

# ANBEFALINGER TIL FAGLIG OPKVALIFICERING PÅ BØRNE- OG UNGEOMRÅDET

---

Udarbejdet af Initiativ 7

”Overblik over eksisterende opkvalificerings-  
og kompetenceudviklingstilbud på det sociale børne- og  
ungeområde”

November 2022

# Indhold

<b>1</b>	<b>Indledning</b>	<b>4</b>
1.1	Rapportens formål	4
1.2	Baggrund for rapporten	4
1.3	Bredt samarbejde	5
1.4	Implementering af anbefalingerne	5
1.5	Læsevejledning til anbefalingerne	5
<b>2</b>	<b>Sammenfatning af anbefalinger</b>	<b>6</b>
2.1	Fælles anbefalinger	6
2.2	Anbefalinger for døgn- og handicapinstitutioner	7
2.3	Anbefalinger for familiecentre og familiehuse	7
2.4	Anbefalinger for de kommunale socialforvaltninger	8
<b>3</b>	<b>Opbygning af behovsafdækningen</b>	<b>9</b>
3.1	Metode og undersøgelsesdesign	9
3.2	Dataindsamling og analyse	10
<b>4</b>	<b>Anbefalingerne uddybet</b>	<b>11</b>
4.1	Døgn- og handicapinstitutioner	11
4.1.1	Uddannelsesbaggrund og medarbejdersammensætning	11
4.1.2	Manglende kendskab til eksisterende kursustilbud	12
4.1.3	Brug af eksterne konsulenter	13
4.1.4	Nuværende kursusbehov	14
4.1.5	Tilpasning af kursustilbud	15
4.1.6	Behovet for et online kursuskatalog	17
4.2	Familiecentre	19
4.2.1	Uddannelsesbaggrund og medarbejdersammensætning	19
4.2.2	Manglende kendskab til eksisterende kursustilbud	20
4.2.3	Brug af eksterne konsulenter	21
4.2.4	Nuværende kursusbehov	21
4.2.5	Tilpasning af kursustilbud	22
4.2.6	Behovet for et online kursuskatalog	24
4.2.7	Andre tendenser og opmærksomhedspunkter	25

4.3	Kommunale socialforvaltninger .....	27
4.3.1	Uddannelsesbaggrund og medarbejdersammensætning .....	27
4.3.2	Manglende kendskab til eksisterende kursustilbud .....	28
4.3.3	Brug af eksterne konsulenter .....	29
4.3.4	Nuværende kursusbehov.....	29
4.3.5	Tilpasning af kursustilbud.....	30
4.3.6	Behovet for et online kursuskatalog.....	33
<b>5</b>	<b>Anbefalinger der er igangsat .....</b>	<b>34</b>
5.1	Online lovgivningskurser for sagsbehandlere .....	34
5.2	Lederkurser for forstandere .....	34
5.3	Sidemandsoplæring.....	35
5.4	Kriseberedskab .....	35
<b>6</b>	<b>Kursuskatalog.....</b>	<b>36</b>
6.1	Online kursuskatalog .....	36
6.2	Forslag fra respondenter .....	36
<b>7</b>	<b>Behovsafdækningen uddybet.....</b>	<b>37</b>
7.1	Til- og fravalg ved undersøgelsesdesign og metode .....	37
7.2	Svarrate og distribution af spørgeskemaerne .....	37
7.3	Forveksling af kurser.....	38
7.4	Analyse og meningskondensering .....	38
<b>8</b>	<b>Bilag.....</b>	<b>39</b>
8.1	Bilagsliste .....	39



# 1 Indledning

---

## 1.1 Rapportens formål

Rapportens formål er at præsentere en række anbefalinger til, hvordan Socialstyrelsens ledelse kan imødekomme og håndtere behovet for faglig opkvalificering af ledere og medarbejdere på landets døgn- og handicapinstitutioner, familiecentre/huse og de kommunale socialforvaltninger.

Anbefalingerne giver et billede af medarbejdere og lederes behov for faglig opkvalificering samt konkrete løsningsforslag til, hvad der kan igangsættes af tiltag og kursus. Efterleves anbefalingerne er det ligeledes med til at sikre, at de tiltag inden for faglig opkvalificering, der fremadrettet igangsættes af Socialstyrelsen, er baseret på reelle behov, et velfunderet datagrundlag samt bæredygtigt brug af ressourcer i form af både økonomiske midler og arbejdstimer.

Derudover kan rapportens fund være af interesse for andre fagpersoner der arbejder med opkvalificering og kompetenceudvikling for medarbejdere på børne- og ungeområdet.

---

## 1.2 Baggrund for rapporten

Denne rapport og dens anbefalinger udspringer af Initiativ 7, som er en del af det grønlandsk-danske tværgående arbejde for en styrket indsats for børn og unge i Grønland, der løber fra 2020 til og med 2023.

Initiativets formål er at give kommunerne et overblik over opkvalificerings- og kompetenceudviklingstilbud på det sociale børne- og ungeområde og sikre, at tilbuddene i højere grad imødekommer kommunernes behov. Initiativ 7 har fire delresultater<sup>1</sup>, hvor resultat 2 er en behovsafdækning med inddragelse af kommunernes nærmiljø, herunder bred repræsentativ deltagelse fra døgninstitutionsområdet, familiecentre og socialforvaltninger.

Som en del af Initiativ 7's resultat 4, bliver der på Socialstyrelsens hjemmeside [www.socialstyrelsen.gl](http://www.socialstyrelsen.gl) oprettet en side, hvor Socialstyrelsens kursuskatalog bliver samlet. I forlængelse af kursuskataloget, vil der blive udarbejdet en kursusportal, som skal gøre det nemmere for kommunerne og øvrige brugere, at finde information om Socialstyrelsens kursustilbud og tilmelde sig online.

Det er projektleder Julie Kastoft-Christensen og projektkonsulent Ann Louise Kannegaard fra Initiativ 7, der har indhentet data til behovsafdækningen og på baggrund af dette udarbejdet anbefalingerne præsenteret i denne rapport.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Se bilag 1

<sup>2</sup> Når der i rapporten står "vi" henvises der til projektleder Julie Kastoft-Christensen og projektkonsulent Ann Louise Kannegaard.

---

### 1.3 Bredt samarbejde

Initiativ 7 har haft et bredt samarbejde på tværs af forskellige sektorer for at sikre inddragelse af relevante parter. Behovsafdækningen af behovet for, samt kendskabet til, kompetenceudvikling er baseret på en undersøgelse med respondenter fra døgn- og handicapinstitutioner, familiecentre/huse, kommunernes socialforvaltninger og internt i Socialstyrelsen.

Derudover har der været løbende sparring med Departementet for Sociale anliggender, Arbejdsmarked og Indenrigsanliggender, Departementet for Uddannelse, Kultur, Idræt og Kirke, Departementet for Børn, Unge og Familier, Socialpædagogisk seminarium (PI/SPS), VIVE og Socialstyrelsen i Danmark.

Det har medvirket til, at Initiativ 7 har fået mest mulig viden om, hvad de forskellige interessenter har behov og kendskab til af kurser og kompetenceudviklingstilbud, samt bidraget til et styrket samarbejde på tværs af aktører.

---

### 1.4 Implementering af anbefalingerne

Med afsæt i anbefalingerne skal chefgruppen i Socialstyrelsen tage stilling til, hvilke anbefalinger de vil arbejde videre med og hvordan. Dette med øje for en bæredygtig implementering, så vi både imødekommer behovet for opkvalificering og samtidig tager højde for andre projekter og initiativer samt belastningen i kommunerne.

Det anbefales, at der udpeges en tovholder i hver af Socialstyrelsens afdelinger, som har ansvaret for at planlægge og igangsætte de nye kursusaktiviteter og blandt andet lave et estimat af omkostningerne for afholdelse af kursusaktiviteten.

---

### 1.5 Læsevejledning til anbefalingerne

I rapporten sammenfattes resultaterne af dataindsamlingen og analysen som sagt i form af en række konkrete anbefalinger. Afsnittet "Sammenfatning af anbefalingerne" angiver en samlet liste med alle de anbefalinger, som Initiativ 7 foreslår, at Socialstyrelsens relevante afdelinger implementerer.

I afsnittet "Anbefalingerne uddybet" beskrives det mere uddybende, hvilke data og analyser, der ligger til grund for de enkelte anbefalinger.



## 2 Sammenfatning af anbefalinger

I dette afsnit fordeles anbefalingerne i henholdsvis fælles anbefalinger, som går på tværs af de tre fagområder døgn- og handicapinstitutioner, familiecentre/familiehuse og de kommunale socialforvaltninger samt anbefalinger som er særlige for de enkelte fagområder.

Følgende afsnit er dermed en sammenfatning af alle rapportens anbefalinger, som Initiativ 7 foreslår, at Socialstyrelsens relevante afdelinger implementerer. Anbefalingerne er udarbejdet på baggrund af en analyse af indsamlet data fra behovsafdækningen.

---

### 2.1 Fælles anbefalinger

- 1) Understøtte planlægning og afholdelse af introduktionskurser for både nye og ufaglærte medarbejdere, der giver en introduktion til de mest basale og relevante metoder, teori, lovgivning mm., som klæder dem på til arbejdet på den pågældende arbejdsplads. Det kunne evt. være i form af introduktionsvideo.
- 2) Planlægge kurser og kompetenceudviklingstilbud i god tid, da det påvirker driften med korte frister. Jo tidligere ledere og medarbejdere kender datoer og indhold for kurser, des flere medarbejdere kan deltage ift. økonomi, vikardækning mm. Der kan med fordel udarbejdes et årshjul med faste kurser, der som udgangspunkt afholdes hvert år.
- 3) Afholde virtuelle kurser ved undervisningsformer der har præg af oplæg og lyttende deltagelse, hvor fysisk tilstedeværelse eller gruppearbejde ikke aktuelt.
- 4) Sikre kontinuerlig information om Socialstyrelsens kursusudbud via øget formidling og markedsføring af Socialstyrelsens nye, online kursuskatalog. De enkelte afdelinger understøtter dette ved at planlægge kurser i god tid samt løbende opdatere kursusbeskrivelserne til det online kursuskatalog.

---

## 2.2 anbefalinger for døgn- og handicapinstitutioner

- 1) Afholde "basiskurser" med en fast halvårlig kadence for at imødekomme den store udskiftning blandt medarbejdere og sikre kontinuerlig faglig opkvalificering. Kurserne er for alle medarbejdere uanset om det er nye eller erfarne. Det kan f.eks. være basiskurser om professionsforståelse, konflikthåndtering eller andet relevant teori og metode.
- 2) Afholde ledelseskurser til forstandere og mellemledere med fokus på personaleledelse, porteføljen af administrative/drift opgaver og forankring af strategiske mål for institutionen.
- 3) Understøtte døgn- og handicapinstitutionerne når de anvender eksterne konsulenter. Det kan være en aftale med en ekstern konsulent, så der gives det samme kursus til alle døgn- og handicapinstitutioner, f.eks. kurser i konflikthåndtering og førstehjælp. Dermed kan Socialstyrelsen hjælpe med at kvalitetssikre det faglige niveau og ensartet opkvalificering for alle institutioner. Dermed kan ressourceforbrug mindskes og prisniveauet sikres.
- 4) Socialstyrelsens kursustilbud kan være mere fleksible i forhold til tilpasning af indhold og afholdelse (tid og sted).
- 5) Afholde (eller understøtte planlægning af eksterne) kurser i konflikthåndtering, som der er stort behov for og som med fordel kan gentages løbende gennem året.
- 6) Afholde kurser i efterspurgte pædagogiske metoder for at imødekomme manglen på faglig opkvalificering af medarbejdere. Det kan bl.a. være kurser i metoder til håndtering af børn og unge med psykiske diagnoser/lidelser, konflikthåndtering og lovgivning om brug af magtanvendelse.
- 7) Afholde kurser mm. mere lokalt, så bemandingsproblemet imødekommes. Samtidig kan der drages fordel af at samle nærliggende institutioner med samme medarbejdergrupper (f.eks. pædagoger eller ledere).
- 8) Afholde kurser med fysisk fremmøde, når der er behov for at øve praksismetoder, lave gruppearbejde eller skabe faglige relationer.
- 9) Afholde flere kurser på grønlandsk, særligt i de mindre byer og bygder, for at undgå sproglige udfordringer.

