

包容式服务指南



编写机构：

Anglicare
Southern Queensland

承认原住民国家仪式

Anglicare承认并尊重这片土地的传统拥有者和看护人——图尔巴(Turrbal)以及贾加拉(Jager) / 尤加拉 (Yuggera)族人，正是在这片土地上，我们才能创造我们现有的资源。Anglicare承认原住民及托雷斯岛海峡岛民的地位以及他们与这片土地、海洋和社群的持续联系。

Anglicare向过去、现在及将来的长老表示敬意。我们也向现在的其他所有族人表达敬意。

联系方式

欲了解《包容式服务指南》的更多信息，提出建议，或了解Anglicare多元文化计划的详情，请发电邮联系我们：multicultural@anglicaresq.org.au



包容式服务指南

澳大利亚是一个多元文化的国家，其社群反映出多种宗教信仰、性征、文化、社会经济背景、精神信仰、地理分布、个人经历以及医疗和护理需求。

澳大利亚政府致力确保所有老年护理消费者能获取全面信息并接受适合的老年护理服务，为响应政府的政策，Anglicare特编写此《包容式服务指南》。

本指南由提取自权威信息来源的重要资料及信息汇编而成，旨在为老年护理机构提供迈向成功的建议。Anglicare希望通过本指南，搭建充满关爱的社区，并鼓励老年护理机构根据客户个人情况提供更具包容性的服务。

考虑要点

- 没有一种包容与互动的方式能适合所有人。本指南提供的是概括性的资料，仅用于促进采用共同协助的方式来提供包容与互动服务。
- 老年护理机构应致力以包容性为根基，对各个层面都采用包容式措施，而不是将包容性互动策略另外附加上去。
- 我们鼓励服务机构间沟通联系，交流学习，改善包容性的进程。我们欢迎您提供反馈意见，帮助我们不断改进《包容式服务指南》。

多元交织性

需要强调的是，本指南所采用的多元化和包容的方式是基于“多元交织性”的理论，该理论强调共同的群体与共同的经历。

多元交织性理论承认每个人的身份特点是由许多元素构成，例如种族、性别、性征、年龄等。这些元素互相依存，并且个人可能会因为元素的多元交织而遭受歧视和不平等的对待。

基于此，本指南对什么是适合所有人的公平且包容的服务提出建议，为创建更加多样化和包容的社区奠定基础。

包容性

我们鼓励大家不断努力提高包容度、平等性以及老年护理服务的外延性，以确保所有的社区成员均能按照需要的方式、在需要的时候获得支持。包容式指的是“为各个年龄段、各种能力、各个背景的人士寻找、提供、支持其参与、学习、贡献、获得归属感的机会¹”。



1. 澳大利亚唐氏综合征协会（Down Syndrome Australia）(2019)。

目录

包容式服务指南的目标

话题一：包容式护理概论

话题二：包容式沟通

话题三：包容式领导力

话题四：在保持社交距离的时代如何增进联系

话题五：与口译员协作

包容式服务指南技巧清单

- 多样化的老年人士
- 文化及语言多样性人士
- 原住民及托雷斯岛海峡岛民
- 女同性恋、男同性恋、双性恋、变性 & 性别多样性、跨性别人士（LGBTQIA+）



《包容式服务指南》的目标

目标

为护理人员提供有关多样性老年人士、文化及语言多样性人士、原住民及托雷斯岛海峡岛民、女同性恋、男同性恋、双性恋、变性及性别多样性、跨性别人士，性别模糊以及更多人士（LGBTQIA+）相关的支持资料。

对于老年护理机构而言，向多样性群体提供服务有诸多机遇和益处，例如¹：

- 改善客户的幸福度和身体健康；
- 与多样性群体互动，满足多样性群体需求；
- 建立新的合作关系；
- 尊重来自各种背景和有不同经历的员工；以及
- 提升护理服务行业的工作热情



1. 老龄化文化多样性中心（Centre for Cultural Diversity in Ageing）(2021)。

包容式护理概论

通过提供包容式护理服务，当前的老年护理服务可以变得更加多样化，并对每个人都更加包容。

包容式服务的主要原则是：

- 致力理解多样性，承认多样性；
- 为所有多样性群体的多元交织性提供支持；
- 教育社区群众；
- 致力消除障碍；以及
- 对于所有客户采取灵活、响应式以及适应性的方式¹。

根据澳大利亚政府卫生部老年护理多样性框架，澳大利亚的老年人（见下图）必须根据其个人需求及喜好，获得适当、方便且对客户情况敏感的老年护理服务²。



1. 老龄化文化多样性中心 (Centre for Cultural Diversity in Ageing) (2021)

2. 卫生部 (Department of Health) (2017)

