HERRAMIENTAS PARA UNA PARTICIPACIÓN INCLUSIVA





PREPARADO POR



Contáctenos

Si quiere saber más acerca de las herramientas para una participación inclusiva, brindar sus comentarios o saber más acerca de nuestro Programa Multicultural, puede contactarnos enviando un correo electrónico a multicultural@anglicaresq.org.au



Herramientas para una participación inclusiva

Como nación multicultural, las comunidades de Australia reflejan una amplia variedad de religiones, sexualidades, culturas, niveles socioeconómicos, espiritualidades, ubicaciones geográficas, experiencias individuales y necesidades médicas y de cuidados.

Para apoyar el compromiso del Gobierno australiano de garantizar que todos los consumidores de servicios para adultos mayores tengan acceso a información y reciban servicios para adultos mayores apropiados, hemos creado estas Herramientas para una participación inclusiva.

Las herramientas recaban valiosa información y materiales de fuentes veraces que ofrecen recomendaciones para que los proveedores de servicios para adultos mayores alcancen sus metas. Esperamos que estas herramientas ayuden a establecer una comunidad de cuidados y alienten a los proveedores a brindar servicios más inclusivos que respondan a las necesidades individuales de los clientes.

PUNTOS CLAVE A CONSIDERAR

- No existe un enfoque único para la inclusión y la participación. Estas herramientas son un recurso general y deben usarse para promover un enfoque colaborativo hacia la inclusión y la participación.
- En lugar de agregar estrategias para la participación inclusiva, las organizaciones deben ponerse como meta el comenzar desde una base inclusiva e implementar medidas de participación inclusiva en todos los niveles.
- Alentamos el diálogo y el aprendizaje compartido para mejorar el proceso de inclusividad. Apreciamos sus comentarios para poder seguir desarrollando las Herramientas de participación inclusiva.

INTERSECCIONALIDAD

Nos gustaría destacar que el enfoque hacia la diversidad y la inclusión en estas herramientas se basa en el concepto de la interseccionalidad, el cual hace énfasis en la superposición de experiencias y grupos compartidos por las personas.

La interseccionalidad reconoce que la identidad de cada persona está conformada por muchos elementos, tales como la raza, el género, la sexualidad y la edad. Estos elementos son interdependientes, y las personas pueden experimentar discriminación y desigualdad con base en la intersección de los mismos.

Teniendo esto en cuenta, estas herramientas proporcionan una base para crear una comunidad más diversa e inclusiva esbozando qué es lo que se sugiere para proporcionar servicios justos e inclusivos para todos.

INCLUSIVIDAD

Nuestra meta es la de siempre aspirar a una mejora de la inclusividad, la igualdad y el alcance de los servicios para adultos mayores; con esto podremos asegurar que todos los miembros de la comunidad tengan acceso al apoyo de la manera y en el momento en que lo necesiten. Ser inclusivos se trata de "encontrar, ofrecer y apoyar oportunidades para que la gente de todas las edades, capacidades y culturas participen, aprendan, contribuyan y tengan un sentido de pertenencia¹".



ÍNDICE

Objetivos de las Herramientas para una participación inclusiva

Tema 1: Una introducción a los cuidados inclusivos

Tema 2: Comunicación inclusiva

Tema 3: Liderazgo inclusivo

Tema 4: Conexiones en tiempos de distanciamiento social

Tema 5: Cómo trabajar con intérpretes

Hojas de recomendaciones para una participación inclusiva

- Personas mayores diversas
- Personas cultural y lingüísticamente diversas
- Aborígenes e isleños del estrecho de Torres
- Lesbianas, gay, bisexuales, trans y de género diverso, personas intersexo (LGBTQIA+)



Objetivos de las Herramientas para una participación inclusiva

OBJETIVO

Proporcionar recursos de apoyo para cuidadores acerca de las personas mayores diversas, personas cultural y lingüísticamente diversas, personas aborígenes e isleños del Estrecho de Torres y personas lesbianas, gay, trans y de género diverso, intersexo, cuestionándose y otras (LGBTQIA+).

Como proveedor de un servicio de cuidados a personas mayores, existen muchas oportunidades y beneficios para brindar mejores servicios a grupos diversos; por ejemplo 1:

- mejorar el bienestar y la salud de los clientes;
- lograr la participación y satisfacción de grupos diversos;
- establecer nuevas alianzas;
- valorar a empleados de orígenes y experiencias de vida diversas; y
- aumentar el entusiasmo dentro de la comunidad que está involucrada con el servicio.



Una introducción a los cuidados inclusivos

Proporcionar cuidados inclusivos permite que los servicios para adultos mayores actuales se ofrezcan con mayor diversidad e inclusividad hacia todas las personas.

Los principios más importantes para un enfoque inclusivo son:

- un compromiso por entender y abordar la diversidad:
- apoyar la interseccionalidad de todos los grupos diversos;
- educar a nuestras comunidades;
- un compromiso por eliminar las barreras; y
- enfoques flexibles, receptivos y adaptables con todos los clientes¹.

De acuerdo con el Marco de referencia para la diversidad en los cuidados a adultos mayores del Departamento de Salud del Gobierno australiano, los australianos mayores (ver la imagen de abajo) deben tener servicios de cuidados a los adultos mayores que sean apropiados, accesibles y sensibles, y que satisfagan sus necesidades y preferencias individuales².



^{1.} Centre for Cultural Diversity in Ageing, (2021)

^{2.} Department of Health, (2017)

Tema 1: Una introducción a los cuidados inclusivos

Hemos extraído información del Marco de referencia para la diversidad en los cuidados a adultos mayores; también hemos combinado ejemplos de las mejores prácticas y otros consejos para ayudarle a comenzar su camino hacia los cuidados inclusivos.

