

KAPSAYICI KATILIM ARAÇ SETİ



HAZIRLAYAN

Anglicare
Southern Queensland

Kabullenme

Bu toprakların Geleneksel Sahipleri ve Koruyucularına, bu kaynağın yaratıldığı Turball ve Jagera / Yuggera Halklarına teşekkür etmek ve saygılarımızı sunmak istiyoruz. Aborijin ve Torres Strait Adaları halklarına ve onların kara, deniz ve toplumla devam eden bağlantılarını kabulleniyoruz.

Geçmişteki, şimdiki ve geleceğin Akil İnsanlarına saygılarımızı sunuyoruz. Bu saygıyı burada mevcut diğer tüm insanlara da sunuyoruz.

Bize Ulaşın

Kapsayıcı Katılım Araç Seti hakkında daha fazla bilgi edinmek, geri bildirimde bulunmak veya Çok Kültürlü Programımız hakkında daha fazla bilgi edinmek isterseniz, multicultural@anglicaresq.org.au adresine bir e-posta göndererek bizimle bağlantı kurabilirsiniz.



Kapsayıcı Katılım Araç Seti

Çok kültürlü bir ulus olarak, Avustralya'nın toplumları geniş kapsamdaki çeşitli insanların dinlerini, cinselliklerini, kültürlerini, sosyo-ekonomik geçmişlerini, maneviyatlarını, coğrafi yayılımını, bireysel deneyimlerini ve tıbbi ve bakım ihtiyaçlarını yansıtmaktadır.

Avustralya Hükümeti'nin tüm yaşlı bakımı tüketicilerinin bilgilere erişmesini ve uygun yaşlı bakım hizmetlerini almasını sağlama taahhüdünü desteklemek için bu Kapsayıcı Katılım Araç Seti'ni oluşturduk.

Bu Araç Seti, yaşlı bakım hizmeti sağlayıcılarına başarı için ipuçları sağlamak amacıyla güvenilir kaynaklardan değerli bilgiler ve malzemeler edinir. Bu Araç Seti'nin bir bakım toplumu oluşturmaya yardımcı olacağını ve yaşlı bakım sağlayıcılarını müşterilerin bireysel ihtiyaçlarına uygun daha kapsayıcı hizmetler sunmaya teşvik edeceğini umuyoruz.

DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN ÖNEMLİ NOKTALAR

- Kapsama ve katılım konusundaki tüm yaklaşımlara uyan tek bir boyut yoktur. Araç seti genel bir kaynaktır ve kapsama ve katılım için işbirliğine dayalı bir yaklaşımı teşvik etmek için kullanılmalıdır.
- Kuruluşlar, kapsayıcı katılım stratejileri eklemek yerine, kapsayıcı bir temelden başlamak ve her düzeyde kapsayıcı katılım önlemleri uygulamak için çaba göstermelidir.
- Kapsayıcılık sürecini geliştirmek için diyalog ve öğrenilenlerin paylaşılmasını teşvik ediyoruz. Kapsayıcı Katılım Araç Seti'ni geliştirmeye devam etmek için geri bildirim yapılmasından memnuniyet duyarız.

KESİŞİMSELLİK

Bu Araç Seti'nde çeşitlilik ve kapsayıcılığa yönelik yaklaşımın, örtüşen grupları ve deneyimleri vurgulayan kesişimsellik kavramına dayandığını vurgulamak isteriz.

Kesişimsellik, her bireyin kimliğinin ırk, cinsiyet, cinsellik ve yaş gibi birçok unsurdan oluştuğunu kabul eder. Bunlar birbirine bağımlıdır ve bireyler kesişmelerine bağlı olarak ayrımcılık ve eşitsizlik yaşayabilirler.

Bunu akılda tutarak, bu araç seti, herkese adil ve kapsayıcı hizmetler sunmak üzere önerilenleri özetleyerek daha çeşitli ve kapsayıcı bir toplum oluşturmak için bir temel sağlar.

KAPSAYICILIK

Tüm toplum üyelerinin ihtiyaç duydukları şekilde ve zamanda desteğe erişebilmelerini sağlamak için yaşlı bakım hizmetlerinin kapsayıcılığını, eşitliğini ve erişimini geliştirmek için sürekli çaba göstermemizi teşvik ediyoruz.

Kapsayıcı olmak, "her yaştan, yetenekten ve geçmişten insanlar için katılmak, öğrenmek, katkıda bulunmak ve ait olmak için fırsatlar bulmak, sunmak ve desteklemek" ile ilgilidir.



İÇİNDEKİLER

Kapsayıcı Katılım Araç Seti'nin Amaçları

Konu 1: Kapsayıcı Bakıma Giriş

Konu 2: Kapsayıcı İletişim

Konu 3: Kapsayıcı Liderlik

Konu 4: Sosyal Mesafe döneminde bağlantı kurma

Konu 5: Tercümanlarla Çalışma

Kapsayıcı Etkileşim İpucu Sayfaları

- **Farklı Yaşlı İnsanlar**
- **Kültürel ve Dilsel Olarak Farklı İnsanlar**
- **Aborijin ve Torres Strait Adaları Halkları**
- **Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans ve Cinsiyet Çeşitli, İnterseks Bireyler (LGBTQIA+)**



Kapsayıcı Katılım Araç Seti'nin Amaçları

AMAÇ

Farklı yaşlı insanlar, Kültürel ve Dilsel Olarak Farklı insanlar, Aborijin ve Torres Strait Adaları Halkları ve Lezbiyen, Gey, Trans ve Cinsiyet Çeşitli, İnterseks, Sorgulayıcı ve diğerleri (LGBTQIA +) hakkında bakıcılara destekleyici kaynaklar sağlamak.

Bir yaşlı bakım hizmeti sağlayıcısı olarak, farklı gruplara daha iyi hizmet sunmanın birçok fırsatı ve faydası vardır, örneğin¹:

- müşterilerin esenliğini ve sağlığını iyileştirmek;
- farklı grupların katılımı ve memnuniyeti;
- yeni paydaşlıklar kurmak;
- farklı geçmişlere ve yaşam deneyimlerine sahip çalışanlara değer vermek; ve
- hizmet topluluğu içindeki coşkuyu artırmak.



1. Yaşlanmada Kültürel Farklılık Merkezi. (2021).

Kapsayıcı Bakıma Giriş

Kapsayıcı bakım sağlamak, mevcut yaşlı bakım hizmetlerinin herkes için daha farklı ve kapsayıcı olmasını sağlar.

Kapsayıcı bir yaklaşımın temel ilkeleri şunlardır:

- farklılığı anlama ve ele alma taahhüdü;
- tüm farklı grupların kesişimselliğini desteklemek;
- toplumlarımızı eğitmek;
- engelleri kaldırma taahhüdü; ve
- tüm müşterilerle esnek, duyarlı ve uyarlanabilir yaklaşımlar¹.

