

Omsorg og etnicitet.

Nye veje til rekruttering og kvalitet i ældreplejen.

Rostgaard, Tine; Bjerre, Liv; Munkholt Sørensen, Kresta; Borch Rasmussen, Niels

Publication date:
2011

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):
Rostgaard, T., Bjerre, L., Munkholt Sørensen, K., & Borch Rasmussen, N. (2011). *Omsorg og etnicitet. Nye veje til rekruttering og kvalitet i ældreplejen*. SFI - Det nationale Forskningscenter for Velfærd. Denmark. Socialforskningsinstituttet. Rapporter Nr. 11:16

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@kb.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

OMSORG OG ETNICITET

NYE VEJE TIL REKRUTTERING OG KVALITET I ÆLDREPLEJEN



11:16

TINE ROSTGAARD
LIV BJERRE
KRESTA SØRENSEN
NIELS RASMUSSEN

11:16

OMSORG OG ETNICITET

NYE VEJE TIL REKRUTTERING OG KVALITET I
ÆLDREPLEJEN

TINE ROSTGAARD
LIV BJERRE
KRESTA SØRENSEN
NIELS RASMUSSEN

KØBENHAVN 2011

SFI – DET NATIONALE FORSKNINGSCENTER FOR VELFÆRD

OMSORG OG ETNICITET. NYE VEJE TIL REKRUTTERING OG KVALITET I
ÆLDREPLEJEN

Afdelingsleder: Lars Pico Geerdsen

Afdelingen for socialpolitik og velfærdsydelser

ISSN: 1396-1810

ISBN: 978-87-7119-015-1

Layout: Hedda Bank

Forsidefoto: Thomas Borberg

Oplag: 600

Tryk: Rosendahls – Schultz Grafisk A/S

© 2011 SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd

SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11

1052 København K

Tlf. 33 48 08 00

sfi@sfi.dk

www.sfi.dk

SFI's publikationer kan frit citeres med tydelig angivelse af kilden.

Skrifter, der omtaler, anmelder, henviser til eller gengiver SFI's publikationer, bedes sendt til centret.

INDHOLD

	FORORD	7
	RESUMÉ	9
1	SAMMENFATNING	13
	Undersøgelsens formål	13
	Datagrundlag	14
	Etnisk mangfoldighed i ældreplejen	14
	Rekruttering og fastholdelse	14
	Omsorgskvalitet og omsorgskompetencer	17
	Omsorgskultur og mangfoldighed	19
	Sprog, religion og ydre fremtoning	20
	Arbejds miljø og arbejdskultur	22
	Ledelse og mangfoldighed	22
2	BAGGRUND OG PROBLEMSTILLING	25
	Baggrunden for undersøgelsen	25

	Problemstilling og data	26
	Rapportens struktur	27
3	METODE	29
	Kommuneudvælgelse	30
	Udvælgelse af interviewpersonerne	30
	Interviewprocedure	33
	Anvendte metoder	35
	Stikprøver og bortfald	37
4	REKRUTTERING AF INDVANDRERE OG EFTERKOMMERE	39
	Rekruttering af indvandrere og efterkommere	41
	Kampagne for rekruttering til SOSU-skolerne	42
	Studieforberedende indsatser for rekruttering til SOSU-skolerne	44
	Indsatser mod frafald på SOSU-uddannelsen	45
	Samarbejdet med jobcentret og lokale aktører	46
	Kommunernes rekrutteringsstrategier	47
	Opsamling	51
5	DE SOSU-ANSATTE I UNDERSØGELSEN	53
	Etnisk baggrund	53
	Baggrundsoplysninger	57
	Opsamling	60
6	REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE	63
	Rekruttering	63
	Fastholdelse	73
	Fremtidige jobplaner	78
	Opsamling	79

7	OMSORGSKVALITET OG OMSORGSKOMPETENCER	83
	Medarbejdernes syn på kvalitet	85
	Omsorgskompetencer	91
	Kompetenceprofiler	96
	Kvalitet i ældreplejen	100
	Opsamling	103
8	ETNICITET OG OMSORGSKULTUR	107
	Forestillingen om omsorgskultur	108
	Proffesionalisme og omsorgskultur	110
	Omsorgskultur og etnicitet	112
	Opsamling	122
9	SPROG, RELIGION OG YDRE FREMTONING	125
	Kommunikationen i omsorgsarbejdet	125
	Religion i omsorgsarbejdet	135
	Ydre karakteristika	142
	Opsamling	143
10	ARBEJDSMILJØ OG ARBEJDSKULTUR	147
	Arbejdstimer, arbejdstider og overarbejde	147
	Samarbejde	154
	Kritik, skældud...eller racisme	156
	Sygefravær	159
	Opsamling	161
11	LEDELSE	163
	Mangfoldighedsledelse	163
	Individualisering som strategi	164
	'Kultur' frem for 'etnicitet'	165

Lederens rolle	168
Ledelse og diskrimination	170
Teamarbejde	173
Selvledelse	174
Ansvarlighed	176
Autoritet	177
Anerkendelse	180
Opsamling	182

BILAG	185
--------------	------------

Bilag 1. Spørgeguider til de kvalitative interview	185
Bilag 2. Supplerende tabeller til analyserne i kapitel 9 og 10	191

LITTERATUR	195
-------------------	------------

SFI-RAPPORTER SIDEN 2010	203
---------------------------------	------------

FORORD

Formålet med denne undersøgelse er at belyse, hvilken betydning den øgede etniske mangfoldighed blandt medarbejderne i ældreplejen har for kvaliteten af omsorgen, for medarbejdernes kompetencer, for omsorgskulturen, arbejdsmiljøet og ledelsesstilen. Undersøgelsen bygger på individuelle interview og fokusgruppeinterview med SOSU-medarbejdere, mellemledere og øverste ledere samt på en spørgeskemaundersøgelse blandt SOSU-medarbejdere. Rapporten er udarbejdet af seniorforsker Tine Rostgaard, forskningsassistent Kresta Sørensen, studentermedhjælper Liv Bjerre og akademisk medarbejder Niels Rasmussen.

I undersøgelsen har følgende kommuner deltaget: Frederiksberg, Aalborg, Gentofte, Roskilde, Helsingør, Vejle, Greve, Odense, Brøndby, Lyngby-Taarbæk og Glostrup. Vi takker medarbejdere og ledere i disse kommuner for at have deltaget i interview- og spørgeskemaundersøgelsen. Ligeledes takker vi medarbejdere fra Valby Hjemmepleje, som deltog i pilottestning af spørgeskemaet.

Lektor i socialt arbejde Linda Lill, Malmö Höskola, har fungeret som referee for rapporten og har læst og kommenteret et udkast til rapporten. Vi takker hende for værdifulde og konstruktive kommentarer. Undersøgelsen er finansieret gennem en forskningsbevilling fra Helsefonden.

København, maj 2011

JØRGEN SØNDERGAARD

RESUMÉ

Ældreplejen mangler varme hænder, men de seneste års fokus på at rekruttere medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk har givet udbytte: En ud af 10 medarbejdere i ældreplejen i de 11 kommuner i undersøgelsen har anden etnisk baggrund end dansk, og til forskel fra deres kollegaer med etnisk dansk baggrund forventer de fortsat at ville arbejde i ældreplejen om 5 år. Spørgsmålet er, hvordan man fortsat kan rekruttere og fastholde denne gruppe, og hvilken betydning den øgede etniske mangfoldighed har for kvaliteten af omsorgen.

ATTRAKTIVT AT ARBEJDE INDEN FOR ÆLDREPLEJEN

Spørger man medarbejderne om, hvorfor de har valgt at arbejde i ældreplejen, nævnes det at arbejde med mennesker som centralt – uanset etnisk baggrund.

Medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund tiltrækkes derudover af det relativt korte og praktisk orienterede uddannelsesforløb, men også af muligheden for at gøre karriere og videreudanne sig. Lønnen og jobbet status motiverer også i højere grad denne gruppe.

For medarbejdere med etnisk vestlig baggrund, som fx svenske og tyskere, er det især vigtigt, at arbejdsforholdene er i orden, og at de kan yde ordentlig omsorg. Disse medarbejdere finder det væsentligt, at

man i den danske ældrepleje stadig sørger for, at der er tid til egentligt omsorgs- og relationsarbejde.

FORESTILLINGER UDFORDRES

Forventningen blandt lederne i ældreplejen har været, at specielt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund kan bidrage med en anden omsorgskultur og dermed løfte kvaliteten. For eksempel fordi de udviser større respekt for ældre. Rekrutteringen af indvandrere og efterkommere tillægges hermed en positiv betydning; de tillægges en række 'naturlige' kompetencer, som de formodes at have tilegnet sig via deres opdragelse og familiebaggrund, og som de nu kan tilføre sektoren. Medarbejderne selv kan dog ikke genkende dette billede, og resultaterne i undersøgelsen kan heller ikke entydigt støtte denne opfattelse.

UDFORDRINGER FOR DE 'NYE' MEDARBEJDERE

De nye medarbejdere møder nogle udfordringer i jobbet. Sproget kan volde problemer for nogle, og det kan i nogle tilfælde have negative konsekvenser for samarbejdet og for den omsorg, der ydes. Andre bliver udsat for racisme, fx fra brugerne. På trods af at kollegerne synes at være gode til at hjælpe med at sige fra, synes det ofte at være op til den enkelte medarbejder at afgøre, hvordan man skal forholde sig over for diskriminerende adfærd fra brugerens side.

KONSEKVENSER FOR KVALITETEN AF OMSORGEN

Specielt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund synes at lægge mindre vægt på eller i mindre grad besidde evnen til at kunne kommunikere. De vægter også i mindre grad at arbejde efter ældreplejens grundprincipper om fx at assistere til 'hjælp til selvhjælp'. For at undgå at den øgede etniske mangfoldighed blandt medarbejderne får konsekvenser for kvaliteten af omsorgen, er det væsentligt, at uddannelsesinstitutionerne og de daglige ledere i ældreplejesektoren får kommunikeret, undervist i og opretholdt de centrale principper for den danske ældrepleje.

FORSKEL I ARBEJDSVILKÅR

Et godt arbejdsmiljø er væsentligt, hvis man skal tiltrække og fastholde medarbejdere. Det er derfor bekymrende, at vi i undersøgelsen finder, at særligt medarbejdere med anden etnisk baggrund på nogle punkter har ringere arbejdsvilkår. Flere medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund arbejder jævnlige flere timer, end de får betaling for, fordi der mangler personale. Og flere medarbejdere med etnisk vestlig baggrund vælger at forkorte eller springe frokosten over. Til gengæld føler medarbejdere med anden etnisk baggrund sig generelt ikke tidspresset af kravet om at skulle dokumentere – til forskel fra deres kollegaer med etnisk dansk baggrund.

NYE KRAV TIL LEDELSE

Ud fra et ledelsesperspektiv er det en udfordring, hvis medarbejderne har forskellige tilgange til og traditioner for at samarbejde. Eksempelvis er medarbejdere med etnisk vestlig baggrund i undersøgelsen i højere grad vant til at arbejde selvstændigt. Det kan imidlertid være en svær balancegang for ledere at italesætte forskelligheden. Overordnet set synes både ledere og medarbejdere helst at undgå at tale om forskelle betinget af etnicitet. Men specielt medarbejdere med anden etnisk baggrund mener ikke, at lederen bør lægge op til, at etnicitet fremhæves, og at etniske forskelle diskuteres åbent. Den mere etnisk mangfoldige sammensætning af medarbejdergruppen stiller dog nye krav til lederen, og det er tankevækkende, at flere medarbejdere med anden etnisk og specielt med ikke-vestlig baggrund mener, at dårlig ledelse er skyld i, at kvaliteten af omsorgen ikke er i top.

SAMMENFATNING

UNDERSØGELSENS FORMÅL

Inden for den nærmeste årrække vil man i ældreplejen komme til at mangle medarbejdere. Omsorgssektoren er generelt præget af tidlig tilbagetrækning, højt sygefravær, stor udskiftning og medarbejderflugt til andre sektorer. En måde at skaffe arbejdskraft til omsorgssektoren er at rekruttere medarbejdere blandt indvandrere og efterkommere af indvandrere.

Denne rapport handler om rekruttering og fastholdelse af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk til ældreplejen. Rapporten undersøger rekruttering, fastholdelse, arbejdsmiljø og omsorgsarbejde blandt tre grupper af medarbejdere: Medarbejdere med etnisk dansk baggrund, medarbejdere med etnisk vestlig baggrund og medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund. Mere specifikt ser vi på hvilken betydning den øgede etniske mangfoldighed blandt medarbejderne i ældreplejen har for kvaliteten af omsorgen, for medarbejdernes kompetencer, for omsorgskulturen, arbejdsmiljøet og ledelsesstilen.

DATAGRUNDLAG

Undersøgelsen bygger på individuelle interview og fokusgruppeinterview med SOSU-medarbejdere, mellemledere og øverste ledere, samt en spørgeskemaundersøgelse blandt 1.035 SOSU-medarbejdere. Medarbejdere og ledere fra følgende kommuner har deltaget i undersøgelsen: Frederiksberg, Aalborg, Gentofte, Roskilde, Helsingør, Vejle, Greve, Odense, Brøndby, Lyngby-Taarbæk og Glostrup. Medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk er i undersøgelsen oversamlet med henblik på analysen.

ETNISK MANGFOLDIGHED I ÆLDREPLEJEN

Etnisk mangfoldighed er udbredt i ældreplejen. En ud af ti medarbejdere i de 11 kommuner, som deltager i undersøgelsen, har en anden etnisk baggrund end dansk. Blandt medarbejderne med anden etnisk baggrund, som indgår i undersøgelsen, kommer ca. halvdelen fra de nordiske lande. Resten kommer fra lande i Mellemøsten, Sydøstasien eller Afrika. Blandt medarbejdere med anden etnisk baggrund er der færre end blandt medarbejderne med dansk baggrund, som har en uddannelse inden for SOSU-området, dog er personerne i førstnævnte gruppe også gennemsnitligt yngre, og en del af dem vil derfor sandsynligvis gennemgå et uddannelsesforløb på et senere tidspunkt. Der er også flere mænd blandt medarbejderne med anden etnisk baggrund.

REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE

REKRUTTERINGSINITIATIVER

Flere nationale kampagner og initiativer har de senere år været iværksat for at tiltrække medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk til ældreplejen. Strategien er trefoldig og har et forholdsvist ambitiøst afsæt: Strategien skal for det første skaffe flere varme hænder i ældreplejen. For det andet skal den sikre en bedre kvalitet i ældreplejen, ved at medarbejderne i højere grad afspejler et multikulturelt samfund. Således tænkes ældreplejen at blive fremtidssikret til også at kunne tage imod de ældre med anden etnisk baggrund, som formodes i højere grad at ville benytte

ældreplejen fremover. Og for det tredje skal strategien medvirke til bedre integration af gruppen af indvandrere og deres efterkommere gennem en øget tilknytning til arbejdsmarkedet.

Strategien har rekrutteringspolitisk være fulgt op af en række initiativer fra såvel politisk side som fra uddannelses- og ældresektorerne samt fra de kommunale jobcentre. Initiativerne indbefatter kampagner for at øge beskæftigelsen blandt indvandrere, kampagner for at rekruttere til SOSU-skolerne, studieforberedende indsatser for rekruttering til SOSU-skolerne, indsatser mod frafald på SOSU-uddannelsen samt regionale og kommunale samarbejdsstrategier for rekruttering til ældreplejen. Flere af disse initiativer synes at have båret frugt; optaget af elever med anden etnisk baggrund på SOSU-skolerne har været stigende, mens frafaldet blandt elever med anden etnisk baggrund er blevet mindre. Specielt synes det for medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund at være ræson i at indrette uddannelsen efter deres behov og fx at tilbyde et introduktionsforløb til uddannelsen eller en mentorordning under praktikopholdet specielt tilpasset denne gruppe.

HVAD MOTIVERER MEDARBEJDERNE TIL AT SØGE IND?

Men hvad indvirker på, at man får lyst til at søge uddannelse og arbejde inden for ældreplejen, og på, at man bliver der og ikke søger videre hurtigst muligt? Og er det særlige forhold, der gør sig gældende, når vi ser på medarbejdere med forskellig etnisk baggrund? Generelt synes det i høj grad at være det at arbejde med og sammen med mennesker, som har motiveret og fortsat motiverer medarbejderne til at arbejde inden for omsorgssektoren; det gælder både arbejdet med de ældre og arbejdet sammen med kollegerne. Dette er der enighed om på tværs af etnicitet. Men der er også en række forhold, som synes at være særligt motiverende for SOSU-medarbejdere med etnisk ikke-vestlig og vestlig baggrund, og der er dermed en række forskellige rekrutteringsværktøjer, som man kan anvende, hvis man specielt ønsker at rekruttere blandt specifikke etniske grupper:

Selvom SOSU-uddannelsen i de senere år er blevet mere boglig og derfor er blevet kritiseret for at sætte barrierer op specielt for elever med anden etnisk baggrund end dansk, synes uddannelsen stadig at være attraktiv for denne gruppe. Vi ser, at specielt SOSU-medarbejdere med ikke-vestlig baggrund har været motiveret af, at uddannelsen er kort og overskuelig. Men også andre forhold motiverer denne gruppe til at søge

ind i denne sektor, fx vurderer flere af disse medarbejdere, at det er en sektor, hvor det til forskel fra andre sektorer er muligt at avancere til leder, at der er gode muligheder for at videreudanne sig inden for feltet, og at det er let at finde arbejde inden for sektoren.

For SOSU-medarbejdere med vestlig baggrund er det især arbejdsforholdene i den danske ældrepleje, der lokker. For disse medarbejdere er det dog ikke kun udsigten til fast arbejde og højere løn, men også en opfattelse af, at den danske ældrepleje er tro mod en egentlig omsorgsetik, der (endnu) ikke er bukket under for økonomiske rationaliseringer, men stadig sørger for, at der er tid til egentligt omsorgs- og relationsarbejde. Forringelser på disse områder, fx i tiden afsat til omsorgen til de ældre, kan derfor betyde, at færre SOSU-uddannede fra fx Sverige og Tyskland vil finde det attraktivt at søge til Danmark.

Blandt medarbejderne med etnisk dansk baggrund er det værd at nævne, at det især er vægtningen af det kollegiale samvær, som adskiller denne gruppe fra de to andre. En strategi om øget etnisk mangfoldighed skal således også indtænke et godt kollegialt samvær, hvis det skal være attraktivt for medarbejdere med etnisk dansk baggrund at arbejde i sektoren.

HVAD FASTHOLDER MEDARBEJDERNE?

I forhold til at fastholde medarbejderne i omsorgssektoren viser vores undersøgelse, at det gælder om at skabe gode arbejdsrelationer, fællesskab og dynamik. Det er således ikke nok med kompetenceudvikling: For alle medarbejdere, uanset etnisk baggrund, gælder det således, at de især fremhæver vigtigheden af det kollegiale samarbejde, når de skal angive, hvad der får dem til fortsat at ville arbejde i sektoren. Men også jobsikkerhed og den måde, arbejdet er organiseret på, fx i forhold til arbejdstider, og oplevelsen af at kunne arbejde selvstændigt og have et ansvarsfuldt arbejde synes at være væsentlige fastholdelsesfaktorer. Løn, faglig udvikling og anerkendelse synes generelt at komme i anden række.

En række faktorer er særligt afgørende for fastholdelsen af medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund, og det er i vid udstrækning de samme faktorer, som har fået dem til at søge ind i sektoren, nemlig lønnen, den faglige udvikling og muligheden for at blive leder.

Hvis denne gruppe af medarbejdere skal fastholdes, er det således afgørende, at sektoren fortsat opfattes som en sektor, hvor der er

gode muligheder for at dygtiggøre sig og bruge sin viden, og hvor man også bliver belønnet for sin indsats i kroner og ører.

STOR FORVENTET MOBILITET

Og det kan blive nødvendigt at køre en aktiv rekrutterings- og fastholdelsesstrategi. Over en femtedel af SOSU-medarbejderne i denne undersøgelse regner med at forlade ældreplejesektoren inden for de næste 5 år. Gruppen af medarbejdere med etnisk vestlig og ikke-vestlig baggrund regner dog i mindre omfang med at forlade sektoren. Specielt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund synes 'trofaste' over for sektoren, sandsynligvis både fordi uddannelsesforløbet er gearret til denne gruppe, og fordi jobsikkerheden er stor. Noget tyder på, at en del medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk primært søger ind i ældreplejen, netop fordi der er gode muligheder for at få job, og ikke nødvendigvis fordi der er tale om drømmejobbet. Skulle jobudsigterne i andre sektorer vise sig mere fordelagtige, er det derfor ikke sikkert, at man fremover kan regne med at kunne fastholde disse medarbejdere. Skal denne gruppe af medarbejdere fastholdes, er det derfor væsentligt at sikre dem mulighed for videreuddannelse, advancement, god løn og mulighed for jobskifte inden for sektoren.

OMSORGSKVALITET OG OMSORGSKOMPETENCER

GOD KVALITET I ÆLDREPLEJEN – HVIS DER ER TID TIL DET

Som tidligere nævnt er et af formålene med at rekruttere medarbejdere med anden etnisk baggrund til ældreplejen at sikre en bedre kvalitet af ældreplejen, ved at den tilbudte pleje i højere grad kommer til at matche den stigende etniske mangfoldighed i samfundet.

Præcis hvori omsorgskvalitet består, og hvorvidt det er muligt at sikre denne, er medarbejderne dog ikke helt enige i, når man spørger dem selv. Én ting er de dog enige om – at tid er vigtig for at kunne yde omsorg af høj kvalitet, og at utilstrækkelig tid til at udføre arbejdet er den største skyldner i de tilfælde, hvor der ikke bliver ydet omsorg af høj kvalitet. Medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund peger dog i højere grad også på, at dårlig ledelse kan have en negativ indflydelse på omsorgskvaliteten.

Størstedelen af medarbejderne mener dog, at de har mulighed for at yde høj kvalitet, og denne holdning er mere udpræget blandt medarbejderne med anden etnisk baggrund end dansk, som også i gennemsnit er yngre, har kortere erfaring inden for området og derfor ikke har oplevet de senere års modernisering og rationalisering inden for sektoren.

RESPEKT OG KOMMUNIKATIVE KOMPETENCER ER VIGTIGE – DOKUMENTATION MINDRE VIGTIG

Hvad angår de kompetencer, der, som medarbejderne vurderer, skal være til stede, for at man kan yde god omsorg, fremhæves især evnen til at kunne udvise respekt for brugeren, evnen til at kunne lytte til brugeren samt evnen til at kunne tale klart og tydeligt. Skriftlig kommunikation såsom at kunne formulere sig skriftligt og bruge faglige begreber vurderes i langt mindre grad at være vigtigt for at kunne yde god omsorg, hvilket står i kontrast til den opprioritering af dokumentation af omsorgsarbejdet, som kommunerne har måttet indføre inden for ældreplejen i de senere år.

Der er sammenfald mellem medarbejdernes vurdering af vigtige kompetencer for at kunne yde god omsorg og deres vurdering af deres egen kompetenceprofil. De etnisk ikke-vestlige medarbejdere skiller sig dog ud, når det gælder en række væsentlige kvalitetsegenskaber og kompetencer, som fremhæves i både lovgivning og i de senere års reformer af ældreplejen. De vurderer således generelt, at principper om hjælp til selvhjælp, selvbestemmelse, brugerinddragelse, situationering af omsorgen, så den tager udgangspunkt i skiftende behov, er mindre væsentlige.

Spørgsmålet er, om den øgede etniske mangfoldighed blandt medarbejderne i ældreplejen får konsekvenser for kvaliteten af den omsorg, der bliver ydet. Det er i hvert fald bekymrende, at specielt medarbejdere med ikke-vestlig baggrund synes at lægge mindre vægt på eller i mindre grad besidde evnen til at kunne kommunikere og arbejde efter grundprincipperne i den danske ældrepleje. Der ligger derfor en opgave for uddannelsesinstitutionerne og for de daglige ledere i ældreplejesektoren i at få kommunikeret, undervist i og opretholdt disse principper.

OMSORGSKULTUR OG MANGFOLDIGHED

Evnen til at udvise respekt over for de ældre er en af de egenskaber, som ofte trækkes frem, når kolleger og ledere med etnisk dansk baggrund skal beskrive de 'nye' medarbejdere i ældreplejen. Medarbejderne med anden etnisk baggrund fremhæver imidlertid på ingen måde selv denne egenskab som en, de selv lægger speciel vægt på eller er i besiddelse af. Den formodede evne til at udvise respekt over for de ældre, som gruppen af medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund tillægges, fremhæves som nævnt ofte og kobles ofte til forestillingen om, at medarbejdere med anden etnisk baggrund har en anden omsorgskultur. Det er en omsorgskultur, som måske romantiseres lidt: I kraft af deres omsorgskultur tænkes de 'nye' medarbejdere at kunne tilføje nye og væsentlige værdier til sektoren, som måske har bevæget sig for langt væk fra en omsorgstankegang – i hvert fald er det denne refleksion, flere ledere og medarbejdere med dansk baggrund gør sig. Rekrutteringen af indvandrere og efterkommere tillægges hermed en positiv betydning; de tillægges en række 'naturlige' kompetencer, som de formodes at have tilegnet sig via deres opdragelse og familiebaggrund, og som de nu kan tilføre sektoren.

AFPROFESSIONALISERING AF OMSORGSKOMPETENCERNE

Evnen til at respektere de ældre opfattes ikke udelukkende som positiv af informanterne med etnisk dansk baggrund i de kvalitative interviews. De sætter således spørgsmålstejn ved, om fx respekten for de ældre gør det vanskeligere for medarbejdere med anden etnisk baggrund at agere som professionelle omsorgsgivere og at sætte grænser for omsorgen. Opfattelsen af, at omsorgskompetencer tilegnes via opdragelse og familiebaggrund, kan desuden tolkes således, så medarbejdere med anden etnisk baggrund ikke behøver en egentlig uddannelse, da de så at sige "har det i blodet". Herved generaliseres og etnificeres omsorgskompetencerne, ligesom de mister deres professionelle status. Det bevirker også potentielt en opdeling i 'os' og 'dem', som kan medvirke til en opdeling af medarbejdergruppen og dermed til et dårligt arbejdsmiljø og samarbejde, hvilket ellers er essentielt for såvel rekruttering og fastholdelse som for den udførte omsorg.

OMSORGSKULTUR OG HVERDAGSPRAKSIS

Selvom der er en indlejret fare for, at medarbejderne bliver delt op i 'os' og 'dem', kan det godt være relevant at se på, om der eksisterer forskellige omsorgskulturer og tilgange til omsorgen. Vi har i undersøgelsen forsøgt at indfange evt. etnisk betingede forskelle i omsorgskulturer gennem brugen af vignetter. Vignetterne er små konstruerede hverdagsscenarier, som SOSU-medarbejderne præsenteres for. Til hver scenarie skal de vælge en af flere foruddefinerede handlemuligheder.

Vi finder ikke, at medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk nødvendigvis har sværere ved at optræde med autoritet og indgå i dialog med brugerne, men at det måske kan være sværere over for en pårørende. Til gengæld er der tilsyneladende ikke forskel på, hvordan medarbejdere med forskellig etnisk baggrund forholder sig til at inddrage familien i omsorgen for de ældre, men vi aner en forskel i opfattelsen af, hvordan man bør situationere og tilpasse omsorgen til daglige behov. For eksempel lægger medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund mindre vægt på at facilitere hjælp til selvhjælp over for den ældre, som ellers fremhæves som et vigtigt princip i dansk ældrepleje. Igen ser det ud til, at der ligger en opgave i at få kommunikeret vigtigheden af sådanne principper.

SPROG, RELIGION OG YDRE FREMTONING

Som SOSU-medarbejder bruger man sig selv i arbejdet, og forhold såsom, hvor dygtig man er til at snakke dansk, til at bruge sit kropssprog, hvorvidt man bekender sig til eksempelvis islam eller kristendom, hvor religiøs man er, og hvordan man ser ud, kan derfor have betydning for omsorgsarbejdet.

KOMMUNIKATION I OMSORGSRELATIONEN

Når omsorgsgiveren fx skal fungere som facilitator for bl.a. hjælp til selvhjælp, er evnen til at kommunikere altafgørende. En relativt stor andel af medarbejderne med anden etnisk baggrund angiver ikke overraskende, at det danske sprog kan volde problemer. Det er muligt for nogle at kompensere for dette ved hjælp af et godt kropssprog, men dårlige sprogkompetencer kan i nogle tilfælde have negative konsekvenser for samarbejdet og for den omsorg, der ydes. Oftest vil de sproglige kompe-

tencer dog forholdsvist hurtigt blive udbygget gennem samarbejdet med kolleger og samværet med de ældre.

Kulturel, religiøs eller sproglig matchning mellem medarbejdere og ældre med anden etnisk baggrund er endnu ikke voldsomt aktuelt i den danske ældrepleje, i og med at der fortsat ikke er mange ældre med anden etnisk baggrund, som benytter sig af offentlig pleje. Dette vil sandsynligvis ændre sig i løbet af de kommende år, i og med at indvandrerbefolkningen bliver ældre, og det har som nævnt også været en af årsagerne til den valgte rekrutteringsstrategi. Inden man begynder at matche omsorgsgivere og omsorgstagere i forhold til etnicitet, bør man dog være opmærksom på, at matchning kan have såvel negative som positive konsekvenser. Det kan være positivt for medarbejdere med anden etnisk baggrund, at de eksempelvis kan benytte deres sproglige kompetencer, hvis de taler et andet sprog end dansk. Samtidig kan matching føre til, at de pågældende medarbejdere påtager sig opgaver, som de ikke uddannelsesmæssigt er rustet til (for eksempel tolkning).

RELIGION OG OPGAVEUDFØRELSE

Etnisk mangfoldighed vil ofte indbefatte religiøs mangfoldighed, og den enkelte medarbejders religiøse overbevisning kan spille ind på motivationen og muligheden for at udføre en omsorgsopgave, fx at udføre personlig pleje eller klargøre de ældre ved dødsfald. Vi finder, at det kan være en udfordring specielt blandt medarbejdere, der bekender sig til islam. I langt størstedelen af de tilfælde, hvor religionen virker hindrende for udførelsen af bestemte arbejdsopgaver, er der dog tale om nye medarbejdere. Almindeligvis findes der efter noget tid en praktisk løsning. Og langt størstedelen af medarbejderne udfører uden videre disse arbejdsopgaver, om end de helst ville være dem foruden.

At medarbejderne på en arbejdsplads har forskellig religiøs baggrund kan i øvrigt være en praktisk organisatorisk fordel, fx i forhold til vagtplanlægning omkring højtider.

TØJ OG HUDFARVE

En række af medarbejderne med ikke-vestlig baggrund har problemer med at udføre deres arbejdsopgaver i mødet med brugeren. Specielt hudfarve synes at kunne spille en afgørende rolle for brugerens opfattelse af omsorgsmedarbejderen. En del af medarbejderne med en mørk

hudfarve har således været udsat for racisme. På trods af at kollegerne synes at være gode til at hjælpe med at sige fra, synes det ofte at være op til den enkelte medarbejder, hvorvidt det accepteres, og hvordan man skal forholde sig over for diskriminerende adfærd fra brugerens side.

ARBEJDSMILJØ OG ARBEJDSKULTUR

Arbejds miljøet kan være af signifikant betydning for både rekrutteringen og fastholdelsen af dygtige medarbejdere. Det er derfor bekymrende, at vi i vores undersøgelse finder, at særligt medarbejdere med anden etnisk baggrund – fra såvel ikke-vestlige som vestlige lande – har ringere arbejdsvilkår. Det er oftest denne gruppe af medarbejdere, der både påtager sig overarbejde uden betaling og springer frokosten over. Samtidig er gruppen højt værdsat blandt lederne for at være stabil, fx har de relativt færre sygedage end etnisk danske medarbejdere. Det er et noget overraskende resultat, da man kunne forestille sig, at de dårligere arbejdsvilkår og udsathed for racisme fra brugere og pårørende ville kunne have ført til et højere sygefravær.

De synes heller ikke at føle sig nær så tidspresset af kravet om at skulle dokumentere, som medarbejdere med etnisk dansk baggrund føler sig. Hvad angår det kollegiale samarbejde, er de fleste medarbejdere meget tilfredse på tværs af etnisk baggrund. Ud fra et ledelsesperspektiv er det imidlertid en udfordring, at medarbejderne har forskellige tilgange til og traditioner for at arbejde i team, afhængig af deres etniske baggrund. Eksempelvis er medarbejdere med vestlig baggrund i højere grad vant til at arbejde selvstændigt.

LEDELSE OG MANGFOLDIGHED

Udfordringen med at få medarbejderne til at fungere i team er et af de områder, hvor lederne peger på, at de må tænke i nye baner – specielt i forhold til medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund. En større andel medarbejdere med anden etnisk baggrund har tilsyneladende et mere autoritært ledelsessyn. Til gengæld er især medarbejdere med svensk baggrund i højere grad vant til at arbejde selvstændigt, hvilket udfordrer ledernes rolle og autoritet.

Lederne i undersøgelsen vælger ofte at individualisere synet på medarbejderen, og skal de sammenfatte deres erfaringer, refererer de hellere til forskelle i kulturer, hvad enten det omfatter værdimæssige, religiøse eller arbejdsrelaterede kulturer, end til bestemte etniske grupper. Overordnet set synes ledere – og medarbejdere – at undgå at tale om forskelle betinget af etnicitet.

Det kan være en svær balancegang at italesætte forskelligheden. Ud fra et mangfoldighedsperspektiv, hvor netop lighed opleves i form af forskellighed, kan fokus på forskelle være med til at skabe en åben, rummelig og attraktiv arbejdsplads. Omvendt kan italesættelsen af forskellene medvirke til, at gruppen af medarbejdere med anden etnisk baggrund kommer til at stå i modsætning til 'os' danskere, hvilket kan være med til at splitte medarbejdergruppen op. Specielt medarbejdere med anden etnisk baggrund mener da heller ikke, at lederen bør lægge op til, at etnicitet fremhæves, og at etniske forskelle diskuteres åbent.

Den mere etnisk mangfoldige sammensætning af medarbejdergruppen sætter nye krav til lederen. Det er tankevækkende, at flere medarbejdere med anden etnisk og specielt med ikke-vestlig baggrund mener, at dårlig ledelse er skyld i, at kvaliteten af omsorgen ikke er i top. Denne gruppe af medarbejdere peger også i højere grad på, at lederen har en vigtig rolle i forhold til at skabe respekt omkring sin person over for både medarbejdere og pårørende. Ledelse bør derfor også være et fokusområde i rekrutteringsstrategier og i det daglige arbejde på den mangfoldige arbejdsplads.

BAGGRUND OG PROBLEMSTILLING

BAGGRUNDEN FOR UNDERSØGELSEN

I løbet af de næste år vil mange plejehjemsledere og hjemmehjælpschefer stå i en situation, hvor de mangler kvalificeret arbejdskraft til at tage sig af de ældre. Den demografiske ændring slår også igennem inden for arbejdsstyrken i denne sektor, og hver fjerde SOSU-assistent¹ regner med at forlade arbejdsmarkedet inden for de næste 5-7 år og gå på efterløn eller pension. Derudover er det særligt svært at fastholde medarbejderne inden for denne sektor – sandsynligvis fordi arbejdet er kendetegnet ved et hårdt fysisk arbejdsmiljø og mange sygedage. Op imod hver tredje SOSU-ansat skifter job i løbet af 1 år, og 5-10 pct. skifter til et helt andet fag. Der mangler derfor varme hænder nu og i den nærmeste fremtid.

For at løse problemet med at skaffe arbejdskraft til omsorgssektoren har en del kommuner målrettet forsøgt at rekruttere medarbejdere blandt indvandrere og efterkommere. Denne rapport handler om rekruttering og fastholdelse af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk i ældreplejen, og hvilken betydning den øgede etniske mangfoldighed blandt medarbejderne i ældreplejen har for kvaliteten af omsorgen,

1. Det uddannede personale inden for omsorgssektoren består primært af Social- og Sundhedshjælpere (SOSU-hjælpere) og Social- og Sundhedsassistenter (SOSU-assistenter). Uddannelsernes indhold samt arbejdsopgaverne gennemgås nærmere i kapitel 3.

for medarbejdernes kompetencer, for omsorgskulturen, arbejdsmiljøet og ledelsesstilen.

PROBLEMSTILLING OG DATA

Formålet med rapporten er at redegøre for den førte rekrutteringspolitik på lands- og kommunalt plan, samt at analysere hvordan den føres ud på kommunalt plan, og hvad det medfører af konsekvenser for omsorgsarbejdet og den omsorg, der bliver udført. Vi ser dermed både på betydningen af den øgede mangfoldighed for medarbejderne selv og for de ældre, som modtager pleje og omsorg.

Vi ser nærmere på den førte politik og de strategier udvalgte kommuner har benyttet for at tiltrække medarbejdere fra denne gruppe.

Vi trækker på erfaringerne fra tre kommuner, som har haft hver deres strategi til at rekruttere til området: Vejle Kommune, som har rekrutteret arbejdskraft i Tyskland; Helsingør Kommune, som blandt andet har rekrutteret arbejdskraft i Sverige; og Greve Kommune, som fortrinsvis har rekrutteret blandt borgere med anden etnisk baggrund.

I forhold til betydningen af den øgede mangfoldighed inden for området trækker vi på interview med medarbejdere og ledere i de tre ovennævnte kommuner samt på spørgeskemadata fra en surveyundersøgelse gennemført i følgende 10 kommuner: Frederiksberg, Aalborg, Gentofte, Roskilde, Helsingør, Greve, Odense, Brøndby, Lyngby-Taarbæk og Glostrup.

Vi ser dermed på politik, strategier og betydning af rekruttering blandt både medarbejdere med etnisk dansk baggrund, medarbejdere med anden etnisk baggrund fra ikke-vestlige lande og medarbejdere med anden etnisk baggrund fra vestlige lande. Af medarbejderne med anden etnisk baggrund er nogle først for nyligt immigreret til landet, andre pendler stadig mellem eksempelvis Sverige og Danmark, og andre er efterkommere af indvandrere.

Det analytiske perspektiv i rapporten er den institutionelle tænkning omkring omsorg og etnicitet, som den kommer til udtryk i den nationale rekrutteringspolitik og i de kommunale rekrutteringsstrategier – eksempelvis i forhold til at den øgede mangfoldighed tænkes at kunne kvalificere ældreplejen, ved at plejen bliver både kulturspecifik, men også får tilføjet nogle elementer, som løfter kvaliteten, fx i forestillingen om,

at medarbejdere med anden etnisk baggrund har en anden respekt for de ældre. Den institutionelle tænkning handler også om den måde, mangfoldighed tænkes ind som organisationsbærende princip og i det råderum, der skabes for ledere og medarbejdere, som det fx kommer til udtryk i lokale ledelsesstrategier og arbejdstilrettelæggelse. Vi ser også i rapporten på, hvordan etnicitet i det daglige produceres og reproduceres som et element i omsorgsarbejdet, der definerer og ofte adskiller medarbejderne i deres syn på deres arbejde og på, hvad der er god omsorg.

RAPPORTENS STRUKTUR

I kapitel 3 præsenterer vi rapportens metodiske grundlag. I kapitel 4 gennemgår vi de nationale og kommunale rekrutterings- og fastholdelsespolitikker og strategier og præsenterer herunder rekrutteringspolitikken i tre udvalgte kommuner. I kapitel 5 beskriver vi de ledere og medarbejdere, som deltager i undersøgelsens kvalitative interview, samt de medarbejdere, der deltager i spørgeskemaundersøgelsen. I kapitel 6 beskriver vi, hvad der har været de væsentligste rekrutterings- og fastholdelsesfaktorer for de medarbejdere, som indgår i undersøgelsen. I kapitel 7 gennemgår vi forskellige opfattelser blandt medarbejdere og ledere i ældreplejen af, hvad kvalitet i ældreplejen er, og hvilke kompetencer der lægges vægt på, ikke mindst ud fra et etnisk perspektiv. I kapitel 8 ser vi nærmere på forestillingen om specifikke omsorgskulturer, og i kapitel 9 ser vi på, om sprog, religion og ydre fremtoning blandt medarbejdere med anden etnisk baggrund giver specifikke udfordringer. I kapitel 10 belyser vi, om der er specielle udfordringer i forhold til arbejdsmiljøet for gruppen af medarbejdere med anden etnisk baggrund. Endelig ser vi i kapitel 11 på ledelse.

METODE

Denne undersøgelse er baseret på såvel kvantitative som kvalitative data. Grunden til, at vi har valgt at benytte os af begge metoder, er, at vi har ønsket at tilnærme os emnet – omsorg og etnicitet – gennem metodetriangulering. Med den kvantitative metode får vi kendskab til udbredelsen af bestemte forhold såsom religion, vurderinger af omsorgskompetencer og sygedage, ligesom vi sikrer os, at undersøgelsesresultaterne er generaliserbare. Med den kvalitative metode får vi indsigt i og forståelse for de bevæggrunde og subjektive oplevelser, som er forbundet med de forhold, vi afdækker i den kvantitative del. De kvalitative metoder har i dette studie været benyttet til at etablere en deskriptiv base for det efterfølgende kvantitative studie og er både blevet anvendt i analysen af resultaterne af de kvantitative data og som selvstændige analyseresultater.

Den kvalitative del består af interview med SOSU-ansatte, daglige ledere i ældreplejen og de øverste ansvarlige på ældreområdet i 3 udvalgte kommuner. I løbet af november og december 2008 blev der gennemført enkeltpersoninterview og fokusgruppeinterview.

Den kvantitative del består af en spørgeskemaundersøgelse gennemført i 10 kommuner i starten af 2009.

I dette afsnit gennemgår vi procedurerne for udvælgelse af deltagerkommuner og interviewpersoner, interviewproceduren, data, bortfaldet blandt interviewpersonerne i spørgeskemaundersøgelsen og de metoder, vi anvender i undersøgelsen.

KOMMUNEUDVÆLGELSE

Kommunerne blev udvalgt på baggrund af deres tiltag i forhold til rekruttering af arbejdskraft uden for Danmark, størrelsen af plejesektoren samt andelen af indvandrere og efterkommere i kommunen. Vi har udvalgt kommuner med aktive tiltag i forhold til rekruttering af arbejdskraft, med en stor plejesektor og med en høj andel indvandrere og efterkommere. Følgende 11 kommuner er med i undersøgelsen: Frederiksberg, Aalborg, Gentofte, Roskilde, Helsingør, Vejle, Greve, Odense, Brøndby, Lyngby-Taarbæk og Glostrup. To af kommunerne – Helsingør og Greve – deltog i både den kvalitative og kvantitative del af undersøgelsen. Vejle deltog udelukkende i den kvalitative del, og de resterende otte kommuner deltog udelukkende i den kvantitative del.

UDVÆLGELSE AF INTERVIEWPERSONERNE

DEFINITION AF ETNISKE DANSKERE OG PERSONER MED ANDEN ETNISK BAGGRUND

I rapporten har vi delt interviewpersonerne op i to hovedgrupper: personer med etnisk dansk baggrund og personer med anden etnisk baggrund. Denne opdeling er foretaget på baggrund af interviewpersonens eget oprindelsesland og deres forældres oprindelsesland ud fra samme inddeling, som Danmarks Statistik benytter² (med undtagelse af islændinge, færingere og grønlændere). Gruppen af personer med anden etnisk baggrund indeholder de personer, som Danmarks Statistik ville definere som indvandrere eller efterkommere (med undtagelse af islændinge, færingere og grønlændere). Gruppen af personer med etnisk dansk baggrund indeholder de personer, som Danmarks Statistik ville definere som personer med dansk oprindelse (plus islændinge, færingere og grønlændere).

