

AKTIONSPLAN INKLUSION



ERSTELLT VON

Anglicare
Southern Queensland

Anerkennung

Wir erweisen den Turrbal- und Jagera/Yuggera-Völkern, den traditionellen Eigentümern und Bewahrern dieses Landes, auf dem diese Informationsquelle entstanden ist, unsere Anerkennung und unseren Respekt. Wir würdigen die Völker der Aborigines und Torres Strait Islander und ihre ständige Verbundenheit mit dem Land, dem Meer und der Gemeinschaft.

Wir erweisen den Ältesten der Vergangenheit, der Gegenwart und der Zukunft unseren Respekt. Diesen Respekt bringen wir auch allen anderen Anwesenden entgegen.

Kontakt

Wenn Sie mehr über den Aktionsplan Inklusion wissen möchten, Feedback geben oder mehr über unser multikulturelles Programm erfahren möchten, können Sie uns eine E-Mail an multicultural@anglicaresq.org.au senden.



Aktionsplan Inklusion

Als multikulturelle Nation spiegeln Australiens Gemeinschaften ein breites Spektrum an Religionen, Sexualitäten, Kulturen, sozioökonomischer Herkunft, Spiritualität, geografischer Verbreitung, individuellen Erfahrungen sowie medizinischen und pflegerischen Bedürfnissen der Menschen wider.

Wir haben diesen Aktionsplan Inklusion erstellt, um die australische Regierungen bei ihrem Engagement zu unterstützen, allen Verbrauchern im Altenpflegebereich Zugang zu Informationen zu verschaffen und Ihnen angemessene Altenpflegedienste zukommen zu lassen.

Der Aktionsplan enthält wertvolle Informationen und Materialien aus zuverlässigen Quellen, um Anbietern von Altenpflegediensten Tipps für eine erfolgreiche Umsetzung zu geben. Wir hoffen, dass dieser Aktionsplan zum Aufbau einer Pflegegemeinschaft beiträgt und die Altenpflegeanbieter ermutigt, inklusivere Dienstleistungen anzubieten, die auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden abgestimmt sind.

WICHTIGE PUNKTE, DIE ZU BERÜCKSICHTIGEN SIND

- Es gibt keinen einheitlichen Ansatz für Inklusion und Engagement. Der Aktionsplan ist eine allgemeine Informationsquelle und sollte verwendet werden, um einen kooperativen Ansatz für Inklusion und Engagement zu fördern.
- Anstatt Strategien für inklusives Engagement hinzuzufügen, sollten Organisationen danach streben, von einer inklusiven Basis auszugehen und Maßnahmen für inklusives Engagement auf allen Ebenen umzusetzen.
- Wir fördern den Dialog und das gemeinsame Lernen, um den Prozess der Inklusion zu verbessern. Wir begrüßen Ihr Feedback, damit wir den Aktionsplan Inklusion weiterentwickeln können.

INTERSEKTIONALITÄT

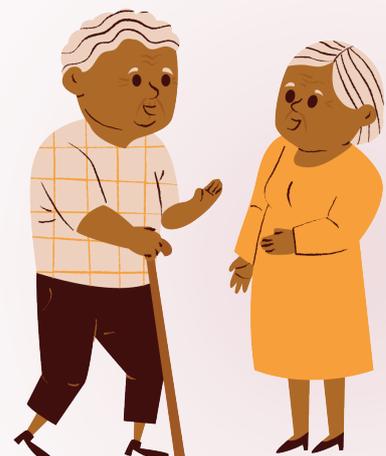
Wir möchten betonen, dass der Ansatz zu Vielfalt und Inklusion in diesem Aktionsplan auf dem Konzept der Intersektionalität basiert, das sich überschneidende Gruppen und Erfahrungen hervorhebt.

Intersektionalität erkennt an, dass die Identität jeder Person aus vielen Elementen wie Rasse, Geschlecht, Sexualität und Alter besteht. Diese sind voneinander abhängig und Einzelpersonen können aufgrund ihrer spezifischen intersektionellen Position Diskriminierung und Ungleichheit erfahren.

Vor diesem Hintergrund bietet dieser Aktionsplan mit Vorschlägen, wie faire und inklusivere Dienstleistungen für alle angeboten werden können, eine Grundlage für die Schaffung einer vielfältigeren und inklusiveren Gemeinschaft.

INKLUSIVITÄT

Wir fördern ein kontinuierliches Streben nach Verbesserung der Inklusivität, Gleichheit und des sozialen Engagements der Altenpflegedienste, damit für alle Mitglieder der Gemeinschaft bei Bedarf die entsprechende Unterstützung zur Verfügung steht. Inklusiv zu sein bedeutet, "Möglichkeiten, sich zu beteiligen, zu lernen, sich einzubringen und dazuzugehören für Menschen jeder Altersgruppe, Fähigkeit und Herkunft zu finden, anzubieten und zu unterstützen!".



INHALT

Ziele des Aktionsplans Inklusion

Thema 1: Eine Einführung in die inklusive Pflege

Thema 2: Inklusive Kommunikation

Thema 3: Inklusive Führung

Thema 4: Kontakte knüpfen in einer Zeit der sozialen Distanzierung

Thema 5: Arbeiten mit Dolmetschern

Merkblätter für inklusives Engagement

- Vielfältige ältere Menschen
- Kulturell und sprachlich vielfältige Menschen
- Aborigines und Torres Strait Islander
- Lesbische, schwule, bisexuelle, transsexuelle, geschlechtsdiverse und intersexuelle Menschen (LGBTQIA+)



Ziele des Aktionsplans Inklusion

ZIEL

Bereitstellung unterstützender Informationsquellen für Pflegekräfte in Bezug auf vielfältige ältere Menschen, kulturell und sprachlich vielfältige Menschen, Aborigines und Torres Strait Islander sowie lesbische, schwule, transsexuelle, geschlechtsdiverse, intersexuelle und fragende Menschen und mehr (LGBTQIA+).

Für Anbieter von Altenpflegediensten bieten sich viele Möglichkeiten und Vorteile, vielfältige Gruppen besser zu versorgen, wie zum Beispiel¹:

- Verbesserung des Wohlbefindens und der Gesundheit von Kunden;
- Engagement und Zufriedenheit vielfältiger Gruppen;
- Aufbau neuer Partnerschaften;
- Wertschätzung von Mitarbeitern mit vielfältiger Herkunft und Lebenserfahrungen; und
- Steigerung der Begeisterung innerhalb der Dienstleistungsgemeinschaft.



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing
[Zentrum für kulturelle Vielfalt im Alter]. (2021).

Eine Einführung in die inklusive Pflege

Durch die inklusive Pflege können die derzeitigen Altenpflegedienste allen einen vielfältigeren und inklusiveren Service bieten. Die Grundprinzipien eines inklusiven Ansatzes sind:

- Engagement für das Verständnis und den Umgang mit Vielfalt;
- Unterstützung der Intersektionalität aller vielfältigen Gruppen;
- Aufklärung unserer Gemeinschaften;
- Engagement zur Beseitigung von Barrieren; und
- flexible, reaktionsfähige und anpassungsfähige Ansätze für alle Kunden¹.

Gemäß dem "Aged Care Diversity Framework" [Rahmen für Vielfalt in der Altenpflege] des Gesundheitsministeriums der australischen Regierung müssen ältere Australier (siehe Abbildung unten) über angemessene, zugängliche und sensible Altenpflegedienste verfügen, die ihren individuellen Bedürfnissen und Vorlieben gerecht werden².



