرين في مواقف مماثلة ومعالجة مشاعر العزلة والعجز.
الخبرة والثقة للمناصرة	<ul style="list-style-type: none"> ساعدت المشاركة في المجموعة الاستشارية المجتمعية على تحسين المعرفة والخبرة والثقة في الدعوة وتقديم الملاحظات للخدمات حول كيف يمكن للخدمات أن تُلبي بشكل أفضل احتياجات الأشخاص الذين وصلوا حديثاً من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم.
الوصول إلى مقدمي الخدمات وأهمية أن يتم الإستماع إليكم	<ul style="list-style-type: none"> من المهم لمقدمي الخدمات وصانعي القرار أن يسمعوا مباشرة من أشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم عن احتياجاتهم الفريدة من أجل تقديم خدمات سريعة الاستجابة. القدرة على الانخراط بشكل مفيد في إجراءات التعليقات المناسبة والحوار مع الخدمات أمر مهم. توثيق الاجتماعات والقضايا التي يثيرها المستشارون المجتمعيون يسمح بالمشاركة مع مجموعة واسعة من الخدمات لتمكين أصوات الأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم من الاستمرار في رفعها.
فوائد لنظام الخدمة الأوسع	
تعزيز صورة الأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقة	<ul style="list-style-type: none"> تم مشاركة مشورة المجموعة الاستشارية المجتمعية في جميع أنحاء المشروع من قبل المستشارين المجتمعيين ومنسقي المشروع ومقدمي الخدمات الذين حضروا الاجتماعات. وقد شمل ذلك ضمن عائلات المستشارين المجتمعيين، في شبكات واجتماعات مقدمي الخدمات، في تقرير مقدم إلى حكومة فيكتوريا وفي مؤتمر بدائل اللاجئين لعام 2018.
فرص حقيقية للمساهمة في عمليات التشاور	<ul style="list-style-type: none"> يسهل نموذج المجموعة الاستشارية المجتمعية فرصاً حقيقية للمساهمة في عمليات التشاور والملاحظات لتحسين الخدمات والأنظمة للأشخاص من خلفيات اللاجئين الذين يعانون من إعاقات ومقدمي الرعاية لهم الذين يتم استبعادهم في كثير من الأحيان من هذه العمليات.



Foundation House

The Victorian Foundation
for Survivors of Torture Inc.

General email: info@foundationhouse.org.au
Client referral email: AdminTeam@foundationhouse.org.au
Client referral telephone: (03) 9389 8900
General fax: (03) 9277 7871
www.foundationhouse.org.au

BRUNSWICK

4 Gardiner Street,
Brunswick, VIC 3056,
Australia
t: (03) 9389 8900

DALLAS

Level 4, 61 Riggall Street,
Dallas, VIC 3047,
Australia
t: (03) 9389 8899

DANDENONG

155 Foster Street,
Dandenong, VIC 3175,
Australia
t: (03) 9389 8888

RINGWOOD

Suite 5, 45-51 Ringwood Street,
Ringwood, VIC 3134,
Australia
t: (03) 9389 8700

SUNSHINE

163 Harvester Road,
Sunshine, VIC 3020,
Australia
t: (03) 9389 8777

