

# KIT DI COINVOLGIMENTO INCLUSIVO



PREPARATO DA

**Anglicare**  
Southern Queensland

## Riconoscimenti

Desideriamo riconoscere e rendere omaggio ai proprietari e ai custodi tradizionali di questa terra, i popoli Turrbal e Jagera/Yuggera, su cui è stata creata questa risorsa. Desideriamo riconoscere gli aborigeni e gli isolani dello Stretto di Torres e il loro continuo legame con la terra, il mare e la comunità.

Rendiamo omaggio agli Elder passati, presenti ed emergenti. Inoltre, estendiamo questo rispetto a tutte le altre persone presenti.

## Contatti

Se vuoi saperne di più sul kit di coinvolgimento inclusivo, fornire riscontro o saperne di più sul nostro programma multiculturale, puoi metterti in contatto con noi, inviando un'e-mail a [multicultural@anglicaresq.org.au](mailto:multicultural@anglicaresq.org.au)



# Kit di coinvolgimento inclusivo

Facendo parte di una nazione multiculturale, le comunità australiane riflettono una vasta gamma di religioni, sessualità, culture, background socio-economici, spiritualità, diffusione geografica, esperienze individuali e bisogni medici e di assistenza.

A sostegno dell'impegno del governo australiano di garantire che tutti i consumatori di servizi di assistenza agli anziani abbiano accesso alle informazioni e ricevano servizi di assistenza adeguati, abbiamo creato questo kit per il coinvolgimento inclusivo.

Il kit raggruppa informazioni e materiale d'importanza fondamentale da risorse affidabili per fornire consigli per far sì che fornitori di servizi di assistenza agli anziani riescano nel loro compito. Speriamo che questo kit aiuti a creare una comunità di assistenza, e incoraggi i fornitori di assistenza agli anziani a fornire servizi più inclusivi che siano in linea con le esigenze individuali dei clienti.

## PUNTI CHIAVE DA CONSIDERARE

- Non esiste un approccio unico per l'inclusione e il coinvolgimento. Il kit è una risorsa generale e dovrebbe essere utilizzato per promuovere un approccio collaborativo per l'inclusione e il coinvolgimento.
- Invece di aggiungere strategie di coinvolgimento inclusivo, le organizzazioni dovrebbero cercare di partire da una base inclusiva e attuare misure di coinvolgimento inclusivo a tutti i livelli.
- Incoraggiamo il dialogo e l'apprendimento condiviso per migliorare il processo di inclusività. Il riscontro è gradito per lo sviluppo continuo del kit di coinvolgimento inclusivo.

## INTERSEZIONALITÀ

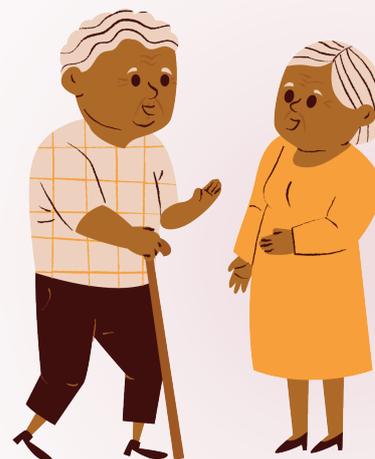
Desideriamo sottolineare che l'approccio alla diversità e all'inclusione contenuto in questo kit si basa sul concetto di intersezionalità, che enfatizza la sovrapposizione di gruppi ed esperienze.

L'intersezionalità riconosce che l'identità di ogni persona è composta da molti elementi, come razza, genere, sessualità ed età. Questi sono interdipendenti, e le persone possono subire discriminazioni e disuguaglianze in base alla loro intersezione.

Tenendo tutto ciò presente, il kit fornisce una base per creare una comunità più diversificata e inclusiva, delineando ciò che viene suggerito per fornire servizi equi e inclusivi per tutti.

## INCLUSIVITÀ

Incoraggiamo l'impegno continuo per migliorare l'inclusività, l'equità e la sensibilizzazione dei servizi di assistenza agli anziani, per garantire che tutti i membri della comunità abbiano accesso al supporto come e quando ne hanno bisogno. Essere inclusivi significa "trovare, offrire e sostenere opportunità per le persone di tutte le età, abilità e background, di partecipare, imparare, contribuire e appartenere"<sup>1</sup>.



1. Sindrome di Down Australia, (2019)

# TABELLA DEI CONTENUTI

**Obiettivi del kit di coinvolgimento inclusivo**

**Tema 1: Introduzione all'assistenza inclusiva**

**Tema 2: Comunicazione inclusiva**

**Tema 3: Leadership inclusiva**

**Tema 4: Connessione nel periodo del distanziamento sociale**

**Tema 5: Lavorare con gli interpreti**

**Schede informative sul coinvolgimento inclusivo**

- **PERSONE ANZIANE DI ALTRA ESTRAZIONE**
- **Persone culturalmente e linguisticamente diverse**
- **Persone aborigene e isolani dello Stretto di Torres**
- **Lesbiche, gay, bisessuali, trans e persone di genere diverso, intersessuali (LGBTQIA+)**



# Obiettivi del kit di coinvolgimento inclusivo

## OBIETTIVO

Fornire risorse di supporto a chi si occupa di anziani di altra estrazione, persone da contesti culturali e linguistici diversi, aborigeni e isolani dello Stretto di Torres, lesbiche, gay, transessuali, persone di genere diverso, intersessuali, interroganti e altro (LGBTQIA+).

In qualità di fornitore di servizi di assistenza agli anziani, ci sono molte opportunità e vantaggi nel fornire servizi migliori a gruppi diversi, tra cui<sup>1</sup>:

- il miglioramento del benessere e della salute dei clienti;
- il coinvolgimento e la soddisfazione di gruppi diversi;
- la creazione di nuovi partenariati;
- la valorizzazione dei dipendenti con background ed esperienze di vita diversi; e
- l'aumento di entusiasmo all'interno delle comunità di servizio.



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing  
(Centro per la diversità culturale nell'anzianità) (2021).

# Introduzione all'assistenza inclusiva

La fornitura di assistenza inclusiva consente agli attuali servizi di assistenza agli anziani di essere più diversificati e inclusivi per tutti.

I principi chiave per un approccio inclusivo sono:

- l'impegno a comprendere e ad affrontare la diversità;
- il sostegno all'intersezionalità di tutti i gruppi diversi;
- la formazione delle nostre comunità;
- l'impegno a rimuovere ostacoli; e
- approcci flessibili, reattivi e adattivi con tutti i clienti<sup>1</sup>.

