

ZESTAW DO INKLUZYWNEGO ZAANGAŻOWANIA



PRZYGOTOWANE PRZEZ

Anglicare
Southern Queensland



Podziękowanie

Pragniemy podziękować i złożyć wyrazy szacunku dla Tradycyjnych Właścicieli i Opiekunów tej ziemi, Ludowi Jagera/Yugggera, na której powstał ten materiał. Chcielibyśmy podziękować Rdzennym Obywatelom oraz Mieszkańcom Cieśniny Torresa za ich trwałe powiązanie z lądem, morzem oraz społecznością.

Wyrażamy szacunek Starszyźnie zgasłej, obecnej oraz wschodzącej. Rozszerzamy ten szacunek także w stosunku do wszystkich obecnych osób.

Skontaktuj się z nami

Jeśli chciałbyś dowiedzieć się więcej o Zestawie do Inkluzywnego Zaangażowania, przekazać opinię zwrotną lub dowiedzieć się więcej o Programie Wielokulturowym, możesz skontaktować się z nami wysyłając maila do multicultural@anglicaresq.org.au



Zestaw do Inkluzywnego Zaangażowania

Jako wielokulturowy naród, społeczności australijskie odzwierciedlają szeroką gamę religii, orientacji seksualnych, kultur, pochodzenia społeczno-ekonomicznego, duchowości, rozsiewu geograficznego, indywidualnych doświadczeń czy potrzeb medycznych oraz opieki ludności.

Stworzyliśmy ten Zestaw do Inkluzywnego Zaangażowania wspierając zobowiązania rządu australijskiego do zapewnienia wszystkim klientom opieki nad osobami starszymi dostępu do informacji oraz do otrzymania odpowiedniej opieki.

Zestaw ten gromadzi cenne informacje i materiały z wiarygodnych źródeł, zapewniając skuteczne narzędzia usługodawcom opieki nad osobami starszymi. Mamy nadzieję, że Zestaw ten pomoże stworzyć wspólnotę troski i zachęci usługodawców opieki do oferowania bardziej inkluzywnych usług, dostosowanych do indywidualnych potrzeb klientów.

KLUCZOWE PUNKTY DO ROZWAŻENIA

- Nie ma jednego uniwersalnego podejścia do poczucia przynależności i do zaangażowania. Zestaw ten jest materiałem ogólnym i powinien być wykorzystany do promocji podejścia opartego na współpracy w obrębie inkluzji i zaangażowania.
- Organizacje powinny starać się zacząć od podstawy inkluzywności i wprowadzać inkluzywne środki zaangażowania na wszystkich poziomach, zamiast dodawać wyłącznie strategię zaangażowania inkluzyjnego.
- Zachęcamy do dialogu i wspólnej nauki w celu poprawy procesu inkluzywności. Mile widziane są opinie, które pozwolą na dalsze ulepszenie Zestawu do Zaangażowania Inkluzywnego.

PRZEKROJOWOŚĆ

Chcielibyśmy podkreślić, że to podejście do różnorodności i inkluzywnego nastawienia zawarte w tym Zestawie, oparte jest na pojęciu przekrojowości, które kładzie nacisk na przeplatające się grupy oraz doświadczenia.

Przekrojowość polega na tym, że tożsamość każdej osoby składa się z wielu elementów takich jak rasa, płeć i wiek. Są one współzależne, a osoby mogą doświadczać dyskryminacji lub niesprawiedliwości ze względu na ten przekrój.

Mając to na uwadze, Zestaw ten oferuje podstawę do tworzenia bardziej inkluzywnej i zróżnicowanej społeczności poprzez zarys sugestii do zapewnienia wszystkim przyjaznych i sprawiedliwych usług.

POCZUCIE PRZYNALEŻNOŚCI

Zachęcamy do tego, aby nieustannie dążyć do wzmocnienia poczucia przynależności, równości i dostępu do usług dla osób starszych, oraz upewnienia się, że wszyscy członkowie społeczności mają dostęp do jakiegokolwiek wsparcia kiedykolwiek go potrzebują. Bycie inkluzywnym to "znalezienie, oferowanie i zabezpieczenie możliwości osobom w każdym wieku, o różnych umiejętnościach i pochodzeniu, do uczestnictwa, nauki i do wniesienia własnego wkładu oraz do przynależności".



SPIS TREŚCI

Cele Zestawu do Zaangażowania Inkluzywnego

Temat 1: Wstęp do Opieki Inkluzywnej

Temat 2: Komunikacja Inkluzywna

Temat 3: Przywództwo Inkluzywne

Temat 4: Więzy w czasach Dystansu Społecznego

Temat 5: Współpraca z Tłumaczami Ustnymi

Zestaw Porad do Inkluzywnego Zaangażowania

- **Zróżnicowani Seniorzy**
- **Osoby zróżnicowane kulturowo i językowo**
- **Aborygeni oraz Mieszkańcy Cieśniny Torresa**
- **Lesbijki, geje, biseksualiści, transseksualiści, różnopłciowi i interplciowi (LGBTQIA+)**



Cele Zestawu do Inkluzywnego Zaangażowania

CEL

Zapewnienie opiekunom pomocnych źródeł na temat zróżnicowanych seniorów, osób zróżnicowanych kulturowo i językowo, Aborygenów oraz Mieszkańców Cieśniny Torresa, a także osób takich jak lesbijki, geje, biseksualiści, transseksualiści, różnopłciowi i interplciowi oraz wiele innych (LGBTQIA+).

Dla usługodawców, istnieje wiele możliwości i korzyści związanych ze świadczeniem lepszych usług dla zróżnicowanych grup, takich jak¹:

- poprawa samopoczucia oraz zdrowia klienów;
- zaangażowanie i zadowolenie zróżnicowanych grup;
- nawiązanie nowych partnerstw;
- docenianie pracowników o zróżnicowanym pochodzeniu i doświadczeniach życiowych oraz
- wzrost zapłału wśród społeczności usługowej.



1. Centrum Różnorodności Kulturowej Osób w Podeszłym Wieku. (2021).

Wstęp do Opieki Inkluzywnej

Zapewnienie opieki inkluzywnej pozwala obecnym usługodawcom opieki nad osobami starszymi być bardziej zróżnicowanym i przyjaznym dla wszystkich.

Kluczowe zasady inkluzywnego podejścia to:

- zobowiązanie do zrozumienia i odniesienia się do różnorodności;
- wspieranie przekrojowości wszystkich różnorodnych grup;
- edukacja naszych społeczności;
- zaangażowanie w usuwanie barier; oraz
- elastyczne, wrażliwe i dostosowawcze podejścia do wszystkich klientów¹.

