

TOOLKIT INCLUSIEVE BETROKKENHEID



VOORBEREID DOOR

Anglicare
Southern Queensland



Erkenning

Wij willen onze erkenning en respect betuigen aan de traditionele eigenaars en bewaarders van dit land, de Turrbal en Jagera/Yuggera Volkeren, waarop deze hulpbron is gecreëerd. Wij willen onze erkenning betuigen aan de Aboriginals en de Torres Strait Islanders en hun voortdurende verbondenheid met het land, de zee en de gemeenschap.

We betuigen ons respect aan de Ouderen van vroeger, nu en in wording. Dat respect betuigen wij ook aan alle andere aanwezigen.

Neem contact met ons op

Als u meer wilt weten over de Toolkit Inclusieve Betrokkenheid, feedback wilt geven, of meer wilt weten over ons Multiculturele Programma, kunt u contact met ons opnemen door een e-mail te sturen naar **multicultural@anglicaresq.org.au**



TOOLKIT INCLUSIEVE BETROKKENHEID

Als een multiculturele natie weerspiegelen de Australische gemeenschappen een breed scala aan godsdiensten, seksuele geaardheden, culturen, sociaal-economische achtergronden, spirituele achtergronden, geografische spreiding, individuele ervaringen en medische- en zorgbehoeften van mensen.

Ter ondersteuning van de toezegging van de Australische regering om ervoor te zorgen dat iedereen die gebruik maakt van ouderenzorg toegang krijgt tot informatie en de juiste ouderenzorg, hebben we deze toolkit inclusieve betrokkenheid gemaakt.

De Toolkit bevat waardevolle informatie en materiaal uit geloofwaardige bronnen en geeft tips voor succes voor ouderenzorgverleners. Wij hopen dat deze Toolkit bijdraagt aan de totstandkoming van een zorggemeenschap en ouderenzorgverleners stimuleert om meer inclusieve diensten te verlenen die zijn afgestemd op de individuele behoeften van cliënten.

BELANGRIJKE PUNTEN OM TE OVERWEGEN

- Er is geen standaardaanpak voor inclusie en betrokkenheid. De toolkit is een algemeen hulpmiddel en moet worden gebruikt om een gezamenlijke aanpak van inclusie en betrokkenheid te bevorderen.
- In plaats van er strategieën voor inclusieve betrokkenheid aan toe te voegen, moeten organisaties ernaar streven te vertrekken vanuit een inclusieve basis en op alle niveaus maatregelen voor inclusieve betrokkenheid implementeren.
- Wij moedigen dialoog en gezamenlijk leren aan om het proces van inclusiviteit te verbeteren. Feedback is welkom om de "Toolkit Inclusieve Betrokkenheid" verder te ontwikkelen.

INTERSECTIONALITEIT

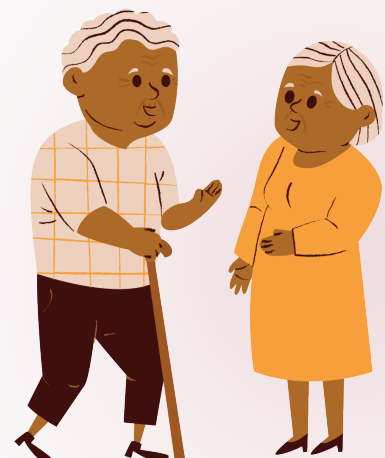
We willen benadrukken dat de benadering van diversiteit en inclusie in deze Toolkit gebaseerd is op het concept van intersectionaliteit, dat de nadruk legt op overlappende groepen en ervaringen.

Intersectionaliteit erkent dat de identiteit van elke persoon uit vele elementen bestaat, zoals ras, geslacht, seksualiteit en leeftijd. Deze zijn onderling afhankelijk en individuen kunnen discriminatie en ongelijkheid ondervinden op basis van hun intersectie.

Met dat in het achterhoofd biedt deze toolkit een basis voor het creëren van een meer diverse en inclusieve gemeenschap door aan te geven wat wordt voorgesteld om iedereen eerlijke en inclusieve diensten te verlenen.

INCLUSIVITEIT

Wij moedigen aan dat wij voortdurend streven naar verbetering van de inclusiviteit, rechtvaardigheid en bereik van de ouderenzorg, om ervoor te zorgen dat alle leden van de gemeenschap toegang hebben tot ondersteuning hoe en wanneer zij die nodig hebben. Inclusief zijn betekent "het vinden, aanbieden en ondersteunen van mogelijkheden voor mensen van alle leeftijden, vaardigheden en achtergronden om deel te nemen, te leren, bij te dragen en erbij te horen"¹.



1. Syndroom van Down Australië, (2019)

INHOUD

Doelstellingen van de Toolkit Inclusieve Betrokkenheid

Onderwerp 1: Een inleiding tot inclusieve zorg

Onderwerp 2: Inclusieve communicatie

Onderwerp 3: Inclusief leiderschap

Onderwerp 4: Contact maken in een tijd van sociale afstand nemen

Onderwerp 5: Werken met tolken

Informatiebladen inclusieve betrokkenheid

- **DIVERSE OUDEREN**
- Cultureel en linguïstisch diverse mensen
- Aboriginals en mensen van de Torres Strait eilanden
- Lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen, transgenders, genderdiverse personen en interseksuele personen (LGBTQIA+)



Doelstellingen van de Toolkit Inklusieve Betrokkenheid

DOELSTELLING

Het verstrekken van ondersteunende middelen voor verzorgers van diverse Ouderen, Cultureel en Linguïstisch diverse Mensen, Aboriginals en Torres Strait Islanders en lesbiennes, Homoseksuelen, Trans, en Gender-Diverse, Intersekse, Vragen en meer (LGBTQIA+).

Als ouderenzorgverlener zijn er veel mogelijkheden en voordelen om betere diensten te verlenen aan diverse groepen, zoals¹:

- het verbeteren van het welzijn en de gezondheid van cliënten;
- betrokkenheid en tevredenheid van diverse groepen;
- het opzetten van nieuwe samenwerkingsverbanden;
- waardering voor werknemers met diverse achtergronden en levenservaringen; en
- het enthousiasme binnen de dienstverlenende gemeenschap te vergroten.



1. Centrum voor culturele diversiteit bij het ouder worden. (2021).

Een inleiding tot inclusieve zorg

Door inclusieve zorg te bieden kunnen de huidige ouderenzorgdiensten diverser en inclusiever worden voor iedereen.

De belangrijkste beginselen van een op integratie gerichte aanpak zijn:

- inzet om diversiteit te begrijpen en aan te pakken;
- de intersectionaliteit van alle diverse groepen te ondersteunen;
- voorlichting van onze gemeenschappen;
- inzet om barrières weg te nemen; en
- flexibele, responsieve en aanpasbare benaderingen met alle cliënten¹.

