

MITMEKESISUSE KAASAMISE JUHENDMATERJAL



KOOSTAJA (D)

Teadvustus

Soovime teadvustada ja kinnitada oma austust selle maa traditsiooniliste omanike ja hooldajate, Turrbali ja Jagera/Yuggera rahvaste, vastu, kus see ressurss sai loodud. Soovime teadvustada aborigeene ja Torrese väina saarlaseid ning nende jätkuvat sidet maa, mere ja kogukonnaga.

Me austame Vanemaid– nii endisi, praeguseid kui ka tulevasi. Me laiendame seda austust ka kõigile teistele praegustele inimestele.

Võta meiega ühendust

Kui soovite mitmeskesisuse kaasamise juhendi kohta rohkem teada saada, tagasisidet anda; või rohkem teada saada meie multikultuurse programmi kohta, võite meiega võtta ühendust, saates e-kirja aadressile **multicultural@anglicaresq.org.au**



Mitmekesisuse kaasamise juhendmaterjal

Mitmekultuurse rahvana peegeldavad Austraalia kogukonnad mitmesuguseid erinevaid religioone, seksuaalsusi, kultuure, sotsiaalmajanduslikke taustasid, vaimsusi, geograafilist levikut, individuaalseid kogemusi ning meditsiinilisi- ja hooldusvajadusi.

Toetamaks Austraalia valitsuse pühendumust tagada, et kõik eakate hooldusteenuste tarbijad leiaksid juurdepääsu teabele ja saaksid pädevaid eakate hooldusteenuseid, oleme loonud käesoleva mitmekesisuse kaasamise juhendi.

Juhendmaterjal kogub usaldusväärsetest allikatest väärtuslikku teavet ja materjale, et anda eakate hooldusteenuse pakkujatele näpunäiteid eduka töö saavutamiseks. Loodame, et see juhendmaterjal aitab luua hoolduskogukonda ja julgustab eakate hoolduse pakkujaid pakkuma kaasavaid teenuseid, mis on kooskõlas klientide individuaalsete vajadustega.

PÕHIPUNKTID, MILLEGA ARVESTADA

- Kaasamisele ei ole ühte ainust kõigile sobivat lähenemisviisi. Käesolev juhendmaterjal on üldine ressurss ja seda tuleks kasutada selleks, et edendada koostööl põhinevat lähenemisviisi kaasamisele.
- Kaasavate strateegiate lisamise asemel peaksid organisatsioonid püüdma alustada kaasavast vundamendist ja rakendama kaasavaid meetmeid kõigil tasanditel.
- Julgustame dialoogi ja teineteiselt õppimist, et parandada kaasamisprotsessi. Tagasiside on teretulnud, et jätkata mitmekesisuse kaasamise juhendmaterjali arendamist.

INTERSEKTSIONAALSUS

Tahaksime esile tõsta, et selle töövahendi lähenemisviis mitmekesisusele ja kaasamisele põhineb intersektsionaalsuse kontseptsioonil, mis rõhutab kattuvate gruppide ja kogemuste tähtsust.

Intersektsionaalsus tunnistab, et iga inimese identiteet koosneb paljudest elementidest, nagu rass, sugu, seksuaalsus ja vanus. Need elemendid on üksteisest sõltuvad ning üksikisikud võivad kogeda diskrimineerimist ja ebavõrdsust, mis põhineb nende lõikumisel.

Seda silmas pidades annab see töövahend aluse mitmekesisema ja kaasava kogukonna loomiseks, kirjeldades, mida soovitatakse õiglase ja kaasava teenuse pakkumiseks kõigile.

KAASATUS

Püüame järjekindlalt parandada kaasatust, võrdsust ja teavitustegevust eakate hooldusteenustes, et tagada kõigile kogukonna liikmetele juurdepääs abile viisil ja ajal, mil nad seda vajavad. Kaasamine on: "igas vanuses, võimete ja taustaga inimestele võimaluste leidmine, pakkumine ja toetamine osalemiseks, õppimiseks, panustamiseks ja kuulumiseks¹".



1. Down Syndrome Australia [Downi sündroom Austraalias], (2019)

SISUKORD

Mitmekesisuse kaasamise juhendmaterjali eesmärgid

Teema 1: Sissejuhatus kaasavasse hooldusesse

Teema 2: Kaasav kommunikatsioon

Teema 3: Kaasav juhtimine

Teema 4: Suhtlemine sotsiaalse distantseerumise ajal

Teema 5: Koostöö tõlkidega

Mitmekesisuse kaasamise näpunäidete lehed

- Mitmekesised eakad inimesed
- Kultuuriliselt ja keeleliselt mitmekesised inimesed
- Aborigeenid ja Torrese väina saarlased
- Lesbid, geid, biseksuaalid, trans- ja sooliselt mitmekesised, intersoolised inimesed (LGBTQIA+)



Mitmekesisuse kaasamise juhendmaterjali eesmärgid

EESMÄRK

Pakkuda hooldajatele toetavaid juhendmaterjale mitmekesiste eakate inimeste, kultuuriliselt ja keeleliselt mitmekesiste inimeste, aborigeenide ja Torrese väina saarlaste ning lesbide, geide, trans- ja sooliselt mitmekesiste, intersooliste ja teiste (LGBTQIA+) kohta.

Eakate hooldusteenuse pakkujale tekib mitmekesistele rühmadele paremate teenuste pakkumisel palju võimalusi ja eeliseid, näiteks¹:

- klientide heaolu ja tervise parandamine;
- erinevate rühmade kaasamine ja rahulolu;
- uute partnerluste loomine;
- erineva tausta ja elukogemusega töötajate väärtustamine; ning
- teeninduskogukonnas entusiasmi suurendamine.



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing [Eakate kultuurilise mitmekesisuse keskus]. (2021).

Sissejuhatus kaasavasse hooldusesse

Kaasava hoolduse pakkumine võimaldab kaasaegsel eakate hooldusteenusel olla mitmekesisem ja kaasavam kõigi jaoks.

Kaasava lähenemisviisi peamised põhimõtted on järgmised:

- pühendumine mitmekesisuse mõistmisele ja sellega tegelemisele;
- kõigi erinevate rühmade interseksionaalsuse toetamine;
- meie kogukondade harimine;
- pühendumine barjääride kõrvaldamiseks; ning
- paindlikud, vastutulelikud ja kohanduvad lähenemisviisid kõigi klientidega¹.

Austraalia valitsuse tervishoiuministeeriumi eakate hoolduse mitmekesisuse raamistiku kohaselt peavad eakad austraallased (vt allolevat pilti) saama asjakohast, kättesaadavat ja tundlikku eakate hooldusteenust, mis vastab nende individuaalsetele vajadustele ja eelistustele².



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing [Eakate kultuurilise mitmekesisuse keskus], (2021)

2. Department of Health [Tervishoiuministeerium], (2017)

Teema 1: Sissejuhatus kaasavasse hooldusesse

Oleme ammutanud teavet eakate hoolduse mitmekesisuse raamistikust ning ühendanud parimate tavade näited ja näpunäited, mis aitavad Teil alustada oma teekonda kaasava hoolduse pakkumisel.