话题一：包容式护理概论

我们从老年护理多样性框架中汇编相关信息，并配上最佳行业实践范例和技巧，希望能帮助您走出提供包容式护理服务的第一步。

对消费者的成果	老年护理机构需采取的行动	最佳实践范例及技巧
1. 做出知情选择 老年人可轻松方便地获取有关老年护理体系及服务的信息，且信息易理解，可帮助老年人对所接受的服务做出选择且有控制权 ² 。	采用适当的格式，通过不同的形式（在线/纸质/口头/新闻通讯）以及使用消费者能理解的语言来提供信息 ⁴ 。	• 员工知道如何使用口译服务 • 全国口笔译服务（TIS） • 详情请拨打TIS咨询电话 1300 575 847。 • 员工知道如何使用权益宣导服务 • 老年权益宣导网络（OPAN） • OPAN咨询电话：1800 700 600
2. 规划和实施工作应采用系统性的方法 在老年护理体系的规划和实施过程中，老年人是积极合作方 ² 。	在文化层面上是安全且有支持的环境里与消费者互动，使消费者以积极的合作方的角色参与，并能清晰表达自己的个人需求 ² 。	• 了解您客户的文化传统或宗教信仰以及对客户有重要意义的家人/照顾者的相关信息¹。
3. 方便获得护理及支持 住在农村、偏远地区、中小城市和澳大利亚主要首府城市的老年人可方便获得适合他们多样性特点及人生经历的老年护理服务及支持 ² 。	与利益相关方合作，识别和克服在访问使用老年护理体系时的障碍 ² 。	获取能提供关于不同语言、种族或宗教传统，以及在澳有移民/难民经历的老移民等方面的深度资料 ¹ 。 • 把文化地图（Cultural Atlas）作为起点来详细了解澳大利亚移民人群的多元文化背景 (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. 支持积极主动和灵活的体系 一个积极主动且灵活的老年护理体系，可响应现有及新出现多样性人群的需求，包括越来越多样化的老年护理劳动力的需求 ² 。	与本地社群及利益相关方互动，识别新需求，并考虑如何调整提供服务的模式来满足这些需求，包括机构的工作团队如何在护理过程中展现出包容性 ² 。	招聘双语员工（专业人士、医疗辅助人员及社会工作者、护工等），并鼓励消费者使用他们的服务。这些双语员工能够更好地回应消费者的母语，从而做出反应。

1. 老龄化文化多样性中心（Centre for Cultural Diversity in Ageing）（2022）

2. 卫生部（Department of Health）（2019）

对消费者的成果	老年护理机构需采取的行动	最佳实践范例及技巧
5. 尊重且包容的服务 积极主动且灵活的老年护理体系，可响应现有及新出现多样性人群的需求，以及越来越多样化的老年护理劳动力的需求 ¹ 。	寻找、开发和借助工具、培训及信息来支持提供包容多样特性及生活经历的护理服务 ¹ 。	老龄化文化多样性中心编制了多语种的参考资料，来支持提供包容式护理服务。免费参考资料的网址： http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. 满足最弱势群体的需求 老年人，无论是个人、社会或经济弱势群体，都应该能够获得优质且在文化层面上是安全的老年护理服务和支持，来满足他们的需求 ¹ 。	提供包容式服务模式来响应最弱势群体的需求，并与其他利益相关方合作来确保各类需求的每个环节均得到满足 ¹ 。	首先，熟悉有关帮助满足多样性老年人具体需求的全国性政策和举措内容。 • （1997年）《老年护理法》Aged Care Act 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • 老年护理质量标准（Aged Care Quality Standards）(https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • 老年护理多样性框架(https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

参考资料

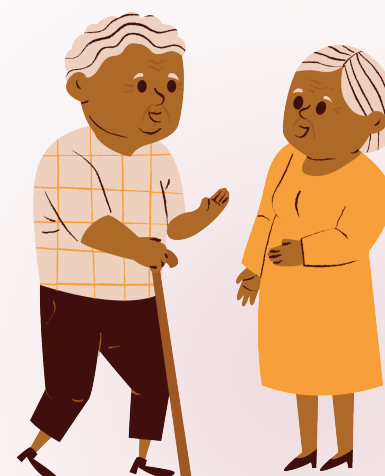
老龄化文化多样性中心（Centre for Cultural Diversity in Ageing）(2021)。包容式服务标准（第二版）（*Inclusive Service Standards (Second Edition)*）。<http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

老龄化文化多样性中心（Centre for Cultural Diversity in Ageing）(2022)。实践指南——特定文化的信息（Practice Guides - Culture-Specific Information）。<http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

卫生部（Department of Health）(2017)。老年护理多样性框架。澳大利亚政府。<https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

