

GHODDA GHALL- INVOLVIMENT INKLUSSIV



PREPARAT MINN

Anglicare
Southern Queensland

Rikonoxximent

Nixtiequ nirrikonoxxu u nroddu rispett lejn is-Sidien u Kustodi Tradizzjonali ta' din l-art, lejn il-Popli Turrbal u Jagera/Yuggera, fejn gie maħluq dan ir-riżors. Nixtiequ nirrikonoxxu l-poplu Aborìginu u mill-Gzejjer ta' Torres Strait u l-konnessjoni kontinwa tagħhom mal-art, il-baħar, u l-komunità.

Aħna nroddu r-rispett tagħna lill-Mexxejja tal-passat, preżent u futur. Nestendu wkoll dan ir-rispett lil kull min hawn preżenti.

Ikkuntattjana

Jekk tixtieq tkun taf aktar dwar l-Għodda għall-Involviment Inklussiv, tipprovdi kummenti, jew biex tiskopri aktar dwar il-Programm Multikulturali tagħna, tista' tikkuntattjana billi tibagħtilna email fuq multicultural@anglicaresq.org.au



Għodda għall-Involviment Inklussiv

Bħala pajjiż multikulturali, il-komunitajiet tal-Awstralja jirriflettu firxa wiesgħa tar-reliġjonijiet, orjentazzjonijiet sesswali, kulturi, sfondi soċjali-ekonomiċi, spiritwalità, firxa ġeografika, esperjenzi individwali, u bżonnijiet mediċi u ta' kura tan-nies.

Bħala sapport għall-impenn tal-Gvern Awstraljan biex jiżgura li l-klijenti tal-kura tal-anzjani jkollhom aċċess għal informazzjoni u li jirċievu servizzi ta' kura tal-anzjani xierqa, hloqna din l-Għodda għall-Involviment Inklussiv.

L-Għodda tiġbed informazzjoni u materjal ta' valur minn sorsi kredibbli biex tipprovdi ideat ta' suċċess għal min jipprovdi servizz tal-kura tal-anzjani. Nisperaw li din l-Għodda tgħin biex titwaqqaf komunità ta' kura u li tinkoraġġixxi lil min jipprovdi kura tal-anzjani biex iwasslu servizzi aktar inklussivi li jaqblu mal-bżonnijiet individwali tal-klijenti.

PUNTI IMPORTANTI BIEX TIKKUNSIDRA

- Ma jeżistix mod wieħed biss li jgħodd għal kollox lejn l-inkluzjoni u l-involviment. L-Għodda hija riżorsa ġenerali u għandha tintuża biex tippromwovi approċċ kollaborattiv lejn l-inkluzjoni u l-involviment.
- Minflok li jżidu strateġiji ta' involviment inklussiv, organizzazzjonijiet għandhom jippruvaw jibdeu fuq bażi inklussiva u jimplimentaw miżuri ta' involviment inklussiv fil-livelli kollha.
- Ninkoraġġixxu djalogu u taġħlim flimkien biex jittejjeb il-proċess tal-inklussività. Napprezzaw kummenti biex inkomplu niżviluppaw l-Għodda għall-Involviment Inklussiv.

INTERSEZZJONALITÀ

Nixtiequ nenfasizzaw li l-approċċ lejn id-diversità u l-inkluzjoni f'din l-Għodda huwa bbażat fuq il-kunċett ta' intersezzjonalità, li jenfasizza gruppi u esperjenzi li jithalltu.

L-intersezzjonalità tirrikonoxxi li l-identità ta' kull persuna hija magħmula minn ħafna elementi bħar-razza, ġeneru, sesswalità, u l-età. Dawn huma interdipendenti u individwi jistgħu jesperjenzaw diskriminazzjoni u inugwaljanza bbażati fuq l-intersezzjoni ta' tagħhom.

Meta jitqies dan kollu, din l-għodda tipprovdi bażi biex tinholq komunità aktar varjata u inklussiva billi tindika dak li huwa ssuġġeriet biex jiġu provduti servizzi xierqa u inklussivi lil kulhadd.

INKLUSSIVITÀ

Aħna ninkoraġġixxu biex kontinwament nistinkaw biex intejbu l-inklussività, l-ugwaljanza, u kif jintlaħqu s-servizzi tal-kura tal-anzjani biex niżguraw li l-membri kollha tal-komunità jkollhom aċċess għas-sapport kif u meta jkollhom bżonnu. Li tkun inklussiv jirrigwarda li jiġu "misjuba, offruti, u ssapportjati opportunitajiet għall-persuni ta' kull età, abilità, u sfond, biex jipparteċipaw, jitgħallmu, jikkontribwixxu u li jhossuhom li jappartjenu".



WERREJ

Għanijiet tal-Għodda għall-Involviment Inklussiv

Suġġett 1: Introduzzjoni għall-Kura Inklussiva

Suġġett 2: Komunikazzjoni Inklussiva

Suġġett 3: Tmexxija Inklussiva

Suġġett 4: Konnessjoni waqt il-perjodu ta' Distanza Soċjali

Suġġett 5: Meta taħdem mal-Interpreti

Folji b'Ideat dwar Involviment Inklussiv

- Persuni Anzjani Diversi
- Persuni li huma Kulturalment u Lingwistikament Diversi
- Aborigini u mill-Gzejjer ta' Torres Strait
- Persuni Lezbbjani, Omosesswali, Bisesswali, Transġeneru u ta' Ġeneru Divers u Persuni Intersesswali (LGBTQIA+)



Għanijiet tal-Għodda għall-Involviment Inklussiv

GHAN

Li tipprovdi riżorsi għall-carers dwar persuni anzjani Diversi, persuni li huma Kulturalment u Lingwistikament Diversi, persuni Aboriġini u mill-Gżejjer ta' Torres Strait u Leżbjani, Omosesswali, Transġeneru u ta' Ġeneru Divers, Intersesswali u ta' aktar Ġeneri (LGBTQIA+)

Bħala proveditur tas-servizz għall-kura tal-anzjani, hemm ħafna opportunitajiet u benefiċċji biex jiġu pprovduti servizzi aħjar għall-gruppi diversi, bħal:

- li jiġu mtejjba l-benessri u s-saħħa tal-klijenti;
- l-involviment u s-sodisfazzjon ta' gruppi diversi;
- li jiġu stabbiliti shab ġodda;
- li impjegati bi sfondi u esperjenzi ta' ħajja diversi jkunu apprezzati; u
- li jiżdied l-entuzjażmu fil-komunità tas-servizz.



Introduzzjoni għall-Kura Inklussiva

Li tiġi pprovduta kura li tippermetti biex servizzi kurrenti tal-kura tal-anzjani jkunu aktar diversi u inklussivi għal kulhadd.

Il-prinċipji ewlenin għal approċċ inklussiv huma:

- impenn biex wieħed jifhem u jindirizza d-diversità;
- is-sapport tal-intersezzjonalità tal-gruppi diversi kollha;
- l-educazzjoni tal-komunitajiet tagħna;
- impenn biex jitneħħew l-ostakoli; u
- approċċi flessibbli, responsivi u li jistgħu jiġu addattati għall-klijenti kollha¹.

Skont il-Qafas tad-Diversità fil-Kura tal-Anzjani tad-Dipartiment tas-Saħħa tal-Gvern Awstraljan, l-Awstraljani anzjani (ara l-istampa t'hawn taht) għandhom ikollhom servizzi tal-kura tal-anzjani li huma xierqa, aċċessibbli u sensitivi li jipprovdu għall-bżonnijiet u l-preferenzi individwali tagħhom².



