

# PANDUAN DAN PROSEDUR PELIBATAN INKLUSIF



DISIAPKAN OLEH

**Anglicare**  
Southern Queensland

# Pengakuan

Kami ingin mengakui dan memberi hormat kepada Pemilik Asli dan Pemelihara tanah ini, Suku Bangsa Turrbal dan Jagera/Yuggera di mana sumber daya/informasi ini diciptakan. Kami ingin mengakui warga Aborigin dan Penduduk Selat Torres dan hubungan mereka dengan tanah, air, dan komunitas yang masih berlanjut.

Kami memberikan hormat kepada para Sesepeuh di masa lalu, masa kini, dan masa depan. Kami juga akan memberikan hormat kepada semua orang yang ada.

# Hubungi Saya

Jika Anda ingin tahu lebih banyak tentang Panduan dan Prosedur untuk Pelibatan Inklusif (Inclusive Engagement Toolkit), memberikan umpan balik, atau mencari tahu lebih banyak tentang Program Multibudaya (Multicultural Program), Anda dapat menghubungi kami dengan mengirimkan email ke [multicultural@anglicaresq.org.au](mailto:multicultural@anglicaresq.org.au)



# Panduan dan Prosedur untuk Pelibatan Inklusif

Sebagai negara multibudaya, komunitas Australia merefleksikan bermacam-macam agama, gender, budaya, latar belakang sosial ekonomi, spiritual, penyebaran geografis, pengalaman individual, serta kebutuhan medis dan perawatan.

Demi mendukung komitmen Pemerintah Australia untuk memastikan bahwa semua klien dari perawatan lansia menerima akses ke informasi dan menerima layanan perawatan lansia yang tepat, kami harus membuat Panduan dan Prosedur untuk Pelibatan Inklusif (*Inclusive Engagement Toolkit*) ini.

Dalam Panduan dan Prosedur ini, terkumpul informasi dan bahan berharga dari sumber daya kredibel yang berisi tips bagi kesuksesan penyedia layanan perawatan lansia. Kami berharap bahwa Panduan dan Prosedur ini membantu membuat sebuah komunitas perawatan dan menyemangati penyedia perawatan lansia untuk memberikan layanan yang lebih inklusif yang selaras dengan masing-masing kebutuhan klien.

## POIN-POIN UTAMA UNTUK DIPERTIMBANGKAN

- Tidak ada satu pun cara yang paling benar dan cocok untuk inklusi dan pelibatan. Panduan dan Prosedur ini adalah sumber daya umum dan harus digunakan untuk mempromosikan pendekatan kolaboratif terhadap inklusi dan pelibatan.
- Daripada menambah strategi pelibatan inklusif, organisasi harus berjuang untuk mulai dari basis inklusif dan mengimplementasikan upaya pelibatan inklusif di semua level.
- Kami mendorong dialog dan pembelajaran bersama untuk memperbaiki proses inklusivitas. Kami juga menyambut umpan balik supaya terus dapat mengembangkan Panduan dan Prosedur untuk Pelibatan Inklusif ini.

## INTERSEKSIONALITAS

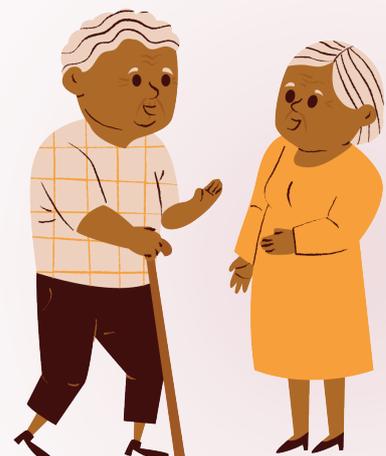
Kami ingin menyoroti pendekatan keanekaragaman dan inklusi di Panduan dan Prosedur ini didasarkan pada konsep hubungan antarbidang/interseksionalitas, yang menekankan kelompok dan pengalaman yang saling tumpang tindih.

Dalam teori interseksionalitas dijelaskan bahwa identitas tiap orang berasal dari berbagai elemen, seperti misalnya ras, gender, seksualitas, dan umur. Elemen-elemen ini saling bergantung dan setiap orang dapat mengalami diskriminasi dan ketidakadilan berdasarkan hubungan antarbidang yang mereka alami.

Oleh karenanya, panduan dan prosedur ini memberikan basis untuk menciptakan komunitas yang lebih beragam dan inklusif dengan menggarisbawahi apa yang dibutuhkan untuk memberikan layanan adil dan inklusif untuk semua.

## INKLUSIVITAS

Kami mendorong agar kita terus menerus berusaha untuk meningkatkan inklusivitas, ekuitas, dan penjangkauan layanan perawatan lansia supaya semua anggota komunitas memiliki akses ke bantuan sesuai dengan kebutuhan dan ketika mereka memerlukannya. Menjadi inklusif artinya "menemukan, menawarkan, dan mendukung peluang bagi orang-orang dari segala umur, kemampuan, dan latar belakang, untuk berpartisipasi, untuk berkontribusi, dan untuk ikut ambil bagian<sup>1</sup>".



# DAFTAR ISI

Tujuan Panduan dan Prosedur untuk Pelibatan Inklusif

Topik 1: Pengantar Perawatan Inklusif

Topik 2: Komunikasi yang Inklusif

Topik 3: Kepemimpinan yang Inklusif

Topik 4: Hubungan selama Pembatasan Jarak Sosial

Topik 5: Bekerja dengan Juru Bahasa

Lembar Tips Pelibatan Inklusif

- Warga Lansia dengan Latar Belakang Beragam
- Orang yang Latar Belakang Budaya dan Linguistiknya Beragam
- Warga Aborigin dan Penduduk Selat Torres
- Warga Lesbian, Gay, Biseksual, Trans dan Beragam Gender, Interseksual (LGBTQIA+)



# Tujuan dari *Toolkit* Pelibatan Inklusif

## TUJUAN

Untuk menyediakan sumber daya pendukung bagi pengasuh warga lansia dan warga dengan beragam latar budaya dan bahasa, warga Aborigin dan Selat Torres serta warga lesbian, gay, trans dan beragam gender, interseks, yang masih mencari seksualitas, dan yang lainnya (LGBTQIA+).

Sebagai penyedia layanan perawatan lansia, ada banyak kesempatan dan keuntungan dalam menyediakan layanan yang lebih baik bagi kelompok dengan latar belakang beragam, misalnya<sup>1</sup>:

- meningkatkan kesejahteraan & kesehatan klien;
- keterlibatan dan kepuasan beragam kelompok;
- menciptakan kemitraan baru;
- menunjukkan penghargaan kepada karyawan dengan latar belakang dan pengalaman hidup yang berbeda-beda; dan
- meningkatkan antusiasme dalam komunitas penyedia layanan.



# Pengantar Perawatan Inklusif

Menyediakan perawatan inklusif yang memungkinkan agar layanan perawatan saat ini dapat menjadi lebih beragam dan inklusif bagi semua orang.

Prinsip utama pendekatan inklusif adalah:

- komitmen akan pemahaman dan penanganan masalah keberagaman;
- mendukung keterhubungan semua kelompok yang beragam;
- mendidik masyarakat kita;
- komitmen untuk melepas hambatan; dan
- pendekatan fleksibel, responsif, dan adaptif dengan semua klien<sup>1</sup>.

Menurut Kerangka Kerja Keberagaman Perawatan Lansia Pemerintah Australia Departemen Kesehatan, lansia Australia (lihat gambar di bawah) harus mendapat layanan perawatan lansia yang sesuai, dapat diakses, dan sensitif yang melayani kebutuhan dan preferensi individu<sup>2</sup>.