Volgens het "Diversiteitskader voor de bejaardenzorg" van het Australische ministerie van Volksgezondheid moeten oudere Australiërs (zie onderstaande afbeelding) kunnen beschikken over passende, toegankelijke en tactvolle diensten voor ouderenzorg die tegemoetkomen aan hun individuele behoeften en voorkeuren ².



1. Centrum voor culturele diversiteit bij het ouder worden, (2021)

2. Ministerie van Volksgezondheid, (2017)

Onderwerp 1: Een inleiding tot inclusieve zorg

We hebben informatie gehaald uit het Diversiteitskader voor de Ouderenzorg en voorbeelden van beproefde methoden en tips gecombineerd om u op weg te helpen bij het bieden van inclusieve zorg.

RESULTAAT VOOR DE GEBRUIKERS	MAATREGELEN DIE DOOR DE BEJAARDENZORGVERLENERS MOETEN WORDEN GENOMEN	VOORBEELDEN VAN BEPROEFDE METHODEN EN TIPS
1. GEÏNFORMEERDE KEUZES MAKEN Ouderen beschikken over gemakkelijk toegankelijke informatie over het ouderenzorgstelsel en diensten die zij begrijpen en zij vinden de informatie nuttig om keuzes te maken en controle te nemen over de zorg die zij ontvangen ² .	Verstrek informatie in een geschikt formaat, via verschillende vormen (online/hardcopy/mondeling/nieuwsbrief) en in een taal die de consument begrijpt ⁴ .	- Het personeel kan tolkendiensten regelen. - Vertaal- en tolkdienst (TIS) Nationaal - Neem contact op met TIS National via 1300 575 847 voor meer informatie. - Het personeel kan diensten voor belangenbehartiging regelen. - Netwerk voor de belangenbehartiging van ouderen (OPAN) - Neem contact op met OPAN via 1800 700 600.
2. EEN SYSTEMATISCHE AANPAK AANNEMEN VAN PLANNING EN UITVOERING Ouderen zijn actieve partners bij de planning en uitvoering van het ouderenzorgstelsel ² .	Betrek cliënten in een cultureel veilige, ondersteunende omgeving die hen in staat stelt deel te nemen als actieve partners, en hun individuele behoeften kenbaar te maken ² .	Haal informatie over de culturele tradities of religie van uw cliënten en hun families/verzorgers die voor hen van betekenis is¹.
3. TOEGANKELIJKE ZORG EN ONDERSTEUNING Ouderen op het platteland, in afgelegen gebieden, in de regio's en in de grootstedelijke gebieden van Australië hebben toegang tot diensten voor ouderenzorg en tot ondersteuning die aansluit bij hun uiteenlopende kenmerken en levenservaringen ² .	Werk samen met belanghebbenden om belemmeringen voor de toegang tot het ouderenzorgstelsel te vinden en weg te nemen ² .	Raadpleeg bronnen die inzicht verschaffen in verschillende talen, etnische of religieuze tradities en migratie/vluchtelingenervaringen van oudere migranten in Australië ¹ . Gebruik de culturele atlas als uitgangspunt om meer te weten te komen over de diverse culturele achtergronden van de migrantenbevolking van Australië (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. ONDERSTEUNING VAN EEN PROACTIEF EN FLEXIBEL SYSTEEM Een proactief en flexibel ouderenzorgstelsel dat beantwoordt aan de behoeften van bestaande en opkomende diverse groepen, met inbegrip van een steeds diverser personeelsbestand in de ouderenzorg ² .	Benader de lokale gemeenschap en belanghebbenden om nieuwe behoeften te inventariseren en na te gaan hoe dienstverleningsmodellen kunnen worden aangepast om aan die behoeften tegemoet te komen, alsook hoe het personeelsbestand van de organisatie een inclusieve aanpak van de zorg kan uitdragen ² .	Aanwerving en bevordering van de toegang tot tweetalig personeel (deskundigen, medisch en maatschappelijk personeel en verplegend personeel) dat talen spreekt die voldoen aan en overeenstemmen met de voorkeurstalen van de consument.

1. Centrum voor culturele diversiteit bij het ouder worden, (2022)

2. Ministerie van Volksgezondheid, (2019)

RESULTAAT VOOR DE GEBRUIKERS	MAATREGELEN DIE DOOR DE BEJAARDENZORGVERLENERS MOETEN WORDEN GENOMEN	VOORBEELDEN VAN BEPROEFDE METHODEN EN TIPS
5. RESPECTVOLLE EN INCLUSIEVE DIENSTEN Een proactief en flexibel ouderenzorgstelsel dat beantwoordt aan de behoeften van bestaande en opkomende diverse groepen, met inbegrip van een steeds diverser personeelsbestand in de ouderenzorg ¹ .	Zoek, ontwikkel en gebruik instrumenten, training en informatie die een zorgverlening ondersteunen waarbij rekening wordt gehouden met uiteenlopende kenmerken en levenservaringen ¹ .	Het Centrum voor culturele diversiteit bij het ouder worden heeft meertalige hulpmiddelen gecreëerd om de levering van inclusieve zorg te ondersteunen. Zie hier voor gratis middelen: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. VOORZIEN IN DE BEHOEFTE VAN DE MEEST KWETSBAREN Ouderen hebben toegang tot hoogwaardige en cultureel veilige ouderenzorg en tot ondersteuning die aan hun behoeften voldoet, ongeacht hun persoonlijke, sociale of economische kwetsbaarheden ¹	Bied inclusieve dienstverleningsmodellen aan om in de behoeften van de meest kwetsbaren te voorzien, en werk samen met andere belanghebbenden om ervoor te zorgen dat in het volledige spectrum van behoeften wordt voorzien ¹	Begin ermee vertrouwd te raken met nationale beleidsmaatregelen en initiatieven die helpen tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van diverse ouderen. • Wet op de ouderenzorg 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Standaarden voor de kwaliteit van ouderenzorg (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Diversiteitskader voor de ouderenzorg (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

