

КОМПЛЕТ АЛАТКИ ЗА ИНКЛУЗИВЕН АНГАЖМАН



ПОДГОТВЕНО ОД

Anglicare
Southern Queensland

Признание

Би сакале да дадеме признание и да оддадеме почит на Традиционалните сопственици и Заштитниците на оваа земја, на народот Turrbal и Jagera/Yuggera, на која што овој ресурс е створен. Би сакале да им дадеме признание на луѓето од абориџинско потекло и на жителите од островите во теснецот Торес, и нивната постојана поврзаност со земјата, морето и заедницата.

Им оддаваме почит на Старешините минати, сегашни и нови. Ние, исто така, ја изразуваме таа почит кон сите други присутни луѓе.

Контактирајте не

Ако сакате да знаете нешто повеќе за Комплетот алатки за инклузивен ангажман, да дадете мислење или да дознаете повеќе за Мултикултурната програма, можете да не контактирате со праќање имејл на multicultural@anglicaresq.org.au



Комплет алатки за инклузивен ангажман

Како мултикултурна нација, заедниците на Австралија одразуваат широк обем на човечки религии, сексуалност, култури, социо-економско потекло, духовност, географско ширење, поединечни искуства и здравствени потреби и потреби за нега.

Во поддршка на посветеноста на австралиската влада да обезбеди сите корисници на грижа за стари лица да добијат пристап до информации и да добијат соодветни услуги за нега на стари лица, го создадовме овој пакет алатки за инклузивен ангажман.

Пакетот со алатки извлекува вредни информации и материјали од веродостојни ресурси за да обезбеди совети за успех за давателите на услуги за нега на стари лица. Се надеваме дека оваа алатка ќе помогне да се воспостави заедница за нега и ќе ги охрабри давателите на нега на стари лица да испорачуваат поинклузивни услуги кои се усогласени со индивидуалните потреби на клиентите.

КЛУЧНИ ТОЧКИ ЗА РАЗГЛЕДУВАЊЕ

- Не постои единствен пристап кој одговара на сите за вклучување и ангажирање. Пакетот со алатки е општ ресурс и треба да се користи за промовирање на заеднички пристап кон вклучување и ангажирање.
- Наместо да додаваат стратегии за инклузивно ангажирање, организациите треба да се стремат да започнат од инклузивна основа и да имплементираат мерки за инклузивно ангажирање на сите нивоа.
- Ние го охрабруваме дијалогот и заедничкото учење за подобрување на процесот на инклузивност. Фидбек е добредојден за да продолжиме да го развиваме Пакетот со алатки за инклузивен ангажман.

ИНТЕРСЕКЦИОНАЛНОСТ

Би сакале да истакнеме дека пристапот кон разноличност и вклучувањето, во овој прирачник, се заснова на концептот на интерсекционалност, кој нагласува преклопување на групи и искуства.

Интерсекционалноста препознава дека идентитетот на секоја личност е составен од многу елементи како што се раса, пол, сексуалност и возраст. Овие се меѓусебно зависни и поединците можат да доживеат дискриминација и нееднаквост врз основа на нивната интерсекција.

Имајќи го тоа на ум, овој пакет со алатки обезбедува основа за создавање поразнолична и поинклузивна заедница преку наведување на она што е предложено за да се обезбедат фер и инклузивни услуги за сите.

ИНКЛУЗИВНОСТ

Ние поттикнуваме постојано да се стремиме да ја подобриме инклузивноста, правичноста и достапноста на услугите за нега на стари лица за да се осигураме дека сите членови на заедницата имаат пристап до поддршка како и кога им е потребна. Да се биде инклузивен е "наоѓање, нудење и поддршка на можности за луѓе од сите возрасти, способности и потекло, да учествуваат, да учат, да придонесуваат и да припаѓаат!".



СОДРЖИНА

Цели на Пакетот алатки за инклузивен ангажман

Тема 1: Вовед во инклузивна нега

Тема 2: Инклузивна комуникација

Тема 3: Инклузивно водство

Тема 4: Поврзување за време на социјално дистанцирање

Тема 5: Работење со преведувачи

Список со совети за инклузивно ангажирање

- Разнолични постари лица
- Културно и лингвистички различни лица
- Абориџини и жители на островите од теснецот Торес
- Лезбејки, геј, бисексуалци, трансродови лица и лица со разнолик род и интерсексуални лица (LGBTQIA+)



Цели на Пакетот алатки за инклузивен ангажман

ЦЕЛИ

Да се обезбедат ресурси за поддршка за негувателите на различни постари лица, културно и лингвистички различни лица, Абориџини и жители на островите од теснецот Торес и лезбејки, геј, трансродови и лица со разнолик род, интерсексуални лица и повеќе (LGBTQIA+).

Како давател на услуги за нега на стари лица, има многу можности и придобивки за обезбедување подобри услуги за различни групи, како што се¹:

- подобрување на благосостојбата и здравјето на клиентите;
- ангажман и задоволство на различни групи;
- воспоставување нови партнерства;
- ценење на вработените од различно потекло и животни искуства; и
- зголемување на ентузијазмот кај заедницата што ја услужуваме.



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing
(Центар за културна разноличност во староста) (2021).

Вовед во инклузивна нега

Обезбедувањето инклузивна нега овозможува тековните услуги за нега на стари лица да бидат поразнолични и поинклузивни за секого.

Клучните принципи за инклузивен пристап се:

- посветеност на разбирање и решавање на разноличноста;
- поддржување на интерсекционалноста на сите различни групи;
- едукација на нашите заедници;
- посветеност за отстранување на препреките; и
- флексибилни, одговорни и адаптивни пристапи со сите клиенти¹.

Според Правилникот за разноличност на нега на стари лица на Министерството за здравство на австралиската влада, постарите Австралијци (видете ја сликата подолу) мора да имаат соодветни, достапни и чувствителни услуги за нега на стари лица кои се грижат за нивните индивидуални потреби и преференции².