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing, (2021)  
2. Departemen Kesehatan, (2017)

# Topik 1: Pengantar Perawatan Inklusif

Kami telah mengumpulkan informasi dari Kerangka Keberagaman dalam Perawatan Lansia dan menggabungkan contoh dan tips praktik terbaik untuk membantu Anda memulai proses menyediakan perawatan inklusif.

HASIL UNTUK PELANGGAN	TINDAKAN YANG DIPERLUKAN UNTUK PENYEDIA PERAWATAN LANSIA	CONTOH & TIPS PRAKTIK TERBAIK
<p><b>1. MEMBUAT PILIHAN BERDASARKAN INFORMASI</b></p> <p>Warga lansia menerima informasi yang mudah didapat tentang sistem dan layanan perawatan lansia yang dapat mereka pahami dan rasa bahwa informasi itu membantu mereka untuk memilih dan mengontrol perawatan yang mereka terima<sup>2</sup>.</p>	<p>Memberikan informasi dalam format yang lebih tepat, melalui formulir yang berbeda-beda (daring/bentuk fisik/verbal/nawala) dan dalam bahasa yang dipahami mereka<sup>4</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staf tahu cara mengakses layanan penjurubahasaan.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Translating and Interpreting Service (TIS) National                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hubungi TIS National pada 1300 575 847 untuk info lebih lanjut.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Staf tahu cara untuk mengakses layanan advokasi.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Older Person Advocacy Network (OPAN)                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hubungi OPAN dalam 1800 700 600.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2. MENGADOPSI PENDEKATAN SISTEMATIS DALAM PERENCANAAN DAN IMPLEMENTASI</b></p> <p>Warga lansia adalah mitra aktif dalam perencanaan dan implementasi sistem perawatan lansia<sup>2</sup>.</p>	<p>Melibatkan pelanggan dalam lingkungan yang budayanya aman dan suportif sehingga membuat mereka dapat berpartisipasi sebagai mitra aktif juga dapat mengartikulasi kebutuhannya masing-masing<sup>2</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencari informasi tentang tradisi budaya, agama, dan keluarga/ pengasuh klien yang bermakna signifikan bagi mereka<sup>1</sup>.</li> </ul>
<p><b>3. PERAWATAN DAN DUKUNGAN YANG MUDAH DIAKSES</b></p> <p>Warga lansia yang tinggal di area pedesaan, terpencil, non-metropolitan, dan metropolitan di Australia memiliki akses ke layanan dan bantuan perawatan lansia yang sesuai dengan karakteristik dan pengalaman hidup mereka yang beragam<sup>2</sup>.</p>	<p>Berkolaborasi dengan pemangku kepentingan untuk menemukan dan mengatasi penghalang dalam mengakses sistem perawatan lansia<sup>2</sup>.</p>	<p>Mengakses sumber daya yang berisi wawasan tentang berbagai bahasa, etnis, atau tradisi agama dan pengalaman migrasi/pengungsian para migran lansia di Australia<sup>1</sup>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan Atlas Budaya (<i>Cultural Atlas</i>) sebagai titik pangkal untuk belajar lebih lanjut tentang latar belakang budaya dari penduduk migran di Australia.</li> </ul> <p>(<a href="https://culturalatlas.sbs.com.au/">https://culturalatlas.sbs.com.au/</a>)</p>
<p><b>4. MENDUKUNG SISTEM YANG PROAKTIF DAN FLEKSIBEL</b></p> <p>Sistem perawatan lansia yang proaktif dan fleksibel yang merespons kebutuhan dari kelompok beragam baik yang sudah ada maupun yang baru muncul, termasuk tenaga kerja perawatan lansia yang semakin beragam<sup>2</sup>.</p>	<p>Berdialog dengan komunitas lokal dan pemangku kepentingan untuk menemukan kebutuhan yang timbul dan bagaimana model penyediaan layanan dapat diadaptasi untuk kebutuhan, termasuk cara tenaga kerja dalam organisasi ini mendemonstrasikan pendekatan inklusif dalam perawatan<sup>2</sup>.</p>	<p>Mempekerjakan dan mempromosikan akses ke staf bilingual (profesional, tenaga kesehatan terpadu, dan pekerja sosial, dan pekerja perawatan) yang dapat berbicara dalam bahasa-bahasa yang responsif atau mencerminkan bahasa pilihan klien.</p>

1. Centre for Cultural Diversity in Ageing, (2022)  
 2. Departemen Kesehatan, (2019)

HASIL UNTUK PELANGGAN	TINDAKAN YANG DIPERLUKAN UNTUK PENYEDIA PERAWATAN LANSIA	CONTOH & TIPS PRAKTIK TERBAIK
<p><b>5. LAYANAN YANG PENUH HORMAT DAN INKLUSIF</b></p> <p>Sistem perawatan lansia proaktif dan fleksibel yang merespons kebutuhan beragam kelompok baik yang sudah ada maupun yang mulai muncul, termasuk tenaga kerja perawatan lansia yang semakin beragam<sup>1</sup>.</p>	<p>Mencari, mengembangkan, dan menggunakan peralatan, pelatihan, dan informasi yang mendukung terlaksananya perawatan yang mempertimbangkan beragam karakteristik dan pengalaman hidup<sup>1</sup>.</p>	<p>Centre for Cultural Diversity in Ageing telah menciptakan sumber daya multibahasa untuk mendukung dilakukannya perawatan inklusif. Akseslah sumber daya gratis tersebut di sini:  <a href="http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources">http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</a></p>
<p><b>6. MEMENUHI KEBUTUHAN KAUM YANG PALING RENTAN</b></p> <p>Warga lansia dapat mengakses layanan perawatan lansia yang berkualitas tinggi dan yang aman secara budaya yang dapat memenuhi kebutuhan mereka terlepas dari apa pun kekurangan mereka baik secara pribadi, sosial, atau ekonomi<sup>1</sup>.</p>	<p>Memberikan model layanan inklusif untuk memenuhi kebutuhan kaum yang paling rentan dan bekerja dengan pemangku kepentingan lainnya untuk memastikan semua kebutuhan telah terpenuhi<sup>1</sup>.</p>	<p>Memulai dengan membiasakan diri dengan kebijakan dan inisiatif nasional yang membantu memenuhi kebutuhan spesifik warga lansia dari latar belakang beragam.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UU Perawatan Lansia 1997 (<a href="https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241">https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241</a>)</li> <li>• Standar Kualitas Perawatan Lansia (<a href="https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards">https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards</a>)</li> <li>• Kerangka Kerja Keberagaman Perawatan Lansia (<a href="https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework">https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework</a>)</li> </ul>

## SUMBER DAYA/INFORMASI

Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2021). *Standar Layanan Inklusif (Edisi Kedua)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2022). *Panduan dan Prosedur Praktik - Informasi Khusus terkait Budaya*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Departemen Kesehatan. (2017). *Kerangka Kerja Keragaman Perawatan Lansia*. Pemerintah Australia. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Perawatan Lansia Multibudaya (2019). *Panduan untuk Perawatan dengan Praktik Terbaik: Mendukung Keberagaman di dalam Perawatan Lansia dan Komunitas*. MAC-A-GUIDE\_25.06.19.pdf

OPAN: Older Person Advocacy Network. <https://opan.org.au/>



# Komunikasi yang Inklusif

## GAYA KOMUNIKASI DAN MENDENGARKAN

Ketika berkomunikasi dengan kelompok dengan latar belakang beragam, gaya komunikasi dan keterampilan mendengar dibutuhkan untuk menyediakan perawatan. Ketika berkomunikasi dengan warga lansia dari latar belakang beragam, konteks budaya dari orang tersebut harus dipertimbangkan.

