

KOMPLET ALATA ZA INKLUZIVNO ANGAŽIRANJE



PRIPREMIO



Priznanje

Želimo odati priznanje i počast narodima Turrbal i Jagera/Yuggera, tradicionalnim vlasnicima i čuvarima ove zemlje na kojoj je stvoren ovaj resurs. Željeli bismo odati priznanje Aboridžinima i stanovnicima Otoka Toresovog tjesnaca i njihovoj stalnoj povezanosti sa kopnom, morem i zajednicom.

Odajemo počast njihovim bivšim, sadašnjim i novonastajućim starješinama. Počast, takođe, odajemo i svom ostalom prisutnom narodu.

Kontaktirajte nas

Ako želite saznati više o kompletu alata za inkluzivno angažiranje (Inclusive Engagement Toolkit), dati povratne informacije ili saznati više o našem multikulturalnom programu, možete nas kontaktirati putem email-a na multicultural@anglicaresq.org.au



Komplet alata za inkluzivno angažiranje (Inclusive Engagement Toolkit)

Kao multikulturalna nacija, australske zajednice odražavaju širok raspon religija, seksualnosti, kultura, socio-ekonomskog porijekla, duhovnosti, geografske rasprostranjenosti, individualnih iskustava, medicinskih potreba i potreba za njegom.

U sklopu podrške opredjeljenju australske vlade da se svim korisnicima brige o starijim osobama osigura pristup informacijama i primanje odgovarajućih usluga brige o starijim osobama, kreirali smo ovaj komplet alata za inkluzivno angažiranje.

Ovaj komplet alata crpi vrijedne informacije i materijale iz vjerodostojnih izvora da bi dao korisne savjete pružaocima usluga brige o starijim osobama. Nadamo se da će ovaj alat pomoći da se razvije zajednica za njegu i da će ohrabriti pružaoce njege starijim osobama da pružaju inkluzivnije usluge, usluge uskladene sa individualnim potrebama klijenata.

KLJUČNE TAČKE KOJE TREBA UZETI U OBZIR

- Ne postoji jedinstven pristup uključivanju i angažmanu. Ovaj priručnik je općeniti resurs i trebalo bi ga koristiti za promoviranje kolaborativnog pristupa inkluziji i angažiranju.
- Umjesto dodavanja strategija inkluzivnog angažmana, organizacije bi trebale nastojati krenuti od inkluzivne osnove i provoditi mјere inkluzivnog angažmana na svim nivoima.
- Podstičemo dijalog i razmjenu znanja kako bismo poboljšali proces inkluzivnosti. Povratne informacije su dobrodošle za daljnji razvoj kompleta alata za inkluzivno angažiranje.

INTERSEKCIJALNOST

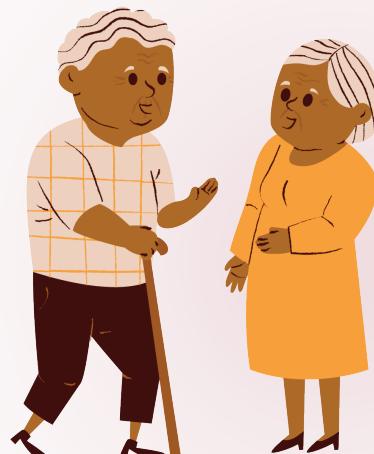
Željeli bismo naglasiti da se pristup različitosti i inkluziji u ovom priručniku zasniva na konceptu interseksionalnosti, koji naglašava preklapanje grupa i iskustava.

Interseksionalnost prepoznaće da se identitet svake osobe sastoji od mnogih elemenata kao što su rasa, spol, seksualnost i starosna dob. Ovi elementi su međuzavisni i pojedinci mogu doživjeti diskriminaciju i nejednakost na osnovu njihovog preklapajućeg identiteta.

Imajući to na umu, ovaj komplet alata pruža osnovu za stvaranje raznovrsnije i inkluzivnije zajednice navodeći prijedloge za pružanje pravednih i inkluzivnih usluga svima.

INKLUZIVNOST

Podstičemo da se kontinuirano teži poboljšanju inkluzivnosti, jednakosti i dostupnosti usluga brige i njege starih osoba kako bismo osigurali da svi članovi zajednice imaju pristup podršci, kada i kakva im je potrebna. Biti inkluzivan znači "pronaći, ponuditi i podržati mogućnosti za ljude svih životnih dobi, sposobnosti i porijekla, da učestvuju, uče, daju doprinos i da pripadaju¹".



1. Daunov sindrom Australija, (2019. godine)

SADRŽAJ

Ciljevi kompleta alata za inkluzivno angažiranje

Tema 1: Uvod u inkluzivnu brigu i njegu

Tema 2: Inkluzivna komunikacija

Tema 3: Inkluzivno rukovodstvo

Tema 4: Održavanje kontakta tokom socijalnog distanciranja

Tema 5: Rad s tumačima

Leci sa savjetima za inkluzivno angažiranje

- **RAZNOLIKE STARIJE OSOBE**
- **Osobe različitog kulturološkog i jezičnog porijekla**
- **Narodi Aboridžina i Otočana Toresovog tjesnaca**
- **Lezbejke, homoseksualne, biseksualne, trans i rodno različite, interseksualne osobe (LGBTQIA+)**



Ciljevi kompleta alata za inkluzivno angažiranje

CILJ

Pružiti resurse podrške za staratelje/njegovatelje o raznolikim starijim ljudima, kulturološki i jezično različitim ljudima, Aboridžinima i stanovnicima Otoka Toresovog tjesnaca, te lezbejkama, homoseksualcima, trans i rodno različitim osobama, interseksualcima, upitnim i više (LGBTQIA+).

Kao pružalac usluga brige o starima, imaćete mnoge mogućnosti i prednosti za pružanje boljih usluga različitim grupama, kao što su¹:

- poboljšanje dobrobiti i zdravlja klijenata;
- angažiranje i zadovoljstvo različitih grupa;
- uspostavljanje novih partnerstava;
- uvažavanje zaposlenih koji su različitog porijekla i životnih iskustava; i
- povećanje entuzijazma unutar uslužnih zajednica.



1. Centar za kulturnu raznolikost u starenju. (2021. godine).

Uvod u inkluzivnu njegu

Pružanje inkluzivne njage omogućava da aktuelne usluge brige o starijim osobama budu raznovrsnije i inkluzivnije za sve.