1. Центар за културна разноличност во староста, (2021)

2. Министерство за здравство, (2017)

Тема 1: Вовед во инклузивна нега

Ние извлековме информации од Правилникот за разновидност на нега на стари лица и комбиниравме примери и совети за најдобра практика за да ви помогнеме да започнете со вашето патување во обезбедувањето инклузивна нега.

РЕЗУЛТАТИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ	ДЕЈСТВО КОЕ СЕ БАРА ОД ДАВАТЕЛИТЕ НА НЕГА ЗА СТАРИ ЛИЦА	ПРИМЕРИ И СОВЕТИ ЗА НАЈДОБРА ПРАКТИКА
1. ДОНЕСУВАЊЕ ИНФОРМИРАНИ ОДЛУКИ Постарите луѓе имаат лесно достапни информации за системот и услугите за нега на стари лица што ги разбираат и сметаат дека информациите се корисни за избор и контрола врз негата што ја добиваат ² .	Обезбедување на информации во соодветен формат, преку различни форми (онлајн/печатена/вербална/билтен) и на јазик што потрошувачот го разбира ⁴ .	- Вработените знаат како да имаат пристап до преведувачки услуги. - Национална преведувачка служба (Translating and Interpreting Service (TIS) National) - Контактирајте ги TIS National на 1300 575 847 да дознаете повеќе. - Вработените знаат како да дојдат до застапнички услуги. - Мрежа за застапување на постари лица (OPAN) - Контактирајте ги OPAN на 1800 700 600.
2. УСВОЈУВАЊЕ НА СИСТЕМАТСКИ ПРИСТАП КОН ПЛАНИРАЊЕТО И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈАТА Постарите луѓе се активни партнери во планирањето и спроведувањето на системот за нега на стари лица ² .	Вклучување на потрошувачите во културно безбедна, поддржувачка средина која им овозможува да учествуваат како активни партнери, како и артикулирање на нивните индивидуални потреби ² .	Побарајте информации за културните традиции или религијата на вашите клиенти и нивните семејства/негуватели што имаат значај за нив¹.
3. ДОСТАПНА НЕГА И ПОДДРШКА Постарите луѓе во руралните, оддалечените, регионалните и градските места на Австралија, имаат пристап до услуги за нега на стари лица и поддршка соодветна на нивните различни карактеристики и животни искуства ² .	Соработувајте со засегнатите страни за да ги пронајдете и надминете препреките во пристапот до системот за нега на стари лица ² .	Пристап до ресурси кои обезбедуваат увид во различни јазици, етнички или религиозни традиции и миграциски/бегалски искуства на постари мигранти во Австралија ¹ . Користете го Културниот атлас како почетна точка за да дознаете повеќе за различното културно потекло на мигрантите во Австралија (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. ПОДДРЖУВАЊЕ НА ПРОАКТИВЕН И ФЛЕКСИБЕН СИСТЕМ Проактивен и флексибилен систем за нега на стари лица кој одговара на потребите на постојните и новите различни групи, вклучувајќи сè поразнолична работна сила за нега на стари лица ² .	Ангажирајте се со локалната заедница и засегнатите страни за да ги пронајдете новите потреби и како моделите за испорака на услуги може да се прилагодат за да ги прифатат тие потреби, вклучително и како работната сила на организацијата демонстрира инклузивен пристап кон негата ² .	Ангажирајте и промовирајте пристап до двојазичен персонал (професионалци, здравствени и социјални работници и работници за нега) кои зборуваат јазици кои одговараат и ги одразуваат јазиците претпочитани од потрошувачот.

1. Центар за културна разновидност во староста, (2022)
2. Министерство за здравство, (2019)

РЕЗУЛТАТИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ	ДЕЈСТВО КОЕ СЕ БАРА ОД ДАВАТЕЛИТЕ НА НЕГА ЗА СТАРИ ЛИЦА	ПРИМЕРИ И СОВЕТИ ЗА НАЈДОБРА ПРАКТИКА
5. УСЛУГИ СО ПОЧИТ И ИНКЛУЗИВНОСТ Проактивен и флексибилен систем за нега на стари лица кој одговара на потребите на постојните и новите различни групи, вклучувајќи сè поразнолична работна сила за нега на стари лица¹.	Барајте, развијте и користете алатки, обука и информации кои поддржуваат испорака на нега која вклучува различни карактеристики и животни искуства¹.	Центарот за културна разноличност во стареењето создаде повеќејазични ресурси за поддршка на испораката на инклузивна нега. Најдете ги бесплатните ресурси тука: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. ЗАДОВОЛУВАЊЕ НА ПОТРЕБИТЕ НА НАЈРАНЛИВИТЕ Постарите луѓе можат да имаат пристап до висококвалитетни и културно безбедни услуги и поддршка за стари лица кои ги задоволуваат нивните потреби без разлика на нивните лични, социјални или економски ранливости¹.	Обезбедете инклузивни модели на услуги за да се задоволат потребите на најранливите и работете со други засегнати страни за да се обезбеди задоволување на целосниот спектар на потреби¹.	Започнете со запознавање со националните начела и иницијативи кои помагаат да се задоволат специфичните потреби на разноличните постари луѓе. - Закон за нега на стари лица од 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) - Стандарди за квалитет на нега на стари лица (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) - Правилник за разноличност на нега на стари лица (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

РЕСУРСИ

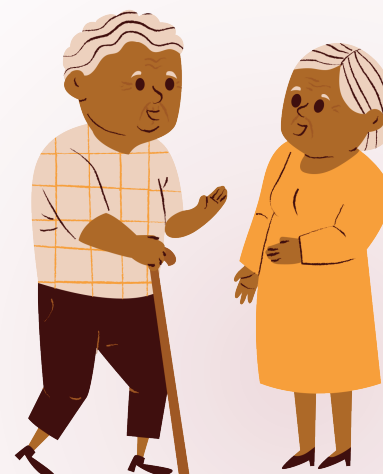
Центар за културна разноличност во староста. (2021). *Стандарди за инклузивни услуги (Второ издание)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Центар за културна разноличност во староста. (2022). *Практични водичи - културно-специфични информации*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Министерство за здравство. (2017). *Правилник за разноличност на нега на стари лица*. Влада на Австралија. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Мултикултурна нега на стари лица. (2019). *Водич за најдобри практики во негата: Поддршка на разноличноста во негата за старите и заедницата*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Мрежа за застапување на постари лица <https://opan.org.au/>



