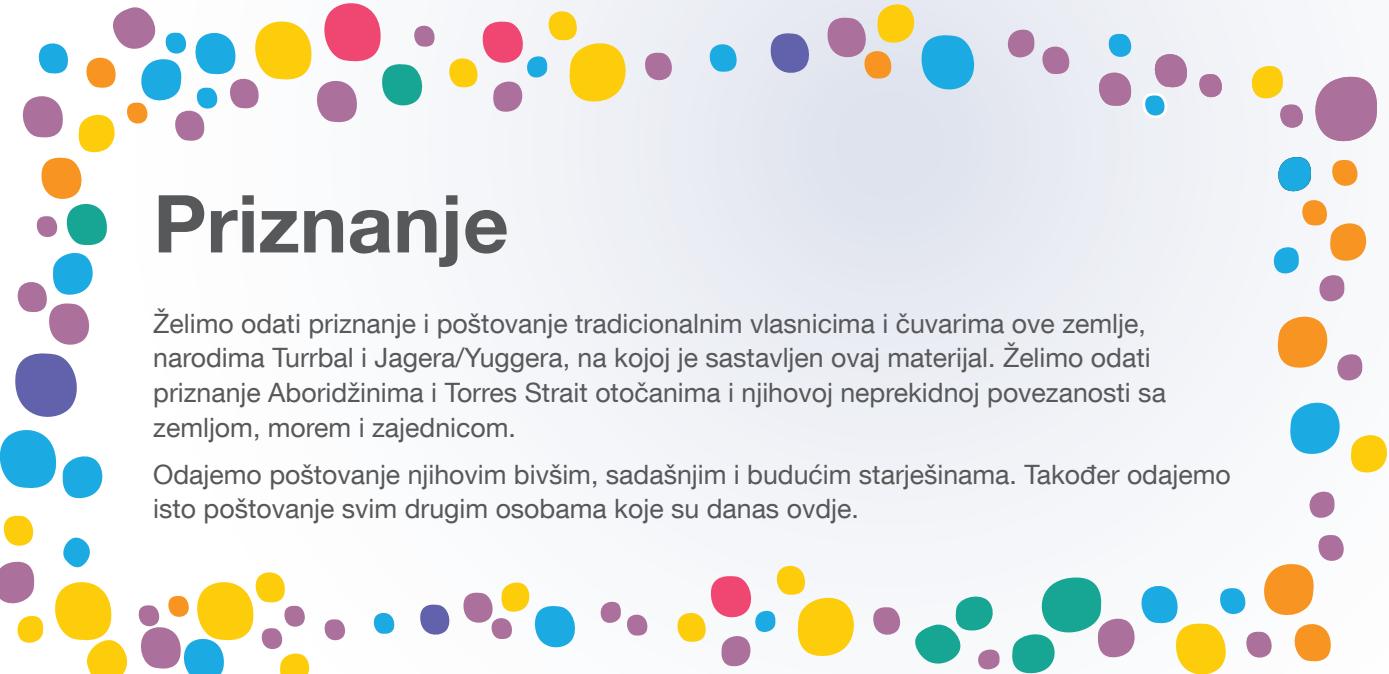


KOMPLET ALATA ZA ANGAŽMAN GLEDE INKLUZIVNOSTI (INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT)



PRIPREMIO/LA



Priznanje

Želimo odati priznanje i poštovanje tradicionalnim vlasnicima i čuvarima ove zemlje, narodima Turrbal i Jagera/Yuggera, na kojoj je sastavljen ovaj materijal. Želimo odati priznanje Aboridžinima i Torres Strait otočanima i njihovoј neprekidnoј povezanosti sa zemljom, morem i zajednicom.

Odajemo poštovanje njihovim bivšim, sadašnjim i budućim starješinama. Također odajemo isto poštovanje svim drugim osobama koje su danas ovdje.

Kontaktirajte nas

Ako želite saznati nešto više o našem Kompletu alata za angažman glede inkluzivnosti (Inclusive Engagement Toolkit), dostaviti komentare ili saznati nešto više o našem multikulturalnom programu, pošaljite nam email na multicultural@anglicaresq.org.au



Komplet alata za angažman glede inkluzivnosti (Inclusive Engagement Toolkit)

Kako je Australija multikulturalna nacija, australske zajednice odražavaju mnogobrojne religije, seksualna opredjeljenja, kulture, društveno-ekonomsko podrijetlo, duhovnost, zemljopisnu rasprostranjenost, individualna iskustva i potrebe za zdravstvenim uslugama i skrbi.

Kako bismo pružili potporu Australskoj vladi koja predano radi na tome da svi korisnici skrbi o starijim osobama imaju jednak pristup informacijama i prime odgovarajuće usluge skrbi o starijim osobama, sastavili smo ovaj Komplet alata za angažman glede inkluzivnosti (Inclusive Engagement Toolkit).

Komplet sadržava korisne informacije i materijale iz vjerodostojnih izvora u kojima će pružatelji skrbi o starijim osobama naći prijedloge za uspješno poslovanje. Nadamo se da će ovaj Komplet pomoći u uspostavljanju brige u zajednici i poticati pružatelje skrbi o starijim osobama u pružanju inkluzivnijih usluga koje su sukladne individualnim potrebama stranaka.

KLJUČNE STVARI KOJE TREBATE RAZMOTRITI

- Kada se radi o inkluzivnosti i angažiranju, ne postoji samo jedan pristup koji svima odgovara. Komplet alata je općeniti materijal koji se treba koristiti za promoviranje suradnje po pitanjima inkluzivnosti i angažiranja.
- Umjesto da organizacije naknadno dodaju strategije inkluzivnog angažiranja, organizacije trebaju nastojati od samog početka postaviti svoj rad na inkluzivne temelje i primjenjivati inkluzivne mjere na svim razinama.
- Potičemo dijalog i zajedničko učenje radi poboljšanja procesa inkluzivnosti. Rado primamo komentare koji će nam pomoći nastaviti razvoj Kompleta alata za angažman glede inkluzivnosti (Inclusive Engagement Toolkit).

INTERSEKCIJALNOST

Želimo istaknuti da je pristup raznolikosti i inkluzivnosti u ovom alatu utemeljen na konceptu intersekcionalnosti, koji naglašava preklapanje skupina i iskustava.

Intersekcionalnost priznaje da je identitet svake osobe izgrađen iz više dijelova, na primjer rase, spola, seksualnosti i životne dobi. Tu postoji međusobna zavisnost i pojedinci mogu doživljavati diskriminaciju i različito postupanje s njima koje se temelji na njihovoj intersekciji.

Imajući to na umu, napravili smo komplet alata koji predstavlja temelj za stvaranje raznovrsnije i inkluzivnije zajednice tako što navodimo što je nužno za pružanje pravednih i inkluzivnih usluga za sve ljude.

INKLUZIVNOST

Potičemo sve sudionike da stalno rade na poboljšanju inkluzivnosti, jednakosti i pružanju skrbi na terenu kako bi svi članovi zajednice imali pristup potpori na način koji im odgovara u vrijeme kada im je potpora nužna. Inkluzivnost znači da se "pronalaze, nude i podupiru prilike za sudjelovanje, učenje, davanje doprinosa i pripadnost osoba svake životne dobi, svih sposobnosti i svakog podrijetla¹".