Ključni principi inkluzivnog pristupa su:

- posvećenost razumijevanju i rješavanju pitanja različitosti;
- podržavanje intersekcionalnosti svih različitih grupa;
- obrazovanje naših zajednica;
- posvećenost uklanjanju prepreka; i
- fleksibilan, saosjećajan i prilagodljiv pristup svim klijentima¹.

Prema Okvirnom planu raznolikosti u brizi o starijim osobama Ministarstva zdravstva australske vlade, stariji Australci (pogledajte donju sliku) moraju imati odgovarajuće, pristupačne i senzibilne usluge brige o starijim osobama koje zadovoljavaju njihove individualne potrebe i preferencije².



1. Centar za kulturnu raznolikost u starenju, (2021. godine) 2. Ministarstvo zdravstva, (2017. godine)

Tema 1: Uvod u inkluzivnu brigu i njegu

Izvukli smo informacije iz Okvirnog plana brige o raznolikim starijim osobama i kombinirali s primjerima najbolje prakse i savjetima koji će vam pomoći da započnete svoj put u pružanju inkluzivne brige.

REZULTAT ZA POTROŠAČE	OBAVEZNA AKTIVNOST PRUŽAOCΑ BRIGE O STARIJIM OSOBAMA	SAVJETI I PRIMJERI NAJBOLJE PRAKSE
<p>1. DONOŠENJE INFORMIRANOG IZBORA</p> <p>Stariji ljudi imaju lak pristup razumljivim informacijama o uslugama i sistemu brige o starijim osobama, te smatraju da su im te informacije korisne za izbor i kontrolu njege koju primaju².</p>	Pružite informacije u odgovarajućem formatu, kroz različite forme (online/ štampano/verbalno/bilten) i na jeziku koji potrošač razumije ⁴ .	<ul style="list-style-type: none">Osoblje zna kako će doći do usluga tumača.<ul style="list-style-type: none">Nacionalna služba za prevođenje i tumačenje (TIS National)Kontaktirajte TIS National na 1300 575 847 da saznate više.Osoblje zna kako će foći do usluga zastupanja.<ul style="list-style-type: none">Mreža za zastupanje starijih ljudi (Older Person Advocacy Network - OPAN)Kontaktirajte OPAN na 1800 700 600.
<p>2. USVAJANJE SISTEMATSKIH PRISTUPA U PLANIRANJU I IMPLEMENTACIJI</p> <p>Starije osobe su aktivni partneri u planiranju i implementaciji sistema brige o starijim osobama².</p>	Angažirati potrošače u kulturno sigurnom i punom podrške okruženju koje im omogućava da učestvuju kao aktivni partneri, kao i da izraze svoje individualne potrebe ² .	<ul style="list-style-type: none">Potražiti informacije o kulturno-istorijskoj tradiciji ili religiji vaših klijenata i njihovih porodica/njegovatelja što je za njih od velike važnosti¹.
<p>3. PRISTUPAČNA NJEGA I PODRŠKA</p> <p>Stariji ljudi u ruralnim, udaljenim, regionalnim i gradskim područjima Australije imaju pristup uslugama brige o starijim osobama i podršci koja odgovara njihovim različitim karakteristikama i životnim iskustvima².</p>	Sarađujte sa zainteresiranim stranama kako biste pronašli i prebrodili prepreke u pristupu sistemu brige o starijim osobama ² .	Pristupite resursima koji pružaju uvid u različite jezike, etničke ili vjerske tradicije i migracijsku/izbjegličku iskustva starijih migranata u Australiji ¹ . <ul style="list-style-type: none">Koristite Atlas kulture kao početnu tačku da saznate više o različitom kulturnom porijeklu australske migrantske populacije (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
<p>4. PODRŠKA PROAKTIVNOM I FLEKSIBILNOM SISTEMU</p> <p>Proaktiv i fleksibilan sistem brige o starijim osobama koji odgovara potrebama različitih postojićih i novonastajućih grupa, uključujući sve raznovrsniju radnu snagu za njegu starijih osoba².</p>	Angažirajte se s lokalnom zajednicom i zainteresovanim stranama da ustanovite novonastale potrebe kako bi se modeli pružanja usluga mogli prilagoditi tim potrebama, uključujući i to kako radna snaga vaše organizacije primjenjuje inkluzivan pristup brizi i njezi ² .	Zapošljavati i promovirati pristup dvojezičnom osoblju (stručnjacima, zdravstvenom i socijalnom osoblju i radnicima za pružanje njegi) koji govore jezike koji odgovaraju i odražavaju željene jezike potrošača.

1. Centar za kulturnu raznolikost u starenju, (2022.)

2. Ministarstvo zdravstva, (2019.)

REZULTAT ZA POTROŠAČE	OBAVEZNA AKTIVNOST PRUŽAOCΑ BRIGE O STARIJIM OSOBAMA	SAVJETI I PRIMJERI NAJBOLJE PRAKSE
<p>5. INKLUSIVNE USLUGE UZ POŠTOVANJE</p> <p>Proaktivan i fleksibilan sistem brige o starijim osobama koji odgovara potrebama različitih postojecih i novonastajućih grupa, uključujući sve raznovrsniju radnu snagu za brigu o starijim osobama¹.</p>	<p>Potražite, razvijte i koristite alate, obuku i informacije koje podržavaju pružanje njegi koja uključuje različite karakteristike i životna iskustva¹.</p>	<p>Centar za kulturnu raznolikost u starenju stvorio je višejezične resurse za podršku pružanju inklusivne brige i njegi. Nadite besplatne resurse ovdje: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</p>
<p>6. ZADOVOLJAVANJE POTREBA NAJUGROŽENIJIH</p> <p>Starije osobe mogu pristupiti visokokvalitetnim i kulturno sigurnim uslugama i podršci za starije osobe koje zadovoljavaju njihove potrebe, bez obzira na njihovu ličnu, socijalnu ili ekonomsku ugroženost¹.</p>	<p>Obezbijedite inkluzivne modele usluga za rješavanje potreba najugroženijih i raditi sa drugim zainteresiranim stranama kako bi se osiguralo ispunjenje cijelog spektra potreba¹.</p>	<p>Počnite s upoznavanjem nacionalnih politika i inicijativa koje pomažu u zadovoljavanju specifičnih potreba različitih starijih ljudi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zakon o brizi o starima iz 1997. godine (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Standardi kvalitete brige o starijim osobama (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Okvirni plan raznolikosti brige o starijim osobama (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