Avustralya Hükümeti Sağlık Bakanlığı'nın Yaşlı Bakımı Çeşitliliği Çerçevesi'ne göre, yaşlı Avustralyalılar (aşağıdaki resme bakın) bireysel ihtiyaçlarını ve tercihlerini karşılayan uygun, erişilebilir ve duyarlı yaşlı bakım hizmetlerine sahip olmalıdır².



1. Yaşlanmada Farklılık Merkezi, (2021)

2. Sağlık Bakanlığı, (2017)

Konu 1: Kapsayıcı Bakıma Giriş

Yaşlı Bakımı Farklılığı Çerçevesi'nden bilgi aldık ve kapsayıcı bakım sağlama yolculuğunuza başlamanıza yardımcı olacak en iyi uygulama örneklerini ve ipuçlarını bir araya getirdik.

TÜKETİCİLER İÇİN SONUÇ	YAŞLI BAKIM SAĞLAYICILARI TARAFINDAN YAPILMASI GEREKENLER	EN İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ VE İPUÇLARI
1. BİLİNÇLİ SEÇİMLER YAPMAK Yaşlı insanlar, anladıkları yaşlı bakım sistemi ve hizmetleri hakkında kolayca erişilebilir bilgilere sahiptir ve aldıkları bakım üzerinde seçim ve kontrol uygulamak için yararlı bilgiler bulurlar ² .	Farklı biçimlerde (çevrimiçi/basılı kopya/sözlü/haber bülteni) ve tüketicinin anladığı bir dilde uygun bir biçimde bilgi sağlamak ⁴ .	- Görevlilerin sözlü tercümanlık hizmetlerine nasıl erişeceğini bilmesi. - Ulusal Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisi (TIS National) - Daha fazla bilgi için 1300 575 847 numaralı telefondan TIS National ile iletişime geçin. - Görevlilerin, savunuculuk hizmetlerine nasıl erişeceğini bilmesi. - Yaşlı Kişiler için Savunma Ağı (OPAN) 1800 700 600 numaralı telefondan OPAN ile iletişime geçin.
2. PLANLAMA VE UYGULAMADA SİSTEMATİK YAKLAŞIMLARIN BENİMSENMESİ Yaşlı insanlar, yaşlı bakım sisteminin planlanması ve uygulanmasında aktif paydaşlardır ² .	Tüketicileri, aktif paydaşlar olarak katılmalarını ve bireysel ihtiyaçlarını ifade etmelerini sağlayan kültürel açıdan güvenli, destekleyici bir ortama dahil edin ² .	Müşterilerinizin kültürel gelenekleri veya dinleri ve aileleri/bakıcıları hakkında onlar için önemli anlamlar ifade eden bilgiler arayın¹.
3. ERİŞİLEBİLİR BAKIM VE DESTEK Kırsal, uzak, bölgesel ve metropol Avustralya'daki yaşlı insanlar, farklı özelliklerine ve yaşam deneyimlerine uygun yaşlı bakım hizmetlerine ve desteklerine erişebilirler ² .	Yaşlı bakım sistemine erişimdeki engelleri bulmak ve üstesinden gelmek için paydaşlarla işbirliği yapın ² .	Avustralya'daki yaşlı göçmenlerin farklı diller, etnik veya dini gelenekler ve göç/mülteci deneyimleri hakkında fikir veren kaynaklara erişin ¹ . Avustralya'nın göçmen nüfusunun farklı kültürel geçmişleri hakkında daha fazla bilgi edinmek için Kültür Atlası'nı bir başlangıç noktası olarak kullanın (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. PROAKTİF VE ESNEK BİR SİSTEMİN DESTEKLENMESİ Mevcut ve ortaya çıkmakta olan farklı grupların ihtiyaçlarına cevap veren, giderek farklılaşan yaşlı bakım işgücünü de içeren proaktif ve esnek bir yaşlı bakım sistemi ² .	Ortaya çıkan ihtiyaçları ve hizmet sunma modellerinin bu ihtiyaçları karşılamak için nasıl uyarlanabileceğini (kuruluşun işgücünün bakıma kapsayıcı bir yaklaşım sergilemesi de dahil olmak üzere) bulmak için yerel toplumla ve paydaşlarla bağlantı kurun ² .	Tüketicinin tercih ettiği dillere yanıt veren ve bunları yansıtan dilleri konuşan iki dilli personel (profesyoneller, yardımcı sağlık ve sosyal hizmet personeli ve bakım çalışanları) işe alın ve bunlara erişimi teşvik edin.

1. Yaşlanmada Kültürel Farklılık Merkezi, (2022)

2. Sağlık Bakanlığı, (2019)

TÜKETİCİLER İÇİN SONUÇ	YAŞLI BAKIM SAĞLAYICILARI TARAFINDAN YAPILMASI GEREKENLER	EN İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ VE İPUÇLARI
5. SAYGILI VE KAPSAYICI HİZMETLER Giderek farklılaşan yaşlı bakım iş gücü de dahil olmak üzere mevcut ve ortaya çıkan farklı grupların ihtiyaçlarına yanıt veren proaktif ve esnek bir yaşlı bakım sistemi¹.	Farklı özellikleri ve yaşam deneyimlerini içeren bakımın sunulmasını destekleyen araçları, eğitimleri ve bilgileri aramak, geliştirmek ve kullanmak¹.	Yaşlanmada Kültürel Farklılık Merkezi, kapsayıcı bakımın sunulmasını desteklemek için Çok Dilli kaynaklar yarattı. Ücretsiz kaynaklara buradan erişin: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. EN SAVUNMASIZ OLANLARIN İHTİYAÇLARININ KARŞILANMASI Yaşlı insanlar, kişisel, sosyal veya ekonomik kırılganlıklarına bakılmaksızın ihtiyaçlarını karşılayan yüksek kaliteli ve kültürel açıdan güvenli yaşlı bakım hizmetlerine ve desteklerine erişebilir¹.	En savunmasız kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak için kapsayıcı hizmet modelleri sağlayın ve tüm ihtiyaçların karşılandığından emin olmak için diğer paydaşlarla birlikte çalışın¹.	Farklı yaşlı insanların özel ihtiyaçlarını karşılamaya yardımcı olan ulusal politikalara ve girişimlere aşına olarak başlayın. - Yaşlı Bakımı Yasası 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) - Yaşlı Bakımı Kalite Standartları (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) - Yaşlı Bakımı Farklılığı Çerçevesi (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

KAYNAKLAR

Yaşlanmada Kültürel Farklılık Merkezi. (2021). *Kapsayıcı Hizmet Standartları (İkinci Baskı)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards/1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Yaşlanmada Kültürel Farklılık Merkezi (2022). *Uygulama Kılavuzları - Kültüre Özel Bilgiler*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Sağlık Bakanlığı. (2017). *Yaşlı Bakımı Farklılık Çerçevesi*. Australia Hükümeti. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Çok Kültürlü Yaşlı Bakımı. (2019). *En iyi bakım uygulaması için bir kılavuz: Yaşlı ve toplum bakımında farklılığı desteklemek*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Yaşlı Kişiler için Savunma Ağı. <https://opan.org.au/>