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing [Zentrum für kulturelle Vielfalt im Alter], (2021)
2. Department of Health [Gesundheitsministerium] (2017)

Thema 1: Eine Einführung in die inklusive Pflege

Wir haben Informationen aus dem "Aged Care Diversity Framework" [Rahmen für Vielfalt in der Altenpflege] zusammengetragen und Best-Practice-Beispiele und Tipps kombiniert, um Ihnen den Einstieg in die Bereitstellung inklusiver Pflege zu erleichtern.

| ERGEBNIS FÜR VERBRAUCHER | HANDLUNGSBEDARF FÜR ALTENPFLEGEANBIETER | BEST-PRACTICE-BEISPIELE UND TIPPS |
|--|---|--|
| <p>1. INFORMIERTE ENTSCHEIDUNGEN TREFFEN</p> <p>Ältere Menschen verfügen über einen leichten Zugang zu verständlichen und hilfreichen Informationen über das Altenpflegesystem und Dienstleistungen, wenn es darum geht, Wahlfreiheit und Kontrolle über ihre Pflege zu haben².</p> | <p>Bereitstellung von Informationen in einem geeigneten Format und in verschiedenen Formen (online/gedruckt/mündlich/Newsletter), in einer Sprache, die der Verbraucher versteht¹.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Die Mitarbeiter wissen, wie sie auf Dolmetscherdienste zugreifen können. <ul style="list-style-type: none"> • Übersetzungs- und Dolmetscherdienst (TIS National) <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktieren Sie TIS National unter 1300 575 847, um mehr zu erfahren. • Die Mitarbeiter wissen, wie sie auf Interessenvertretungsdienste zugreifen können. <ul style="list-style-type: none"> • Netzwerk für die Interessenvertretung älterer Menschen (OPAN) <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktieren Sie OPAN unter 1800 700 600. |
| <p>2. SYSTEMATISCHE ANSÄTZE BEI PLANUNG UND UMSETZUNG ÜBERNEHMEN</p> <p>Ältere Menschen sind aktive Partner bei der Planung und Umsetzung des Altenpflegesystems².</p> | <p>Einbindung der Verbraucher in ein kulturell sicheres, unterstützendes Umfeld, damit sie sich als aktive Partner beteiligen und ihre individuellen Bedürfnisse artikulieren können².</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Informieren Sie sich über die kulturellen Traditionen oder die Religion Ihrer Kunden und ihren Familien/Betreuern, die für sie von großer Bedeutung sind¹. |
| <p>3. ZUGÄNGLICHE PFLEGE UND UNTERSTÜTZUNG</p> <p>Ältere Menschen in ländlichen, abgelegenen, regionalen und großstädtischen Gebieten Australiens haben Zugang zu Altenpflegediensten und Unterstützung, die ihren vielfältigen persönlichen Eigenschaften und Lebenserfahrungen entsprechen².</p> | <p>Arbeiten Sie mit Interessenvertretern zusammen, um Barrieren beim Zugang zum Altenpflegesystem ausfindig zu machen und zu überwinden².</p> | <p>Greifen Sie auf Informationsquellen zu, die Einblicke in verschiedene Sprachen, ethnische oder religiöse Traditionen und Migrations-/Flüchtlingserfahrungen älterer Migranten in Australien geben¹.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwenden Sie den Kulturatlas als Ausgangspunkt, um mehr über die vielfältige kulturelle Herkunft der australischen Migrantenbevölkerung zu erfahren (https://culturalatlas.sbs.com.au/) |
| <p>4. UNTERSTÜTZUNG EINES PROAKTIVEN UND FLEXIBLEN SYSTEMS</p> <p>Ein proaktives und flexibles Altenpflegesystem, das auf die Bedürfnisse bestehender und neu entstehender vielfältiger Gruppen eingeht, einschließlich dem immer vielfältigeren Personal in der Altenpflege².</p> | <p>Arbeiten Sie mit der lokalen Gemeinschaft und Interessenvertretern zusammen, um aufkommende Bedürfnisse zu ermitteln und herauszufinden, wie die Dienstleistungsmodelle auf diese Bedürfnisse angepasst werden können und das Personal der Organisation einen inklusiven Pflegeansatz unter Beweis stellt².</p> | <p>Stellen Sie leicht zugängliches, zweisprachiges Personal ein (Fachkräfte, Personal in verbundenen Gesundheitsdiensten und in der Sozialarbeit, sowie Pflegekräfte), die die bevorzugten Sprachen der Kunden fließend sprechen.</p> |

1. Centre for Cultural Diversity in Ageing [Zentrum für kulturelle Vielfalt im Alter]. (2022)
 2. Department of Health [Gesundheitsministerium], (2019)

| ERGEBNIS FÜR VERBRAUCHER | HANDLUNGSBEDARF FÜR ALTENPFLEGEANBIETER | BEST-PRACTICE-BEISPIELE UND TIPPS |
|---|--|---|
| <p>5. RESPEKTVOLLE UND INKLUSIVE DIENSTLEISTUNGEN</p> <p>Ein proaktives und flexibles Altenpflegesystem, das auf die Bedürfnisse bestehender und neu entstehender vielfältiger Gruppen eingeht, einschließlich dem immer vielfältigeren Personal in der Altenpflege¹.</p> | <p>Finden, entwickeln und verwenden Sie Hilfsmittel, Schulungen und Informationen, die eine Pflege unter Berücksichtigung der vielfältigen Charaktereigenschaften und Lebenserfahrungen unterstützen¹.</p> | <p>Das Zentrum für kulturelle Vielfalt im Alter hat mehrsprachige Informationsquellen erstellt, um die Bereitstellung inklusiver Pflege zu unterstützen. Hier finden Sie die kostenlosen Informationsquellen: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</p> |
| <p>6. ERFÜLLUNG DER BEDÜRFNISSE VON GEFÄHRDETEN PERSONEN</p> <p>Ältere Menschen haben Zugang zu qualitativ hochwertigen und kulturell sicheren Altenpflegediensten und Unterstützungen, die ihren Bedürfnissen entsprechen, ungeachtet ihrer persönlichen, sozialen oder wirtschaftlichen Verletzlichkeiten¹.</p> | <p>Bieten Sie inklusive Dienstleistungsmodelle an, um den Bedürfnissen von gefährdeten Personen gerecht zu werden, und arbeiten Sie mit anderen Interessenvertretern zusammen, damit dass das gesamte Spektrum der Bedürfnisse abgedeckt wird¹.</p> | <p>Machen Sie sich zunächst mit den nationalen Richtlinien und Initiativen vertraut, die dazu beitragen, die spezifischen Bedürfnisse vielfältiger älterer Menschen zu erfüllen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aged Care Act 1997 [Altenpflegegesetz von 1997] (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Aged Care Quality Standards [Qualitätsnormen für die Altenpflege] (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Aged Care Diversity Framework [Rahmen für Vielfalt in der Altenpflege] (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-carediversity-framework) |

INFORMATIONSQUELLEN

Centre for Cultural Diversity in Ageing [Zentrum für kulturelle Vielfalt im Alter]. (2021). *Inclusive Service Standards (Second Edition)* [Inklusive Dienstleistungsnormen – Zweite Ausgabe]. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards/1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centre for Cultural Diversity in Ageing [Zentrum für kulturelle Vielfalt im Alter]. (2022). Practice Guides - Culture-Specific Information [Praxisleitfäden - Kulturspezifische Informationen]. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDAinclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Department of Health [Gesundheitsministerium]. (2017). *Aged Care Diversity Framework [Rahmen für Vielfalt in der Altenpflege]*. Australian Government [Australische Regierung]. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-carediversity-framework>

Multicultural Aged Care [Multikulturelle Altenpflege]. (2019). *A guide to best practice care: Supporting diversity within aged and community care*. [Ein Leitfaden zur Best-Practice-Pflege: Unterstützung der Vielfalt in der Alten- und Gemeindepflege] MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Older Person Advocacy Network [Netzwerk für die Interessenvertretung älterer Menschen]. <https://opan.org.au/>



Inklusive Kommunikation

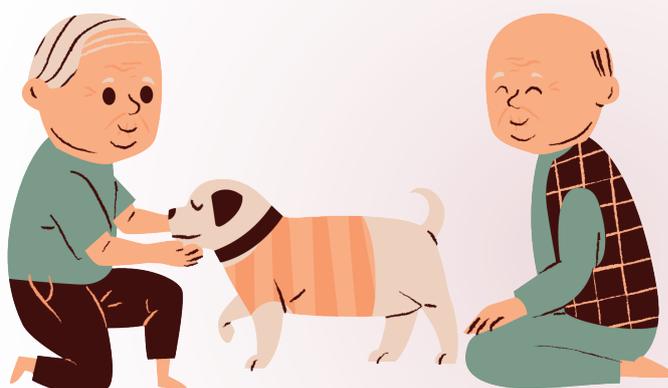
KOMMUNIKATIONSSTILE UND ZUHÖREN

Beim Umgang mit vielfältigen Gruppen werden bei der Pflegeleistung Kommunikationsstile und Zuhörfähigkeiten benötigt. Bei der Kommunikation mit vielfältigen älteren Menschen sollte der kulturelle Kontext der Person berücksichtigt werden.