1. Downov sindrom Australija (Down Syndrome Australia), (2019.)

SADRŽAJ

Ciljevi Kompleta alata za angažman glede inkluzivnosti (Inclusive Engagement Toolkit)

Tema br. 1: Uvod u inkluzivnu skrb

Tema br. 2: Inkluzivna komunikacija

Tema br. 3: Inkluzivno rukovodstvo

Tema br. 4: Povezivanje u vrijeme društvenog distanciranja

Tema br. 5: Kako surađivati s tumačima

Listovi s prijedozima za inkluzivno angažiranje

- Raznolikost među starijim osobama
- Kulturno i jezično različite osobe
- Aboridžini i Torres Strait otočani
- Lezbijke, gejevi, biseksualne osobe, transrodne osobe i rodno varijantne osobe, interseksualne osobe (LGBTQIA+)



Ciljevi Kompleta alata za angažman glede inkluzivnosti (Inclusive Engagement Toolkit)

CILJ

Pružanje materijala za potporu skrbnika različitih starijih osoba, kulturno i jezično različitih osoba, Aboridžina i Torres Strait otočana, lezbijki, gejeva, transrodnih i rodno varijantnih osoba, interseksualnih osoba, osoba koje istražuju svoju seksualnu orijentaciju i drugih (LGBTQIA+).

Pružatelji usluga skrbi o starijim osobama imaju mnogo mogućnosti pružanja boljih usluga različitim skupinama i koristi od toga, na primjer¹:

- poboljšanje života i zdravlja stranaka;
- angažiranje i zadovoljstvo različitih skupina;
- uspostava novih partnerstva;
- poštovanje djelatnika iz različitih sredina koji imaju različita životna iskustva; i
- povećanje entuzijazma unutar zajednice koju opslužuju.



1. Centar za kulturnu raznolikost među starijim osobama (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021.).

Uvod u inkluzivnu skrb

Pružanje inkluzivne skrbi omogućuje da postojeće usluge skrbi o starijim osobama budu raznolikije i inkluzivnije za svakoga.

Ključni principi inkluzivnog pristupa su sljedeći:

- predanost razumijevanju raznolikosti i njezinom uključenju u radnu praksu;
- pružanje potpore interseksionalnosti svih različitih skupina;
- edukacija naših zajednica;
- predanost uklanjanju barijera; i
- fleksibilni, uzvratni i prilagodljivi pristupi svim strankama¹.

Sukladno Okvirnim smjernicama za pružanje usluga starijim osobama iz različitih sredina (Aged Care Diversity Framework) Australskog ministarstva zdravstva, stariji građani Australije (vidi sliku niže) moraju imati odgovarajuće, pristupačne i taktične usluge skrbi o starijim osobama koje ispunjavaju njihove individualne potrebe i želje².



1. Centar za kulturnu raznolikost među starijim osobama (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021.)
2. Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2017.)

Tema br. 1: Uvod u inkluzivnu skrb

Informacije iz Okvirnih smjernica za pružanje usluga starijim osobama iz različitih sredina (Aged Care Diversity Framework) smo iskombinirali s primjerima najbolje prakse i prijedlozima za početne korake ka pružanju inkluzivne skrbi.

ISHODI ZA KORISNIKE	POSTUPCI KOJE PRUŽATELJI SKRBI O STARIJIM OSOBAMA TREBAJU UVESTI	PRIMJERI NAJBOLJE PRAKSE I PRIJEDLOZI
1. DONOŠENJE INFORMIRANIH ODLUKA Starije osobe trebaju imati lak pristup informacijama o sustavu i uslugama skrbi o starijim osobama koje su im razumljive i korisne kako bi mogli izabrati odgovarajuću skrb i imati nadzor nad skrbima koju primaju ² .	Informacije se moraju pružati u više odgovarajućih formata (online / tiskane / usmene / biltene) i na jeziku koji korisnik razumije ⁴ .	<ul style="list-style-type: none"> Djelatnici trebaju znati kako mogu dobiti usluge tumačenja. <ul style="list-style-type: none"> Služba za prevodenje i tumačenje (Translating and Interpreting Service - TIS National) Kontaktirajte TIS National na 1300 575 847 za dodatne informacije. Djelatnici trebaju znati kako se dobivaju usluge zastupanja. <ul style="list-style-type: none"> Mreža zastupanja starijih osoba (Older Person Advocacy Network - OPAN) Kontaktirajte OPAN na 1800 700 600.
2. USVAJANJE SUSTAVNIH PRISTUPA PLANIRANJU I IMPLEMENTACIJI Starije osobe trebaju biti aktivni partneri u planiranju i implementaciji sustava skrbi o starijim osobama ² .	Uključite korisnike u kulturno sigurnu sredinu u kojoj ćete im pružiti potporu i omogućiti da sudjeluju kao aktivni partneri i izraze svoje individualne potrebe ² .	<ul style="list-style-type: none"> Potražite informacije o posebno važnim kulturnim tradicijama ili vjeroispovijesti i obitelji / skrbnicima vaših stranaka¹.
3. PRISTUPAČNA SKRB I POTPORA Starije osobe u ruralnim, udaljenim, regionalnim i gradskim područjima Australije trebaju imati pristup uslugama skrbi o starijim osobama i potpori koje su odgovarajuće za njihove različitosti i životna iskustva ² .	Surađujte sa svim zainteresiranim stranama kako biste pronašli i prevazišli prepreke za pristup sustavu skrbi o starijim osobama ² .	Informirajte se o različitim jezičnim, etničkim ili vjerskim tradicijama i migracijskom / izbjegličkom iskustvu starijih doseljenika u Australiju iz materijala koji pružaju uvid u to ¹ . <ul style="list-style-type: none"> Za početak, poslužite se Kulturnim atlasom (Cultural Atlas) iz kojeg ćete naučiti nešto više o različitim kulturnim sredinama ljudi koji su se doselili u Australiju (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. POTPORA PROAKTIVNOM I FLEKSIBILNOM SUSTAVU To je proaktivni i fleksibilni sustav skrbi o starijim osobama koji reagira na potrebe postojećih različitih skupina, kao i onih koje su u fazi formiranja, uključujući i sve veću raznolikost djelatnika u sektoru skrbi o starijim osobama ² .	Surađujte s lokalnom zajednicom i zainteresiranim stranama kako biste otkrili nove potrebe i pronašli načine na koje možete prilagoditi modele pružanja usluga i tako ispuniti te potrebe, uključujući i način na koji djelatnici organizacije demonstriraju inkluzivni pristup skrbima ² .	Upošljavajte i promovirajte pristup bilingualnim djelatnicima (stručnjacima, djelatnicima u zdravstvenim i srodnim oblastima, socijalnim djelatnicima i djelatnicima koji pružaju skrb) koji govore jezik korisnika usluga.

1. Centar za kulturnu raznolikost među starijim osobama (Centre for Cultural Diversity in Ageing), (2022.)

2. Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2019.).

