

Dadansoddi ar gyfer Polisi



Analysis for Policy



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

NUMER BADAŃ SPOŁECZNYCH:

32/2022

DATA PUBLIKACJI:

27/04/2022

Oczekiwania i doświadczenia ciemnoskórych, azjatyckich i przynależących do etnicznych mniejszości użytkowników usług i opiekunów

Ocena ustawy z 2014 r. o usługach społecznych i dobrostanie (Walia).

Oczekiwania i doświadczenia ciemnoskórych, azjatyckich i przynależących do etnicznych mniejszości użytkowników usług i opiekunów

Marek Llewellyn¹

Llewellyn M. (2022) *Oczekiwania i doświadczenia ciemnoskórych, azjatyckich i przynależących do etnicznych mniejszości użytkowników usług i opiekunów*. Cardiff. Rząd Walii, numer raportu GSR 32/2022. Materiał dostępny pod adresem: <hyperlink: <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

Poglądy wyrażone w niniejszym raporcie są poglądami osób prowadzących badania i niekoniecznie są poglądami rządu walijskiego

W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt:

Social Services and Integration

Welsh Government, Cathays Park, Cardiff, CF10 3NQ
E-mail: research.healthandsocialservices@gov.wales

¹ [Welsh Institute for Health and Social Care](https://wihsc.southwales.ac.uk/team-members/wihsc-staff/), University of South Wales: <https://wihsc.southwales.ac.uk/team-members/wihsc-staff/>

Spis treści

1.	Wprowadzenie i kontekst.....	4
	Badania z udziałem użytkowników usług i opiekunów z ciemnoskórym, azjatyckim pochodzeniem lub przynależących do mniejszości etnicznych	5
2.	Kluczowe kwestie wyłaniające się z dyskusji	7
	Ogólne poczucie bycia zawiedzionym przez usługi socjalne.....	7
	<i>"Kiedy potrzebowałem wsparcia po latach radzenia sobie bez, to [wsparcia, którego potrzebowałem] nie było dla mnie"</i>	7
	<i>"Kontaktujemy się z nimi tylko wtedy, gdy naprawdę ich potrzebujemy, więc kiedy potrzebujemy ich najbardziej, gdzie oni są?"</i>	8
	Brak czasu na opiekę w ramach systemu opieki	8
	<i>"W systemie nie ma wystarczających możliwości ani zasobów, aby okazać współczucie"</i>	8
	<i>"Istnieje ogromny brak reakcji na proste prośby"</i>	8
	Głosy ludzi nie są słyszalne i ludzie nie mają kontroli.....	9
	<i>"Musiałem walczyć, aby mój głos został usłyszany, ale tak się nie stało i nie miałem kontroli"</i>	9
	<i>"Stałem się bardzo rozczarowany, zasmucony i apatyczny, ponieważ nikt mnie nie słucha"</i>	9
	<i>"Kto staje w obronie najbardziej bezbronnych ludzi?"</i>	9
	<i>"Musimy udawać, że jesteśmy mniej zdenerwowani niż w rzeczywistości, aby zapewnić sobie stałe wsparcie usług socjalnych"</i>	10
	Wpływ stereotypów rasowych na opiekę i wsparcie	10
	<i>"Stereotypy oparte na pochodzeniu etnicznym były częścią mojego doświadczenia"</i>	10
	<i>"Przyjmuje się założenia dotyczące rodzin ciemnoskórych, azjatyckich i z mniejszości etnicznych, czego nie powinno się robić"</i>	11
3.	Ku podsumowaniu	12

