

INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT (ชุดเครื่องมือการมีส่วนร่วม ของทุกกลุ่มคน)



จัดเตรียมโดย

Anglicare
Southern Queensland

คำขอบคุณ

เราต้องการขอบคุณและให้ความเคารพต่อเจ้าของดั้งเดิมและผู้ดูแลดินแดนแห่งนี้ ประชาชน Turrbal และ Jagera/Yuggera ที่ซึ่งข้อมูลอ้างอิงนี้ถูกสร้างขึ้น เราขอขอบคุณชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรส และความสัมพันธ์ของพวกเขากับแผ่นดิน ทะเล และชุมชนอย่างต่อเนื่อง

เราขอแสดงความนับถือต่อผู้เฒ่าผู้แก่ในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต เรายังให้ความเคารพต่อคนอื่นๆ ที่มาร่วมงานด้วย

ติดต่อเรา

หากท่านต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Inclusive Engagement Toolkit ให้คำติชม หรือค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมความหลากหลายทางวัฒนธรรมของเรา ท่านสามารถติดต่อเราได้โดยการส่งอีเมลไปที่ multicultural@anglicaresq.org.au



Inclusive Engagement Toolkit

ในฐานะประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ชุมชนของออสเตรเลียสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางศาสนา เพศวิถี วัฒนธรรม ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณของมนุษย์ การอยู่กระจัดกระจายทางภูมิศาสตร์ ประสบการณ์ส่วนบุคคล และความต้องการทางการแพทย์และการดูแล

เพื่อสนับสนุนความมุ่งมั่นของรัฐบาลออสเตรเลียที่จะรับรองว่าผู้ใช้บริการในการดูแลผู้สูงอายุทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและรับบริการการดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสม เราจึงได้สร้าง Inclusive Engagement Toolkit ขึ้นมา

ชุดเครื่องมือนี้ดึงข้อมูลและเอกสารที่มีค่ามาจากแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือ เพื่อให้คำแนะนำกับผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุให้ประสบความสำเร็จ เราหวังว่าชุดเครื่องมือนี้จะช่วยสร้างชุมชนแห่งการดูแลและสนับสนุนให้ผู้บริการการดูแลผู้สูงอายุมีบริการที่มีส่วนร่วมมากขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการส่วนบุคคลของลูกค้า

ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา

- ไม่มีทางใดทางเดียวที่จะเหมาะกับแนวทางการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มคนทั้งหมด ชุดเครื่องมือนี้เป็นแหล่งข้อมูลทั่วไป และควรใช้เพื่อส่งเสริมแนวทางการทำงานร่วมกันของทุกกลุ่มคนและการมีส่วนร่วมทั้งหมด
- แทนที่จะเพิ่มกลยุทธ์การมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มคน องค์กรควรพยายามเริ่มต้นจากการมีส่วนร่วมขั้นพื้นฐานและใช้มาตรการการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มคนในทุกระดับ
- เราสนับสนุนให้มีการสนทนาและการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วม เรายินดียินดีฟังความคิดเห็นเพื่อพัฒนา Inclusive Engagement Toolkit ต่อไป

อัตลักษณ์และอำนาจทับซ้อน

เราขอเน้นว่าแนวทางในความหลากหลายและการมีส่วนร่วมในชุดเครื่องมือนี้ ยังคงตามแนวคิดของอัตลักษณ์และอำนาจทับซ้อน ซึ่งเน้นกลุ่มและประสบการณ์ที่สัมพันธ์กัน

อัตลักษณ์และอำนาจทับซ้อนตระหนักดีว่าเอกลักษณ์ของแต่ละคนประกอบด้วยองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น เชื้อชาติ เพศ เพศวิถี และอายุ สิ่งเหล่านี้ต้องพึ่งพาอาศัยกันและแต่ละบุคคลอาจประสบกับการถูกเลือกปฏิบัติและความไม่เท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับการโคจรมาเจอกัน

ด้วยเหตุนี้ ชุดเครื่องมือนี้จึงเป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างชุมชนที่มีความหลากหลายและมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มคนมากขึ้น โดยสรุปสิ่งที่เสนอแนะเพื่อให้บริการแบบมีส่วนร่วมและยุติธรรม

การนับรวมทุกกลุ่มคน

เราสนับสนุนให้มีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงการนับรวมทุกกลุ่มคน ความเท่าเทียม และการเข้าถึงบริการการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้แน่ใจว่าสมาชิกในชุมชนทุกคนมีสิทธิ์เข้าถึงการได้รับความช่วยเหลืออย่างไรและเวลาใดที่ต้องการ การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องเกี่ยวกับ "การค้นพบ การเสนอ และการสนับสนุนโอกาสสำหรับคนทุกวัย ทุกความสามารถ และทุกภูมิหลัง เพื่อเข้าร่วม เรียนรู้ มีส่วนช่วยและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง"



สารบัญ

วัตถุประสงค์ของ Inclusive Engagement Toolkit

หัวข้อที่ 1: บทนำการดูแลแบบมีส่วนร่วม

หัวข้อที่ 2: การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

หัวข้อที่ 3: ความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม

หัวข้อที่ 4: การเชื่อมต่อกับผู้คนในช่วงเวลาที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม

หัวข้อที่ 5: การทำงานกับล่าม

แผนเคล็ดลับการมีส่วนร่วมแบบนับรวมทุกกลุ่มคน

- ผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย
- ผู้คนที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม
- ชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรส
- เลสเบี้ยน เกย์ ไบเซ็กชวล คนข้ามเพศและเพศที่หลากหลาย คนต่างเพศ (LGBTQIA+)



วัตถุประสงค์ของ Inclusive Engagement Toolkit

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดหาแหล่งข้อมูลสนับสนุน การตั้งคำถาม และอื่น ๆ สำหรับผู้ดูแลเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย ผู้คนที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม ชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรส และเลสเบี้ยน เกย์ คนข้ามเพศ และเพศที่หลากหลาย คนต่างเพศ (LGBTQIA+)

ในฐานะผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุ มีโอกาสและประโยชน์มากมายในการให้บริการที่ดีขึ้นแก่กลุ่มต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย เช่น¹:

- ปรับปรุงความเป็นอยู่และสุขภาพของลูกค้า
- การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของกลุ่มที่มีความหลากหลาย
- สร้างพันธมิตรใหม่
- ให้คุณค่ากับพนักงานที่มีภูมิหลังและประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลาย และ
- เพิ่มความกระตือรือร้นภายในชุมชนบริการ



บทนำการดูแลแบบมีส่วนร่วม

การให้การดูแลแบบมีส่วนร่วม ช่วยให้บริการดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้นและมีความครอบคลุมสำหรับทุกคน

หลักการสำคัญสำหรับแนวทางการมีส่วนร่วมคือ:

- ความมุ่งมั่นในการทำความเข้าใจและจัดการกับความหลากหลาย
- การสนับสนุนอัตลักษณ์และอำนาจทับซ้อนของกลุ่มที่มีความหลากหลายทั้งหมด
- การให้ความรู้แก่ชุมชนของเรา
- ความมุ่งมั่นในการจัดอุปสรรค และ
- วิธีการที่ยืดหยุ่น ตอบสนอง และปรับเปลี่ยนได้กับลูกค้าทั้งหมด¹

ตามกรอบงานด้านความหลากหลายในการดูแลผู้สูงอายุของกระทรวงสาธารณสุขของรัฐบาลออสเตรเลีย ผู้สูงอายุชาวออสเตรเลีย (ดูภาพด้านล่าง) จะต้องมีการดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสม เข้าถึงได้ และมีความละเอียดอ่อน ซึ่งตอบสนองความต้องการและความชอบของแต่ละคน²



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing (ศูนย์ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในผู้สูงอายุ) (ค.ศ. 2021)

2. กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2017)