1. Ċentru għad-Diversità Kulturali fil-qasam tal-Anzjani, (2021)

2. Dipartiment tas-Saħħa, (2017)

Suġġett 1: Introduzzjoni għall-Kura Inklussiva

Għarna informazzjoni mill-Qafas tad-Diversità fil-Kura tal-Anzjani u għaqqadna eżempji u ideat tal-aqwa prattika biex ngħinuk tibda l-vjaġġ tiegħek biex tipprovi kura inklussiva.

RIŻULTATI GHALL-KLIJENTI	AZZJONI MEHTIEĠA MILL-PROVEDITURI TAL-KURA TAL-ANZJANI	EŻEMPJI & IDEAT TAL-AQWA PRATTIKA
1. LI JAGHMLU GHAŻLIET INFURMATI Persuni anzjani għandhom informazzjoni li hija faċilment aċċessibbli dwar is-sistema u s-servizzi tal-kura tal-anzjani u li jistgħu jifhem u jsibu l-informazzjoni li tgħinhom biex ikollhom għażla u kontroll fuq il-kura li jirċievu ² .	Tiġi pprovduta informazzjoni f'format xieraq, b'modi differenti (online/ stampata/verbal/newsletter) u b'lingwa li jifhem il-klijent ⁴ .	- L-impjegati jafu kif jaċċessaw is-servizzi ta' interpretu. - Is-Servizz ta' Traduzzjoni u ta' Interpretu (TIS) National - Ikkuntattja lit-TIS National fuq 1300 575 847 għal aktar tagħrif. - L-impjegati jafu kif jaċċessaw is-servizzi ta' avokatura. - In-Network ta' Avokatura għal Persuni Anzjani (OPAN) - Ikkuntattja lill-OPAN fuq 1800 700 600.
2. ADDOZZJONI TA' APPROĊĊI SISTEMATIĊI GHALL-IPPJANAR U IMPLIMENTAZZJONI Persuni anzjani huma sħab attivi fl-ippjanar u l-implimentazzjoni tas-sistema tal-kura tal-anzjani ² .	Involvi l-klijenti f'ambjent li huwa kulturalment sigur u ta' support li jippermettilhom li jipparteċipaw bħala sħab attivi, kif ukoll li jesprimu l-bżonnijiet individwali tagħhom ² .	Fittex informazzjoni dwar it-tradizzjonijiet kulturali jew ir-religjon tal-klijenti tiegħek u l-familji/carers tagħhom li għandha tifsira sinifikanti għalihom¹.
3. KURA U SAPPORT AĊĊESSIBBLI Persuni anzjani f'postijiet rurali, remoti, reġjonali, u f'postijiet metropolitani tal-Awstralja għandhom aċċess għal servizzi u support tal-kura tal-anzjani li huma xierqa għall-karatteristiċi u esperjenzi tal-hajja varji tagħhom ² .	Kollaborazzjoni ma' partijiet interessati biex jinstabu u jiġu meġhluba ostakoli fl-aċċess tas-sistema tal-kura tal-anzjani ² .	Aċċess ta' riżorsi li jipprovdu tagħrif fuq lingwi, tradizzjonijiet etniċi jew reliġjużi differenti u esperjenzi ta' emigranti/refuġjati ta' persuni anzjani fl-Awstralja ¹ . Uża l-Atlas Kulturali bħala bidu biex tkun taf aktar dwar l-isfondi kulturali differenti tal-popolazzjonijiet tal-emigranti fl-Awstralja (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. SAPPORT GHAL SISTEMA PROATTIVA U FLESSIBBLI Sistema tal-kura tal-anzjani li hi proattiva u flessibbli li tirrispondi għall-bżonnijiet ta' gruppi diversi li jeżistu u dawk li qed jiżviluppaw, inkluż il-forza tax-xogħol għall-kura tal-anzjani li dejjem qed tkun aktar diversa ² .	Involvement mal-komunità lokali u partijiet interessati biex jinstabu bżonnijiet ġodda u kif il-modi kif jitwassal is-servizz jistgħu jkunu addattati biex jissodisfaw dawk il-bżonnijiet, inkluż kif l-impjegati tal-organizzazzjoni juru approċċ inklussiv għall-kura ² .	Impjega u ppromwvi aċċess għal impjegati li jafu jikkellmu b'żewġ lingwi (professjonisti, impjegati fil-qasam tas-saħħa u hidma soċjali, u carers), li jikkellmu b'lingwi li huma responsivi u jirriflettu l-lingwi preferuti tal-klijent.

1. Ċentru għad-Diversità Kulturali fil-qasam tal-Anzjani, (2022)

2. Dipartiment tas-Saħħa, (2019)

RIŻULTATI GHALL-KLIJENTI	AZZJONI MEHTIEĠA MILL-PROVEDITURI TAL-KURA TAL-ANZJANI	EŻEMPJI & IDEAT TAL-AQWA PRATTIKA
5. SERVIZZI TA' RISPETT U INKLUSIVI Sistema tal-kura tal-anzjani li hi proattiva u flessibbli li tirrispondi għall-bżonnijiet ta' gruppi diversi li jeżistu u dawk li qed jiżviluppaw, inkluż il-qasam tax-xogħol tal-kura tal-anzjani li dejjem qed ikun aktar divers¹.	Fittex, żviluppa, u uża għodod, taħriġ u informazzjoni li jissapportjaw għoti ta' kura li hija inklussiva ta' karatteristiċi u esperjenzi ta' hajja diversi¹.	lċ-Ċentru għad-Diversità Kulturali fil-qasam tal-Anzjani holoq riżorsi b'għadd ta' lingwi biex jissapportjaw l-għoti ta' kura inklussiva. Accessa r-riżorsi b'xejn hawn: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. TISSODISFA L-BŻONNIJET TAL-AKTAR VULNERABBLI L-anzjani jistghu jaččessaw servizzi ta' kura tal-anzjani ta' kwalità għolja u li huma kulturalment siguri u sapport li jissodisfaw il-bżonnijiet tagħhom, irrispettivament mill-vulnerabbiltajiet personali, soċjali jew ekonomiċi tagħhom¹.	Ipprova mudelli ta' servizz inklussivi biex tindirizza l-bżonnijiet tal-aktar vulnerabbli, u aħdem ma' partijiet oħra biex tiżgura li l-ispettru sħiħ tal-bżonnijiet ikun sodisfatt¹.	lbda billi issir familjari ma' politiki u inizjattivi nazzjonali li jgħinu biex jissodisfaw il-bżonnijiet speċifiċi tal-anzjani diversi. • L-Att dwar il-Kura tal-Anzjani 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Standards ta' Kwalità fil-Kura tal-Anzjani (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Qafas tad-Diversità fil-Kura tal-Anzjani (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

RIŻORSI

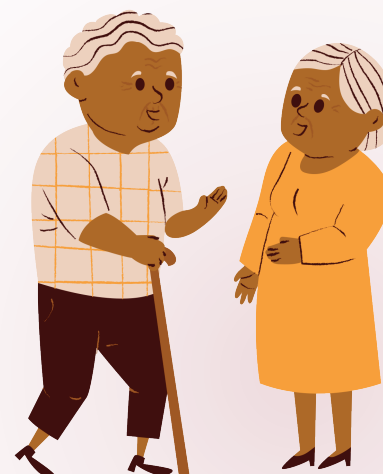
Ċentru għad-Diversità Kulturali fil-qasam tal-Anzjani. (2021). *Standards ta' Servizzi Inklussivi (it-Tieni Edizzjoni)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Ċentru għad-Diversità Kulturali fil-qasam tal-Anzjani. (2022). *Gwidi Prattiki - Informazzjoni Kulturali Speċifika*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Dipartiment tas-Saħħa. (2017). *Qafas tad-Diversità fil-Kura tal-Anzjani*. Gvern Awstraljan. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Kura tal-Anzjani Multikulturali. (2019). *Gwida għall-aqwa Prattika fil-kura: Sapport għad-diversità fil-kura tal-anzjani u fil-komunità* MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Netwerk ta' Avokatura għal Persuni Anzjani. <https://opan.org.au/>