2. Danmarks Statistik inddeler populationen i personer med dansk oprindelse, efterkommere og indvandrere på grundlag af de oplysninger om forældre-børne-relationen, statsborgerskab og fødested, som findes i CPR-registeret (dst.dk). Vi benytter ligeledes CPR-oplysninger om eget fødested samt angivne oplysninger om eget samt forældres fødested og opdeler i personer med dansk oprindelse og personer med anden etnisk eller national oprindelse ud fra samme princip som Danmarks Statistik.

Til personer med etnisk dansk baggrund medregnes således: personer, der uanset fødested har mindst én forælder, der er født i Danmark eller har etnisk islandsk, færøsk eller grønlandsk baggrund, dvs. personer, der uanset fødested har mindst én forælder, der er født i Danmark eller på Island, Færøerne eller i Grønland. Sidstnævnte grupper af personer er inkluderet i gruppen af etnisk danske medarbejdere på grund af den fælles kulturelle og sproglige baggrund.

Til gruppen af personer med anden etnisk baggrund medregnes: personer, hvor ingen af forældrene er født i Danmark, på Island, Færøerne eller i Grønland, samt personer, der er født i et andet land end Danmark, Island, Færøerne eller Grønland, og hvor der ikke findes oplysninger om forældrenes fødeland. Populationen af personer med anden etnisk baggrund end dansk er yderligere inddelt i personer med anden etnisk baggrund fra vestlige lande og i personer med anden etnisk baggrund fra ikke-vestlige lande³.

I rapporten bruger vi overvejende betegnelserne 'medarbejdere med etnisk dansk baggrund', 'medarbejdere med etnisk vestlig baggrund' og 'medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund' for de tre grupper. I tabellerne forkorter vi dog af pladshensyn betegnelserne til 'dansk', 'vestlig' og 'ikke-vestlig.'

SOSU-ANSATTE, LEDERE OG ÆLDRECHEFER

Informanterne i undersøgelsen består af medarbejdere blandt det udførende personale i ældreplejen, daglige ledere i ældreplejen og ældrechefer i de pågældende kommuner. I spørgeskemaundersøgelsen deltager dog kun medarbejdere i ældreplejen og ikke ledere og øvrige chefer. Vi har valgt kun at inddrage medarbejdere, der arbejder med personlig pleje og praktisk hjælp og således er i 'direkte' kontakt med brugerne, de såkaldte 'frontmedarbejdere'. Vi har således udelukket eksempelvis medarbejdere, der udelukkende arbejder i køkkenet. I det følgende refererer vi til medarbejdere i undersøgelsen som 'SOSU-ansatte', fordi de fleste er uddan-

3. Til vestlige lande regnes: Alle 25 EU-lande plus Andorra, Island, Liechtenstein, Monaco, Norge, San Marino, Schweiz, Vatikanstaten, Canada, USA, Australien og New Zealand. Ikke-vestlige lande er alle øvrige lande. Islandinge medregnes dog i nærværende tilfælde til gruppen af personer med dansk baggrund frem for gruppen af personer med anden etnisk baggrund fra et vestligt land. Når begge forældre kendes, defineres oprindelsesland ud fra moderens fødeland. Når ingen af forældrene kendes, defineres oprindelsesland ud fra personens egne oplysninger.

net som enten SOSU-assistent eller SOSU-hjælper. Der indgår dog også medarbejdere med andre uddannelsesprofiler.

UDVÆLGELSE TIL KVALITATIVE INTERVIEW

I hver af de tre kommuner, der deltog i den kvalitative del af undersøgelsen, blev der gennemført to fokusgruppeinterview samt interview med en til to af de daglige ledere og med en til to af kommunens øverst ansvarlige på ældreområdet.

Fokusgrupperne var opdelt således, at de enten bestod af medarbejdere med dansk baggrund eller medarbejdere med anden etnisk baggrund. Fokusgrupperne med medarbejdere med anden etnisk baggrund bestod af en blanding af medarbejdere med vestlig og ikke-vestlig baggrund.

Fokusgruppedeltagerne udvalgte og sammensatte vi ud fra et ønske om at sikre stor variation i den enkelte fokusgruppe. Vi tilstræbte derfor, at udvælge deltagere af begge køn og fra forskellige arbejdsområder (plejebolig eller hjemmepleje). I praksis viste det sig dog vanskeligt at opretholde en ligelig kønsdeling på grund af den lave andel mænd i faget. De endelige fokusgrupper bestod af mellem otte og 12 personer. De daglige ledere udvalgte vi ligeledes ud fra et ønske om at få repræsenteret erfaringer fra både hjemmepleje og plejebolig, og ud af de i alt fem daglige ledere, der blev interviewet, var to ansat i hjemmeplejen, to i plejebolig, og en havde ledererfaring fra både hjemmeplejen og plejebolig (vedkommende var på interviewtidspunktet ansat som stedfortræder for områdelederen).

UDVÆLGELSE TIL SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

I forbindelse med udvælgelsen af deltagere til spørgeskemaundersøgelsen blev kommunerne bedt om at videregive oplysninger om samtlige medarbejdere, der arbejdede med praktisk og personlig pleje i ældreplejen – de såkaldte frontmedarbejdere. Denne stikprøve blev efterfølgende sendt til CPR-opdatering hos Sundhedsstyrelsen, hvorefter stikprøven blev inddelt i de to grupper: Etnisk danske medarbejdere og medarbejdere med anden etnisk baggrund.

Denne indledende inddeling afviger fra den endelige definition af medarbejdere med dansk og anden etnisk baggrund, som vi gennemgik ovenfor. Forskellen ligger i, at personer født i et andet land end

Danmark, Island, Færøerne eller Grønland, uanset deres forældres føde-land, blev medregnet til gruppen af personer med anden etnisk baggrund i den indledende gruppering, men ikke i den endelige definition.

De to definitioner adskiller sig således ved, at personer, der selv er født i et andet land end Danmark, Island, Færøerne eller Grønland, men hvis forælder/forældre er født i et af disse lande, i den indledende inddeling hører til medarbejdere med anden etnisk baggrund, mens de i den endelige definition hører til gruppen af medarbejdere med dansk baggrund. Det vil altså sige, at hvis man selv er født i Tyrkiet, og enten én eller begge ens forældre er født i Danmark, hørte man i den indledende gruppering til personer med anden etnisk baggrund, mens man i den endelige definition hører til personer med etnisk dansk baggrund (da man ifølge Danmarks Statistik er dansker, hvis blot én forælder er født i Danmark og har dansk statsborgerskab). Det vil sige, at der alene af definitions-mæssige årsager vil være flere medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk i den indledende bruttostikprøve end i den endelige nettostikprøve.

Efterfølgende foretog vi et tilfældigt udtræk af medarbejderne med dansk baggrund, som vi så sendte spørgeskemaet til, mens vi sendte spørgeskemaet til alle medarbejdere med anden etnisk baggrund. Medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk er således oversamplede i undersøgelsen.

INTERVIEWPROCEDURE

KVALITATIVE INTERVIEW

Enkeltpersoninterviewene søgtes gennemført som såkaldte besøgsinterview – to af interviewene blev dog afholdt over telefonen efter ønske fra informanten grundet tidspres. Fokusgruppeinterviewene fandt sted på et plejecenter i kommunen for på den måde at undgå transportbesvær for deltagerne og dermed mindske frafaldet.

Enkeltpersoninterviewene såvel som fokusgrupperne blev gennemført som semistrukturerede interview, hvor spørgsmålene er forberedt på forhånd, samtidig med at der gives rum for nye og andre vinkler såvel som for opfølgende spørgsmål (Kvale, 1997). De anvendte spørgeguides findes i bilag 1.

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført som postomdelt spørgeskema, hvormed visuelle hjælpemidler er sikret, eftersom personer har siddet med spørgsmålene foran sig, modsat eksempelvis telefoninterviews (Hansen & Frederiksen, 2000: 99). Det postomdelte spørgeskema giver endvidere mulighed for, at deltageren kan bruge den nødvendige tid på at besvare spørgsmålene, hvilket sikrer en bedre forståelse end ved fx et telefoninterview. Et pilotinterview blev gennemført i Valby Kommune med fire SOSU-ansatte i hjemmeplejen. Pilotinterviewet viste, at tilstrækkelig tid er afgørende for, om spørgeskemaet bliver udfyldt eller ej, da det kan være svært at forstå og svare på spørgsmål 'under tidspres', fx hvis dansk ikke er ens modersmål.

Før udsendelsen af spørgeskemaerne informerede kommunerne om undersøgelsen i henholdsvis personaleblade, på intranettet eller ved ophængning/uddeling af informationsmateriale om undersøgelsen.

Spørgeskemaet blev udsendt i to versioner: et til medarbejdere med etnisk dansk baggrund, og et til medarbejdere med anden etnisk baggrund. Sidstnævnte spørgeskema var suppleret med en række spørgsmål, som var irrelevante for medarbejdere med dansk baggrund, fx spørgsmål om, hvornår de kom til Danmark, eller om de har fuldført en uddannelse i et andet land end Danmark.

SPØRGSMÅL I SPØRGESKEMAET

I spørgeskemaet spørger vi om baggrundsoplysninger såsom køn, alder, uddannelse, arbejdsplads, arbejdsopgaver, arbejdstider og antal år i ældreplejen. Derudover spørger vi om emner som etnicitet, religion, uddannelsesstilbud, sprog, motivation, arbejdsønsker, trivsel, ledelse, arbejdsmiljø og arbejdskultur samt kvalitet i ældreplejen. Oplysninger om kvalitet i ældreplejen er blandt andet indsamlet ved brug af vignetter. Vignetter er korte historier, som respondenterne bliver introduceret for. Efterfølgende skal de vælge en af flere på forhånd angivne svarmuligheder, alt efter hvilket udfald de mener, at vignethistorien bør have. Vignetter bruges til at give respondenterne et fælles udgangspunkt for at vurdere forskellige, men afgrænsede handlemuligheder. Ved systematisk at variere vignethistorierne bliver det muligt at indsnævre, hvilke elementer der er afgørende for respondentens valg, fx om medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk svarer anderledes end medarbejdere med etnisk dansk baggrund.

BOKS 2.1

Eksempel på en vignet A), Erik, der er dement og ikke ønsker hjælp.

- Vignet A.1) Erik er 87 år og lettere dement. Han ønsker ikke at få hjælp fra din kollega, som kommer fra Kenya. Han har flere gange råbt "gå væk" til hende og sagt noget om hendes hudfarve, som har såret hende. Der er ikke god kemi imellem dem. Hvad synes du, din leder skal gøre?
- Vignet A.2) Erik er 87 år og lettere dement. Han ønsker ikke at få hjælp fra din kollega, som har dansk baggrund. Han har flere gange råbt "gå væk" til hende og sagt noget om hende personligt, som har såret hende. Der er ikke god kemi imellem dem. Hvad synes du, din leder skal gøre?

Svarkategorierne til begge vignetter er:

1. At tilknytte en anden medarbejder, da Erik skal have lov til at få en anden til at hjælpe sig, hvis de har dårlig kemi.
2. At tilknytte en anden medarbejder, da din kollega skal have lov at sige fra, hvis de har en dårlig kemi.
3. At fastholde din kollega som Eriks omsorgsmedarbejder, da han ikke selv skal kunne bestemme, hvem der er hans omsorgsmedarbejder.
4. At fastholde din kollega som Eriks omsorgsmedarbejder, så din kollega kan forsøge at forbedre deres kemi.

ANVENDTE METODER

KVALITATIVE INTERVIEW OG FOKUSGRUPPEINTERVIEW

I interviewene får informanterne lejlighed til at beskrive deres hverdagsverden og udfolde meningen i deres oplevelser (La Cour m.fl., 2005).

Data fra interviewene er blevet transskriberet og analyseret ved hjælp af software-programmet NVIVO. Den benyttede analysestrategi er er abduktiv analyse, idet teori og empiri har informeret hinanden i forsøget på at forstå årsager og sammenhænge bag de observerede fænomener. Analysen har taget sit afsæt i teorien, der har været udgangspunkt for interviewtemaerne. Efterfølgende er data konceptualiseret ved at udtrække begreber af det partikulære og give det sproglig form. Således udvikles

koder og temaer på et højere abstraktionsniveau på tværs af data (Pierce, 1955).

ANVENDTE STATISTISKE METODER

I undersøgelsen anvender vi en række forskellige statistiske metoder til at belyse rekruttering, fastholdelse og omsorgsarbejde i ældreplejen.

Ved hjælp af gennemsnit og frekvenstabeller beskriver vi de umiddelbare sammenhænge mellem to eller flere variable. Andre variable inddrages som kontrol af de identificerede sammenhænge i det omfang, det er muligt. Som test for lighed i gennemsnit benyttes one-way ANOVA. Som test for sammenhængen anvendes χ^2 -testet. Vi anvender et signifikansniveau på 5 pct., hvilket vil sige, at sammenhængen forkastes som ikke-signifikant, hvis p-værdien er større end 0,05 procent.

Som ovenfor nævnt er medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk oversamplede i undersøgelsen. I analysen er taget højde for dette ved at vægte resultaterne på baggrund af andelen af medarbejdere med henholdsvis etnisk dansk og anden etnisk baggrund i populationen⁴ (vestlig såvel som ikke-vestlig). Tabellerne i de følgende kapitler vil således indeholde en vægtet total af respondenternes svar (jf. *I alt*-rækken/kolonnen i tabellerne). Se udregning af vægte i tabel 3.1.

TABEL 3.1

Udregning af vægte for medarbejdere med etnisk dansk baggrund og anden etnisk baggrund (vestlig og ikke-vestlig).

	Population	Populationsfordeling	Nettostikprøve	Nettostikprøvefordeling	Vægte
Dansk	10.296	89,5	521	50,3	1,8
Anden etnisk baggrund	1.204	10,5	514	49,7	0,2
	11.500	100	1.036	100	

Anm.: Udregningen af vægte tager ikke højde for ændrede inddelinger.

4. Populationen er den målgruppe hvori stikprøven trækkes, og dækker hér samtlige SOSU-ansatte i de deltagende kommuner.

STIKPRØVER OG BORTFALD

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

Ud af de i alt 2.143 personer i bruttostikprøven, som spørgeskemaet blev sendt ud til, har omkring 50 pct. (1.075 personer) besvaret skemaet (jf. tabel 3.1). Heraf er yderligere 33 besvarelser sorteret fra, eftersom de ikke opfyldte inklusionskriteriet om arbejdsfunktion som SOSU-ansat i ældreplejen. Som det fremgår af tabel 3.2, vil det sige, at henholdsvis 521 personer med etnisk dansk baggrund og 514 personer med anden etnisk baggrund befinder sig i nettostikprøven. Den tilsyneladende besvarelsesprocent er således på henholdsvis 55,5 pct. og 42,7 pct. Eftersom den oprindelige inddeling i interviewgrupper afviger fra den endelige inddeling (jf. ovenstående om udvælgelse til spørgeskemaundersøgelsen), er disse besvarelsesprocenter dog en smule misvisende, da en række personer indgik i gruppen af personer med anden etnisk baggrund i bruttostikprøven, mens de indgår i gruppen af personer med etnisk dansk baggrund i nettostikprøven. Besvarelsesprocenten er således formodentlig mere ens for de to grupper, end det fremgår af tabel 3.2.

Hvad angår årsagerne til bortfaldet, er disse først og fremmest manglende besvarelser (94,2 pct.) og nægtelse (3,3 pct.) (tabel 3.3).

Da kommunerne, der indgår i undersøgelsen, ikke er tilfældigt udtrukket, er det vigtigt at påpege, at undersøgelsens resultater ikke kan siges at være repræsentative for hele landet.

TABEL 3.2

Bortfald og besvarelsesprocent for de to interviewgrupper. Antal og procent.

	Bruttostik- prøve	Bortfald I ¹	Bortfald II ²	Nettostik- prøve	Besvarelses- procent
Dansk	939	398	20	521	55,5
Anden etnisk baggrund	1.204	677	13	514	42,7
I alt	2.143	1.075	33	1.035	48,3

Anm.: Udregningen af besvarelsesprocenterne tager ikke højde for ændrede inddelinger.

1. Bortfald I er personer, der ikke har besvaret skemaet.

2. Bortfald II er observationer, der er frasortet.

TABEL 3.3

Bortfald I fordelt på årsager til bortfaldet. Procent.

Årsag	Antal	Andel
Nægter	36	3,3
Andre grunde til ikke at svare (sygdom, sprogproblemer mv.)	2	0,2
Død – udgår	1	0,1
Svarer ikke	7	0,7
Flyttet til ukendt adresse	1	0,1
Arbejder ikke mere i hjemmeplejen	13	1,2
Overgået til administrativt arbejde	2	0,2
Ikke svaret	1.013	94,2
I alt	1.075	100

Som tidligere nævnt dækker bruttostikprøven samtlige medarbejdere med anden etnisk baggrund samt et tilfældigt udtræk af medarbejdere med etnisk dansk baggrund i de 10 deltagende kommuner. Bruttostikprøven burde således være repræsentativ for de 10 kommuner. Bortfaldet er dog forholdsvist stort for begge grupper af medarbejdere, og det er derfor nødvendigt at foretage en bortfaldsanalyse for at fastslå, om nettostikprøven ligeledes er repræsentativ for SOSU-medarbejdere i de 10 kommuner, eller om der forekommer systematik i bortfaldet. Er dette tilfældet, er det nødvendigt at tage højde herfor i den kvantitative analyse.

Af tabel 3.4 fremgår det, at nettostikprøven og bortfaldet adskiller sig, både hvad angår køn og alder. Personerne i nettostikprøven er i højere grad kvinder og har en højere gennemsnitsalder.

TABEL 3.4

Nettostikprøven og bortfaldet (bortfald I+ bortfald II) fordelt på køn og alder. Procent.

	Nettostikprøven	Bortfald	sig. ¹
<i>Køn</i>			
Mand	8,3	12,8	**
Kvinde	91,7	87,2	
Antal	1.035	1.108	
<i>Alder</i>			
Gennemsnit	44,6	40,23	***
Antal	1.035	1.108	

1. Signifikant ved χ^2 -test (fordeling), eller t-test (gennemsnit), * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$.

REKRUTTERING AF INDVANDRERE OG EFTERKOMMERE

Når arbejdsløshedstallet stiger, som det har været tilfældet i efterdønnin-
gerne af den økonomiske krise, kan det synes overflødigt at diskutere,
hvordan vi kan rekruttere flere varme hænder til ældreplejesektoren.
Denne problematik er dog stadig højaktuel. Som vi omtalte i kapitel 2,
forventer kommunerne, at en stor andel af deres omsorgsmedarbejdere
går på pension inden for det nærmeste årti både på grund af alderssam-
mensætningen af medarbejderne, og fordi der er en tradition for tidlig
tilbagetrækning inden for plejesektoren, ligesom sektoren som helhed
generelt er ramt af langtidssygdom.

Mere end en fjerdedel af de SOSU-assistenter⁵, som i dag er an-
sat i sektoren, forventes således at forlade arbejdsmarkedet inden for de

5. Det uddannede personale inden for omsorgssektoren består primært af Social- og Sundheds-
hjælpere (SOSU-hjælpere) og Social- og Sundhedsassistenter (SOSU-assistenter). SOSU-hjælpere
arbejder med omsorgsopgaver, såsom personlig pleje samt praktisk hjælp til husholdningsopga-
ver. Uddannelsen til SOSU-hjælper varer 1 år og 2 mdr., hvoraf skoleundervisningen udgør 6
mdr., og praktikforløbet 8 mdr., herudover kræves et gennemført grundforløb til SOSU-
uddannelserne eller mindst 1 års uddannelse eller erhvervs erfaring efter folkeskolens 9. klasse.
SOSU-assistenter arbejder med somatisk og psykiatrisk sygepleje samt med omsorgs- og beskæf-
tigelsesvejledningsopgaver og evt. mindre ledelsesopgaver. Uddannelsen er på 1 år og 8 mdr.,
hvoraf skoleundervisningen udgør 8 mdr., og praktikforløbet 1 år. Der kræves en SOSU-
hjælperuddannelse for at blive optaget. Der gives løn under hele uddannelsesforløbet, og der er
mulighed for at videreudanne sig med merit til andre mellemlange uddannelser som fx sygeple-
jerske, tandplejer og socialrådgiver. Se også gennemgang af uddannelsesforløbet senere i kapitlet.

næste 5-7 år. Helt præcist er 25,1 pct. af SOSU-assistenterne i dag 55 år eller ældre, svarende til 27.594 personer, som snart forventes at gå på pension (KL, 2009). Ud over at en stor andel af omsorgsmedarbejderne er over 55 år og derfor er tæt på folkepensionsalderen, er der også mange, som ender deres arbejdsliv med at gå på førtidspension. Medlemmer af fagforeningen FOA, som blandt andet repræsenterer medarbejdere inden for omsorgssektoren, har generelt en markant højere sandsynlighed for at få tilkendt førtidspension end andre faggrupper. I 2006 havde FOA's medlemmer således en overrepræsentation i nytilkendelser af førtidspension på 61 pct. i forhold til resten af befolkningen. Denne overrepræsentation har været stigende siden år 2000, hvor den lå på 27 pct (FOA, 2008a). Blandt FOA's medlemmer er specielt medarbejdere i stillingskategorien hjemmehjælpere særligt udsatte, fx har de syv gange så høj risiko for at være på førtidspension som en hjemmehjælpsleder. SOSU-assistenten og SOSU-hjælperen har en noget lavere risiko, men har stadig henholdsvis to og fire gange højere risiko for at ende på førtidspension end en hjemmehjælpsleder (FOA, 2008a).

Alle tre faggrupper, som yder direkte omsorg til de ældre, har også langt flere sygedage end administrative medarbejdere og medarbejdere, der fx arbejder med terapi. Omsorgsmedarbejdere har i gennemsnit 48 pct. flere sygefraværsdage end denne sammenligningsgruppe, og fraværet skyldes ifølge medarbejderne selv det fysisk anstrengende arbejde, men også høje følelsesmæssige krav i arbejdet og krav om at skjule egne følelser (Borg m.fl., 2007).

Mange af medarbejderne forventer da også at forlade deres nuværende arbejdsplads, om det så er for helt at trække sig tilbage fra arbejdsmarkedet eller for at finde et arbejde på en anden arbejdsplads eller i en anden sektor. Spørger man omsorgsmedarbejderne selv, om de forventer stadig at være på samme arbejdsplads inden for de nærmeste 5 år, er det kun 36 pct. i aldersgruppen 55-59 år, som forventer dette, og i den ældste gruppe 60+ år forventer kun 15 pct. at forblive på arbejdspladsen (Tufte & Borg, 2007).

En af de måder, hvorpå man på lands- og kommunalt plan søger at løse problemet med at skaffe arbejdskraft til omsorgssektoren, er ved at rekruttere medarbejdere blandt gruppen af indvandrere og deres efterkommere. Denne strategi har været trefoldig: dels at kunne sikre flere medarbejdere til omsorgssektoren, dels at sikre, at flere indvandrere kom på arbejdsmarkedet, men strategien skulle også sikre en bedre kvalitet af

ældreplejen, ved at den tilbudte pleje i højere grad afspejlede et multikulturelt samfund. I dette kapitel gennemgår vi den nationale politik og kommunale strategier og indsatser for at rekruttere omsorgspersonale blandt indvandrere og efterkommere til omsorgssektoren.

REKRUTTERING AF INDVANDRERE OG EFTERKOMMERE

Det er uacceptabelt, at så mange indvandrere og efterkommere fortsat lever på kanten af samfundet – med en ringe tilknytning til arbejdsmarkedet og et markant ringere uddannelsesniveau end den øvrige befolkning. (Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, 2005, s. 6)

Som det ovenstående citat viser, betragtes det som et fortsat problem, at mange indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande har en lavere beskæftigelse end etniske danskere, trods en positiv udvikling fra 1997. Helt konkret stod 55 pct. af alle borgere med anden etnisk baggrund i Danmark i 2005 til rådighed for arbejdsmarkedet, mens det for etniske danskeres vedkommende var 78 pct. (Integrationsministeriet, 2006, s. 12). Specielt indvandrerkvinder af første generation er lavt repræsenteret på arbejdsmarkedet. Blot 47 pct. af denne gruppe står til rådighed for arbejdsmarkedet (Integrationsministeriet, 2006, s. 9).

Der har i Danmark løbende været iværksat forskellige initiativer for at øge arbejdsmarkedsdeltagelsen blandt indvandrere og efterkommere, fx lancerede Integrationsministeriet integrationsplanen ”En ny chance til alle”, som indgik i regeringens velfærdsudspil i 2006 (Statsministeriet, 2006). Her var målsætningen at øge beskæftigelsen blandt indvandrere og efterkommere med 1 ¾ procentpoint i 2010 i forhold til tallet i 2005 og endnu mere på længere sigt (Statsministeriet, 2006, s. 53).

Social- og sundhedssektoren er en af de arbejdsmarkedssektorer, som er blevet udpeget til at have et oplagt potentiale for at rekruttere blandt borgere med anden etnisk baggrund på grund af det praktiske indhold i uddannelsen. En tværministeriel arbejdsgruppe ”om flygtninge og indvandreres integration og praktisk orienterede elevers adgang til de erhvervsrettede ungdomsuddannelser” påpegede således i en rapport fra 2003, at dette flaskehalsområde åbner en vej til beskæftigelse af ledige med anden etnisk baggrund:

Uddannelserne til social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent samt den pædagogiske grunduddannelse (pgu) kan være relevante for flygtninge og indvandrere, idet der er tale om praktisk orienterede uddannelser inden for beskæftigelsesområdet, hvor der forventes at være mangel på uddannet arbejdskraft fremover. (Undervisningsministeriet, 2003, s. 11).

Der synes også at være interesse for at arbejde i denne sektor blandt personer med anden etnisk baggrund. Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration ønskede specifikt at undersøge denne problemstilling og iværksatte i 2004 en undersøgelse, der skulle se på muligheder og barrierer for, at personer med anden etnisk baggrund kunne starte og gennemføre en uddannelse til sygeplejerske, social- og sundhedshjælper samt social- og sundhedsassistent.

Som led i undersøgelsen blev der gennemført en survey blandt 516 uddannelsessøgende med anden etnisk baggrund og 153 uddannelsessøgende med etnisk dansk baggrund. Heraf havde 11 pct. af respondenterne med anden etnisk baggrund overvejet at søge ind på SOSU-hjælperuddannelsen og 10 pct. på SOSU-assistentuddannelsen. Blandt uddannelsessøgende med dansk baggrund var det henholdsvis 1 pct. og 3 pct., som var interesseret i at tage disse uddannelser. Og til forskel fra de uddannelsessøgende med dansk baggrund var der ganske mange mænd blandt de uddannelsessøgende med anden etnisk baggrund, som overvejede en social- og sundhedsuddannelse, idet i alt 25 pct. af de interesserede i denne gruppe var mænd (Teknologisk Institut, 2004). På baggrund af undersøgelsen udpegede rapporten derfor manglen på arbejdskraft i social- og sundhedssektoren til at udgøre en mulighed dels for at reducere arbejdsløsheden og udgifter til offentlig forsørgelse for personer med anden etnisk baggrund, dels for at løse de truende flaskehalsproblemer på sygehusene og ældreområdet (Teknologisk Institut, 2004, s. 16).

KAMPAGNE FOR REKRUTTERING TIL SOSU-SKOLERNE

Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration fulgte rapporten op med at lancere en bred vifte af kampagner under den samlede betegnelse ”Brug for alle unge”, som omfattede kampagner mod direkte beskæftigelse og bestemte uddannelsesområder. Kampagnerne havde til

formål at signalere, at der er brug for personer med anden etnisk baggrund på arbejdsmarkedet (New Insight, 2007), som fx Integrationsministeriets kampagne for at skabe interesse for SOSU-uddannelsen. Som virkemiddel lægges der i Indenrigsministeriets kampagne, som dette citat giver udtryk for, vægt på, at det værdisæt, som indvandrere og efterkommere har, qua at være opvokset i en anden kulturel baggrund, rummer kompetencer, som er eftertragtede i SOSU-sektoren:

Der er brug for dine evner og værdier. Som ung med en anden etnisk baggrund end dansk har du nogle særlige værdier, du er opvokset med. Disse specielle værdier har du fået gennem din opvækst og traditionen for et stærkt familiefællesskab. Du er også vokset op i en omsorgskultur, hvor respekten for de ældre er et meget vigtigt element. Med disse specielle værdier kan du være med til at styrke kvaliteten og det professionelle niveau i social- og sundhedsarbejdet. (Integrationsministeriet, 2006)

Et andet virkemiddel i kampagnen er at fremvise eksempler på succesfulde elever med anden etnisk baggrund på SOSU-skolerne for at skabe et forbillede for målgruppen og vise vejen til opnåelig succes på arbejdsmarkedet (New Insight, 2007).

Sådanne rollemodeller indgår også som en del af strategien i mange kommunale integrationsprojekter, som bl.a. har til formål at rekruttere til omsorgssektoren. Eksempelvis er det udbredt, at tidligere elever besøger SOSU-skoler og sprogskoler som rollemodeller og fortæller om deres erfaringer under uddannelse og i beskæftigelse (New Insight, 2007).

Andelen af elever med anden etnisk baggrund på social- og sundhedsuddannelserne er da også steget med 8 procentpoint i forhold til de samlede erhvervsfaglige uddannelser fra 1997 til 2003. I forhold til dette var stigningen blandt etniske danskere på 4 procentpoint (Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, 2004). I 2005 var andelen af indvandrere og efterkommere på landets social- og sundhedsskoler på 10 pct. (Integrationsministeriet, 2005).

STUDIEFORBEREDENDE INDSATSER FOR REKRUTTERING TIL SOSU-SKOLERNE

Én af de udfordringer, man har identificeret i indsatsen for at rekruttere til SOSU-skolerne, er, at en del studerende med anden etnisk baggrund ikke gennemfører uddannelsen på SOSU-skolerne. Elever og studerende med anden etnisk baggrund har tilsyneladende en lavere studie gennemførelsesprocent end etniske danskere. Det højere frafald tillægges "... dels svagere forudsætninger, dels forhold på skolerne, der udstøder elever og studerende med anden etnisk baggrund" (Teknologisk Institut, 2004: 8). En tværministeriel arbejdsgruppe under Undervisningsministeriet (Undervisningsministeriet, 2003) beskriver da også de manglende forudsætninger som en væsentlig barriere generelt for denne gruppes optag og gennemførelse af et uddannelsesforløb:

Den udfordring, som uddannelsessystemet således står over for, er, at uddannelserne skal gøres tilgængelige og gennemførlige for flygtninge og indvandrere og i øvrigt tillige for unge med svagere teoretiske forudsætninger end gennemsnittet ... samtidig med, at der overalt i uddannelsessystemet arbejdes hen imod at hæve det faglige niveau. (Undervisningsministeriet, 2003, s. 5)

Fra slutningen af 1990'erne har der derfor eksisteret målrettede indsatser for at give personer med anden etnisk baggrund de rette faglige forudsætninger for at kunne gennemføre SOSU-uddannelsen (Undervisningsministeriet, 2001). Sådanne studieforberedende indsatser har haft flere betegnelser, fx "forberedelseskurser, forkurser, alternativt indgangsår, forforløb, introduktionsår eller kvalificeringskurser" (Undervisningsministeriet, 2001, s. 10) og har det til fælles, at undervisning i dansk, kultur- og samfundsforståelse samt erhvervsfaglige begreber er integreret i samme forløb. Både SOSU-skoler og sprogskoler har haft sådanne kursusforløb for personer med anden etnisk baggrund, men oprindeligt har der ikke eksisteret generelle retningslinjer for, hvordan forløbet skulle sammensættes (Undervisningsministeriet, 2001).

SOSU-skolerne har således i en længere årrække tilbudt forberedende kurser til personer med anden etnisk baggrund, som bl.a. har haft speciel vægt på kursisternes motivation og sproglige niveau ved kursets start og har lagt vægt på gruppearbejde, og på at sprogundervisningen

integreres med den erhvervsfaglige undervisning. Disse tiltag baserer sig bl.a. på en rapport fra Undervisningsministeriet (2001), der samlede op på erfaringerne fra lokale studieforberedende indsatser og gav nogle anbefalinger til den fremtidige udvikling af de forberedende kurser.

Også i det indledende uddannelsesforløb på social- og sundhedsuddannelserne har man specifikt målrettet undervisningen til indvandrere og flygtninge. Selve opbygningen af social- og sundhedsuddannelserne er kendetegnet ved et uddannelsesforløb med skiftevis praktik og undervisning, men en tværministeriel arbejdsgruppe anbefalede i 2003 at integrere introduktionskurser for indvandrere og flygtninge som en grundforløbspakke til social- og sundhedsuddannelsen. Disse grundforløb lægger i højere grad vægt på sprogundervisning med kultur- og samfundsforståelse (Undervisningsministeriet, 2003; Undervisningsministeriet, 2006).

En evaluering baseret på interview med ledere fra 21 SOSU-skoler fra 2006 viste, at omkring halvdelen af skolerne havde oprettet et sådant grundforløb til elever med anden etnisk baggrund (New Insight, 2006). Af de SOSU-skoler, som tilbød et grundforløb specifikt til flygtninge og indvandrere, havde enkelte grundforløb fuld gennemførelse af elever, mens de resterende havde et frafald på mellem 20 og 35 pct.

INDSATSER MOD FRAFALD PÅ SOSU-uddannelsen

Det høje frafald på skolerne synes fortsat at være et udbredt problem. På landsplan var gennemførelsen i 2006 på SOSU-hjælper- og SOSU-assistentuddannelserne henholdsvis 75 og 73 pct. (PASS, 2008, s. 3). Nyere undersøgelser peger dog ikke på, at frafaldet blandt elever med anden etnisk baggrund er større end blandt etnisk danske elever. En undersøgelse fra 2002 viser således, at elever med anden etnisk baggrund havde et frafald på 26,4 pct., mens det for etniske danskere var på 27,4 pct. på social- og sundhedshjælperuddannelsen (Undervisningsministeriet fra 2003 citeret i New Insight, 2006). En tilsvarende opgørelse fra 1998 viste, at forskellen på det tidspunkt var betydeligt højere med et frafald på 25,2 pct. for elever med anden etnisk baggrund og på 17,7 pct. for etnisk danske elever, så det tyder på at gå i den rigtige retning.

Årsagerne til frafaldet blandt elever med henholdsvis anden etnisk og dansk baggrund anses overordnet set at være de samme. I en

analyse af social- og sundhedsskolen i København peges på, at det generelle frafald sjældent skyldes ”sygdom eller uvilje, men i langt de fleste tilfælde [er] relateret til personlige og sociale problemer.” (New Insight, 2006: 15)

Der er dog enkelte forhold, som synes at have indflydelse på frafaldet specielt for elever med anden etnisk baggrund. I en analyse af kvinder med anden etnisk baggrund fremhæves, at praktikopholdet kan være årsag til frafald på grund af ”kulturelle og sproglige misforståelser samt diskrimination og isolation på arbejdspladsen” (New Insight, 2006: 16). Mødet med arbejdspladsen synes således at være en udfordring, og forskellige tiltag benyttes derfor for at gøre praktikopholdet nemmere for disse elever, herunder mentorordningen under praktikopholdet. Mentorordningen er integreret i SOSU-uddannelsen og er stadig under udvikling med kurser til mentoren og tættere samarbejde mellem SOSU-skolen og plejecentrene (Diakonissestiftelsens Social- og Sundhedsskole m.fl., 2008).

SAMARBEJDET MED JOBCENTRET OG LOKALE AKTØRER

Ligesom der er et tæt samarbejde mellem ældresektorens arbejdspladser og SOSU-skolerne om praktikpladser og udvikling af mentorordningen, fungerer kommunernes jobcentre også som samarbejdspartnere i forhold til at rekruttere blandt gruppen af indvandrere. Samarbejdet mellem jobcentret og ældresektorens arbejdspladser har særlig betydning for ledige med anden etnisk baggrund, der traditionelt har haft vanskeligt ved at finde fodfæste på arbejdsmarkedet (Integrationsministeriet, 2006). I anbefalingerne fra Firepartsaftalen i 2006 blev det klargjort, at jobcenterne skal: ”stå for den indsats, der skal bidrage til at flere indvandrere og efterkommere kommer i beskæftigelse” (Integrationsministeriet, 2006, s. 2). Jobcentret formidler samtidig virksomhedspraktik og løntilskudsordninger til social- og sundhedshjælpere og assistenter, som ikke har opnået ansættelse efter endt uddannelse. Dermed sikrer jobcentret, at de ledige får oparbejdet erfaring på arbejdsmarkedet, hvilket tænkes at styrke muligheden for at opnå regulær ansættelse (Beskæftigelsesministeriet, 2007).

Selvom denne ramme for samarbejde mellem de involverede parter i ældresektoren er den samme i hele landet, varierer indsatsen for at rekruttere til ældreplejen fra region til region. I de fleste af landets

regioner indgår det lokale netværk omkring ældresektoren i projekter rettet mod specifikke regionale forhold. Der eksisterer således en underskov af forsøgsprojekter og målrettede indsatser, som er forankret lokalt. Det samlede billede af landets rekrutteringsindsatser i ældresektoren er derfor ret broget. Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland har fx registreret over 25 særligt tilrettelagte flaskehalsindsatser inden for SOSU-området, som involverer jobcentret, hvoraf flere er rettet mod arbejdsløse med anden etnisk baggrund (Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland, 2008).

KOMMUNERNES REKRUTTERINGSSTRATEGIER

Også kommunerne selv har iværksat initiativer til at rekruttere blandt denne målgruppe. I dette kapitel giver vi tre eksempler på, hvilke initiativer og strategier de kommuner, der deltager i denne undersøgelse, har taget i brug for at rekruttere medarbejdere blandt indvandregruppen.

GREVE

Greve Kommune er ligesom resten af den sydlige del af hovedstadsregionen kendetegnet ved et stort antal borgere med anden etnisk baggrund. I Greve er 10,8 pct. af kommunens indbyggere indvandrere eller efterkommere af indvandrere. Til sammenligning er landsgennemsnittet på 9,5 pct. (Danmarks Statistik, 2009). Ligesom den øvrige del af regionen står Greve over for store udfordringer med at rekruttere arbejdskraft til ældresektoren. På SOSU-uddannelsesområdet har Greve og andre vestegnskommuner fulgt med i udviklingen af tiltag for elever med anden etnisk baggrund som fx grundforløbspakken for tosprogede elever og mentorordningen (SOSU Greve, 2009). Selvom initiativerne på SOSU-skolen er en vigtig del af regionens rekrutteringsstrategi, har det vist sig, at en særlig indsats inden for uddannelsesområdet ikke alene er nok til at sikre tilstrækkelig tilstrømning til faget. For at gøre en ekstra indsats for at tiltrække ledige til faget indgik Greve Kommunes Jobcenter og SOSU-skole et samarbejde om SNUSE – et forløb, der giver ledige mulighed for at 'snuse' til faget gennem et sammensat kursus- og praktikforløb (Greve Kommune, 2007a). Forløbet påbegyndes tre gange årligt og strækker sig over 10 uger, som indledes med et 4-ugers kursus, efterfulgt af 4-ugers praktik, og afsluttes med et 2-ugers kursus (SOSU Greve,

2009). Efter SNUSE-forløbet har den ledige mulighed for at søge direkte ind på SOSU-skolen eller søge ansættelse som ufaglært vikar i sektoren. Ledige, der søger ind på SOSU-skolen, har fra år 2002 haft mulighed for at søge vokselevløn (Greve Kommune, 2007b).

REKRUTTERING AF TYSK ARBEJDSKRAFT I VEJLE

Vejle Kommune i det sydøstlige Jylland har med ca. 7,8 pct. indvandrere og efterkommere ikke samme høje andel af borgere med anden etnisk baggrund end dansk som hovedstadens omegnskommuner (Danmarks Statistik, 2009), men inden for de seneste år har Vejle Kommune ligesom andre kommuner haft svært ved at rekruttere arbejdskraft til sektoren.

På ældreområdet der har vi haft svingende problemer i forhold til at kunne rekruttere medarbejdere, men svingende i den sammenhæng, at vores behov for personale har været øget igennem de sidste 3 år i hvert fald. Og hvor det så for halvandet år siden viste sig lige pludseligt, at der var det næsten umuligt at rekruttere. (Johanne, daglig leder i Vejle Kommune)

Ud over jobcentrets kontakt med plejecentre og SOSU-skoler har kommunen ikke iværksat konkrete projekter for at tiltrække arbejdskraft med anden etnisk baggrund. Til gengæld har kommunen andre muligheder for rekruttering. Vejles beliggenhed relativt tæt ved den tyske grænse giver mulighed for at hente arbejdskraft i Tyskland, hvor der er arbejdsløshed inden for ældresektoren (Vejle Kommune, 2008). Indsatsen for at tiltrække tysk arbejdskraft til Vejle Kommune er et eksempel på, hvordan flere lokale aktører omkring ældresektoren samarbejder om en fælles målsætning. Projektet med at rekruttere tysk arbejdskraft blev iværksat på initiativ af Vejle Kommune, som nedsatte en arbejdsgruppe med deltagelse fra FOA og den internationale afdeling på SOSU SYD i Aabenraa (Vejle Kommune, 2008).

Første led i processen var at tage kontakt til arbejdsformidlingen i nordtyske kommuner for at danne sig et indtryk af antallet af ledige plejeuddannede og deres kompetencer, hvorefter stillinger på otte danske plejecentre i Vejle-området blev annonceret. Stillingsopslagene i Tyskland indløste 66 ansøgere, hvoraf 30, som havde de rette kvalifikationer, blev inviteret til et informationsmøde i Vejle i efteråret 2007, heraf blev 15 ansøgere ansat i kommunen (Vejle Kommune, 2008).

Arbejdsgruppen sørgede for at skaffe boliger til de tyske medarbejdere, som ønskede at bosætte sig i Danmark. Efter ankomst til Danmark skulle de tyske medarbejdere gennemgå et introduktionsforløb, der blev indledt med et 2-dages introkursus om at leve i Danmark. Derefter fulgte et 1-månedes undervisningsforløb, der indeholdt sprogundervisning og undervisning i metoder i den danske ældrepleje. Sprogundervisningen fortsatte på halv tid sideløbende med de første 2 måneder på arbejdspladserne. På arbejdspladserne fik alle tyske medarbejdere en mentor tilknyttet til at støtte tilpasningen til den danske arbejdsplads (Vejle Kommune, 2008).

Evalueringen, der foreligger om forløbet med at rekruttere tyske medarbejdere, har været meget positiv. Den peger på, at der har været bred tilfredshed blandt brugere af ældreplejen, pårørende og medarbejdere (Vejle Kommune, 2008). Fastholdelsen af tyske medarbejdere efter 1 år var meget høj, eftersom kun én af de 15 medarbejdere var rejst tilbage til Tyskland af familiære årsager. Projektet betegnes som en succes, da målsætningen var at rekruttere mindst 12 tyske medarbejdere til at dække kommunens akutte behov for pleje. Efter 2007 har det ikke været nødvendigt at opstarte flere rekrutteringsprojekter i Tyskland (Vejle Kommune, 2008).