Kapsayıcı İletişim

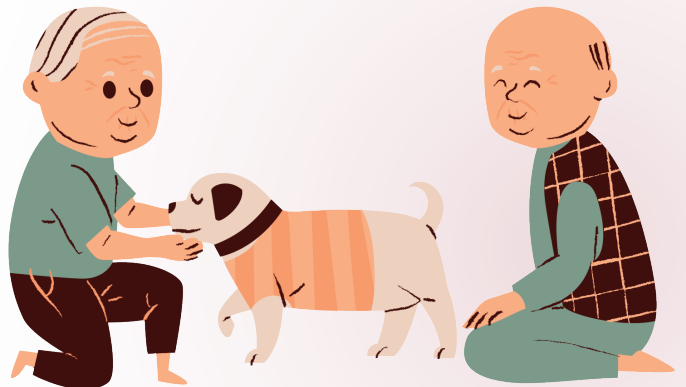
İLETİŞİM STİLLERİ VE DİNLEME

Farklı gruplarla iletişim kurarken, bakım sağlamak için iletişim tarzlarına ve dinleme becerilerine ihtiyaç vardır. Farklı yaşlı insanlarla iletişim kurarken, kişinin kültürel bağlamı göz önünde bulundurulmalıdır.

Hiçbir kültürel grubun homojen olmadığını hatırlamak önemlidir. Bir kültürel grup içindeki bireylerin de birbirlerinden benzersiz farklılıkları vardır. Farklı bireylerin bir kültürel grup içinde nasıl olduğu hakkında bilgi sahibi olmak, farklı kültürler arasında etkileşim kurmamızı sağlar¹.

Kültürel Bağlam, bir insanın içinde büyüdüğü kültürü ve bunun iletişim gibi davranışları nasıl etkilediğini ifade eder.

YÜKSEK BAĞLAM: Dolaylı ve ayrıntılı iletişim ortamlarını kullanan kültürler.	DÜŞÜK BAĞLAM: Hızlı ve doğrudan iletişim ortamlarını kullanan kültürler.
• Bilgi vermeden önce bir ilişki kurmayı tercih edin. • Yüksek bağlam kültürü şunları dikkate alır: – Sosyal statü – Çevre – Tarihçe • İletişim kurarken dış çevreye odaklanın. Ülkeler: Japonya, Filipinler, Çin, Fransa, İspanya, Brezilya, vb.	• Mesaja odaklanmayı tercih edin • Bağlamla ilgilenmemek • İletişim kurmak için kelimeleri, jestleri ve tonu kullanın. • Hemen konuya girmek Ülkeler: Birleşik Krallık, Amerika Birleşik Devletleri ve Avustralya.



Konu 2: Kapsayıcı İletişim

İletişim stilleri, insanların iletişim kurarken nasıl etkileşime girmeyi ve bilgi alışverişinde bulunmayı tercih ettiklerini ifade eder. Bunlar, mesajların nasıl alındığını ve yorumlandığını etkiler.

Analitik: Mantıksal ve gerçeğe dayalı • Tüm bilgilere ihtiyaçları var • Doğrudan ve mantıklı hızlı iletişimi tercih edin	Pratik: Organize olun ve ayrıntılı planlar ve prosedürleri tercih edin • İletişim kurarken düzenli olun. • Toplantı öncesi bilgi ve detayları adım adım sağlayın.
Deneyisel: Bilgileri keşfeder ve belirsizliğe katlanabilir • Geniş planları tercih ederler ve detaylı planlardan sıkılırlar. • Yaratıcılıktan keyif alırlar	İlişkisel: Duygusal iletişimcilerdir ve sözel olmayan ipuçlarını yakalayabilirler • Karar vermeleri duygusal temele dayanır • Kişisel hikayelerle iletişim kurmayı tercih eder.

DAHA İYİ DİNLEME İÇİN İPUÇLARI

Dinleyin: Anlamak için dinleyin.

- Kişiye bölünmemiş dikkatinizi verin
- Dinlediğinizi kişiye sözsüz ipuçlarıyla gösterin.
- **Örneğin:** başını sallama, göz teması ve ses tonu

Belli edin: Diğer kişiye ne söylediğini düşündüğünüzü belli edin (hem sözlü hem de sözsüz).

- Bunun sadece sizin yorumunuz olduğunu bildiklerinden emin olun.
- Önemli mesajlarını yeniden ifade edin.

Örneğin: "böyle hissetmenizin sebebi acaba...."

Kontrol edin: Kişiyi anladığınızdan emin olun.

- Yeniden ifade ettikten sonra, sözlerini doğru anlayıp anlamadığınızı sorun
- Bu, kişinin anlayışınızı onaylamasını veya ekleme yapmasını kolaylaştırır

Örneğin: "Bu doğru mu?" "Öyle mi?" "Benim yorumum doğru mu?"

Sorgulayın: Kişinin size olaylar veya eylemler hakkında belirli bilgiler vermesine yardımcı olacak açık uçlu sorular sorun.

- Sadece anlamadığınız bilgileri sorun.

Örneğin: "Daha önce bahsettiniz.... Bununla ne demek istediniz?"



KAYNAKLAR

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Bilmeniz Gereken Dokuz Kültürel Değer Farkı*.
<https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Küçük Kültürel İpuçları Kitabı, s. 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

Etkili İletişim Teknikleri: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Kapsayıcı Liderlik

Kapsayıcı liderler saygılıdır ve insanlara adil davranırlar, bireylerin sahip oldukları benzersizliğe değer verirler ve farklı grupların düşüncelerinden yararlanırlar¹.

ADALET VE SAYGI	DEĞER VE AİDİYET	GÜVEN VE İLHAM
Muamele ve fırsat eşitliği	Bireyler benzersizliklerinin bilindiğini ve sosyal olarak bağlantılı hissederler.	Tüm gruplardan insanların konuşmaları ve işyerinde ellerinden gelenin en iyisini yapmaları için güvenli bir ortam yaratın.

Çalışma ortamı, öncekinden çok daha az homojen ve çok daha çeşitli hale geldi ve sonuçta iş önceliklerini etkiledi ve liderler için gerekli yetenekleri yeniden şekillendirdi¹. Kapsayıcı liderliğin, kuruluşların liderlik gruplarında kapsayıcı yetenekler geliştirmelerine yardımcı olacak stratejiler öneren altı özelliği vardır¹.