TULEMUS KLIENTIDELE	EAKATE HOOLDUSTEENUSE OSUTAJATELE NÕUTAVAD TEGEVUSED	PARIMATE TAVADE NÄITED JA NÄPUNÄITED
1. TEADLIKE VALIKUTE TEGEMINE Eakatel inimestel on eakate hooldussüsteemi ja -teenuste kohta kergesti kättesaadav teave, mida nad mõistavad, ning nad leiavad, et teave aitab neil paremini teha valikuid ja kontrollida saadavat hooldusteenust ² .	Esitage teave sobivas vormis, läbi erinevate meetodite (veebis/ paberkandjal/ verbaalselt/uudiskirjana) ja keeles, millest tarbija aru saab ⁴ .	- Töötajad teavad, kuidas pääseda ligi suulise tõlke teenustele. - Translating and Interpreting Service [Riiklik kirjaliku ja suulise tõlke teenistus] (TIS) - Lisateabe saamiseks võtke ühendust TIS-iga telefonil 1300 575 847. - Töötajad teavad, kuidas pääseda ligi eestkostete teenustele. - Older Person Advocacy Network [Eakate inimeste huvikaitsevõrgustik] (OPAN) - Võtke ühendust OPAN-iga telefonil 1800 700 600.
2. SÜSTEEMAATILISTE LÄHENEMISVIISIDE VASTUVÕTMINE PLANEERIMISEKS JA RAKENDAMISEKS Eakad inimesed on aktiivsed partnerid eakate hooldussüsteemi planeerimisel ja rakendamisel ² .	Kaasake tarbijad kultuuriliselt turvalisse ja toetavasse keskkonda, mis võimaldab neil osaleda aktiivsete partneritena ning sõnastada oma individuaalseid vajadusi ² .	Otsige olulise tähendusega teavet oma klientide kultuuritraditsioonide või religiooni ja nende perekondade/ hooldajate kohta¹.
3. KÄTTESAADAV HOOLDUS JA TOETUS Austraalia maapiirkondade, kaugpiirkondade, piirkondlike ja suurlinnade eakatel inimestel on juurdepääs eakate hooldusteenustele ja tugele, mis vastavad nende eripäradele ja erinevale elukogemusele ² .	Tehke koostööd huvigruppidega, et leida ja ületada barjääre, mis takistavad juurdepääsu eakate hooldussüsteemile ² .	Leidke juurdepääs materjalidele, mis annavad pilguheite eakate Austraalia sisseerändajate erinevatele keeltele, etnilistele või usulistele traditsioonidele ja rände-/pagulaskogemustele ¹ . Kasutage kultuuriatlast (Cultural Atlas) lähtepunktina, et rohkem teada saada Austraalia sisseerändajate mitmekesisest kultuuritaustast (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. ETENÄGELIKU JA PAINDLIKU SÜSTEEMI TOETAMINE Ettenägelik ja paindlik eakate hooldussüsteem, mis vastab olemasolevate ja tekkivate mitmekesisete rühmade, sealhulgas üha mitmekesisemate eakate hooldustöötajate vajadustele ² .	Tehke koostööd kohaliku kogukonna ja huvigruppidega, et leida esilekerkivaid vajadusi, ning kuidas saaks kohandada teenuste osutamise viise nende vajaduste rahuldamiseks, sealhulgas selgitada, kuidas organisatsiooni tööjõud demonstreerib kaasavat lähenemist hooldamises ² .	Võtke tööle ja edendage juurdepääsu kakskeelsetele töötajatele (spetsialistid, nendega seotud tervishoiu- ja sotsiaaltöötajad ning hooldustöötajad), kes räägivad keeli, mis vastavad ja peegeldavad tarbija poolt eelistatud keeli.

1. Centre for Cultural Diversity in Ageing [Eakate kultuurilise mitmekesisuse keskus], (2022)
2. Department of Health [Tervishoiuministeerium], (2019)

TULEMUS KLIENTIDELE	EAKATE HOOLDUSTEENUSE OSUTAJATELE NÕUTAVAD TEGEVUSED	PARIMATE TAVADE NÄITED JA NÄPUNÄITED
5. AUSTAVAD JA KAASAVAD TEENUSED Ettenägelik ja paindlik eakate hooldussüsteem, mis vastab olemasolevate ja tekkivate mitmekesisuse rühmade, sealhulgas üha mitmekesisemate eakate hooldustöötajate vajadustele ¹ .	Otsige, arendage ja kasutage meetmeid, koolitust ja teavet, mis toetavad erinevusi ja erinevate elukogemusega arvestava hoolduse osutamist ¹ .	Centre for Cultural Diversity in Ageing [Eakate kultuurilise mitmekesisuse keskus] on loonud mitmekesiseid materjale, et toetada kaasava hoolduse pakkumist. Juurdepääs tasuta ressurssidele: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. KÕIGE HAAVATAVAMATE VAJADUSTE RAHULDAMINE Eakatel on juurdepääs kvaliteetsele ja kultuuriliselt turvalisele eakate hooldusteenustele ja tugele, mis vastavad nende vajadustele, olenemata nende isiklikust, sotsiaalsest või majanduslikust haavatavusest ¹ .	Pakkuge kaasavaid teenusemudeleid, et tulla vastu kõige haavatavamate inimeste vajadustele, ning tehke koostööd teiste huvigruppidega, et tagada kõigi vajaduste rahuldamine ¹ .	Algatuseks tutvuge riiklike reeglite ja algatustega, mis aitavad rahuldada erinevate eakate inimeste erivajadusi. • Aged Care Act 1997 [1997. aasta eakate hoolduse seadus] (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Aged Care Quality Standards [Eakate hoolduse kvaliteedistandardid] (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Eakate hoolduse mitmekesisuse raamistik (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

VIITED

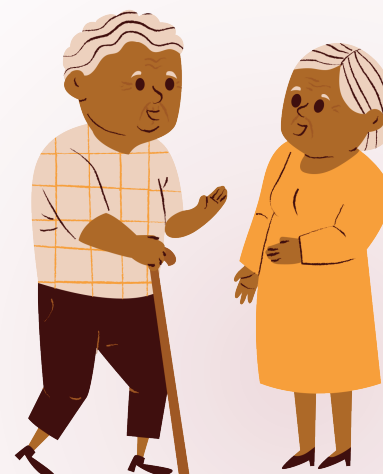
Centre for Cultural Diversity in Ageing [Eakate kultuurilise mitmekesisuse keskus]. (2021). *Kaasava teenuse standardid (teine väljaanne)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centre for Cultural Diversity in Ageing [Eakate kultuurilise mitmekesisuse keskus]. (2022). Practice Guides - Culture-Specific Information [Tavade juhendid - kultuurispetsiifiline teave]. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Department of Health [Tervishoiuministeerium]. (2017). *Aged Care Diversity Framework [Eakate hoolduse mitmekesisuse raamistik]*. Austraalia valitsus. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multicultural Aged Care [Mitmekultuurne eakate hooldus]. (2019). *A guide to best practice care: Supporting diversity within aged and community care [Parimate tavade juhend: mitmekesisuse toetamine eakate ja kogukonna hoolduses]*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Eakate inimeste huvikaitsevõrgustik. <https://opan.org.au/>



