

KIT DE FERRAMENTAS DE ENVOLVIMENTO INCLUSIVO



PREPARADO POR

Anglicare
Southern Queensland

Agradecimento

Gostaríamos de agradecer e prestar homenagem aos Proprietários e Guardiões Tradicionais desta terra, os Povos Turrbal e Jagera/Yuggera, onde este recurso foi criado. Gostaríamos de agradecer ao povo aborígine e do Estreito de Torres e sua ligação permanente à terra, ao mar e à comunidade.

Prestamos homenagem aos Anciãos passados, presentes e emergentes. Também estendemos essa homenagem a todas as outras pessoas presentes.

Contate-nos

Se quiser saber mais sobre o Kit de Ferramentas de Envolvimento Inclusivo, fornecer feedback ou saber mais sobre o nosso Programa Multicultural, pode entrar em contato conosco enviando um e-mail para multicultural@anglicaresq.org.au



Kit de ferramentas de envolvimento inclusivo

Como uma nação multicultural, as comunidades da Austrália refletem uma ampla gama de religiões, sexualidades, culturas, origens socioeconômicas, espiritualidades, disseminação geográfica, experiências individuais e necessidades médicas e de cuidados.

Em apoio ao compromisso do governo australiano de garantir que todos os utilizadores de cuidados a idosos tenham acesso à informação e recebam serviços adequados de cuidados a idosos, criamos este Kit de Ferramentas de Envolvimento Inclusivo.

O Kit de Ferramentas recolhe informação e materiais valiosos de recursos credíveis para fornecer dicas para o sucesso de prestadores de serviços de cuidados a idosos. Esperamos que este Kit de Ferramentas ajude a estabelecer uma comunidade de cuidados e encoraje os prestadores de cuidados a idosos a prestar serviços mais inclusivos que estejam alinhados com as necessidades individuais dos clientes.

PRINCIPAIS PONTOS A CONSIDERAR

- Não há uma abordagem única para inclusão e envolvimento. O kit de ferramentas é um recurso geral e deve ser usado para promover uma abordagem colaborativa de inclusão e envolvimento.
- Em vez de adicionar estratégias de envolvimento inclusivas, as organizações devem esforçar-se por começar a partir de uma base inclusiva e implementar medidas de envolvimento inclusivas a todos os níveis.
- Encorajamos o diálogo e a aprendizagem partilhada para melhorar o processo de inclusão. O feedback é bem-vindo para continuar a desenvolver o Kit de Ferramentas de Envolvimento Inclusivo.

INTERSECCIONALIDADE

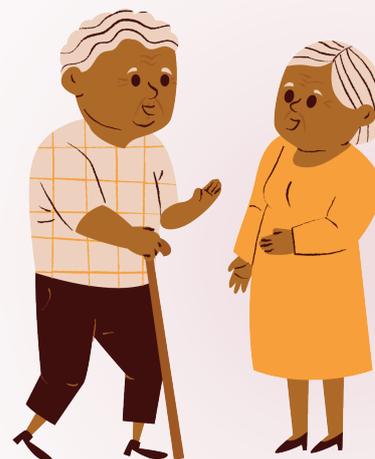
Gostaríamos de destacar que a abordagem da diversidade e da inclusão neste Kit de Ferramentas baseia-se no conceito de interseccionalidade, que enfatiza a sobreposição de grupos e experiências.

A interseccionalidade reconhece que a identidade de cada pessoa é composta por muitos elementos, como raça, género, sexualidade e idade. Estes são interdependentes e os indivíduos podem sofrer discriminação e desigualdade baseadas na sua interseção.

Com isso em mente, este kit de ferramentas fornece uma base para a criação de uma comunidade mais diversificada e inclusiva, delineando o que é sugerido para fornecer serviços justos e inclusivos a todos.

INCLUSIVIDADE

Encorajamos que nos esforcemos continuamente para melhorar a inclusividade, a equidade e o alcance dos serviços de assistência aos idosos para garantir que todos os membros da comunidade tenham acesso a apoio como e quando precisarem. Ser inclusivo é "encontrar, oferecer e apoiar oportunidades para que pessoas de todas as idades, capacidades e origens, participem, aprendam, contribuam e pertençam¹".



1. Síndrome de Down Austrália, (2019)

ÍNDICE

Objetivos do Kit de Ferramentas de Envolvimento Inclusivo

Tópico 1: Uma Introdução aos Cuidados Inclusivos

Tópico 2: Comunicação Inclusiva

Tópico 3: Liderança Inclusiva

Tópico 4: Conexão durante um tempo de Distanciamento Social

Tópico 5: Trabalhando com Intérpretes

Folhas de Dicas de Envolvimento Inclusivo

- Pessoas Idosas Diversas
- Pessoas cultural e linguisticamente diversas
- Povo Aborígine e das Ilhas do Estreito de Torres
- Pessoas lésbicas, homossexuais, transgênero e de gênero diverso, intersexuais (LGBTQIA+)



Objetivos do Kit de Ferramentas de Envolvimento Inclusivo

OBJETIVO

Fornecer recursos de apoio aos cuidadores sobre pessoas idosas diversas, pessoas cultural e linguisticamente diversas, aborígenes e pessoas do Estreito de Torres e lésbicas, homossexuais, transexuais e de género diverso, intersexuais, queer e outros (LGBTQIA+).

Como prestador de serviços de cuidados a idosos, há muitas oportunidades e benefícios para fornecer melhores serviços a grupos diversos, como¹:

- melhorar o bem-estar e a saúde dos clientes;
- envolvimento e satisfação de grupos diversos;
- criar novas parcerias;
- valorizar pessoal de diversas origens e experiências de vida; e
- aumentar o entusiasmo dentro da comunidade de serviços.



Uma Introdução aos Cuidados Inclusivos

A prestação de cuidados inclusivos permite que os atuais serviços de cuidados a idosos sejam mais diversificados e inclusivos para todos.