RESURSI

Centar za kulturnu raznolikost u starenju. (2021. godine). *Standardi inkluzivnih usluga (drugo izdanje)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centar za kulturnu raznolikost u starenju. (2022. godine). Vodič za uvježbavanje – kulturno-specifične informacije. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Ministarstvo zdravstva (2017. godine). *Okvirni plan raznolikosti brige o starijim osobama*. Australska vlada. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multikulturalna briga o starijim osobama. (2019. godine). *Vodič za najbolju praksu brige i njegi: Podržavanje raznolikosti unutar brige o starijim osobama i brige i njegi u zajednici*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Mreža zastupanja starijih osoba. <https://opan.org.au/>



1. Ministarstvo zdravstva, (2019. godine)

Inkluzivna komunikacija

STILOVI KOMUNIKACIJE I SLUŠANJE

Kada radite s različitim grupama, za pružanje njege potrebni su stilovi komunikacije i vještine slušanja. Kada komunicirate sa različitim starijim ljudima, trebate uzeti u obzir kulturni kontekst te osobe.

Važno je zapamtiti da **nijedna kulturna grupa nije homogena**. Pojedinci unutar jedne kulturne grupe imaju, također jedinstvene razlike među sobom. Znanje o tome koliko su različiti pojedinci unutar neke kulturne grupe, omogućava nam interakciju među različitim kulturama¹.

Kulturalni kontekst se odnosi na kulturu u kojoj je neko odrastao i kako to utiče na ponašanje kao što je komunikacija.

VISOKI KONTEKST: Kulture koje koriste indirektne i detaljne oblike komunikacije.	NISKI KONTEKST: Kulture koje koriste brze i direktnе načine komunikacije.
<ul style="list-style-type: none">• Uspostavite odnos prije pružanja informacija.• Kultura visokog konteksta uzima u obzir:<ul style="list-style-type: none">– Društveni status– Životnu sredinu– Historiju• Fokusirajte se na vanjsko okruženje kada komunicirate. <p>Zemlje: Japan, Filipini, Kina, Francuska, Španija, Brazil, itd.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Radite se fokusirajte na poruku• Ne zanima ih kontekst• Koristite riječi, geste i ton glasa za komunikaciju.• Pređite direktno na stvar <p>Zemlje: Velika Britanija, Sjedinjene Američke Države i Australija.</p>



Tema 2: Inkluzivna komunikacija

Stilovi komunikacije odnose se na to kako ljudi preferiraju interakciju i razmjenu informacija tokom komunikacije. Oni utiču na način na koji se poruke primaju i tumače.

Analitički: Logičan i zasnovan na činjenicama • Potrebne su im sve informacije • Preferiraju brzu komunikaciju koja je direktna i logična	Praktično: Organizirani i preferiraju detaljne planove i procedure • Budite organizirani u komunikaciji. • Dostavite informacije prije sastanka i korak po korak detalje.
Eksperimentalno: Istražuju informacije i mogu tolerirati neizvjesnost • Preferiraju općenite planove, a detaljni planovi im dosade • Uživaju u kreativnosti	Relacijski: Emocionalni komunikatori i mogu pokupiti neverbalne signale • Doноšење одлука se zasniva na njihovim emocijama • Preferira komunikaciju sa osobnim pričama.

SAVJETI ZA BOLJE SLUŠANJE

Slušajte: Slušajte da biste razumjeli.

- Posvetite osobi svoju nepodijeljenu pažnju
- Pokažite osobi da slušate i slanjem neverbalnih signala.
- **Na primjer:** *klimanje glavom, kontaktiranje očima i tonom glasa*

Potvrdite: Parafrazirajte drugoj osobi ono što mislite da je rekla (i verbalno i neverbalno).

- Pobrinite se da zna da je to samo vaša interpretacija.
- Parafrazirajte njene ključne poruke.
- **Na primjer:** *"Samu da provjerim, da li ste se tako osjećali zbog..."*

Provjerite: Pobrinite se da ste razumjeli osobu.

- Nakon parafraziranja, pitajte osobu da li ste je dobro razumjeli
- Time olakšavate osobi da potvrdi ili da pojasni poruku
- **Na primjer:** *"Je li ovo tačno?" "Je li tako?" "Je li moja interpretacija tačna?"*

Pitajte: Postavite otvorena pitanja koja će pomoći osobi da vam pruži konkretne informacije o događajima ili radnjama.

- Raspitajte se samo o informacijama koje ne razumijete.
- **Na primjer:** *"Ranije ste spomenuli... Šta ste pod tim mislili?"*



RESURSI

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018. godine). *Devet razlika u kulturnim vrijednostima koje trebate znati*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Mala knjiga kulturnih savjeta - Little Book of Cultural Tips, p 10 - 15. http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

Tehnike efektivne komunikacije: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Inkluzivno rukovodstvo

Inkluzivni rukovodioci poštuju i pravično tretiraju ljudе, cijene jedinstvenost svakog pojedinca i podstiču iznošenje stavova različitih grupa¹.

PRAVEDNOST I POŠTOVANJE	VRIJEDNOST I PRIPADNOST	POVJERENJE I INSPIRACIJA
Jednakost u tretmanu i mogućnostima	Pojedinci osjećaju da je njihova jedinstvenost primijećena i osjećaju se društveno povezanim.	Stvorite sigurno okruženje za ljude svih grupa da se izjasne i da daju sve od sebe na poslu.

Radno okruženje je postalo daleko manje homogeno i mnogo je raznovrsnije nego ranije, što u konačnici utiče na poslovne prioritete i preoblikovanje potrebnih sposobnosti rukovodilaca¹. Postoji šest osobina inkluzivnog rukovodstva koje navode strategije koje će pomoći organizacijama da njeguju inkluzivne sposobnosti širom svoje rukovodeće populacije¹.