BRONNEN

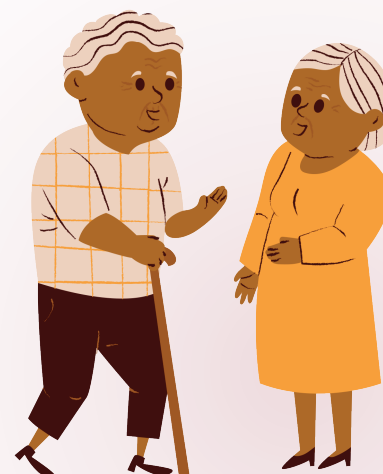
Centrum voor culturele diversiteit bij het ouder worden (2021). *Standaarden voor inclusieve diensten (tweede editie)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centrum voor culturele diversiteit bij het ouder worden (2022). Praktijkguides - cultuurspecifieke informatie. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Ministerie van Volksgezondheid. (2017). *Diversiteitskader voor de bejaardenzorg*. Australische regering. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multiculturele Ouderenzorg. (2019). *Een gids voor beproefde zorgmethoden: Ondersteuning van diversiteit in de ouderen- en de gemeenschapzorg* MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Netwerk voor de belangenbehartiging van ouderen. <https://opan.org.au/>



Inclusieve communicatie

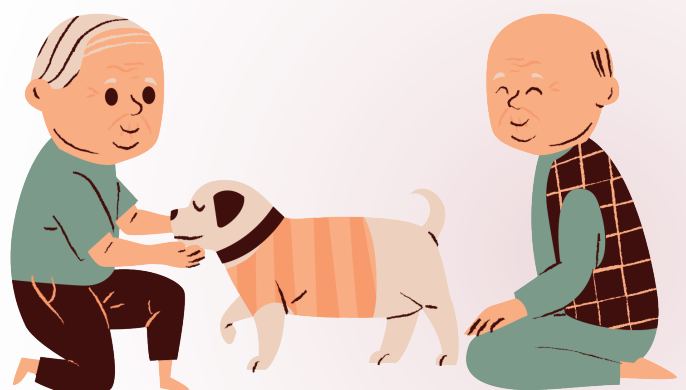
COMMUNICATIESTIJLEN EN LUISTEREN

Bij de omgang met diverse groepen zijn communicatiestijlen en luistervaardigheden nodig om zorg te kunnen verlenen. Bij de communicatie met diverse ouderen moet rekening worden gehouden met de culturele context van de persoon in kwestie.

Het is belangrijk te onthouden dat **geen enkele culturele groep gelijk is**. Individuen binnen een culturele groep hebben ook unieke verschillen ten opzichte van elkaar. Kennis van hoe verschillend individuen binnen een culturele groep zijn, stelt ons in staat om met verschillende culturen om te kunnen gaan ¹.

Culturele Context verwijst naar de cultuur waarin iemand is opgegroeid en hoe die gedrag zoals communicatie beïnvloedt.

HOGE CONTEXT: Culturen die indirecte en gedetailleerde vormen van communicatie gebruiken.	LAGE CONTEXT: Culturen die snelle en directe manieren van communicatie gebruiken.
• Geef eerst voorkeur een relatie alvorens informatie te verstrekken. • Hoge context cultuur houdt rekening met: - Sociale status - Milieu - Geschiedenis • Concentreer op de externe omgeving wanneer u communiceert. Landen: Japan, Filipijnen, China, Frankrijk, Spanje, Brazilië, enz.	• Concentreer per voorkeur op de boodschap • Niet geïnteresseerd in de context • Gebruik woorden, gebaren en toon om te communiceren. • Kom meteen ter zake Landen: Verenigd Koninkrijk, Verenigde Staten van Amerika en Australië.



Onderwerp 2: Inclusieve communicatie

Communicatiestijlen verwijzen naar de manier waarop mensen bij voorkeur met elkaar omgaan en informatie uitwisselen wanneer ze communiceren. Deze beïnvloeden hoe boodschappen worden ontvangen en geïnterpreteerd.

Analytisch: Logisch en op feiten gebaseerd • Ze hebben alle informatie nodig • Geef voorkeur aan snelle communicatie die direct en logisch is	Praktisch: Georganiseerd en geef voorkeur aan gedetailleerde plannen, & procedures • Wees georganiseerd in de communicatie. • Verstrek informatie voorafgaand aan de bijeenkomst en stap-voor-stap details.
Experimenteel: Verken informatie en onzekerheid kunnen verdragen • Zij geven de voorkeur aan algemene plannen en raken verveeld van gedetailleerde plannen • Zij genieten van creativiteit	Relationeel: Emotionele mensen & kunnen non-verbale signalen oppikken • Besluitvorming is gebaseerd op hun emoties • Communiqueert graag met persoonlijke verhalen.

TIPS OM BETER TE LUISTEREN

Luister: Luister om te begrijpen.

- Geef de persoon je onverdeelde aandacht
- Laat de persoon zien dat je luistert door non-verbale signalen.
- **Bijvoorbeeld:** knikken, oogcontact, en intonatie

Erken: Laat de andere persoon weten wat u denkt dat hij zei (zowel verbaal als non-verbaal).

- Zorg ervoor dat ze weten dat dit slechts uw interpretatie is.
- Omschrijf hun belangrijkste boodschappen.
- **Bijvoorbeeld:** "Gewoon om te controleren, voelde u zich zo omdat..."

Controleer: Zorg ervoor dat u de persoon begrepen heeft.

- Na de omschrijving, vraag hen of u hen goed begrepen heeft
- Dit maakt het voor de persoon gemakkelijk om uw begrip te bevestigen of aan te vullen
- **Bijvoorbeeld:** "Is dit juist?" "Is dat juist?" "Is mijn interpretatie juist?"

Vraag: Stel open vragen die de persoon zullen helpen u specifieke informatie te geven over gebeurtenissen of handelingen.

- Informeer alleen naar informatie die u niet begrijpt.
- **Bijvoorbeeld:** "Eerder zei u.... Wat bedoelde u daarmee?"



BRONNEN

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Negen culturele waardeverschillen die je moet weten*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Little Book of Cultural Tips, 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

Effectieve communicatietechnieken: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Inclusief leiderschap

Inclusieve leiders zijn respectvol en behandelen mensen eerlijk, zij waarderen de uniciteit van individuen en maken gebruik van de gedachten van diverse groepen¹.

EERLIJKHEID & RESPECT	WAARDE & SAAMHORIGHEID	VERTROUWEN & INSPIRATIE
Gelijke behandeling en gelijke kansen	Individen voelen dat hun uniciteit bekend is, en zij voelen zich sociaal verbonden.	Creëer een veilige omgeving voor mensen uit alle groepen om zich uit te spreken en hun best te doen op het werk.

De werkomgeving is veel minder homogeen en veel diverser geworden dan vroeger, hetgeen uiteindelijk van invloed is op bedrijfsprioriteiten en de vereiste capaciteiten van leiders een nieuwe vorm geeft¹. Er zijn zes kenmerken van inclusief leiderschap die strategieën voorstellen om organisaties te helpen bij het cultiveren van inclusieve capaciteiten in hun leiderschapspopulatie¹.