Perlu diingat bahwa **tidak ada kelompok yang homogen**. Individu di dalam kelompok budaya juga memiliki perbedaan unik dari satu sama lain. Jika kita dapat mengetahui seperti apa saja perbedaan setiap individu di dalam suatu kelompok budaya, kita akan dapat berinteraksi di antara beragam budaya<sup>1</sup>.

**Konteks Budaya** merujuk kepada budaya di mana seseorang bertumbuh dan bagaimana hal ini memengaruhi perilaku, seperti misalnya komunikasi.

<b>KONTEKS TINGGI:</b> Budaya yang menggunakan bentuk-bentuk komunikasi terperinci dan tidak langsung.	<b>KONTEKS RENDAH:</b> Budaya yang menggunakan mode komunikasi yang cepat dan langsung
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lebih menyukai untuk membangun hubungan dulu sebelum memberikan informasi.</li><li>• Budaya konteks tinggi mempertimbangkan:<ul style="list-style-type: none"><li>– Status sosial</li><li>– Lingkungan</li><li>– Sejarah</li></ul></li><li>• Berfokus pada lingkungan eksternal ketika berkomunikasi.</li></ul> <p>Negara: Jepang, Filipina, RRC/Tiongkok, Prancis, Spanyol, Brazil, dll.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lebih suka untuk berfokus ke pesan</li><li>• Tidak tertarik pada konteks</li><li>• Menggunakan kata-kata, gerak tubuh, dan nada untuk berkomunikasi.</li><li>• Langsung ke intinya</li></ul> <p>Negara-Negara: Britania Raya, Amerika Serikat, dan Australia.</p>



## Topik 2: Komunikasi yang Inklusif

**Gaya komunikasi** merujuk kepada pilihan orang dalam berinteraksi dan bertukar informasi ketika berkomunikasi. Hal ini mempengaruhi bagaimana cara pesan diterima dan diinterpretasikan.

<p><b>Analitis:</b> Logis dan berbasis fakta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mereka membutuhkan semua informasi</li> <li>• Lebih menyukai komunikasi cepat yang langsung dan logis</li> </ul>	<p><b>Praktis:</b> Terorganisasi dan lebih suka rencana &amp; prosedur terperinci</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terorganisasi ketika berkomunikasi.</li> <li>• Memberikan informasi sebelum pertemuan dan detail langkah demi langkah.</li> </ul>
<p><b>Eksperimental:</b> Menjelajahi informasi dan dapat menoleransi ketidakpastian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mereka lebih menyukai rencana yang cakupannya luas &amp; bosan terhadap rencana mendetail</li> <li>• Mereka menikmati kreativitas</li> </ul>	<p><b>Relasi:</b> Komunikator emosional &amp; dapat mengambil isyarat non-verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengambilan keputusan berdasarkan emosi mereka</li> <li>• Lebih menyukai komunikasi dengan cerita personal.</li> </ul>

### TIPS UNTUK MENDENGARKAN LEBIH BAIK

**Mendengarkan:** Mendengarkan untuk memahami.

- Berilah orang tersebut perhatian yang tidak terpecah
- Tunjukkan kepada orang tersebut bahwa Anda sedang mendengarkan melalui isyarat nonverbal.
- **Contoh:** mengangguk, kontak mata, dan nada suara

**Mengakui:** Biarkan lawan bicara Anda tahu apa Anda rasa telah mereka katakan (baik verbal maupun nonverbal).

- Pastikan mereka tahu bahwa ini hanya interpretasi Anda.
- Parafrase/uraikan pesan utama mereka dengan kata-kata Anda sendiri.
- **Contoh:** "Untuk memastikan, apakah Anda merasa seperti ini karena...."

**Periksa:** Pastikan bahwa Anda telah memahami orang tersebut.

- Setelah diparafrase, tanya mereka apakah Anda sudah memahami mereka dengan benar.
- Hal ini akan memudahkan orang tersebut untuk mengonfirmasi atau menambah pemahaman Anda
- **Contoh:** "Apakah ini tepat?", "Apakah ini benar?", "Apakah interpretasi saya tepat?"

**Menanyakan:** Tanya pertanyaan terbuka yang supaya orang tersebut dapat memberikan informasi spesifik tentang acara atau tindakan kepada Anda.

- Hanya tanya tentang informasi yang tidak Anda pahami.
- **Contohnya:** "Sebelumnya Anda menyebutkan.... Apa maksudnya itu?"



### SUMBER DAYA/INFORMASI

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Sembilan Perbedaan Nilai Budaya yang Perlu Anda Ketahui*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. *Buku Kecil Berisi Tips Budaya*, hal. 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](http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf)

*Teknik Komunikasi Efektif*. <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

# Kepemimpinan yang Inklusif

**Pemimpin yang inklusif** bersikap hormat dan memperlakukan orang dengan adil. Mereka menghargai keunikan individu dan memanfaatkan pemikiran kelompok dengan latar belakang berbeda.<sup>1</sup>

KEADILAN & RASA HORMAT	NILAI & RASA KEPEMILIKAN	KEPERCAYAAN DIRI & INSPIRASI
Persamaan perawatan dan peluang	Setiap orang merasakan bahwa keunikannya diketahui dan bahwa mereka merasa terhubung secara sosial.	Membuat lingkungan aman untuk orang-orang dari semua kelompok untuk berbicara dan melakukan yang terbaik di tempat kerja.

Lingkungan kerja telah menjadi sangat tidak homogen dan lebih beragam daripada sebelumnya yang akhirnya memengaruhi prioritas bisnis dan membentuk kembali kapabilitas pemimpin yang dibutuhkan<sup>1</sup>. Ada enam sifat kepemimpinan inklusif dan dari enam sifat ini dapat disimpulkan strategi-strategi untuk membantu organisasi mengolah kapabilitas inklusif di seluruh jajaran kepemimpinan mereka<sup>1</sup>.

ENAM CIRI KEPEMIMPINAN INKLUSIF	PERILAKU YANG DAPAT DIADOPSI
<b>Komitmen:</b> pemimpin inklusif berkomitmen pada keragaman dan inklusi semua orang.	<b>Kesadaran diri:</b> hal ini termasuk mengambil waktu untuk memahami bias, kekuatan, dan kelemahan Anda sendiri.
<b>Keberanian:</b> angkat bicara dan menantang diri sendiri dan orang lain untuk melihat hal dari perspektif budaya dan inklusif (misalnya, jika Anda melihat perilaku rasis, Anda ungkapkan dan laporkan hal tersebut).	<b>Memimpin dengan Kerentanan yang Berani:</b> memahami kelemahan Anda dan membagikannya. Advokasi untuk orang-orang yang diabaikan atau bagian dari kelompok minoritas.
<b>Kognitif:</b> sadar atas bias yang mungkin dimiliki oleh Anda dan organisasi.	<b>Identifikasi langkah:</b> temukan kelemahan Anda dan kesenjangan pengetahuan.
<b>Rasa Ingin Tahu:</b> memiliki pola pikir untuk memahami bagaimana perbedaan setiap orang dalam melihat dan mengalami kehidupan (misalnya, Anda dapat mencari informasi untuk memahami atau dengan hormat berbicara kepada orang tentang pandangan mereka).	<b>Mendengarkan untuk Memahami:</b> memahami dan membantu orang-orang menjembatani perbedaan dan mengkomunikasikan pengetahuan.