หัวข้อที่ 1: บทนำการดูแลแบบมีส่วนร่วม

เราได้ดึงข้อมูลจากกรอบงานด้านความหลากหลายในการดูแลผู้สูงอายุ และรวมตัวอย่างแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดและเคล็ดลับเพื่อช่วยให้คุณเริ่มต้นการเดินทางของคุณในการดูแลแบบมีส่วนร่วม

ผลลัพธ์สำหรับผู้บริโภค	การดำเนินการที่จำเป็นโดยผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุ	ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดีที่สุดและเคล็ดลับ
1. การเลือกโดยมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ผู้สูงอายุมีข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่ายเกี่ยวกับระบบและการบริการการดูแลผู้สูงอายุที่พวกเขาเข้าใจและพบข้อมูลที่เป็ประโยชน์ในการเลือกและควบคุมการดูแลที่พวกเขาได้รับ ²	ให้ข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสม ผ่านแบบฟอร์มต่าง ๆ (ออนไลน์/เอกสาร/วาจา/จดหมายข่าว) และในภาษาที่ผู้บริโภคเข้าใจ ⁴	- พนักงานวิธีเข้าถึงบริการล่าม - บริการแปลและล่าม (TIS) National - ติดต่อ TIS National ที่หมายเลข 1300 575 847 เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - พนักงานวิธีเข้าถึงบริการสนับสนุน - เครือข่ายการสนับสนุนผู้สูงอายุ (OPAN) - ติดต่อ OPAN ที่ 1800 700 600
2. การนำแนวทางอย่างเป็นระบบมาใช้ในการวางแผนและการดำเนินการ ผู้สูงอายุเป็นหุ้นส่วนในการวางแผนและการดำเนินการของระบบการดูแลผู้สูงอายุ ²	ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในสภาพแวดล้อมที่มีการสนับสนุนและปลอดภัยทางวัฒนธรรม ซึ่งช่วยให้พวกเขามีส่วนร่วมในฐานะหุ้นส่วนที่กระตือรือร้น ตลอดจนระบุความต้องการส่วนบุคคลของพวกเขา ²	ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรมหรือศาสนาของลูกค้ำของคุณและครอบครัว/ผู้ดูแลที่มีความหมายสำคัญต่อพวกเขา¹
3. การดูแลและความช่วยเหลือที่เข้าถึงได้ ผู้สูงอายุในชนบทที่ห่างไกล ในภูมิภาคและปริมาณของออสเตรเลียสามารถเข้าถึงบริการการดูแลผู้สูงอายุและความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับลักษณะและประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลายของพวกเขา ²	ร่วมมือกับผู้ถือผลประโยชน์ร่วมเพื่อค้นหาและเอาชนะอุปสรรคในการเข้าถึงระบบการดูแลผู้สูงอายุ ²	เข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับภาษา ชาติพันธุ์หรือประเพณีทางศาสนาต่าง ๆ และประสบการณ์การย้ายถิ่น/ลี้ภัยของผู้พลพที่ลี้ภัยในออสเตรเลีย ¹ ใช้แผนที่วัฒนธรรมเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่หลากหลายของประชากรผู้พลพในออสเตรเลีย (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. การสนับสนุนระบบเชิงรุกและยืดหยุ่น ระบบการดูแลผู้สูงอายุเชิงรุกและยืดหยุ่นที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มที่มีความหลากหลายต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วและกลุ่มใหม่ ๆ รวมถึงบุคลากรดูแลผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น ²	มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นและผู้ถือผลประโยชน์ร่วมเพื่อค้นหาความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่และวิธีที่รูปแบบการให้บริการสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการเหล่านั้นได้ รวมถึงวิธีที่พนักงานขององค์กรแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการดูแลแบบมีส่วนร่วม ²	จ้างและส่งเสริมการเข้าถึงพนักงานที่พูดได้สองภาษา (ผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและสังคมสงเคราะห์ และพนักงานดูแล) ที่พูดภาษาที่ตอบสนองและสะท้อนถึงภาษาที่ผู้บริโภคต้องการ

1. Centre for Cultural Diversity in Ageing (ศูนย์ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในผู้สูงอายุ) (ค.ศ. 2022)
 2. กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2019)

ผลลัพธ์สำหรับผู้บริโภค	การดำเนินการที่จำเป็นโดยผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุ	ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดีที่สุดและเคล็ดลับ
5. การบริการที่ให้เกียรติและมีส่วนร่วม ระบบการดูแลผู้สูงอายุเชิงรุกและยืดหยุ่นที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มที่มีความหลากหลายต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วและกลุ่มใหม่ ๆ รวมถึงบุคลากรดูแลผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น ¹	แสวงหา พัฒนา และใช้เครื่องมือ การฝึกอบรม และข้อมูลที่สนับสนุนการให้การดูแลแบบมีส่วนร่วมที่มีลักษณะและประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลาย ¹	Center for Cultural Diversity in Aging ได้สร้างแหล่งข้อมูลหลายภาษาเพื่อสนับสนุนการให้การดูแลแบบมีส่วนร่วมเข้าถึงแหล่งข้อมูลฟรีที่นี่: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. ตอบสนองความต้องการของผู้ที่เปราะบางที่สุด ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการการดูแลผู้สูงอายุที่มีคุณภาพและปลอดภัยทางวัฒนธรรม และความช่วยเหลือที่ตอบสนองความต้องการโดยไม่คำนึงถึงช่องโหว่ส่วนบุคคล สังคม หรือเศรษฐกิจ ¹	จัดเตรียมรูปแบบบริการแบบมีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เปราะบางที่สุด และทำงานร่วมกับผู้ถือผลประโยชน์ร่วมคนอื่น ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วน ¹	เริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจกับนโยบายระดับชาติและความคิดริเริ่มที่ช่วยตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย - พระราชบัญญัติการดูแลผู้สูงอายุ ค.ศ. 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) - มาตรฐานคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุ (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) - กรอบงานความหลากหลายในการดูแลผู้สูงอายุ (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

ข้อมูลอ้างอิง

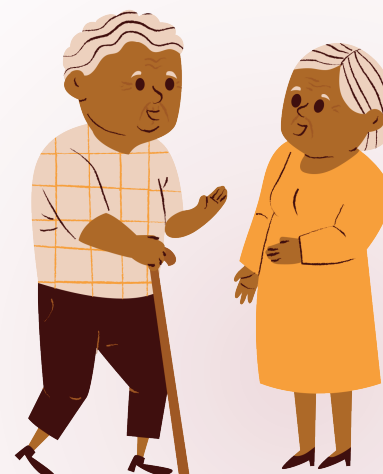
ศูนย์ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในผู้สูงอายุ (ค.ศ. 2021) มาตรฐานการบริการแบบมีส่วนร่วม (ฉบับที่สอง) <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

ศูนย์ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในผู้สูงอายุ (ค.ศ. 2022) คู่มือการปฏิบัติงาน - ข้อมูลเฉพาะวัฒนธรรม <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2017) กรอบงานด้านความหลากหลายในการดูแลผู้สูงอายุ รัฐบาลออสเตรเลีย <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

การดูแลผู้สูงอายุหลากหลายวัฒนธรรม (ค.ศ. 2019) คู่มือการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการดูแล: การสนับสนุนความหลากหลายในการดูแลผู้สูงอายุและชุมชน MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: เครือข่ายการสนับสนุนผู้สูงอายุ <https://opan.org.au/>



การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

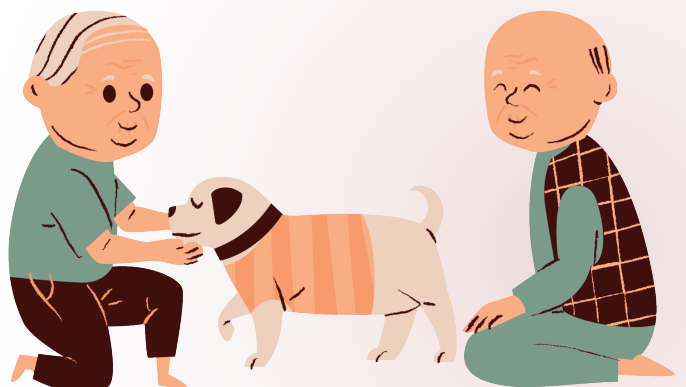
รูปแบบการสื่อสารและการฟัง

เมื่อมีส่วนร่วมกับกลุ่มที่มีความหลากหลาย รูปแบบการสื่อสารและทักษะการฟังจำเป็นต้องการดูแล เมื่อสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย ควรพิจารณาบริบททางวัฒนธรรมของบุคคล