Komunikazzjoni Inklussiva

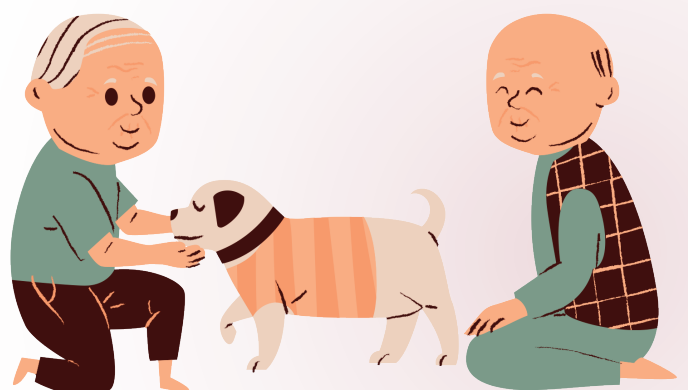
STILI TA' KOMUNIKAZZJONI U WIDEN

Meta wieħed jiġi f'kuntatt ma' gruppi diversi, ikun hemm bżonn ta' stili ta' komunikazzjoni u ta' hliet ta' widen biex jipprovdi l-kura. Meta tikkomunika ma' anzjani diversi, il-kuntest kulturali tal-persuna jrid jiġi kkunsidrat.

Huwa importanti li tiftakar li m'hemm **l-ebda grupp kulturali li huwa omoġenju**. Individwi fi ħdan grupp kulturali għandhom ukoll differenzi uniċi bejniethom. Meta jkollna tagħrif fuq kif individwi huma differenti fi ħdan grupp kulturali, dan jippermettilna li ninteraġixxu ma' kulturi differenti¹.

Il-Kuntest Kulturali jirreferi għall-kultura li wieħed trabba fiha u kif din taffettwa imġiba bħall-komunikazzjoni.

KUNTEST GHOLI: Kulturi li jużaw forum indiretti u dettaljati ta' komunikazzjoni.	KUNTEST BAXX: Kulturi li jużaw modi ta' malajr u diretti ta' komunikazzjoni.
• Jippreferu li l-ewwel ikun hemm relazzjoni qabel ma jipprovdu informazzjoni. • Il-kuntest ta' kultura għoli jiehu in konsiderazzjoni: – L-Istatus soċjali – L-Ambjent – L-Istorja • Jiffokaw fuq l-ambjent estern meta jikkomunikaw. Pajjiżi: il-Ġappun, Filippini, Ċina, Franza, Spanja, Brażil, eċċ.	• Jippreferu jiffukaw fuq il-messaġġ • Mhumiex interessati fil-kuntest • Jużaw kliem, ġesti, u ton biex jikkomunikaw. • Imorru mal-ewwel għall-punt Pajjiżi: ir-Renju Unit, l-Istati Uniti tal-Amerka u l-Awstralja.



Suġġett 2: Komunikazzjoni Inklussiva

Stili tal-komunikazzjoni jirreferu għal kif il-persuni jippreferu li jinteraġġixxu u jaqsmu informazzjoni meta jikkomunikaw. Dawn jinfluwenzaw kif il-messaġġi jiġu irċevuti u interpretati.

Analitika: Loġika u bbażata fuq il-fatti • Għandhom bżonn l-informazzjoni kollha • Jippreferu komunikazzjoni mgħaġġla li hi diretta u loġika	Prattika: Organizzata u jippreferu pjaniġiet dettaljati, u proċeduri • Kun organizzat meta tikkomunika. • Ipprova informazzjoni qabel il-laqgħa u dettalji pass pass.
Esperimentali: Jesploraw l-informazzjoni u jistgħu jittoleraw inċertezza • Jippreferu pjaniġiet wisgħin & pjaniġiet dettaljati jdejquhom • Iħobbu l-kreattività	Relazzjonali: Kommunikaturi emozzjonali u jistgħu jindunaw b'suġġerimenti mhux verbali • It-tehid tad-deċiżjonijiet hija bbażata fuq l-emozzjonijiet tagħhom • Jippreferu komunikazzjoni bi stejjer personali.

IDEAT BIEX TISMA' AHJAR

Isma': Isma' biex tifhem.

- Agħti lill-persuna l-attenzjoni kollha tiegħek
- Uri lill-persuna li qed tisma' permezz ta' suġġerimenti mhux verbali.
- **Pereżempju:** ċaqraq rasek, kuntatt mal-għajnejn, u t-ton tal-vuċi

Irrikonoxxi: Għarraf lill-persuna l-oħra x'taħseb li qalu (kemm verbalment u mhux verbalment).

- Ara li jafu li din hi biss l-interpretazzjoni tiegħek.
- Agħmel parafrasi tal-messaġġi ewlenin tagħhom.
- **Pereżempju:** "Biex niċċekkja biss, hassejtek hekk minhabba...."

Iċċekkja: Ara li fhimt lill-persuna.

- Wara li tagħmel parafrasi, staqsihom jekk fhimthomx sew
- Dan jagħmilha faċli għall-persuna biex tikkonferma jew iżżid ma' dak li fhimt
- **Pereżempju:** "Dan korrett?" "Sewwa hekk?" "L-interpretazzjoni tiegħi tajba?"

Staqsi: Staqsi mistqosijiet miftuħa li jgħinu biex il-persuna tipprova b'informazzjoni speċifika dwar avvenimenti u azzjonijiet.

- Staqsi biss dwar informazzjoni li ma tifhimx.
- **Per eżempju:** "Aktar kmieni semmejt.... X'ridt tfisser b'dan?"



RIZORSI

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Disa' Differenzi ta' Valur Kulturali li Għandek Tkun taf*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Ktejjeb b'Ideat dwar il-Kultura, 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

Tekniki għal Komunikazzjoni Effettiva: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Tmexxija Inklussiva

Mexxejja inklussivi jirrispettaw u jittrattaw lin-nies b'mod ġust, jagħtu valur lill-uniċità tal-individwi u jinfluwenzaw kif jaħsbu gruppi diversi¹.

ĠUSTIZZJA U RISPETT	VALUR U LI WIEHED IHOSSU LI JAPPARTJENI	KUNFIDENZA U ISPIRAZZJONI
Ugwaljanza fit-trattament u fl-opportunitajiet	Individwi jhossu li l-uniċità tagħhom hi magħrufa, u jhossuhom li huma marbutin soċjalment.	Oħloq ambjent sigur għal persuni mill-gruppi kollha biex jikkellmu għad-drittijiet tagħhom u biex jagħmlu l-almu tagħhom fix-xogħol.

L-ambjent tax-xogħol sar ħafna anqas omoġenju u ħafna aktar divers minn qabel li fl-aħħar jinfluwenza l-prijorità tal-kumpanija u jifformula l-kapaċitajiet meħtieġa tal-mexxejja¹. Hemm sitt karatteristiċi ta' tmexxija inklussiva li tissuggerixxi strateġiji biex jgħinu organizzazzjonijiet biex jikkultivaw kapaċitajiet inklussivi fil-mexxejja tagħhom¹.