REKRUTTERING AF SVENSK ARBEJDSKRAFT I HELSINGØR⁶

Helsingør Kommune udgør det nordøstlige hjørne af Nordsjælland, og færgeforbindelsen til Sverige går fra Helsingør by til Helsingborg. Kommunen har 11,2 pct. borgere med anden etnisk baggrund, men har ikke haft konkrete rekrutteringsprojekter, der rettede sig mod målgruppen (Danmarks Statistik, 2009)

Som mange andre kommuner i Danmark, stod Helsingør i 2004-2005 med akut personalemangel inden for ældresektoren. Alene hjemmeplejen manglede 40-50 uddannede medarbejdere, hvilket ikke var realistisk at rekruttere i Nordsjælland (Interview med Karen-Marie Myrndorff, leder for hjemmeplejen i Helsingør). Færgeforbindelsen til Sverige gør det til gengæld muligt for svenskere i Helsingborg og omegn at pendle over sundet. Ældrechefen udtrykker i et interview, at svenskere udgør et åbenlyst rekrutteringspotentiale.

6. Baseret på interview med Karen-Marie Myrndorff, leder af hjemmeplejen i Helsingør.

Man kan jo kigge rundt. Vi ligger jo oppe i et hjørne, hvor det kan være svært at rekruttere sådan geografisk set, ikke, fordi der er jo ikke noget over os eller til siden. Og til siden er så Sverige, og så er det jo naturligt, og Helsingør har et tæt samarbejde med Helsingborg i øvrigt, altså om mange andre ting, kulturaktiviteter også. Så er det jo oplagt at gå over sundet. (Interview med ældrechef i Helsingør Kommune, Pernille Holmgaard)

I dag arbejder en stor gruppe svenskere i kommunens ældresektor, men sådan var det ikke for bare nogle år siden. I 2005 tog Helsingør Kommune initiativ til et projekt for at tiltrække uddannet svensk arbejdskraft. Indledningsvist tog kommunen kontakt til Øresundskomiteen, der beskæftiger sig med at integrere det danske og svenske arbejdsmarked.

Med Helsingør Kommune som koordinator blev et samarbejde mellem Undervisningsministeriet, Øresundskomiteen og SOSU-skolen i Hillerød etableret, som banede vejen for at rekruttere svenske plejemedarbejdere. Samarbejdet omfattede tilrettelæggelse af et introduktionsforløb til svenskerne med undervisning i dansk kultur og sprog samt farmakologi for nyansatte. Derudover blev administrationen af CPR-numre, sygesikring og skattekort m.m. systematiseret. Introduktionsforløbet var udelukkende oprettet til den første gruppe svenske medarbejdere, mens de svenskere, som senere er kommet til Helsingørs plejecentre, udelukkende er blevet tilbudt sprogundervisning. I perioden efter det første informationsmøde, som blev holdt i Helsingborg, modtog plejecentrene i Helsingør omkring 100 ansøgere, og efterfølgende har ansøgere fra Sverige jævnligt henvendt sig (Interview med Ingeborg, leder for hjemmeplejen i Helsingør).

Der er ikke udarbejdet evalueringer af projektet om rekruttering af svenskere i Helsingørs ældrepleje, men blandt lederne udtrykkes generel tilfredshed med initiativet. Interviewene peger dog på en række praktiske udfordringer, fx at meritoverførelsen af den svenske *undersjüksköterska* til den danske social- og sundhedsassistent gav visse problemer i praksis. I projektfasen for at tiltrække svensk arbejdskraft valgte Styrelsen for International Uddannelse at sidestille den svenske *undersjüksköterska* med den danske social- og sundhedsassistent, hvilket har resulteret i, at flere *undersjüksköterska* i dag arbejder som SOSU-assistent på plejecentrene. Denne sidestilling af to uddannelser har

givet enkelte problemer, fordi ikke alle *undersjüksköterska* er trygge ved at udføre alle de opgaver, som kræves af en SOSU-assistent.

De tre ledere fra Helsingør, som er blevet interviewet i forbindelse med denne rapport, giver alle udtryk for, at der ikke længere er et rekrutteringsbehov i kommunen. Indsatsen for at tiltrække svenske plejemedarbejdere til Helsingør har skabt en vedholdende interesse blandt svenske medarbejdere, der er fortsat efter projektets afslutning. Således nævner en leder fra et plejehjem tæt på Helsingørs færgeleje, at hun i efteråret 2008 modtog seks til otte uopfordrede ansøgninger om ugen, hvoraf flere ansøgere var fra Sverige (Interview med Ellen, leder på plejehjem).

OPSAMLING

Der vil ligesom i dag fremover komme til at mangle varme hænder i ældreplejen. På nationalt plan har man peget på at dette problem kunne løses ved at rekruttere medarbejdere blandt indvandrere og efterkommere. Flere kommuner har aktivt rekrutteret blandt denne gruppe, og nogle kommuner har også rekrutteret på tværs af grænserne. Rekrutteringsstrategien har som nævnt været trefoldig: dels kunne den sikre flere medarbejdere til omsorgssektoren, dels sikre, at flere indvandrere kom på arbejdsmarkedet, men strategien skulle også sikre en bedre kvalitet af ældreplejen, ved at den tilbudte pleje i højere grad afspejlede et multikulturelt samfund.

Social- og sundhedssektoren er en af de arbejdsmarkedssektorer, som er blevet udpeget til at have et oplagt potentiale for at rekruttere blandt de borgere med anden etnisk baggrund, som i mindre grad er i stand til at følge en mere boglig uddannelse, på grund af det praktiske indhold i uddannelsen.

På denne baggrund er der iværksat en række initiativer fra såvel politisk side som fra uddannelses- og ældresektorerne, samt fra de kommunale jobcentre. Flere af initiativerne bygger på samarbejde mellem flere af disse instanser. De centrale initiativer er:

- Indsatser for at give personer med anden etnisk baggrund de nødvendige faglige forudsætninger for at kunne gennemføre en SOSU-uddannelse, fx studieforberedende kurser.

- Indsatser for at målrette undervisningen på det indledende undervisningsforløb til indvandrere og flygtninge.
- Indsatser mod frafald på uddannelserne, fx mentorordning på praktikstederne.
- Regionale og kommunale indsatser og samarbejde med jobcentre, fx SNUSE-forløbet i Greve, rekruttering af tysk arbejdskraft i Vejle og rekruttering af svensk arbejdskraft i Helsingør.

Der er således gennemført en række initiativer for at forbedre mulighederne for medarbejdere med anden etnisk baggrund for at gå i gang med og gennemføre en SOSU-uddannelse og for efterfølgende at få arbejde inden for ældreplejen. En lang række af uddannelses- og rekrutteringsinitiativerne synes at have båret frugt. Optaget af indvandrere og efterkommere på SOSU-skolerne er således steget, ligesom frafaldet synes at være faldet. Det er dog værd at bemærke, at specielt mødet med arbejdspladsen under praktikopholdet kan volde problemer for denne gruppe.

For at fastholde den positive udvikling er det interessant at vide mere om, hvad der motiverer denne gruppe til at søge inden for området, og at identificere, om der er specielle bevæggrunde, så man bedre kan målrette rekrutteringsinitiativerne. Det er også væsentligt at se på, hvilke forhold der spiller ind på fastholdelsen af denne gruppe. Eftersom mødet med arbejdspladsen kan være vanskelig for denne gruppe, er det også væsentligt at se nærmere på, hvad der kan motivere dem til at forblive inden for faget. I kapitel 6 ser vi derfor nærmere på, hvad der motiverer medarbejderne til at arbejde inden for sektoren, og også hvad der fastholder dem, med speciel fokus på medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk.

I de følgende kapitler ser vi nærmere på betydningen af den øgede rekruttering af medarbejdere med anden etnisk baggrund for selve omsorgen, omsorgens udførelse og for de vilkår, som omsorgsarbejdere arbejder og ledes under. Vi ser nærmere på, hvordan etnisk mangfoldighed spiller ind på omsorgskvaliteten, på omsorgsrelationen, på arbejdsmiljøet og arbejdskulturen samt på ledelsesform og roller. Inden da vil vi i næste kapitel gennemgå, hvad der karakteriserer de SOSU-medarbejdere, som indgår i undersøgelsen.

DE SOSU-ANSATTE I UNDERSØGELSEN

I undersøgelsen fokuserer vi på SOSU-ansatte i ældreplejen. Inden selve analysen vil vi derfor se nærmere på, hvem de SOSU-ansatte, der har deltaget i undersøgelsen, er. Vi ser i dette kapitel på medarbejdernes etnicitet, køn og alder samt på deres arbejdsplads, arbejdsopgaver, anciennitet og arbejdskommune.

ETNISK BAGGRUND

ETNISK BAGGRUND BLANDT INFORMANTERNE I DE KVALITATIVE INTERVIEW

Som tidligere nævnt, er informanterne til de kvalitative interview udvalgt ud fra et ønske om at sikre en bredde i forhold til etnisk baggrund, og informanterne har derfor både etnisk dansk baggrund og anden etnisk baggrund fra såvel vestlige som ikke-vestlige lande.

Informanterne har ud over Danmark baggrund i det øvrige Norden, Centraleuropa, Mellemøsten, Afrika, Østeuropa, Sydøstasien og Sydasien, og følgende lande er repræsenteret: Sverige, Tyskland, Irak, Tyrkiet, Pakistan, Libanon, Rumænien, Serbien, Letland, Congo, Kenya, Thailand og Sri Lanka. Der er således ikke blot tale om medarbejdere fra

vores nabolande eller fra de store flygtninge- og migrantgrupper, men også fra afrikanske og asiatiske lande.

ETNISK BAGGRUND BLANDT RESPONDENTERNE I SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

Ser vi på medarbejderne, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, har omtrent halvdelen etnisk dansk baggrund, mens den anden halvdel har anden etnisk baggrund (tabel 5.1). Denne fordeling skyldes fortrinsvis oversamlingen af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk i bruttostikprøven (jf. kap. 3). Ude i ”virkelighedens Danmark” er andelen af medarbejdere med anden etnisk baggrund betydeligt lavere. I de ti deltagende kommuner er andelen af SOSU-ansatte med anden etnisk baggrund omkring 10 pct. Det fremgår desuden af tabel 5.1, at omtrent tre fjerdedele af medarbejderne med anden etnisk baggrund har ikke-vestlig baggrund. Helsingør og Vejle Kommune, som indgår i undersøgelsen, har som før nævnt ført en aktiv politik for at rekruttere medarbejdere fra vores nabolande Sverige og Tyskland. Man kunne således forestille sig, at andelen af medarbejdere med vestlig baggrund vil være mindre på landsplan.

TABEL 5.1

Respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen fordelt efter etnisk baggrund.

Antal og procent.

I alt		Dansk		Vestlig		Ikke-vestlig	
Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
1.035	100	521	50,3	120	11,6	394	38,1

Ser vi på, hvilke lande respondenterne er født i, fremgår det af tabel 5.2, at lidt over halvdelen af spørgeskemarespondenterne (52,4 pct.) er født i et af de Nordiske lande – heraf er over fire femtedele født i Danmark. Knap 9 pct. (8,8 pct.) er født i Afrika (uden Mellemøsten), heraf knap en sjettedel i Marokko, og 8,5 pct. er født i Mellemøsten – størstedelen i enten Iran, Irak eller Tyrkiet. Derudover er 7,8 pct. født i Sydøstasien, fortrinsvis i Filippinerne, Thailand eller Vietnam, og 5,7 pct. er født i Østeuropa – heraf 59,3 pct. i Polen. Det er således værd at bemærke, at omtrent en lige stor andel af medarbejderne kommer fra Mellemøsten, Afrika (uden Mellemøsten) og Sydøstasien.

TABEL 5.2

Respondenterne fordelt efter fødeland. Antal og procent.

Fødeland	Antal	Procent
Central- og Vesteuropa uden nordiske lande	40	3,9
<i>Norden, heraf:</i>	542	52,4
Danmark	467	86,2
Norge	27	5,0
Island	14	2,6
Færøerne	20	3,7
<i>Østeuropa, heraf:</i>	59	5,7
Polen	35	59,3
<i>Sydeuropa, heraf:</i>	44	4,3
Bosnien-Herzegovina	27	61,4
<i>Mellemøsten, heraf:</i>	88	8,5
Iran	21	47,7
Irak	21	47,7
Tyrkiet	42	95,5
<i>Afrika uden mellemøstlige lande, heraf:</i>	91	8,8
Marokko	14	15,4
Centralasien	2	0,2
<i>Østasien, heraf:</i>	18	1,7
Kina	13	72,2
Sydasien uden mellemøstlige lande	33	3,2
<i>Sydøstasien, heraf:</i>	81	7,8
Filippinerne	25	75,8
Thailand	39	118,2
Vietnam	11	33,3
Vestasien uden mellemøstlige lande	8	0,8
Latinamerika og Caribien	25	2,4
Nordamerika	4	0,4
I alt	1.035	100,0

Anm.: Lande er medtaget, hvis flere end 10 personer/1 pct. af den totale population er født i det pågældende land. Tabellen dækker fødeland – ikke baggrund – og indeholder derfor både personer med dansk såvel som med anden etnisk eller national baggrund.

Etnisk baggrund er som tidligere nævnt opgjort ud fra forældres samt eget fødeland. At ens forældre eller én selv er født i et andet land end Danmark, og man derfor ikke kategoriseres som dansker efter gængse opgørelsesmetoder, er dog ikke ensbetydende med, at man ikke opfatter sig selv eller bliver opfattet som dansker. Som det fremgår af kapitel 9 og 10, kan netop denne opfattelse være afgørende i omsorgsrelationen eller i samarbejdet med kolleger, eksempelvis i forbindelse med oplevelse af forskelsbehandling. Tabel 5.3 og 5.4 viser besvarelsene på spørgsmålene: ”I hvilken grad opfatter du dig selv som dansker?” og ”I hvilken grad

opfatter mennesker, der ikke kender dig, som dansker?” fra spørgeske-
maundersøgelsen.

Som det fremgår af tabellerne, opfatter størstedelen (omkring tre fjerdedele) af respondenterne med anden etnisk baggrund – vestlige såvel som ikke-vestlige – fuldt ud eller i høj grad sig selv som danskere. Kun 26,7 pct. af respondenterne med ikke-vestlig baggrund mener imidlertid, at mennesker, der ikke kender dem fuldt ud, i høj grad vil opfatte dem som danskere. For respondenterne med vestlig baggrund er dette tal 58,5 pct. Der er således en betydelig andel af medarbejderne med ikke-vestlig baggrund, der opfatter sig selv som danskere, men ikke bliver opfattet som danske af andre. Det samme gælder for en andel af medarbejderne med vestlig baggrund, dog er denne noget mindre. Der er således noget, der dels tyder på, at medarbejdere med anden etnisk baggrund ofte bliver konfronteret med andre opfattelser af deres etnicitet, dels tyder på, at opfattelse af etnicitet i høj grad er knyttet til den ydre fremtoning. At eksempelvis Risa føler sig som dansker – ja, hun er måske ligefrem vokset op i Danmark – og således har samme kendskab til eksempelvis dansk mad og højtider som flere af sine andre kolleger, er ikke ensbetydende med, at fru Andersen tror, at Risa ved, hvordan man laver flæskes-
steg og puster påskeæg.

TABEL 5.3

Respondenter med anden etnisk baggrund fordelt efter, i hvilken grad de op-
fatter sig selv som danskere. Særsomt for respondenter med vestlig og ikke-
vestlig baggrund. Procent.

	Vestlig	Ikke-vestlig
Fuldt ud eller i høj grad	55,1	42,3
I nogen grad	24,6	36,9
I mindre grad eller slet ikke	16,9	13,1
Ved ikke	3,4	7,7
I alt	100	100
Antal	118	388

Anm.: $\chi^2 = 10,770$, $df = 3$, p -værdi = 0,013.

TABEL 5.4

Respondenter med anden etnisk baggrund fordelt efter, i hvilken grad de oplever, at andre mennesker opfatter dem som danskere. Særsomt for respondenter med vestlig og ikke-vestlig baggrund. Procent.

	Vestlig	Ikke-vestlig
Fuldt ud eller i høj grad	58,5	26,7
I nogen grad	28	30,1
I mindre grad eller slet ikke	9,3	26,2
Ved ikke	4,2	17,1
I alt	100	100
Antal	118	386

Anm.: $\chi^2 = 49,046$, $df = 3$, $p\text{-værdi} = 0,000$.

BAGGRUNDSOPLYSNINGER

KØN, ALDER OG UDDANNELSE

Ser vi på baggrundsoplysningerne for deltagerne i spørgeskemaundersøgelsen, fremgår det, at langt størstedelen er kvinder; dog er andelen af mænd signifikant højere blandt personer med anden etnisk baggrund (10,0 pct. af vestlige og 13,2 pct. af ikke-vestlige) end blandt personer med dansk baggrund (4,2 pct.) (jf. tabel 5.5). Dette kan tænkes at hænge sammen med tidligere omtalte ledighed blandt medarbejdere med anden etnisk baggrund, manglen på medarbejdere i sektoren og dermed muligheden for videreuddannelse og for at 'stige i graderne' inden for området, samt med muligheden for at få et arbejde. Fordelingen af kvinder og mænd blandt vores respondenter til spørgeskemaundersøgelsen afviger således ikke fra den samlede gruppe af beskæftigede inden for social- og sundhedsområdet, hvor 9 pct. er mænd (Jensen m.fl., 2010).

Af tabel 5.5 fremgår det, at gennemsnitsalderen i vores spørgeskemaundersøgelse ligger på henholdsvis 47,3 år for SOSU-ansatte med dansk baggrund og på 46,8 år for SOSU-ansatte med vestlig baggrund. Gennemsnitsalderen er signifikant lavere (40,3 år) for medarbejdere med ikke-vestlig baggrund. Generelt er andelen af medarbejdere under 39 år steget inden for SOSU-området i de senere år. Hvor gennemsnitsalderen var 40,7 år i 1997, var den i 2007 steget til 42,8 år (Jensen m.fl., 2010).

Ser vi på uddannelse, er SOSU-området generelt karakteriseret ved et uddannelsesløft igennem de senere år, ikke mindst siden indførelsen af SOSU-hjælper- og SOSU-assistentuddannelsen i 1991. I 1997 var

ca. halvdelen af arbejdsstyrken inden for SOSU-området ikke SOSU-uddannet. I 2007 var det kun 37 pct., der ikke havde en SOSU-uddannelse (Jensen m.fl., 2010). Som det fremgår af tabel 5.5, har medarbejderne i vores undersøgelse med etnisk dansk baggrund og medarbejdere med anden etnisk baggrund fra vestlige lande i højere grad de lange omsorgsuddannelser som social- og sundhedsassistent og sygehjælper, modsat medarbejdere med anden etnisk baggrund fra ikke-vestlige lande, der i højere grad er uddannet social- og sundhedshjælper. Der er endvidere omkring en fjerdedel af medarbejderne med anden etnisk baggrund – fra vestlige såvel som fra ikke-vestlige lande – der ingen erhvervsuddannelse har. Denne andel er på under 10 pct. for medarbejdere med dansk baggrund.

ARBEJDSPLADS, ARBEJDSOPGAVER OG ANCIENNITET

Ser vi på arbejdspladserne, er der ingen signifikant forskel på, hvor i ældreplejen respondenterne er ansat. Omtrent halvdelen af personerne med dansk såvel som med anden etnisk baggrund er ansat i plejebolig og halvdelen i hjemmeplejen. Foruden arbejdssted, spørger vi i spørgeskemaet til arbejdsopgaver, og respondenterne har kunnet svare: personlig pleje, praktisk hjælp eller begge dele. Dog lader besvarelseserne af spørgsmålet til, at der har været forståelsesproblemer i forhold til dette spørgsmål, hvorfor vi ikke finder besvarelseserne gyldige og derfor ikke afrapporterer disse.

Tabel 5.5 viser, at medarbejdere med etnisk dansk baggrund har flere års erfaring inden for ældreplejen end medarbejdere med anden etnisk baggrund fra vestlige lande, som så igen har flere års erfaring end medarbejdere fra ikke-vestlige lande – henholdsvis 58,4 pct., 32,8 pct. og 10,0 pct. har arbejdet mere end 10 år i ældreplejen. Det lader desuden til, at rekrutteringen af medarbejdere med anden etnisk baggrund for alvor er startet for omkring 5 år siden, da størstedelen af medarbejderne med etnisk baggrund har arbejdet i ældreplejen mellem 1 og 5 år.

Informanterne i de kvalitative interview er alle undtagen tre kvinder, og spænder i alder fra 23 til 57 år. Nogle har uddannelse inden for faget, andre har ikke, og nogle er stadig under uddannelse. Som tidligere nævnt er både hjemmepleje og plejebolig repræsenteret som arbejdsplads. Nogle har ikke arbejdet inden for ældreplejen længere end et halvt år, mens en enkelt har 35 års erfaring i ældreplejen.

TABEL 5.5

Respondenterne, fordelt efter køn, alder, uddannelse, arbejdsplads, arbejdsopgaver og antal år i ældreplejen. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Dansk	Vestlig	Ikke-vestlig
<i>Køn</i>			
Mand	4,2	10,0	13,2 ***
Kvinde	95,8	90,0	86,8
I alt	100	100	100
Antal	521	120	394
<i>Alder</i>			
Gennemsnitlig alder	47,3	46,8	40,3 ***1
Std. Afv.	11,8	10,5	9,4
Antal	521	120	394
<i>Uddannelse</i>			
Sygehjælper	9,5	2,8	0,6 ***
Plejhjemsassistent	1,9	1,9	0,0
Hjemmehjælper	8,7	2,8	2,8
Social- og sundheds- hjælper	41,1	38,7	58,7
Social- og sundhedsas- sistent	19,0	22,6	7,0
Sygeplejerske	1,2	1,9	1,1
Anden erhvervsudd.	9,7	3,8	5,6
Ingen erhvervsudd.	8,9	25,5	24,2
I alt	100	100	100
Antal	484	106	356
<i>Arbejdsplads</i>			
Plejebolig	49,2	58,2	52,4
Hjemmeplejen	50,8	41,8	47,6
I alt	100	100	100
Antal	447	98	338
<i>Antal år i ældreplejen</i>			
Under 1 år	2,3	1,7	5,9 ***
- til 1 år	4,4	6,7	13,6
1 til 5 år	20,9	31,1	49,2
5 til 10 år	13,9	27,7	21,3
Mere end 10 år	58,4	32,8	10,0
I alt	100	100	100
Antal	517	119	390

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001.

1 p < 0,001 ved one-way ANOVA.

ARBEJDSKOMMUNE

Ser vi på, hvilke kommuner medarbejderne, der har deltaget i spørgekemaundersøgelse, arbejder i, er fordelingen på arbejdskommune såle-

des, at der er flest, der arbejder i Aalborg Kommune (lidt over en fjerdedel), og næstflest, der arbejder i Odense Kommune (lidt under en fjerdedel). Arbejdskommunen med tredje flest medarbejdere er Gentofte, og derefter følger: Lyngby-Taarbæk, Frederiksberg, Helsingør, Roskilde, Greve, Brøndby og Glostrup. Denne fordeling afspejler i høj grad størrelsen på omsorgssektoren i de ti kommuner (jf. tabel 5.6).

TABEL 5.6

Respondenterne fordelt på arbejdskommune. Særskilt for etnisk baggrund.

Procent.

Kommune	Dansk	Vestlig	Ikke-vestlig	I alt
Brøndby	3,8	4,2	4,6	4,2
Frederiksberg	4,8	7,5	9,1	6,8
Gentofte	11,1	16,7	14,0	12,9
Glostrup	1,2	0,8	2,8	1,7
Greve	6,5	5,8	3,3	5,2
Helsingør	6,3	5,0	5,6	5,9
Lyngby-Taarbæk	9,8	2,5	8,9	8,6
Odense	22,8	25,8	22,1	22,9
Roskilde	6,5	5,0	4,6	5,6
Aalborg	27,1	26,7	25,1	26,3
Antal	521	120	394	1.035

Anm.: Chi²-test: p > 0,05.

OPSAMLING

Overordnet set er gruppen af medarbejdere, der deltager i undersøgelsen, kendetegnet ved stor diversitet, hvad angår fødeland såvel som uddannelse, arbejdsplads og anciennitet. Som forventet er langt størstedelen kvinder. Det er dog værd at bemærke, at der er en større andel mænd blandt medarbejderne med anden etnisk baggrund. Dette betyder dels, at man på sigt med øget rekruttering af medarbejdere med anden etnisk baggrund kan forestille sig en større andel mænd inden for sektoren, dels at 'mandlige' holdninger, i fald sådanne eksisterer, i meget ringe grad vil komme til udtryk i analyserne og ikke vil kunne analyseres selvstændigt. Hvorvidt en ændret kønsfordeling på sigt vil lede til nye tilgange til omsorgsarbejdet og til den gode pleje, er således ikke muligt at undersøge i nærværende undersøgelse, men vil kun bygge på gisninger.

Det er desuden værd at bemærke, at gruppen af medarbejdere med anden etnisk baggrund er yngre end gruppen af medarbejdere med dansk baggrund, og at de gennemsnitligt har færre år på bagen inden for området. Dette kan være medvirkende til, at en større andel også kun har kortere eller ingen uddannelse inden for faget. Sandsynligvis vil en del af disse medarbejdere påbegynde en omsorgsuddannelse inden for de kommende år, men vores tal kan også indikere, at vi har med en ny gruppe af medarbejdere at gøre med ingen eller lavere uddannelse inden for området.

Om dette også indvirker på motivationsfaktorerne for at påbegynde arbejdet som SOSU-ansat samt for fastholdelsen inden for sektoren vil blive tydeligt i næste kapitel, hvor vi ser nærmere på rekruttering og fastholdelse.

REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE

Som beskrevet i kapitel 4, har der gennem de seneste år været fokus på at sikre flere varme hænder i den danske ældrepleje, og flere kommuner har gjort en ekstra indsats for at rekruttere flere SOSU-medarbejdere til deres ældrepleje. Men hvorfor vælger Hanne, Fatima eller Inga at arbejde som udkørende SOSU-assistent eller som fast nattevagt på et plejehjem, og hvad får dem til at blive ved med at have lyst til at arbejde inden for sektoren?

I dette kapitel vil vi se nærmere på, hvilke forhold der gør sig gældende, når medarbejdere med henholdsvis etnisk dansk, vestlig eller ikke-vestlig baggrund vælger at arbejde i ældreplejen. Hvad er deres motivation for at arbejde med ældre mennesker? Er de blevet 'placeret' i ældreplejen som led i deres aktivering, eller har de et særligt ønske om at arbejde i netop denne sektor? Samtidig vil vi også se nærmere på, hvilke faktorer der gør sig gældende i forhold til at fastholde medarbejderne i branchen. Og endelig ønsker vi at se nærmere på, om etnicitet er afgørende for medarbejdernes fremtidige jobplaner.

REKRUTTERING

For mange af medarbejderne i denne undersøgelse er vejen ind i omsorgssektoren gået gennem et uddannelsesforløb som SOSU-hjælper.

Der uddannes ca. 4-5.000⁷ hvert år (Jensen m.fl., 2010). Som beskrevet i kapitel 5, er der i denne undersøgelse flere blandt medarbejderne med anden etnisk baggrund, som ingen uddannelse har inden for området. Størstedelen af medarbejdergruppen har dog gennemført en omsorgsuddannelse, og det vil typisk være indgangen til at arbejde i denne sektor. Andre er måske blevet aktiveret og har sidenhen fundet fast arbejde i sektoren. Vi har derfor i spørgeskemaundersøgelsen bedt medarbejderne om at angive deres bevæggrunde for valget af et arbejde i ældresektoren. Og for alle bevæggrunde finder vi, at medarbejderens etniske baggrund har en betydning for, hvad der motiverede hende eller ham til at søge ind i ældreplejen.

Udgangspunktet for analyserne i denne rapport er gennemgående, om svarforskellene mellem tre grupper medarbejdere af forskellig etnisk oprindelse (etnisk dansk, etnisk vestlig og etnisk ikke-vestlig) er statistisk signifikante⁸. Og som vi vil redegøre for i det følgende, gælder det for næsten alle bevæggrunde, at de etniske danske medarbejdere i høj grad ligner de etnisk vestlige medarbejdere i den måde, de 'scorer' bevæggrundene, hvorimod specielt de ikke-vestlige medarbejdere oftere skiller sig ud.

INTERESSEN FOR AT ARBEJDE MED ÆLDRE

Ser vi først på alle medarbejderne som samlet gruppe, er det interessen for at arbejde med de ældre, som har været den mest udbredte bevæggrund for at vælge et job inden for dette fag. Som det fremgår af tabel 6.1, har over 80 pct. uanset etnisk baggrund valgt arbejdet, fordi de 'i høj grad' eller 'meget høj grad' har interesse for at arbejde med ældre mennesker. Dette resultat genfindes i andre studier af professionelle omsorgsgivere, som ofte angiver, at deres bevæggrund for at arbejde inden for omsorgssektoren netop er at arbejde med mennesker og for at hjælpe dem. Som Lill (2007) anfører, er det en del af den dominerende diskurs inden for feltet, men det antyder, at vi generelt har en ret høj andel af SOSU-ansatte i ældreplejen, der angiveligt er motiverede i deres valg af job af lyst til at arbejde med ældre mennesker.

7. Se kapitel 2 for en gennemgang af uddannelserne.

8. I citaterne har vi for nemheds skyld valgt at angive medarbejderens etniske baggrund ved at benytte betegnelsen henholdsvis 'dansk', 'ikke-vestlig' og 'vestlig'.

Flere medarbejdere nævner da også i de kvalitative interview, at det giver en tilfredshed at kunne hjælpe ældre mennesker, som ofte opleves som meget taknemmelige for den hjælp og støtte, de modtager: ”Det er rigtigt dejligt med ældre mennesker. De er meget glade, når de får hjælp og sådan” (Maria, vestlig SOSU-ansat). Men også det sociale samvær med de ældre opleves af medarbejderne som et givende element i jobbet, og som en af informanterne siger:

Jeg synes også, det er dejligt at arbejde med ældre, fordi [...] jeg kan godt lide at arbejde med nogen, som vil snakke. Mennesker, der er mere sociale. (Mayada, ikke-vestlig SOSU ansat)

Inddrages etnicitet i analysen af besvarelsene i spørgeskemadelen, bliver det tydeligt, at om end det uanset etnisk baggrund har været interessen for at arbejde med de ældre, som har været den vigtigste motivationsfaktor, er der signifikant flere medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk fra vestlige lande, hvor det viser sig *ikke* at være interessen for at arbejde med de ældre, som har fået dem til at søge ind i sektoren (tabel 6.1). Dette er den ene ud af to bevæggrunde, hvor besvarelsen fra de etnisk vestlige medarbejdere ikke ligner besvarelsen fra de etnisk danske medarbejdere.

Næsten 50 pct. af samtlige medarbejdere angiver også, at det ikke er en tilfældighed, at de arbejder i ældreplejen, men igen adskiller de etnisk vestlige sig fra både de etnisk ikke-vestlige og de etnisk danske medarbejdere (tabel 6.1). Her angiver 65,7 pct. af medarbejderne med etnisk vestlig baggrund, at dette kun ’i mindre grad’ eller ’slet ikke’ er tilfældet (mod 53,9 pct. for etnisk ikke-vestlige, 59,2 pct. for etnisk danske), dvs. på trods af, at en større andel af medarbejdere med etnisk vestlig baggrund angiver, at det ikke var interessen for at arbejde med de ældre, angiver over halvdelen af disse medarbejdere dog, at de har gjort et bevidst valg i forhold til valg af jobsektor.

TABEL 6.1

Respondenterne fordelt efter, hvilke bevæggrunde de har for at arbejde i ældreplejen. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Stet ikke	Ved ikke	Antal
<i>Interesse for at arbejde med ældre mennesker</i>							
Vestlig	41,5	32,2	15,3	5,9	4,2	0,8	118 **
Ikke-vestlig	43,6	41,3	13,1	1,0	0,3	0,8	383
Dansk	41,8	40,2	14,1	2,8	0,8	0,4	505
I alt, vægtet	41,9	40,1	14,1	2,7	0,8	0,4	1.009,2
<i>Nemt at finde arbejde</i>							
Vestlig	20,2	29,4	25,7	7,3	16,5	0,9	109 *
Ikke-vestlig	22,8	31,8	26,6	7,2	9,5	2,0	346
Dansk	15,3	27,9	26,5	13,9	14,6	1,8	452
I alt, vægtet	16,0	28,2	26,5	13,2	14,3	1,8	904,6
<i>SOSU-uddannelsen er kort</i>							
Vestlig	9,7	8,7	25,2	17,5	32,0	6,8	103 **
Ikke-vestlig	10,3	20,5	26,3	14,8	18,1	10,0	331
Dansk	9,3	12,6	24,5	18,4	29,4	5,8	429
I alt, vægtet	9,4	13,1	24,7	18,1	28,6	6,1	859,0
<i>SOSU-uddannelsen er nem at fuldføre sammenlignet med andre uddannelser</i>							
Vestlig	4,8	4,8	21,9	19,0	39,0	10,5	105 ***
Ikke-vestlig	7,3	18,2	23,9	16,7	19,1	14,8	330
Dansk	4,7	9,1	24,7	19,1	32,9	9,6	429
I alt, vægtet	4,9	9,7	24,6	18,9	32,0	10,0	859,2
<i>Mulighed for at blive leder</i>							
Vestlig	3,8	7,5	11,3	13,2	55,7	8,5	106 **
Ikke-vestlig	1,2	6,1	11,6	17,3	46,8	17,0	329
Dansk	3,2	3,6	9,9	17,6	58,5	7,2	443
I alt, vægtet	3,1	3,9	10,1	17,5	57,6	8,0	884,4
<i>Mulighed for videreuddannelse</i>							
Vestlig	15,0	15,9	29,9	14,0	23,4	1,9	107 ***
Ikke-vestlig	23,6	27,7	18,2	9,5	12,7	8,4	347
Dansk	14,2	19,6	26,9	15,6	19,6	4,2	450
I alt, vægtet	14,9	20,1	26,3	15,1	19,2	4,5	900,8
<i>Samvær med kolleger</i>							
Vestlig	20,9	32,7	24,5	8,2	12,7	0,9	110 *
Ikke-vestlig	18,2	38,7	28,9	7,1	4,2	3,0	336
Dansk	23,7	36,4	22,8	9,4	6,8	0,9	456
I alt, vægtet	23,2	36,5	23,3	9,2	6,8	1,1	910,0

(Fortsættes)

TABEL 6.1 (FORTSAT)

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	Antal
<i>Arbejdstiderne</i>							
Vestlig	17,6	24,1	19,4	14,8	24,1	0,0	108 ***
Ikke-vestlig	19,5	29,4	24,5	12,5	10,5	3,5	343
Dansk	14,5	24,0	21,4	14,9	24,5	0,6	462
I alt, vægtet	14,9	24,4	21,6	14,7	23,4	0,8	921,8
<i>Lønnen</i>							
Vestlig	1,9	11,3	18,9	22,6	45,3	0,0	106 ***
Ikke-vestlig	4,1	12,3	29,2	28,7	22,2	3,5	342
Dansk	2,2	5,7	17,0	24,1	49,9	1,1	453
I alt, vægtet	2,3	6,3	18,0	24,4	47,7	1,3	905,0
<i>Status</i>							
Vestlig	3,8	9,4	17,0	16,0	50,9	2,8	106 ***
Ikke-vestlig	4,3	14,2	27,5	20,7	21,6	11,7	324
Dansk	1,1	4,1	14,6	22,0	52,2	5,9	437
I alt, vægtet	1,4	5,0	15,6	21,8	49,9	6,3	872,6
<i>Henvist af jobcenter</i>							
Vestlig	1,9	1,0	3,8	3,8	85,7	3,8	105 ***
Ikke-vestlig	2,1	4,0	7,0	3,7	75,8	7,3	327
Dansk	0,7	0,9	2,5	2,3	91,1	2,5	437
I alt, vægtet	0,8	1,1	2,9	2,4	89,8	2,9	873,0
<i>Tilfældighed</i>							
Vestlig	2,9	6,7	19,0	6,7	59,0	5,7	105 ***
Ikke-vestlig	8,0	10,1	16,2	8,6	45,3	11,9	327
Dansk	8,6	9,1	19,6	11,5	47,7	3,5	453
I alt, vægtet	8,4	9,1	19,3	11,2	47,8	4,2	901,8

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001.

SAMVÆR MED GODE KOLLEGER

Ud over dagligt at arbejde med mennesker i udførelsen af omsorgsarbejdet kan man have en hypotese om, at også samværet med mennesker i det hele taget trækker for ansatte i omsorgssektoren – altså at have kolleger, som man arbejder tæt sammen med og mødes med dagligt, specielt i en sektor som denne, hvor teamarbejde er meget udbredt. Det nævnes således i andre undersøgelser af veje ind i omsorgssektoren, at relationen mellem kolleger og arbejdsklima er en væsentlig årsag til at vælge dette arbejde (fx Jensen m.fl., 2010). At samværet med kolleger har været en selvstændig motivationsfaktor for at søge ind i sektoren, bekræftes i vo-

res spørgeskemaundersøgelse, hvor ca. 60 pct. af samtlige SOSU-ansatte uanset etnisk baggrund har svaret, at samværet med kolleger 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' er bevæggrund for, at de har valgt dette arbejde (tabel 6.1). En mindre signifikant forskel i forhold til etnicitet findes dog også her, hvor medarbejdere med etnisk dansk baggrund i højere grad fremhæver det kollegiale samvær som motivationsgrund (tabel 6.1).

AKTIVERING

I nogle tilfælde har jobcentret banet vejen mod ældresektoren. Netop behovet for flere 'varme hænder' i ældresektoren har, som der er redegjort for i kapitel 4, betydet en speciel fokus på rekrutteringspotentialet blandt indvandrere, og flere kommuner har samarbejdet med de lokale jobcentre for at rekruttere medarbejdere blandt indvandrergruppen. Dette ses også i vores materiale fra fokusgruppeinterviewene, hvor flere medarbejdere med anden etnisk baggrund fortæller, at de først blev henvist til arbejdet i ældresektoren via deres kommune og derefter fik interesse for arbejdet og for at uddanne sig inden for sektoren. Eksempelvis fortæller en informant, som startede som rengøringsmedhjælper på et plejehjem, følgende:

Så gik jeg derover [på jobcentret] og fandt job som rengøringsmedhjælper. ... Så kunne jeg se, hvad de laver, eller hvordan de er ... så så jeg hver dag, hvordan de arbejder med den ældre, og jeg gjorde rent! De sidder og de hygger sig med ældre. ... Så tænkte jeg: 'Hvad laver jeg?' Og ja, så skal jeg også uddanne mig ... jeg skal prøve den! Så ja, jeg ringede til skolen. (Husna, ikke-vestlig SOSU-ansat)

Overordnet set angiver 4,8 pct. af alle medarbejderne i spørgeskemaundersøgelsen, at vejen ind i ældreplejen 'i meget høj grad', 'i høj grad' eller 'i nogen grad' er gået via det kommunale jobcenter. Dette viser sig i højere grad at være tilfældet for etnisk ikke-vestlige medarbejdere. Her angiver 13,1 pct., at motivationen i 'meget høj grad', 'i høj grad' eller 'i nogen grad' var, at jobcentret havde henvist dem (mod 6,7 pct. for etnisk vestlige og 4,1 pct. for etnisk danske), og vi genkender dermed i datamaterialet den gældende aktiveringspolitik for denne gruppe (tabel 6.1).

JOB- OG LØNFORHOLD

Selvom interessen for at arbejde med de ældre som nævnt tidligere er stærkt medvirkende til valget af dette job, er det ligesom for andre lønmodtagere også væsentligt, at almindelige job- og lønforhold er i orden. Som udgangspunkt har omsorgsarbejdets rationale og etik om at hjælpe andre og sikre andres velbefindende ofte en stor betydning for omsorgsmedarbejderens handlinger, men denne type arbejde anses også af medarbejderne for et nødvendigt lønarbejde og en mulighed for social opstigning (Liveng, 2007). Andre motiver kan dermed tænkes også at trække, fx sikkerhed for, at man kan finde arbejde, og at man dermed er sikret en fast lønindkomst, men også status.

Hvis vi indledende ser bort fra etniske forskelle, finder vi i vores undersøgelse, at jobsikkerhed i høj grad har været en motivationsfaktor for medarbejderne, mens vi finder, at status og løn ikke har. Knap halvdelen (44,2 pct.) angiver, at det, at det er nemt at finde arbejde, enten 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' har været en bevæggrund for at vælge omsorgssektoren (tabel 6.1). At det er nemt at finde arbejde, er da også den motivationsfaktor, som næst efter interessen for at arbejde med ældre var den faktor, som 'scorede' højest, generelt blandt medarbejdere med anden etnisk baggrund. Her angiver specielt medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, at det har betydet noget i deres valg af job (tabel 6.1). For medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk, er det således i højere grad af betydning for rekrutteringen, at der mangler arbejdskraft inden for sektoren, og man derfor er sikret fast arbejde, og det gælder specielt for etnisk ikke-vestlige medarbejdere.

At jobsikkerheden også kan være væsentlig for medarbejdere fra vestlige lande, genkender vi fra vores kvalitative interview. I vores fokus-gruppeinterview gav de svenske og tyske medarbejdere således udtryk for, at deres valg af at arbejde i Danmark i høj grad hænger sammen med mangel på faste stillinger i Sverige og større arbejdsløshed i Tyskland. En medarbejder fra Sverige udtrykker det således:

Det er jo også det, at i Danmark får du en fast stilling. Det gør du jo ikke i Sverige, så går du jo bare – du kan jo blive der i år, efter år, efter år, og du får ikke nogen. (Linda, vestlig SOSU-ansat)

For mange medarbejdere med anden etnisk baggrund kan valget af ældreplejen også handle om, at der ikke er så mange andre alternative jobmuligheder, specielt for indvandrere med ikke-vestlig baggrund. Svenske undersøgelser af rekruttering til ældreplejen har vist, at personer med etnisk ikke-vestlig baggrund ofte arbejder i ældreplejen, fordi de ikke har så mange andre jobmuligheder. Dette uanset om pågældende har en anden uddannelse fra sit hjemland og gerne vil bruge denne uddannelse i sit videre arbejdsliv (Sörensdotter, 2008). At medarbejderne med ikke-vestlig baggrund ikke har så mange jobmuligheder, fremgår da også af vores fokusgruppeinterview, hvor flere medarbejdere med denne baggrund nævner, at valget for dem stod imellem rengøring eller arbejde i ældreomsorgen.

Lønnen i sig selv har ikke været den store motivation. Tre ud af fire (72,1 pct.) af alle respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen angiver, at lønnen kun 'i mindre grad' eller 'slet ikke' har været væsentlig for dem (tabel 6.1). Men lønnen synes at være mere afgørende for medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, hvor der er færre, som angiver, at lønnen ikke har haft betydning for deres jobvalg (50,9 pct. mod hhv. 67,9 pct. for etnisk ikke-vestlige og 74 pct. for etnisk danske), dvs. lønnen synes at være af større betydning for gruppen af etnisk ikke-vestlige medarbejdere.