Zgodnie z Ramami Różnorodności Opieki nad Osobami Starszymi przy Ministerstwie Zdrowia rządu australijskiego, sędziwi Australijczycy (patrz poniżej) mają otrzymać odpowiednią, dostępną oraz czułą opiekę, która odpowiada ich indywidualnym potrzebom i wyborom².



Temat 1: Wstęp do Opieki Inkluzywnej

Zgromadziliśmy informacje z Ram Różnorodności Opieki nad Osobami Starszymi i stworzyliśmy przykłady najlepszych praktyk i wskazówek, aby pomóc rozpocząć świadczenie opieki inkluzywnej.

REZULTATY DLA KONSUMENTÓW	DZIAŁANIA WYMAGANE OD USŁUGODAWCÓW OPIEKI NAD OSOBAMI STARSZYMİ	PRZYKŁADY NAJLEPSZYCH PRAKTYK ORAZ WSKAZÓWKI
1. PODEJMOWANIE ŚWIADOMYCH DECYZJI Seniorzy mają łatwo dostępne informacje na temat systemu opieki nad osobami starszymi i usługami, które są dla nich zrozumiałe oraz przydatne w podejmowaniu decyzji i w kontroli nad usługami, które otrzymują².	Przedstaw informacje w odpowiednim formacie, w różnych formach (online, druk, ustnie, w dzienniku) oraz w języku, który klient rozumie⁴.	• Personel wie jak uzyskać dostęp do usług tłumacza ustnego. • Telefoniczna Służba Tłumaczy (TIS) National • Skontaktuj się z TIS National pod numerem 1300 575 847, aby dowiedzieć się więcej. • Personel wie jaki uzyskać dostęp do usług rzecznictwa. • Sieć Rzecznictwa dla Osoby Starszej (OPAN) • Skontaktuj się z OPAN pod numerem 1800 700 600.
2. PRZYJĘCIE SYSTEMATYCZNEGO PODEJŚCIA DO PLANOWANIA I REALIZACJI Seniorzy są czynnymi uczestnikami w planowaniu i realizacji systemu opieki nad osobami starszymi².	Zaangażuj klientów w środowisko otwarte kulturowo i solidarne, które umożliwia im bycie czynnymi uczestnikami, ale również pozwoli wyrazić ich indywidualne potrzeby².	• Poproś o informacje na temat tradycji kulturowych klientów lub ich wyznania oraz ich rodzin/opiekunów, którzy mają dla nich specjalne znaczenie¹.
3. PRZYSTĘPNA OPIEKA ORAZ WSPARCIE Osoby starsze mieszkające na odludziu, na wsi, na obszarach pozamiejskich i miejskich w Australii mają dostęp do usług opieki nad osobami starszymi oraz do wsparcia odpowiadającego ich różnorodnym cechom oraz doświadczeniom życiowym².	Współpracuj z zainteresowanymi stronami, aby znaleźć bariery w dostępie do systemu opieki nad osobami starszymi².	Zorientuj się w źródłach, które oferują wgląd w różne języki, tradycje etniczne lub religijne oraz w doświadczenia emigracji/uchodźstwa starszych emigrantów w Australii¹. • Zaczynj od skorzystania z Atlasu Kulturowego, aby dowiedzieć się o zróżnicowanym środowisku kulturowym australijskiej populacji emigrantów (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. WSPIERANIE PROAKTYWNEGO I ELASTYCZNEGO SYSTEMU System opieki nad osobami starszymi, który jest proaktywny i elastyczny reaguje na potrzeby istniejących oraz powstających zróżnicowanych grup, łącznie z coraz bardziej zróżnicowaną siłą roboczą².	Zaangażuj się w miejscową społeczność i zainteresuj udziałowców, by odkryć kształtujące się potrzeby i tym jak model dostarczania usług może zostać zmieniony tak, by objął te potrzeby, łącznie z tym jak pracownicy organizacji okazują inkluzywne podejście do opieki².	Zatrudnij i promuj dostęp do dwujęzycznego personelu (fachowców, personelu opieki pokrewnej, opieki socjalnej i opiekunów), którzy mówią językami, które odpowiadają językom preferowanym przez klienta.

1. Centum Różnorodności Kulturowej Osób w Starszym Wieku, (2022)

2. Ministerstwo Zdrowia, (2019)

REZULTATY DLA KONSUMENTÓW	DZIAŁANIA WYMAGANE OD USŁUGODAWCÓW OPIEKI NAD OSOBAMI STARSZYMI	PRZYKŁADY NAJLEPSZYCH PRAKTYK ORAZ WSKAZÓWKI
5. USŁUGI PEŁNE SZACUNKU I INKLUZYWNE System opieki nad osobami starszymi, który jest proaktywny i elastyczny reaguje na potrzeby istniejących i powstających zróżnicowanych grup, łącznie z coraz bardziej zróżnicowaną siłą roboczą¹.	Wyszukaj, rozwijaj i korzystaj z narzędzi, szkoleń oraz informacji, które wspierają świadczenie opieki obejmującej różne cechy i doświadczenia życiowe¹.	Centrum Różnorodności Kulturowej Osób w Starszym Wieku stworzyło wielojęzyczne źródła by wesprzeć świadczenie opieki inkluzywnej. Dostęp do bezpłatnych źródeł znajduje się tu: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. SPEŁNIANIE POTRZEB NAJSŁABSZYCH Osoby starsze mają dostęp do wysokiej jakości i bezpiecznych kulturowo usług opieki nad osobami starszymi oraz wsparcia, które odpowiada ich potrzebom bez względu na ich osobiste, społeczne czy finansowe słabości¹.	Zapewnij modele inkluzywnej opieki, aby zaspokoić potrzeby najbardziej potrzebujących oraz współpracuj z innymi zainteresowanymi stronami, by upewnić się, że zaspokojony jest pełen wachlarz ich potrzeb¹.	Zacznij od zaznajomienia się z krajowymi przepisami i inicjatywami, które pomagają sprostać określonym potrzebom zróżnicowanych starszych osób. • Ustawa o Opiece nad Osobami Starszymi z 1997 r. (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Standardy Opieki nad Osobami Starszymi (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Ramy Zróżnicowanej Opieki nad Osobami Starszymi (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

ŹRÓDŁA

Centum Różnorodności Kulturowej Osób w Starszym Wieku. (2021). *Standardy Usług Inkluzywnych (Drugie Wydanie)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centrum Różnorodności Kulturowej Osób w Starszym Wieku. (2022). Przewodniki ćwiczebne - Informacje specyficzne dla danej kultury. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Ministerstwo Zdrowia. (2017). *Ramy Zróżnicowanej Opieki nad Osobami Starszymi*. Rząd Australii. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Wielokulturowa Opieka nad Osobami Starszymi. (2019). *Przewodnik najlepszych praktyk w opiece: Wspieranie różnorodności w środowisku opieki nad osobami starszymi*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Sieć Rzecznictwa Osób Starszych. <https://opan.org.au/>