ISHODI ZA KORISNIKE	POSTUPCI KOJE PRUŽATELJI SKRBI O STARIJIM OSOBAMA TREBAJU UVESTI	PRIMJERI NAJBOLJE PRAKSE I PRIJEDLOZI
<p>5. USLUGE KOJE SE PRUŽAJU S POŠTOVANJEM I KOJE SU INKLUSIVNE</p> <p>Potreban je proaktivni i fleksibilni sustav skrbi o starijim osobama koji reagira na potrebe postojećih različitih skupina, kao i onih koje su u fazi formiranja, uključujući i sve veću raznolikost djelatnika u sektoru skrbi o starijim osobama¹.</p>	<p>Potražite, napišite i koristite alate, programe obuke i informacije koje podupiru pružanje skrbi koja uključuje i osobe s različitim karakteristikama i životnim iskustvima¹.</p>	<p>Centar za kulturnu raznolikost među starijim osobama (Centre for Cultural Diversity in Ageing) je sastavio višejezične resurse kojima je cilj da pomognu u pružanju inkluzivne skrbi. Ovdje ćete naći besplatne resurse: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</p>
<p>6. ISPUNJAVANJE POTREBA NAJRANJIVIJIH OSOBA</p> <p>Starije osobe moraju imati pristup visokokvalitetnoj i kulturno sigurnoj skrbi i o starijim osobama i potpori koja se pruža starijim osobama koje zadovoljavaju njihove potrebe, neovisno o njihovoj osobnoj, društvenoj ili finansijskoj ranjivosti¹.</p>	<p>Uvedite inkluzivne modele pružanja skrbi kako biste zadovoljili potrebe najranjivijih skupina i surađujte sa zainteresiranim stranama radi ispunjavanja svih potreba stranaka¹.</p>	<p>Počnite tako što ćete se upoznati s nacionalnim propisima i inicijativama koje su usmjerene na zadovoljavanje potreba različitih starijih osoba.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zakon o skrbi o starijim osobama iz 1997. godine (Aged Care Act 1997) (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Standardi kvalitete skrbi o starijim osobama (Aged Care Quality Standards) (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Okvirne smjernice za pružanje usluga starijim osobama iz različitih sredina (Aged Care Diversity Framework) (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

RESURSI

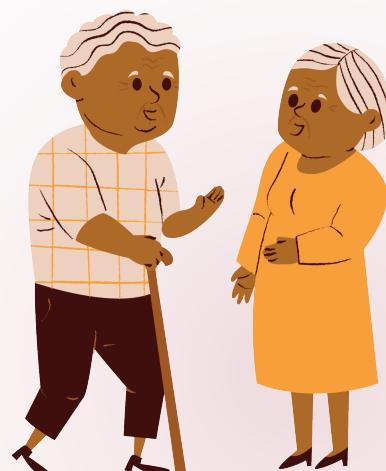
Centar za kulturnu raznolikost među starijim osobama (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021.). *Standardi inkluzivnih usluga (Inclusive Service Standards)* (drugo izdanje). <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards/1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centar za kulturnu raznolikost među starijim osobama (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2022.). Vodiči za praksu - Kulturno specifične informacije (Practice Guides - Culture-Specific Information). <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Ministarstvo zdravstva (Department of Health). (2017.). *Okvirne smjernice za pružanje usluga starijim osobama iz različitih sredina (Aged Care Diversity Framework)*. Australska vlada. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multikulturalna skrb o starijim osobama (Multicultural Aged Care). (2019.). *Vodič za skrb koja se pruža sukladno najboljim praksama: Potpora različitosti u sektoru skrbi o starijim osobama i skrbi u zajednici (A guide to best practice care: Supporting diversity within aged and community care)*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

Mreža zastupanja starijih osoba (OPAN - Older Person Advocacy Network). <https://opan.org.au/>



1. Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2019.)

Inkluzivna komunikacija

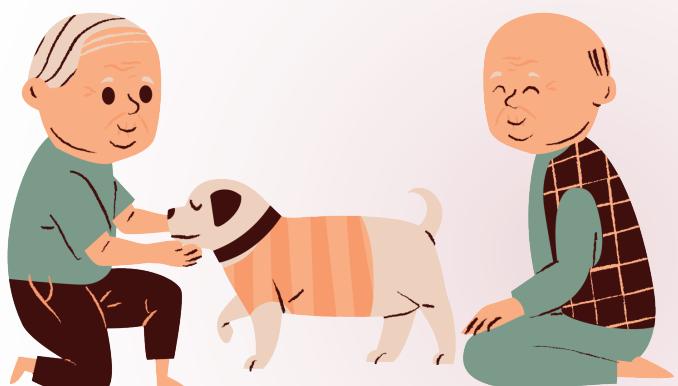
KOMUNIKACIJSKI STILOVI I SLUŠANJE

Kada se radi s različitim skupinama, za pružanje skrbi su potrebni određeni komunikacijski stilovi i vještine slušanja. Kada komunicirate s različitim starijim osobama, trebate uzeti u obzir njihov kulturni kontekst.

Važno je imati na umu da ne postoji **nijedna kulturna skupina koja je homogena**. Pojedinci unutar svake kulturne skupine također imaju i jedinstvene karakteristike po kojima se razlikuju jedni od drugih. Ako znamo koliko su pojedinci različiti unutar jedne kulturne skupine, moći ćemo komunicirati s različitim kulturama¹.

Kulturni kontekst se odnosi na kulturu u kojoj je pojedinac odrastao i na način na koji ta kultura utječe na ponašanje pojedinca, među ostalim na način na koji on komunicira.

VISOKI KONTEKST: Kulture koje se koriste neizravnim i detaljnim oblicima komuniciranja.	NISKI KONTEKST: Kulture koje se koriste brzim i izravnim načinima komuniciranja.
<ul style="list-style-type: none">Prije davanja informacija više vole uspostaviti određeni odnos.Kulture visokog konteksta uzimaju u obzir:<ul style="list-style-type: none">– Društveni položaj– Sredinu– PovijestFokusiraju se na vanjsku sredinu kada komuniciraju. <p>Zemlje: Japan, Filipini, Kina, Francuska, Španjolska, Brazil, itd.</p>	<ul style="list-style-type: none">Više se vole fokusirati na poruku• Ne zanima ih kontekst• Koriste riječi, geste i ton u komuniciranju.• Govore direktno <p>Zemlje: Ujedinjeno Kraljevstvo, Sjedinjene Američke Države i Australija.</p>



Tema br. 2: Inkluzivna komunikacija

Komunikacijski stilovi se odnose na način na koji ljudi vole komunicirati i razmjenjivati informacije. To utječe na način kako se poruke primaju i tumače.

Analitičko: Logično i utemeljeno na činjenicama <ul style="list-style-type: none">• Trebaju sve informacije• Više vole brzu komunikaciju koja je izravna i logična	Praktično: Organizirano, vole detaljne planove i procedure <ul style="list-style-type: none">• Budite organizirani kada komunicirate.• Dostavite informacije prije sastanka i pojedinosti korak po korak.
Eksperimentalno: Istražuju informacije i u stanju su tolerirati neizvjesnost <ul style="list-style-type: none">• Više vole šire planove i detaljni planovi su im dosadni• Uživaju u kreativnosti	Relacioni stil: Osobe koje emotivno komuniciraju i osjetljive su na neverbalne znakove <ul style="list-style-type: none">• Odluke koje donose su utemeljene na njihovim emocijama• Više vole komunikaciju s osobnim pričama.

PRIJEDLOZI ZA PAŽLJIVIJE SLUŠANJE

Slušajte: Slušajte kako biste razumjeli.