## Topik 3: Kepemimpinan yang Inklusif

ENAM CIRI KEPEMIMPINAN INKLUSIF	PERILAKU YANG DAPAT DIADOPSI
<b>Kecerdasan Budaya:</b> memiliki kemauan, pengetahuan, adaptabilitas untuk menjadi sadar budaya.	<b>Kesadaran Sosial:</b> memahami lingkungan sosial dan menggunakan informasi ini untuk membangun budaya inklusif.
<b>Kolaborasi:</b> memberdayakan individu supaya terlibat dalam keberagaman dan inklusi.	<b>Membuat Koneksi:</b> menjalin hubungan dengan orang lain untuk memahami penghalang dan tindakan supaya dapat mencapai inklusi dan keragaman dengan lebih baik.

### SUMBER DAYA/INFORMASI

Carer Gateway. *Berbicara dengan seseorang*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centre for Creative Leadership. (2022). *Kepemimpinan Inklusif: Langkah-Langkah yang Harus Diambil oleh Organisasi*. <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. (2022). *Apa itu Pendengaran Aktif? Bagaimana Saya Dapat Melakukannya dengan Lebih Baik?*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *Enam Ciri Khas Kepemimpinan Inklusif: Berkembang di Dunia Baru yang Latar Belakangnya Beragam*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



# Menjalin hubungan selama Pembatasan Sosial

Dampak COVID-19 dan isolasi sosial pada warga lansia memiliki efek merugikan pada kualitas kehidupan dan mortalitas prematur. Bersosialisasi berdampak pada risiko penyakit dan kematian serta pada kesehatan dan kesejahteraan kita secara keseluruhan<sup>1</sup>.

Pembatasan sosial tidak berarti atau harus berakhir dengan isolasi atau kesedihan. Dengan semakin lazimnya COVID dalam hidup kita, strategi dan regulasi telah diberlakukan untuk melindungi warga lansia kita. Tugas kita sebagai penyedia layanan adalah untuk mengikuti regulasi pemerintah untuk memastikan keamanan semua orang.

Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses ke informasi yang lebih gampang dipahami tentang cara untuk menciptakan lingkungan aman secara budaya. Beberapa contoh hambatan yang dapat dialami oleh warga Lansia dari Latar Belakang Beragam.

## HAMBATAN

SUMBER DAYA PRIBADI	MOTIVASI DAN SIKAP	FAKTOR BUDAYA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ketangguhan pribadi yang terbatas</li><li>• Akses terbatas ke internet</li><li>• Pendidikan dan kemampuan yang terbatas</li><li>• Uang yang terbatas</li><li>• Terisolasi karena kondisi geografis</li><li>• Disabilitas dan gangguan sensoris</li><li>• Kepercayaan diri terbatas</li><li>• Jaringan sosial terbatas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kurang pengetahuan tentang manfaat keterlibatan</li><li>• Kurang mengetahui tentang aktivitas keterlibatan</li><li>• Minat terbatas pada topik tersebut</li><li>• Kurang percaya pada pembuat keputusan</li><li>• Ekspektasi yang tidak tercapai</li><li>• "Kelelahan" untuk berkonsultasi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kelompok minoritas</li><li>• Bahasa dan literasi</li><li>• Nilai dan keyakinan</li><li>• Perpecahan komunitas</li></ul>



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

# Topik 4: Hubungan selama Pembatasan Jarak Sosial

## TINDAKAN SELAMA COVID-19 DAN SETERUSNYA:

1

### KOMUNIKASI TELEPON

Menggunakan metode seperti misalnya Telehealth untuk mendukung komunikasi dengan klien. Meminta agar pekerja kesehatan komunitas, pekerja sosial, dokter, dan karyawan lain untuk menghubungi klien untuk melakukan asesmen kesejahteraan dan mencari tahu kebutuhan mereka selama waktu yang sulit melalui panggilan telepon.

2

### KOMUNIKASI VIRTUAL

- Panggilan video harus diimplementasikan ke aktivitas sehari-hari mereka.
- Menghubungkan klien lansia ke program/layanan literasi digital<sup>1</sup>.
- Membuat akun komunikasi online misalnya Skype, FaceTime, MS Teams, Zoom, dll.

3

### PENYEDIAAN LAYANAN

- Setelah Anda sudah dapat menjalin hubungan dengan menggunakan teknologi, pertimbangkan juga aktivitas online bersama seperti membaca, berolahraga, atau bermain game daring bersama.
- Balik ke metode biasa dan menulis surat dengan tulisan tangan supaya tetap terhubung.
- Sebelum melakukan kunjungan rumah, periksa dulu aturan negara bagian dan kesehatan masyarakat serta ikutilah rencana-rencana COVID Safe<sup>2</sup>.
- Jika Anda hidup dekat lansia yang Anda cintai atau tetangga yang sudah lansia, tinggalkan paket perawatan (*care package*) di depan pintu tempat tinggalnya atau tawarkan untuk mengambil barang-barang penting, seperti misalnya bahan belanjaan, untuknya<sup>1</sup>.

## SUMBER DAYA/INFORMASI

Australian Institute of Family Studies (2020). *Keluarga di Australia Survei Kehidupan selama COVID-19: Laporan 2, Terhubung ketika Kami Terpisah*. Pemerintah Australia. [http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2\\_Staying-connected.pdf?\\_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278](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). *Panduan tentang Interaksi Komunitas selama COVID-19*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Melibatkan Komunitas secara Inklusif: dalam Waktu Penjagaan Jarak Fisik*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Departemen Kesehatan. (2022). *Wabah COVID-19 di Fasilitas Perawatan Lansia dengan Hunian di Australia*. Pemerintah Australia. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Departemen Kesehatan. (2022). *Mengelola Perawatan Rumah melalui 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). *Memerangi Isolasi Sosial di antara Warga Lansia pada Waktu Pembatasan Fisik: Paradoks Konektivitas Sosial COVID-19*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australian Institute of Family Studies, (2020)  
2. Departemen Kesehatan, (2022)

# Bekerja dengan Juru Bahasa

## PERAN JURU BAHASA

Juru bahasa profesional terikat oleh standar etika dan profesional dari Kode Etik dan Kode Perilaku Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT).

MENGAPA KITA PERLU BEKERJA DENGAN JURU BAHASA	KAPAN KITA PERLU BEKERJA DENGAN JURU BAHASA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Melakukan hal ini merupakan kewajiban hukum kita.</li><li>• Kita memiliki kewajiban (<i>duty of care</i>) terhadap klien kita, yakni, meminimalkan risiko miskomunikasi.</li><li>• Dengan demikian, klien kita dapat menerima semua informasi yang mereka butuhkan untuk dapat membuat keputusan berdasarkan informasi tersebut.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klien yang biasanya fasih berbahasa Inggris menjadi tidak dapat berkomunikasi secara lancar karena kesulitan yang berhubungan dengan situasi atau kondisi kesehatan mereka.</li><li>• Klien tidak dapat memahami komunikasi dengan anggota staf.</li><li>• Klien tidak dapat berkomunikasi dengan lancar dalam bahasa Inggris.</li><li>• Klien menunjukkan kebutuhan untuk mengikutsertakan juru bahasa untuk alasan apa pun.</li><li>• Jika memungkinkan, pastikan gender juru bahasa sesuai dengan klien.</li><li>• Memberikan pendidikan kesehatan.</li></ul>

Penyedia perawatan lansia dapat menggunakan jasa Translating and Interpreting Service (TIS) National secara GRATIS untuk memenuhi tanggung jawab sebagai penyedia yang disetujui. Hubungi TIS National pada 131 450 untuk mengetahui lebih lanjut.