Kaasav kommunikatsioon

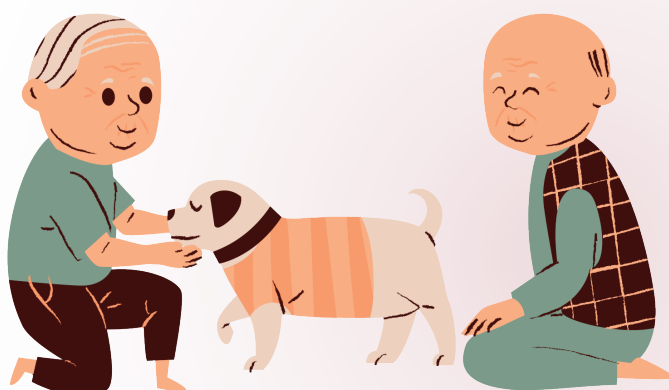
SUHTLUSVIISID JA KUULAMINE

Erinevate gruppidega suhtlemisel on hoolduse pakkumiseks vaja erinevaid suhtlusviise ja kuulamisoskust. Erinevate eakate inimestega suhtlemisel tuleks arvestada isiku kultuurilise kontekstiga.

Oluline on meeles pidada, et **ei ole olemas homogeenset kultuurirühma**. Samasse kultuurirühma kuuluvatel inimestel on samuti ainulaadseid omapärasid. Omades teadmisi selle kohta, kui erinevad võivad isikud kultuurirühmas olla, võimaldab see meil erinevate kultuuride vahel suhelda¹.

Kultuuriline kontekst viitab kultuurile, milles keegi üles kasvas, ja sellele, kuidas see mõjutab käitumist ja suhtlemist.

TUGEV KONTEKST: Kultuurid, mis kasutavad kaudseid ja detailseid suhtlusvorme.	NÕRK KONTEKST: Kultuurid, mis kasutavad kiireid ja otseseid suhtlusviise.
• Eelistavad enne teabe andmist luua sideme. • Tugeva kontekstiga kultuur võtab arvesse: – Sotsiaalset staatust – Keskkonda – Ajalugu • Keskenduvad suhtlemisel väliskeskkonnale. Riigid: Jaapan, Filipiinid, Hiina, Prantsusmaa, Hispaania, Brasiilia jne.	• Eelistavad keskenduda sõnumile • Ei huvitu kontekstist • Kasutavad suhtlemiseks sõnu, žeste ja tooni. • Otsekohesed Riigid: Ühendkuningriigid, Ameerika Ühendriigid ja Austraalia.



Teema 2: Kaasav kommunikatsioon

Suhtlusstiilid viitavad sellele, kuidas inimesed eelistavad kommunikeerimisel suhelda ja teavet vahetada. Need mõjutavad seda, kuidas sõnumeid vastu võetakse ja tõlgendatakse.

Analüütiline: Loogiline ja faktipõhine • Neil on vaja kogu informatsiooni • Eelistavad kiiret suhtlust, mis on otsene ja loogiline	Praktiline: Organiseeritud ning eelistavad detailset planeerimist ja protseduure • Olge suhtlemisel organiseeritud. • Esitage teave ja üksikasjad enne kokkusaamist.
Ekspérimentaalne: Kompavad teavet ja taluvad ebakindlust • Nad eelistavad üldiseid plaane ja tüdinevad üksikasjalikest plaanidest • Nad naudivad loovust	Suhestuvad: Emotsionaalsed suhtlejad, kes tunnetavad hästi mitteverbaalseid vihjeid • Otsuste tegemine põhineb emotsioonidel • Eelistab isiklikku laadi suhtlemist.

NÄPUNÄITEID PAREMAKS KUULAMISEKS

Kuulake: Kuula, et mõista.

- Jagage inimesele oma jagamatut tähelepanu
- Näidake inimesele mitteverbaalsete vihjete kaudu, et kuulate teda
- Näiteks: noogutamine, silmsideme loomine ja hääletoon

Teadvustage: Andke teisele inimesele teada, kuidas Te tema öeldust aru saite (nii verbaalset kui ka mitteverbaalset).

- Veenduge, et nad teaksid, et see on lihtsalt Teie tõlgendus.
- Parafraseerige nende põhisõnumeid.
- Näiteks: "Lihtsalt et kontrollida, kas ma sain õigesti aru, kas sa tundsid end nii, sellepärast et...."

Kontrollige: Veenduge, et olete inimesest aru saanud.

- Pärast parafraseerimist küsige neilt, kas saite neist õigesti aru
- See lihtsustab inimese jaoks Teie arusaamise kinnitamist või täiendamist
- Näiteks: "Kas see on korrektne?" "Kas see on õige?" "Kas minu tõlgendus on täpne?"

Pärige: Esitage avatud küsimusi, mis aitavad inimesel anda Teile konkreetset teavet sündmuste või tegevuste kohta.

- Küsige ainult teabe kohta, millest Te aru ei saa.
- Näiteks: "Varem mainisite.... Mida sa selle all mõtlesid?"



VIITED

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Nine Cultural Value Differences You Need to Know* [Üheksa kultuuriväärtuste erinevust, mida peate teadma].

<https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Little Book of Cultural Tips [Väike kultuurinõuannete raamat], lk 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

Effective Communication techniques [Tõhusad kommunikatsioonitehnikad]: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Kaasav juhtimine

Kaasavad juhid on lugupidavad ja kohtlevad inimesi õiglaselt, nad hindavad üksikisikute ainulaadsust ja lõikavad tulu erinevate rühmade mõtlemisest¹.

ÕIGLUS JA AUSTUS	VÄÄRTUS JA KUULUVUS	ENESEKINDLUS JA INSPIRATSIOON
Võrdne kohtlemine ja võrdsed võimalused	Inimesed tunnevad, et nende ainulaadsus on teada ja nad tunnevad end sotsiaalselt seotuna.	Looge turvaline keskkond, kus inimesed kõikidest erinevatest rühmadest saavad sõna võtta ja anda endast tööl parima.

Töökeskond on muutunud varasemast palju vähem homogeensemaks ja palju mitmekesisemaks, mis lõppkokkuvõttes mõjutab äriprioriteete ja kujundab ümber juhtidelt nõutavaid võimeid¹. Kaasaval juhtimisel on kuus tunnust, mis pakuvad strateegiaid aitamaks organisatsioonidel arendada kaasavat võimekust kogu oma juhtkonnas¹.