Bitte bedenken Sie unbedingt, dass es **keine homogene Kulturgruppe gibt**. Auch innerhalb einer Kulturgruppe gibt es einzigartige Unterschiede zwischen den einzelnen Personen. Das Wissen um die spezifischen Unterschiede innerhalb einer Kulturgruppe macht es uns möglich, zwischen vielfältigen Kulturen zu interagieren¹.

Der kulturelle Kontext bezieht sich auf die Kultur, in der jemand aufgewachsen ist, und wie sich dies auf Verhaltensweisen wie die Kommunikation auswirkt.

| HOHER KONTEXT: Kulturen, die indirekte und detaillierte Formen der Kommunikation verwenden. | NIEDRIGER KONTEXT: Kulturen, die schnelle und direkte Kommunikationsformen verwenden. |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Bevorzugen den Aufbau einer Beziehung, bevor Informationen gegeben werden.• Eine Kultur mit hohem Kontext berücksichtigt:<ul style="list-style-type: none">– den Sozialstatus– das Umfeld– die Vorgeschichte• Fokus auf die äußere Umgebung bei der Kommunikation. <p>Länder: Japan, die Philippinen, China, Frankreich, Spanien, Brasilien usw.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Bevorzugen einen Fokus auf die Mitteilung• Kein Interesse am Kontext• Verwenden bei der Kommunikation Worte, Gesten und Tonfall.• Kommen direkt zur Sache <p>Länder: Vereinigtes Königreich, Vereinigte Staaten von Amerika und Australien.</p> |



Thema 2: Inklusive Kommunikation

Kommunikationsstile beziehen sich darauf, wie Menschen bei der Kommunikation am liebsten interagieren und Informationen austauschen. Diese beeinflussen, wie Mitteilungen empfangen und interpretiert werden.

| | |
|---|---|
| <p>Analytisch: Logisch und faktenorientiert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie benötigen alle Informationen • Bevorzugen eine schnelle Kommunikation, die direkt und logisch ist | <p>Praktisch: Organisiert und bevorzugen detaillierte Pläne und Verfahren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestalten Sie Ihre Kommunikation in organisierter Form. • Liefern Sie vor dem Treffen Informationen und schrittweise Angaben. |
| <p>Experimentell: Untersuchen Informationen und können Ungewissheit tolerieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie bevorzugen allgemeine Pläne und langweilen sich bei detaillierten Plänen • Sie haben Freude an Kreativität | <p>Beziehungsorientiert: Emotionale Kommunikatoren, die auch nonverbale Signale erkennen können</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Entscheidungsfindung basiert auf Emotionen • Bevorzugen Kommunikation mit persönlichen Geschichten. |

TIPPS FÜR BESSERES ZUHÖREN

Zuhören: Hören Sie zu, um zu verstehen.

- Schenken Sie der Person Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit
- Zeigen Sie der Person durch nonverbale Signale, dass Sie zuhören.
- **Zum Beispiel:** durch Nicken, Blickkontakt und Tonfall

Bestätigen: Lassen Sie die andere Person wissen, was Ihrer Meinung nach gesagt wurde (sowohl verbal als auch nonverbal).

- Stellen Sie klar, dass es sich dabei nur um Ihre Interpretation handelt.
- Drücken Sie deren Kernaussagen in anderen Worten aus.
- **Zum Beispiel:** "Nur um sicherzugehen, haben Sie sich so gefühlt, weil..."

Kontrollieren: Vergewissern Sie sich, dass Sie die Person verstanden haben.

- Nachdem Sie es mit anderen Worten ausgedrückt haben, fragen Sie die Person, ob Sie es richtig verstanden haben
- Damit machen Sie es der Person leicht, Ihr Verständnis zu bestätigen bzw. zu ergänzen
- **Zum Beispiel:** „Stimmt das?“ „Ist das richtig?“ „Habe ich das richtig verstanden?“

Nachfragen: Stellen Sie offene Fragen, die der Person helfen, Ihnen spezifische Informationen über Ereignisse oder Aktionen zu geben.

- Fragen Sie nur nach Informationen, die Sie nicht verstehen.
- **Zum Beispiel:** „Sie haben vorhin erwähnt... Was wollten Sie damit sagen?“



INFORMATIONSQUELLEN

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Nine Cultural Value Differences You Need to Know [Neun wissenswerte kulturelle Wertunterschiede]*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Little Book of Cultural Tips [Das kleine Buch der kulturellen Tipps], 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.pdf

Effective Communication techniques [Effektive Kommunikationstechniken]: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Inklusive Führung

Inklusive Führungskräfte sind respektvoll und behandeln Menschen fair, sie schätzen die Einzigartigkeit der Personen und setzen das Denken vielfältiger Gruppen wirksam ein¹.

| FAIRNESS UND RESPEKT | WERT UND ZUGEHÖRIGKEIT | SELBSTVERTRAUEN UND INSPIRATION |
|--|---|---|
| Gleichbehandlung und Chancengleichheit | Die Personen haben das Gefühl, dass ihre Einzigartigkeit bekannt ist, und sie fühlen sich sozial verbunden. | Schaffen Sie ein sicheres Umfeld, in dem sich Menschen aller Gruppen zu Wort melden und bei der Arbeit ihr Bestes geben können. |

Der Arbeitsplatz ist heutzutage weit weniger homogen und viel vielfältiger geworden, was sich letztendlich auf die Geschäftsprioritäten und die Neugestaltung der erforderlichen Fähigkeiten von Führungskräften auswirkt¹. Die sechs Merkmale der inklusiven Führung schlagen Strategien vor, um Organisationen bei der Kultivierung inklusiver Fähigkeiten auf der gesamten Führungsebene zu helfen¹.

| SECHS MERKMALE DER INKLUSIVEN FÜHRUNG | VERHALTENSWEISEN, DIE ÜBERNOMMEN WERDEN KÖNNEN |
|--|---|
| Engagement: Inklusive Führungskräfte setzen sich für die Vielfalt und Inklusion aller Menschen ein. | Selbstwahrnehmung: Dazu gehört auch, sich die Zeit zu nehmen, eigene Vorurteile, Stärken und Schwächen zu erkennen. |
| Mut: Melden Sie sich zu Wort und fordern Sie sich und andere auf, die Dinge aus einer vielfältigen kulturellen und inklusiven Perspektive zu sehen (z. B. wenn Sie rassistisches Verhalten beobachten, sprechen Sie es an und melden Sie es). | Führen mit mutiger Verletzlichkeit: Erkennen und zeigen Sie Ihre Schwächen. Setzen Sie sich für Menschen ein, die übersehen werden oder zu Minderheiten gehören. |
| Kognitiv: Bedenken Sie die Vorurteile, die Sie und die Organisation möglicherweise haben. | Lücken ermitteln: Finden Sie Ihre Schwächen und Wissenslücken. |
| Wissbegierde: Bringen Sie für verschiedene Weltanschauungen und -wahrnehmungen anderer Menschen Verständnis auf (z. B. können Sie sich informieren, um andere zu verstehen, oder respektvoll mit Menschen über ihre Ansichten sprechen). | Zuhören, um zu verstehen: Hören Sie zu und helfen Sie Menschen, Lücken zu schließen und Wissen zu vermitteln. |

1. Dillon & Bourke, (2016)

Thema 3: Inklusive Führung

| SECHS MERKMALE DER INKLUSIVEN FÜHRUNG | VERHALTENSWEISEN, DIE ÜBERNOMMEN WERDEN KÖNNEN |
|---|---|
| <p>Kulturelle Intelligenz: Den Drang, das Wissen und die Anpassungsfähigkeit haben, kulturbewusst zu sein.</p> | <p>Soziales Bewusstsein: Ihr soziales Umfeld verstehen und diese Informationen nutzen, um eine inklusive Kultur aufzubauen.</p> |
| <p>Zusammenarbeit: Personen befähigen, sich für Vielfalt und Inklusion einzusetzen.</p> | <p>Verbindungen schaffen: Sich mit anderen austauschen, um Barrieren und Maßnahmen zu erkennen und damit die Inklusion und Vielfalt zu verbessern.</p> |

INFORMATIONSQUELLEN

Carer Gateway [Gateway für Pflegekräfte]. *Speaking up for someone [Sich für jemanden einsetzen]*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centre for Creative Leadership [Zentrum für kreative Führung]. (2022). *Inclusive Leadership [Inklusive Führung]: Steps Your Organisation Should Take to Get It Right [Schritte, die Ihr Unternehmen unternehmen sollte, um es richtig zu machen]*. <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>.