Инклузивна комуникација

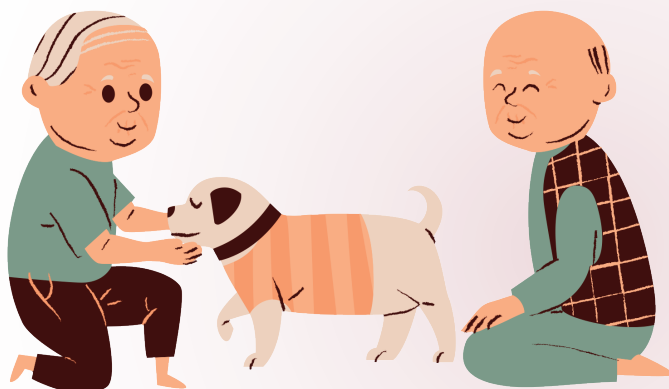
СТИЛОВИ НА КОМУНИКАЦИЈА И СЛУШАЊЕ

Кога работите со различни групи, потребни се стилови на комуникација и вештини за слушање за да се обезбеди нега. Кога се комуницира со различни постари луѓе, треба да се земе предвид културниот контекст на личноста.

Важно е да се запамети дека не постоиниту една културна група која е хомогена. Поединците во рамките на една културна група исто така имаат уникатни разлики едни од други. Имајќи знаење за тоа како различни поединци се во една културна група, ни овозможува да комуницираме меѓу различни култури¹.

Културен контекст се однесува на културата во која некој израснал и како тоа влијае на однесувањата како што е комуникацијата.

ВИСОК КОНТЕКСТ: Култури кои користат индиректни и детални форми на комуникација.	НИЗОК КОНТЕКСТ: Култури кои користат брз и директен начин на комуникација.
• Претпочитаат врска пред да дадат информации. • Културата со висок контекст ги зема предвид: – Социјалниот статус – Околината – Историјата • Се фокусираат на надорешната околина кога комуницираат. Држави: Јапонија, Филипините, Кина, Франција, Шпанија, Бразил итн.	• Преферираат да се фокусираат на пораката • Не се заинтересирани за контекстот • Користат зборови, гестикулирање и тонови за да комуницираат. • Директно на главното Држави: Велика Британија, Соединетите Американски Држави и Австралија.



Тема 2: Инклузивна комуникација

Стиловите на комуникација се однесуваат на тоа како луѓето претпочитаат да комуницираат и да разменуваат информации кога комуницираат. Тие имаат влијание на тоа како пораките се примаат и толкуваат.

Аналитички: Логично и базирано на факти • Потребни им се сите факти • Претпочитаат брза комуникација која е директна и логична	Практично: Организирано и претпочитаат детални планови и процедури • Да е организирано кога се комуницира. • Да се достават информации пред состанување и со детали објаснети чекор по чекор.
Експериментално: Разгледување на информации и може да се толерира неизвесност • Тие претпочитаат опширни планови и им е досадно од детални планови • Уживаат во креативност	Во однос: Емотивни комуникатори и можат да препознаат вербални знаци • Донесувањето на одлуки е базирано на нивните емоции • Претпочита комуницирање со лични анегдоти.

СОВЕТИ ЗА ПОДОБРО СЛУШАЊЕ

Слушајте: Слушајте за да разберете.

- Посветете ѝ го целото ваше внимание на личноста
- Со не вербални знаци покажете ѝ на личноста дека слушате.
- **На пример:** со кимнување, контакт со очите и тонот на гласот

Потврдете: Кажете му на другото лице што мислите дека тие кажалe (и вербално и не вербално).

- Тие треба да знаат дека тоа е само ваше толкување.
- Парафразирајте ги нивните клучни пораки.
- **На пример:** "Само да проверам, дали вака се чувствуваате затоа што..."

Проверете: Бидете сигурни дека сте ја разбрале личноста.

- Откако ќе парафразирате, прашајте ги дали сте ги разбрале добро
- Со тоа на лицето ќе му биде полесно да потврди или да додаде нешто на тоа што сте го разбрале вие
- **На пример:** "Дали е ова точно?" "Дали е така?" "Дали е точно моето толкување?"

Прашајте: Поставувајте отворени прашања кои ќе му помогнат на лицето да ви даде конкретни информации за настани или дејства.

- Прашувајте само за информациите кои не ги разбирате.
- **На пример:** "Пред малку спомнавте... Што сакавте да кажете со тоа?"



РЕСУРСИ

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Девет разлики во културната вредност кои треба да ги знаете.* <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Мала книга на совети за култури (Little Book of Cultural Tips), стр. 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

Техники за ефективно комуницирање: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Инклузивно водство

Инклузивни водачи се однесуваат со почит и праведно кон луѓето, тие ја ценат уникатноста што ја имаат поединците и го користат размислувањето на различни групи¹.

ПРАВЕДНОСТ И ПОЧИТ	ВРЕДНОСТ И ПРИПАДНОСТ	ДОВЕРБА И ИНСПИРАЦИЈА
Еднаков третман и можности	Поединците чувствуваат дека нивната уникатност е позната и се чувствуваат социјално поврзани.	Создадете безбедна средина за луѓето од сите групи да зборуваат и да дадат се од себе на работа.

Работната средина стана многу помалку хомогена и многу поразнолична од претходно, што на крајот влијае на деловните приоритети и на преобликувањето на потребните способности на лидерите¹. Постојат шест карактеристики на инклузивно водство кои сугерираат стратегии за да им помогнат на организациите да култивираат инклузивни способности кај нивната популација на лидери¹.