ACCIÓN REQUERIDA POR PARTE DE LOS **EJEMPLOS Y CONSEJOS RESULTADOS PARA LOS PROVEEDORES DE PARA LOGRAR MEJORES CONSUMIDORES CUIDADOS PARA LOS PRÁCTICAS ADULTOS MAYORES** 1. TOMAR DECISIONES INFORMADAS Proporcionar información en un formato • El personal sabe cómo acceder apropiado, en distintas maneras (Internet/ a servicios de interpretación. Las personas mayores tienen información copias impresas/oralmente/boletín • Translating and Interpreting fácilmente accesible acerca del sistema de noticias) y con un lenguaje que Service (Servicio de Traducción de cuidados y servicios para los adultos el consumidor entienda4. e Interpretación, TIS por sus siglas mayores que pueden entender y la información les resulta útil para ejercer en inglés) sus elecciones y control acerca de los • Contacte a TIS National cuidados que reciben2. al 1300 575 847 para más información. El personal sabe cómo acceder a servicios de defensa. Older Person Advocacy Network (Red de Defensa de las Personas Mayores, OPAN por sus siglas en inglés) • Contacte a OPAN al 1800 700 600. 2. ADOPTAR ENFOQUES SISTEMÁTICOS • Buscar información acerca de las Involucrar a los consumidores en PARA LA PLANIFICACIÓN Y LA un ambiente culturalmente seguro tradiciones culturales o la religión de **IMPLEMENTACIÓN** y solidario que les permita participar sus clientes, así como quiénes son los miembros de su familia y cuidadores que como socios activos y articular sus Las personas mayores son necesidades individuales2. son importantes para ellos1. participantes activos en la planificación e implementación del sistema de cuidados para las personas mayores². 3. CUIDADOS Y SERVICIOS DE Colaborar con las partes interesadas Acceder a recursos que proporcionen APOYO ACCESIBLES para encontrar y superar barreras en información acerca de distintos idiomas. el acceso al sistema de cuidados para tradiciones étnicas o religiosas o Las personas mayores en áreas rurales, adultos mayores2. experiencias de migrantes/refugiados de remotas, regionales y metropolitanas de los migrantes mayores en Australia1. Australia tienen acceso a servicios de • Usar el Cultural Atlas como punto de cuidados para adultos mayores, así como partida para saber más acerca de los apoyos adecuados para sus características orígenes culturales diversos de las diversas y experiencias de vida2. poblaciones migrantes en Australia (https://culturalatlas.sbs.com.au/) 4. APOYAR UN SISTEMA PROACTIVO Involucrarse con la comunidad local Contratar y promover el acceso a personal bilingüe (profesionales, aliados de la salud, **YFLEXIBLE** y partes interesadas para identificar necesidades emergentes y cómo los personal de trabajo social y cuidadores) Un sistema de cuidados a los adultos modelos de entrega de servicios se que hablen los idiomas y tomen en cuenta mayores proactivo y flexible que responda

pueden adaptar para satisfacer esas

necesidades, incluyendo cómo la fuerza

laboral de la organización demuestra un

enfoque inclusivo hacia los cuidados2.

ante las necesidades de grupos diversos

existentes y emergentes, incluyendo una

fuerza laboral para cuidados de adultos

mayores que sea cada vez más diversa2.

y reflejen los idiomas preferidos por

los consumidores.

^{1.} Centre for Cultural Diversity in Ageing, (2022)

^{2.} Department of Health, (2019)

RESULTADOS PARA LOS CONSUMIDORES

ACCIÓN REQUERIDA POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE CUIDADOS PARA LOS ADULTOS MAYORES

EJEMPLOS Y CONSEJOS PARA LOGRAR MEJORES PRÁCTICAS

5. SERVICIOS RESPETUOSOS E INCLUSIVOS

Un sistema de cuidados para los adultos mayores proactivo y flexible que responda ante las necesidades de grupos diversos existentes y emergentes, incluyendo una fuerza laboral para cuidados de adultos mayores que sea cada vez más diversa¹.

Buscar, desarrollar y usar herramientas, capacitación e información que apoyen la entrega de cuidados que sean inclusivos con diversas características y experiencias de vida¹.

El Centro para la Diversidad Cultural en el Envejecimiento ha creado recursos multilingües para apoyar la entrega de cuidados inclusivos. Acceda a los recursos gratuitos aquí:

http://www.culturaldiversity.com.au/ service-providers/multilingual-resources

6. SATISFACER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES

Las personas mayores pueden acceder a servicios para adultos mayores de gran calidad y culturalmente seguros que satisfagan sus necesidades, independientemente de sus vulnerabilidades personales, sociales o económicas!. Brindar modelos de servicio inclusivos para abordar las necesidades de las personas más vulnerables, y trabajar con otras partes interesadas para asegurar que toda la gama de necesidades sean satisfechas'.

Empezar familiarizándose con políticas e iniciativas nacionales que ayuden a satisfacer las necesidades específicas de las personas mayores diversas.

- Ley de 1997 de Cuidados para los Adultos Mayores (https://www.legislation.gov.au/ Details/C2017C00241)
- Estándares de Calidad en los Cuidados para los Adultos Mayores (https://www.agedcarequality.gov.au/ providers/standards)
- Marco de Referencia para la Diversidad en los Cuidados para Adultos Mayores (https://www.health.gov.au/resources/ publications/aged-care-diversityframework)

RECURSOS

Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2021). *Inclusive Service Standards* (Second Edition). http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards/1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file

Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2022). Practice Guides - Culture-Specific Information. http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf

Department of Health. (2017). *Aged Care Diversity Framework*. Australian Government. https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework

Multicultural Aged Care. (2019). A guide to best practice care: Supporting diversity within aged and community care. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

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



1. Department of Health, (2019)

Comunicación inclusiva

ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACIDAD DE ESCUCHA

Al colaborar con grupos diversos, los estilos de comunicación y las capacidades de escucha son necesarios para brindar cuidados. Al comunicarnos con personas mayores diversas, se debe considerar el contexto cultural de la persona.