Overordnet set er der også kun få, der har angivet 'status' som bevæggrund for at arbejde i ældreplejen. 49,9 pct. af alle medarbejderne siger således, at det 'slet ikke' har handlet om status. Dette handler givetvist i et vist omfang om den manglende status, som arbejde i ældreplejen generelt har i Danmark, på trods af at ældrepleje er formaliseret og professionaliseret og udgør et væsentligt element i den danske velfærdsmodel (Dahl, 2010). Men der er dog signifikant flere medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, som angiver status som bevæggrund. Som Karin, der er plejehjemsleder, noterer sig, mærker hun specielt blandt medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, at det giver status både at være i arbejde, men også at få en uddannelse inden for feltet, og at det hænger sammen med en ny selvstændighed blandt mange af kvinderne:

Der er sket et skred på en eller anden måde. Det er også, om kvinderne tager mere ansvar for deres eget liv og siger: 'Nu vil jeg.' Det har vi i hvert fald en, der går og siger. Skøn pige. Hun er ligeglad, hun vil simpelthen bare have denne her uddannelse.

Og hendes mand, han kan bare råbe og skrike alt det, han vil og hjælpe til derhjemme. (Karin, leder)

At det at arbejde i en sektor, hvor man må være villig til at tage både aften- og nattevagter, og manden derhjemme derfor bliver nødt til at hjælpe mere til, er tilsyneladende heller ikke noget, som har afskrækket medarbejdere med ikke-vestlig baggrund. Signifikant flere etnisk ikke-vestlige medarbejdere angiver, at arbejdstiderne har været en væsentlig motivationsfaktor (tabel 6.1).

(VIDERE)UDANNELSE OG KARRIERE

At bevæggrunden for at søge arbejde i ældreplejen kunne være, at uddannelsen som SOSU-hjælper eller SOSU-assistent er kort eller nem at gennemføre, er der generelt ikke stor opbakning til blandt medarbejderne i spørgeskemaundersøgelsen. 22,5 pct. angiver således, at det 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' har motiveret dem, at SOSU-uddannelsen er kort, mens 14,6 pct. angiver, at det 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' har motiveret dem, at uddannelsen er nem at fuldføre (tabel 6.1).

SOSU-medarbejderne med anden etnisk baggrund synes dog i højere grad at have været motiveret af, at uddannelsen er nem og overskuelig at tage, og specielt for medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, hvor en ud af fire angiver, at det har betydet noget for deres valg af job, at uddannelsen er nem at fuldføre. Uddannelsens relativt korte længde har også signifikant større betydning for denne gruppe. Her angiver en ud af tre (30,8 pct.), at det 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' har været en bevæggrund, at uddannelsen er kort (mod 18,4 pct. af de etnisk vestlige og 21,9 pct. af de etnisk danske). I vores kvalitative interview nævner flere informanter med specielt etnisk ikke-vestlig baggrund da også, at det relativt korte uddannelsesforløb har været afgørende for deres uddannelsesvalg:

Det er bedre for os. ... SOSU-uddannelsen, for det er kort tid. Der er ikke ret megen stress på. Så jeg synes, at det passer til os. (Selvi, ikke-vestlig SOSU-ansat)

... det eneste, vi tænker på, det er, det tager ikke så meget tid. Altså for eksempel, de, der har børn, ikk', ... 1 år eller 6 måneder, så det lige passer til dem. (Hana, ikke-vestlig SOSU-ansat)

Kan det også spille ind på jobvalget, om der er mulighed for at videreuddanne sig? Det synes til dels at være tilfældet. For alle medarbejdere gælder det, at muligheden for efteruddannelse i højere grad har haft en motiverende betydning end det, at uddannelsen er nem eller kort. 35,1 pct. angiver, at denne mulighed 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' fik dem til at vælge at arbejde i ældreplejen. Igen er der signifikante forskelle, hvis vi ser på etnisk baggrund, hvor flere af medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund angiver, at denne mulighed har betydning for dem (tabel 6.1).

Der kan være flere forklaringer på denne tendens. Eksempelvis kan begrundelsen være, at uddannelsen til SOSU-hjælper såvel som videreuddannelsen til SOSU-assistent opleves som relativt kort og overskuelig (jf. ovenstående citat). Samtidig er uddannelsen, trods reformer i de senere år og introduktion af flere boglige fag, stadig fortrinsvis praktisk orienteret, hvilket giver mulighed for, at studerende med mindre gode skriftlige danskundskaber kan gennemføre. SOSU-uddannelsen og arbejdet i ældreplejen kan på denne måde anskues som en gangbar vej ind på det etablerede uddannelses- og arbejdsmarked for specielt de ikke-vestlige indvandrere.

En videreuddannelse kan måske bringe én videre til et lederjob i sektoren. Efteruddannelse har således i andre undersøgelser vist sig at være afgørende for offentligt ansatte, der ønsker at gå ledelsesvejen (Madsen m.fl., 2010). Men muligheden for at avancere videre til leder er ikke noget, der af specielt mange i denne undersøgelse angives som årsagen til, at de har valgt at arbejde i ældreplejen. 65,5 pct. har således angivet, at dette 'i mindre grad' eller 'slet ikke' har været en motivationsfaktor. Dette kan dog både være et udtryk for manglende lederambitioner og for mangel på mulighed for at blive leder. Andre undersøgelser af karrieremulighederne inden for den offentlige sektor viser, at de jobområder, der antalmæssigt er domineret af kvinder, har relativt færre lederjob end jobområder, hvor der er lige mange kvinder og mænd, eller hvor der er flest mænd (Madsen m.fl., 2010). Og det synes både kulturelt og strukturelt at være medvirkende til at forklare, hvorfor også langt færre kvinder ytrer ønske om at blive leder (Holt m.fl., 2006) eller reelt ender i en lederstilling. Inden for SOSU-området er det således kun 10 pct. af lederne, som er kvinder (Madsen m.fl., 2010).

Medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund motiveres dog tilsyneladende i højere grad af muligheden for at avancere til leder, når de

skal vælge job, idet signifikant færre af de etnisk ikke-vestlige medarbejdere afviser denne karrieremulighed (tabel 6.1). En medvirkende årsag til denne tendens kan være alders- og kønssammensætningen, i og med at gruppen af de etnisk ikke-vestlige medarbejdere består af en større andel yngre medarbejdere og flere mænd, men det kan heller ikke afvises, at de generelt er mere motiverede for at avancere inden for sektoren.

FASTHOLDELSE

Indtil videre har vi set, at etnicitet spiller en rolle i forhold til, hvilke faktorer der har været motiverende for medarbejdernes vej ind i ældreplejen. Rekruttering uden fastholdelse afhjælper dog ikke problemet om manglende arbejdskraft i ældreplejen, og det næste spørgsmål, der rejser sig i forlængelse heraf, er således, hvilke faktorer der spiller ind på, om medarbejderne vælger at blive i deres job. Vi ved fra andre undersøgelser (Giver m.fl., 2007), at SOSU-arbejdet kan være fysisk krævende, og at der sammenlignet med andre faggrupper er tendens til højt sygefravær, flere arbejdsulykker samt hyppige problemer med vold og trusler. Det er derfor næppe overraskende, at det kan være vanskeligt at fastholde medarbejderne i denne sektor. Hver tredje SOSU-ansat (30 pct.) skifter job i løbet af 1 år – på landsplan svarer det til op imod 35.000 SOSU-ansatte – mens det tilsvarende tal for den samlede arbejdsstyrke er 17 pct. Cirka 20 pct. af de SOSU-ansatte, der skifter job, skifter til et andet job inden for SOSU-området, mens 5-10 pct. skifter både arbejdsplads og fag og dermed ikke længere arbejder inden for SOSU-området (Jensen m.fl., 2010). Megen viden går dermed tabt for den enkelte og for samfundet. Det kan også have en demotiverende effekt på kollegerne, som hele tiden må lære nye medarbejdere at kende og lære dem op. Det er derfor væsentligt at undersøge, hvilke forhold der kan medvirke til at fastholde SOSU-medarbejderne inden for sektoren eller som er medvirkende til, at de søger andetsteds hen, og om der er en etnisk dimension i fastholdelsesfaktorerne.

GODE KOLLEGER HITTER

Generelt mener respondenterne, at de fastholdelsesfaktorer, som fremgår af tabel 6.2, har stor betydning for fastholdelsen. Nogle vægtes dog højere end andre, fx det at have gode kolleger. Som ovenfor beskrevet er

samvær med kollegerne samlet set for alle medarbejderne en af de vigtige grunde til overhovedet at søge inden for sektoren. Ser vi på, hvilke faktorer personalet finder vigtige i deres nuværende arbejde i ældreplejen, og som derfor er vigtige for at fastholde dem, er det at have gode kolleger det vigtigste forhold, uanset etnisk baggrund. Dette fremgår af tabel 6.2, hvor hele 97,4 pct. af samtlige respondenter finder, at gode kolleger er et 'meget vigtigt' eller 'vigtigt' forhold i arbejdet. Den høje vægtning af at have gode kolleger hænger givetvis sammen med, at arbejdet i ældresektoren ofte er organiseret i team. Kollegerne arbejder tæt sammen og er således meget afhængige af hinanden, og gode kolleger er derfor afgørende for, om medarbejderne ønsker at blive på arbejdspladsen. Det er da også en af de faktorer, hvor der er enighed på tværs af etnicitet.

TABEL 6.2

Respondenterne fordelt efter, hvor vigtige de vurderer forskellige faktorer er for fastholdelsen. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Meget vigtigt	Vigtigt	Lidt vigtigt eller derunder ¹	Antal
<i>At have fast arbejde</i>				
Vestlig	73,5	17,9	8,5	117 *
Ikke-vestlig	62,6	33,0	4,4	385
Dansk	62,6	31,7	5,7	508
I alt, vægtet	62,9	31,5	5,7	1.014,8
<i>At jeg har et ansvarsfuldt arbejde</i>				
Vestlig	54,3	38,8	6,9	116
Ikke-vestlig	56,6	38,8	4,5	376
Dansk	52,5	41,3	6,3	509
I alt, vægtet	52,8	41,1	6,2	1.014,6
<i>At få god løn</i>				
Vestlig	39,3	49,6	11,1	117 ***
Ikke-vestlig	55,3	39,0	5,7	385
Dansk	40,0	38,8	21,3	508
I alt, vægtet	41,1	39,1	19,9	1.014,8

(Fortsættes)

TABEL 6.2 (FORTSAT)

	Meget vigtigt	Vigtigt	Lidt vigtigt eller derunder ¹	Antal
<i>At jeg har gode kolleger</i>				
Vestlig	71,4	26,9	1,7	119
Ikke-vestlig	67,4	31,5	1,0	387
Dansk	71,4	25,8	2,8	507
I alt, vægtet	71,1	26,3	2,6	1.013,8
<i>At arbejdstiderne passer mig</i>				
Vestlig	54,3	36,2	9,5	116 *
Ikke-vestlig	53,6	42,7	3,6	384
Dansk	60,2	34,3	5,5	507
I alt, vægtet	59,6	35,0	5,4	1.012,6
<i>At jeg har gode muligheder for faglig udvikling</i>				
Vestlig	50,0	37,9	12,1	116 *
Ikke-vestlig	53,7	40,8	5,5	382
Dansk	47,0	41,9	11,1	506
I alt, vægtet	47,6	41,7	10,7	1.010,4
<i>At jeg kan arbejde selvstændigt</i>				
Vestlig	51,3	42,7	6,0	117 *
Ikke-vestlig	48,0	45,4	6,6	381
Dansk	60,0	35,5	4,5	510
I alt, vægtet	58,9	36,4	4,7	1.017,6
<i>At få anerkendelse for mit arbejde</i>				
Vestlig	50,0	40,5	9,5	116
Ikke-vestlig	46,8	45,4	7,8	370
Dansk	46,9	40,0	13,1	510
I alt, vægtet	47,0	40,4	12,6	1.015,2
<i>Mulighed for at videreuddanne mig</i>				
Vestlig	35,0	35,9	29,1	117
Ikke-vestlig	37,0	38,6	24,5	368
Dansk	34,7	36,0	29,3	505
I alt, vægtet	34,9	36,2	28,9	1.006
<i>Mulighed for at blive leder</i>				
Vestlig	7,9	7,0	85,1	114 **
Ikke-vestlig	8,5	10,9	80,6	341
Dansk	5,7	4,7	89,6	492
I alt, vægtet	5,9	5,2	88,9	976,6

Anm.: Chi2-test: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$.

1. Kategorierne 'lidt vigtigt', 'ikke særlig vigtigt' og 'slet ikke vigtigt' er lagt sammen, fordi der er så få, der har benyttet sig af disse svarmuligheder.

JOBSIKKERHED, INDHOLD I OG ORGANISERING AF ARBEJDET

Respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen vurderer som nævnt generelt, at faktorerne i tabel 6.2 har stor betydning for fastholdelsen. Ud over gode kolleger svarer stort set alle respondenter (omkring 95 pct.) i spørgeskemaundersøgelsen, at det at have fast arbejde, at have et ansvarsfuldt arbejde, at arbejdstiderne passer personalet, og at kunne arbejde selvstændigt er et 'meget vigtigt' eller 'vigtigt' element i deres arbejde og dermed væsentligt for fastholdelsen (tabel 6.2).

LØN SOM ANERKENDELSE?

Det er tilsyneladende ikke lønnen, der er vigtigst for at fastholde medarbejderne. Som vi så i forrige afsnit, var lønnen da heller ikke en væsentlig overvejelse for medarbejderne, da de skulle vælge job.

Højere løn har dog i andre undersøgelser vist sig at være et udbredt ønske og også det højeste ønske blandt medarbejdere i denne sektor, sammenlignet med fx flere faglige og personlige udviklingsmuligheder. Og det er et ønske, som var langt mere udtalt end i andre sektorer både blandt menige medarbejdere og ledere, og blandt kvinder og mænd (Madsen m.fl., 2010).

Hvis ikke lønnen i sig selv betragtes som en væsentlig indikator for anerkendelse af den faglige indsats, er der måske mere behov for anden og mere direkte anerkendelse af arbejdsindsatsen. Noget overraskende er det dog, at anerkendelse fra lederen i denne undersøgelse tilsvarende betragtes som mindre vigtig for fastholdelsen end andre faktorer, specielt da anerkendelse ellers ofte fremhæves som et centralt moderne ledelsesinstrument (fx Holm, 2010). Relativt mindre væsentlige faktorer synes således at være, om man får en god løn og anerkendelse. Dog skal det ses relativt til andre fastholdelsesfaktorer, for trods alt angiver henholdsvis 80,2 pct. og 87,4 pct. af alle respondenter det som et 'meget vigtigt' eller 'vigtigt' forhold i en fortsat ansættelse.

FAGLIG UDVIKLING OG AVANCEMENT

Muligheden for faglig udvikling synes tilsvarende relativt mindre vigtigt for medarbejdernes beslutning om at blive i jobbet, men trods alt angiver 89,3 pct., at det er 'meget vigtigt' eller 'vigtigt'. Flere af vores fokusgruppeinformanter fortæller da også, at de gerne vil videreuddanne sig på sigt, fx Husna, som fortæller:

Jeg var meget, meget interesseret i at uddanne mig som læge eller sygeplejerske, dengang var jeg i Irak. ... Jeg har læst på universitet. Da jeg kommer her, så jeg har hørt, at der er muligt, at man læser igen. ... Hvis jeg blev lidt bedre til danske sprog, så kunne jeg godt lide at læse videre lidt mere ... til (SOSU-)assistent. (Husna, ikke-vestlig SOSU-ansat)

Og direkte adspurgt er der meget få blandt både medarbejdere med dansk og med anden etnisk baggrund, som i de kvalitative interview nævner, at de overvejer at blive ledere. Dette gælder også i spørgeskemaundersøgelsen, hvor kun 11,1 pct. af alle respondenter angiver muligheden for at blive leder som væsentlig for fastholdelsen (tabel 6.2)

FASTHOLDELSE OG ETNICITET

Den etniske baggrund har i nogen grad betydning for, hvilke faktorer man finder vigtige for fastholdelsen, men forskellen mellem de tre grupper er mindre, end det var tilfældet i forrige afsnit om rekruttering.

Som nævnt ovenfor er der bred enighed om, at det er vigtigt at have gode kolleger. Der er heller ingen etniske forskelle i vægtningen af at have et ansvarsfuldt arbejde, eller om man synes, at det er vigtigt at blive anerkendt for sit arbejde (tabel 6.2).

Ser vi på, hvordan besvarelsenerne på 'meget vigtigt' fordeler sig, synes etnisk vestlige medarbejdere dog i lidt højere grad at lægge vægt på udsigterne til at have fast arbejde. Her angiver 73,5 pct., at det er meget vigtigt, mod 62,6 pct. for både etnisk ikke-vestlige og etnisk danske. Det er også denne gruppe medarbejdere, som fremhæver arbejdstiderne som et meget vigtigt element og muligheden for at kunne arbejde selvstændigt (tabel 6.2).

Og især etnisk ikke-vestlige medarbejdere fremhæver mulighederne for faglig udvikling. Det er da også blandt denne gruppe, at muligheden for at blive leder især betragtes som et vigtigt element i fastholdelsen (tabel 6.2). Og som det også var tilfældet for denne gruppe i forhold til rekruttering, spiller lønnen også en større rolle for fastholdelsen (tabel 6.2).

For at fastholde medarbejderne mere generelt gælder det dermed især om at have fokus på at etablere et godt kollegialt samarbejde, på jobsikkerheden og på organiseringen af arbejdet, hvorimod løn, faglig udvikling og anerkendelse kommer i anden række.

Specielt for medarbejdere med etnisk vestlig baggrund gælder det, at jobsikkerhed, selvstændighed og arbejdstiderne skal være i orden, hvorimod medarbejdere med ikke-vestlig baggrund i forhold til andre medarbejdergrupper lægger mere vægt på faglig udvikling, mulighed for advancement og god løn.

FREMTIDIGE JOBPLANER

Men selvom medarbejderne er glade for at arbejde med de ældre og for at arbejde sammen med deres kolleger, betyder det ikke nødvendigvis, at de ser sig selv arbejde inden for ældreplejen på længere sigt. Hvis vi skal kaste et blik ud i fremtiden og spørge om fremtidens behov for at rekruttere medarbejdere, er det interessant at få medarbejdernes egne bud på, hvor de er om 5 år, og om etnicitet er afgørende i forhold til besvarelsene af dette spørgsmål.

TABEL 6.3

Respondenterne fordelt efter, om de regner med at arbejde i ældreplejen om 5 år. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Vestlig	Ikke-vestlig	Dansk	I alt, vægtet
Nej	17,9	7,3	30,9	28,8
Ja, på nuværende arbejdsplads i samme stilling	40,2	43,8	36,9	37,5
Ja, på nuværende arbejdsplads, men i anden stilling	8,5	10,9	3,4	4,1
Ja, på en ny arbejdsplads i tilsvarende stilling	11,1	4,9	5,8	6,7
Ja, på en ny arbejdsplads og i ny stilling	6,8	8,4	6,6	6,7
Ved ikke	15,4	24,7	16,3	16,9
Antal	117	368	498	993,4

Anm.: Chi²-test: Chi²-værdi: 93,676, df: 10, p-værdi: 0,000 = signifikant forskel på etnicitet.

Som omtalt skifter op imod 35.000 SOSU-ansatte hvert år arbejdsplads, hvilket svarer til hver tredje, og kun en ud af fem af disse bliver i faget. Vores undersøgelse viser også, at der er stor interesse for at skifte job eller jobsektor. Ud fra vores spørgeskemaundersøgelse kan vi konkludere, at kun samlet set 41,6 pct. regner med at være på samme arbejdsplads i nuværende eller anden stilling om 5 år. 13,5 pct. regner med at skifte arbejdsplads inden for ældreplejen indenfor de næste 5 år (tabel 6.3). Vores undersøgelse viser også, at flere medarbejdere med anden etnisk

baggrund regner med at være på samme arbejdsplads. Cirka hver anden med anden etnisk baggrund mener, at de vil være på nuværende arbejdsplads og i samme eller en anden stilling om 5 år, mens det gælder 40,3 pct. af medarbejderne med dansk baggrund. Alderssammensætningen spiller givetvis ind, i og med at specielt de etnisk ikke-vestlige medarbejdere er noget yngre og dermed ikke regner med at trække sig tilbage fra arbejdsmarkedet inden for de næste år.

Vi har også spurgt, om medarbejderne stadig regner med at arbejde inden for sektoren om 5 år. En relativt stor andel af medarbejderne vurderer, at de *ikke* arbejder inden for ældreplejen om 5 år (28,8 pct. i alt). Det er fortrinsvis medarbejdere med dansk baggrund som har svaret dette, næsten en tredjedel. Gennemsnitsalderen er, som nævnt i kapitel 5, 47,3 år for denne gruppe, og besvarelsen afspejler givetvist, at flere medarbejdere i denne gruppe er tæt på at trække sig tilbage fra arbejdsmarkedet. Alderssammensætningen for danske medarbejdere afviger dog ikke væsentligt fra medarbejdere med etnisk vestlig baggrund, hvor gennemsnitsalderen er 46,8 år. I denne gruppe angiver kun 17,9 pct., at de ikke regner med at arbejde inden for ældreplejen i den nærmeste fremtid. De etnisk danske medarbejdere tyder dermed på enten at ville trække sig tilbage tidligere end medarbejdere med etnisk vestlig baggrund eller at være mere motiverede for at forlade ældreplejen. Blandt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund, hvor gennemsnitsalderen er 40,3 år, regner kun 7,3 pct. med at arbejde uden for ældreplejen.

Samlet set giver vores besvarelser et billede af, at der i løbet af de kommende 5 år vil ske et stort frafald af ansatte i ældreplejen. Over en femtedel af vores respondenter i spørgeskemaundersøgelsen regner således ikke med at arbejde i ældreplejen om bare 5 år.

OPSAMLING

Ser vi samlet set på, hvad der synes at virke i forhold til at tiltrække og fastholde medarbejdere inden for ældreplejesektoren, peger vores undersøgelse på, at det, der generelt motiverer medarbejderne til at søge ind i ældresektoren, i høj grad er at arbejde med mennesker og især at arbejde med ældre mennesker. Vores informanter giver generelt udtryk for, at de oplever arbejdet som værende meget indholdsrigt og givende. Det synes således at være et aktivt valg for dem at arbejde med de ældre. Det er

også vigtigt at fremhæve, at medarbejderne vægter samvær og samarbejde med kollegerne. Når vi eksempelvis i vores interview har spurgt til, hvilke elementer informanterne ønsker at fremhæve i forhold til at rekruttere nye medarbejder, fremhæves tilbuddet om en arbejdsplads, hvor medarbejderne gerne vil deres arbejde og hinanden. Dette udsagn er der enighed om på tværs af etnicitet

Der er forskel på, hvad der ellers motiverer medarbejderne til at søge ind i ældreplejen, afhængig af etnisk baggrund. Opsamlende kan vi sige, at det særligt for SOSU-medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund er vigtigt og motiverende, at uddannelsen er kort og overskuelig, at der er mulighed for videreuddannelse og at avancere til leder, samtidig med at det er let at finde arbejde inden for sektoren, og det viser sig at jobcentret i mange tilfælde har været vejen ind. Lønnen betyder mere for denne gruppe ligesom oplevelsen af, at det giver status at arbejde i ældreplejen. Der er dermed en række forskellige rekrutteringsværktøjer, som kan benyttes, samtidig med at den måde, uddannelsen er tilrettelagt på, synes at appellere til denne gruppe.

For SOSU-medarbejdere med vestlig baggrund er bevæggrundene for at arbejde i den danske ældrepleje i højere grad relateret til arbejdsforhold (eksempelvis fastansættelse og mere tid til de ældre og til arbejdsopgaverne). Eventuelle forringelser på dette område kan således betyde, at færre SOSU-uddannede fra fx Sverige og Tyskland vil søge til Danmark.

Især vægtningen af det kollegiale samvær adskiller gruppen af etnisk danske medarbejdere fra de to andre grupper.

Hvad skal så til for at fastholde SOSU-medarbejderne? Besvarelsenerne i vores undersøgelse peger igen på det kollegiale samarbejde, men også jobsikkerhed og den måde, arbejdet er organiseret på, fx i forhold til arbejdstider, og oplevelsen af at kunne arbejde selvstændigt og have et ansvarsfuldt arbejde. Løn, faglig udvikling og anerkendelse synes at komme i anden række.

Dog er det at have en god løn vigtigt for medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, som i højere grad end de andre medarbejdergrupper også vægter faglig udvikling og mulighed for at blive leder.

En vis fastholdelsesindsats synes også at være nødvendig, hvis resultaterne fra denne undersøgelse viser sig at afspejle den kommunale virkelighed om 5 år, i og med at over en femtedel af SOSU-medarbejderne i denne undersøgelse regner med at forlade ældreplejesektoren inden

for denne årrække, og det er specielt medarbejdere med dansk baggrund, der regner med at forlade deres job.

Der er derfor ingen tvivl om, at kommunerne må tænke i rekrutterings- og fastholdelsesstrategier for at løse opgaven med at udfylde pladserne fra de medarbejdere, der forlader ældreplejesektoren. Som beskrevet i dette kapitel, lægger medarbejderne i vores undersøgelse større vægt på at have nogle gode kolleger end eksempelvis videreuddannelse. I forhold til fastholdelsesstrategier bør man derfor fokusere på at skabe gode arbejdsrelationer, fællesskab og dynamik. Det er ikke nok med kompetenceudvikling.

Den gængse politik i forhold til at rekruttere nye medarbejdere blandt gruppen af indvandrere synes dermed at have et vist perspektiv, i og med at denne gruppe ikke i samme omfang regner med at forlade sektoren. Specielt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund synes 'trofaste' over for sektoren. Det er sandsynligvis, fordi indretningen af uddannelsesforløbet og indslusningen på arbejdspladsen tilgodeser deres kompetenceprofil og vilkår, og fordi det reelt er en mulighed for dem at finde arbejde i denne sektor. Samtidig er det en gruppe medarbejdere, som virker mere ambitiøse i forhold til videreuddannelse, løn, jobskift og lysten til at avancere, så det er også vigtigt at tilgodese dem i forhold til disse muligheder.

OMSORGSKVALITET OG OMSORGSKOMPETENCER

Har det nogen betydning for kvaliteten af omsorgen, at en stigende andel af personalet har anden etnisk baggrund? Det vil afhænge både af, hvordan man opfatter kvalitet, og af de kompetencer, som skal til for at yde kvalitet. I dette kapitel ser vi nærmere på medarbejdernes perspektiv på, hvad omsorgskvalitet er, hvad der udgør de nødvendige kompetencer for at kunne yde en god kvalitet i ældreplejen, og om de oplever at kunne yde kvalitet. Vi undersøger løbende, om der er nogle etniske sammenhænge i disse betragtninger.

Første trin på vejen i en sådan analyse handler derfor om at se på medarbejdernes forståelse af kvalitet. Fra andre undersøgelser ved vi, at kvalitet i ældreplejen er et dynamisk begreb, som ændrer sig over tid og sted og afhængigt af de aktører, man taler med (Rostgaard, 2007). Det kunne derfor tænkes, at den etniske komponent kunne være relevant for forståelsen af kvalitet. Næste trin på vejen er at undersøge, om der er forskelle på, hvordan medarbejdere med hhv. dansk og anden etnisk baggrund anskuer deres kompetencer og dermed deres mulighed for at yde god kvalitet. Formålet med dette kapitel er således at indfange, om der er en etnisk forskel i forståelsen af kvalitet og i de kompetencer, som medarbejderne selv mener at besidde.

Hvad er kvalitet i ældreplejen? Som nævnt er begrebet kvalitet et begreb i bevægelse. Over tid har forskellige kvalitetstemaer i ældreplejen således materialiseret sig som kvalitetsmarkører, hvis man ser nærmere

på lovgivningen og de reformer, som har fundet sted i ældreplejen (Rostgaard, 2007). For eksempel gælder det generelt i dag om at tilbyde hjælp, så den ældre kan forblive i eget hjem så længe som muligt. Den stigende anerkendelse af, at behov i alderdommen er komplekse, og at indsatsen derfor skal tilpasses den enkelte ældre, har også ført til en kobling mellem kvalitet og personalets uddannelsesniveau såvel som til en forventning om, at medarbejderne arbejder holistisk og tværfagligt. Kvalitet i dagens ældrepleje handler ikke kun om at kunne kompensere for den ældres fald i funktionsevne, men også om at motivere den ældre til fortsat at benytte sine egne ressourcer og på sigt måske også at genvinde sin funktionsevne og i hvert fald forebygge yderligere funktionstab. Omsorgsmedarbejderen spiller derfor en væsentlig rolle for udførelsen af hjælp til selvhjælp, men den ældre skal generelt involveres og være aktiv, også i forhold til selvbestemmelse, brugerinddragelse, valgmuligheder og medbestemmelse. Også her er omsorgsmedarbejderen medvirkende, fx igennem ordningen fleksibel hjemmehjælp, hvor den ældre kan beslutte, at der en given dag skal gives en anden hjælp end den, der står i omsorgsplanen. Omsorgen skal derfor også gerne situationeres, dvs. at den skal tage udgangspunkt i det omsorgsbehov, som den ældre har lige i øjeblikket.

Disse kvalitetsopfattelser går også igen i lovgivningen på området. Ser vi nærmere på den gældende lovgivning, angiver Servicelovens § 67 således, at formålet med indsatsen er:

- At forebygge, at problemerne for den enkelte forværres
- At forbedre den enkeltes sociale og personlige funktion samt udviklingsmuligheder
- At forbedre mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje,
- At yde en helhedsorienteret indsats med servicetilbud afpasset efter den enkeltes særlige behov.

KVALITETSDIMENSIONER

Hvordan kommer disse kvalitetsmål og principper så til udtryk, når man taler med omsorgsmedarbejdere om, hvad der udgør kvalitet i ældreplejen? I spørgeskemaerne og de kvalitative interview har vi valgt at inkludere temaer, som forholder sig til forskellige dimensioner af kvalitet. I vores operationalisering læner vi os op ad den klassiske tilgang til forståel-

sen af kvalitet, som fremhæver, at kvalitet kan inddeles i henholdsvis struktur-, proces- og resultatdimensioner (Donabedian, 1966).

Strukturkvalitet handler om omsorgens udformning og de rammer, som den tilbydes under, og inkluderer fx plejepersonalets kompetencer, personlighed og værdier, antal medarbejdere og ydelsens omfang og indhold, men også administrative ressourcer, og om der er kontinuitet i ydelserne. Strukturkvalitet kan således opsummeres til at indeholde *faglige* såvel som *ressourcemæssige* kvalitetsaspekter (Rostgaard & Thorgaard, 2007).

Proceskvalitet handler om omsorgens gennemførelse og inkluderer fx, hvordan behov vurderes og defineres, visitation, planlægning, udførelse, integration af ydelserne og opfølgning på, hvordan plejen leveres. Denne kvalitetsdimension retter sig således specielt mod *organisationen af indsatsen* (Rostgaard & Thorgaard, 2007).

Og resultatkvalitet handler om oplevelsen af, om hjælpen bidrager til at afhjælpe konkrete problemstillinger og retter sig typisk mod *brugersens opfattelse* af kvalitet (Rostgaard & Thorgaard, 2007). I denne undersøgelse har vi dog ikke mulighed for at inddrage brugerne, og vi indtager derfor medarbejdernes vurdering af, om de yder kvalitet i omsorgen.

MEDARBEJDERNES SYN PÅ KVALITET

I spørgeskemaundersøgelsen fokuserer vi på alle tre kvalitetsdimensioner. I indkredsningen af, hvad kvalitet egentlig er, ser vi dog først på struktur- og processkvalitetsdimensionerne. Her finder vi generelt, at medarbejderne bakker op om flere aspekter knyttet til disse to dimensioner. Medarbejderne er blevet bedt om at angive, hvor vigtige en række kvalitetsegenskaber er for dem, og som det fremgår, er både egenskaber, som knytter sig til strukturer og processer, væsentlige for medarbejderne (tabel 7.1). Vi ser indledningsvis på, hvordan medarbejderne generelt vurderer de forskellige kvalitetsdimensioner, og ser efterfølgende på, om vurderingen af disse er etnisk betinget.

Af egenskaber, som handler om strukturelle forhold, finder vi, at medarbejderne generelt mener, at ressourcer er vigtige for kvaliteten af plejen. I hvert fald i forhold til den tid, der er til rådighed til at tale med brugeren, som var den kvalitetsegenskab i plejen, der, som flest er enige

om, er vigtig. Kun 2,1 pct. finder, at det ikke er vigtigt med tid til denne slags samvær. Den samme tendens finder vi i de kvalitative interview. For Maria og Frauke, som oprindeligt kommer fra Tyskland og nu arbejder i en plejebolig i Jylland, er tid nok til at være sammen med de ældre en af de afgørende faktorer for, hvorfor de har valgt at arbejde i Danmark:

Jeg har ikke tid til snakke med beboerne i Tyskland ... Og her, hver dag, hvis jeg vil bruge, hvad jeg lært i min uddannelse, så kan jeg gøre det her. Og det vil jeg. (Frauke, vestlig SOSU-ansat)

Maria fortæller videre om forholdene i Tyskland:

Man løber fra den ene til den anden beboer, og når man står og arbejder og snakker samtidig med den beboer, så går de andre kolleger og siger, vi har kun snakket med beboerne og ikke arbejdet. (Maria, vestlig SOSU-ansat)

For Linda, som bor i Sverige og pendler til Danmark hver dag, har hendes erfaring med mangel på tid til samvær i det svenske omsorgssystem også været væsentlig for hendes beslutning om at arbejde i Danmark:

Linda: Jeg var træt af mit arbejde oppe i Sverige, for vi skulle hele tiden spare og spare, og vi måtte ikke gøre dét, og vi måtte ikke gøre dét.

Interviewer: Hvad måtte I ikke gøre?

Linda: Altså, alt det her hygge, vi måtte ikke gå ud og gå med dem ... der var aldrig tid til at sidde og snakke lidt, og det var bare ind og ud. Ind og gøre det, man skulle, og ud igen hurtigst muligt. (Linda, vestlig SOSU-ansat)

Tid til at tale med brugerne er således klart forbundet med omsorgskvalitet for medarbejderne i vores undersøgelse. Vi antager, at det har sammenhæng med forståelsen af god omsorg som en relation og social interaktion mellem to eller flere parter, eller hvad der i Tronto's (1993) arbejde omtales som omsorgsetik, som ikke kun omhandler at give omsorg (*care for*), men også at holde af (*care about*). At yde omsorg er dermed mere

end instrumentelt arbejde, det er relationsarbejde og relationsskabende, eller som Alima udtrykker det:

Hvordan man kan sige det. Vi er personale, vi har empati med dem, og så selvfølgelig vi skal ... vores arbejde kræver, at vi skal give dem kærlighed og varme og omsorg. Og jeg savner – fordi en del af mit liv, det er mit arbejde – så jeg savner, hvis jeg 2-3 dage fra arbejdet, så savner jeg dem. Og så jeg tænker, efterhånden man bliver som familie. Jeg føler, fordi måske jeg kommer fra anden kultur, så jeg tænker sådan, men det er rigtigt, jeg savner dem, hvis jeg kommer 3 dage ikke på arbejde, så jeg hjemme, så jeg tænker på, hvad laver de? (Alima, ikke-vestlig SOSU-ansat)

I omsorgsetikkens perspektiv handler god omsorg om at være ansvarsfuld, at relatere og 'committe' sig og at respondere på andre. Og relationen og interaktionen går begge veje. Eller som Rashida siger:

Jeg er meget glad for det, fordi ligesom jeg siger, jeg giver, og jeg får. Altså, jeg får ligesom. Jeg giver altså omsorg, og hvad skal jeg sige, kærlighed, og også jeg får alt igen. (Rashida, ikke-vestlig SOSU-ansat)

Vender vi tilbage til spørgeskemadelen, viser det sig, at omsorgskvalitet i medarbejdernes perspektiv ikke nødvendigvis handler om hverken erfaring eller uddannelse. En ud af fem af medarbejderne finder således, at hverken medarbejdernes uddannelse eller erfaring er væsentlig for kvaliteten af omsorgen (tabel 7.1). Dette kommer delvis også til udtryk i den kvalitative del af undersøgelsen, hvor der til tider lægges vægt på, at god kvalitet i omsorgen især handler om den personlige tilgang og derfor ikke kan læres hverken gennem uddannelse eller erfaring. I snakken med Susanne, hvor hun nævner, at det er vigtigt at kunne aflæse de ældre, spørger vi:

Interviewer: Hvordan lærer man at kunne gøre det – er det noget erfaring, eller uddannelsen, eller ...?

Susanne: Altså, nej, jeg tror, jeg tror også, at det er en del af det, man skal have i sig for at kunne være sådan et sted, fordi hvis

man ikke har det i sig, så tror jeg, at man får det svært. (Susanne, dansk SOSU-ansat)

Fra andre undersøgelser ved vi, at medarbejderne ikke nødvendigvis mener, at kvalitet hænger sammen med deres egen og kollegernes uddannelsesniveau (Giver m.fl., 2007), og denne opfattelse bekræftes i vores undersøgelse. Alligevel finder vi, at der mange gange i vores interview henvises til, at uddannelse er vigtig for at kunne yde en god pleje, bl.a. i interviewet med Elena med etnisk vestlig baggrund:

Det kan godt være, at der er uddannelsen. Fordi vi siger, 'vi er vant til det, vi har lært det'. Vide hvordan man skal gøre ... personlig pleje, og ... det er ikke bare og vaske. Der er også en retningslinje for, hvordan man vasker, ikk'. Det har normale mennesker, altså ikke-uddannede mennesker, de ved det ikke eller tænker måske ikke i de baner, som vi gør. Man vasker sig selv, men når man vasker på andre, så skal man altså lige tænke sig om. ... Man lærer det på skolen, det er derfor den måde, du gør. (Elena, vestlig SOSU-ansat)

Og som Karina, der har etnisk dansk baggrund, noterer sig, har uddannelsen ydermere den betydning, at den ligestiller medarbejderne i forhold til deres kompetencer:

Altså, selvom du kommer fra Polen, så har du stadig ... hvis du kommer og får en uddannelse, har du de samme kompetencer som resten af os. Så det er lige meget, om du kommer fra Polen. (Karina, dansk SOSU-ansat)

En anden kvalitetsegenskab, som vi spørger til i spørgeskemaundersøgelsen, er kontinuitet, som i andre undersøgelser har vist sig at være vigtig. Rostgaard og Thorgaards undersøgelse (2007) viste således, at *personkontinuitet*, dvs. at det fortrinsvis er de samme medarbejdere, som kommer hos de ældre, var højt vægtet af såvel medarbejdere, ældre brugere og visitatorer. *Omsorgskontinuitet*, dvs. at skiftende personale kender til brugerens behov og ønsker, og derfor kan yde omsorgen så vidt muligt på samme måde, var der langt mindre opbakning til hos alle tre aktører.

TABEL 7.1

Respondenterne fordelt efter, hvor vigtige de vurderer, at en række egenskaber er for kvaliteten. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Meget vigtigt	Vigtigt	Lidt vigtigt eller derunder ¹	Ved ikke	Antal
<i>Tid til at tale med brugeren</i>					
Vestlig	58,1	40,2	1,7	0	117
Ikke-vestlig	52,1	44,3	2,8	0,8	386
Dansk	62,1	35,8	2	0,2	509
I alt, vægtet	61,2	36,5	2,1	0,2	1.012
<i>Så vidt muligt de samme medarbejdere</i>					
Vestlig	31,9	56	11,2	0,9	116 ***
Ikke-vestlig	29,9	54,2	14,6	1,3	378
Dansk	46,5	44,9	8,4	0,2	512
I alt, vægtet	44,9	45,8	8,9	0,3	1.006
<i>Hjælpen tilpasses ændringer i det daglige behov</i>					
Vestlig	39,7	53,4	6	0,9	116 ***
Ikke-vestlig	25,6	59,8	11,3	3,2	371
Dansk	40,1	54,4	4,8	0,8	504
I alt, vægtet	39,0	54,8	5,3	1,0	991
<i>Brugeren inddrages i beslutninger om behov</i>					
Vestlig	43,6	43,6	12	0,9	117 ***
Ikke-vestlig	27,3	55,5	13,1	4,1	366
Dansk	41	48,9	8,9	1,2	507
I alt, vægtet	40,1	49,3	9,3	1,4	990
<i>Skiftende personale kender brugernes ønsker og behov</i>					
Vestlig	44	45,7	8,6	1,7	116 ***
Ikke-vestlig	32,3	49,9	15,4	2,4	371
Dansk	45,7	47,7	6	0,6	503
I alt, vægtet	44,7	47,8	6,8	0,8	990
<i>Omsorgspersonalet er uddannet</i>					
Vestlig	43,6	35,9	20,5	0	117
Ikke-vestlig	43,6	34,7	19,6	2,1	383
Dansk	44,9	36,2	18,4	0,6	506
I alt, vægtet	44,8	36,1	18,5	0,7	1.006
<i>Omsorgspersonalet har erfaring</i>					
Vestlig	35,3	41,4	23,3	0	116 **
Ikke-vestlig	40,4	42	15,2	2,4	381
Dansk	33,5	45,6	20,5	0,4	502
I alt, vægtet	34,1	45,2	20,2	0,5	999

Anm.: Vurdering er signifikant forskellig i forhold til etnisk baggrund ved chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001 ved chi²-test. Svarkategorierne i spørgeskemaet var 'meget vigtigt', 'vigtigt', 'lidt vigtigt', 'ikke særlig vigtigt' og 'slet ikke vigtigt'.

1. Svarkategorierne 'lidt vigtigt', 'ikke særlig vigtigt' og 'slet ikke vigtigt' er lagt sammen, fordi der er så få, der har benyttet sig af disse svarmuligheder.

I denne undersøgelse ser vi, at begge kvalitetsegenskaber scorer lige højt. Mellem 90-93 pct. af medarbejderne mener således, at person- såvel som omsorgskontinuitet er enten 'meget vigtige' eller 'vigtige' kvalitetsegenskaber (tabel 7.1). Men der er noget mindre opbakning til disse to kvalitetsegenskaber end til de øvrigt nævnte kvalitetsegenskaber.

Medarbejderne bakker generelt også op om de processuelle kvalitetsegenskaber, som omhandler brugerinddragelse, og at hjælpen tilpasses daglige behov, men ligeledes i mindre omfang; omkring 40 pct. vurderer således, at dette er meget vigtige kvalitetsegenskaber (tabel 7.1).

ETNICITET OG KVALITETSFORSTÅELSE

Spørgsmålet er, om der er en etnisk dimension i opfattelsen af, hvad der er væsentlige kvalitetsegenskaber. For fem af de syv kvalitetsegenskaber finder vi, at der er signifikante forskelle på vurderingen af vigtighed, afhængigt af etnisk baggrund (tabel 7.1). For de sidste to kvalitetsegenskaber, at der er tid til at tale med brugerne, og at personalet er uddannet, kan vi ikke finde nogen etniske forskelle.