- Posvetite pažnju samo osobi s kojom razgovarate
- Neverbalnim znakovima dajte na znanje sugovorniku da ga sluštate.
- **Na primjer:** *klimajte glavom, gledajte sugovornika u oči, prilagodite ton*

Potvrdite: Dajte na znanje sugovorniku što vi mislite da je on rekao (i verbalno i neverbalno).

- Budite sigurni da sugovornik shvaća da je to samo vaše tumačenje.
- Parafrazirajte ključne poruke sugovornika.
- **Na primjer:** *“Samо да provjerim, jeste li se tako osjećali zato što...”*

Provjerite: Budite sigurni da ste razumjeli sugovornika.

- Nakon parafriranja, pitajte sugovornika jeste li ga točno razumjeli
- To će sugovorniku olakšati da potvrdi ili doda nešto kako biste ga razumjeli
- **Na primjer:** *“Je li to točno?” “Je li to tako?” “Razumijem li ja to ispravno?”*

Pitajte: Postavljajte otvorena pitanja koja će sugovorniku omogućiti davanje specifičnih informacija o događajima ili postupcima.

- Postavljajte pitanja samo o onim informacijama koje ne razumijete.
- **Na primjer:** *“Ranije ste rekli.... Što ste s tim htjeli reći?”*



RESURSI

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Devet razlika unutar kulturnih vrijednosti koje trebate znati* (Nine Cultural Value Differences You Need to Know). <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Mala knjiga kulturnih prijedloga (Little Book of Cultural Tips), str. 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

Učinkovite komunikacijske tehnike (Effective Communication techniques): <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Inkluzivno rukovodstvo

Inkluzivni rukovoditelji se svima obraćaju s poštovanjem i sa svima postupaju pravedno, cijene jedinstvene karakteristike pojedinaca i izvlače korist iz razmišljanja različitih skupina¹.

PRAVEDNOST I POŠTOVANJE	VRIJEDNOST I PRIPADANJE	SAMOPOUZDANJE I INSPIRACIJA
Jednako postupanje prema svima i pružanje mogućnosti	Pojedinci znaju da je njihova jedinstvenost prepoznata i osjećaju se društveno povezani.	Stvaranje sigurne sredine za osobe iz svih skupina kako bi one slobodno govorile i dale sve od sebe na radu.

Radna sredina je postala mnogo manje homogena i mnogo više raznolika nego ikada ranije, što prije ili kasnije utječe na prioritete tvrtki i preinaku sposobnosti rukovoditelja¹. Postoji šest osobina inkluzivnih rukovoditelja koje nameću strategije pomoću kojih organizacije mogu njegovati inkluzivne sposobnosti svih svojih rukovoditelja¹.

ŠEST OSOBINA INKLUVIVNIH RUKOVODITELJA	PONAŠANJE KOJE SE MOŽE NAUČITI I USVOJITI
Predanost: inkluzivni rukovoditelji predano rade na prihvaćanju raznolikosti i inkluzivnosti svih ljudi.	Samosvjesnost: uključuje vrijeme koje posvećujete tome da razumijete svoje pristranosti, jake i slabe strane.
Hrabrost: podignite glas i postavite sebi i drugima izazove kako biste sagledali stvari iz različite kulturne i inkluzivne perspektive (npr., ako vidite rasističko ponašanje, recite nešto i prijavite).	Budite rukovoditelj koji je hrabar, ali i ranjiv: budite svjesni svojih slabosti i podijelite ih s drugima. Zalažite se za lude koji su zapostavljeni, ili su članovi manjinskih skupina.
Kognitivno: budite svjesni svojih predrasuda i predrasuda organizacije.	Identificirajte praznine: pronađite praznine u vašim slabostima i znanju.
Radoznalost: budite otvoreni prema načinu na koji različite osobe promatraju i doživljavaju svijet (npr., možete tražiti informacije ili s poštovanjem razgovarati s ljudima o njihovim stajalištima).	Slušajte kako biste razumjeli: slušajte i pomozite ljudima premostiti praznine i komunicirajte s njima o onome što znate.

1. Dillon & Bourke, (2016.)

Tema br. 3: Inkluzivno rukovodstvo

ŠEST OSOBINA INKLUZIVNIH RUKOVODITELJA	PONAŠANJE KOJE SE MOŽE NAUČITI I USVOJITI
Kulturna inteligencija: trebate biti zainteresirani, imati znanje i sposobnost prilagodbe kako biste bili kulturno svjesni.	Društvena svijest: trebate razumjeti društvenu sredinu i te informacije koristiti za izgradnju inkluzivne kulture.
Suradnja: osnažite pojedince da se uključe u raznolikost i inkluzivnost.	Stvarajte veze: povežite se s drugima kako biste razumjeli barijere i postupke koji će vam omogućiti da budete bolji u inkluzivnosti i raznolikosti.

RESURSI

Carer Gateway. *Podignite glas u ime drugih* (Speaking up for someone). [https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking](https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking-up-for-someone)

Centar za kreativno rukovodstvo (Centre for Creative Leadership). (2022.). *Inkluzivno rukovodstvo: Koraci koje vaša organizacija treba poduzeti kako bi ispravno postupala* (*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>.

Centar za kreativno rukovodstvo (Centre for Creative Leadership). (2022.). *Što je aktivno slušanje? Kako bih mogao/la ovo bolje raditi?* (*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.). *Šest karakterističnih osobina inkluzivnog rukovodstva: 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 društvenog distanciranja

Posljedice COVID-19 i društvena izoliranost su štetno utjecale na kvalitetu života starijih osoba, kao i na njihovu prijevremenu smrtnost. Nedostatak druženja povećava rizik od bolesti i smrti i također loše utječe na općenito zdravlje i blagostanje¹.

Društveno distanciranje ne znači ili ne treba dovoditi do izoliranosti ili usamljenosti. Budući da je život s COVID-om postao novi normalni život, uvedene su strategije i propisi kojima se štite starije osobe u našem društvu. Mi, kao pružatelji usluga smo dužni pridržavati se državnih propisa kako bismo svima pružili sigurno okruženje.

Cilj je pobrinuti se za to da svi imaju pristup lako razumljivim informacijama i budu kulturno sigurni. Slijede primjeri prepreka s kojima se starije osobe iz različitih skupina mogu suočavati.

PREPREKE

OSOBNI RESURSI	MOTIVACIJA I STAJALIŠTE	KULTURNI ČIMBENICI
<ul style="list-style-type: none">• Ograničena osobna otpornost• Ograničen pristup internetu• Ograničeno obrazovanje i sposobnosti• Ograničen novac• Zemljopisna izoliranost• Invaliditet i senzorna oštećenja• Ograničeno samopouzdanje• Ograničena društvena mreža	<ul style="list-style-type: none">• Ograničeno znanje o koristima angažiranja• Ograničeno znanje o aktivnostima angažiranja• Ograničeno interesovanje za tu temu• Ograničeno povjerenje u donositelje odluka• Neispunjena očekivanja• ‘Umor’ od konzultacija	<ul style="list-style-type: none">• Manjinske skupine• Jezik i pismenost• Vrijednosti i uvjerenja• Podjela društvene zajednice



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

Tema br. 4: Povezivanje u vrijeme društvenog distanciranja

POSTUPCI TIJEKOM COVID-19 PANDEMIJE I NAKON PANDEMIJE:

1

TELEFONSKA KOMUNIKACIJA

Koristite načine komunikacije, na primjer Telehealth, za bolju komunikaciju sa strankama. Zadužite zdravstvene djelatnike u društvenoj zajednici, socijalne djelatnike, kliničare i druge da telefonom kontaktiraju stranke i obave procjenu njihovog blagostanja i saznaju kakve potrebe stranke imaju tijekom izazovnih vremena.