KAPSAYICI LİDERLİĞİN ALTI ÖZELLİĞİ	BENİMSENEĞİLECEK DAVRANIŞLAR
Taahhüt: Kapsayıcı liderler, tüm insanların farklılığına ve kapsanmasına kendilerini adanmıştır.	Öz farkındalık: Bu, kendi önyargılarınızı, güçlü ve zayıf yönlerinizi anlamak için zaman ayırmayı içerir.
Cesaret: Konuşun ve olayları farklı kültürel ve kapsayıcı bir perspektiften görmek için kendinize ve başkalarına meydan okuyun. (örneğin, ırkçı davranış görürseniz, konuşun ve bildirin).	Cesur Hassasiyet anlayışı ile liderlik edin: zayıf yönlerinizi anlayın ve paylaşın. Göz ardı edilen veya azınlık gruplarının bir parçası olan insanları savunun.
Bilişsel: Sizin ve organizasyonun sahip olabileceği önyargılara dikkat edin.	Boşlukları belirleyin: Zayıf yönlerinizi ve bilgi boşluklarınızı bulun.
Merak: Farklı insanların dünyayı nasıl gördüğünü ve deneyimlediğini anlayacak düşünce yapısına sahip olun (örneğin; insanları anlamak veya saygılı bir şekilde insanlarla görüşleri hakkında konuşma konusunda bilgi arayabilirsiniz).	Anlamak için Dinleyin: dinleyin ve insanların boşlukları kapatmalarına ve bilgi iletmelerine yardımcı olun.

Konu 3: Kapsayıcı Liderlik

KAPSAYICI LİDERLİĞİN ALTI ÖZELLİĞİ	BENİMSENEİLECEK DAVRANIŞLAR
Kültürel Zeka: Kültürel farkındalık için dürtü, bilgi ve uyarlanabilirliğe sahip olun.	Sosyal Farkındalık: Sosyal çevrenizi anlayın ve bu bilgileri kapsayıcı bir kültür oluşturmak için kullanın.
İşbirliği: Bireyleri çeşitlilik ve kapsayıcılığa katılmaları için güçlendirin.	Bağlantılar Oluşturun: Daha iyi kapsayıcılık ve farklılık için engelleri ve eylemleri anlamak üzere başkalarıyla bağlantı kurun.

KAYNAKLAR

Bakıcı Ağ Geçidi. *Birisi için konuşmak*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Yaratıcı Liderlik Merkezi (2022). *Kapsayıcı liderlik: Kuruluşunuzun doğru yapması için atması gereken adımlar*. <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>.

Yaratıcı Liderlik Merkezi (2022). *Aktif dinleme nedir? Bunu Nasıl Daha İyi Yapabilirim?*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *Kapsayıcı liderliğin altı temel özelliği: Farklı yeni bir dünyada gelişmek*. Deloitte Üniversitesi Yayınları. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Sosyal Mesafe Döneminde Bağlantı Kurma

COVID-19 ve sosyal izolasyonun yaşlı insanlar üzerindeki etkileri, yaşam kalitesi ve erken ölüm oranı üzerinde zararlı etkilere neden olmuştur. Sosyalleşmenin, genel sağlığımız ve esenliğimiz ile birlikte hastalık ve ölüm riskimiz üzerinde etkileri vardır¹.

Sosyal mesafe, izolasyon veya yalnızlık anlamına gelmez veya bunlara yol açmamalıdır. COVID'in yeni standardımız haline gelmesiyle birlikte, yaşlılarımızı korumak için stratejiler ve düzenlemeler yapıldı. Hizmet sağlayıcılar olarak görevimiz, herkesin güvenliğini sağlamak için hükümet düzenlemelerine uymaktır.

Amaç, tüm insanların kültürel olarak güvenli olması için kolayca anlaşılabilir bilgilere erişebilmelerini sağlamaktır. Burada Farklı Yaşlı İnsanların yaşayabileceği bazı engellere örnekler bulunur.

ENGELLER

KİŞİSEL KAYNAKLAR	MOTİVASYON VE TUTUM	KÜLTÜREL FAKTÖRLER
- Sınırlı kişisel dayanıklılık - İnternete sınırlı erişim - Sınırlı Eğitim ve Yetenek - Sınırlı Para - Coğrafi izolasyon - Engellilik ve duyuşal bozukluklar - Sınırlı güven - Sınırlı sosyal ağlar	- Katılımın yararları hakkında sınırlı bilgi - Katılım faaliyetleri hakkında sınırlı bilgi - Öznenin sınırlı ilgisi - Karar vericilerin sınırlı güveni - Karşılanmamış beklentiler - Danışma 'yorgunluğu'	- Azınlık grupları - Dil ve okur-yazarlık - Değerler ve inançlar - Toplum ayrımı



Konu 4: Sosyal Mesafe döneminde bağlantı kurma

COVID-19 VE SONRASINDAKİ EYLEMLER:

1

TELEFON İLETİŞİMİ

Müşterilerle iletişimi desteklemek için Telehealth gibi yöntemleri kullanın. Toplum sağlığı çalışanlarının, sosyal hizmet ve klinik uzmanlarının ve diğer personelin müşterilerle iletişim kurmasını sağlayın, esenlik değerlendirmesi yapın ve zor zamanlarda telefon görüşmeleri yoluyla ihtiyaçlarını ortaya çıkarın.

2

SANAL İLETİŞİM

- Video görüşmeleri günlük aktivitelerine uygulanmalıdır.
- Yaşlı müşterileri dijital okuryazarlık programlarına/ hizmetlerine bağlayın¹.
- Skype, Face time, MS Teams, Zoom gibi çevrimiçi iletişim hesapları oluşturun.

3

HİZMET SUNUMU

- Teknolojiyi kullanarak bir bağlantı kurduktan sonra, okumak, egzersiz yapmak veya birlikte çevrimiçi bir oyun oynamak gibi paylaşılan çevrimiçi etkinlikler düşünün.
- Temel bilgilere geri dönün ve bağlantıyı sürdürmek için elle yazılmış mektuplar yazın.
- Ev ziyareti yapmadan önce eyalet ve halk sağlığı talimatlarını kontrol ettiğinizden ve COVID Güvenli planlara uyduğunuzdan emin olun².
- Sevilen yaşlı birine veya komşunuza yakın yaşıyorsanız, kapılarının önüne bir bakım paketi bırakın veya onlar için yiyecek gibi temel maddeleri almayı teklif edin¹.

KAYNAKLAR

Avustralya Aile İncelemeleri Enstitüsü (2020). *Avustralya'daki Aileler Araştırması COVID-19 Sırasında Yaşam: Rapor 2, Aynı Olduğumuzda Bağlantıda Kalmak*. Avustralya Hükümeti. 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). *COVID-19 döneminde Toplum Katılımı Araç Seti*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Kapsayıcı Toplum Katılımı: Fiziksel mesafe döneminde*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Sağlık Bakanlığı. (2022). *Avustralya'da Konutta Yaşlı Bakımı Tesislerinde COVID -19 Salgınları*. Avustralya Hükümeti.

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

Sağlık Bakanlığı. (2022). *COVID-19 sırasında evde bakımı yönetme*. <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). *Fiziksel Mesafe Döneminde Yaşlı Yetişkinler Arasındaki Sosyal İzolasyonla Mücadele: COVID-19 Sosyal Bağlantı Çelişkisi*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Avustralya Aile İncelemeleri Enstitüsü, (2020)

2. Sağlık Bakanlığı, (2022)

Tercümanlarla Çalışma

TERCÜMANLARIN ROLÜ

Profesyonel tercümanlar, Avustralya Tercümanlar ve Çevirmenler Enstitüsü'nün (AUSIT) Etik Kuralları ve Davranış Kuralları'nın etik ve mesleki standartlarına tabidir.