SITT KARATTERISTIĊI TA' TMEXXIJA INKLUSSIVA	IMĠIBA LI TISTA' TIĠI ADDOTTATA
Impenn: mexxejja inklussivi huma impenjati lejn id-diversità u l-inkluzjoni tal-popli kollha.	Għarfien tiegħek innifsek: dan jinkludi li tiegħu l-ħin biex tifhem il-preġudizzji, punti pożittivi, u nuqqasijiet tiegħek.
Kuraġġ: tkellem għad-drittijiet tiegħek u sfida lilek innifsek u lil haddiehor biex tara l-affarijiet minn perspettiva kulturali diversa u inklussiva (eż., jekk tara imġiba razzista, tkellem u rrapportaha).	Mexxi b'Vulnerabbiltà Kuraġġuza: ifhem in-nuqqasijiet tiegħek u aqsamhom ma' haddiehor. Aqbez għal persuni li huma injorati jew parti minn gruppi ta' minoranza.
Konjittiv: kun konxju tal-preġudizzji li jista' jkollkom inti u l-organizzazzjoni.	Identifika nuqqasijiet: sib fiex inti dgħajjed u xi nuqqasijiet fit-tagħrif li għandek.
Kurzità: għandu jkollok il-mentalità li tifhem kif persuni differenti jharsu lejn u jesperjenzaw id-dinja (eż., tista' tfittex informazzjoni biex tifhem jew titkellem b'rispett ma' persuni dwar il-veduti tagħhom).	Isma' biex Tifhem: isma' u għin biex in-nies inaqqsu d-distakk u jgħaddu tagħrif.

Suġġett 3: Tmexxija Inklussiva

SITT KARATTERISTIČI TA' TMEXXIJA INKLUSSIVA	IMĠIBA LI TISTA' TIĠI ADDOTTATA
Intelliġenza Kulturali: ara li jkollok l-entuzjażmu, it-taghrif, u l-adattabilità biex tkun kulturalment konxju.	Għarfien Soċjali: ifhem l-ambjent soċjali tiegħek u uża din l-informazzjoni biex tibni kultura inklussiva.
Kollaborazzjoni: Agħti s-saħħa lill-individwi biex jinvolve ruħhom fid-diversità u l-inkluzjoni.	Ohloq Konnessjonijiet: aghmel konnessjoni ma' haddiehor biex tifhem l-ostakoli u azzjonijiet għal inkluzjoni u diversità aħjar.

RIŻORSI

Carer Gateway. *Meta titkellem għall-haddiehor*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Ċentru ta' Tmexxija Kreattiva. (2022). *Tmexxija Inklussiva: Passi li Għandha Tiehu l-Organizzazzjoni Tiegħek Biex Tagħmel l-Affarijiet Sew*. <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.>

Ċentru ta' Tmexxija Kreattiva. (2022). *X'inhum Smigh Attiv? Kif Nista' Nagħmel l-Affarijiet Aħjar?*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B u Bourke, J. (2016). *Is-sitt karatteristiċi speċifiċi ta' tmexxija inklussiva: Suċċess f'dinja ġdida diversa*. Stamperija tal-Università Deloitte. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Konnessjoni waqt il-perjodu ta' Distanza Soċjali

L-impatti tal-COVID-19 u tal-iżolament soċjali fuq l-anzjani kellha effetti detrimental fuq il-kwalità tal-ħajja u mortalità prematura. Is-Soċjalizzazzjoni għandha effetti fuq ir-riskji tagħna għall-mard u l-mewt kif ukoll fuq is-saħħa u l-benesseri generali tagħna¹.

Id-distanza soċjali ma tfissirx u m'għandhiex tirriżulta f'iżolament jew li wieħed iħossu waħdu. Billi l-COVID saret xi haġa normali għalina, inħolqu strateġiji u regolamenti biex jipproteġu lill-anzjani tagħna. Huwa d-dmir tagħna bħala provedituri ta' servizz li nobdu r-regolamenti tal-gvern biex tiġi żgurata s-sigurtà ta' kulhadd.

L-għan huwa li niżguraw li kulhadd ikollu aċċess għal informazzjoni li hi faċli biex tintfieh u biex ikun sigur kulturalment. Dawn huma xi eżempji ta' ostakoli li Anzjani Diversi jistgħu jesperjenzaw.

OSTAKOLI

RIŻORSI PERSONALI	MOTIVAZZJONI U ATTITUDNI	FATTURI KULTURALI
- Reżiljenza personali limitata - Aċċess limitat għall-internet - Edukazzjoni u kapaċità limitati - Flus limitati - Iżolament ġeografiku - Diżabbiltà u impedimenti tas-sensi - Kunfidenza limitata - Netwerks soċjali limitati	- Tagħrif limitat fuq il-benefiċċji li wieħed jinvolti ruħu - Tagħrif limitat fuq attivitajiet ta' involviment - Interess limitat fuq is-suġġett - Fiduċja limitata f'min jiehu deċiżjonijiet - Aspettativi li ma ntlawx 'Ghejja' konsultattiva	- Gruppi ta' minoranzi - Lingwa u litteriżmu - Valuri u twemmin - Diviżjoni fil-komunità



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Suġġett 4: Konnessjoni waqt il-perjodu ta' Distanza Soċjali

AZZJONIJIET WAQT IL-COVID-19 U WARA:

1

KOMUNIKAZZJONI BIT-TELEFOWN

Utilizza metodi bħal Telehealth biex tissapportjakomunikazzjoni mal-klijenti. Haddiema tas-saħħa komunitarja, dawk fil-qasam tal-ħidma soċjali, dawk li jmxexxu l-kliniċi, u impjegati oħra għandhom jagħmlu evalwazzjoni tal-benesseri permezz tat-telefown u jsibu l-bżonnijiet tagħhom waqt żminijiet ta' sfida.

2

KOMUNIKAZZJONI VIRTWALI

- Kuntatt bil-vidjow għandu jkun implimentat fl-attivitajiet ta' kuljum tagħhom.
- Għaqqad klijenti anzjani ma' programmi/servizzi ta' litteriżmu diġitali¹.
- Waqqaf kontijiet ta' komunikazzjoni online bħal Skype, Face time, MS Teams, Zoom, eċċ.

3

KIF JITWASSAL IS-SERVIZZ

- Ladarba għamilt kuntatt bl-użu tat-teknoloġija, ikkonsidra attivitajiet onlajn flimkien bħal qari, eżercizzju, jew li tilagħbu logħba online flimkien.
- Mur lura għal dak li konna nagħmlu u iktib ittri bil-miktub biex tibqgħu konnessi.
- Qabel ma tagħmel żjara fid-dar, ara li tiċċekkja r-regolamenti tal-istat u pubbliċi u segwi pjanijiet li huma siguri għall-COVID².
- Jekk toqgħod hdejn xi hadd maħbub jew ġar anzjan, ħalli pakkett ta' kura fuq l-għatba tagħhom jew offri li toħdihom affarijiet essenzjali bħal affarijiet tal-ikel¹.

RIŻORSI

Istitut Awstraljan dwar l-Istudji tal-Familja (2020). *Stharrig dwar il-Hajja ta' Familji fl-Awstralja waqt il-COVID-19: it-2 Rapport, Nibqgħu flimkien meta ahna Separati*. Gvern Awstraljan. 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). *Għodda għall-Involvement Komunitarju waqt il-COVID-19*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Involvement Komunitarju Inklussiv: f'perjodu ta' distanza soċjali*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Dipartiment tas-Saħħa. (2022). *Tixrid tal-COVID-19 f'Facilitajiet Residenzjali għall-Kura tal-Anzjani fl-Awstralja*. Gvern Awstraljan. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Dipartiment tas-Saħħa. (2022). *L-immaniġġjar tal-kura fid-dar waqt 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). *Nikkumbattu l-Izolament Soċjali fost l-Anzjani fil-Perjodu ta' Distanzjar Soċjali: Il-Paradoss ta' Konnessjoni Soċjali tal-COVID-19*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Istitut Awstraljan dwar l-Istudji tal-Familja, (2020)

2. Dipartiment tas-Saħħa, (2022)

Meta taħdem mal-Interpreti

IR-RWOL TAL-INTERPRETI

Interpreti professjonali huma marbuta bi standards etiċi u professjonali tal-Kodiċi ta' Etika u l-Kodiċi ta' Kondotta tal-Istitut Awstraljan tal-Interpreti u t-Tradutturi (AUSIT).