Os princípios fundamentais para uma abordagem inclusiva são:

- compromisso com a compreensão e a abordagem da diversidade;
- apoiar a interseccionalidade de todos os grupos diversos;
- educar as nossas comunidades;
- compromisso de eliminar os obstáculos; e
- abordagens flexíveis, responsivas e adaptáveis com todos os clientes¹.

De acordo com a Estrutura de Diversidade de Cuidados a Idosos do Departamento de Saúde do Governo Australiano, os australianos idosos (ver a imagem abaixo) devem ter serviços de cuidados a idosos apropriados, acessíveis e sensíveis que satisfaçam as suas necessidades e preferências individuais².



1. Centro para a Diversidade Cultural no Envelhecimento, (2021)

2. Departamento de Saúde, (2017)

Tópico 1: Uma Introdução aos Cuidados Inclusivos

Extraímos informações da Estrutura de Diversidade de Cuidados a Idosos e combinamos exemplos e dicas de melhores práticas para ajudá-lo a começar sua jornada na prestação de cuidados inclusivos.

RESULTADO PARA OS CONSUMIDORES	AÇÃO EXIGIDA POR PRESTADORES DE CUIDADOS A IDOSOS	EXEMPLOS DE MELHORES PRÁTICAS E DICAS
<p>1. FAZER ESCOLHAS INFORMADAS</p> <p>As pessoas idosas têm informações facilmente acessíveis sobre o sistema de cuidados de idosos e serviços que entendem e acham as informações úteis para exercer escolha e controle sobre os cuidados que recebem².</p>	<p>Fornecer informações em formato apropriado, através de diferentes formulários (online/cópia impressa/verbal/boletim informativo) e numa língua que o consumidor compreenda¹.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O pessoal sabe como aceder aos serviços de interpretação. <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de Tradução e Interpretação (TIS National) <ul style="list-style-type: none"> • Contate TIS National no número 1300 575 847 para mais informação. • O pessoal sabe como aceder aos serviços de advocacia. <ul style="list-style-type: none"> • Rede de Defesa da Pessoa Idosa (OPAN) <ul style="list-style-type: none"> • Contate a OPAN no número 1800 700 600.
<p>2. ADOPTAR ABORDAGENS SISTEMÁTICAS DE PLANEAMENTO E EXECUÇÃO</p> <p>Os idosos são parceiros ativos no planeamento e implementação do sistema de cuidados a idosos².</p>	<p>Envolver os consumidores num ambiente culturalmente seguro e de apoio que lhes permita participar como parceiros ativos, bem como articular suas necessidades individuais².</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar informação sobre as tradições culturais ou religião dos seus clientes e suas famílias/cuidadores que tenham um significado importante para eles¹.
<p>3. CUIDADOS E APOIO ACESSÍVEIS</p> <p>As pessoas idosas nas áreas rurais, remotas, regionais e metropolitanas da Austrália têm acesso a serviços de cuidados a idosos e apoios adequados às suas diversas características e experiências de vida².</p>	<p>Colaborar com as partes interessadas para encontrar e superar barreiras no acesso ao sistema de cuidados a idosos².</p>	<p>Aceder a recursos que fornecem informação sobre diferentes línguas, tradições étnicas ou religiosas e experiências de migração/refugiados, de migrantes mais velhos na Austrália¹.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar o Atlas Cultural como ponto de partida para saber mais sobre as origens culturais diversas das populações migrantes da Austrália (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
<p>4. APOIAR UM SISTEMA PROATIVO E FLEXÍVEL</p> <p>Um sistema de cuidados a idosos proativo e flexível que responda às necessidades de grupos diversos existentes e emergentes, incluindo uma força de trabalho de cuidados a idosos cada vez mais diversa².</p>	<p>Envolver-se com a comunidade local e as partes interessadas para conhecer as necessidades emergentes e como os modelos de prestação de serviços podem ser adaptados para abranger essas necessidades, incluindo como a força de trabalho da organização demonstra uma abordagem inclusiva aos cuidados².</p>	<p>Contratar e promover o acesso a pessoal bilingue (profissionais, pessoal de saúde aliado e de assistência social e cuidadores) que fale línguas que respondem e refletem as línguas preferidas do consumidor.</p>

1. Centro para a Diversidade Cultural no Envelhecimento, (2022)

2. Departamento de Saúde, (2019)

RESULTADO PARA OS CONSUMIDORES	AÇÃO EXIGIDA POR PRESTADORES DE CUIDADOS A IDOSOS	EXEMPLOS DE MELHORES PRÁTICAS E DICAS
<p>5. SERVIÇOS RESPEITOSOS E INCLUSIVOS</p> <p>Um sistema de cuidados a idosos proativo e flexível que responda às necessidades de grupos diversos existentes e emergentes, incluindo uma força de trabalho de cuidados a idosos cada vez mais diversa¹.</p>	<p>Buscar, desenvolver e usar ferramentas, treinamento e informações que apoiem a prestação de cuidados que incluam diversas características e experiências de vida¹.</p>	<p>O Centro para a Diversidade Cultural no Envelhecimento criou recursos multilíngues para apoiar a prestação de cuidados inclusivos. Acesse os recursos gratuitos aqui: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</p>
<p>6. SATISFAZER AS NECESSIDADES DOS MAIS VULNERÁVEIS</p> <p>As pessoas idosas podem aceder a serviços de cuidados a idosos de alta qualidade e culturalmente seguros e a apoios que satisfaçam as suas necessidades, independentemente das suas vulnerabilidades pessoais, sociais ou económicas¹.</p>	<p>Fornecer modelos de serviços inclusivos para atender às necessidades dos mais vulneráveis e trabalhar com outras partes interessadas para garantir que todo o espectro de necessidades seja atendido¹.</p>	<p>Comece por familiarizar-se com as políticas e iniciativas nacionais que ajudam a satisfazer as necessidades específicas das pessoas idosas diversas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei de Cuidados a Idosos de 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Padrões de Qualidade de Cuidados a Idosos (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Estrutura de Diversidade de Cuidados a Idosos (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