2

VIRTUALNA KOMUNIKACIJA

- Video pozivi bi se trebali primjenjivati u svakodnevnim aktivnostima.
- Povežite starije stranke s programima / službama za digitalno opismenjavanje¹.
- Uspostavite online komunikacijske račune, na primjer Skype, Face time, MS Teams, Zoom, itd.

3

PRUŽANJE USLUGA

- Kada uspostavite vezu putem tehnologije, razmotrite zajedničke online aktivnosti, na primjer čitanje, vježbanje ili online igre.
- Vratite se na početke i rukom pišite pisma kako biste ostali u vezi.
- Prije nego što odete u kućni posjet, provjerite državne zdravstvene uredbe i uredbe organa za zdravlje javnosti i pridržavajte se mjera za zaštitu od COVID-a - COVID Safe plans².
- Ako živate blizu starijeg člana obitelji ili imate starijeg susjeda, ostavite im na vratima paket s osnovnim potrepštinama ili ponudite da im donesete neophodne namirnice iz trgovine¹.

RESURSI

Australski institut obiteljskih studija (Australian Institute of Family Studies) (2020.). Anketa o životu australskih obitelji tijekom COVID-19 pandemije: Izvješće br. 2, Kako ćemo ostati u vezi kada smo razvojeni (Families in Australia Survey Life During COVID-19: Report 2, Staying Connected when we're Apart). 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.). Komplet alata za angažiranje u zajednici tijekom COVID-19 pandemije (Community Engagement during COVID-19 Toolkit). <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020.). Inkluzivno angažiranje u zajednici: u vrijeme fizičkog distanciranja (Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing). <https://capire.com.au/impact/publications/>

Ministarstvo zdravstva (Department of Health). (2022.). Epidemije COVID-19 u australskim staračkim domovima (COVID -19 Outbreaks in Australia Residential Aged Care Facilities). Australiska vlada. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Ministarstvo zdravstva (Department of Health). (2022.). Vodenje kućne njege tijekom COVID-19 pandemije (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.). Suzbijanje društvene izoliranosti starijih osoba u vrijeme fizičkog distanciranja: COVID-19 paradoks društvene povezanosti (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. Australski institut obiteljskih studija (Australian Institute of Family Studies), (2020.)

2. Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2022.)

Kako surađivati s tumačima

ULOGA TUMAČA

Profesionalni tumači su dužni poštovati etičke i profesionalne standarde struke koje propisuje Australski institut tumača i prevoditelja (Australian Institute of Interpreters and Translators - AUSIT) u Etičkom kodeksu i Kodeksu ponašanja (Code of Ethics and Code of Conduct).

ZAŠTO TREBAMO SURAĐIVATI S TUMAČIMA	KADA TREBAMO SURAĐIVATI S TUMAČIMA
<ul style="list-style-type: none">• Zakon nas obvezuje na angažiranje tumača.• Imamo obvezu rizik od nesporazuma u komunikaciji s našim strankama svesti na minimum.• Uz tumače naše stranke sigurno dobivaju sve informacije koje trebaju za donošenje informiranih odluka.	<ul style="list-style-type: none">• Stranke koje obično tečno govore engleski kada su uzrjane zbog svoje situacije ili zdravlja nisu u stanju tečno komunicirati.• Stranka ne razumije što joj djelatnik govori.• Stranka nije u stanju tečno komunicirati na engleskom.• Stranka iskazuje potrebu da iz bilo kojeg razloga ima tumača.• Kad god je to moguće, pokušajte dobiti tumača istog spola kojeg je stranka.• Pružanje zdravstvenih edukativnih predavanja.

Pružatelji skrbi o starijim osobama koje financira država mogu BESPLATNO koristiti Službu za prevođenje i tumačenje (Translating and Interpreting Service - TIS National) kako bi ispunile svoje obveze kao odobreni pružatelji usluga. Kontaktirajte TIS National na 131 450 za dodatne informacije.

Druge službe za prevođenje i tumačenje:

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

MOGU LI ČLANOVI OBITELJI ILI PRIJATELJI BITI TUMAČI?

NE biste trebali koristiti članove obitelji, prijatelje ili bliske osobe iz zajednice, čak ni kada ih stranka zamoli za to:

1. Možda ne možete provjeriti koliko dobro prijatelj ili rođak govori engleski ili jezik stranke.
2. Neakreditirane osobe koje govore dva jezika se mogu koristiti za pomoć u komunikaciji samo u hitnim slučajevima ili ako akreditirani tumač nije na raspolaganju. Djeca (malodobna djeca) se ni pod kojim uvjetima ne smiju koristiti.
3. Korištenje nekvalificiranih ili nepodobnih tumača može imati ozbiljne posljedice za sve strane, osobito kada dođe do zabune ili kada se radi o pravnim i / ili zdravstvenim pitanjima.
4. Ako koristite registriranog tumača, dostojanstvo i privatnost stranke će biti poštovani, osobito ako se govori o osjetljivim pitanjima ili kada se donose odluke.

Tema br. 5: Kako surađivati s tumačima

KULTURNA POTPORA

Potičite angažiranje osobe za kulturnu potporu ili zastupnika kada stranka to traži. Tu osobu ne biste trebali koristiti kao zamjenu za registriranog tumača. Kontaktirajte lokalnu službu za usluge vlade na vašem području kako biste našli odgovarajuću službu za tumačenje.

STRANKA ODBIJA TUMAČA

Ako stranka odbije tumača, na što ima pravo, pobrinite se da to dokumentirate. To također trebate prijaviti poslovođi / vodičima, jer se to klasificira kao incident na radnom mjestu.

KAKO POČETI	RASPORED SJEDENJA	KAKO TREBATE GOVORITI
<ul style="list-style-type: none">Recite tumaču koji je cilj razgovora sa strankom. To možete upisati u bilješke u obrascu za zakazivanje tumača ili na preliminarnom 10-minutnom sastanku prije nego što primite stranku. To će tumaču pomoći da se pripremi za razgovor i da se sve strane bolje razumiju.Tumač može biti djelatnik za pomoći u kulturnim pitanjima koji će vam dati kulturne informacije pomoći kojih ćete bolje razumjeti reakcije i odgovore stranke.	<ul style="list-style-type: none">Idealno bi bilo postaviti sudionike tako da stranka koja ne govori engleski bude okrenuta prema vama, a tumač sjedi po strani.Dopustite tumaču da se predstavi stranci. Gledajte u oči stranku koja ne govori engleski kako biste joj dali do znanja da je ona u središtu vaše pažnje, osim ako se to ne smatra neprikladnim u kulturi stranke.	<ul style="list-style-type: none">Uvijek govorite u prvom licu jednине kako biste izbjegli nesporazume. Time se osigurava da sve strane točno razumiju poruku.Govorite jednostavnim jezikom, u kratkim rečenicama.Pravite česte stanke kako biste omogućili strankama ili tumačima da shvate informacije i razmisle o tome što bi vas pitale.Potaknite tumača da traži pojašnjenja ili da ponovite što ste rekli, ako to bude nužno.Izbjegavajte žargon, sleng, idiome ili poslovice.