สิ่งสำคัญคือต้องจำไว้ว่า **ไม่มีกลุ่มวัฒนธรรมใดที่เป็นเนื้อเดียวกัน** บุคคลภายในกลุ่มวัฒนธรรมก็มีความแตกต่างกัน การมีความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละบุคคลภายในกลุ่มวัฒนธรรม ทำให้เราสามารถโต้ตอบระหว่างวัฒนธรรมที่หลากหลายได้¹

บริบททางวัฒนธรรม หมายถึงวัฒนธรรมที่ใครบางคนเติบโตขึ้นมาและส่งผลอย่างไรต่อพฤติกรรม เช่น การสื่อสาร

บริบทระดับสูง (HIGH CONTEXT): วัฒนธรรมที่ใช้รูปแบบการสื่อสารทางอ้อมและ แบบมีรายละเอียด	บริบทระดับต่ำ (LOW CONTEXT): วัฒนธรรมที่ใช้รูปแบบการสื่อสาร ที่รวดเร็วและตรงไปตรงมา
• เน้นความสัมพันธ์ก่อนที่จะให้ข้อมูล • วัฒนธรรม High context คำนึงถึง: – สถานะทางสังคม – สิ่งแวดล้อม – ประวัติศาสตร์ • เน้นสภาพแวดล้อมภายนอกเมื่อสื่อสาร ประเทศ: ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ จีน ฝรั่งเศส สเปน บราซิล ฯลฯ	• เน้นข้อความ • ไม่สนใจบริบท • ใช้คำพูด ท่าทาง และน้ำเสียงในการสื่อสาร • ตรงประเด็น ประเทศ: สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย



หัวข้อที่ 2: การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึงวิธีที่ผู้คนที่ต้องการโต้ตอบและแลกเปลี่ยนข้อมูลเมื่อสื่อสารกัน สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการได้รับและตีความข้อความ

วิเคราะห์: ตระกะและตามข้อเท็จจริง • พวกเขาต้องการข้อมูลทั้งหมด • ขอบการสื่อสารที่รวดเร็วที่ตรงไปตรงมาและมีเหตุผล	ปฏิบัติ: มีการจัดระเบียบและเน้นแผนรายละเอียด & ขั้นตอน • สื่อสารอย่างมีระเบียบ • ให้ข้อมูลก่อนการประชุมและรายละเอียดทีละขั้นตอน
ทดลอง: สืบหาข้อมูลและสามารถทนต่อความไม่แน่นอนได้ • พวกเขาชอบแผนกว้าง ๆ และเบี่ยงเบนการที่มีรายละเอียดมาก • พวกเขาสนุกกับการสร้างสรรค์	สัมพันธ์: ผู้สื่อสารทางอารมณ์ & สามารถรับตัวชี้หน้าที่ไม่ใช่คำพูดได้ • การตัดสินใจขึ้นอยู่กับอารมณ์ของพวกเขา • ชอบสื่อสารกับเรื่องราวส่วนตัว

เคล็ดลับเพื่อการฟังที่ดีขึ้น

ฟัง: ฟังเพื่อความเข้าใจ

- ให้ความสนใจกับบุคคลนั้นอย่างเต็มที่
- แสดงให้คนที่คุณกำลังฟังอยู่ด้วยการใช้วัจนภาษา
- ตัวอย่างเช่น: การพยักหน้า สบตา และน้ำเสียง

รับทราบ: ให้อีกฝ่ายรู้ว่าคุณคิดอย่างไรที่พวกเขาพูด (ทั้งทางวาจาและอวัจนภาษา)

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพวกเขาเห็นว่านี่เป็นเพียงการตีความของคุณ
- ถอดความข้อความสำคัญของพวกเขา
- ตัวอย่างเช่น: "ขอเช็คหน่อยว่า คุณรู้สึกแบบนี้เพราะ....."

ตรวจสอบ: ให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจบุคคลนั้น

- หลังจากถอดความ ให้ถามพวกเขาว่าคุณเข้าใจถูกต้องหรือไม่
- สิ่งนี้ทำให้ง่ายต่อการยืนยันหรือเพิ่มความเข้าใจของคุณ
- ตัวอย่างเช่น: "สิ่งนี้ถูกต้องหรือไม่" "นั่นถูกต้องใช่ไหม" "การตีความของฉันถูกต้องหรือไม่"

สอบถาม: ถามคำถามปลายเปิดที่จะช่วยให้บุคคลนั้นให้ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการกระทำของคุณ

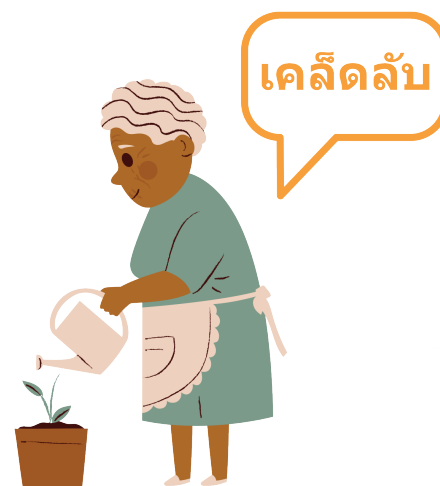
- สอบถามข้อมูลที่คุณไม่เข้าใจเท่านั้น
- ตัวอย่างเช่น: "ก่อนหน้านี้คุณพูดถึง.... คุณหมายความว่าอย่างไร"

ข้อมูลอ้างอิง

บริษัท คัลเจอร์พลัส คอนซัลติ้ง จำกัด (ค.ศ. 2018) ความแตกต่างด้านคุณค่าวัฒนธรรมที่ผู้ประกอบการที่คุณต้องรู้ <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare (ไดเวอร์ซิแคร์) Little Book of Cultural Tips, หน้า 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

เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ: <https://skills.carerateway.gov.au/player/?m=2>



ความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม

ผู้นำแบบมีส่วนร่วม จะเคารพและปฏิบัติต่อผู้คนอย่างเป็นธรรม พวกเขาเห็นคุณค่าในเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่แต่ละคนมี และใช้ประโยชน์จากความคิดของกลุ่มที่มีความหลากหลาย¹

ความเป็นธรรมและความเคารพ	คุณค่าและความเป็นส่วนหนึ่ง	ความมั่นใจและแรงบันดาลใจ
ความเท่าเทียมกันของการรักษาและโอกาส	แต่ละบุคคลรู้สึกว่าคุณลักษณะของตนเป็นที่รู้จักและรู้สึกเชื่อมโยงทางสังคม	สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยให้ผู้คนจากทุกกลุ่ม เพื่อให้กล้าพูดและทำงานอย่างเต็มที่

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเป็นเนื้อเดียวกันน้อยลงและมีความหลากหลายมากขึ้นกว่าเดิมมาก ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะส่งผลต่อการจัดลำดับความสำคัญทางธุรกิจและปรับโฉมความสามารถที่จำเป็นของผู้นำ¹ มีทฤษฎีของความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วมที่แนะนำกลยุทธ์ที่จะช่วยให้องค์กรปลูกฝังความสามารถที่ครอบคลุมทั่วทั้งกลุ่มผู้นำ¹

ลักษณะของความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม	พฤติกรรมที่นำไปใช้ได้
ความมุ่งมั่น: ผู้นำแบบมีส่วนร่วม มุ่งมั่นที่จะมีความหลากหลายและมีส่วนร่วมกับทุกคน	ความตระหนักในตนเอง: รวมถึงการใช้เวลาทำความเข้าใจอคติ จุดแข็ง และจุดอ่อนของตนเอง
ความกล้า: กล้าแสดงออกและท้าทายตัวเองและผู้อื่นใหม่องเห็นสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองที่มีส่วนร่วมและมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม (เช่น หากคุณเห็นพฤติกรรมเหยียดผิว คุณควรพูดและรายงาน)	เป็นผู้นำด้วยจุดอ่อนที่กล้าหาญ: เข้าใจจุดอ่อนของคุณแล้วแบ่งปัน เป็นเสียงให้คนที่ถูกมองข้ามหรือเป็นส่วนหนึ่งของชนกลุ่มน้อย
ความรู้ความเข้าใจ: คำนึงถึงอคติที่คุณและองค์กรอาจมี	ระบุช่องโหว่: ค้นหาจุดอ่อนและช่องโหว่ความรู้ของคุณ
ความอยากรู้อยากเห็น: มีกรอบความคิดที่จะเข้าใจว่าผู้คนมองต่างและมีประสบการณ์ทางโลกอย่างไร (เช่น คุณสามารถหาข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจหรือพูดคุยกับผู้คนเกี่ยวกับความคิดเห็นของพวกเขาด้วยความเคารพ)	ฟังเพื่อทำความเข้าใจ: ฟังและช่วยผู้คนเชื่อมช่องโหว่และสื่อสารความรู้

หัวข้อที่ 3: ความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม

ลักษณะของความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม	พฤติกรรมที่นำไปใช้ได้
ความฉลาดทางวัฒนธรรม: มีแรงผลักดัน ความรู้ และความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้บรรลุวัฒนธรรม	การรับรู้ทางสังคม: เข้าใจสภาพแวดล้อมทางสังคมของคุณและใช้ข้อมูลนี้เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มีส่วนร่วม
การทำงานร่วมกัน: ส่งเสริมให้บุคคลมีส่วนร่วมในความหลากหลายและรวมทุกกลุ่มคน	สร้างการเชื่อมต่อ: เชื่อมต่อกับผู้อื่นเพื่อทำความเข้าใจกับอุปสรรคและการดำเนินการเพื่อให้มีส่วนร่วมและความหลากหลายที่ดีขึ้น

ข้อมูลอ้างอิง

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

ศูนย์ความเป็นผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (ค.ศ. 2022) ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม: ขั้นตอนเบื้องต้นที่คุณควรดำเนินการเพื่อให้ถูกต้อง <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.>

ศูนย์ความเป็นผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (ค.ศ. 2022) การฟังเชิงรุกคืออะไร มันจะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (ค.ศ. 2016) ลักษณะเด่น 6 ประการของการเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม: การเฟื่องฟูในโลกใหม่ที่มีความหลากหลาย สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยดีลอยท์ <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



เชื่อมต่อกันในช่วงเวลาเว้นระยะห่าง

ผลกระทบของ COVID-19 และการแยกกักตัวทางสังคมในผู้สูงอายุมีผลเสียต่อคุณภาพชีวิตและการตายก่อนวัยอันควร การเข้าสังคมมีผลกระทบต่อความเสี่ยงในการเจ็บป่วยและเสียชีวิต ควบคู่ไปกับสุขภาพโดยรวมและความเป็นอยู่ที่ดี¹

การเว้นระยะห่างทางสังคมไม่ได้หมายถึงหรือควรส่งผลให้เกิดการแยกกักตัวหรือความโดดเดี่ยว เมื่อโควิดกลายเป็นบรรทัดฐานใหม่ของเรา เราจึงวางกลยุทธ์และข้อบังคับเพื่อปกป้องผู้สูงอายุของเรา เป็นหน้าที่ของเราในฐานะผู้ให้บริการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของรัฐบาลเพื่อความปลอดภัยของทุกคน

จุดมุ่งหมายคือเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เข้าใจได้ง่ายเพื่อป้องกันการละเมิดทางวัฒนธรรม ต่อไปนี้คือตัวอย่างอุปสรรคต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุอาจประสบ

อุปสรรค

ข้อมูลอ้างอิงบุคคล	แรงจูงใจและทัศนคติ	ปัจจัยทางวัฒนธรรม
• ความยืดหยุ่นส่วนบุคคลที่จำกัด • การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่จำกัด • การศึกษาและความสามารถที่จำกัด • มีเงินจำกัด • ความโดดเดี่ยวทางภูมิศาสตร์ • ความพิการและความบกพร่องทางประสาทสัมผัส • ความมั่นใจที่จำกัด • เครือข่ายทางสังคมที่จำกัด	• ความรู้ที่จำกัดเกี่ยวกับประโยชน์ของการมีส่วนร่วม • ความรู้ที่จำกัดเกี่ยวกับกิจกรรมการมีส่วนร่วม • ความสนใจที่จำกัดของหัวข้อเรื่อง • ความไว้วางใจที่จำกัดของผู้มีอำนาจตัดสินใจ • ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง • ความ 'เหนียวแน่น' ในการปรึกษา	• ชนกลุ่มน้อย • ภาษาและการรู้หนังสือ • ค่านิยมและความเชื่อ • ฝ่ายชุมชน



หัวข้อที่ 4: การเชื่อมต่อกับผู้คนในช่วงเวลาที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม

การดำเนินการในช่วง COVID-19 เป็นต้นไป:

1

การสื่อสารทางโทรศัพท์

ใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น Telehealth เพื่อช่วยเหลือการสื่อสารกับลูกค้า ให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในชุมชน นักสังคมสงเคราะห์ แพทย์ และบุคลากรอื่น ๆ ติดต่อลูกค้าเพื่อประเมินความมีสุขภาวะที่ดีและความต้องการของพวกเขาในช่วงเวลาที่สื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ซึ่งค่อนข้างท้าทาย

2

การสื่อสารเสมือนจริงผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ

- การโทรผ่านวิดีโอควรนำไปปฏิบัติเป็นกิจกรรมประจำวันของพวกเขา
- เชื่อมต่อลูกค้าสูงอายุเข้ากับโปรแกรม/บริการความรู้ด้านดิจิทัล¹
- จัดตั้งบัญชีการสื่อสารออนไลน์ เช่น Skype, Face time, MS Teams, Zoom เป็นต้น

3

การส่งมอบบริการ

- เมื่อคุณเชื่อมต่อโดยใช้เทคโนโลยีแล้ว ให้พิจารณากิจกรรมออนไลน์ร่วมกัน เช่น การอ่าน การออกกำลังกาย หรือการเล่นเกมออนไลน์ร่วมกัน
- ทำการสื่อสารแบบแต่ก่อนด้วยการเขียนจดหมายที่เขียนด้วยลายมือเพื่อเชื่อมต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ก่อนไปเยี่ยมที่บ้าน อย่าลืมตรวจสอบคำสั่งของรัฐและสาธารณสุข และปฏิบัติตามแผน COVIDSafe²
- หากคุณอาศัยอยู่ใกล้คนใกล้ชิดของผู้สูงอายุหรือเพื่อนบ้าน ให้วางชุดดูแลไว้หน้าประตูบ้าน หรือเสนอไปรับของจำเป็นให้ เช่น ของชำ¹

ข้อมูลอ้างอิง

Australian Institute of Family Studies (สถาบันครอบครัวศึกษาแห่งออสเตรเลีย) (ค.ศ. 2020) แบบสำรวจชีวิตครอบครัวในออสเตรเลีย ช่วง COVID-19: รายงานที่ 2 การเชื่อมต่อกันระหว่างที่ต้องแยกกันตัว รัฐบาลออสเตรเลีย 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., (ค.ศ. 2021) ชุดเครื่องมือการมีส่วนร่วมของชุมชนในช่วง COVID-19 <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (ค.ศ. 2020) การมีส่วนร่วมของชุมชนแบบทุกกลุ่มคน: ในช่วงเวลาของการเว้นระยะห่างทางกายภาพ <https://capire.com.au/impact/publications/>

กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2022) การระบาดของ COVID-19 ในสถานบริการดูแลผู้สูงอายุในออสเตรเลีย รัฐบาลออสเตรเลีย <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2022) การจัดการดูแลที่บ้านช่วง 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., (ค.ศ. 2020) การต่อสู้กับความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุในช่วงเวลาที่ต้องเว้นระยะห่างทางกายภาพ: ความขัดแย้งในการเชื่อมต่อกับสังคมของ COVID-19 <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. สถาบันครอบครัวศึกษาแห่งออสเตรเลีย (ค.ศ. 2020)

2. กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2022)

การทำงานกับล่าม

บทบาทของล่าม

ล่ามมีอาชีพมีข้อผูกพันตามมาตรฐานทางจริยธรรมและวิชาชีพของสถาบันล่ามและนักแปลแห่งออสเตรเลีย (AUSIT) จรรยาบรรณด้านจริยธรรมและความประพฤติ

ทำไมเราต้องทำงานกับล่าม	เมื่อไหร่ที่เราต้องทำงานกับล่าม
• เป็นภาระหน้าที่ตามกฎหมายของเราที่จะต้องทำเช่นนั้น • เรามีหน้าที่ในการดูแลลูกค้าของเราเพื่อลดความเสี่ยงของการสื่อสารที่ผิดพลาด • ทำให้แน่ใจว่าลูกค้าของเราได้รับข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นในการตัดสินใจ	• ลูกค้าที่พูดภาษาอังกฤษได้คล่องบางครั้งไม่สามารถสื่อสารได้คล่องเนื่องจากความทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์หรือสุขภาพของพวกเขา • ลูกค้าไม่สามารถเข้าใจการสื่อสารจากพนักงาน • ลูกค้าไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่อง • ลูกค้าแสดงความต้องการที่จะใช้ล่ามด้วยเหตุผลใดก็ตาม • หากเป็นไปได้ จัดล่ามให้ตรงกับเพศลูกค้า • ให้ความรู้ด้านสุขภาพ

ผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับทุนสนับสนุนจากรัฐบาลสามารถใช้บริการแปลและล่าม (TIS) National ได้ฟรี เพื่อให้เป็นไปตามความรับผิดชอบในฐานะผู้ให้บริการที่ได้รับอนุมัติ ติดต่อ TIS National ที่หมายเลข 131 450 เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

บริการแปลและล่ามอื่น ๆ:

- สำหรับผู้ที่อายุต่ำกว่า 65 ปี ความช่วยเหลือด้านล่าม การแปล และการสื่อสาร (SWITC)
- บริการการถ่ายทอดแห่งชาติ

ครอบครัวหรือเพื่อนฝูงสามารถเป็นล่ามได้หรือไม่

ไม่ควรใช้ครอบครัว เพื่อน หรือสมาชิกในชุมชนที่ใกล้ชิดเป็นล่าม แม้ว่าลูกค้าอาจขอ:

1. คุณอาจไม่รู้ว่าเพื่อนหรือญาติมีภาษาอังกฤษหรือภาษาของลูกค้าดีเพียงใด
2. สามารถใช้ผู้ที่พูดสองภาษาที่ไม่ได้รับการรับรองได้ เพื่อช่วยในการสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน สถานการณ์เร่งด่วน หรือในกรณีที่ไม่มีล่ามที่ได้รับการรับรอง ไม่ควรใช้เด็ก (ผู้เยาว์) ในทุกกรณี
3. การใช้ล่ามที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ได้รับการรับรอง อาจมีผลกระทบร้ายแรงต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีความสับสนหรือมีข้อเกี่ยวข้องกับเรื่องทางกฎหมายและ/หรือสุขภาพ
4. การใช้ล่ามที่ลงทะเบียนจะช่วยรักษาศักดิ์ศรีและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการหารือเรื่องละเอียดอ่อนหรือการตัดสินใจ

หัวข้อที่ 5: การทำงานกับล่าม

การช่วยเหลือทางวัฒนธรรม

ส่งเสริมการใช้ผู้ให้การสนับสนุนทางวัฒนธรรมหรือผู้เป็นปากเสียงให้เมื่อลูกค้าขอ พวกเขาไม่ควรมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนล่ามที่ลงทะเบียน ติดต่อหน่วยงานราชการในพื้นที่ของคุณเพื่อหาบริการล่ามที่เหมาะสม

ลูกค้าปฏิเสธที่จะใช้ล่าม

หากลูกค้าปฏิเสธที่จะใช้ล่าม ซึ่งเป็นสิทธิ์ที่พวกเขา มี คุณควรทำการบันทึกไว้เป็นเอกสาร คุณจะต้องรายงานสิ่งนี้ต่อหัวหน้าทีม เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

การเริ่มต้น	การวางตำแหน่ง	การพูด
- บอกล่ามถึงเป้าหมายของการนัดหมาย สามารถทำได้ในส่วนหมายเหตุของแบบฟอร์มการจองหรือในการประชุมล่วงหน้า 10 นาทีก่อนการนัดหมาย ซึ่งจะช่วยให้ล่ามเตรียมพร้อมสำหรับการนัดหมายและทุกฝ่ายเข้าใจได้มากขึ้น - ล่ามสามารถเป็นผู้ช่วยด้านวัฒนธรรมที่ให้ข้อเสนอแนะทางวัฒนธรรมแก่คุณได้ ซึ่งจะช่วยให้คุณเข้าใจในปฏิกิริยาและการตอบสนองของคุณเพิ่มขึ้น	- ควรจัดที่นั่งในตำแหน่งที่ให้ลูกค้าที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้หันหน้าเข้าหาคุณโดยตรง และล่ามนั่งอยู่ข้าง ๆ - อนุญาตให้ล่ามแนะนำตัวเองกับลูกค้า สบตา与客户ที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ เพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังใส่ใจสิ่งที่เขาพูด ยกเว้นว่าไม่เหมาะกับวัฒนธรรมนั้น	- ใช้คำพูดแทนตัวเองเสมอเพื่อหลีกเลี่ยงความสับสน เพื่อให้แน่ใจว่าทุกฝ่ายเข้าใจข้อความอย่างถูกต้อง - ใช้ภาษาธรรมดาและประโยคสั้น ๆ - หยุดชั่วคราวเพื่อให้ลูกค้าหรือล่ามซึมซับข้อมูลและพิจารณาคำถาม - ส่งเสริมให้ล่ามขอคำชี้แจงหรือขอซ้ำเมื่อจำเป็น - หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์แสง สแลงสำนวน หรือสุภาษิต

ข้อมูลอ้างอิง

สาธารณสุขรัฐควีนส์แลนด์ (ค.ศ. 2007) แนวทางการทำงานกับล่าม
https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

สาธารณสุขรัฐควีนส์แลนด์ (ค.ศ. 2019) บริการล่ามในสาธารณสุข
รัฐควีนส์แลนด์ - ข้อมูลสำหรับพนักงาน <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

บริการแปลและล่าม (TIS)
<https://www.tisnational.gov.au/>



เอกสารเคล็ดลับ

การมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มคน

แผนพื้บนำเสนอข้อควรพิจารณาที่สำคัญบางประการเมื่อทำงานกับกลุ่มที่มีความหลากหลายเหล่านี้ในชุมชน:

1. ผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย
2. ผู้คนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษา
3. ชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบเทอร์เรส
4. เลสเบี้ยน เกย์ ไบแซกซ์วล ข้ามเพศ และความหลากหลายทางเพศ คนต่างเพศ (LGBTQIA+)

โปรดทราบว่าผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุสามารถใช้คำแนะนำเหล่านี้ได้หากต้องการ เราได้จัดเตรียมลิงก์ที่เป็นประโยชน์สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม หากผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุสนใจที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่มที่มีความหลากหลายเหล่านี้



ผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย

กระทรวงสาธารณสุขกล่าวถึงผู้สูงอายุที่มีความต้องการ มีลักษณะ และประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลาย ซึ่งทำให้พวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือหลายกลุ่มที่อาจเผชิญกับการกีดกัน การตีตรา และการเลือกปฏิบัติในช่วงชีวิต¹