Centre for Creative Leadership [Zentrum für kreative Führung]. (2022). *What is Active Listening? [Was ist aktives Zuhören?] How Can I Do It Better? [Wie kann ich es besser machen?]*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *The six signature traits of inclusive leadership: Thriving in a diverse new world [Die sechs Merkmale der Inklusiven Führung: Erfolgreich in einer vielfältigen neuen Welt]*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Verbindung in Zeiten sozialer Distanzierung

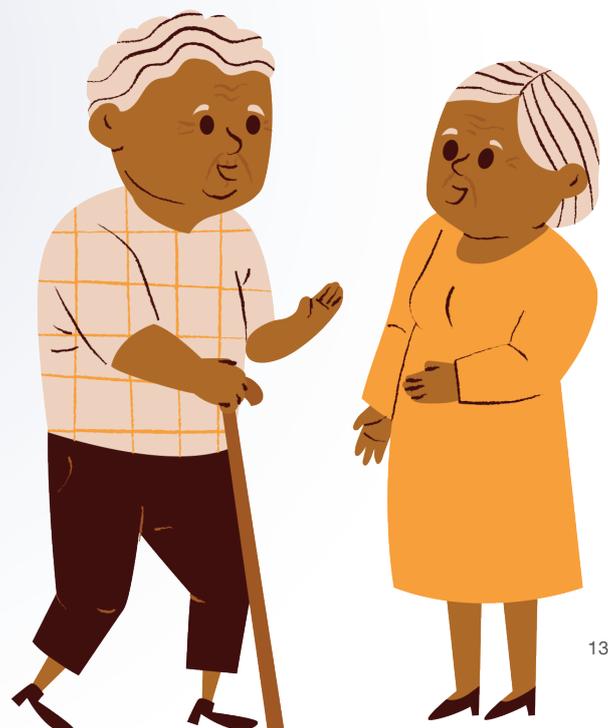
Die Auswirkungen von COVID-19 und sozialer Isolation haben sich auf ältere Menschen nachteilig auf die Lebensqualität und die vorzeitige Sterblichkeit ausgewirkt. Geselligkeit hat Auswirkungen auf unser Risiko für Krankheit und Tod sowie auf unsere Gesundheit und Wohlbefinden insgesamt¹.

Soziale Distanzierung bedeutet nicht Isolation oder Einsamkeit und sollte auch nicht dazu führen. Da Corona zu unserer neuen Norm geworden ist, wurden Strategien und Vorschriften zum Schutz unserer älteren Mitbürger eingeführt. Es ist unsere Pflicht als Dienstleister, die behördlichen Vorschriften einzuhalten, um die Sicherheit aller zu gewährleisten.

Damit soll sichergestellt werden, dass alle Menschen Zugang zu leicht verständlichen Informationen haben, um kulturell sicher zu sein. Hier sind einige Beispiele für Barrieren, auf die vielfältige ältere Menschen stoßen können.

BARRIEREN

| PERSÖNLICHE RESSOURCEN | MOTIVATION UND EINSTELLUNG | KULTURELLE FAKTOREN |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Begrenzte persönliche Belastbarkeit • Eingeschränkter Internetzugang • Begrenzte Bildung und Fähigkeit • Begrenzte Geldmittel • Geografische Isolation • Behinderung und sensorische Beeinträchtigungen • Begrenztes Selbstvertrauen • Begrenzte soziale Netzwerke | <ul style="list-style-type: none"> • Begrenztes Wissen über die Vorteile des Aktionsplans • Begrenztes Wissen über Maßnahmen im Aktionsplan • Begrenztes Interesse am Thema • Begrenztes Vertrauen der Entscheidungsträger • Nicht erfüllte Erwartungen • Beratungsmüdigkeit | <ul style="list-style-type: none"> • Minderheiten • Sprache und Schriftkundigkeit • Werte und Überzeugungen • Spaltung der Gemeinschaft |



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Thema 4: Kontakte knüpfen in einer Zeit der sozialen Distanzierung

MASSNAHMEN WÄHREND DER COVID-19-PANDEMIE UND DANACH:

1

TELEFONISCHE KOMMUNIKATION

Nutzen Sie Methoden wie Telemedizin, um die Kommunikation mit Kunden zu unterstützen. Bitten Sie das Gesundheitspersonal der Gemeinschaft, Sozialarbeiter, Klinikärzte und anderes Personal, mit Kunden telefonisch Kontakt aufzunehmen, um eine Bewertung des Wohlbefindens vorzunehmen und deren Bedürfnisse in schwierigen Zeiten zu ermitteln.

2

VIRTUELLE KOMMUNIKATION

- Videoanrufe sollten in ihre täglichen Aktivitäten integriert werden.
- Bringen Sie ältere Kunden mit Programmen/Diensten für digitale Bildung in Verbindung¹.
- Richten Sie Online-Kommunikationskonten wie Skype, FaceTime, MS Teams, Zoom usw. ein.

3

ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNG

- Sobald Sie eine Verbindung mit Hilfe der Technologie hergestellt haben, können Sie gemeinsame Online-Aktivitäten in Erwägung ziehen, wie z. B. Lesen, Sport treiben oder gemeinsam ein Online-Spiel spielen.
- Greifen Sie auf schlichte handgeschriebene Briefe zurück, um in Verbindung zu bleiben.
- Überprüfen Sie vor einem Hausbesuch unbedingt die staatlichen und öffentlichen Gesundheitsvorschriften und befolgen Sie die Corona-Schutzpläne².
- Wenn Sie in der Nähe eines älteren Angehörigen oder Nachbarn leben, legen Sie ihnen ein Carepaket vor die Haustür oder bieten Sie an, wichtige Dinge wie Lebensmittel für sie zu besorgen¹.

INFORMATIONSQLLEN

Australian Institute of Family Studies [Australisches Institut für Familienstudien] (2020). *Families in Australia Survey Life During COVID-19: Bericht 2, Staying Connected when we're Apart* [Untersuchung Familien in Australien - Das Leben während COVID-19: In Verbindung bleiben, wenn man getrennt ist]. Australian Government [Australische Regierung]. http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

Capire., (2021). *Community Engagement during COVID-19 Toolkit* [Aktionsplan für Engagement in der Gemeinschaft während der COVID-19-Pandemie]. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing* [Inklusives gesellschaftliches Engagement: in einer Zeit der physischen Distanzierung] <https://capire.com.au/impact/publications/>

Department of Health [Gesundheitsministerium]. (2022). *COVID -19 Outbreaks in Australia Residential Aged Care Facilities* [COVID-19-Ausbrüche in australischen Altenpflegeeinrichtungen]. Australian Government [Australische Regierung]. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#moreinformation>

Department of Health [Gesundheitsministerium]. (2022). *Managing home care through COVID-19* [Bewältigung der häuslichen Pflege in Zeiten von COVID-19]. <https://www.health.gov.au/health-topics/agedcare/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>

Smith, M., Steinman, L., & Casey, E.A., (2020). *Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox* [Kampf gegen die soziale Isolation älterer Erwachsener in Zeiten der physischen Distanzierung: Das Paradoxon der sozialen Konnektivität von COVID-19]. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australian Institute of Family Studies [Australisches Institut für Familienstudien] (2020).