RESURSI

Zdravstvena služba Queensland (Queensland Health). (2007.). *Smjernice za rad s tumačima (Working with Interpreters Guidelines)*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Zdravstvena služba Queensland (Queensland Health). (2019.).
Služba tumača pri zdravstvenoj službi Queensland - informacije za djelatnike (Interpreter Services in Queensland Health - information for staff). <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

Aplikacija za pomoći osobama iz različitih kulturnih i jezičnih sredina (CALD Assist App). <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Služba za prevođenje i tumačenje (Translating and Interpreting Services - TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



LISTOVI S PRIJEDLOZIMA ZA INKLUZIVNO ANGAŽIRANJE

Listovi s prijedlozima navode neke stvari koje su od ključne važnosti kada radite s različitim skupinama u zajednici:

- 1.** Raznolikost među starijim osobama
- 2.** Kulturno i jezično različite starije osobe
- 3.** Aboridžini i Torres Strait otočani
- 4.** Lezbijke, gejevi, biseksualne osobe, transrodne osobe i rodno varijantne osobe, interseksualne osobe (LGBTQIA+)

Ne zaboravite da službe za skrb o starijim osobama mogu koristiti ove listove kao vodič kada im zatrebaju. Naveli smo korisne poveznice za dodatne informacije ako službe za skrb o starijim osobama žele naučiti nešto više o tim različitim skupinama.



RAZNOLIKOST MEĐU STARIJIM OSOBAMA

Ministarstvo zdravstva (Department of Health) navodi da starije osobe imaju različite potrebe, karakteristike i životna iskustva što ih čini članovima određene skupine ili više skupina koje se suočavaju s isključivanjem iz društva, stigmatizacijom i diskriminacijom tijekom cijelog života¹.

Stariji građani Australije mogu biti članovi skupine ili više skupina koje su niže navedene:



1. Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2019.).

RAZNOLIKOST MEĐU STARIJIM OSOBAMA

PREPREKE	PRIJEDLOZI
<p>Informacije: starije osobe iz različitih skupina možda ne znaju kako mogu doći do informacija ili nisu jednako pismene. (npr., starijoj gospodri iz Azije trebaju usluge pomoći oko kuće i za pristup informacijama o skrbi o starijim osobama).</p>	<ul style="list-style-type: none">Pružajte informacije koje se lako čitaju i koje su jednostavne.Pružite informacije na različitim jezicima ako su stranke iz kulturno i jezično različitih (CALD) skupina.Uvjerite se da stranka zna kako može pristupiti informacijama. (npr., kontaktirajte službu prevoditelja da prevedu potrebe stranke i usluge koje skrbnici mogu pružiti).
<p>Potpore i pristup: u ruralnim krajevima nema dovoljno pružatelja skrbi o starijim osobama za pomoći našim strankama i pristup informacijama i uslugama. (npr., neki Aboridžini i Torres Strait otočani žive u udaljenim krajevima. Oni i pored toga trebaju pristup našim uslugama).</p>	<ul style="list-style-type: none">Stranke iz različitih sredina i lokacija također trebaju imati pristup odgovarajućoj skrbi.Pronađite usluge za stranke na udaljenim područjima. (npr., povežite se s lokalnom zajednicom i započnite razgovor s mještanima kako biste otkrili praznine i saznali na kojim područjima treba bolji pristup uslugama skrbi o starijim osobama).

INKLUZIVNE USLUGE

- Izgradite odnos koji je pun poštovanja.
- Postavite pitanja o životnom stilu, zdravstvenim potrebama, kulturnom identitetu stranke, itd.
- Planirajte aktivnosti koje će ispuniti potrebe stranke (npr., odlazak na okupljanje lokalne zajednice ili vjersko okupljanje)
- Prihvativate i podupirite njihovu različitost pružanjem fleksibilnih usluga koje ispunjavaju njihove potrebe.
- Educirajte druge o inkluzivnosti.

RESURSI

Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2019.). *Zajednički postupci za potporu svih starijih osoba iz različitih sredina: Vodič za pružatelje skrbi o starijim osobama (Shared action to support all diverse older people: A guide for aged care providers).* Australiska vlada. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Skrbite li o osobi s mentalnom bolesti? Pronađite potporu i službe koje će vam pomoći. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Skrbite li o ratnom veteranu? Pronađite potporu i službe koje će vam pomoći. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Skrbite li o osobi s invaliditetom? 10 načina za lakši život. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



ABORIDŽINI I TORRES STRAIT OTOČANI

U Australiji je broj stanovnika Aboridžina i Torres Strait otočana oko 798.400. Slijedi nekoliko prijedloga za prevazilaženje nekih uobičajenih barijera s kojima se suočavaju Aboridžini i Torres Strait otočani.



PREPREKE	PRIJEDLOZI
<p>Stajališta, vrijednosti i ubjedjenja su različita u različitim kulturama, kao što je i odnos prema skrbima. (npr., u zajednicama Prvih nacija uobičajeno je da rođaci skrbe o starijim osobama).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dopustite Aboridžinima i Torres Strait otočanima da se izjasne kako žele primati skrb. (npr., "Jeste li znali da Anglicare ima djelatnike za pomoć pripadnicima Prvih nacija? Želite li da vas povežem s njima?").
<p>Komunikacija (npr., Prve nacije su kulture s visokim kontekstom, što znači da više vole uspostaviti odnos i komunicirati kroz priče kako bi odgovorili na pitanja).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Prve nacije su kulture s visokim kontekstom, što znači da one žele prvo uspostaviti određeni odnos, a tek nakon toga se upustiti u ozbiljniji razgovor. Omogućite toj skupini da se njezin glas čuje. Dopustite im da pričaju priče. (npr., budite strpljivi i slušajte priču kako biste shvatili što vam govore).
<p>Povjerenje (npr., australska povijest i način na koji se postupalo s domorodačkim narodima su stvorili nepovjerenje zbog pokolja, smrti u pritvoru i politike bijele Australije koja je isključivala domorodačke narode sa određenih javnih mjesta, a tu su i osobe koje su preživjele vrijeme ukradenih generacija).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Osigurajte kulturološki sigurno okruženje tako što ćete istaći zastave Aboridžina i Torres Strait otočana i prznati zemlju u SVIM prijemnim prostorima službi za skrb o starijim osobama, uključujući i u SVIM recepcijama ureda u cijeloj organizaciji. Sudjelujte u kulturno inkluzivnim događanjima (npr., uspostavite odnos povjerenja tako što ćete u službama za skrb o starijim osobama i timovima za usluživanje stranaka zapošljavati djelatnike iz Prvih nacija. Pružite informacije i materijale za pomoć, na primjer priznavanje zemalja kada održavate sastanke ili prezentacije unutarnjim ili vanjskim sudionicima).
<p>Rasizam (npr., segregacija i diskriminacija Prvih naroda u prošlosti u Australiji, ali sada rasizam nije prihvatljiv).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Neke osobe se ponašaju rasistički bez ikakvih posljedica¹. Moramo osigurati da se takvo ponašanje ne dopušta. Poštujte ljudе i njihovu različitost. (npr., naučite kakva je kultura / podkultura prije nego što stupite u kontakt s različitim plemenima, jer plemena mogu imati različite kulturne tradicije, uvjerenja i norme. Nemojte koristiti rasistički pogrdna imena, diskriminirati ili se uvredljivo ponašati).
<p>Raznolike usluge (npr., isti pristup ne odgovara svima, i Prvi narodi imaju različite potrebe i trebaju specijalističke, kulturno sigurne i podobne usluge).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Trebate shvatiti koncept starješina (elders). Tražite savjet od Prvih naroda. Povežite službu za skrb o starijim osobama i ustanovu za djecu i obitelji s organizacijama Prvih naroda i zajednicom u ime stranaka domorodačkog podrijetla. (npr., povežite se s lokalnim domorodačkim zdravstvenim djelatnicima i službama i zatražite savjet od njih o tome kako biste najbolje mogli uslužiti u domovima starješine ili starije osobe iz Prvih naroda).