KAASAVA JUHTIMISE KUUS TUNNUST	KÄITUMISVIISID, MIDA SAAB OMASTADA
Pühendumus: kaasavad juhid on pühendunud mitmekesisusele ja kõigi inimeste kaasamisele.	Eneseteadlikkus: see hõlmab aja võtmist, et mõista oma eelarvamusi, tugevusi ja nõrkusi.
Julgus: võtke sõna ja esitage endale ja teistele väljakutse näha asju kultuuriliselt mitmekesiselt ja kaasavast vaatenurgast (nt. kui näete rassistlikku käitumist, võtate sõna ja teatate sellest).	Juhtige vapra haavatavusega: mõistke oma nõrkusi ja jagage neid teistega. Toetage inimesi, kes on tähelepanuta jäetud või kuuluvad vähemusrühmadesse.
Kognitiivne: pidage meeles eelarvamusi, mis Teil ja organisatsioonil võivad olla.	Tuvastage lüngad: leidke oma nõrkused ja lüngad teadmistes.
Uudishimu: omage uudishimulikke mõtteviisi, mõistmiseks, kuidas erinevad inimesed maailma näevad ja kogevad (nt. võite otsida teavet, et mõista või lugupidavalt rääkida inimestega nende vaadetest).	Kuulake, et mõista: kuulake ning aidake inimestel tõkkeid ületada ja teadmisi edastada.

Teema 3: Kaasav juhtimine

KAASAVA JUHTIMISE KUUS TUNNUST	KÄITUMISVIISID, MIDA SAAB OMASTADA
Kultuuriline intelligentsus: soov, teadmised ja kohanemisvõime, et olla kultuuriliselt teadlik.	Sotsiaalne teadlikkus: mõistke oma sotsiaalset keskkonda ja kasutage seda teavet kaasava kultuuri loomiseks.
Koostöö: andke inimestele võimalus osaleda mitmekesisuses ja kaasamises.	Looge ühendusi: looge teistega ühendusi, et mõista barjääre ning leida tegevusi paremaks kaasamiseks ja mitmekesisuseks.

VIITED

Carer Gateway [Hooldaja värav]. *Speaking up for someone [Kellegi toetamiseks sõnavõtmine]*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centre for Creative Leadership [Loova juhtimise keskus]. (2022). *Inclusive Leadership: Steps Your Organisation Should Take to Get It Right [Kaasav juhtimine: sammud, mida teie organisatsioon peaks tegema, et seda teha õigesti]*. <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.>

Centre for Creative Leadership [Loova juhtimise keskus]. (2022). *What is Active Listening? [Mis on aktiivne kuulamine?] How Can I Do It Better? [Kuidas ma saaksin seda paremini teha?]*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B ja Bourke, J. (2016). *Kaasava juhtimise kuus tunnust: Edukus uues mitmekesisel maailmas*. Deloitte University Press [Delotte'i ülikooli kirjastus] <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Suhtlemine sotsiaalse distantseerumise ajal

COVID-19 ja sotsiaalne isolatsioon on avaldanud kahjulikku mõju eakate inimeste elukvaliteedile ja enneaegsele suremusele. Sotsialiseerumine mõjutab haiguste ja surma riski ning meie üldist tervist ja heaolu¹.

Sotsiaalne distantseerumine ei tähenda ega tohiks põhjustada isolatsiooni või üksindust. Kuna COVID-ist on saamas meie uus norm, on meie eakate kaitsmiseks kehtestatud strateegiad ja eeskirjad. Meie, kui teenusepakkujate kohustus on järgida valitsuse määrusi, et tagada kõigi ohutus.

Eesmärgiks on tagada, et kõigil inimestel oleks juurdepääs kergesti mõistetavale teabele, et tunda ennast kultuuriliselt turvaliselt. Siin on mõned näited barjääridest, mida mitmekesised eakad inimesed võivad kogeda.

BARJÄÄRID

ISIKLIKUD RESSURSID	MOTIVATSIOON JA SUHTUMINE	KULTUURILISED TEGURID
• Piiratud isiklik vastupidavus • Piiratud juurdepääs Internetile • Piiratud haridus ja võimekus • Piiratud finantsid • Geograafiline eraldatus • Puue ja meelelised vaegused • Piiratud enesekindlus • Piiratud sotsiaalne võrgustik	• Piiratud teadmised kaasamise eelistest • Piiratud teadmised kaasamistegevustest • Piiratud huvi teema vastu • Piiratud usaldus otsustajate vastu • Vastamata ootused • Konsultatsiooni 'väsimus'	• Vähemusrühmad • Keel ja kirjaoskus • Väärtused ja uskumused • Kogukonna eraldatus



Teema 4: Suhtlemine sotsiaalse distantseerumise ajal

MEETMED COVID-19 AJAL JA EDASPIDI:

1

TELEFONIKÕNED

Kasutage klientidega suhtlemise toetamiseks selliseid meetodeid nagu Telehealth. Laske kogukonna tervishoiutöötajatel, sotsiaaltöötajatel, arstidel ja muudel töötajatel võtta ühendust klientidega, et viia läbi nende heaolu hindamine ja tuvastada telefonikõnede kaudu nende vajadusi keerulistel aegadel.

2

VIRTUAALNE SUHTLUS

- Videokõnesid tuleks rakendada nende igapäevastes tegevustes.
- Viige eakad kliendid kokku digitaalse kirjaoskuse programmide/ teenustega¹.
- Seadistage üles veebipõhised suhtluskontod, nagu Skype, Face time, MS Teams, Zoom jne.

3

TEENUSE OSUTAMINE

- Kui olete tehnoloogia abil ühenduse loonud, kaaluge jagatud tegevusi online, nagu lugemine, treenimine või koos online mängu mängimine.
- Pöörduge tagasi aluspõhimõtete juurde ja kirjutage suhtlemises püsimiseks käsitsi kirjutatud kirju.
- Enne koduvisiidi tegemist kontrollige kindlasti osariigi ja rahvatervise korraldusi ning järgige COVID-i ohutuse plaane².
- Kui elate eaka lähedase või naabri lähedal, jätke abipakike tema ukselävele või pakkuge kohale toimetada hädavajalikke esemeid, näiteks toidukaupu¹.

VIITED

Australian Institute of Family Studies [Austraalia Pereuringute Instituut] (2020). *Families in Australia Survey Life During COVID-19: Report 2, Staying Connected when we're Apart* [Austraalia perekonnad. Uuring, elu COVID-19 ajal: 2. aruanne, ühenduses püsimine, lahus olles]. Austraalia Valitsus. 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). *Community Engagement during COVID-19 Toolkit* [Kogukonna kaasamine COVID-19 ajal, juhendmaterjal]. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire, (2020). *Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing* [Mitmekesine kogukondlik kaasamine: füüsilise distantseerumise ajal]. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Department of Health [Tervishoiuministeerium]. (2022). *COVID -19 Outbreaks in Australia Residential Aged Care Facilities* [COVID-19 puhangud Austraalia vanurite hooldusasutustes]. Austraalia Valitsus. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Department of Health [Tervishoiuministeerium]. (2022). *Managing home care through COVID-19* [Koduhoolduse haldamine COVID-19 ajal]. <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). *Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox* [Vanemate täiskasvanute sotsiaalse isolatsiooni vastu võitlemine füüsilise distantseerumise ajal: COVID-19 sotsiaalse ühenduvuse paradoks]. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australian Institute of Family Studies [Austraalia Pereuringute Instituut], (2020)

2. Department of Health [Tervishoiuministeerium], (2022)

Töötamine tõlkidega

TÕLKIDE ROLL

Professionaalsed tõlgid on seotud Austraalia tõlkijate instituudi (AUSIT) eetikakoodeksi ja käitumisjuhendi eetika- ja kutsestandarditega.