2. Department of Health [Gesundheitsministerium], (2022)

Arbeiten mit Dolmetschern

AUFGABEN DER DOLMETSCHER

Professionelle Dolmetscher sind an die ethischen und professionellen Standards des Ethik- und Verhaltenskodex des Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) gebunden.

| WARUM WIR MIT DOLMETSCHERN ARBEITEN MÜSSEN | WANN WIR MIT DOLMETSCHERN ARBEITEN MÜSSEN |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Wir sind dazu gesetzlich verpflichtet.• Wir haben gegenüber unseren Kunden eine Sorgfaltspflicht, um das Risiko von Missverständnissen zu minimieren.• Es stellt sicher, dass unsere Kunden alle Informationen erhalten, die sie benötigen, um fundierte Entscheidungen zu treffen. | <ul style="list-style-type: none">• Kunden, die normalerweise fließend Englisch sprechen, können sich aufgrund von Belastungen im Zusammenhang mit ihrer Situation oder ihrem Gesundheitszustand nicht mehr fließend verständigen.• Kunden können sich nicht mit dem Mitarbeiter verständigen.• Kunden können sich nicht fließend auf Englisch verständigen.• Kunden zeigen aus irgendeinem Grund die Notwendigkeit an, einen Dolmetscher hinzuzuziehen.• Sorgen Sie nach Möglichkeit dafür, dass der Dolmetscher das gleiche Geschlecht wie der Kunde hat.• Gesundheitserziehung bieten. |

Staatlich finanzierte Altenpflegeanbieter können den Übersetzungs- und Dolmetscherdienst (TIS National) KOSTENLOS nutzen, um ihrer Verantwortung als zugelassener Anbieter nachzukommen. Kontaktieren Sie TIS National unter 1300 131 450 für weitere Informationen.

Andere Übersetzungs- und Dolmetscherdienste:

- Für Personen unter 65- Jahren, Unterstützung beim Dolmetschen, Übersetzen und Verständigen (SWITC)
- National Relay Service [Nationaler Übermittlungsdienst]

KÖNNEN FAMILIENANGEHÖRIGE ODER FREUNDE ALS DOLMETSCHER FUNGIEREN?

Familienangehörige, Freunde oder nahestehende Personen sollten NICHT als Dolmetscher eingesetzt werden, selbst wenn die Kunden sie darum bitten.

1. Möglicherweise wissen Sie nicht, wie gut der Freund oder Verwandte die englische Sprache oder die Sprache des Kunden beherrscht.
2. Nicht akkreditierte zweisprachige Personen können in Notfällen, in dringenden Situationen oder wenn kein akkreditierter Dolmetscher zur Verfügung steht, bei der Kommunikation helfen. Unter keinen Umständen dürfen Kinder (Minderjährige) eingesetzt werden.
3. Der Einsatz unqualifizierter oder ungeeigneter Dolmetscher kann für alle Beteiligten schwerwiegende Folgen haben, insbesondere wenn es um Unklarheiten oder rechtliche und/oder gesundheitliche Angelegenheiten geht.
4. Der Einsatz eines registrierten Dolmetschers kann dazu beitragen, die Würde und Privatsphäre des Kunden zu wahren, insbesondere wenn sensible Angelegenheiten besprochen oder Entscheidungen getroffen werden.

Thema 5: Arbeiten mit Dolmetschern

KULTURELLE UNTERSTÜTZUNG

Ermutigen Sie den Kunden bei Bedarf, eine kulturelle Unterstützungsperson oder einen Fürsprecher hinzuzuziehen. Diese sollten nicht als Ersatz für einen registrierten Dolmetscher eingesetzt werden. Wenden Sie sich an Ihre örtlichen Behörden in Ihrer Nähe, um geeignete Dolmetscherdienste zu finden.

EIN KUNDE WEIGERT SICH, MIT EINEM DOLMETSCHER ZU ARBEITEN

Wenn sich ein Kunde weigert, einen Dolmetscher hinzuzuziehen, was sein gutes Recht ist, sollten Sie dies unbedingt dokumentieren. Sie müssen dies auch einem Teamleiter melden, da es sich dabei um einen Vorfall am Arbeitsplatz handelt.

| ERSTE SCHRITTE | POSITIONIERUNG | SPRECHEN |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Informieren Sie den Dolmetscher über des Zweck des Termins. Dies kann im Abschnitt "Anmerkungen" des Buchungsformulars oder bei einem Vorgespräch 10 Minuten vor dem Termin erfolgen. Dies hilft dem Dolmetscher, sich auf den Termin vorzubereiten, und allen Beteiligten, sich besser zu verständigen. • Ein Dolmetscher kann ein kultureller Helfer sein, der Ihr Verständnis für Reaktionen und Antworten durch kulturelles Feedback verbessert. | <ul style="list-style-type: none"> • Idealerweise positionieren Sie sich so, dass der nicht-englischsprachige Kunde Ihnen direkt gegenüber sitzt und der Dolmetscher seitlich daneben. • Lassen Sie den Dolmetscher sich dem Kunden direkt vorstellen. Halten Sie Augenkontakt mit Ihrem nicht-englischsprachigen Kunden, um zu zeigen, dass er Ihre volle Aufmerksamkeit hat, es sei denn, dies wird nicht als kulturell respektvoll angesehen. | <ul style="list-style-type: none"> • Sprechen Sie immer in der ersten Person, um Verwirrung zu vermeiden. Dadurch wird gewährleistet, dass die Mitteilung von allen Beteiligten richtig verstanden wird. • Verwenden Sie eine einfache Sprache und kurze Sätze. • Machen Sie häufig Pausen, damit Kunden oder Dolmetscher Informationen aufnehmen und über Fragen nachdenken können. • Ermutigen Sie den Dolmetscher, sich um Klärung zu bemühen oder um Wiederholung zu bitten, wenn dies erforderlich ist. • Vermeiden Sie Jargon, Slang, Redewendungen oder Sprichwörter. |

INFORMATIONSQLLEN

Queensland Health [Gesundheitsamt Queensland]. (2007). *Working with Interpreters Guidelines*. https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health [Gesundheitsamt Queensland]. (2019). *Interpreter Services in Queensland Health - information for staff [Dolmetscherdienste bei Queensland Health - Informationen für Mitarbeiter.]*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

Die CALD Assist-App. [CALD = ethnisch und sprachlich vielfältig] <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Übersetzungs- und Dolmetscherdienst (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



MERKBLÄTTER FÜR INKLUSIVES ENGAGEMENT

Die Merkblätter enthalten einige wichtige Überlegungen bei der Arbeit mit diesen vielfältigen Gruppen in der Gemeinschaft:

1. Vielfältige ältere Menschen
2. Kulturell und sprachlich vielfältige Menschen
3. Aborigines und Torres Strait Islander
4. Lesbische, schwule, bisexuelle, transsexuelle, geschlechtsdiverse und intersexuelle Menschen (LGBTQIA+)

Denken Sie daran, dass Anbieter von Altenpflegediensten diese Merkblätter bei Bedarf als Leitfaden verwenden können. Wir haben hilfreiche Links zu weiteren Informationen zur Verfügung gestellt, falls Anbieter von Altenpflegediensten mehr über diese vielfältigen Gruppen erfahren möchten.



VIELFÄLTIGE ÄLTERE MENSCHEN

Das Gesundheitsministerium spricht das Problem an, dass ältere Menschen vielfältige Bedürfnisse, Eigenschaften und Lebenserfahrungen haben, durch die sie Teil einer oder mehrerer Gruppen sind, die im Laufe ihres Lebens mit Ausgrenzung, Stigmatisierung und Diskriminierung konfrontiert sein können¹.