1. Wprowadzenie i kontekst

- 1.1 Ustawa z 2014 r. o usługach społecznych i dobrostanie (Walia) określa wizję "transformacyjnych zmian" w polityce publicznej, przepisach i ustaleniach dotyczących świadczenia usług społecznych w całej Walii. Ustawa składa się z 11 części i opiera się na pięciu zasadach, które określają wizję wprowadzenia transformacyjnych zmian w polityce publicznej, przepisach i świadczeniu usług. Dostosowane do ustawy są struktury, procesy i kodeksy postępowania.
- 1.2 Jesienią 2018 r. rząd walijski zlecił zespołowi partnerów, składającemu się z naukowców z czterech uniwersytetów w Walii i doradców ekspertów, przeprowadzenie oceny ustawy. Niezależna ocena krajowa, znana jako badanie IMPACT, bada wdrażanie i wyniki ustawy poprzez jej pięć zasad: dobrostan, zapobieganie i wczesna interwencja, koprodukcja, praca wieloagencyjna oraz głos i kontrola. Badanie dokonuje tego poprzez rozważenie, gdzie zasady Ustawy współdziałają z osobami lub organizacjami, na które Ustawa powinna mieć wpływ – przede wszystkim na osoby potrzebujące opieki i wsparcia, na ich opiekunów i członków rodzin oraz na społeczności w których żyją.
- 1.3 W ramach całościowej oceny przeprowadzono szeroko zakrojone badania z użytkownikami usług i opiekunami na temat ich oczekiwań i doświadczeń związanych z ustawą. Raport ten – *"Oczekiwania i doświadczenia: perspektywy użytkowników usług i opiekunów w sprawie ustawy o usługach społecznych i dobrostanie (Walia)"* – oparty na szeroko zakrojonych ćwiczeniach badawczych z użytkownikami usług i opiekunami w całej Walii, jest dostępny pod adresem [Evaluation of the Social Services and Well-being \(Wales\) Act 2014: expectations and experiences](#)
- 1.4 Jest to krótki raport, oparty na podzbiorze zebranych danych: grupie fokusowej z ciemnoskórymi, azjatyckimi i przynależącymi do etnicznych mniejszości osobami starszymi oraz opiekunami osób starszych.²

² Aksjomatyczne jest to, że mniejszościowe populacje etniczne są niejednorodne, z różnicami zarówno wewnątrz, jak i między grupami, a jak stwierdza Saltus (2020), próby kategoryzacji takich populacji zawsze były i zawsze będą problematyczne (patrz: <https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf>). Podobnie, projekt planu działania na rzecz równości rasowej rządu walijskiego stwierdza: "Terminologia używana do opisanie bardzo zróżnicowanej grupy ludzi, którzy często mają ze sobą niewiele wspólnego poza dyskryminacją, z którą się spotykają, jest często kwestią sporną. Odkonano kilka debat na temat terminologii, która powinna być stosowana w tym planie działania. Nie było zgody co do tego, jaka powinna być najbardziej odpowiednia terminologia. W związku z tym, zgodnie ze stosowaniem EYST i zgodnie z projektem planu rządu walijskiego, terminologia "ciemnoskórzy, azjatyccy i mniejszości etniczne" (aby opisać ludzi, populacje i grupy) zostanie użyta w tym podsumowaniu. EYST zauważa: "Zdajemy sobie sprawę, że jest to termin

- 1.5 Celem tego dokumentu jest skupienie się na ich doświadczeniach życiowych, aby upewnić się, że ich głosy są słyszane w ramach całego badania.

Badania z udziałem użytkowników usług i opiekunów z ciemnoskórym, azjatyckim pochodzeniem lub przynależących do mniejszości etnicznych