Es importante recordar que **ningún grupo cultural es homogéneo**. Dentro de un mismo grupo cultural, los individuos también se diferencian entre si de formas únicas. Tener información sobre qué tan diferentes son los individuos dentro de un mismo grupo cultural nos permite interactuar con culturas diversas¹.

El contexto cultural se refiere a la cultura en la que alguien creció y las formas en las que esto afecta su conducta; por ejemplo, cómo se comunica.

ALTO CONTEXTO: Culturas que usan formas de comunicación indirectas y detalladas.

- Prefieren establecer primero una relación antes de compartir información.
- Las culturas de alto contexto toman en consideración:
 - El estatus social
 - El ambiente
 - La historia
- Se concentran en el ambiente externo al momento de comunicarse.

Países: Japón, Filipinas, China, Francia, España, Brasil, etc.

BAJO CONTEXTO:

Culturas que usan modos de comunicación rápidos y directos.

- Prefieren concentrarse en el mensaje
- No les importa mucho el contexto
- Usan palabras, gestos y tonos para comunicarse.
- Van directo al grano

Países: Reino Unido, Estados Unidos de América y Australia.



Tema 2: Comunicación inclusiva

El estilo de comunicación se refiere a la manera en la que las personas prefieren interactuar e intercambiar información cuando se comunican. Tienen influencia sobre la manera en la que los mensajes se reciben e interpretan.

Analítico: Lógico y basado en los hechos Necesitan toda la información Prefieren una comunicación rápida que sea directa y lógica	Práctico: Organizados; prefieren planes y procedimientos detallados • Sea organizado/a cuando se comunique. • Proporcione información antes de la reunión y detalles paso a paso.
Experimental: Exploran la información y toleran la incertidumbre Prefieren que los planes sean generales y se aburren con los planes detallados Disfrutan de la creatividad	Relacional: Comunicadores emocionales; pueden detectar señales no verbales • La toma de decisiones se basa en sus emociones • Prefieren comunicarse a través de historias personales.

CONSEJOS PARA ESCUCHAR DE UNA MEJOR MANERA

Escuche: Escuche para entender.

- Brinde toda su atención a la persona.
- Demuéstrele a la persona a través de señales no verbales que la está escuchando.
- Por ejemplo: asintiendo con la cabeza, estableciendo contacto visual, y mediante su tono de voz

Reconocimiento: Dígale a la persona lo que usted piensa que dijo (de manera verbal y no verbal).

- Asegúrese de que la persona sepa que esto es solo la interpretación de usted.
- Parafrasee sus mensajes más importantes.
- Por ejemplo: "Solo para comprobar, se sintió de esa manera porque..."

Compruebe: Asegúrese de que entendió a la persona.

- Después de parafrasear, pregúntele a la persona si usted la entendió correctamente
- Esto hace que sea fácil para la persona confirmar lo que usted entendió o agregar información
- Por ejemplo: "¿Es eso correcto?", "¿Es cierto?", "¿Lo interpreté correctamente?"

Pregunte: Haga preguntas abiertas que ayuden a la persona a darle información más específica acerca de eventos o acciones.

- Solo haga preguntas sobre la información que usted no entienda.
- Por ejemplo: "Antes mencionó... ¿Qué quiso decir con eso?"

RECURSOS

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

Diversicare. Little Book of Cultural Tips, p 10 - 15. http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

Effective Communication techniques: https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2



Liderazgo inclusivo

Los líderes inclusivos son respetuosos y tratan a las personas de manera justa, valoran la manera en la que cada individuo es único e impulsan la forma de pensar de grupos diversos¹.

JUSTICIA Y RESPETO	VALOR Y SENTIDO DE PERTENENCIA	CONFIANZA E INSPIRACIÓN
Igualdad de trato y oportunidades	Las personas sienten que se reconoce su individualidad, y se sienten conectadas socialmente.	Crear un ambiente seguro para que las personas de todos los grupos puedan alzar la voz y dar lo mejor de sí mismas en su trabajo.

El ambiente laboral se ha vuelto mucho menos homogéneo y mucho más diverso de lo que era, lo que a la larga ejerce influencia sobre las prioridades de las empresas y le da una nueva forma a las capacidades que se requieren de los líderes¹. Existen seis características del liderazgo inclusivo que sugieren estrategias para ayudar a que las organizaciones cultiven habilidades inclusivas entre todos sus líderes¹.

SEIS CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO INCLUSIVO	CONDUCTAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS
Compromiso: los líderes inclusivos se comprometen con la diversidad y la inclusión de todas las personas.	Autoconciencia: esto incluye tomarse el tiempo para pensar acerca de sus propios prejuicios, sus puntos fuertes y sus puntos débiles.
Valor: alzar la voz y desafiarse a sí mismo/a y a otros para poder ver las cosas desde una perspectiva de diversidad cultural e inclusividad (por ejemplo, si usted ve una conducta racista, alza la voz y la denuncia).	Lidere con vulnerabilidad valiente: entienda sus puntos débiles y compártalos. Defienda a las personas que son ignoradas o que forman parte de grupos minoritarios.
Cognitivo: esté alerta acerca de los prejuicios que usted o su organización puedan tener.	Identifique las brechas: identifique sus puntos débiles y brechas de conocimientos.
Curiosidad: tenga una mentalidad que le permita entender las distintas maneras en las que las personas observan y experimentan el mundo (por ejemplo, puede buscar información para entender o hablar de manera respetuosa con otras personas acerca de sus opiniones).	Escuche para entender: escuche y ayude a las personas a cerrar las brechas y a comunicar conocimientos.

