

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ



ΕΚΠΟΝΗΘΗΚΕ ΑΠΟ

Anglicare
Southern Queensland

Αναγνώριση

Θα θέλαμε να αναγνωρίσουμε και να εκφράσουμε το σεβασμό μας στους Παραδοσιακούς Ιδιοκτήτες και Θεματοφύλακες αυτής της γης, τις φυλές των Turrbal και Jagera/Yuggera, στην οποία δημιουργήθηκε αυτό το βοήθημα. Θα θέλαμε να αναγνωρίσουμε τους Αβορίγινες και τους Νησιώτες του Στενού Τόρες και την αδιάκοπη σχέση τους με τη γη, τη θάλασσα και την κοινότητα.

Εκφράζουμε το σεβασμό μας στους Πρεσβύτερους πρώην, νυν και μέλλοντες. Εκτείνουμε επίσης τον σεβασμό μας σε όλα τα άλλα άτομα που είναι παρόντα.

Επικοινωνήστε Μαζί Μας

Εάν θέλετε να μάθετε περισσότερα σχετικά με το Εγχειρίδιο Συμμετοχής Χωρίς Αποκλεισμούς, να κάνετε σχόλια, ή να μάθετε περισσότερα για το Πολυπολιτισμικό μας Πρόγραμμα, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στέλνοντας ιμέιλ στη διεύθυνση multicultural@anglicaresq.org.au



Εγχειρίδιο Συμμετοχής Χωρίς Αποκλεισμούς

Ως πολυπολιτισμικό έθνος, οι κοινότητες της Αυστραλίας αντικατοπτρίζουν ένα ευρύ φάσμα θρησκειών, σεξουαλικότητας, πολιτισμών, κοινωνικο-οικονομικού υπόβαθρου, πνευματικότητας, γεωγραφικής εξάπλωσης, ατομικών εμπειριών και ιατρικών αναγκών και αναγκών περιήθαλψης.

Προς υποστήριξη της δέσμευσης της Αυστραλιανής Κυβέρνησης να διασφαλίσει ότι όλοι οι καταναλωτές φροντίδας ηλικιωμένων έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και λαμβάνουν κατάλληλες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, δημιουργήσαμε αυτό το Εγχειρίδιο Συμμετοχής Χωρίς Αποκλεισμούς.

Το Εγχειρίδιο αντλεί πολύτιμες πληροφορίες και υλικό από αξιόπιστες πηγές για να παρέχει συμβουλές επιτυχίας στους παρόχους υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Ελπίζουμε αυτό το Εγχειρίδιο να βοηθήσει στη δημιουργία μιας κοινότητας φροντίδας και να ενθαρρύνει τους παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων να παρέχουν υπηρεσίες χωρίς αποκλεισμούς που ανταποκρίνονται στις ατομικές ανάγκες των πελατών.

ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ ΥΠΟΨΗ

- Δεν υπάρχει ενιαία προσέγγιση για την ένταξη και τη συμμετοχή. Το εγχειρίδιο είναι ένα γενικό βοήθημα και θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την προώθηση μιας συλλογικής προσέγγισης για την ένταξη και τη συμμετοχή.
- Αντί να προσθέτουν στρατηγικές συμμετοχής χωρίς αποκλεισμούς, οι οργανισμοί θα πρέπει να προσπαθήσουν να ξεκινήσουν από μια βάση μη αποκλεισμού και να εφαρμόσουν μέτρα για συμμετοχή χωρίς αποκλεισμούς σε όλα τα επίπεδα.
- Ενθαρρύνουμε το διάλογο και την αμοιβαία απόκτηση γνώσης για τη βελτίωση της διαδικασίας ένταξης. Τα σχόλια είναι ευπρόσδεκτα για τη συνέχιση της ανάπτυξης του Εγχειριδίου Συμμετοχής Χωρίς Αποκλεισμούς.

ΔΙΑΤΟΜΕΑΚΟΤΗΤΑ

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η προσέγγιση της διαφορετικότητας και της ένταξης σε αυτό το Εγχειρίδιο βασίζεται στην έννοια της διατομεακότητας, η οποία δίνει έμφαση στις αλληλοεπικαλυπτόμενες ομάδες και εμπειρίες.

Η διατομεακότητα αναγνωρίζει ότι η ταυτότητα κάθε ατόμου αποτελείται από πολλά στοιχεία όπως η φυλή, το φύλο, η σεξουαλικότητα και η ηλικία. Αυτά είναι αλληλεξαρτώμενα και τα άτομα μπορούν να βιώσουν διακρίσεις και ανισότητες με βάση τη διασταύρωσή τους.

Έχοντας αυτό κατά νου, το παρόν εγχειρίδιο παρέχει μια βάση για τη δημιουργία μιας πιο ποικιλόμορφης και χωρίς αποκλεισμούς κοινότητας, περιγράφοντας τι προτείνεται για την παροχή δίκαιων και χωρίς αποκλεισμούς υπηρεσιών σε όλους.

ΕΝΤΑΞΗ

Ενθαρρύνουμε τη συνεχή προσπάθεια για τη βελτίωση της ένταξης, της ισότητας και της προσέγγισης των υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων για να διασφαλίσουμε ότι όλα τα μέλη της κοινότητας έχουν πρόσβαση σε υποστήριξη όπως και όταν τη χρειάζονται. Το να μην αποκλείεις κανένα αφορά «την εύρεση, προσφορά και υποστήριξη ευκαιριών για άτομα όλων των ηλικιών, ικανοτήτων και προελεύσεων, για να συμμετέχουν, να μάθουν, να συνεισφέρουν και να ανήκουν¹».



Περιεχόμενα

Στόχοι του Εγχειρίδιου Συμμετοχής Χωρίς Αποκλεισμούς

Θέμα 1: Εισαγωγή στη Φροντίδα Χωρίς Αποκλεισμούς

Θέμα 2: Επικοινωνία Χωρίς Αποκλεισμούς

Θέμα 3: Ηγεσία Χωρίς Αποκλεισμούς

Θέμα 4: Σύνδεση σε περίοδο Κοινωνικής Απομάκρυνσης

Θέμα 5: Συνεργασία με Διερμηνείς

Φύλλα Συμβουλών για Συμμετοχή Χωρίς Αποκλεισμούς

- Ηλικιωμένοι Ποικιλων Προελευσεων
- Άτομα με Πολιτισμική και Γλωσσική Ποικιλομορφία
- Αβορίγινες και Νησιώτες του Στενού Τόρες
- Λεσβίες, Ομοφυλόφιλοι, Αμφιφυλόφιλοι, Τρανς και Έμφυλης Ποικιλίας, Ίντερσεξ Άτομα (ΛΟΑΤΚΙ+)



Στόχοι του Εγχειρίδιου Συμμετοχής Χωρίς Αποκλεισμούς

ΣΤΟΧΟΣ

Να παρέχει μέσα υποστήριξης για φροντιστές σχετικά με τους Ηλικιωμένους Ποικίλων Προελεύσεων, Άτομα με Πολιτισμική και Γλωσσική Ποικιλομορφία, Αβορίγινες και Νησιώτες του Στενού Τόρες και Λεσβίες, Ομοφυλόφιλους, Αμφιφυλόφιλους, Τρανς και Έμφυλης Ποικιλίας, Ίντερσεξ, σε Αναζήτηση και άλλα άτομα (ΛΟΑΤΚΙ+).

Ως πάροχος υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων, υπάρχουν πολλές ευκαιρίες και οφέλη από την παροχή καλύτερων υπηρεσιών σε διαφορετικές ομάδες, όπως¹:

- βελτίωση της ευημερίας και της υγείας των πελατών·
- συμμετοχή και ικανοποίηση διαφορετικών ομάδων·
- δημιουργία νέων συνεργασιών·
- αναγνώριση της αξίας των εργαζομένων με διαφορετικά υπόβαθρα και εμπειρίες ζωής· και
- αύξηση του ενθουσιασμού μέσα στην κοινότητα των υπηρεσιών.



Εισαγωγή στη Φροντίδα Χωρίς Αποκλεισμούς

Η παροχή φροντίδας χωρίς αποκλεισμούς επιτρέπει στις τρέχουσες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων να είναι πιο πολύμορφες και χωρίς αποκλεισμούς για όλους.

Οι βασικές αρχές για μια προσέγγιση χωρίς αποκλεισμούς είναι:

- δέσμευση για κατανόηση και κάλυψη της διαφορετικότητας·
- υποστήριξη της διατομεακότητας όλων των διαφορετικών ομάδων·
- εκπαίδευση των κοινοτήτων μας·
- δέσμευση για την εξάλειψη των εμποδίων· και
- ευέλικτες, αποτελεσματικές και προσαρμόσιμες προσεγγίσεις με όλους τους πελάτες¹.

Σύμφωνα με το Πλαίσιο για την Ποικιλομορφία της Φροντίδας Ηλικιωμένων του Υπουργείου Υγείας της Αυστραλιανής Κυβέρνησης, οι ηλικιωμένοι Αυστραλοί (βλ. εικόνα παρακάτω) πρέπει να έχουν κατάλληλες, προσβάσιμες και ευαίσθητες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που να καλύπτουν τις ατομικές τους ανάγκες και προτιμήσεις².