ŠEST OSOBINA INKLUZIVNOG RUKOVODSTVA	PONAŠANJA KOJA SE MOGU USVOJITI
Posvećenost: inkluzivni lideri su posvećeni raznolikosti i uključivanju svih ljudi.	Samosvijest: ovo uključuje izdvajanje vremena za razumijevanje vlastitih predrasuda, prednosti i slabosti.
Hrabrost: govorite i podstaknite sebe i druge da sagledate stvari iz različite kulturne i inkluzivne perspektive (npr. ako vidite rasističko ponašanje, recite to i prijavite to).	Vodite s odvažnom ranjivošću: znajte koje su vaše slabosti i recite ih. Zauzmite se za ljudе koji su zanemareni ili su dio manjinskih grupa.
Kognitivno: imajte na umu predrasude koje možete imati vi i organizacija.	Identificirajte nedostatke: pronađite svoje slabosti i praznine u znanju.
Radoznalost: razmišljajte tako da shvatite kako različiti ljudi gledaju i doživljavaju svijet (npr. možete tražiti informacije da biste razumjeli ili s poštovanjem razgovarali s ljudima o njihovim stavovima).	Slušajte da biste razumjeli: slušajte i pomozite ljudima da premoste praznine i prenesu znanje.

Tema 3: Inkluzivno rukovodstvo

ŠEST OSOBINA INKLUZIVNOG RUKOVODSTVA	PONAŠANJA KOJA SE MOGU USVOJITI
Kulturna inteligencija: imajte polet, znanje i prilagodljivost da budete kulturno svjesni.	Društvena svijest: razumijte svoje društveno okruženje i koristite ove informacije za izgradnju inkluzivne kulture.
Saradnja: ohrabrite pojedince da se pozabave raznolikošću i inkluzijom.	Stvorite veze: povežite se s drugima kako biste razumjeli prepreke i akcije za poboljšanje inkluzije i raznolikosti.

RESURSI

Carer Gateway. *Govoriti u ime nekoga*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centar za kreativno rukovodenje. (2022. godine). *Inkluzivno rukovodenje: koraci koje vaša organizacija treba preduzeti da sve bude kako treba*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/when-inclusive-leadership-goes-wrong-and-how-to-get-it-right/#:~:text=Inclusive%20leaders%20are%20individuals%20who,collaborate%20more%20effectively%20with%20others>.

Centar za kreativno rukovodenje. (2022. godine). *Šta je aktivno slušanje? Kako to mogu uraditi bolje?*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B i Bourke, J. (2016. godine). *Šest prepoznatljivih osobina inkluzivnog rukovođenja: Napredovanje u raznolikom novom svijetu*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Povezivanje u vrijeme socijalnog distanciranja

COVID-19 i društvena izolacija imali su štetan uticaj na starije ljude, na kvalitetu njihovog života i preranu smrtnost. Druženje utiče na naš rizik od bolesti i smrti, zajedno sa našim cjelokupnim zdravljem i dobrobiti¹.

Držanje razmaka od drugih ljudi ne znači niti bi trebalo dovesti do izolacije ili usamljenosti. Kako je COVID postao naša nova norma, postavljene su strategije i propisi da se zaštite naše starije osobe. Naša je dužnost kao davaoca usluga da se pridržavamo vladinih propisa kako bismo osigurali svačiju sigurnost.

Cilj je osigurati da svi ljudi imaju pristup lako razumljivim informacijama kako bi bili kulturološki sigurni. Evo nekoliko primjera prepreka koje mogu iskusiti različiti stariji ljudi.

BARIJERE

LIČNI RESURSI	MOTIVACIJA I STAV	KULTURNI FAKTORI
<ul style="list-style-type: none">• Ograničena lična otpornost• Ograničen pristup internetu• Ograničeno obrazovanje i sposobnost• Ograničen novac• Geografska izolacija• Invaliditet i senzorna oštećenja• Ograničeno samopouzdanje• Ograničene društvene mreže	<ul style="list-style-type: none">• Ograničeno znanje o prednostima angažmana• Ograničeno znanje o aktivnostima angažiranja• Ograničeno interesovanje subjekta• Ograničeno povjerenje donosilaca odluka• Neispunjena očekivanja• Konsultacijska "prezasićenost"	<ul style="list-style-type: none">• Manjinske grupe• Jezik i pismenost• Vrijednosti i uvjerenja• Podijeljenost zajednice



1. Smith, Steinman & Casey, (2020. godine)

Tema 4: Održavanje kontakta tokom socijalnog distanciranja

AKCIJE ZA VRIJEME COVID-19 I DALJE:

1

TELEFONSKA KOMUNIKACIJA

Koristite metode kao što je Telehealth za pomoć u komunikaciji s klijentima. Neka zdravstveni radnici, socijalni radnici, klinički doktori i drugo osoblje kontaktiraju klijente putem telefona da obave procjenu njihove dobrobiti i potreba u komplikovanim vremenima.

2

VIRTUALNA KOMUNIKACIJA

- Video pozivi bi trebali biti implementirani u njihove svakodnevne aktivnosti.
- Povežite starije klijente s programima/uslugama digitalnog opismenjavanja¹.
- Otvorite račune za online komunikaciju kao što su Skype, Face time, MS Teams, Zoom itd.

3

PRUŽANJE USLUGA

- Nakon što uspostavite vezu pomoću tehnologije, razmislite o zajedničkim mrežnim aktivnostima poput čitanja, vježbanja ili igranja skupa online igrica.
- Vratite se osnovama i napišite pisma rukom kako biste ostali povezani.
- Prije odlaska u kućnu posjetu obavezno provjerite državne i javne zdravstvene naloge i slijedite planove zaštite od COVID-a².
- Ako živite blizu voljene starije osobe ili susjeda, ostavite toj osobi paket njegu na pragu ili ponudite da joj preuzmete osnovne potrepštine, kao što su namirnice¹.

RESURSI

Australski institut za proučavanje porodica (2020.). *Anketa o životu porodica u Australiji tokom COVID-19: Izvještaj 2, Ostati povezani dok smo razdvojeni*. Australiska vlada. http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

Capire., (2021. godine). *Komplet alata za učestvovanje u zajednici tokom COVID-19 (Community Engagement during COVID-19 Toolkit)*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020. godine). *Inkluzivni angažman u zajednici: u vrijeme fizičkog distanciranja*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Ministarstvo zdravstva. (2022. godine). *Epidemije COVID-19 u ustanovama za njegu starijih osoba u Australiji*. Australiska vlada. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Ministarstvo zdravstva. (2022. godine). *Upravljanje kućnom njegom tokom COVID-19*. <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>

Smith, M., Steinman, L., & Casey, E.A., (2020. godine). *Borba protiv socijalne izolacije među starijim odraslim osobama u vrijeme fizičkog distanciranja: Paradox društvene povezanosti u toku COVID-19*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australski institut za porodične studije, (AIFS - Australian Institute of Family Studies), (2020.)