Ältere Australier können Teil einer oder mehrerer der folgenden Gruppen sein:



1. Department of Health [Gesundheitsministerium], (2019)

VIELFÄLTIGE ÄLTERE MENSCHEN

| BARRIEREN | TIPPS |
|---|---|
| <p>Informationen: Vielfältige ältere Menschen wissen möglicherweise nicht, wie sie auf Informationen zugreifen können, oder haben unterschiedliche Lese- und Schreibfähigkeiten. (z. B. benötigt eine ältere asiatische Frau Dienste, die im Haushalt helfen und auf Informationen zur Altenpflege zugreifen können).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Geben Sie Informationen, die leicht und einfach zu lesen sind. • Bieten Sie Informationen in verschiedenen Sprachen an, falls sie Aus kulturell und sprachlich vielfältigen (CALD) Gruppen stammen. • Sorgen Sie dafür, dass die Kunden wissen, wie sie auf Informationen zugreifen können. (z. B. Kontaktaufnahme mit den Dolmetscherdiensten, um die Bedürfnisse der Kunden und die angebotenen Dienstleistungen der Pflegekräfte zu übersetzen). |
| <p>Unterstützung und Zugang: In ländlichen Gebieten fehlt es an Altenpflegeanbietern, die unsere Kunden unterstützen und den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen ermöglichen. (z. B. leben einige Aborigines und Torres Strait Islander in abgelegenen Gebieten. Sie benötigen dennoch Zugang zu unseren Diensten).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kunden mit vielfältigem Hintergrund und aus verschiedenen Orten sollte eine angemessene Pflege zustehen. • Finden Sie Dienste für Menschen in abgelegenen Gebieten. (z. B. Engagieren Sie sich in der lokalen Gemeinschaft und beginnen Sie ein Gespräch mit Einheimischen, um Lücken zu finden und zu erfahren, in welchen Bereichen mehr Zugang zu Altenpflegediensten erforderlich ist). |

INKLUSIVE DIENSTLEISTUNGEN

- Bauen Sie eine respektvolle Beziehung auf.
- Stellen Sie Fragen zum Lebensstil, den gesundheitlichen Bedürfnissen, der kulturellen Identität usw. der Kunden.
- Planen Sie Aktivitäten, die ihren Bedürfnissen entsprechen (z. B. Teilnahme an örtlichen Gemeinde- oder religiösen Zusammenkünften)
- Erkennen Sie ihre Vielfalt an und unterstützen sie diese, indem Sie flexible Dienstleistungen anbieten, die ihren Bedürfnissen entsprechen.
- Informieren Sie andere über Inklusivität.

INFORMATIONSQUELLEN

Department of Health [Gesundheitsministerium], (2019). *Shared action to support all diverse older people: A guide for aged care providers* [Gemeinsame Aktion zur Unterstützung aller vielfältigen älteren Menschen: Ein Leitfaden für Altenpflegeanbieter]. Australian Government [Australische Regierung]. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway [Gateway für Pflegekräfte]. Are you looking after a person with mental illness? [Betreuen Sie einen psychisch erkrankten Menschen?] Find support and services to help you [Finden Sie hilfreiche Unterstützung und Dienste]. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-afterperson-mental>

CarerGateway [Gateway für Pflegekräfte]. Are you caring for a veteran? [Pflegen Sie einen Veteranen?] Find support and services to help you [Finden Sie hilfreiche Unterstützung und Dienste] <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway [Gateway für Pflegekräfte]. Are you looking after a person with disability? 10 ways to make your life easier [Betreuen Sie einen Menschen mit Behinderung? 10 Möglichkeiten, Ihr Leben einfacher zu machen]. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



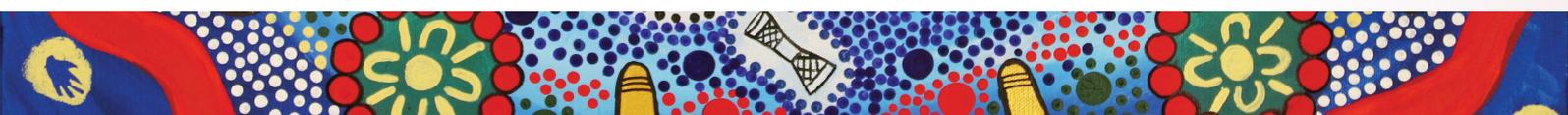
ABORIGINES UND TORRES STRAIT ISLANDER



Die Gemeinschaft der Aborigines und Torres Strait Islander macht etwa 798.400 der australischen Bevölkerung aus. Im Folgenden finden Sie einige Tipps zur Überwindung der häufigsten Barrieren, mit denen die Gemeinschaft der Aborigines und Torres Strait Islander konfrontiert ist.

| BARRIEREN | TIPPS |
|--|---|
| <p>Einstellungen, Werte und Überzeugungen sind je nach Kultur unterschiedlich, auch in Bezug auf die Pflege. (z. B. ziehen es die Gemeinschaften der First Nations normalerweise vor, dass ihre Verwandtschaft Dienstleistungen für ihre Ältesten erbringt).</p> | <ul style="list-style-type: none"> Geben Sie den Aborigines und Torres Strait Islandern die Möglichkeit, ihre Wünsche bezüglich ihrer Pflege zu äußern. (z. B. „Wussten Sie, dass Anglicare Mitarbeiter zur Unterstützung der First Nations hat? Möchten Sie, dass ich Sie mit ihnen in Verbindung bringe?“). |
| <p>Kommunikation (z. B. sind First Nations Kulturen mit hohem Kontext, was bedeutet, dass sie es vorziehen, eine Beziehung zu haben und mit Geschichten zu kommunizieren, um Fragen zu beantworten).</p> | <ul style="list-style-type: none"> First Nations sind Kulturen mit hohem Kontext, was bedeutet, dass sie vor eingehenden Gesprächen gern eine Beziehung aufbauen. Geben Sie dieser Gruppe die Gelegenheit, gehört werden. Gestatten Sie ihnen, Geschichten zu erzählen. (Seien Sie z. B. geduldig und hören Sie sich die Geschichte an, um herauszufinden, was sie mitteilen wollen). |
| <p>Vertrauen (z. B. hat die Geschichte Australiens gegenüber den First Nations viel Misstrauen geschaffen aufgrund von dokumentierten Massakern, Todesfällen in Haft sowie einer Politik eines weißen Australiens, bei der die First Nations von bestimmten öffentlichen Orten ausgeschlossen wurden, einschließlich den Überlebenden der Gestohlenen Generationen).</p> | <ul style="list-style-type: none"> Schaffen Sie ein kulturell sicheres Umfeld, indem Sie die Flaggen der Aborigines und Torres Strait Islander und eine Anerkennung des Landes in ALLEN Empfangsbereichen der Altenpflegeeinrichtung, einschließlich ALLER Büroempfangsbereiche in der gesamten Organisation, anbringen. Nehmen Sie an kulturell inklusive Veranstaltungen teil (Schaffen Sie z. B. Vertrauen, indem Sie Mitarbeiter der First Nations in unseren Altenpflegeeinrichtungen und Kundendienstteams beschäftigen. Stellen Sie Informationen und unterstützenden Materialien, wie z. B. die Anerkennung von Ländern zur Verfügung, wenn Meetings oder Präsentationen für interne oder externe Zielgruppen durchgeführt werden). |
| <p>Rassismus (z. B. war die Geschichte Australiens gegenüber First Nations geprägt von Segregation und Diskriminierung, und rassistisches Verhalten sollte nicht toleriert werden).</p> | <ul style="list-style-type: none"> Manche Menschen verhalten sich rassistisch, ohne dass dies Konsequenzen hat¹. Wir müssen dafür sorgen, dass dieses Verhalten nicht zugelassen wird. Respektieren Sie die Menschen und ihre Vielfalt. (Informieren Sie sich z. B. über ihre Kultur/Subkulturen, bevor Sie mit ihnen in Kontakt treten, da die verschiedenen Stämme wahrscheinlich vielfältige kulturelle Traditionen, Überzeugungen und Normen haben. Verwenden Sie keine rassistischen Ausdrücke, diskriminieren Sie nicht und verhalten Sie sich nicht beleidigend). |
| <p>Vielfältige Dienstleistungen (z. B. gibt es keinen einheitlichen Ansatz für alle; die Menschen der First Nations haben unterschiedliche Bedürfnisse und Anforderungen; spezialisierte, kulturell sichere und angemessene Dienstleistungen).</p> | <ul style="list-style-type: none"> Verstehen Sie das Konzept der Ältesten. Lassen Sie sich von First Nations beraten. Stellen Sie den Kontakt zwischen der Altenpflegeeinrichtung und der Einrichtung für Kinder und Familien und den lokalen Organisationen und Gemeinschaften der First Nations im Namen der Kunden der First Nations her. (z. B. setzen Sie sich mit den Gesundheitsdienstleistern und -diensten der First Nations vor Ort in Verbindung und lassen Sie sich beraten, wie man am besten Älteste oder ältere Menschen der First Nations in Pflegeeinrichtungen betreut.). |

1. Althaus & O’Faircheallaigh, (2022)



ABORIGINES UND TORRES STRAIT ISLANDER



INFORMATIONSQUELLEN

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), [Institut für Gesundheit und Soziales] (2021) *Profile of Indigenous Australians [Profil der australischen Ureinwohner]*. Australian Government [Australische Regierung]. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians> Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022).