Komunikacja Inkluzywna

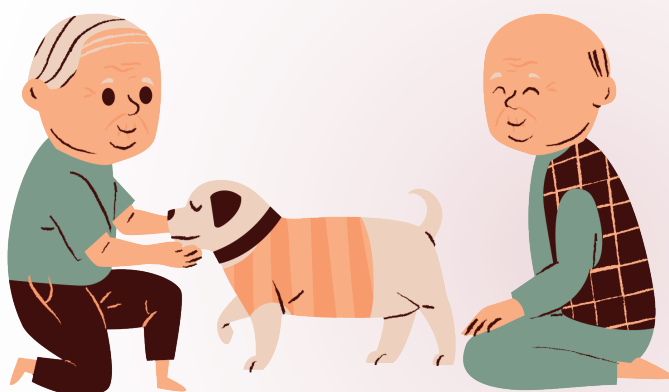
STYLE KOMUNIKACJI I SŁUCHANIA

Świadczenie usług opieki dla zróżnicowanych grup wymaga umiejętności słuchania i stylów komunikacji. Komunikując się ze zróżnicowanymi starszymi osobami, powinno się brać pod uwagę ich kontekst kulturowy.

Ważne jest, aby pamiętać, że nie ma **grupy kulturowej, która jest homogeniczna**. Osoby w grupie kulturowej też będą się od siebie różnić. Wiedza o tym jak różnić się mogą osoby z tej samej grupy, pozwala porozumiewać się wśród różnorodnych kultur¹.

Kontekst kulturowy określa kulturę w jakiej dana osoba dorastała, oraz jaki ma to wpływ na sposób komunikacji.

WYSOKO-KONTEKSTOWA: Kultury posługujące się pośrednimi i szczegółowymi formami komunikacji.	NISKO-KONTEKSTOWA: Kultury posługujące się szybką i bezpośrednią formą komunikacji.
• Preferują zbudowanie dobrej relacji zanim podzielą się informacjami. • Kultura wysoko-kontekstowa bierze pod uwagę: – status społeczny – środowisko – historię • Koncentruje się na otoczeniu zewnętrznym podczas komunikacji. Narodowości: japońska, filipińska, chińska francuska, hiszpańska, brazylijska, itp.	• Wolą koncentrować się na wiadomości • Nie są zainteresowane kontekstem • Używają słów, gestów oraz tonu głosu do komunikacji. • Przechodzą od razu do rzeczy Narodowości: angielska, amerykańska i australijska.



Temat 2: Komunikacja Inklusywna

Style komunikacji odnoszą się do tego, jak osoby preferują się komunikować i wymieniać informacje podczas rozmowy. Ma to wpływ na to, jak wiadomości są odbierane i interpretowane.

Analityczne: logiczne i oparte na faktach • Słuchający potrzebują wszystkich informacji • Preferują szybką komunikację, która jest bezpośrednia i logiczna	Praktyczne: zorganizowane, gdzie słuchający preferują dokładne plany i procedury • Rozmówca jest zorganizowany podczas komunikacji. • Udziela informacji przed spotkaniem i podaje informacje krok po kroku.
Próbne: słuchający poznają informacje i mogą tolerować niepewność • Wolą ogólne plany i nudzą się szczegółami planów • Lubią kreatywność	Relacyjne: to emocjonalny rozmówca potrafiący wychwycić sygnały niewerbalne • Podejmowanie decyzji opiera się na ich emocjach • Słuchający preferuje rozmowę poprzez osobiste historie.

WSKAZÓWKI DO LEPSZEGO SŁUCHANIA

Słuchaj: Słuchaj by zrozumieć.

- Okaż: osobie swoją niepodzielną uwagę
- Pokaż osobie przez sygnały niewerbalne, że ją słuchasz.
- **na przykład:** poprzez przytakiwanie, kontakt wzrokowy oraz ton głosu

Potwierdź: daj innej osobie do zrozumienia, co myślisz, że powiedziała (zarówno werbalnie jak i niewerbalnie).

- upewnij się, że wie ona, że to jest tylko twoja interpretacja.
- sparafrazuj jej kluczowy przekaz.
- **na przykład:** "Chciałbym się upewnić tylko, czy czujesz się tak bo..."

Sprawdź: Upewnij się, że zrozumiałaś tę osobę.

- po sparafrazowaniu, zapytaj czy dobrze ją zrozumiałaś
- ułatwia to osobie potwierdzić lub dodać coś do twojego zrozumienia
- **Na przykład:** "Czy to się zgadza?" "Czy tak?" "Czy moja interpretacja jest poprawna?"

Dopytuj się: Zadaj otwarte pytania, które pomogą osobie podać ci konkretne informacje o zdarzeniach lub działaniach.

- pytaj tylko o te informacje, których nie rozumiesz.
- **Na przykład:** "Wspomniałeś wcześniej... Co miałeś na myśli?"



ŹRÓDŁA

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Dziewięć różnic kulturowych o których powinieneś wiedzieć*.
<https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Książeczka ze Wskazówkami Kulturowymi, str 10-15

http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

Techniki efektywnej komunikacji: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Przywództwo Inkluzywne

Inkluzywni liderzy są pełni szacunku i traktują ludzi sprawiedliwie, cenią wyjątkowość osób i korzystają ze sposobów myślenia różnorodnych grup¹.

SPRAWIEDLIWOŚĆ I RESPEKT	WARTOŚCI I POCZUCIE PRZYNALEŻNOŚCI	PEWNOŚĆ SIEBIE I INSPIRACJA
Równość w traktowaniu i możliwościach	Każdy odczuwa, że ich wyjątkowość jest rozpoznawana oraz, że są towarzysko powiązani.	Stwarzają bezpieczne środowisko dla osób ze wszystkich grup, w którym będą one mogły się wypowiedzieć i dać z siebie wszystko w pracy.

Środowisko pracy stało się dużo mniej homogeniczne i dużo bardziej zróżnicowane niż wcześniej, co docelowo wpływa na priorytety firm i kształtuje nowe wymagania dotyczące możliwości kierownictwa¹. Jest sześć cech inkluzywnego przywództwa, które podpowiadają strategię pomocne organizacjom w kultywacji zdolności inkluzywności dla ich kierownictwa¹.