RECURSOS

Centro para a Diversidade Cultural no Envelhecimento. (2021). *Normas de Serviços Inclusivos (Segunda Edição)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centro para a Diversidade Cultural no Envelhecimento. (2022). *Guias de Prática - Informação Específica sobre a Cultura*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Departamento de Saúde. (2017). *Estrutura de Diversidade de Cuidados a Idosos*. Governo Australiano. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Cuidados Multiculturais a Idosos. (2019). *Um guia para as melhores práticas de cuidados: Apoiar a diversidade no âmbito da assistência aos idosos e à comunidade*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Rede de Defesa da Pessoa Idosa. <https://opan.org.au/>



Comunicação Inclusiva

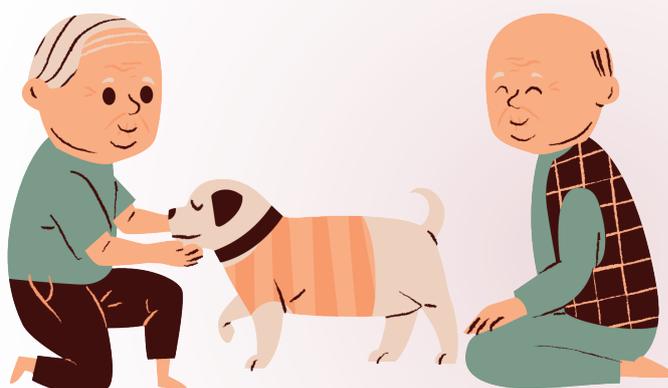
ESTILOS DE COMUNICAÇÃO E ESCUTA

Quando se envolver com grupos diversos, são necessários estilos de comunicação e capacidades de escuta na prestação de cuidados. Quando se comunicar com pessoas idosas diversas, o contexto cultural da pessoa deve ser considerado.

É importante lembrar que não existe **um grupo cultural homogêneo**. Indivíduos dentro de um grupo cultural também têm diferenças únicas entre si. Estar ciente de quão diferentes as pessoas são dentro de um grupo cultural, permite-nos interagir entre as diversas culturas¹.

Contexto Cultural refere-se à cultura em que alguém cresceu e como isso afeta comportamentos como a comunicação.

ALTO CONTEXTO: Culturas que utilizam modos de comunicação pormenorizados e indiretos.	BAIXO CONTEXTO: Culturas que utilizam modos de comunicação rápidos e diretos.
<ul style="list-style-type: none">• Prefira um relacionamento primeiramente antes de fornecer informações.• A cultura de alto contexto leva em consideração:<ul style="list-style-type: none">– O estatuto social– O ambiente– A história• Foque no ambiente externo quando comunicar. <p>Países: Japão, Filipinas, China, França, Espanha, Brasil, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Prefira concentrar-se na mensagem• Sem interesse no contexto• Use palavras, gestos e tons para se comunicar.• Diretamente ao assunto <p>Países: Reino Unido, Estados Unidos da América e Austrália.</p>



Tópico 2: Comunicação Inclusiva

Os estilos de comunicação referem-se a como as pessoas preferem interagir e trocar informações quando se comunicam. Estes influenciam a forma como as mensagens são recebidas e interpretadas.

Analítico: Lógico e baseado em fatos <ul style="list-style-type: none">• Eles precisam de toda a informação• Preferem uma comunicação rápida que seja direta e lógica	Prático: Organizado e prefere planos detalhados, & procedimentos <ul style="list-style-type: none">• Seja organizado ao comunicar.• Forneça informação antes da reunião e detalhes passo a passo.
Experimental: Explora informações e pode tolerar incertezas <ul style="list-style-type: none">• Eles preferem planos amplos e cansam-se com planos detalhados• Eles gostam de criatividade	Relacional: Comunicadores emocionais e podem captar pistas não verbais <ul style="list-style-type: none">• A tomada de decisão é baseada nas suas emoções• Prefere a comunicação com histórias pessoais.

DICAS PARA ESCUTAR MELHOR

Escute: Escute para compreender.

- Dê à pessoa toda a sua atenção
- Mostre à pessoa que está a ouvir através de pistas não verbais.
- **Por exemplo:** acenar com a cabeça, contato visual e tom de voz

Reconheça: Deixe que a outra pessoa saiba o que você acha que ela disse, (tanto verbal quanto não verbalmente).

- Certifique-se de que eles sabem que esta é apenas a sua interpretação.
- Parafraseie as suas mensagens principais.
- **Por exemplo:** "Só para confirmar, você sentiu-se assim por causa de..."

Confirme: Certifique-se de que compreendeu a pessoa.

- Depois de parafrasear, pergunte-lhes se você os entendeu corretamente
- Isso torna mais fácil para a pessoa confirmar ou adicionar à sua compreensão

Por exemplo: "Isso está correto?" "A sério?" "A minha interpretação está correta?"

Pergunte: Faça perguntas abertas que ajudarão a pessoa a fornecer informações específicas sobre eventos ou ações.

- Apenas pergunte sobre informação que você não entende.
- **Por exemplo:** "Anteriormente, mencionou... O que quis dizer com isso?"



RECURSOS

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Nove Diferenças de Valor Cultural que Você Precisa Saber*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Pequeno Livro de Dicas Culturais, 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

Técnicas de comunicação eficazes: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Liderança Inclusiva

Os líderes inclusivos são respeitosos e tratam as pessoas de forma justa, eles valorizam a singularidade que os indivíduos têm e alavancam o pensamento de diversos grupos¹.

JUSTIÇA & RESPEITO	VALOR & PERTENÇA	CONFIANÇA & INSPIRAÇÃO
Igualdade de tratamento e de oportunidades	Os indivíduos sentem que sua singularidade é conhecida e sentem-se ligados socialmente.	Crie um ambiente seguro para que pessoas de todos os grupos se manifestem e façam o seu melhor no trabalho.

O ambiente de trabalho tornou-se muito menos homogêneo e muito mais diversificado do que antes, o que, em última análise, influencia as prioridades do negócio e remodela as capacidades necessárias dos líderes¹. Há seis traços de liderança inclusiva que sugerem estratégias para ajudar as organizações a cultivar capacidades inclusivas em toda a sua população de liderança¹.