- 1.6 Szczegółowe informacje na temat podejścia metodologicznego do badań jakościowych podejmowanych z użytkownikami usług i opiekunami na temat ich oczekiwań i doświadczeń związanych z ustawą dostępne są w raporcie głównym. W badaniu wykorzystano celowe pobieranie próbek, technikę polegającą na identyfikowaniu i wybieraniu osób lub grup osób, które mają dogłębną wiedzę i / lub doświadczenie w zakresie zjawiska zainteresowania (Creswell i Plano Clark, 2018), uczestnicy zostali zrekrutowani za pośrednictwem szeregu organizacji moderatorów (Singh i Wassenaar, 2016). Te organizacje moderatorów odegrały kluczową rolę w procesie gromadzenia danych i zapewnieniu, że głosy osób otrzymujących opiekę i wsparcie zostały usłyszane.
- 1.7 W tym przypadku, ściśle współpracowaliśmy z EYST Wales (<http://eyst.org.uk/>). Ethnic Minorities and Youth Support Team (EYST) to wiodąca walijska organizacja charytatywna, która wspiera ciemnoskórych, azjatyckich i pochodzących z etnicznych mniejszości młodych ludzi, rodziny, osoby i grupy społeczne mieszkające w Walii, aby przyczyniali się, uczestniczyli i byli cenionymi członkami walijskiego społeczeństwa. EYST zapewnia szereg usług służących osiągnięciu tego celu, w tym indywidualne wsparcie; wsparcie dla rodzin; doradztwo i wsparcie dla uchodźców, osób ubiegających się o azyl i migrantów z UE; możliwości wolontariatu; zatrudnienie wspierane; i budowanie zdolności. Rzuca również wyzwanie i przeciwdziała negatywnym stereotypom na temat różnorodności rasowej oraz zwiększa świadomość i zrozumienie różnorodnych społeczności żyjących w Walii.
- 1.8 EYST zgromadził internetową grupę fokusową złożoną z 10 ciemnoskórych, azjatyckich i przynależących do etnicznych mniejszości osób starszych oraz opiekunów osób starszych i poprowadził sesję. Od tych kluczowych informatorów szukano dowodów dotyczących doświadczeń związanych z opieką i wsparciem, które zebrane razem uwydatniły kluczowe charakterystyczne wzorce. Ważne jest,

kwestionowany i że inni wolą używać "BME", "Black" lub "Ethnic Minority / Minority Ethnic" lub "POC" / People of Colour". Będziemy na bieżąco omawiać i przeglądać preferowane terminy, które mają być stosowane w naszej praktyce, a także pamiętać, że członkowie zespołu EYST, użytkownicy i partnerzy mogą nie zgadzać się co do preferowanej terminologii. "

aby pamiętać, że gromadzenie danych miało miejsce podczas pandemii COVID-19, we wrześniu 2021 r. Sesja była zorganizowana wokół trzech kluczowych pytań, ale dyskusja przebiegała bardzo swobodnie i naturalnie, a z pewnością nie ograniczała się do następujących:

- Czy możesz nam opowiedzieć o opiece i wsparciu, które otrzymujesz / otrzymuje osoba, którą się opiekujesz?
- Czy możesz nam powiedzieć, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy nastąpiły jakieś zmiany w opiece i wsparciu, które otrzymujesz / otrzymuje osoba, którą się opiekujesz?
- Jaki wpływ (jeśli w ogóle) miały te zmiany na Ciebie jako indywidualną osobę / opiekuna / członka rodziny?

- 1.9 Mieliśmy nadzieję zbadać doświadczenia ludzi na przestrzeni czasu i spróbować zrozumieć, czy wdrożenie Ustawy (od kwietnia 2016 r.) miało istotny wpływ na dobrostan ludzi. Można śmiało powiedzieć, że nie byliśmy w stanie zbadać tych zagadnień podczas tej grupy. Przede wszystkim było to dlatego, że uczestnicy bardzo wyraźnie skupili się na swoich ostatnich zetknięciach i doświadczeniach związanych z systemem opieki i wsparcia.
- 1.10 Niniejszy raport zawiera opis dyskusji zorganizowanej wokół głównych tematów, które pojawiły się podczas grupy fokusowej. Te kluczowe tematy są poparte komentarzami uczestników, ale w sposób, który nie pozwoli zidentyfikować żadnej z osób, które wzięły udział. Ważne jest, aby powiedzieć, że są to perspektywy osób, które przyczyniły się do dyskusji – nie wysuwamy żadnych stwierdzeń, że są one w jakikolwiek sposób "reprezentatywne" dla innych. To, czym są – i jako takie należy je rozumieć – są to żywe doświadczenia opiekunów i osób korzystających z usług. Są to relacje z ich interakcji z systemem i ich reakcji na ten system.