SZEŚĆ CECH INKLUZYWNEGO PRZYWÓDZTWA	ZACHOWANIA, KTÓRE MOŻNA PRZYJĄĆ
Poświęcenie: Inkluzywni liderzy oddani są inkluzywności i różnorodności wszystkich osób.	Samoświadomość: obejmuje to poświęcenie czasu na zrozumienie własnych uprzedzeń, swoich mocnych stron i słabości.
Odwaga: upomnij się i rzuć sobie i innym wyzwanie, aby spojrzeć na rzeczy z różnorodnej kulturowo i inkluzywnej perspektywy (np. jeśli widzisz zachowanie rasistowskie, powiedz o tym głośno i zgłoś je).	Przewodź z Odważną Wrażliwością: rozumiesz swoje słabości i dzielisz się nimi. Popierasz ludzi, którzy są niedostrzegani lub są częścią grup mniejszości.
Poznawczość: zdawaj sobie sprawę z uprzedzeń, które ty lub twoja organizacja może mieć.	Rozpoznaj luki: znajdź swoje słabości i przyznaj się do braków.
Ciekawość: miej nastawienie otwarte na zrozumienie, jak inne osoby widzą i doświadczają świat (np. możesz poszukać informacji, aby zrozumieć lub z szacunkiem porozmawiać z innymi o ich punktach widzenia).	Słuchaj, aby zrozumieć: słuchaj i pomóż innym budować mosty ponad podziałami i przekazuj wiedzę.

Temat 3: Przywództwo Inkluzywne

SZEŚĆ CECH INKLUZYWNEGO PRZYWÓDZTWA	ZACHOWANIA, KTÓRE MOŻNA PRZYJĄĆ
Inteligencja Kulturowa: miej chęć, wiedzę oraz elastyczność, aby być świadomym kulturowo.	Świadomość Społeczna: znaj swoje otoczenie społeczne i wykorzystaj te informacje do zbudowania inkluzywnej kultury.
Współpraca: wzmocnij pozycję osób by zaangażowały się w inkluzywność i różnorodność.	Twórz Koneksje: przyłącz się do innych, aby zrozumieć bariery i działania w celu zwiększenia inkluzywności i różnorodności.

ŹRÓDŁA

Portal Opiekuna. *Wypowiadanie się w czyimś imieniu*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centrum Kreatywnego Przywództwa. (2022). *Przywództwo Inkluzywne: Kroki, jakie twoja organizacja powinna podjąć, aby zrobić to dobrze*. <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>.

Centrum Kreatywnego Przywództwa. (2022). *Co to jest aktywne słuchanie? Czy mogę zrobić to lepiej?* <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *Sześć popisowych cech inkluzywnego przywództwa: jak kwitnąć w zróżnicowanym świecie*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Więzi w czasie dystansu społecznego

Wpływ COVID-19 oraz izolacja społeczna wśród starszych osób ma szkodliwy wpływ na jakość życia i przedwczesną śmiertelność. Życie towarzyskie ma wpływ na nasze ryzyko chorobowe, a także na nasze ogólne zdrowie i samopoczucie¹.

Dystans społeczny nie oznacza i nie powinien skutkować izolacją lub samotnością. W czasie, gdy COVID staje się nową normą, wprowadzone zostały strategie i przepisy, aby chronić naszych seniorów. Jako usługodawcy mamy obowiązek przestrzegać rozporządzeń rządowych, aby zapewnić każdemu bezpieczeństwo.

Celem jest to, aby wszyscy mieli dostęp do łatwych do zrozumienia informacji, aby czuć się kulturowo bezpiecznie. Oto kilka przykładów barier jakich Różnicowane Starsze Osoby mogą doświadczać.

BARIERY

O ŹRÓDLE OSOBISTYM	MOTYWACJA I NASTAWIENIE	CZYNNIKI KULTUROWE
• Ograniczona odporność własna • Ograniczony dostęp do internetu • Ograniczona edukacja i umiejętności • Ograniczone środki pieniężne • Izolacja geograficzna • Niepełnosprawność i zaburzenia sensoryczne • Ograniczona pewność siebie • Ograniczone kontakty towarzyskie	• Ograniczona wiedza na temat korzyści z zaangażowania • Ograniczona wiedza o zajęciach angażujących • Ograniczone zainteresowanie tym tematem • Ograniczone zaufanie do decydentów • Niespełnione oczekiwania • "Zmęczenie" konsultacjami	• Grupy mniejszościowe • Język i umiejętność czytania i pisania • Wartości i przekonania • Podział społeczności



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Temat 4: Więzi w czasach Dystansu Społecznego

DZIAŁANIA PODCZAS COVID-19 I PÓŹNIEJ:

1

KOMUNIKACJA PRZEZ TELEFON

Wykorzystaj metody takie jak Telehealth, aby wesprzeć komunikację z klientami. Poproś, aby pracownicy opieki zdrowotnej w społeczności, pracownicy socjalni, lekarze oraz inny personel skontaktowali się przez telefon z klientami, aby sprawdzić ich samopoczucie oraz dowiedzieć się o ich potrzebach w tym trudnym okresie.

2

KOMUNIKACJA WIRTUALNA

- Rozmowy wideo powinny być częścią ich codziennych zajęć.
- Przyłącz seniorów do programów/usług alfabetyzacji cyfrowej¹.
- Załóż konta do komunikacji online takie jak Skype, Face time, MS Teams, Zoom, itp.

3

ŚWIADCZENIE USŁUG

- Po założeniu połączenia za pomocą technologii, weź pod uwagę wspólne zajęcia online takie jak czytanie, ćwiczenia fizyczne czy wspólne gry online.
- Wróć do podstaw i napisz listy odręcznie, aby pozostawać w kontakcie.
- Zanim wybierzesz się na wizytę domową, sprawdź krajowe rozporządzenia dotyczące zdrowia publicznego i przestrzegaj planów COVID Safe².
- Jeśli mieszkasz niedaleko bliskiej osoby starszej lub sąsiada, zostaw pod drzwiami pakiet opieki lub zaoferuj im odbiór dostarczonych rzeczy takich jak zakupy¹.

ŹRÓDŁA

Australijski Instytut Badań nad Rodziną (2020). *Ankieta Życia Rodzinnego w Australii podczas COVID-19: Raport 2, Pozostawanie w kontakcie kiedy jesteśmy osobno*. Rząd Australii. 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). *Wskazówki do Zaangażowania społeczności podczas COVID-19* <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Inkluzywne zaangażowanie społeczności w czasie dystansu fizycznego*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Ministerstwo Zdrowia. (2022). *Fale COVID-19 w australijskich domach opieki*. Rząd Australii.

<https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Ministerstwo Zdrowia. (2022). *Zarządzanie opieką podczas 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). *Walka z izolacją towarzyską wśród starszych osób w czasie fizycznego dystansu: Paradoks społecznych więzi podczas COVID-19* <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australijski Instytut Badań nad Rodziną, (2020)

2. Ministerstwo Zdrowia, (2022)

Współpraca z tłumaczami ustnymi

ROLA TŁUMACZY USTNYCH

Zawodowi tłumacze ustni są zobowiązani standardami etycznymi i zawodowymi Australijskiego Instytutu Tłumaczy Ustnych i Pisemnych (Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) oraz Kodeksu Etycznego i Kodeksu Postępowania.