NEDEN TERCÜMANLARLA ÇALIŞMAMIZ GEREKİYOR	TERCÜMANLARLA ÇALIŞMAMIZ GEREKTİĞİNDE
- Bunu yapmak bizim yasal yükümlülüğümüzdür. - Yanlış iletişim riskini en aza indirmek için müşterilerimize bakım yükümlülüğümüz vardır. - Bu, müşterilerimizin bilinçli kararlar vermek için ihtiyaç duydukları tüm bilgileri almalarını sağlar.	- Genellikle İngilizcesi akıcı olan ancak durumları veya sağlığı ile ilgili sıkıntıları nedeniyle akıcı bir şekilde iletişim kuramayan bir müşteri. - Bir müşteri, bir görevli tarafından kurulan iletişimi anlayamıyor. - Bir müşteri akıcı bir şekilde İngilizce iletişim kuramıyor. - Bir müşteri, herhangi bir nedenle bir tercümanla iletişim kurma ihtiyacı gösteriyor. - Mümkün olduğunda, tercümanın müşteriyle aynı cinsiyetten olmasını sağlayın. - Sağlık eğitimi vermek.

Devlet tarafından finanse edilen yaşlı bakımı sağlayıcıları, onaylanmış sağlayıcılar olarak sorumluluklarını yerine getirmek için Ulusal Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Hizmetini (TIS National) ÜCRETSİZ olarak kullanabilirler. Daha fazla bilgi için 131 450 numaralı telefondan TIS National ile iletişime geçin.

Diğer yazılı ve sözlü tercümanlık hizmetleri:

- 65 yaşın altındakiler için, Sözlü ve Yazılı Tercümanlık ve İletişim Desteği (SWITC)
- Ulusal Aktarma Servisi

AİLE VEYA ARKADAŞLAR TERCÜMAN OLABİLİR Mİ?

Aile, arkadaşlar veya yakın toplum üyeleri, müşterilerin onlardan şunları isteyebilecekleri durumlarda bile tercüman olarak KULLANILMAMALIDIR:

- Arkadaşın veya akrabanın İngilizce veya müşterinin dilinde ne kadar yetkin olduğunu bilmiyor olabilirsiniz.
- Yetkili olmayan iki dilli kişiler, acil durumlarda veya yetkili tercümanın bulunmadığı yerlerde iletişime yardımcı olmak için kullanılabilir. Hiçbir koşulda çocuklar (reşit olmayanlar) kullanılmamalıdır.
- Niteliksiz veya uygunsuz tercümanların kullanılması, özellikle karışıklık olduğunda veya yasal ve/veya sağlık konularının söz konusu olduğu durumlarda, ilgili tüm taraflar için ciddi sonuçlar doğurabilir.
- Kayıtlı bir tercüman kullanılması, özellikle hassas konular görüşüldüğünde veya kararlar alındığında müşterinin onurunu ve gizliliğini korumaya yardımcı olabilir.

Konu 5: Tercümanlarla Çalışma

KÜLTÜREL DESTEK

Müşteri istediğinde kültürel destek sağlayan veya savunucu olan bir kişiyi kullanmayı teşvik edin. Bu kişiler kayıtlı bir tercümanın yerine geçmemelidir. Uygun tercüman hizmetlerini bulmak için bölgenizdeki yerel Yönetim Hizmetleri ile iletişime geçin.

MÜŞTERİNİN BİR TERCÜMANLA GÖRÜŞMEYİ REDDETMESİ

Bir müşteri, sahip oldukları bir tercümanla görüşme hakkını reddederse, bunu belgelediğinizden emin olun. Ayrıca, bu bir işyeri olayı olarak sınıflandırıldığı için bunu bir Ekip Liderine bildirmeniz gerekecektir.

BAŞLANGIÇ	KONUMLANDIRMA	KONUŞMA
- Tercümana randevunun amacını söyleyin. Bu, rezervasyon formunun notlar bölümünde veya randevudan 10 dakika önce bir ön toplantıda yapılabilir. Bu, tercümanın randevuya hazırlanmasına ve tüm tarafların daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. - Bir tercüman, size tepkileri ve yanıtları anlamayı kolaylaştıran kültürel geri bildirim verebilecek kültürel bir yardımcı olabilir.	- Kendinizi, İngilizce konuşmayan müşterinin doğrudan size bakacağı ve tercümanın yana doğru oturacağı şekilde konumlandırmanız idealdir. - Tercümanın müşteriye kendini tanıtmaya izin verin. İngilizce konuşmayan müşterinizle dikkatinizin merkezinde olduklarını göstermeniz için, kültürel olarak saygısızlık sayılmadıkça, göz teması kurun.	- Karşılıklı önlemek için her zaman birinci şahıs anlatımını kullanın. Bu, mesajın tüm taraflarca doğru bir şekilde anlaşılmasını sağlar. - Sade bir dil ve kısa cümleler kullanın. - Müşterilerin veya tercümanların bilgileri özümsemesine ve soruları dikkate almasına izin vermek için sık sık duraklayın. - Tercümanı açıklama veya gerektiğinde tekrarlama istemeye teşvik edin. - Mesleki dil, argo, deyim veya atasözleri kullanmaktan kaçının.

KAYNAKLAR

Queensland Sağlık. (2007). *Tercümanlarla Çalışma Yönergeleri*.
https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Sağlık. (2019). *Queensland Sağlık'ta Tercüman Hizmetleri - görevliler için bilgiler*.
<https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Hizmetleri (TIS)
<https://www.tisnational.gov.au/>



KAPSAYICI KATILIM İÇİN İPUÇLARI SAYFALARI

İpuçları sayfaları, toplumdaki bu farklı gruplarla çalışırken dikkat edilmesi gereken bazı önemli noktalar sunar:

1. Farklı Yaşlı İnsanlar
2. Kültürel ve Dilsel Açıdan Farklı İnsanlar
3. Aborijin ve Torres Strait Adaları Halkları
4. Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans ve Cinsiyet Çeşitli, İnterseks bireyler (LGBTQIA+)

Bu ipucu sayfalarının, gerektiğinde yaşlı bakım hizmeti sağlayıcıları tarafından bir kılavuz olarak kullanılabileceğini unutmayın. Bu farklı gruplar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyen yaşlı bakım hizmeti sağlayıcıları için daha fazla bilgi içeren yararlı bağlantılar sağladık.



FARKLI YAŞLI İNSANLAR

Sağlık Bakanlığı, yaşlı bireylerin onları yaşamları boyunca dışlanma, damgalanma ve ayrımcılıkla karşılaşabilecek bir grubun veya birden fazla grubun parçası haline getiren farklı ihtiyaçlara, özelliklere ve yaşam deneyimlerine sahip olduklarını dikkate almaktadır¹.