Secondo il quadro sulla diversità dell'assistenza agli anziani (Aged Care Diversity Framework) del dipartimento della sanità del governo australiano, gli anziani d'Australia (vedi immagine sotto) devono disporre di servizi di assistenza agli anziani che siano adeguati, accessibili e sensibili, che soddisfino le loro esigenze e preferenze individuali<sup>2</sup>.



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing (Centro per la diversità culturale nell'anzianità) (2021).

2. Dipartimento della Sanità, (2017)

# Tema 1: Introduzione all'assistenza inclusiva

Abbiamo estratto delle informazioni dall'Aged Care Diversity Framework e abbiamo combinato esempi di migliori pratiche e suggerimenti per aiutarti a iniziare il tuo viaggio nella fornitura di assistenza inclusiva.

ESITI PER I CONSUMATORI	AZIONE RICHIESTA DAI FORNITORI DI ASSISTENZA AGLI ANZIANI	ESEMPI DI MIGLIORI PRATICHE E SUGGERIMENTI
<p><b>1. FARE SCELTE INFORMATE</b></p> <p>Le persone anziane hanno informazioni facilmente accessibili sul sistema di assistenza agli anziani e sui servizi, che siano comprensibili. Inoltre, tali informazioni sono utili per esercitare la scelta e il controllo sull'assistenza che ricevono<sup>2</sup>.</p>	<p>La fornitura di informazioni in un formato adeguato, tramite diverse forme (online/cartacea/a voce/newsletter) e in una lingua che il consumatore comprende<sup>1</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale sa come accedere ai servizi di interpretariato. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di traduzione e interpretariato (TIS National) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatta TIS National al numero 1300 575 847 per saperne di più.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Il personale sa come accedere ai servizi di patrocinio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rete per la tutela degli anziani - Older Persons Advocacy Network (OPAN) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatta OPAN al numero 1800 700 600.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2. ADOZIONE DI APPROCCI SISTEMATICI ALLA PIANIFICAZIONE E ALL'ATTUAZIONE</b></p> <p>Le persone anziane sono partner attivi nella pianificazione e nell'attuazione del sistema di assistenza agli anziani<sup>2</sup>.</p>	<p>Coinvolgi i consumatori in un ambiente culturalmente sicuro e solidale, che consenta loro di partecipare come partner attivi, nonché di articolare i propri bisogni<sup>2</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerca informazioni sulle tradizioni culturali o sulla religione dei tuoi clienti e sulle loro famiglie/assistenti che abbiano significanza per loro<sup>1</sup>.</li> </ul>
<p><b>3. ASSISTENZA E SUPPORTO ACCESSIBILI</b></p> <p>Le persone anziane nell'Australia rurale, remota, regionale e metropolitana hanno accesso a servizi di assistenza agli anziani e supporti adeguati alle loro diverse caratteristiche ed esperienze di vita<sup>2</sup>.</p>	<p>Collabora con le parti interessate per trovare e superare gli ostacoli all'accesso al sistema di assistenza agli anziani<sup>2</sup>.</p>	<p>Accedi a risorse che forniscono informazioni su diverse lingue, tradizioni etniche o religiose ed esperienze di migrazione/rifugiato dei migranti anziani in Australia<sup>1</sup>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa l'atlante culturale come punto di partenza per saperne di più sui diversi background culturali delle popolazioni migranti in Australia (<a href="https://culturalatlas.sbs.com.au/">https://culturalatlas.sbs.com.au/</a>)</li> </ul>
<p><b>4. IL SUPPORTO DI UN SISTEMA PROATTIVO E FLESSIBILE</b></p> <p>Un sistema di assistenza agli anziani proattivo e flessibile che risponda alle esigenze di diversi gruppi esistenti ed emergenti, compresa una forza lavoro di assistenza agli anziani sempre più diversificata<sup>2</sup>.</p>	<p>Collabora con la comunità locale e le parti interessate per scoprire i bisogni emergenti e come adattare i modelli di erogazione dei servizi per accogliere tali bisogni, compreso il modo in cui la forza-lavoro dell'organizzazione dimostra un approccio inclusivo all'assistenza<sup>2</sup>.</p>	<p>Assumi e promuovi l'accesso al personale bilingue (professionisti, assistenti sanitari e sociali e operatori sanitari) che parlano lingue che rispondono e riflettono le lingue preferite del consumatore.</p>

1. Centro per la diversità culturale nell'anzianità, (2022)  
2. Dipartimento della Sanità, (2019)

ESITI PER I CONSUMATORI	AZIONE RICHIESTA DAI FORNITORI DI ASSISTENZA AGLI ANZIANI	ESEMPI DI MIGLIORI PRATICHE E SUGGERIMENTI
<p><b>5. SERVIZI RISPETTOSI E INCLUSIVI</b></p> <p>Un sistema di assistenza agli anziani proattivo e flessibile che risponda alle esigenze di diversi gruppi esistenti ed emergenti, compresa una forza lavoro di assistenza agli anziani sempre più diversificata<sup>1</sup>.</p>	<p>Cerca, sviluppa e utilizza strumenti, formazione e informazioni che supportino l'erogazione di assistenza che includa diverse caratteristiche ed esperienze di vita<sup>1</sup>.</p>	<p>Il centro per la diversità culturale nell'anzianità ha creato risorse multilingue per supportare l'erogazione di assistenza inclusiva. Accedi alle risorse gratuite qui:  <a href="http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources">http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</a></p>
<p><b>6. COME SODDISFARE I BISOGNI DEI PIÙ VULNERABILI</b></p> <p>Le persone anziane possono accedere a servizi e supporti di assistenza agli anziani di alta qualità e culturalmente sicuri che soddisfino i loro bisogni, a prescindere dalle loro vulnerabilità personali, sociali o economiche<sup>1</sup>.</p>	<p>Fornisci modelli di servizio inclusivi per soddisfare le esigenze dei più vulnerabili e collabora con altre parti interessate per garantire che l'intera gamma di esigenze sia soddisfatta<sup>1</sup>.</p>	<p>Inizia familiarizzandoti con le politiche nazionali e le iniziative che aiutano a soddisfare le esigenze specifiche delle diverse persone anziane.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge sull'assistenza agli anziani 1997 (<a href="https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241">https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241</a>)</li> <li>• Standard di qualità per l'assistenza agli anziani (<a href="https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards">https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards</a>)</li> <li>• Quadro sulla diversità dell'assistenza agli anziani (<a href="https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework">https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework</a>)</li> </ul>

## RISORSE

Centro per la diversità culturale nell'anzianità, (2021). *Standard di servizio inclusivo (seconda edizione)*.