2. Kluczowe kwestie wyłaniające się z dyskusji

- 2.1 W tej sekcji określono cztery kluczowe kwestie, które były częścią dyskusji. Pod każdym z nich znajduje się seria tematów podrzędnych wykorzystujących głos i słowa uczestników, dostarczających szczegółowych informacji na temat swoich doświadczeń i tego, jak zareagowali na interakcje, które mieli z systemem opieki społecznej.³ Całkiem celowe jest, aby ta część skupiała się w dużej mierze na tym, co powiedzieli poszczególni uczestnicy - nie nałożyliśmy interpretacji ani analiz, aby ich głosy mogły rezonować.

Ogólne poczucie bycia zawiedzionym przez usługi socjalne

- 2.2 Istniało ogólne poczucie, że ludzie zostali zawiedzeni przez usługi socjalne, uczucia te były szczególnie dotkliwe, biorąc pod uwagę, że ludzie często próbowali uniknąć konieczności korzystania z usług socjalnych. Rozczarowanie, które jest widoczne w poniższych cytatach, jest dowodem na rozdźwięk między oczekiwaniami, jakie ludzie mieli co do wsparcia, które chcieli otrzymać, a tym, co faktycznie otrzymali.

"Kiedy potrzebowałem wsparcia po latach radzenia sobie bez, to [wsparcia, którego potrzebowałem] nie było dla mnie"

"Powiedziałem: "Nigdy nie pytałem was o wsparcie z opiekunem, ale teraz tego potrzebuję", ponieważ cztery miesiące temu [mama] miała złamane biodro, a miesiąc temu miała złamaną rękę i potrzebowała wsparcia, kiedy siada i kładzie się. Zawsze jej pomagam, ale teraz bolą mnie plecy. Więc zadzwoniłem i powiedziałem, że potrzebuję pomocy przez 24 godziny, ale powiedzieli, że przepraszają, że nie mogą pomóc w tej chwili z tym, czego potrzebuję, zapiszemy jej nazwisko i od tego czasu jesteśmy na liście oczekujących. "

"Brakuje komunikacji na temat tego, czy rozmawiamy z właściwymi osobami. Od lat jestem w stanie pełnić tę opiekuńczą rolę, ale teraz wszystko się zmieniło i potrzebuję wsparcia, i przychodzę do pracowników socjalnych, ale nie otrzymuję wsparcia, którego potrzebuję. Istnieje założenie, że członkowie rodziny będą kontynuować wsparcie, kiedy ja nie mogę, nie zawsze może tak być. "

"Kiedy zgłaszałem te obawy, usługi socjalne mówiły, że nic nie mogą zrobić, że poczekamy i zobaczymy".

³ Nagłówki tych tematów podrzędnych pochodzą z cytatów uczestników i są oznaczone stwierdzeniami pogrubionymi i kursywą.

"Kontaktujemy się z nimi tylko wtedy, gdy naprawdę ich potrzebujemy, więc kiedy potrzebujemy ich najbardziej, gdzie oni są?"

"Kolejny smutny, cóż, nie wiem, jak to nazwać, frustrujący, smutny przykład. Ja sama jestem niepełnosprawny, mój młody syn jest dla mnie opiekunem, nieodpłatnym opiekunem. Kiedy próbowałem skontaktować się z opieką społeczną, wtedy gdy on został przyjęty do szpitala, usługi socjalne zignorowały moje prośby o pomoc. Odrzucili również prośbę innych specjalistów, że potrzebuję dodatkowej pomocy w domu, ponieważ zdali sobie sprawę, że mój syn nie był w stanie się mną zaopiekować, ponieważ był w szpitalu. Wtedy nawet się ze mną nie skontaktowali".

Brak czasu na opiekę w ramach systemu opieki

- 2.3 Ludzie przyznali, że system usług socjalnych znajduje się pod znaczną presją i wszędzie pojawiają się wyzwania, jeśli chodzi o posiadanie wystarczającej liczby pracowników. To, co było trudne do pogodzenia dla uczestników, to brak współczucia i empatii, których doświadczyli, ze strony systemu rzekomo zaprojektowanego do wspierania i opieki nad ludźmi w potrzebie. Nie umieścili tej krytyki u stóp poszczególnych pracowników, ponieważ zdawali sobie sprawę, jak bardzo są oni "biedni, jeśli chodzi o czas", ale chcieli lepszej reakcji ze strony systemu opieki, który nie okazał im troski.