DLACZEGO POTRZEBNA JEST WSPÓŁPRACA Z TŁUMACZAMI USTNYMI	KIEDY POTRZEBNA JEST WSPÓŁPRACA Z TŁUMACZAMI USTNYMI
• Jest to nasz obowiązek prawny. • Zmniejszenie ryzyka błędów w komunikacji jest naszym obowiązkiem opieki. • Zapewnia to, że nasi klienci otrzymują wszystkie potrzebne im informacje do podjęcia świadomej decyzji.	• Klient, który zwykle biegle mówi po angielsku, przestaje się płynnie komunikować ze względu na stan zdrowia lub zaniepokojenie daną sytuacją. • Klient nie potrafi się porozumieć z kimś z obsługi. • Klient nie mówi biegle po angielsku. • Klient z jakiegoś powodu odczuwa potrzebę skorzystania z usług tłumacza ustnego. • W miarę możliwości, zapewnij klientowi tłumacza tej samej płci. • Udzielanie edukacji zdrowotnej.

Usługodawcy opieki nad osobami starszymi, którzy są finansowani przez rząd mogą korzystać z usług tłumaczy ustnych i pisemnych (TIS) BEZPŁATNIE, aby spełnić wymagania atestowanego usługodawcy. Zadzwoń do TIS National pod numer 131 450, aby dowiedzieć się więcej.

Inne usługi tłumaczy pisemnych i ustnych:

- Dla osób poniżej 65 roku życia, Pomoc z Tłumaczeniem Ustnym i Pisemnym i Komunikacją (SWITC)
- Krajowa Służba Przekaznikowa

CZY RODZINA LUB PRZYJACIELE MOGĄ BYĆ TŁUMACZAMI USTNYMI?

Rodzina, przyjaciele lub członkowie bliskiej społeczności NIE powinni być używani jako tłumacze ustni, nawet jeśli klient poprosi ich o to:

1. Możesz nie wiedzieć jak płynnie ten przyjaciel lub ten krewny mówi po angielsku lub w języku klienta.
2. Nieakredytowani mówcy dwujęzyczni mogą być wykorzystywani do komunikacji w sytuacjach awaryjnych, nagłych przypadkach lub kiedy akredytowany tłumacz ustny jest niedostępny. W żadnych okolicznościach nie mogą być wykorzystywane dzieci lub osoby niepełnoletnie.
3. Korzystanie z tłumaczy ustnych, którzy nie mają kwalifikacji lub są niewłaściwi może mieć poważne konsekwencje dla wszystkich stron, szczególnie w przypadku zamieszania lub gdy w grę wchodzi kwestie prawne lub zdrowotne.
4. Korzystanie z akredytowanego tłumacza ustnego pozwoli zapewnić godność i poufność klienta, szczególnie, gdy dyskutowane są delikatne sprawy lub podejmowane są decyzje.

Temat 5: Współpraca z Tłumaczami Ustnymi

WSPARCIE KULTUROWE

Zachęć do skorzystania z pomocy osoby lub rzecznika kulturowego kiedy poprosi cię o to klient. Nie powinni oni być użyci zamiast akredytowanego tłumacza ustnego. Skontaktuj się miejscowymi usługami rządowymi, aby znaleźć odpowiednie usługi tłumaczenia ustnego.

KLIENT ODMAWIA USŁUG TŁUMACZA USTNEGO

Jeśli klient odmawia skorzystania z usług tłumacza ustnego, do czego ma prawo, dopilnuj, by zostało to udokumentowane. Konieczne jest także poinformowanie o tym kierownika zespołu ponieważ kwalifikuje się to pod incydent w miejscu pracy.

ROZPOCZĘCIE	ZAJĘCIE MIEJSC	MÓWIENIE
• Powiedz tłumaczowi o celu spotkania. Można to zrobić w części uwag na zleceniu lub podczas spotkania wstępnego na 10 minut przed rozpoczęciem wizyty. Pomoże to tłumaczowi przygotować się na spotkanie i wszystkie strony będą lepiej zrozumiane. • Tłumacz ustny może być doradcą kulturowym, który może udzielić opinii, które pomogą ci lepiej zrozumieć reakcje i odpowiedzi.	• Idealnie zajmij miejsce tak, by klient nie mówiący po angielsku siedział dokładnie na przeciwko ciebie a tłumacz siedział z boku. • Pozwól tłumaczowi przedstawić się klientowi. Utrzymuj kontakt wzrokowy z klientem nie mówiącym po angielsku, aby pokazać, że jest w centrum uwagi, chyba że jest to niepoprawne kulturowo.	• Zawsze mów w pierwszej osobie, aby uniknąć nieporozumień. To zapewni, że przesłanie zostanie zrozumiane przez wszystkie strony. • Używaj prostego języka i krótkich zdań. • Rób częste przerwy, aby pozwolić klientom lub tłumaczom zebrać informacje i rozważyć pytania. • Zachęcaj tłumacza, aby prosił o wyjaśnienia lub powtórzenie, kiedy jest to potrzebne. • Unikaj używania żargonu, slangu, idiomów lub powiedzeń.

ŹRÓDŁA

Queensland Health. (2007). *Wytyczne dotyczące pracy z tłumaczami ustnymi*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Usługi Tłumaczy Ustnych w Queensland Health - informacje dla pracowników*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Translating and Interpreting Services (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



ZESTAWIENIE WSKAZÓWEK O INKLUZYWNYM ZAANGAŻOWANIU

To zestawienie wskazuje kilka kluczowych zagadnień w kontekście pracy ze zróżnicowanymi grupami w społeczności.

1. Zróżnicowane osoby starsze
2. Osoby zróżnicowane kulturowo i językowo
3. Rdzenni Obywatele oraz Mieszkańcy Cieśniny Torresa
4. Lesbijki, geje, biseksualiści, transseksualiści, różnopłciowi, interplciowi (LGBTQIA+)

Pamiętaj, że ten zestaw wskazuje może, w razie potrzeby, być wykorzystany jako poradnik przez usługodawców opieki nad osobami starszymi. Podajemy wiele pomocnych linków dla uzyskania dodatkowych informacji, jeśli usługodawcy chcieliby się więcej dowiedzieć na temat tych zróżnicowanych grup.



ZRÓŻNICOWANI SENIORZY

Ministerstwo Zdrowia zwraca uwagę na to, że starsze osoby mają różnorodne potrzeby, cechy oraz doświadczenia życiowe, co czyni ich częścią grupy lub wielu grup i w okresie życia mogą borykać się z wykluczeniem, piętnowaniem i dyskryminacją¹.