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

ABORIDŽINI I TORRES STRAIT OTOČANI



RESURSI

AIHW (Australski institut za zdravstvenu zaštitu i blagostanje - Australian Institute of Health and Welfare), (2021.). *Profil starosjedilačkih naroda Australije (Profile of Indigenous Australians)*. Australiska vlada. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022.). *Rukovođenje iz sredine: sudjelovanje domorodačkih naroda i rukovodstvu u državnim službama (Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service)*. Prepreke za sudjelovanje starosjedilačkih naroda i rad na rukovodećim radnim mjestima (Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice). <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 ključne poveznice za skrbnike Aboridžine i Torres Strait otočane (3 key links for Aboriginal and Torres Strait Islander carers)*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Potpore za skrbnike na ruralnim i udaljenim područjima*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

KULTURNO I JEZIČNO RAZLIČITE OSOBE

Kulturno i jezično različite osobe (Culturally and Linguistically Diverse People - CALD) je izraz koji se koristi za osobe iz neengleske govorne sredine i / ili kulture. CALD skupine se suočavaju s preprekama, osobito kada se radi o skrbi o starijim osobama. Evo nekoliko prijedloga koji će vam pomoći premostiti neke od čestih prepreka¹.



PREPREKE	PRIJEDLOZI
<p>Stajališta, vrijednosti i uvjerenja su različita u različitim kulturama, kao što je i odnos prema skrbi (npr., u većini filipinskih obitelji je običaj da djeca skrb o roditeljima, a ne djelatnici službi za skrb o starijim osobama).</p>	<ul style="list-style-type: none">Pitajte stranku o njezinoj kulturi i kako se pruža skrb u njoj.Sudjelujte u kulturnim proslavama stranaka. (npr., "Dobar dan, Jocelyn, baš se pitam kako se skrb o starijima u vašoj zemlji?").
<p>Komunikacija (npr., stranke mogu govoriti drugi jezik, te može biti teško razumjeti kakvu skrb trebaju).</p>	<ul style="list-style-type: none">Primijenite strategije poput kartica, koristite prevoditelje, članove obitelji, tumače za komunikaciju. (npr., "Dobar dan, gospodo Kim, želim vas obavijestiti da imamo za vas i vašu majku tumače koje financira vlada. To je besplatno i može vam pomoći donijeti informiranu odluku. Recite mi želite li koristiti te usluge ili dobiti dodatne informacije o njima").
<p>Prilagodba okruženju (npr., stranke mogu doživjeti kulturni šok kada se presele u novu zemlju).</p>	<ul style="list-style-type: none">Sklopite partnerstvo s CALD zajednicom i organizacijama². (npr., predstavite stranku novoj zajednici (npr., uključite vašeg klijenta u novu zajednicu (npr., predstavite stranku novim članovima zajednice iz iste kulture. To im može pomoći u lakšoj prilagodbi novoj sredini).
<p>Snalaženje u sustavu skrbi o starijim osobama (npr., nekim osobama kojima je sustav skrbi o starijim osobama novo iskustvo može biti teško snaći se u uslugama službe My Aged Care).</p>	<ul style="list-style-type: none">Pružite informacije i programe obuke o pristupu, službi My Aged Care i CHSP pružateljima usluga.Pomožite stranci snaći se u sustavu skrbi o starijim osobama. (npr., "Mogu li vam pomoći u snalaženju u uslugama službe My Aged Care?" "Pronašao/la sam informacijsko predavanje na koje bismo mogli otići kako bismo i vi i ja naučili nešto više o skrbi o starijim osobama").

1. AIHW, (2020.)

2. Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2019.).

KULTURNO I JEZIČNO RAZLIČITE OSOBE



PREPREKE	PRIJEDLOZI
<p>Kulturno i jezično različita (CALD) potpora (npr., ne zna svaki skrbnik još neki jezik, ali može pomoći stranci ako nauči kako može pristupiti i sudjelovati u multikulturalnim aktivnostima).</p>	<ul style="list-style-type: none">Naučite kako možete dobiti tumače i multikulturne informacije.Potražite / idite na programe obuke za CALD djelatnike / volontere.Planirajte aktivnosti za proslavu različitosti. (npr., "Dobar dan, Lee, ovaj vikend se održava kineski festival! Želite li da idem s vama na festival?").
<p>Stereotipizacija (npr., Jose govori engleski, ali to ne znači da zna i čitati na engleskom. Ponekad nešto prepostavljamo, ali je uvijek najbolje pitati i provjeriti).</p>	<ul style="list-style-type: none">Planirajte aktivnosti za promoviranje različitosti i uključite više kultura.Budite spremni naučiti ponešto o različitim kulturnama.Nemojte uzeti zdravo za gotovo da svatko govori engleski ili da svatko zna čitati na engleskom¹. (npr., predstavite stranku novim članovima zajednice iz iste kulture. To im može pomoći u lakšoj prilagodbi novoj sredini).

RESURSI

AIHW (Australski institut za zdravstvenu zaštitu i blagostanje - Australian Institute of Health and Welfare), (2020.). *GEN Aged care data snapshot 2020 – third release.*, Canberra: GEN. <https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%942020>

Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2019.). *Postupci za potporu starijih kulturno i jezično različitim osobama: vodič za pružatelje skrbi o starijim osobama (Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers)*. Komisija sektora skrbi o starijim osobama - podskupina za raznolikost (Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group). Australiska vlada. <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Transkulturni program skrbi za djelatnike u sektoru skrbi o starijim osobama (Cross-cultural care program for aged care staff)* <https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

1. Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2019.).

LEZBIJKE, GEJEVI, BISEKSUALNE OSOBE, TRANSRODNE OSOBE I RODNO VARIJANTNE OSOBE, INTERSEKSUALNE OSOBE (LGBTQIA+)

DEFINICIJE

1

SEKSUALNA ORIJENTACIJA

Izraz koji znači tko privlači određenu osobu emotivno, fizički i / ili romantično. To može uključivati, ali nije ograničeno na gejeve, lezbijske, biseksualne, aseksualne, heteroseksualne, demiseksualne, panseksualne i mnoge druge osobe. Izraz 'seksualna naklonost/sklonost' ('sexual preference') se ne bi trebala koristiti ni u govoru, ni u dokumentima, jer to podrazumijeva da je seksualnost osobni izbor pojedinca¹.