"W systemie nie ma wystarczających możliwości ani zasobów, aby okazać współczucie"

"Nie jesteśmy postrzegani jako równi partnerzy. Opiekujemy się naszą ukochaną osobą w jej najbardziej wrażliwym momencie w życiu i czasami czuję, że nie ma empatii, ponieważ ja, to znaczy, pracownik socjalny mówił, że nie ma wystarczających zasobów, nie ma załatwionych funduszy i że są przeciążeni, ale gdy opiekujesz się ukochaną osobą w tym czasie i potrzebujesz kogoś, kto będzie współczujący, okazywał empatię, dawał ci czas na zrozumienie procesu, ale tego nie ma, nie jest dostępne. "

"Istnieje ogromny brak reakcji na proste prośby"

"Potrzeba bardzo wielu miesięcy, aby najprostsze prośby zostały usłyszane, wysłuchane i aby podjęte były działania w odpowiedzi".

"Pomimo posiadania profesjonalistów, którzy są zaznajomieni z systemem opieki społecznej w naszej rodzinie, mamy trudności z przepracowaniem tego systemu, kiedy tego potrzebujemy".

Głosy ludzi nie są słyszalne i ludzie nie mają kontroli

2.4 Pojawiło się wiele obaw związanych z faktem, że ludzie czują, że nie mają "głosu" w systemie i nie są słuchani w żaden znaczący sposób. Zidentyfikowano wynikający z tego szereg konsekwencji: że ten brak reakcji prowadzi do poczucia konieczności "walki", aby zostać wysłuchanym; że istnieją obawy, że składanie skarg prowadzi donikąd lub spowoduje gorszą opiekę i wsparcie dla ich bliskich; i że ludzie czują się rozczarowani tym, co stanie się z członkami ich rodzin.

"Musiałem walczyć, aby mój głos został usłyszany, ale tak się nie stało i nie miałem kontroli"

"Pędzimy więc dalej i dochodzi do tego, że nie możemy sobie poradzić, a ona zapytała mnie, ale dlaczego, dlaczego potrzebny był im e-mail od profesjonalisty, aby podjęli działanie? Pytała ich, prosiła ich przez półtora roku, zanim całkowicie się poddała, ponieważ nikt jej nie słuchał.

"Musiała stoczyć się bitwa, bitwa o otrzymanie wsparcia od usług społecznych".

"Stałem się bardzo rozczarowany, zasmucony i apatyczny, ponieważ nikt mnie nie słucha"

"Chcę naprawdę odzwierciedlić mój smutek i frustrację związaną z usługami socjalnymi, które nie zadają sobie trudu, aby oddzwonić, kiedy mówią, że to zrobią. Szczerze mówiąc, jest to po prostu męczące, ponieważ nic się nie zmieniło, nic się nie poprawiło od czasu, gdy ostatnio przekazałem swoją opinię kilka lat temu, wiecie, że nie widzę już sensu, naprawdę nie widzę. "

"Ale jak powiedziałem, nic mnie już nie zaskoczy i po prostu nie zwracam sobie głowy kontaktowaniem się z nimi. Zostawiam rzeczy takimi, jakie są, ponieważ wiem, że byłoby to stratą mojej energii, mojej ograniczonej energii i mojego ograniczonego czasu. "

"Kto staje w obronie najbardziej bezbronnych ludzi?"

"Kiedy jesteś najbardziej bezbronny, a twoja skarga nie zostanie uwzględniona, jest to trudne i podkopuje cię. Te skutki są odczuwalne w całych rodzinach. Nie ma sposobu, aby narzekać niezależnie, bez profesjonalistów zamykających szeregi. Nikt nie staje w obronie najbardziej bezbronnych ludzi w tych okolicznościach. Kim są nasi adwokaci? Gdzie trafia mój głos? Kto mnie słyszy? Kto chroni szczególnie zagrożone osoby? Każdy przechodzi przez trudne czasy, a sytuacja ta jest jeszcze trudniejsza w przypadku osób ze społeczności etnicznych, które wymagają szczególnej troski".