MIKS PEAME TEGEMA TÕLKIDEGA KOOSTÖÖD	MILLAL PEAME TEGEMA TÕLKIDEGA KOOSTÖÖD
• Meie juriidiline kohustus on seda teha. • Meil on kohustus hoolitseda oma klientide eest, et minimeerida väärsohtluse riski. • See tagab, et meie kliendid saavad kogu teabe, mida nad vajavad teadlike otsuste tegemiseks.	• Klient, kes tavaliselt valdab inglise keelt vabalt, võib oma olukorra või tervisliku seisundiga seotud stressi tõttu kaotada suutlikkuse sujuvaks suhtlemiseks. • Klient ei suuda aru saada mida teenindaja talle räägib. • Klient ei suuda inglise keeles ladusalt suhelda. • Klient näitab üles vajadust suhelda tõlgiga mis tahes põhjusel. • Võimaluse korral veenduge, et tõlk vastaks kliendi soole. • Tervisehariduse andmine.

Et täita oma kohustusi heakskiidetud teenuse pakkujana, saavad riigi poolt rahastatud eakate hoolduse pakkujad TASUTA kasutada riiklikku tõlketeenust (TIS- Translating and Interpreting Service). Lisateabe saamiseks võtke ühendust TIS-iga telefonil 131 450.

Muud tõlketeenused:

- Alla 65 aastastele, suulise tõlke, tõlkimise ja kommunikatsiooni tugi (SWITC)
- National Relay Service [Riiklik kõneteenus kurtidele või kuulmis- või kõnepuudega inimestele]

KAS PERE VÕI SÕBRAD VÕIVAD OLLA TÕLKIDEKS?

Perekonnaliikmeid, sõpru või lähedasi kogukonnaliikmeid EI TOHIKS kasutada tõlkidena, isegi kui kliendid seda neilt paluvad:

1. Te ei pruugi teada, kui hea tasemega on sõber või sugulane kas inglise või kliendi keeles.
2. Akrediteerimata kakskeelseid kõnelejaid saab kasutada suhtlemiseks hädaolukordades, kiireloomulistes olukordades või juhul, kui akrediteeritud tõlk puudub. Mingil juhul ei tohi kasutada tõlkimiseks lapsi (alaealisi).
3. Kvalifitseerimata või sobimatute tõlkide kasutamisel võivad olla tõsised tagajärjed kõigile asjaosalistele, eriti kui tekib segadus või kui tegemist on õiguslike ja/või terviseküsimustega.
4. Registreeritud tõlgi kasutamine võib aidata säilitada kliendi väärikust ja privaatsust, eriti tundlike küsimuste arutamisel või otsuste tegemisel.

Teema 5: Koostöö tõlkidega

KULTUURILINE TUGI

Julgustage kultuurilise tugiisiku kasutamist, kui klient seda küsib. Neid ei tohiks kasutada registreeritud tõlgi asendamiseks. Võtke ühendust oma kohaliku omavalitsuse teenustega, et leida sobivad tõlgiteenused.

TÕLGIGA SUHTELEMISEST KEELDUV KLIENT

Kui klient keeldub tõlgiga suhtlemast, mis on tema õigus, veenduge, et selle dokumenteerite. Samuti peate sellest teatama meeskonnajuhile, kuna see liigitatakse töökoha juhtumiks.

ALUSTAMINE	POSITSIONEERIMINE	RÄÄKIMINE
- Tutvustage tõlgile kohtumise eesmärki. Seda saab teha broneerimisvormi märkmete kaudu või eelkoosolekul 10 minutit enne kohtumist. See aitab tõlgil kohtumiseks valmistuda ja kõiki osapooli paremini mõista. - Tõlk võib olla kultuuriliseks abiks, kes suudab anda Teile kultuurilist tagasisidet, mis suurendab Teile arusaamist kliendi reaktsioonidest ja vastustest.	- Parim on ennast positsioneerida nii, et mitte-inglise keelt kõnelev klient oleks näoga otse Teie poole ja tõlk istuks tema kõrval. - Laske tõlgil end kliendile tutvustada. Hoidke silmsidet oma mitte-inglise keelt kõneleva kliendiga, et näidata, et ta on Teie tähelepanu keskpunktis, välja arvatud juhul, kui seda ei peeta kultuuriliselt lugupidavaks.	- Segaduse vältimiseks rääkige alati esimeses isikus. See tagab, et kõik osapooled mõistavad sõnumit õigesti. - Kasutage lihtsat keelt ja lühikesi lauseid. - Tehke tihedalt pause, et võimaldada klientidel või tõlkidel teavet vastu võtta ja küsimusi kaaluda. - Innustage tõlki otsima selgitusi või laskma öeldut korrata, kui see on tarvilik. - Vältige žargooni, slängi, idioomide või vanasõnade kasutamist.

VIITED

Queenslandi Tervishoid. (2007). *Working with Interpreters Guidelines [Koostöö tõlkidega]*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health [Queenslandi Tervishoid]. (2019) *Interpreter Services in Queensland Health - information for staff [Tõlketeenused Queenslandi tervishoius - teave töötajatele]*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

The CALD Assist App [CALD-i toe rakendus]. <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Kirjaliku- ja suulise tõlke teenused (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



MITMEKESISISUSE KAASAMISE NÄPUNÄIDETE LEHED

Käesolevad näpunäited on mõneks peamiseks kaalutluseks töötamiseks mitmekesiste kogukonnarühmadega:

1. Mitmekesised eakad inimesed
2. Kultuuriliselt ja keeleliselt mitmekesised inimesed
3. Aborigeenid ja Torrese väina saarlased
4. Lesbid, geid, biseksuaalid, trans- ja sooliselt mitmekesised, intersoolised inimesed (LGBTQIA+)

Pidage meeles, et neid näpunäiteid saavad eakate hooldusteenuse osutajad vajadusel juhendina kasutada. Oleme lisanud kasulikke linke lisateabe saamiseks, kui eakate hooldusteenuse osutajad on huvitatud nende mitmekesiste gruppide kohta rohkem teada saama.



MITMEKESISED EAKAD INIMESED

Tervishoiuministeerium toonitab seda, et vanematel inimestel on erinevad vajadused, omadused ja elukogemused, mis muudab nad osaks ühest või mitmest rühmast, kes võivad oma elu jooksul kokku puutuda tõrjutuse, häbimärgistamise ja diskrimineerimisega¹.