ШЕСТ КАТАКТЕРИСТИКИ НА ИНКЛУЗИВНО ВОДСТВО	ОДНЕСУВАЊА ШТО МОЖЕ ДА СЕ УСВОЈАТ
Посветеност: инклузивните лидер се посветени на разноличноста и вклучувањето на сите луѓе.	Самосвест: ова вклучува одвојување време за разбирање на вашите сопствени предрасуди, силни страни и слабости.
Храброст: прозборете и предизвикајте се себеси и другите да ги согледаат работите од разнолична културна и инклузивна перспектива (на пример, ако видите расистичко однесување, вие прозборете и пријавете го тоа).	Водете со храбра ранливост: разберете ги вашите слабости и споделете ги. Застапувајте се за луѓето кои се занемарени или дел од малцинските групи.
Когнитивно: внимавајте на предрасудите што може да ги имате вие и организацијата.	Идентификувајте ги празнините: најдете ги вашите слабости и празнини во знаењето.
Љубопитност: имајте начин на размислување да разберете како различни луѓе гледаат и го доживуваат светот (на пример, можете да барате информации за да ги разберете или со почит да разговарате со луѓето за нивните ставови).	Слушајте за да разберете: слушајте и помогнете им на луѓето да ги премостат празнините и да го пренесат знаењето.

Тема 3: Инклузивно водство

ШЕСТ КАТАКЕРИСТИКИ НА ИНКЛУЗИВНО ВОДСТВО	ОДНЕСУВАЊА ШТО МОЖЕ ДА СЕ УСВОЈАТ
Културна интелигенција: имајте поттик, знаење и приспособливост да бидете културно свесни.	Социјална свест: разберете ја вашата социјална средина и искористете ги овие информации за да изградите инклузивна култура.
Соработка: поттикнете ги поединците да се вклучат во разликноста и вклучувањето.	Создадете врски: поврзете се со другите за да ги разберете препреките и активностите за да ги подобрите вклученоста и разликноста.

РЕСУРСИ

Портал за негуватели. *Да се зборува во поддршка на некого.* <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Центар за креативно водство (2022). *Инклузивно водство: Чекори кои вашата организација треба да ги направи за да биде правилно направено.* <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.>

Центар за креативно водство (2022). *Што е активно слушање? Како да го направам тоа подобро?* <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *Шестте карактеристики на инклузивно водство: Успешност во разноличен нов свет.* Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Поврзување за време на социјално дистанцирање

Влијанието на КОВИД-19 и социјалната изолираност врз постарите луѓе имаа штетни ефекти врз квалитетот на животот и прераната смртност. Дружењето има влијание врз нашиот ризик од болест и смрт, заедно со нашето целокупно здравје и благосостојба¹.

Социјалното дистанцирање не значи и не треба да резултира во изолација и осаменост. Како што КОВИД станува наша нова норма, воведени се стратегии и регулативи за заштита на нашите стари лица. Наша должност е како даватели на услуги да се придржуваме до владините регулативи за да обезбедиме безбедност на сите.

Целта е да се осигура дека сите луѓе имаат пристап до лесно разбирливи информации за да бидат културно безбедни. Еве неколку примери на препреки што може да ги искусат разноличните постари луѓе.

ПРЕПРЕКИ

ЛИЧНИ РЕСУРСИ	МОТИВАЦИЈА И СТАВ	КУЛТУРНИ ФАКТОРИ
- Ограничена лична отпорност - Ограничен пристап до интернет - Ограничено образование и способност - Ограничени парични средства - Географска изолираност - Попреченост и сетилна попреченост - Ограничена самодоверба - Ограничени социјални мрежи	- Ограничено знаење за бенефициите од ангажирање - Ограничено знаење за ангажирање во активности - Ограничен интерес за темата - Ограничена доверба во оние кои донесуваат одлуки - Неисполнети очекувања "Замор" од консултација	- Малцинства - Јазик и писменост - Вредности и верувања - Поделба во заедницата



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Тема 4: Поврзување за време на социјално дистанцирање

ДЕЈСТВА ЗА ВРЕМЕ НА СОВИД-19 И ПОНАТАМУ:

1

ТЕЛЕФОНСКА КОМУНИКАЦИЈА

Користете методи како што е Telehealth за поддршка на комуникацијата со клиентите. Дозволете на здравствените работници во заедницата, социјалните работници, клиничарите и другите клиенти за контакт со персоналот да направат проценка на благосостојбата и да ги пронајдат нивните потреби во предизвикувачки времиња преку телефонски повици.

2

ВИРТУАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

- Видео-повиците треба да бидат имплементирани во нивните секојдневни активности.
- Поврзете ги постарите клиенти со програми/услуги за дигитална писменост¹.
- Воспоставете сметки за онлајн комуникација како што се Skype, FaceTime, MS Teams, Zoom итн.

3

ИСПОРАКА НА УСЛУГИ

- Откако ќе се поврзете користејќи технологија, размислете за заеднички активности преку интернет како читање, вежбање или играње онлајн игра заедно.
- Вратете се на основите и пишувајте рачно напишани писма за да останете поврзани.
- Пред да направите домашна посета, проверете ги државните и јавните здравствени наредби и следете ги плановите за COVID Safe².
- Ако живеете блиску до некој постар близок или сосед, оставете пакет за неа на нивниот праг или понудете да им земете основни работи, како намирници¹.

РЕСУРСИ

Австралиски институт за семејни студии (2020). Анкета за семејства во Австралија Живот за време на КОВИД-19: Извештај 2, Да останеме поврзани кога сме разделени. Влада на Австралија. 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). Алатки за ангажирање на заедницата за време на КОВИД-19. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). Инклузивно ангажирање на заедницата: во време на физичко дистанцирање. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Министерство за здравство. (2022). Епидемии на СОВИД-19 во установи за нега на стари лица во Австралија. Влада на Австралија. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Министерство за здравство. (2022). Управување со домашна нега за време на СОВИД-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). Борба против социјална изолација меѓу постарите возрасни лица во време на физичко дистанцирање: Парадоксот на социјалната поврзаност во време на COVID-19. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Австралиски институт за семејни студии, (2020)

2. Министерство за здравство, (2022)

Работење со преведувачи

УЛОГА НА ПРЕВЕДУВАЧИТЕ

Професионалните преведувачи се обврзани со етичките и професионалните стандарди на Етичкиот кодекс и кодексот на однесување на Австралискиот институт за усмени преведувачи и писмени преведувачи (AUSIT).