<http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centro per la diversità culturale nell'anzianità, (2022). *Guide pratiche - Informazioni culturalmente specifiche*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Dipartimento della Sanità, (2017). *Quadro sulla diversità dell'assistenza agli anziani*. Governo australiano. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Assistenza multiculturale agli anziani. (2019). *Una guida alle migliori pratiche di assistenza: sostenere la diversità dell'assistenza agli anziani e alla comunità*. MAC-A-GUIDE\_25.06.19.pdf

Rete per la tutela degli anziani. <https://opan.org.au/> (OPAN: Older Persons Advocacy Network).



# Comunicazione inclusiva

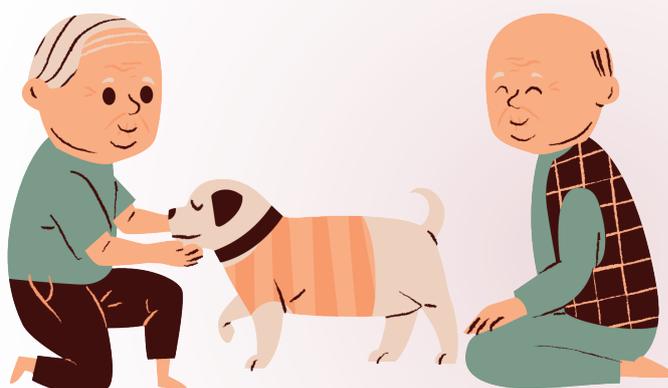
## STILI DI COMUNICAZIONE E ASCOLTO

Quando interagisci con gruppi diversi, sono necessari stili di comunicazione e capacità di ascolto per fornire assistenza. Quando si comunica con persone anziane di altra estrazione, si deve considerare il contesto culturale della persona.

È importante ricordare che non esiste **un gruppo culturale omogeneo**. Le persone che fanno parte di un gruppo culturale hanno anche differenze uniche l'una dall'altra. Essere consapevoli di quanto le persone in un gruppo culturale siano diverse l'una dall'altra, ci permette di interagire tra culture diverse<sup>1</sup>.

**Il contesto culturale** si riferisce alla cultura in cui una persona è cresciuta e al modo in cui questa influenza comportamenti come la comunicazione.

<b>CONTESTO ELEVATO:</b> Le culture che utilizzano modalità di comunicazione indirette e dettagliate.	<b>CONTESTO BASSO:</b> Culture che utilizzano modalità di comunicazione rapide e dirette.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preferiscono stabilire un rapporto prima di fornire informazioni.</li><li>• La cultura del contesto elevato prende in considerazione:<ul style="list-style-type: none"><li>– Stato sociale</li><li>– Ambiente</li><li>– Storia</li></ul></li><li>• Si concentrano sull'ambiente esterno durante la comunicazione.</li></ul> <p>Paesi: Giappone, Filippine, Cina, Francia, Spagna, Brasile, ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preferiscono concentrarsi sul messaggio</li><li>• Non sono interessati al contesto</li><li>• Usano parole, gesti e toni per comunicare.</li><li>• Vanno dritti al dunque</li></ul> <p>Paesi: Regno Unito, Stati Uniti d'America e Australia</p>



## Tema 2: Comunicazione inclusiva

**Gli stili di comunicazione** si riferiscono al modo in cui le persone preferiscono interagire e scambiare informazioni durante la comunicazione. Questi influenzano il modo in cui i messaggi vengono ricevuti e interpretati.

<p><b>Analitico:</b> logico e basato sui fatti</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sono necessarie tutte le informazioni</li><li>• È preferibile una comunicazione veloce, diretta e logica</li></ul>	<p><b>Pratico:</b> organizzato, con preferenza per piani dettagliati e procedure</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Essere organizzati quando si comunica</li><li>• Fornire informazioni prima della riunione e dettagli passo per passo</li></ul>
<p><b>Sperimentale:</b> esplora le informazioni e può tollerare l'incertezza</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preferenza per piani ampi e noia per piani dettagliati</li><li>• Godimento della creatività</li></ul>	<p><b>Relazionale:</b> comunicatori emotivi che intuiscono segnali non verbali</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il processo decisionale si basa sulle emozioni</li><li>• Preferenza per la comunicazione con racconti personali</li></ul>

### CONSIGLI PER ASCOLTARE MEGLIO

**Ascolta:** ascolta per capire.

- Presta totale attenzione alla persona
- Mostra alla persona che la stai ascoltando tramite segnali non verbali.
- **Ad esempio:** annuire, contatto visivo e tono di voce

**Riconoscimento:** fai sapere all'altra persona cosa pensi che abbia detto (sia verbale che non verbale).

- Assicurati che sappiano che questa è solo la tua interpretazione.
- Parafrasare i loro messaggi chiave.
- **Ad esempio:** "Solo per essere sicuro: ti sei sentito così a causa di..."

**Verifica:** assicurati di aver capito la persona.

- Dopo aver parafrasato, chiedile se hai capito correttamente
- Questo rende facile per la persona confermare o aggiungere alla tua comprensione
- **Ad esempio:** "è corretto?" "è giusto?" "la mia interpretazione è corretta?"

**Domanda:** fare domande aperte che aiuteranno la persona a fornire informazioni specifiche su eventi o azioni.

- Chiedere solo informazioni che non sono state comprese.
- **Ad esempio:** "Prima hai menzionato... Cosa intendevi con ciò?"

### RISORSE

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Nove differenze di valore culturale che si devono sapere.*  
<https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Little Book of Cultural Tips, p 10 - 15. [http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little\\_Book\\_of\\_Cultural\\_Tips\\_final\\_proof\\_7\\_May\\_2015-FINAL-4-27pm.pdf](http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf)

Tecniche di comunicazione efficaci: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>



# Leadership inclusiva

I **leader inclusivi** sono rispettosi e trattano le persone in modo equo, apprezzano l'unicità delle persone e apprezzano il pensiero di gruppi diversi<sup>1</sup>.

EQUITÀ E RISPETTO	VALORE E APPARTENENZA	FIDUCIA E ISPIRAZIONE
Parità di trattamento e opportunità	Le persone sentono che la loro unicità è riconosciuta e si sentono socialmente connesse.	Crea un ambiente sicuro in cui le persone di tutti i gruppi possano parlare e fare del proprio meglio sul lavoro.

L'ambiente di lavoro è diventato molto meno omogeneo e molto più diversificato rispetto a prima, il che alla fine influenza le priorità aziendali e rimodella le capacità richieste dai leader<sup>1</sup>. Esistono sei tratti della leadership inclusiva che suggeriscono strategie per aiutare le organizzazioni a coltivare capacità inclusive in tutto il loro gruppo dirigenziale<sup>1</sup>.