ZES KENMERKEN VAN INCLUSIEF LEIDERSCHAP	GEDRAGINGEN DIE KUNNEN WORDEN AANGENOMEN
Toewijding: inclusieve leiders zetten zich in voor de diversiteit en inclusie van alle mensen.	Zelfbewustzijn: dit houdt in dat u de tijd neemt om uw eigen vooroordelen, sterke en zwakke punten te begrijpen.
Moed: uzelf uitspreken en uzelf en anderen uitdagen om dingen vanuit een divers cultureel en inclusief perspectief te zien (b.v., als u racistisch gedrag ziet, spreekt u er over en meldt u het).	Leid met Moedige Kwetsbaarheid: begrijp uw zwakheden en deel ze. Opkomen voor mensen die over het hoofd worden gezien of deel uitmaken van minderheidsgroepen.
Cognitief: wees bewust van de vooroordelen die u en de organisatie kunnen hebben.	Identificeer tekorten: zoek uw zwakke punten en kenniskloven.
Nieuwsgierigheid: de mentaliteit hebben om te begrijpen hoe verschillende mensen de wereld zien en ervaren (u kunt bijvoorbeeld informatie zoeken voor begrip of respectvol met mensen praten over hun standpunten).	Luisteren om te begrijpen: luister en help mensen kloven te overbruggen en kennis over te dragen.

Onderwerp 3: Inclusief leiderschap

ZES KENMERKEN VAN INCLUSIEF LEIDERSCHAP	GEDRAGINGEN DIE KUNNEN WORDEN AANGENOMEN
Culturele intelligentie: de gedrevenheid, de kennis en het aanpassingsvermogen hebben om cultureel bewust te zijn.	Sociale bewustwording: begrijp uw sociale omgeving en gebruik deze informatie om een inclusieve cultuur op te bouwen.
Samenwerking: mensen in staat stellen zich in te zetten voor diversiteit en inclusie.	Verbindingen leggen: maak contact met anderen om inzicht te krijgen in belemmeringen en acties voor betere inclusie en diversiteit.

BRONNEN

Zorgverlenersportaal. *Voor iemand opkomen* <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centrum voor creatief leiderschap. (2022). *Inclusief leiderschap: Stappen die uw organisatie moet nemen om het goed te doen.* <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/when-inclusive-leadership-goes-wrong-and-how-to-get-it-right/#:~:text=Inclusive%20leaders%20are%20individuals%20who,collaborate%20more%20effectively%20with%20others.>

Centrum voor creatief leiderschap. (2022). *Wat is actief luisteren? Hoe kan ik het beter doen?* <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B en Bourke, J. (2016). *De zes kenmerkende eigenschappen van inclusief leiderschap: Succes in een diverse nieuwe wereld.* Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Contact in een tijd van sociale afstand nemen

De gevolgen van COVID-19 en sociale isolatie voor ouderen hebben nadelige gevolgen gehad op de levenskwaliteit en de vroegtijdige sterfte. Sociale contacten hebben invloed op ons risico op ziekte en overlijden alsook op onze algemene gezondheid en ons welzijn ¹.

Sociale afstand nemen betekent niet of moet er niet toe leiden dat men zich isoleert of eenzaam is. Nu COVID onze nieuwe norm is geworden, zijn er strategieën en voorschriften ingevoerd om onze ouderen te beschermen. Het is onze plicht als dienstverleners om ons aan de overheidsvoorschriften te houden om de veiligheid van iedereen te waarborgen.

Het doel is ervoor te zorgen dat alle mensen toegang hebben tot gemakkelijk te begrijpen informatie om cultureel veilig te zijn. Hier volgen enkele voorbeelden van belemmeringen die diverse ouderen kunnen ondervinden.

BELEMMERINGEN

PERSOONLIJKE BRONNEN	MOTIVATIE EN MENTALITEIT	CULTURELE FACTOREN
• Beperkte persoonlijke veerkracht • Beperkte toegang tot internet • Beperkt onderwijs en vermogen • Beperkt geld • Geografische isolatie • Invaliditeit en zintuiglijke beperkingen • Beperkt vertrouwen • Beperkte sociale netwerken	• Beperkte kennis van de voordelen van betrokkenheid • Beperkte kennis van betrokkenheidsactiviteiten • Beperkte interesse in het onderwerp • Beperkt vertrouwen van de besluitvormers • Onvervulde verwachtingen • Overleg 'vermoeidheid'	• Minderheidsgroepen • Taal en alfabetisering • Waarden en overtuigingen • Gemeenschapsafdeling



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Onderwerp 4: Contact maken in een tijd van sociale afstand nemen

ACTIES TIJDENS COVID-19 EN VERDER:

1

TELEFONISCHE COMMUNICATIE

Maak gebruik van methoden zoals Telehealth om de communicatie met cliënten te ondersteunen. Laat gezondheidswerkers, maatschappelijk werkers, klinici en ander personeel via telefoongesprekken contact opnemen met cliënten om hun welzijn te beoordelen en na te gaan wat hun behoeften zijn in moeilijke tijden.

2

VIRTUELE COMMUNICATIE

- Videogesprekken moeten in hun dagelijkse activiteiten worden opgenomen.
- Breng oudere cliënten in contact met programma's/diensten op het gebied van digitale geletterdheid¹.
- Zet online communicatieaccounts op zoals Skype, Face time, MS Teams, Zoom, enz.

3

SERVICEVERLENING

- Als u eenmaal contact gemaakt heeft met behulp van technologie, overweeg dan gezamenlijke online activiteiten zoals lezen, bewegen of samen een online spel spelen.
- Ga terug naar de basis en schrijf handgeschreven brieven om verbonden te blijven.
- Voordat u een huisbezoek aflegt, moet u de voorschriften van de staat en de volksgezondheid controleren en de COVID Safe-plannen² volgen.
- Als u in de buurt van een oudere geliefde of buur woont, laat dan een verzorgingspakket voor de deur achter of bied aan om essentiële zaken, zoals boodschappen, voor hen op te halen¹.

BRONNEN

Australisch Instituut voor Gezinsstudies (2020). *Families in Australië Onderzoek leven tijdens COVID-19: Verslag 2, Verbonden blijven terwijl we niet bij elkaar zijn*. Australische overheid. 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). *Inzet van de gemeenschap tijdens COVID-19 Toolkit*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Inclusieve gemeenschapsbetrokkenheid: in een tijd van fysieke afstand*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Ministerie van Volksgezondheid. (2022). *COVID -19 Uitbraken in Australische verzorgingshuizen voor ouderen*. Australische overheid. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Ministerie van Volksgezondheid. (2022). *Thuiszorg beheren tijdens 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). *Bestrijding van sociaal isolatie onder ouderen in een tijd van fysieke afstand: De COVID-19 sociale connectiviteitsparadox*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

Werken met tolken

ROL VAN TOLKEN

Beroepstolken zijn gebonden aan de ethische en professionele normen van de gedragscode en ethische gedragscode van het Australisch Instituut van tolken en vertalers (AUSIT).

