

Fortælling – Ny borger i hjemmeplejen

Tema: Borger er utilfreds med, at omsorgsperson har anden etnisk baggrund.

Denne fortælling sætter fokus på, hvordan vi håndterer kulturforskelle i samarbejdet med borgere og kollegaer i det professionelle sundheds- og omsorgsarbejde, både når forskellene bliver opfattet som interessante eller spændende og når de udgør en udfordring.

Materialet er et bidrag til at styrke medarbejdernes kompetencer i at opnå gensidigt respektfuldt samarbejde om kerneopgaven ved bedre at kunne identificere, overveje og forstå samt håndtere forskelligheder – uanset om de er personlige eller kulturelle.



NY BORGER I HJEMMEPLEJEN



Hassan er sosu-assistent. Han skal besøge Jensen for første gang. Opgaven er at sørge for, at der bliver sat noget frokost frem til Jensen. I hjemmeplejen arbejder man på dette tidspunkt i eget tøj – man har et identitetskort men ikke uniform.

Hassan ringer på. Jensen åbner og kigger ud. Det, han ser, er en ung og bred fyr, typisk mellemstlig udseende, mørkt hår og hud og mørke skægstubbe. Hassan siger: 'Jeg kommer fra hjemmeplejen'. Jensen siger: 'Ikke dig!' og smækker døren i.



- Hvad ville din reaktion være i situationen?
- Hvad ville du gøre?
- Hvad kunne være gjort inden dit første besøg?



Hassan går tilbage til bilen. Han vælger med det samme at ringe Jensen op fra sin mobiltelefon. Jensen svarer og Hassan forklarer: 'Det var mig, der ringede på. Jeg vil gerne hjælpe dig med at få frokost. Kunne vi aftale, at du lukker mig ind, så går jeg ud i køkkenet og gør maden klar til dig og så går jeg igen'. Jensen indvilliger i, at Hassan får lov til at komme ind.



Hassan skal også sørge for frokost næste dag hos Jensen. Hvad ville du gøre i hans sted?



Hassan gør efterfølgende det, at han, at han altid ringer til Jensen, før han kommer. Han aftaler, hvilke opgaver han skal løse og hvor?

I en periode kommer Hassan kun i køkkenet og Jensen kigger af og til kortvarigt ud til ham for at se, hvad han laver. Hassan forsøger et par gange at sige: 'Kom bare nærmere – jeg er ikke farlig!' - og så griner de lidt.

Da det er sket et par gange, kommer Jensen en dag ud i køkkenet og siger: 'Fortæl mig – hvem er du egentlig og hvor kommer du fra?' Så fortæller Hassan, at han er opvokset i Aarhus og hvor hans familie stammer fra.

Efter nogen tid ringer Jensens datter til hjemmeplejelederen og spørger, om Hassan kan blive hendes fars kontaktperson.



Tænk over hele fortællingen:

- *Hvordan anerkendes og vises forståelse for forskellighed?*
- *Hvordan sættes grænser – siges fra og forhandles en løsning?*
- *Har I ideer til, hvad man kan lære ud fra denne case?*
- *Hvad fungerer godt og hvad kunne gøres anderledes?*



- *Hvilke temaer bringes op, som er relevante for jer?*
(Fx. faglighed, samarbejde kollegialt og med pårørende, trivsel for medarbejdere – tryghed for borgere og pårørende)
- *Hvordan kan I styrke samarbejdet med kollegaer og borgere inden for disse temaer?*
- *Hvordan spiller jeres temaer sammen med strategien?*

Denne fortælling er en autentisk situation, fortalt af multikulturelt personale ansat ved Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune i samarbejde med SOSU ØSTJYLLAND i Erasmus+ projektet: *Handling Multiculturality in Care* i samarbejde med SOSU-Østjylland. Materialet omfatter også film med refleksions-spørgsmål.



Fortælling – Ny borger i hjemmeplejen

Ideer til refleksion for leder/proceskonsulent

Projekt MultiCult viser, at også i plejeboligerne oplever omsorgspersoner at blive 'smidt ud' eller opleve, at de ikke er ønskede, fordi de er mørke i huden (se også film 5 om 'Nyindflyttet').

Nogle ældre optræder desværre decideret racistiske og eller nedladende eller krænkende (uden eksempelvis en hjerneskade kan være en acceptabel forklaring).

Det er en vanskelig problematik, som selvfølgelig skal italesættes af lederen som uacceptabel på lige fod med anden chikane

- og som man også skal forsøge at forebygge.

I projektet peges på følgende muligheder:

Det kunne være en idé på forhånd at tydeliggøre personalegruppens mangfoldighed inden opstart / indflytning ved eksempelvis at udlevere et gruppefoto af de hjælpere man kan møde som borger: Mørke lyse / med og uden tørklæde og med og evt. $\frac{3}{4}$ bukser og halvlange ærmer, som i nogle muslimske hjem opleves 'halvbart' men som lever op til danske beklædningsforskrifter

Medarbejdere med et tydeligt fremmedartet etnisk udseende har fordel af, i mødet med en 'Jensen' at arbejde i uniform. Det gør det lettere for den utrygge borger at identificere medarbejderen som professionel omsorgsperson.

Hvis en borger bliver ved med at chikanere medarbejdere, peger projektet på, at en løsning kan være:

- At leder tager en dialog med borgeren, hvor det tydeliggøres at 'hjælp' ydes af et team af professionelle med forskellig hudfarve – og at grænseoverskridende bemærkninger skal undgås.
- At medarbejderne lærer en præcis formulering, der dels siger fra overfor det grænseoverskridende og dels trækker fokus væk fra den enkelte medarbejder som 'etnisk' individ- eksempelvis:

I vores team er vi forskellige og har forskellige hudfarve og baggrund – men vi er alle uddannet til at hjælpe dig til at klare din hverdag bedst muligt....