SEIS TRAÇOS DE LIDERANÇA INCLUSIVA	COMPORTAMENTOS QUE PODEM SER ADOTADOS
Compromisso: os líderes inclusivos estão comprometidos com a diversidade e inclusão de todas as pessoas.	Autoconsciência: isso inclui dedicar tempo para entender seus próprios preconceitos, pontos fortes e fracos.
Coragem: fale e desafie a si mesmo e aos outros a ver as coisas de uma perspectiva cultural e inclusiva diversificada (por exemplo, se você vê um comportamento racista, você fala e denuncia-o).	Lidere com vulnerabilidade corajosa: entenda suas fraquezas e compartilhe-as. Defenda as pessoas que são negligenciadas ou fazem parte de grupos minoritários.
Cognitivo: esteja ciente dos preconceitos que você e a organização possam ter.	Identifique lacunas de identidade: encontre suas fraquezas e lacunas de conhecimento.
Curiosidade: assuma a atitude de entender como diferentes pessoas veem e vivenciam o mundo (por exemplo, você pode buscar informações para entender ou conversar respeitosamente com as pessoas sobre suas opiniões).	Ouçã para entender: ouça e ajude as pessoas a preencher lacunas e comunicar o conhecimento.

Tópico 3: Liderança Inclusiva

SEIS TRAÇOS DE LIDERANÇA INCLUSIVA	COMPORTAMENTOS QUE PODEM SER ADOTADOS
Inteligência cultural: tenha o impulso, conhecimento e adaptabilidade para estar culturalmente consciente	Conscientização social: entenda seu ambiente social e use essa informação para criar uma cultura inclusiva.
Colaboração: capacite os indivíduos a envolverem-se na diversidade e inclusão.	Crie ligações: estabeleça ligação com outros para compreender barreiras e ações para uma melhor inclusão e diversidade.

RECURSOS

Portal do Cuidador. *Falar em defesa de alguém*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centro de Liderança Criativa. (2022). *Liderança Inclusiva: Medidas que a sua organização deve tomar para fazer a coisa certa*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/when-inclusive-leadership-goes-wrong-and-how-to-get-it-right/#:~:text=Inclusive%20leaders%20are%20individuals%20who,collaborate%20more%20effectively%20with%20others.>

Centro de Liderança Criativa. (2022). *O que é Escuta Ativa? Como posso fazê-lo melhor?*.

<https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *Os seis traços característicos da liderança inclusiva: Prosperar num novo mundo diverso*.

Delotte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Conexão durante um tempo de Distanciamento Social

Os impactos da COVID-19 e do isolamento social nas pessoas idosas tiveram efeitos prejudiciais na qualidade de vida e na mortalidade prematura. A socialização tem efeitos sobre o nosso risco de doença e morte, juntamente com a nossa saúde e bem-estar em geral¹.

O distanciamento social não significa nem deve resultar em isolamento ou solidão. Com a COVID a tornar-se a nossa nova norma, foram postas em prática estratégias e regulamentos para proteger os nossos idosos. É nosso dever, como prestadores de serviços, aderir aos regulamentos governamentais para garantir a segurança de todos.

O objetivo é garantir que todas as pessoas tenham acesso a informações facilmente compreensíveis para estarem culturalmente seguras. Eis alguns exemplos de barreiras que podem ser vivenciadas por pessoas idosas diversas.

BARREIRAS

RECURSOS PESSOAIS	MOTIVAÇÃO E ATITUDE	FATORES CULTURAIS
<ul style="list-style-type: none">• Resiliência pessoal limitada• Acesso limitado à Internet• Educação e capacidade limitadas• Dinheiro limitado• Isolamento geográfico• Incapacidade e deficiências sensoriais• Confiança limitada• Redes sociais limitadas	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento limitado dos benefícios do envolvimento• Conhecimento limitado das atividades de envolvimento• Interesse limitado do assunto• Confiança limitada dos tomadores de decisão• Expectativas não realizadas• «Fadiga» de consulta	<ul style="list-style-type: none">• Grupos minoritários• Linguagem e alfabetização• Valores e crenças• Divisão comunitária



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Tópico 4: Conexão durante um tempo de Distanciamento Social

AÇÕES DURANTE A COVID-19 E EM DIANTE:

1

COMUNICAÇÃO PELO TELEFONE

Utilize métodos como Telehealth (Telessaúde) para apoiar a comunicação com os clientes. Faça com que os profissionais de saúde da comunidade, os assistentes sociais, os médicos e outros clientes de contato pessoal façam uma avaliação de bem-estar e descubram as suas necessidades durante tempos difíceis através de chamadas telefônicas.

2

COMUNICAÇÃO VIRTUAL

- Devem ser implementadas videochamadas nas suas atividades diárias.
- Ligue clientes idosos a programas/serviços de alfabetização digital¹.
- Estabeleça contas de comunicação online, como Skype, Face time, MS Teams, Zoom, etc.

3

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Depois de ter feito uma ligação utilizando a tecnologia, considere atividades online compartilhadas, como ler, exercitar-se ou jogar um jogo online em conjunto.
- Volte ao básico e escreva cartas à mão para se manter ligado.
- Antes de fazer uma visita domiciliar, certifique-se de verificar as ordens estaduais e de saúde pública e siga os planos de COVID Safe².
- Se você mora perto de um ente querido ou vizinho idoso, deixe um pacote de cuidados na porta ou ofereça-se para buscar itens essenciais, como mantimentos, para ele¹.

