

KIT PERALATAN KETERLIBATAN MENYELURUH



DISEDIAKAN OLEH



Pengakuan

Kita ingin mengakui dan memberi penghormatan kepada Pemilik Tradisional dan Penjaga Tanah ini, Orang Turrbal dan Jagera/Yuggera, di mana bahan sumber ini diwujudkan. Kita ingin mengakui Orang Asli dan Penduduk Pulau Selat Torres dan hubungan berterusan mereka dengan tanah, laut dan komuniti mereka.

Kita memberi penghormatan kepada Orang Tua-Tua zaman dahulu, kini dan masa depan. Kita juga menghulurkan penghormatan tersebut kepada semua orang lain yang hadir.

Hubungi Kami

Jika anda ingin mengetahui lebih lanjut tentang Set Peralatan Keterlibatan Menyeluruh ini, memberikan maklum balas atau mendapatkan maklumat lebih lanjut tentang Program Pelbagai Budaya kami, anda boleh menghubungi kami dengan mengirimkan e-mel kepada multicultural@anglicaresq.org.au



Set Peralatan Keterlibatan Menyeluruh

Sebagai sebuah negara pelbagai budaya, masyarakat Australia menggambarkan berbagai-bagai jenis agama, keseksualan, budaya, latar belakang sosioekonomi, kerohanian, ruang lingkup geografi, pengalaman individu dan keperluan perubatan serta penjagaan rakyat.

Kita telah mewujudkan Set Peralatan Keterlibatan Menyeluruh ini untuk menyokong komitmen Kerajaan Australia bagi memastikan semua pengguna yang memerlukan penjagaan warga emas dapat mencapai maklumat dan menerima perkhidmatan penjagaan warga emas yang sewajarnya.

Set Peralatan ini mendapatkan maklumat dan bahan bernilai daripada sumber-sumber yang boleh dipercayai untuk menyampaikan petua kejayaan bagi pihak penyedia perkhidmatan penjagaan warga emas. Kami berharap Set Peralatan ini akan mewujudkan sebuah komuniti penjagaan dan menggalakkan pihak penyedia penjagaan warga emas untuk menyampaikan perkhidmatan yang lebih menyeluruh sejajar dengan keperluan individu para pelanggan.

ISI UTAMA UNTUK DIPERTIMBANGKAN

- Tiada pendekatan satu acuan yang boleh memuatkan semua perkara dalam soal perangkuman dan keterlibatan. Set peralatan ini merupakan sumber umum dan patut digunakan untuk menggalakkan pendekatan bekerjasama dari segi perangkuman dan keterlibatan.
- Organisasi-organisasi seharusnya berusaha daripada awal lagi untuk melaksanakan langkah-langkah keterlibatan menyeluruh pada semua peringkat dan bermula daripada sebuah dasar menyeluruh, daripada hanya menambah strategi keterlibatan menyeluruh kemudian.
- Kita menggalakkan dialog dan perkongsian pembelajaran untuk meningkatkan proses perangkuman. Maklum balas dialu-alukan untuk meneruskan pengembangan Set Peralatan Keterlibatan Menyeluruh.

PERSILANGAN

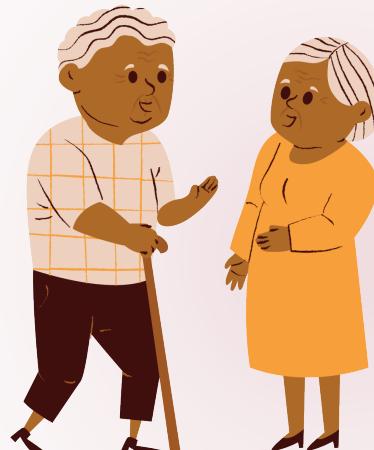
Kita ingin menekankan bahawa pendekatan terhadap kepelbagai dan perangkuman dalam Set Peralatan ini adalah berdasarkan pada konsep persilangan, yang mementingkan pertindanan kumpulan dan pengalaman.

Persilangan mengakui bahawa setiap identiti orang terdiri daripada banyak unsur seperti bangsa, jantina, keseksualan dan umur. Perkara ini saling bergantung dan para individu mungkin mengalami diskriminasi dan ketaksamaan berdasarkan persilangan mereka.

Dengan itu, set peralatan ini menyediakan asas bagi mewujudkan komuniti yang lebih berpelbagai dan menyeluruh dengan menggariskan hal yang disyorkan bagi menyampaikan perkhidmatan yang adil dan menyeluruh kepada semua.

PERANGKUMAN

Kami menggalakkan agar kita sentiasa berusaha untuk meningkatkan perangkuman, kesaksamaan dan capaian bantuan perkhidmatan penjagaan warga emas bagi memastikan semua anggota komuniti mempunyai akses untuk menyokong cara dan bila mereka memerlukannya. Menyeluruh ialah mengenai "mencari, menawarkan dan menyokong peluang bagi orang daripada semua peringkat umur, kebolehan dan latar belakang untuk menyertai, mempelajari, memberi sumbangan dan¹".



ISI KANDUNGAN

Objektif Set Peralatan Keterlibatan Menyeluruh

Topik 1: Pengenalan kepada Penjagaan Menyeluruh

Topik 2: Komunikasi Menyeluruh

Topik 3: Kepemimpinan Menyeluruh

Topik 4: Berhubung dalam keadaan semasa Penjarakan Sosial

Topik 5: Bekerja dengan Jurubahasa

Helaian Petua Keterlibatan Menyeluruh

- **Warga Emas Yang Berbeza-beza**
- **Orang Berbeza dari Segi Budaya dan Linguistik**
- **Orang Asli dan Penduduk Pulau Selat Torres**
- **Orang Lesbian, Gay, TransJantina dan Pelbagai Jantina, Interseks (LGBTQIA+)**



Objektif Set Peralatan Keterlibatan Menyeluruh

OBJEKTIF

Untuk menyediakan sumber sokongan bagi penjaga mengenai warga emas yang Berbeza-beza, orang yang Berbeza-beza dari segi Budaya dan Linguistik, Orang Asli dan Penduduk Pulau Selat Torres dan Lesbian, Gay, TransJantina dan Pelbagai Jantina, Interseks, Menyoal dan lebih lagi (LGBTQIA+).

Sebagai penyedia perkhidmatan penjagaan warga emas, terdapat banyak peluang dan manfaat untuk menyampaikan perkhidmatan yang lebih baik kepada kumpulan yang berbeza-beza, seperti¹:

- meningkatkan kesejahteraan & kesihatan pelanggan;
- keterlibatan dan kepuasan kumpulan yang berbeza-beza;
- mewujudkan perkongsian baharu;
- menghargai pekerja yang mempunyai latar belakang dan pengalaman kehidupan yang berbeza-beza; dan
- meningkatkan keghairahan dalam komuniti perkhidmatan.



1. Pusat untuk Kepelbagaian Budaya dalam Penuaan. (2021).

Sebuah Pengenalan kepada Penjagaan Menyeluruh

Menyediakan penjagaan menyeluruh membolehkan perkhidmatan penjagaan warga emas semasa yang lebih pelbagai dan merangkumi semua orang.

Prinsip-prinsip utama terhadap sebuah pendekatan menyeluruh adalah:

- komitmen untuk memahami dan menangani kepelbagaian;
- menyokong persilangan semua kumpulan yang berbeza-beza;
- mendidik komuniti kami;
- komitmen untuk menyingkirkan rintangan; dan
- pendekatan yang fleksibel, responsif dan mudah suai dengan semua pelanggan¹.