ЗОШТО ТРЕБА ДА РАБОТИМЕ СО ПРЕВЕДУВАЧИ	КОГА ТРЕБА ДА РАБОТИМЕ СО ПРЕВЕДУВАЧИ
• Наша законска обврска е да го сториме тоа. • Имаме должност да се грижиме за нашите клиенти за да го минимизираме ризикот од погрешна комуникација. • Тоа осигурува дека нашите клиенти ги добиваат сите информации што им се потребни за да донесат информирани одлуки.	• Клиент кој вообичаено течно зборува англиски, станува неспособен да комуницира течно поради вознемиреност поврзана со нивната ситуација или здравствена состојба. • Клиентот не може да ја разбере комуникацијата на член на персоналот. • Клиентот не може течно да комуницира на англиски. • Клиентот покажува потреба да работи со преведувач од која било причина. • Онаму каде што е можно, погрижете се преведувачот да одговара на клиентот по пол. • Обезбедување здравствено образование.

Давателите на грижа за стари лица финансирани од владата можат БЕСПЛАТНО да ја користат Националната служба за писмено и усмено преведување (TIS) за да ги исполнат своите одговорности како одобрени даватели на услуги. Контакттирајте ги TIS National на 131 450 за да знаете повеќе.

Други служби за писмено и усмено преведување:

- За под 65 годинишници, Поддршка со усмено преведување, писмено преведување и комуникација (SWITC)
- National Relay Service

ДАЛИ МОЖАТ СЕМЕСТВОТО И ПРИЈАТЕЛИТЕ ДА БИДАТ ПРЕВЕДУВАЧИ?

Семејството, пријателите или членовите на блиската заедница НЕ треба да се користат како преведувачи, дури и кога клиентите може тоа да побараат од нив:

1. Може да не знаете колку пријателот или роднината добро го владее ниту на англиски, ниту на јазикот на клиентот.
2. Неакредитираните двојазични говорници може да се користат за да помогнат во комуникацијата во итни случаи, итни ситуации или кога нема достапен акредитиран преведувач. Во никој случај не треба да се користат (малолетни) деца.
3. Употребата на неквалификувани или несоодветни преведувачи може да има сериозни импликации за сите засегнати страни, особено кога има збунетост или се вклучени правни и/или здравствени прашања.
4. Користењето регистриран преведувач, може да помогне да се зачува достоинството и приватноста на клиентот, особено кога се дискутираат чувствителни работи или се донесуваат одлуки.

Тема 5: Работење со преведувачи

КУЛТУРНА ПОДДРШКА

Поттикнете да се користи лице за културна поддршка или застапник кога клиентот тоа го бара. Тие не треба да бидат ангажирани за замена на регистриран преведувач. Контакттирајте со вашите локални владини служби во вашата област за да најдете соодветни преведувачки услуги.

КЛИЕНТОТ КОЈ ОДБИВА ДА РАБОТИ СО ПРЕВЕДУВАЧ

Ако клиентот одбие да работи со преведувач, а има право на тоа, документирајте го тоа. Исто така, ќе треба да го пријавите ова на водач на тимот бидејќи се смета како инцидент на работното место.

ЗАПОЧНУВАЊЕ	ПОЗИЦИОНИРАЊЕ	ЗБОРУВАЊЕ
• Кажете му ја на преведувачот целта на состанокот. Ова може да се направи во делот за белешки во формуларот за резервирање или на претходен состанок 10 минути пред закажаниот термин. Ова ќе му помогне на преведувачот да се подготви за состанокот и сите страни да бидат подобро разбрани. • Преведувачот може да биде културен помошник кој може да ви даде културна повратна информација што го зголемува вашето разбирање на реакциите и одговорите.	• Идеално е да се поставите така што клиентот кој не зборува англиски е директно свртен кон вас, а преведувачот седи на страна. • Дозволете му на преведувачот да му се претстави на клиентот. Одржувајте контакт со очите со вашиот клиент кој не зборува англиски за да покажете дека тие се во центарот на вашето внимание, освен ако тоа е непристојно за нивната култура.	• Секогаш зборувајте во прво лице за да избегнете забуна. Ова осигурува дека пораката е правилно разбрана од сите страни. • Користете обичен јазик и кратки реченици. • Често паузирајте за да им овозможите на клиентите или преведувачите да ги апсорбираат информациите и да размислат за прашањата. • Поттикнете го преведувачот да побара појаснување или да побара повторување кога е потребно. • Избегнувајте користење жаргон, сленг, идиоми или поговорки.

РЕСУРСИ

Queensland Health. (2007). *Правилник за работење со преведувачи*. https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Преведувачки служби во Квинсленд* *Health - information for staff*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Служба за писмено и усмено преведување (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>

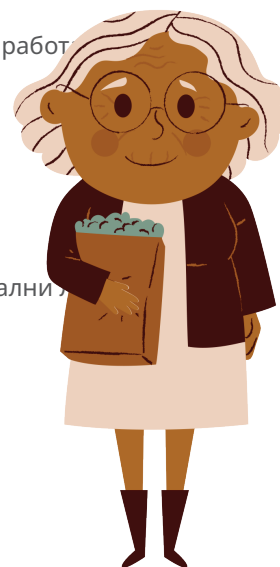


СПИСОК СО СОВЕТИ ЗА ИНКЛУЗИВНО АНГАЖИРАЊЕ

Списокот со совети прикажува некои клучни работи кои треба се земат предвид при работ со различни групи во заедницата:

1. Разнолични постари лица
2. Културно и лингвистички различни лица
3. Абориџини и жители на островите од теснецот Торес
4. Лезбејки, геј, бисексуалци, трансродови лица и лица со разнолик род и интерсексуални

Имајте во предвид дека овие списоци може да се користат како упатство од страна на давателите на услуги за нега на стари лица ако е потребно. Ние обезбедивме корисни линкови за дополнителни информации доколку давателите на услуги за нега на стари лица се заинтересирани да дознаат повеќе за овие различни групи.