Eakad austraallased võivad kuuluda ühte või mitmesse rühma:



MITMEKESISED EAKAD INIMESED

BARJÄÄRID	NÄPUNÄITED
Teave: mitmekesised eakad inimesed ei pruugi teada, kuidas teabele juurde pääseda, või neil on erinev kirjaoskuse tase. (nt. vanem Aasia naine vajab teenuseid, aitamaks teda kodutöodes ning pääseda ligi eakate hooldusteabele).	• Andke teavet, mida on lihtne ja arusaadav lugeda. • Andke teavet erinevates keeltes, kui nad on pärit Kultuuriliselt ja keeleliselt mitmekesistest (CALD) rühmadest. • Veenduge, et klient teab, kuidas teabele juurde pääseda. (nt. võtke ühendust tõlgiga, et tõlkida kliendi vajadusi ning teenuseid, mida hooldajad osutavad).
Toetus ja juurdepääs: maapiirkondades on puudus eakate hooldusteenuste osutajatest, kes toetaksid meie kliente ning võimaldaksid juurdepääsu teabele ja teenustele. (nt. aborigeenid ja Torrese väina saarlased, kes elavad kaugemates piirkondades. Nad vajavad endiselt juurdepääsu meie teenustele).	• Erineva tausta ja elukohaga klientidel peaks olema juurdepääs nõuetekohasele hooldusele. • Leidke teenuseid neile, kes asuvad kaugemates piirkondades. (nt. kaasa kohalikku kogukonda ja alusta vestlust kohalikega, et tuvastada lünki ja saada teada, milliste eakate hooldusteenustele on enim ligipääsu tarvis).

KAASAVAD TEENUSED

- Looge lugupidav suhe.
- küsitle klienti tema elustiili, tervisevajaduste, kultuurilise identiteedi jms kohta.
- Kavandage tegevusi, mis vastavad nende vajadustele (nt. kohalikus kogukonnas või usulistel kogunemistel osalemine)
- Tunnustage ja toetage nende eripära, pakkudes paindliku teenuse osutamist, mis vastab nende vajadustele.
- Harige teisi kaasavuse osas.

VIITED

Department of Health [Tervishoiuministeerium], (2019). *Shared action to support all diverse older people: A guide for aged care providers* [Ühine tegevus kõigi mitmekesiste eakate toetamiseks: juhend eakate hoolduse pakkujatele]. Austraalia valitsus. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway [Hooldaja värav]. Kas hoolitsete vaimupuudega inimese eest? Leidke abistavat tuge ja teenuseid. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway [Hooldaja värav]. Kas hoolitsete veterani eest? Leidke abistavat tuge ja teenuseid. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway [Hooldaja värav]. Are you looking after a person with disability? 10 ways to make your life easier [Kas hoolitsete puudega inimese eest? 10 viisi, kuidas oma elu lihtsamaks muuta]. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>

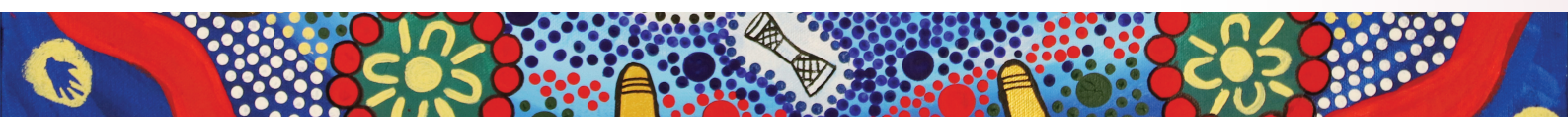


ABORIGEEENID JA TORRESE VÄINA SAARLASED

Aborigeenide ja Torrese väina saarlaste kogukond on umbes 798 400 Austraalia elanikkonnast. Siin on mõned näpunäited, mis aitavad ületada mõningaid tüüpilisi barjääre, mida kogeb aborigeenide ja Torrese väina saarlaste kogukond.



BARJÄÄRID	NÄPUNÄITED
Hoiakud, väärtused ja uskumused erinevad kultuuride lõikes, sealhulgas see, kuidas inimesed hooldamisse suhtuvad. (nt. esimeste rahvaste kogukonnad eelistavad tavaliselt, et nende suguseltsi kuuluvad inimesed hooldaksid nende eakaid).	Võimalda aborigeenidel ja Torrese väina saarlastel anda oma panus sellesse, kuidas nad sooviksid hooldamisteenust saada. (nt. "Kas olete teadlik, et Anglicare'il on esimeste rahvaste tugipersonal? Kas soovite, et ma Teid nendega ühendusse viiksin?").
Suhtlemine (nt. esimesed rahvad on tugeva kontekstiga kultuurid, mis tähendab, et nad eelistavad esmalt oma Teiega head sidet ja jutustada lugusid, et küsimustele vastata).	- Esimesed rahvad on tugeva kontekstiga kultuurid, mis tähendab, et nad tahavad enne põhjalikke vestlusi luua sideme. - Kuulake see rühm ära. - Laske neil jutustada lugusid. (nt. olge kannatlik ja kuulake lugu, et panna kokku terviklik pilt sellest mida nad soovivad teile edastada).
Usaldus (nt. Austraalia ajalugu esimeste rahvaste suhtes on neis tekitanud palju usaldamatust tõendatud veresaunade, vahi all hukkunute ning "Valge Austraalia poliitika" tõttu. See poliitika välistas esimeste rahvaste inimesed, sealhulgas ellujäänud varastatud põlvkondade hulgast, teatud avalikest kohtadest).	- Looge kultuuriliselt turvaline keskkond, eksponeerides aborigeenide ja Torrese väina saarlaste lippe ning tunnustades neid KÕIGIS eakate vastuvõtupiirkondades, sealhulgas KÕIGIS kontorite vastuvõtualades läbi kogu organisatsiooni. - Osalege kultuuriliselt kaasavatel üritustel (nt. looge usaldus, palgates töötajaid esimeste rahvaste hulgast, töötamaks meie eakate hooldusasutustes ja klienditeenindusmeeskondades. Esitage teavet ja abimaterjale, näiteks esimeste rahvaste tunnustamine koosolekute või esitluste läbiviimisel sise- või välisauditooriumile);
Rassism (nt. Austraalia ajalugu esimeste rahvaste suhtes on olnud eraldav ja diskrimineerimist ning rassistikku käitumist ei tohiks sallida).	Mõned inimesed käituvad rassistikult, ilma tagajärgi nägemata¹. Peame tagama, et selline käitumine ei oleks lubatud. Austage inimesi ja nende erinevusi. (nt. õppige enne suhtlemist tundma nende kultuuri/subkultuure, kuna erinevatel hõimudel on erinevad kultuuritraditsioonid, uskumused ja normid. Ärge kasutage rassilisi solvanguid, ärge diskrimineerige ega käituge solvavalt).
Paindlikud teenused (nt. ei ole olemas ühte kõigile sobivat lähenemisviisi, esimeste rahvaste inimestel on erinevad vajadused ja nõudmised, nad vajavad kultuuriliselt turvalisi ja asjakohaseid teenused).	- Mõista Vanemate mõistet. - Küsige esimestelt rahvastelt nõu . - Esimeste rahvaste klientide nimel ühendage eakate hooldusasutus ning laste ja perede asutus kohalike esimeste rahvaste organisatsioonide ja kogukonnaga. (nt. võtke ühendust kohalike esimeste rahvaste tervishoiuteenuste pakujatega ning küsige nendelt nõu, kuidas kõige paremini teenindada esimeste rahvaste Vanemaid või eakaid hooldusasutustes).