2. Ministarstvo zdravstva, (2022.)

Rad sa tumačima

ULOGA TUMAČA

Profesionalne tumače obavezuju etički i profesionalni standardi Kodeksa etike i Kodeksa ponašanja Australskog instituta za tumače i prevodioce (AUSIT).

ZAŠTO TREBAMO RADITI SA TUMAČIMA	KADA TREBA RADITI SA TUMAČIMA
<ul style="list-style-type: none">• Naša je zakonska obaveza da to uradimo.• Dužni smo voditi računa o našim klijentima da bi se smanjio rizik od nesporazuma.• Time osiguravamo da naši klijenti dobiju sve informacije koje su im potrebne za donošenje informiranih odluka.	<ul style="list-style-type: none">• Klijent koji obično tečno govori engleski postaje nesposoban da tečno komunicira zbog zabrinutosti u vezi sa svojom situacijom ili zdravstvenim stanjem.• Klijent ne može razumjeti komunikaciju nekog od osoblja.• Klijent nije u stanju tečno komunicirati na engleskom.• Klijent iz bilo kog razloga pokazuje potrebu da se angažira prevodilac.• Ako je moguće, pobrinite se da tumač bude istog pola kao i klijent.• Pružanje zdravstvenog obrazovanja.

Pružaoci usluga njege starijih osoba koje finansira vlada mogu BESPLATNO koristiti usluge Nacionalne službe za prevođenje i tumačenje (TIS National) kako bi ispunili svoje obaveze kao odobreni pružaoci usluga. Za više informacija kontaktirajte TIS National na 131 450.

Druge službe za prevođenje i tumačenje:

- Za mlađe od 65 godina, Pomoć u tumačenju, prevođenju i komunikaciji - (Support with Interpreting, Translating and Communication) (SWITC)
- Nacionalna reljefna služba

MOGU LI ČLANOVI PORODICE ILI PRIJATELJI BITI TUMAČI?

Porodicu, prijatelje ili bliske članove zajednice NE treba koristiti kao tumače, čak i kada to klijenti od njih traže:

1. Možda ni ne znate koliko prijatelj ili rođak dobro govori engleski ili klijentov jezik.
2. Neakreditirane dvojezične osobe mogu se koristiti za pomoć u komunikaciji u hitnim slučajevima ili ako se ne može dobiti akreditirani tumač. Djeca (maloljetnici) se ne smiju ni pod kojim okolnostima koristiti.
3. Korištenje nekvalificiranih ili neodgovarajućih tumača može imati ozbiljne implikacije na sve zainteresirane strane, posebno kada dođe do zabune ili su u pitanju pravna i/ili zdravstvena pitanja.
4. Korištenje registriranog tumača, može pomoći da se očuva dostojanstvo i privatnost klijenta, posebno kada se razgovara o osjetljivim pitanjima ili se donose odluke.

Tema 5: Rad s tumačima

KULTURALNA PODRŠKA

Ohrabrite korištenje osobe za kulturnu podršku ili zastupnika kada klijent to zatraži. Oni se ne bi trebali angažovati kao zamjena za registriranog tumača. Obratite se lokalnim državnim službama na vašem području da nađete prikladne službe usluga tumača.

KLIJENT ODBIJA RAZGOVARATI UZ POMOĆ TUMAČA

Ako klijent odbije razgovarati uz pomoć tumača, što je njegovo pravo, pobrinite se da to dokumentirate. To ćeće također morati prijaviti Rukovodiocu tima jer se to klasificira kao incident na radnom mjestu.

POČETAK	ZAUZIMANJE MJESTA	GOVOR
<ul style="list-style-type: none">Recite tumaču koji je cilj sastanka. To se može učiniti u dijelu za napomene na obrascu za zakazivanje ili na preliminarnom sastanku 10 minuta prije zakazanog termina. To će pomoći tumaču da se pripremi za dogovoreni sastanak i da se sve strane bolje razumiju.Tumač može biti kulturna pomoć koji vam može dati povratne kulturne informacije koje vam proširuju razumijevanje reakcija i odgovora.	<ul style="list-style-type: none">Idealno je da se smjestite tako da klijent koji ne govori engleski bude okrenut direktno prema vama, a tumač da sjedi sa strane.Dopustite tumaču da se predstavi klijentu. Održavajte kontakt očima sa svojim klijentom koji ne govori engleski kako biste pokazali da je on u centru vaše pažnje, osim ako se to smatra nepoštovanjem.	<ul style="list-style-type: none">Uvijek govorite u prvom licu kako biste izbjegli zabunu. Time se osigurava da sve strane pravilno razumiju poruku.Koristite jednostavan jezik i kratke rečenice.Često pravite pauze kako biste omogućili klijentima ili tumačima da apsorbiraju informacije i razmotre pitanja.Ohrabrite tumača da zatraži objašnjenje ili da traži da se nešto ponovi kada je to potrebno.Izbjegavajte korištenje žargona, slenga, idioma ili poslovica.

RESURSI

Queensland Health. (2007. godine). *Smjernice za rad sa tumačima.* https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019. godine). *Usluge tumača u Queensland Health - informacije za osoblje.* <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

Aplikacija CALD Assist. <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Usluge prevodenja i tumačenja (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



LECI SA SAVJETIMA ZA INKLUZIVNI ANGAŽMAN

Leci sa savjetima predstavljaju neke ključne činjenice koje trebate uzeti u obzir kada radite sa sljedećim raznolikim grupama u zajednici:

- 1.** Stariji ljudi raznolikog porijekla
- 2.** Kulturološki i lingvistički raznoliki ljudi
- 3.** Aboridžini i narodi Otoka Toresovog tjesnaca
- 4.** Lezbejke, homoseksualci, biseksualci, trans i rodno različiti, interseksualci (LGBTQIA+)

Imajte na umu da pružaoци usluga za brigu o starijim osobama, ako je potrebno, mogu koristiti kao putokaz ove letke sa savjetima. Obezbijedili smo korisne linkove sa dodatnim informacijama za pružaoce usluga brige o starijim osobama koji su zainteresirani da saznaju više o ovim različitim grupama.



RAZNOLIKE STARIJE OSOBE

Ministarstvo zdravstva navodi da starije osobe imaju različite potrebe, karakteristike i životna iskustva, što ih čini dijelom grupe ili više grupa koje se mogu suočiti sa isključenošću, stigmom i diskriminacijom tokom svog života¹.