多元文化老年护理（Multicultural Aged Care）(2019)。最佳护理实践指南：支持老年护理及社区护理的多样性（*A guide to best practice care: Supporting diversity within aged and community care*）。MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN：老年权益倡导网络。<https://opan.org.au/>



包容式沟通

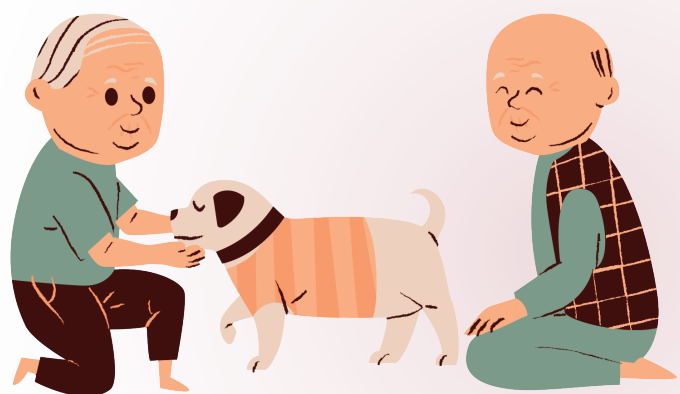
沟通风格及聆听

与多样性群体互动并提供护理服务时，需要特定沟通风格和聆听技能。与多样性老年人士沟通时，应考虑他们的特定文化情境。

需特别注意的是，每个文化群体都各不相同。同一个文化群体的不同个体也会有其独特之处。掌握了文化群体中每个个体的不同之处，可以帮助我们在文化多样性环境下与人互动¹。

文化情境指的是人成长过程中所处的文化环境，以及该文化环境如何影响人的行为，比如沟通方式。

高情境： 采用非直接、形式繁复沟通形式的文化。 使用间接且细分的模式进行沟通的文化	低情境： 采用快速和直接的模式进行沟通的文化。
• 在提供信息前，更倾向于先建立关系。 • 高情境文化会考虑： – 社会地位 – 环境 – 历史 • 沟通时注重外部环境。 国家：日本、菲律宾、中国、法国、西班牙、巴西等。	• 更注重信息内容的本身 • 不考虑情境因素 • 使用词语、手势和语气来沟通。 • 开门见山，直达要点 国家：英国、美国及澳大利亚。



1. Culture Plus Consulting Pty.Ltd, (2018)

话题二：包容式沟通

沟通风格指的是人在沟通互动和交换信息时的偏好。这些会对接收及解读信息的方式产生影响。

分析型： 基于逻辑和事实 • 需要完整信息 • 更喜欢直接明了和逻辑清晰的快速沟通方式	实际型： 井井有条且喜欢详尽的计划和流程 • 沟通时条理清晰 • 沟通前已提供相关信息且包含每个步骤的详情
试验型： 探寻信息，能包容不确定性 • 喜欢大致框架式计划，不喜欢详尽计划 • 喜欢创造力	关系型： 情感沟通为主，可察觉非言语的表达 • 基于情绪做出决定 • 喜欢通过讲述个人故事来进行沟通。

加强聆听能力的技巧

聆听：仔细聆听，确保理解。

- 全神贯注聆听讲话人说的内容
- 通过非言语式的表达来告诉讲话人自己在聆听。
- 例如：**点头、目光接触、语调**

回应：告诉讲话人自己对他们所讲内容后的想法（言语及非言语式回应）。

- 确保让讲话人了解这只是您的解读。
- 对说话要点进行释义复述。
- 例如：**“想确认一下，您有这个感觉是因为……”**

确认意思：确保自己正确理解讲话人的意思。

- 释义复述后，询问讲话人自己的理解是否正确
- 这样会让讲话人更容易确认您理解他们的意思，或对您的理解进行补充
- 例如：**“是这样吗？” “对吗？” “我的理解对吗？”**

询问：问开放式的问题可以帮助讲话人向您提供有关某事件或行为的详细信息。

- 仅对自己不明白的内容提问。
- 例如：**“刚才您提到……您说的那个是什么意思？”**



参考资料

Culture Plus Consulting Pty.Ltd. (2018). 您应该知道的九个在文化价值观中的不同点。 <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. 文化技巧手册（Little Book of Cultural Tips）第10 - 15页。 http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

有效沟通技巧（Effective Communication techniques）：<https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

包容式领导力

有包容力的领导尊重他人，并公平待人，这类领导重视每个个体的独特之处，并可发挥出多样性群体不同思想的优势¹。

公平及尊重	价值观及归属感	自信及激发力
待人平等，机会平等	个体能感到他人了解自己的独特之处，并感到与社群的联系。	为所有群体的人创造安全的环境，让他们在工作中畅所欲言，尽力而为。

当下的工作环境与以前相比，单一性极大减少，多样性大大提高，最终会使商业活动中的优先目标发生变化，并对领导所需能力提出了新的要求¹。有包容力的领导力有六大特征，可帮助企业在培养整个领导团队的包容能力战略方面提供建议¹。