РАЗНОЛИЧНИ ПОСТАРИ ЛИЦА

Министерството за здравство се осврнува на тоа дека постарите лица имаат различни потреби, карактеристики и животни искуства што ги прави дел од група или повеќе групи кои може да се соочат со исклучување, стигма и дискриминација во текот на нивниот живот¹.

Постарите Австралијци може да бидат дел од група или повеќе групи подолу:



РАЗНОЛИЧНИ ПОСТАРИ ЛИЦА

ПРЕПРЕКИ	СОВЕТИ
Информации: разнoличните постари луѓе можеби не знаат како да дојдат до информации или имаат различни нивоа на писменост. (на пример, на постара азиска жена и се потребни услуги за помош околу куката и за пристап до информации за неа на стари).	• Давајте информации кои се лесни и едноставни за читање. • Обезбедете информации во различни јазици ако тие се од Групи со културна и лингвистичка разнoличност. • Осигурајте се дека клиентот знае како да дојде до информации. (на пример, контактирајте ги службите за преведување за да се преведат потребите на клиентот како и услугите кои негувателите можат да ги обезбедат).
Поддршка и пристап: во руралните области недостигаат даватели на неа за стари лица за да ги поддржат нашите клиенти и да овозможат пристап до информации и услуги. (на пример, некои Аборицини и жители на островите од теснецот Торес се во оддалечени места. На нив исто така име е потребен пристап до нашите услуги).	• Клиентите од разнoлично потекло и локации треба да имаат пристап до правилна неа. • Најдете услуги за оние во оддалечените места. (на пример, вклучете се во локалната заедница и започнете разговор со локалното население за да најдете празнини и да знаете на кои области им треба поголем пристап до услугите за неа на стари лица).

ИНКЛУЗИВНИ УСЛУГИ

- Изградете однос со почитување.
- Поставувајте прашања за животниот стил на клиентот, здравствените потреби, културниот идентитет и сл.
- Планирајте активности за да ги остварите нивните потреби (на пример, присуствување на собири во заедницата или религиозни собири)
- Потврдете и поддржете ја нивната разнoличност преку обезбедување флексибилна испорака на услуги за да се задоволат нивните потреби.
- Подучете ги другите за инклузивност.

РЕСУРСИ

Министерство за здравство, (2019). *Заедничка акција за поддршка на сите различни постари луѓе: Водич за давателите на неа на стари лица*. Влада на Австралија. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Портал за негуватели. Дали вие се грижите за лице со ментална болест? Најдете поддршка и служби да ви помогнат. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

Портал за негуватели. Дали се грижите за ветеран? Најдете поддршка и служби да ви помогнат. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

Портал за негуватели. Дали се грижите за лице со попреченост? 10 начини да си го олесните животот. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



АБОРИЦИНИ И ЖИТЕЛИ НА ОСТРОВИТЕ ОД ТЕСНЕЦОТ ТОРЕС

Заедницата на аборицини и жителите на островите од теснецот Торес е приближно 798,400 од австалиското население. Еве неколку совети да помогнат да се надминат некои вообичаени препреки кои ги доживуваат Заедницата на аборицини и жителите на островите од теснецот Торес.



ПРЕПРЕКИ	СОВЕТИ
Ставовите, вредностите и верувањата се разликуваат помеѓу културите, вклучувајќи и како луѓето гледаат на негата. (на пример, заедниците на првите нации обично претпочитаат роднините да обезбедува услуги за нивните старешини).	Дозволете им на аборицините и жителите на островите од теснецот Торес да кажат како тие сакаат да примаат негата. (на пример, "Дали знаете дека Anglicare има персонал за поддршка на првите нации? Дали би сакале да ве поврзат со нив?").
Комуникација (на пример, првите нации се култури со висок контекст, што значи дека претпочитаат да имаат врска и да комуницираат со приказни за да одговорат на прашања).	- Првите нации се култури со висок контекст, што значи дека сакаат да воспостават врска пред длабоки разговори. - Дозволете оваа група да биде сослушана. - Дозволете им да раскажуваат. (на пример, бидете трпеливи и слушајте ја приказната за да го разберете она што тие го соопштуваат).
Доверба (на пр., австралиската историја кон народите на првите нации создаде голема недоверба поради регистрираните масакри, смртните случаи во притвор и политиката на Бела Австралија која ги исклучувала народите на првите нации од одредени јавни места, вклучувајќи ги и преживеаните од украдените генерации).	- Создадете културно безбедна средина за изложување на знамињата на аборицините и жителите на островите од теснецот Торес и признание за земјата во СИТЕ простории за прием на негата на стари лица, вклучувајќи ги СИТЕ канцеларии за прием низ целата организација. - Учествувајте во културно инклузивни настани (на пример, воспоставувајте доверба со вработување на персонал од првите нации за работа во нашите установи за негата на стари лица и тимови за услуги на клиентите. Обезбедете информации и придружни материјали како што е признание за земјите кога одржувате состаноци или презентации пред внатрешна или надворешна публика).
Расизам (на пример, австралиската историја кон првите нации била историја на сегрегација и дискриминација, расистичко однесување не треба да се толерира).	Некои луѓе се однесуваат расистички без никакви последици¹. Мораме да се погрижиме ваквото однесување да не е дозволено. Почитувајте ги луѓето и нивната разновидност. (на пример, учете за нивната култура/субкултури пред да стапите во интеракција, бидејќи различни племиња би имале различни културни традиции, верувања и норми меѓу себе. Не користете расни навреди, не дискриминирајте и не делувајте навредливо).
Разнолични услуги (на пример, не постои единствен пристап кој одговара на сите, луѓето од првите нации имаат различни потреби и барања, специјализирани културно безбедни и соодветни услуги).	- Разберете го концептот на старешини. - Барајте совет од првите нации. - Поврзете ја установата за негата на стари лица и установата за деца и семејства со локалните организации и заедницата на првите нации во име на клиентите на првите нации. (на пример, поврзете се со локалните даватели на здравствени услуги и услуги на првите нации и побарајте совет од нив за тоа како најдобро да им служите на старешините на првите нации или старите лица во установи за негата).