Menurut Rangka Kepelbagaian Penjagaan Warga Emas Jabatan Kesihatan Kerajaan Australia, rakyat Australia yang lebih tua (lihat imej di bawah) mesti mempunyai perkhidmatan penjagaan warga emas yang wajar, mudah diperoleh dan berprihatin yang memenuhi keperluan dan pilihan mereka masing-masing².



1. Pusat untuk Kepelbagaian Budaya dalam Penuaan, (2021)
2. Jabatan Kesihatan, (2017)

Topik 1: Pengenalan kepada Penjagaan Menyeluruh

Kita telah mendapatkan maklumat daripada Rangka Kepelbagaiannya Penjagaan Warga Emas dan menggabungkan contoh dan petua amalan terbaik untuk membantu anda memulakan perjalanan anda dalam menyediakan penjagaan menyeluruh.

HASIL BAGI PENGGUNA	TINDAKAN YANG DIKEHENDAKI OLEH PENYEDIA PENJAGAAN WARGA EMAS	CONTOH & PETUA AMALAN TERBAIK
1. MEMBUAT PILIHAN TERMAKLUM Orang yang lebih tua mempunyai maklumat yang mudah diakses mengenai sistem dan perkhidmatan penjagaan warga emas yang mereka fahami dan mendapat maklumat tersebut berguna untuk melaksanakan pilihan dan kawalan atas penjagaan yang diterima oleh mereka ² .	Menyediakan maklumat dalam format yang sesuai, melalui bentuk berlainan (dalam talian/salinan cetak/lisan/surat berita) dan dalam bahasa yang difahami oleh pengguna ⁴ .	<ul style="list-style-type: none"> • Kakitangan tahu cara untuk mengakses perkhidmatan mentafsir. <ul style="list-style-type: none"> • Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS) National <ul style="list-style-type: none"> • Hubungi TIS National pada 1300 575 847 untuk mengetahui lanjut. • Kakitangan tahu cara untuk mengakses perkhidmatan kepeguanan. <ul style="list-style-type: none"> • Rangkaian Kepeguanan Warga Emas (OPAN) <ul style="list-style-type: none"> • Hubungi OPAN di 1800 700 600.
2. MENGAMALKAN PENDEKATAN SISTEMATIK TERHADAP PERANCANGAN DAN PELAKSANAAN Orang yang lebih tua adalah rakan kongsi aktif dalam perancangan dan pelaksanaan sistem penjagaan warga emas ² .	Melibatkan pengguna dalam persekitaran yang selamat, menyokong dari segi budaya yang membolehkan mereka untuk ikut serta sebagai rakan kongsi aktif, dan juga untuk menyuarakan keperluan individu mereka dengan lebih jelas ² .	<ul style="list-style-type: none"> • Mencari maklumat mengenai tradisi budaya atau agama pelanggan anda dan keluarga/penjaga mereka yang mengandungi makna yang penting kepada mereka¹.
3. PENJAGAAN DAN SOKONGAN YANG MUDAH DIAKSES Orang lebih tua di kawasan luar bandar, terpencil, wilayah and metropolitan Australia mempunyai akses kepada perkhidmatan penjagaan warga emas dan sokongan yang bersesuaian dengan sifat-sifat dan pengalaman kehidupan yang berbeza-beza mereka ² .	Bekerjasama dengan pihak berkepentingan untuk mencari dan mengatasi rintangan dalam mengakses sistem penjagaan warga emas ² .	<ul style="list-style-type: none"> • Mengakses sumber yang menyampaikan wawasan mendalam terhadap bahasa, etnik atau tradisi agama yang berbeza dan pengalaman penghijrah/pelarian para penghijrah yang lebih tua di Australia¹. <ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan Cultural Atlas sebagai titik permulaan untuk mengetahui lebih lanjut tentang latar belakang budaya yang berbeza-beza di kalangan penghijrah Australia. (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. MENYOKONG SISTEM YANG PROAKTIF DAN FLEKSIBEL Sistem penjagaan warga emas proaktif dan fleksibel yang memberi respons terhadap keperluan kumpulan yang berbeza-beza yang ada dan sedang muncul, termasuk tenaga kerja penjagaan warga emas yang semakin berbeza-beza ² .	Melibatkan diri dengan komuniti tempatan dan pihak berkepentingan untuk mengenal pasti keperluan yang sedang muncul dan cara model perkhidmatan penyampaian boleh disesuaikan untuk memeluk keperluan tersebut, termasuk cara tenaga kerja organisasi menunjukkan pendekatan menyeluruh terhadap penjagaan ² .	Mengupah dan menggalakkan akses kepada kakitangan penutur dwibahasa (orang-orang yang profesional, kakitangan sekutu kesihatan dan kerja sosial, dan pekerja penjagaan) yang bertutur bahasa yang responsif terhadap dan reflektif mengenai bahasa pilihan pengguna.

1. Pusat untuk Kepelbagaiannya Budaya dalam Penuaan, (2022)

2. Jabatan Kesihatan, (2019)

HASIL BAGI PENGGUNA	TINDAKAN YANG DIKEHENDAKI OLEH PENYEDIA PENJAGAAN WARGA EMAS	CONTOH & PETUA AMALAN TERBAIK
<p>5. PERKHIDMATAN PENUH HORMAT DAN MENYELURUH</p> <p>Sistem penjagaan warga emas yang proaktif dan fleksibel yang memberi respons terhadap keperluan kumpulan yang berbeza-beza yang ada dan sedang muncul, termasuk tenaga kerja penjagaan warga emas yang semakin berbeza-beza¹.</p>	<p>Mencari, mengembang dan menggunakan alat, latihan dan maklumat yang menyokong penyampaian penjagaan iaitu merangkumi pelbagai sifat-sifat dan pengalaman kehidupan¹.</p>	<p>Pusat untuk Kepelbagaian Budaya dalam Penuaan telah mewujudkan sumber Berbilang Bahasa untuk menyokong penyampaian penjagaan menyeluruh. Akses sumber percuma di sini: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</p>
<p>6. MEMENUHI KEPERLUAN ORANG YANG PALING RENTAN</p> <p>Orang yang lebih tua boleh mengakses perkhidmatan dan sokongan penjagaan warga emas yang bermutu tinggi dan selamat dari segi budaya yang memenuhi keperluan mereka tanpa mengira kerentenan peribadi, sosial atau ekonomi mereka¹.</p>	<p>Menyediakan model perkhidmatan menyeluruh untuk menangani keperluan golongan yang paling rentan dan bekerja dengan pihak berkepentingan lain untuk memastikan lingkungan penuh keperluan dipenuhi¹.</p>	<p>Mula dengan membiasakan diri terhadap dasar negara dan inisiatif yang membantu memenuhi keperluan khusus warga emas yang berbeza-beza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akta Penjagaan Warga Emas 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Piawai Mutu Penjagaan Warga Emas (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Rangka Kepelbagaian Penjagaan Warga Emas (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