Θέμα 1: Εισαγωγή στη Φροντίδα Χωρίς Αποκλεισμούς

Έχουμε αντλήσει πληροφορίες από το Πλαίσιο για την Ποικιλομορφία της Φροντίδας Ηλικιωμένων και συνδυάσαμε παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών και συμβουλές για να σας βοηθήσουμε να ξεκινήσετε το ταξίδι σας στην παροχή φροντίδας χωρίς αποκλεισμούς.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΔΡΑΣΗ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ & ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ
1. ΚΑΝΟΝΤΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΜΕΝΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ Οι ηλικιωμένοι έχουν εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με το σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων και τις υπηρεσίες τις οποίες κατανοούν και βρίσκουν τις πληροφορίες χρήσιμες για την άσκηση επιλογής και τον έλεγχο της φροντίδας που λαμβάνουν ² .	Παρέχετε πληροφορίες σε κατάλληλη μορφή, με διαφορετικά μέσα (διαδικτυακά/έντυπο/προφορικά/ενημερωτικό δελτίο) και σε γλώσσα που κατανοεί ο καταναλωτής ⁴ .	• Το προσωπικό γνωρίζει πώς να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες διερμηνείας. • Εθνική Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας [Translating and Interpreting Service (TIS) National] • Επικοινωνήστε με την TIS National στο 1300 575 847 για να μάθετε περισσότερα. • Το προσωπικό γνωρίζει πώς να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες συνηγορίας. • Δίκτυο Συνηγορίας για Ηλικιωμένους [Older Person Advocacy Network (OPAN)] • Επικοινωνήστε με το OPAN στο 1800 700 600.
2. ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Οι ηλικιωμένοι είναι ενεργοί συνεργάτες στο σχεδιασμό και την εφαρμογή του συστήματος φροντίδας ηλικιωμένων ² .	Συμμετοχή των καταναλωτών σε ένα πολιτισμικά ασφαλές, υποστηρικτικό περιβάλλον που τους επιτρέπει να συμμετέχουν ως ενεργοί συνεργάτες και επίσης να διατυπώνουν τις ατομικές τους ανάγκες ² .	• Αναζητήστε πληροφορίες σχετικά με τις πολιτιστικές παραδόσεις ή τη θρησκεία των πελατών σας και των οικογενειών/φροντιστών τους που έχουν ουσιαστική σημασία για αυτούς¹.
3. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ Οι ηλικιωμένοι στην αγροτική, απομακρυσμένη, περιφερειακή και μητροπολιτική Αυστραλία έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και υποστήριξη που είναι κατάλληλη για τα διαφορετικά χαρακτηριστικά και τις εμπειρίες της ζωής τους ² .	Συνεργαστείτε με τα ενδιαφερόμενα μέρη για να βρείτε και να ξεπεράσετε τα εμπόδια για την πρόσβαση στο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων ² .	Αποκτήστε πρόσβαση σε βοηθήματα που προσφέρουν γνώση για διαφορετικές γλώσσες, εθνικές ή θρησκευτικές παραδόσεις και μεταναστευτικές/προσφυγικές εμπειρίες ηλικιωμένων μεταναστών στην Αυστραλία ¹ . • Χρησιμοποιήστε τον Πολιτισμικό Άτλαντα ως αφετηρία για να μάθετε περισσότερα σχετικά με το διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο των μεταναστευτικών πληθυσμών της Αυστραλίας (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΝΤΑΣ ΕΝΑ ΕΝΕΡΓΟ ΚΑΙ ΕΥΕΛΙΚΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ Ένα ενεργό και ευέλικτο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων που ανταποκρίνεται στις ανάγκες υφιστάμενων και νεοεμφανιζόμενων ποικιλομορφων ομάδων, περιλαμβανομένου ενός ολόένα και πιο ποικιλόμορφου εργατικού δυναμικού φροντίδας ηλικιωμένων ² .	Συνεργαστείτε με την τοπική κοινότητα και τα ενδιαφερόμενα μέρη για να ανακαλύψετε νεοεμφανιζόμενες ανάγκες και πώς μπορούν να προσαρμοστούν τα μοντέλα παροχής υπηρεσιών για να συμπεριλάβουν αυτές τις ανάγκες, περιλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο το εργατικό δυναμικό του οργανισμού επιδεικνύει μια προσέγγιση χωρίς αποκλεισμούς στη φροντίδα ² .	Προσλάβετε και προωθήστε την πρόσβαση σε δίγλωσσο προσωπικό (επαγγελματίες, συναφές υγειονομικό και κοινωνικό προσωπικό και εργαζόμενοι στον τομέα της φροντίδας) που μιλούν γλώσσες που ανταποκρίνονται και αντικατοπτρίζουν τις προτιμώμενες γλώσσες του καταναλωτή.

1. Κέντρο για Πολιτισμική Ποικιλομορφία στη Γήρανση, (2022)

2. Υπουργείο Υγείας, (2019)

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΔΡΑΣΗ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ & ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ
5. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕ ΣΕΒΑΣΜΟ ΚΑΙ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ Ένα ενεργό και ευέλικτο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων που ανταποκρίνεται στις ανάγκες υφιστάμενων και νεοεμφανιζόμενων ποικιλόμορφων ομάδων, περιλαμβανομένου ενός ολοένα και πιο ποικιλόμορφου εργατικού δυναμικού φροντίδας ηλικιωμένων¹.	Αναζητήστε, αναπτύξτε και χρησιμοποιήστε εργαλεία, εκπαίδευση και πληροφορίες που υποστηρίζουν την παροχή φροντίδας που περιλαμβάνει διαφορετικά χαρακτηριστικά και εμπειρίες ζωής¹.	Το Κέντρο για Πολιτισμική Ποικιλομορφία στη Γήρανση έχει δημιουργήσει Πολυγλωσσικά βοήθημα για την υποστήριξη της παροχής φροντίδας χωρίς αποκλεισμούς. Αποκτήστε πρόσβαση στα δωρεάν βοήθημα εδώ: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΙΟ ΕΥΑΛΩΤΩΝ Οι ηλικιωμένοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας και πολιτισμικά ασφαλείς υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και υποστήριξη που καλύπτει τις ανάγκες τους ανεξάρτητα από τις προσωπικές, κοινωνικές ή οικονομικές τους αδυναμίες¹.	Παρέχετε μοντέλα υπηρεσιών χωρίς αποκλεισμούς για την αντιμετώπιση των αναγκών των πιο ευάλωτων και συνεργαστείτε με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη για να διασφαλίσετε ότι καλύπτεται το πλήρες φάσμα των αναγκών¹.	Ξεκινήστε αποκτώντας εξοικείωση με τις εθνικές πολιτικές και πρωτοβουλίες που βοηθούν στην κάλυψη των ειδικών αναγκών ηλικιωμένων ποικίλων προελεύσεων. • Νόμος περί Φροντίδας Ηλικιωμένων 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Πλαίσιο για την Ποικιλομορφία της Φροντίδας Ηλικιωμένων (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

ΠΗΓΕΣ

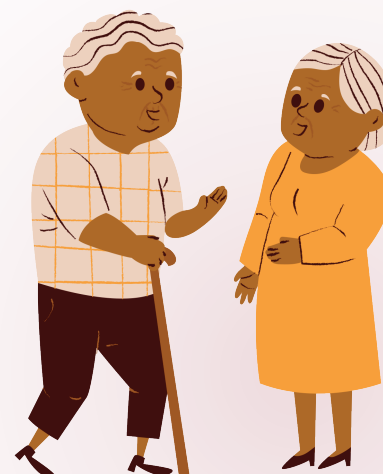
Κέντρο για Πολιτισμική Ποικιλομορφία στη Γήρανση. (2021). *Πρότυπα Υπηρεσιών Χωρίς Αποκλεισμούς (Δεύτερη Έκδοση)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Κέντρο για Πολιτισμική Ποικιλομορφία στη Γήρανση. (2022). *Οδηγοί Πρακτικής – Πολιτισμικά-Εξειδικευμένες Πληροφορίες*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Υπουργείο Υγείας. (2017). *Πλαίσιο για την Ποικιλομορφία της Φροντίδας Ηλικιωμένων*. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Πολυπολιτισμική Φροντίδα Ηλικιωμένων. (2019). *Ένας οδηγός για φροντίδα βέλτιστης πρακτικής: Υποστήριξη της διαφορετικότητας στη φροντίδα ηλικιωμένων και της κοινότητας*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

Δίκτυο Συνηγορίας για Ηλικιωμένους (OPAN: Older Person Advocacy Network) <https://opan.org.au/>



Επικοινωνία Χωρίς Αποκλεισμούς

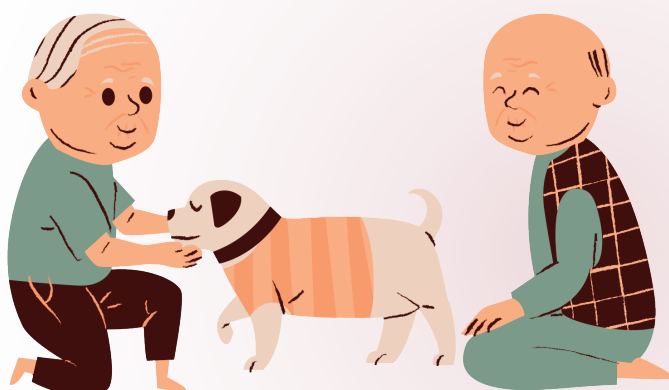
ΣΤΥΛ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΑΚΡΟΑΣΗ

Όταν ασχολείστε με διαφορετικές ομάδες, απαιτούνται στυλ επικοινωνίας και δεξιότητες ακρόασης για την παροχή φροντίδας. Κατά την επικοινωνία με ηλικιωμένους ποικίλων προελεύσεων, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το πολιτισμικό πλαίσιο του ατόμου.

Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι **δεν υπάρχει πολιτισμική ομάδα που να είναι ομοιογενής**. Τα άτομα μέσα σε μια πολιτισμική ομάδα έχουν επίσης μοναδικές διαφορές μεταξύ τους. Έχοντας γνώση για την ύπαρξη διαφορετικών ατόμων μέσα σε μια πολιτιστική ομάδα, μας επιτρέπει να αλληλεπιδρούμε μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών¹.

Το Πολιτισμικό Πλαίσιο αναφέρεται στον πολιτισμό στον οποίο μεγάλωσε κάποιος και πώς αυτό επηρεάζει συμπεριφορές όπως η επικοινωνία.

ΥΨΗΛΟ ΠΛΑΙΣΙΟ: Πολιτισμοί που χρησιμοποιούν έμμεσες και λεπτομερείς μορφές επικοινωνίας.	ΧΑΜΗΛΟ ΠΛΑΙΣΙΟ: Πολιτισμοί που χρησιμοποιούν γρήγορους και άμεσους τρόπους επικοινωνίας.
• Προτιμούν πρώτα να δημιουργήσουν μια σχέση πριν δώσουν πληροφορίες. • Ο πολιτισμός υψηλού πλαισίου λαμβάνει υπόψη: – την Κοινωνική θέση – το Περιβάλλον – την Ιστορία • Εστιάζουν στο εξωτερικό περιβάλλον κατά την επικοινωνία. Χώρες: Ιαπωνία, Φιλιππίνες, Κίνα, Γαλλία, Ισπανία, Βραζιλία κλπ.	• Προτιμούν να εστιάζουν στο μήνυμα • Δεν ενδιαφέρονται για το πλαίσιο • Χρησιμοποιούν λέξεις, χειρονομίες και τόνο για να επικοινωνήσουν. • Κατευθείαν στο θέμα Χώρες: Ηνωμένο Βασίλειο, Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και Αυστραλία.



Θέμα 2: Επικοινωνία Χωρίς Αποκλεισμούς

Τα στυλ επικοινωνίας αναφέρονται στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι προτιμούν να συναναστρέφονται και να ανταλλάσσουν πληροφορίες όταν επικοινωνούν. Αυτά επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο λαμβάνονται και ερμηνεύονται τα μηνύματα.

Αναλυτικό: Βασίζονται στη λογική και σε στοιχεία • Χρειάζονται όλες τις πληροφορίες • Προτιμούν γρήγορη επικοινωνία που είναι άμεση και λογική	Πρακτικό: Οργανωμένοι και προτιμούν λεπτομερή σχέδια και διαδικασίες • Να είστε οργανωμένοι όταν επικοινωνείτε. • Παρέχετε πληροφορίες πριν από τη συνάντηση και λεπτομέρειες βήμα προς βήμα.
Πειραματικό: Εξερευνούν πληροφορίες και μπορούν να ανεχτούν την αβεβαιότητα • Προτιμούν τα γενικά σχέδια και βαριούνται τα λεπτομερή σχέδια • Απολαμβάνουν τη δημιουργικότητα	Σχεσιακό: Άτομα που επικοινωνούν συναισθηματικά και μπορούν να αντιληφθούν μη λεκτικά μηνύματα • Η λήψη αποφάσεων βασίζεται στα συναισθήματά τους • Προτιμούν την επικοινωνία με προσωπικές ιστορίες.

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Ακούστε: Ακούστε για να καταλάβετε.

- Δώστε στο άτομο την αμέριστη προσοχή σας
- Δείξτε στο άτομο ότι ακούτε μέσω μη λεκτικών ενδείξεων.
- **Για παράδειγμα:** νεύμα, οπτική επαφή και τόνος φωνής

Αναγνωρίστε: Ενημερώστε το άλλο άτομο για το τι νομίζετε ότι είπε (τόσο λεκτικά όσο και μη λεκτικά).

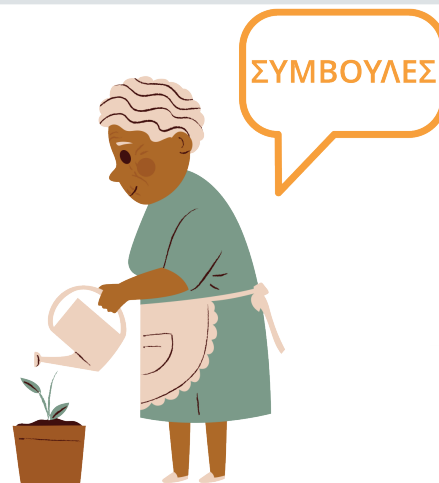
- Βεβαιωθείτε ότι γνωρίζει ότι αυτή είναι απλώς η δική σας ερμηνεία.
- Παραφράστε τα βασικά του μηνύματα.
- **Για παράδειγμα:** «Απλά για να επιβεβαιώσω, ένιωσες έτσι επειδή...»

Ελέγξτε: Βεβαιωθείτε ότι έχετε καταλάβει το άτομο.

- Μετά την παράφραση, ρωτήστε το αν καταλάβατε σωστά
- Αυτό διευκολύνει το άτομο να επιβεβαιώσει ή να προσθέσει σε αυτό που καταλάβατε
- **Για παράδειγμα:** «Είναι σωστό αυτό;» «Έτσι είναι;» «Είναι σωστή η ερμηνεία μου;»

Ρωτήστε: Κάντε ανοιχτές ερωτήσεις που θα βοηθήσουν το άτομο να σας δώσει συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με γεγονότα ή ενέργειες.

- Ρωτήστε μόνο για πληροφορίες που δεν καταλαβαίνετε.
- **Για παράδειγμα:** «Προηγουμένως ανάφερες... Τι εννοούσες με αυτό;»



ΠΗΓΕΣ

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Εννέα Διαφορές Πολιτισμικής Αξίας Που Πρέπει Να Γνωρίζετε*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Βιβλιαράκι Πολιτισμικών Συμβουλών, σελ 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

Τεχνικές Αποτελεσματικής Επικοινωνίας: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Ηγεσία Χωρίς Αποκλεισμούς

Οι ηγέτες χωρίς αποκλεισμούς σέβονται και αντιμετωπίζουν τους ανθρώπους δίκαια, εκτιμούν τη μοναδικότητα που έχουν τα άτομα και αξιοποιούν την άποψη διαφορετικών ομάδων¹.

ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΣΕΒΑΣΜΟΣ	ΑΞΙΑ & ΑΙΣΘΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΗΚΕΙΝ	ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ & ΕΜΠΝΕΥΣΗ
Ισότητα μεταχείρισης και ευκαιριών	Τα άτομα αισθάνονται ότι η μοναδικότητά τους είναι γνωστή και αισθάνονται κοινωνικά συνδεδεμένα.	Δημιουργήστε ένα ασφαλές περιβάλλον ώστε τα άτομα όλων των ομάδων να μιλούν ανοικτά και να κάνουν το καλύτερο που μπορούν στη δουλειά τους.

Το εργασιακό περιβάλλον έχει γίνει πολύ λιγότερο ομοιογενές και πολύ πιο ποικιλόμορφο από πριν, γεγονός που επηρεάζει τελικά τις επιχειρηματικές προτεραιότητες και την αναμόρφωση των απαιτούμενων ικανοτήτων των ηγετών¹. Υπάρχουν έξι χαρακτηριστικά της ηγεσίας Χωρίς Αποκλεισμούς που προτείνουν στρατηγικές για να βοηθήσουν τους οργανισμούς να καλλιεργήσουν ικανότητες χωρίς αποκλεισμούς στο ηγετικό τους δυναμικό¹.

ΕΞΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΗΓΕΣΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΥΙΟΘΕΤΗΘΟΥΝ
Δέσμευση: οι ηγέτες χωρίς αποκλεισμούς δεσμεύονται για τη διαφορετικότητα και την ένταξη όλων των ανθρώπων.	Αυτο-επίγνωση: περιλαμβάνει το να αφιερώνετε χρόνο για να κατανοήσετε τις προκαταλήψεις, τα δυνατά σημεία και τις αδυναμίες σας.
Θάρρος: μιλήστε και προκαλέστε τον εαυτό σας και τους άλλους να δουν τα πράγματα από μια ποικιλόμορφη πολιτιστική και χωρίς περιορισμούς οπτική γωνία (π.χ., εάν δείτε κάποια ρατσιστική συμπεριφορά, μιλήστε και αναφέρετέ τη).	Ηγηθείτε με Γενναιότητα μπροστά στην Ευαλωτότητα: κατανοήστε τις αδυναμίες σας και μοιραστείτε τις. Συνηγορήστε για άτομα που είναι παραμελημένα ή ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες.
Γνωστικό: λάβετε υπόψη τις προκαταλήψεις που μπορεί να έχετε εσείς και ο οργανισμός.	Εντοπίστε τα κενά: βρείτε τις αδυναμίες και τα κενά γνώσης σας.
Περιέργεια: έχετε τη νοοτροπία να κατανοείτε πώς βλέπουν και βιώνουν διαφορετικοί άνθρωποι τον κόσμο (π.χ., μπορείτε να αναζητήσετε πληροφορίες για να κατανοήσετε ή να μιλήσετε με σεβασμό στους ανθρώπους για τις απόψεις τους).	Ακούστε για να Κατανοήσετε: ακούστε και βοηθήστε τους ανθρώπους να γεφυρώσουν τα κενά και να μεταδώσουν τη γνώση.

Θέμα 3: Ηγεσία Χωρίς Αποκλεισμούς

ΕΞΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΗΓΕΣΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΥΙΟΘΕΤΗΘΟΥΝ
Πολιτισμική Νοημοσύνη: έχετε τη θέληση, τη γνώση και την προσαρμοστικότητα να είστε πολιτισμικά ευαισθητοποιημένοι.	Κοινωνική Ευαισθητοποίηση: κατανοήστε το κοινωνικό σας περιβάλλον και χρησιμοποιήστε αυτές τις πληροφορίες για να δημιουργήσετε μια κουλτούρα χωρίς αποκλεισμούς.
Συνεργασία: ενδυναμώστε τα άτομα για να συμμετέχουν στη διαφορετικότητα και την ένταξη.	Δημιουργήστε Συνδέσεις: συνδεθείτε με άλλους για να κατανοήσετε τα εμπόδια και τις ενέργειες για καλύτερη ένταξη και ποικιλομορφία.

ΠΗΓΕΣ

Πύλη Φροντιστών. Μιλώντας για λογαριασμό κάποιου. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Κέντρο Δημιουργικής Ηγεσίας. (2022). Ηγεσία Χωρίς Αποκλεισμούς: Βήματα που Πρέπει να Κάνει Ο Οργανισμός Σας Για Να Την Επιτύχει. <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.>

Κέντρο Δημιουργικής Ηγεσίας. (2022). Τι είναι η Ενεργή Ακρόαση; Πώς Μπορώ Να Το Κάνω Καλύτερα;. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). Τα έξι χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ηγεσίας χωρίς αποκλεισμούς: Η ευημερία σε έναν ποικιλόμορφο νέο κόσμο. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Σύνδεση σε περίοδο Κοινωνικής Απομάκρυνσης

Οι επιπτώσεις του COVID-19 και της κοινωνικής απομόνωσης στους ηλικιωμένους είχαν επιζήμιες συνέπειες στην ποιότητα ζωής και την πρόωγη θνησιμότητα. Η κοινωνικοποίηση έχει συνέπειες όσον αφορά τον κίνδυνο ασθένειας και θανάτου καθώς και στη γενική υγεία και ευημερία μας¹.

Η κοινωνική απομάκρυνση δεν σημαίνει ή δεν πρέπει να οδηγεί σε απομόνωση ή μοναξιά. Με τον COVID να γίνεται η νέα μας κανονικότητα, τέθηκαν σε εφαρμογή στρατηγικές και κανονισμοί για την προστασία των ηλικιωμένων μας. Είναι καθήκον μας ως πάροχοι υπηρεσιών να τηρούμε τους κυβερνητικούς κανονισμούς για να διασφαλίσουμε την ασφάλεια όλων.

Ο στόχος είναι να διασφαλιστεί ότι όλοι οι άνθρωποι έχουν πρόσβαση σε εύκολα κατανοητές πληροφορίες για να είναι πολιτισμικά ασφαλείς. Ακολουθούν μερικά παραδείγματα εμποδίων που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι Ηλικιωμένοι Ποικίλων Προελεύσεων.

ΕΜΠΟΔΙΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	ΚΙΝΗΤΡΟ ΚΑΙ ΣΤΑΣΗ	ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ
- Περιορισμένη προσωπική ανθεκτικότητα - Περιορισμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο - Περιορισμένη Εκπαίδευση και ικανότητες - Περιορισμένα χρήματα - Γεωγραφική απομόνωση - Αναπηρία και αισθητηριακές βλάβες - Περιορισμένη αυτοπεποίθηση - Περιορισμένα κοινωνικά δίκτυα	- Περιορισμένη γνώση των πλεονεκτημάτων της συμμετοχής - Περιορισμένη γνώση των συμμετοχικών δραστηριοτήτων - Περιορισμένο ενδιαφέρον για το θέμα - Περιορισμένη εμπιστοσύνη στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων - Ανεκπλήρωτες προσδοκίες «Κούραση» από τις διαβουλεύσεις	- Μειονοτικές ομάδες - Γλώσσα και αλφαριθμητισμός - Αξίες και πεποιθήσεις - Διαίρεση κοινότητας



Θέμα 4: Σύνδεση σε περίοδο Κοινωνικής Απομάκρυνσης

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ COVID-19 ΚΑΙ ΜΕΤΑ:

1

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Χρησιμοποιήστε μεθόδους όπως η Τηλεϊατρική για να υποστηρίξετε την επικοινωνία με πελάτες. Ζητήστε από τους εργαζομένους στον τομέα της κοινοτικής υγείας, κοινωνικούς λειτουργούς, κλινικούς γιατρούς και λοιπό προσωπικό να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με τους πελάτες, να κάνουν μια αξιολόγηση της ευημερίας τους και να εντοπίσουν τις ανάγκες τους σε δύσκολες στιγμές.

2

ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Οι βιντεοκλήσεις πρέπει να ενσωματώνονται στις καθημερινές τους δραστηριότητες.
- Συνδέστε τους ηλικιωμένους πελάτες με προγράμματα/υπηρεσίες ψηφιακού αλφαριθμητισμού¹.
- Εγκαταστήστε εφαρμογές διαδικτυακής επικοινωνίας όπως το Skype, FaceTime, MS Teams, Zoom, κλπ.

3

ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Μετά την πραγματοποίηση της σύνδεσης κάνοντας χρήση της τεχνολογίας, εξετάστε το ενδεχόμενο κοινών διαδικτυακών δραστηριοτήτων όπως η ανάγνωση, η άσκηση ή το να παίξετε μαζί ένα διαδικτυακό παιχνίδι.
- Επιστρέψτε στα βασικά και γράψτε χειρόγραφες επιστολές για να παραμείνετε συνδεδεμένοι.
- Πριν κάνετε μια κατ' οίκον επίσκεψη, φροντίστε να ελέγξετε τις κρατικές οδηγίες και τις οδηγίες δημόσιας υγείας και να ακολουθήσετε σχέδια Ασφάλειας COVID².
- Εάν ζείτε κοντά σε ένα αγαπημένο σας ηλικιωμένο πρόσωπο ή γείτονα, αφήστε ένα πακέτο φροντίδας στο κατώφλι του ή προσφερθείτε να του πάρετε είδη πρώτης ανάγκης, όπως τρόφιμα¹.

ΠΗΓΕΣ

Αυστραλιανό Ινστιτούτο Οικογενειακών Σπουδών, (2020). Αυστραλιανές Οικογένειες Έρευνα Η Ζωή Κατά Τη Διάρκεια του COVID-19: Αναφορά 2, Μένοντας Συνδεδεμένοι όταν είμαστε Χώρια. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. 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). Εγχειρίδιο Κοινοτικής Συμμετοχής κατά τη διάρκεια του COVID-19. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). Κοινοτική Συμμετοχή Χωρίς Αποκλεισμούς: σε μια περίοδο φυσικής απομάκρυνσης. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Υπουργείο Υγείας. (2022). Εξάρσεις του COVID-19 σε Ιδρύματα Φροντίδας Ηλικιωμένων της Αυστραλίας. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Υπουργείο Υγείας. (2022). Διαχείριση της κατ' οίκον φροντίδας εν μέσω 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). Καταπολέμηση Της Κοινωνικής Απομόνωσης Ανάμεσα Στους Ηλικιωμένους Σε Περίοδο Φυσικής Απομάκρυνσης: COVID-19 Το Παράδοξο Της Κοινωνικής Διασύνδεσης. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Αυστραλιανό Ινστιτούτο Οικογενειακών Σπουδών, (2020)

2. Υπουργείο Υγείας, (2022)

Συνεργασία με Διερμηνείς

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΙΕΡΜΗΝΕΩΝ

Οι επαγγελματίες διερμηνείς δεσμεύονται από τα δεοντολογικά και επαγγελματικά πρότυπα του Κώδικα Δεοντολογίας και του Κώδικα Συμπεριφοράς του Αυστραλιανού Ινστιτούτου Διερμηνέων και Μεταφραστών (AUSIT).

ΓΙΑΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΣ	ΠΟΤΕ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΤΟΥΜΕ ΜΕ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΣ
• Είναι νομική μας υποχρέωση να το κάνουμε. • Έχουμε καθήκον να φροντίζουμε τους πελάτες μας για να ελαχιστοποιούμε τον κίνδυνο παρανοήσεων. • Διασφαλίζει ότι οι πελάτες μας λαμβάνουν όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται για να πάρουν ενημερωμένες αποφάσεις.	• Ο πελάτης που συνήθως μιλά με άνεση τα αγγλικά δεν μπορεί να επικοινωνήσει με άνεση λόγω της αγωνίας που σχετίζεται με την κατάσταση του ή την κατάσταση της υγείας του. • Ο πελάτης δεν μπορεί να καταλάβει τι του λέει ένα μέλος του προσωπικού. • Ο πελάτης δεν μπορεί να επικοινωνήσει άνετα στα Αγγλικά. • Ο πελάτης δείχνει την ανάγκη να συνεργαστεί με διερμηνέα για οποιονδήποτε λόγο. • Όπου είναι δυνατόν, βεβαιωθείτε ότι ο διερμηνέας έχει το ίδιο φύλο με τον πελάτη. • Όταν παρέχεται εκπαίδευση σε θέματα υγείας.

Οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση μπορούν να χρησιμοποιήσουν ΔΩΡΕΑΝ την Εθνική Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας [Translating and Interpreting Service (TIS) National] για να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους ως εγκεκριμένοι πάροχοι. Επικοινωνήστε με την TIS National στο 131 450 για να μάθετε περισσότερα.

Άλλες υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας:

- Για κάτω των 65 ετών, Υποστήριξη με Διερμηνεία, Μετάφραση και Επικοινωνία [Support with Interpreting, Translating and Communication (SWITC)]
- Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service)

ΜΠΟΡΟΥΝ Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ Ή ΟΙ ΦΙΛΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΣ;

Η οικογένεια, οι φίλοι ή στενά μέλη της κοινότητας ΔΕΝ πρέπει να χρησιμοποιούνται ως διερμηνείς, ακόμη και όταν οι πελάτες μπορεί να τους το ζητήσουν:

1. Μπορεί να μην γνωρίζετε πόσο καλά μιλά ο/η φίλος/η ή συγγενής την αγγλική γλώσσα ή τη γλώσσα του πελάτη.
2. Μη διαπιστευμένοι δίγλωσσοι ομιλητές μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να βοηθήσουν στην επικοινωνία σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, επείγουσες καταστάσεις ή όπου δεν υπάρχει διαπιστευμένος διερμηνέας. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται παιδιά (ανήλικοι).
3. Η χρήση ανειδίκευτων ή ακατάλληλων διερμηνέων μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ιδιαίτερα όταν υπάρχει σύγχυση ή εμπλέκονται θέματα νομικά ή/και υγείας.
4. Η χρήση αναγνωρισμένου διερμηνέα, μπορεί να συμβάλει στη διαφύλαξη της αξιοπρέπειας και της ιδιωτικής ζωής του πελάτη, ιδιαίτερα όταν συζητούνται ευαίσθητα θέματα ή λαμβάνονται αποφάσεις.

Θέμα 5: Συνεργασία με Διερμηνείς

ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Ενθαρρύνετε τη χρήση ενός ατόμου πολιτισμικής υποστήριξης ή συνηγόρου όταν το ζητά ο πελάτης. Δεν θα πρέπει να αναλαμβάνει να αντικαταστήσει έναν αναγνωρισμένο διερμηνέα. Επικοινωνήστε με τις τοπικές Κυβερνητικές Υπηρεσίες στην περιοχή σας για να βρείτε τις κατάλληλες υπηρεσίες διερμηνέων.

ΑΡΝΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΤΕΙ ΜΕ ΔΙΕΡΜΗΝΕΑ

Εάν ένας πελάτης αρνηθεί να συνεργαστεί με διερμηνέα, κάτι το οποίο είναι δικαίωμα του, φροντίστε να το καταγράψετε. Θα χρειαστεί επίσης να το αναφέρετε στον Προϊστάμενο της Ομάδας, καθώς αυτό κατατάσσεται ως περιστατικό στο χώρο εργασίας.

ΕΝΑΡΞΗ	ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ	ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ
- Πείτε στο διερμηνέα το σκοπό του ραντεβού. Αυτό μπορεί να γίνει στο τμήμα σημειώσεων του εντύπου κράτησης ή σε μια προ-συνάντηση 10 λεπτά πριν από το ραντεβού. Αυτό θα βοηθήσει το διερμηνέα να προετοιμαστεί για το ραντεβού και όλα τα μέρη να γίνουν καλύτερα κατανοητά. - Ο διερμηνέας μπορεί να είναι πολιτισμικός βοηθός που μπορεί να κάνει πολιτισμικά σχόλια που αυξάνουν την κατανόησή σας όσον αφορά αντιδράσεις και απαντήσεις.	- Είναι ιδανικό να τοποθετηθείτε έτσι ώστε ο μη αγγλόφωνος πελάτης να είναι απευθείας απέναντί σας και ο διερμηνέας να κάθεται στο πλάι. - Επιτρέψτε στον διερμηνέα να συστηθεί στον πελάτη. Διατηρήστε οπτική επαφή με τον μη αγγλόφωνο πελάτη σας για να του δείξετε ότι βρίσκεται στο επίκεντρο της προσοχής σας, εκτός εάν αυτό θεωρείται ως έλλειψη σεβασμού στο πολιτισμό του.	- Μιλάτε πάντα σε πρώτο πρόσωπο για να αποφύγετε τη σύγχυση. Αυτό διασφαλίζει ότι το μήνυμα γίνεται σωστά κατανοητό από όλα τα μέρη. - Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα και σύντομες προτάσεις. - Κάντε συχνές παύσεις για να επιτρέψετε στους πελάτες ή τους διερμηνείς να απορροφήσουν τις πληροφορίες και να σκεφτούν τις ερωτήσεις. - Ενθαρρύνετε το διερμηνέα να ζητήσει διευκρίνιση ή να ζητήσει επανάληψη όταν χρειάζεται. - Αποφύγετε τη χρήση ορολογίας, αργκό, ιδιωματισμών ή γυναικών.

ΠΗΓΕΣ

Υπηρεσίες Υγείας Κουηνσλάνδης. (2007). *Οδηγίες Συνεργασίας με Διερμηνείς*. https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Υπηρεσίες Υγείας Κουηνσλάνδης. (2019). *Υπηρεσίες Διερμηνέα στις Υπηρεσίες Υγείας Κουηνσλάνδης – πληροφορίες για το προσωπικό*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

Εφαρμογή υποστήριξης των ατόμων με πολιτισμική και γλωσσική ποικιλομορφία (The CALD Assist App). <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας [Translating and Interpreting Service (TIS)]. <https://www.tisnational.gov.au/>



ΦΥΛΛΑ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ

Τα φύλλα συμβουλών παρουσιάζουν ορισμένα βασικά ζητήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη από κάποιον που δουλεύει με αυτές τις διαφορετικές ομάδες στην κοινότητα:

1. Ηλικιωμένοι Ποικίλων Προελεύσεων
2. Άτομα με Πολιτισμική και Γλωσσική Ποικιλομορφία
3. Αβορίγινες και Νησιώτες του Στενού Τόρες
4. Λεσβίες, Ομοφυλόφιλοι, Αμφιφυλόφιλοι, Τρανς και Έμφυλης Ποικιλίας, Ίντερσεξ άτομα (ΛΟΑΤΚΙ+)

Λάβετε υπόψη ότι αυτά τα φύλλα συμβουλών μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως οδηγός από τους παρόχους υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων εάν χρειαστεί. Έχουμε παραθέσει χρήσιμους συνδέσμους για περισσότερες πληροφορίες εάν οι πάροχοι υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων ενδιαφέρονται να μάθουν περισσότερα για αυτές τις διαφορετικές ομάδες.



ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΙ ΠΟΙΚΙΛΩΝ ΠΡΟΕΛΕΥΣΕΩΝ

Το Υπουργείο Υγείας αναφέρει ότι τα ηλικιωμένα άτομα έχουν διαφορετικές ανάγκες, χαρακτηριστικά και εμπειρίες ζωής που τα καθιστούν μέρος μιας ομάδας ή πολλαπλών ομάδων που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν αποκλεισμό, στίγμα και διακρίσεις στη διάρκεια της ζωής τους¹.