Layanan penerjemahan dan penjurubahasaan lainnya:

- Untuk yang berumur di bawah 65 tahun, Support with Interpreting, Translating and Communication (SWITC)
- National Relay Service

## DAPATKAH KELUARGA ATAU TEMAN MENJADI JURU BAHASA?

Keluarga, teman, atau anggota komunitas yang dekat seharusnya TIDAK digunakan sebagai juru bahasa, meskipun klien mungkin meminta mereka untuk menjadi juru bahasa mereka:

1. Anda mungkin tidak tahu seberapa fasih kemampuan bahasa teman atau saudara tersebut, baik bahasa Inggris maupun bahasa klien.
2. Penutur bilingual yang tidak terakreditasi dapat digunakan untuk membantu komunikasi dalam situasi darurat, mendesak, atau saat tidak ada juru bahasa terakreditasi. Dalam keadaan apa pun, anak-anak (di bawah umur) tidak boleh dilibatkan.
3. Penggunaan juru bahasa yang tidak memiliki kualifikasi atau juru bahasa yang tidak tepat dapat memiliki implikasi serius untuk semua pihak terkait, terutama ketika terjadi kebingungan atau ada hal-hal yang berkaitan dengan hukum dan/atau kesehatan.
4. Dengan menggunakan juru bahasa terdaftar, martabat atau privasi klien akan dapat terjaga, terutama ketika hal-hal yang sensitif didiskusikan atau keputusan dibuat.

# Topik 5: Bekerja dengan Juru Bahasa

## DUKUNGAN BUDAYA

Doronglah penggunaan pendamping atau penyokong dukungan budaya ketika klien bertanya. Pendamping tersebut seharusnya tidak dilibatkan sebagai pengganti juru bahasa terdaftar. Hubungi Layanan Pemerintah lokal Anda di area Anda untuk menemukan layanan penjurubahasaan yang sesuai.

## KLIEN MENOLAK UNTUK MELIBATKAN JURU BAHASA

Jika klien menolak untuk melibatkan juru bahasa, dan itu memang hak mereka, pastikan agar Anda mendokumentasikannya. Anda juga perlu untuk melaporkan hal ini ke Ketua Tim agar dapat diklasifikasikan sebagai insiden di tempat kerja.

MEMULAI	PENENTUAN POSISI	BERBICARA
<ul style="list-style-type: none"><li>Beri tahu juru bahasa tujuan dari janji temu tersebut. Hal ini dapat diberikan di bagian catatan formulir pesanan (<i>booking form</i>) atau pada saat bertemu 10 menit sebelum janji temu. Hal ini membantu juru bahasa mempersiapkan diri untuk janji temu dan agar semua pihak dapat lebih dipahami.</li><li>Seorang juru bahasa dapat menjadi asisten budaya yang dapat memberikan Anda umpan balik budaya yang meningkatkan pemahaman Anda tentang reaksi dan respons.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Merupakan hal yang ideal untuk memposisikan diri Anda sehingga klien yang tidak dapat berbahasa Inggris menghadap Anda dan juru bahasa dapat duduk di samping.</li><li>Mengizinkan juru bahasa untuk mengenalkan dirinya ke klien. Pertahankan kontak mata dengan klien yang tidak berbahasa Inggris untuk menunjukkan bahwa mereka adalah pusat perhatian Anda, kecuali jika dalam budayanya hal itu dianggap tidak menghormati.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Selalu berbicara dengan sudut pandang orang pertama untuk menghindari kebingungan. Hal ini untuk memastikan bahwa pesan dipahami dengan benar oleh semua pihak.</li><li>Gunakan bahasa sehari-hari dan kalimat pendek.</li><li>Berhenti sebentar untuk mengizinkan klien atau juru bahasa menyerap informasi dan mempertimbangkan pertanyaan.</li><li>Doronglah juru bahasa untuk meminta klarifikasi atau meminta repetisi ketika dibutuhkan.</li><li>Hindari pemakaian jargon, slang, idiom, atau peribahasa.</li></ul>

## SUMBER DAYA/INFORMASI

Queensland Health. (2007). *Panduan Bekerja dengan Juru Bahasa*. [https://www.health.qld.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0033/155994/guidelines\\_int.pdf](https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf)

Queensland Health. (2019). *Layanan Juru Bahasa di Queensland Health - informasi untuk staf*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Translating and Interpreting Services (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



# LEMBAR TIPS KETERLIBATAN INKLUSIF

Pada lembar tips, tersedia beberapa hal utama yang harus dipertimbangkan ketika bekerja dengan berbagai kelompok budaya ini di komunitas:

1. Warga Lansia dari Latar Belakang Beragam
2. Orang yang dari Latar Belakang Budaya dan Bahasa yang Berbeda
3. Orang Aborigin dan Penduduk Selat Torres
4. Orang lesbian, gay, biseksual, trans, dan gender beragam, interseks (LGBTQIA+)

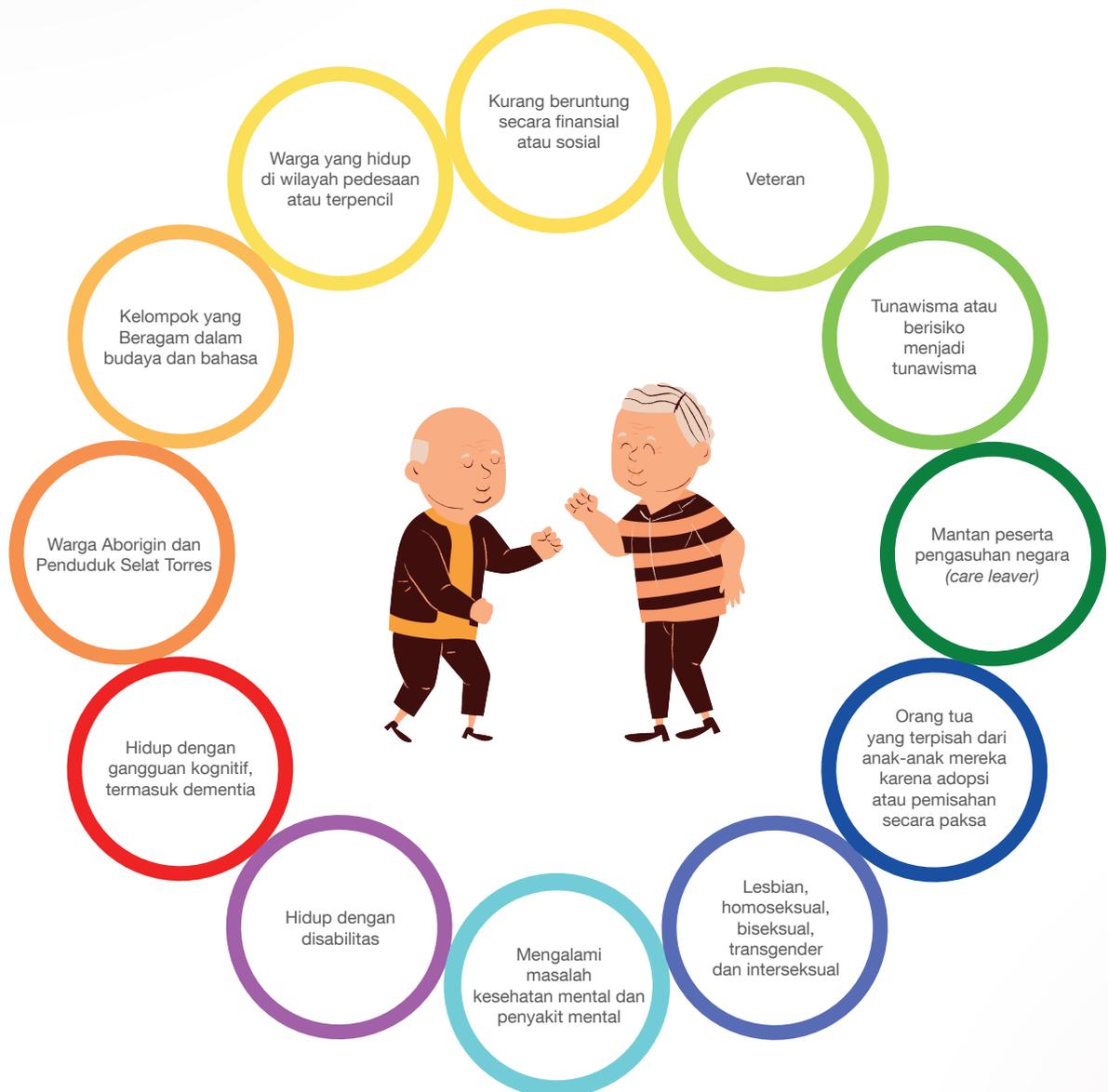
Ingat bahwa lembaran tips ini dapat digunakan sebagai panduan oleh penyedia layanan perawatan lansia untuk digunakan jika dibutuhkan. Kami telah memberikan tautan yang bermanfaat yang berisi informasi tambahan jika penyedia layanan perawatan lansia tertarik untuk lebih mempelajari tentang kelompok-kelompok budaya yang beragam ini.