---

## 2.3 anbefalinger for familiecentre og familiehuse

- 1) Afholde opkvalificeringskurser til faglærte medarbejdere, så de løbende undervises i den nyeste viden, metoder og teori.
- 2) Have fokus på implementering ved alle kurser så medarbejderne ved, hvordan de skal anvende den nye viden i praksis efter kurset. Evt. opfølgingsmøde 1-3 mdr. efter kursusafholdelse, hvor kursusafholder "tjekker ind" med deltagerne. Opfølgingsmøderne kan evt. afholdes online.
- 3) Udbyde kurser for familiecentre/huse for at mindske brugen af eksterne kurser. Herved kan Socialstyrelsen hjælpe med at kvalitetssikre det faglige niveau, sikre ensartet opkvalificering, mindske ressourceforbruget ved planlægning samt sikre prisniveauet.
- 4) Udbyde kurser med fokus på samtaleteknikker til børn og unge, som er den primære målgruppe for familiecentre/huse.
- 5) Udbyde kurser i krisehåndtering med fokus på børn og unge, som er den primære målgruppe for familiecentre/huse.

---

## 2.4 Anbefalinger for de kommunale socialforvaltninger

- 1) Afholde "basiskurser" med en fast halvårlig kadence for at imødekomme den store udskiftning blandt medarbejdere og sikre kontinuerlig faglig opkvalificering. Kurserne er for alle medarbejdere uanset om det er nye eller erfarne. Eksempelvis om den mest anvendte lovgivning eller praksisnære metoder ift. samtaler med borgere.
- 2) Afholde gentagne lovgivningskurser til sagsbehandlerne i kommunerne, for at imødekomme det store behov for opkvalificering inden for forskellige love. Dette sikrer ligeledes en vis basisviden hos sagsbehandlerne på børne- og ungeområdet. Kurserne kan med fordel afholdes online.
- 3) Differentiere det faglige niveau i kursusindholdet, så det imødekommer sagsbehandlere med en uddannelse inden for området og dem med en anden uddannelsesbaggrund.
- 4) Lave korte informationsvideoer om lovgivning, som en ny sagsbehandler skal have kendskab til.
- 5) Samarbejde med Departementet for Uddannelse, Kultur, Idræt og Kirke om indstilling til oprettelse af nye uddannelser, ved behov for opkvalificering, som Socialstyrelsen ikke alene kan løfte med kompetenceudvikling og kurser.
- 6) Afholde flere lokale kursusafholdelser, der sikrer, at flere kan deltage. Både fordi det tidsmæssigt og økonomisk er mere fordelagtigt, end når medarbejderne skal rejse langt for at tage på kursus.



## 3 Opbygning af behovsafdækningen

Dette afsnit beskriver, hvordan behovsafdækningen er opbygget ift. metode, dataindsamlingen, perioden behovsafdækningen er udført i, respondenter, undersøgelsesdesign og hvordan indsamlet data er analyseret. I afsnit 7 "Behovsafdækningen uddybet" beskrives følgende afsnit mere uddybende samt andre bemærkninger til dataindsamlingen.

### 3.1 Metode og undersøgelsesdesign

Behovsafdækningen tager udgangspunkt i en dataindsamling baseret på en række interviews og spørgeskemaundersøgelser. Dermed kombineres kvalitativ og kvantitativ metode i dataindsamlingen. Eftersom vi har inddraget både ledere og medarbejdere i undersøgelsen, har vi tilpasset spørgsmålene til disse to respondentgrupper. Alle spørgeskemaer er uddelt på både grønlandsk og dansk. Ligeledes er der ved alle interviews blevet tilbudt simultantolkning, men der har ikke været behov.

Både interviewguiden, spørgeskemaerne og analysen er opbygget omkring disse fire hovedtemaer:



#### Tema 1:

Information om ansættelsessted samt antal faglærte og ufaglærte



#### Tema 2:

Eksisterende situationsbillede ift. viden om og brugen af kursustilbud i Socialstyrelsen og ved eksterne udbydere



#### Tema 3:

Behov for tilpasning af eksisterende kursustilbud



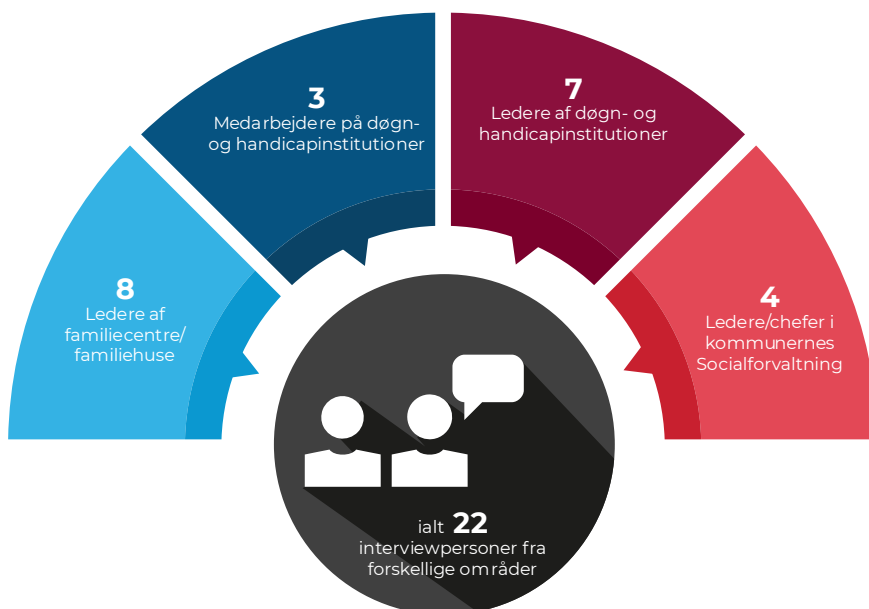
#### Tema 4:

Behov for oprettelse af nye kursustilbud

## 3.2 Dataindsamling og analyse

I alt har 177 respondenter bidraget til behovsafdækningen.

Dataindsamlingen er foretaget i perioden april til august 2022. Data fra spørgeskemaer og interviews er indsamlet ved deltagelse på forstanderseminar, familiecenterworkshop, besøg i døgninstitutioner og en kommunal socialforvaltning samt telefoninterviews og udsendte spørgeskemaer via mails<sup>3</sup>.



Analysen er foretaget med afsæt i de fire hovedtemaer, nævnt ovenfor. For hver af de tre fagområder (døgn- og handicapinstitutioner, familiecentre/huse og kommunale socialforvaltninger) er der lavet en analyse af individuelle tendenser. Derudover er der lavet en analyse af tendenser, der går på tværs af alle tre fagområder.



<sup>3</sup> Spørgeskemaerne til ledere og medarbejdere på døgn- og handicapinstitutioner er sendt til både kommunale, selvejende og selvstyrejede døgninstitutioner.

## 4 anbefalingerne uddybet

Nedenfor er anbefalingerne uddybet for hver af de tre fagområder: Døgn- og handicapinstitutioner, familiecentre/huse og de kommunale socialforvaltninger.

---

### 4.1 Døgn- og handicapinstitutioner

Se spørgeskemabesvarelser og interviewnotater i bilag 3, 6 og 7.

#### 4.1.1 Uddannelsesbaggrund og medarbejdersammensætning

Det som går igen fra dataindsamlingen på området for døgn- og handicapinstitutioner er, at de har mange ufaglærte medarbejdere, de er underbemandede og de oplever stor udskiftning i deres medarbejdergrupper. I spørgeskemaet estimerer lidt over halvdelen af de adspurgte forstandere, at 60% af deres medarbejdere er ufaglærte. Ud af samme gruppe af forstandere estimerer en tredjedel, at 70-100 % af deres medarbejdere er ufaglærte. I interviewene med forstanderne udtrykte flere i denne sammenhæng vigtigheden af, at særligt de ufaglærte medarbejdere klædes fagligt på, da "personlig bagage" kan have store konsekvenser for medarbejdernes varetagelse af jobbet.

Spørgeskemabesvarelserne fra medarbejderne viser et lidt andet billede i forhold til antal ufaglærte. Af de medarbejdere som har svaret, angiver kun 13% at de er ufaglærte. Herudover fordeler deres svar sig således: 27% er uddannet socialpædagog, 17% er uddannet pædagog, 6% er uddannet enten socialassistent eller socialhjelper og 37% svarer, at de har en anden uddannelse. Forskellen mellem forstanderne og medarbejdernes svar kan hænge sammen med, at det "kun" er 31 medarbejdere som har svaret på spørgeskemaet. Modsat giver forstanderne et estimat af antal ufaglærte på vegne af hele deres medarbejdergruppe. Derfor har vi i vores anbefalinger valgt at tage udgangspunkt i forstandernes estimat om antal ufaglærte.

Derudover er stor forskel på, hvor lang tid medarbejderne har været ansat. En del har mange års erfaring, men det kan være længe siden, at de har fået undervisning/kurser i de nyeste teorier og metoder. Samtidig har en fjerdedel af medarbejderne været ansat under to år, hvilket også tyder på en del medarbejderudskiftning. I denne sammenhæng nævner respondenterne flere gange, at det er vigtigt, at kurser tilbydes løbende, for at imødekomme udskiftningen blandt medarbejderne og ufaglærte ansatte. Respondenterne nævner ligeledes, at det er gavnligt for erfarne medarbejdere at få opfrisket faglige temaer.

Nogle respondenter udtrykker, at fokus skal være på at opkvalificere til et fælles fagligt område, som forhåbentlig kommer børn og unge til gode uanset ansættelsessted. Det bør ikke ses som spildte kræfter at opkvalificere medarbejdere, selvom de skifter arbejde, da det vil styrke den samlede indsats overfor udsatte børn og unge (fokus på fælles ansvar). Desuden er der et stort behov for opkvalificering af både ledere og forstandere, der typisk har en pædagogisk uddannelse, men ikke nogen formelle lederkompetencer/lederuddannelser. Ligeledes er det vigtigt at huske videreuddannelse og kurser, til de medarbejdere der er uddannede, men stadig kan have brug for opdatering af nyere metoder og ”genopfriskning” af teori.

Anderledes ser det ud med anciennitet og uddannelsesbaggrund blandt forstanderne. Lidt over halvdelen af forstanderne har arbejdet inden for det sociale og pædagogiske område i 20 år eller mere. Dertil svarer over 70%, at de har uddannelse indenfor det sociale og pædagogiske område. Trods den store erfaring efterspørger flere af forstanderne lederkurser, for at kunne understøtte den ufaglærte og skiftende medarbejdergruppe, da de ikke nødvendigvis har lederkompetencer.

### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Socialstyrelsen bør bidrage til afholdelse af introkurser for både nye og ufaglærte medarbejdere, ved at udbyde et fast grundkursus, der giver en introduktion til de mest basale og relevante metoder, teori, lovgivning mm. inden for området. Det kunne evt. være en form for introduktionsvideo, der vises til alle nyansatte.
- Afholde ”basiskurser” med en fast halvårlig kadence for at imødekomme den store udskiftning blandt medarbejdere og sikre kontinuerlig faglig opkvalificering. Kurserne er for alle medarbejdere uanset om det er nye eller erfarne. Det kan f.eks. være basiskurser om professionsforståelse, konflikthåndtering eller andet relevant teori og metode.
- Afholde ledelseskurser til forstandere og mellemledere med fokus på personaleledelse, porteføljen af administrative/drift opgaver og forankring af strategiske mål for institutionen.

#### **4.1.2 Manglende kendskab til eksisterende kursustilbud**

Flertallet af medarbejdere og ledere på døgn- og handicapinstitutioner tilkendegiver via spørgeskema og interviews, at de ikke modtager informationer om de kursustilbud, som Socialstyrelsen udbyder. Det gør det selvsagt svært at bruge kursustilbud, man ikke kender til. Fra interne dialoger i Socialstyrelsen ved vi desuden, at der i den foreløbige Initiativperiode<sup>4</sup> ikke har været udbudt tilstrækkeligt med kurser til medarbejdere og forstandere på døgn- og handicapinstitutionerne. Derfor er det en væsentlig pointe, fremover at være bedre til at promovere, hvilke kurser mm. Socialstyrelsen udbyder.

---

<sup>4</sup> Fra primo 2020 til ultimo 2022.

Dog har alle (96%) medarbejderne været på kursus eller lignende (ikke nødvendigvis udbudt af Socialstyrelsen), og 92% mener, de har kunne bruge det, de lærte i deres arbejde efterfølgende. Det kursus forstanderne oftest har benyttet sig af, som har været udbudt af Socialstyrelsen, er konflikthåndteringskurser.

### Anbefalinger

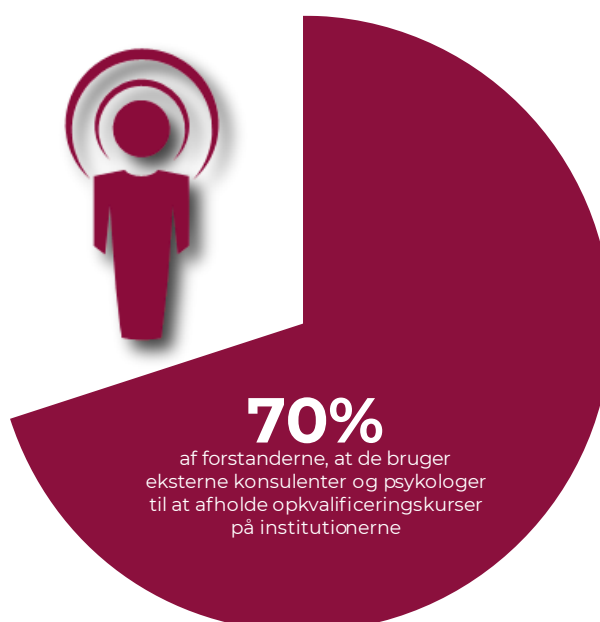
Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Sikre kontinuerlig information om Socialstyrelsens kursusudbud via øget formidling og markedsføring af kurserne på Socialstyrelsens nye, online kursuskatalog

#### 4.1.3 Brug af eksterne konsulenter

I spørgeskemaet angiver 70% af forstanderne, at de bruger eksterne konsulenter og psykologer til at afholde opkvalificeringskurser på institutionerne. Deraf har hver femte forstander i spørgeskemaet nævnt konflikthåndtering som et kursus, de hyrer eksterne konsulenter til at afholde.

En gennemgående tendens i denne sammenhæng er, at det er mindre enkeltmandsfirmaer som f.eks. privatpraktiserende psykologer og firmaer fra Danmark, som forstanderne køber kurser gennem. Institutionerne påpeger, at flere af kurserne med fordel kan udbydes/arrangeres af Socialstyrelsen, da det kræver mange ressourcer (tid, hænder og økonomi) at planlægge kurser for medarbejderne. Derudover er der ofte tomme pladser på kurserne, som de tilbyder til f.eks. nærliggende institutioners medarbejdere.



Et andet opmærksomhedspunkt er, at mange af institutionerne køber de samme typer af kurser, og nogle anvender også de samme konsulenter eller PI/SPS, uden dog at samarbejde omkring det. Fordelen ved at hyre eksterne konsulenter til kurser, temadage osv. er, at indholdet kan tilpasses til de lokale forhold, det kan afholdes på institutionerne for hele medarbejdergruppen, og det er mere fleksibelt med tidspunkt for afholdelse af kurset.

Hovedparten af de eksterne kursustilbud, der tilkøbes, vidner om et højt fagligt niveau i kursusindholdet. Det kræver dermed en høj grundfaglighed at omsætte teorien til praksis. Eftersom en stor andel af medarbejderne er ufaglærte, kan der her være en opmærksomhed på, om det faglige niveau rammer målgruppen, og om der følges op på at sikre

implementeringen af den nye viden i praksis. Der kan være en vis usikkerhed om, hvorvidt ressourcerne bruges bedst muligt, når niveauet ikke nødvendigvis er tilpasset målgruppen.

### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Understøtte døgn- og handicapinstitutionerne når de anvender eksterne konsulenter. Det kan være en aftale med en ekstern konsulent, så der gives det samme kursus til alle døgn- og handicapinstitutioner, f.eks. kurser i konflikthåndtering og førstehjælp. Dermed kan Socialstyrelsen hjælpe med at kvalitetssikre det faglige niveau og ensartet opkvalificering for alle institutioner. Endvidere kan ressourceforbrug mindskes og prisniveauet sikres.
- Socialstyrelsens kursustilbud kan være mere fleksible i forhold til tilpasning af indhold og afholdelse (tid og sted).
- Afholde (eller understøtte planlægning af eksterne) kurser i konflikthåndtering, som der er stort behov for og som der med fordel kan gentages løbende gennem året.

#### **4.1.4 Nuværende kursusbehov**

Både medarbejdere og forstandere er kommet med en lang række konkrete forslag til kurser, de gerne ser udbudt. Flere kurser går igen, særligt behovet for viden om:

- Konflikthåndtering
- Magtanvendelse
- Metoder til håndtering af børn og unge med forskellige diagnoser (ADHD, borderline, autisme)
- Mentalisering
- Spædbarnsterapi

Den store gruppe af ufaglærte medarbejdere viser sig også i behovet for kurser, da flere nævner manglen på kurser om almen pædagogik og håndtering af omsorgssvigtede børn og unge.

Medarbejderne nævner flere gange i spørgeskemaet ønsket om et større udvalg af kurser, og mange specifikke kurser. Derfor er det vigtigt at synliggøre, hvilke kurser Socialstyrelsen og evt. FOKU (Selvstyrets kursusportal) allerede udbyder og for hvem. På lederniveau efterspørges der kurser om bl.a. ansættelsesret og organisering af administrative opgaver såsom handleplaner, statusrapporter, MUS og økonomistyring. Det bliver også nævnt, at leder, souschef og afdelingsleder inden for første år bør deltage i kurser om ansættelsesret og sanktioner.

I vores mere uformelle samtaler med forstanderne, gav flere udtryk for, at det er givende at deltage i kurser eller større seminarer med andre forstanderkolleger, hvor fokus er på fælles faglige emner. Det er med til at give et rum til sparring, forståelse for hinandens fagområder samt skabe en fælles retning.



## **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Afholde kurser i efterspurgte pædagogiske metoder for at imødekomme manglen på faglig opkvalificering af medarbejdere. Det kan bl.a. være kurser i metoder til håndtering af børn og unge med psykiske diagnoser/lidelser, konflikthåndtering og lovgivning om brug af magtanvendelse.
- Planlægge kurser mm. i god tid, da det påvirker driften på institutionerne med korte frister. Jo tidligere ledere og medarbejdere kender datoer og indhold for kurser, des flere medarbejdere kan deltage ift. økonomi, vikardækning mm. Der kan evt. udarbejdes et årshjul med faste kurser, der som udgangspunkt afholdes hvert år.

### **4.1.5 Tilpasning af kursustilbud**

For at kunne tilpasse Socialstyrelsens kurser bedst muligt fremover, har vi spurgt til nogle konkrete præferencer, såsom geografisk afholdelsessted, behovet for virtuelle kurser, sproglig præference for undervisningen og hvilke behov forstanderne har for bedre tilpasning til deres aktuelle medarbejdergruppe.

#### **Geografi**

For halvdelen af medarbejderne (52%) er det uden betydning, hvor i landet et kursus eller lignende afholdes. Det vigtigste er, at indholdet er relevant for dem. Dog svarer 28%, at de foretrækker kurser i samme by/bygd som de bor i, typisk fordi det letter planlægningen og logistikken.

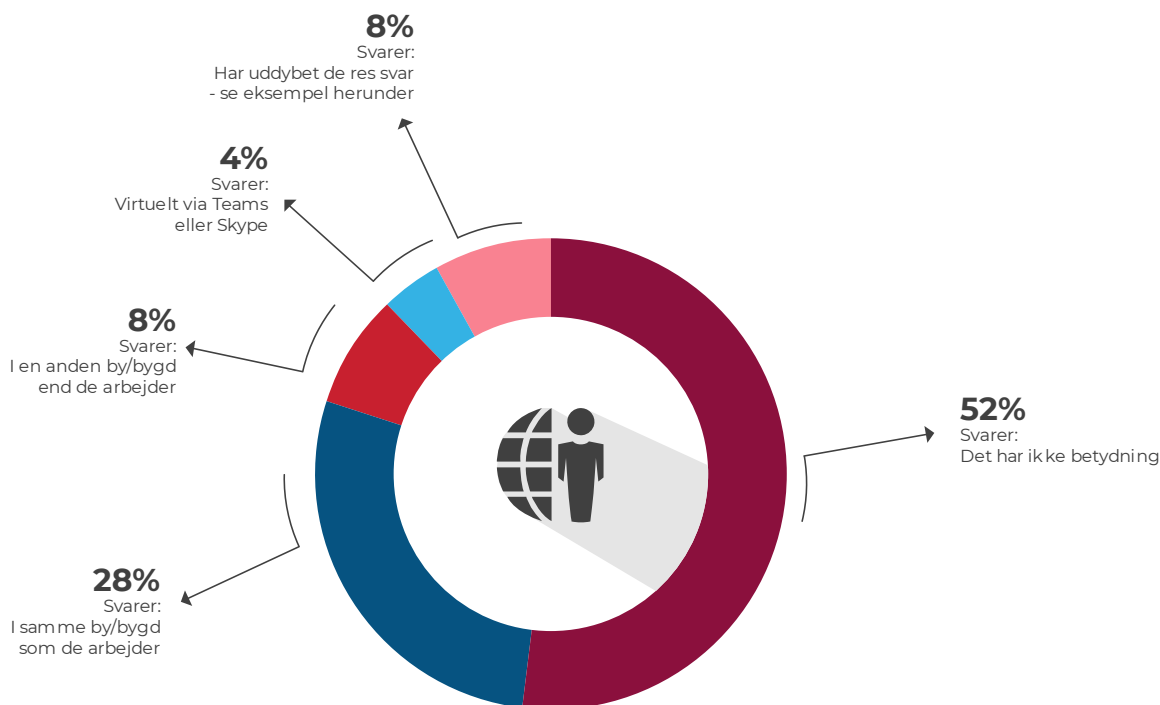


***Kursusindholdet er det mest relevante, stedet er underordnet.***

*Skriftlig kommentar fra medarbejder*

Flertallet af forstanderne nævner i interviewene, at det foretrækkes, at kurserne afholdes enten på institutionen eller i samme by, evt. for flere institutioner med samme medarbejdergruppe.