RECURSOS

Australian Institute of Family Studies (2020). *Famílias na Austrália pesquisam a vida durante a COVID-19: Relatório 2, Mantermos ligados quando estamos separados*. Governo Australiano. http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

Capire., (2021). *Kit de ferramentas de envolvimento da comunidade durante a COVID-19*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Envolvimento comunitário inclusivo: na altura de distanciamento físico*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Departamento de Saúde. (2022). *Surtos de COVID-19 nas Instalações Residenciais de Cuidados a Idosos na Austrália*. Governo Australiano. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Departamento de Saúde. (2022). *Gestão de cuidados domiciliares durante a 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). *Combate ao Isolamento Social Entre Adultos Idosos numa altura de Distanciamento Físico: O Paradoxo da Conectividade Social COVID-19*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australian Institute of Family Studies, (2020)

2. Departamento de Saúde, (2022)

Trabalhando com Intérpretes

PAPEL DOS INTÉRPRETES

Os intérpretes profissionais estão vinculados pelos padrões éticos e profissionais do Código de Ética e Código de Conduta do Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT).

POR QUE PRECISAMOS DE TRABALHAR COM INTÉRPRETES	QUANDO PRECISAMOS DE TRABALHAR COM INTÉRPRETES
<ul style="list-style-type: none">• É nossa obrigação legal fazer isso.• Temos o dever de cuidar dos nossos clientes para minimizar o risco de má comunicação.• Isso garante que nossos clientes recebam todas as informações necessárias para tomar decisões informadas.	<ul style="list-style-type: none">• Um cliente que é geralmente fluente em inglês não consegue comunicar-se fluentemente por causa da angústia relacionada à sua situação ou condição de saúde.• Um cliente não consegue compreender a comunicação de um membro da equipa.• Um cliente não consegue comunicar fluentemente em inglês.• Um cliente mostra a necessidade de se envolver com um intérprete por algum motivo.• Sempre que possível, certifique-se de que o intérprete é do mesmo sexo que o cliente.• Providenciar educação sobre a saúde.

Os prestadores de cuidados de idosos financiados pelo governo podem usar o Serviço de Tradução e Interpretação (TIS National) GRÁTIS para cumprir suas responsabilidades como prestadores aprovados. Contacte TIS National no 131 450 para mais informação.

Outros serviços de tradução e interpretação:

- Para menores de 65 anos, Suporte com interpretação, tradução e Comunicação (SWITC)
- Serviço Nacional de Retransmissão

A FAMÍLIA OU OS AMIGOS PODEM SER INTÉRPRETES?

Familiares, amigos ou membros próximos da comunidade NÃO devem ser usados como intérpretes, mesmo quando os clientes peçam:

1. Você pode não saber o quão proficiente o amigo ou parente é em inglês ou na língua do cliente.
2. Os falantes bilíngues não credenciados podem ser usados para ajudar na comunicação em emergências, situações urgentes ou quando nenhum intérprete credenciado esteja disponível. Em caso algum devem ser utilizadas crianças (menores de idade).
3. A utilização de intérpretes não qualificados ou inapropriados pode ter consequências graves para todas as partes envolvidas, especialmente no caso de haver confusão ou haver questões jurídicas e/ou de saúde.
4. Ao utilizar um intérprete registado, pode ajudar a manter a dignidade e a privacidade do cliente, especialmente quando são discutidas questões sensíveis, ou são tomadas decisões.

Tópico 5: Trabalhando com Intérpretes

APOIO CULTURAL

Incentive o uso de uma pessoa de apoio cultural ou defensor quando o cliente pedir. Eles não devem ser contratados para substituir um intérprete registado. Contate os Serviços do Governo locais na sua área para encontrar serviços de intérprete adequados

CLIENTE QUE RECUSA ENVOLVER-SE COM UM INTÉRPRETE

Se um cliente se recusar a interagir com um intérprete, que é um direito que ele tem, certifique-se de documentar o fato. Também necessitará de comunicar este fato a um Líder de Equipa, uma vez que é classificado como um incidente no local de trabalho.

COMEÇAR	POSICIONAMENTO	FALAR
<ul style="list-style-type: none">Diga ao intérprete o objetivo da consulta. Isso pode ser feito na seção de notas do formulário de marcação ou numa reunião prévia 10 minutos antes da consulta. Isto ajudará o intérprete a preparar-se para a consulta e 3todas as partes a serem melhor compreendidas.Um intérprete pode ser um assessor cultural que é capaz de lhe dar feedback cultural que aumente a sua compreensão das reações e respostas.	<ul style="list-style-type: none">É ideal posicionar-se de modo que o cliente que não fala inglês esteja diretamente de frente para si e o intérprete esteja sentado ao lado.Permita que o intérprete se apresente ao cliente. Mantenha contato visual com o seu cliente que não fala inglês para mostrar que ele é o centro da sua atenção, a menos que não seja considerado culturalmente respeitoso.	<ul style="list-style-type: none">Fale sempre na primeira pessoa para evitar confusão. Isso garante que a mensagem seja entendida corretamente por todas as partes.Use linguagem simples e frases curtas.Faça uma pausa com frequência para permitir que clientes ou intérpretes absorvam informações e considerem perguntas.Incentive o intérprete a procurar esclarecimentos ou a pedir repetição quando for necessário.Evite usar gíria, calão, expressões idiomáticas ou provérbios.

RECURSOS

Queensland Health. (2007). *Orientações para Trabalhar com Intérpretes*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Serviços de Intérpretes em Queensland Health - informação para o pessoal*. <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>

Serviços de Tradução e Interpretação (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



FOLHAS DE DICAS DE ENVOLVIMENTO INCLUSIVO

As folhas de dicas apresentam algumas considerações importantes ao trabalhar com esses grupos diversos na comunidade:

1. Pessoas Idosas Diversas
2. Pessoas Cultural e Linguisticamente Diversas
3. Povo Aborígine e das Ilhas do Estreito de Torres
4. Pessoas lésbicas, homossexuais, Bissexuais, transgênero e de gênero diverso, interssexuais (LGBTQIA+)

Tenha em mente que essas folhas de dicas podem ser usadas como um guia por prestadores de serviços de cuidados a idosos, se necessário. Fornecemos links úteis para obter mais informação se os prestadores de serviços de cuidados a idosos estiverem interessados em aprender mais sobre esses grupos diversos.



PESSOAS IDOSAS DIVERSAS

O Departamento de Saúde está ciente que os idosos têm necessidades, características e experiências de vida diversas que os tornam parte de um grupo ou vários grupos que podem enfrentar exclusão, estigma e discriminação na sua vida¹.