Stariji Australci mogu biti dio jedne ili više dolje navedenih, grupa:



RAZNOLIKE STARIJE OSOBE

BARIJERE	SAVJETI
<p>Informacije: raznolike starije osobe možda ne znaju kako da pristupe informacijama ili imaju različit nivo pismenosti. (npr. starijoj azijatskoj ženi su potrebne usluge za pomoć u kući i za pristup informacijama o brizi o stariim osobama).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Dajte informacije koje su luke i jednostavne za čitanje.• Pružite informacije na različitim jezicima ako su iz kulturološki i lingvistički raznolikih (CALD) grupa.• Pobrinite se da klijent zna kako će doći do informacija. (npr. kontaktirajte prevodilačke službe da prevedu potrebe klijenta i usluge koje njegovatelji mogu pružiti).
<p>Podrška i pristup: ruralnim područjima nedostaju pružaoci usluga za starije osobe koji bi podržali naše klijente i omogućili im pristup informacijama i uslugama. (npr. neki Aboridžini i stanovnici Otoka Toresovog tjesnaca su u udaljenim područjima. I dalje im je potreban pristup našim uslugama).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Klijenti različitog porijekla i sa različitih lokacija trebaju imati pristup odgovarajućoj njezi.• Nađite usluge za one u udaljenim područjima. (npr. uključite se u lokalnu zajednicu i započnite razgovor sa lokalnim stanovništvom kako biste pronašli nedostatke i saznali koja područja trebaju veći pristup uslugama njege za starije osobe).

INKLUZIVNE USLUGE

- Izgradite odnos poštovanja.
- Postavljajte pitanja o životnom stilu klijenta, zdravstvenim potrebama, kulturološkom identitetu itd.
- Planirajte aktivnosti koje će zadovoljiti njihove potrebe (npr. odlazak u lokalnu zajednicu ili na vjerske skupove)
- Potvrdite i podržite njihovu raznolikost pružanjem fleksibilnih usluga kako bi se zadovoljile njihove potrebe.
- Podučite druge o inkluzivnosti.

RESURSI

Ministarstvo zdravstva, (2019. godine). *Zajednička akcija za podršku svim različitim starijim ljudima: Vodič za pružaoce usluga brige o starijim osobama.* Australiska vlada. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Brinete li se o osobi s mentalnim bolešću? Pronađite podršku i usluge koje će vam pomoći. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Brinete li se o vojnem veteranu? Pronađite podršku i usluge koje će vam pomoći. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Brinete li se o osobi s invaliditetom? 10 načina da sebi olakšate život. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



NARODI ABORIDŽINA I OTOČANA TORESOVOG TJESNACA

Zajednice Aboridžina i Otočana Toresovog tjesnaca čine otprilike 798.400 stanovnika Australije. Evo nekoliko savjeta koji će vam pomoći u prevazilaženju nekih uobičajenih prepreka s kojima se susreću Aboridžini i Otočani Toresovog tjesnaca.



BARIJERE	SAVJETI
<p>Stavovi, vrijednosti i uvjerenja se razlikuju između kultura, uključujući i način na koji ljudi gledaju na njegu. (npr. Zajednice Prvih nacija obično više vole da njihovi srodnici pružaju usluge svojim starijima).</p>	<ul style="list-style-type: none">Dopustite Aboridžinima i stanovnicima Otoka Toresovog tjesnaca da se izjasne o tome kako bi željeli dobivati njegu. (npr. "Jeste li svjesni da Anglicare ima osoblje za podršku iz Prvih nacija? Želite li da vas povežem s njima?").
<p>Komunikacija (npr. Prvi narodi su kulture visokog konteksta, što znači da više vole da razviju odnos i komuniciraju uz priče da bi odgovorili na pitanja).</p>	<ul style="list-style-type: none">Prve nacije su kulture visokog konteksta, što znači da žele uspostaviti vezu prije dubokih razgovora.Dozvolite ovoj grupi da ih se čuje.Dozvolite im da pričaju priču. (npr. budite strpljivi i slušajte priču kako biste shvatili ono što saopćavaju).
<p>Povjerenje (npr., australska historija prema pripadnicima Prvih nacija stvorila je mnogo nepovjerenja zbog zabilježenih masakra, smrtnih slučajeva u pritvoru i politike Bijele Australije koja je isključivala pripadnike Prvih naroda s određenih javnih mesta, uključujući i preživele iz Ukradene generacije).</p>	<ul style="list-style-type: none">Stvorite kulturno okruženje isticanjem zastava Aboridžina i Otočana Toresovog tjesnaca i priznavanjem zemlje na recepcijama SVIH ustanova njege starijih osoba, uključujući i recepcije svih odjela diljem cele organizacije.Učestvujte u kulturno inkluzivnim događajima (npr. uspostaviti povjerenje zapošljavanjem osoblja Prvih nacija da rade u našim ustanovama za brigu o starijim osobama i timovima za usluge klijentima. Obezbijedite informacije i prateći materijal kao što je priznanje zemalja prilikom održavanja sastanaka ili prezentacija unutarnjoj ili vanjskoj publici).
<p>Rasizam (na primjer, australska historija prema Prvim narodima bila je historija segregacije, a diskriminacija i rasističko ponašanje ne bi se smjele tolerirati).</p>	<ul style="list-style-type: none">Neki ljudi se ponašaju na rasistički način bez ikakvih posljedica¹. Moramo se pobrinuti da takvo ponašanje ne bude dozvoljeno. Poštujte ljudе i njihovu različitost. (npr., učite o njihovoj kulturi/subkulturama prije interakcije jer različita plemena mogu međusobno imati različite kulturne tradicije, vjerovanja i norme. Nemojte koristiti rasne uvrede, diskriminirati ili se ponašati uvredljivo).
<p>Raznolike usluge (npr., ne postoji jedinstven pristup koji odgovara svima, ljudi iz Prvih naroda imaju različite potrebe i zahtjeve, specijalizirane kulturno sigurne i odgovarajuće usluge).</p>	<ul style="list-style-type: none">Shvatite koncept starješina.Potražite savjet od Prvih naroda.Povežite, u ime klijenata Prvih naroda, ustanovu za brigu o starijim osobama i ustanovu za djecu i porodice sa zajednicom i lokalnim organizacijama Prvih naroda. (npr., povežite se s lokalnim službama i pružaćocima zdravstvenih usluga za Prve narode i potražite njihov savjet o tome kako najbolje pružati usluge starješinama Prvih naroda ili starijim osobama u ustanovama za njegu).