På spørgsmålet til medarbejderne om, hvor de geografisk foretrækker kurser, svarer de:



Lokal afholdelse af kurser gør planlægning af bemanning og andre aktiviteter nemmere. Kurserne kan med fordel målrettes f.eks. nyansatte, faglærte/ufaglærte eller for hele institutionen for at sikre niveauet og indholdet tilrettelægges bedst muligt.

Det er desuden blevet foreslået, at fysiske kurser afholdes i Kangerlussuaq, da mange alligevel mellemlander der, men så kan spare tid og penge ved ikke at skulle rejse videre til en anden destination.

### Virtuelle kurser

På spørgsmålet om, hvorvidt der er behov for virtuelle kursustilbud, ud over de kurser Socialstyrelsen udbyder, fordeler svarene i spørgeskemaet til forstanderne sig ca. ligeligt. Dem der svarer ja argumenterer for, at det vil give mere fleksibilitet og tilgængelighed, særligt grundet de store afstande. Der svares også, at det vil give flere muligheder for at deltage, og at kurserne vil kunne målrettes den enkelte institution.

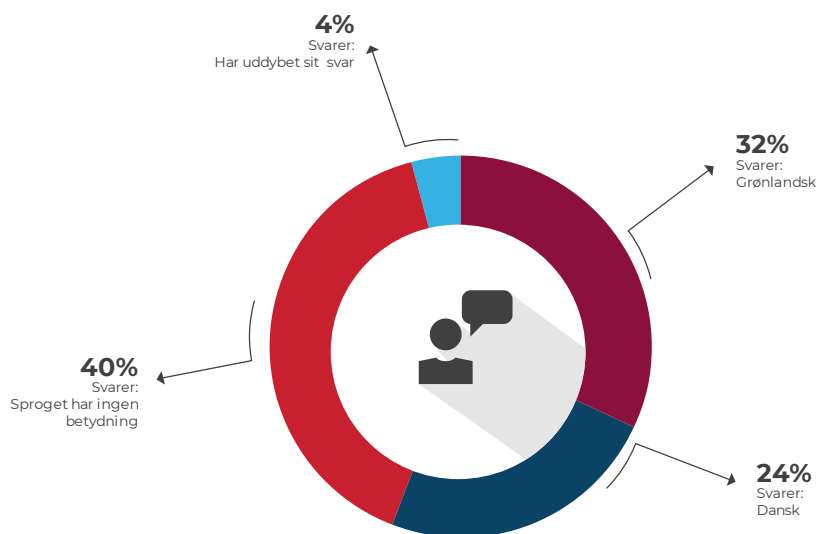
Dem der svarer nej argumenterer bl.a. for, at fysisk tilstedeværelse er nødvendigt for at sikre den nødvendige læring/udbytte, samt at det er bedre for uaglærte med kurser, hvor man er fysisk til stede. Det afhænger derfor af emnet, hvorvidt det er relevant at afholde virtuelle kurser som supplement til de fysiske.

## Sprog

I forhold til om kurser holdes på grønlandsk eller dansk, så er der en overvægt af medarbejdere, der mener sproget er uden betydning (40%).

Næsten lige mange foretrækker, at sproget er enten hhv. grønlandsk eller dansk. Særligt forstanderne i nordlige og sydlige byer og bygder pointerede behovet for at holde kurser mm. på grønlandsk for at sikre størst muligt udbytte for deltagerne, der

primært er grønlandsksproget. Der bør være opmærksomhed på, at det ikke er alle, der får nok ud af kurser mm., når der bruges konsulentfirmaer fra Danmark, som kun taler dansk og derudover ikke altid forstår den kulturelle kontekst.



## Anbefalinger

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Afholde kurser mm. mere lokalt, så bemandingsproblemet imødekommes. Samtidig kan der drages fordel af at samle nærliggende institutioner med samme medarbejdergrupper (f.eks. pædagoger eller ledere).
- Afholde virtuelle kurser ved undervisning i form af oplæg med lyttende deltagelse, der ikke kræver fysisk tilstedeværelse eller gruppearbejde.
- Afholde kurser med fysisk fremmøde, når der er behov for at øve praksismetoder, lave gruppearbejde eller skabe faglige relationer.
- Afholde flere kurser på grønlandsk, særligt i de mindre byer og bygder, for at undgå sproglige udfordringer.

### 4.1.6 Behovet for et online kursuskatalog

Overordnet set var alle interviewrespondenter<sup>5</sup> positive i forhold til oprettelsen af et samlet, online kursuskatalog på Socialstyrelsens hjemmeside. Den store opbakning til etablering af et online kursuskatalog skyldes, at det vil give både forstandere, ledere og medarbejdere et sted, hvor de kan se, hvilke kurser og andre kompetenceudviklingsaktiviteter Socialstyrelsen udbyder. Det vil gøre det nemmere for institutionerne at koordinere deltagelse på Socialstyrelsens kurser. Ligeledes vil planlægning af egne aktiviteter, bemanding samt løbende opkvalificering af nyt personale gøres nemmere.

<sup>5</sup> Der blev ikke spurgt til det online kursuskatalog i spørgeskemaerne, kun ved interviews, hvor vi samtidig kunne vise et udkast til den nye hjemmeside.

Det er interessant, at størstedelen af medarbejderne (60%) bliver tilmeldt til kurser af deres leder, men at det stort set er ligeligt fordelt, om medarbejderne selv undersøger muligheden for at komme på kursus eller ej. Det online kursuskatalog vil med tiden kunne gøre det tydeligt for både ledere og medarbejdere, hvilke kurser der findes.

Ved interviewene kom respondenterne med mange konstruktive forslag til, hvordan opsætningen af kursuskataloget skal udformes for at give mest værdi for dem. Det er informationer såsom tid, sted, målgruppe og pris de har lagt vægt på, skal fremgå. Oplysninger om hvad kurser koster i forhold til egenbetaling bør fremgå, da der kan være forskel på, hvorvidt institutionen er selvstyreejet, selvejende eller kommunale og deraf prisen for deltagelse. Desuden skal det være nemt at tilgå kursuskataloget for både medarbejdere og ledere, jo færre trin/klik desto bedre.

### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- De relevante afdelinger i Socialstyrelsen planlægger kurser i god tid og sikrer at kursusindholdet er beskrevet tydeligt for de forskellige målgrupper, så kurserne kan fremgå i det online kursuskatalog.
- Sikre kontinuerlig information om Socialstyrelsens kursusudbud via øget formidling og markedsføring af Socialstyrelsens nye, online kursuskatalog

---

## 4.2 Familiecentre

Se spørgeskemabesvarelser og interviewnotater i bilag 4, 8 og 9.

### 4.2.1 Uddannelsesbaggrund og medarbejdersammensætning

Dataindsamlingen fra familiecentrene/husene viser, at andelen af ufaglærte medarbejdere er relativ lille. I spørgeskemaerne svarer 57% af lederne, at 0-10% af deres medarbejdere er ufaglærte. Det samme billede går igen i interviewene, hvor lederne beskriver, at stort set alle deres medarbejdere har en uddannelse. Dette stemmer også overens med medarbejdernes egne svar fra spørgeskemaet. Det er dog forskelligt, hvilket fagområde medarbejderne er uddannet indenfor, og i medarbejderspørgeskemaer er det pædagoguddannelsen der angives flest gange.

Halvdelen af lederne og medarbejderne angiver i spørgeskemaerne, at de har været ansat i deres nuværende stilling under 4 år, mens kun hver tiende har været ansat mere end 10 år. Derudover gav interviewene med lederne det indtryk, at udskiftningen blandt medarbejderne er markant mindre, end hvad vi ser på døgninstitutionsområdet. Selvom andelen af faglærte er relativ høj, så udtrykkes der et behov for at klæde medarbejdere bedre på til at arbejde i et familiecenter/hus. Det gælder særligt for nyansatte, da det kan være en stor kontrast at komme fra et job som f.eks. pædagog i en børnehave, til at arbejde i et familiecenter eller familiehus.



***Det er vigtigt at tilbyde kurser for nyansatte i Familiecentrene.***



***Der mangler "robusthed" i forhold til at arbejde inden for dette område, som f.eks. pædagogmedhjælper - altså viden om, hvordan problematikker osv. er hos dem der benytter familiecentre. Nye medarbejdere har brug for en basisviden om at arbejde i familiecenter, ikke nødvendigvis fagligt, men hvordan borgerne skal "gribes an". Det er andre fokusområder end f.eks. som ansat på en daginstitution.***

*Skriftlige kommentarer fra respondenter*

### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales:

- Afholde en introkursus for nye medarbejdere, der giver en introduktion til de mest basale og relevante metoder, teori og lovgivning samt klæder dem på til arbejdet på et familiecenter, herunder mødet og samtaler med borgere.
- Afholde opkvalificeringskurser til faglærte medarbejdere, så de løbende opkvalificeres med den nyeste viden, metoder og teori.

#### 4.2.2 Manglende kendskab til eksisterende kursustilbud

I spørgeskemaet til lederne svarer 83%, at de har benyttet sig af Socialstyrelsens kursustilbud, men hver fjerde angiver at de ikke får information om dem. Af kurser medarbejdere og ledere kender til og har deltaget på, er dem der nævnes flest gange på tværs af spørgeskemaer og interviews: bekymringsbarometer<sup>6</sup>, børneresehold, børnesamtaler, familierådslagning, MANU og Sandplay.

Af spørgeskemaet fremgår det desuden, at lederne mener Socialstyrelsens kurser imødekommer både de ufaglærte og uddannede medarbejders behov for kompetenceudvikling i forhold til hvad der udbydes.

Dertil nævner lederne også, både i spørgeskemaer og interviews, at når kurserne ikke benyttes, er det en kombination af der har været mangel på tilbud, information om de tilbud der findes, geografisk placering af kurset, økonomi og for sen udmelding i forhold til planlægning af budget og ressourcer. Ingen svarer, at det er pga. kvaliteten af kursusindholdet, som var en af svarmulighederne i spørgeskemaet.

I spørgeskemaet til medarbejdere svarer 82%, at de har deltaget i kurser ifm. deres arbejde. 86% svarer, at de kan anvende det de lærer på kurserne i deres arbejde efterfølgende og 14% svarer, at de ikke kan anvende det. Der er ikke spurgt specifikt ind til, om det er Socialstyrelsens kurser de har deltaget på, men vi kan se i kommentarerne, at flere af Socialstyrelsens kurser bliver nævnt. Selvom "kun" 14% angiver, at de ikke kan anvende det, de lærer på kurserne i deres arbejde efterfølgende, er det en god påmindelse om, at det altid er vigtigt at sætte fokus på, hvordan kursusedtagerne får implementeret det de lærer i deres travle hverdag efterfølgende.

I interviewene med lederne beskriver nogle respondenter, at enkelte medarbejdere selv betaler for kurser/efteruddannelse. Dette siger noget om, at der både er en interesse i opkvalificeringskurser, og det bliver anvendt i medarbejdernes arbejde efterfølgende.

#### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales:

- Fokus på implementering ved alle kurser så medarbejderne ved, hvordan de skal anvende den nye viden i praksis efter kurset. Evt. opfølgingsmøde 1, 2 eller 3 mdr. efter kursusafholdelse, hvor kursusafholder "tjekker ind" med deltagerne ift. hvordan det går med at bruge det, de har lært, have tid til spørgsmål, der kan være opstået siden sidst mm. Opfølgingsmøderne kan evt. afholdes online.
- At planlægge kurser mm. i god tid, da det påvirker driften på familiecentre/husene med korte frister. Jo tidligere de kender datoer og indhold for kurser, desto flere medarbejdere kan de sende afsted ift. økonomi, vikardækning mm. Der kan evt. lave et årshjul med faste kurser, der som udgangspunkt afholdes hvert år.