GHALFEJN GHANDNA B'ZONN NAHDMU MA' INTERPRETI	META GHANDNA B'ZONN NAHDMU MA' INTERPRETI
• Huwa d-dmir legali tagħna li nagħmlu dan. • Għandna obbligu ta' diliġenza lejn il-klijenti tagħna biex innaqqsu r-riskju ta' żbalji fil-komunikazzjoni. • Tiżgura li l-klijenti tagħna jirċievu l-informazzjoni kollha li għandhom b'zonn biex jieħdu deċiżjonijiet infurmati.	• Klijent li s-soltu jikkonferma tajjeb bl-Ingliż ma jibqax kapaċi li jikkomunika tajjeb minhabba tbatija relatata mas-sitwazzjoni jew mal-kundizzjoni tas-saħħa tagħhom. • Klijent mhux kapaċi jifhem komunikazzjoni ma' impjegat. • Klijent mhux kapaċi jikkomunika tajjeb bl-Ingliż. • Klijent jesprimi b'zonn li jkollu interpretu għal kwalunkwe raġuni. • Fejn hu possibbli, ara li l-interpretu huwa tal-istess ġeneru tal-klijent. • Provediment ta' edukazzjoni fuq is-saħħa.

Provedituri tal-kura tal-anzjani li huma ffinanzjati mill-Gvern jistgħu jużaw is-Servizz Nazzjonali ta' Traduzzjoni u Interpretu (TIS) B'XEJN biex jaqdu r-responsabbiltajiet tagħhom bħala provedituri approvati. Ikkuntattja lit-TIS National fuq 131 450 għal aktar tagħrif.

Servizzi oħrajn ta' traduzzjoni u interpretar:

- Għal min hu taħt il-65 sena, Support b'Interpretu, Traduzzjoni u Komunikazzjoni (SWITC)
- Is-Servizz Nazzjonali tar-Relay

MEMBRI TAL-FAMILJA U HBIEB JISTGħU JAGħMLUHA TA' INTERPRETU?

Membri tal-familja, ħbieb, jew membri tal-komunità li huma qrib tal-klijent M'GHANDHOMX jintużaw bħala interpreti, anke jekk il-klijenti jitolbuhom:

1. Forsi inti ma tafx x'inhu l-livell tal-lingwa li jikkonferma il-ħabib jew il-qarib kemm bl-Ingliż jew bil-lingwa tal-klijent.
2. Persuni li jikkonfermu żewġ lingwi li mhumiex akkreditati jistgħu jintużaw biex jgħinu fil-komunikazzjoni f'emergenzi, sitwazzjonijiet urġenti jew meta m'hemm l-ebda interpretu akkreditat. It-tfal (minuri) m'għandhom jintużaw taħt l-ebda ċirkostanza.
3. L-użu ta' interpreti mhux kwalifikati jew mhux xierqa jista' jkollu implikazzjonijiet serji għall-partijiet involuti kollha, partikolarment meta hemm konfużjoni jew hemm involuti kwistjonijiet legali u/jew ta' saħħa.
4. Meta tuża interpretu reġistrat, dan jista' jgħin biex jinżammu d-dinjità u l-privatezza tal-klijent partikolarment meta qed jiġu diskussi kwistjonijiet sensittivi, jew meta qed jittieħdu deċiżjonijiet.

Suġġett 5: Meta taħdem mal-Interpreti

SAPPORT KULTURALI

Inkorraġġixxi biex tintuża persuna ta' sapport kulturali jew rappreżentant meta l-klijent jitlob dan. Dawn m'għandhomx jiġu mqabbdha minflok interpretu reġistrat. Ikkuntattja s-Servizzi tal-Gvern Lokali tiegħek fil-lokalità tiegħek biex issib servizzi ta' interpretar xierqa.

META KLIJENT JIRRIFJUTA LI JKOLLU INTERPRETU

Jekk klijent jirrifjuta li jkollu interpretu, li għandhom dritt li jagħmlu hekk, ara li tiddokumenta dan. Tkun trid tirrapporta dan lit-Team Leader għax din hi klassfikata bħala aċċident fuq il-post tax-xogħol.

KIF TIBDA	KIF U FEJN TPOĠĠI	KIF TITKELLEM
- Lill-interpretu għidlu x'inhu l-għan tal-appuntament. Dan jista' jsir fil-parti tan-noti tal-formola tal-ibbukkar jew f'laqgħa 10 minuti qabel l-appuntament. Dan jgħin biex l-interpretu jipprepara għall-appuntament u biex il-partijiet kollha jkunu jistgħu jinftehemu aħjar. - Interpretu jista' jkun ta' għajna biex jagħtik tagħrif kulturali biex tifhem aħjar ir-reazzjonijiet u kif wiehed jirrispondu.	- Ikun ideali li tpoġġi lilek innifsek biex il-klijent li ma jikkommunika bl-Ingliż ikun eżatt faċċata tiegħek u l-interpretu jkun bilqiegħda fil-ġenb. - Halli l-interpretu jintroduci ruħu mal-klijent. Żomm kuntatt bl-għajnejn mal-klijent li ma jikkommunika bl-Ingliż biex turihom li huma ċ-ċentru tal-attenzjoni tiegħek, hlief meta dan mhux kulturalment meqjus li hu ta' rispett.	- Dejjem tkellem fl-ewwel persuna biex tevita l-konfużjoni. Dan jiżgura li l-messaġġ qiegħed jinftehem sew minn kulhadd. - Uża lingwaġġ sempliċi u sentenzi qosra. - Ileqaf ta' spiss biex tippermetti lill-klijenti jew lill-interpreti biex jassorbu l-informazzjoni u jikkunsidraw mistoqsijiet. - Inkorraġġixxi lill-interpretu biex ifittex kjarifika jew jitlob repetizzjoni fejn ikun hemm bżonn. - Evita l-użu ta' kliem speċjalizzat, slang, idjomi, jew proverbji.

RIZORSI

Queensland Health. (2007). *Linji Gwida ta' kif Tahdem mal-Interpreti*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Servizzi ta' Interpretu fi Queensland Health - informazzjoni għall-impjegati*. <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>

Is-Servizzi ta' Traduzzjoni u Interpretar (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



FOLJI B'IDEAT FUQ INVOLVIMENT INKLUSSIV

Il-folji bl-ideat jipprezentaw xi konsiderazzjonijiet ewlenin meta taħdem ma' dawn il-gruppi diversi fil-komunità:

1. Persuni Anzjani Diversi
2. Persuni li huma Kulturalment u Lingwistikament Diversi
3. Persuni Aboriġini u mill-Gżejjer ta' Torres Strait
4. Persuni Lezjbani, Omosesswali, Bisesswali, Transġeneru u ta' Ġeneru Divers u Persuni Intersesswali (LGBTQIA+)

Żomm f'moħħok li dawn il-folji b'ideat jistgħu jintużaw bħala gwida mill-provedituri ta' servizz tal-kura tal-anzjani biex jużawhom jekk ikun hemm bżonn. Tajna links utli għal aktar informazzjoni jekk il-provedituri ta' servizz tal-kura tal-anzjani ikunu interessati li jitgħallmu aktar dwar dawn il-gruppi diversi.