АБОРИЦИНИ И ЖИТЕЛИ НА ОСТРОВИТЕ ОД ТЕСНЕЦОТ ТОРЕС



РЕСУРСИ

AIHW (Australian Institute of Health Welfare), (2021). *Профилот на домородните Австралијци*. Влада на Австралија.
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Водење од помеѓу: учество на домородците и лидерство во јавните служби*. Препреки во учеството на домородците и праксата на лидерство. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Портал за негуватели. Три клучни линкови за негувателите на аборицини и жителите на островите од теснецот Торес.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Портал за негуватели. Поддршка за негуватели во руралните и оддалечени места.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

КУЛТУРНО И ЛИНГВИСТИЧКИ РАЗНОЛИЧНИ ЛИЦА

Културно и лингвистички различни лица (CALD) се онесува на луѓе од не-англиско потекло и/или култура. CALD групите се соочуваат со препреки, особено во негата на стари. Еве неколку совети за да се надминат некои од вообичаените препреки¹.



ПРЕПРЕКИ	СОВЕТИ
Ставовите, вредностите и верувањата се разликуваат помеѓу културите, вклучително и како луѓето гледаат на негата (на пример, повеќето филипински семејства традиционално претпочитаат нивните деца да се грижат за родителите отколку да користат услуги за неа на старите).	• Прашајте го вашиот клиент за нивната култура и како функционира грижата за стари лица во нивните култури. • Учествовајте во културните прослави на клиентите. (на пример, "Здраво Jocelyn, само се прашувам како функционира грижата за стари лица во вашата земја?").
Комуникација (на пример, клиентите може да зборуваат друг јазик, што може да отежне да се разбере каква неа им е потребна).	• Користете стратегии како што се картички за потсетување, писмени преведувачи, членови на семејството, усмени преведувачи за да комуницирате. (на пример, "Здраво г-ѓа Kim, би сакал да ве информирам дека имаме преведувачки услуги финансирани од владата до кои вие и вашата мајка можете да ги користите. Тие се бесплатни и може да ви помогнат да донесете информирана одлука. Ве молиме известете ме дали сакате да ја користите оваа услуга или ако сакате да дознаете повеќе информации за неа").
Прилагодување на околината (на пример, културен шок може да се случи кај клиентите поради мигрирање на ново место).	• Правете партнерство со CALD заедницата и организациите². (на пример, запознајте го вашиот клиент со нова заедница) (на пр. запознајте го вашиот клиент со нови членови на заедницата кои го делат истото културно потекло. Ова би можело да им помогне да се прилагодат на нивната нова средина).
Навигација низ системот за неа на стари лица (на пр., за некои луѓе системот за неа на стари лица е нов, ова може да донесе предизвици при навигацијата на My Aged Care).	• Обезбедете информации и обука за тоа како да се дојде до My Aged Care и давателите на CHSP. • Помогнете му на клиентот да се снајде низ системот за неа на стари лица. (на пример, "Можам ли да ви помогнам да се снадете со My Aged Care?" "Најдов информативна сесија на која можевме да одиме, за и двајцата да научиме повеќе за неа на стари лица").

1. AIHW, (2020)

2. Министерство за здравство, (2019)

КУЛТУРНО И ЛИНГВИСТИЧКИ РАЗНОЛИЧНИ ЛИЦА



ПРЕПРЕКИ	СОВЕТИ
Културно и лингвистички разнолична поддршка (на пример, не секој негувател знае друг јазик, учењето како да пристапи и да учествува во мултикултурните активности може да му помогне на клиентот).	• Научете како да дојдете до преведувачи и мултикултурни информации. • Побарајте/присуствувајте на можности за обука за CALD персонал/доброволци. • Испланирајте активности за прослава на разноличност. (на пример, "Здраво Lee, кинескиот фестивал се одржува овој викенд! Дали сакаш да дојдам со тебе на фестивалот?").
Стереотипизирање (на пример, Jose може да зборува англиски јазик, но тоа не значи дека може и да го чита. Понекогаш се прават претпоставки, секогаш е добро да се поставуваат прашања и да се провери).	• Планирајте активности за промовирање на разноличност и претставете повеќе култури. • Бидете отворени да научите нешто повеќе за различни култури. • Не претпоставувајте дека сите можат да зборуваат и читаат англиски¹. (на пр. запознајте го вашиот клиент со нови членови на заедницата кои го делат истото културно потекло. Ова би можело да им помогне да се прилагодат на нивната нова средина).

РЕСУРСИ

AIHW (Австралиски институт за здравје и благосостојба), (2020). *GEN Aged care data snapshot 2020—third release.*, Canberra: GEN.
<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94third-release>

Министерство за здравство, (2019). *Дејности за поддршка на постарите културно и јазично ранолитични луѓе: Водич за даватели на нега на стари лица. Подгрупа за разновидност на комитетот за нега на стари лица. Влада на Австралија.*
<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Програма за меѓукултурна грижа за персоналот за нега на стари лица*
<https://www.openlearning.com/courses/developing-the-multicultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

ЛЕЗБЕЈКИ, ГЕЈ, БИСЕКСУАЛЦИ, ТРАНСРОДОВИ ЛИЦА И ЛИЦА СО РАЗНОЛИК РОД И ИНТЕРСЕКСУАЛНИ ЛИЦА (LGBTQIA+)

ДЕФИНИЦИИ

1

СЕКСУАЛНА ОРИЕНТАЦИЈА

Се однесува на тоа кон кого личноста е емоционално, физички и/или романтично привлечена. Ова може да вклучува, но не ограничувајќи се на, геј, лезбејка, бисексуалец, асексуалец, хетеросексуалец, демисексуалец, пансексуалец и многу повеќе. Терминот "сексуални преференции" не треба да се користи во јазикот или во документите, бидејќи подразбира дека нечија сексуалност е избор¹.

2

РОДОВ ИДЕНТИТЕТ

Се однесува на тоа како лицето се чувствува без обзир на нивниот пол назначен при раѓање. Се работи за тоа како лицето се гледа себе си. Почнувајќи од машко и женско до "небинарни" или "родови квир"¹.