SEI TRATTI DELLA LEADERSHIP INCLUSIVA	COMPORAMENTI CHE POSSONO ESSERE MESSI IN ATTO
<b>Impegno:</b> i leader inclusivi si impegnano per la diversità e l'inclusione di tutte le persone.	<b>Consapevolezza di sé:</b> ciò include prendersi del tempo per capire i propri pregiudizi, punti di forza e debolezze.
<b>Coraggio:</b> fai sentire la tua voce e sfida te stesso e gli altri a vedere le cose da una prospettiva culturale diversificata e inclusiva (ad es., se noti un comportamento razzista, parla e segnalalo).	<b>Guida con coraggiosa vulnerabilità:</b> comprendi le tue debolezze e condividile. Sostieni le persone che sono trascurate o fanno parte di gruppi minoritari.
<b>Cognitivo:</b> sii consapevole dei pregiudizi che tu e l'organizzazione potreste avere.	<b>Identifica le lacune:</b> trova le tue debolezze e le lacune di conoscenza.
<b>Curiosità:</b> abbi la giusta mentalità per capire come le persone diverse vedono e sperimentano il mondo (ad es., puoi cercare informazioni per capire o parlare rispettosamente alle persone delle loro opinioni).	<b>Ascoltare per capire:</b> ascoltare e aiutare le persone a colmare le proprie lacune e a comunicare la propria conoscenza.

## Tema 3: Leadership inclusiva

SEI TRATTI DELLA LEADERSHIP INCLUSIVA	COMPORAMENTI CHE POSSONO ESSERE MESSI IN ATTO
<b>Intelligenza culturale:</b> avere la motivazione, la conoscenza e l'adattabilità per avere consapevolezza culturale.	<b>Consapevolezza sociale:</b> comprendere il proprio ambiente sociale e utilizzare queste informazioni per creare una cultura inclusiva.
<b>Collaborazione:</b> responsabilizzare le persone ad impegnarsi nella diversità e nell'inclusione.	<b>Creare connessioni:</b> connettersi con gli altri per comprendere gli ostacoli e le azioni per una migliore inclusione e diversità.

### RISORSE

Carer Gateway. *Difendere qualcuno*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centro per la diversità culturale nell'anzianità. (2022). *Leadership inclusiva: passi che la tua organizzazione dovrebbe intraprendere per farlo bene*. <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.>

Centro per la diversità culturale nell'anzianità. (2022). *Che cos'è l'ascolto attivo? Come posso farlo meglio?* <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *I sei tratti distintivi della leadership inclusiva: prosperare in un nuovo mondo diversificato*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



# Connessione nel periodo del distanziamento sociale

L'impatto del COVID-19 e dell'isolamento sociale sugli anziani ha creato effetti dannosi sulla qualità della vita e sulla mortalità prematura. La socializzazione ha effetti sul nostro rischio di malattia e di morte, nonché sulla nostra salute e benessere generali<sup>1</sup>.

Il distanziamento sociale non significa o non dovrebbe comportare isolamento o solitudine. Adesso che il COVID è diventato parte della normalità, sono state messe in atto strategie e regolamenti per proteggere i nostri anziani. In qualità di fornitori di servizi, è nostro dovere osservare i regolamenti governativi per garantire l'incolumità di tutti.

L'obiettivo è garantire che tutte le persone abbiano accesso a informazioni facilmente comprensibili, in modo da essere culturalmente consapevoli. Ecco alcuni esempi di ostacoli che le persone anziane di altra estrazione possono riscontrare.

## OSTACOLI

RISORSE PERSONALI	MOTIVAZIONE E ATTEGGIAMENTO	FATTORI CULTURALI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Resilienza personale limitata</li><li>• Accesso limitato a internet</li><li>• Limiti di istruzione e abilità</li><li>• Denaro limitato</li><li>• Isolamento geografico</li><li>• Disabilità e deficit sensoriali</li><li>• Fiducia limitata</li><li>• Reti sociali limitate</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza limitata dei vantaggi del coinvolgimento</li><li>• Conoscenza limitata delle attività di coinvolgimento</li><li>• Interesse limitato nell'argomento</li><li>• Fiducia limitata nei decisori</li><li>• Aspettative insoddisfatte</li><li>• 'Stanchezza' da consulto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gruppi minoritari</li><li>• Linguaggio e alfabetizzazione</li><li>• Valori e credenze</li><li>• Divisione nella comunità</li></ul>



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

# Tema 4: Connessione nel periodo del distanziamento sociale

## AZIONI DURANTE IL COVID-19 E SUCCESSIVAMENTE:

1

### COMUNICAZIONE TELEFONICA

Utilizzare mezzi come Telehealth per supportare la comunicazione con i clienti. Chiedere agli operatori sanitari della comunità, agli assistenti sociali, ai medici e ad altro personale di contattare telefonicamente i clienti per effettuare una valutazione del benessere, e capire le loro esigenze durante i periodi difficili.

2

### COMUNICAZIONE VIRTUALE

- Le videochiamate dovrebbero essere incluse nelle loro attività quotidiane.
- Connettere i clienti anziani a programmi/servizi di alfabetizzazione digitale<sup>1</sup>.
- Configurare account di comunicazione online come Skype, Face Time, MS Teams, Zoom, ecc.

3

### FORNITURA DI SERVIZI

- Dopo aver stabilito una connessione utilizzando la tecnologia, considerare le attività online condivise come leggere, fare esercizio fisico o giocare insieme online.
- Tornare alle basi e scrivere lettere a mano per rimanere connessi.
- Prima di fare una visita a domicilio, assicurarsi di controllare le ordinanze di sanità pubblica e statale e seguire i piani COVID Safe<sup>2</sup>.
- Se abiti vicino a una persona cara anziana o a un vicino di casa anziano, lascia un pacco di assistenza sulla porta di casa o offri loro di ritirare gli articoli essenziali, come la spesa<sup>1</sup>.

## RISORSE

Australian Institute of Family Studies (2020) (Istituto australiano di studi sulla famiglia). *Famiglie in Australia - Sondaggio sulla vita durante il COVID-19: Rapporto 2, Rimanere in contatto quando siamo separati*. Governo australiano. [http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2\\_Staying-connected.pdf?\\_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278](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). *Kit di coinvolgimento della comunità durante il COVID-19*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Coinvolgimento comunitario inclusivo: nel periodo del distanziamento fisico*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Dipartimento della Sanità, (2022). *Focolai di COVID-19 nelle strutture residenziali di assistenza agli anziani in Australia*. Governo australiano. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Dipartimento della Sanità, (2022). *Gestione dell'assistenza domiciliare durante il 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). *Combattere l'isolamento sociale tra gli anziani in un periodo di distanziamento fisico: il paradosso della connettività sociale del COVID-19*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Istituto australiano di studi sulla famiglia, (2020)

2. Dipartimento della Sanità, (2022).

# Come lavorare con gli interpreti

## IL RUOLO DEGLI INTERPRETI

Gli interpreti professionisti devono aderire agli standard etici e professionali del codice deontologico e professionale dell'istituto australiano di interpreti e traduttori (Australian Institute of Interpreters and Translators - AUSIT).