PERSUNI ANZJANI DIVERSI

Id-Dipartiment tas-Saħħa jindirizza li persuni anzjani għandhom bżonnijiet, karatteristiċi, u esperjenzi tal-ħajja varji li jagħmluhom parti minn grupp jew gruppi varji li jistgħu jiffaċċjaw esklużjoni, stigma u diskriminazzjoni f'ħajjithom¹.

Anzjani Awstraljani jistgħu jiffurmaw parti minn grupp jew gruppi varji hawn taħt:



PERSUNI ANZJANI DIVERSI

OSTAKOLI	SUGĠERIMENTI
Informazzjoni: Anzjani diversi forsi ma jafux kif jaċċessaw informazzjoni jew għandhom livelli differenti ta' litteriżmu. (eż. Anzjana Asjatika għandha bżonn servizzi biex jgħinuha fid-dar u biex taċċessa informazzjoni dwar il-kura tal-anzjani).	• Agħti informazzjoni li hija hafifa u sempliċi biex tinqara. • Ipprovi informazzjoni b'lingwi differenti jekk huma minn Gruppi li huma Kulturalment u Lingwistikament Diversi (CALD). • Ara li l-klijent jaf kif jaċċessa l-informazzjoni. (eż., ikkuntattja s-servizzi ta' interpretu biex tittraduċi l-bżonnijiet tal-klijent u s-servizzi li jistgħu jipprovdu l-carers).
Sapport u aċċess: f'postijiet rurali hemm nuqqas ta' provedituri tal-kura tal-anzjani li jissapportjaw lill-klijenti tagħna u li jippermettu aċċess għal informazzjoni u servizzi. (eż., xi Aborigini u persuni mill-Gżejjer ta' Torres Strait jinsabu f'postijiet remoti. Xorta għandhom bżonn li jaċċessaw is-servizzi tagħna).	• Klijenti minn sfondi u lokalitajiet differenti għandhom ikollhom aċċess għal kura xierqa. • Sib servizzi għal dawk f'postijiet remoti. (eż., involvi ruġek mal-komunità lokali u ibda tkellem man-nies tal-lokal biex issib nuqqasijiet u biex issir taf liema postijiet l-aktar għandhom bżonn ta' aċċess għal servizzi tal-kura tal-anzjani).

SERVIZZI INKLUSSIVI

- Ibni relazzjoni ta' rispett.
- Staqsi mistoqsijiet dwar l-istil ta' ħajja, bżonnijiet ta' saħħa, identità kulturali tal-klijent, eċċ.
- Ippjana attivitajiet biex tissodisfa l-bżonnijiet tagħhom (p.eż., attendi laqħat komunitarji jew reliġjużi lokali)
- Irrikonoxxi u ssapportja d-diversità tagħhom billi ttipprovdi servizz li jitwassal b'mod flessibbli biex tissodisfa l-bżonnijiet tagħhom.
- Eduka lil ħaddieħor fuq l-inklussività.

RIŻORSI

Dipartiment tas-Saħħa, (2019). *Azzjoni flimkien biex tissapportja l-anzjani diversi kollha. Gwida għall-provedituri tal-kura tal-anzjani.* Gvern Awstraljan. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Qed tiegħi ħsieb persuna b'mard mentali? Sib sapport u servizzi biex jgħinuk. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Qed tiegħi ħsieb veteran? Sib sapport u servizzi biex jgħinuk. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Qed tiegħi ħsieb persuna b'dizabilità? 10 modi biex jagħmlulek ħajtek aktar faċli. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



PERSUNI ABORIĠINI U MILL-GŻEJJER TA' TORRES STRAIT



Il-komunità tal-Aboriġini u persuni mill-Gżejjer ta' Torres Strait tgħodd madwar 798,400 tal-popolazzjoni tal-Awstralja. Dawn huma xi ideat li jghinu biex jintgħelbu xi ostakoli komuni esperjenzati mill-komunità tal-Aboriġini u persuni mill-Gżejjer ta' Torres Strait.

OSTAKOLI	SUĖĠERIMENTI
L-attitudnijiet, il-valuri, u t-twemmin ivarjaw bejn kulturi inkluż kif in-nies iħarsu lejn il-kura. (eż., Komunitajiet tal-Ewwel Nazzjonijiet ġeneralment jippreferu li l-qraba tagħhom stess jipprovdu servizzi lill-anzjani tagħhom).	Halli lill-persuni Aboriġini u persuni mill-Gżejjer ta' Torres Strait jesprimu ruħhom dwar kif jixtiequ jirċievu kura. (eż., "Taf li Anglicare għandu impjegati ta' support għal persuni tal-Ewwel Nazzjonijiet? Trid li ngħaqqdek magħhom?").
Komunikazzjoni (eż., Il-kulturi tal-Ewwel Nazzjonijiet huma ta' kuntest għoli, jiġifieri li jippreferu li jkollhom relazzjoni u jikkomunikaw bi stejjer biex iwiegħu mistoqsijiet).	- Il-kulturi tal-Ewwel Nazzjonijiet huma ta' kuntest għoli, jiġifieri jridu jstabbilixxu relazzjoni qabel ma jikkellmu fil-fond. - Ippermetti biex dan il-grupp ikun mismugh. - Hallihom jirakkuntawlek l-istejjer. (eż., hu paċenzja u isma' l-istorja biex tgħaqqad flimkien dak li qed jikkomunikaw).
Fiduċja (eż., l-istorja tal-Awstralja lejn il-popli tal-Ewwel Nazzjonijiet holqot hafna nuqqas ta' fiduċja minhabba massakri u mwiet fil-habs rekordjati u politika tal-White Australia li eskludiet il-popli tal-Ewwel Nazzjon minn ċerti postijiet pubbliċi, inkluż dawk li għaddew mill-ġenerazzjonijiet misruqin).	- Ohloq ambjent li hu kulturalment sigur billi turi l-bnadar Aboriġini u tal-Gżejjer ta' Torres Strait u r-rikonoxximent tal-pajjiż f'KULL kamra tal-ilqugh ta' postijiet tal-kura tal-anzjani, inkluż f'KULL kamra tal-ilqugh fl-organizzazzjoni. - Hu sehem f'attivitajiet li huma kulturalment inklussivi (eż., ohloq fiduċja billi timpjega haddiema mill-Ewwel Nazzjonijiet biex jaħdmu fil-facilitajiet tal-kura tal-anzjani u fit-timijiet għas-servizzi tal-klijenti tagħna. Ipprovi informazzjoni u materjal ta' support bħal rikonoxximent tal-pajjiż meta qed tmexxi laqgħat jew preżentazzjonijiet lil udjenzi interni jew esterni.
Razziżmu (eż., l-istorja Awstraljana lejn l-Ewwel Nazzjonijiet kienet waħda ta' segregazzjoni, u diskriminazzjoni, imġiba razzista m'għandiex tkun tolerata).	Ċerti nies jaġixxu b'mod razzist mingħajr l-ebda riperkussjoni¹. Irridu niżguraw li din l-imġiba ma tkunx permessa. Irrispetta lin-nies u d-diversità tagħhom. (p.eż., tgħallim dwar il-kultura/subkulturi tagħhom qabel ma tinteragġixxi magħhom għax tribujiet differenti jkollhom tradizzjonijiet kulturali, twemmin u normi diversi minn xulxin. Tużax insulti razzisti, tiddiskriminax jew taġixxi b'mod offensiv.
Servizzi Diversi (eż., m'hemm l-ebda approċċ li jgħodd għal kulhadd, il-popli tal-Ewwel Nazzjonijiet għandhom bżonnijiet diversi, servizzi speċjalisti li huma kulturalment sikuri u xierqa).	- Ifhem il-kunċett tal-mexxejja (elders). - Fittex parir mill-Ewwel Nazzjonijiet. - Għaqqad il-facilità tal-Kura tal-Anzjani, u dik tat-Tfal u l-Familji mal-organizzazzjonijiet u mal-komunità lokali tal-Ewwel Nazzjonijiet f'isem il-klijenti tal-Ewwel Nazzjonijiet. (eż., Aghmel kuntatt mal-fornituri tal-kura tas-saħħa u servizzi lokali tal-Ewwel Nazzjonijiet u fittex il-parir tagħhom fuq kif l-aħjar li tagħti servizz lill-mexxejja jew anzjani tal-Ewwel Nazzjonijiet f'facilitajiet tal-kura).