有包容力的领导力的六大特征	可采用的行为方式
承诺：包容性领导人致力于所有人的多样性和对所有人的包容。	自我意识：包括花时间来理解自己的偏见、优点和缺点。
勇气：大胆发言，挑战自己和他人，从多元文化和包容的角度看待事物（例如：如果您看到种族主义行为，您大胆发言并举报）。	以身作则，勇于面对自己的弱点：知道自己的弱点，并与人分享。为被忽视的人群或少数人群宣导权益。
认知：能注意到自己和机构本身可能持有的偏见。	寻找缺口：寻找自己的弱点和知识缺口。
保持好奇心：有能够理解人在看待和体验这个世界是如何不同的心态（例如：您可以寻找信息来理解他人的观点或很尊敬地与他人谈论其观点）。	通过聆听去理解：聆听并帮助他人搭建关系桥梁，沟通知识。

话题三：包容式领导力

有包容力的领导力的六大特征	可采用的行为方式
文化智慧：有动力、知识和适应能力去形成文化意识。	社会意识：了解自己的社会环境，并利用这些信息来建立包容的文化。
协作能力：给个人赋能，参与多样性和包容性的互动过程。	建立联系：与他人建立联系，理解障碍和行为，促进包容和多样性。

参考资料

照顾者门户（Carer Gateway）。为他人发声（*Speaking up for someone*）。<https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

创意领导力中心（Centre for Creative Leadership）(2022)。有包容力的领导力：为避免走错，企业实施应采取的步骤（*Inclusive Leadership: Steps Your Organisation Should Take to Get It Right*）。
<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.>

创意领导力中心（Centre for Creative Leadership）(2022)。什么是主动聆听？我如何能做得更好？（*How Can I Do It Better?*）。
<https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016)。有包容力的领导的六大特征：如何在充满多样性的新世界蓬勃发展。Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



社交距离下如何增强人与人之间的联系

新冠肺炎（COVID-19）以及社交孤立问题对老年人的生活质量带来不利影响，还会导致寿命减短的不利情况。社交对人们患病、死亡的风险以及身心健康均有影响¹。

社交隔离既不意味着，也不应导致人的孤立或孤独感。随着新冠（COVID）的常态化，为了保护老年人，相关策略和规定已经实施。作为服务机构，我们有责任遵守政府法规来确保每个人的安全。

目的是确保所有人都能获得易于理解的信息来确保文化层面上的安全。以下列举了多样性老年人群可能面临的障碍。

障碍

个人资源	动力及态度	文化因素
- 个人耐受力有限 - 互联网访问有限 - 教育程度及能力有限 - 财力有限 - 地理上的孤立 - 残疾或感官受损 - 不够自信 - 有限的社交网络	- 互动益处的认知有限 - 对互动活动了解有限 - 对该话题兴趣不大 - 不够信任决策者 - 未满足的预期 - 咨询“疲劳”	- 少数群体 - 语言及读写能力 - 价值观和信仰 - 社群内的划分



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

话题四：在保持社交距离的时代如何增进联系

新冠期间和未来的行动：

1

电话沟通

利用远程医疗等方法支持与客户的沟通。在困难时期，让社区卫生工作者、社会工作者、临床医生和其他人员通过电话联系客户进行综合健康评估，并了解客户需求。

2

视频沟通

- 应将视频电话安排到客户的日常活动中
- 让老年客户参加数字化读写能力计划/享受数字化服务¹。
- 建立在线通讯账户，例如Skype、FaceTime、MS Teams、Zoom等。

3

服务提供

- 当通过电子方式建立联系后，可考虑跟其他人一起做一些线上互动，例如：一起看书、一起锻炼或一起玩在线游戏。
- 回归传统，用手写书信与他人保持联系。
- 上门拜访前，确保先查看所在州及公共卫生令，并遵守COVID Safe防疫方案的要求²。
- 如果您跟自己的年长亲属或邻居住得近，可以在他们家门前留下一些关怀礼包，或主动提出帮他们去取必要物资，例如食物等¹。

参考资料

澳大利亚家庭研究院（Australian Institute of Family Studies）(2020)。在澳家庭的问卷调查（*Families in Australia Survey*）新冠疫情期间的的生活：报告二，当我们分隔时保持联系。澳大利亚政府。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)。新冠疫情期间社区互动技巧指南（*Community Engagement during COVID-19 Toolkit*）。<https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020)。隔离期内的包容式社区互动（*Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing*）。<https://capire.com.au/impact/publications/>

卫生部（Department of Health）(2022)。澳大利亚入住式老年护理机构的新冠爆发。澳大利亚政府。<https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