I MOTIVI PER CUI DOBBIAMO LAVORARE CON GLI INTERPRETI	QUANDO DOBBIAMO LAVORARE CON GLI INTERPRETI
<ul style="list-style-type: none"><li>• È nostro obbligo legale farlo.</li><li>• Abbiamo un dovere di diligenza verso i nostri clienti per ridurre al minimo il rischio di problemi di comunicazione.</li><li>• Ciò garantisce che i nostri clienti ricevano tutte le informazioni di cui hanno bisogno per prendere decisioni informate.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il cliente che di solito parla correntemente l'inglese diventa incapace di comunicare fluentemente, a causa del disagio legato alla sua situazione o condizione di salute.</li><li>• Il cliente non è in grado di comprendere un membro del personale.</li><li>• Il cliente non è in grado di comunicare fluentemente in inglese.</li><li>• Il cliente mostra la necessità di utilizzare un interprete per qualsiasi altro motivo.</li><li>• Ove possibile, accertarsi che l'interprete abbia lo stesso genere del cliente.</li><li>• La fornitura di formazione sanitaria.</li></ul>

I fornitori di servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo possono utilizzare GRATUITAMENTE il servizio di traduzione e interpretariato TIS National, per adempiere alle loro responsabilità come fornitori approvati. Contatta TIS National al 131 450 per saperne di più.

Altri servizi di traduzione e interpretariato:

- Per i minori di 65 anni, supporto con interpretariato, traduzione e comunicazione (Support with Interpreting, Translating and Communication - SWITC)
- Servizio Nazionale di Relè (National Relay Service)

## LA FAMIGLIA O GLI AMICI POSSONO FUNGERE DA INTERPRETI?

La famiglia, gli amici o i membri stretti della comunità NON dovrebbero fungere da interpreti, anche qualora i clienti potrebbero chiedere loro di farlo:

1. Potresti non sapere quanto l'amico o il parente sia competente in inglese o nella lingua del cliente.
2. Lavoratori bilingui non accreditati possono essere utilizzati per aiutare con la comunicazione in situazioni di emergenza, situazioni urgenti o laddove un interprete accreditato non sia disponibile. In nessun caso devono essere utilizzati bambini (minori).
3. L'uso di interpreti non qualificati o inappropriati può avere gravi implicazioni per tutte le parti interessate, in particolare in caso di confusione o di questioni legali e/o sanitarie.
4. L'utilizzo di un interprete registrato può aiutare a preservare la dignità e la privacy del cliente, specialmente quando si discutono questioni delicate o quando si prendono decisioni.

# Tema 5: Lavorare con gli interpreti

## SUPPORTO CULTURALE

Si incoraggia l'utilizzo di una persona che fornisca supporto culturale o di un patrocinatore quando il cliente lo richiede. Queste persone non devono essere impiegate in sostituzione di un interprete registrato. Contatta i servizi governativi locali nella tua zona per trovare servizi di interpretariato adeguati.

## IL CLIENTE SI RIFIUTA DI COLLABORARE CON UN INTERPRETE

Se un cliente si rifiuta di collaborare con un interprete, il che è un suo diritto, assicurati di documentarlo. Dovrai anche segnalarlo ad un team leader, poiché è classificato come incidente sul posto di lavoro.

PREPARAZIONE	POSIZIONAMENTO	EVENTO COMUNICATIVO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunica all'interprete l'obiettivo dell'appuntamento. Ciò può essere fatto nella sezione note del modulo di prenotazione o in un pre-incontro 10 minuti prima dell'appuntamento. Ciò aiuterà l'interprete a prepararsi per l'appuntamento e a far sì che tutte le parti coinvolte siano comprese meglio.</li><li>• L'interprete può essere un assistente culturale in grado di fornire riscontro culturale, che aumenterà la tua comprensione delle reazioni e delle risposte.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'ideale è posizionarsi in modo tale che il cliente che non parla inglese sia direttamente di fronte a te e l'interprete sia seduto di lato.</li><li>• Permetti all'interprete di presentarsi al cliente. Mantieni il contatto visivo con il cliente che non parla inglese per dimostrare che lui/lei è al centro della tua attenzione, a meno che non sia considerato culturalmente irrispettoso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parla sempre in prima persona per evitare confusione. Ciò garantisce che il messaggio venga compreso correttamente da tutte le parti.</li><li>• Usa un linguaggio semplice e frasi brevi.</li><li>• Fai spesso delle pause per consentire ai clienti o agli interpreti di assorbire le informazioni e formulare domande.</li><li>• Incoraggia l'interprete a chiedere chiarimenti o a chiedere ripetizioni quando necessario.</li><li>• Evita di usare gergo, modi di dire, espressioni idiomatiche o proverbi.</li></ul>

## RISORSE

Queensland Health. (2007). *Linee guida per il lavoro con gli interpreti*. [https://www.health.qld.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0033/155994/guidelines\\_int.pdf](https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf)

Queensland Health. (2019). *Servizi d'interpretariato di Queensland Health - informazioni per il personale* <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Servizi di traduzione e interpretariato (Translating and Interpreting Services - TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



# SCHEDE INFORMATIVE SUL COINVOLGIMENTO INCLUSIVO

Le schede informative presentano alcune considerazioni chiave per chi lavora con questi gruppi diversi nella comunità:

1. Persone anziane diverse
2. Persone culturalmente e linguisticamente diverse
3. Persone aborigene e isolani dello Stretto di Torres
4. Lesbiche, gay, bisessuali, transessuali, persone con diversità di genere, intersessuali (LGBTQIA+)

Tieni presente che questi fogli informativi possono essere utilizzati come guida da parte dei fornitori di servizi di assistenza agli anziani, laddove necessario. Abbiamo fornito dei link utili per ulteriori informazioni se i fornitori di servizi di assistenza agli anziani sono interessati a saperne di più su questi gruppi diversi.



# PERSONE ANZIANE DI ALTRA ESTRAZIONE

Il Dipartimento della Sanità si rende conto che le persone anziane hanno esigenze, caratteristiche ed esperienze di vita diverse, il che le rende parte di un gruppo o di più gruppi che possono subire esclusione, stigma e discriminazione nel corso della loro vita<sup>1</sup>.