WAAROM WE MET TOLKEN MOETEN WERKEN	WANNEER WE MET TOLKEN MOETEN WERKEN
• Het is onze wettelijke verplichting om dat te doen. • Wij hebben een zorgplicht jegens onze cliënten om het risico van miscommunicatie tot een minimum te beperken. • Het zorgt ervoor dat onze cliënten alle informatie krijgen die zij nodig hebben om weloverwogen beslissingen te nemen.	• Een cliënt die gewoonlijk vloeiend Engels spreekt, is niet meer in staat vloeiend te communiceren door ongemak in verband met zijn situatie of gezondheidstoestand. • Een cliënt is niet in staat de communicatie van een personeelslid te begrijpen. • Een cliënt is niet in staat om vloeiend in het Engels te communiceren. • Een cliënt heeft om welke reden dan ook behoefte aan een tolk. • Zorg er waar mogelijk voor dat de tolk qua geslacht overeenkomt met de klant. • Gezondheidsvoorlichting bieden.

Door de overheid gefinancierde verstrekkers van ouderenzorg kunnen GRATIS gebruik maken van de nationale vertaal- en tolkdienst (TIS) om aan hun verplichtingen als erkende verstrekkers te voldoen. Neem contact op met TIS National via 131 450 voor meer informatie.

Andere vertaal- en tolkdiensten:

- Voor jonger dan 65 jaar, Ondersteuning bij Tolken, Vertalen en Communicatie (SWITC)
- Nationale Relay Service

KUNNEN FAMILIE OF VRIENDEN TOLKEN?

Familie, vrienden of leden van de naaste omgeving mogen NIET als tolk worden gebruikt, zelfs niet als de cliënten hen daarom vragen:

1. U kunt misschien niet weten hoe vaardig de taal van de vriend of het familielid is, noch in het Engels, noch in de taal van de cliënt.
2. In noodgevallen, dringende situaties of wanneer er geen geaccrediteerde tolk beschikbaar is, kan een beroep worden gedaan op niet-geaccrediteerde tweetaligen om de communicatie te vergemakkelijken. In geen geval mogen kinderen (minderjarigen) worden gebruikt.
3. Het gebruik van niet-gekwalificeerde of ongeschikte tolken kan ernstige gevolgen hebben voor alle betrokken partijen, met name wanneer er verwarring is of wanneer er juridische en/of gezondheidskwesties in het spel zijn.
4. Door gebruik te maken van een geregistreerde tolk kan de waardigheid en de privacy van de cliënt worden gewaarborgd, met name wanneer gevoelige zaken worden besproken of beslissingen worden genomen.

Onderwerp 5: Werken met tolken

CULTURELE ONDERSTEUNING

Moedig het gebruik van een cultureel ondersteuner of pleitbezorger aan als de cliënt daarom vraagt. Zij mogen niet in dienst worden genomen ter vervanging van een geregistreerde tolk. Neem contact op met de overheidsdiensten in je regio om geschikte tolkdiensten te vinden.

DE CLIËNT WEIGERT MET EEN TOLK TE SPREKEN

Als een cliënt weigert een beroep te doen op een tolk, wat een recht is dat hij of zij heeft, zorg er dan voor dat u dit documenteert. U zult dit ook moeten melden aan een teamleider, aangezien het geclassificeerd is als een incident op de werkplek.

BEGINNEN	POSITIONEREN	SPREKEN
• Vertel de tolk wat het doel van de afspraak is. Dit kan worden gedaan in het notitiegedeelte van het boekingsformulier of tijdens een voorbespreking 10 minuten voor de afspraak. Dit zal de tolk helpen zich op de afspraak voor te bereiden en alle partijen beter te begrijpen. • Een tolk kan een culturele helper zijn die u culturele feedback kan geven die uw begrip van reacties en antwoorden vergroot.	• Het is ideaal om u zo te positioneren dat de niet-Engelssprekende klant recht tegenover u zit en de tolk aan de zijkant. • Laat de tolk zich aan de klant voorstellen. Houd oogcontact met uw niet-Engelssprekende cliënt om te laten zien dat hij of zij in het middelpunt van uw aandacht staat, tenzij dit niet als cultureel respectvol wordt beschouwd.	• Spreek altijd in de eerste persoon om verwarring te voorkomen. Dit garandeert dat de boodschap door alle partijen correct wordt begrepen. • Gebruik normale taal en korte zinnen. • Pauzeer vaak om cliënten of tolken de gelegenheid te geven informatie op te nemen en vragen te overwegen. • Moedig de tolk aan om verduidelijking te vragen of om herhaling te vragen wanneer dat nodig is. • Vermijd het gebruik van jargon, straattaal, idioom of spreekwoorden.

BRONNEN

Queensland Health. (2007). *Richtlijnen voor het werken met tolken*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Tolkdiensten in Queensland Gezondheids- informatie voor het personeel*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Vertaal- en tolkdiensten (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



INFORMATIEBLADEN VOOR INCLUSIEVE BETROKKENHEID

De informatiebladen bevatten enkele belangrijke overwegingen voor het werken met deze diverse groepen in de gemeenschap:

1. Diverse Ouderen
2. Cultureel en linguïstisch uiteenlopende mensen
3. Aboriginal en Torres Strait Islander mensen
4. Lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen, transgenders, genderdiverse personen en intersekse personen (LGBTQIA+)

Vergeet niet dat deze informatiebladen als leidraad kunnen dienen voor zorgverleners die ze indien nodig kunnen gebruiken. Wij hebben nuttige links voor meer informatie opgenomen voor wie in de bejaardenzorg meer over deze verschillende groepen te weten wil komen.



DIVERSE OUDEREN

Het ministerie van Volksgezondheid wijst erop dat ouderen uiteenlopende behoeften, kenmerken en levenservaringen hebben, waardoor zij deel uitmaken van een groep of van meerdere groepen die tijdens hun leven te maken kunnen krijgen met uitsluiting, stigmatisering en discriminatie¹.

