ETNISK RESSOURCETEAM

**BRUG OG VEJLEDNING**

I denne guide følger bud på, hvornår sundhedsprofessionelle kan kontakte Etnisk Ressourceteam (ERT) for hjælp eller støtte. Kontakt til ERT etableres oftest i forbindelse med følgende tre kategorier: **Omsorg,** **kommunikation** **og undervisning**. Bemærk venligst, at man, som udgangspunkt, altid må ringe/sende en mail/kigge forbi kontoret i forbindelse med spørgsmål eller forespørgsler, idet disse bliver registrerede og taget til videre opgørelse af ERTs funktion og virke.

**KOMMUNIKATION**

* Du føler dig misforstået af en patient/pårørende med etnisk minoritetsbaggrund
* Der er opstået en strid eller konfliktoptrapning imellem patient/pårørende og dig og dine kollegaer
* Du/din afdeling har modtaget en klage fra en patient omkring dårlig behandling/diskrimination/dårlig kommunikation/uretfærdigheder el. lign.
* Du har svært ved at forstå en adfærd hos en patient med minoritetsbaggrund (f.eks. vil ikke spise, virker aggressiv, er krævende, følger ikke påbud ifb. med behandlingsforløb o. lign.)
* Patienten har for mange pårørende på besøg, og du har svært ved at træde i karakter overfor pårørendegruppen.

**UNDERVISNING**

* Din afdeling efterspørger viden om interkulturel kommunikation, kulturel oversættelse, minoritetsetniske patienters sårbarheder/udfordringer i mødet med sundhedsvæsenet.
* Du har indtryk af, at din afdeling har svært ved at håndtere udfordringer, forankret i religion, kultur, etnicitet el.lign.
* Du har brug for et rum, hvori udfordringer omkring etniske minoritetspatienter kan italesættes, f.eks. fordi der er opstået en fordomsfuld tone omkring patientgruppen på din afdeling eller fordi der er opstået en berøringsangst omkring emnet.

**OMSORG**

* Du har mistanke om, at patienten føler sig ensom, utryg, fremmedgjort, ængstelig, forvirret og/eller isoleret.
* Du har mistanke om, at patienten ikke kan spejle sig i personalet og at personalet har svært ved at imødekomme patienten af kulturelle/etniske/religiøse/sprogmæssige årsager.
* Du har mistanke om, at patientens pårørende har svært ved at finde tid til besøg og samtidig jonglere job, børn og eget liv, eller at patienten ikke har et stort socialt netværk og savner en ligesindet at tale med.
* Du har en patient, som efterspørger eksistentiel/åndelig omsorg eller vejledning fra et religiøst overhoved (f.eks. en imam, præst, rabbiner el. andet)