# WARGA LANSIA DENGAN LATAR BELAKANG BERAGAM

Departemen Kesehatan memahami bahwa warga lansia memiliki kebutuhan, karakteristik, dan pengalaman hidup beragam yang membuat mereka bagian dari sebuah kelompok atau beberapa kelompok yang mungkin menghadapi pengucilan, stigma, dan diskriminasi dalam hidup mereka<sup>1</sup>.

Lansia Australia mungkin merupakan bagian dari kelompok atau kelompok berbeda di bawah ini:



1. Departemen Kesehatan, (2019)

# WARGA LANSIA DENGAN LATAR BELAKANG BERAGAM

HAMBATAN	TIPS
<p><b>Informasi:</b> warga lansia mungkin tidak tahu bagaimana cara mengakses informasi atau memiliki tingkat literasi berbeda. (misalnya, seorang wanita Asia membutuhkan layanan untuk membantu di rumah dan mengakses informasi layanan lansia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan informasi yang mudah dan sederhana untuk dibaca.</li> <li>• Memberikan informasi dalam bahasa berbeda jika mereka dari Kelompok dengan Budaya dan Bahasa Beragam (CALD)</li> <li>• Pastikan klien tahu cara mengakses informasi. (misalnya, menghubungi layanan penjurubahasaan untuk menerjemahkan kebutuhan klien dan penyedia layanan dapat menyediakan).</li> </ul>
<p><b>Bantuan dan akses:</b> Di wilayah pedesaan, ada kekurangan penyedia perawatan lansia untuk melayani klien kami dan memungkinkan akses ke informasi dan layanan. (misalnya, beberapa warga Aborigin dan Penduduk Selat Torres ada di wilayah terpencil. Mereka masih membutuhkan akses ke layanan kami).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klien dari latar belakang dan lokasi yang berbeda seharusnya memiliki akses ke perawatan yang sesuai.</li> <li>• Temukan layanan bagi semua klien di area terpencil. (misalnya, hubungi komunitas lokal dan mulai berdiskusi dengan warga setempat untuk menemukan celah dan mengetahui area mana yang memerlukan lebih banyak akses ke layanan perawatan lansia).</li> </ul>

## LAYANAN INKLUSIF

- Membangun hubungan yang penuh rasa hormat.
- Bertanya tentang gaya hidup, kebutuhan kesehatan, dan identitas budaya klien, dll.
- Merencanakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan mereka (misal, menghadiri komunitas setempat atau perkumpulan religius)
- Mengakui dan mendukung perbedaan mereka dengan memberikan pengiriman layanan fleksibel untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- Mendidik orang lain tentang masalah inklusivitas.

## SUMBER DAYA/INFORMASI

Departemen Kesehatan, (2019). *Tindakan Bersama untuk Membantu Semua Warga Lansia: Panduan untuk Penyedia Layanan Lansia*. Pemerintah Australia. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. *Apakah Anda Sedang Merawat Seseorang dengan Penyakit Mental? Temukan Bantuan dan Layanan yang Dapat Membantu Anda*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. *Apakah Anda Sedang Merawat Veteran? Temukan bantuan dan layanan yang dapat membantu Anda*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. *Apakah Anda Sedang Mengasuh Seseorang dengan Disabilitas? 10 Cara untuk Mempermudah Hidup Anda*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>

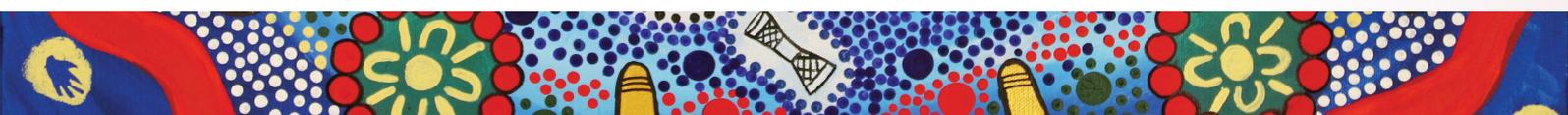


# WARGA ABORIGIN DAN PENDUDUK SELAT TORRES



Komunitas Aborigin dan Penduduk Selat Torres kira-kira berjumlah 798.400 dari populasi Australia. Beberapa tips untuk membantu mengatasi beberapa hambatan umum yang dialami oleh komunitas Aborigin dan penduduk Selat Torres.

HAMBATAN	TIPS
<p><b>Sikap, nilai, dan kepercayaan berbeda-beda antarbudaya termasuk pendapat mereka tentang perawatan.</b> (e.g., Komunitas Masyarakat Adat biasanya lebih ingin agar saudara atau kerabat mereka memberikan layanan bagi sesepuh mereka).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biarkan orang Aborigin dan penduduk Selat Torres memberikan masukan tentang cara mereka dapat menerima perawatan. (e.g., “Apakah Anda menyadari Angicare memiliki staf dari kalangan Masyarakat Adat? Apakah Anda ingin saya menghubungkan Anda dengan mereka?”).</li> </ul>
<p><b>Komunikasi</b> (misalnya, Masyarakat Adat adalah budaya berkonteks tinggi, yang berarti mereka lebih menyukai untuk menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan cerita untuk menjawab pertanyaan).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat Adat merupakan budaya berkonteks tinggi, yang berarti bahwa mereka ingin menjalin hubungan sebelum bercakap-cakap secara mendalam.</li> <li>• Pastikan kelompok ini didengar.</li> <li>• Memungkinkan mereka untuk bercerita. (misal, sabar dan mendengarkan cerita untuk memahami apa yang mereka katakan).</li> </ul>
<p><b>Rasa percaya</b> (misal, dalam sejarahnya, perlakuan Australia terhadap Masyarakat Adat menyebabkan ketidakpercayaan mendalam karena sejarah pembantaian, kematian dalam pengawasan, dan kebijakan White Australia yang mengecualikan Masyarakat Adat dari tempat-tempat umum tertentu, termasuk penyintas generasi yang terampas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciptakan lingkungan yang aman secara budaya dengan menampilkan bendera orang Aborigin dan penduduk Selat Torres dan pengakuan terhadap tanah adat (<i>acknowledgement of the country</i>) di SEMUA area resepsionis perawatan lansia, termasuk SEMUA area resepsionis kantor pada organisasi Anda.</li> <li>• Berpartisipasilah dalam acara yang inklusif secara budaya (misal, menjalin kepercayaan dengan mempekerjakan staf dari kalangan Masyarakat Adat untuk bekerja di fasilitas perawatan lansia dan tim layanan klien. Memberikan informasi dan materi pendukung seperti pengakuan negara ketika mengadakan pertemuan atau presentasi ke hadirin internal atau eksternal).</li> </ul>
<p><b>Rasisme</b> (misal, sejarah perlakuan Australia terhadap Masyarakat Adat diwarnai segregasi, dan diskriminasi, sehingga perilaku rasial tidak boleh ditolerir).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beberapa orang berperilaku dengan perilaku rasial tanpa menerima akibatnya<sup>1</sup>. Kita harus memastikan perilaku ini tidak diperbolehkan. Hormati orang dan keberagaman mereka. (misal, belajar tentang budaya/subbudaya sebelum berinteraksi karena suku-suku yang berbeda memiliki tradisi budaya, kepercayaan, dan norma yang beragam di antaranya. Jangan menggunakan cercaan rasial, mendiskriminasi atau berperilaku yang menyinggung).</li> </ul>
<p><b>Layanan Beragam</b> (misal, tidak ada pendekatan yang paling benar, Masyarakat Adat memiliki kebutuhan dan persyaratan beragam, layanan khusus yang aman secara budaya dan sesuai).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami konsep sesepuh/tetua.</li> <li>• Meminta saran dari Masyarakat Adat.</li> <li>• Hubungkan fasilitas Perawatan Lansia dan fasilitas Anak dan Keluarga dengan organisasi dan komunitas Masyarakat Adat setempat atas nama para klien dari kalangan Masyarakat Adat tersebut. (misalnya, jalinlah hubungan dengan penyedia dan layanan perawatan kesehatan untuk Masyarakat Adat setempat dan mintalah saran mereka tentang cara terbaik untuk memberi layanan kepada Sesepuh atau warga lansia Masyarakat Adat di fasilitas perawatan).</li> </ul>