Australijscy Seniorzy mogą należeć do jednej lub wielu niżej wymienionych grup:



ZRÓŻNICOWANI SENIORZY

BARIERY	WSKAZÓWKI
Informacje: starsi zróżnicowani ludzie mogą nie wiedzieć jak zdobyć informacje lub mieć różny poziom umiejętności czytania i pisania. (np. starsza Azjatka potrzebuje usługi pomocy domowej oraz dostępu do informacji o opiece nad osobami starszymi).	• Podaj informacje, które są proste i łatwe do przeczytania. • Podaj informacje w innych językach jeśli są oni z Grupy Zróżnicowanej Kulturowo i Językowo (CALD). • Upewnij się, że klient wie jak uzyskać dostęp do informacji. (np. skontaktuj się z serwisem tłumacza ustnego, aby przetłumaczyć potrzeby klienta oraz informacje o opiece jaka może być zaoferowana).
Wsparcie i dostęp: na obszarach wiejskich brakuje usługodawców opieki nad osobami starszymi, którzy wspieraliby naszych klientów i umożliwiali dostęp do informacji i usług. (np. niektórzy Aborygeni i Mieszkańcy Cieśniny Torresa mieszkają na odludziu. Oni też potrzebują dostępu do naszych usług).	• Klienci różnorodnego pochodzenia i miejsca zamieszkania powinni mieć dostęp do właściwej opieki. • Znajdź usługi dla osób w odległych miejscach. (np. włącz się w lokalną społeczność i rozpocznij rozmowę z miejscowymi, aby znaleźć braki i dowiedzieć się, które obszary potrzebują szerszego dostępu do usług).

USŁUGI INKLUZYWNE

- Zbuduj związki oparte na wzajemnym szacunku.
- Zadawaj pytania na temat stylu życia klienta, potrzeb zdrowotnych, tożsamości kulturowej itp.
- Zaplanuj zajęcia, aby spełniały ich potrzeby (np. odwiedziny w lokalnej społeczności lub zgromadzenia religijne)
- Uznawaj i wspieraj ich różnorodność poprzez zapewnienie elastycznego świadczenia usług, by spełniać ich potrzeby.
- Uświadam innych o inkluzywności.

ŹRÓDŁA

Ministerstwo Zdrowia, (2019). *Wspólna akcja wsparcia wszystkich zróżnicowanych starszych osób: Poradnik dla usługodawców opieki nad osobami starszymi*. Rząd Australii. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Portal Opiekuna. Opiekujesz się kimś z chorobą psychiczną? Znajdź wsparcie i pomocne usługi. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

Portal Opiekuna. Opiekujesz się weteranem? Znajdź wsparcie i pomocne usługi. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

Portal Opiekuna. Opiekujesz się osobą niepełnosprawną? 10 sposobów ułatwienia sobie życia. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>

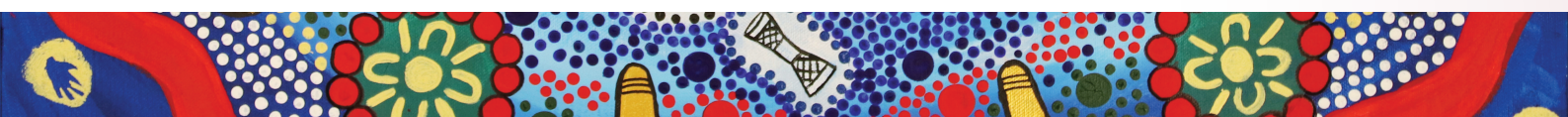


RDZENNI AUSTRALIJCZYCY ORAZ MIESZKAŃCY WYSP CIEŚNINY TORRESA



Spółeczność Aborygenów oraz Mieszkańców Cieśniny Torresa stanowi 798,400 wśród populacji Australii. Oto wskazówki jak pomóc przełamać niektóre najczęstsze bariery doświadczane przez społeczność Aborygenów oraz Mieszkańców Wysp Cieśniny Torresa.

BARIERY	WSKAZÓWKI
Postawy, wartości i przekonania różnią się między kulturami, łącznie z tym jak ludzie postrzegają opiekę. (np. społeczności rdzennych obywateli zwykle wolą, aby ich krewni zapewnili opiekę ich starszyźnie).	Pozwól Aborygenom oraz Mieszkańcom Wysp Cieśniny Torresa wnieść swój wkład w to jak chcieliby otrzymać opiekę. (np. czy wiesz, że Anglicare ma pracowników pomocniczych rdzennego pochodzenia? Czy chciałabyś się z nimi skontaktować?).
Komunikacja (np. Rdzenni mieszkańcy należą do kultury wysoko-kontekstowej komunikacji, czyli wolą mieć dobre stosunki i porozumiewać się poprzez opowiadania odpowiadając na pytania).	- Rdzenni Mieszkańcy należą do kultury wysoko-kontekstowej komunikacji, co oznacza, że wolą oni stworzyć najpierw dobre stosunki przed dogłębnymi rozmowami. - Pozwól, aby ta grupa była usłyszana. - Pozwól im opowiadać historie. (np. bądź cierpliwy i wysłuchaj ich opowieści, aby połączyć w całość co chcą przekazać).
Zaufanie (np. Australijska historia Rdzennych Mieszkańców pozostawiła brak zaufania ze względu na udokumentowane rzezie, zgony w niewoli oraz politykę Białej Australii, która wykluczyła rdzennych mieszkańców z niektórych miejsc publicznych, łącznie z osobami Skradzionego Pokolenia, które pozostały przy życiu).	- Stwórz przyjazne kulturowo otoczenie wieszając flagę Aborygenów oraz Mieszkańców Wysp Cieśniny Torresa oraz Podziękowanie dla Kraju w recepcjach WSZYSTKICH domów opieki nad osobami starszymi, łącznie ze WSZYSTKIMI recepcjami we biurach organizacji. - Bierz udział w integracyjnych kulturowo imprezach (np. zdobyj zaufanie zatrudniając rdzenny personel do pracy w placówkach domu opieki oraz zespołami opieki klienta). Zapewnij informacje oraz materiały pomocnicze takie jak Podziękowanie dla Kraju podczas prowadzenia spotkań lub prezentacji dla odbiorców z zewnątrz i wewnątrz).
Rasizm (np. Australijska historia Rdzennych Mieszkańców jest pełna segregacji i dyskryminacji. Zachowania rasistowskie nie mogą być tolerowane).	Niektórzy ludzie zachowują się rasistowsko nie ponosząc za to żadnych konsekwencji¹. Musimy zagwarantować, że takie zachowanie nie jest dozwolone. Szanuj ludzi i ich różnorodność. (np. zanim nawiążesz kontakt, dowiedz się o ich kulturze/ podkulturach ponieważ różne plemiona mogą mieć różne od siebie tradycje kulturowe, przekonania i normy. Nie używaj wyzwisk rasistowskich, nie dyskryminuj oraz nie zachowuj się obraźliwie).
Zróznicowane Usługi (np. nie ma jednakowego podejścia do wszystkich. Rdzenni Australijczycy mają różnorodne potrzeby i wymagania, specjalistyczne, bezpieczne kulturowo i odpowiednie usługi).	- Zrozum pojęcie starszyzny. - Poproś Rdzennych Mieszkańców o poradę. - W imieniu Rdzennej Ludności, nawiąż kontakt pomiędzy placówką domu opieki i placówką Dzieci i Rodzin i organizacji oraz ośrodków Rdzennej Ludności. (np. skontaktuj się z miejscowymi usługami opieki zdrowotnej i poproś ich o poradę o tym jak najlepiej zapewnić usługi Rdzennej Starszyźnie lub w domu opieki).