"To sprawia, że czuję, że nie ma sensu wносить wkładu. Nikt nie słucha. A jeśli jesteś w jakikolwiek sposób asertywny, oznaczają cię jako wichrzyciela".

"Musimy udawać, że jesteśmy mniej zdenerwowani niż w rzeczywistości, aby zapewnić sobie stałe wsparcie usług socjalnych"

"Musiałem potwierdzić swój autorytet, mimo że nie czułem, że go mam, ponieważ jeśli jesteś zbyt asertywny, pracownik socjalny nie pojawi się, nie przyjdzie, nie wróci, nie zaangażuje się z tobą, jeśli jesteś zbyt asertywny, musisz to w jakiś sposób bagatelizować i prawie stać się jak robot i nie okazywać emocji, aby zapewnili ci wsparcie."

"To wtedy właśnie, gdy jesteś najbardziej bezbronny i potrzebujesz wsparcia od profesjonalisty, a następnie mówią ci, że musisz przejść przez procedurę składania zażaleń, i nadal nikt cie nie słucha i nic się nie dzieje, jest to bardzo niszczy duszę. Przez większość mojego życia byłem opiekunem, wiedząc, jak bardzo dumna jest moja mama i kiedy nikt nie słucha bezbronnej osoby, wpływ rozchodzi się po całej rodzinie, nie tylko dla mojej mamy, ale także dla moich dzieci i wnuków. Wygląda na to, że nie ma gdzie narzekać, aby obawy zostały wysłuchane i aby podjęte zostały działania, wydaje się, że wszyscy zamykają się przed tobą, i to jest to, że nie możesz posunąć się dalej niż złożenie skargi i to wszystko. "

Wpływ stereotypów rasowych na opiekę i wsparcie

2.5 Wiele z powyższych tematów kształtuje się i jest kształtowanych przez wpływ rasizmu, z którym boryka się wielu użytkowników. Uczestnicy zastanawiali się nad bardziej niepokojącymi doświadczeniami, jakie mieli, co skłoniło ich do zakwestionowania niektórych założeń, które zostały poczynione na ich temat, ich pochodzenie etniczne i pochodzenie kulturowe. Istniały poważne obawy, że przy zbyt wielu okazjach kolor ich skóry był brany pod uwagę w ich interakcjach z systemem.

"Stereotypy oparte na pochodzeniu etnicznym były częścią mojego doświadczenia"

"Wierzę, że bardzo często jesteśmy alienowani przez pewne organizacje, ponieważ jedyne, co robią, to po prostu osądzają cię na podstawie tego, jak wyglądasz i jakiego koloru masz skórę i jak jesteś w stanie wyrażać słowa. Nigdy nie chodzi o to, jaki jest rzeczywisty problem, ponieważ uważam, że kiedy idziemy do tych organizacji, powinno chodzić o wsparcie, jakie możesz od nich uzyskać, a nie o to, kim jesteś, skąd pochodzisz, jaka jest twoja religia i tak dalej. Ten rasizm jest wszędzie, ale w organizacjach staje się to całkowicie jasne, kiedy inni ludzie otrzymują o wiele więcej wsparcia i dużo

więcej pomocy i faktycznie korzystają z tych usług, podczas gdy niektórzy ludzie są po prostu pomijani, jakby pozostawieni na boku i będą się nami zajmować tylko wtedy, kiedy będą mogli, kiedy będą mieli czas, kiedy mogą to zrobić, takie zawsze są te wymówki, jeśli chodzi o nas i to jest tylko moja opinia na ten temat, wiesz, historia każdego jest inna, ale ja tak po prostu widzę rzeczy. "