卫生部（Department of Health）(2022)。新冠疫情期间如何管理居家护理（*Managing home care through 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)。社交隔离期间如何帮助老年人克服社交孤立：新冠社交联系的矛盾（*Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox*）。<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. 澳大利亚家庭研究院（Australian Institute of Family Studies）(2020)。

2. 卫生部（Department of Health）(2022)

如何与口译员协作

口译员的职责

职业口译员必须遵守澳大利亚翻译协会（AUSIT）道德规范和行为准则中的道德和职业标准。

为什么需要和口译员协作	何时需要和口译员协作
• 我们有法律义务这么做。 • 我们对客户承担谨慎义务，需要将沟通错误的风险降得最低。 • 这可以确保我们的客户获得所需的全部信息，作出知情决定。	• 在通常情况下英语流利的客户会因与其处境或健康状况有关的痛苦而变得不能流利交流时 • 客户无法理解工作人员的沟通时 • 客户无法用英文流利沟通时 • 客户因任何原因表现出需要使用口译服务时 • 尽可能确保口译员与客户性别相同 • 介绍卫生医疗知识时

由政府拨款的老年护理机构可免费使用国家口笔译服务(TIS)，以履行其对作为认可机构的责任。请致电131 450 咨询国家口笔译服务中心（TIS National）了解更多信息。

其他口笔译服务：

- 65岁以下人士可使用口笔译通讯支持服务（SWITC）
- 全国转接服务（National Relay Service）

能否让家人或朋友翻译？

即便客户要求，家人、朋友或关系近的人均不应担当口译：

1. 亲戚和朋友的英文或客户母语的专业程度如何，您可能并不了解
2. 发生紧急事件或紧急状况时，或没有认证口译人员时，可借助非认证双语人员的协助。任何情况下均不得请儿童（未成年人）担任口译。
3. 请无证人员或不恰当的人士担任口译，有可能给各方带来严重的后果，尤其是在情况混乱时，或涉及到法律和/或医疗问题时。
4. 使用持牌口译员，可以维护客户尊严和隐私，特别是讨论敏感话题及做决策时。

话题五：与口译员协作

文化支持

如果客户要求，鼓励使用文化支持人员或权益宣导人。需求此类服务时，该类人员不能取代持牌口译员。请联系您本地市政府的相关服务，寻找合适的口译服务。

客户拒绝使用口译员

客户有权拒绝使用口译员，如果他们拒绝使用口译员，请确保做好记录。此类情况属于工作场所事件，因此您也需将此情况报告给团队负责人。

准备工作	位置安排	用语方式
- 向口译员介绍会谈的目的。可在预约表的备忘栏提供信息，或在预约时间前提前10分钟做会前简要介绍。这可以帮助口译员对预约的会谈做好准备，且加强各方的理解。 - 口译员可担当文化支持角色，可以从文化角度给您提供反馈意见，帮助您理解客户的反应及回答。	- 最好是您坐在不讲英语的客人的对面，口译员坐在一侧。 - 请口译员向客户做自我介绍。应与不讲英语的客户保持目光接触，表达您对他们的专注，除非在某些文化中认为这是不尊敬的。	- 为了避免误解，讲话时应始终用第一人称。这样可以确保大家都能正确理解讲话内容。 - 使用通俗易懂的语言和断句。 - 讲话时注意停顿，好让客户或口译员充分理解信息，思考提问。 - 鼓励口译员在有需要时澄清讲话意思或要求重复。 - 避免使用行话、俚语、习语或谚语。

参考资料

昆士兰卫生部（Queensland Health）(2007)。《如何与口译员协作指导原则》（Working with Interpreters Guidelines）。
https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

昆士兰卫生部（Queensland Health）(2019)。《昆士兰卫生部的口译服务——员工信息》。
<https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

CALD协助应用程序。<http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

口笔译服务中心（TIS）。
<https://www.tisnational.gov.au/>



包容式服务指南技巧清单

技巧清单列出了在社区中为这些不同人群提供服务时的一些重要考虑事项：

1. 多样性老年人士
2. 文化及语言多样性人士
3. 原住民及托雷斯岛海峡岛民
4. 女同性恋、男同性恋、双性恋、变性及性别多样性或跨性别人士（LGBTQIA+）