Oudere Australiërs kunnen deel uitmaken van een groep of van meerdere groepen hieronder:



DIVERSE OUDEREN

BELEMMERINGEN	TIPS
Informatie: diverse ouderen weten misschien niet hoe zij toegang tot informatie kunnen krijgen of hebben een verschillend niveau van geletterdheid. (b.v. een oudere Aziatische vrouw heeft diensten nodig om rond het huis te helpen en om toegang te krijgen tot informatie over ouderenzorg).	• Geef informatie die gemakkelijk en eenvoudig te lezen is. • Verstrek informatie in verschillende talen indien zij afkomstig zijn uit Cultureel en Linguïstisch Diverse (CALD) groepen. • Zorg ervoor dat de cliënt weet hoe hij of zij toegang tot de informatie kan krijgen. (b.v. neem contact op met de tolkendiensten om de behoeften van de cliënt en de diensten die verzorgers kunnen leveren te vertalen).
Ondersteuning en toegang: in plattlandsgebieden is er een gebrek aan verleners van ouderenzorg om onze cliënten te ondersteunen en toegang te geven tot informatie en diensten. (b.v. sommige Aboriginals en Torres Strait Islanders bevinden zich in afgelegen gebieden. Ook zij hebben toegang tot onze diensten nodig).	• Cliënten met verschillende achtergronden en locaties moeten toegang hebben tot goede zorg. • Zoek diensten voor mensen in afgelegen gebieden. (b.v. door betrokken te raken bij de plaatselijke gemeenschap en een gesprek aan te knopen met de plaatselijke bevolking om gaten te vinden en te weten te komen op welke gebieden meer toegang tot ouderenzorgdiensten nodig is).

INCLUSIEVE DIENSTEN

- Bouw een respectvolle relatie op.
- Stel vragen over de levensstijl, de gezondheidsbehoeften, de culturele identiteit, enz. van de cliënt.
- Plan activiteiten om aan hun behoeften te voldoen (bv. lokale gemeenschaps- of religieuze bijeenkomsten bijwonen)
- Erken en ondersteun hun diversiteit door een flexibele dienstverlening die aan hun behoeften voldoet.
- Licht anderen voor over inclusiviteit.

BRONNEN

Ministerie van Volksgezondheid, (2019). *Gedeelde actie ter ondersteuning van alle diverse ouderen: Een gids voor verleners van ouderenzorg*. Australische regering. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Zorgverlenersportaal. Zorgt u voor iemand met een psychische aandoening? Zoek steun en diensten om u te helpen. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

Zorgverlenersportaal. Zorgt u voor een veteraan? Zoek steun en diensten om u te helpen. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

Zorgverlenersportaal. Zorg u voor iemand met een handicap? 10 manieren om uw leven gemakkelijker te maken. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>

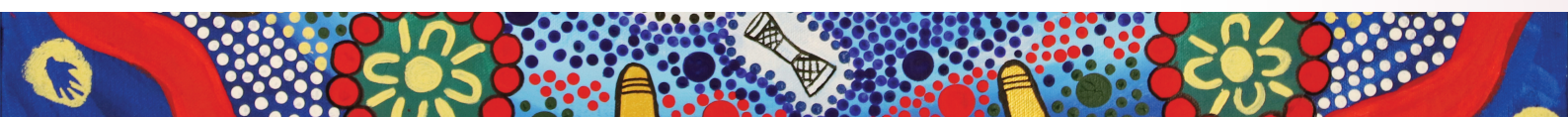


ABORIGINALS EN TORRES STRAIT ISLANDERS

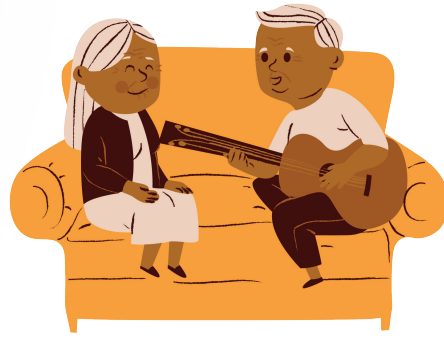
De Aboriginal- en Torres Strait Islandergemeenschap maakt ongeveer 798.400 van de Australische bevolking uit. Hier volgen enkele tips om de belemmeringen te overwinnen die de Aboriginal- en Torres Strait Island-gemeenschap vaak ondervindt.



BELEMMERINGEN	TIPS
Houdingen, waarden en overtuigingen verschillen tussen culturen, ook hoe mensen tegen zorg aankijken. (b.v. First Nations gemeenschappen geven er gewoonlijk de voorkeur aan dat hun verwanten diensten verlenen aan hun ouderen).	• Stel Aboriginals en Torres Strait Islanders in staat om input te leveren over de manier waarop zij zorg willen ontvangen. (b.v.: "Ben je ervan op de hoogte dat Anglicare First Nations helpdeskmedewerkers heeft? Wilt u dat ik u met hen in contact breng?").
Communicatie (b.v. de First Nations zijn culturen met een hoge context, wat betekent dat zij de voorkeur geven aan een relatie en communiceren met verhalen om vragen te beantwoorden).	• De First Nations zijn culturen met een hoge context, wat betekent dat zij eerst een relatie willen opbouwen alvorens diepgaande gesprekken te voeren. • Laat deze groep gehoord worden. • Laat ze hun verhaal vertellen. (b.v., wees geduldig en luister naar het verhaal om erachter te komen wat ze aan het vertellen zijn).
Vertrouwen (Zo heeft de Australische geschiedenis ten opzichte van de volken van de First Nations veel wantrouwen gewekt als gevolg van geregistreerde bloedbaden, sterfgevallen in gevangenschap en een beleid van blank Australië dat volken van de First Nations uitsloot van bepaalde openbare plaatsen, waaronder overlevenden van de "gestolen generaties").	• Creëer een cultureel veilige omgeving door de Aboriginal en Torres Strait Islander vlaggen en een erkenning van het land op te hangen in ALLE ontvangstruimtes voor ouderenzorg, inclusief ALLE kantoorontvangstruimtes in de organisatie. • Neem deel aan cultureel inclusieve evenementen (b.v. vertrouwen scheppen door First Nations personeel in dienst te nemen in onze verzorgingshuizen voor ouderen en klantenserviceteams. Verstrek informatie en ondersteunend materiaal, zoals de erkenning van landen, bij het houden van vergaderingen of presentaties voor intern of extern publiek).
Racisme (b.v. de Australische geschiedenis ten opzichte van de First Nations is er een van segregatie en discriminatie geweest, racistisch gedrag mag niet worden getolereerd).	• Sommige mensen gedragen zich racistisch zonder repercussies¹. We moeten ervoor zorgen dat dit gedrag niet wordt toegestaan. Respecteer mensen en hun diversiteit. (b.v., leer over hun cultuur/subculturen alvorens interactie aan te gaan, aangezien verschillende stammen onderling verschillende culturele tradities, geloofsovertuigingen en normen zouden hebben. Gebruik geen racistische uitlatingen, discrimineer niet en gedraag uzelf niet beledigend).
Diverse diensten (b.v. er is niet één aanpak die voor iedereen geschikt is, First Nations mensen hebben uiteenlopende behoeften en vereisten, gespecialiseerde cultureel veilige en passende diensten).	• Begrijp het concept van ouderen. • Vraag advies aan de First Nations. • Breng het verzorgingshuis voor ouderen en de voorziening voor kinderen en gezinnen in contact met de plaatselijke organisaties en gemeenschap van de First Nations ten behoeve van de cliënten van de First Nations. (b.v. contact opnemen met de plaatselijke gezondheidszorgverstrekkers en -diensten van de "First Nations" en hun advies inwinnen over de beste manier om Oudsten van de "First Nations" of ouderen in zorginstellingen van dienst te zijn).