SUMBER

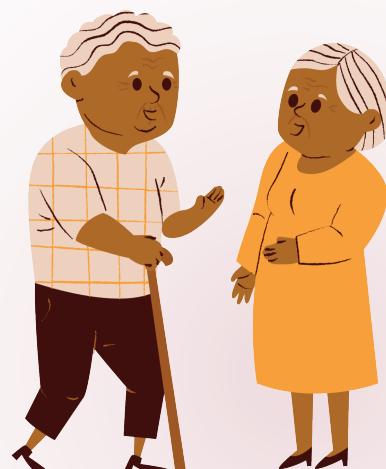
Pusat untuk Kepelbagaian Budaya dalam Penuaan. (2021). *Piawai Perkhidmatan Menyeluruh (Edisi Kedua)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Pusat untuk Kepelbagaian Budaya dalam Penuaan. (2022). Panduan Latihan - Maklumat Khusus Budaya. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Jabatan Kesihatan. (2017). *Rangka Kepelbagaian Penjagaan Warga Emas*. Kerajaan Australia. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Penjagaan Warga Emas Pelbagai Budaya. (2019). *Panduan kepada amalan terbaik: Menyokong kepelbagaian di dalam penjagaan warga emas dan komuniti*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Rangkaian Kepeguanan Orang Yang Lebih Tua. <https://opan.org.au/>



1. Jabatan Kesihatan, (2019)

Komunikasi Menyeluruh

GAYA KOMUNIKASI DAN MENDENGAR

Semasa melibatkan diri dengan kumpulan yang berbeza-beza, gaya komunikasi dan kemahiran mendengar diperlukan untuk menyampaikan penjagaan. Semasa berkomunikasi dengan pelbagai orang yang lebih tua, konteks budaya individu tersebut harus diambil kira.

Penting untuk ingat bahawa **tiada satu pun kumpulan budaya yang bersifat seragam**. Para individu di dalam kumpulan budaya tersebut juga mempunyai perbezaan unik antara satu sama lain. Memiliki pengetahuan tentang cara para individu sendiri mempunyai perbezaan di dalam kelompok budaya, akan memberikan kami untuk berinteraksi di kalangan budaya yang berbeza-beza¹.

Konteks Budaya merujuk kepada budaya di mana seseorang itu dibesarkan dan cara ia mempengaruhi tingkah laku seperti komunikasi.

KONTEKS TINGGI: Budaya yang menggunakan bentuk komunikasi tidak langsung dan terperinci.	KONTEKS RENDAH: Budaya yang menggunakan mod komunikasi yang pantas dan langsung.
<ul style="list-style-type: none">Lebih suka menjalin hubungan terlebih dahulu sebelum menyampaikan maklumat.Budaya konteks tinggi mengambil kira:<ul style="list-style-type: none">Status sosialPersekutaranSejarahMemfokus pada persekitaran luaran semasa berkomunikasi. <p>Negara-negara: Jepun, Filipina, China, Perancis, Sepanyol, Brazil dll.</p>	<ul style="list-style-type: none">Lebih suka memfokus pada mesejTidak berminat dengan konteksMenggunakan perkataan, gerak isyarat dan nada untuk berkomunikasi.Menuju terus kepada apa yang ingin diperkatakan. <p>Negara-negara: United Kingdom, Amerika Syarikat dan Australia.</p>



Topik 2: Komunikasi Menyeluruh

Gaya komunikasi merujuk kepada cara orang lebih suka berinteraksi dan bertukar-tukar maklumat semasa berkomunikasi. Hal-hal ini mempengaruhi cara mesej diterima dan ditafsirkan.

Analitikal: Secara logik dan berdasarkan fakta <ul style="list-style-type: none">• Mereka memerlukan semua maklumat• Lebih suka komunikasi cepat yang disampaikan terus dan secara logik	Praktikal: Teratur dan lebih suka pelan & prosedur yang terperinci <ul style="list-style-type: none">• Menjadi teratur semasa berkomunikasi.• Membekalkan maklumat sebelum pertemuan dan butiran selangkah demi selangkah.
Ujikaji: Meneroka maklumat dan boleh bertoleransi terhadap perkara yang tidak menentu <ul style="list-style-type: none">• Mereka lebih suka pelan yang luas & cepat jemu dengan pelan yang terperinci• Mereka menikmati kreativiti	Berkait: Komunikator beremosi & boleh menggunakan petanda bukan lisan <ul style="list-style-type: none">• Membuat keputusan berdasarkan emosi mereka• Lebih suka berkomunikasi dengan kisah peribadi.

PETUA UNTUK MENDENGAR DENGAN LEBIH BAIK

Dengar: Dengar untuk memahami.

- Berikan perhatian yang tidak berbelah bagi kepada orang tersebut.
- Tunjukkan kepada orang tersebut bahawa anda sedang mendengar melalui isyarat tanpa bahasa.
- Contoh: mengangguk, hubung pandang dan nada suara

Mengambil maklum: Beritahu orang tersebut apa yang anda fikir mereka mengatakan (baik secara lisan maupun bukan lisan)

- Pastikan mereka tahu ini cuma tafsiran anda.
- Menyatakan kembali mesej utama mereka.
- Contohnya: "Maaf saya bertanya, adakah anda berasa begini kerana ..."

Semak: Pastikan anda telah memahami orang tersebut.

- Selepas menyatakan kembali apa yang telah dikatakan, tanya mereka jika anda telah memahami mereka dengan betul.
- Ini memudahkan orang berkenaan untuk mengesahkan atau menambah kepada pemahaman anda.
- Contohnya: "Adakah ini betul?" "Adakah itu benar?" "Adakah tafsiran saya betul?"

Bertanya: Tanyakan soalan-soalan terbuka yang akan membantu individu tersebut yang menyampaikan maklumat khusus kepada anda tentang peristiwa atau tindakan.

- Hanya bertanya mengenai maklumat yang anda tidak faham.
- Contohnya: "Tadi anda menyebut bahawa Apakah yang anda maksudkan dengan itu?"



SUMBER

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

Diversicare. Buku Kecil Petua Budaya, ms. 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

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

Kepemimpinan Menyeluruh

Pemimpin yang menyeluruh sentiasa menghormati dan melayani orang secara adil, mereka menghargai keunikan individu dan mempertingkatkan pemikiran kumpulan yang berbeza-beza¹.

KEADILAN & HORMAT	NILAI & KEKITAAN	KEYAKINAN & INSPIRASI
Kesaksamaan layanan dan peluang	Individu berasa bahawa keunikan mereka dikenali, dan mereka berasa terhubung secara sosial.	Mewujudkan persekitaran yang selamat bagi orang dari semua kumpulan untuk bersuara dan melakukan kerja yang sebaik mungkin di tempat kerja.

Persekutuan kerja telah menjadi jauh kurang homogen dan lebih berbeza-beza daripada sebelum ini yang akhirnya mempengaruhi keutamaan perniagaan dan membentuk semula kebolehan yang dikehendaki oleh para pemimpin¹. Terdapat enam sifat kepemimpinan Menyeluruh yang mengesyorkan strategi untuk membantu organisasi memupuk keupayaan menyeluruh merentasi populasi kepemimpinan mereka¹.