1. Dillon & Bourke, (2016)

Tema 3: Liderazgo inclusivo

SEIS CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO INCLUSIVO	CONDUCTAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS
Inteligencia cultural: mantenga el interés, conocimientos y adaptabilidad necesarios para desarrollar una conciencia cultural.	Conciencia social: entienda su ambiente social y use esta información para construir una cultura inclusiva.
Colaboración: empodere a los individuos para que se involucren en la diversidad y la inclusión.	Cree conexiones: establezca conexiones con los demás para entender barreras que otras personas enfrentan y qué acciones se pueden tomar para promover la inclusión y la diversidad.

RECURSOS

Carer Gateway. Speaking up for someone. https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking

Centre for Creative Leadership. (2022). *Inclusive Leadership: Steps Your Organisation Should Take to Get It Right*. https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/when-inclusive-leadership-goes-wrong-and-how-to-get-it-right/#:~:text=Inclusive%20leaders%20are%20individuals%20who,collaborate%20more%20effectively%20with%20others.

Centre for Creative Leadership. (2022). What is Active Listening? How Can I Do It Better?. https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/

Dillon, B and Bourke, J. (2016). The six signature traits of inclusive leadership: Thriving in a diverse new world. Delotte University Press. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf



Conexiones en tiempos de distanciamiento social

El impacto del COVID-19 y el aislamiento social ha tenido efectos negativos en la calidad de vida de las personas mayores y las pone en riesgo de mortalidad prematura. La socialización tiene un impacto en las personas e influye en el riesgo que enfrentan en cuanto a enfermedades y muerte, así como su salud y bienestar ¹.

El distanciamiento social no quiere decir — o no debería traer como resultado — el aislamiento o la soledad. Cuando el COVID-19 se volvió nuestra nueva norma, entraron en efecto estrategias y regulaciones para proteger a los adultos mayores. Como proveedores de servicios, es nuestro deber apegarnos a las regulaciones gubernamentales para garantizar la seguridad de todas las personas.

La meta es asegurar que todas las personas tengan acceso a información fácil de comprender para que estén culturalmente seguras. A continuación hay algunos ejemplos de barreras que las personas mayores diversas podrían experimentar.

BARRERAS

RECURSOS FACTORES MOTIVACIÓN Y ACTITUD PERSONALES CULTURALES Resiliencia personal limitada Conocimientos limitados acerca de Grupos minoritarios los beneficios de la participación Acceso limitado a Internet Idioma y alfabetización Conocimientos limitados acerca Limitaciones en educación Valores y creencias de actividades en las que se y capacidades • División en la comunidad puede participar Limitaciones económicas Poco interés en el tema Aislamiento geográfico Poca confianza en las personas Discapacidades y a cargo de la toma de decisiones deficiencias sensoriales Expectativas no alcanzadas Poca confianza "Fatiga" ante las consultas Redes sociales limitadas

Tema 4: Conexiones en tiempos de distanciamiento social

ACCIONES DURANTE EL COVID-19 Y EN ADELANTE:



COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Utilice métodos como videollamadas para apoyar la comunicación con sus clientes. Solicite a trabajadores de la salud en la comunidad, trabajadores sociales y otro personal que contacten a los clientes para hacer evaluaciones de bienestar e identificar sus necesidades durante tiempos difíciles mediante llamadas telefónicas.



COMUNICACIÓN VIRTUAL

- Se deben implementar las videollamadas en las actividades cotidianas de los clientes.
- Ponga a los clientes mayores en contacto con programas o servicios de capacitación digital¹.
- Instale cuentas de comunicación en línea como Skype, FaceTime, MS Teams, Zoom, etc.



ENTREGA DE SERVICIOS

- Una vez que haya establecido conexiones usando tecnología, considere compartir actividades en línea como lectura, ejercicio o jugar un juego en línea juntos.
- Explore formas de comunicación más tradicionales escribiendo cartas a mano para mantener la conexión con otros
- Antes de hacer una visita a domicilio, asegúrese de comprobar las órdenes estatales y de salud pública y seguir los planes de Seguridad contra el COVID².
- Si vive cerca de algún ser querido o vecino de edad avanzada, déjele una caja de productos a la puerta de su casa u ofrézcale ir a traerle artículos esenciales, como alimentos¹.

RECURSOS

Australian Institute of Family Studies (2020). Families in Australia Survey Life During COVID-19: Report 2, Staying Connected when we're Apart. Australian Government. 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). Community Engagement during COVID-19 Toolkit. https://capire.com.au/impact/publications/

Capire., (2020). Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing. https://capire.com.au/impact/publications/

Department of Health. (2022). COVID -19 Outbreaks in Australia Residential Aged Care Facilities. Australian Government. https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information

Department of Health. (2022). Managing home care through 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). Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox. https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full

^{1.} Australian Institute of Family Studies, (2020)

Cómo trabajar con intérpretes

EL PAPEL DE LOS INTÉRPRETES

Los intérpretes profesionales están comprometidos con los estándares éticos y profesionales del Código de Ética y el Código de Conducta del Australian Institute of Interpreters and Translators (Instituto Australiano de Intérpretes y Traductores, AUSIT por sus siglas en inglés).

POR QUÉ TENEMOS QUE TRABAJAR CON INTÉRPRETES

- Es nuestra obligación legal.
- Tenemos el deber de cuidado hacia nuestros clientes de minimizar el riesgo de que se presenten problemas de comunicación.
- Garantiza que nuestros clientes reciban toda la información que necesitan para tomar decisiones informadas.