# WARGA ABORIGIN DAN PENDUDUK SELAT TORRES



## SUMBER DAYA/INFORMASI

AIHW (Australian Institute of Health Welfare), (2021). *Profil Masyarakat Australia Asli*. Pemerintah Australia.  
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Memimpin dari Tengah: Partisipasi dan Kepemimpinan Masyarakat Asli dalam Layanan Publik*. Penghalang Partisipasi dan Praktik Kepemimpinan Masyarakat Asli <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 Tautan Utama untuk Warga Aborigin dan Pengasuhnya*.  
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Dukungan untuk Para Pengasuh di Daerah Pedesaan dan Terpencil*.  
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

# WARGA DARI KELOMPOK YANG BERAGAM SECARA BUDAYA DAN LINGUISTIK



Orang dari Kelompok yang Beragam Budaya dan Bahasanya (CALD) mengacu pada orang-orang dari latar belakang dan/atau budaya yang tidak berbahasa Inggris. Kelompok CALD menghadapi masalah terutama dalam perawatan lansia. Berikut ini adalah beberapa tips untuk mengatasi beberapa masalah umum<sup>1</sup>.

HAMBATAN	TIPS
<p><b>Sikap, nilai, dan kepercayaan berbeda-beda antarbudaya termasuk pendapat mereka tentang perawatan.</b> (misalnya, secara tradisional kebanyakan keluarga Filipina lebih menyukai agar anak-anak merawat orang tuanya dibandingkan menggunakan layanan perawatan lansia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanyakan klien tentang budaya mereka dan bagaimana perawatan lansia di budaya mereka.</li> <li>Berpartisipasilah di perayaan budaya klien (misalnya, "Hai Jocelyn, saya ingin tahu bagaimana perawatan lansia di negara Anda?").</li> </ul>
<p><b>Komunikasi</b> (misalnya, klien mungkin berbicara bahasa lain, yang dapat membuat sulit untuk memahami apa yang mereka butuhkan).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gunakan strategi misalnya kartu isyarat, alat penerjemah, anggota keluarga, juru bahasa untuk berkomunikasi. (misalnya, "Hai Ibu Kim, saya ingin menginformasikan kepada Anda bahwa ada layanan penjurubahasaan yang dibiayai oleh pemerintah yang dapat diakses oleh Anda dan ibu Anda. Layanan ini gratis dan dapat membantu Anda membuat keputusan berdasarkan informasi. Mohon beritahu saya jika Anda ingin mengakses layanan ini atau jika Anda ingin mengetahui lebih banyak informasi tentang hal tersebut").</li> </ul>
<p><b>Adaptasi dengan lingkungan</b> (misalnya, klien dapat merasa kaget dengan budaya baru karena bermigrasi ke tempat baru).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bermitra dengan komunitas dan organisasi CALD<sup>2</sup>. (misalnya, memperkenalkan klien Anda ke komunitas baru) (misalnya, memperkenalkan klien Anda ke anggota komunitas baru yang memiliki latar belakang budaya yang sama. Hal ini dapat membantu mereka untuk menyesuaikan ke lingkungan baru mereka).</li> </ul>
<p><b>Menavigasi sistem perawatan lansia</b> (misalnya, untuk beberapa orang, sistem perawatan lansia ini baru, sehingga dapat terjadi kesulitan ketika menavigasi My Aged Care).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beri informasi dan sesi latihan tentang cara mengakses My Aged Care dan penyedia CHSP.</li> <li>Bantu klien menavigasikan sistem perawatan lansia. (misalnya, "Apakah saya dapat membantu Anda menavigasikan My Aged Care?", "Saya menemukan sesi informasi yang dapat kita kunjungi, sehingga kita berdua dapat belajar lebih banyak tentang perawatan lansia").</li> </ul>

1. AIHW, (2020)  
2. Departemen Kesehatan, (2019)

# WARGA DARI KELOMPOK YANG BERAGAM SECARA BUDAYA DAN LINGUISTIK



HAMBATAN	TIPS
<p><b>Dukungan bagi Orang dari Kelompok Budaya dan Linguistik yang Beragam (CALD)</b>                      (misalnya, tidak setiap pengasuh tahu bahasa lain, oleh karena itu, belajar bagaimana cara mengakses dan berpartisipasi di aktivitas multibudaya dapat membantu klien).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belajar cara mengakses informasi juru bahasa dan multibudaya.</li> <li>• Cari/hadiri peluang pelatihan untuk staf/sukarelawan dari kalangan CALD.</li> <li>• Rencanakan aktivitas untuk merayakan perbedaan. (mis., "Halo Lee, festival Tiongkok akan diadakan di akhir pekan ini! Apakah Anda ingin saya temani ke festival ini?").</li> </ul>
<p><b>Stereotype</b>                      (misalnya, Jose dapat berbicara bahasa Inggris, tetapi hal itu tidak berarti dia dapat membacanya. Kadang-kadang kita berasumsi, jadi ada baiknya kita bertanya dan memastikan).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencanakan aktivitas untuk mempromosikan keragaman dan memperkenalkan beragam budaya.</li> <li>• Terbuka untuk belajar tentang budaya berbeda.</li> <li>• Tidak berasumsi bahwa semua orang dapat berbicara atau membaca dalam bahasa Inggris<sup>1</sup>.                      (misalnya, memperkenalkan klien Anda ke anggota komunitas baru yang memiliki latar belakang budaya yang sama. Hal ini dapat membantu mereka untuk menyesuaikan ke lingkungan baru mereka).</li> </ul>

## SUMBER DAYA/INFORMASI

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2020). *Ringkasan Data Perawatan Lansia GEN 2020—Terbitan Ketiga*, Canberra: GEN.  
<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>

Departemen Kesehatan, (2019). *Tindakan untuk Mendukung Kelompok dengan Budaya dan Bahasa Beragam (CALD): Panduan untuk Penyedia Perawatan Lansia*. Sub-grup Keragaman dalam Komite Sektor Perawatan Lansia. Pemerintah Australia.  
<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Program Perawatan Lintas Budaya untuk Staf Perawatan Lansia*  
<https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

1. Departemen Kesehatan, (2019)

# LESBIAN, GAY, BISEKSUAL, TRANS, DAN GENDER BERAGAM, INTERSEKS (LGBTQIA+)

## DEFINISI

1

### ORIENTASI SEKSUAL

Merujuk pada kepada siapa orang yang bersangkutan merasa tertarik secara emosional, fisik, dan/atau secara romantis. Hal ini dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada gay, lesbian, biseksual, aseksual, heteroseksual, demiseksual, panseksual, dan lebih banyak lagi. Syarat 'preferensi seksual' tidak boleh digunakan dalam bahasa atau dokumen karena hal itu mengimplikasikan bahwa seksualitas seseorang merupakan pilihan<sup>1</sup>.