2

SPOLNI IDENTITET

znači kako se osoba osjeća neovisno o spolu s kojim je rođena. To znači kako osoba vidi sebe. Raspon se kreće od muškog i ženskog do 'nebinarnog' ('non-binary') ili rodno varijantnog ('genderqueer')¹.

3

IZRAŽAVANJE (SPOLA)

Znači kako pojedinac izražava svoj identitet. To može biti izraženo odjevnim stilom, načinom na koji osoba govori, ponaša se, predstavlja se, na primjer frizurom i šminkom. To se može kretati od muškog do ženskog ili nijednog, dakle biti različito u različitim vremenima. Spolni identitet i seksualna orientacija se ne mogu prepostaviti na temelju spolnog izražavanja¹.

4

SPOLNA RAZNOLIKOST

Izraz kojim se opisuju spolni identiteti koji ispoljavaju raznolikost izražavanja izvan binarnog okvira muškog i ženskog, uključujući osobe koje se identificiraju kao transrodne ili spolno fluidne osobe.

Starješine u LGBTQIA+ zajednici možda neće iskazati svoj spol i / ili seksualnost skrbnicima, jer su članovi tih skupina vjerojatno doživljavali diskriminaciju, nasilje i stigmatizaciju.



1. Ministarstvo za pitanja djece, mladeži i multikulturalna pitanja
(Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs), (2021.)

LEZBIJKE, GEJEVI, BISEKSUALNE OSOBE, TRANSRODNE OSOBE I RODNO VARIJANTNE OSOBE, INTERSEKSUALNE OSOBE (LGBTQIA+)

ŠTO TREBATE RADITI	ŠTO NE TREBATE RADITI
<p>Podižite svijest</p> <ul style="list-style-type: none">• Priznajte da starije LGBTQIA+ osobe imaju drugačiji identitet i potrebe.	<ul style="list-style-type: none">• Ignorirati / izbjegavati stranke na temelju njihovog spolnog identiteta.• Posramiti ili postupati na temelju svojih ubjeđenja.
<p>Stvorite sigurno okruženje</p> <ul style="list-style-type: none">• Iskazujte povjerenje i poštovanje.• Koristite odgovarajuće metode za prikupljanje informacija od LGBTQIA+ stranaka.• Podupirite potrebe stranaka.	<ul style="list-style-type: none">• Podijelite s njima privatne informacije.• Ponižavati stranke zbog njihovog identiteta ili višestrukih identiteta.• Koristiti uvredljiv jezik.
<p>Izabrana obitelj</p> <ul style="list-style-type: none">• Uključite i izabranu obitelj LGBTQIA+ stranke u njezin plan skrbi (osim ako stranka to ne želi).• Pozovite članove obitelji stranke da vam se pridruže na događanjima i u aktivnostima u zajednici (uz suglasnost stranke).	<ul style="list-style-type: none">• Nemojte isključivati članove obitelji zbog odnosa koji stranka ima sa njima.• Nemojte ogovarati stranke zbog njihove seksualne sklonosti ili identiteta.
<p>Skrb i potpora</p> <ul style="list-style-type: none">• Prodiskutirajte kako stereotipi utječu na kvalitetu usluga koje pružate strankama.• Sudjelujte na LGBTQIA+ događanjima.• Omogućite pristup LGBTQIA+ informacijama, službama za pomoć, itd.• Vizuelno iskazujte potporu tako što ćete istaći zastavu duginih boja, na vrpci, umjetničkim predmetima, slikama, itd.¹.	<ul style="list-style-type: none">• Stereotipisati.• Pristrano postupati.• Odbitno pravo stranke na isticanje PONOSA (PRIDE).• Ignorirati informacije koje bi mogle pomoci LGBTQIA+ stranci.



1. Bolnica i zdravstvena služba Metro North (Metro North Hospital and Health Services), (2021.)

LEZBIJKE, GEJEVI, BISEKSUALNE OSOBE, TRANSRODNE OSOBE I RODNO VARIJANTNE OSOBE, INTERSEKSUALNE OSOBE (LGBTQIA+)

SPOLNO PRIKLADAN JEZIK KOJI TREBATE KORISTITI

• Osobne zamjenice za različite rodove

Pitajte stranku koju zamjenicu želi da koristite umjesto da samo prepostavite to iz izgleda stranke.

Na primjer: "Dobar dan, Sarah, kada vas budem predstavljala, koje (osobne) zamjenice želite da koristim?"

• Spolno neutralan jezik

Postavljajte otvorena pitanja i nemojte pogodati seksualnu orijentaciju ili seksualne karakteristike, čime ćete pokazati stranci da vas različitost ne uznemirava.

Na primjer: "Dobro jutro svima, recite mi nešto o svom partneru / bračnom drugu"
"Osoba u onoj prostoriji"

• Prihvativate različite obitelji

Nije svaka obitelj heteroseksualna, cis-spolna ili u biološkom srodstvu.

Na primjer: "Čime se bavi vaš partner(i), član(ovi) obitelji ili skrbnik(skrbnici)?"

• Priznajte različite seksualne veze i / ili statuse veze i seksualne orijentacije

Ako vam je nelagodno kada razgovarate o LGBTQIA+ intimnim vezama, time pokazujete sramežljivost, pristranost ili neugodnost što može predstavljati prepreku prigodom pružanja usluga. Kada je to prikladno, uključite i partnere u donošenje odluka.

Na primjer: "Želite li da vaš partner nazoči ovom razgovoru?"¹.

RESURSI

ABS (Australski zavod za statistiku - Australian Bureau of Statistics), (2016.). *Popis stanovništva i kućanstava: odraz Australije - Priče iz popisa stanovništva (Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census)*, 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#>

AIFS (Australski institut za obiteljske studije - Australian Institute of Family Studies), (2022.). *CFCA dokazi za praktični vodič: Inkluzivna komunikacija s LGBTQIA+ strankama (CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients)*. Dijete, obitelji, zajednica u Australiji (Child Family Community Australia). Australska vlada. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtqi_clients_e2pg.pdf

Vodič saveznika u terminologiju (An Ally's Guide to Terminology), (2017.). *Razgovor o LGBT osobama i jednakosti (Talking about LGBT people and Equality)*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Jeste li vi LGBTI skrbnik? Pronadite pomoći i usluge pomoći.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Ministarstvo za pitanja djece, mlađeži i multikulturalna pitanja (Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs), (2021.). *Praktični vodič: Djeca s različitim spolovima i seksualnom orijentacijom (Practice Guide: Children with gender and sexual orientation diversity)*. Australska vlada. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Ministarstvo zdravstva (Department of Health), (2019.). *Postupci za potporu starješina koji su lezbjike, gejevi, biseksualne, transrodne i rodno varijantne i interseksualne osobe (Actions to Support Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Gender Diverse and Intersex Elders)*. Vodič za pružatelje skrbi o starijim osobama (A guide for aged care providers).

Komisija sektora skrbi o starijim osobama - podskupina za raznolikost (Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group). 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>





KOMPLET ALATA ZA ANGAŽMAN GLEDE INKLUVIVNOSTI (INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT)

Anglicare Southern Queensland priznaje tradicionalne vlasnike zemlje na kojoj se nalaze naše službe. Odajemo poštovanje bivšim, sadašnjim i budućim starješinama i priznajemo važnu ulogu Aboridžina i Torres Strait otočana u brizi za njihove zajednice.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au