ABORIGINALS EN TORRES STRAIT ISLANDERS



BRONNEN

AIHW (Australisch Instituut voor Gezondheidswelzijn), (2021). *Profiel van inheemse Australiërs*. Australische overheid.
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Leading from Between: Inheemse Betrokkenheid en leiderschap in de openbare dienst*. Belemmeringen voor inheemse Betrokkenheid en leiderschapspraktijk. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Zorgverlenersportaal. *3 belangrijke links voor verzorgers van Aboriginals en Torres Strait Islanders*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Zorgverlenersportaal. *Steun voor verzorgers op het platteland en afgelegen gebieden*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

CULTUREEL EN TAALKUNDIG DIVERSE MENSEN

Cultureel en Linguïstisch Diverse Mensen (CALD) verwijst naar mensen met een niet-Engelstalige achtergrond en/of cultuur. CALD-groepen ondervinden belemmeringen, vooral in de ouderenzorg. Hier volgen enkele tips om een aantal veel voorkomende hindernissen te overwinnen¹.



BELEMMERINGEN	TIPS
Houdingen, waarden en overtuigingen verschillen tussen culturen, ook hoe mensen tegen zorg aankijken (zo geven de meeste Filippijnse gezinnen er traditioneel de voorkeur aan hun kinderen voor hun ouders te laten zorgen in plaats van gebruik te maken van ouderenzorg).	• Vraag je cliënt naar zijn of haar cultuur en hoe ouderenzorg in zijn of haar cultuur werkt. • Neem deel aan de culturele vieringen van de cliënten. (b.v., "Hoi Jocelyn, Ik vroeg me af hoe de ouderenzorg in jullie land werkt?").
Communicatie (bv. cliënten kunnen een andere taal spreken, waardoor het moeilijk kan zijn te begrijpen welke zorg zij nodig hebben).	• Gebruik strategieën zoals hulpkaarten, vertalers, familieleden, tolken om te communiceren. (b.v.: "Hallo mevrouw Kim, ik wil u laten weten dat we door de overheid gefinancierde tolkdiensten hebben waar u en uw moeder gebruik van kunnen maken. Het is gratis en kan u helpen een weloverwogen beslissing te nemen. Laat het me weten als u toegang wilt tot deze dienst of als u er meer informatie over wilt hebben").
Aanpassen aan de omgeving (b.v. cultuurschok kan zich voordoen bij cliënten als gevolg van migratie naar een nieuwe plek).	• Word partner van de CALD gemeenschap en organisaties². (b.v. uw cliënt introduceren bij nieuwe gemeenschap (b.v., stel uw cliënt voor aan een nieuwe gemeenschap (b.v., stel uw cliënt voor aan nieuwe leden van de gemeenschap met dezelfde culturele achtergrond. Dit kan hen helpen om zich aan hun nieuwe omgeving aan te passen).
Wegwijs in de ouderenzorg (b.v., voor sommige mensen is het ouderenzorgstelsel nieuw, dit kan problemen opleveren bij het navigeren in Mijn Ouderenzorg).	• Houd voorlichtings- en opleidingssessies over de toegang tot Mijn Ouderenzorg en CHSP-verleners. • Help de cliënt zijn of haar weg te vinden in het ouderenzorgsysteem. (b.v., "Kan ik u helpen wegwijs te maken in Mijn Ouderenzorg?" "Ik heb een informatiebijeenkomst gevonden waar we heen kunnen gaan, zodat we allebei meer te weten kunnen komen over ouderenzorg").

1. AIHW, (2020)

2. Ministerie van Volksgezondheid, (2019)

CULTUREEL EN TAALKUNDIG VERSCHILLENDE MENSEN



BELEMMERINGEN	TIPS
Steun voor cultureel en taalverscheidenen (CALD) (b.v., niet iedere verzorger kent een andere taal, leren hoe toegang te krijgen tot en deel te nemen aan multiculturele activiteiten kan de cliënt helpen).	• Leer hoe u toegang krijgt tot tolken en multiculturele informatie. • Zoeken naar/bijwonen van opleidingsmogelijkheden voor CALD-personeel/ vrijwilligers. • Plan activiteiten om diversiteit te vieren. (b.v., "Hoi Lee, het Chinese festival is dit weekend! Wilt u dat ik met u mee ga naar het festival?").
Stereotypen (b.v., Jose, kan Engels spreken, maar dat betekent niet dat hij het kan lezen. Soms worden er veronderstellingen gemaakt, het is altijd goed om vragen te stellen en te controleren).	• Plan activiteiten om diversiteit te bevorderen en meerdere culturen te introduceren. • Sta open om te leren over andere culturen. • Ga er niet van uit dat iedereen Engels kan spreken of lezen¹. (b.v., stel uw cliënt voor aan nieuwe leden van de gemeenschap met dezelfde culturele achtergrond. Dit kan hen helpen om zich aan hun nieuwe omgeving aan te passen).

BRONNEN

AIHW (Australisch instituut voor gezondheid en welzijn), (2020). *GEN Gegevens over de ouderenzorg momentopname 2020 - derde uitgave.*, Canberra: GEN.
<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>

Ministerie van Volksgezondheid, (2019). *Acties ter ondersteuning van cultureel en taalkundig diverse ouderen: Een gids voor verleners van ouderenzorg*. Subgroep diversiteit van het comité voor de ouderenzorg. Australische regering.
<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Lilly Xiao: *Cross-culturele zorgprogramma voor personeel in de ouderenzorg*
<https://www.openlearning.com/courses/developing-the-multicultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

LESBIENNES, HOMOSEKSUELEN, BISEKSUELEN, TRANSGENDERS EN GENDERVERSCHILLEN, INTERSEKSEN (LGBTQIA+)

DEFINITIES

1

SEKSUELE ORIËNTATIE

Verwijst naar tot wie een persoon zich emotioneel, lichamelijk en/of romantisch aangetrokken voelt. Dit kan onder meer zijn: homoseksueel, lesbisch, biseksueel, asexueel, heteroseksueel, demiseksueel, panseksueel en nog veel meer. De term "seksuele voorkeur" mag niet worden gebruikt in taal of documenten, omdat deze impliceert dat iemands seksualiteit een keuze is¹.