ชาวออสเตรเลียผู้สูงอายุอาจเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือหลายกลุ่มด้านล่าง:



ผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย

อุปสรรค	เคล็ดลับ
ข้อมูล: ผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายอาจไม่ทราบวิธีเข้าถึงข้อมูลหรือมีระดับความรู้หนังสือต่างกัน (เช่น หญิงชาวเอเชียต้องการบริการในการช่วยเหลือสิ่งต่าง ๆ รอบบ้านและเข้าถึงข้อมูลการดูแลผู้สูงอายุ)	- ให้ข้อมูลที่ง่ายและอ่านง่าย - ให้ข้อมูลในภาษาอื่น หากมาจากกลุ่มที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม (CALD) - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าวิธีเข้าถึงข้อมูล (เช่น ติดต่อบริการล่ามเพื่อแปลความต้องการของลูกค้าและสิ่งที่ผู้ให้บริการสามารถให้ได้)
ความช่วยเหลือและการเข้าถึง: พื้นที่ชนบทขาดแคลนผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุเพื่อช่วยเหลือลูกค้าของเราและการเข้าถึงข้อมูลและการบริการ (เช่น ชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบฮอร์โสบางส่วนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล พวกเขาต้องการเข้าถึงบริการของเรา)	- ลูกค้าที่มีภูมิหลังและมาจากสถานที่ที่หลากหลาย ควรได้รับการดูแลที่เหมาะสม - ค้นหาบริการสำหรับผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล (เช่น เข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นและเริ่มต้นการสนทนากับชาวบ้านเพื่อหาช่องว่าง และรู้ว่าพื้นที่ใดจำเป็นต้องเข้าถึงบริการการดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น)

การบริการที่มีส่วนร่วมของทุกกลุ่มคน

- สร้างความสัมพันธ์ที่ให้เกียรติ
- ถามคำถามเกี่ยวกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ความต้องการด้านสุขภาพ เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ฯลฯ
- วางแผนกิจกรรมให้ตรงตามความต้องการ (เช่น การเข้าร่วมชุมชนท้องถิ่นหรือการประชุมทางศาสนา)
- รับทราบและสนับสนุนความหลากหลายด้วยการให้บริการที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของพวกเขา
- ให้ความรู้แก่ผู้อื่นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มคน

ข้อมูลอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2019) การดำเนินการร่วมกันเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย: คู่มือสำหรับผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุ รัฐบาลออสเตรเลีย <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway คุณดูแลคนป่วยทางจิตอยู่หรือไม่ ค้นหาความช่วยเหลือและบริการที่จะช่วยคุณ <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway คุณดูแลทหารผ่านศึกหรือไม่ ค้นหาความช่วยเหลือและบริการที่จะช่วยคุณ <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway คุณกำลังดูแลคนพิการอยู่หรือไม่ 10 วิธีที่จะทำให้ชีวิตง่ายขึ้น <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



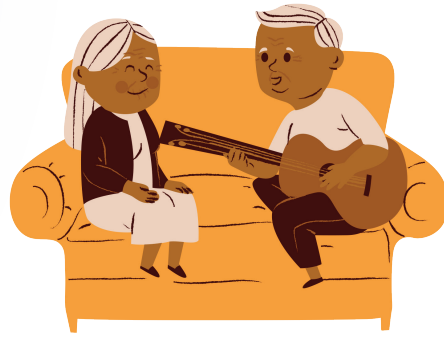
ชาวพื้นเมืองและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรส

ชุมชนชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรสมีประชากรประมาณ 798,400 คนของออสเตรเลีย ต่อไปนี้คือเคล็ดลับบางประการที่จะช่วยเอาชนะอุปสรรคทั่วไปที่ชุมชนชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรสประสบ



อุปสรรค	เคล็ดลับ
ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมต่าง ๆ รวมถึงวิธีที่ผู้คนมองถึงการดูแลเอาใจใส่ (เช่น ชุมชน First Nations (ชนชาติแรก) มักต้องการให้เครือข่ายของตนให้บริการแก่ผู้สูงอายุ)	- อนุญาตให้ชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรสแจ้งว่าพวกเขาต้องการได้รับการดูแลอย่างไร (เช่น "คุณทราบหรือไม่ว่า Anglicare มีเจ้าหน้าที่สนับสนุนสำหรับชุมชนชนชาติแรก คุณต้องการให้ฉันเชื่อมต่อกับพวกเขาหรือไม่")
การสื่อสาร (เช่น ชุมชนชนชาติแรกมีวัฒนธรรมที่เป็น high context ซึ่งหมายความว่าพวกเขาต้องการสร้างความสัมพันธ์และสื่อสารด้วยเรื่องราวเพื่อตอบคำถาม)	- ชุมชนชนชาติแรกมีวัฒนธรรม high context หมายความว่าพวกเขาต้องการสร้างความสัมพันธ์ก่อนการสนทนาในเชิงลึก - เต็มใจรับฟังจากคนกลุ่มนี้ - ปล่อยให้พวกเขาเล่าเรื่อง (เช่น อดทนและฟังเรื่องราวเพื่อประกอบสิ่งที่พวกเขากำลังสื่อสาร)
ความเข้าใจ (เช่น ประวัติศาสตร์ของออสเตรเลียที่มีต่อชนชาติแรก ได้สร้างความไม่ไว้วางใจอย่างมากเนื่องจากการสังหารหมู่ที่บันทึกไว้ การเสียชีวิตในการควบคุมตัว และนโยบายของชาวออสเตรเลียผิวขาวที่กีดกันชนชาติแรกออกจากสถานที่สาธารณะบางแห่ง รวมถึงผู้รอดชีวิตรุ่นที่ถูกขโมยมา)	- สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทางวัฒนธรรมด้วยการแสดงธงของชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรส และการยอมรับของประเทศในพื้นที่รับดูแลผู้สูงอายุทุกแห่ง รวมถึงบริเวณแผนกต้อนรับของสำนักงานทั้งหมดทั่วทั้งองค์กร - เข้าร่วมกิจกรรมด้านวัฒนธรรม (เช่น สร้างความไว้วางใจโดยการว่าจ้างเจ้าหน้าที่ของชุมชนชนชาติแรก เพื่อทำงานในสถานดูแลผู้สูงอายุและทีมบริการลูกค้าของเรา ให้ข้อมูลและเอกสารสนับสนุน เช่น คำกล่าวยอมรับของประเทศ เมื่อดำเนินการประชุมหรือนำเสนอต่อผู้ฟังทั้งภายในหรือภายนอก)
การเหยียดเชื้อชาติ (เช่น ประวัติศาสตร์ของออสเตรเลียที่มีต่อชนชาติแรก เป็นหนึ่งในการแบ่งแยก และไม่ควรรอรับการเลือกปฏิบัติ พฤติกรรมแบ่งแยกเชื้อชาติ)	- บางคนประพาดิตนในลักษณะเหยียดเชื้อชาติโดยไม่มีผลกระทบ¹ เราต้องไม่อนุญาตพฤติกรรมนี้ เคารพผู้คนและความหลากหลายของพวกเขา (เช่น เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม/วัฒนธรรมย่อยของพวกเขาก่อนที่จะมีปฏิสัมพันธ์กัน เนื่องจากชนเผ่าต่าง ๆ จะมีขนบธรรมเนียม ความเชื่อ และบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมที่หลากหลายซึ่งกันและกัน อย่าใช้ถ้อยคำเหยียดหยามเหยียดเชื้อชาติ เลือกปฏิบัติ หรือกระทำการล่วงละเมิด)
บริการที่มีความหลากหลาย (เช่น ไม่มีแนวทางใดที่เหมาะสมกับทุกคน ชนชาติแรกมีความต้องการและข้อกำหนดที่หลากหลาย มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวัฒนธรรมและบริการที่เหมาะสม)	- เข้าใจแนวคิดของผู้สูงอายุ - ขอคำแนะนำจากกลุ่มชนชาติแรก - เชื่อมต่อสถานดูแลผู้สูงอายุและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเด็กและครอบครัวกับองค์กรชุมชนชนชาติแรกในท้องถิ่นในนามของลูกค้ายุติชนชาติแรก (เช่น ติดต่อกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพของชุมชนชนชาติแรกในท้องถิ่น และขอคำแนะนำจากพวกเขาเกี่ยวกับวิธีที่ดีที่สุดในการให้บริการผู้สูงอายุของชุมชนชนชาติแรกหรือผู้สูงอายุในสถานพยาบาล)