3

ИЗРАЗУВАЊЕ (РОДОВО)

Се однесува на тоа како лицето го изразува својот идентитет. Ова може да биде преку облеката, начинот на кој зборуваат, се однесуваат, се претставуваат, како што се косата и шминката. Ова може да варира од машки до женски или ниедно во различно време. Родовиот идентитет и сексуалната ориентација не може да се претпостават врз основа на родовото изразување¹.

4

РОДОВА РАЗНОЛИЧНОСТ

Термин што се користи за опишување на родови идентитети кои покажуваат различност на изразување надвор од бинарната рамка на маж и жена, вклучувајќи луѓе кои се идентификуваат како трансродови и тие без фиксен род.

Старешините во LGBTQIA+ заедницата можеби нема да го покажуваат својот пол и/или сексуалност пред негувателите, затоа што овие групи можеби искусиле дискриминација, насилство и стигма во минатото.



ЛЕЗБЕЈКИ, ГЕЈ, БИСЕКСУАЛЦИ, ТРАНСРОДОВИ ЛИЦА И ЛИЦА СО РАЗНОЛИК РОД И ИНТЕРСЕКСУАЛНИ ЛИЦА (LGBTQIA+)

ДА	НЕ
Создадете свест • Пифатете дека постарите LGBTQIA+ луѓе имаат различни идентитети и потреби.	• Игнорирајте/избегнувајте клиенти врз основа на нивниот родов идентитет. • Срамете или дејствувајте врз основа на вашите верувања.
Создадете безбедна средина • Покажете доверба и почитување. • Користете правилни методи за собирање информации од LGBTQIA+ клиенти. • Поддржете ги потребите на клиентите.	• Споделувајте приватни инфомации. • Омаловажувајте ги клиентите врз основа на нивниот идентитет или идентитети. • Не користете навредлив јазик.
Семејство по избор • Вклучете LGBTQIA+ семејство по избор во планот за нега на постари клиенти (освен ако клиентот не го сака тоа). • Поканете ги семејствата да се придружат на настани и заеднички активности (со согласност на клиентот).	• Не ги исклучувајте членовите на семејството поради односот што клиентот го има со нив. • Не озборувајте за сексуалните преференции или идентитети на луѓето.
Нега и поддршка • Разговарајте за тоа како стереотипите влијаат на квалитетот на услугата што им се дава на клиентите. • Учествувајте во LGBTQIA+ настани. • Обезбедете пристап до информации за LGBTQIA+, служби за нивна поддршка итн. • Видливо покажете поддршка преку знаме со виножито, лента за околу врат, уметнички дела, слика, итн¹.	• Стереотипови. • Дејствувајте на пристрасен начин. • Одбивајте го правото на клиентите за прикажување PRIDE. • Игнорирајте информации кои можат да помогнат на LGBTQIA+ клиент.



ЛЕЗБЕЈКИ, ГЕЈ, БИСЕКСУАЛЦИ, ТРАНСРОДОВИ ЛИЦА И ЛИЦА СО РАЗНОЛИК РОД И ИНТЕРСЕКСУАЛНИ ЛИЦА (LGBTQIA+)

СООДВЕТЕН РОДОВ ЈАЗИК ЗА КОРИСТЕЊЕ

• Родови заменки

Прашајте ги лицата за претпочитаните заменки, тоа е подобро отколку да се претпостави врз основа на тоа како изгледаат.

На пример: "Здраво Сара, кога ќе ве претставувам, кои заменки ги претпочитате?"

• Неутрален родов јазик

Поставувањето на отворени прашања без да ја претпоставувате сексуалната ориентација или сексуалните карактеристики, му покажуваат на клиентот дека ви е удонбо со разноличноста.

На пример: "Добро утро на сите, кажете ми нешто за вашите партнери/сопругници"
"Лицето во таа просторија"

• Прифаќање на различноста во семејствата

Не секое семејство е хетеросексуално, цисродово или биолошки поврзано.

На пример: "Што работи/работат вашиот/вашиите парнтер(и), член(ови) на семејството или давател(и) на нега?"

• Признавање на различни сексуални и/или статуси на врска и сексуални ориентации

Непријатност при дискусија за LGBTQIA+ интимни врски може да покаже срамење, пристрасност или неспокој, што може да создаде препреки во испораката на услуги. Кога е соодветно, вклучете ги партнерите во процесот на донесување одлуки.

На пример: "Дали сакате вашиот партнер/ка да присуствува на овој разговор?"¹.

РЕСУРСИ

ABS (Австралиско биро за статистика), (2016). *Попис на населението и домување: одраз на Австралија - Анегдоти од пописот, 2016*. Влада на Австралија. <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 (Австралиски институт за семејни студии), (2022). *CFCA Водич за доказ за пракса: инклузивна комуникација со LGBTQIA+ клиенти Детска семејна заедница Австралија*. Влада на Австралија. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Водич за терминологија за сојузникот, (2017). *Зборување за LGBT луѓето и еднаквост*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Портал за негуватели. Дали сте вие LGBTI негувател? Најдете поддршка и служби за да ви помогнат. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Министерство за деца, младинска правда и мултикултурни прашања, (2021). *Водич за пракса: Деца со разноличност на полот и сексуалната ориентација*. Влада на Австралија. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Министерство за здравство, (2019). *Дејства за поддршка на лезбејки, геј, бисексуалци, трансродови лица и лица со разнолик род и интерсексуални старешини*. Водич за даватели на нега на стари лица. Подгрупа за разновидност на комитетот за нега на стари лица. Влада на Австралија. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





КОМПЛЕТ АЛАТКИ ЗА ИНКЛУЗИВЕН АНГАЖМАН

Anglicare Southern Queensland им оддава признание на традиционалните сопственици на земјиштата на кои сега стојат нашите служби. Им оддаваме почит на Старешините - минати, сегашни и нови - и ја признаваме важната улога на Абориџините и жителите на островите од теснецот Торес во грижата за сопствените заедници.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au