---

<sup>6</sup> Der benyttes ofte et af disse to bekymringsbarometre: Janus Centrets bekymringsbarometer eller bekymringsbarometret fra Socialstyrelsen. Respondenterne uddyber ikke i deres svar, hvilket bekymringsbarometer de refererer til.



### 4.2.3 Brug af eksterne konsulenter

I spørgeskemabesvarelsene angiver 6 ud af 15 ledere, at de benytter sig af eksterne kursustilbud. Årsagerne til køb af eksterne kurser er bl.a. fordi Socialstyrelsen ikke udbyder kurserne, at der er flere kurser at vælge imellem eksternt og at det er nemmere at målrette indholdet. De eksterne kurser der nævnes er:

- Samtaleteknik til børn
- Krisehjælp
- Førstehjælpskursus
- Kursus i "Misbrugsnøgleperson" ved U-turn
- Terapi ved psykolog
- Emnedage i samarbejde med Allorfik
- Uddannelse: familiekonsulent, miljøarbejder og plejekonsulent

### Anbefalinger

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Udbyde kurser for familiecentre/huse for at mindske brugen af eksterne kurser. Herved kan Socialstyrelsen hjælpe med at kvalitetssikre det faglige niveau, sikre ensartet opkvalificering, mindske ressourceforbruget ved planlægning samt sikre prisniveauet. Der skal være opmærksomhed på at kunne målrette indholdet til medarbejder målgruppen.

### 4.2.4 Nuværende kursusbehov

Både medarbejdere og ledere er kommet med en lang række konkrete forslag til kurser, de gerne ser udbudt. Det er især metoder i samtaleteknikker til "den svære samtale" der nævnes flest gange. Dette er i relation til voksne og familier, men særligt i forhold til børn og unge som målgruppe.

De behov der nævnes ift. samtaleteknikker er i relation til:

- børn og unge der har været udsat for seksuelle overgreb
- børn og unge der overvejer, eller har forsøgt selvmord
- børn og unge med diagnoser (angst, depression, stress, ADHD)
- børn og unge der har udfordringer med skolevægring
- unge der har et misbrug

Derudover udtrykkes der også et generelt behov for viden om krisehjælp, både akut krisehåndtering og efterreaktioner, også her med fokus på børn og unge som målgruppe.

## Anbefalinger

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Udbyde kurser med fokus på samtaleteknikker til børn og unge, som er den primære målgruppe for familiecentre/huse.
- Udbyde kurser i krisehåndtering med fokus på børn og unges, som er den primære målgruppe for familiecentre/huse.

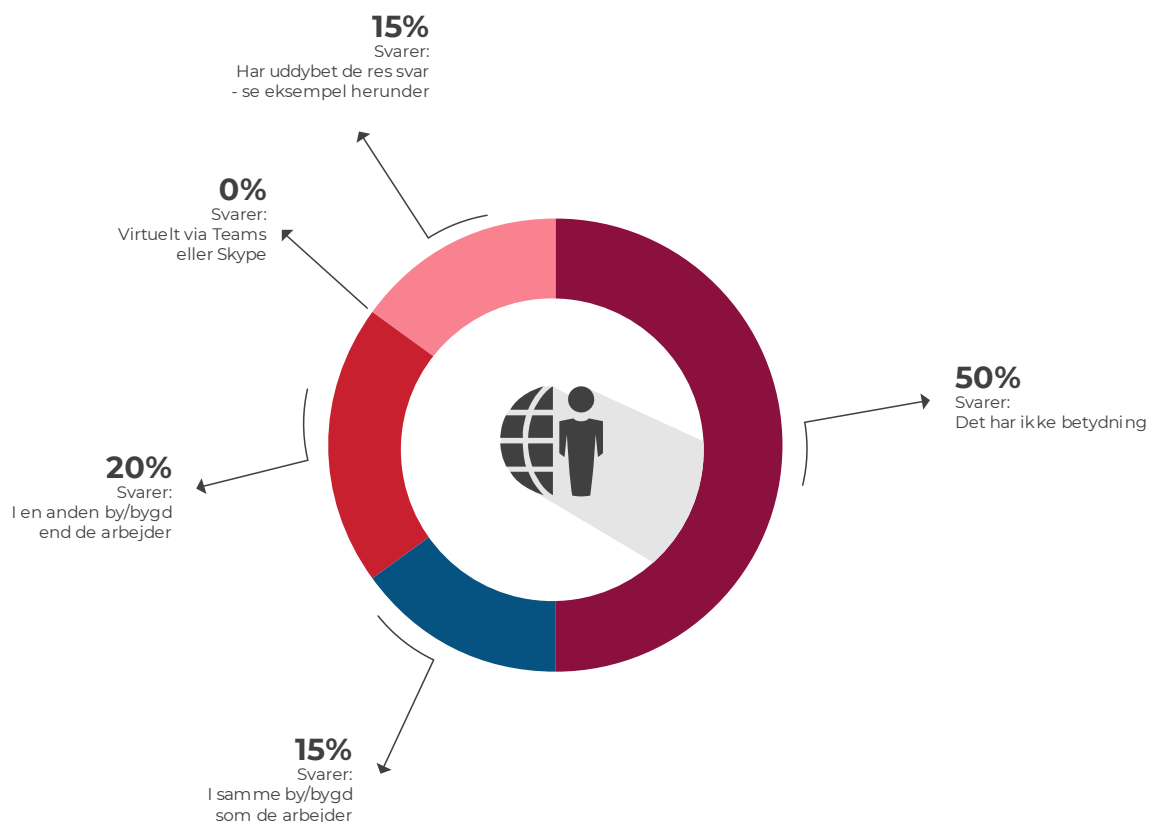
### 4.2.5 Tilpasning af kursustilbud

For at kunne tilpasse Socialstyrelsens kurser bedst muligt fremover, har vi spurgt til nogle konkrete præferencer, såsom geografisk afholdelsessted, behovet for virtuelle kurser og sproglig præference for undervisningen.

#### Geografi

For halvdelen af medarbejderne er det uden betydning, hvor i landet et kursus eller lignende afholdes. Det vigtigste er, at indholdet er relevant for dem.

I spørgeskemaet svarer medarbejderne:



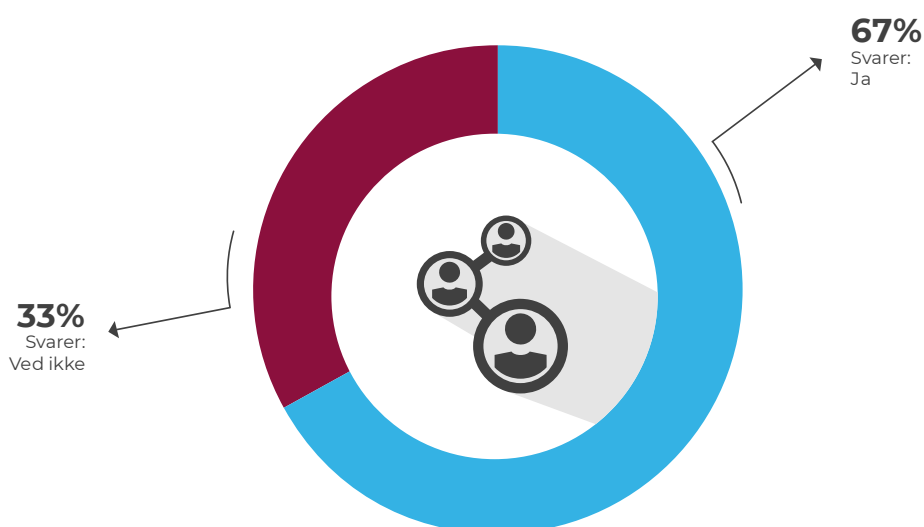
“

**Når mange skal deltage, giver det mening at holde (kurset) lokalt. Generelt er det besværligt at rejse længere for at deltage i kurser (red. mange rejsedage = svært mht. bemanning).**

*Skriftlig kommentar fra respondent*

### Virtuelle kurser

På spørgsmålet til lederne om, hvorvidt der er behov for virtuelle kursustilbud, svarer de:



Til samme spørgsmålet om behovet for virtuelle kurser uddyber nogle af respondenterne:

“

**Mulighed for Skype, hvis byen ikke har mulighed for at deltage fysisk.**

“

**Der kan spares penge til rejseudgifter, dagpenge.**

## Sprog

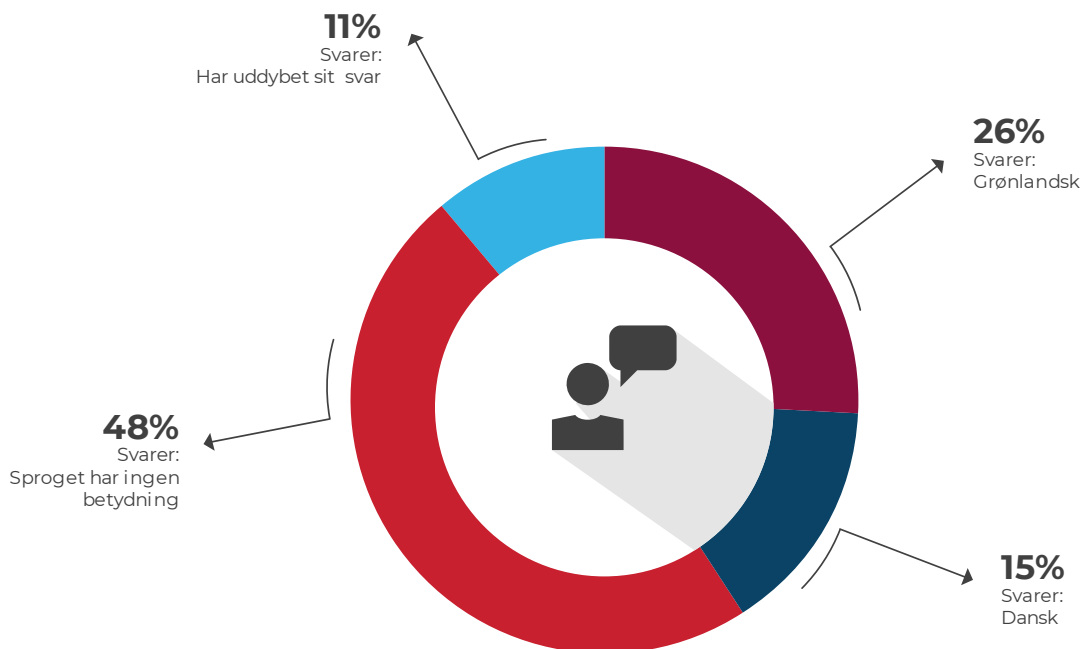
Medarbejderne er blevet spurgt om, hvorvidt de foretrækker kurser mm. afholdt på grønlandsk eller dansk. For knap halvdelen har det ingen betydning, om kurset holdes på grønlandsk eller dansk. Cirka en fjerdedel foretrækker kurser afholdt på grønlandsk.



***I mit arbejde arbejder jeg ved at bruge grønlandske termer, jeg synes at det er vigtigt, at der bliver afholdt kurser på grønlandsk.***

*Skriftlig kommentar fra respondent*

Til spørgsmålet om sproglige præferencer svarer medarbejderne i spørgeskemaet:



## Anbefalinger

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Afholde virtuelle kurser ved undervisning i form af oplæg med lyttende deltagelse, der ikke kræver fysisk tilstedeværelse eller gruppearbejde.