CUÁNDO TENEMOS QUE TRABAJAR CON INTÉRPRETES

- Un/a cliente que normalmente tiene fluidez al hablar en inglés no puede comunicarse con fluidez debido a la angustia relacionada con su situación o un problema de salud.
- Un/a cliente no puede entender la manera en la que se comunica algún miembro del personal.
- Un/a cliente no puede comunicarse en inglés con fluidez.
- Un/a cliente muestra la necesidad de usar intérprete por una razón u otra
- De ser posible, asegúrese de que el/la intérprete sea del mismo género que el/la cliente.
- Al proporcionar educación sobre la salud.

Los proveedores de cuidados a los adultos mayores financiados por el Gobierno pueden usar el Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Service, TIS por sus siglas en inglés) de manera GRATUITA para cumplir con sus responsabilidades como proveedores aprobados. Contacte a TIS National al 131 450 para saber más.

Otros servicios de traducción e interpretación:

- Para menores de 65 años, Apoyo para la Interpretación, Traducción y Comunicación (Support with Interpreting, Translating and Communication, SWITC por sus siglas en inglés)
- Servicio Nacional de Retransmisión

¿PUEDEN ACTUAR COMO INTÉRPRETES LOS FAMILIARES O AMIGOS?

La familia, amigos o miembros cercanos de la comunidad NO deben usarse como intérpretes, incluso si los clientes se lo piden:

- 1. Es posible que usted no sepa qué tanta fluidez tiene el amigo o familiar en inglés o en el idioma del o de la cliente.
- 2. Las personas bilingües no acreditadas pueden usarse para facilitar la comunicación en alguna emergencia, situaciones urgentes o cuando no haya un/a intérprete acreditado/a disponible. Bajo ninguna circunstancia deberá usarse a los niños (menores).
- **3.** El uso de intérpretes no cualificados o inapropiados puede conllevar serias implicaciones para todas las partes involucradas, especialmente si hay alguna confusión o si se trata de asuntos legales o de salud.
- **4.** Al usar a un/a intérprete registrado/a, puede ayudar a proteger la dignidad y privacidad del o la cliente, particularmente si se está hablando acerca de temas delicados o si se toman decisiones.

Tema 5: Cómo trabajar con intérpretes

APOYO CULTURAL

Aliente el uso de una persona de apoyo cultural o defensor si el/la cliente lo pide. Esta persona no deberá usarse en sustitución de un/a intérprete registrado/a. Contacte los servicios gubernamentales locales de su área para obtener servicios de interpretación apropiados.

EL/LA CLIENTE SE REHÚSA A USAR INTÉRPRETE

Si el/la cliente se rehúsa a usar intérprete, lo cual es su derecho, usted debe asegurarse de documentar esta situación. También debe informar la situación al líder del equipo ya que esto se clasifica como un incidente en el lugar de trabajo.

AL COMENZAR	POSICIÓN	AL HABLAR
 Dígale al o la intérprete cuál es el objetivo de la consulta. Esto puede hacerse en la sección de notas del formulario de solicitud de cita o, alternativamente, como una sesión previa a la cita 10 minutos antes de la consulta. Esto ayudará al o a la intérprete a prepararse para la cita y a que todas las partes involucradas se puedan entender mejor. Un/a intérprete puede ser una ayuda cultural y explicarle aspectos culturales para que pueda entender mejor ciertas reacciones y respuestas. 	 Lo ideal es colocarse de manera que el cliente que no habla inglés se encuentre directamente frente a usted, con el/la intérprete sentado/a al lado. Permita que el/la intérprete se presente con el cliente. Mantenga contacto visual con el cliente que no habla inglés para mostrarle que es el centro de su atención, a menos de que esto se considere irrespetuoso por razones culturales. 	 Siempre hable en primera persona para evitar confusión. Esto garantiza que el mensaje sea comprendido claramente por todas las partes. Use lenguaje simple y oraciones breves. Haga pausas con frecuencia para permitir que los intérpretes y clientes absorban la información y piensen acerca de las preguntas. Anime al o a la intérprete a solicitar aclaraciones o repeticiones cuando sea necesario. Evite el uso de jerga, coloquialismos, expresiones idiomáticas o proverbios.

RECURSOS

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

Queensland Health. (2019). Interpreter Services in Queensland Health - information for staff. 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

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



HOJAS DE RECOMENDACIONES PARA UNA PARTICIPACIÓN INCLUSIVA

Las hojas de recomendaciones contienen algunas consideraciones importantes para trabajar con grupos diversos en la comunidad:

- 1. Personas mayores diversas
- 2. Personas cultural y lingüísticamente diversas
- 3. Aborígenes e isleños del estrecho de Torres
- 4. Lesbianas, gay, bisexuales, trans y de género diverso, personas intersexo (LGBTQIA+)

Tenga en cuenta que estas hojas de recomendaciones pueden usarse como una guía para proveedores de cuidados para adultos mayores de ser necesario. Hemos incluido enlaces útiles para obtener más información si los proveedores de servicios para adultos mayores están interesados en saber más acerca de grupos diversos.



PERSONAS MAYORES DIVERSAS

El Departamento de Salud reconoce que las personas mayores tienen necesidades, características y experiencias de vida diversas, por lo que pertenecen a un grupo o a múltiples grupos que pueden sufrir exclusión, estigma y discriminación a lo largo de sus vidas¹.