Gli anziani d'Australia possono far parte di un gruppo o di più gruppi, come elencato qui di seguito:



1. Dipartimento della Sanità, (2019)

# PERSONE ANZIANE DI ALTRA ESTRAZIONE

OSTACOLI	SUGGERIMENTI
<p><b>Informazioni:</b> le persone anziane di altra estrazione potrebbero non sapere come accedere alle informazioni o avere livelli di alfabetizzazione diversi.  <i>(ad esempio, una donna asiatica anziana ha bisogno di servizi di aiuto con le faccende di casa e per accedere alle informazioni sull'assistenza agli anziani).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornisci informazioni semplici e facili da leggere.</li> <li>• Fornisci informazioni in lingue diverse se provengono da gruppi culturalmente e linguisticamente diversi.</li> <li>• Assicurati che il cliente sappia come accedere alle informazioni.  <i>(ad es., contatta i servizi di interpretariato per tradurre le esigenze del cliente e i servizi che gli assistenti possono fornire).</i></li> </ul>
<p><b>Supporto e accesso:</b> nelle zone rurali mancano fornitori di assistenza agli anziani per supportare i nostri clienti e consentire l'accesso a informazioni e servizi.  <i>(ad es., alcuni aborigeni e isolani dello Stretto di Torres vivono in zone remote. Hanno comunque bisogno di accedere ai nostri servizi).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I clienti provenienti da background e luoghi diversi dovrebbero avere accesso a cure adeguate.</li> <li>• Trova servizi per le persone che vivono in zone remote.  <i>(ad es., crea coinvolgimento con la comunità locale e avvia una conversazione con la gente del posto per trovare le lacune e sapere quali zone necessitano di maggiore accesso ai servizi di assistenza agli anziani).</i></li> </ul>

## SERVIZI INCLUSIVI

- Creare una relazione rispettosa.
- Porre domande sullo stile di vita del cliente, sui bisogni di salute, sull'identità culturale, ecc.
- Pianificare le attività per soddisfare le loro esigenze (ad es., partecipare a riunioni locali, di tipo comunitario o religioso).
- Riconoscere e supportare la loro diversità fornendo un servizio flessibile per soddisfare le loro esigenze.
- Istruire gli altri all'inclusività.

## RISORSE

Dipartimento della Sanità, (2019). *Azione condivisa a sostegno di tutte le persone anziane di altra estrazione: una guida per i fornitori di assistenza agli anziani.* Governo australiano. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Ti prendi cura di una persona affetta da una malattia mentale? Trova supporto e servizi che ti diano aiuto. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Ti prendi cura di un/una veterano/a? Trova supporto e servizi che ti diano aiuto. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Ti prendi cura di una persona con disabilità? 10 modi per renderti la vita più facile. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>

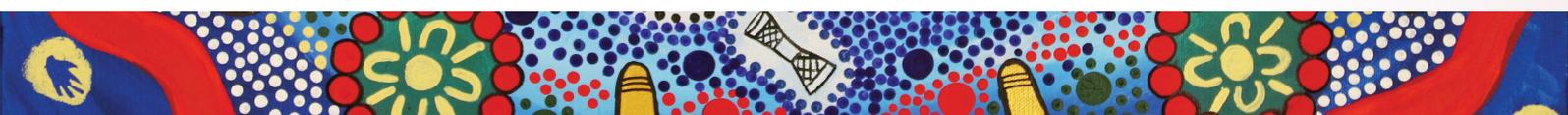


# POPOLI ABORIGENI E ISOLANI DELLO STRETTO DI TORRES



La comunità aborigena e degli isolani dello Stretto di Torres costituisce circa 798.400 degli abitanti d'Australia. Ecco alcuni suggerimenti per aiutare a superare alcuni ostacoli comuni sperimentati dalla comunità aborigena e degli isolani dello Stretto di Torres.

OSTACOLI	SUGGERIMENTI
<p><b>Gli atteggiamenti, valori e convinzioni sono diversi tra le culture, incluso il modo in cui le persone percepiscono l'assistenza.</b> (ad es., le comunità delle Prime Nazioni di solito preferiscono che i loro parenti forniscano servizi ai loro anziani).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consenti agli aborigeni e agli isolani dello Stretto di Torres di fornire informazioni su come vorrebbero ricevere assistenza. (ad es., "sei consapevole che l'Anglicare ha personale di supporto per le popolazioni delle Prime Nazioni? Vorresti che ti mettessi in contatto con loro?").</li> </ul>
<p><b>Comunicazione</b> (ad es., le Prime Nazioni sono culture ad alto contesto, il che significa che preferiscono avere una relazione e comunicare attraverso i racconti per rispondere alle domande).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Prime Nazioni sono culture ad alto contesto, nel senso che vogliono stabilire una relazione prima di fare conversazioni approfondite.</li> <li>• Consenti a questo gruppo di essere ascoltato.</li> <li>• Permetti loro di raccontare una storia.</li> </ul> <p>(ad es., sii paziente e ascolta il racconto per una migliore comprensione di ciò che stanno comunicando).</p>
<p><b>Fiducia</b> (ad es., la storia australiana nei confronti dei popoli delle Prime Nazioni ha creato molta sfiducia a causa dei massacri perpetrati, dei decessi in custodia e della politica 'Australia Bianca' che escludeva i popoli delle Prime Nazioni da determinati luoghi pubblici, compresi i sopravvissuti alle generazioni rubate).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea un ambiente culturalmente sicuro esponendo le bandiere aborigene e delle isole dello Stretto di Torres e le dichiarazioni di 'acknowledgement of country' in TUTTE le reception delle strutture di assistenza agli anziani, comprese TUTTE le reception degli uffici in tutta l'organizzazione.</li> <li>• Partecipa a eventi culturalmente inclusivi</li> </ul> <p>(ad es., crea fiducia assumendo personale delle Prime Nazioni a lavorare nelle nostre strutture di assistenza agli anziani e nei team di assistenza ai clienti. Fornisci informazioni e materiale di supporto come la dichiarazione nota come 'acknowledgement of country' durante lo svolgimento di riunioni o presentazioni a un pubblico interno o esterno).</p>
<p><b>Razzismo</b> (ad es., nei confronti delle Prime Nazioni la storia australiana è stata una storia di segregazione e discriminazione, il comportamento razzista non dovrebbe essere tollerato).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcune persone si comportano in modo razzista senza ripercussioni<sup>1</sup>. Dobbiamo far sì che questo comportamento non sia consentito. Rispetta le persone e la loro diversità.</li> </ul> <p>(ad es., conoscere la loro cultura/sottocultura prima di interagire, poiché tribù diverse hanno tradizioni, credenze e norme culturali diverse tra loro. Non usare insulti razzisti, non discriminare e non agire in modo offensivo).</p>
<p><b>Servizi diversificati</b> (ad es., non esiste un approccio adatto a tutti, le persone delle Prime Nazioni hanno bisogni e requisiti diversi, servizi specializzati culturalmente sicuri e adeguati).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendi il concetto di 'Elder'.</li> <li>• Chiedi consiglio ai popoli delle Prime Nazioni.</li> <li>• Collega la struttura per l'assistenza agli anziani e la struttura per bambini e famiglie con le organizzazioni e la comunità locali delle Prime Nazioni per conto dei clienti delle Prime Nazioni.</li> </ul> <p>(ad es., connettiti con i fornitori e i servizi sanitari locali delle Prime Nazioni e chiedi il loro consiglio sul modo migliore per assistere gli Elder delle Prime Nazioni o gli anziani nelle strutture di assistenza).</p>