Os idosos australianos podem fazer parte de um grupo ou de vários grupos abaixo:



PESSOAS IDOSAS DIVERSAS

BARREIRAS	DICAS
<p>Informação: pessoas idosas diversas podem não saber como aceder a informações ou ter diferentes níveis de alfabetização. (por exemplo, uma mulher asiática idosa precisa de serviços para ajudar nas tarefas da casa e para aceder a informação sobre cuidados de idosos).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Dê informações fáceis e simples de ler.• Dê informações em línguas diferentes se elas forem de Grupos Cultural e Linguisticamente Diversos (CALD).• Certifique-se de que o cliente sabe como aceder à informação. <p>(por exemplo, contate os serviços de intérprete para traduzir as necessidades do cliente e os serviços que os cuidadores podem prestar).</p>
<p>Apoio e acesso: as áreas rurais carecem de prestadores de cuidados a idosos para apoiar os nossos clientes e permitir o acesso a informações e serviços. (por exemplo, alguns aborígenes e pessoas das Ilhas do Estreito de Torres estão em áreas remotas. Eles ainda precisam de acesso aos nossos serviços).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Clientes de diversas origens e locais devem ter acesso a cuidados adequados.• Encontre serviços para as pessoas em áreas remotas. (por exemplo, envolva-se com a comunidade local e inicie uma conversa com os moradores locais para encontrar lacunas e saber quais áreas precisam de mais acesso a serviços de cuidados a idosos).

SERVIÇOS INCLUSIVOS

- Crie um relacionamento respeitoso.
- Faça perguntas sobre o estilo de vida do cliente, necessidades de saúde, identidade cultural, etc.
- Planeie atividades para satisfazer as suas necessidades (por exemplo, participar em reuniões locais comunitárias ou religiosas)
- Reconheça e apoie a sua diversidade, com uma prestação de serviços flexível para satisfazer as suas necessidades.
- Eduque os outros sobre a inclusividade.

RECURSOS

Departamento de Saúde, (2019). *Ação partilhada para apoiar todas as pessoas idosas diversas: Um guia para cuidadores de idosos.* Governo Australiano. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Você está a cuidar de uma pessoa com doença mental? Encontre suporte e serviços para ajudá-lo. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Você está a cuidar de um veterano? Encontre suporte e serviços para ajudá-lo. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Você está a cuidar de uma pessoa com deficiência? 10 maneiras de facilitar sua vida. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



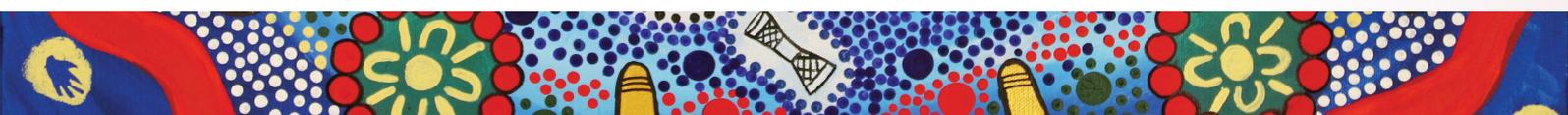
POVO ABORÍGENE E DAS ILHAS DO ESTREITO DE TORRES



A comunidade aborígene e das ilhas do Estreito de Torres é aproximadamente 798.400 da população da Austrália. Eis algumas dicas para ajudar a superar algumas barreiras comuns vivenciadas pela comunidade aborígene e das ilhas do Estreito de Torres.

BARREIRAS	DICAS
<p>Atitudes, valores e crenças diferem entre as culturas, incluindo como as pessoas encaram os cuidados. (por exemplo, as comunidades das Primeiras Nações geralmente preferem que seus familiares prestem serviços aos seus anciãos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Permita que as pessoas aborígenes e das Ilhas do Estreito de Torres forneçam informações sobre como gostariam de receber cuidados. (por exemplo, "Você está ciente de que a Anglicare tem pessoal de apoio das Primeiras Nações? Gostaria que eu conectasse você com eles?").
<p>Comunicação (por exemplo, as Primeiras Nações são culturas de alto contexto, o que significa que elas preferem ter um relacionamento e comunicar-se com histórias para responder a perguntas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> As Primeiras Nações são culturas de alto contexto, o que significa que querem estabelecer um relacionamento antes de conversas aprofundadas. Permita que este grupo seja ouvido. Permita que eles contem histórias. (por exemplo, seja paciente e ouça a história para descobrir o que eles estão a comunicar).
<p>Confiança (por exemplo, a história australiana em relação aos povos das Primeiras Nações criou muita desconfiança devido aos massacres registrados, mortes sob custódia e uma política da Austrália Branca que excluía os povos das Primeiras Nações de certos lugares públicos, incluindo sobreviventes de gerações roubadas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Crie um ambiente culturalmente seguro exibindo as bandeiras aborígenes e das ilhas do Estreito de Torres e um reconhecimento do país em TODAS as áreas de acolhimento de idosos, incluindo TODAS as áreas de recepção de escritórios em toda a organização. Participe de eventos culturalmente inclusivos (por exemplo, crie confiança empregando pessoal das Primeiras Nações para trabalhar em nossas instalações de cuidados a idosos e equipes de serviços ao cliente. Forneça informação e materiais de apoio, como reconhecimento das nações ao realizar reuniões ou apresentações para públicos internos ou externos).
<p>Racismo (por exemplo, a história australiana em relação às Primeiras Nações tem sido de segregação e discriminação, o comportamento racista não deve ser tolerado).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Algumas pessoas comportam-se de forma racista sem repercussões¹. Temos de garantir que este comportamento não seja permitido. Respeite as pessoas e a sua diversidade. (por exemplo, aprenda sobre sua cultura/subculturas antes de interagir, pois diferentes tribos teriam diversas tradições culturais, crenças e normas entre si. Não use insultos raciais, nem discrimine ou aja de forma ofensiva).
<p>Serviços Diversos (por exemplo, não há uma abordagem que sirva para todos, as pessoas das Primeiras Nações têm necessidades e requisitos diversos, serviços especializados culturalmente seguros e apropriados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entenda o conceito de anciãos. Procure conselhos das Primeiras Nações. Ligue a instalação de cuidados a idosos e as instalações para crianças e famílias às organizações e comunidades locais das Primeiras Nações em nome dos clientes das Primeiras Nações. (por exemplo, estabeleça ligação com os prestadores e serviços de saúde locais das Primeiras Nações e procure seus conselhos sobre a melhor forma de satisfazer os Anciãos das Primeiras Nações ou idosos em instalações de cuidados).