1. Althaus & O'Faircheallaigh, (2022.)

NARODI ABORIDŽINA I OTOČANA TORESOVOG TJESNACA



RESURSI

Australski institut za zdravstvenu zaštitu - AIHW (Australian Institute of Health Welfare), (2021. godine). *Profil autohtonih Australaca*. Australska vlada. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022. godine). "Leading from Between": Učešće i rukovodstvo autohtonog stanovništva u javnim ustanovama. Barijere u učešću autohtonog stanovništva i rukovođenju u praksi. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. 3 ključne veze za njegovatelje Aboridžina i Otočana Toresovog tjesnaca. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. Podrška ruralnim i udaljenim njegovateljima.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

KULTUROLOŠKI I JEZIČNO RAZLIČITE OSOBE

Kulturološki i jezično različite osobe (CALD) su osobe iz zemalja i/ili kultura u kojima se ne govori engleski. CALD grupe se suočavaju s preprekama, posebno u njezi starijih. Evo nekoliko savjeta za savladavanje nekih uobičajenih prepreka¹.



BARIJERE	SAVJETI
<p>Stavovi, vrijednosti i uvjerenja razlikuju se između kultura, uključujući i način na koji ljudi gledaju na brigu i njegu (npr. većina filipinskih porodica tradicionalno preferira da se njihova djeca brinu o roditeljima nego da koriste usluge brige o starijima).</p>	<ul style="list-style-type: none">Pitajte svog klijenta o njegovoj kulturi i kako briga o starijim osobama funkcioniра u njihovoj kulturi.Učestvujte u kulturnim proslavama klijenata. (npr., "Dobar dan Jocelyn, zanima me kako se pruža briga i njega starijim osobama u twojoj zemlji?").
<p>Komunikacija (npr. klijenti mogu govoriti drugim jezikom, što može otežati razumijevanje kakva im je njega potrebna).</p>	<ul style="list-style-type: none">Za komunikaciju koristite strategije kao što su ceduljice sa znakovima, prevodioce, članove porodice, tumače. (npr. "Dobar dan gospođo Kim, želim vas obavijestiti da pružamo usluge tumača koje finansira država, a koje vi i vaša majka možete koristiti. To je besplatno i može vam pomoći da donesete informiranu odluku. Recite mi ako želite koristiti te usluge ili ako želite o njima saznati nešto više").
<p>Prilagođavanje okruženju (npr. klijenti mogu doživjeti kulturni šok zbog preseljenja nanovo mjesto).</p>	<ul style="list-style-type: none">Uspostavite partnerstvo sa CALD zajednicom i organizacijama². (npr., upoznajte svog klijenta sa novom zajednicom (npr., upoznajte svog klijenta s novim članovima zajednice koji su istog kulturološkog porijekla. To bi im moglo pomoći da se prilagode svom novom okruženju).
<p>Kretanje kroz sistem brige o starijim osobama (npr. za neke ljude je sistem brige o starijim osobama nešto novo, ovo može predstavljati poteškoće prilikom navigacije kroz My Aged Care).</p>	<ul style="list-style-type: none">Pružite informacije i držite obuku o tome kako doći do pružaoca usluga My Aged Care i CHSP.Pomožite klijentu da se kreće kroz sistem brige o starijim osobama. (npr., "Mogu li vam pomoći da se snađete u My Aged Care?" "Pronašao sam informativno predavanje na koje bismo mogli otići, tako da oboje možemo naučiti više o brizi o starijima ljudima").

1. AIHW, (2020.)

2. Ministarstvo zdravstva, (2019.)

KULTUROLOŠKI I JEZIČNO RAZNOLIKI LJUDI



BARIJERE	SAVJETI
<p>Podrška kulturološki i lingvistički raznolikim ljudima (CALD) (npr. ne zna svaki njegovatelj drugi jezik, pa učenje o tome kako naći i uzeti učešće u multikulturalnim aktivnostima može pomoći klijentu).</p>	<ul style="list-style-type: none">Naučite kako doći do tumača i multikulturalnih informacija.Tražite/pohađajte obuku za CALD osoblje/dobrovoljce kada vam se ukaže prilika.Planirajte aktivnosti za proslavu različitosti. (npr., "Zdravo Lee, kineski festival je ovog vikenda! Želiš li da idem s tobom na festival?").
<p>Stereotipi (npr., Jose govori engleski, ali to ne znači da ga zna čitati. Ponekad se prave prepostavke, ali uvijek je dobro postaviti pitanja i provjeriti).</p>	<ul style="list-style-type: none">Planirajte aktivnosti za promociju različitosti i predstavljanje više kultura.Budite otvoreni prema učenju o različitim kulturama.Nemojte prepostavljati da svi govore ili čitaju engleski¹. (npr., upoznajte svog klijenta s novim članovima zajednice koji su istog kulturološkog porijekla. To bi im moglo pomoći da se prilagode svom novom okruženju).

RESURSI

- Australski institut za zdravlje i dobrobit - AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2020. godine). *GEN Pregled podataka o njezi starih osoba 2020. –treće izdanje*, Canberra: GEN.
<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%942020>
- Ministarstvo zdravstva, (2019. godine). *Akcije za podršku starijim kulturološki i jezično različitim osobama: Vodič za pružaoce njege starijim osobama*. Podgrupa Odbora za različitost Sektora za brigu o starijim osobama. Australiska vlada.
<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>
- Lilly Xiao: *Program međukulturalne njege naimjenjen osoblju za njegu starijih osoba*
<https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

1. Ministarstvo zdravstva, (2019. godine)

LEZBEJKE, HOMOSEKSUALCI, BISEKSUALCI, TRANS I RAZNOLIKI, INTERSEKSIALNI LJUDI (LGBTQIA+)

DEFINICIJE

1

SEKSUALNA ORIJENTACIJA

Odnosi se na to ko je privlačan nekoj osobi emocionalno, fizički i/ili romantično. Ovo može uključivati, ali nije ograničeno na, lezbejke, homoseksualne, biseksualne, aseksualne, heteroseksualne, demiseksualne, panseksualne i mnoge druge osobe. Izraz ‘seksualna naklonost’ ne treba se koristiti u govoru ili dokumentima, jer implicira da je nečija seksualnost izbor¹.