Οι ηλικιωμένοι Αυστραλοί μπορεί να είναι μέρος μιας ομάδας ή πολλαπλών ομάδων που αναφέρονται παρακάτω:



ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΙ ΠΟΙΚΙΛΩΝ ΠΡΟΕΛΕΥΣΕΩΝ

ΕΜΠΟΔΙΑ	ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ
Πληροφορίες: οι ηλικιωμένοι ποικίλων προελεύσεων μπορεί να μην γνωρίζουν πώς να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες ή να έχουν διαφορετικά επίπεδα αλφαριθμητισμού. (π.χ., μια ηλικιωμένη Ασιάτισσα χρειάζεται υπηρεσίες για βοήθεια στο σπίτι και πρόσβαση σε πληροφορίες φροντίδας ηλικιωμένων).	• Δώστε πληροφορίες που είναι εύκολες και απλές στην ανάγνωση. • Παρέχετε πληροφορίες σε διαφορετικές γλώσσες εάν προέρχονται από Ομάδες με πολιτισμική και γλωσσική ποικιλομορφία (CALD). • Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης γνωρίζει πώς να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες. (π.χ., επικοινωνήστε με τις υπηρεσίες διερμηνέα για να μεταφράσετε τις ανάγκες του πελάτη και τις υπηρεσίες που μπορούν να παρέχουν οι φροντιστές).
Υποστήριξη και πρόσβαση: οι αγροτικές περιοχές δεν διαθέτουν παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων για να υποστηρίξουν τους πελάτες μας και να επιτρέψουν την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες. (π.χ., ορισμένοι Αβορίγινες και Νησιώτες του Στενού Τόρες βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές. Εξακολουθούν να χρειάζονται πρόσβαση στις υπηρεσίες μας).	• Οι πελάτες από διαφορετικά υπόβαθρα και περιοχές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε κατάλληλη φροντίδα. • Βρείτε υπηρεσίες για όσους μένουν σε απομακρυσμένες περιοχές. (π.χ., συνδεθείτε με την τοπική κοινότητα και ξεκινήστε μια συζήτηση με τους ντόπιους για να εντοπίσετε τα κενά και να μάθετε ποιες περιοχές χρειάζονται περισσότερη πρόσβαση στις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ

- Δημιουργήστε μια σχέση σεβασμού.
- Κάντε ερωτήσεις σχετικά με τον τρόπο ζωής του πελάτη, τις ανάγκες υγείας του, την πολιτισμική του ταυτότητα κλπ.
- Σχεδιάστε δραστηριότητες για την κάλυψη των αναγκών τους (π.χ., συμμετοχή στην τοπική κοινότητα ή σε θρησκευτικές συναθροίσεις)
- Αναγνωρίστε και υποστηρίξτε τη διαφορετικότητά τους παρέχοντας ευέλικτη παροχή υπηρεσιών για την κάλυψη των αναγκών τους.
- Εκπαιδεύστε τους άλλους σχετικά με την ένταξη.

ΠΗΓΕΣ

Υπουργείο Υγείας, (2019). Κοινή δράση για την υποστήριξη όλων των ηλικιωμένων ποικίλων προελεύσεων: Οδηγός για παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Πύλη Φροντιστών. Φροντίζετε κάποιο άτομο με ψυχική ασθένεια; Βρείτε υποστήριξη και υπηρεσίες που θα σας βοηθήσουν. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

Πύλη Φροντιστών. Φροντίζετε κάποιον παλαιό πολεμιστή; Βρείτε υποστήριξη και υπηρεσίες που θα σας βοηθήσουν. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

Πύλη Φροντιστών. Φροντίζετε κάποιο άτομο με αναπηρία; 10 τρόποι να κάνετε τη ζωή σας πιο εύκολη. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



ΑΒΟΡΙΓΙΝΕΣ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΕΣ ΤΟΥ ΣΤΕΝΟΥ ΤΟΡΕΣ

Η κοινότητα των Αβορίγιων και των Νησιωτών του Στενού Τόρες είναι περίπου 798.400 του πληθυσμού της Αυστραλίας. Ακολουθούν μερικές συμβουλές που θα βοηθήσουν να ξεπεραστούν ορισμένα κοινά εμπόδια που αντιμετωπίζει η κοινότητα των Αβορίγιων και των Νησιωτών του Στενού Τόρες.



ΕΜΠΟΔΙΑ	ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ
Οι στάσεις, οι αξίες και οι πεποιθήσεις διαφέρουν μεταξύ των πολιτισμών, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι βλέπουν τη φροντίδα. (π.χ., οι κοινότητες των Πρώτων Εθνών συνήθως προτιμούν η οικογένεια τους να παρέχει υπηρεσίες στους πρεσβυτέρους τους).	Επιτρέψτε στους Αβορίγιες και στους Νησιώτες του Στενού Τόρες να δώσουν πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα ήθελαν να λαμβάνουν φροντίδα. (π.χ., «Γνωρίζετε ότι η Anglicare έχει προσωπικό υποστήριξης από τα Πρώτα Έθνη; Θα θέλατε να σας φέρω σε επαφή μαζί τους»).
Επικοινωνία (π.χ., τα Πρώτα Έθνη είναι πολιτισμοί υψηλού πλαισίου, που σημαίνει ότι προτιμούν να έχουν μια σχέση και να επικοινωνούν με ιστορίες για να απαντήσουν σε ερωτήσεις).	- Τα Πρώτα Έθνη είναι πολιτισμοί υψηλού πλαισίου, που σημαίνει ότι θέλουν να δημιουργήσουν μια σχέση πριν μπουν σε εις βάθος συζητήσεις. - Επιτρέψτε σε αυτήν την ομάδα να ακουστεί. - Επιτρέψτε τους να αφηγηθούν μια ιστορία. (π.χ., να είστε υπομονετικοί και να ακούσετε την ιστορία για να ενώσετε τα κομμάτια από την αφήγησή τους).
Εμπιστοσύνη (π.χ., Ιστορικά η Αυστραλία έχει προκαλέσει μεγάλη δυσπιστία στους ανθρώπους των Πρώτων Εθνών λόγω των καταγεγραμμένων σφαγών, θανάτων υπό κράτηση και της πολιτικής της Λευκής Αυστραλίας που απέκλειε τους ανθρώπους των Πρώτων Εθνών από ορισμένους δημόσιους χώρους, συμπεριλαμβανομένων των επιζώντων των κλεμμένων γενεών).	- Δημιουργήστε ένα πολιτισμικά ασφαλές περιβάλλον επιδεικνύοντας τις σημαίες των Αβορίγιων και των Νησιωτών του Στενού Τόρες και την αναγνώριση της χώρας σε ΟΛΟΥΣ τους χώρους υποδοχής φροντίδας ηλικιωμένων, συμπεριλαμβανομένων ΟΛΩΝ των χώρων υποδοχής στα γραφεία σε όλο τον οργανισμό. - Συμμετέχετε σε εκδηλώσεις πολιτισμικής ένταξης (π.χ., δημιουργήστε εμπιστοσύνη προσλαμβάνοντας προσωπικό των Πρώτων Εθνών για να εργαστεί στις εγκαταστάσεις φροντίδας ηλικιωμένων και στις ομάδες εξυπηρέτησης πελατών. Παρέχετε πληροφορίες και υποστηρικτικό υλικό, όπως αναγνώριση των χωρών κατά την πραγματοποίηση συναντήσεων ή παρουσιάσεων σε κοινό εντός ή εκτός του οργανισμού).
Ρατσισμός (π.χ., Ιστορικά η στάση της Αυστραλίας προς τα Πρώτα Έθνη ήταν αυτή του διαχωρισμού, και οι διακρίσεις και η ρατσιστική συμπεριφορά δεν πρέπει να γίνονται ανεκτά).	Μερικοί άνθρωποι συμπεριφέρονται με ρατσιστικό τρόπο χωρίς να έχουν επιπτώσεις¹. Πρέπει να διασφαλίσουμε ότι αυτή η συμπεριφορά δεν είναι επιτρεπτή. Σεβαστείτε τους ανθρώπους και τη διαφορετικότητά τους. (π.χ., μάθετε για την κουλτούρα/υποκουλτούρες τους πριν έρθετε σε επαφή μαζί τους, καθώς διαφορετικές φυλές θα έχουν διαφορετικές πολιτιστικές παραδόσεις, πεποιθήσεις και κανόνες ανάμεσά τους. Μην χρησιμοποιείτε φυλετικές συκοφαντίες, μην κάνετε διακρίσεις ή ενεργείτε προσβλητικά).
Πολυμορφικές Υπηρεσίες (π.χ., δεν υπάρχει μια προσέγγιση που να ταιριάζει σε όλους, οι άνθρωποι των Πρώτων Εθνών έχουν διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις, εξειδικευμένες πολιτισμικά ασφαλείς και κατάλληλες υπηρεσίες).	- Κατανοήστε την έννοια των πρεσβυτέρων. - Ζητήστε συμβουλές από τα Πρώτα Έθνη. - Συνδέστε τη μονάδα Φροντίδας Ηλικιωμένων και τη μονάδα Παιδιών και Οικογενειών με τους τοπικούς οργανισμούς και την κοινότητα των Πρώτων Εθνών εκ μέρους των πελατών των Πρώτων Εθνών. (π.χ. Συνδεθείτε με τους τοπικούς παρόχους και τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης των Πρώτων Εθνών και ζητήστε τη συμβουλή τους σχετικά με τον καλύτερο τρόπο εξυπηρέτησης των Πρεσβυτέρων ή των ηλικιωμένων των Πρώτων Εθνών σε μονάδες φροντίδας).