ABORIGEENID JA TORRESE VÄINA SAARLASED



VIITED

AIHW (Austraalia Tervise ja Heaolu Instituut), (2021). *Austraalia põlisrahvaste profiil*. Austraalia valitsus.
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service* [Juhtimine: põlisrahvaste osalemine ja juhtimine avalikus teenistuses]. Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice [Põlisrahvaste osalemise ja juhtimispraktika takistused]. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway [Hooldaja värav]. *3 peamist veebilinki aborigeenide ja Torrese väina saarlaste hooldajatele*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway [Hooldaja värav]. *Support for rural and remote carers* [Tugi maapiirkondade- ja kaughooldajatele].
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

KULTUURILISELT JA KEELELISELT MITMEKESISED INIMESED



Kultuuriliselt ja keeleliselt mitmekesised inimesed (CALD) viitab inimestele, kes on mitte-inglisekeelt kõneleva tausta ja kultuuriga. CALD-i rühmad seisavad silmitsi takistustega, eriti mis puudutab eakate hooldust. Siin on mõned näpunäited mõnede levinud barjääride ületamiseks¹.

BARJÄÄRID	NÄPUNÄITED
Hoiakud, väärtused ja uskumused on kultuuride lõikes erinevad, sealhulgas see, kuidas inimesed hooldamisse suhtuvad (nt. enamik filipiinlaste perekondi eelistab traditsiooniliselt, et nende lapsed hoolitseksid enda vanemate eest, mitte ei kasutaks eakate hooldusteenuseid).	- Küsige oma kliendilt tema kultuuri ja selle kohta, kuidas eakate hooldamine tema kultuuris käib. - Tähistage kliendi kultuuri. (nt. "Tere, Jocelyn, ma tahtsin küsida, kuidas Teie maal eakate hooldus käib?").
Suhtlemine (nt. võivad kliendid rääkida mõnda muud keelt, mis võib raskendada mõistmist, millist hooldust nad vajavad).	Kasutage suhtlemiseks selliseid strateegiaid nagu vihjekaardid, tõlkijad ja pereliikmed. (nt. "Tere, proua Kim, tahaksin Teile teatada, et meie kasutuses on valitsuse rahastatud tõlgiteenused, millele Teil ja Teie emal on juurdepääs. See on tasuta ja võib aidata Teil teha teadlikku otsust. Palun andke mulle teada, kui soovite sellele teenusele juurde pääseda või kui soovite selle kohta rohkem teavet saada").
Keskkonnaga kohanemine (nt. võib klientidel tekkida kultuurišokk, kuna nad on rännanud uude kohta).	Ühendu CALD-i kogukonna ja organisatsioonidega². (nt. tutvustage oma klienti uuele kogukonnale) (nt. tutvustage oma klienti uutele kogukonna liikmetele, kellel on sama kultuuritaust. See võib aidata neil kohaneda oma uue keskkonnaga).
Eakate hooldussüsteemis navigeerimine (nt. mõne inimese jaoks on eakate hooldussüsteem uus, see võib "My Aged Care-s" navigeerimisel probleeme tekitada).	- Pakkuge teavet ja koolitusi selle kohta, kuidas pääseda juurde "My Aged Care-ile" ja CHSP pakkujatele. - Aidake kliendil orienteeruda läbi hooldussüsteemi. (nt. "Kas ma saan aidata Teil navigeerida "My Aged Care-is?" "Leidsin infotunni, kuhu võiksime minna, et saaksime mõlemad eakate hoolduse kohta rohkem teada saada").

1. AIHW (Austraalia Tervise ja Heaolu Instituut), (2020)
2. Department of Health [Tervishoiuministeerium], (2019)

KULTUURILISELT JA KEELELISELT MITMEKESISED INIMESED



BARJÄÄRID	NÄPUNÄITED
Kultuuriliselt ja keeleliselt mitmekesiste (CALD) tugi (nt. mitte iga hooldaja ei oska teist keelt, teada saamine kuidas pääseda ligi ja osaleda mitmekultuurilistes tegevustes võib klienti aidata).	• Õppige, kuidas pääseda ligi tõlkidele ja mitmekultuurilisele teabele. • Otsige/osaledge CALD-i töötajate/vabatahtlike koolitustes. • Planeerige tegevusi mitmekesisuse tähistamiseks. (nt. "Tere Lee! Hiina festival on sel nädalavahetusel! Kas sa tahad, et ma tuleksin sinuga festivalile kaasa?").
Stereotüübid (nt. Jose oskab inglise keelt rääkida, kuid see ei tähenda alati, et ta oskaks seda lugeda. Eeldamisele asemel on alati hea esitada täpsustavaid küsimusi).	• Kavanda tegevusi mitmekesisuse edendamiseks ja eri kultuuride tutvustamiseks. • Ole avatud erinevate kultuuride tundmaõppimises. • Ära eelda, et kõik oskavad inglise keelt rääkida või lugeda¹. (nt. tutvustage oma klienti uutele kogukonna liikmetele, kellel on sama kultuuritaust. See võib aidata neil kohaneda oma uue keskkonnaga).

VIITED

AIHW (Austraalia Tervise ja Heaolu Instituut), (2020). *GEN Eakate hooldusandmete ülevaade 2020 – kolmas väljalase*. Canberra: GEN. <https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>

Department of Health [Tervishoiuministeerium], (2019). *Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers* [Tegevused eakate kultuuriliselt ja keeleliselt mitmekesiste inimeste toetamiseks: juhend eakatele hooldusteenuse osutajatele]. Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group [Eakate hooldussektori komitee mitmekesisuse alarühm]. Austraalia valitsus. <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Cross-cultural care program for aged care staff* [Kultuuriülene hooldusprogramm töötajatele eakate hoolduses] <https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

LESBID, GEID, BISEKSUAALID, TRANS- JA SOOLISELT MITMEKESISED NING INTERSOOLISED INIMESED (LGBTQIA+)

MÕISTED

1

SEKSUAALNE ORIENTATSIOON

Viitab sellele, kes indiviidi emotsionaalselt, füüsiliselt ja/või romantiliselt köidab. See võib hõlmata, kuid mitte ainult, geisid, lesbisid, biseksuaalseid, aoseksuaalseid, heteroseksuaalseid, demiseksuaalseid, panseksuaalseid ja teisi. Mõistet "seksuaalne eelistus" ei tohiks kasutada keeles ega dokumentides, kuna see viitaks sellele, et inimese seksuaalsus on valik¹.