提示：老年护理机构可根据需要将本技巧清单作为参考指南。
如果老年护理机构想了解更多关于这些多样性群体的信息，
我们也提供了实用链接以便获取更多的信息。



多样性老年人士

卫生部指出，老年人有着不同的需求、特点和生活经历，使他们属于某类群体或多类群体的一部分，在其一生中可能会面临排斥、羞辱和歧视¹。

澳大利亚老年人可能属于以下一类或多类群体：



多样性老年人士

障碍	技巧
信息：多样性老年人士可能不知道如何获取信息，或文化程度不同。 （例如：一位老年亚裔女性需要家务协助以及获得老年护理的信息）。	• 介绍的信息应简单易读。 • 用不同的语言版本提供信息，如果客户是来自文化和语言多样性（CALD）的人士 • 确保客户了解如何获取信息。 （例如：联系口译服务，帮助翻译客户的需求以及护理机构能提供的服务内容）。
支持与信息提供：乡村地区缺乏能够支持客户并为客户提供信息和服务的老年护理机构。 （例如：一些原住民及托雷斯岛海峡岛民居住在偏远地区。但他们仍有服务需求）。	• 来自多元文化背景和不同地区的客户应当能够获得适合的护理。 • 为偏远地区的客户寻找服务。 （例如：参与本地社区，与本地居民开启对话，了解资源缺口以及哪些地区需要提供更多的老年护理服务）。

包容式服务

- 建立互相尊重的关系。
- 询问客户的生活方式、医疗保健需求、文化背景等。
- 规划活动，满足客户需求（例如：参加本地社区活动或宗教活动）
- 通过灵活的方式提供服务来满足客户需求，承认并支持客户的多样性。
- 向他人宣传包容思想。

参考资料

卫生部（Department of Health）(2019)。支持所有多样性老年人士的协力行动：老年护理机构指南（*Shared action to support all diverse older people: A guide for aged care providers*）。澳大利亚政府。 <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

照顾者门户（CarerGateway）。您是否在照顾有精神疾病的人士？寻找可帮助自己的支持及服务。 <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

照顾者门户（CarerGateway）。您是否在照顾退伍军人？寻找可帮助自己的支持及服务。 <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

照顾者门户（CarerGateway）。您是否在照顾残疾人士？让生活更轻松的10个方法。（Are you looking after a person with disability? 10 ways to make your life easier.） <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



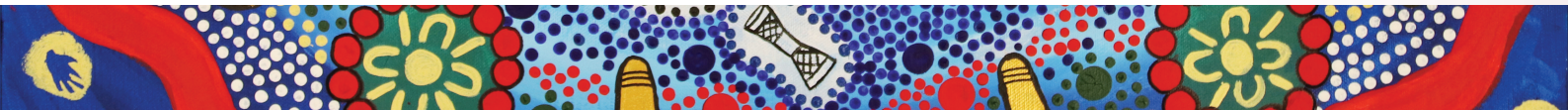
原住民及托雷斯岛海峡岛民

澳大利亚总人口中约有798,400名原住民及托雷斯岛海峡岛民。
下列技巧可以帮助克服原住民及托雷斯岛海峡岛民社群经历的一些常见障碍。



障碍	技巧
不同文化之间的态度、价值观和信仰是不同的，包括人们如何看待护理。 (例如：第一民族社群通常更接受由亲属提供的老年护理服务)。	让原住民和托雷斯岛海峡岛民就自己想如何接受护理提出意见。 (例如：“您是否知道Anglicare有对第一民族的支持人员？您希望我介绍你们认识吗？”)。
沟通 (例如：第一民族的文化属于高情境文化，这意味着他们更希望建立关系并通过故事来回答问题)。	- 第一民族的文化属于高情境文化，意味着他们希望建立关系后再进行深入的对话。 - 让该群体讲述。 - 让他们讲故事。 (例如：应耐心聆听他们述说的故事，把各信息点结合起来理解他们想表达的内容)。
信任 (例如：有史料记载的对第一民族的屠杀、在监禁中的死亡；将第一民族（包括被偷走的一代的生还者）排除在公共场所的白澳政策，这些对待第一民族社群的澳大利亚历史，使第一民族产生了很多的不信任)。	- 在所有老年护理的接待区，包括机构内所有办公接待区，摆放原住民及托雷斯岛海峡岛民的旗帜和承认原住民国家的宣传资料，营造安全的文化氛围。 - 参加包容文化多样性的活动 (例如：通过在我们的老年护理机构和客服团队雇用第一民族员工来建立信任。在召开会议或对内对外举办讲座时，提供诸如承认原住民国家等信息和支持材料)。
种族主义 (例如：澳大利亚对待第一民族的历史就是种族隔离和歧视历史的一部分，因此不应该容忍种族主义行为)。	有些人在做出种族主义行为后并未受到影响¹。我们必须确保这种行为是不被允许的。尊重他人及其多样性。 (例如：因为各部落有不同的文化传统、信仰和常规习俗，因此在其互动前应提前了解相关文化/子文化。不得使用种族辱称，不得歧视，不得有冒犯的行为。
多样性服务 (例如：不存在适合所有情况的单一办法，第一民族的人士也有多样化的需求和要求，要专门提供在文化层面上安全和适宜的服务。)	- 理解“长老”的概念。 - 咨询第一民族的意见。 - 代表原住民客户，建立老年护理机构、儿童和家庭机构与当地原住民组织和社区之间的联系。 (例如：与当地第一民族医疗护理机构和服务联系，就如何更好地为第一民族长者或护理机构中的其他老年人服务征求他们的意见)。