ENAM SIFAT KEPEMIMPINAN MENYELURUH	TINGKAH LAKU YANG BOLEH DIAMALKAN
Komitmen: pemimpin yang Menyeluruh berkomited kepada kepelbagaian dan perangkuman semua.	Kesedaran kendiri: ini termasuk mengambil masa untuk memahami perasaan berat sebelah, kekuatan dan kelemahan anda sendiri.
Keberanian: bersuara dan mencabarkan diri anda dan orang lain untuk melihat sesuatu daripada sudut pandangan menyeluruh dan budaya yang berbeza-beza (contohnya, jika anda menyaksikan tingkah laku berbaur perkauman, anda harus bersuara dan melaporkannya).	Memimpin dengan Kerentenan Yang Berani: memahami kelemahan anda dan kongsikannya. Membela mereka yang tidak diendahkan atau yang merupakan sebahagian daripada kelompok minoriti.
Kognitif: menyedari akan perasaan berat sebelah yang anda dan organisasi anda mungkin ada.	Mengenal pasti jurang: ketahui kelemahan dan lompong pengetahuan anda.
Ingin tahu: memiliki set minda untuk memahami cara lain orang melihat dan mengalami dunia (contohnya, anda boleh mendapatkan maklumat untuk memahaminya atau berbual secara hormat dengan orang lain mengenai pandangan mereka).	Mendengar untuk Memahami: mendengar dan membantu orang untuk merapatkan jurang dan menyampaikan pengetahuan.

Topik 3: Kepemimpinan Menyeluruh

ENAM SIFAT KEPEMIMPINAN MENYELURUH	TINGKAH LAKU YANG BOLEH DIAMALKAN
Kecerdasan Budaya: memiliki daya ketekunan, pengetahuan dan keupayaan menyesuaikan diri untuk menjadi prihatin dari segi budaya.	Kesedaran Sosial: memahami persekitaran sosial anda dan menggunakan maklumat ini untuk membina budaya menyeluruh.
Kerjasama: perkasakan individu untuk melibatkan diri dalam kepelbagaian dan perangkuman.	Wujudkan Hubungan: jalinkan hubungan dengan orang lain untuk memahami rintangan dan tindakan ke arah perangkuman dan kepelbagaian yang lebih baik.

SUMBER

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

Pusat untuk Kepemimpinan Kreatif. (2022). *Kepimpinan Menyeluruh: Langkah-langkah Yang Harus Diambil oleh Organisasi Anda untuk Melakukannya Dengan Betul*. <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>.

Pusat untuk Kepemimpinan Kreatif. (2022). *Apakah itu Pendengaran Aktif? Bagaimanakah Saya Boleh 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 sifat tulen kepimpinan menyeluruh: Berkembang maju dalam dunia baharu yang berbeza-beza*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Mengekalkan hubungan semasa Penjarakan Sosial

Kesan COVID-19 dan pengasingan sosial ke atas warga emas telah membawa kesan memudaratkan terhadap mutu kehidupan dan kematian pramasa. Pergaulan sosial membawa kesan ke atas risiko kami untuk dijangkiti penyakit dan mati dengan kesihatan dan kesejahteraan keseluruhan kami¹.

Penjarakan sosial tidak bermaksud atau harus mengakibatkan pengasingan atau kesepian. Memandangkan COVID telah menjadi norma baharu kami, strategi dan peraturan telah ditetapkan untuk melindungi warga emas kami. Ia merupakan tugas kami sebagai penyedia perkhidmatan untuk mematuhi peraturan kerajaan bagi menjamin keselamatan semua orang.

Matlamatnya ialah untuk memastikan agar semua orang dapat mengakses maklumat secara mudah agar mereka selamat dari segi budaya. Di sini adalah beberapa contoh rintangan yang mungkin dialami Orang Lebih Tua Yang Berbeza-beza.

RINTANGAN

SUMBER PERIBADI	MOTIVASI DAN SIKAP	FAKTOR KEBUDAYAAN
<ul style="list-style-type: none">• Daya tahan peribadi terhad• Akses terhad kepada internet• Pendidikan dan Kebolehan terhad• Wang terhad• Pemencilan geografi• Ketakupayaan dan gangguan fungsi deria• Keyakinan terhad• Rangkaian sosial terhad	<ul style="list-style-type: none">• Pengetahuan terhad terhadap manfaat keterlibatan• Pengetahuan terhad terhadap aktiviti keterlibatan• Minat terhad terhadap subjek• Kepercayaan terhad terhadap para pembuat keputusan• Harapan tidak dipenuhi• 'Kepenatan' perundingan	<ul style="list-style-type: none">• Golongan minoriti• Bahasa dan celik huruf• Nilai dan kepercayaan• Bahagian komuniti



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Topik 4: Berhubung dalam keadaan semasa Penjarakan Sosial

TINDAKAN SEMASA COVID-19 DAN SETERUSNYA:

1

KOMUNIKASI TELEFON

Menggunakan kaedah seperti Telehealth untuk menyokong komunikasi dengan pelanggan. Minta pekerja kesihatan komuniti, pekerja sosial, klinisian dan pelanggan kontak kakitangan lain untuk menjalani penilaian kesejahteraan dan mendapatkan keperluan mereka dalam masa yang mencabar melalui panggilan telefon.

2

KOMUNIKASI MAYA

- Panggilan video patut diterapkan ke dalam aktiviti harian mereka.
- Hubungkan pelanggan warga emas kepada program / perkhidmatan kecelikan digital¹.
- Memasang dan membuka akaun komunikasi dalam talian seperti Skype, Face time, MS Teams, Zoom, dll.

3

PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

- Setelah anda sudah menjalinkan hubungan dengan menggunakan teknologi, cuba pertimbangkan aktiviti dalam talian yang dikongsi seperti membaca, bersenam atau bermain permainan dalam talian bersama.
- Kembali kepada perkara-perkara asas dan tuliskan surat bertulis tangan untuk mengekalkan hubungan.
- Sebelum melakukan lawatan ke rumah, pastikan anda menyemak arahan kesihatan awam dan negeri dan patuhi rancangan COVID Safe².
- Jika anda tinggal berhampiran seorang warga emas yang disayangi atau jiran warga emas, tinggalkan bungkusn prihatin di anak tangga pintu rumah mereka atau tawarkan diri untuk mendapatkan barang keperluan, misalnya barang-barang runcit, untuk mereka¹.

SUMBER

Institut Kajian Keluarga Australia (2020). *Tinjauan Keluarga di Australia Kehidupan Semasa COVID-19: Laporan 2, Mengekalkan Jalinan Hubungan bila kita Terpisah*. Kerajaan 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

Capire., (2021). Set Peralatan Keterlibatan Komuniti semasa COVID-19. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). Keterlibatan Komuniti Menyeluruh: dalam masa penjarakan fizikal. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Jabatan Kesihatan. (2022). *Penularan Wabak COVID-19 di Kemudahan Penjagaan Kediaman Warga Emas Australia*. Kerajaan Australia. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Jabatan Kesihatan. (2022). *Menguruskan penjagaan di rumah dalam keadaan 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). *Melawan Pengasingan Sosial Di Kalangan Orang Dewasa Lebih Tua dalam Tempoh Masa Penjarakan Fizikal: Paradoks Kesambungan Sosial COVID-19*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Institut Kajian Keluarga Australia, (2020)

2. Jabatan Kesihatan, (2022)

Bekerja dengan Jurubahasa

PERANAN JURUBAHASA

Jurubahasa profesional adalah terikat kepada piawai etika dan profesional Kod Etika dan Tatakelakuan Institut Jurubahasa dan Penterjemah Australia (AUSIT).