PERSUNI ABORIĠINI U MILL-GŻEJJER TA' TORRES STRAIT



RIŻORSI

AIHW (Istitut Awstraljan tas-Saħħa u l-Benesseri), (2021). *Profil ta' Awstraljani Indijeni*. Gvern Awstraljan.
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Tmexxija minn Bejniethom: Sehem u Tmexxija Indijena fis-Servizz Pubbliku*. Ostakoli għas-Sehem u Prattika ta' Tmexxija Indijeni. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 links ewlenin għal carers Aboriġini u mill-Gżejjer ta' Torres Strait*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Sapport għal carers rurali u remoti*
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

PERSUNI LI HUMA KULTURALMENT U LINGWISTIKAMENT DIVERSI

Persuni li huma kulturalment u lingwistikament diversi (CALD) tirreferi għal persuni minn sfond u/jew kultura li ma jikkommunikawx bl-Ingliż. Il-gruppi CALD jiffaċċjaw ostakoli speċjalment fil-kura tal-anzjani. Dawn huma xi ideat biex jintgħelbu xi ostakoli komuni¹.



OSTAKOLI	SUĖĖERIMENTI
L-attitudnijiet, il-valuri, u t-twelmin ivarjaw bejn kulturi, inkluż kif in-nies iħarsu lejn il-kura (eż., il-maġġoranza ta' familji Filippini tradizzjonalment jippreferu li jkollhom lit-tfal li jieħdu ħsieb lill-ġenituri minflok li jużaw servizzi tal-kura tal-anzjani).	• Staqsi lill-klijent tiegħek dwar il-kultura tagħhom u kif inhi l-kura tal-anzjani fil-kulturi tagħhom. • Hu sehem fiċ-ċelebrazzjonijiet kulturali tal-klijent. (eż., "Jocelyn, kont qed naħseb kif inhi l-kura tal-anzjani f'pajjiżek?").
Komunikazzjoni (eż., forsi l-klijent jikkommunikaw b'lingwa oħra, li jista' jagħmilha diffiċli biex wiehed jifhem x'kura għandhom b'żonn).	• Uża strateġiji bħal cue cards, tradutturi, membri tal-familja, interpreti biex tikkommunika. (p.eż., "Sinjura Kim, nixtieq ninfurmak li għandna servizzi ta' interpretu ffinanzjat mill-gvern li inti u ommok tistgħu taċċessaw. Dan hu bla ħlas u jista' jgħinek biex tiegħu deċiżjoni infurmata. Jekk jogħġbok għidli jekk tixtieq li taċċessa dan is-servizz jew jekk trid tkun taf aktar informazzjoni dwaru").
Addatta għall-ambjent (eż., xokk kulturali jista' jseħħ ma' klijenti għax emigraw lejn post ġdid).	• Issieheb mal-komunità u organizzazzjonijiet CALD². (eż., introduci lill-klijent tiegħek mal-komunità l-ġdida) (eż., introduci lill-klijent tiegħek mal-membri tal-komunità l-ġdida li għandhom l-istess sfond kulturali. Dan jista' jgħinhom biex jaddattaw għall-ambjent il-ġdid tagħhom).
Kif tinnaviga fis-sistema tal-kura tal-anzjani (eż., għal xi nies is-sistema tal-kura tal-anzjani hi ġdida, dan jista' jgħallq sfidi meta wiehed jinnaviga f'My Aged Care).	• Ipprova informazzjoni u sessjonijiet ta' taħriġ dwar kif taċċessa My Aged Care u fornituri tas-CHSP. • Għin lill-klijent jinnaviga fis-sistema tal-kura tal-anzjani. (eż., "Nista' ngħinek kif tinnaviga My Aged Care?" "Sibt sessjoni ta' informazzjoni li nistgħu nattendu, biex it-tnejn li aħna nitgħallmu aktar dwar il-kura tal-anzjani").

1. AIHW, (2020)
2. Dipartiment tas-Saħħa, (2019)

PERSUNI LI HUMA KULTURALMENT U LINGWISTIKAMENT DIVERSI



OSTAKOLI	SUĠĠERIMENTI
Sapport Kulturalment u Lingwistikament Divers (CALD) (eż., mhux kull carer jaf lingwa oħra, li tkun taf kif taċċessa u tipparteċipa f'attivitajiet multikulturali jista' jghin lill-klijent).	• Tgħallim kif taċċessa interpreti u informazzjoni multikulturali. • Fittex/attendi opportunitajiet ta' tahrig għal impjegati/voluntiera CALD. • Ippjana attivitajiet biex tiċċelebra d-diversità. (p.eż., "Lee, il-festival Ċiniż ser isir dan il-weekend! Tridni niġi mieghek il-festival?").
L-isterjotipi (eż., Jose, jaf jittellem bl-Ingliż, imma dan ma jfissirx li jista' jaqrah. Xi drabi jsiru xi suppożizzjonijiet, hu dejjem tajjeb li ssaqsi mistoqsijiet u tivverifika).	• Ippjana attivitajiet biex tippromwovi d-diversità u biex tintroduci kulturi differenti. • Kun miftuh biex titgħallim dwar kulturi differenti. • Tassumix li kulhadd jista' jittellem jew jaqra bl-Ingliż ¹. (eż., introduci lill-klijent tieghek mal-membri tal-komunità l-ġdida li għandhom l-istess sfond kulturali. Dan jista' jgħin biex jaddattaw għall-ambjent il-ġdid tagħhom).

RIŻORSI

AIHW (Istitut Awstraljan tas-Saħħa u l-Benesseri), (2020). *Snapshot ta' dejta dwar il-kura tal-Anzjani GEN 2020 — it-tielet harġa* ., Canberra: GEN.

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

Dipartiment tas-Saħħa, (2019). *Azzjonijiet biex Jissaportjaw Anzjani li huma Kulturalment u Lingwistikament Diversi: Gwida għall-provedituri tal-kura tal-anzjani*. Sottogrupp tad-Diversità tal-Kumitat tal-Qasam tal-Kura tal-Anzjani. Gvern Awstraljan.

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

Lilly Xiao: *Programm ta' kura transkulturali għall-impjegati tal-kura tal-anzjani*

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

PERSUNI LEŻBJANI, OMOSESSWALI, BISESSWALI, TRANSĠENERU U TA' ĠENERU DIVERS U PERSUNI INTERSESSWALI (LGBTQIA+)

TIFSIRIET

1

ORJENTAZZJONI SESSWALI

Tirreferi għal lejn min persuna hi attratta emozzjonalment, fizikament u/jew romantikament. Dan jista' jinkludi, imma mhux limitat għal, omoesswali, leżbjani, bisesswali, asesswali, eterosesswali, demisesswali, pansesswali u hafna oħrajn. It-terminu 'preferenza sesswali' m'għandiex tintuża bil-kliem jew f'dokumenti, għax dan jindika li s-sesswalità ta' persuna hija għażla¹.