1. Althaus & O'Faircheallaigh, (2022)



POVO ABORÍGENE E DAS ILHAS DO ESTREITO DE TORRES



RECURSOS

AIHW (Australian Institute of Health Welfare), (2021). *Perfil dos australianos indígenas*. Governo Australiano. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Liderança entre: Participação e Liderança Indígena no Serviço Público*. Barreiras à Participação Indígena e à Prática de Liderança. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Portal do Cuidador. *3 links principais para os cuidadores de pessoas aborígenes e das ilhas do Estreito de Torres*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Portal do Cuidador. *Apoio para os cuidadores nas áreas rurais e remotas*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

PESSOAS CULTURAL E LINGUISTICAMENTE DIVERSAS



Pessoas Cultural e Linguisticamente Diversas (CALD) refere-se a pessoas de origem e/ou cultura não falante de inglês. Os grupos CALD enfrentam barreiras, especialmente em cuidados a idosos. Eis algumas dicas para superar algumas barreiras comuns¹.

BARREIRAS	DICAS
<p>Atitudes, valores e crenças diferem entre culturas, incluindo como as pessoas encaram os cuidados (por exemplo, a maioria das famílias filipinas tradicionalmente prefere que seus filhos cuidem dos pais em vez de usar serviços de cuidados a idosos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pergunte ao seu cliente sobre a sua cultura e como os cuidados a idosos funcionam nas suas culturas. • Participe das celebrações culturais dos clientes. (por exemplo, "Olá, Jocelyn, queria saber como funcionam os cuidados a idosos no seu país?").
<p>Comunicação (por exemplo, os clientes podem falar outra língua, o que pode dificultar a compreensão dos cuidados que eles precisam).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Use estratégias como cartões de sugestão, tradutores, membros da família, intérpretes para se comunicar. (por exemplo, "Olá, Sra. Kim, gostaria de informar que temos serviços de intérprete financiados pelo governo aos quais você e sua mãe podem aceder. São grátis e podem ajudá-la a tomar uma decisão informada. Se quiser aceder a estes serviços ou saber mais informações sobre os mesmos, não hesite em contatar-me").
<p>Adaptação ao ambiente (por exemplo, pode ocorrer choque cultural com os clientes por causa da migração para um novo lugar).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parceria com a comunidade e organizações CALD². (por exemplo, apresente seu cliente à nova comunidade) (por exemplo, apresente seu cliente a novos membros da comunidade que partilham as mesmas origens culturais. Isso pode ajudá-lo a adaptar-se ao seu novo ambiente).
<p>Navegando pelo sistema de cuidados de idosos (por exemplo, para algumas pessoas, o sistema de cuidados a idosos é novo, isso pode representar desafios ao navegar pelo My Aged Care).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Forneça informações e sessões de formação sobre como aceder a My Aged Care e provedores CHSP. • Ajude o cliente a navegar pelo sistema de cuidados a idosos. (por exemplo, "Posso ajudá-lo a navegar pelo My Aged Care?" "Encontrei uma sessão de informação à qual poderíamos ir, para que ambos possamos aprender mais sobre cuidados a idosos").

1. AIHW, (2020)
2. Departamento de Saúde, (2019)

PESSOAS CULTURAL E LINGUISTICAMENTE DIVERSAS



BARREIRAS	DICAS
<p>Apoio cultural e linguisticamente diverso (CALD) (por exemplo, nem todo cuidador conhece outra língua, aprender a aceder e participar de atividades multiculturais pode ajudar o cliente).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saiba como aceder a intérpretes e informações multiculturais. • Procure/participe de oportunidades de treinamento para pessoal/voluntários CALD. • Planeie atividades para celebrar a diversidade. (por exemplo, "Olá Lee, o festival chinês é neste fim de semana! Quer que vá consigo ao festival?").
<p>Estereótipos (por exemplo, José fala inglês, mas isso não significa que ele possa lê-lo. Às vezes, fazemos suposições, é sempre bom fazer perguntas e ter a certeza).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeie atividades para promover a diversidade e introduzir várias culturas. • Esteja aberto para aprender sobre diferentes culturas. • Não assuma que todos podem falar ou ler inglês¹. (por exemplo, apresente seu cliente a novos membros da comunidade que partilham as mesmas origens culturais. Isso pode ajudá-lo a adaptar-se ao seu novo ambiente).

RECURSOS

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2020). *Imagem instantânea dos dados do GEN Aged Care 2020 - terceira versão*. Canberra: GEN.

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

Departamento de Saúde, (2019). *Ações de Apoio às Pessoas Idosas Cultural e Linguisticamente Diversas: Um guia para cuidadores de idosos*. Subgrupo de Diversidade do Comité do Sector de Cuidados a Idosos. Governo Australiano.

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

Lilly Xiao: *Programa de cuidados interculturais para o pessoal de cuidados a idosos*

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

1. Departamento de Saúde, (2019)

PESSOAS LÉSBICAS, HOMOSSEXUAIS, TRANSEXUAIS, E DE GÊNERO DIVERSO, INTERSSEXUAIS (LGBTQIA+)

DEFINIÇÕES

1

ORIENTAÇÃO SEXUAL

Refere-se a quem uma pessoa é emocionalmente, fisicamente e/ou romanticamente atraída. Isso pode incluir, mas não está limitado a, homossexuais, lésbicas, bissexuais, assexuais, heterossexuais, demissexuais, pansexuais e muito mais. O termo "preferência sexual" não deve ser usado em linguagem ou documentos, pois implica que a sexualidade de alguém é uma escolha¹.