Kontinuitet i plejepersonalet synes især at være vigtig for medarbejdere med etnisk dansk baggrund. Næsten halvdelen (46,5 pct.) af disse medarbejdere vurderer således kvalitetsegenskaben til at være 'meget vigtig' (mod 31,9 pct. af medarbejderne med etnisk vestlig og 29,9 pct. af medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund). Dette kan skyldes, at personkontinuitet har været en hyppigt optrædende kvalitetsegenskab i de senere års debat, og at de etnisk danske medarbejdere, som generelt har været ansat flere år i sektoren, derfor i højere grad genkender og anerkender denne kvalitetsdimension.

For de øvrige fire kvalitetsegenskaber er det især medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund, der skiller sig ud. Dette ses i forhold til, om hjælpen tilpasses ændringer i daglige behov og både omsorgs- og personkontinuitet i plejen, hvor væsentligt færre i denne gruppe bakker op om dette som vigtige kvalitetsegenskaber (tabel 7.1). Også i spørgsmålet, om brugeren inddrages i vurderingen af behov skiller de etnisk ikke-vestlige medarbejdere sig signifikant ud, i og med at kun lidt mere end en tredjedel (27,3 pct.) finder, at det er meget vigtigt, mod hhv. 43,6 pct. blandt etnisk vestlige og 41 pct. blandt etnisk danske medarbejdere.

Omvendt er der en lidt større opbakning blandt medarbejderne med anden etnisk baggrund fra ikke-vestlige lande til, at det er vigtigt, at personalet har erfaring. Her vurderer 40,4 pct. af medarbejderne med

denne baggrund, at det er meget vigtigt (mod 35, 5 pct. af etnisk vestlige og 33,5 pct. af etnisk danske).

Overordnet kan vi konkludere, at medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund skiller sig ud i forhold til vurderingen af en række væsentlige kvalitetsegenskaber, som fremhæves i både lovgivning og i de senere års reformer af ældreplejen, fx. selvbestemmelse og brugerinddragelse, men også situationering af omsorgen, så den tager udgangspunkt i skiftende behov. Medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund vurderer således disse kvalitetsegenskaber til at være mindre vigtige.

OMSORGSKOMPETENCER

Spørgsmålet er så, hvilke kompetencer der skal til for at kunne yde en god omsorg. I dette afsnit indkredser vi mere specifikt, hvilke kompetencer, medarbejderne mener, er væsentlige for den gode omsorg. Vi undersøger også, om medarbejderne mener at besidde disse kompetencer, dels for at afdække, om der er diskrepans mellem det principielle og det aktuelle, dels for at få en større forståelse af evt. forskelle i kompetenceprofilerne for de tre etniske grupper.

Vi har valgt at benytte termen 'evner' i stedet for 'kompetencer' i spørgeskemadelen, da vi mener, at dette ordvalg vil give en mindre formel tilgang. Vi har derfor i spørgeskemaundersøgelsen bedt medarbejderne om at tilkendegive, i hvor høj grad de mener, at en række 'evner' er vigtige for at kunne give god omsorg og pleje. Vi har taget udgangspunkt i tidligere kvalitetsundersøgelser samt undersøgelser af kompetencer inden for SOSU-området (Rostgaard & Thorgaard, 2007; Competencehouse, 2009) og har operationaliseret kompetencer i forhold til en række temaer, som omhandler såvel tilgangen til den ældre som kendskab til metoder, kommunikative evner, faglige samt organisatoriske evner.

Vi ser først på, hvordan medarbejderne samlet set 'scorer' på de forskellige kompetencer, inden vi ser nærmere på etnisk betingede forskelle. Som tabel 7.2 viser, er det især evnen til at kunne udvise respekt for brugerne, som medarbejderne fremhæver. 86,1 pct. mener, at denne evne 'i meget høj grad' er vigtig, og kun 0,6 pct. mener, at den 'i nogen grad eller derunder' er vigtig for at kunne give god omsorg og pleje.

Dette kom også til udtryk i SFI's tidligere undersøgelse om kvalitet i ældreplejen (Rostgaard & Thorgaard, 2007), hvor 'respekt for den

ældre og hendes bolig' var øverst på kvalitetslisten, både når man spørger det udøvende personale, de ældre brugere og visitatorerne. Vi genfinder denne vægtning i denne undersøgelse. Mette, som deltager i de kvalitative interview til denne undersøgelse, svarer følgende på spørgsmålet om, hvad god kvalitet i omsorgen er:

Respekt over for de borgere, du kommer ud til. Du skal hele tiden tænke på, at du kommer i borgerens eget hjem, ikk'. Lidt og så på deres præmisser, ikk'. Selvfølgelig har vi et serviceniveau, vi skal følge, men stadigvæk synes jeg, at man skal huske at respektere, at det er borgerens hjem. Også nye borgere, altså når man kommer til nogen nye borgere ikke? Så man lige ser dem lidt an ikke? Hvem er det lige, jeg kommer ind til? (Mette, dansk SOSU-ansat)

Generelt vægter medarbejderne evnen til at kunne tage sig tid til at lytte højt. Dette er ikke overraskende, da tid til generelt samvær også vægtes meget højt. Hele 75,8 pct. finder, at evnen til at kunne tage sig tid til at lytte i meget høj grad er vigtig (tabel 7.2). Et godt samvær kræver ikke kun at kunne lytte, men også at kunne tale klart og tydeligt, som mange medarbejdere ligeledes finder vigtigt. 67 pct. af samtlige medarbejdere angiver således denne evne som 'i meget høj grad' vigtig, og kun 3,0 pct. mener, at denne evne kun 'i nogen grad eller derunder' er vigtig.

Omvendt synes der ikke at være stor opbakning generelt blandt medarbejderne til, at evnen til at kunne formulere sig skriftlig har nogen betydning for kvaliteten. En tredjedel af samtlige medarbejdere, mener, at det kun i nogen grad er vigtigt med skriftlige evner. Samværet med brugerne fordrer da heller ikke skriftlighed, men det gør dokumentationen af omsorgsarbejdet såvel som kommunikationen i omsorgssystemet, fx mellem omsorgsmedarbejder og visitator. Kommunikationen i omsorgssystemet fordrer således i stigende grad, og især efter introduktionen af Bestiller-Udfører-Modellen (BUM), skriftlighed i tilbagemeldinger til visitator om ændrede behov (Rostgaard, 2007). Ligeledes lægges der stor vægt på, at indsatsen dokumenteres og registreres, og også dette foregår skriftligt (Højlund, 2002), i nogle tilfælde via håndholdte og mobile teknologier (Nielsen, 2008).

TABEL 7.2

Respondenterne fordelt efter, i hvor høj grad de vægter en række evner for at give god omsorg og pleje. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad eller mindre	Ved ikke	Antal
<i>At udvise respekt for brugere</i>					
Vestlig	90,5	8,6	0,9	0,0	116 ***
Ikke-vestlig	72,4	24,7	2,9	0,0	380
Dansk	87,1	12,1	0,4	0,4	504
I alt, vægtet	86,1	13,0	0,6	0,4	1.006,4
<i>Kendskab til hjælp til selvhjælp</i>					
Vestlig	53,4	40,5	6,0	0,0	116 *
Ikke-vestlig	49,7	41,5	7,4	1,3	378
Dansk	60,6	31,6	7,2	0,6	500
I alt, vægtet	59,6	32,6	7,2	0,6	998,8
<i>At tale klart og tydeligt</i>					
Vestlig	66,4	31,9	1,7	0,0	116 **
Ikke-vestlig	56,0	38,2	5,8	0,0	382
Dansk	67,9	29,1	2,8	0,2	501
I alt, vægtet	67,0	29,9	3,0	0,2	1.001,4
<i>At tage sig tid til at lytte til brugeren</i>					
Vestlig	73,5	21,4	5,1	0,0	117 ***
Ikke-vestlig	61,9	33,4	4,4	0,3	383
Dansk	77,0	21,2	1,6	0,2	500
I alt, vægtet	75,8	22,1	1,9	0,2	1000
<i>At kunne formidle sig skriftligt</i>					
Vestlig	32,8	32,8	33,6	0,9	116
Ikke-vestlig	25,1	34,4	38,8	1,7	363
Dansk	34,4	31,4	33,8	0,4	500
I alt, vægtet	33,7	31,7	34,2	0,5	995,8
<i>Forståelse og brug af faglige begreber</i>					
Vestlig	36,8	33,3	29,8	0,0	114
Ikke-vestlig	36,3	39,0	24,1	0,5	369
Dansk	32,5	34,9	32,3	0,4	496
I alt, vægtet	32,9	35,2	31,6	0,4	989,4
<i>At arbejde grundigt og effektivt</i>					
Vestlig	59,0	35,9	5,1	0,0	117
Ikke-vestlig	52,9	40,8	6,1	0,3	380
Dansk	52,4	37,8	9,6	0,2	502
I alt, vægtet	52,6	38,1	9,2	0,2	1003

(Fortsættes)

TABEL 7.2 (FORTSAT)

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad eller mindre	Ved ikke	Antal
<i>At kunne organisere sit arbejde</i>					
Vestlig	60,3	35,3	4,3	0,0	116
Ikke-vestlig	51,3	39,6	8,5	0,5	376
Dansk	57,4	37,1	5,4	0,2	502
I alt, vægtet	57,0	37,2	5,6	0,2	1.002
<i>At kunne løse konflikter</i>					
Vestlig	52,2	32,2	15,7	0,0	115
Ikke-vestlig	42,6	40,7	16,5	0,3	376
Dansk	47,5	39,8	12,5	0,2	503
I alt, vægtet	47,2	39,7	12,9	0,2	1.003,6
<i>At kunne sætte grænser</i>					
Vestlig	50,0	37,9	12,1	0,0	116
Ikke-vestlig	44,5	39,7	15,3	0,5	380
Dansk	54,5	33,4	11,9	0,2	503
I alt, vægtet	53,6	34,0	12,2	0,2	1.004,6

Anm.: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$ ved χ^2 -test. Kategorierne 'i nogen grad', 'i mindre grad' og 'slet ikke' lagt sammen, fordi der er så få, der har benyttet sig af disse svarmuligheder.

Medarbejderne synes heller ikke at lægge stor vægt på evnen til at kunne bruge og forstå faglige begreber. Igen mener en tredjedel, at det kun i nogen grad er vigtigt. Ligesom evnen til at formulere sig skriftligt er evnen til at forstå og bruge faglige begreber imidlertid central for dokumentationen af arbejdet såvel som kommunikationen i omsorgsorganisationen.

Omsorgsarbejde er som tidligere nævnt karakteriseret ved at være relationsarbejde og ved at involvere interaktioner med andre mennesker: brugere, ledere, kolleger og ikke mindst pårørende. Det er derfor også et arbejde, hvor konflikter kan opstå. Omsorgsarbejde er derudover karakteriseret ved at kunne være endeløst: Det kan være yderst vanskeligt at vurdere, hvornår der er blevet ydet nok omsorg, specielt når omsorg ikke udelukkende er en instrumentel ydelse, men ofte indbefatter følelsesmæssig involvering og ydes til mennesker med hver deres opfattelse af, hvad og hvor meget god omsorg består af. Det er ydermere et arbejde i en sektor, som har set nedskæringer, og som har sat mere fokus på at effektivisere tidsforbruget (Dahl, 2005). At kunne sætte grænser for omsorgen kan derfor være en nødvendighed, når der skal prioriteres i dagens opgaver, både over for brugere og deres familie såvel som over for kolleger.

At kunne løse konflikter såvel som at kunne sætte grænser er da også evner, som omkring halvdelen af medarbejderne vurderer til 'i meget høj grad' at være vigtige (henholdsvis 47,2 pct. og 53,6 pct.) (tabel 7.2).

At kende til hjælp til selvhjælp, som er et af de bærende principper i den danske ældrepleje, vurderer ca. 60 pct. af medarbejderne i høj grad er vigtigt, men 7,2 pct. angiver alligevel, at det kun i nogen grad er vigtigt (tabel 7.2).

Derudover vægtes mere organisatoriske evner såsom at kunne organisere sit arbejde og at arbejde grundigt og effektivt. Lidt over halvdelen mener, at dette er en meget vigtig evne (tabel 7.2).

ETNICITET OG KOMPETENCEOPFATTELSE

Som det fremgår af tabel 7.2, er der signifikant forskel på svarene i de tre etniske grupperinger for fire af de i alt ti evner, mens der for de resterende seks evner ingen signifikant forskel er i besvarelserne. De signifikante forskelle finder vi i vægtningen af evnen til at udvise respekt, kendskabet til hjælp til selvhjælp, evnen til at tale klart og tydeligt samt evnen til at tage sig tid til at lytte.

Respekt vægtes højere blandt medarbejdere med etnisk dansk eller etnisk vestlig baggrund – ca. ni ud af ti (hhv. 87,1 pct. og 90,5 pct.) finder, at denne evne i meget høj grad er vigtig. Blandt medarbejderne med ikke-vestlig baggrund gælder det kun for ca. tre ud af fire (72,4 pct.). Dette resultat er umiddelbart interessant, fordi respekt var den kompetence, som scorede højest blandt samtlige medarbejdere, og fordi netop de etniske ikke-vestlige medarbejders evne til at yde de ældre respekt er én af de kompetencer, som ofte fremhæves i interviewene med deres kolleger og ledere, når de skal beskrive evt. etnisk betingede forskelle. Som beskrevet i kapitel 2, er deres evne til at udvise respekt da også én af de kompetencer, som fremhæves i fx Integrationsministeriets rekrutteringsmateriale til denne gruppe.

Også i forhold til at tage sig tid til at lytte, som var den næsthøjest prioriterede evne i den samlede opgørelse, er der klare forskelle på fordelingerne. Igen finder de etnisk ikke-vestlige medarbejdere evnen mindre vigtig (tabel 7.2). Resultatet er interessant, i og med at en daglig situationering af omsorgen fordrer, at medarbejderen tager sig tid til at lytte til de ældres behov.

Ligeledes er der etniske forskelle i forhold til vægtningen af at tale klart og tydeligt. Igen er de ikke-vestlige medarbejdere mere tilbøjelige til at betragte denne evne som mindre vigtig. 56,0 pct. af medarbejderne med ikke-vestlig baggrund mener, at det i meget høj grad er en vigtig evne (mod 66,4 pct. for vestlige og 67,9 pct. for danske). Det kan tænkes, at de ikke-vestlige medarbejdere oplever at kunne kompensere for evt. problemer med at tale tydeligt ved at yde god pleje på anden vis. Kommunikationsproblemer har dog i anden forskning om indvandrere og omsorgsarbejde vist sig at være klart forbundet med mangel på omsorgskvalitet (fx Cangiano m.fl., 2009)

Endelig vurderer flere medarbejdere med etnisk dansk baggrund (60,6 pct.), at evnen til at kunne yde hjælp til selvhjælp i meget høj grad er vigtig, end medarbejdere med etnisk vestlig (53,4 pct.) og etnisk ikke-vestlig baggrund (49,7 pct.). Igen ligger medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund altså lavest i vurderingen af vigtigheden af denne evne, som ellers er et meget fremtrædende princip i dansk ældrepleje.

KOMPETENCEPROFILER

De etniske forskelle kan skyldes, at medarbejdere med ikke-vestlig baggrund vægter evnerne mindre højt. De kunne dog også tænkes at hænge sammen med, at de oplever i mindre grad at besidde disse evner, men på trods af dette alligevel mener at kunne yde en god omsorg. I dette afsnit ser vi nærmere på, hvordan medarbejderne vurderer deres egne kompetencer og giver dermed et bud på de ansattes kompetenceprofiler, og om de er etnisk betingede. Vi tager udgangspunkt i de samme kompetencer som i forrige afsnit for at kunne give et bud på forskelle mellem det principielle og det aktuelle.

KOMMUNIKATION OG RESPEKT

Som det fremgår af tabel 7.3 finder vi for evnerne at kunne tale klart og tydeligt, at kunne formidle skriftligt samt at udvise respekt for brugeren signifikante forskelle i forhold til etnicitet. Det er i høj grad medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk, som skiller sig ud ved ikke at besidde disse evner, sammenlignet med deres kolleger med etnisk dansk baggrund. En femtedel (19,4 pct.) af medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund angiver således, at de kun i nogen grad eller mindre grad

oplever at kunne tale klart og tydeligt, mens andelen er noget lavere blandt medarbejdere med etnisk vestlig baggrund (13,7 pct.) og lavest blandt medarbejdere med dansk baggrund (5,2 pct.).

TABEL 7.3

Respondenterne fordelt efter, i hvilken grad de vurderer at besidde en række evner. Særsklit for etnisk baggrund. Procent.

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad eller mindre	Ved ikke	Antal
<i>Jeg udviser respekt for brugere</i>					
Vestlig	82,1	17,1	0,9	0,0	117 *
Ikke-vestlig	70,1	25,6	4,0	0,3	371
Dansk	73,0	25,6	1,0	0,4	503
I alt, vægtet	73,0	25,4	1,2	0,4	1.003
<i>Jeg har kendskab til hjælp til selvhjælp</i>					
Vestlig	58,6	32,8	8,6	0,0	116
Ikke-vestlig	47,7	38,7	12,5	1,1	375
Dansk	58,1	32,3	8,8	0,8	501
I alt, vægtet	57,3	32,8	9,1	0,8	1.000
<i>Jeg taler klart og tydeligt</i>					
Vestlig	46,2	40,2	13,7	0,0	117 ***
Ikke-vestlig	37,5	43,0	19,4	0,0	381
Dansk	59,1	35,5	5,2	0,2	501
I alt, vægtet	57,2	36,2	6,5	0,2	1.001,4
<i>Jeg lytter til brugeren</i>					
Vestlig	64,4	28,8	6,8	0,0	118
Ikke-vestlig	62,6	35,0	2,4	0,0	380
Dansk	63,5	33,7	2,6	0,2	501
I alt, vægtet	63,5	33,7	2,7	0,2	1.001,4
<i>Jeg kan formidle skriftligt</i>					
Vestlig	36,2	44,0	19,8	0,0	116 ***
Ikke-vestlig	22,0	36,6	41,4	0,0	372
Dansk	44,0	39,0	16,6	0,4	500
I alt, vægtet	42,2	38,9	18,5	0,4	997,6
<i>Jeg forstår og bruger de faglige begreber</i>					
Vestlig	32,8	49,1	17,2	0,9	116
Ikke-vestlig	26,7	48,5	24,5	0,3	375
Dansk	32,3	40,5	26,7	0,4	501
I alt, vægtet	31,9	41,3	26,3	0,4	1.000
<i>Jeg arbejder grundigt og effektivt</i>					
Vestlig	60,7	38,5	0,9	0,0	117
Ikke-vestlig	57,4	37,4	5,0	0,3	380
Dansk	54,5	39,4	5,8	0,2	497
I alt, vægtet	54,9	39,2	5,6	0,2	994

(Fortsættes)

TABEL 7.3 (FORTSAT)

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad eller mindre	Ved ikke	Antal
<i>Jeg kan organisere mit arbejde</i>					
Vestlig	61,2	36,2	2,6	0,0	116
Ikke-vestlig	51,9	39,9	7,7	0,5	378
Dansk	58,0	34,8	7,0	0,2	500
I alt, vægtet	57,6	35,2	7,0	0,2	998,8
<i>Jeg kan løse konflikter</i>					
Vestlig	31,9	35,3	31,9	0,9	116
Ikke-vestlig	27,3	39,0	32,6	1,1	377
Dansk	32,7	35,5	31,1	0,6	501
I alt, vægtet	32,3	35,8	31,2	0,6	1000,4
<i>Jeg kan sætte grænser</i>					
Vestlig	39,3	35,9	24,8		117
Ikke-vestlig	35,6	37,2	26,9	0,3	376
Dansk	37,5	40,1	22,0	0,4	501
I alt, vægtet	37,4	39,8	22,4	0,4	1000,4

Anm.: Chi²-test: *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001.

Der er flere blandt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund, som angiver, at de kun i nogen grad eller derunder har evnen til at udvise respekt for brugeren (4,0 pct.) sammenlignet med vestlige etniske medarbejdere og etnisk danske medarbejdere (begge omkring eller mindre end 1 pct.).

Ligeledes er der blandt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund langt flere, som angiver, at de kun i nogen grad eller mindre kan formidle sig skriftligt (41,4 pct.), også i forhold til medarbejdere med etnisk vestlig baggrund (19,8 pct.). En del af medarbejderne med etnisk dansk baggrund slås dog tilsyneladende også med skriftligheden, da 16,6 pct. angiver kun i nogen grad eller mindre at have evnen til at kunne formidle sig skriftligt.

Fra vores kvalitative interview er manglen på skriftlige evner et gennemgående tema, og der er en klar etnisk dimension, hvor medarbejderne med specielt ikke-vestlig baggrund opleves at have problemer, både af kolleger og ledere. Som Katrine siger, kan fx dokumentationen af det udførte arbejde volde problemer for medarbejdere med anden etnisk baggrund:

... dokumentationen, det kan godt være et problem. For det kan godt være svært ... de gjorde det. Altså, de dokumenterede. Så

kunne det godt være, at det var svært for os at finde ud af, hvad meningen var, men så måtte vi jo spørge dem, hvis der var noget, vi ikke forstod, ikk'. (Katrine, daglig leder, etnisk dansk)

Der synes dog at være stor forståelse for dette, og hjælpsomheden og opfindsomheden synes tilsvarende stor, som det vil blive nærmere uddybet i kapitel 9 og 10.

Gør vi et tilbageblik til medarbejdernes vurdering af, hvad der er væsentlige kompetencer for at kunne yde god omsorg i det tidligere afsnit, synes der dermed at være sammenfald mellem, hvordan medarbejdere med ikke-vestlig baggrund vurderer 'respekt' og at kunne 'tale klart og tydeligt' som nødvendige evner og så deres opfattelse af, om de besidder disse to kompetencer.

Vi forventede, at denne medarbejdergruppe ville have større problemer med det talte sprog, og at de derfor måske også ville vurdere evnen til at kunne tale klart og tydeligt som mindre væsentlig, idet de kunne tænkes at kompensere med andre kompetencer. Dette synes også at være tilfældet. At respekt vurderes lidt lavere, både som aktuel og principiel kompetence blandt medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, er til gengæld noget overraskende, da kollegaer fremhæver netop disse evner ved etnisk ikke-vestlige medarbejdere (se kapitel 8 om respekt og omsorgskulturer), og da den gængse forestilling er, at denne gruppe har særlige kompetencer i forhold til respekt (jf. kapitel 3).

LØSE KONFLIKTER

Ser vi igen bort fra etnisk betingede forskelle og vender tilbage til det generelle billede af medarbejdernes vurdering af deres egne evner i tabel 7.3, synes der overordnet set at være en høj andel af medarbejderne, som mener, at de kun i nogen grad besidder evnerne til at løse konflikter. Cirka en tredjedel (31,2 pct.) angiver, at de kun i nogen grad eller mindre har denne evne. Men også en relativt høj andel angiver, at de kun i nogen grad eller mindre kan formulere sig skriftligt (18,5 pct.), kan forstå og bruge de faglige begreber (26,3 pct.) og kan sætte grænser (22,4 pct.). Vi har set, at etniske forskelle forklarer en række af disse fordelinger. Alligevel giver det stof til eftertanke, at så relativt store andele af medarbejderne, angiver at mangle kompetencer inden for en række væsentlige områder – ikke kun i forhold til kommunikative evner, men også i forhold til

bærende principper som hjælp til selvhjælp, hvor en ud af 10 angiver kun i nogen grad eller mindre at have disse kompetencer.

KVALITET I ÆLDREPLEJEN

Vi har nu indfanget medarbejdernes vurdering af, hvad kvalitet består i, hvilke evner man som medarbejder bør have, hvis man skal yde denne kvalitet, samt deres vurdering af, om de selv besidder disse evner.

Til sidst i dette kapitel ønsker vi at fange resultatkvalitetsdimensionen ind ved at bede medarbejderne vurdere, om de oplever at yde kvalitet, samt hvilke årsager der evt. gør, at de mener ikke at kunne yde kvalitet.

Som tabel 7.4 angiver, fordeler besvarelseserne af spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderne oplever at kunne yde kvalitet i omsorgen, sig generelt på midterkategoriene. 34,7 pct. angiver således, at de 'i høj grad' kan yde kvalitet, mens 42,4 pct. angiver, at de kun 'i nogen grad' kan yde kvalitet. Lidt over 10 pct. angiver, at de 'i meget høj grad' oplever at kunne yde kvalitet, lidt under 10 pct. mener, at de kun 'i mindre grad' kan yde kvalitet, og kun 0,8 pct. mener, at de 'slet ikke' kan yde kvalitet. Overordnet set må vi konstatere, at medarbejderne generelt svinger mod en positiv opfattelse af at kunne yde en ordentlig kvalitet i omsorgen.

TABEL 7.4

Respondenterne fordelt efter, i hvilken grad de vurderer at kunne yde kvalitet i plejen af ældre. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	Antal
Vestlig	16,7	48,3	28,3	5,0	0,8	0,8	120
Ikke-vestlig	21,8	46,8	24,7	4,2	,5	2,1	385
Dansk	10,2	33,3	44,3	9,8	,8	1,6	508
I alt, vægtet	11,2	34,7	42,2	9,3	0,8	1,6	1.015,4

Anm.: Signifikant etnisk betingede forskelle: Chi²-test: chi²-værdi = 69,198, df = 10, p-værdi = 0,000.

Ser vi nærmere på evt. etnisk betingede forskelle, finder vi, at der er signifikant forskel på, hvorvidt medarbejderne oplever, at de har mulighed for at yde høj kvalitet i plejen af ældre afhængigt af deres etniske baggrund. Under halvdelen af medarbejderne med etnisk dansk baggrund

oplever, at de samlet set 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' kan yde høj kvalitet i plejen af ældre, mens denne andel er på henholdsvis 65,0 pct. og 68,6 pct. for medarbejdere med anden etnisk baggrund fra vestlige lande og ikke-vestlige lande. En langt mindre andel af medarbejderne med etnisk dansk baggrund oplever således, at de rette muligheder gør sig gældende, for at de kan yde høj plejekvalitet. Dette kan muligvis hænge sammen med alders- og erfaringsforskellene, da medarbejdere med etnisk dansk baggrund i denne undersøgelse i gennemsnit er ældre og har mere erfaring med at arbejde inden for sektoren. Det kan tænkes, at deres lavere vurdering af kvalitet sker på baggrund af en oplevelse af, at forholdene for de ældre har ændret sig i det seneste årti.

Som eksempel på en anden opfattelse af 'tid' udtrykte bl.a. en af de tyske respondenter, Frauke, i vores kvalitative interview, at hun oplevede, at der er betydeligt mere tid i den danske ældrepleje end i den tyske:

Det første, da jeg arbejdede på et plejehjem heroppe, der tænkte jeg: 'Hvorfor har de så meget tid?' For i Tyskland, der begynder de klokken 6 om morgenen, så har jeg haft 10 eller flere beboere om morgenen, lige meget om vi var færdige klokken 8 eller halv ni. Og også overvægtige beboere eller sådan noget, dem tager man alene i Tyskland. Her tager man dem sammen to kolleger. Så er det lidt underligt for mig, fordi her har jeg så meget tid for beboerne. (Frauke, vestlig SOSU-ansat)

ÅRSAGER TIL KVALITETSPROBLEMER

Ser vi nærmere på årsagerne til, at man ikke oplever, at man kan yde høj kvalitet i plejen af de ældre, er tidspresset generelt en af de væsentligste årsager til medarbejdernes vurdering af ringe kvalitet. Som det fremgår af tabel 7.5, er de årsager, som flest mener, har indflydelse på den manglende mulighed for, at man kan give god kvalitet i plejen af ældre, 'tidspres på grund af brugeren ikke er visiteret tilstrækkelig tid' og 'tidspres på grund af sygdom blandt kolleger'. Over halvdelen af medarbejderne, uanset etnisk baggrund, mener, at disse to tilstande 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' er årsag.

TABEL 7.5

Respondenterne fordelt efter, i hvilken grad de oplever, at en række forhold hindrer dem i at yde en høj kvalitet i plejen af ældre. Særsomt for etnisk baggrund. Procent.

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	Antal
<i>Tidspres pga. brugeren ikke er visiteret tilstrækkelig tid</i>							
Vestlig	19,0	37,9	28,4	9,5	2,6	2,6	116
Ikke-vestlig	22,8	35,0	26,1	6,7	4,7	4,7	360
Dansk	22,7	30,8	30,4	9,7	3,1	3,3	484
I alt, vægtet	22,6	31,3	30,0	9,5	3,2	3,4	966,4
<i>Tidspres pga. sygdom blandt kolleger</i>							
Vestlig	27,6	31,9	33,6	2,6	3,4	0,9	116
Ikke-vestlig	23,7	35,3	26,4	9,4	1,9	3,2	371
Dansk	21,8	35,5	29,2	9,9	2,5	1,2	487
I alt, vægtet	22,1	35,4	29,1	9,7	2,5	1,3	974
<i>Dårlig planlægning</i>							
Vestlig	8,7	21,7	33,9	24,3	8,7	2,6	115 *
Ikke-vestlig	14,1	24,9	32,2	16,7	8,2	4,0	354
Dansk	9,1	19,5	34,5	27,3	7,4	2,1	472
I alt, vægtet	9,5	20,2	34,3	26,4	7,5	2,3	943,4
<i>Manglende faglige evner blandt personalet</i>							
Vestlig	8,9	14,3	27,7	32,1	11,6	5,4	112 ***
Ikke-vestlig	10,4	20,5	27,8	20,8	14,9	5,6	356
Dansk	6,8	7,9	27,2	39,8	14,9	3,4	470
I alt, vægtet	7,1	9,0	27,3	38,2	14,8	3,6	939,6
<i>Personalet mangler den rette indstilling</i>							
Vestlig	10,6	15,0	24,8	27,4	17,7	4,4	113 ***
Ikke-vestlig	15,0	19,4	22,8	17,5	18,1	7,2	360
Dansk	6,3	8,4	21,3	32,3	27,8	3,8	474
I alt, vægtet	7,1	9,4	21,5	31,1	26,8	4,1	947,8

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001.

'Dårlig planlægning', 'manglende faglige evner blandt personalet', og at 'personalet mangler den rette indstilling', er der omkring en tredjedel og derunder, der mener, 'i høj grad' eller 'i meget høj grad' er årsag.

Det fremgår endvidere af tabellen, at der er signifikant forskel på, hvordan medarbejderne vurderer tre af årsagsangivelserne i forhold til etnisk baggrund. Det gælder for, i hvor høj grad medarbejderne oplever årsagerne 'dårlig planlægning', 'manglende faglige evner blandt personalet', og 'personalet mangler den rette indstilling' som årsag til manglende mulighed for at yde høj kvalitet i plejen af ældre. En større andel af medarbejdere med ikke-vestlig baggrund mener således, at 'dårlig ledelse' i meget høj grad er årsag (14,1 pct.), end af medarbejderne med henholdsvis etnisk dansk og etnisk vestlig baggrund (9,1 pct. og 8,7 pct.). Vi ser nærmere på ledelse i kapitel 11.

Hvad angår 'manglende faglige evner blandt personalet', og at 'personalet mangler den rette indstilling', er der her en større andel af medarbejdere med anden etnisk baggrund fra vestlige såvel som fra ikke-vestlige lande end af medarbejdere med etnisk dansk baggrund, der mener, at disse 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' er årsag. Dette står i nogen grad i kontrast til samme medarbejdergruppes angivelse af, at forståelse og brug af faglige begreber samt hjælp til selvhjælp som mindre væsentlige kompetencer.

OPSAMLING

Mennesker er forskellige og besidder forskellige kompetencer, men har også forskellige opfattelser af, hvad der er god kvalitet. I forlængelse af den mere mangfoldige medarbejdersammensætning i ældreplejen følger derfor spørgsmålet, *hvilke konsekvenser får det for kvaliteten af den omsorg, der bliver ydet?* I dette kapitel har vi søgt at besvare spørgsmålet ved at se på, hvad medarbejderne mener, der udgør kvalitet i omsorgen, hvilke medarbejderkompetencer de mener, er nødvendige for at kunne yde god omsorg, hvorvidt de selv besidder disse kompetencer, samt hvorvidt de oplever rent faktisk at kunne yde god kvalitet i omsorgen – og hvis ikke, hvad årsagen i givet fald er. Endelig ser vi på, om der er en etnisk dimension i besvareelserne

Vi har set, at hvad angår de *kvalitetssegenskaber*, som medarbejderne vurderer som vigtige for kvaliteten af omsorgen, gælder det, at det især handler om tilstrækkelige ressourcer – at der er tid nok – samt person- og omsorgskontinuitet. Dette afspejler omsorgsarbejdets specielle indhold som mere end bare instrumentelt arbejde. Omsorgsarbejde er

også relationelt og relationsskabende, så tid er en nødvendig faktor for at kunne yde ordentlig kvalitet i omsorgen, og det er også vigtigt, at det mere eller mindre er de samme medarbejdere, som den ældre møder, og som således kan yde omsorg på den samme måde fra gang til gang.

Omvendt handler omsorgskvalitet i medarbejdernes perspektiv ikke nødvendigvis om uddannelse og erfaring. Disse forhold går igen i såvel interviewene som i spørgeskemabesvarelsene, dog med undtagelse af vigtigheden af uddannelse, der særligt pointeres i interviewene.

Medarbejderne er dog ikke nødvendigvis enige på tværs af etnisk baggrund, og vægtningen af flere af egenskaberne varierer således alt efter etnisk baggrund. Kontinuitet i plejepersonalet synes især at være vigtigt for medarbejdere med etnisk dansk baggrund, mens medarbejdere med anden etnisk ikke-vestlig baggrund skiller sig ud i deres vurdering af, at hjælpen tilpasses daglige behov, kontinuitet i plejen, og at brugeren inddrages, som færre vurderer som vigtige for kvaliteten. De etnisk ikke-vestlige medarbejdere skiller sig dermed ud, når det gælder en række væsentlige kvalitetsegenskaber, som fremhæves i både lovgivning og i de senere års reformer af ældreplejen, fx hvad angår vægtningen af principper om selvbestemmelse og brugerinddragelse, men også situationering af omsorgen, så den tager udgangspunkt i skiftende behov.

Hvad angår de *kompetencer*, som medarbejderne vurderer, der skal være til stede, for at man kan yde god omsorg, fremhæves især evnen til at kunne udvise respekt for brugeren, til at kunne lytte til brugeren samt evnen til at kunne tale klart og tydeligt. Som det vil blive nærmere uddybet i det følgende (kapitel 8), er kommunikation afgørende i omsorgsarbejdet, og samtlige medarbejdere vurderer da således også kompetencer, der relaterer sig til kommunikation, som væsentlige. Dette gælder dog ikke den skriftlige kommunikation, og der er således kun en mindre andel af medarbejderne, der finder det vigtigt at kunne formulere sig skriftligt samt at kunne bruge faglige begreber, hvilket står i kontrast til opprioriteringen af dokumentation af omsorgsarbejdet.

Vi finder også, at der, hvad angår vurderingen af, hvad der udgør væsentlige kompetencer, er signifikante forskelle afhængig af etnisk baggrund. De signifikante forskelle omfatter evnerne til at udvise respekt, kendskab til hjælp til selvhjælp, at tale klart og tydeligt samt at tage sig tid til at lytte, hvoraf en større andel etnisk danske medarbejdere finder de to første vigtige, mens en signifikant mindre andel medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund finder de to sidstnævnte vigtige. Især vurderingen

af respekt er interessant, da netop de etnisk ikke-vestlige medarbejderes evne til at yde de ældre respekt er én af de kompetencer, som deres kolleger og ledere ofte fremhæver, når de beskriver evt. etnisk betingede forskelle (Se kapitel 8).

Når medarbejderne vurderer deres egen *kompetenceprofil*, er der også signifikant færre med etnisk ikke-vestlig baggrund, der angiver, at de formår at udvise respekt såvel som at tale klart og tydeligt og at formulere sig skriftligt. Der er således sammenfald mellem medarbejdernes vurdering af nødvendige kompetencer og deres opfattelse af selv at besidde disse kompetencer. Hvad, der er særligt værd at bemærke, er, at en relativt stor andel af medarbejderne angiver at mangle kompetencer inden for en række væsentlige områder, ikke kun i forhold til kommunikative evner, men også i forhold til bærende principper som hjælp til selvhjælp.

Dette er dog ikke hele årsagen til, at flere medarbejdere ikke *oplever at kunne yde høj kvalitet*. 'Synderen' her er, ifølge medarbejderne, i stedet tidspres, dårlig planlægning, manglende faglige evner blandt personalet, og at personalet mangler den rette indstilling. Langt størstedelen af medarbejderne svinger dog mod en positiv opfattelse af at kunne yde en ordentlig kvalitet i omsorgen. Etnisk danske medarbejdere dog i mindre grad end de øvrige medarbejdergrupper, hvilket kan tænkes at hænge sammen med alders- og erfaringsforskellene, og at de dermed har oplevet forholdene ændre sig over tid. Og specielt medarbejdere med ikke-vestlig baggrund peger på dårlig ledelse som en faktor. Dette ser vi nærmere på i kapitlet om ledelse (kapitel 11).

Får den øgede etniske mangfoldighed blandt medarbejderne i ældreplejen så konsekvenser for kvaliteten af den omsorg, der bliver ydet? Det, der kan bekymre, er, at specielt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund synes at lægge mindre vægt på eller i mindre grad at besidde evnen til at kunne kommunikere og arbejde efter, hvad der er væsentlige principper i ældreplejen, fx princippet om hjælp til selvhjælp, den ældres selvbestemmelse og brugerinddragelse. Her tænkes at ligge en opgave for uddannelsesinstitutionerne samt for de daglige ledere i ældreplejesektoren.

En del af de temaer, som vi har berørt i dette kapitel, peger således på, at der kan være forskelle på, hvad man synes er kvalitet, og hvad man synes er nødvendige kompetencer for at arbejde i ældreplejen, og at disse forskelle kan være etnisk betingede. Disse forskelle kan skyldes

forskellige omsorgskulturer. Og som vi vil se på i næste kapitel, spiller forestillingen om forskellige omsorgskulturer netop ind på, hvordan den større etniske mangfoldighed tænkes at påvirke medarbejdernes tilgang til arbejdet.

ETNICITET OG OMSORGSKULTUR

Vi har i det foregående kapitel set, at der kan være etnisk betingede forskelle på, hvilke egenskaber og kompetencer i omsorgen man mener fører til god kvalitet i omsorgsarbejdet, og det er i forlængelse heraf relevant at spørge: Er vores opfattelser af, hvad der er god omsorg, kulturelt betinget, og kan det dermed have en betydning for omsorgskulturen i ældreplejen, at der nu er flere medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk?

Omsorgskultur handler om normer, værdier og traditioner, men også om forestillingen om de 'naturlige' kompetencer. Ofte vil der i forestillingen om etnicitet og omsorgskultur ligge bestemte hierarkier og diskurser, som dikterer, hvordan man ser på personens naturlige kompetencer og arbejdsevner. Som fx hos Williams & Gavanas (2008), der rapporterer om, som de ser det, anti-muslimske holdninger blandt spanske familier, som har ansat en indvandrer til at passe børnene i hjemmet. Her blev specielt muslimer anset for at være nederst i hierarkiet blandt indvandrere ud fra en opfattelse af, at disse qua deres opdragelse og religion havde en lavere arbejdsmoral. Tilsvarende blev indvandrere fra Sydamerika tilskrevet, at de var varme, men langsomme til at udføre deres arbejde. I dette kapitel ser vi nærmere på de forestillinger, der er om etnicitet og omsorgskultur, og undersøger bl.a. hypotesen om kulturelbetingede omsorgskulturer ved at se på, hvordan medarbejderne i en række vignetter forholder sig til forskellige hverdagssituationer.

FORESTILLINGEN OM OMSORGSKULTUR

Omsorgskultur handler om de normer, værdier og traditioner, som vi forbinder med god omsorg. For eksempel er et af argumenterne for at rekruttere blandt indvandrere i befolkningen, at de i højere grad vil kunne tilbyde en kulturspecifik omsorg rettet mod ældre indvandrere. Det antages, at flere ældre indvandrere vil få behov for offentlig omsorg, i og med at flere ældre med indvandrerbaggrund ikke længere ser det som en selvfølge, at deres børn vil passe dem i deres alderdom, grundet ændringer i familiestrukturen (fx Styrelsen for Social Service, i.d.).

Forventningen er, at medarbejdere med anden etnisk baggrund i højere grad vil kunne tilbyde *kulturkongruent* omsorg, tilpasset de etnisk ikke-vestlige ældres behov. I en rapport fra Københavns Kommune, som er en af de kommuner, der i de kommende år forventer øget efterspørgsel efter ældrepleje blandt ældre indvandrere, lyder det således: ”Tosprogede medarbejdere efterspørges af denne gruppe etniske ældre, p.g.a deres egne manglende sproglige færdigheder, og de tosprogede medarbejders interkulturelle kompetencer.” (Abelskov, 2007). Disse medarbejdere forventes dermed ud over sprogligt bedre at kunne kommunikere med de ældre indvandrere også at kunne tilbyde en kulturspecifik omsorg. Med rekrutteringen af flere medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk vurderes det, at man derfor bliver bedre i stand til at møde behovene fra en ældre befolkning, som er mere etnisk blandet.

Der er dog samtidig en forventning om, at der med ansættelsen af flere medarbejdere med anden etnisk baggrund vil skabes større diversitet i den omsorg, der udbydes, som rækker ud over det kulturspecifikke og dermed også tilføje noget universelt for sektoren som sådan: ”Mangfoldighed i plejesektoren er, udover at være en nødvendighed, for at tilgodese denne store gruppe ældre borgeres behov, også en måde at tilføre både en kulturel og en menneskelig værdi på” (Abelskov, 2007: 18).

Medarbejderne med anden etnisk baggrund tænkes dermed at tilføje noget ekstra, som bidrager til hele organisationen og til samtlige ældre uanset etnisk baggrund. Der ligger således en forventning om, at disse medarbejdere i højere grad end medarbejdere med etnisk dansk baggrund kan tilbyde en *transkulturel* omsorg, dvs. at omsorgen tilpasses universelle, såvel som kulturspecifikke behov. Omsorgen skal med andre

ord være meningsfuld og i overensstemmelse med forskellige kulturbaserede levemåder og overbevisninger (Leininger, 1999).

En af de værdier, som medarbejdere med anden etnisk baggrund tænkes at bringe med sig, er respekten for de ældre. Som vi beskrev i kapitel 4 om rekrutteringspolitikken, er der fx også i Indenrigsministeriets kampagne en forestilling om, at medarbejdere med indvandrerbaggrund er opvokset i en omsorgskultur, hvor respekten for de ældre er et meget vigtigt element. Dette argument møder vi også i fokusgruppeinterviewene, fx hos Lone, der er daglig leder med etnisk dansk baggrund:

Jeg har en fundamental oplevelse af, at de piger, vi har ansat, som ikke er danskere, de har måske lige lidt mere respekt for gamle mennesker. (Lone, daglig leder)

Som vi afdækkede i forrige kapitel, var det dog ikke en forestilling, som vandt genklang blandt medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund, som hverken i højere grad vægtede respekt som essentiel kvalitetsegenskab eller fremhævede respekt som en af deres kernekompetencer.