MENGAPA KITA PERLU BEKERJA DENGAN JURUBAHASA	BILA KITA PERLU BEKERJA DENGAN JURUBAHASA
<ul style="list-style-type: none">• Ia merupakan kewajipan undang-undang kami untuk berbuat demikian.• Kita mempunyai kewajipan penjagaan terhadap pelanggan kami untuk meminimumkan risiko kesilapan komunikasi.• Ia memastikan agar pelanggan kami menerima semua maklumat yang mereka perlukan untuk membuat keputusan termaklum.	<ul style="list-style-type: none">• Seseorang pelanggan yang biasanya fasih bertutur dalam Bahasa Inggeris tidak dapat berkomunikasi secara fasih disebabkan oleh kesusahan yang berkaitan dengan situasi atau keadaan kesihatan mereka.• Seseorang pelanggan tidak dapat memahami komunikasi oleh seorang anggota kakitangan.• Seseorang pelanggan tidak dapat berkomunikasi dengan fasih dalam Bahasa Inggeris.• Seseorang pelanggan menunjukkan keperluan untuk melibatkan diri dengan seorang jurubahasa atas sebarang sebab.• Sejauh mana yang boleh, pastikan jurubahasa ialah sepadan dengan pelanggan dari segi jantina.• Menyediakan pendidikan kesihatan.

Penyedia penjagaan warga emas yang dibiayai oleh kerajaan boleh menggunakan Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS) National dengan PERCUMA untuk memenuhi tanggungjawab mereka sebagai penyedia yang diluluskan. Sila hubungi TIS National di 131 450 untuk mengetahui lanjut.

Perkhidmatan penterjemahan dan jurubahasa lain:

- Bagi mereka di bawah umur 65 tahun, Sokongan dengan Perkhidmatan Jurubahasa, Penterjemahan dan Komunikasi (SWITC)
- Perkhidmatan Penyampaian Kebangsaan

BOLEHKAH KELUARGA ATAU KAWAN MENJADI JURUBAHASA?

Keluarga, kawan atau ahli komuniti rapat TIDAK patut digunakan sebagai jurubahasa, walaupun pelanggan mungkin meminta mereka untuk berbuat demikian:

1. Anda mungkin tidak tahu tahap kecekapan bahasa kawan atau saudara mereka dalam Bahasa Inggeris atau bahasa pelanggan.
2. Penutur dwibahasa yang tidak bertauliah boleh digunakan untuk menolong dengan komunikasi dalam kecemasan, keadaan cemas atau bila jurubahasa yang bertauliah tidak dapat diperolehi. Jangan sekali-kali gunakan kanak-kanak (orang bawah umur).
3. Penggunaan jurubahasa yang tidak layak atau tidak sesuai boleh membawa akibat yang serius untuk semua pihak berkaitan, khususnya jika berlaku kekeliruan atau melibatkan hal-hal undang-undang dan/atau kesihatan.
4. Dengan menggunakan seorang jurubahasa berdaftar, ia boleh membantu menjaga maruah dan privasi pelanggan khususnya apabila hal-hal sensitif dibincangkan, atau keputusan dibuat.

Topik 5: Bekerja dengan Jurubahasa

SOKONGAN BUDAYA

Menggalakkan penggunaan seseorang individu atau pembela sokongan budaya apabila diminta oleh pelanggan. Mereka tidak patut melibatkan diri bagi menggantikan seorang jurubahasa berdaftar. Hubungi Perkhidmatan Kerajaan tempatan anda di kawasan anda untuk mencari perkhidmatan jurubahasa yang sesuai.

PELANGGAN ENGGAN MELIBATKAN DIRI DENGAN JURUBAHASA

Jika seseorang pelanggan enggan melibatkan diri dengan jurubahasa, yang merupakan hak yang mereka punyai, pastikan anda mendokumenkannya. Anda juga akan perlu melaporkan hal ini kepada Ketua Pasukan kerana ia dikelaskan sebagai sebuah kejadian tempat kerja.

BERMULA	TATAATUR	BERCAKAP
<ul style="list-style-type: none">• Beritahu matlamat janji temu itu kepada jurubahasa. Ini boleh dibuat dalam bahagian nota borang tempahan atau sebelum mesyuarat 10 minit sebelum janji temu tersebut. Ini akan membantu jurubahasa untuk bersiap sedia bagi janji temu tersebut dan supaya semua pihak berkaitan akan dapat difahami dengan lebih baik.• Seseorang jurubahasa boleh bertindak selaku pembantu budaya yang berupaya menyampaikan maklum balas budaya kepada anda yang mampu meningkatkan pemahaman anda mengenai reaksi dan respons.	<ul style="list-style-type: none">• Kedudukan paling sesuai bagi anda ialah dengan menghadap terus ke hadapan pelanggan bukan penutur Bahasa Inggeris berkenaan manakala jurubahasa pula di sebelah tepi.• Benarkan jurubahasa untuk memperkenalkan diri mereka kepada pelanggan. Kekalkan hubung pandang anda dengan pelanggan bukan penutur Bahasa Inggeris anda untuk menunjukkan bahawa mereka ialah tumpuan utama perhatian anda, kecuali jika ia tidak dianggap sebagai sesuatu yang sopan dalam budaya mereka.	<ul style="list-style-type: none">• Senantiasa bercakap dalam suara naratif orang pertama untuk mengelakkan kekeliruan. Ini memastikan agar mesej tersebut difahami dengan betul oleh semua pihak.• Gunakan bahasa biasa dan ayat pendek.• Kerap berhenti untuk membenarkan pelanggan dan jurubahasa bagi menyerap maklumat berkaitan dan mempertimbangkan soalan.• Menggalakkan jurubahasa untuk mendapatkan penjelasan atau meminta pengulangan apabila diperlukan.• Elakkan daripada menggunakan jargon, slanga, simpulan bahasa atau peribahasa.

SUMBER

Queensland Health. (2007). *Bekerja dengan Garis Panduan Jurubahasa*. https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Perkhidmatan Jurubahasa di Kesihatan Queensland - maklumat untuk kakitangan*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



HELAIAN PETUA KETERLIBATAN MENYELURUH

Lembar petua menyampaikan beberapa pertimbangan penting semasa bekerja dengan kumpulan yang berbeza-beza dalam komuniti:

- 1.** Orang Lebih Tua Yang Berbeza-beza
- 2.** Orang Berbeza-beza Dari Segi Budaya dan Linguistik
- 3.** Orang Asli dan Penduduk Pulau Selat Torres
- 4.** Orang Lesbian, Gay, TransJantina dan Pelbagai Jantina, Interseks (LGBTQIA+)

Ingat bahawa helaian petua ini boleh digunakan sebagai panduan oleh penyedia perkhidmatan penjagaan warga emas jika perlu. Kita telah membekalkan pautan berguna untuk mendapatkan maklumat lanjut jika penyedia perkhidmatan penjagaan warga emas berminat untuk mengetahui lebih lanjut tentang kumpulan yang berbeza-beza ini.



ORANG LEBIH TUA YANG BERBEZA-BEZA

Jabatan Kesihatan mengambil maklum bahawa individu lebih tua mempunyai pelbagai keperluan, sifat-sifat dan pengalaman kehidupan, yang membuat mereka sebahagian daripada kumpulan atau berbilang kumpulan yang mungkin menghadapi penyingkiran, keaiban dan diskriminasi dalam tempoh hayat mereka¹.