### 4.2.6 Behovet for et online kursuskatalog

Den overordnede respons fra både medarbejdere og ledere er, at et online kursuskatalog vil være brugbart, da det vil skabe overblik over tilbud, kontaktinformation mm. For medarbejdere vil det gøre det mere tilgængeligt at se, hvilke kurser de har adgang til, modsat i dag. I medarbejderspørgeskemaet svarer 62%, at det er deres ledere, der tilmelder dem og ligeledes svarer 62%, at de får information om Socialstyrelsens kurser via deres leder.



***Det har følttes lidt tilfældigt nogle gange, om man hører om et tilbud til kursus ad forskellige veje, og eller om man er inviteret. Det kunne være så fedt, hvis det var mere synligt.***

*Skriftlig kommentar fra respondent*

Derudover vil et online kursuskatalog også være gavnligt for lederne, når der skal planlægges budget og afsættes kursusmidler, fordi de kan se, hvad der udbydes og hvornår. Det kan også være med til, at de skal bruge mindre administrationstid på at tilmelde deres medarbejdere til kurser.

Til spørgsmålet om, hvorvidt en online oversigt over Socialstyrelsens kurser, ville være gavnlig svarer lederne blandt andet:



***Meget brugbart med et sted med samlet info***



***God idé og godt med overblik i god tid ift. planlægning/budget***

#### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- De relevante afdelinger i Socialstyrelsen planlægger kurser i god tid og sikrer at kursusindholdet er beskrevet tydeligt for de forskellige målgrupper, så kurserne kan fremgå i det online kursuskatalog.
- Sikre kontinuerlig information om Socialstyrelsens kursusudbud via øget formidling og markedsføring af Socialstyrelsens nye, online kursuskatalog.

#### **4.2.7 Andre tendenser og opmærksomhedspunkter**

Både medarbejdere og ledere fra familiecentrene/husene gav i spørgeskemaerne udtryk for, at det er givende at deltage på større workshops/seminarer med sine kollegaer, hvor fokus er på fælles faglige emner.



***Det er meget godt at der bliver afviklet workshops, fordi det er meget godt, at man får indsigt i forskellige emner, der kan anvendes under ens arbejde.***

*Skriftlig kommentar fra respondent*

I vores mere uformelle samtaler med medarbejdere og ledere, gav flere udtryk for, at det kan være godt at anvende skuespil eller rollespil, når man f.eks. skal vise, hvordan man har en god klientsamtale. En enkelt medarbejder, uddyber også dette i spørgeskemabesvarelsen:



***At kunne vise skuespil for at kunne give deltagerne mulighed for at gennemtænke, hvordan de kan udføre klientsamtaler og på den anden side, hvad skal der til for at klienten mister sin tillid til sagsbehandleren eller kan blive ved med at vende tilbage.***

#### **Opmærksomhedspunkter**

Med afsæt i ovenstående gøres der opmærksom på:

- Faglige workshops/seminarer på tværs af både alle familiecentre/huse og for egen arbejdsplads/afdeling er med til at give et rum til sparring og forståelse for hinandens fagområder. Dette kan være svært at afsætte tid til, i en travl hverdag.
- Der kan med fordel gøres brug af skuespil/rollespil, når kursisterne skal øve sig i forskellige metoder – f.eks. samtaleteknikker.



---

## 4.3 Kommunale socialforvaltninger

Se spørgeskemabesvarelser og interviewnotater i bilag 5 og 10.

### 4.3.1 Uddannelsesbaggrund og medarbejdersammensætning

Det er vigtigt at bemærke, at der er væsentlig forskel på, hvor store kommunerne og socialforvaltningerne er, og deraf antallet af medarbejdere på tværs af landet. Vi har interviewet fire ledere i tre af landets fem kommuner<sup>7</sup>, mens spørgeskemaet er sendt til alle sagsbehandlere på børne- og ungeområdet i alle fem kommuner. I spørgeskemaerne til medarbejderne er det værd at nævne, at der er en meget lav svarprocent fra Kommune Qeqertalik (3%) og Avannaata Kommunua (5%), hvorimod 49% af respondenterne kommer fra Kommuneqarfik Sermersooq.

Dataindsamlingen fra socialforvaltningerne viser, at to ud af 39 medarbejdere har svaret, at de er ufaglærte. Det vil sige at 95% af respondenterne har en uddannelse, hvor flest er socialrådgivere og derudover angives bl.a. uddannelser som rådgivningsassistent, familiekonsulent og socialpædagog. Det er et lidt mere nuanceret billede, der viser sig ved interviewene med lederne fra socialforvaltningerne, når det kommer til at beskrive antallet af ufaglærte.

De to ledere vi talte med fra Kommuneqarfik Sermersooq udtaler, at de har ca. 200 medarbejdere ansat i socialforvaltningen inden for myndigheds- og indsatsområdet. Hertil beskriver de at hovedparten af medarbejdere i Nuuk har en uddannelse, oftest som enten rådgivningsassistent, rådgiver i socialt arbejde eller socialrådgiver. I Tasiilaq er der to socialrådgivere, men derudover er de fleste medarbejdere inden for dette område i kommunen ufaglærte, og dermed uden den faglig viden om sagsbehandling.

I Kommune Kujalleq udtaler lederen, at der er ca. 20 sagsbehandlere og fagchefer ansat inden for børn og unge området. Hertil er to ud af de tre byer i Kommune Kujalleq næsten fuldtallige i forhold til deres medarbejdernormeringer. Selvom normeringerne i øjeblikket ser lovende ud, beskriver lederne også, at det er en vedvarende udfordring at rekruttere kvalificeret personale, samt fastholdelse af medarbejdere generelt.

Ud af de tre socialforvaltninger vi talte med, har Avannaata Kommunua umiddelbart den største andel af ufaglærte medarbejdere. Lederen fra socialforvaltningen beskriver, at størstedelen af forvaltningens ca. 30 ansatte sagsbehandlere og afdelingschefer er ufaglærte. Eksempelvis er alle sagsbehandlere i Ilulissat og Uummannaq ufaglærte, hvor der i Upernavik er én socialrådgiver.

På tværs af de tre socialforvaltninger vi har interviewet samt medarbejderbesvarelser på tværs af socialforvaltningerne i alle fem kommuner er udfordringerne, rekruttering af faglærte medarbejdere og fastholdelse. Ledernes fokus på udfordringen med fastholdelse

---

<sup>7</sup> De tre kommuner, der er blevet interviewet er: Avannaata Kommunua, Kommune Kujalleq og Kommuneqarfik Sermersooq.

stemmer overens med medarbejderbesvarelsene i spørgeskemaet, hvor 20 ud af 39 svarer, at de har været i deres nuværende ansættelse 2 år eller mindre.

I interviewene med lederne beskriver de alle, at de har en form for introforløb til nye sagsbehandlere. I denne sammenhæng anvender flere en form for sidemandsoplæring eller mentorordning ved oplæring af nye medarbejdere. Med øje for de udfordringer socialforvaltningerne har med mangel på faglærte medarbejdere og generel mangel på medarbejdere, er det værd at overveje, hvorvidt det muliggør en kvalificeret og grundig sidemandsoplæring. Selv faglærte medarbejdere, kan have en anden uddannelse end socialrådgiver, og derfor har de ikke nødvendigvis den korrekte viden indenfor lovgivning, sagsbehandling mm.

### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Afholde introkurser for nye, og særligt ufaglærte medarbejdere, der giver en introduktion til de mest basale og relevante metoder, teori, lovgivning mm.
- Afholde "basiskurser" med en fast halvårlig kadence for at imødekomme den store udskiftning blandt medarbejdere og sikre kontinuerlig faglig opkvalificering. Kurserne er for alle medarbejdere uanset om det er nye eller erfarne. Eksempelvis om den mest anvendte lovgivning eller praksisnære metoder ift. samtaler med borgere.

#### **4.3.2 Manglende kendskab til eksisterende kursustilbud**

I spørgeskemaet til medarbejdere svarer 79%, at de har deltaget i kurser ifm. deres arbejde, og 76% svarer, at de kan anvende det de lærer på kurserne i deres arbejde efterfølgende. Der er ikke spurgt specifikt ind til, om det er Socialstyrelsens kurser de har deltaget på, men vi kan se i kommentarerne, at flere af Socialstyrelsens kursus- og kompetenceudviklings-tilbud blive nævnt såsom lovkurser, familierådslagning, workshop for familiecentre/huse og børnereseholdets kurser. Derudover nævner lederne, at de benytter sig af Socialstyrelsens indsats såsom Task force og Tidlig indsats.

Information om Socialstyrelsens kurser kommer primært direkte fra Socialstyrelsen, oftest via mails sendt til kommunernes hovedpostkasse. Det er forskelligt fra kommune til kommune, hvordan der kommunikeres om f.eks. kursustilbud fra Socialstyrelsen. En leder i en kommune nævnte, at Socialchefen holder ugentlige møder med alle ledere i kommunen, hvor det drøftes hvad der er kommet af informationer fra Departement og Styrelse inden for området, heriblandt om kurser og seminarer.

Halvdelen (51%) af medarbejderne får information fra deres leder om Socialstyrelsens kursustilbud, mens det er meget få (6%), der selv opsøger information om kurser. Knap hver femte medarbejder (17%) oplever slet ikke at få information om kurser overhovedet, hvilket er værd at huske i den fremtidige markedsføring af kurser og det nye kursuskatalog.

Der er enighed blandt lederne om, at jo før der kommer information om kurser mm., jo bedre vil det være i forhold til planlægningen og muligheden for deltagelse. Der skal ofte prioriteres i hvad medarbejderne kan deltage i, så derfor er det vigtigt med bedre koordinering i forhold til andre aktiviteter, der overlapper i forhold til målgruppe og tidspunkt.

### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Sikre at information om kursustilbud så vidt muligt, når ud til alle medarbejdere – og ikke kun til ledelsesniveauet.
- Planlægge og informere i bedre tid om, hvornår der holdes kurser mm., så lederne kan afsætte ressourcer (tid og økonomi) til medarbejderne kan deltage.

#### **4.3.3 Brug af eksterne konsulenter**

Lederne i de tre adspurgte socialforvaltninger beskriver, at de i et begrænset omfang anvender eksterne konsulenter til at afholde interne temadage/kurser i socialforvaltningen, men at medarbejdere nogle gange deltager på kurser afholdt eksternt. Alle lederne fortæller, at de også anvender deres egne ressourcer til undervisning og opkvalificering af medarbejderne. Det gør de bl.a. ved brug af undervisning fra interne jurister og rejsende sagsbehandlere eller i form af mentorordninger.

Socialforvaltningen i Kommune Kujalleq beskriver desuden, at de er blevet opnormeret i forhold til medarbejdere, da de mangler ressourcer til sagsbehandling, men pga. mangel på medarbejdere har de tilknyttet seks eksterne konsulenter. De eksterne konsulenter har fokus på sidemandsoplæring, udarbejdelse af handleplaner samt konkret sagsbehandling på anbringelsesområdet.

Ovenstående peger på, at socialforvaltningerne ikke i udpræget grad anvender eksterne konsulenter. Deres udfordringer handler i høj grad om mangel på hænder til oplæring i og udførelse af sagsbehandling.

### **Anbefalinger**

- Det anbefales at Socialstyrelsen understøtter socialforvaltningerne i med metoder og værktøjer der kan bidrage til den konkrete sagsbehandling, såsom kurser i udarbejdelse af handleplaner.