# POPOLI ABORIGENI E ISOLANI DELLO STRETTO DI TORRES



## RISORSE

AIHW - Australian Institute of Health Welfare, (2021). (Istituto australiano di assistenza sanitaria) *Profilo degli indigeni australiani*. Governo australiano. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *La leadership dal centro: partecipazione indigena e leadership nel servizio pubblico*. Ostacoli alla partecipazione indigena e alla pratica della leadership. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 link chiave per assistenti aborigeni e isolani dello Stretto di Torres*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Supporto per gli assistenti da zone rurali e remote*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>



# PERSONE CULTURALMENTE E LINGUISTICAMENTE DIVERSE

Persone culturalmente e linguisticamente diverse (CALD) si riferisce a persone provenienti da origine e/o cultura non anglofone. I gruppi CALD affrontano ostacoli, soprattutto nell'assistenza agli anziani. Ecco alcuni suggerimenti per superare degli ostacoli più comuni<sup>1</sup>.



OSTACOLI	SUGGERIMENTI
<p><b>Atteggiamenti, valori e convinzioni variano tra le culture, incluso il modo in cui le persone percepiscono l'assistenza</b>                      (ad es., la maggior parte delle famiglie filippine preferisce per tradizione che i propri figli si prendano cura dei genitori, piuttosto che utilizzare i servizi di assistenza agli anziani).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiedi al tuo cliente informazioni sulla sua cultura e su come funziona l'assistenza agli anziani nel suo paese di origine.</li> <li>• Partecipa alle celebrazioni culturali dei clienti.                      (ad es. "Ciao Jocelyn, mi chiedevo come funzionasse l'assistenza agli anziani nel tuo paese.").</li> </ul>
<p><b>Comunicazione</b>                      (ad es., i clienti possono parlare un'altra lingua, il che può rendere difficile capire di quali cure hanno bisogno).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa strategie come carte indizio, traduttori, familiari, interpreti per comunicare.                      (ad es.: "Salve signora Kim, vorrei informarla che disponiamo di servizi di interpretariato finanziati dal governo a cui Lei e sua madre potete accedere. Sono gratuiti e potrebbero aiutarla a prendere una decisione informata. Per favore mi faccia sapere se vorrebbe accedere a questi servizi o se desidera avere più informazioni a riguardo").</li> </ul>
<p><b>Adattamento all'ambiente</b>                      (ad es., lo shock culturale può verificarsi con i clienti a causa della migrazione in un nuovo luogo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collabora con la comunità e le organizzazioni CALD<sup>2</sup>.                      (ad es., presenta il tuo cliente alla nuova comunità)                      (ad es., presenta il tuo cliente a nuovi membri della comunità che condividono lo stesso background culturale. Questo potrebbe aiutarlo/a ad adattarsi al nuovo ambiente).</li> </ul>
<p><b>Navigazione nel sistema di assistenza agli anziani</b>                      (ad es., per alcune persone il sistema di assistenza agli anziani è nuovo, ciò potrebbe comportare difficoltà durante la navigazione in My Aged Care).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire informazioni e sessioni di formazione su come accedere a My Aged Care e ai fornitori CHSP.</li> <li>• Aiutare il cliente a navigare il sistema di assistenza agli anziani.                      (ad es., "Posso aiutarti a utilizzare My Aged Care?"                      "Ho trovato una sessione informativa a cui potremmo andare, così entrambi possiamo saperne di più sull'assistenza agli anziani").</li> </ul>

1. AIHW, (2020)  
 2. Dipartimento della Sanità, (2019)

# PERSONE CULTURALMENTE E LINGUISTICAMENTE DIVERSE



OSTACOLI	SUGGERIMENTI
<p><b>Supporto per bisogni culturalmente e linguisticamente diversi (CALD)</b>                      (ad es., non tutti gli assistenti conoscono un'altra lingua, imparare ad accedere e a partecipare ad attività multiculturali può aiutare il cliente).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scopri come accedere agli interpreti e alle informazioni multiculturali.</li> <li>• Cerca/frequenta opportunità di formazione per il personale/volontari CALD.</li> <li>• Pianifica attività per celebrare la diversità.                      (ad es., "Ciao Lee, il festival cinese si terrà questo fine settimana! Vuoi che venga con te al festival?").</li> </ul>
<p><b>Stereotipizzazione</b>                      (ad es., Jose parla inglese, ma ciò non significa che sappia leggerlo. A volte si fanno ipotesi, è sempre bene fare domande e verificare).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianifica le attività per promuovere la diversità e introdurre più culture.</li> <li>• Sii aperto/a a conoscere culture diverse.</li> <li>• Non dare per scontato che tutti sappiano parlare o leggere l'inglese<sup>1</sup>.                      (ad es., presenta il tuo cliente a nuovi membri della comunità che condividono lo stesso background culturale. Questo potrebbe aiutarlo/a ad adattarsi al nuovo ambiente).</li> </ul>

## RISORSE

AIHW - Australian Institute of Health and Welfare, (2020). (Istituto australiano di assistenza sanitaria). *GEN Sommario di dati sull'assistenza agli anziani 2020 - terza versione*. Canberra: GEN.

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

Dipartimento della Sanità, (2019). *Azioni per sostenere le persone anziane culturalmente e linguisticamente diverse: una guida per i fornitori di assistenza agli anziani*. Sottogruppo del comitato sulla diversità del settore di assistenza agli anziani. Governo australiano.  
<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Programma di assistenza interculturale per il personale di assistenza agli anziani*

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

1. Dipartimento della Sanità, (2019)

# LESBICHE, GAY, BISESSUALI, TRANS E PERSONE DI GENERE DIVERSO, INTERSESSUALI (LGBTQIA+)

## DEFINIZIONI

1

### ORIENTAMENTO SESSUALE

Si riferisce a chi una persona è attratta emotivamente, fisicamente e/o romanticamente. Ciò può includere, a titolo esemplificativo, gay, lesbiche, bisessuali, asessuali, eterosessuali, demisessuali, pansessuali e molti altri. Il termine 'preferenza sessuale' non dovrebbe essere usato in conversazione o in documenti, in quanto implica che la propria sessualità sia una scelta<sup>1</sup>.