ชาวพื้นเมืองและชาวเกาะ ช่องแคบทอร์เรส



ข้อมูลอ้างอิง

AIHW (สถาบันสวัสดิการสุขภาพออสเตรเลีย) (ค.ศ. 2021) รายละเอียดของชนพื้นเมืองออสเตรเลีย รัฐบาลออสเตรเลีย
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (ค.ศ. 2022) ผู้นำระหว่าง: การมีส่วนร่วมของชนพื้นเมืองและความเป็นผู้นำในการบริการสาธารณะ
อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของชนพื้นเมืองและแนวปฏิบัติในการเป็นผู้นำ <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway 3 สิ่งสำคัญสำหรับผู้ดูแลชาวอะบอริจินและชาวเกาะช่องแคบทอร์เรส
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway ความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลในชนบทและที่ห่างไกล
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

ผู้คนที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม

ผู้คนที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมหมายถึงผู้ที่มาจากพื้นเพและ/หรือวัฒนธรรมที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ กลุ่ม CALD เผชิญกับอุปสรรคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดูแลผู้สูงอายุ เคล็ดลับบางประการในการเอาชนะอุปสรรคทั่วไปมีดังนี้



อุปสรรค	เคล็ดลับ
ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมต่าง ๆ รวมถึงวิธีที่ผู้คนมองถึงการดูแลเอาใจใส่ (เช่น ครอบครัวชาวฟิลิปปินส์ ส่วนใหญ่ต้องการให้บุตรหลานของตนดูแลพ่อแม่ มากกว่าใช้บริการการดูแลผู้สูงอายุ)	- ถามลูกค้ำของคุณเกี่ยวกับวัฒนธรรมและการดูแลผู้สูงอายุในวัฒนธรรมของพวกเขาเป็นอย่างไร - เข้าร่วมงานเฉลิมฉลองทางวัฒนธรรมของลูกค้ำ (เช่น "สวัสดีโจเซลิน ฉันแค่สงสัยว่าการดูแลผู้สูงอายุในประเทศของคุณเป็นอย่างไร")
การสื่อสาร (เช่น ลูกค้ำอาจพูดภาษาอื่น ซึ่งอาจทำให้เข้าใจได้ยากว่าพวกเขาต้องการให้ดูแลเรื่องอะไร)	ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น บัตรคิว นักแปล สมาชิกในครอบครัวสามเพื่อการสื่อสาร (เช่น "สวัสดีคุณเค็ม ฉันต้องการแจ้งให้คุณทราบว่าเรามีบริการล่ามที่ได้รับทุนสนับสนุนจากรัฐบาล ซึ่งคุณและแม่ของคุณสามารถเข้าถึงได้ ไม่มีค่าใช้จ่ายและสามารถช่วยให้คุณมีข้อมูลก่อนตัดสินใจ โปรดแจ้งให้เราทราบ หากคุณต้องการเข้าถึงบริการนี้ หรือหากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการนี้")
การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม (เช่น ความประหลาดใจทางวัฒนธรรมอาจเกิดขึ้นกับลูกค้ำเนื่องจากการโยกย้ายไปยังที่ใหม่)	ร่วมมือกับชุมชนและองค์กร CALD² (เช่น แนะนำลูกค้ำของคุณให้รู้จักกับชุมชนใหม่) (เช่น แนะนำลูกค้ำของคุณให้รู้จักกับสมาชิกชุมชนใหม่ที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมเหมือนกัน ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ได้)
แจ้งเรื่องระบบการดูแลผู้สูงอายุให้ทราบ (เช่น สำหรับบางคน ระบบการดูแลผู้สูงอายุยังไม่ค่อยมีการใช้ My Aged Care)	- จัดหาข้อมูลและการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้ My Aged Care และผู้ให้บริการ CHSP - ช่วยให้ลูกค้ำเข้าใจถึงระบบการดูแลผู้สูงอายุ (เช่น "ฉันทำ My Aged Care ให้คุณดูได้ไหม" "ฉันเจอการประชุมให้ข้อมูลที่เรากำลังได้ เราจะได้เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุไปด้วยกัน")

ผู้คนที่มีความหลากหลายทางภาษา และวัฒนธรรม



อุปสรรค	เคล็ดลับ
ความช่วยเหลือในด้านความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม (CALD) (เช่น ไม่ใช่ผู้ดูแลทุกคนที่รู้ภาษาอื่น การเรียนรู้วิธีเข้าถึงและมีส่วนร่วมในกิจกรรมหลากหลายวัฒนธรรมสามารถช่วยลูกค้าได้)	- เรียนรู้วิธีเข้าถึงลำและข้อมูลหลากหลายวัฒนธรรม - แสวงหา/เข้าร่วมการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่/อาสาสมัครของ CALD - วางแผนกิจกรรมเพื่อเฉลิมฉลองความหลากหลาย (เช่น "สวัสดี มีเทศกาลจีนในสุดสัปดาห์นี้! คุณต้องการให้ฉันไปกับคุณในงานเทศกาลหรือไม่)
ทัศนคติแบบเหมารวม (เช่น โสเช่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ แต่ไม่ได้หมายความว่าเขาสามารถอ่านได้ บางครั้งมีการตั้งสมมติฐาน จะเป็นการดีที่จะถามคำถามและเช็ค	- วางแผนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความหลากหลายและแนะนำวัฒนธรรมที่หลากหลาย - เปิดกว้างเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง - อย่าคาดเดาเอาเองว่าทุกคนสามารถพูดหรืออ่านภาษาอังกฤษได้¹ (เช่น แนะนำลูกค้าของคุณให้รู้จักกับสมาชิกชุมชนใหม่ที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมเหมือนกัน ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ได้)

ข้อมูลอ้างอิง

AIHW (สถาบันสุขภาพและสวัสดิการแห่งออสเตรเลีย) (ค.ศ. 2020) GEN ภาพรวมข้อมูลการดูแลผู้สูงอายุปี ค.ศ. 2020—พิมพ์ครั้งที่สาม, แคนเบอร์รา: GEN.
<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>

กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2019) การดำเนินการเพื่อสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษา: คู่มือสำหรับผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุ กลุ่มย่อยคณะอนุกรรมการการดูแลผู้สูงอายุ รัฐบาลออสเตรเลีย
<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

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

เลสเบี้ยน เกย์ ไบเซ็กชวล ข้ามเพศ และความหลากหลายทางเพศ คนต่างเพศ (LGBTQIA+)

คำจำกัดความ

1

ปฐมนิเทศเรื่องทางเพศ

หมายถึงบุคคลที่ทำให้รู้สึกมีความดึงดูดทางอารมณ์ ร่างกาย และ/หรือความอยากใกล้ชิด ซึ่งอาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะเกย์ เลสเบี้ยน ไบเซ็กชวล ไร้เพศ รักต่างเพศ รักร่วมเพศ กะเทย และอีกมากมาย ไม่ควรใช้คำว่า "ความชอบทางเพศ" ในภาษาหรือเอกสาร เนื่องจากเป็นนัยว่าเรื่องเพศเป็นทางเลือก¹

2

การระบุเพศ

หมายถึงความรู้สึกของบุคคลโดยไม่คำนึงถึงเพศที่ได้มาแต่แรกเกิด หมายถึงการที่บุคคลนั้นมองตนเอง มีตั้งแต่ชายและหญิงจนถึง "ไม่มีเพศ" หรือ "เพศทางเลือก"¹

3

การแสดงออก (ทางเพศ)