Orang Australia yang lebih tua mungkin merupakan sebahagian daripada kumpulan atau berbilang kumpulan di bawah:



ORANG LEBIH TUA YANG BERBEZA-BEZA

RINTANGAN	PETUA
<p>Maklumat: orang yang lebih tua yang berbeza-beza mungkin tidak tahu cara untuk mengakses maklumat atau mempunyai tahap kecelikan huruf yang berbeza.</p> <p>(contohnya, seorang wanita lebih tua bangsa Asia memerlukan perkhidmatan untuk membantunya di sekitar rumah dan mengakses maklumat tentang penjagaan warga emas).</p>	<ul style="list-style-type: none">Memberikan maklumat yang senang dan mudah dibaca.Menyampaikan maklumat dalam bahasa berbeza jika mereka berasal daripada Kumpulan Berbeza-beza Dari Segi Budaya dan Linguistik (CALD).Pastikan pelanggan tahu cara untuk mengakses maklumat tersebut. <p>(contohnya, hubungi perkhidmatan jurubahasa untuk menterjemahkan keperluan pelanggan dan perkhidmatan yang boleh disediakan oleh para penjaga).</p>
<p>Sokongan dan akses: kawasan luar bandar tidak mempunyai penyedia penjagaan warga emas untuk menyokong pelanggan kami dan untuk membenarkan akses kepada maklumat dan perkhidmatan.</p> <p>(contohnya, sesetengah Orang Asli dan Penduduk Pulau Selat Torres berada di kawasan terpencil. Mereka masih perlu mengakses perkhidmatan kami).</p>	<ul style="list-style-type: none">Pelanggan dari latar belakang yang berbeza-beza dan lokasi sepututnya mempunyai akses kepada penjagaan yang wajar.Carikan perkhidmatan untuk orang yang berada di kawasan terpencil. <p>(contohnya, libatkan diri dengan masyarakat tempatan dan mulakan perbualan dengan orang tempatan untuk mengenal pasti jurang dan mengetahui kawasan yang memerlukan lebih banyak akses kepada penjagaan warga emas).</p>

PERKHIDMATAN MENYELURUH

- Membina jalinan hubungan penuh hormat.
- Menanyakan soalan mengenai gaya hidup, keperluan kesihatan, identiti budaya pelanggan, dll.
- Merancang aktiviti untuk memenuhi keperluan mereka (contohnya, menghadiri pertemuan masyarakat tempatan atau keagamaan)
- Mengiktiraf dan menyokong kepelbagaiannya mereka dengan menyediakan penyampaian perkhidmatan yang fleksibel untuk memenuhi keperluan mereka.
- Mendidik orang lain mengenai perangkuman.

SUMBER

Jabatan Kesihatan, (2019). *Tindakan berkongsi untuk menyokong semua orang lebih tua yang berbeza-beza: Sebuah Panduan untuk penyedia penjagaan warga emas.* Kerajaan Australia. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Adakah anda sedang menjaga seorang yang mengalami penyakit jiwa? Dapatkan sokongan dan perkhidmatan untuk menolong anda. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Adakah anda sedang menjaga seorang bekas askar? Dapatkan sokongan dan perkhidmatan untuk menolong anda. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Adakah anda sedang menjaga seorang yang mengalami ketakupayaan? 10 cara untuk menjadikan kehidupan anda lebih senang. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



ORANG ASLI DAN PENDUDUK PULAU SELAT TORRES

Komuniti Orang Asli Dan Penduduk Pulau Selat Torres mewakili kira-kira 798,400 daripada jumlah penduduk Australia. Di sini adalah beberapa petua untuk membantu mengatasi sesetengah rintangan yang lazimnya dialami oleh komuniti Orang Asli Dan Penduduk Pulau Selat Torres.



RINTANGAN	PETUA
<p>Sikap, nilai dan kepercayaan berbeza antara budaya termasuk pandangan orang terhadap soal penjagaan. (contohnya, komuniti First Nations biasanya lebih suka saudara mara mereka untuk menyampaikan perkhidmatan kepada orang tua-tua mereka).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Membolehkan Orang Asli Dan Penduduk Pulau Selat Torres untuk menyampaikan saranan mengenai cara mereka ingin menerima penjagaan. (contohnya, "Adakah anda menyedari bahawa Anglicare mempunyai kakitangan sokongan First Nations? Adakah anda ingin saya untuk menghubungkan anda dengan mereka?").
<p>Komunikasi (contohnya, First Nations adalah budaya konteks tinggi, yang bermaksud mereka lebih suka mempunyai hubungan dan berkommunikasi dengan cerita untuk menjawab soalan).</p>	<ul style="list-style-type: none"> First Nations adalah budaya konteks tinggi, bermaksud mereka ingin menjalin hubungan dahulu sebelum mengadakan perbualan mendalam. Benarkan kumpulan ini didengar. Benarkan mereka bercerita. (contohnya, bersabarlah dan dengarkan cerita tersebut untuk memahami apa yang mereka sedang sampaikan).
<p>Kepercayaan (contohnya, sejarah Australia terhadap orang First Nations telah mewujudkan pelbagai syak disebabkan oleh kejadian pembunuhan beramai-ramai yang diketahui, kematian dalam tahanan dan dasar 'White Australia' (Australia Putih) yang menyingkirkan orang First Nations daripada tempat awam tertentu, termasuk orang 'stolen generations' yang terselamat).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mewujudkan persekitaran yang selamat dari segi budaya dengan memamerkan bendera Orang Asli dan Penduduk Pulau Selat Torres dan pengiktirafan tanah air di SEMUA ruang sambutan tetamu tempat penjagaan warga emas, termasuk SEMUA ruang sambutan tetamu pejabat di seluruh organisasi. Mengambil bahagian dalam acara menyeluruhi dari segi budaya. (contohnya, mewujudkan kepercayaan dengan mengambil kakitangan First Nations untuk bekerja di kemudahan penjagaan warga emas dan pasukan perkhidmatan pelanggan kami. Menyampaikan maklumat dan bahan sokongan seperti pengiktirafan negara semasa menjalankan mesyuarat atau persembahan kepada khalayak dalaman atau luaran).
<p>Rasisme (contohnya, sejarah Australia terhadap First Nations adalah satu kisah pengasingan dan diskriminasi, tingkah laku rasis tidak patut ditoleransi).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sesetengah orang berkelakuan dalam cara yang berbau perkauman tanpa menerima padah akibatnya¹. Kita mesti memastikan tingkah laku ini dilarang. Hormati orang dan kepelbagaiannya. (contohnya, pelajari budaya/sub-budaya mereka sebelum berinteraksi kerana suku-suku kaum berbeza mempunyai tradisi kebudayaan, kepercayaan dan norma yang berbeza antara satu sama lain. Jangan gunakan kata cemuh berbaur perkauman, mendiskriminasi atau berkelakuan menjelekkan).
<p>Perkhidmatan Yang Berbeza-beza (contohnya, tiada satu pendekatan yang akan menepati kehendak semua, orang First Nations mempunyai pelbagai keperluan dan syarat, perkhidmatan kepakaran yang selamat dan sesuai dari segi budaya).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Memahami konsep orang tua-tua. Mendapatkan nasihat daripada First Nations. Hubungkan kemudahan Penjagaan Warga Emas dan kemudahan Kanak-kanak dan Keluarga dengan organisasi dan komuniti First Nations tempatan bagi pihak pelanggan First Nations. (contohnya, Berhubung dengan penyedia dan perkhidmatan penjagaan kesihatan First Nations tempatan dan dapatkan nasihat mereka tentang cara terbaik untuk menyampaikan perkhidmatan kepada Orang Tua-Tua First Nations atau warga emas dalam kemudahan penjagaan).