2

### IDENTITÀ DI GENERE

Si riferisce a come la persona si sente, a prescindere dal sesso assegnato alla nascita. Si riferisce al modo in cui la persona vede se stessa. Da maschio e femmina a 'non binario' o 'genderqueer'<sup>1</sup>.

3

### ESPRESSIONE (GENERE)

Si riferisce al modo in cui la persona esprime la propria identità. Questo potrebbe includere l'abbigliamento, il modo in cui parla, si comporta, si presenta, compresi la pettinatura e il trucco. Questo può variare da maschio a femmina o nessuno dei due in vari momenti. L'identità di genere e l'orientamento sessuale non possono essere presunti sulla base dell'espressione di genere<sup>1</sup>.

4

### DIVERSITÀ DI GENERE

Il termine usato per descrivere le identità di genere che mostrano una diversità di espressione oltre il quadro binario di maschio e femmina, comprese le persone che si identificano come transgender e genderfluid.

Gli Elder nella comunità LGBTQIA+ potrebbero non mostrare il loro genere e/o la loro sessualità agli assistenti poiché questi gruppi potrebbero aver subito discriminazioni, violenze e stigma in passato.



# LESBICHE, GAY, BISESSUALI, TRANS E PERSONE DI GENERE DIVERSO, INTERSESSUALI (LGBTQIA+)

COSA FARE	COSA NON FARE
<p><b>Creare consapevolezza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere che le persone LGBTQIA+ anziane hanno identità ed esigenze diverse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ignorare/evitare i clienti in base alle loro identità di genere.</li> <li>• Far vergognare le persone o agire in base alle tue convinzioni.</li> </ul>
<p><b>Creare un ambiente sicuro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimostrare fiducia e rispetto.</li> <li>• Utilizzare metodi adeguati per ottenere informazioni dai clienti LGBTQIA+.</li> <li>• Sostenere le esigenze del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condividere informazioni riservate.</li> <li>• Umiliare i clienti in base alla loro identità.</li> <li>• Non usare un linguaggio offensivo.</li> </ul>
<p><b>Famiglia d'elezione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Includi la famiglia d'elezione LGBTQIA+ nel piano di assistenza agli anziani del cliente (a meno che il cliente non lo desideri).</li> <li>• Invita le famiglie a partecipare a eventi e attività comuni (con il consenso del cliente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non escludere i familiari a causa del rapporto che il cliente ha con loro.</li> <li>• Non spettegolare sulle preferenze o identità sessuali delle persone.</li> </ul>
<p><b>Assistenza e supporto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discuti di come gli stereotipi influiscono sulla qualità del servizio fornito ai clienti.</li> <li>• Partecipa agli eventi LGBTQIA+.</li> <li>• Fornisci accesso a informazioni LGBTQIA+, servizi di supporto, ecc.</li> <li>• Mostra visibilmente il supporto usando la bandiera arcobaleno, cordino, grafica, immagini, ecc<sup>1</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stereotipo.</li> <li>• Agire in modo parziale.</li> <li>• Rifiutare il diritto del cliente di mostrare il suo ORGOGLIO.</li> <li>• Ignorare le informazioni che potrebbero aiutare un cliente LGBTQIA+.</li> </ul>



# LESBICHE, GAY, BISESSUALI, TRANS E PERSONE DI GENERE DIVERSO, INTERSESSUALI (LGBTQIA+)

## LINGUAGGIO APPROPRIATO PER L'USO DEL GENERE

- **Pronomi di genere**

Chiedere alle persone i pronomi preferiti è meglio che presumere in base al loro aspetto.  
Ad es., "Ciao Sarah, quando ti presento, quali pronomi preferisci?"

- **Linguaggio neutrale rispetto al genere**

Fai domande aperte senza presumere l'orientamento sessuale o le caratteristiche sessuali, mostra al cliente che sei a tuo agio con la diversità.

Ad es., "Buongiorno a tutti, parlatemi del/della vostro/a partner/coniuge"  
"La persona in quella stanza"

- **Accettare le differenze nelle famiglie**

Non tutte le famiglie sono eterosessuali, cisgender o imparentate biologicamente.

Ad es., "Cosa fanno i tuoi partner, membri della famiglia o i tuoi assistenti?"

- **Riconoscere diversi stati sessuali e/o relazionali e orientamenti sessuali**

Il disagio nel discutere le relazioni intime LGBTQIA+ può mostrare imbarazzo, pregiudizi o disagio, che possono creare un ostacolo nell'erogazione dei servizi. Quando applicabile, includere i partner nel processo decisionale.

Ad es., "Vorresti che il/la tuo/a partner partecipasse a questa conversazione?"<sup>1</sup>.

## RISORSE

ABS - Australian Bureau of Statistics, (2016). (Dipartimento di statistica australiano) *Censimento della popolazione e delle abitazioni: riflessione sull'Australia - storie estratte dal censimento*, 2016. Governo australiano. <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 - Australian Institute of Family Studies, (2022). (Istituto australiano di studi sulla famiglia) *Guida CFCA - dalle prove alla pratica: comunicazione inclusiva con i clienti LGBTQIA+*. *Child Family Community Australia (Comunità della famiglia del bambino in Australia)*. Governo australiano. [https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110\\_inclusive\\_communication\\_with\\_lgbtiq\\_clients\\_e2pg.pdf](https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf)

Guida terminologica di un alleato, (2017). *Parlare di persone LGBT e di uguaglianza*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Ti prendi cura di una persona LGBTI? Trova supporto e servizi per aiutarti. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Dipartimento per l'infanzia, la giustizia giovanile e gli affari multiculturali, (2021). *Guida di pratica: bambini con diversità di genere e orientamento sessuale*. Governo australiano. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Dipartimento della Sanità, (2019). *Azioni a sostegno di lesbiche, gay, bisessuali, transessuali, di genere eterogeneo e di anziani intersessuali. Guida per i fornitori di assistenza agli anziani. Sottogruppo del comitato della diversità nel settore dell'assistenza agli anziani*. Governo australiano. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





**Anglicare**  
Southern Queensland

## KIT DI COINVOLGIMENTO INCLUSIVO

Anglicare Southern Queensland riconosce i proprietari tradizionali delle terre su cui si trovano i nostri servizi. Rendiamo omaggio agli Elder – passati, presenti ed emergenti – e riconosciamo l'importante ruolo degli aborigeni e degli isolani dello Stretto di Torres nel prendersi cura delle proprie comunità.

1300 610 610 | [anglicaresq.org.au](http://anglicaresq.org.au)