Yaşlı Avustralyalılar aşağıdaki bir grubun veya birden fazla grubun üyeleri olabilirler:



FARKLI YAŞLI İNSANLAR

ENGELLER	İPUÇLARI
Bilgi: farklı yaşlı insanlar bilgiye nasıl erişeceklerini bilemeyebilir veya farklı okuryazarlık seviyelerine sahip olabilir. (örneğin, yaşlı bir Asyalı kadının ev içinde yardım almak ve yaşlı bakım bilgilerine erişmek için hizmetlere ihtiyacı vardır).	- Okunması kolay ve basit bilgiler verin. - Aşağıdaki gruplardan ise, farklı dillerde bilgi sağlayın Kültürel ve Dilsel Açıdan Farklı (CALD) gruplar. - Müşterinin bilgiye nasıl erişeceğini bildiğinden emin olun. (örneğin, müşterinin ihtiyaçlarını ve bakıcıların sağlayabileceği hizmetleri tercüme ettirmek için tercümanlık servisiyle iletişime geçin).
Destek ve erişim: kırsal alanlar, müşterilerimizi destekleyecek ve bilgi ve hizmetlere erişmelerini sağlayacak yaşlı bakım sağlayıcılarından yoksundur. (Örneğin, bazı Aborijin ve Torres Strait Adaları Halkları uzak bölgelerdedir. Ancak hizmetlerimize erişmeleri gerekmektedir).	- Farklı geçmişlerden ve konumlardan gelen müşteriler uygun bakıma erişebilmelidir. - Uzak bölgelerdekiler için hizmetler bulun. (örneğin, yerel toplumla ilgilenen ve boşlukları bulmak ve hangi alanların yaşlı bakım hizmetlerine daha fazla erişime ihtiyaç duyduğunu bulmak için yerel halkla bir konuşma başlatın).

KAPSAYICI SERVİSLER

- Saygılı bir ilişki kurun.
- Müşterinin yaşam tarzı, sağlık ihtiyaçları, kültürel kimliği vb. hakkında sorular sorun.
- İhtiyaçlarını karşılamak için etkinlikler planlayın (örneğin, yerel topluma veya dini toplantılara katılmak)
- İhtiyaçlarını karşılamak için esnek hizmet sunumu sağlayarak farklılıklarını dikkate alın ve destekleyin.
- Başkalarını kapsayıcılık konusunda eğitin.

KAYNAKLAR

Sağlık Bakanlığı, (2019). *Tüm farklı yaşlı insanları desteklemek için paylaşılan eylem: Yaşlı bakım sağlayıcıları için bir kılavuz*. Avustralya Hükümeti. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-old-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Bakıcı Ağ Geçidi (CarerGateway). Akıl hastalığı olan bir kişiye mi bakıyorsunuz? Size yardımcı olacak destek ve hizmetleri bulun. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

Bakıcı Ağ Geçidi (CarerGateway). Bir gaziye mi bakıyorsunuz? Size yardımcı olacak destek ve hizmetleri bulun. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

Bakıcı Ağ Geçidi (CarerGateway). Engelli bir kişiye mi bakıyorsunuz? Hayatınızı kolaylaştırmanın 10 yolu. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-careing>



ABORİJİN VE TORRES STRAIT ADALARI HALKLARI

Aborijin ve Torres Strait Adaları halkları Avustralya nüfusunun yaklaşık 798,400'ünü oluşturmaktadır. İşte Aborijin ve Torres Strait Adaları halklarının yaşadığı bazı yaygın engellerin üstesinden gelinmesine yardımcı olacak bazı ipuçları.



ENGELLER	İPUÇLARI
Tutumlar, değerler ve inançlar, insanların bakımı nasıl gördükleri de dahil olmak üzere kültürler arasında farklılık gösterir. (örneğin, İlk Uluslar toplumları genellikle akrabalarının büyükleri için hizmet sağlamasını tercih eder).	Aborijin ve Torres Strait Adaları halklarının nasıl bakım almak istedikleri konusunda görüş vermelerine izin verin. (örneğin, "Anglicare'in bir İlk Uluslar destek personeline sahip olduğunun farkında mısınız? Sizi onlarla temasa geçirmemi ister mısınız?").
İletişim (örneğin, İlk Uluslar yüksek bağlamlı kültürlerdir, bu da soruları cevaplamak için bir ilişki kurmayı ve hikayelerle iletişim kurmayı tercih ettikleri anlamına gelir).	- İlk Uluslar yüksek bağlamlı kültürlerdir, yani derinlemesine konuşmalardan önce bir ilişki kurmak isterler. - Bu grubun sesini duyurmasına izin verin. - Hikaye anlatmalarına izin verin. (örneğin, sabırlı olun ve ne anlattıklarını anlamak için hikayeyi dinleyin).
Güven (örneğin, Avustralya'nın İlk Uluslar halklarına yönelik tarihi, kaydedilen katliamlar, göçaltında ölümler ve İlk Uluslar halklarını çalıntı nesillerden geride kalanlar da dahil olmak üzere belirli kamusal alanlardan dışlayan Beyaz Avustralya politikası nedeniyle çok fazla güvensizlik yarattı).	- Aborijin ve Torres Strait Adaları bayraklarını sergileyerek ve organizasyon genelinde TUM ofis resepsiyonu alanları da dahil olmak üzere TUM yaşlı bakımı resepsiyon alanlarında ülkenin kabullenilmesini sergileyerek kültürel olarak güvenli bir ortam yaratın. - Kültürel açıdan kapsayıcı etkinliklere katılın (örneğin, yaşlı bakım tesislerimizde ve müşteri hizmetleri ekiplerimizde çalışmak üzere İlk Uluslara mensup kişileri istihdam ederek güven oluşturun. İç veya dış izleyicilere toplantılar veya sunumlar yaparken ülkenin kabullenilmesi gibi bilgi ve destekleyici malzemeler sağlayın).
İrkçilik (örneğin, Avustralya'nın İlk Uluslara yönelik tarihinde tecrit ve ayrımcılık vardır, ırkçı davranışlara izin verilmemelidir).	Bazı insanlar tepki görmeyen ırkçı bir tavırla davranır¹. Bu davranışa izin verilmemesini sağlamalıyız. İnsanlara ve farklılıklarına saygı gösterin. (örneğin; farklı kabileler birbirleri arasında farklı kültürel geleneklere, inançlara ve normlara sahip olacağı için etkileşime girmeden önce kültürleri / alt kültürleri hakkında bilgi edinin. İrkçi hakaretler kullanmayın, ayrımcılık yapmayın veya saldırgan davranmayın).
Farklı Hizmetler (örneğin, herkese uyan tek bir yaklaşım yoktur, İlk Uluslar halkının kültürel olarak güvenli ve uygun uzman servisler gibi farklı ihtiyaçları ve gereksinimleri vardır).	- Akil kişiler kavramını anlayın. - İlk Uluslara danışın. - İlk Uluslar müşterileri adına, Yaşlı Bakımı ile Çocuklar ve Aileler tesislerinin yerel İlk Uluslar kuruluşları ve toplumuyla bağlantısını sağlayın. (örneğin, yerel İlk Uluslar sağlık hizmeti sağlayıcıları ve hizmetleri ile bağlantı kurun ve İlk Ulusların Akil Kişilerine veya bakım tesislerinde yaşlılara en iyi şekilde nasıl hizmet verileceği konusunda tavsiyelerini alın).