1. Althaus & O'Faircheallaigh, (2022)

ORANG ASLI DAN PENDUDUK PULAU SELAT TORRES



SUMBER

AIHW (Institut Kesihatan dan Kebajikan Australia), (2021). *Profil Orang Asal Australia*. Kerajaan Australia.
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Memimpin dari Ruang Antara: Penyertaan dan Kepemimpinan Orang Asal dalam Perkhidmatan Awam*. Rintangan terhadap Amalan Penyertaan dan Kepemimpinan Orang Asal. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 pautan penting untuk penjaga Orang Asli dan Penduduk Pulau Selat Torres*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Sokongan untuk penjaga di luar bandar dan kawasan terpencil*.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

ORANG YANG BERBEZA-BEZA DARI SEGI BUDAYA DAN LINGUISTIK

Orang Yang Berbeza-beza Dari Segi Budaya Dan Linguistik (CALD) merujuk kepada orang daripada latar belakang dan/atau budaya bukan penutur Bahasa Inggeris. Kumpulan CALD menghadapi rintangan khususnya dalam penjagaan warga emas.

Di sini adalah beberapa petua untuk mengatasi rintangan yang lazim ditemui¹.



RINTANGAN	PETUA
<p>Sikap, nilai dan kepercayaan berbeza antara budaya, termasuk cara orang memandang soal penjagaan (contohnya, secara tradisinya kebanyaknya keluarga orang Filipina lebih suka untuk si anak menjaga ibu bapa mereka sendiri daripada menggunakan perkhidmatan penjagaan warga emas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tanya pelanggan anda tentang budaya mereka dan cara penjagaan warga emas dijalankan dalam budaya mereka. Sertai perayaan kebudayaan pelanggan. (contohnya, "Hai Jocelyn, tergerak hati saya untuk bertanya bagaimana penjagaan warga emas dijalankan di negara anda?").
<p>Komunikasi (contohnya, pelanggan mungkin bertutur dalam bahasa lain, yang boleh menjadikannya sukar untuk memahami penjagaan yang mereka perlukan).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gunakan strategi seperti kad kiu, penterjemah, ahli keluarga, jurubahasa untuk berkomunikasi. (contohnya, "Hai Cik Kim, saya ingin memaklumkan kepada anda bahwa kita mempunyai perkhidmatan jurubahasa yang dibayai oleh kerajaan yang boleh diakses oleh anda dan ibu anda. Ianya percuma dan boleh membantu anda untuk membuat keputusan termaklum. Sila beritahu saya jika anda mahu mengakses perkhidmatan ini atau jika anda mahu mengetahui maklumat lebih lanjut mengenainya").
<p>Penyesuaian kepada persekitaran (contohnya, kejutan budaya boleh berlaku pada pihak pelanggan disebabkan penghijrahan mereka ke tempat baru).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Berakan kongsi dengan komuniti dan organisasi CALD². (contohnya, perkenalkan pelanggan anda kepada komuniti baharu) (contohnya, perkenalkan pelanggan anda kepada anggota komuniti baharu yang berkongsi latar belakang budaya yang sama. Ini boleh membantu mereka untuk menyesuaikan diri kepada persekitaran baharu mereka).
<p>Melayari sistem penjagaan warga emas (contohnya, bagi sesetengah orang sistem penjagaan warga emas adalah sesuatu yang baharu, maka ini mungkin menimbulkan cabaran sewaktu melayari My Aged Care).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Membekalkan maklumat dan sesi latihan mengenai cara untuk mengakses penyedia My Aged Care dan CHSP. Membantu pelanggan melayari sistem penjagaan warga emas. (contohnya, "Bolehkah saya menolong anda untuk melayari My Aged Care?" "Saya menemui sebuah sesi maklumat yang kita boleh hadiri, supaya kami berdua dapat mengetahui lebih lanjut tentang penjagaan warga emas").

1. AIHW, (2020)

2. Jabatan Kesihatan, (2019)

ORANG YANG BERBEZA-BEZA DARI SEGI BUDAYA DAN LINGUISTIK



RINTANGAN	PETUA
<p>Sokongan Berbeza-beza Dari Segi Budaya dan Linguistik (CALD) (contohnya, bukan semua penjaga yang tahu bahasa lain, mempelajari cara untuk mengakses dan mengambil bahagian dalam aktiviti pelbagai budaya boleh membantu pelanggan).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Belajar cara untuk mengakses maklumat jurubahasa dan pelbagai budaya. Mencari/menghadiri peluang latihan untuk kakitangan/ sukarelawan CALD. Merancang aktiviti untuk meraikan kepelbagaian. (contohnya, "Hai Lee, ada pesta Cina yang akan berlangsung pada hujung minggu ini! Adakah anda mahu saya pergi bersama anda ke pesta itu?").
<p>Penstereotaipan (contohnya, Jose, boleh bercakap Bahasa Inggeris, tetapi ia tidak bermaksud dia boleh membacanya. Kadang kala andaian dibuat, oleh itu ada baiknya untuk sentiasa bertanya soalan dan menjenguk untuk memeriksa sekali-sekala).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Merancang aktiviti untuk menggalakkan kepelbagaian dan memperkenalkan berbilang budaya. Bersikap terbuka untuk mempelajari budaya yang berbeza. Jangan menganggap bahawa semua orang boleh bercakap atau membaca Bahasa Inggeris¹. (contohnya, perkenalkan pelanggan anda kepada anggota komuniti baharu yang berkongsi latar belakang budaya yang sama. Ini boleh membantu mereka untuk menyesuaikan diri kepada persekitaran baharu mereka).

SUMBER

AIHW (Institut Kesihatan dan Kebajikan Australia), (2020). *Gambaran data penjagaan warga emas GEN 2020 - keluaran ketiga.*, Canberra: GEN.
<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%942020>

Jabatan Kesihatan, (2019). *Tindakan untuk Menyokong Orang Lebih Tua Yang Berbeza-beza dari segi Budaya Dan Linguistik: Sebuah panduan untuk penyedia penjagaan warga emas*. Subkumpulan Jawatankuasa Kepelbagaian Sektor Penjagaan Warga Emas. Kerajaan Australia. <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Program penjagaan silang budaya untuk kakitangan penjagaan warga emas*
<https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

1. Jabatan Kesihatan, (2019)

ORANG LESBIAN, GAY, DWISEKSUAL, TRANSJANTINA, DAN PELBAGAI JANTINA, INTERSEKS (LGBTQIA+)

DEFINISI

1

ORIENTASI SEKSUAL

Merujuk kepada seseorang individu terpikat kepada dari segi emosi, fizikal dan/atau romantik. Ini boleh termasuk, tetapi tidak terhad kepada, gay, lesbian, dwiseksual, aseksual, heteroseksual, demiseksual, panseksual dan lebih lagi. Istilah ‘kecenderungan seksual’ tidak patut digunakan dalam bahasa atau dokumen, kerana ia mengandaikan bahawa keseksualan seseorang adalah satu pilihan¹.