Es posible que los australianos mayores pertenezcan a uno o más de los siguientes grupos:



1. Department of Health, (2019)

PERSONAS MAYORES DIVERSAS

BARRERAS	CONSEJOS
Información: es posible que las personas mayores diversas no sepan cómo acceder a la información o que tengan distintos niveles de alfabetización (por ejemplo, una mujer mayor asiática que necesita servicios de apoyo con tareas domésticas y para acceder a información sobre cuidados para adultos mayores).	 Proporcione información que sea fácil y simple de leer. Proporcione información en otros idiomas si la persona pertenece a algún grupo cultural y lingüísticamente diverso (CALD, por sus siglas en inglés). Asegúrese de que el/la cliente sepa cómo encontrar información (por ejemplo, contactar servicios de intérpretes para que traduzcan las necesidades del o la cliente y los servicios que los cuidadores pueden brindarle).
Apoyo y acceso: las áreas rurales no cuentan con proveedores de salud para adultos mayores para apoyar a nuestros clientes y permitirles el acceso a información y servicios. (por ejemplo, aborígenes e isleños del estrecho de Torres en áreas remotas; ellos también necesitan acceder a nuestros servicios).	 Los clientes de culturas diversas y en ubicaciones distintas deben tener acceso a cuidados adecuados. Busque servicios para personas que se encuentran en áreas remotas. (por ejemplo, involúcrese con la comunidad local y empiece a hablar con las personas para identificar brechas y saber qué areas necesitan más acceso a servicios de cuidados para adultos mayores).

SERVICIOS INCLUSIVOS

- Construya una relación respetuosa.
- Haga preguntas al o a la cliente acerca de su estilo de vida, necesidades de salud, identidad cultural, etc.
- Organice actividades que satisfagan sus necesidades (por ejemplo, asistir a reuniones de la comunidad local o religiosas)
- Reconozca y acepte su diversidad proporcionando servicios flexibles para satisfacer sus necesidades.
- Eduque a otras personas acerca de la inclusividad.

RECURSOS

Department of Health, (2019). Shared action to support all diverse older people: A guide for aged care providers. Australian Government. https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers

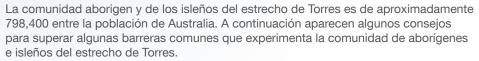
CarerGateway. Are you looking after a person with mental illness? Find support and services to help you. https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental

CarerGateway. Are you caring for a veteran? Find support and services to help you. https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services

CarerGateway. Are you looking after a person with disability? 10 ways to make your life easier. https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring



ABORÍGENES E ISLEÑOS DEL ESTRECHO DE TORRES





BARRERAS	CONSEJOS
Las actitudes, valores y creencias son distintos entre las diferentes culturas, incluyendo la manera en la que las personas perciben los cuidados. (por ejemplo, las comunidades de las Primeras Naciones generalmente prefieren que sean sus familiares quienes brinden servicios a sus ancianos).	Permita que las personas aborígenes e isleños del estrecho de Torres ofrezcan su opinión acerca de cómo les gustaría recibir cuidados. (por ejemplo, "¿Sabía que Anglicare tiene personal de apoyo de las Primeras Naciones? ¿Le gustaría que lo/la pusiera en contacto con ellos?"
Comunicación (por ejemplo, las Primeras Naciones son culturas de alto contexto, lo que quiere decir que prefieren tener una relación y comunicarse con historias para responder preguntas).	 Las Primeras Naciones son culturas de alto contexto, lo que quiere decir que necesitan establecer una relación antes de tener conversaciones profundas. Permita que este grupo sea escuchado. Permítales contar historias. (por ejemplo, sea paciente y escuche la historia para ayudar a determinar qué es lo que le están comunicando).
Confianza (por ejemplo, la historia de Australia en relación a las personas de las Primeras Naciones ha creado mucha desconfianza debido a masacres documentadas, muertes en prisión y la política de la Australia Blanca que excluía a las personas de las Primeras Naciones de ciertos espacios públicos, incluyendo sobrevivientes de las generaciones robadas).	 Establezca un ambiente seguro culturalmente exhibiendo las banderas aborigen y de los isleños del estrecho de Torres, así como un reconocimiento al país en TODAS las áreas de recepción de cuidados para adultos mayores, incluyendo TODAS las áreas de recepción de oficina en toda la organización. Participe en eventos culturalmente inclusivos (por ejemplo, establezca una relación de confianza al emplear a personal de las Primeras Naciones para trabajar en nuestras instalaciones de cuidados para adultos mayores y en equipos de servicio al cliente. Ofrezca información y materiales de apoyo, tales como las palabras de reconocimiento de las tierras aborígenes cuando se llevan a cabo reuniones o presentaciones, ya sea con audiencias externas o internas).
Racismo (por ejemplo, la historia de Australia en relación a las Primeras Naciones ha sido una de segregación y discriminación, y las conductas racistas no deben tolerarse).	Algunas personas se comportan de forma racista sin que haya repercusiones¹. Debemos asegurarnos de que esta conducta no se permita. Respete a las personas y su diversidad. (por ejemplo, aprenda acerca de su cultura/subcultura antes de interactuar con distintas tribus que tienen tradiciones culturales, creencias y normas diversas entre sus integrantes. No use insultos raciales, ni discriminación o conductas ofensivas).
Servicios diversos (por ejemplo, no existe un solo enfoque que funcione para todos, las personas de las Primeras Naciones tienen distintas necesidades y requerimientos, servicios especialistas culturamente seguros y apropiados).	 Entienda el concepto de los ancianos aborígenes. Solicite orientación de personas de las Primeras Naciones. Ponga en contacto a los establecimientos de cuidados para adultos mayores, y a los proveedores de servicios para menores y familias, con la comunidad y organizaciones locales de las Primeras Naciones, de parte de los clientes pertenecientes

a las Primeras Naciones.