หมายถึงวิธีที่บุคคลแสดงตัวตนของพวกเขา อาจผ่านเสื้อผ้า การพูด พฤติกรรม การแสดงตน เช่น การทำผมและการแต่งหน้า ซึ่งอาจมีตั้งแต่ดูเป็นชายไปจนถึงดูเป็นหญิงหรือไม่ทั้งสองในช่วงเวลาต่าง ๆ อัตลักษณ์ทางเพศและรสนิยมทางเพศไม่สามารถคาดเดาได้โดยอาศัยการแสดงออกทางเพศ¹

4

ความหลากหลายทางเพศ

คำที่ใช้อธิบายอัตลักษณ์ทางเพศที่แสดงถึงความหลากหลายของการแสดงออกนอกเหนือจากขอบเขตของชายและหญิง รวมถึงผู้ที่ระบุว่าเป็นคนข้ามเพศและเพศที่เปลี่ยนแปลงได้

ผู้สูงอายุในชุมชน LGBTQIA+ อาจจะไม่แสดงเพศและ/หรือเพศสภาพของตนต่อผู้ดูแล เนื่องจากกลุ่มเหล่านี้อาจเคยประสบกับการถูกเลือกปฏิบัติ ความรุนแรง และความอัปยศอดสูในอดีต



เลสเบี้ยน เกย์ ไบเซ็กชวล ข้ามเพศ และความหลากหลายทางเพศ คนต่างเพศ (LGBTQIA+)

ทำ	ห้าม
การสร้างการรับรู้ รับรู้ว่าผู้สูงอายุของ LGBTQIA+ มีอัตลักษณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน	- เพิกเฉย/หลีกเลี่ยงการระบุลูกค้าตามอัตลักษณ์ทางเพศของพวกเขา - ทำให้อายหรือกระทำตามความเชื่อของคุณ
สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย - แสดงความไว้วางใจและความเคารพ - ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า LGBTQIA+ - ให้ความช่วยเหลือด้านความต้องการของลูกค้า	- แบ่งปันข้อมูลส่วนตัว - ทำให้ลูกค้าอายเพียงเพราะตัวตนหรือหลายตัวตนของพวกเขา - ห้ามใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม
ครอบครัวที่เลือกได้ - รวมครอบครัว LGBTQIA+ ที่เลือกไว้ในแผนการดูแลผู้สูงอายุของลูกค้า (เว้นแต่ลูกค้าจะไม่ต้องการสิ่งนี้) - เชิญครอบครัวเข้าร่วมกิจกรรมและกิจกรรมชุมชน (ด้วยความยินยอมของลูกค้า)	- อย่ากีดกันสมาชิกในครอบครัวเนื่องจากความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีกับพวกเขา - ห้ามนินทาเกี่ยวกับความชอบหรืออัตลักษณ์ทางเพศของผู้อื่น
ดูแลและช่วยเหลือ - สนทนาเรื่องทัศนคติแบบเหมารวมว่าส่งผลต่อคุณภาพของบริการที่มอบให้กับลูกค้าอย่างไร - เข้าร่วมกิจกรรม LGBTQIA+ - ให้เข้าถึงข้อมูล LGBTQIA+ บริการสนับสนุน ฯลฯ - แสดงการสนับสนุนอย่างเห็นได้ชัดผ่านธงสีรุ้ง สายห้อยคอ งานศิลปะ รูปภาพ ฯลฯ¹	- ทัศนคติแบบเหมารวม - กระทำการในลักษณะลำเอียง - ปฏิเสธสิทธิ์ของลูกค้าที่จะแสดงความภาคภูมิใจ - ไม่สนใจข้อมูลที่อาจช่วยลูกค้า LGBTQIA+



เลสเบี้ยน เกย์ ไบเซ็กชวล ข้ามเพศ และความหลากหลายทางเพศ คนต่างเพศ (LGBTQIA+)

ภาษาที่ใช้เหมาะสมกับเพศ

- **คำสรรพนามทางเพศ**
ควรถามตัวบุคคลเรื่องสรรพนามที่จะให้ใช้ ดีกว่าที่จะคาดเดาเอาเองตามลักษณะที่เราเห็น
ตัวอย่างเช่น: "สวัสดีจ๋า เวลาคืนนี้มาหาคุณ คุณอยากให้ใช้สรรพนามอะไรดี"
- **ภาษาที่เป็นกลางเรื่องเพศ**
ถามคำถามที่เปิดกว้างโดยไม่คาดเดาสันนิษฐานทางเพศหรือลักษณะทางเพศ แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าคุณไม่มีปัญหากับความหลากหลาย
ตัวอย่างเช่น: "อรุณสวัสดิ์ทุกคน บอกรายละเอียดเกี่ยวกับคุณ/คู่สมรสของคุณหน่อย"
"คนในท้องถิ่น"
- **ยอมรับความแตกต่างในครอบครัว**
ไม่ใช่ทุกครอบครัวที่เป็นแบบต่างเพศ ตามเพศที่เกิด หรือเกี่ยวข้องกันทางสายเลือด
ตัวอย่างเช่น: "คู่ของคุณ สมาชิกในครอบครัว หรือผู้ดูแลทำอะไร"
- **การยอมรับสถานะทางเพศและ/หรือความสัมพันธ์ที่หลากหลายและรสนิยมทางเพศ**
ความไม่สบายใจในการพูดคุยเรื่องความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับ LGBTQIA+ อาจแสดงถึงความอับอาย อดคิด หรือความไม่สบายใจ
ซึ่งสร้างอุปสรรคในการให้บริการ ให้คุณลองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหากทำได้
ตัวอย่างเช่น: "คุณต้องการให้คู่ของคุณเข้าร่วมการสนทนานี้หรือไม่"

ข้อมูลอ้างอิง

ABS (สำนักงานสถิติออสเตรเลีย) (ค.ศ. 2016) *สำมะโนประชากรและเคหะ: สะท้อนถึงออสเตรเลีย – เรื่องราวจากการสำรวจสำมะโนประชากรค.ศ. 2016* รัฐบาลออสเตรเลีย [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#](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 (สถาบันครอบครัวศึกษาแห่งออสเตรเลีย) (ค.ศ. 2022) *CFCA หลักฐานประกอบแนวทางปฏิบัติ: การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับลูกค้า LGBTQIA+ ชุมชนครอบครัวและเด็กในออสเตรเลีย* รัฐบาลออสเตรเลีย https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

คู่มือคำศัพท์เฉพาะของพันธมิตร (ค.ศ. 2017) *พูดคุยเกี่ยวกับคน LGBT และความเท่าเทียมกัน* <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway คุณเป็นผู้ดูแล LGBTI หรือไม่ ค้นหาความช่วยเหลือและบริการที่จะช่วยคุณ <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

กระทรวงยุติธรรมสำหรับเด็ก เยาวชน และกิจการพหุวัฒนธรรม (ค.ศ. 2021) *คู่มือการปฏิบัติ: เด็กที่มีความหลากหลายทางเพศและรสนิยมทางเพศ* รัฐบาลออสเตรเลีย <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

กระทรวงสาธารณสุข (ค.ศ. 2019) *การดำเนินการเพื่อสนับสนุนผู้สูงอายุที่เป็นเลสเบี้ยน เกย์ ไบเซ็กชวล คนข้ามเพศ และเพศที่หลากหลาย คู่มือสำหรับผู้ดูแลผู้สูงอายุ* กลุ่มย่อยที่มีความหลากหลายของคณะกรรมการภาคการดูแลผู้สูงอายุ รัฐบาลออสเตรเลีย <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT

Anglicare Southern Queensland รับทราบถึงเจ้าของดั้งเดิมของที่ดิน
ที่เราให้บริการอยู่ในขณะนี้ เราแสดงความเคารพต่อผู้เฒ่าผู้แก่ ทั้งในอดีต
ปัจจุบัน และที่กำลังเกิดขึ้น และรับทราบบทบาทสำคัญของชาวอะบอริจิน
และชาวเกาะช่องแคบทอร์เรสในการดูแลชุมชนของตนเอง

1300 610 610 | anglicaresq.org.au