2

IDENTIDADE DE GÊNERO

Refere-se a como a pessoa se sente independentemente do sexo atribuído à nascença. Trata-se de como a pessoa se vê a si mesma. Variando de masculino e feminino a "não-binário" ou "de gênero queer"¹.

3

EXPRESSÃO (GÊNERO)

Refere-se à forma como a pessoa expressa a sua identidade. Isto pode ser através de roupa, como falam, comportam-se, apresentam-se tal como o cabelo e a maquiagem. Isso pode variar de masculino a feminino ou nenhum dos dois em diferentes momentos. A identidade de gênero e a orientação sexual não podem ser assumidas com base na expressão de gênero¹.

4

DIVERSIDADE DE GÊNERO

Um termo usado para descrever identidades de gênero que mostram uma diversidade de expressão além do quadro binário de homens e mulheres, incluindo pessoas que se identificam como transgênero e fluido de gênero.

Os anciãos da Comunidade LGBTQIA+ podem não mostrar seus gêneros e/ou sexualidade aos cuidadores, pois esses grupos podem ter sofrido discriminação, violência e estigma no passado.



PESSOAS LÉSBICAS, HOMOSSEXUAIS, TRANSEXUAIS, E DE GÉNERO DIVERSO, INTERSSEXUAIS (LGBTQIA+)

SIM	NÃO
<p>Crie conscientização</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconheça que as pessoas idosas LGBTQIA+ têm identidades e necessidades diferentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ignore/evite clientes com base nas suas identidades de género. • Envergonhe ou aja com base nas suas crenças.
<p>Crie um ambiente de trabalho seguro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstre confiança e respeito. • Use métodos adequados para compilar informações de clientes LGBTQIA+. • Apoie as necessidades do cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Partilhe informação privada. • Humilhe os clientes com base na sua identidade ou identidades. • Não use linguagem ofensiva.
<p>Família de escolha</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclua a família de escolha LGBTQIA+ no plano de cuidados de clientes idosos (a menos que o cliente não queira isso). • Convide as famílias a participar de eventos e atividades comunitárias (com o consentimento do cliente). 	<ul style="list-style-type: none"> • Não exclua os membros da família devido à relação que o cliente tem com eles. • Não crie boatos sobre as preferências sexuais ou identidades das pessoas.
<p>Cuidados & Apoio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discuta como os estereótipos afetam a qualidade do serviço prestado aos clientes. • Participe de eventos LGBTQIA+. • Forneça acesso a informação LGBTQIA+, serviços de suporte, etc • Mostre suporte de forma visível através da bandeira do arco-íris, cordão, arte, imagem, etc¹. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estereótipo • Aja de forma tendenciosa • Rejeite o direito do cliente de mostrar ORGULHO. • Ignore informações que possam ajudar um cliente LGBTQIA+.



PESSOAS LÉSBICAS, HOMOSSEXUAIS, TRANSEXUAIS, E DE GÊNERO DIVERSO, INTERSSEXUAIS (LGBTQIA+)

LINGUAGEM APROPRIADA AO GÊNERO PARA USAR

• Pronomes de gênero

Pergunte às pessoas os pronomes preferidos, isso é melhor do que assumir com base na sua aparência.
Por exemplo: "Olá Sarah, quando a apresento, quais pronomes você prefere?"

• Linguagem neutra de gênero

Faça perguntas abertas sem assumir que a orientação sexual ou as características sexuais mostram ao cliente que você está confortável com a diversidade.

Por exemplo: "Bom dia a todos, falem-me sobre o seu parceiro/cônjuge"
"A pessoa naquela sala"

• Aceitar diferenças nas famílias

Nem toda família é heterossexual, cisgênero ou biologicamente relacionada.

Por exemplo: "O que o (s) seu (s) parceiro(s), membro(s) da família ou cuidador(es) faz (em)?"

• Reconhecer diversos status sexuais e/ou de relacionamento e orientações sexuais

Desconforto em discutir relacionamentos íntimos LGBTQIA+ pode mostrar constrangimento, preconceito ou constrangimento, o que pode criar uma barreira na prestação de serviços. Quando aplicável, inclua os parceiros no processo de tomada de decisão.

Por exemplo: "Gostaria que o seu parceiro participasse desta conversa?"¹.

RECURSOS

ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016). *Censo da População e da Habitação: Refletindo a Austrália – Histórias do Censo, 2016*, 2016. Governo Australiano. <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0~2016~Main%20Features~Sex%20and%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#>

AIFS (Australian Institute of Family Studies), (2022). *Guia de Evidências para a Prática da CFCA: Comunicação inclusiva com clientes LGBTQIA+*. *Child Family Community Australia*. Governo Australiano. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtqi_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology, (2017). *Falando sobre pessoas LGBT e Igualdade*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Portal do Cuidador. Você é um cuidador LGBTI? Encontre apoio e serviços para ajudá-lo. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Departamento de Crianças, Justiça Juvenil e Assuntos Multiculturais, (2021). *Guia de práticas: Crianças com diversidade de gênero e orientação sexual*. Governo Australiano. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Departamento de Saúde, (2019). *Ações para apoiar Pessoas Idosas Lésbicas, Homossexuais, Bissexuais, Transsexuais e de Gênero Diverso e Intersexuais. Um guia para cuidadores de idosos. Subgrupo de Diversidade do Comitê de Cuidados a Idosos*. Governo Australiano. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>



1. AIFS, (2022).



Anglicare
Southern Queensland

KIT DE FERRAMENTAS DE ENVOLVIMENTO INCLUSIVO

Anglicare Southern Queensland reconhece os Proprietários Tradicionais das terras em que nossos serviços se encontram hoje. Prestamos homenagem aos Anciãos – passados, presentes e emergentes – e reconhecemos o importante papel do povo aborígene e das ilhas do Estreito de Torres no cuidado das suas próprias comunidades.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au