ΑΒΟΡΙΓΙΝΕΣ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΕΣ ΤΟΥ ΣΤΕΝΟΥ ΤΟΡΕΣ



ΠΗΓΕΣ

ΑΙΗΩ (Αυστραλιανό Ινστιτούτο Υγείας Πρόνοιας), (2021). *Προφίλ των Ιθαγενών Αυστραλών*. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

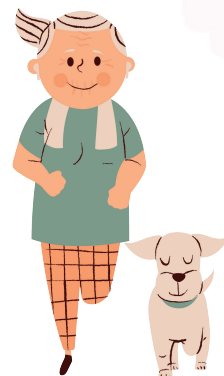
Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Leading from Between: Συμμετοχή των Ιθαγενών και Ηγεσία στο Δημόσιο Τομέα*. Εμπόδια στη Συμμετοχή των Ιθαγενών και στην Πρακτική Ηγεσίας. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Πύλη Φροντιστών. 3 βασικοί σύνδεσμοι για φροντιστές Αβορίγινες και Νησιώτες του Στενού Τόρες. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Πύλη Φροντιστών. Υποστήριξη σε φροντιστές αγροτικών και απομακρυσμένων περιοχών. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΑΙ ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΠΟΙΚΙΛΟΜΟΡΦΙΑ

Ο όρος Άτομα με Πολιτισμική και Γλωσσική Ποικιλομορφία (CALD) αναφέρεται σε άτομα από μη αγγλόφωνο υπόβαθρο ή/και πολιτισμό. Οι ομάδες Ατόμων με Πολιτισμική και Γλωσσική Ποικιλομορφία (CALD) αντιμετωπίζουν εμπόδια ειδικά στη φροντίδα ηλικιωμένων. Ακολουθούν μερικές συμβουλές για να ξεπεραστούν ορισμένα κοινά εμπόδια¹.



ΕΜΠΟΔΙΑ	ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ
Οι στάσεις, οι αξίες και οι πεποιθήσεις διαφέρουν μεταξύ των πολιτισμών, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι βλέπουν τη φροντίδα (π.χ., οι περισσότερες οικογένειες Φιλιππινέζων προτιμούν κατά παράδοση να φροντίζουν τα παιδιά τους γονείς τους αντί να χρησιμοποιούν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων).	- Ρωτήστε τον πελάτη σας για τον πολιτισμό του και πώς λειτουργεί η φροντίδα ηλικιωμένων στον πολιτισμό του. - Συμμετέχετε στις πολιτιστικές γιορτές των πελατών. (π.χ. «Γεια σου Τζόσελιν, αναρωτιόμουν πώς λειτουργεί η φροντίδα ηλικιωμένων στη χώρα σου;»).
Επικοινωνία (π.χ., οι πελάτες μπορεί να μιλούν άλλη γλώσσα, γεγονός που μπορεί να δυσκολέψει την κατανόηση της φροντίδας που χρειάζονται).	Χρησιμοποιήστε στρατηγικές, όπως κάρτες γλωσσικής πρόσβασης, μεταφραστές, μέλη της οικογένειας, διερμηνείς για να επικοινωνήσετε. (π.χ., «Γεια σας, κα Κιμ, θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι διαθέτουμε υπηρεσίες διερμηνείας που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση στις οποίες μπορείτε να έχετε πρόσβαση εσείς και η μητέρα σας. Είναι δωρεάν και μπορούν να σας βοηθήσει να πάρετε μια ενημερωμένη απόφαση. Παρακαλώ πείτε μου εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε αυτήν την υπηρεσία ή εάν θέλετε να μάθετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτήν»).
Προσαρμογή στο περιβάλλον (π.χ., πελάτες μπορεί να πάθουν πολιτισμικό σοκ εξαιτίας της μετανάστευσης σε νέο μέρος).	Συνεργαστείτε με την κοινότητα και τους οργανισμούς Ατόμων με Πολιτισμική και Γλωσσική Ποικιλομορφία (CALD)². (π.χ., παρουσιάστε τον πελάτη σας σε νέα μέλη της κοινότητας που έχουν το ίδιο πολιτισμικό υπόβαθρο. Αυτό θα μπορούσε να τον βοηθήσει να προσαρμοστεί στο νέο του περιβάλλον).
Πλοήγηση στο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων (π.χ., για ορισμένα άτομα το σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων είναι κάτι καινούργιο, αυτό μπορεί να δημιουργήσει δυσκολίες κατά την πλοήγηση στο My Aged Care).	- Παρέχετε πληροφορίες και εκπαιδευτικά σεμινάρια για τον τρόπο πρόσβασης στο My Aged Care και στους παρόχους CHSP. - Βοηθήστε τον πελάτη να πλοηγηθεί στο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων. (π.χ. «Μπορώ να σας βοηθήσω να πλοηγηθείτε στο My Aged Care;» «Βρήκα ένα ενημερωτικό σεμινάριο που θα μπορούσαμε να πάμε, ώστε και οι δύο να μάθουμε περισσότερα για τη φροντίδα ηλικιωμένων»).

1. ΑΙΗΩ, (2020)
2. Υπουργείο Υγείας, (2019)

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΑΙ ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΠΟΙΚΙΛΟΜΟΡΦΙΑ



ΕΜΠΟΔΙΑ	ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ
Πολιτισμικά και Γλωσσικά Ποικιλόμορφη (CALD) υποστήριξη (π.χ., δεν γνωρίζει κάθε φροντιστής μια ξένη γλώσσα, η εκμάθηση του τρόπου πρόσβασης και συμμετοχής σε πολυπολιτισμικές δραστηριότητες μπορεί να βοηθήσει τον πελάτη).	• Μάθετε πώς να έχετε πρόσβαση σε διερμηνείς και πολυπολιτισμικές πληροφορίες. • Αναζητήστε/παρακολουθήστε ευκαιρίες κατάρτισης για το προσωπικό/ τους εθελοντές με πολιτισμική και γλωσσική ποικιλομορφία (CALD). • Σχεδιάστε δραστηριότητες για να γιορτάσετε τη διαφορετικότητα. (π.χ. «Γεια σου Λι, το Κινεζικό φεστιβάλ είναι αυτό το Σαββατοκύριακο! Θέλεις να έρθω μαζί σου στο φεστιβάλ;»).
Στερεότυπα (π.χ., ο Χοσέ, μπορεί να μιλήσει αγγλικά, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι μπορεί να τα διαβάσει. Μερικές φορές γίνονται υποθέσεις, είναι πάντα καλό να κάνετε ερωτήσεις και να ελέγχετε).	• Σχεδιάστε δραστηριότητες για την προώθηση της διαφορετικότητας και την προβολή πολλαπλών πολιτισμών. • Να είστε ανοιχτοί στο να μάθετε για διαφορετικούς πολιτισμούς. • Μην υποθέτετε ότι όλοι μπορούν να μιλούν ή να διαβάζουν Αγγλικά¹. (π.χ., παρουσιάστε τον πελάτη σας σε νέα μέλη της κοινότητας που έχουν το ίδιο πολιτισμικό υπόβαθρο. Αυτό θα μπορούσε να τον βοηθήσει να προσαρμοστεί στο νέο του περιβάλλον).

ΠΗΓΕΣ

ΑΙΗΩ (Αυστραλιανό Ινστιτούτο Υγείας και Πρόνοιας), (2020). *GEN Εικόνα των στοιχείων για τη φροντίδα ηλικιωμένων 2020—Τρίτη έκδοση*. Καμπέρα: GEN.
<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>

Υπουργείο Υγείας, (2019). *Ενέργειες για την υποστήριξη ηλικιωμένων ατόμων με πολιτισμική και γλωσσική πολυμορφία: Οδηγός για παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων*. Υπο-ομάδα Διαφορετικότητας Επιτροπής Τομέα Φροντίδας Ηλικιωμένων. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Lilly Xiao: *Πρόγραμμα διαπολιτισμικής φροντίδας για το προσωπικό φροντίδας ηλικιωμένων*
<https://www.openlearning.com/courses/developing-the-multicultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

ΛΕΣΒΙΕΣ, ΟΜΟΦΥΛΟΦΙΛΟΙ, ΑΜΦΙΦΥΛΟΦΙΛΟΙ, ΤΡΑΝΣ ΚΑΙ ΕΜΦΥΛΗΣ ΠΟΙΚΙΛΙΑΣ, ΙΝΤΕΡΣΕΞ ΑΤΟΜΑ (ΛΟΑΤΚΙ+)

ΟΡΙΣΜΟΙ

1

ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΟΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ

Αναφέρεται στο από ποιον έλκεται συναισθηματικά, σωματικά ή/και ρομαντικά ένα άτομο. Μπορεί να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, ομοφυλόφιλους, λεσβίες, αμφιφυλόφιλους, ασέξουαλ, ετεροφυλόφιλους, ντεμισέξουαλ, πανσέξουαλ και ακόμα περισσότερα. Ο όρος «σεξουαλική προτίμηση» δεν πρέπει να χρησιμοποιείται προφορικά ή σε έγγραφα, καθώς υπονοεί ότι η σεξουαλικότητα κάποιου είναι επιλογή¹.

2

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΦΥΛΟΥ

αναφέρεται στο πώς αισθάνεται το άτομο ανεξάρτητα από το φύλο που του αποδόθηκε κατά τη γέννηση. Έχει να κάνει με το πώς το άτομο βλέπει τον εαυτό του. Από αρσενικό και θηλυκό έως «μη δυαδικό» ή «χωρίς χαρακτηρισμό φύλου»¹.