2

### IDENTITAS GENDER

Merujuk pada bagaimana perasaan seseorang terlepas dari jenis kelamin mereka saat lahir. Ini adalah tentang cara seseorang melihat mereka sendiri. Dari laki-laki dan perempuan hingga 'non-biner' atau 'genderqueer'<sup>1</sup>.

3

### EKSPRESI (GENDER)

Mengacu pada bagaimana seseorang mengekspresikan identitas mereka. Hal ini bisa melalui baju, cara mereka berbicara, berperilaku, menampilkan diri, seperti misalnya rambut dan riasan wajah. Ini dapat mulai dari maskulin, feminin, atau bukan keduanya pada berbagai waktu. Identitas gender dan orientasi seksual tidak dapat diasumsikan berdasarkan ekspresi gender<sup>1</sup>.

4

### KEBERAGAMAN GENDER

Istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan identitas gender yang menunjukkan ekspresi keberagaman di luar kerangka biner, termasuk orang yang menyatakan identitasnya sebagai transgender dan *gender fluid*.

Sesepuh di Komunitas LGBTQIA+ mungkin tidak menunjukkan gender dan/atau seksualitas mereka ke pengasuh karena kelompok ini mungkin mengalami diskriminasi, kekerasan, dan stigma di masa lalu.



# LESBIAN, GAY, BISEKSUAL, TRANS, DAN GENDER BERAGAM, INTERSEKS (LGBTQIA+)

LAKUKAN	JANGAN LAKUKAN
<p><b>Tingkatkan kesadaran masyarakat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengakui bahwa orang-orang LGBTQIA+ yang sudah lansia memiliki identitas dan kebutuhan berbeda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abaikan/hindari klien berdasarkan identitas gender mereka.</li> <li>• Mempermalukan atau bertindak berdasarkan kepercayaan Anda.</li> </ul>
<p><b>Membuat lingkungan yang aman</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan rasa percaya dan rasa hormat.</li> <li>• Menggunakan metode yang tepat untuk mengumpulkan informasi dari klien LGBTQIA+.</li> <li>• Mendukung kebutuhan klien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membagikan informasi pribadi.</li> <li>• Menghina klien berdasarkan identitas mereka.</li> <li>• Tidak menggunakan bahasa yang menghina.</li> </ul>
<p><b>Keluarga pilihan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyertakan keluarga LGBTQIA+ pilihan di rencana perawatan lansia (kecuali klien tidak menginginkan hal ini).</li> <li>• Mengundang keluarga untuk bergabung dalam acara dan aktivitas umum (dengan persetujuan klien).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jangan mengecualikan anggota keluarga karena hubungan klien dengan mereka.</li> <li>• Jangan bergosip tentang preferensi seksual atau identitas seksual orang lain.</li> </ul>
<p><b>Perawatan &amp; dukungan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berdiskusi tentang pengaruh stereotipe terhadap kualitas layanan yang diberikan ke klien.</li> <li>• Berpartisipasi di acara LGBTQIA+</li> <li>• Menyediakan akses ke informasi LGBTQIA+, layanan dukungan, dll.</li> <li>• Memberi dukungan yang jelas terlihat lewat bendera, lanyard, karya seni, gambar, dll'.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stereotipe.</li> <li>• Bertindak dalam cara yang sarat bias.</li> <li>• Menolak hak klien untuk menampilkan PRIDE.</li> <li>• Mengabaikan informasi yang mungkin membantu klien LGBTQIA+.</li> </ul>



# LESBIAN, GAY, BISEKSUAL, TRANS, DAN GENDER BERAGAM, INTERSEKS (LGBTQIA+)

## BAHASA TEPAT GENDER YANG HARUS DIGUNAKAN

- **Kata ganti gender**

Bertanyalah kepada orang tersebut kata ganti mana yang ia lebih sukai daripada berasumsi berdasarkan penampilan mereka.

Contoh: "Hai Sarah, ketika saya memperkenalkan Anda, kata ganti mana yang lebih Anda sukai?"

- **Bahasa netral gender**

Tanyakan pertanyaan terbuka tanpa berasumsi tentang orientasi atau karakteristik seksual, tunjukkan kepada klien bahwa Anda nyaman dengan keberagaman.

Contoh: "Selamat Pagi semua, tolong beritahu saya tentang rekan/pasangan Anda", "Orang di ruangan itu"

- **Menerima perbedaan di keluarga**

Tidak semua keluarga heteroseksual, cisgender, atau terkait secara biologis.

Contoh: "Apa pekerjaan pasangan, anggota keluarga, atau pengasuh Anda?"

- **Mengakui status seksual dan/atau status hubungan dan orientasi seksual yang beragam**

Ketidaknyamanan dalam berdiskusi tentang hubungan intim LGBTQIA+ dapat menunjukkan rasa malu, bias, atau kegelisahan yang dapat membuat penghalang dalam penyediaan layanan. Jika memungkinkan, sertakan pasangan klien dalam proses pengambilan keputusan.

Contoh: "Apakah Anda ingin pasangan Anda ikut dalam percakapan ini?"<sup>1</sup>.

## SUMBER DAYA/INFORMASI

ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016). *Sensus Penduduk dan Hunian: Refleksi tentang Australia – Cerita dari Sensus, 2016*. Pemerintah Australia. <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), (2022). *Panduan CFCA Dari Bukti Hingga Praktik: Komunikasi Inklusif dengan klien LGBTQIA+. Child Family Community Australia*. Pemerintah Australia. [https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110\\_inclusive\\_communication\\_with\\_lgbtiq\\_clients\\_e2pg.pdf](https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf)

An Ally's Guide to Terminology, (2017). *Berbicara tentang Kalangan LGBT dan Kesetaraan*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Apakah Anda engasuh LGBTI? Temukan Bantuan dan Layanan yang Dapat Membantu Anda. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Departemen Anak-Anak, Keadilan Anak, dan Urusan Multibudaya (2021). *Panduan Praktik: Anak-Anak dengan Gender dan Keberagaman Orientasi Seksual*. Pemerintah Australia. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Departemen Kesehatan, (2019). *Tindakan untuk Mendukung Warga Lansia dari Kalangan Lesbian, Gay, Biseksual, Trans, Gender Beragam, dan Interseksual. Tindakan untuk Penyedia Perawatan Lansia. Sub-grup Keragaman dalam Komite Sektor Perawatan Lansia*. Pemerintah Australia. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





## PANDUAN DAN PROSEDUR UNTUK PELIBATAN INKLUSIF

Anglicare Southern Queensland mengakui Pemilik Asli tanah di mana layanan kami sekarang berdiri. Kami memberikan hormat kepada Seseputuh – di masa lalu, masa kini, dan masa depan – dan mengakui peran penting warga Aborigin dan penduduk Selat Torres dalam merawat komunitas mereka.

1300 610 610 | [anglicaresq.org.au](http://anglicaresq.org.au)