2

IDENTITY JANTINA

merujuk kepada perasaan naluri seseorang tanpa mengira jantina yang ditentukan sewaktu mereka dilahirkan. Ia adalah tentang cara seseorang individu melihat diri mereka. Merangkumi identiti lelaki dan perempuan hingga ke ‘non-binary’ yang bermaksud ‘tidak dihadkan takrif jantina’ atau ‘genderqueer’ yang bermaksud ‘tidak mengehadkan diri kepada takrif jantina’¹.

3

PENZAHIRAN (JANTINA)

Merujuk kepada cara bagaimana seseorang menzahirkan identiti mereka. Ini mungkin dilakukan melalui pakaian, cara bercakap, gaya kelakuan, penampilan sahsiah rupa diri mereka seperti rambut dan solekan. Ia boleh merangkumi sifat kejantanan ke kewanitaan atau tiada satu pun pada bila-bila masa. Identiti jantina dan orientasi seksual tidak harus diandaikan berdasarkan penampilan rupa jantina¹.

4

KEPELBAGAIAN JANTINA

Istilah yang digunakan untuk memerihalkan identiti jantina yang menampakkan penzahiran kepelbagaian melangkaui rangka penduaan lelaki dan perempuan, termasuk orang yang mengenal pasti diri mereka sebagai transjantina dan anjal jantina.

Orang Tua-Tua dalam Komuniti LGBTQIA+ mungkin tidak akan menampilkan soal jantina dan/atau keseksualan mereka kepada penjaga mereka kerana kumpulan ini mungkin pernah mengalami diskriminasi, keganasan, dan keaiban pada masa lalu.



ORANG LESBIAN, GAY, DWISEKSUAL, TRANSJANTINA, DAN PELBAGAI JANTINA, INTERSEKS (LGBTQIA+)

LAKUKAN	JANGAN LAKUKAN
<p>Mewujudkan kesedaran</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengakui bahawa orang LGBTQIA+ yang lebih tua mempunyai identiti dan keperluan yang berbeza. 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak mengendahkan/mengelak pelanggan berdasarkan identiti jantina mereka. Memalukan atau bertindak berdasarkan pegangan kepercayaan anda.
<p>Mewujudkan persekitaran yang selamat</p> <ul style="list-style-type: none"> Tunjukkan kepercayaan dan penghormatan. Gunakan kaedah yang betul untuk mengumpulkan maklumat daripada pelanggan LGBTQIA+. Menyokong keperluan pelanggan. 	<ul style="list-style-type: none"> Berkongsi maklumat peribadi. Menghina pelanggan berdasarkan identiti atau identiti-identiti mereka. Jangan gunakan bahasa kesat.
<p>Keluarga terpilih</p> <ul style="list-style-type: none"> Termasuk keluarga LGBTQIA+ terpilih dalam rancangan penjagaan pelanggan warga emas (kecuali jika pelanggan berkenaan tidak mahu ini). Mempelawa keluarga untuk menyertai acara dan aktiviti komunal (dengan persetujuan pelanggan). 	<ul style="list-style-type: none"> Jangan sisihkan ahli keluarga kerana hubungan yang ada antara pelanggan dengan mereka. Jangan mengumpat tentang pilihan kecenderungan seksual atau identiti orang.
<p>Penjagaan & sokongan</p> <ul style="list-style-type: none"> Membincangkan cara stereotaip menjelaskan mutu perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan. Menyertai acara LGBTQIA+. Menyediakan akses kepada maklumat, perkhidmatan sokongan, dll. LGBTQIA+. Tunjukkan sokongan dengan jelas melalui bendera pelangi, lanyard, karya seni, gambar, dsb ¹. 	<ul style="list-style-type: none"> Stereotaip. Bertindak secara memilih kasih. Menolak hak pelanggan untuk menunjukkan KEBANGGAAN. Mengabaikan maklumat yang boleh membantu pelanggan LGBTQIA+.



1. Metro North Hospital and Health Services, (2021)

ORANG LESBIAN, GAY, DWISEKSUAL, TRANSJANTINA, DAN PELBAGAI JANTINA, INTERSEKS (LGBTQIA+)

BAHASA YANG SESUAI JANTINA UNTUK DIGUNAKAN

• Kata ganti nama jantina

Menanyakan pilihan kata ganti nama individu berkenaan adalah lebih baik daripada sekadar membuat andaian berdasarkan penampilan diri mereka.

Contohnya: "Hai Sarah, apabila saya memperkenalkan anda, apakah kata ganti nama yang anda lebih suka?"

• Bahasa neutral jantina

Menanyakan soalan terbuka tanpa membuat andaian berdasarkan orientasi seksual atau sifat-sifat seksual menunjukkan kepada pelanggan bahawa anda selesa dengan kepelbagaiannya.

Contohnya: "Selamat Pagi semua, mari ceritakan kepada saya tentang pasangan anda"

"Individu dalam bilik itu"

• Menerima perbezaan dalam keluarga

Tidak semua keluarga adalah heteroseksual, cisgender atau bersaudara dari segi biologi.

Contohnya: "Apakah pekerjaan pasangan (-pasangan), ahli (-ahli) keluarga atau penjaga (-penjaga) anda?"

• Mengiktiraf status hubungan dan/atau seksual berbeza-beza dan orientasi seksual

Berasa tidak selesa untuk membincangkan hubungan intim LGBTQIA+ mungkin akan menunjukkan rasa malu, berat sebelah atau kurang selesa, yang boleh mewujudkan satu rintangan dalam penyampaian perkhidmatan. Bila ia bersesuaian, libatkan para pasangan dalam proses membuat keputusan.

Contohnya: "Adakah anda ingin pasangan anda untuk sama-sama duduk sebagai pemerhati dalam perbualan ini?"¹.

SUMBER

ABS (Biro Perangkaan Australia), (2016). *Banci Penduduk dan Perumahan: Mencerminkan Australia – Cerita daripada Banci, 2016*. Kerajaan 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 (Institut Kajian Keluarga Australia), (2022). *Bukti CFCA kepada Panduan Latihan: Komunikasi menyeluruh dengan pelanggan LGBTQIA+*. Australia Komuniti Keluarga Anak. Kerajaan Australia. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Panduan Sekutu kepada Istilah, (2017). *Bercakap tentang orang LGBT dan Kesaksamaan*. <https://www.lgbtmap.org/file/allies-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Adakah anda seorang penjaga LGBTI? Cari sokongan dan perkhidmatan untuk membantu anda. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Jabatan Kanak-Kanak, Keadilan Belia dan Hal Ehwal Kepelbagai Budaya, (2021). *Panduan Latihan: Kanak-kanak dengan kepelbagaiannya jantina dan orientasi seksual*. Kerajaan Australia. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Jabatan Kesihatan, (2019). *Langkah-Langkah untuk Menyokong Orang Tua-Tua Lesbian, Gay, DwiSeksual, TransJantina dan Pelbagai Jantina dan Interseks. Panduan untuk penyedia penjagaan warga emas. Subkumpulan Jawatankuasa Kepelbagai Sektor Penjagaan Warga Emas*. Kerajaan Australia. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





SET PERALATAN KETERLIBATAN MENYELURUH

Anglicare Southern Queensland mengakui Pemilik Tradisional tanah air di mana perkhidmatan kami terdiri sekarang. Kita memberi penghormatan kepada Orang Tua-Tua – dahulu, kini dan yang sedang muncul – dan mengakui peranan penting Orang Asli dan Penduduk Pulau Selat Torres dalam penjagaan komuniti mereka sendiri.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au