Men der henvises ofte til den anderledes omsorgskultur, hvor familien i større udstrækning antages at ville tage ansvar for omsorgen for den ældre, også blandt medarbejderne med indvandrerbaggrund selv:

Vi har en stor omsorg til vores forældre ... fordi vi har dem i vores hjem hele tiden. Ikke på plejehjem. Så det var ... en helt en anden verden for mig. Hvordan kan det være, at de sender deres forældre på plejehjem? Og så sidder de alene, og nogen andre, de kommer og hjælper dem. (Husna, ikke-vestlig, SOSU-medarbejder)

Som Katrine, der er daglig leder, fortæller, kan det være en kilde til frustrationer for denne gruppe medarbejdere, at pårørende til ældre med dansk baggrund ikke er mere til stede for den ældre:

Vi har haft nogle ældre, som måske ikke har haft det bedste forhold til deres børn. Det har de slet, slet ikke kunnet forstå. Altså, det var meget, meget fjernt fra deres kultur. Og hvor at der blev de næsten vrede på de pårørende over, at de ikke ville komme. Og det havde de svært ved. Selvfølgelig var de meget professio-

nelle, når de talte med de pårørende, men bagefter så kom de ned og skældte dem ud, ikke. Altså ikke mig, men de skældte ud på de pårørende ... Altså, det var utænkeligt i deres kultur. Det kunne man simpelthen ikke. Så på den måde der kan man sige, at der træder deres omsorgsgen også ind, ikke, fordi de er vant til at tage sig af deres ældre. Så de synes jo, det er respektløst af andre ikke at gøre det, ikk'. (Katrine, etnisk dansk, daglig leder)

Netop forestillingen om det specielle 'omsorgsgen' genfinder vi i vores interview, hvor flere blandt både medarbejdere og ledere fremhæver, at medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund har en speciel tilgang til arbejdet med de ældre. Som fx Karina, der er SOSU-ansat med etnisk dansk baggrund, siger:

Hvis jeg er sammen med en tyrker, så har de en helt anden holdning end mig, fordi at, ikke fordi de tager sig bedre af en ældre end mig, men de gør det på en anden måde. Altså, de værdsætter det at gå ind og hjælpe på en helt anden måde, end jeg måske ville gøre. Så måske har de bare en eller anden mentalitet, der gør, at de skal gøre noget godt for nogle andre. (Karina, dansk SOSU-ansat)

Eller som Else, der er daglig leder med etnisk dansk baggrund, siger:

De har en utrolig omsorg for ældre mennesker, fordi det ligger simpelthen i deres opdragelse at tage sig af ældre mennesker på en anden måde, end vi andre nogen sinde er opdraget til, så for mange af dem er det ikke bare en uddannelse. Det ligger naturligt i dem. (Else, daglig leder)

PROFFESIONALISME OG OMSORGSKULTUR

I ovenstående beskrivelse ligger der en antagelse om en kompetence, som godt nok værdsættes, men som Torres (2010) peger på, er der samtidig en antagelse, der bevirker, at der konstrueres et 'vi' og 'de' og dermed en kulturel betinget distance mellem medarbejderne.

Det er også en antagelse, som kan være medvirkende til at af-professionalisere opfattelsen af de kompetencer, som en kompetent medarbejder besidder. Som det bliver beskrevet i Indenrigsministeriets kampagne: "... med disse specielle værdier kan du være med til at styrke kvaliteten og det professionelle niveau i social- og sundhedsarbejdet" (Brug for alle unges hjemmeside). Medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk kvalificerer sig således til at arbejde inden for sektoren qua deres 'naturlige' evne til at yde omsorg, hvorimod medarbejdere med etnisk dansk baggrund formodes at tage en omsorgsuddannelse for at kvalificere sig til at arbejde inden for sektoren.

Denne identifikation af forskellighed rejser da også spørgsmålet om, hvad en professionel tilgang til omsorgsarbejdet består i. Er det en (tilstrækkelig) kvalifikation at være omsorgsfuld, og kan man være *for* omsorgsfuld til at udføre et professionelt arbejde?

Blandt både medarbejdere og ledere møder vi refleksionen om, at dansk omsorgskultur har bevæget sig for langt væk fra de 'varme hænder'. Mødet med medarbejdere med anden etnisk baggrund bruges således også til at fremhæve, hvad man måske savner i den danske omsorgskultur, og hvor man så mener, at medarbejdere med anden etnisk baggrund kan hjælpe med at rette op:

De har ikke glemt omsorgen, som danskerne faktisk er begyndt at glemme lidt. De kan nogle varme ting ... Jeg vil ikke sige nogle af vores egne piger, men man kan godt opleve, at omsorgen ligesom bliver skilt fra på en eller anden måde, og det oplever vi ikke så tit med etniske piger. (Karin, daglig leder, etnisk dansk)

Nogle medarbejdere med etnisk dansk baggrund opfatter dog, at den mere omsorgsfulde tilgang både kan være tidskrævende, men at den også skaber en forventning hos borgeren om, at den næste medarbejder er lige så omsorgsfuld:

De er meget omsorgsmødre og pusse-nusse. Selvom det kan strække meget ud. (Rikke, dansk SOSU-ansat)

Ja, det kan blive lidt for meget nogle gange måske, ikk'. Fordi man skal også passe på, at man ikke forkæler en borger lidt for

meget, for så forventer de, at alle dem, der kommer....(Birte, dansk SOSU-ansat).

Et andet fænomen, som fremhæves, er, at medarbejdere med anden etnisk baggrund kan have svært ved at sætte professionelle grænser for omsorgen. Respekten for den ældre, koblet med den omsorgsfulde tilgang til omsorgsarbejdet gør det vanskeligt for medarbejderen at sige fra over for de ældre, som Katrine, der er daglig leder, siger her:

De er meget, meget respektfulde og er bløde, altså hvis den ældre siger noget, ikke, så synes jeg måske, at de havde svært ved at sige fra. At det kunne være svært at sige til en ældre: 'Jamen, jeg vil gerne hjælpe dig, men det bliver her om lidt.' Altså, det kunne være opgaver, der lå ud over det, vi skal gå ind og lave, ikk'. (Katrine, etnisk dansk, daglig leder)

Man forventes altså som medarbejder at kunne formidle til den ældre (og deres pårørende), at der kun ydes det, der er visiteret til. Men som beskrevet i kapitel 7 om omsorgskvalitet og omsorgskompetencer, har man som medarbejder også en vigtig rolle i forhold til at motivere den ældre til at hjælpe sig selv. Den professionelle grænsesætning handler derfor i lige så høj grad om måske i nogle situationer at sige nej til at udføre en opgave. Spørgsmålet er, om det skaber nogle specielle udfordringer for medarbejdere med anden etnisk baggrund?

OMSORGSKULTUR OG ETNICITET

Indtil videre har vi set, at der i interviewene er lagt vægt på, at forskelle i omsorgskulturer bevirker, at medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk kan have en anden tilgang til arbejdet med de ældre. Men spørgsmålet er, om det er muligt mere systematisk at indfange etnisk betingede forskelle i omsorgskultur? Bevirker kulturforskelle i forhold til respekt for den ældre fx at medarbejdere med anden etnisk baggrund har en anden holdning til at stille krav over for de ældre? Er der etnisk betingede forskelle fx i den måde, medarbejderen forventer, at familien bør indgå i at hjælpe de ældre?

I det følgende bruger vi vignet-metoden til at se på, om der er forskelle i medarbejdernes holdning til, hvad der er den rette tilgang i en række hverdagssituationer. I undersøgelsen indgår seks vignetter (A-F) med mellem tre og fem på forhånd fastlagte svarkategorier. Det er hensigten, at hver vignet dækker en typisk og muligt forekommende problemstilling i omsorgsarbejdet med de ældre på plejehjem eller i hjemmehjælpen. Medarbejderne er dog blevet bedt om at svare på samtlige problemstillinger uafhængigt af eget arbejdssted, og disse svar dækker således i højere grad holdninger end handlemåder. Alle vignetter er udformet, så der ikke findes én 'rigtig' løsning, idet hensigten har været at skabe rum for forskellige handlemåder.

Vignetterne omhandler forskellige fiktive personer og hverdags-situationer: A) Bente, med behov for mere rengøring, B) Bente, der skal vaske hår, C) Viola med brækket hofte og hjælp til støvsugning, D) Bente, hos hvem du har tid til overs, E) Erik, der er dement og mener, at støvsugningen kan springes over, og F) Viola, der vil snakke.

En enkelt af vignetterne er udarbejdet således, at den findes i to versioner (version 1 og 2), hvor situationen er den samme med undtagelse af ét forhold. Det sker i vignet A), hvor det henholdsvis er den ældres datter (version 1) og den ældre selv (version 2), som beder om, at der bliver ydet mere rengøring. På denne måde har halvdelen af medarbejderne besvaret version 1, og den anden halvdel version 2, og det er dermed yderligere muligt at undersøge, hvorvidt dette forhold spiller ind på problemstillingen og besvarelsenerne, og i dette tilfælde gør det muligt at se, om medarbejderen oplever det som sværere at sætte grænser over for den ældre end over for en pårørende. Hvor der ikke er to versioner, har samtlige medarbejdere forholdt sig til samme version af vignetten.

GRÆNSESÆTNING OVER FOR ÆLDRE OG PÅRØRENDE

I den første vignet afprøver vi holdninger til at sætte grænser over for den ældre og de pårørende, men også holdninger til inddragelsen af familien i omsorgen for de ældre. I denne vignet møder vi Bente. Vignetten er beskrevet som følger: "Du er ved at være færdig med at gøre rent hos Bente, som er 82 år og du skal videre til den næste bruger."

I *version 1* er det Bentes datter, der mener, at der er behov for mere rengøring, og vignetten fortsætter som følger: "Hendes datter, Helene, er på besøg, og hun synes, der er behov for at blive gjort mere rent." Svarkategorierne til denne version af vignetten er: 1. "Du foreslår,

at Helene hjælper sin mor med den ekstra rengøring.” 2. ”Du bliver ekstra 15 minutter og gør rent.” 3. ”Du foreslår, at Helene kontakter visitatoren for at få ydet ekstra rengøring.” 4. ”Du kontakter selv visitator.”

Som vi kan se for version A1 i tabel 8.1, er der for samtlige medarbejdere mest opbakning til, at visitator bør kontaktes, og helst at datteren selv gør det, frem for at medarbejderen bliver og gør yderligere rent. Således mener over to tredjedele af samtlige medarbejdere, at hvis det er Helene, som mener, at der er brug for mere hjælp, bør hun også kontakte visitator, mens 16,6 pct. selv vil kontakte visitator, og knap 10 pct. vil foreslå, at Helene hjælper sin mor. Samlet set vil kun et par procent blive ekstra 15 minutter og gøre rent.

Denne andel er dog signifikant større blandt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund end blandt medarbejdere med såvel etnisk vestlig som etnisk dansk baggrund (tabel 8.1, version A1). Blandt medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund er der således 8,2 pct., som ville blive og gøre mere rent. Dette antyder, at der er belæg for den problematik, som blev rejst i forrige afsnit af Katrine; at medarbejdere med anden etnisk baggrund måske kan have svært ved at sige fra og sætte grænser, i hvert fald når det er en pårørende, som beder om yderligere hjælp. Medarbejderen, der konsekvent følger denne strategi, vil muligvis have problemer med at nå resten af sine opgaver den dag, men på længere sigt vil det også kunne spille ind på arbejdsmiljøet og på trivslen på arbejdspladsen.

Der er derimod ikke flere medarbejdere med anden etnisk baggrund, som ville opfordre til, at Helene selv hjælper sin mor, så vi finder ikke belæg for en tese om, at der skulle være forskel på, hvordan denne gruppe medarbejdere forventer, at familien indgår i hjælpen til og plejen af de ældre.

TABEL 8.1

Du er ved at være færdig med at gøre rent hos Bente, som er 82 år, og du skal videre til den næste bruger. A1: Hendes datter, Helene, er på besøg, og hun synes, der er behov for at blive gjort mere rent. A2: Bente synes dog, at der er behov for at blive gjort mere rent. Du ved, at Bentes datter bor i nærheden. Respondenterne fordelt efter, hvordan de forestiller sig, at de vil reagere på vignethistorien. Særskkilt for etnisk baggrund. Procent.

	Foreslår at Helene hjælper sin mor/Bente kontak- ter sin datter	Bliver ekstra 15 minutter og gør rent	Foreslår at Hele- ne/Bente kontak- ter visitatoren	Du kontakter selv visitator	Ved ikke	Antal
<i>A1: Bente med behov for mere rengøring, synes hendes datter Helene</i>						
Vestlig	9,4	1,9	69,8	18,9	0,0	53 *
Ikke- vestlig	10,8	8,2	63,4	16,5	1,0	194
Dansk	9,1	1,2	71,2	16,5	2,1	243
I alt, vægtet	9,2	1,8	70,5	16,6	2,0	486,8
<i>A2: Bente med behov for mere rengøring, synes Bente selv</i>						
Vestlig	8,1	6,5	41,9	37,1	6,5	62
Ikke- vestlig	8,2	6,0	56,0	26,4	3,3	182
Dansk	13,4	2,7	53,8	27,5	2,7	262
I alt, vægtet	12,9	3,0	53,7	27,7	2,8	520,4
Test af forskel mellem A1 og A2						***

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001.

Hvordan forholder medarbejderne sig til samme problemstilling, hvis det er den ældre selv, der beder om yderligere rengøring? Vil den foromtalte respekt for de ældre også i dette tilfælde bevirke, at medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund har sværere ved at sige fra? Og kommer der en anden forventning til familiens rolle frem?

Ikke nødvendigvis. Som vi ser i *version A2* i tabel 8.1, er det nu Bente selv, som mener, at der skal gøres mere rent: ”Bente synes dog, at der er behov for at blive gjort mere rent. Du ved, at Bentes datter bor i nærheden”, og svarkategorierne er næsten identiske, bortset fra, at 1 lyder: ”Du foreslår, at Bente kontakter sin datter og får hende til at hjælpe med den ekstra rengøring.” Og 3 lyder: ”Du foreslår, at Bente kontakter visitatoren for at få ydet ekstra rengøring.”

Ser vi på, hvordan samtlige medarbejdere har svaret, nu hvor Bente selv mener, at hun har behov for ekstra rengøring, mener størstedelen stadig, at visitator bør kontaktes. Men andelen, der her vil foreslå, at Bente kontakter visitator, er signifikant lavere end andelen, der i forrige version ville foreslå datteren Helene at kontakte visitator. Tilsvarende er andelen, der selv vil kontakte visitator, signifikant højere. Der er således en generel forventning om, at pårørende i højere grad selv bør tage kontakt til de kommunale myndigheder, hvis de mener, at hjælpen er utilstrækkelig, eller at medarbejderen gør det.

Og som vi også kan se af tabellen (8.1), er der ingen etnisk betingede forskelle i denne version af vignetten. Der er stadig en andel af medarbejdere med anden etnisk baggrund, og nu både ikke-vestlig og vestlig, som ville blive længere og gøre rent (omkring 6 pct.), men de adskiller sig statistisk set ikke fra hinanden eller fra medarbejderne med etnisk dansk baggrund. I forhold til at sætte grænser over for den ældre synes medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund således ikke at forholde sig anderledes end deres kolleger med henholdsvis etnisk vestlig og etnisk dansk baggrund. Der er heller ingen etnisk betinget forskel i andelen af medarbejdere, som ville opfordre Bente til at få hjælp fra sin datter.

HJÆLP TIL SELVHJÆLP

Bente følges i næste vignet, hvor problematikken handler om, hvorvidt omsorgen må vige for hjælp til selvhjælp-princippet. Bente kan godt selv vaske hår, men kan også godt lide, at omsorgsmedarbejderen gør det for hende. Her ser vi i tabel 8.2, at lidt over to tredjedele af medarbejderne ville forklare Bente, at det er bedst, at hun selv sørger for at holde sig i gang og derfor selv skal vaske sit hår. Der er ingen signifikante etnisk betingede forskelle, og medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund synes dermed ikke i højere grad at være styret af en speciel kulturbetinget omsorgskultur i dette spørgsmål. Dette er interessant – ikke mindst i lyset af resultaterne fra sidste kapitel, som viste, at medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund i mindre grad synes at bakke op om eller at besidde kompetencer til at kunne arbejde efter hjælp til selvhjælp-princippet.

TABEL 8.2

Bente får også hjælp til personlig pleje. Hun kan godt selv vaske hår, men kan godt lide, at du vasker håret for hende. Hun synes, det er god omsorg, og I har det hyggeligt sammen, når du gør det. Hvad vælger du at gøre? Respondenterne fordelt efter, hvordan de forestiller sig, at de vil reagere på vignethistorien. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Vasker Bentes hår, fordi du også synes, det er udtryk for god omsorg	Forklarer Bente, at det er bedst, at hun sørger for at holde sig i gang og derfor selv skal vaske sit hår	Ved ikke	Antal
<i>B. Bente, der skal vaske hår</i>				
Vestlig	28,3	71,7	0,0	53
Ikke-vestlig	29,5	67,0	3,5	200
Dansk	26,4	69,9	3,7	246
I alt, vægtet	26,7	69,7	3,6	493,4

Anm.: Ingen signifikante forskelle i forhold til etnicitet.

En indikation på, om ikke et 'omsorgs-gen' så i hvert fald en anden holdning til alder og det at blive gammel blandt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund, kommer dog til udtryk i den næste vignet. Denne handler om Viola på 80 år, som modtager hjælp til gulvvask, men ellers har været selvhjulpne, hvad angår støvsugning. Efter en brækket hofte modtager hun dog også hjælp til denne opgave.

Medarbejderne har mulighed for at angive, at de vil opfordre Viola til at støvsuge lidt selv eller også, at de altid selv vil sørge for støvsugningen, som vignettens fulde svarmulighed lyder, "hendes høje alder nok betyder, at hun ikke vil kunne komme i gang med støvsugningen igen". Der er med andre ord i denne svarmulighed en henvisning til, at hendes alder burde berettigede hende til at få hjælp.

Her er der en betydeligt større andel af medarbejderne, der vil opfordre Viola til at prøve at støvsuge lidt selv, end der selv vil sørge for støvsugningen (tabel 8.3), dvs. at de fleste tilkendegiver at ville arbejde efter et princip om inddragelse og aktivering af den ældre. Andelen, der vil opfordre Viola til selv at støvsuge, er dog signifikant større blandt medarbejdere med etnisk dansk baggrund end blandt medarbejdere med etnisk vestlig baggrund, der så igen er større end andelen af medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund. Modsat er der en større andel af medarbejdere med anden etnisk ikke-vestlig baggrund, der selv vil sørge for støvsugningen. Der synes med andre ord at være en etnisk betinget

forskel på medarbejdernes holdning til aktivering og inddragelse af den ældre, hvis der henvises til alder.

Vignetten giver kun udtryk for en holdning, men besvarelsen kan tyde på, at gruppen af medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund i mindre grad oplever, at man som medarbejder bør forsøge at facilitere en udvikling i den ældres evne til at hjælpe sig selv, dvs. de har i højere grad en holdning om, at alder i sig selv bør give en ret til at modtage hjælp.

TABEL 8.3

Viola, som er 80 år, har indtil nu selv støvsuget, men har modtaget hjælp til gulvvask. Efter en brækket hofte modtager hun nu også hjælp til støvsugning. Hvad gør du? Respondenterne fordelt efter, hvordan de forestiller sig, at de vil reagere på vignethistorien. Særskkilt for etnisk baggrund. Procent.

	Opfordrer Viola til at prøve at støvsuge lidt selv	Sørger altid selv for støvsugningen	Ved ikke	Antal
<i>C. Viola med brækket hofte og hjælp til støvsugningen</i>				***
Vestlig	56,8	39,8	3,4	118
Ikke-vestlig	45,4	49,3	5,2	383
Dansk	63,0	28,5	8,5	506
I alt, vægtet	61,5	30,3	8,1	1.011

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, ***p < 0,001.

PROFESSIONEL AUTORITET OG ETNICITET

Betyder den omtalte større respekt for de ældre, at medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund vil forholde sig anderledes i forhold til at skulle optræde med professionel autoritet? Hvordan forholder medarbejderne sig fx til at indgå i dialog og forhandling med den ældre omkring behov for hjælp? Det forsøger vi at indkredse i næste vignet, som handler om Erik, der synes, at støvsugningen godt kan springes over, selvom der ikke er blevet støvsuget i 1 måned. Her svarer langt størstedelen af medarbejderne (knap to tredjedele), at de vil forsøge at overbevise Erik om, at det er nødvendigt at gøre rent. Knap en tredjedel vil springe støvsugningen over og melde til deres leder, at der er behov, for at visitator besøger Erik. Kun få ville lade være med at støvsuge uden at kontakte visitator, og også kun få angiver, at de ville støvsuge, selvom Erik er imod det (tabel 8.4).

Der er som angivet ingen etnisk betingede forskelle mellem medarbejderne, og vi finder derfor ikke belæg for, at de tre etniske grupper af medarbejdere agerer forskelligt i en situation, som kan skabe konflikt, hvor den ældre har en opfattelse af behovet for hjælp og medarbejderens en anden.

TABEL 8.4

Erik synes godt, at du kan springe støvsugningen over, selvom der ikke er støvsuget i 1 måned. Du er ikke enig. Erik siger, at han bedst selv ved, hvilken hjælp han har behov for. Hvad gør du? Respondenterne fordelt efter, hvordan de forstiller sig, at de vil reagere på vignethistorien. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Gør rent alligevel	Springer støvsugningen over	Springer støvsugningen over og melder om behov for visitation	Forsøger at overbevise Erik om, at rengøring er nødvendigt	Ved ikke	Antal
<i>D. Erik, der mener, at støvsugningen kan springes over</i>						
Vestlig	1,7	4,3	28,7	63,5	1,7	115
Ikke-vestlig	2,4	1,1	29,6	66,1	0,8	375
Dansk	1,6	4,0	28,9	63,8	1,8	506
I alt, vægtet	1,7	3,8	28,9	64,0	1,7	1.008,8

TID TIL OMSORG

Betyder det formodede omsorgsøgen så, at man vægter tid sammen med den ældre frem for andre måske mere praktiske og ikke relationsbetingede omsorgsopgaver? Som vi så i forrige kapitel, bliver tid til de ældre vægtet højt blandt alle medarbejdere, når de skal forholde sig til, hvad der har betydning for kvaliteten i ældreplejen. Evnen til at kunne tage sig tid til at lytte til brugeren bliver ligeledes vægtet højt på tværs af etnicitet. Men hvordan forholder en medarbejder sig til en situation, hvor man har en rigtig travl dag og kommer ud til Viola, der er ensom efter sin mands nylige død og trænger til at snakke?

Ser vi på vignetten i tabel 8.5, er der på tværs af etnicitet flest, der angiver, at de vil være fleksible og yde Viola mindre hjælp den dag og så i stedet tage sig tid til at tale med hende. Tre ud af fire medarbejdere giver udtryk for, at de ville vælge denne løsning, mens den sidste fjerde-

del enten ville vælge at sætte sig ned og drikke kaffe med hende, selvom tiden kommer til at mangle hos en anden bruger (16,8 pct.), eller ville vælge at sige, at kaffen må vente til en anden gang (7,5 pct.).

Som Lill (2007) anfører, er det en del af den dominerende diskurs inden for omsorgssektoren, at man som professionel vægter tiden sammen med brugerne, og at dette lægger et moralsk pres på omsorgsgiveren, som måske i højere grad er interesseret i andre aspekter ved sit arbejde. Hendes forskning tyder da også på, at medarbejderne ikke tilbringer mere tid sammen med brugerne, hvis der er mulighed for det, ikke mindst fordi denne del af arbejdet også er meget intensiv og er en hyppig kilde til stress. Det er derfor værd at holde sig for øje, at der kan være forskel på, hvad man tilkendegiver at man vil gøre i en tænkt situation, og hvad man gør i praksis.

TABEL 8.5

Viola kan godt lide at snakke over en kop kaffe, når du kommer. Hun har mistet sin mand for 4 måneder siden og føler sig ensom. I dag har du meget travlt. Hvad gør du? Respondenterne fordelt efter, hvordan de forestiller sig, at de vil reagere på vignethistorien. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Sætter dig ned 10 min. og drikker kaffe med hende	Siger, at kaffen må vente til en anden gang	Yder hende mindre hjælp, så der er tid til kaffe og snak	Ved ikke	Antal
<i>E. Viola, der vil snakke, som har mistet sin mand, 10 min.</i>					***
Vestlig	21,5	15,4	60,0	3,1	65
Ikke- vestlig	15,7	22,7	58,4	3,2	185
Dansk	16,8	6,1	75,2	1,9	262
I alt, vægtet	16,8	7,5	73,6	2,0	521,6

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, ***p < 0,001.

Her ser vi ikke på praksis, men på holdninger til praksis. Vi finder, at der er klare etnisk betingede forskelle: Medarbejdere med etnisk dansk baggrund ville i højere grad tilpasse sin tid, sådan at der både blev tid til snak og hjælp. Dette kan skyldes, at disse medarbejdere, som vi har gennemgået i kapitel 4, generelt er lidt ældre og har arbejdet flere år i ældreplejen og derfor er i bedre stand til at være fleksible i forhold til ændrede behov. Denne gruppe medarbejdere ville også i langt mindre grad undlade at tage sig tid til at snakke med Viola.

Det er der til gengæld signifikant flere med etnisk vestlig baggrund og endnu flere med ikke-vestlig baggrund, som angiver, at de ville gøre. Vi mener som nævnt, at noget af forklaringen er, at disse grupper har mindre erfaring med arbejdet, men besvarelsener rejser ikke desto mindre et spørgsmål om disse medarbejdergrupperes opfattelse af fleksibilitet og oplevelse af, at omsorgen skal situationeres og tilpasses daglige behov.

FAMILIENS OG OMSORGS GIVERS ROLLE

Af vores kvalitative interview fremgik det, at specielt medarbejdere med ikke-vestlig baggrund kunne have en forestilling om familiens rolle, som til tider var i konflikt med den måde, hvorpå danske pårørende optræder og indgår i omsorgen for deres ældre pårørende. Spørgsmålet er, om dette indvirker på holdningen til, hvordan familien bør inddrages, og om medarbejdere med anden etnisk baggrund oplever, at de kompenserer for familiens (manglende) tilstedeværelse, sådan som fx Charlotte, der er dansk SOSU-ansat, siger det: ”De kunne ikke drømme om at sende dem på plejehjem. ... Jeg [har] indtryk af, at de synes er rigtig godt, fordi der kan de netop gøre en forskel. Det kan de. Altså, de kan være med til at give dem noget, hvor de føler, at vi andre svigter.”

Som fx i situationen i den sidste vignet i dette kapitel, hvor Hanne er ensom. Hun har en søn, som dog mener, at moderens ensomhed fortrinsvis er en opgave, som personalet bør hjælpe med. Her ser vi, at der ingen etnisk betingede forskelle er: Størstedelen af medarbejderne, omkring tre fjerdedele, angiver, at de så ofte som muligt ville opfordre Hanne til at deltage i de sociale aktiviteter i plejeboligen. 11,8 pct. (samlet set) vil derimod selv gå ind og snakke med Hanne så ofte som muligt (tabel 8.6).

Der er ingen signifikant forskel på besvarelsener afhængigt af etnisk baggrund og således heller ikke på, hvor mange der i stedet for ville opfordre sønnen, Knud, til at komme og besøge hende.

En lidt større andel blandt medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund ville vælge at gå ind og snakke med Hanne så ofte som muligt, selvom forskellen som nævnt ikke er signifikant. Vores resultater peger derfor ikke på, at der er forskellige holdninger til praksis i situationer som denne, og derfor heller ikke til et evt. oplevet større ansvar for de ældres trivsel og dermed en større arbejdsmæssig belastning i forhold til etnicitet.

TABEL 8.6

Hanne er 82 år og bor i plejebolig. Hun vil helst være for sig selv frem for at omgås de andre beboere, men virker også ensom. Hendes søn, Knud, ser gerne, at du og dine kolleger på alle mulige måder opfordrer Hanne til at deltage i de fælles aktiviteter, da han ikke har så megen tid til at besøge hende. Hvad gør du? Respondenterne fordelt efter, hvordan de forestiller sig, at de vil reagere på vignethistorien. Særså for etnisk baggrund. Procent

	Venter på, at Hanne selv siger, hun har lyst til at delta- ge i de sociale aktiviteter	Går selv ind og snakker med Hanne så ofte som muligt	Opfordrer så ofte som muligt Hanne til at deltage i de sociale aktiviteter	Opfordrer i stedet Knud til at besøge hende noget oftere	Ved ikke	Antal
<i>F. Hanne, som vil være for sig selv</i>						
Vestlig	3,7	13,0	81,5	1,9	0,0	54
Ikke- vestlig	4,7	21,8	65,8	6,7	1,0	193
Dansk	4,6	10,9	77,0	5,0	2,5	239
I alt, vægtet	4,6	11,8	76,2	5,1	2,3	479,6

OPSAMLING

Som tidligere nævnt har ét af formålene med at rekruttere arbejdskraft til ældreplejen blandt medarbejdere med anden etnisk baggrund været at sikre en bedre kvalitet af ældreplejen, ved at den tilbudte pleje i højere grad afspejler et multikulturelt samfund. Vi har i dette kapitel set nærmere på forestillingen om, at flere medarbejdere med anden etnisk baggrund vil skabe større diversitet i den omsorg, der udbydes, og derved række ud over det kulturspecifikke og tilføje noget universelt til sektoren. Der eksisterer således en forestilling om, at medarbejdere med anden etnisk baggrund qua en anden omsorgskultur vil kunne tilføje nogle nye og væsentlige værdier til sektoren, men også, at de arbejder ud fra andre grundlæggende værdier end medarbejdere med etnisk dansk baggrund.

Det betyder, at rekrutteringen blandt indvandrergruppen tillægges en positiv betydning, som ikke kun tænkes at tilgode den voksende gruppe af ældre med anden etnisk baggrund, men som kommer hele sektoren, og dermed alle ældre brugere, til gode. Medarbejdere med anden etnisk baggrund tillægges specifikke kompetencer qua deres opvækst og familiebaggrund. Der lægges vægt på, at det værdisæt, som indvandre-

re og efterkommere har fra en anden kulturel baggrund, rummer kompetencer, som er eftertragtede i SOSU-sektoren, og at disse værdier er opnået gennem personens opvækst og traditionen for et stærkt familiefællesskab. Flere af interviewpersonerne med dansk baggrund refererer til det fælles omsorgsgen, som medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund formodes at have, og skaber dermed en kontrast mellem den etnisk danske omsorgskultur og den etnisk ikke-vestlige omsorgskultur; mellem 'vi' og 'dem'.

En af de værdier, som medarbejdere med anden etnisk baggrund tænkes at bringe med sig, er respekten for de ældre, og de forventes at have et særligt 'omsorgsgen', som står i kontrast til den vante tilgang til omsorg. Mødet med medarbejderne med anden etnisk baggrund giver da også både ledere og medarbejdere med etnisk dansk baggrund anledning til i vores interview at reflektere over udviklingen i den danske ældrepleje, der, som nogle påpeger, har bevæget sig væk fra en omsorgstankegang, i al effektiviseringen og standardiseringen. Den øgede rekruttering af medarbejdere med anden etnisk baggrund får således en positiv betydning, fordi disse medarbejdere tænkes at kunne tilføje ældreplejen noget af det, der er mistet i de senere år, og som i højere grad afspejler en mere traditionel omsorgsetik.

At udviklingen i rekrutteringen blandt medarbejdere med anden etnisk baggrund ikke kun opfattes som positiv, kommer dog også til udtryk ved, at der sættes spørgsmål ved, om respekten for de ældre gør det vanskeligere for medarbejdere med anden etnisk baggrund at agere som professionelle omsorgsgivere og at sætte grænser for omsorgen. Der stilles også spørgsmålstejn ved, om alt den 'pussen-nussen' kan forenes med en professionel tilgang, hvor tiden til omsorgen er begrænset, og hvor de fleste medarbejdere oplever at have travlt.

På den måde udstiller og inviterer, hvad der opfattes som en mere omsorgsfuld praksis blandt en gruppe af medarbejdere, igen både til institutionelle, men også mere individuelle overvejelser om formål med og tilgangen til omsorgen.

Men, som vi angiver, er det også en tilgang, som tenderer til at understøtte, at omsorgskompetencer blandt denne gruppe medarbejdere er naturlige kompetencer, som ikke forudsætter en egentlig uddannelse inden for feltet. På denne måde generaliseres omsorgskompetencerne og de mister også deres professionelle status.

Vi har med vignetterne forsøgt at indfange, om der er etnisk betingede forskelle i omsorgskultur, som de kommer til udtryk i holdninger til hverdagspraksis. Vignetterne kan ikke tages som udtryk for, hvordan medarbejderne ville agere i en given og konkret situation, men kan bruges som indikation på, hvordan de ville forholde sig i en række hverdags-situationer.

Og vi ser i spørgeskemabesvareelserne ikke noget, der tyder på, at medarbejdere med anden etnisk baggrund har sværere ved at sætte grænser over for de ældre selv, heller ikke, hvis de skal optræde med autoritet og indgå i dialog og forhandling med den ældre om behovet for hjælp. Dog tyder det på, at en større andel af medarbejderne med anden etnisk baggrund har sværere ved at sætte grænser over for pårørende. Der synes tilsyneladende heller ikke at være forskel på, hvordan medarbejdere med forskellig etnisk baggrund forholder sig til at inddrage familien i omsorgen for de ældre.

Vi finder heller ikke belæg for, at der skulle være et decideret omsorgsgen blandt denne gruppe af medarbejdere, når det kommer til spørgsmålet om at følge princippet om hjælp til selvhjælp frem for at overtage en plejeopgave fra den ældre, hvorimod vi aner en forskel i opfattelsen af omsorgsgiverens rolle som facilitator af hjælp til selvhjælp over for den ældre – hvor medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk i højere grad synes styret af en holdning om, at alder mere eller mindre automatisk giver ret til hjælp. Og vi finder, at der er forskelle på opfattelsen af fleksibilitet, og på hvordan man bør situationere og tilpasse omsorgen til daglige behov.

Hvis vi antager, at vi med vignetterne kan udsige noget om, hvordan medarbejderne muligvis ville forholde sig til en række hverdags-situationer, synes der således at være grund til specielt at styrke kendskabet til den situationelle og fleksible omsorg blandt medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk, samt at gøre dem bevidste om deres opgave i forhold til at hjælpe den ældre med at hjælpe sig selv – uanset alder.

Overordnet set finder vi dog ikke de store forskelle i omsorgskulturer, som de kommer til udtryk i vignetterne. I næste kapitel ser vi nærmere på et område, hvor etnicitet til gengæld har en generel betydning, nemlig i forhold til sprog, ydre karakteristika samt religiøs overbevisning.

SPROG, RELIGION OG YDRE FREMTONING

Omsorg er ikke noget, der eksisterer i sig selv. Omsorg skabes gennem praksis og eksisterer alene gennem relationer (Lill, 2007). Relationer, hvor medarbejderen bruger sig selv og sin krop som i det 'godmorgen', hr. Hansen får, når den SOSU-ansatte kommer ind ad døren på plejehjemmet om morgenen, eller den arm fru Jensen får at støtte sig til, når hun skal have hjælp til at komme op af stolen. I omsorgsarbejdet bruger medarbejderen sig selv som råmateriale (Lill, 2007), og medarbejderen og dennes handlinger er således ikke at forstå som en neutral komponent, men som en del af arbejdet med andre mennesker. Udførelsen af omsorgsarbejdet afhænger således ikke alene af medarbejderens omsorgskultur, viden, kompetencer og erfaring, men også af andre forhold såsom personlighed og fremtoning. Personlige forskelle spiller således ind på udførelsen af omsorg. I dette kapitel vil vi se nærmere på, hvordan forskelle i sprog, religion og ydre karakteristika kan spille ind på omsorgsarbejdet.

KOMMUNIKATIONEN I OMSORGSARBEJDET

Ifølge Lill (2004) er kernen i mødet mellem omsorgsgiver og omsorgstager kommunikation – den verbale såvel som den kropslige. At kommunikation er et af de mest afgørende forhold i omsorgsarbejdet, kommer

ligeledes til udtryk blandt de SOSU-ansatte selv i vores interview. Når der i de kvalitative interview spørges til, hvilke egenskaber det er vigtigt at besidde, når man arbejder med ældre, nævnes kommunikation således som en af de første egenskaber i samtlige interview. Som eksempelvis Rashida udtrykker det:

Man skal ligesom sætte sig ind i borgerens signaler, og man skal være god til at kommunikere. Det er ikke kun det verbale, det er også kropssprog. (Rashida, ikke-vestlig SOSU-ansat)

For at være en dygtig omsorgsmedarbejder kræves det altså, at man besidder kommunikative kompetencer – det være sig sproglige eller kropslige. Effektiv kommunikation er en af de væsentligste forudsætninger for at kunne yde en pleje, som er tilpasset individuelle behov (Hafsteindottir & Grypdonck, 1997). Specielt i kommunikationen med ældre brugere er det vigtigt, at kommunikationen er effektiv, bl.a. fordi de kan have nedsatte sansefunktioner. Omkring 5 pct. af alle ældre over 80 år i Danmark vurderes således at have en alvorlig kombineret høre- og synsnedsettelse (Hietanen m.fl., 2005; Edmund, 2005). Men effektiv kommunikation er ligeledes vigtig, når omsorgsgivers og omsorgstagers forskellige agendaer skal forhandles, og de svære, men nødvendige grænser for, hvornår nok omsorg er givet, skal sættes (Rostgaard, 2007). I de følgende afsnit fokuserer vi først på betydningen af sproglig kunnen, og efterfølgende vender vi os mod betydningen af et godt kropssprog i omsorgsrelationen.

SPROGLIG KUNNEN

Som det fremgår af ovenstående, er sproglig kunnen eller mangel på samme af afgørende betydning for omsorgsarbejdet. Det være sig i forhold til den ældre, som Rashida udtrykker det ovenfor, og evnen til at skabe relationer og aflæse behov, men ligeså vel i relationen mellem kolleger og evnen til at kommunikere om arbejdsopgaver. Manglende sproglig kunnen spiller således ind på både omsorgsarbejdet og på arbejdsmiljøet. Men vi så samtidig i kapitel 7 om omsorgskvalitet og omsorgskompetencer, at den verbale kommunikation blev vægtet forskelligt, afhængig af etnisk baggrund. Skyldes det, at medarbejderne med anden etnisk baggrund oplever at kunne kompensere for evt. manglende dansk kundskaber på anden vis, og at de derfor ikke oplever det som et problem?

Og oplever medarbejdere med anden etnisk baggrund, at der er kommunikationsproblemer?

TABEL 9.1

Respondenterne med vestlig og ikke-vestlig baggrund fordelt efter, i hvilken grad de oplever at have problemer med det danske sprog, når de kommunikerer i forskellige sammenhænge. Særskilt for vestlig og ikke-vestlig baggrund. Procent.

	Altid, ofte, nu og da	Sjældent	Aldrig	Antal
<i>Taler med brugere</i>				
Vestlig	14,3	33,9	51,8	112 *
Ikke-vestlig	20,6	42,5	36,9	374
I alt	19,1	40,5	40,3	486
<i>Taler med pårørende</i>				
Vestlig	11,6	32,1	56,3	112 *
Ikke-vestlig	19,8	39,1	41,1	358
I alt	17,9	37,4	44,7	470
<i>Deltager i samtaler på gruppemøder</i>				
Vestlig	17,1	29,7	53,2	111 **
Ikke-vestlig	30,8	30,0	39,2	357
I alt	27,6	29,9	42,5	468
<i>Taler med visitator</i>				
Vestlig	7,5	29,0	63,4	93 *
Ikke-vestlig	18,3	32,3	49,5	279
I alt	15,6	31,5	53,0	372
<i>Skal bruge faglige begreber</i>				
Vestlig	21,0	33,3	45,7	105 **
Ikke-vestlig	33,3	39,4	27,3	330
I alt	30,3	37,9	31,7	435

Anm.: Chi²-test: *p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001. Medarbejdere med etnisk dansk baggrund indgår ikke i tabellen. 'Altid', 'ofte' og 'nu og da' er slået sammen, fordi der er så få, der har benyttet sig af disse svarmuligheder.

I spørgeskemaet har vi spurgt til oplevelsen af sproglige problemer, og som det fremgår af tabel 9.1, er der ikke uventet en etnisk dimension i, hvor ofte man som medarbejder oplever at have problemer med det danske sprog, og sprogproblemerne synes størst for medarbejdere med ikke-vestlig baggrund. En større andel af medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund end af medarbejderne fra vestlige lande oplever således "altid, ofte eller nu og da" problemer med det danske sprog, når de taler med brugere, taler med pårørende, deltager i samtaler på gruppemøder, taler med visitator, og når de skal bruge faglige begreber. Gennemsnitligt

er det lidt under halvdelen af medarbejderne med etnisk vestlig baggrund, der har oplevet problemer med det danske sprog i situationer, hvor de taler med brugere, pårørende eller deltager i samtaler på gruppemøder, mens denne andel er på knap to tredjedele for medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund (tabel 9.1).

En betydelig andel af medarbejderne både med etnisk vestlig og med etnisk ikke-vestlig baggrund – dog i højere grad dem fra ikke-vestlige lande – oplever således problemer med det danske sprog, og kan derved tænkes at stå over for en række vanskeligheder i omsorgsarbejdet såvel som i samarbejdet med kolleger.

Samtidig er det værd at bemærke, at over en tredjedel angiver aldrig at have oplevet problemer med det danske sprog, og at sproglige problemer skulle være et stort problem, er heller ikke noget, der bakkes op i de kvalitative interview. Kun få, primært nyansatte, tilkendegiver, at de har oplevet problemer med ikke at blive forstået eller kunne forstå andre. Erfaringer med tyske medarbejdere i Vejle viser endvidere stor velvillighed fra brugernes side for at muliggøre god kommunikation, hvormed det 'sproglige problem' i relation til omsorgstager mindskes:

De er blevet taget utrolig godt imod, og nogle af vores brugere slog over i tysk også. Så de har faktisk ikke haft sproglige problemer. (Johanne, leder)

Denne velvillighed kan tænkes at hænge sammen med oplevelsen af et kulturelt fællesskab med de tyske medarbejdere eller en stolthed over at kunne tale tysk, som er sværere at forestille sig, hvis der var tale om medarbejdere med afrikansk eller mellemøstlig baggrund. Man kan således forestille sig, at manglende sproglig kunnen vil være en større udfordring for medarbejdere med eksempelvis iransk baggrund, end for medarbejdere fra vores nabolande, der arbejder i regioner tæt på deres hjemland, som eksempelvis medarbejdere fra Tyskland eller Sverige.