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service [Führen aus der Mitte: Indigene Beteiligung und Führung im öffentlichen Dienst]*. *Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice*. [Barrieren für indigene Partizipation und Führungspraxis]. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10> Betreuer-Gateway.

Carer Gateway [Gateway für Pflegekräfte]. *3 key links for Aboriginal and Torres Strait Islander carers [3 wichtige Links für Betreuer von Aborigines und Torres Strait Islandern]*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway [Gateway für Pflegekräfte]. *Support for rural and remote carers [Unterstützung für Pflegekräfte in ländlichen und abgelegenen Gebieten]*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

KULTURELL UND SPRACHLICH VIELFÄLTIGE MENSCHEN

Kulturell und sprachlich vielfältige Menschen (CALD) beziehen sich auf Menschen mit nicht englischsprachiger Herkunft und/oder einer anderen Kultur. Besonders in der Altenpflege stehen CALD-Gruppen Barrieren gegenüber. Im Folgenden finden Sie einige Tipps zur Überwindung der häufigsten Barrieren¹.



| BARRIEREN | TIPPS |
|---|---|
| <p>Einstellungen, Werte und Überzeugungen sind je nach Kultur unterschiedlich, auch in Bezug auf die Pflege (z. B. ziehen es die meisten philippinischen Familien traditionell vor, dass ihre Kinder die Eltern pflegen, anstatt Altenpflegedienste in Anspruch zu nehmen).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Fragen Sie Ihre Kunden nach ihrer Kultur und wie die Altenpflege in ihrem Kulturkreis aussieht. • Nehmen Sie an den kulturellen Feiern der Kunden teil. (z. B. „Hallo Jocelyn, ich würde gerne wissen, wie die Altenpflege in Ihrem Land aussieht?“). |
| <p>Kommunikation (z. B. sprechen Kunden möglicherweise eine andere Sprache, was es schwierig machen kann, zu verstehen, welche Pflege sie benötigen).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verwenden Sie bei der Kommunikation Strategien wie Stichwortkarten, Übersetzer, Familienangehörige, Dolmetscher. (z. B. „Hallo Frau Kim, wir haben übrigens staatlich finanzierte Dolmetscherdienste, auf die Sie und Ihre Mutter zugreifen können. Es ist kostenlos und kann Ihnen helfen, eine fundierte Entscheidung zu treffen. Bitte lassen Sie mich wissen, ob Sie diesen Dienst in Anspruch nehmen möchten oder ob Sie weitere Informationen darüber möchten“). |
| <p>Anpassung an die Umgebung (z. B. kann es bei Kunden zu einem Kulturschock kommen, weil sie an einen neuen Ort ziehen).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Arbeiten Sie mit der CALD-Gemeinschaft und Organisationen zusammen². (Machen Sie z. B. Ihre Kunden mit neuen Mitgliedern der Gemeinschaft bekannt, die denselben kulturellen Hintergrund haben. Dies könnte ihnen bei der Anpassung an die neue Umgebung helfen). |
| <p>Orientierung im Altenpflegesystem (z. B. ist das Altenpflegesystem für manche Menschen neu, was bei der Nutzung von My Aged Care zu Problemen führen kann).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Bieten Sie Informationen und Schulungen für die Nutzung von My Aged Care und CHSP-Anbietern an. • Helfen Sie dem Kunden bei der Orientierung im Altenpflegesystem. (z. B. „Kann ich Ihnen helfen, sich in My Aged Care zurechtzufinden?“ „Ich habe eine Informationsveranstaltung gefunden, die wir besuchen könnten, damit wir beide mehr über Altenpflege erfahren können“). |

1. AIHW, (2020)
 2. Department of Health [Gesundheitsministerium], (2019)

KULTURELL UND SPRACHLICH VIELFÄLTIGE MENSCHEN



| BARRIEREN | TIPPS |
|--|---|
| <p>Kulturell und sprachlich vielfältige (CALD) Unterstützung (z. B. spricht nicht jede Pflegekraft eine andere Sprache, das Erlernen des Zugangs zu und Teilnahme an multikulturellen Aktivitäten kann dem Kunden helfen).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Bringen Sie in Erfahrung, wie Sie auf Dolmetscher und multikulturelle Informationen zugreifen können. • Informieren Sie sich über Fortbildungsmöglichkeiten für CALD-Mitarbeiter/Freiwillige bzw. nehmen Sie daran teil. • Planen Sie Aktivitäten, um die Vielfalt zu feiern. (z. B. "Hallo Lee, dieses Wochenende findet das chinesische Festival statt! Wollen wir gemeinsam das Festival besuchen?"). |
| <p>Stereotypisierung (z. B. Jose kann Englisch sprechen, aber das bedeutet nicht, dass er es auch lesen kann. Manchmal werden Vermutungen angestellt – es ist immer gut, Fragen zu stellen und sich zu informieren).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Planen Sie Aktivitäten zur Förderung der Vielfalt und zur Vorstellung verschiedener Kulturen. • Seien Sie offen dafür, etwas über andere Kulturen zu lernen. • Gehen Sie nicht davon aus, dass jeder Englisch sprechen oder lesen kann¹. (Machen Sie z. B. Ihre Kunden mit neuen Mitgliedern der Gemeinschaft bekannt, die denselben kulturellen Hintergrund haben. Dies könnte ihnen bei der Anpassung an die neue Umgebung helfen). |

INFORMATIONSQUELLEN

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) [Institut für Gesundheit und Soziales], (2020).

GEN Aged care data snapshot 2020—third release., Canberra: GEN.

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

Department of Health [Gesundheitsministerium], (2019). *Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers* [Maßnahmen zur Unterstützung älterer kulturell und sprachlich vielfältiger Menschen: Ein Leitfaden für Altenpflegeanbieter]. Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group [Untergruppe "Vielfalt" des Ausschusses für den Altenpflegesektor]. Australian Government [Australische Regierung].

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

Lilly Xiao: *Cross-cultural care program for aged care staff* [Interkulturelles Pflegeprogramm für Altenpflegepersonal]

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

LESBISCHE, SCHWULE, BISEXUELLE, TRANSSEXUELLE, GESCHLECHTSDIVERSE UND INTERSEXUELLE MENSCHEN (LGBTQIA+)

DEFINITIONEN

1

SEXUELLE ORIENTIERUNG

Bezieht sich darauf, zu wem sich eine Person emotional, körperlich und/oder romantisch hingezogen fühlt. Dies kann schwule, lesbische, bisexuelle, asexuelle, heterosexuelle, demisexuelle, pansexuelle und viele mehr umfassen, ist aber nicht darauf beschränkt. Der Begriff "sexuelle Präferenz" sollte verbal oder in Dokumenten nicht verwendet werden, da er impliziert, dass es sich bei der eigenen Sexualität um eine Wahl handelt¹.

2

GESCHLECHTSIDENTITÄT

Bezieht sich darauf, wie sich die Person unabhängig von ihrem angeborene Geschlecht fühlt. Es geht darum, wie die Person sich selbst sieht. Das Spektrum reicht von männlich und weiblich bis hin zu "nicht-binär" oder "genderqueer"¹.