ABORİJİN VE TORRES STRAIT ADALARI HALKLARI



KAYNAKLAR

AIHW (Avustralya Sağlık Esenlik Enstitüsü), (2021). *Yerli Avustralyalıların profili*. Australia Hükümeti. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Aradan Öncülük: Kamu Hizmetinde Yerli Katılımı ve Liderliği*. Yerli Katılımı ve Liderlik Uygulamalarının Önündeki Engeller. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Bakıcı Ağ Geçidi. *Aborijin ve Torres Strait Adaları Halkları bakıcıları için 3 ana bağlantı*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Bakıcı Ağ Geçidi. *Kırsal ve uzak bölgelerdeki bakıcılar için destek*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

KÜLTÜREL VE DİLSEL OLARAK FARKLI İNSANLAR

Kültürel ve Dilsel Olarak Farklı İnsanlar (CALD), İngilizce konuşmayan bir geçmişe ve/veya kültüre sahip insanları ifade eder. CALD grupları özellikle yaşlı bakımında engellerle karşılaşmaktadır. Aşağıda, bazı yaygın engellerin üstesinden gelmeye yönelik bazı ipuçları verilmiştir¹.



ENGELLER	İPUÇLARI
Tutumlar, değerler ve inançlar, insanların bakımı nasıl gördükleri de dahil olmak üzere kültürler arasında farklılık gösterir (Örneğin, çoğu Filipinli aile geleneksel olarak yaşlı bakım hizmetlerini kullanmak yerine çocuklarının ebeveynlerine bakmasını tercih eder).	- Müşterinize kültürlerini ve yaşlı bakımının kültürlerinde nasıl uygulandığını sorun. - Müşterilerin kültürel kutlamalarına katılın. (örneğin, "Merhaba Jocelyn, ülkenizde yaşlı bakımının nasıl uygulandığını merak ediyordum?").
İletişim (örneğin, müşteriler başka bir dil konuşabilir, bu da nasıl bir bakıma ihtiyaç duyduklarını anlamayı zorlaştırabilir).	İletişim kurmak için ipucu kartları, çevirmenler, aile üyeleri, sözlü tercümanlar gibi stratejileri kullanın. (Örneğin, "Merhaba Bayan Kim, sizin ve annenizin erişebileceği, devlet tarafından finanse edilen tercümanlık hizmetlerimiz olduğunu bildirmek isterim. Bu hizmet ücretsizdir ve bilinçli bir karar vermenize yardımcı olabilir. Bu hizmete erişmek istiyorsanız veya bu hizmet hakkında daha fazla bilgi edinmek istiyorsanız lütfen bana bildirin").
Çevreye uyum sağlama (örneğin, yeni bir yere göç nedeniyle müşterilerde kültür şoku meydana gelebilir).	CALD topluluğu ve kuruluşlarıyla paydaş olun². (örneğin, müşterinizi yeni toplumla tanıştırmak) (örneğin, müşterinizi aynı kültürel geçmişleri paylaşan yeni toplum üyeleriyle tanıştırmak. Bu, yeni ortamlarına uyum sağlamalarına yardımcı olabilir).
Yaşlı bakım sisteminde yolunu bulmak (örneğin, bazı insanlar için yaşlı bakım sistemi yenidir, bu Yaşlı Bakımım'da (My Aged Care) yolunu bulmada zorluklar yaratabilir).	- Yaşlı Bakımım ve CHSP sağlayıcılarına nasıl erişileceği hakkında bilgi ve eğitim oturumları sağlayın. - Müşterinin yaşlı bakım sisteminde yolunu bulmasına yardımcı olun. (örneğin; "Yaşlı Bakımım'da yolunuzu bulmanıza yardımcı olabilir miyim?" "Gidebileceğimiz bir bilgilendirme oturumu buldum, böylece ikimiz de yaşlı bakımı hakkında daha fazla bilgi edinebiliriz").

1. AIHW, (2020)
2. Sağlık Bakanlığı, (2019)

KÜLTÜREL VE DİLSEL OLARAK FARKLI İNSANLAR



ENGELLER	İPUÇLARI
Kültürel ve Dilsel Açıdan Farklı (CALD) desteği (örneğin, her bakıcı başka bir dil bilmez, çok kültürlü etkinliklere nasıl erişileceğini ve katılacağını öğrenmek müşteriye yardımcı olabilir).	• Tercümanlara ve çok kültürlü bilgilere nasıl erişileceğini öğrenin. • CALD görevlileri/gönüllüleri için eğitim fırsatları arayıp katılın. • Farklılığı kutlamak için etkinlikler planlayın. (örneğin, "Merhaba Lee, bu hafta sonu Çin festivali var! Seninle festivale gitmemi ister misin?").
Bir kalıba sokmak (Örneğin, Jose İngilizce konuşabiliyor, ancak bu onun okuyabileceği anlamına gelmiyor. Bazen varsayımlar yapılır, soru sormak ve giriş yapmak her zaman iyidir).	• Farklılığı teşvik etmek ve birden fazla kültürü tanıtmak için faaliyetler planlayın. • Farklı kültürler hakkında bilgi edinmeye açık olun. • Herkesin İngilizce konuşabildiğini veya okuyabildiğini varsaymayın¹. (örneğin, müşterinizi aynı kültürel geçmişleri paylaşan yeni toplum üyeleriyle tanıştırın. Bu, yeni ortamlarına uyum sağlamalarına yardımcı olabilir).

KAYNAKLAR

AIHW (Avustralya Sağlık ve Esenlik Enstitüsü), (2020). *GEN Yaşlı bakımı veri anlık görüntüsü 2020 - üçüncü sürüm.*, Canberra: GEN.

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

Sağlık Bakanlığı, (2019). *Kültürel ve Dilsel Açıdan Farklı Yaşlı İnsanları Destekleme Eylemleri: Yaşlı bakım sağlayıcıları için bir kılavuz.* Yaşlı Bakımı Sektör Komitesi Farklılık Alt Grubu. Avustralya Hükümeti. <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Yaşlı bakımı görevlileri için kültürlerarası bakım programı*

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

LEZBİYEN, GEY, BİSEKSÜEL, TRANS VE CİNSİYET ÇEŞİTLİ, İNTERSEKS KİŞİLER (LGBTQIA+)

TANIMLAR

1

CİNSEL YÖNELİM

Bir kişinin duygusal, fiziksel ve/veya romantik olarak kime yöneldiğini ifade eder. Bu, gey, lezbiyen, biseksüel, aoseksüel, heteroseksüel, demiseksüel, panseksüel ve daha fazlasını içerebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir. "Cinsel tercih" terimi, kişinin cinselliğinin bir seçim olduğu anlamına geldiğinden, dilde veya belgelerde kullanılmamalıdır¹.