Uanset oprindelsesland og arbejdssted er der dog bred enighed blandt SOSU-medarbejderne om, at det er nødvendigt for udførelsen af omsorgsarbejdet at kunne sproget, og flere giver eksempler på oplevelser med personer, der havde så dårligt et sprog, at dette førte til fejl i udførelsen af plejen. Som eksempelvis Kanya og Charlotte beretter:

Vi har en praktikant ... Hun taler ikke så godt dansk og er meget svær at forstå. Når vi siger noget til hende, eller hun siger noget til os, så bliver der lidt problemer med kommunikationen. Og så kan vi ikke forstå hinanden, og hun gør opgaven forkert. (Kanya, ikke-vestlig SOSU-ansat)

Det er en meget svær barriere, synes jeg. Jeg fornemmer, at vi har en ude i øjeblikket, hvor det er rigtig svært. Hvor der bliver misset nogle ting. (Charlotte, dansk SOSU-ansat)

Manglende sproglig kunnen kan således dels føre til vanskeligheder i relationen mellem omsorgsmedarbejderen og den ældre, dels til misforståelser i udførelsen af plejen. Som det fremgår af de to ovenstående citater, kan manglende sprogkundskaber endvidere føre til vanskeligheder i relationen til kolleger såvel som til leder, hvis man ganske enkelt ikke forstår hinanden. Flere af de interviewede medarbejdere oplever det som ressourcekrævende at arbejde sammen med en kollega, der taler dårligt dansk, da de oplever at skulle dobbelttjekke deres kollegers arbejde, at informationer går tabt, og at der bruges mere tid på at forklare samt svare på spørgsmål. Inger udtrykker det således:

Så siger de [der kan dårligt dansk] bare ja, og så finder man ud af, at de har sagt ja uden at vide, hvad det var, de sagde ja til. Og det, synes jeg, er problematisk, for det giver noget ekstra at samle op. Jeg siger ikke, at folk dør af det. Jeg siger bare, at det er så skideirriterende. (Inger, dansk SOSU-ansat)

I nævnte tilfælde er der således tale om, at de sproglige vanskeligheder ændrer arbejdsvilkårene for såvel den pågældende medarbejder som dennes kolleger, om end ”ingen dør af det”. Dette kan selvsagt influere på arbejdsmiljøet, og man kan på denne baggrund forestille sig, at arbejdsbelastningen opleves hårdere i enheder, hvor en stor andel af medarbejderne har vanskeligheder med det danske sprog.

Samtidig er der dog flere af medarbejderne med anden etnisk baggrund, der fortæller, hvordan de selv har haft god nytte af at blive korrigeret af brugere og kolleger, og at den ekstra tid, der bruges på denne hjælp, således på sigt fører til medarbejdere, der er dygtigere til at kommunikere på dansk. Flere medarbejdere med anden etnisk baggrund

nævner endvidere, at de har haft god brug af at samarbejde med kolleger, der taler samme fremmedsprog som de selv, dengang de var dårligere til dansk. Der er dog kutyme for kun i nødstilfælde at snakke et andet sprog end dansk på arbejdspladsen, og på flere arbejdspladser er der deciderede regler om, at der ikke tales andet end dansk på arbejdspladsen. Dette af hensyn til, at hverken brugere eller kolleger skal føle sig udenfor, samt for at hjælpe den pågældende medarbejder til hurtigere at lære at snakke dansk.

DOKUMENTATION

Et andet område, hvor medarbejdere med mindre gode sprogkunderskaber kan møde udfordringer og derved have god brug for deres sprogligt stærke kolleger, er i dokumentationen af arbejdet. De senere års reformer i ældreplejen har medført et stort fokus på, at omsorgsindsatsen dokumenteres og registreres, hvilket bl.a. har ført til indførelse af PDA'er og andre håndholdte computere. En af de vigtige arbejdsopgaver i dagens ældrepleje er derfor skriftligt at dokumentere arbejdsindsatsen og ændringer i den ældres behov. Skaber det problemer for medarbejdere med anden etnisk baggrund? Ikke nødvendigvis, fx påpeger flere af medarbejderne med anden etnisk baggrund, at de ved at blive 'tvunget' til selv at dokumentere, samt ved kollegernes hjælp, bliver bedre til dansk. Samtidig er der dog mulighed for, at vigtig information også her kan gå tabt, hvis sprogkunderskaberne ikke er tilstrækkeligt gode, og det bliver i interviewene nævnt, at nogle prøver at undgå at dokumentere hvis muligt:

Der er mange [med anden etnisk baggrund], der ikke dokumenterer ... de giver det til en kollega. (Malin, vestlig SOSU-ansat)

Dette udsagn bekræftes dog ikke af medarbejderne med anden etnisk baggrund, der i interviewene alle tilkendegiver selv at udføre dokumentationen, dog ofte med hjælp fra kolleger.

Men det er ikke kun manglen på sproglig kunnen, som kan være en hindring for god dokumentation. Som en FOA-undersøgelse har vist, handler det ofte om at kende til og være fortrolig med de rette faglige ord og begreber (FOA, 2009). I spørgeskemaet spørger vi til problemer i forhold til at skulle dokumentere skriftligt, og som det fremgår af tabel 9.2, er der en større andel af medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund, der oplever problemer, når de skal dokumentere skriftligt, end af

medarbejderne med etnisk vestlig baggrund. Omkring 30 pct. af medarbejderne med ikke-vestlig baggrund har i meget høj grad, i høj grad eller i nogen grad svært ved at skrive dansk, mens denne andel kun er på omkring 10 pct. for medarbejdere med vestlig baggrund. Samme billede gør sig gældende, når vi ser på kendskabet til faglige ord. Her skal det dog bemærkes, at medarbejdere med dansk baggrund også i et vist omfang har problemer med de faglige termer, og at de faktisk ligger på samme niveau som vestlige etniske medarbejdere (14, 1 pct.).

TABEL 9.2

Respondenterne fordelt efter, i hvilken grad de oplever at have problemer, når de dokumenterer skriftligt. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	I meget høj grad/i høj grad	I nogen grad	I mindre grad/ slet ikke	Antal
<i>Har svært ved at skrive dansk</i>				
Vestlig	3,0	8,0	89,0	100 ***
Ikke-vestlig	5,9	23,2	70,8	271
Dansk	1,1	2,1	96,8	379
I alt, vægtet	1,5	3,8	94,7	756,4
<i>Kender ikke de faglige ord</i>				
Vestlig	2,0	11,1	86,9	99 ***
Ikke-vestlig	5,7	24,8	69,5	262
Dansk	4,5	9,6	85,9	376
I alt, vægtet	4,5	10,7	84,8	749

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001. 'Ved ikke'-kategorien er udeladt, fordi der er så få, der har benyttet sig af denne svarmulighed.

Ofte handler den rette dokumentation dog ikke kun om den sproglige kunnen, men også om i dokumentationsarbejdet at kunne begrænse sig til det nødvendige (FOA, 2009). Og ganske interessant kan problemer med det danske sprog tilsyneladende være en styrke i den forbindelse. Det påpeges i interviewene, at medarbejdere, der har sværere ved at skrive dansk, er bedre til at fatte sig i korthed og ikke på samme måde er 'dokumentationsforskrækkede' som medarbejdere med dansk baggrund. Som Lone udtrykker det:

Og man kan sige, det ikke at beherske det danske skriftlige sprog 100 pct. nogle gange kan være en fordel, fordi så kan man da få de tre linjer, og så er det det. (Lone, leder)

Også i relationen til den ældre kan det være en fordel at kunne fatte sig i korthed. Storm (2008) påpeger fx, at kortere ord og enklere sætningsopbygninger kan være at foretrække i den verbale kommunikation med brugere med nedsat hørelse (Storm, 2008). På samme tid, som der er mulighed for, at manglende skriftlige sprogkundskaber kan føre til misforståelser, fejl i arbejdet og problemer med at skulle dokumentere, er der således også mulighed for, at ringere sprogkundskaber kan føre til korte og præcise informationer i dokumentationen og til mere 'dokumentationsglade' medarbejdere (dette vil blive nærmere uddybet i kapitel 10). Det kan også medvirke til at skabe en relation, hvor de ældre brugere oplever at kunne hjælpe, og på den måde skabe en form for reciprocitet i omsorgsrelationen. Kommunikationen med de ældre fremmes muligvis også, fordi medarbejderen anvender kortere og mere simple sætningskonstruktioner. Manglende sproglig kunnen, såvel mundtligt som skriftligt, kan således på visse områder både svække og gavne kommunikationen i medarbejdergruppen samt kommunikationen mellem omsorgsgiver og omsorgstager.

MATCHNING OG TOLKEOPGAVER

En endnu begrænset, men fortsat stigende udfordring for ældreplejen, er brugere med anden etnisk baggrund end dansk. Denne brugergruppe kan tænkes at have andre behov end den eksisterende og vil i flere tilfælde tale dårligt eller intet dansk. Som vi også så nærmere på i kapitel 8 om omsorgskulturer, ligger der en forventning blandt kolleger og ledere om, at medarbejdere med anden etnisk baggrund i højere grad vil kunne yde kulturspecifik omsorg. Det anses derfor nogle gange for fordelagtigt at have medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk, da disse opfattes som bedre til at aflæse omsorgstagers behov og til at skabe en god verbal kommunikation med omsorgstager. Som Pernille udtrykker det:

... hvis man er medarbejder med anden etnisk baggrund, har man måske en større forståelse for dem, som har brug for hjælpen. Hvad baggrund er det, de har, hvad har de brug for, og hvordan taler man sammen. Så det bliver måske nemmere at møde borgeren, når man selv har lignende baggrund. (Pernille, leder)

I interviewene kommer det til udtryk, at matchning af medarbejder og bruger er en mulighed, der nogle gange tages i brug, hvis det tilfældigvis passer, således at man har en medarbejder og bruger, der taler samme sprog.

En anden mulighed er at benytte medarbejdere med anden etnisk baggrund som en slags uformelle tolke, der kan gå ind og sikre en god verbal kommunikation mellem deres kolleger og brugere med anden etnisk baggrund. Eksempelvis ved at bistå hjemmesygeplejersken med at få formidlet sit budskab. At sætte medarbejdere til tolkningsarbejde opfattes dog ikke som en holdbar løsning, da man ikke kan sikre sig, at medarbejderen altid vil kunne træde til. Det udtrykkes således ikke som hverdagspraksis, som Lene og Charlotte udtrykker det:

Jamen, det [med at have én inde og tolke] fungerer jo meget godt, men altså, det varer jo ikke så længe, fordi så kommer man igen næste gang, og så forstår han [bruger] ikke så meget igen. (Lene, dansk SOSU-ansat)

Altså, i det daglige er det jo ikke med tolk, altså, det er simpelt hen med tegnsprog. Altså, med at klare sig selv. (Charlotte, dansk leder)

Ikke desto mindre fremgår det af spørgeskemaundersøgelsen, at tolkeopgaver langt fra er fremmede for medarbejderne med anden etnisk baggrund, og over en fjerdedel af medarbejderne med anden etnisk baggrund fra ikke-vestlige lande svarer ja til, at de udfører tolkeopgaver (tabel 9.3). Af dem, som udfører tolkeopgaver, udfører knap 8 pct. disse flere gange om ugen eller flere gange om måneden (se tabel B2.1 i bilag 2). Der er ingen signifikant forskel på, hvorvidt man udfører tolkeopgaver afhængigt af, om man har etnisk vestlig eller etnisk ikke-vestlig baggrund.

At lade medarbejdere udføre tolkeopgaver eller gøre brug af sprog-matchning kan dog ifølge Lill føre til organisatoriske, arbejdsretslige og følelsesmæssige problemer (Lill, 2007). Ud over at medarbejderne ikke er uddannet tolk og ikke kender til de tolkningsetiske regler, kan en opdeling af medarbejdere på baggrund af sproglig kunnen medvirke til en inddeling i etniske/sproglige grupper og derved en splittelse af medarbejdergruppen. Derudover stiller sprog-matchning store krav til sam-

mensætningen af medarbejderstaben og til den enkelte medarbejder. Tolkingsarbejdet kan pådrage medarbejdere med denne arbejdsfunktion overarbejde, og der kan opstå en forventning om, at medarbejderen træder til stort set når som helst og hvor som helst. Endvidere kan udførelsen af denne type opgaver stille medarbejderen i en position, hvor denne bliver involveret i brugerens liv og får svært ved at skabe den nødvendige distancerede relation til brugeren (Lill, 2004; Lill 2007).

TABEL 9.3

Respondenter med anden etnisk baggrund end dansk fordelt efter, om de udfører tolkeopgaver eller ej. Særskilt for medarbejder med etnisk vestlig og ikke-vestlig baggrund. Antal og procent.

	Vestlig		Ikke-vestlig	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Nej	92	77,3	283	74,3
Ja	27	22,7	98	25,7
I alt	99	100,0	381	100,0

Anm.: Chi²-test: Chi²-værdi: 0,445, df:1, p-værdi: 0,505. Se tabel B2.1 i Bilag 2 for fordeling opgjort i forhold til hvor ofte man tolker.

Omvendt viser erfaringer fra interviewene, at brug af medarbejdere i tolkefunktion – i hvert fald i lederens optik – kan bidrage til videreudvikling og anerkendelse af den pågældende medarbejder. Som Katrine udtrykker det:

Jeg tror, de [medarbejdere, der tolkede] var stolte. Altså, de blev stolte. Det var ikke, fordi de fik højere status på centret eller noget, men de følte sig værdsat og kunne noget specielt. (Katrine, etnisk dansk, daglig leder)

Løsningen med sprog-matchning og med at benytte medarbejdere som uformelle tolke, hvis brugeren har manglende danskkundskaber, benyttes i dag som en mulighed i de tilfælde, hvor dette kan lade sig gøre, men vurderes af ledere og medarbejdere ikke at være en optimal løsning på længere sigt, sådan som det er organiseret i dag. Det er værd at holde sig for øje, at selv om tolkeopgaven kan føre til bedre kommunikation i omsorgsarbejdet og en følelse af anerkendelse for medarbejderen, kan

det også betyde overarbejde for den enkelte medarbejder og brud på de tolkningsetiske regler.

KROPSSPROG

Som tidligere nævnt, er den kropslige del af kommunikationen lige så afgørende som den mundtlige, og et godt kropssprog kan således kompensere for manglende sproglige kundskaber, som det fremgår af følgende citat:

Hun [medarbejder med anden etnisk baggrund] havde meget, meget svært ved det danske sprog, men havde et fantastisk kropssprog, som gjorde, at borgerne faldt fuldstændig til ro. I starten var de forvirrede, for de forstod ikke, hvad hun ville have dem til, men hun blev bare ved med at gøre det samme og det samme og det samme, og så vidste de jo godt, hvad det var, hun ville have dem til at gøre, og så faldt de fuldstændig til ro i hendes selskab. Og der kunne vi andre i hvert fald lære noget. (Katrine, etnisk dansk, daglig leder)

Dette gælder i særdeleshed i relationen til omsorgstager og i mindre grad i relationen mellem kolleger, hvor muligheden for gentagelse såvel som tolerancen herfor kan tænkes at være mindre. Ikke desto mindre kan et godt kropssprog være medvirkende til at sikre en god kommunikation mellem omsorgsgiver og omsorgstager og derved være en medvirkende faktor i løsningen af nogle af de udfordringer, der som nævnt ovenfor ligger, når medarbejder og den ældre ikke kan snakke det samme sprog.

RELIGION I OMSORGSARBEJDET

SAMSPILLET MELLEM ET KROPSLIGT ARBEJDE OG RELIGION

Et godt kropssprog er essentielt for kommunikationen mellem omsorgsgiver og omsorgstager, men også for, hvordan selve omsorgsarbejdet udføres og opfattes. Sörensdotter beskriver omsorgsarbejdet som et kropsligt arbejde, der handler om at berøre og håndtere andre kroppe, og hvor kroppen bruges som instrument (Sörensdotter, 2008, s. 22). Som omsorgsmedarbejder er man således nødt til at benytte sin krop og berø-

re andre kroppe selv i de situationer, hvor det måtte være ubehageligt. For, som det pointeres flere gange i interviewene, er dette ”en del af arbejdet”.

At tørre kropsvæsker op eller hjælpe til ved badning vil således for de flestes vedkommende være en del af arbejdet, og i en af fokusgrupperne med medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk diskuteres det, hvorvidt man som troende muslim må udføre eksempelvis intimpleje. Flere af medarbejderne tilkendegiver, at udførelsen af disse opgaver ikke er i strid med islam. Modsat tilkendegiver én af medarbejderne med henvisning til sin religiøse baggrund (islam), at hendes familie ikke er bekendt med, hvilke arbejdsopgaver hun udfører:

”Og så har jeg aldrig fortalt min familie, hvad jeg laver. Aldrig! De vidste kun, jeg arbejder på plejehjem og så hjælper ældre. Og hvad jeg hjælper med, ... det ved de ikke noget om.” (Husna, ikke-vestlig SOSU-ansat)

Andre tilkendegiver, at de ligeledes på grund af deres religiøse baggrund, inden de startede på arbejdet, stillede spørgsmålstejn ved netop arbejdsopgaverne. Der er således flere af medarbejderne, der angiver at have oplevet en vis umiddelbar uoverensstemmelse mellem deres religiøse baggrund og deres arbejdsopgaver.

TABEL 9.4

Respondenterne fordelt efter deres religiøse tilhørsforhold. Særsilt for etnisk baggrund. Procent.

	Vestlig	Ikke-vestlig	Dansk
Islam	0,0	36,9	0,9
Kristendom	82,2	34,6	79,7
Buddhisme	0,8	12,3	0,2
Anden religion	4,2	3,1	0,9
Ikke religiøs	12,7	13,1	18,2
Antal	118	390	433

Anm.: Chi²-test: Chi-værdi: 340,110, df: 8, p-værdi: 0,000.

Ser vi nærmere på omsorgsmedarbejdernes religion, fremgår det af spørgeskemaundersøgelsen, at størstedelen af medarbejderne med dansk baggrund og etnisk vestlig baggrund bekender sig til kristendommen. Af medarbejderne fra ikke-vestlige lande bekender 34,6 pct. sig til kristen-

dommen og 36,9 pct. til islam. Henholdsvis 12,7 pct. og 13,1 pct. af medarbejderne med anden etnisk baggrund fra vestlige og ikke-vestlige lande er ikke religiøse. Denne andel er en smule højere (18,2 pct.) hos medarbejderne med etnisk dansk baggrund (tabel 9.4).

Ser vi nærmere på graden af religiøsitet, fremgår det af tabel 9.5, at af de medarbejdere, der angiver at bekende sig til en religion, er der en større andel af medarbejderne med anden etnisk baggrund fra såvel vestlige og ikke-vestlige lande (hhv. 25,7 pct. og 29,8 pct.) end af medarbejderne med dansk baggrund (10,0 pct.), der er 'meget religiøse' (tabel 9.5). Medarbejdere med etnisk vestlig såvel som ikke-vestlig baggrund er således mere religiøse end medarbejdere med etnisk dansk baggrund. Der er ingen signifikant forskel på graden af religiøsitet blandt medarbejdere med anden etnisk vestlig og ikke-vestlig baggrund. Men spiller religion ind på medarbejdernes præferencer for specifikke arbejdsopgaver og på fordelingen af arbejdsopgaver mellem medarbejdere?

TABEL 9.5

Respondenterne, som angiver at være religiøse, fordelt efter i hvilken grad de er religiøse. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Vestlig	Ikke-vestlig	Dansk
Meget lidt religiøs	37,6	34,2	55,2
Noget religiøs	36,6	36,0	34,8
Meget religiøs	25,7	29,8	10,0
Antal	101	339	339

Anm.: Chi²-test: Chi-værdi: 51,574, df: 8, p-værdi: 0,001.

NOGLE ARBEJDSOPGAVER ER MAN HELST FORUDEN

Arbejdsopgaver såsom intimpleje vil som nævnt være en del af arbejdet for mange af medarbejderne. Dette er dog ikke ensbetydende med, at alle lige gerne yder disse opgaver. Af spørgeskemaundersøgelsen fremgår det dog, at over halvdelen af samtlige medarbejdere gerne udfører alle typer af opgaver – med undtagelse af gruppen af medarbejdere, der bekender sig til en anden religion end kristendom og islam, hvor kun 38,8 pct. gerne udfører alle typer opgaver. Af de medarbejdere, der helst ville være fri for nogle af opgaverne, er der flest, der helst vil være fri for 'at klargøre brugen ved dødsfald', for 'praktisk hjælp' og for 'dokumentation'.

Ved de to sidstnævnte typer opgaver 'praktisk hjælp' og 'dokumentation' er der ingen signifikant forskel på andelen af medarbejdere,

der helst er fri for disse opgaver, afhængigt af religion (tabel 9.6). Der er derimod en signifikant større andel af medarbejderne, der bekender sig til islam, der helst er fri for at 'klargøre brugeren ved dødsfald' (41,5 pct.), end af de medarbejdere, der bekender sig til en anden religion (25,8 pct.), af dem, der ikke er religiøse (21,4 pct.) eller af dem, der er kristne (18,3 pct.). Ligeledes er der en større andel af medarbejderne, der bekender sig til islam, der helst er fri for at have kontakt med pårørende, og der er en større andel af dem, der bekender sig til islam eller en anden religion end denne og kristendom, der helst er fri for at udføre personlig pleje (tabel 9.6). Der er således en sammenhæng mellem religion og lysten til at have kontakt med pårørende, til personlig pleje samt til at klargøre brugeren ved dødsfald.

TABEL 9.6

Andelen af respondenter, der helst vil være fri for en række arbejdsopgaver. Særskilt for religiøs tilhørsforhold. Procent.

	Islam		Kristendom		Anden religion		Ikke religiøs	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Personlig pleje	16	11,3	32	5,7	5	7,5	16	11,4 *
Praktisk hjælp	22	15,3	74	13,2	12	17,9	21	14,9
Klargøre brugere ved dødsfald	59	41,5	103	18,3	24	35,8	30	21,4 ***
Dokumentation	20	14,1	72	12,8	10	14,9	17	12,1
Sidde og tale med brugeren	7	4,9	9	1,6	1	1,5	4	2,9
Kontakt med pårørende	13	9,2	20	3,6	3	4,5	9	6,4 *
Kontakt med visitator	9	6,3	30	5,3	3	4,5	10	7,1
Udfører gerne alle opgaver	73	51,4	357	63,5	26	38,8	81	57,9 ***

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001.

Denne tendens bliver underbygget i vores interview, hvor en administrerende leder blandt andet udtaler, at netop omkring døden kan der være nogle forskellige traditioner, som afhænger af religion. Vores informant nævner blandt andet, at hun har haft medarbejdere, der ikke ville gå ind til de døde, idet de var bekymrede for at blive hjemsøgt. På denne måde kan der opstå et misforhold mellem religion og arbejdsopgaver, der kan

medføre, at de øvrige medarbejdere kommer til at stå alene med nogle arbejdsopgaver:

Når folk er døde, så skal de jo ind og klargøre, og det vil sige, at det blev så de andre aftenvagter [der ikke var bange for de døde], der kunne gøre det og måtte trække læsset. (Katrine, etnisk dansk, daglig leder)

Som Katrine nævner efterfølgende, er det dog absolut nødvendigt, at alle medarbejdere lærer at kunne klargøre de afdøde, idet det ikke altid er forventet, når der sker dødsfald, hvorfor man ikke kan planlægge sig ud af problematikken. Hun fortæller i denne sammenhæng, at de pågældende medarbejdere efter nogen tid deltog i arbejdsopgaverne ved dødsfald. Det er i denne sammenhæng vigtigt at bemærke, at der er tale om et par enkelte tilfælde, og flere af de øvrige informanter udtaler, at selv de, der er meget religiøse, hjælper med ved denne type arbejdsopgaver. På samme måde var der, som ovenfor nævnt, enighed blandt de interviewede medarbejdere om, at opgaver som personlig pleje og praktisk hjælp hører med som en del af arbejdet, om end man helst er fri for at støvsuge eller hjælpe ved toiletbesøg. At man helst er fri for en arbejdsopgave, betyder således ikke, at man ikke udfører denne, men kan være tilfældet i sammenhænge, hvor dødsfald grundet religion afholder medarbejderen fra at udføre opgaven.

PROBLEMER VED OPGAVEUDFØRELSEN

Opgaver forbundet med klargørelse af døde er ikke den eneste type opgaver, hvor religion og religiøsitet kan medføre problemer for medarbejderne i opgaveudførelsen. I interviewene nævnes tilfælde, hvor medarbejdere ikke har ønsket at lave mad med eksempelvis svinekød med henvisning til deres religion, som eksempelvis Katrine fortæller:

Jeg havde en, der gjorde rent og skulle smøre noget frokost. Hun ville slet ikke røre det [svinekød]. Hun kunne heller ikke røre det med handsker på. Hun kunne slet ikke komme i nærheden af det. (Katrine, etnisk dansk, daglig leder)

Herved vanskeliggøres udførelsen af arbejdsopgaven selvsagt. I nævnte tilfælde løstes opgaven ganske praktisk ved, at medarbejderen smurte

brødet, og så lagde de øvrige medarbejdere selve pålægget på. Intet tyder dog på, at dette er hverdag for informanterne, og flere fortæller, at de laver mad til beboerne med svinekød til trods for, at de ikke selv spiser svinekød.

TABEL 9.7

Respondenter med anden etnisk baggrund end dansk fordelt efter, om de har haft problemer med at udføre opgaver på grund af den etniske baggrund. Særskilt for medarbejdere med etnisk vestlig og ikke-vestlig baggrund. Procent.

	Har oplevet problemer	Har aldrig oplevet problemer	Antal
<i>Laver dansk mad</i>			
Vestlig	16,0	84,0	100 ***
Ikke-vestlig	34,4	65,6	334
I alt	30,2	69,8	434
<i>Bærer religiøse symboler</i>			
Vestlig	2,8	97,2	71 **
Ikke-vestlig	14,2	85,8	253
I alt	11,7	88,3	324
<i>Følger dine religiøse traditioner og højtid</i>			
Vestlig	4,4	95,6	91 ***
Ikke-vestlig	32,0	68,0	300
I alt	25,6	74,4	391
<i>Udfører personlig pleje</i>			
Vestlig	6,7	93,3	105 ***
Ikke-vestlig	26,0	74,0	346
I alt	21,5	78,5	451
<i>Klargør brugeren ved dødsfald</i>			
Vestlig	7,9	92,1	89 **
Ikke-vestlig	22,4	77,6	255
I alt	18,6	81,4	344

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001. Ved ikke'-kategorien er udeladt, fordi der er så få, der har benyttet sig af denne svarmulighed. Ligeledes er de, der ikke udfører den pågældende opgave, udeladt.

Afholdelse af Ramadan (faste) for medarbejdere med muslimsk baggrund nævnes ligeledes som ét af de forhold, der kan have konsekvenser for arbejdsgruppen samt for den omsorg, der ydes til brugerne. Eksempelvis fortæller en af de daglige ledere, at muslimske medarbejdere i denne periode bliver svimle og fungerer dårligt eller helt sygemelder sig, og en af de øvrige informanter beretter om kolleger, der nægtede at køre

brugere til frokost, eftersom de ikke selv kunne spise. Omvendt fortæller en af de muslimske medarbejdere, hvordan hun til trods for sin religion indgår under samme vilkår som sine øvrige medarbejdere:

Da jeg kom til Danmark, havde jeg taget en beslutning ... om, at jeg skulle lære den danske kultur. Og jeg er da ligeglad med at holde Ramadan eller hvad. Jeg arbejder i Danmark, og jeg skal lære at arbejde som danskere. (Emilija, vestlig SOSU-ansat)

Samtidig kan netop ønsket om at afholde højtider på andre tidspunkter være en stor fordel, når arbejdsplanen for eksempelvis jul og påske skal fastlægges. I denne sammenhæng nævner flere det som en stor fordel at have ikke-kristne medarbejdere, som gerne går ind og tager en ekstra vagt juleaften.

Og når der i spørgeskemaet spørges til problemer i forbindelse med at udføre arbejdsopgaver grundet etnisk eller udenlandsk baggrund, svarer langt størstedelen, at de aldrig har oplevet problemer. Flere oplever dog problemer, og af dem, der laver dansk mad, bærer religiøse symboler, følger religiøse traditioner og højtider, udfører personlig pleje eller klargør brugeren ved dødsfald, oplever en signifikant større andel af medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund problemer på grund af deres baggrund end medarbejderne med etnisk vestlig baggrund (tabel 9.7).

Man kunne umiddelbart forestille sig, at en del af denne forskel ligger i graden af religiøsitet. Som beskrevet ovenfor, er der dog ingen signifikant forskel på graden af religiøsitet blandt medarbejdere med hhv. etnisk vestlig og etnisk ikke-vestlig baggrund, og graden af religiøsitet viser sig heller ikke signifikant i forhold til oplevelsen af problemer med de ovenstående arbejdsopgaver (se tabel B2.2 i bilag 2). Oplevelsen af problemer grundet baggrund synes således at skulle findes i andre forhold end i religionen. Et bud på problemerne kunne være kendskab til dansk kultur og historie, som ligger tættere på andre vestlige end ikke-vestlige lande. Hvis man som medarbejder ikke er opvokset i Danmark eller et andet vestligt land eller ikke er kristen, kan det være vanskeligt at vide, hvordan man skal gebærde sig i forhold til netop opgaver som madlavning og religiøse højtider, som eksempelvis Malin udtrykker det:

Det man kan mærke engang imellem, at man mangler, det er sådan nogle ting som madlavning, danske retter og musik eller ... når danske kolleger sidder og snakker med beboere: 'Kan du huske det fra værfet, eller kan du huske det og dem.' Og det aner man jo ikke, hvem er, vel. (Malin, vestlig SOSU-ansat med svensk baggrund)

Der gives i interviewene ikke udtryk for, at et dybere kendskab til de danske traditioner forventes, men det nævnes af flere i interviewene, at netop disse højtidere er vigtige for de ældre. Stor åbenhed for kulturel udveksling kommer ligeledes til udtryk i interviewene, og historier om ansatte, der serverer is i tarteletter eller putter adskillige hele mandler i risalamanden, fortælles med et stort grin. Men netop den kulturelle åbenhed, der på den ene side virker åben og inkluderende, kan samtidig virke afvisende og ekskluderende. På samme tid som spørgsmål som: *Hvor kommer du fra? Hvad spiser du til jul? og Hvorfor gør du sådan?* kan virke imødekomende og give en følelse af interesse og omsorg, kan spørgsmålene virke adskillende, dømmende og skabe en følelse af anderledes-hed (Lill, 2004). Det er derfor vigtigt at holde sig for øje, at for de medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk, der oplever problemer i forbindelse med udførelsen af de ovennævnte opgaver (over en fjerdedel, hvad angår dansk madlavning og traditioner) – de, der står og kigger på en tartelet og ikke aner, hvad de skal stille op – må man antage, at problematikken er relevant, om end den ikke opleves at influere på den omsorg, der ydes til de ældre.

YDRE KARAKTERISTIKA

At en større andel af medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund end med etnisk vestlig baggrund oplever problemer i forbindelse med udførelsen af deres arbejdsopgaver, kan tænkes at hænge sammen med deres ydre fremtoning. Undersøgelser peger på, at ydre karaktertræk såsom hudfarve kan spille en afgørende rolle for brugerens opfattelse af omsorgsmedarbejderen og kan til tider resultere i, at brugere (på grund af racisme) ikke ønsker at modtage omsorg fra den pågældende SOSU-ansatte (se bl.a. Storm, 2008; Lill, 2007).

I interviewene tilkendegiver flere medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk, at de er blevet mødt med fjendtlighed af brugere, og tolkningen om, at dette kan tilskrives deres ydre karakteristika, bakkes op af, at det især er medarbejdere med meget mørk hud eller de, der bærer tørklæde, der fortæller om denne type oplevelser. Dette gælder eksempelvis Arlette, der har afrikansk baggrund og er meget mørk i huden. Hun fortæller om brugere, der har råbt ”hjælp”, når de har set hende og bedt hende om at gå væk, så de kunne få hjælp fra en ”rigtig pige” i stedet. Arlette fortæller disse historier med et kæmpe grin og har efterfølgende fået en god kontakt til de pågældende brugere, men det har krævet et ekstra stykke arbejde at få lov at komme ind over dørtærsklen i brugernes hjem. Dette betyder, at der i de fleste tilfælde kræves mere af en ansat med eksempelvis afrikansk baggrund for at skabe fortrolighed og en god omsorgsrelation end af en hvid, dansk kvinde (Lill, 2007).

Racisme, som ovenstående eksempler må siges at være et udtryk for, har konsekvenser for arbejdsmiljøet. Disse konsekvenser bliver nærmere kommenteret i kapitel 10. Og de ledelsesmæssige konsekvenser af racisme vil blive dækket i kapitel 11. Her skal det blot nævnes, at de udfordringer i forhold til udførelsen af arbejdsopgaver og ydelsen af omsorg, man som medarbejder kan have grundet manglende sproglig kunnen eller religiøs baggrund, kan tænkes at blive endnu større, hvis man ser anderledes ud end den gængse SOSU-ansatte med dansk baggrund.

OPSAMLING

Den omsorg, der ydes, såvel som de arbejdsmæssige forhold, der eksisterer, afhænger af de individuelle medarbejdere og deres personlighed, fremtoning og kompetencer. Som SOSU-ansat bruger man sig selv i arbejdet, og forhold som, hvor dygtig man er til at snakke dansk, til at bruge sit kropssprog, eller hvorvidt man bekender sig til eksempelvis islam eller kristendom, hvor religiøs man er, samt hvordan man ser ud, kan spille ind på omsorgsarbejdet.

Manglende danskkundskaber og dermed manglende mulighed for at skabe en god verbal kommunikation med omsorgstager og med kolleger kan nemlig føre til fejl i udførelsen af omsorgsarbejdet og til problemer med at skabe en god relation til omsorgstager. Dette kan be-

tyde, at kolleger til medarbejdere med dårlige danskkundskaber føler, at de skal bruge ressourcer på at tjekke deres kolleger og gå deres arbejde efter. En stor andel af medarbejderne med dårlige dansk-kompetencer på en arbejdsplads kan således have betydelige konsekvenser for de øvrige medarbejders arbejdsmiljø og for den udførte omsorg. Det er dog værd at bemærke, at personer med manglende danske sprogkundskaber først og fremmest er nyansatte, der senere hen kommer efter det. Samtidig har medarbejdere med et dårligt dansk sprog behov for deres danske kolleger til netop at blive bedre til sproget, og der er således tale om en god mulighed for frugtbart udbytte ved en blanding af medarbejdere med gode og dårlige danskkundskaber, om end det til tider kan være hårdt for de medarbejdere, der taler fint dansk.

Samtidig synes det muligt at kompensere for ringe sprogkundskaber med et godt kropssprog, og det er således vigtigt, at der ikke sættes lighedstegn mellem, at man snakker dårligt dansk, og at man er dårlig til at give god omsorg eller til at skabe gode kollegiale relationer.

At tale et andet sprog end dansk kan samtidig være en fordel ved matchning af medarbejdere og brugere med samme etniske baggrund. Dette er i dag ikke en reel mulighed i det daglige arbejde inden for ældreplejen, men med en større rekruttering af arbejdskraft med anden etnisk baggrund end dansk og med flere brugere med anden etnisk baggrund end dansk kan matchning tænkes at blive mere udbredt. Det er i denne sammenhæng værd at holde sig for øje, at om end matchning er en praktisk løsning, der lader til at ligge lige til højrebænet, kan denne have såvel negative som positive konsekvenser, som bør overvejes, inden en sådan strategi tages i brug.

Ud over matchning af medarbejdere og brugere på baggrund af sprog kan også matchning på baggrund af religiøs baggrund tænkes at blive relevant i fremtiden, når der eksempelvis kommer flere muslimske brugere. Det er i denne sammenhæng værd at have in mente, at religion og graden af religiøsitet ligeledes kan spille ind på opgaveudførelsen og dermed på omsorgsrelationen og skabelsen af et godt arbejdsmiljø.

Ikke alle opgavefunktioner udføres lige gerne af alle, og andelen af personer, der helst er fri for at have kontakt med pårørende, udføre personlig pleje eller klargøre brugere ved dødsfald er størst blandt medarbejdere, der bekender sig til islam. At man helst er fri for en arbejdsopgave, betyder dog ikke, at man ikke udfører denne, om end der i interviewene findes eksempler på personer, der grundet deres religiøse over-

bevisning har haft svært ved eksempelvis at gå ind til døde brugere eller ved at smøre en mad med spegepølse. I langt størstedelen af disse tilfælde er der dog tale om nye medarbejdere, som efter noget tid har påtaget sig opgaverne. Ikke desto mindre er der en større andel af medarbejderne med ikke-vestlig baggrund, der oplever problemer ved at udføre opgaver grundet deres etniske baggrund. Selvom man ønsker at udføre alle opgaver til fulde, kan dette nemlig være svært, hvis man eksempelvis ikke besidder viden om, hvordan man laver risalamande eller behandler døde mennesker i Danmark. Især viden om dansk madlavning og danske højtider kan forekomme problematisk.

At have medarbejdere med forskellig religiøs baggrund kan dog være en fordel, når arbejdsplanen omkring eksempelvis jul skal lægges – på samme måde, som det kan være en ulempe, hvis det ikke er muligt at imødekomme ønsker om fridage under diverse andre højtider.

At flere medarbejdere med ikke-vestlig baggrund oplever problemer ved at udføre deres arbejdsopgaver, kan hænge sammen med deres ydre fremtoning, da der er flere forhold, der peger på, at ydre karaktertræk såsom hudfarve kan spille en afgørende rolle for brugerens opfattelse af omsorgsmedarbejderen og for racisme fra brugere. Racisme er derfor endnu en udfordring, som medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk kan opleve i udførelsen af arbejdsopgaver og ydelse af omsorg. Hvorvidt dette endvidere spiller ind på arbejdsmiljøet og arbejdskulturen på arbejdspladsen, det er et af de emner, vi kommer ind på i næste kapitel.

ARBEJDSMILJØ OG ARBEJDSKULTUR

I dette kapitel vil vi se nærmere på de SOSU-ansattes arbejdsmiljø og arbejdskultur, eftersom dette i høj grad spiller ind på trivsel og mulighederne for at fastholde dygtige medarbejdere på arbejdspladsen og inden for sektoren. Endvidere spiller arbejdsmiljø og arbejdskultur også ind på udviklingen af medarbejdernes trivsel og dermed også på deres helbred, deres motivation og den omsorg, der ydes. Indledningsvist i kapitlet fokuserer vi på de parametre, som sætter rammerne for arbejdet, såsom arbejdstiden, overarbejde og hvor meget tid medarbejderne skal bruge til at dokumentere. Er der en forskel i disse rammer alt afhængigt af SOSU-medarbejdernes etniske baggrund?

Desuden vil vi se på, hvordan SOSU-medarbejdere med forskellig etnisk baggrund oplever samarbejdet på arbejdspladsen, hvordan de trives på arbejdspladsen, og hvorvidt medarbejderne oplever problemer i forbindelse med udførelsen af deres arbejde

ARBEJDSTIMER, ARBEJDSTIDER OG OVERARBEJDE

Når man diskuterer arbejdsforhold i generel forstand, er det væsentligt at se på, hvor mange timer medarbejderne arbejder dagligt, hvor meget overarbejde der er på arbejdspladsen – både betalt og ubetalt – og hvorvidt arbejdstiderne er gode i forhold til familieliv og fritid. Alle disse

faktorer har nemlig indflydelse på, hvilke medarbejdere der kan udfylde stillingerne, hvordan medarbejderne oplever arbejdslivet, og på om arbejdskraften er stabil. Disse faktorer er også særligt interessante at undersøge, når det gælder ældresektoren, idet arbejdsbetingelserne er bestemt af, at pleje og omsorg er nødvendig på alle tider af døgnet.

Når vi ser på arbejdstiderne, viser vores spørgeskemaundersøgelse, at knap to tredjedele af samtlige SOSU-medarbejdere har fast dagarbejde, omkring en femtedel har fast aftenarbejde, og et par procent har fast natarbejde. Derudover har lidt under en tiendedel af medarbejderne skiftende arbejdstider, og langt de fleste har weekendarbejde (tabel 10.1). Der er ingen forskel på arbejdstiderne, afhængigt af om man har dansk, vestlig eller ikke-vestlig baggrund.

Når vi i stedet ser på helligdagsarbejde, beskriver stort set alle vores interviewpersoner i de kvalitative interview, at det er godt at have en medarbejder med ikke-vestlig baggrund i medarbejdergruppen. Således har problematikken omkring vagtdækning i eksempelvis julen løst sig (jf. kapitel 9).

At der ingen forskel er mellem medarbejdergrupperne, underbygges i store træk i vores kvalitative interview. En enkelt undtagelse er de svenske SOSU-medarbejdere, som giver udtryk for, at de særligt gerne vil have aftenarbejde. Som det eksempelvis udtrykkes af Mats og Malin:

Jag har prøvet dagvagter, men jeg synes, jeg er så træt på aftenen efter en dagvagt. Det er, fordi man står op så tidligt. (Mats, vestlig SOSU-ansat)

Især når du skal rejse. Det tager 1½ time, så er jeg heroppe, så ja, så skal man tidligt hjemmefra, hvis det er. (Malin, vestlig SOSU-ansat)

Den lange transporttid til og fra arbejde, kan således være en årsag til, at medarbejdere bosat langt fra deres arbejdsplads – eksempelvis i Sverige – vælger aftenarbejde. Dette kan komme til at betyde, at medarbejdere med svensk baggrund arbejder på samme tid, hvilket igen kan have betydning for en inddeling i etniske grupper og derved en splittelse af medarbejdergruppen (jf. kapitel 9), som igen kan have betydning for såvel arbejdsklimaet som samarbejdsrelationer.

TABEL 10.1

Respondenterne fordelt efter antal arbejdstimer og arbejdstider. Særskilt for etnisk baggrund. Antal og procent.

	Vestlig	Ikke-vestlig	Dansk
<i>Arbejdstimer (om ugen)²</i>			
Gennemsnit	33,0	33,0	31,6 ** ¹
Std.afv.	5,8	7,0	6,3
Antal	116	379	507
<i>Fuldtid/deltid^{2,3}</i>			
Deltid	28,4	28	38,9 **
Fuldtid	71,6	72	61,1
I alt	100	100	100
Antal	116	379	507
<i>Arbejdstider</i>			
Fast dagarbejde	65,5	65,5	61,7
Fast aftenarbejde	21,8	21,7	24,0
Fast natarbejde	3,4	3,9	4,8
Skiftende arbejdstid	9,2	8,9	9,5
I alt	100	100	100
Antal	119	383	517
<i>Weekendarbejde</i>			
Ja	86,4	86,4	87,6
Nej	13,6	13,6	12,4
I alt	100	100	100
Antal	118	381	501

Anm.: p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001.

1. Signifikant forskel (p < 0,01) ved one-way ANOVA.

2. Der er mulighed for målefejl ved ugentlige arbejdstimer, da nogle af respondenterne tilsyneladende har angivet timer om ugen og andre timer om måneden (udfaldsrummet på variabelen var [3;300], og variabelen er derfor omkodet. Hvis antallet af angivne timer var over 50, har vi antaget, at der er svaret på timer om måneden, og tallet er divideret med 4 for at udregne timer om ugen.