RDZENNI AUSTRALIJCZYCY ORAZ MIESZKAŃCY WYSP CIEŚNINY TORRESA



ŹRÓDŁA

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2021). *Profil Rdzennych Australijczyków*. Rząd Australijski.
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Przywództwo od wewnątrz: Uczestnictwo Rdzennych obywateli w kierownictwie w sektorze publicznym*. Bariery Rdzennych obywateli w uczestnictwie w praktycznym przywództwie. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Portal Opiekuna. *3 kluczowe linki dla opiekunów Rdzennych Obywateli oraz Mieszkańców Cieśniny Torresa*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Portal Opiekuna. *Wsparcie dla opiekunów na odludziu i obszarach wiejskich*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

OSOBY ZRÓŻNICOWANE KULTUROWO I JĘZYKOWO

Termin CALD (Osoby Zróżnicowane Kulturowo i Językowo) odnosi się do osób z pochodzeniem lub/i kulturą nie angielskojęzyczną. Grupy CALD borykają się z barierami, szczególnie w domach opieki. Oto kilka wskazówek, jak przełamać najczęstsze bariery¹.



BARIERY	WSKAZÓWKI
Postawy, wartości oraz przekonania różnią się pomiędzy kulturami, łącznie z tym jak ludzie postrzegają opiekę (np. większość filipińczyków z reguły woli, aby ich dzieci zajmowały się rodzicami zamiast korzystać z usług opieki).	• Zapytaj klienta o ich kulturę i o to jak działa opieka nad osobami starszymi w ich kulturach. • Bierz udział w tradycyjnych uroczystościach klientów. (np. "Witaj Jocelyn, ciekawi mnie jak działa opieka nad osobami starszymi w twoim kraju?").
Komunikacja (np. klienci mogą mówić w innym języku co spowoduje, że będzie trudno zrozumieć, jakiej opieki potrzebują).	• Aby się porozumieć, skorzystaj z karteczek z podpowiedziami, tłumaczy, członków rodziny i tłumaczy ustnych. (np. "Dzień dobry Pani Kim, chciałabym Panią poinformować, że mamy finansowane przez rząd usługi tłumacza ustnego z którego może Pani oraz Pani matka skorzystać. Nic to nie kosztuje i pomoże w podjęciu świadomej decyzji. Proszę mi powiedzieć czy zechciałyby Pani skorzystać z tej usług lub czy potrzebuje pani więcej informacji o tym ").
Przyzwyczajanie się do otoczenia (np. szok kulturowy może nastąpić z powodu przeniesienia się do nowego miejsca).	• Współpracuj ze społecznością i organizacjami CALD². (np. przedstaw klienta nowej społeczności) (np. przedstaw klienta członkom społeczności, którzy mają takie samo pochodzenie kulturowe. Może to pomóc im przyzwyczać się do nowego otoczenia).
Poruszając się po systemie opieki nad osobami starszymi (np. dla niektórych osób system opieki nad osobami starszymi jest nowy i może to utrudnić im poruszanie się po My Aged Care).	• Podaj informacje oraz szkolenia o dostępie do My Aged Care oraz usługodawcach CHSP. • Pomóż klientowi poruszać się po systemie opieki nad osobami starszymi. (np. "Czy mogę pomóc ci zrozumieć My Aged Care?" "Znalazłem sesję informacyjną w której możemy uczestniczyć, abyśmy oboje dowiedzieli się więcej o opiece nad osobami starszymi").

1. AIHW, (2020)
2. Ministerstwo Zdrowia, (2019)

OSOBY ZRÓŻNICOWANE KULTUROWO I JĘZYKOWO



BARIERY	WSKAZÓWKI
Wsparcie zróżnicowane kulturowo i językowo (CALD) (np. nie każdy opiekun zna inny język, a dowiedzenie się jak uzyskać dostęp i uczestniczyć w zajęciach wielokulturowych może pomóc klientowi).	• Dowiedz się jak uzyskać dostęp do tłumacza ustnego i informacji wielokulturowej. • Poszukaj/weź udział w możliwościach szkolenia dla pracowników/wolontariuszy CALD. • Zaplanuj zajęcia, aby świętować różnorodność. (np., "Witaj Lee, Chiński Festiwal jest w ten weekend! Chcesz, żebym z tobą poszedł na ten festiwal?")
Tworzenie stereotypów (np. Jose mówi po angielsku, ale nie oznacza to, że umie czytać po angielsku. Czasem przyjmuje się założenia, ale zawsze jest dobrze zapytać i sprawdzić).	• Planuj zajęcia, aby promować różnorodność i aby przedstawić wiele kultur. • Bądź otwarty na naukę o innych kulturach. • Nie zakładaj, że każdy umie mówić i czytać po angielsku¹. (np. przedstaw klienta członkom społeczności, którzy mają takie samo pochodzenie kulturowe. Może to pomóc im przyzwyczaić się do nowego otoczenia).

ŹRÓDŁA

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2020). *Wycinek z danych dotyczących opieki nad osobami starszymi GEN - trzecie wydanie 2020.*, Canberra: GEN.

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

Ministerstwo Zdrowia, (2019). *Działania do Wsparcia Zróżnicowanych Kulturowo i Językowo Starszych Osób: Przewodnik dla usługodawców opieki nad osobami starszymi*. Podgrupa Komitetu Sektora Opieki nad Osobami Starszymi ds. Różnorodności.

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

Lilly Xiao: *Międzykulturowy program opieki dla personelu opieki nad osobami starszymi*

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

LESBIJKI, GEJE, BISEKSUALIŚCI, TRANS I ZRÓŻNICOWANI PŁCIOWO, OSOBY INTERPŁCIOWE (LGBTQIA+)

DEFINICJE

1

ORIENTACJA SEKSUALNA

Odnosi się do kogo dana osoba odczuwa pociąg emocjonalnie, fizyczne lub/i romantycznie. Mogą one obejmować, ale nie ograniczają się do: gejów, lesbijek, biseksualistów, aseksualistów, heteroseksualistów, demiseksualistów, panaseksualistów oraz wielu innych. Określenie 'orientacja seksualna' nie powinno być używane w mowie lub dokumentach ponieważ sugeruje to, że czyjaś seksualność jest wyborem¹.