"Pewnego dnia zapytałem mojego pracownika socjalnego, czy sposób, w jaki zostałem potraktowany, ma coś wspólnego z kolorem mojej skóry, a on po prostu powiedział mi: "Nie, dlaczego miałbyś tak myśleć?" Otrzymywałem lub nie otrzymywałem pomoc, której potrzebowałem, której potrzebował mój syn, a nawet narzekanie gdzieś do wyższego szczebla, jest tylko jeden sposób, wiesz, jeden lub dwa sposoby aby złożyć skargę, i nawet kierownicy tam też nie oddzwaniali. Wygląda więc na to, że nikt nie robił tego, co myślałem, że robią usługi socjalne. I pomyślałem sobie, że może to być spowodowane moim imieniem i kolorem mojej skóry. "

"Myślę, że jesteśmy oceniani, gdy tylko zostaniemy zauważeni. Nie można tego stwierdzić po moim imieniu ani po imieniu mojej mamy, ale gdy tylko pracownik socjalny pojawił się w domu mojej mamy, na jej twarzy pojawił się rodzaj strachu. A kiedy żyjesz z rasizmem przez całe życie, możesz po prostu wychwycić to z niuansów z tego, jak patrzą, ze sposobu, w jaki ludzie na ciebie patrzą. Z tonu głosu, sposobu, w jaki pytają, sposobu, w jaki ludzie zadają ci pytania, ponieważ żyłeś z tym, możesz to wyczuć. "

"Przyjmuje się założenia dotyczące rodzin ciemnoskórych, azjatyckich i z mniejszości etnicznych, czego nie powinno się robić"

"Jestem jednym z dziesięciorga dzieci... więc pierwszym założeniem pracownika socjalnego było to, że będziemy w stanie sobie poradzić, ponieważ powiedzieli: "Och, masz dużą rodzinę, więc będziesz w stanie zarządzać". Powiedziałem, że tak nie jest, ponieważ jestem tylko ja, tylko ja sam byłem aktywnym opiekunem, nieodpłatnym opiekunem. "

"Myślę, że rasa ma w tym dużą rolę do odegrania, ponieważ często myślę, że jeśli chodzi o większe rodziny, rodziny o przynależności rasowej, zakłada się, że są samowystarczalne, że nie potrzebują pomocy, że mogą zrobić wszystko, że mogą dopasować się do kulturowych potrzeb społecznych tej konkretnej osoby. A założenie, że dużo ludzi równa się opiece, myślę, że zawsze ma negatywny wpływ na ludzi z ciemniejszą skórą, ponieważ możemy pochodzić z dużych rodzin, ale jeśli tylko trzy lub cztery osoby pracują i wspierają wszystkich innych, oznacza to, że nawet jedna osoba jest w stanie załamać bardzo niepewną równowagę, którą mieliśmy w danym miejscu. "

3. Ku podsumowaniu

3.1 Ten krótki raport zawiera szereg bardzo mocnych i trudnych refleksji na temat doświadczeń ludzi w systemie opieki społecznej. Wyciąganie ogólnych wniosków na podstawie tych doświadczeń nie jest ani możliwe, ani rozsądne, ale ważne jest uznanie autentyczności przedstawionych perspektyw. Istnieją cztery tematy, wokół których zbiegają się kluczowe punkty:

1. Istniało ogólne poczucie, że ludzie zostali zawiedzeni przez służby socjalne, uczucia te były szczególnie dotkliwe, biorąc pod uwagę, że ludzie często próbowali uniknąć konieczności korzystania z usług socjalnych;
2. Ludzie przyznali, że system usług socjalnych znajduje się pod znaczną presją i wszędzie pojawiają się wyzwania, jeśli chodzi o posiadanie wystarczającej liczby pracowników. To, co było trudne do pogodzenia dla użytkowników, to brak współczucia i empatii, którego doświadczyli, ze strony systemu rzekomo zaprojektowanego do wspierania i opieki nad ludźmi w potrzebie;
3. Pojawiło się wiele obaw związanych z faktem, że ludzie czują, że nie mają "głosu" w systemie i że nie są wysłuchiwni w żaden znaczący sposób; oraz
4. Użytkownicy zastanawiali się nad niepokojącymi doświadczeniami, które sprawiły, że zaczęli kwestionować niektóre z założeń, które zostały przyjęte na ich temat, ich pochodzenia etnicznego i pochodzenia kulturowego.