2

SOOLINE IDENTITEET

viitab sellele, kuidas inimene tunneb end sõltumata talle sünnihetkel määratud soost. See on hoopis, kuidas inimene end ise näeb. Alates meestest ja naistest kuni "mittebinaarsete" või "vabasoolisteni"¹.

3

SOO VÄLJENDAMINE

Viitab sellele, kuidas inimene väljendab oma identiteeti. See võib olla läbi riietumise, rääkimisviisi, käitumise ning kuidas nad ennast esitlevad läbi juuksemoje ja meigi. See võib erinevatel aegadel ulatuda mehelikust naiselikuni. Sooidentiteeti ja seksuaalset sättumust ei saa eeldada sooväljenduse põhjal¹.

4

SOOLINE MITMEKESISUS

Termin, mida kasutatakse sooidentiteetide kirjeldamiseks, mis näitavad väljenduse mitmekesisust väljaspool meeste ja naiste binaarset raamistikku, sealhulgas inimesi, kes identifitseerivad end transsooliste või sooliselt voolavatena.

LGBTQIA+ kogukonna eakad ei pruugi hooldajatele näidata oma sugu ja/või seksuaalsust, kuna need rühmad võivad olla varem kogenud diskrimineerimist, vägivalda ja häbimärgistamist.



1. Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs
[Laste, noorte õiguse- ja mitmekultuuriliste küsimuste osakond], (2021)

LESBID, GEID, BISEKSUAALID, TRANS- JA SOOLISELT MITMEKESISED NING INTERSOOLISED INIMESED (LGBTQIA+)

VÕIB	EI VÕI
Suurendada teadlikkust Tunnistada, et eakatel LGBTQIA+ inimestel on erinev identiteet ja vajadused.	- Ignoreerida/vältida kliente nende sooidentiteedi alusel. - Häbistada või tegutseda oma uskumuste põhjal.
Looge turvaline keskkond - Näidake üles usaldust ja austust. - Kasutage LGBTQIA+ klientidelt teabe kogumiseks sobivaid meetodeid. - Toetage kliendi vajadusi.	- Jagada privaatset teavet. - Alandada kliente nende identiteedi või identiteetide alusel. - Ärge kasutage solvanguid.
Valitud perekond - Lisage LGBTQIA+ valitud perekond klientide hooldusplaani (välja arvatud juhul, kui klient seda ei soovi). - Kutsuge peresid liituma ürituste ja ühiskondlike tegevustega (kliendi nõusolekul).	- Ärge välistage pereliikmeid suhete tõttu, mis kliendil nendega on. - Ärge rääkige inimest taga seksuaalsete eelistuste või identiteedi tõttu.
Hooldus ja tugi - Arutage, kuidas stereotüübid mõjutavad klientidele pakutava teenuse kvaliteeti. - Osalege LGBTQIA+ üritustel. - Pakkuge juurdepääsu LGBTQIA+ teabele, tugiteenustele jne. - Näidake nähtavalt toetust vikerkaarelipu, paela, kunstiteose, pildi jms kaudu¹.	- Mõtelda stereotüüpides. - Tegutseda erapoolikult. - Keelduda klientide õigusest enda UHKUST näidata. - Ignoreerida teavet, mis võib aidata LGBTQIA+ klienti.



LESBID, GEID, BISEKSUAALID, TRANS- JA SOOLISELT MITMEKESISED NING INTERSOOLISED INIMESED (LGBTQIA+)

SOBIVA KEELE KASUTAMINE SEOSSES SOOGA

• Soolised asesõnad

Küsi isikutelt nende poolt eelistatud asesõnade kohta, sest see on parem kui neid inimeste väljanägemise kaudu eeldada.

Näiteks: "Tere, Sarah, kui ma sind tutvustan, milliseid asesõnu sa eelistad?"

• Sooneutraalne keel

Esitage avatud küsimusi, eeldamata seksuaalset sättumust või seksuaalseid omadusi, see näitab kliendile, et olete mitmekesisusega sinapeal.

Näiteks: "Tere hommikust kõigile! Rääkige mulle oma partnerist/abikaasast"

"See inimene selles toas"

• Perekondate erinevuste aktsepteerimine

Mitte iga perekond ei ole heteroseksuaalne, cis-soolised või bioloogiliselt seotud.

Näiteks: "Millega tegelevad Teie partner(id), pereliige(liikmed) või hooldaja(d)?"

• Mitmekesise seksuaalse ja/või suhtestaatuse ja seksuaalse sättumuse tunnistamine

Ebamugavustunne LGBTQIA+ intiimsuhete arutamisel võib näidata piinlikkust, eelarvamusi või rahutust, mis võib tekitada barjääri teenuse osutamisel. Vajaduse korral kaasake klientide partnerid otsustusprotsessi.

Näiteks: "Kas soovite, et Teie partner osaleks selles vestluses?"¹.

VIITED

ABS (Austraalia statistikabüroo), (2016). *Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census [Rahva ja eluruumide loendus: Austraalia - rahvaloenduse lood]*, 2016. Austraalia valitsus. <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0~2016~Main%20Features~Sex%20ja%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#>

AIFS (Austraalia Pereuuringute Instituut), (2022). *CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients [CFCA töödeid praktikasse: kaasav suhtlemine LGBTQIA+ klientidega]. Laps Pere Kogukond Austraalias*. Austraalia valitsus. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology [Ally juhend terminoloogiaks], (2017). *Talking about LGBT people and Equality [Rääkides LGBT-inimestest ja võrdsusest]*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway [Hooldaja värav]. Kas Te olete LGBTI-inimeste hooldaja? Leidke abistavat tuge ja teenuseid. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs [Laste, noorte õiguse- ja mitmekultuuriliste küsimuste osakond], (2021). *Practice Guide: Children with gender and sexual orientation diversity [Praktikajuhend: Soolise ja seksuaalse sättumuse mitmekesisusega lapsed]*. Austraalia valitsus. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Department of Health [Tervishoiuministeerium], (2019). *Actions to Support Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Gender Diverse and Intersex Elders [Tegevused lesbide, geide, biseksuaalide, trans- ja sooliselt mitmekesiste ning intersooliste eakate toetamiseks]. A guide for aged care providers [Juhend eakate hooldusteenuse osutajatele]. Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group [Eakate hooldussektori komitee mitmekesisuse alarühm]*. Austraalia valitsus. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-tugi-lgbti-vanemad-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





MITMEKESISUSE KAASAMISE JUHENDMATERJAL

Anglicare Southern Queensland tunnustab nende maade traditsioonilisi omanikke, millel meie teenuseid pakutakse. Me austame Vanemaid– nii endisi, praeguseid kui ka tulevasi – ning tunnustame aborigeenide ja Torrese väina saarlaste olulist rolli oma kogukonna eest hoolitsemisel.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au