3

ΕΚΦΡΑΣΗ (ΦΥΛΟΥ)

Αναφέρεται στο πώς το άτομο εκφράζει την ταυτότητά του. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να γίνει με τα ρούχα, το πώς μιλάει, συμπεριφέρεται, παρουσιάζεται, όπως μαλλιά και μακιγιάζ. Μπορεί να ποικίλει από αρσενικό σε θηλυκό ή κανένα από αυτά σε διάφορες χρονικές στιγμές. Η ταυτότητα φύλου και ο σεξουαλικός προσανατολισμός δεν μπορούν να υποτεθούν βάσει της έκφρασης φύλου¹.

4

ΠΟΙΚΙΛΟΜΟΡΦΙΑ ΦΥΛΟΥ

Όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει ταυτότητες φύλου που παρουσιάζουν μια ποικιλία έκφρασης πέρα από το δυαδικό πλαίσιο του άνδρα και της γυναίκας, συμπεριλαμβανομένων ατόμων που προσδιορίζονται ως διεμφυλικά (τρανς) και με ρευστή ταυτότητα φύλου.

Οι Πρεσβύτεροι της Κοινότητας ΛΟΑΤΚΙ+ ενδέχεται να μην δείχνουν το φύλο και/ή τη σεξουαλικότητά τους στους φροντιστές, καθώς αυτές οι ομάδες μπορεί να έχουν βιώσει διακρίσεις, βία και στίγμα στο παρελθόν.



ΛΕΣΒΙΕΣ, ΟΜΟΦΥΛΟΦΙΛΟΙ, ΑΜΦΙΦΥΛΟΦΙΛΟΙ, ΤΡΑΝΣ ΚΑΙ ΕΜΦΥΛΗΣ ΠΟΙΚΙΛΙΑΣ, ΙΝΤΕΡΣΕΞ ΑΤΟΜΑ (ΛΟΑΤΚΙ+)

ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ	ΤΙ ΝΑ ΜΗΝ ΚΑΝΕΤΕ
Καλλιεργείτε την ευαισθητοποίηση Αναγνωρίστε ότι τα ηλικιωμένα άτομα ΛΟΑΤΚΙ+ έχουν διαφορετικές ταυτότητες και ανάγκες.	- Αγνοείτε/αποφεύγετε τους πελάτες με βάση την ταυτότητα φύλου τους. - Ντροπιάζετε κάποιο άτομο ή ενεργείτε με βάση τις πεποιθήσεις σας.
Δημιουργήστε ένα ασφαλές περιβάλλον - Δείξτε εμπιστοσύνη και σεβασμό. - Χρησιμοποιήστε κατάλληλες μεθόδους για τη συλλογή πληροφοριών από πελάτες ΛΟΑΤΚΙ+. - Υποστηρίξτε τις ανάγκες των πελατών.	- Κοινοποιείτε προσωπικές πληροφορίες. - Εξευτελίζετε τους πελάτες με βάση την ταυτότητα ή τις ταυτότητές τους. - Χρησιμοποιείτε προσβλητική γλώσσα.
Οικογένεια επιλογής - Συμπεριλάβετε την ΛΟΑΤΚΙ+ οικογένεια επιλογής στο πρόγραμμα φροντίδας ηλικιωμένων πελατών (εκτός εάν ο πελάτης δεν το επιθυμεί). - Προσκαλέστε τις οικογένειες να συμμετάσχουν σε εκδηλώσεις και κοινωνικές δραστηριότητες (με τη συγκατάθεση του πελάτη).	- Αποκλείετε μέλη της οικογένειας λόγω της σχέσης που έχει ο πελάτης μαζί τους. - Κουτσμπολεύετε για τις σεξουαλικές προτιμήσεις ή τις ταυτότητες των ανθρώπων.
Φροντίδα & υποστήριξη - Συζητήστε το πώς τα στερεότυπα επηρεάζουν την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται στους πελάτες. - Συμμετέχετε σε εκδηλώσεις ΛΟΑΤΚΙ+. - Παρέχετε πρόσβαση σε πληροφορίες, υπηρεσίες υποστήριξης ΛΟΑΤΚΙ+ κλπ. - Δείξτε υποστήριξη που είναι ορατή με τη σημαία ουράνιου τόξου, αναδέτες, έργα τέχνης, εικόνες κλπ¹.	- Στερεότυπα. - Ενεργείτε με τρόπο που δείχνει προκατάληψη. - Απορρίπτете το δικαίωμα των πελατών για προβολή στοιχείων PRIDE. - Αγνοήσετε πληροφορίες που μπορεί να βοηθήσουν έναν πελάτη ΛΟΑΤΚΙ+.



ΛΕΣΒΙΕΣ, ΟΜΟΦΥΛΟΦΙΛΟΙ, ΑΜΦΙΦΥΛΟΦΙΛΟΙ, ΤΡΑΝΣ ΚΑΙ ΕΜΦΥΛΗΣ ΠΟΙΚΙΛΙΑΣ, ΙΝΤΕΡΣΕΞ ΑΤΟΜΑ (ΛΟΑΤΚΙ+)

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΦΥΛΟ

• Αντωνυμίες για το φύλο

Το να ρωτήσετε τις αντωνυμίες που προτιμούν τα άτομα είναι καλύτερο από το να υποθέσετε με βάση το πώς είναι η εμφάνισή τους.

Για παράδειγμα: «Γεια σου Σάρα, όταν σε συστήνω, ποιες αντωνυμίες προτιμάς;»

• Γλώσσα ουδέτερη ως προς το φύλο

Το να κάνετε ανοιχτές ερωτήσεις χωρίς υποθέσεις για το σεξουαλικό προσανατολισμό ή τα σεξουαλικά χαρακτηριστικά δείχνουν στον πελάτη ότι αισθάνεστε άνετα με τη διαφορετικότητα.

Για παράδειγμα: «Καλημέρα σε όλους, πείτε μου για το σύντροφο/σύζυγό σας»

«Το άτομο σε εκείνο το δωμάτιο»

• Αποδοχή διαφορών στις οικογένειες

Δεν είναι κάθε οικογένεια ετεροφυλόφιλη, ταυτιζόμενη με το φύλο γέννησης (cisgender) ή βιολογικοί συγγενείς.

Για παράδειγμα: «Τι κάνει ο/οι σύντροφός(οι) σας, το μέλος της οικογένειάς σας ή ο/οι φροντιστής(ές) σας;»

• Αναγνώριση της ποικιλόμορφης σεξουαλικής κατάστασης ή/και κατάστασης σχέσης και σεξουαλικών προσανατολισμών

Η ενόχληση κατά τη συζήτηση προσωπικών σχέσεων ΛΟΑΤΚΙ+ μπορεί να φανερώνει αμηχανία, προκατάληψη ή δυσφορία, γεγονός που μπορεί να δημιουργήσει εμπόδιο στην παροχή υπηρεσιών. Κατά περίπτωση, συμπεριλάβετε τους συντρόφους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Για παράδειγμα: «Θα θέλατε ο σύντροφός σας να συμμετάσχει σε αυτήν τη συνομιλία;»¹.

ΠΗΓΕΣ

ABS (Αυστραλιανή Στατιστική Υπηρεσία), (2016). Απογραφή Πληθυσμού και Κατοικιών: Αντικατοπτρίζοντας την Αυστραλία – Ιστορίες από την Απογραφή, 2016. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. <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 (Αυστραλιανό Ινστιτούτο Οικογενειακών Μελετών), (2022). CFCA Οδηγός Πρακτικής Εφαρμογής της Απόδειξης: Επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς με ΛΟΑΤΚΙ+ πελάτες. Κοινότητα Παιδιών και Οικογενειών Αυστραλίας. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Φιλικός Οδηγός Ορολογίας, (2017). Συζήτηση για τα άτομα ΛΟΑΤΙ και την Ισότητα. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Πύλη Φροντιστών. Είσαστε φροντιστής ΛΟΑΤΙ; Βρείτε υποστήριξη και υπηρεσίες που θα σας βοηθήσουν. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Υπουργείο Παιδιών, Δικαιοσύνης Νέων και Πολυπολιτισμικών Υποθέσεων, (2021). Οδηγός Πρακτικής: Παιδιά με διαφορετικότητα φύλου και σεξουαλικού προσανατολισμού. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Υπουργείο Υγείας, (2019). Δράσεις για Υποστήριξη σε Λεσβίες, Ομοφυλόφιλους, Αμφιφυλόφιλους, Τρανς και Έμφυλης Ποικιλίας, και Ίντερσεξ Πρεσβύτερους. Οδηγός για παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων. Υπο-ομάδα Διαφορετικότητας Επιτροπής Τομέα Φροντίδας Ηλικιωμένων. Αυστραλιανή Κυβέρνηση. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ

Η Anglicare Νότιας Κουηνσλάνδης αναγνωρίζει τους Παραδοσιακούς Ιδιοκτήτες της γης επί της οποίας βρίσκεται. Εκφράζουμε το σεβασμό μας στους Πρεσβύτερους - πρώην, νυν και μέλλοντες – και αναγνωρίζουμε το σημαντικό ρόλο των Αβοριγίνων και των Νησιωτών του Στενού Τόρες στη φροντίδα για τις κοινότητές τους.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au