(por ejemplo, póngase en contacto con proveedores y servicios locales de las Primeras Naciones y solicite su orientación sobre la mejor manera de brindar servicios a Ancianos aborígenes o adultos mayores de las Primeras Naciones en instalaciones de cuidados).

1. Althaus & O'Faircheallaigh, (2022)

ABORÍGENES E ISLEÑOS DEL ESTRECHO DE TORRES



RECURSOS

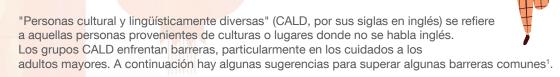
AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2021). *Profile of Indigenous Australians*. Australian Government. https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service. Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice. https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10

Carer Gateway. 3 key links for Aboriginal and Torres Strait Islander carers. https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers

Carer Gateway. Support for rural and remote carers. https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote

PERSONAS CULTURAL Y LINGÜÍSTICAMENTE DIVERSAS



BARRERAS	CONSEJOS
Las actitudes, valores y creencias son distintos entre las diferentes culturas, incluyendo la manera en la que las personas perciben los cuidados (por ejemplo, la mayoría de las familias filipinas prefieren que sean los hijos quienes cuiden a los padres, en lugar de los proveedores de servicios de cuidados para adultos mayores).	 Pregúntele a su cliente acerca de su cultura y cómo se ofrecen los cuidados para adultos mayores en esta. Participe en las celebraciones culturales de sus clientes. (por ejemplo, "Hola, Jocelyn, me preguntaba cómo funcionan los cuidados para adultos mayores en tu país").
Comunicación (por ejemplo, es posible que los clientes hablen otro idioma, lo que puede hacer que sea difícil entender qué cuidados necesitan).	Use estrategias como tarjetas de apoyo, traductores, miembros de la familia e intérpretes para comunicarse. (por ejemplo, "Hola señora Kim, quisiera informarle que tenemos servicios de intérprete financiados por el Gobierno a los que usted y su madre pueden tener acceso. Es gratuito y podría ayudarles a tomar decisiones informadas. Por favor dígame si quiere acceder a este servicio o si quiere más información al respecto").
Adaptación al ambiente (por ejemplo; los clientes pueden pasar por un choque cultural debido a haber migrado a un nuevo lugar).	Asocíese con la comunidad y las organizaciones CALD². (por ejemplo, presente a su cliente con la comunidad nueva) (por ejemplo, presente a su cliente con miembros nuevos de la comunidad con los que comparta los mismos orígenes culturales. Esto podría ayudarles a adaptarse a su nuevo ambiente).
Navegar el sistema de cuidados para adultos mayores (por ejemplo, para algunas personas el sistema de cuidados para adultos mayores es algo nuevo; es posible que esto les represente un desafío al navegar My Aged Care).	 Ofrezca sesiones de información y de capacitación acerca de cómo acceder, así como sobre My Aged Care y los proveedores de CHSP. Ayude a el/la cliente a navegar el sistema de cuidados para adultos mayores. (por ejemplo, "¿Puedo ayudarle a navegar My Aged Care?" "Encontré una sesión de información a la que podemos ir para que los/las dos aprendamos más acerca de los cuidados para adultos mayores").

PERSONAS CULTURAL Y LINGÜÍSTICAMENTE DIVERSAS



BARRERAS	CONSEJOS
Apoyo cultural y lingüísticamente diverso (CALD, por sus siglas en inglés) (por ejemplo, no todos los cuidadores saben hablar otro idioma; aprender cómo acceder a y participar en actividades multiculturales puede ayudar a sus clientes).	 Aprenda cómo acceder a intérpretes y a información multicultural. Encuentre/asista a oportunidades de capacitación para personal/voluntarios CALD. Planifique actividades para celebrar la diversidad. (por ejemplo, "¡Hola Lee, este fin de semana es el festival chino! ¿Quieres que vaya contigo?").
Estereotipos (por ejemplo, Jose puede hablar inglés, pero eso no quiere decir que pueda leer en inglés. A veces hay cosas que se dan por hecho; siempre es buena idea preguntar y comprobar.)	 Planifique actividades para promover la diversidad y presentar diversas culturas. Tenga la mente abierta para aprender acerca de distintas culturas. No dé por hecho que todo mundo puede hablar o leer en inglés¹. (por ejemplo, presente a su cliente con miembros nuevos de la comunidad con los que comparta los mismos orígenes culturales. Esto podría ayudarles a adaptarse a su nuevo ambiente).

RECURSOS

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2021). GEN Aged care data snapshot 2020—third release., Canberra: GEN.

 $https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnaps \\ hot \% E2\% 80\% 942020 \\ https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnaps \\ hot \% E2\% 80\% 942020 \\ https://www.gen-agedcaredatasnaps \\ hot \% E2\% 80\% 942020 \\ hot \% E2\% 942020 \\ hot \% E2\% 80\% 942020 \\ hot \% E2\% 80\% 942020 \\ hot \% E2\% 942020 \\ hot \% E2\% 80\% 942020 \\ hot \% E2\% 942020 \\ hot \% E2\% 942020 \\ hot \% E2\% 80\% 942020 \\ hot \% E2\% 942020 \\ hot \% E2\%$

Department of Health, (2019). Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers. Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group. Australian Government.

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

Lilly Xiao: Cross-cultural care program for aged care staff

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

LESBIANAS, GAY, BISEXUALES, TRANS Y DE GÉNERO DIVERSO, PERSONAS INTERSEXO (LGBTQIA+)

DEFINICIONES

(1)

ORIENTACIÓN SEXUAL

Se refiere las personas por quienes un individuo se siente atraído emocional, física y/o románticamente. Esto puede incluir pero no se limita a gay, lesbiana, bisexual, asexual, heterosexual, demisexual, pansexual y muchos más. El término "preferencia sexual" no debe usarse en el lenguaje ni en documentos, ya que implica que la sexualidad de una persona es una elección¹.