#### **4.3.4 Nuværende kursusbehov**

Alle kommuner efterlyser på tværs af spørgeskemaer og interviews mere viden om lovgivning til håndtering af sager, særligt indenfor:

- Handicaploven
- Sagsbehandlingsloven
- Offentlighedsloven
- Børnestøtteloven
- Magtanvendelsesloven

Flere af ovenstående lovgivningskurser er tidligere blevet udbudt af Socialstyrelsens Rådgivningsenhed for sagsbehandlere. På grund af implementering af Initiativ 6<sup>8</sup>, har Rådgivningsenheden på nuværende tidspunkt ikke ressourcer til at udbyde kurserne.

Derudover har medarbejderne via spørgeskemaet noteret en række konkrete bud på, hvilke kurser de har behov for. Der udtrykkes særligt et behov for kurser, som ikke kun er for ufaglærte, da dem som er uddannet socialrådgivere eller som har flere års erfaring som sagsbehandlere, også har brug for opdateret viden.

Der udtrykkes også et behov for kurser i mere konkret sagsbehandling, såsom:

- Udarbejdelse af socialfaglig undersøgelse
- Samtaleteknikker ifm. men børnesamtaler
- Forældreansvarssamtale, bl.a. forebyggelse af tab af forældreansvar

Både i spørgeskemaerne og interviewene udtrykker flere respondenter, at der mangler formelle efteruddannelser og diplomuddannelser på det socialfaglige område i Grønland. Ved at øge mulighederne for efteruddannelse vil kommunerne kunne styrke fagligheden og være med til at fastholde medarbejderne.

### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Afholde gentagne lovgivningskurser til sagsbehandlerne i kommunerne, for at imødekomme det store behov for opkvalificering inden for forskellige love. Dette sikrer ligeledes en vis basisviden hos sagsbehandlerne på børne- og ungeområdet. Kurserne kan med fordel afholdes online.
- Lave korte informationsvideoer om lovgivning, som en ny sagsbehandler skal have kendskab til.
- Differentiere det faglige niveau i kursusindholdet, så det imødekommer sagsbehandlere med en uddannelse inden for området og dem med en anden uddannelsesbaggrund.
- Socialstyrelsen samarbejder med Departementet for Børn, Unge og Familier om indstilling til oprettelse af nye uddannelser ved. Dette gøres når der opleves behov for opkvalificering, som Socialstyrelsen ikke alene kan løfte med kompetenceudvikling og kurser.

#### **4.3.5 Tilpasning af kursustilbud**

For at kunne tilpasse Socialstyrelsens kurser bedst muligt fremover, har vi spurgt til nogle konkrete præferencer, såsom geografisk afholdelsessted, behovet for virtuelle kurser og sproglig præference for undervisningen.

---

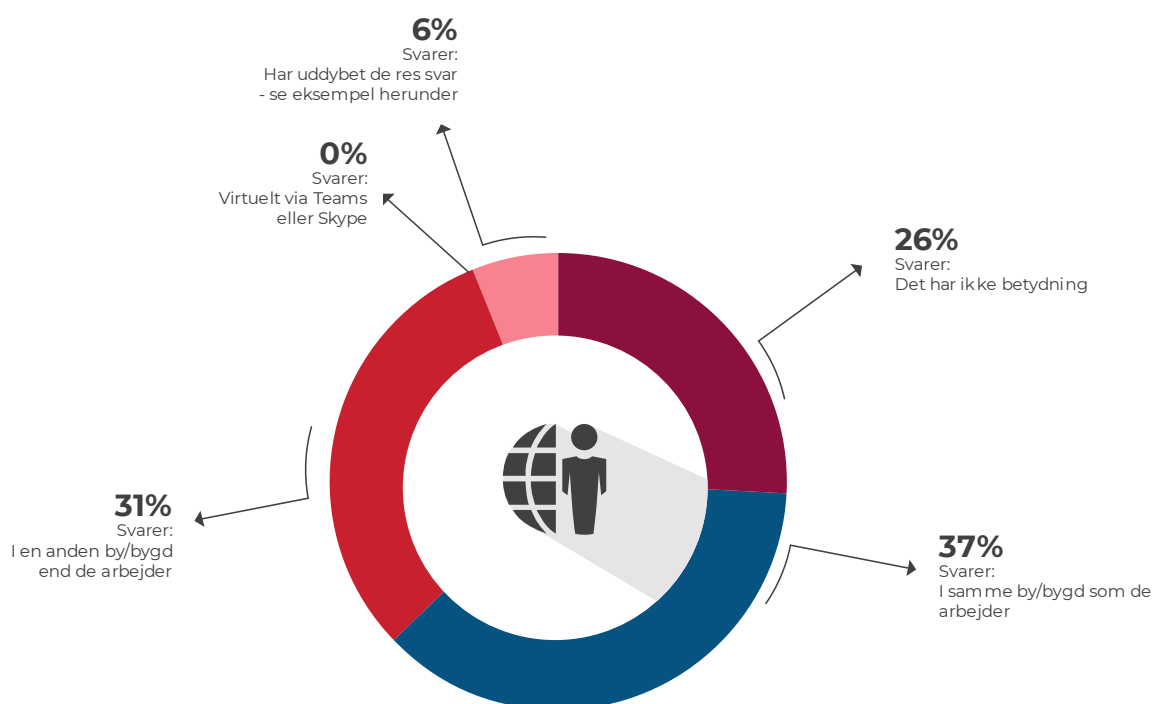
<sup>8</sup> Initiativ 6 er en del af det grønlandsk-danske tværgående arbejde for en styrket indsats for børn og unge i Grønland. Initiativet handler om at understøtte den kommunale sagsbehandling bl.a. ved implementering af et nyt ESDH-system

## Geografi

I interviewene svarer lederne, at det er en stor fordel med kurser afholdt lokalt i forhold til at bruge færre ressourcer på transport og økonomi. Lokal afholdelse af kurser kan ligeledes være med til at sikre en bedre kulturforståelse for nærmiljøet i den pågældende by/bygd samt styrke den efterfølgende implementering, i kraft af at flere medarbejdere kan deltage, når det afholdes lokalt.

Grundet de store geografiske afstande er det ligeledes vigtigt at huske kompetenceudviklingstilbud til hele landet, så det ikke kun er medarbejderne i de store byer der bliver opkvalificeret.

For medarbejderne er den geografiske placering af kurser ikke så afgørende, så længe de får mulighed for at få ny viden. I spørgeskemaet svarer medarbejderne:



## Virtuelle kurser

I interviewene med lederne er flere positive omkring brugen af virtuelle kurser. Modsat de to andre fagområder (døgn- og handicapinstitutioner og familiecentre/huse), har vi ikke spurgt lederne via spørgeskema om deres behov for virtuelle kurser. Derfor er der ikke uddybende data i forhold til deres behov.

## Sprog

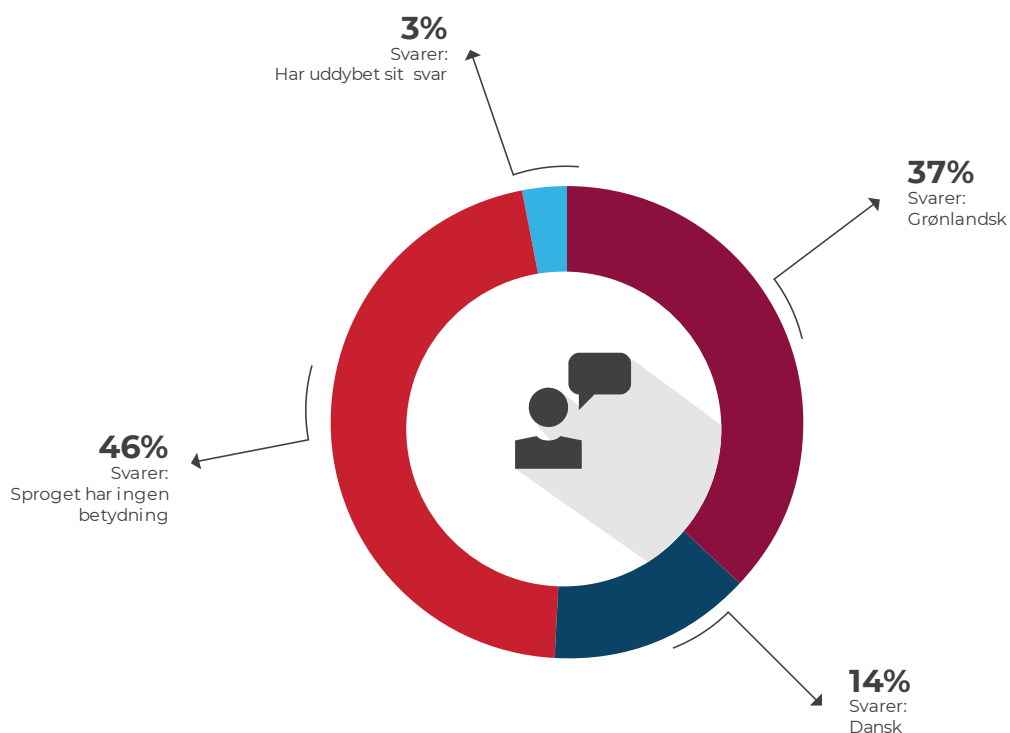
Medarbejderne er blevet spurgt om, hvorvidt de foretrækker kurser mm. afholdt på grønlandsk eller dansk. For knap halvdelen har det ingen betydning, om kurset holdes på grønlandsk eller dansk. Lidt mere end en tredjedel foretrækker kurser på grønlandsk.



***Jeg foretrækker det på grønlandsk, men har heller ikke noget imod at bruge dansk, fordi vi bruger danske fagudtryk i vores daglige arbejde.***

*Skriftlig kommentar fra respondent*

Til spørgsmålet om sproglige præferencer svarer medarbejderne i spørgeskemaet:



## Anbefalinger

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- Afholde flere lokale kursusafholdelser, der sikrer, at flere kan deltage. Både fordi det tidsmæssigt og økonomisk er mere fordelagtigt, end når medarbejderne skal rejse langt for at tage på kursus.
- Afholde virtuelle kurser ved undervisning i form af oplæg med lyttende deltagelse, der ikke kræver fysisk tilstedeværelse eller gruppearbejde. F.eks. om lovgivning og sagsbehandlingsmetoder, så flere medarbejdere kan få kompetenceudvikling og blive klædt på til deres opgaver.



#### 4.3.6 Behovet for et online kursuskatalog

Størstedelen af kommunerne finder en online kursusportal brugbar. Det er særlig vigtigt med oplysninger i god tid om hvornår, hvor og pris for deltagelse. En leder fra en af kommunerne nævner, at de ikke vil få tjekket kursuskataloget kontinuerligt og derfor foretrækker information via mails/nyhedsbreve. Her kan der argumenteres for, at det online kursuskatalog bliver tilgængelig for både medarbejdere og ledere, hvilket dermed letter lederens arbejde med at holde sig opdaterede.



***Det vil være brugbart, også for sagsbehandlere der selv kan opsøge viden om kurser.***

*Kommentar fra en leder*

Knap halvdelen af medarbejderne (43%) undersøger muligheden for kurser, hvilket vil blive endnu nemmere, når alle kompetenceudviklingstilbud samles ét sted. Dertil nævner flere medarbejdere, at de har svært ved at få information om udbuddet af kurser. Det indikerer, at der skal være en ekstra opmærksomhed på at kommunikere om det nye online kursuskatalog til de relevante medarbejdergrupper, når det er etableret.