3

AUSDRUCK (GESCHLECHT)

Bezieht sich darauf, wie die Person ihre Identität zum Ausdruck bringt. Dies kann durch Kleidung, Sprechweise, Verhaltensweise und Selbstdarstellung, wie z. B. Haare und Make-up, erfolgen. Zu unterschiedlichen Zeiten kann das Spektrum von männlich bis weiblich oder weder noch reichen. Aufgrund des Geschlechtsausdrucks können keine Schlüsse auf die Geschlechtsidentität und sexuelle Orientierung gezogen werden¹.

4

GESCHLECHTERVIELFALT

Ein Begriff, der verwendet wird, um Geschlechtsidentitäten zu beschreiben, die eine Ausdrucksvielfalt jenseits des binären Rahmens von männlich und weiblich zeigen, einschließlich Menschen, die sich als transgender und genderfluid identifizieren.

Es kann sein, dass ältere Menschen in der LGBTQIA+-Gemeinschaft ihr Geschlecht und/oder ihre Sexualität den Pflegekräften nicht zeigen, da diese Gruppen in der Vergangenheit möglicherweise Erfahrungen mit Diskriminierung, Gewalt und Stigmatisierung machen mussten.



1. Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs [Amt für Kinder, Jugendjustiz und multikulturelle Angelegenheiten], (2021)

LESBISCHE, SCHWULE, BISEXUELLE, TRANSSEXUELLE, GESCHLECHTSDIVERSE UND INTERSEXUELLE MENSCHEN (LGBTQIA+)

| ERWÜNSCHT | NICHT ERWÜNSCHT |
|---|--|
| <p>Bewusstsein schaffen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anerkennen, dass ältere LGBTQIA+-Personen unterschiedliche Identitäten und Bedürfnisse haben. | <ul style="list-style-type: none"> • Kunden aufgrund ihrer Geschlechtsidentität ignorieren oder meiden. • Kunden beschämen oder nach Ihren eigenen Überzeugungen handeln. |
| <p>Ein sicheres Umfeld schaffen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen und Respekt zeigen. • Geeignete Methoden anwenden, um sich über LGBTQIA+-Kunden zu informieren. • Die Bedürfnisse der Kunden unterstützen. | <ul style="list-style-type: none"> • Private Informationen weitergeben. • Kunden wegen ihrer Identität oder Ihren Identitäten demütigen. • Verwenden Sie keine beleidigende Sprache. |
| <p>Wahlfamilie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beziehen Sie die LGBTQIA+-Wahlfamilie in den Alterspflegeplan des Kunden ein (es sei denn, der Kunde möchte dies nicht). • Laden Sie Familien ein, an Veranstaltungen und gemeinsamen Aktivitäten teilzunehmen (mit Zustimmung des Kunden). | <ul style="list-style-type: none"> • Schließen Sie Familienangehörige nicht wegen ihrer Beziehung zum Kunden aus. • Tratschen Sie nicht über die sexuellen Vorlieben oder Identitäten von Personen. |
| <p>Pflege und Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erörtern Sie, wie Klischees die Qualität der Dienstleistungen für die Kunden beeinflussen. • Nehmen Sie an LGBTQIA+-Veranstaltungen teil. • Ermöglichen Sie den Zugang zu Informationen, Unterstützungsdiensten usw. in Bezug auf LGBTQIA+ • Zeigen Sie sichtbar Ihre Unterstützung durch Regenbogenfahnen, Lanyards, Kunstgegenstände, Bilder usw¹. | <ul style="list-style-type: none"> • Stereotypieren. • Voreingenommen handeln. • Dem Kunden das Recht verweigern, STOLZ zu zeigen. • Informationen ignorieren, die einem LGBTQIA+-Kunden helfen könnten. |



1. Metro North Hospital and Health Services [Metro North Krankenhaus und Gesundheitsdienste], (2021)

LESBISCHE, SCHWULE, BISEXUELLE, TRANSSEXUELLE, GESCHLECHTSDIVERSE UND INTERSEXUELLE MENSCHEN (LGBTQIA+)

GEEIGNETE GESCHLECHTERGERECHTE SPRACHE

•Geschlechtspronomen

Es ist besser, die Personen nach den bevorzugten Pronomen zu fragen, als aufgrund ihres Aussehens davon auszugehen.

Zum Beispiel: "Hallo Sarah, wenn ich Sie vorstelle, welche Pronomen bevorzugen Sie?"

•Geschlechtsneutrale Sprache

Wenn Sie offene Fragen stellen, ohne von der sexuellen Orientierung oder den sexuellen Merkmalen auszugehen, zeigt das dem Kunden, dass Sie mit Vielfalt umgehen können.

Zum Beispiel: "Guten Morgen zusammen, erzählen Sie mir von Ihrem Partner/Ehepartner."
"Die Person in dem Zimmer"

•Unterschiede in Familien akzeptieren

Nicht jede Familie ist heterosexuell, cisgender oder biologisch verwandt.

Zum Beispiel: „Was macht/machen Ihr/e Partner, Familienangehörige/r oder Betreuer?“

•Anerkennung vielfältiger sexueller und/oder Beziehungsstatus und sexueller Orientierungen

Unbehagen, über LGBTQIA+-Intimbeziehungen zu sprechen, kann sich in Verlegenheit, Voreingenommenheit oder Unsicherheit äußern, wodurch eine Barriere bei der Erbringung von Dienstleistungen entstehen kann. Beziehen Sie die Partner gegebenenfalls in den Entscheidungsprozess ein.

Zum Beispiel: "Möchten Sie, dass Ihr Partner an diesem Gespräch teilnimmt?"¹.

INFORMATIONSQLLEN

ABS (Australian Bureau of Statistics) [ABS (Australisches Amt für Statistik)], (2016). *Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census [Volks- und Wohnungszählung: Reflektiertes Australien – Geschichten aus der Volkszählung]*, 2016. Australian Government [Australische Regierung]. <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0~2016~Main%20Features~Sex%20and%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#>

AIFS (Australian Institute of Family Studies) [Australisches Institut für Familienstudien] (2022). *CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients [Leitfaden für die praktische Umsetzung: Inklusive Kommunikation mit LGBTQIA+-Kunden]. Child Family Community Australia [Kinder- und Familiengemeinschaft Australien]*. Australian Government [Australische Regierung]. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtqi_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology [Ein Leitfaden für Verbündete zur Terminologie], (2017). *Talking about LGBT people and Equality [Apropos LGBT-Menschen und Gleichberechtigung]*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway [Gateway für Pflegekräfte]. Are you a LGBTI carer? [Sind Sie eine Pflegekraft für einen LGBTI-Menschen?] Find support and services to help you [Finden Sie Unterstützung und Dienste, die Ihnen helfen]. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs [Amt für Kinder, Jugendjustiz und multikulturelle Angelegenheiten], (2021). *Practice Guide: Children with gender and sexual orientation diversity [Praxisleitfaden: Kinder mit vielfältiger geschlechtlicher und sexueller Orientierung]*. Australian Government [Australische Regierung]. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gendersexual-orientation-diversity.pdf>

Department of Health [Gesundheitsministerium], (2019). *Actions to Support Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Gender Diverse and Intersex Elders [Maßnahmen zur Unterstützung lesbischer, schwuler, bisexueller, transsexueller und geschlechtsdiverser und intersexueller älterer Menschen]. A guide for aged care providers [Ein Leitfaden für Altenpflegeanbieter]. Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group [Untergruppe "Vielfalt" des Ausschusses für den Altenpflegesektor]*. Australian Government [Australische Regierung]. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





AKTIONSPLAN INKLUSION

Anglicare Southern Queensland erkennt die traditionellen Eigentümer des Landes an, wo sich unsere Dienste befinden. Wir erweisen den Ältesten der Vergangenheit, der Gegenwart und der Zukunft unseren Respekt und erkennen die wichtige Rolle der Aborigines und Torres Strait Islander bei der Fürsorge für ihre eigenen Gemeinschaften an.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au