2

TOŻSAMOŚĆ PŁCIOWA

Odnosi się do tego, jak dana osoba się czuje bez względu na to jaką miała przypisaną płęć przy urodzeniu. Określa, jak dana osoba postrzega siebie samą. Od męskiej i żeńskiej do "niebinarnej" lub "neutralnej płciowo"¹.

3

MANIFESTACJA (PŁCI)

Odnosi się do tego jak dana osoba wyraża swoją identyfikację seksualną. Może to być przez ubiór, sposób mówienia, zachowanie, swoją prezencję np. fryzurę i makijaż. Może to wahać się od męskiego do żeńskiego lub żadnego w różnych momentach. Nie można wnioskować o tożsamości płciowej oraz orientacji seksualnej w oparciu o manifestację płci¹.

4

RÓŻNORODNOŚĆ PŁCIOWA

Termin używany do opisanie tożsamości płciowych, które wykazują różnorodność ekspresji wykraczającą poza ramy binarne mężczyzn i kobiet, w tym osób które identyfikują się jako osoby transpłciowe i płynne.

Starzyzna społeczności LGBTQIA+ może nie wyjawiać opiekunom swojej płci lub/i seksualności, ponieważ grupy te mogły w przeszłości doświadczyć dyskryminacji, przemocy i stygmatu.



LESBIJKI, GEJE, BISEKSUALIŚCI, TRANS I ZRÓŻNICOWANI PŁCIOWO, OSOBY INTERPŁCIOWE (LGBTQIA+)

CO NALEŻY ROBIĆ	CZEGO NIE NALEŻY ROBIĆ
Uświadamiać Przyjmij do wiadomości, że starsze osoby LGBTQIA+ mają różne tożsamości i potrzeby.	- Ignorować/unikać klientów ze względu na ich tożsamość płciową. - Ośmieszać lub działać w oparciu o swoje przekonania.
Stwórz bezpieczne środowisko - Okazuj zaufanie i respekt. - Korzystaj z odpowiednich metod gromadzenia informacji na temat klientów LGBTQIA+. - Wspieraj potrzeby klienta.	- Dzielić się poufnymi informacjami. - Poniżać klientów w oparciu o ich tożsamość lub tożsamości. - Używać obraźliwego języka.
Rodzina z wyboru - Obejmij rodzinę z wyboru klienta LGBTQIA+ w planie opieki nad osobami starszymi (chyba, że klient nie zechce tego). - Zaproś rodziny do włączenia się w imprezy i zajęcia społecznościowe (za zgodą klienta).	- Nie wykluczaj członków rodziny ze względu na to jakie stosunki ma z nimi klient. - Nie plotkuj o preferencjach seksualnych lub tożsamościach ludzi.
Opieka i wsparcie - Przedyskutuj jak stereotypy wpływają na jakość usług świadczonych klientom. - Bierz udział w imprezach LGBTQIA+. - Zapewnij dostęp do informacji i usług wsparcia itp. dla LGBTQIA+. - Pokaż wizualnie swoje wsparcie poprzez flagę tęczową, sznureczki, materiały ilustracyjne, plakaty itp¹.	- Stereotypować. - Zachowywać się w sposób stronniczy. - Odmówić klientowi prawa do zademonstrowania DUMY. - Ignorować informacje, które mogłyby być pomocne dla klienta LGBTQIA+.



LESBIJKI, GEJE, BISEKSUALIŚCI, TRANS I ZRÓŻNICOWANI PŁCIOWO, OSOBY INTERPŁCIOWE (LGBTQIA+)

ODPOWIEDNI JĘZYK

• Zaimki osobowe

Lepiej jest zapytać jakiego zaimka należy używać niż wywnioskować na podstawie wyglądu.

Na przykład: "Witaj Sara, jakie zaimki mam używać kiedy cię przedstawiam?"

• Język neutralny płciowo

Zadawanie otwartych pytań bez zakładania orientacji seksualnej lub cech seksualnych, pokazuje klientowi, że czujesz się komfortowo z różnorodnością.

Na przykład: "Witam wszystkich, powiedzcie mi o osobie z którą jesteście w związku"

"Osoba w tym pomieszczeniu"

• Akceptowanie różnic w rodzinach

Nie każda rodzina jest heteroseksualna, cisplciowa lub spokrewniona biologicznie.

Na przykład: "Co robi twój partner(rzy), członek(wie) rodziny lub opiekun(owie)?"

• Uznanie różnorodnych związków seksualnych i orientacji seksualnych

Zakłopotanie w rozmowach z LGBTQIA+ o związkach intymnych może wskazać zakłopotanie, stronniczość, niepokój, a to może stworzyć barierę w świadczeniu usług. W stosownych przypadkach włącz partnerów w proces podejmowania decyzji.

Na przykład: "Czy chciałabyś, aby twój partner był obecny przy tej rozmowie?"¹.

ŹRÓDŁA

ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016). *Spis ludności i mieszkań: Odzwierciedlenie Australii - historie ze spisu powszechnego, 2016*. Rząd Australii. <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). *CFCA Przewodnik Najlepszych Praktyk: Komunikacja Inkluzywna z klientami LGBTQIA+*. Społeczność Rodzinna Dzieci w Australii. Rząd Australii. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Przewodnik po terminologii Ally, (2017). *Rozmawiając o osobach LGBT i równorzędności*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Portal Opiekuna. Czy jesteś opiekunem LGBTI? Znajdź pomocne ci wsparcie i usługi. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Departament ds. Dzieci, Młodzieży i Spraw Wielokulturowych, (2021). *Przewodnik po praktyce: Dzieci z różnorodną orientacją płciową i seksualną*. Rząd Australii. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Ministerstwo Zdrowia, (2019). *Działania na rzecz wspierania osób starszych, lesbijek, gejów, biseksualistów, transpłciowych i interseksualnych. Przewodnik dla usługodawców opieki nad osobami starszymi. Podgrupa Komitetu Sektora Opieki nad Osobami Starszymi ds. Różnorodności*. Rząd Australii. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





ZESTAW DO INKLUZYWNEGO ZAANGAŻOWANIA

Anglicare Southern Queensland dziękuje tradycyjnym właścicielom ziem na których znajdują się nasze służby. Okazujemy szacunek Starszyźnie - przeszłej, obecnej i wschodzącej i uznajemy ważną rolę Rdzennych Obywateli oraz Ludu Wysp Cieśniny Torresa w opiece nad swoimi społecznościami.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au