2

SPOLNI IDENTITET

odnosi se na to kako se osoba osjeća, bez obzira na spol koji joj je upisan po rođenju. Radi se o tome kako osoba vidi sebe. U rasponu od muškog i ženskog do ‘nebinarnog’ ili ‘upitnog roda’¹.

3

IZRAŽAVANJE (SPOLA)

Odnosi se na to kako osoba izražava svoj identitet. To može biti putem odijevanja, načina izražavanja, ponašanja, predstavljanja u javnosti, kao što su frizura i šminka. To može varirati od muškog do ženskog ili nijednog u različitim vremenima. Spolni identitet i seksualna orijentacija ne mogu se prepostaviti na osnovu spolnog izražavanja¹.

4

SPOLNA RAZNOLIKOST

Termin koji se koristi za opisivanje spolnog identiteta koji pokazuje raznolikost izražavanja izvan binarnog okvira muškarca i žene, uključujući ljudi koji se identificiraju kao transrodni i rodno fluidni.

Starije osobe iz LGBTQIA+ zajednice možda neće njegovateljima ispoljiti svoj pol i/ili seksualnost jer su, možda, u prošlosti doživjele diskriminaciju, nasilje i stigmu.



LEZBEJKE, HOMOSEKSUALCI, BISEKSUALCI, TRANS I RAZNOLIKI, INTERSEKSNE OSOBE (LGBTQIA+)

DA	NE
<p>Razvijte svijest</p> <ul style="list-style-type: none"> Prihvatiti da starije LGBTQIA+ osobe imaju različite identitete i potrebe. 	<ul style="list-style-type: none"> Ignorirati/izbjegavati klijente na osnovu njihovog spolnog identiteta. Posramiti ih ili postupati na osnovu svojih uvjerenja.
<p>Stvorite sigurno okruženje</p> <ul style="list-style-type: none"> Pokažite povjerenje i poštovanje. Koristite odgovarajuće metode za prikupljanje informacija od LGBTQIA+ klijenata. Podržavajte potrebe klijenata. 	<ul style="list-style-type: none"> Razmjenjujte privatne informacije. Ponižavajte klijente na osnovu njihovog identiteta ili raznih identiteta. Nemojte koristiti uvredljiv jezik.
<p>Porodica po izboru</p> <ul style="list-style-type: none"> Uključite odgovarajuću LGBTQIA+ porodicu u plan brige i njege starijeg klijenta (osim ako klijent to ne želi). Pozovite porodice da se pridruže događajima i zajedničkim aktivnostima (uz saglasnost klijenta). 	<ul style="list-style-type: none"> Ne isključujte članove porodice zbog odnosa koji klijent ima sa njima. Nemojte ogovarati seksualne sklonosti ili identitet osoba.
<p>Briga i podrška</p> <ul style="list-style-type: none"> Razgovarajte o tome kako stereotipi utiču na kvalitet usluga koje se pružaju klijentima. Učestvujte u LGBTQIA+ događajima. Omogućite pristup LGBTQIA+ informacijama, uslugama podrške, itd. Vidljivo pokazujte podršku putem dugine zastave, uzice (lanyard), umjetničkog djela, slike, itd¹. 	<ul style="list-style-type: none"> Stereotip. Ponašati se na pristrasan način. Odbijati klijentima pravo da prikažu PONOS. Zanemariti informacije koje mogu pomoći LGBTQIA+ klijentu.



1. Metro North bolnica i zdravstvene usluge, (2021.)

LEZBEJKE, HOMOSEKSUALCI, BISEKSUALCI, TRANS I RAZNOLIKI, INTERSEKSNE OSOBE (LGBTQIA+)

KORISTITI JEZIK PRIMJEREN SPOLU OSOBE

- **Spolne zamjenice** Bolje je pitati osobe koje zamjenice preferiraju nego prepostavljati na osnovu toga kako izgledaju.
Na primjer: "Zdravo Sarah, kada vas predstavljam, koje zamjenice više volite?"
- **Rodno neutralan jezik** Postavljajte otvorena pitanja ne prepostavljajući klijentovu seksualnu orientaciju ili seksualne karakteristike što ukazuje na to da vam je ugodno s drugačnjima.
Na primjer: "Dobro jutro svima, recite mi o svom partneru/supružniku"
"Osobi u toj sobi"
- **Prihvatanje različitog seksualnog statusa i/ili statusa veze i seksualne orientacije**
Nelagodnost kada se razgovara o LGBTQIA+ intimnim odnosima može pokazati zbumjenost, pristrasnost ili nelagodu, što može stvoriti prepreku u pružanju usluga. Kada je primjenjivo, uključite partnera u proces donošenja odluka.
Na primjer: "Da li biste željeli da vaš partner prisustvuje ovom razgovoru?"¹.

RESURSI

ABS (Australski biro za statistiku), (2016. godine). *Popis stanovništva i stanova: Osrvt na Australiju – Priče s popisa*, 2016. Australska vlada. <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0~2016~Main%20Features~Sex %20and%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#>

Australski institut za porodične studije (AIFS - Australian Institute of Family Studies), (2022. godine). *CFCA materijal za Vodič u praksi: Inkluzivna komunikacija sa LGBTQIA+ klijentima. Child Family Community Australia*. Australska vlada. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Vodič kroz terminologiju za saradnika, (2017.). *Govorimo o LGBT osobama i jednakosti*. <https://www.lgbtmap.org/file/allies-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Jeste li vi LGBTI njegovatelj? Pronađite podršku i službe / usluge koje će vam pomoći. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Odsjek za djecu, pravosuđe mladih i multikulturalna pitanja, (2021.).
Vodič za praksu: *Djeca sa različitom spolnom i seksualnom orijentacijom*.
Australska vlada. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Ministarstvo zdravstva, (2019. godine). *Akcije za podršku lezbejkama, homoseksualcima, biseksualcima, trans i rodno raznolikim i interseksualnim starješinama. Vodič za pružaoce njegе starijim osobama*.
Podgrupa za raznolikost Odbora Sektora za brigu o starijim osobama.
Australska vlada. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





Anglicare
Southern Queensland

**KOMPLET ALATA ZA INKLUZIVNO ANGAŽIRANJE
(INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT)**

Anglicare Southern Queensland odaje počast tradicionalnim vlasnicima zemlje na kojoj se sada nalaze naše službe.

Odajemo počast starješinama – prošlim, sadašnjim i novonastajućim – i priznajemo važnu ulogu Aboridžina i Otočana Torešovog tjesnaca u brizi za svoje zajednice.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au