2

CİNSİYET KİMLİĞİ

kişinin doğuştan belirlenen cinsiyetinden bağımsız olarak nasıl hissettiğini ifade eder. Bu, kişinin kendisini nasıl gördüğü ile ilgilidir. Erkek ve kadından, "ikili olmayan" veya "cinselliği tanımlanmayan"a kadar değişir¹.

3

İFADE (CİNSİYET)

Kişinin kimliğini nasıl tanımladığını ifade eder. Bu, kıyafetleri, nasıl konuştukları, davrandıkları, saç ve makyaj gibi kendilerini sunuş tarzıdır. Bu, erkekten kadına kadar değişebilir veya bazı zamanlarda her ikisi de olmayabilir. Cinsiyet kimliği ve cinsel yönelim, cinsiyet ifadesine dayalı olarak varsayılmaz¹.

4

CİNSİYET FARKLILIĞI

Transseksüel ve akışkan cinsiyet olarak tanımlanan insanlar da dahil olmak üzere, erkek ve kadının ikili çerçevesinin ötesinde bir ifade farklılığı gösteren cinsiyet kimliklerini tanımlamak için kullanılan bir terim.

LGBTQIA + Topluluğundaki yaşlılar, cinsiyetlerini ve/veya cinselliklerini bakıcılarına göstermeyebilir, çünkü bu gruplar geçmişte ayrımcılık, şiddet ve damgalanma yaşamış olabilirler.



LEZBİYEN, GEY, BİSEKSÜEL, TRANS VE CİNSİYET ÇEŞİTLİ, İTERSEKS KİŞİLER (LGBTQIA+)

YAP	YAPMA
Farkındalık Yaratmak Yaşlı LGBTQIA+ kişilerin farklı kimliklere ve ihtiyaçlara sahip olduğunu kabullenmek.	- Müşterileri cinsiyet kimlikleri temelinde görmezden gelmek/kaçınmak. - İnançlarınız temelinde davranmak veya ayıplamak.
Güvenli bir ortam oluşturmak - Güven ve saygı göstermek. - LGBTQIA+ müşterilerden bilgi toplamak için uygun yöntemleri kullanmak. - Müşteri ihtiyaçlarını desteklemek.	- Özel bilgileri paylaşmak. - Müşterileri kimliği veya kimlikleri temelinde aşağılamak. - Saldırgan bir dil kullanmak.
Tercih edilen aile - LGBTQIA+ tercih edilen aileyi müşterilerin yaşlı bakım planına dahil edin (müşteri aksine bir istek belirtmediği sürece). - Aileleri etkinliklere ve toplumsal etkinliklere katılmaya davet edin (müşterinin onayı ile).	- Müşterinin onlarla olan ilişkisi nedeniyle aile üyelerini dışlamayın. - İnsanların cinsel yönelimleri veya kimlikleri hakkında dedikodu yapmayın.
Bakım ve Destek - Kalıba sokmanın müşterilere sağlanan hizmetin kalitesini nasıl etkilediğini tartışın. - LGBTQIA+ etkinliklerine katılın. - LGBTQIA+ bilgilerine, destek hizmetlerine vb. erişim sağlayın. - Gökkuşáğı bayrağı, kordon, sanat eseri, resim vb. ile desteğı gözle görülür şekilde gösterin¹.	- Kalıba sokmak. - Tarafalı davranmak. - Müşterilerin ONUR değerlerini sergileme hakkını reddetmek. - Bir LGBTQIA+ müşterisine yardımcı olabilecek bilgileri görmezden gelmek.



LEZBİYEN, GEY, BİSEKSÜEL, TRANS VE CİNSİYET ÇEŞİTLİ, İNTERSEKS KİŞİLER (LGBTQIA+)

CİNSİYETE UYGUN DİL KULLANMAK

• Cinsiyet zamirleri.

Tercih edilen zamirleri kişilere sormak, nasıl göründüklerine bakarak varsayım yapmaktan daha iyidir.

Örneğin: "Merhaba Sarah, seni tanıtırken, hangi zamirleri tercih edersin?"

• Cinsiyetten bağımsız dil.

Cinsel yönelim veya cinsel özellikleri varsaymadan açık sorular sormak, müşteriye farklılık konusunda rahat olduğunuzu gösterir.

Örneğin: "Herkesi günaydın, bana eşinizden/partnerinizden bahsedin"

"O odadaki kişi"

• Ailelerdeki farklılıkları kabul etmek.

Her aile heteroseksüel, cinsiyeti doğuştan belirlenmiş veya biyolojik olarak birbirine bağlı olmayabilir.

Örneğin: "Eşiniz, aile üyeleriniz veya bakıcılarınız ne yapıyor?"

• Farklı cinsel ve/veya ilişki durumlarını ve cinsel yönelimleri kabullenmek.

LGBTQIA+ yakın ilişkilerini konuşmaktan rahatsızlık duymak, hizmet sunumunda bir engel oluşturabilecek utanç, önyargı veya tedirginlik gösterebilir. Uygulanabilir olduğunda, eşleri karar alma sürecine dahil edin.

Örneğin: "Eşinizin bu sohbete katılmasını ister misiniz?"¹.

KAYNAKLAR

ABS (Avustralya İstatistik Bürosu), (2016). *Nüfus ve Konut Sayımı: Avustralya'yı Yansıtmak - Nüfus Sayımından Hikayeler*, 2016. Avustralya Hükümeti <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 (Avustralya Aile İncelemeleri Enstitüsü), (2022). *CFCA Kanıta Dayalı Uygulama Kılavuzu: LGBTQIA + müşterileri ile kapsayıcı iletişim. Avustralya Çocuk Aile Toplum Kuruluşu*. Avustralya Hükümeti. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Müttefikler için Terminoloji Kılavuzu, (2017). *LGBT bireyler ve Eşitlik Hakkında Konuşmak*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Bakıcı Ağ Geçidi. LGBTI bakıcısı mısınız? Size yardımcı olacak destek ve hizmetleri bulun. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Çocuk, Gençlik Adaleti ve Çok Kültürlü İlişkiler Bakanlığı (2021). *Uygulama Kılavuzu: Cinsiyet ve cinsel yönelim farklılığı olan çocuklar*. Avustralya Hükümeti. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Sağlık Bakanlığı, (2019). *Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans ve Cinsiyet Çeşitli ve İnterseks Yaşlıları Desteklemeye Yönelik Eylemler. Yaşlı bakım sağlayıcıları için bir kılavuz. Yaşlı Bakımı Sektör Komitesi Farklılık Alt Grubu*. Avustralya Hükümeti. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





KAPSAYICI KATILIM ARAÇ SETİ

Anglicare Southern Queensland, servislerimizin şu anda üzerinde bulunduğu toprakların Geleneksel Sahiplerini kabullendiğini beyan eder. Geçmişteki, şimdiki ve gelişmekte olan Akil Kişilere saygımızı sunuyoruz - ve Aborijin ve Torres Strait Adaları halklarının kendi topluluklarına bakmadaki önemli rolünü kabulleniyoruz.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au