2

GENDERIDENTITEIT

verwijst naar hoe de persoon zich voelt, ongeacht het geslacht dat hem is toegewezen bij de geboorte. Het gaat erom hoe de persoon zichzelf ziet. Variërend van mannelijk en vrouwelijk tot "niet-binaire" of "genderqueer"¹.

3

UITDRUKKING (GESLACHT)

Verwijst naar hoe de persoon zijn identiteit uitdrukt. Dit kan zijn door middel van, kleding, hoe ze praten, zich gedragen, zichzelf presenteren zoals haar en make-up. Dit kan variëren van mannelijk tot vrouwelijk of geen van beide op verschillende momenten. Genderidentiteit en seksuele geaardheid mogen niet worden aangenomen op basis van genderexpressie¹.

4

GENDERDIVERSITEIT

Een term die wordt gebruikt om genderidentiteiten te beschrijven die een diversiteit aan uitdrukkingen vertonen buiten het binaire kader van man en vrouw, waaronder mensen die zich identificeren als transgender en genderfluïde.

Ouderen in de LGBTQIA+-gemeenschap tonen hun geslacht en/of seksualiteit misschien niet aan verzorgers, omdat deze groepen in het verleden te maken kunnen hebben gehad met discriminatie, geweld en stigmatisering.



LESBIENNES, HOMOSEKSUELEN, BISEKSUELEN, TRANSGENDERS EN GENDERVERSCHILLEN, INTERSEKSEN (LGBTQIA+)

DOEN	NIET DOEN
Bewustzijn creëren • Erken dat oudere LGBTQIA+ mensen verschillende identiteiten en behoeften hebben.	• Cliënten negeren/vermijden op basis van hun genderidentiteit. • Beschamen of handelen op basis van uw overtuigingen.
Creëer een veilige omgeving • Toon vertrouwen en respect. • Gebruik de juiste methoden om informatie te verzamelen van LGBTQIA+ cliënten. • Ondersteun de behoeften van de cliënt.	• Deel privé-informatie. • Cliënten vernederen op basis van hun identiteit of identiteiten. • Gebruik geen beledigende taal.
Familie naar keuze • Neem LGBTQIA+ familie naar keuze op in het ouderenzorgplan van de cliënt (tenzij de cliënt dit niet wil). • Nodig familie uit om deel te nemen aan evenementen en gemeenschappelijke activiteiten (met toestemming van de cliënt).	• Sluit geen familieleden uit vanwege de relatie die de cliënt met hen heeft. • Roddel niet over de seksuele voorkeur of identiteit van mensen.
Zorg & ondersteuning • Bespreek hoe stereotypen van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten. • Neem deel aan LGBTQIA+ evenementen. • Bied toegang tot LGBTQIA+-informatie, ondersteunende diensten, enz. • Toon zichtbaar uw steun via een regenboogvlag, een sleutelkoord, een kunstwerk, een foto, enz¹.	• Stereotype. • Bevooroordeeld handelen. • Verwerp het recht van de klant om PRIDE te tonen. • Informatie negeren die een LGBTQIA+ cliënt kan helpen.



LESBIENNES, HOMOSEKSUELEN, BISEKSUELEN, TRANSGENDERS EN GENDERVERSCHILLEN, INTERSEKSEN (LGBTQIA+)

GESLACHTSGEBONDEN TAAL TE GEBRUIKEN

- **Geslachtsuitdrukkingen** Vragen naar de voornaamwoorden van de persoon is beter dan uitgaan van hoe ze eruit zien.
Bijvoorbeeld: "Hoi Sarah, als ik je voorstel, aan welk voornaamwoord geef je de voorkeur?"
- **Genderneutraal taalgebruik** Open vragen stellen zonder uit te gaan van seksuele geaardheid of geslachtskenmerken toont de cliënt dat je op je gemak voelt bij diversiteit.
Bijvoorbeeld: "Goedemorgen iedereen, vertel me over uw partner/echtgenoot"
"De persoon in die kamer"
- **De verschillen in gezinnen aanvaarden** Niet elk gezin is heteroseksueel, cisgender of biologisch verwant.
Bijvoorbeeld: "Wat doet uw partner(s), familielid(en) of verzorger(s)?"
- **Erkenning van uiteenlopende seksuele en/of relatiestatus en seksuele geaardheid** Onbehagen bij het bespreken van LGBTQIA+ intieme relaties kan blijken geven van verlegenheid, bevooroordeelde of onbehagen, wat een barrière kan opwerpen bij de dienstverlening. Indien van toepassing, betrek de partners in het besluitvormingsproces.
Bijvoorbeeld: "Wilt u dat uw partner dit gesprek bijwoont?"¹.

BRONNEN

ABS (Australisch Bureau voor de Statistiek), (2016). *Volkstelling en volkshuisvesting: Reflecting Australia - Stories from the Census, 2016*. Australische overheid. [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 (Australisch Instituut voor Gezinsstudies), (2022). *CFCA Gids voor Evidence to Practice: Inclusieve communicatie met LGBTQIA+ cliënten. Kind Familie Gemeenschap Australië*. Australische overheid. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Een gids voor terminologie voor bondgenoten, (2017). *Praten over LGBT's en gelijkheid*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Zorgverlenersportaal. Bent je een LGBTI verzorger? Zoek steun en diensten om u te helpen. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Departement van Kinderen, Jeugd Justitie en Multiculturele Zaken, (2021). *Praktijkgids: Kinderen met een verschillende gender- en seksuele geaardheid*. Australische overheid. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Ministerie van Volksgezondheid, (2019). *Acties ter ondersteuning van lesbische, homoseksuele, biseksuele, trans- en genderdiverse en interseks-ouderen. Een gids voor verleners van ouderenzorg. Subgroep diversiteit van het comité voor de ouderenzorg*. Australische overheid. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





TOOLKIT INCLUSIEVE BETROKKENHEID

Anglicare Southern Queensland erkent de traditionele eigenaars van het land waarop onze diensten zich nu bevinden. Wij betuigen ons respect aan de ouderen - uit het verleden, het heden en de toekomst - en erkennen de belangrijke rol van de Aboriginals en de Torres Strait Islanders bij de zorg voor hun eigen gemeenschappen.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au