1. Althaus & O’Faircheallaigh, (2022)



原住民及托雷斯岛海峡岛民



参考资料

澳大利亚健康与福利研究所 (Australian Institute of Health Welfare) (2021)。澳大利亚土著居民简介 (*Profile of Indigenous Australians*)。澳大利亚政府。

<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022)。并驾齐驱领导力：在公共服务领域中土著人的参与及领导力 (*Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service*)。土著参与及领导力实践的障碍 (*Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice*)。 <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

照顾者门户 (Carer Gateway)。原住民及托雷斯岛海峡岛民照顾者的三个关键链接 (*3 key links for Aboriginal and Torres Strait Islander carers*)。 <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

照顾者门户 (Carer Gateway)。为乡村及偏远地区照顾者提供的支持 (*Support for rural and remote carers*)。 <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

文化及语言多样性人群

文化及语言多样性人士（CALD）指的是来自非英文母语背景及/或文化的人士。CALD人群面临的障碍，尤其是在老年护理中面临的障碍。以下是克服一些常见障碍的技巧¹。



障碍	技巧
不同文化之间的态度、价值观和信仰是不同的，包括人们如何看待护理 （例如：多数菲律宾家庭更接受让自己的子女照顾父母，而不是使用老年护理服务）。	• 询问客户关于他们的文化以及在他们的文化中是如何进行老年护理的。 • 参与客户的文化庆祝活动。 （例如：“乔瑟琳，你好。我想知道在你的国家里老年护理是怎样进行的呢？”）。
沟通 （例如：客户可能不说英语，因此可能会难以理解其护理需求）。	• 使用提示卡、笔译员、家属或口译员等方法来帮助沟通。 （例如：“金女士，您好，我想告诉您我们有政府资助的口译服务供您和您母亲使用。服务是免费的，能帮您做出知情的决定。如果您想使用该服务或想了解详情，请告诉我”）。
适应环境 （例如：客户移居到新环境时可能会有文化冲击）。	• 与CALD社群及组织建立合作关系²。（例如：将客户介绍给新的社区 （例如：将客户介绍给有同样文化背景的新社区成员。这可以帮助他们适应新环境）。
了解和使用老年护理体系 （例如：某些人士可能不太了解现有的老年护理体系，可能在使用My Aged Care时会面临一些挑战）。	• 提供信息和举办培训讲座，介绍如何使用My Aged Care和联邦政府居家支持计划（CHSP）的服务机构。 • 帮助客户使用老年护理体系 （例如：“在使用My Aged Care方面，我可以帮到您吗？”“我找到了一个适合我们参加的宣讲会，我们可以一起了解有关老年护理的更多信息”）。

1. AIHW, (2020)

2. 卫生部（Department of Health）(2019)

非英文母语文化背景多样性人群



障碍	技巧
文化及语言多样性人士（CALD）支持 （例如：不是所有的照顾者除了母语外还懂另一门语言，因此学习如何寻找并参加多元文化活动可以帮助客户）。	• 学习如何获得口译及多元文化信息。 • 寻找/参加为多元文化背景员工/志愿者设计的培训机会。 • 规划多元文化庆祝活动。 （例如：“李先生您好，这周末就是中秋节了！您想不想要我陪你去庆祝活动？”）。
思维定式 （例如：侯塞能说英文，但他不一定能看懂英文。有时会想当然，但最好是问一下确认）。	• 规划可以促进多样性、介绍多个文化的活动。 • 保持开放心态，学习了解不同的文化。 • 不能假定人人都会说英语或看得懂英文¹。 （例如：将客户介绍给有同样文化背景的新社区成员。这样可以帮助他们适应新环境）。

参考资料

澳大利亚健康与福利研究所（Australian Institute of Health Welfare）(2020)。GEN老年护理数据一览（2020年）—第三次发布。Canberra: GEN。

<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>

卫生部（Department of Health）(2019)。为文化及语言多样性老年人群提供支持的行动：老年护理机构指南（Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers）。老年护理行业委员会多样化小组。澳大利亚政府。

<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao：老年护理员工跨文化护理计划（Cross-cultural care program for aged care staff）

<https://www.openlearning.com/courses/developing-the-multicultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

女同性恋、男同性恋、双性恋、 变性及性别多样性或跨性别人士 (LGBTQIA+)

定义

1

性取向

指一个人在在情感、身体和/或爱情上被某种性别吸引。这可以包括但不限于：男同性恋、女同性恋、双性恋、无性、异性恋、半性、泛性等等。不应在讲话时或书面文件中使用“性偏好”这个表达，因其暗示一个人的性征是一种选择¹。