3.2 Zdajemy sobie sprawę, że odzwierciedlają one tylko perspektywę osób, od których usłyszeliśmy. Wzmacniamy te głosy tutaj, ponieważ dostarczają one ważnego wglądu w to, gdzie system może być najbardziej obciążony, aby móc reagować na ludzi w kulturowo wrażliwy i odpowiedni sposób.

3.3 Ważne jest, aby rozpoznać rezonans i zgodność między tym raportem a szerszym dokumentem badającym perspektywy użytkowników usług i opiekunów, wraz z różnicami. Poniższe punkty są zawarte w konkluzji tego raportu oraz są punktami, które zostały tutaj ponownie przedstawione, aby wykazać, że wiele kwestii poruszonych w tym dokumencie krzyżuje się z głównym raportem:

- Użytkownicy usług i opiekunowie czują, że jest jeszcze pewna odległość do pokonania, zanim w pełni zrealizują się aspiracje Ustawy;

- Ważne jest, aby uznać wartość bezpośredniego wysłuchiwania o doświadczeniach innych jako jednego z kluczowych fundamentów doskonalenia, które leży u podstaw ustawy;
- „Podróż” w kierunku pełnego wdrożenia Ustawy nie jest jeszcze zakończona, system wyraźnie musi działać efektywniej, aby w pełni wykorzystać potencjał wszystkich zasad współdziałających w harmonii;
- Dla niektórych osób podczas pandemii zasady nigdy nie wydawały się bardziej odległe od ich codziennych doświadczeń związanych z usługami socjalnymi. Przeniesienie ich bliżej ludzi będzie trudne do osiągnięcia, ale nigdy nie było ważniejszego czasu, aby to zrobić niż teraz; oraz
- Niektórzy użytkownicy usług i opiekunowie stają się jednak coraz bardziej niecierpliwi na zmiany. Uznanie i docenienie tego jest teraz kluczem do prac nad dalszym zakorzenieniem ustawy i jej zasad.

3.4 Należy jednak zauważyć, że bardzo specyficzne doświadczenia użytkowników usług i opiekunów ciemnoskórych, azjatyckich i mniejszości etnicznych różnią się pod jednym oczywistym względem - że stereotypy etniczne i uprzedzenia, które zgłaszali poprzez własne doświadczenia, są dla nich unikalne.

3.5 Chcemy zakończyć przemyśleniami jednego z uczestników. Pod koniec dyskusji rozmowa skupiła się na tym, co stanie się dalej z informacjami, których ludzie dostarczyli. W szczególności jeden z uczestników zastanawiał się nad napięciem związanym z tym czy ich doświadczenia zostaną przekazane dalej czy nie. Początkowo obawiali się, że mogą zostać zidentyfikowani na podstawie narracji i byli tym zaniepokojeni. W następnej chwili jednak zdali sobie sprawę, że po to aby inni mogli mieć inny zestaw doświadczeń, ich historia musi zostać opowiedziana i ich głos musi zostać usłyszany. W tym duchu kończymy niniejszy raport:

"Naprawdę chcę, żeby to było wykorzystane, wykorzystajcie to. Wiesz, użyj tego, ponieważ nie byłem dobrze potraktowany przez usługi socjalne. Użyj tego, wykorzystaj to... sytuacja musi się zmienić. Przepraszam, ale kiedy mówię to zastanawiam się i myślę, że to jest to, czego nie chciałem, nie chciałem być zidentyfikowany, a kiedy mówię, myślę, że jeśli to jest to, co musi się wydarzyć, aby nastąpiła zmiana, tak, to opowiedz moją historię, użyj moich słów. Myślę, że to ma sens, myślę, że to jest właściwa rzecz, którą trzeba zrobić ..."