#### **Anbefalinger**

Med afsæt i ovenstående anbefales at:

- De relevante afdelinger i Socialstyrelsen planlægger kurser i god tid og sikrer at kursusindholdet er beskrevet tydeligt for de forskellige målgrupper, så kurserne kan fremgå i det online kursuskatalog.
- Sikre kontinuerlig information om Socialstyrelsens kursusudbud via øget formidling og markedsføring af Socialstyrelsens nye, online kursuskatalog

## 5 anbefalinger der er igangsat

Initiativ 7 har løbende under behovsafdækningen haft en dialog med afdelingscheferne i Socialstyrelsen, om de behov respondenterne har givet udtryk for. Det har betydet et øget fokus på områderne, som har mundet ud i, at der allerede i sensommeren/efteråret 2022 er igangsat nogle af de anbefalinger, der også står i denne rapport. Nedenfor er der er kort oprids af de kursusaktiviteter der allerede nu er sat i gang.

---

### 5.1 Online lovgivningskurser for sagsbehandlere

Alle kommunernes sagsbehandlere inden for børne- og ungeområdet, er inviteret til en række gratis online temamøder i løbet af efteråret 2022. Temamøderne faciliteres af advokatfuldmægtig Benedikte Dahl Nielsen og advokatfuldmægtig Christian Fangel Vollstedt fra Nuna Law. Temamøderne er både for den erfarne og uerfarne sagsbehandler på børne- og ungeområdet. Hvert temamøde er fokuseret om en specifik lov, hvor sagsbehandlere kan blive klogere på de enkelte lovgivninger, hvordan man skal agere inden for lovgivningen i sit arbejde samt få muligheden for at stille juristen spørgsmål.

De fem temaer er:

1. Børnestøtteloven
2. Magtanvendelsesloven
3. Sagsbehandlingsloven
4. Offentlighedsloven
5. Bekendtgørelse for plejefamilier

---

### 5.2 Lederkurser for forstandere

Forstanderne på de selvstyrejede døgninstitutioner, er i september blevet tilbudt individuelle lederforløb med fokus på følgende ledelsesområder: Det personlige lederskab, den administrative ledelsesopgave, den strategiske ledelsesopgave, den pædagogiske ledelsesopgave, personaleledelse og arbejdsmiljøledelse. Det er sket i samarbejde med Døgn- og Visitationsafdelingen i Socialstyrelsen på baggrund af de behov, som mange af forstanderne udtrykte i Initiativ 7's behovsafdækning. Lederforløbet faciliteres af konsulentvirksomheden Jankvist & Co., som er specialiseret i personale- og ledelsesudvikling samt arbejdsmiljø og arbejdspladsvurderinger (APV).

---

### 5.3 Sidemandsoplæring

I et samarbejde med Initiativ 9 i det grønlandsk-danske samarbejde<sup>9</sup>, er der i efteråret lavet et tilbud til kommunerne om at afprøve sidemandsoplæring af medarbejdere familiecentre/huse. Sidemandsoplæringen giver mulighed for, at familiecentre/huse kan "låne" medarbejdere af hinanden i en nærmere aftalt periode. Formålet er at styrke medarbejdernes kompetencer således, at arbejdet henimod implementeringen af den *Fælles Faglig Profil* på tværs af familiecentre, mindre familiehuse og kommuner understøttes.

---

### 5.4 Kriseberedskab

Ultimo november vil en gruppe medarbejdere fra Socialstyrelsen rejse på inspirationstur til Danmark for at blive klogere på arbejdsgangen i kriseberedskab, da der eksisterer to forskellige opgaver i kriseberedskabet i Socialstyrelsen. Det er hensigten, at medarbejderne efterfølgende kan bidrage til, hvordan kriseberedskab skal håndteres i bl.a. arbejdsgangen i det nationale psykosociale kriseberedskab samt når kommunerne anmoder om hjælp til deres psykosociale kriseberedskab.

---

<sup>9</sup> Initiativ 9 handler om, at familiecentrenes indsats skal målrettes udsatte børn og unge og deres familier. Initiativ 9 er en del af det grønlandsk-danske tværgående arbejde for en styrket indsats for børn og unge i Grønland.

## 6 Kursuskatalog

Dette afsnit beskriver kort, hvilke input vi har fået til opbygningen af kursuskataloget gennem dataindsamlingen.

---

### 6.1 Online kursuskatalog

Som en del af Initiativ 7's resultat 4<sup>10</sup>, bliver der på Socialstyrelsens hjemmeside [www.socialstyrelsen.gl](http://www.socialstyrelsen.gl) oprettet en side, hvor Socialstyrelsens kursuskatalog bliver samlet. På hjemmesiden kan medarbejdere og ledere i kommuner og institutioner inden for børne- og ungeområdet finde relevante kurser og seminarer målrettet dem.

Integrationen til Selvstyrets kursusportal Fælles Offentlig Kompetence Udvikling (FOKU) var i fuld gang, da vi desværre den 21. oktober blev orienteret om, at Formandens Departement, der står for IT-løsningen, har besluttet at al udvikling i FOKU stoppes med øjeblikkelig virkning. Derfor vil der i stedet blive etableret en særskilt kursusportal på Socialstyrelsens hjemmeside, men den kommer ikke til at blive koblet til Selvstyrets øvrige kurser før der foreligger en ny central kursusplatform.

---

### 6.2 Forslag fra respondenter

På baggrund af behovsafdækningen har vi fået kvalitetssikret opbygningen af, hvordan kursusbeskrivelserne og tilmeldingsformularen kan se ud, og hvad de skal indeholde. Ligeledes har vi fået bekræftet behovet for en samlet oversigt, hvor alle Socialstyrelsens kursustilbud fremgår.

Respondenterne har peget på følgende forslag til, hvad kursuskataloget kan indeholde:

- Det skal være nemt at gå til for både medarbejdere og ledere
- Tid, sted, målgruppe
- Pris/egenbetaling
- Kategorisering ud fra målgruppens ansættelsessted (f.eks. type af institution = gennemskueligt, hvem der kan deltage)

For at kunne lave kursuskataloget så fyldestgørende som muligt, har vi været i tæt kontakt med de relevante afdelinger i Socialstyrelsen for at få viden om, hvilke kurser, seminarer, workshops osv. der udbydes og få indhentet beskrivelserne til at lægge i det nye online kursuskatalog.

---

<sup>10</sup> Se bilag 1 for hvad *Resultat 4* dækker over.

## 7 Behovsafdækningen uddybet

Dette afsnit uddyber nogle af de essentielle til- og fravalg vi har taget ift. behovsafdækningens samt observationer og erfaringer vi har gjort os i forbindelse med dataindsamlingen og analysen.

---

### 7.1 Til- og fravalg ved undersøgelsesdesign og metode

Vi har i dataindsamlingen forsøgt at inddrage et repræsentativt udsnit af respondenter i forhold til medarbejdere, ledere, fagområder og geografi.

Både interviewguides og spørgeskemaerne følger samme opbygning omkring et undersøgelses-design med fire hovedtemaer, hvor der under hvert hovedtema er formuleret ét undersøgelses-spørgsmål og herunder specifikke spørgsmål, som er dem der står i henholdsvis interviewguiden og spørgeskemaet. Spørgeskemaerne og interviewguiden fulgte dermed samme opbygning, udover mindre forskelle i spørgsmål til medarbejdere og ledere. Derudover lavede vi en enkelt justering, idet tema 3 i spørgeskemaet til medarbejdere handler om geografisk og sproglig præference, mens tema 3 i interviewguiden til lederne handler om, hvordan Socialstyrelsens kurser bedre kan tilpasses respondenternes behov for ny viden. Denne forskel bunder i, at det ikke gav mening at overføre spørgsmålene fra interviewguiden til spørgeskemaformatet. Derfor valgte vi i spørgeskemaet at spørge mere indtil behov for tilpasninger ud fra konkrete behov i forhold til geografisk placering og sproglig præference for kursustilbud.

Interviewene er foretaget ud fra en semistruktureret interviewguide, hvor der er plads til mindre justeringer undervejs, alt efter hvordan samtalen udvikler sig. Ligeledes er der undervejs i behovsafdækningen foretaget mindre tilpasninger i både spørgeskemaer og interviewguide, hvis vi f.eks. erfarede, at et spørgsmål var uklart. De overordnede temaer og undersøgelsesspørgsmål, er dog ikke blevet ændret, for at sikre at kunne sammenligne data.

Vi valgte ikke at optage interviewene, da vi vurderede, at det var mere imødekommende over for respondenterne. Vi har i stedet været to til stede ved alle interviews, hvor en har stillet spørgsmål, og den anden har taget noter, til det som blev sagt.

---

### 7.2 Svarrate og distribution af spørgeskemaerne

I spørgeskemabesvarelserne varierer svarraten med en margin på +/- 5 respondenter i nogle af spørgsmålene. Det betyder, at der til nogle spørgsmål f.eks. er 20 der har svaret og længere fremme i spørgeskemaet, er der måske 18 der har svaret. Vi har forsøgt at "låse" spørgsmålene således, at man kun kan gå videre til næste spørgsmål, ved at besvare det forrige, men det har ikke været hensigtsmæssigt ved alle spørgsmål. Derudover kan vi også se, at nogle har gennemført spørgeskemaerne delvist, dvs. de er "sprunget fra" undervejs i deres besvarelse.

Spørgeskemaet til et af familiecentrene blev ved en fejl sendt til socialforvaltningen i kommune Qeqertalik. Herefter fik familiecenteret rigtige spørgeskema bagefter, men vi kan se, at 5 har svaret, at de arbejder et andet sted, som derfor må være dem fra socialforvaltningen i kommune Qeqertalik.

---

### 7.3 Forveksling af kurser

Det gik hurtigt op for os, både ved interviewene og gennemgangen af spørgeskemabesvarelserne, at respondenterne forveksler Socialstyrelsens kurser med kurser fra andre udbydere. Særligt bliver PI/SPS nævnt flere gange, hvilket formentlig skyldes, at Socialstyrelsen har været med til at igangsætte en række modulkurser for ufaglærte medarbejdere på døgn- og handicapinstitutioner og familiecentre/huse samt realkompetencevurderingsforløb (RKV-forløb). I den følgende analyse, vil der derfor indgå kurser fra PI/SPS m.fl. i afsnittene om kendskab til og brug af kurser. Det vigtige for os er overordnet set at få et indblik i, hvilke kurser både medarbejdere og ledere kender og bruger, så derfor har vi heller ikke skelnet mellem om det er kurser fra Socialstyrelsen eller ej i analysearbejdet.

---

### 7.4 Analyse og meningskondensering

En analyse af en større mængde data vil stort set altid medføre en vis form for meningskondensering, idet respondenternes udtalelser fra interviews og besvarelser fra spørgeskemaerne sammenfattes til kortere udgaver, for at fremhæve hovedbetydningen. Dette har vi naturligvis været bevidste om, og vi har derfor igennem hele databehandlingen, analysen og formuleringen af anbefalingerne bestræbt os på at være tro mod "rå-data".



## 8 Bilag

I denne oversigt finder du alle relevante bilag, der er brugt til udarbejdelse af denne rapport.

---

### 8.1 Bilagsliste

Bilag 1: Projektbeskrivelse

Bilag 2: Tomt analyseark med de fire hovedtemaer med undersøgelsesspørgsmål og underspørgsmål

Bilag 3: Interviewnotater fra ledere på døgn- og handicapinstitutioner

Bilag 4: Interviewnotater fra ledere i familiecentre og familiehuse

Bilag 5: Interviewnotater fra ledere i kommunale socialforvaltninger

Bilag 6: Spørgeskemabesvarelser fra ledere på døgn- og handicapinstitutioner

Bilag 7: Spørgeskemabesvarelser fra medarbejdere på døgn- og handicapinstitutioner

Bilag 8: Spørgeskemabesvarelser fra ledere i familiecentre og familiehuse

Bilag 9: Spørgeskemabesvarelser fra medarbejdere i familiecentre og familiehuse

Bilag 10: Spørgeskemabesvarelser fra medarbejdere i kommunale socialforvaltninger