2

性别身份

指的是无论出生时的生理性别是何性别，一个人对自己性别的感觉。强调的是个人对自己的看法。范围从男到女，到“非二元性别”或“性别酷儿”¹。

3

（性别的）表达

指的是一个人表达自己性别认知的方式。可通过穿着、他们的讲话、行为和表现方式，比如发型及化妆。可在不同时间表现为男性、女性或非男非女。不能通过性别的表达方式臆断其性别身份和性取向¹。

4

性别多样性

用于描述性别身份的术语，表现出男性和女性二元框架之外的多样性表达，包括认为自己是跨性别者和性别流动者的人士。

LGBTQIA+社区的老年人可能不会向护理人员展示其性别的和/或性征，因为这些群体可能在过去经历过歧视、暴力和耻辱。



女同性恋、男同性恋、双性恋、 变性 & 性别多样性或跨性别人士 (LGBTQIA+)

应	不应
建立意识 承认老年LGBTQIA+人士有不同的身份及需求。	- 依据他人性别身份而忽略/避开客户。 - 以您的信仰为基础的羞辱或行为。
营造安全的环境 - 表现出信任和尊重。 - 使用恰当的方法收集LGBTQIA+客户的信息。 - 支持客户需求。	- 分享私人信息。 - 因客户身份或双重身份而羞辱客户。 - 不应使用冒犯性的言语。
家人的选择 - 在客户老年护理计划中应考虑到LGBTQIA+人士的家人的选择（除非客户不希望）。 - 邀请家人参加活动及公共活动（需征得客户同意）。	- 不应以客户与家庭成员的关系而将家庭成员排除在外。 - 不要对他人的性偏好或性别身份说闲话。
护理及支持 - 讨论思维定式如何影响给客户提供的服务的质量。 - 参加LGBTQIA+的活动。 - 提供有关LGBTQIA+的信息、支持服务等。 - 通过视觉展示的方式表达支持，例如：彩虹旗、挂绳、艺术品、图片等¹。	- 思维定式。 - 带有偏见的行为。 - 拒绝客户表达自豪的权利。 - 忽视可能会帮到LGBTQIA+客户的信息。



女同性恋、男同性恋、双性恋、 变性及性别多样性或跨性别人士 (LGBTQIA+)

使用与性别相关的恰当语言

- 性别代词

应询问怎样称呼，而不是根据外表判定性别。

例如：“莎拉，您好，请问当我介绍您的时候，应该用什么代词？”

- 性别中性用语

不假定性取向或性特征问开放式问题，向客人表现出您对多样性的包容。

例如：“大家早上好，可以给我介绍一下您的伴侣/配偶吗？”
“那间房里的人”

- 接受各个家庭的不同之处

不是所有的家庭都是异性恋、顺性别者或有血缘关系。

例如：“您的伴侣、家人或照顾者是做什么工作的？”

- 承认多样化性别和/或关系状态和性取向

有关LGBTQIA+亲密关系的不适讨论会表现出尴尬、偏见或不安，这可能会在提供服务时造成障碍。如果适用，应让伴侣参与决策流程。

例如：“您想让您伴侣也进来参加讨论吗？”¹。

参考资料

澳大利亚统计局（Australian Bureau of Statistics）(2016)。人口及住房普查：反映澳大利亚——普查故事（*Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census*），2016。澳大利亚政府。[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#](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#)

澳大利亚家庭研究院（Australian Institute of Family Studies）(2022)。CFCA实证到实践指南：与LGBTQIA+进行包容式沟通（*CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients*）。澳大利亚儿童家庭社区协会（*Child Family Community Australia*）。澳大利亚政府。https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

给宣导者的术语指南（*An Ally's Guide to Terminology*）(2017)。有关LGBT人士和平等的谈论（*Talking about LGBT people and Equality*）。<https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

照顾者门户（Carer Gateway）。您是LGBTI人士的照顾者吗？寻找可帮助自己的支持及服务。<https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

儿童、青少年司法及多元文化事务部（Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs）(2021)。实践指南：性别及性取向多样性儿童。澳大利亚政府。<https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

卫生部（Department of Health）(2019)。支持女同性恋、男同性恋、双性恋、变性及性别多样性或跨性别人士的行动。老年护理机构指南。老年护理行业委员会多样化小组。澳大利亚政府。<https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>



1. AIFS, (2022).



包容式服务指南

Anglicare Southern Queensland承认我们服务机构所处土地的传统拥有者。我们向过去、现在、未来的长老表达我们的敬意，并承认原住民与托雷斯岛海峡岛民在关爱其社群中发挥的重要作用。

1300 610 610 | anglicaresq.org.au