(2)

IDENTIDAD DE GÉNERO

Se refiere a la manera en la que una persona se siente, independientemente del sexo que se le asignó al nacer. Se trata sobre la manera en la que la persona se ve a sí misma; desde hombre o mujer hasta género "no binario" o "género queer".

(3)

EXPRESIÓN (GÉNERO)

Se refiere a la manera en la que una persona expresa su identidad. Esto puede ser a través de la ropa, la manera en la que habla, se comporta y su presentación, tal como el cabello o maquillaje. Esto puede variar de masculino a femenino o ninguno de los dos, en distintos momentos. La identidad de género y la orientación sexual no deben darse por hecho con base en la expresión de género¹.

 $\left(4\right)$

DIVERSIDAD DE GÉNERO

Un término usado para describir identidades de género que muestran una diversidad de expresión más allá del marco de referencia binario de hombre y mujer, incluyendo a personas que se identifican a sí mismas como transgénero y de género fluido.

Es posible que las personas mayores que forman parte de la comunidad LGBTQIA+ no muestren su género ni su sexualidad a los cuidadores, ya que es posible que estos grupos hayan experimentado discriminación, violencia y estigma previamente.



LESBIANAS, GAY, BISEXUALES, TRANS Y DE GÉNERO DIVERSO, PERSONAS INTERSEXO (LGBTQIA+)

SÍ	NO
Cree conciencia Reconozca que las personas LGBTQIA+ mayores tienen identidades y necesidades distintas.	 Ignore o evite a clientes debido a su identidad de género. Avergüence a las personas ni actúe de acuerdo a sus propias creencias.
 Cree un ambiente seguro Muestre confianza y respeto. Use métodos adecuados para recolectar información de clientes LGBTQIA+. Apoye las necesidades de sus clientes. 	 Comparta información privada. Humille a los clientes debido a su identidad o identidades. Use lenguaje ofensivo.
Familiares elegidos Incluya a la familiares elegidos por los clientes LGBTQIA+ en el plan de cuidados para adultos mayores (a menos que el/la cliente no lo quiera así). Invite a la familia a participar en eventos y actividades comunales (con la aprobación de el/la cliente).	 Excluya a miembros de la familia debido a la relación que el/la cliente tenga con ellos. Lleve a cabo habladurías acerca de las preferencias sexuales o identidades de las personas.
Cuidados y apoyo Hable acerca de la manera en la que los estereotipos afectan la calidad del servicio que se brinda a los clientes. Participe en eventos LGBTQIA+. Ofrezca acceso a información, servicios de apoyo, etc. relacionados con personas LGBTQIA+. Muestre su apoyo de manera visible llevando la bandera del arcoiris en el cordón de su tarjeta de identificación, con arte e imágenes, etc¹.	 Estereotipe. Actúe de manera prejuiciosa. Rechace el derecho de los clientes a mostrar su ORGULLO. Ignore información que podría ayudar a los clientes LGBTQIA+.



LESBIANAS, GAY, BISEXUALES, TRANS Y DE GÉNERO DIVERSO, PERSONAS INTERSEXO (LGBTQIA+)

USO APROPIADO DE LENGUAJE DE GÉNERO

• Pronombres de género

Es mejor preguntarle a alguien cuáles son sus pronombres preferidos que dar por hecho cuáles son de acuerdo a su apariencia.

Por ejemplo: "Hola Sarah, ¿qué pronombres prefieres que use cuando te presente?"

• Lenguaje de género neutro

Hacer preguntas abiertas sin dar por hecho la orientación sexual o características sexuales muestra a los clientes que usted se siente cómodo/a con la diversidad.

Por ejemplo: "Hola todo mundo, háblenme acerca de su pareja, esposo o esposa" "La persona en aquella habitación"

• Aceptar las diferencias entre las familias

No todas las familias son heterosexuales ni cisgénero, ni están relacionadas biológicamente. Por ejemplo: "¿A qué se dedica(n) su(s) pareja(s), miembro(s) de familia o cuidador/a(s)?"

• Reconocer distintos tipos de sexualidad y/o relaciones, así como de orientaciones sexuales

La incomodidad al hablar de relaciones íntimas LGBTQIA+ puede mostrar vergüenza, prejuicio o recelo, lo que puede
crear una barrera al brindar el servicio. De ser adecuado, incluya a las parejas en el proceso de toma de decisiones.

Por ejemplo: "¿Quiere que su pareja esté presente durante esta conversación?"1.

RECURSOS

ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016). Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census, 2016. Australian Government. https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0~2016~Main%20Features~Sex%20 and%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#

AIFS (Australian Institute of Family Studies), (2022). CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients. Child Family Community Australia. Australian Government. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology, (2017). *Talking about LGBT people and Equality*. https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf

Carer Gateway. Are you an LGBTI carer? Find support and services to help you. https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers

Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs, (2021). *Practice Guide: Children with gender and sexual orientation diversity*. Australian Government. https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf

Department of Health, (2019). Actions to Support Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Gender Diverse and Intersex Elders. A guide for aged care providers. Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group. Australian Government. https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf



1. AIFS, (2022).





HERRAMIENTAS PARA UNA PARTICIPACIÓN INCLUSIVA

Anglicare Southern Queensland reconoce a los Dueños
Tradicionales de las tierras en las que ahora se ubican nuestros
servicios. Ofrecemos nuestro respeto a los Ancianos pasados,
presentes y emergentes, y reconocemos el importante papel que las
personas aborígenes e isleños del estrecho de Torres desempeñan en
el cuidado de sus propias comunidades.