2

IDENTITÀ TAL-ĠENERU

tirreferi għal kif tħossha persuna irrispettivament mis-sess li ġie assenjat lilha mat-twelid. Tirreferi għal kif persuna tħares lejha nnfisha. Ivarjaw minn raġel u mara għal 'non-binary' jew 'genderqueer'¹.

3

ESPRESSJONI (ĠENERU)

Tirreferi għal kif persuna tesprimi l-identità tagħha. Dan jista' jkun permezz tal-ilbies, kif jitkellmu, l-imġiba, jipprezentaw lilhom infushom bħal bix-xagħar u bl-irtokk. Dan jista' jvarja minn maskili u femminili jew l-ebda wiehied minn dawn f'perjodi differenti. Wiehied m'għandux jassumi l-identità tal-ġeneru u l-orjentazzjoni sesswali bbażati fuq l-espressjoni tal-ġeneru¹.

4

DIVERSITÀ TAL-ĠENERU

Terminu użat biex jiddeskrivi identitajiet tal-ġeneru li juru diversità ta' espressjoni lil hinn mill-qafas binarju ta' raġel u mara, inkluż persuni li jidentifikaw bħala transgender u ta' ġeneru fluwidu.

Anzjani mill-Komunità LGBTQIA+ forsi ma jurux il-ġeneru u/jew is-sesswalità tagħhom lill-carers għax jista' jkun li fil-passat dan il-grupp esperjenza diskriminazzjoni, vjolenza, u stigma.



PERSUNI LEŻBJANI, OMOSESSWALI, BISESSWALI, TRANSĠENERI, U TA' ĠENERU DIVERS, PERSUNI INTERSESSWALI (LGBTQIA+)

GHAMEL HEKK	TAGHMILX HEKK
Ohloq kuxjenza • Irrikonoxxi li persuni anzjani LGBTQIA+ għandhom identitajiet u bżonnijiet differenti.	• Tinjorax/tevitax klijenti abbażi tal-identitajiet tal-ġeneru tagħhom. • Iġġegħelhomx jisthu jew taġixxix skont it-twelmin tiegħek.
Ohloq ambjent sigur • Uri fiduċja u rispett. • Uża metodi xierqa biex tiġbor informazzjoni minn klijenti LGBTQIA+. • Issapportja l-bżonnijiet tal-klijent.	• Taqsamx informazzjoni privata. • Tumiljax klijenti abbażi tal-identità jew identitajiet tagħhom. • Tużax lingwaġġ offensiv.
Familja b'għażla • Inkludi l-familja b'għażla LGBTQIA+ fil-pjan tal-kura tas-saħħa tal-klijenti (hlief meta l-klijent ma jkunx irid dan). • Stieden il-familji biex jattendu avvenimenti u attivitajiet komunalni (bil-kunsens tal-klijent).	• Teskludix membri tal-familja minhabba r-relazzjoni li għandu magħhom il-klijent. • Toqgħodx tgħid fuq il-preferenzi sesswali tal-persuni jew fuq l-identitajiet tagħhom.
Kura & sapport • Iddiskuti kif l-isterjotipi jaffettwaw il-kwalità tas-servizz ipprovdut lill-klijenti. • Hu sehem f'avvenimenti LGBTQIA+. • Ipprovdi aċċess għal informazzjoni, sapport, servizzi, eċċ tal-LGBTQIA+. • Uri sapport viżwalment permezz ta' bandiera, laynard, arti, stampa, eċċ bil-qawsalla¹.	• Tissterjotipax. • Taġġixx b'mod preġudikat. • Tirrifjutax id-dritt tal-klijent li jsebbixxi PRIDE. • Tinjorax informazzjoni li tista' tgħin klijent LGBTQIA+.



PERSUNI LEŻBJANI, OMOSESSWALI, BISESSWALI, TRANSGENERI, U TA' ĠENERU DIVERS, PERSUNI INTERSESSWALI (LGBTQIA+)

LINGWAĠĠ LI GHANDEK TUŻA LI HU XIERAQ GHAL ĠENERU

• Pronomi ta' ġeneru

Li tistaqsi lill-persuna xi pronomi tippreferi huwa ahjar milli tassumi abbażi tal-apparenza tagħhom.

Per eżempju: "Sarah, meta nintroduċik, xi pronomi tippreferi?"

• Lingwaġġ li hu ta' ġeneru newtrali

Meta tistaqsi mistoqsijiet miftuħin bla ma tassumi orjentazzjoni jew karatteristiċi sesswali turi lill-klijent li inti komdu bid-diversità.

Pereżempju: "Bonġu lil kulhadd, għidli dwar is-sieheb/il-konjuġi tiegħek"

"Il-persuna f'dik il-kamra"

• Naċċettaw differenza fil-familji

Mhux kull familja hi eterosesswali, li kull membru jidentifika mas-sess tat-twelid tiegħu, jew li l-membri kollha jiġu minn xulxin bioloġikament.

Pereżempju: "X'jagħmel is-sieheb (is-sieħba), membru(i) tal-familja tiegħek jew min jieħu ħsiebek?"

• Irrikonoxxi stati sesswali u/jew ta' relazzjoni u orjentazzjonijiet sesswali diversi

Skumdità fid-diskussjoni ta' relazzjonijiet LGBTQIA+ u intimi jistgħu juru misthija, preġudizzju jew skonfort, li jistgħu joħolqu ostaklu għall-ġħoti tas-servizz. Fejn hu applikabbli inkludi s-sieheb/ba fil-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet.

Pereżempju: "Trid li s-sieheb tiegħek ikun preżenti għal din il-konversazzjoni?" ¹.

RIŻORSI

ABS (l-Uffiċċju Awstraljan tal-Istatistika), (2016). *Ċensiment tal-Popolazzjoni u Djar: Jirrifletti l-Awstralja – Stejjer miċ-Ċensiment*, 2016. Gvern Awstraljan. <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 (Istitut Awstraljan dwar l-Istudji tal-Familja), (2022). *Gwida tas-CFCA ta' Evidenza lejn Prattika: Komunikazzjoni inklussiva ma' klijenti LGBTQIA+*. Tfal Familja Komunità tal-Awstralja. IGvern Awstraljan. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Gwida Alleata ta' Terminoloġija, (2017). *Nitkellmu dwar persuni LGBT u l-Ugwaljanza*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Inti carer LGBTI? Sib support u servizzi li jgħinuk. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Dipartiment tat-Tfal, Ġustizzja taż-Żgħażaġh u Affarijiet Multikulturali, (2021). *Gwida Prattika: Tfal b'diversità ta' ġeneru u orjentazzjoni sesswali*. Gvern Awstraljan. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Dipartiment tas-Saħħa, (2019). *Azzjonijiet biex Jissupportjaw Anzjani Leżbjani, Omosesswali, Bisesswali, Transġeneru, u ta' Ġeneru Divers, u persuni Intersesswali*. *Gwida għall-provedituri tal-kura tal-anzjani. Sottogrupp tad-Diversità tal-Kumitat tal-Qasam tal-Kura tal-Anzjani*. Gvern Awstraljan. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





GHODDA GHALL-INVOLVIMENT INKLUSSIV

Anglicare Southern Queensland tirrikonoxxi lis-Sidien Tradizzjonali tal-artijiet fejn jinstabu s-servizzi taghna issa. Ahna nroddu r-rispett taghna lill-Mexxejja tal-passat, preżent u futur – u nirrikonoxxu r-rwol importanti tal-popli Aborigini u tal-Gzejjer ta' Torres Strait fil-kura tal-komunitajiet taghhom stess.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au