3. Deltid $\leq$ 30 timer om ugen.

I forhold til arbejdstiden viser vores undersøgelse, at den gennemsnitlige arbejdstid blandt medarbejderne er knap 32 timer ugentligt. Der er signifikant forskel på ugentlige arbejdstimer afhængigt af etnisk baggrund, idet medarbejdere med dansk baggrund har en gennemsnitlig arbejdstid på lidt over 31 timer om ugen, mens medarbejdere med vestlig og ikke-vestlig baggrund har en gennemsnitlig arbejdstid på 33 timer om ugen (tabel 10.1). Ser vi på andelen af henholdsvis fuldtids- og deltidsansatte, fremgår det af tabel 10.1, at der er en større andel af medarbejderne med anden etnisk baggrund (ikke-vestlig såvel som vestlig), der arbejder på fuld tid. Tager vi højde for familief forhold (hvorvidt man bor med partner/ægtefælle og har børn i husstanden), forsvinder denne sammenhæng

dog (se tabel B2.3 i bilag 2). Det vil altså sige, at nogle af de medvirkende faktorer til, at en større andel af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk arbejder fuldtid, skal findes uden for familieforholdet. Mulige faktorer kan være interesse for at arbejde mere, en større forsørgerbyrde, eller at arbejdsgiverne måske kræver, at medarbejderne arbejder fuld tid. Hvis der er tale om en reel tendens til, at flere omsorgsmedarbejdere med anden etnisk baggrund arbejder fuld tid, kan det betyde, at behovet for flere 'varme hænder' på sigt ikke bliver så stort som først antaget. For at dette kan lade sig gøre, er det dog afgørende, at organisationen af arbejdet tilrettelægges, så det er muligt for flere medarbejdere at arbejde flere timer end deltid.

Respondenterne er i undersøgelsen blevet spurgt om ordinær gennemsnitlig arbejdstid og om over- og ekstraarbejde. Vores undersøgelse viser, at næsten en tredjedel af SOSU-medarbejderne har betalt over- eller ekstraarbejde hver måned eller oftere. 10,5 pct. af SOSU-medarbejderne angiver, at de hver måned eller oftere ubetalt arbejder flere timer end deres ordinære arbejdstid. Hvorvidt der er tale om længere eller kortere over- eller ekstraarbejde, ved vi ikke. Ubetalt overarbejde nævnes ikke i de kvalitative interview, hvor samtlige medarbejdere giver udtryk for, at de altid får afspadsering eller udbetalt overarbejde.

I forlængelse heraf er det centralt at fremhæve, at vores undersøgelse derudover viser, at knap en tredjedel af omsorgsmedarbejderne springer frokosten over eller forkorter den stort set hver dag eller hver uge. Dette tyder på, at flere omsorgsmedarbejdere ikke får de pauser, som de har brug for i løbet af en arbejdsdag, hvilket kan medføre en trættende og hektisk hverdag. Samtidig kan det tyde på, at medarbejderne heller ikke får dækket deres behov for mad i løbet af deres arbejdsdag. Dette kan medvirke til koncentrationsbesvær, ringere udholdenhed og ringere præstation samt forårsage dårlige madvaner og på sigt dårligt helbred (Lennernäs, 2005). Over halvdelen af medarbejderne oplever stort set hver dag eller hver uge, at der mangler personale på deres arbejdsplads (tabel 10.2). Dette betyder, at en anseelig del af medarbejderne oplever at måtte arbejde mere end deres ordinære arbejdstid (eksempelvis i deres frokostpause eller som betalt/ubetalt overtid) og arbejde hårdere, da manglende personale medfører, at det øvrige personale må løbe hurtigere.

TABEL 10.2

Respondenterne fordelt efter, hvor ofte en række forhold vedrørende overarbejde/ekstraarbejde forekommer. Procent.

Hvor ofte sker det i dit arbejde at...	Stort set hver dag eller hver uge	Hver måned	Sjældnere eller aldrig	Antal
Du må arbejde flere timer end din ordinære arbejdstid (betalt overtid), I alt vægtet	7,7	24,4	67,9	999,8
Du må arbejde flere timer, end du får betaling for (ubetalt overtid), I alt vægtet	4,0	6,5	89,5	941,2 *
Du springer frokosten over/forkorter den, I alt vægtet	31,9	15,9	52,2	965,6 ***
Der mangler personale på din arbejdsplads, I alt vægtet	52,2	22,5	25,3	966,8
Du hjælper brugeren uden for din ordinære arbejdstid, I alt vægtet	1,8	3,9	94,2	985

Anm.: Chi²-test, overarbejde fordelt på etnisk baggrund: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001. 'Ved ikke'-kategorien er udeladt, fordi der er så få, der har benyttet sig af denne svarmulighed.

Ser vi på denne tendens til ekstra- og overarbejde ud fra en etnisk dimension, er der forskel på, i hvilken udstrækning man arbejder over uden betaling, samt hvor ofte man forkorter eller helt springer frokosten over afhængigt af etnisk baggrund. Når der spørges om ubetalt overtid, er der en større andel af medarbejderne med ikke-vestlig baggrund end medarbejdere med dansk eller vestlig baggrund, der stort set hver dag, hver uge eller hver måned arbejder flere timer, end de får betaling for (tabel 10.3). Dette tyder noget foruroligende på, at vi har nogle systematiske forskelle, som er etnisk betinget: Medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, der ud over generelt at arbejde signifikant længere end medarbejdere med dansk baggrund (jf. tabel 10.1), arbejder også i højere grad uden at få betaling for dette overarbejde. Vores undersøgelse giver ikke mulighed for at undersøge denne tendens nærmere, men en fortolkning kunne være, at medarbejderne med ikke-vestlig baggrund har sværere ved at sige fra over for lederen som autoritet (se nærmere i kapitel 11 om ledelse). En anden fortolkning kunne også være, at disse medarbejdere kompenserer for, hvad de anser som manglende omsorg (se kapitel 8 om omsorgskultur).

Ser vi i stedet på andelen af omsorgsmedarbejdere, der stort set hver dag eller hver uge springer frokosten over eller forkorter denne, er det oftest omsorgsmedarbejdere med vestlig baggrund. Igen har vi ingen

anden umiddelbar forklaring, end at dette måske kan være et udtryk for, at gruppen kompenserer for den manglende tid til at yde ordentlig pleje.

TABEL 10.3

Respondenterne fordelt efter, hvor ofte de oplever forhold vedrørende overarbejde/ekstraarbejde. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Stort set hver dag eller hver uge	Hver måned	Sjældnere eller aldrig	Antal
<i>Du må arbejde flere timer end du får betaling for (ubetalt overtid)</i>				
Vestlig	5,5	4,5	90,0	110 *
Ikke-vestlig	8,0	9,7	82,3	339
Dansk	3,6	6,3	90,1	473
I alt, vægtet	4,0	6,5	89,5	941,2
<i>Du springer frokosten over/forkorter den</i>				
Vestlig	35,3	10,3	54,3	116 ***
Ikke-vestlig	27,9	7,1	64,9	365
Dansk	32,1	16,8	51,1	483
I alt, vægtet	31,9	15,9	52,2	965,6

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001. 'Ved ikke'-kategorien er udeladt, fordi der er så få, der har benyttet sig af denne svarmulighed.

Uafhængigt af bevæggrundene er der således noget, der tyder på, at flere medarbejdere i omsorgssektoren arbejder under forhold, der på sigt – hvis ikke allerede i dag – kan få konsekvenser for såvel rekrutteringen som fastholdelsen af arbejdskraft, da deres arbejdspraksis i længden belaster arbejdsmiljøet. Samtidig er det dog værd at huske, at der ikke spørges til holdninger omkring eksempelvis overarbejde og arbejde i frokost-pauserne, og at dette kan være selvvalgt, fordi medarbejderne eksempelvis ønsker at gøre deres arbejde grundigere, blive hurtigere færdige, give brugerne mere tid eller hjælpe kollegerne.

DOKUMENTATION

Som tidligere nævnt, er der i løbet af de seneste 15 år sket en markant ændring i forhold til kravet om dokumentation i den danske ældrepleje. Formålet med dokumentationskravet er blandt andet at få mere viden om, hvad pengene bliver brugt til og samtidig at sikre, at pengene bliver brugt mest effektivt (Hansen & Vedung, 2005). Forskellige it-løsninger er i den forbindelse blevet introduceret. Et af værktøjerne er eksempelvis håndholdte computere (PDA'er), som medarbejderne skal benytte for at

dokumentere, hvilke ydelser de ældre modtager (Nielsen, 2008). Således bruges der mange økonomiske ressourcer og medarbejderressourcer på at sikre dokumentationen. Som en af interviewpersonerne udtrykker det: ”Og det kan man sige, det rammer alle, fordi vi bliver bedt om at skrive mere og mere og dokumentere.” (Inger, dansk SOSU-ansat)

Et andet aspekt er, at kravet om at dokumentere også kan have betydning for medarbejdernes oplevelse af at have et godt psykisk arbejdsmiljø. En undersøgelse foretaget af AKF har påvist, at den stigende dokumentation påvirker det psykiske arbejdsmiljø negativt. Undersøgelsen viser også, at tiden, der bruges på at dokumentere, tages fra den tid, medarbejderne har til de opgaver, de selv ser som deres kerneopgaver, nemlig pleje, pasning og omsorg for andre mennesker (Jensen m.fl., 2010). Derfor er medarbejdernes oplevelse af det øgede krav om dokumentation et vigtigt aspekt, når vi analyserer arbejdsmiljøet og arbejdskulturen i ældreplejen.

Ud fra vores spørgeskemaundersøgelse kan vi se, at personalet i ældreplejen i gennemsnit benytter knap 4 timer om ugen på dokumentation. Der er ingen signifikant forskel på, hvor mange timer om ugen man dokumenterer afhængigt af etnisk baggrund (tabel 10.4).

TABEL 10.4

Hvor mange timer om ugen respondenterne gennemsnitligt bruger på at dokumentere. Særskilt for etnisk baggrund. Antal timer.

	I alt	Vestlig	Ikke-vestlig	Dansk
Gennemsnit	3,9	4,7	3,6	3,8
Std.afv.	3,8	4,5	4,0	3,4
Antal	707	90	232	385

Anm.: One-way ANOVA: F-værdi: 2,995, df: (2, 704), p-værdi: 0,051.

I kapitel 9 så vi, hvordan manglende sproglig kunnen influerede på dokumentationen og eksempelvis kunne lede til mere ’dokumentationsglade’ medarbejdere. Dette kan skyldes, at medarbejdere med ringere skriftlige sprogkundskaber ikke nødvendigvis føler et stort dokumentationspres, men hurtigt får nedfældet et par korte og klare linjer, eftersom de ikke har kompetencerne til at skrive lange beskrivelser. Når vi kigger på, hvorvidt medarbejderne oplever problemer i forhold til at skulle dokumentere, tilkendegiver henholdsvis 25 pct. med ikke-vestlig baggrund, 36,9 pct. med vestlig baggrund og 42,6 pct. med dansk baggrund, at de ’i

meget høj grad' eller 'i høj grad' ikke har tilstrækkeligt med tid (se tabel 10.5).

Årsagen til, at det hovedsageligt er omsorgsmedarbejdere med dansk baggrund, der ikke føler, at de har tilstrækkelig tid til dokumentation, kan måske skyldes, at denne gruppe medarbejdere har været ansat i ældreplejen i en længere årrække. De kan, som Hansen & Vedung (2005) finder i deres undersøgelse af 'Fælles sprog', nok i højere grad erindre tiden før de stigende dokumentationskrav og oplever måske, at der er et større tidsmæssigt pres forbundet med at skulle dokumentere. Ifølge Hansen & Vedung anser hjemmehjælperne det stigende dokumentationskrav som værende en indikator på, at omsorgssektoren har bevæget sig væk fra et omsorgsrationale til "et økonomisk, maskulint og profitorienteret rationale" (Hansen & Vedung, 2005, s. 259). Denne indstilling til dokumentationskravene kan måske medvirke til, at medarbejderne oplever, at dokumentationsarbejdet tager tid fra, hvad der kan opfattes som mere væsentlige omsorgsopgaver.

En anden årsag kan være, at disse medarbejdere simpelthen ønsker at skrive mere for på så udførlig vis som muligt at dokumentere. Et ønske, som flere medarbejdere med anden etnisk baggrund ikke føler, at de behøver gå på kompromis med.

TABEL 10.5

Respondenterne fordelt efter, i hvilken grad de oplever ikke at have tilstrækkelig tid til dokumentation. Særsålt for etnisk baggrund. Procent.

	I meget høj grad/i høj grad	I nogen grad	I mindre grad/slet ikke	Antal
Vestlig	36,9	33,0	30,1	103 ***
Ikke-vestlig	25,0	38,4	36,6	268
Dansk	42,6	32,9	24,4	401
I alt, vægtet	41,3	33,3	25,4	796

SAMARBEJDE

At skulle samarbejde er et centralt aspekt ved omsorgsarbejdet og derfor et arbejdsvilkår for alle medarbejderne – både i forhold til samarbejde med brugeren og dennes pårørende, og i forhold til organiseringen af arbejdet i team. Ofte er medarbejderne inddelt i mindre team, som sammen skal løse plejeopgaverne.

Vores kvalitative interview viser, at samarbejdet på tværs af etniske baggrunde ikke synes at skabe store problemer. Langt de fleste omsorgsmedarbejdere er positive over for at skulle samarbejde, som eksempelvis Renuka udtrykker det:

... vi samarbejder. Vi arbejder lige sammen. [...] Så vi hjælper hinanden ikke også. Det er som ligeværdige ikke nogen stor forskel. 'Okay du er fra Sri Lanka, eller du er fra, du skal nok tage den der tunge.' 'Nej, det er det ikke.' Det er godt samarbejde. Vi deler på det, det er samme måde, det samme. Vi hjælper hinanden meget, vi hjælper. (Renuka, ikke-vestlig SOSU-ansat)

Som vist i kapitel 6 om rekruttering og fastholdelse har stort set samtlige medarbejdere, uanset etnisk baggrund, svaret, at grunden til, at de valgte at arbejde i ældreplejen i høj grad er samværet med kollegerne. Af tidligere undersøgelser fremgår det også, at netop relationen til kolleger er en særdeles betydningsfuld faktor i forhold til tilfredsheden med arbejdet (Jensen m.fl., 2010). Der kan dog opstå problemer i forhold til at føle sig som en del af medarbejdergruppen. Således tilkendegiver nogle omsorgsmedarbejdere med anden etnisk baggrund i vores interview, at de kan føle sig udenfor. Ofte er det forårsaget af sprogbarrierer eller påholdenhed i forhold til at blande sig i snakken på tværs af gruppen, fx ved arbejdsopgavefordelingen.

Det er således af stor betydning for arbejdsklimaet såvel som for rekrutteringen og fastholdelsen af medarbejdere, at såvel ledere som ansatte har fokus på inddragelse, samarbejde og samvær i medarbejdergruppen.

En af vores interviewpersoner, som både er ansat som SOSU-assistent og integrationsrådgiver, fortæller netop om, hvordan barriererne omkring sproget – og derved samværs- og samarbejdsproblemerne – kan blive overvundet. Strategien er forholdsvis simpel – at blive ved med at spørge, indtil man forstår, og ikke tænke på sit sprog:

Jeg bare spørger. Jeg var elev for mange år siden, ikke også, i sygehus og alt muligt, ikk' også. Jeg bare skrev hel masse spørgsmål: 'Ved du hvad, jeg vil gerne snakke med dig.' 'Nej.' 'Hvornår har du tid?' Ja så, bliver hun, ikk' også. Så spørger jeg bare det

hele og skriver ned. (Renuka, SOSU-ansat, ikke-vestlig baggrund)

KRITIK, SKÆLDUD...ELLER RACISME

At der gøres forskel på medarbejderne på grund af deres etnicitet kan forekomme i det tætte samarbejde med brugerne, og flere medarbejdere har oplevet, at brugere har taget afstand fra dem – eksempelvis ved at diskriminere og tale nedsættende – på grund af deres ydre karakteristika og mørke hudfarve (jf. kapitel 9), ligesom vi i svenske undersøgelser finder, at særligt medarbejdere med mørkere hudfarve opleve diskrimination og at være udsat for nedsættende tale (Lill, 2007; Storm, 2008). Disse aspekter er ikke befordrende for trivslen på arbejdspladsen. Derfor har vi blandt andet spurgt medarbejderne om, hvor ofte de er udsat for kritik, trusler og racistiske kommentarer.

Af tabel 10.6. fremgår det, hvor ofte medarbejderne er udsat for at blive kritiseret, skældt ud eller udsat for trusler eller vold af en bruger eller pårørende. Andelen af medarbejdere, der oplever dette hver måned eller oftere, er signifikant lavere blandt medarbejdere fra ikke-vestlige lande. Det er dermed oftest medarbejdere med etnisk dansk baggrund, der oplever kritik, at blive skældt ud eller bliver udsat for trusler eller vold.

Hvis vi sammenligner kritik, skældud og trusler med oplevelsen af mobning, giver vores besvarelser et lidt overraskende billede i forhold til tidligere undersøgelser. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) har blandt andet undersøgt oplevelsen af mobning på arbejdspladsen og har i den forbindelse konkluderet, at det særligt er omsorgsmedarbejdere med ikke-vestlig baggrund, der oplever, at de bliver udsat for mobning, hvor definitionen på mobning er: "... når en person regelmæssigt og over længere tid udsættes for ubehagelige eller nedværdigende handlinger, som personen ikke kan forsvare sig imod." (Giver m.fl., 2007, s. 52)

TABEL10.6

Respondenterne fordelt efter, hvor ofte de oplever en række ubehagelige forhold i forbindelse med deres arbejde. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Hver måned eller oftere	Sjældnere end hver måned	Aldrig	Antal
<i>Du bliver kritiseret eller skældt ud af en bruger eller dennes pårørende</i>				
Vestlig	15,4	51,3	33,3	117 ***
Ikke-vestlig	6,6	58,6	34,7	377
Dansk	18,1	57,8	24,1	502
I alt, vægtet	17,2	57,7	25,1	1.002,4
<i>Du bliver udsat for trusler eller vold af en bruger eller dennes pårørende</i>				
Vestlig	8,5	35,6	55,9	118 ***
Ikke-vestlig	5,3	30,6	64,1	379
Dansk	12,4	41,3	46,3	501
I alt, vægtet	11,8	40,4	47,9	1.001,2
<i>Du møder racistiske kommentarer fra en bruger eller dennes pårørende</i>				
Vestlig	6,9	29,3	63,8	116 **
Ikke-vestlig	6,1	48,2	45,8	380
I alt	6,3	43,8	50,0	496
<i>Du møder racistiske kommentarer fra kolleger</i>				
Vestlig	0,9	23,7	75,4	114 **
Ikke-vestlig	6,4	34,0	59,5	373
I alt	5,1	31,6	63,2	487
<i>Du møder racistiske kommentarer fra nærmeste leder</i>				
Vestlig	0,0	6,1	93,9	114
Ikke-vestlig	2,2	10,8	87,1	371
I alt	1,6	9,7	88,7	485

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001. Spørgsmål om racisme er udelukkende stillet til personer med anden etnisk eller national baggrund. 'Ved ikke'-kategorien er udeladt, fordi der er så få, der har benyttet sig af denne svarmulighed.

NFA's definition på mobning kan også overføres til et racistisk perspektiv, hvor medarbejdere udsættes for nedsættende og ubehagelig behandling på grund af deres etniske baggrund. Ser vi derfor i stedet på, hvor ofte medarbejdere med vestlig og ikke-vestlig baggrund oplever racistiske kommentarer fra enten borgere, pårørende, kolleger eller ledere, er det oftest medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, der oplever dette. Der er således en signifikant større andel medarbejdere med ikke-vestlig bag-

grund, der har oplevet racistiske kommentarer fra en bruger eller dennes pårørende samt fra kolleger (tabel 10.6).

AT BLIVE AFVIST PÅ GRUND AF SIT UDSEENDE

Som tidligere nævnt underbygges oplevelsen af racisme i de kvalitative interview, hvor der gives udtryk for, at det særligt er medarbejderne med anden etnisk baggrund, og som samtidig har et udenlandsk udseende, der bliver udsat for mobning af de ældre. Dette resultat er måske ikke overraskende, og man kan diskutere, hvorvidt besvarelserne viser, at alle omsorgsmedarbejdere uanset etnisk baggrund oplever kritik eller trusler. Men når kritik og trusler tildeles en medarbejder med anden baggrund end dansk, tilføjes ofte en racistisk dimension.

Hvorfor netop disse vanskeligheder opstår i mødet mellem en professionel omsorgsgiver og en omsorgsmodtager, kan skyldes, at mange fra den nuværende generation af ældre ikke har haft kontakt til personer med anden etnisk baggrund tidligere i deres liv. Som Storm beskriver, har den ældre generation levet under en epoke, hvor der ikke var mange indvandrere i landet (Storm, 2008). Derfor kan mødet med personer med anden etnisk baggrund for nogle ældre opleves som skræmmende og utrygt, idet den første kontakt med andre nationaliteter ofte sker, når behovet for ældreomsorg opstår (Jönson, 2007). Andre undersøgelser peger på (se bl.a. Storm, 2008; Lill, 2007), at de personer, der virker mest skræmmende på brugerne, er mandlige omsorgsgivere med meget mørk hud. Den kvantitative såvel som den kvalitative del af undersøgelsen indbefatter så få mænd, at dette – selvom det skulle være tilfældet – ikke er italesat eller muligt at undersøge kvantitativt.

Hvorvidt de ældre brugere skal have mulighed for at til- og fravælge hjælp fra medarbejdere med anden etnisk baggrund, er en tilbagevendende diskussion, som kan give anledning til en opfattelse af, at der i høj grad eksisterer racisme. (Vi ser nærmere på lederens rolle i forhold til denne problematik i næste kapitel).

Men som Jönson ligeledes anfører, ender sådanne konflikter om omsorgsmedarbejderens etniske udseende ofte med, at den ældre lærer at acceptere omsorgsmedarbejderen. Ofte glemmer den ældre sin tidligere bekymring, når først der opstår en relation mellem omsorgsgiveren og den ældre. Således fortæller en af vores interviewpersoner om en ældre dame, der først ikke ville modtage hendes hjælp:

Man prøver at forklare dem. Hvis de kan forstå, så går det nemt. Ellers tager det tid ... før de er vant til det. Og nu, hun kan godt lide. Og nu, hun hver gang, jamen, jeg kommer ikke hver dag hos hende, og hvis nu jeg kommer: 'Ej, er det dig, der kommer, hvor var du henne? Var du på ferie? eller sådan ...' (Safine, ikke-vestlig SOSU-ansat).

Det ændrer dog ikke på, at det kan være højst belastende for medarbejdere at blive konfronteret med deres 'anderledeshed' og at blive afvist.

SYGEFRAVÆR

En anden form for indikator for trivsel på arbejdspladsen er sygefraværet. Vi har i vores spørgeskema også spurgt om antallet af sygefraværsdage i den seneste måned. Vi har dels spurgt om antallet af sygefraværsdage grundet egen sygdom, dels grundet barns sygdom. Ser vi på antallet af sygefraværsdage inden for den seneste måned på grund af egen sygdom, ligger det generelt på lidt over halvanden dag (tabel 10.7). Samtidig kan vi se, at 2,7 pct. har haft 15 sygedage eller mere i løbet af den seneste måned, hvilket må betegnes som langtidssygdom.

Ser vi på, om der er etniske forskelle i forhold til sygefravær, er det umiddelbare svar, at det er der ikke i denne undersøgelse. En anden dansk undersøgelse af Carneiro m.fl. (2008) fandt, at sygefraværet inden for ældreplejen i høj grad var afhængig af såvel etnicitet som alder og køn. I deres undersøgelse, lavet på baggrund af en dansk spørgeskemaundersøgelse i ældreplejesektoren, var det gennemsnitlige sygefravær i 2004 på 14 dage om året (Carneiro m.fl., 2008,), og medarbejdere med etnisk dansk baggrund havde signifikant flere sygefraværsdage end medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk.

I modsætning til Carneiro m.fl.s resultater ses der her i denne undersøgelse ingen signifikant forskel for etnisk danske, vestlige og ikke-vestlige medarbejdere. Det er dog værd at bemærke, at tallene i vores undersøgelse er relativt lave, da størstedelen ikke har haft sygefravær den seneste måned. Havde vi i stedet spurgt om sygefraværsdage på årlig basis, kunne resultatet have set anderledes ud.

På baggrund af det kvantitative materiale er der således ikke noget, der tyder på, at forskelle i trivsel – hvis en sådan forefindes – giver sig udslag i antallet af sygedage.

TABEL 10.7

Respondenternes gennemsnitlige antal sygefraværdsdage på grund af egen og barns sygdom inden for den sidste måned. Særskilt for etnisk baggrund. Antal dage.

	Vestlig	Ikke-vestlig	Dansk
<i>Sygedage pga. egen sygdom</i>			
Gennemsnit	1,64	1,68	1,59
Std.afv.	5,3	4,829	5,14
Antal	114	349	498
<i>Sygedage pga. barns sygdom</i>			
Gennemsnit	0,18	0,36	0,11 ***
Std.afv.	0,677	0,946	0,369
Antal	66	233	196

Anm.: One-way ANOVA: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001.

Det kvalitative interview er mere i tråd med resultaterne fra Carneiro m.fl.s undersøgelser. Således udtrykker en leder, at omsorgsmedarbejdere med ikke-vestlig baggrund har færre sygedage. Der er dog et enkelt tidspunkt, hvor man kan forvente sygedage, og det er omkring ramadanen. Lederen udtaler således:

Der er noget, der hedder ramadan, og der kan vi da se, at der er flere af vores medarbejdere, som i sådan en periode faktisk, ja, de sygemelder sig. De bliver svimle, de fungerer dårligt. (Bente, daglig leder)

Om end det ikke underbygges i det kvantitative materiale (hvilket som nævnt kan tænkes at hænge sammen med spørgsmålsformuleringen), er der således noget, der tyder på, at medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk har færre sygedage. Dette kan dels være et udtryk for bedre trivsel, dels være et udtryk for en anden arbejdskultur, hvor sygdom måske tolkes på en anden måde.

Antallet af sygefraværdsdage på grund af barns sygdom ligger på under en halv dag for samtlige grupper. Medarbejdere med ikke-vestlig baggrund har gennemsnitligt et højere antal månedlige sygefraværdsdage

på grund af barns sygdom end medarbejdere med vestlig baggrund, der så igen har et gennemsnitligt højere antal end medarbejdere med etnisk dansk baggrund. Der er signifikant forskel på tallene.

OPSAMLING

Arbejdsmiljø og arbejdskultur kan være af signifikant betydning ikke blot for rekrutteringen og fastholdelsen af dygtige medarbejdere, men også for de rammer og dermed den omsorg, medarbejderne leverer. Det er således af stor betydning for ikke blot den SOSU-ansatte selv, men for ledelse, kolleger og brugere, at fokus konstant er rettet mod disse forhold.

Vi har i dette set nærmere på arbejdsmiljøet og arbejdskulturen blandt de SOSU-ansatte. Hvad angår arbejdstimer, arbejdstider og overarbejde danner der sig et billede af, at særligt medarbejdere med anden etnisk baggrund – både vestlig og ikke-vestlig – har signifikant ringere arbejdsvilkår. Ifølge vores data er det oftest denne gruppe medarbejdere, der både påtager sig overarbejde uden betaling og springer frokosten over. Dette kan skyldes arbejdstempo eller et ønske om at udføre arbejdet grundigere, end tidsplanen tillader. Men det kan også skyldes for højet arbejdspress og travlhed, da halvdelen af medarbejderne stort set hver dag eller hver uge oplever personalemangel på deres arbejdsplads. Dette er altså forhold, hvor man med rette kunne sætte ind på at forbedre.

Samtidig er det dog gruppen af medarbejdere med anden etnisk baggrund, der ifølge en citeret leder er den mest stabile arbejdskraft. Hvordan dette hænger sammen, ville være et interessant fokus for videre undersøgelser. Især fordi denne gruppe medarbejdere – og i særdeleshed dem med ikke-vestlig baggrund – i højere grad oplever racistiske kommentarer fra brugere og pårørende. Medarbejdere med etnisk dansk baggrund oplever dog i højere grad skældud, trusler og vold fra brugere og pårørende, hvilket selvsagt for de flestes vedkommende influerer på mulighederne for et positivt samarbejde. De oplever også i højere grad, at de ikke har tilstrækkelig tid til at dokumentere – og måske også til de øvrige omsorgsopgaver. Dette dokumentationspress opleves i mindre grad hos medarbejderne med anden etnisk baggrund, og der synes desuden at være en større forståelse for og tolerance af racistiske kommentarer med udgangspunkt i de ældre brugeres manglende viden om anden

etnicitet, og flere oplever også over tid at overkomme denne racismebarriere og skabe en god relation til den pågældende bruger. Dette er dog ikke altid tilfældet, og spørgsmålet om, hvordan man forholder sig til borgere, som diskriminerer medarbejderne, bør stadig diskuteres.

Hvad angår samarbejdet personalet imellem, er det overordnede billede i vores undersøgelse, at de fleste medarbejdere er meget tilfredse med samarbejdet på tværs af etnisk baggrund. Problemer kan dog opstå, idet nogle medarbejdere, som nævnt i foregående kapitel, kan have vanskeligheder ved eksempelvis sproget og på denne baggrund føle sig uden for medarbejdergruppen. Et ledelsesmæssigt fokusområde bør således være at få sammensat team på tværs af etnisk baggrund for således at inddrage og udvikle samtlige medarbejdere. Det ser vi nærmere på i næste kapitel.

LEDELSE

Med en satsning på at gøre omsorgssektoren attraktiv som arbejdsplads både for medarbejdere med dansk og anden etnisk baggrund følger også spørgsmålet om, hvordan en organisation med større etnisk mangfoldighed bør ledes. I dette kapitel ser vi nærmere på, hvordan mangfoldighedsledelse i ældreplejen varetages, og hvordan ledere forholder sig til etnicitet blandt medarbejderne. Vi ser på, hvad den øgede etniske mangfoldighed betyder for ledelsesstilen – om lederen har specifikke udfordringer i forhold til etnicitet, og hvilke løsningsmodeller de i givet fald tager i brug. Samtidig ser vi på, hvad medarbejderne med forskellig etnisk baggrund forventer af deres leder.

MANGFOLDIGHEDSLEDELSE

At man som leder skal forholde sig til, at medarbejderne er forskellige og har en forskellig baggrund, er hverken en ny idé eller noget, der er specielt for ældreplejen. I Danmark såvel som i udlandet er der i øjeblikket stor fokus på mangfoldighedsledelse og fordelene ved at behandle folk forskelligt for at sikre sig, at de reelt har lige muligheder. Forskelsbehandling bliver dermed et positivt udtryk, hvad enten den grunder i køn, alder, seksuel orientering – eller som her – etnicitet.

At man også har 'opdaget' behovet inden for ældreplejen, kan skyldes forskellige faktorer. Som Schölin (2010) påpeger i sin karakteristik af det øgede behov for mangfoldighedsledelse i den svenske ældrepleje, skyldes det, at man i den offentlige sektor er blevet mere bevidst om sit medansvar for at integrere etniske minoriteter på arbejdsmarkedet, at man har identificeret ældre indvandrere som en gruppe med særskilte, kulturelt betingede behov, og at man helt enkelt nu ansætter flere medarbejdere med anden etnisk baggrund i ældreplejen. Samme karakteristik kan siges at gøre sig gældende i Danmark, hvor rekrutteringen af medarbejdere med anden etnisk baggrund også er en strategi med flere formål: Ud over at skulle sikre flere medarbejdere til omsorgssektoren og sikre en bedre kvalitet i ældreplejen har den også til formål at sikre, at flere indvandrere kommer på arbejdsmarkedet, som beskrevet i kapitel 6 om rekruttering og fastholdelse.

Den større mangfoldighed stiller også nogle krav til organisationen, som forventes at ændre sig for at kunne være forberedt på og kunne drage nytte af de forskellige ressourcer og behov, som medarbejderne har (Hagdorn-Rasmussen & Kamp, 2003). På trods af dette er der ikke udpræget fokus på ledelse i mangfoldighedslitteraturen. Ledelse optræder snarere som "et slags ikke-ekspliciteret og ikke-diskuteret vedhæng på mangfoldighed" (Rennisson, 2007, s. 13), og inden for ældreplejen bliver ledelsens ansvar derfor "stort, men vagt" (Schölin, 2010, s. 73).

INDIVIDUALISERING SOM STRATEGI

Hvordan opfatter lederne i ældreplejen så deres ledelsesrolle og ansvar i en organisation, der i stigende grad omfatter medarbejdere med forskellig etnisk oprindelse? En overordnet ledelsesstrategi synes at være at individualisere medarbejderen og dermed betragte det enkelte individs egenskaber og kompetencer, og ikke den etniske baggrund, som det, der har betydning. Som Anne-Marie, der er administrativ leder siger det:

Ingen i denne her organisation, uanset om de kommer fra Tyrkiet eller Danmark eller Sverige bliver betegnet som gruppe. De bliver alle samme individuelt vurderet ... Man må prøve at se på, hvad er det for nogle personlige kompetencer, alle de her mennesker har tilsammen, og hvad kan vi gøre ved det?

Det synes vigtigt, at medarbejderne ikke kategoriseres som en gruppe og defineres som 'de andre'. Som udgangspunkt er opfattelsen, at ledelse ikke nødvendigvis skal tage afsæt i medarbejderens etniske baggrund. Flere ledere siger således, at man ikke nødvendigvis skal have en ledelsesstrategi, som tænker etniske forskelle ind. Som Ingeborg, der er administrativ leder, siger:

Jeg synes ikke, man skal dyrke problemer for problemernes skyld; man skal dyrke problemer, hvis man kan finde en løsning, som rykker noget, men hvis man bare finder ud af det, så skal man ikke gøre det.

'KULTUR' FREM FOR 'ETNICITET'

En af-etnificering af medarbejderen behøver dog ikke at betyde, at medarbejderens baggrund ikke tillægges nogen betydning. Men frem for at karakterisere og identificere medarbejderne i forhold til deres etniske baggrund, synes der at være en tendens til at lægge vægt på kulturer, måske fordi det opfattes som et mere flydende begreb. Samtidig er selve etnicitetsbegrebet svært for ledere og medarbejdere at definere og ikke mindst at sætte de korrekte ord på, hvilket kan skabe en stor usikkerhed om, hvordan man skal omtale etniske grupper uden at fremstå diskriminerende. Om end kulturbegrebet også er svært at definere og afgrænse, indeholder det en rummelighed og er nok også mere positivt ladet. At henvise til forskellige kulturer i stedet for til etnicitet benyttes således af lederne som strategi i forhold til at forklare, hvordan de, på trods af den individuelle tilgang, alligevel ser mønstre i den måde, medarbejderne agerer på, og i deres behov for ledelse. Dette gælder både den enkelte medarbejder, hvor det er den kulturelle tilpasning eller integration, som tillægges betydning, når vi taler med lederne om etnicitet og behovet for en individualiseret ledelsesindsats:

Det kommer an på, hvor integreret man er jo, og hvor godt man fungerer. ... Alle har jo nogle individuelle behov. Hvis det er igen de velintegrerede, vi taler om, så oplever jeg ikke, at der har været det store. (Jane, administrativ leder, etnisk dansk baggrund)

Men også i relationen mellem medarbejderne fremhæves kulturen og ikke den etniske baggrund som det væsentlige. Dette kulturbegreb dækker både over den kulturbaggrund, hver enkelt har med sig, og dermed kultur som noget iboende og uforanderligt, der bidrager til et multikulturelt samspil, og over den kultur, der skabes, fx i forhold til en bestemt arbejds- og samarbejdskultur. Sammensætningen af medarbejdere skaber således bestemte – og foranderlige – gruppekulturer, som ledelsesmæssigt må gribes forskelligt an, alt afhængigt af gruppen:

Der er en gruppe [af medarbejdere], og de består af rigtig mange nationaliteter, og den måde, de taler om det på, det er jo en del af den fælles kultur, de så får, ikke? ... Det kan så siges, at for dem er det noget særligt, at der er mange forskellige kulturer dér. For andre grupper er det fælles for dem, at de har rigtig mange svenske medarbejdere, og for andre grupper igen har de hverken det ene eller det andet. Det er meget forskelligt, hvordan man gør de her ting, alt efter hvad det er for en gruppesammensætning, man har. (Anne-Marie, administrativ leder, etnisk dansk baggrund)

Hvor man måske aner en modvilje mod at diskutere etniske forskelle, synes kulturbegrebet således at være en acceptabel måde at indfange forskelle mellem medarbejderne imellem, ikke mindst da det giver mulighed for at opfange bevægelighed og forandring og således også afspejler udvikling, fx hen imod integration. Ud over at man heller ikke med kulturbegrebet helt undgår opdelingen i 'vi' og 'de', kan denne strategi dog også medvirke til, som Rennisson (2007) påpeger, at forskelle tabuiseres og ikke kan italesættes. Det kan betyde, at man ikke tillades at reflektere over evt. forskelle, og at man dermed ignorerer fælles erfaringer.

ÅBENHED OM FORSKELLE

Katrine har i stedet valgt at se det som en del af sin lederrolle at have en mere direkte tilgang til at spørge ind til de forskelle, som måske kan have betydning for den måde, medarbejderen indgår på arbejdspladsen:

Jeg tror bare, det har været en naturlig del af mit lederskab at gå ind og spørge. Jeg har spurgt rigtig, rigtig meget. For at lære. 'Hvad gjorde I så dér, hvor du kommer fra?' 'Hvad med dine

forældre?’ ... Altså lige som jeg ville spørge en hvilken som helst anden medarbejder. Hvis jeg skal vide noget om dem, så bliver jeg nødt til at spørge dem. Jeg vil selvfølgelig iagttage og observere, men jeg synes også, at en leders opgave er at gå ind og lære sine medarbejdere at kende. (Katrine, daglig leder, etnisk dansk)

Katrine vælger at spørge ind til det, der virker fremmed for hende: ”Altså jeg ville nok ikke spørge en dansker. Ja, det kunne da godt være, hvis de kom fra Sønderjylland, og de havde noget specielt. Så kunne det da godt være, at jeg ville spørge ind til det,” og fremhæver, at det, at hun selv har en delvist udenlandsk baggrund måske i højere grad ’tillader’ hende at stille disse spørgsmål: ”Og så kan man sige, at de har alle sammen vidst, at jeg var halvt fransk, så det ... det gjorde jo, at så spurgte de mig, så svarede jeg jo bare, ikke.”

Hendes erfaring er, at det giver hende en større forståelse og et større spektrum for, hvordan hun kan tackle sit lederskab:

Det er jo fantastisk at blive lukket ind og kunne se bag kulturen og få et indblik i, hvad er det, deres hverdag går ud på. Det fortæller måske også mig noget som leder, bagefter hvordan er det så, jeg skal håndtere alle problemstillinger, ikk’? (Katrine, daglig leder, etnisk dansk)

En anden måde at benytte åbenhed om forskelle på som ledelsesmæssig strategi er ved direkte at italesætte de ydre forskelle, som det eksempelvis gøres af Lone som led i en strategi for at undgå diskrimination blandt kolleger og beboere i plejeboligen:

De er så smukke også, ikk’ også. Så det er egentlig noget, vi gør et rigtigt nummer ud af, og vores beboere har jo for lang tid siden accepteret, at sådan er det ... altså, at man lægger mærke til dem på en positiv måde, og det er jeg ret overbevist om, at det gør ... vores medarbejdere samlet, og også de gamle ind i mellem vil lægge mærke til ’hold da op’ altså ... (Lone, daglig leder)

Som nævnt i kapitel 9 er det dog i denne sammenhæng vigtigt at være opmærksom på, at netop italesættelse af forskelle kan medvirke til en

opdeling af medarbejdergruppen og skabelsen af forskelle (Lill, 2004) frem for en sammensmeltning.

LEDERENS ROLLE

Fremhævelsen af det forskellige bliver her et led i en strategi for at sikre, at medarbejderne med anden etnisk baggrund bliver accepteret på samme vilkår som andre kolleger, også blandt de ældre. Men mener medarbejderne, at det er en lederopgave at italesætte etnicitet?

Overordnet set tyder spørgeskemabesvareelserne på, at der, specielt blandt medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund, ikke er opbakning til, at etnicitet fremhæves. Medarbejdere, som måske etnisk skiller sig ud, er således ikke tilhængere af, at etnicitet nødvendigvis italesættes. Dette kan som før nævnt tænkes at hænge sammen med, at dette kan føre til en øget følelse af anderledeshed og opdeling i et 'os' og et 'dem'.

Når medarbejderne bliver spurgt til deres leders rolle i forhold til, hvad man kunne kalde en mangfoldig arbejdsplads, er der fx signifikant forskel på, hvor enige medarbejderne er i, at "lederen bør lægge op til, at etniske og nationale forskelle mellem medarbejdere diskuteres åbent." Der er signifikant flere medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund, der *slet ikke* er enige i, at lederen bør lægge op til, at etniske og nationale forskelle mellem medarbejdere diskuteres åbent. Der er ligeledes en større del af denne gruppe medarbejdere, der har svaret 'ved ikke' på spørgsmålet. Langt størstedelen af samtlige medarbejdere er dog 'i høj grad' eller 'i nogen grad' enige i, at forskelle mellem medarbejdere bør diskuteres åbent (tabel 11.1).

Det samme gælder for spørgsmål om lederens rolle i forhold til at sikre sig, at der er tolerance mellem medarbejderne i forhold til forskelle i mad og tøjkultur. Overordnet set er der generelt rimelig opbakning til ledelsens aktive rolle her, og over halvdelen af samtlige medarbejdere er enten 'i høj grad' eller 'i nogen grad' enige i, at lederen bør lægge op til tolerance mellem medarbejderne, når det gælder forskelle i fx mad og tøjkultur. Denne andel er dog størst blandt medarbejdere med etnisk vestlig baggrund og mindst blandt medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund, hvoraf en større andel har svaret 'slet ikke enig' (tabel 11.1).

TABEL 11.1

Respondenterne fordelt efter deres holdning til, hvordan lederens rolle bør være på en etnisk mangfoldig arbejdsplads. Særskilt for etnisk baggrund.

Procent.

	I høj grad enig	I nogen grad enig	Hverken enig eller uenig	I mindre grad enig	Slet ikke enig	Ved ikke	Antal
<i>Lederen bør lægge op til, at etniske og nationale forskelle mellem medarbejderne diskuteres åbent</i>							
Vestlig	32,8	29,3	17,2	8,6	5,2	6,9	116 ***
Ikke-vestlig	28,0	26,1	13,4	7,0	13,4	12,1	372
Dansk	28,3	31,7	22,8	4,7	5,3	7,3	492
I alt, vægtet	28,4	31,2	22,0	5,0	5,9	7,7	983,2
<i>Lederen bør tage hensyn til etniske eller nationale forskelle mellem medarbejderne, når der fordeles opgaver</i>							
Vestlig	11,9	25,4	11,9	12,7	34,7	3,4	118 **
Ikke-vestlig	13,3	18,4	11,4	16,2	35,6	5,1	376
Dansk	7,9	26,5	18,6	17,0	26,1	3,8	494
I alt, vægtet	8,4	25,9	17,9	16,8	27,0	3,9	988
<i>Lederen bør lægge op til tolerance mellem medarbejderne, når det gælder forskelle i fx mad og tøjkultur</i>							
Vestlig	23,9	38,5	16,2	13,7	5,1	2,6	117 **
Ikke-vestlig	23,6	29,5	12,3	11,8	13,1	9,7	373
Dansk	24,1	32,2	19,6	8,2	10,6	5,3	490
I alt, vægtet	24,1	32,1	19,0	8,6	10,7	5,6	980

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001.

Ikke overraskende optræder fx mad ofte som et symbol på kulturbundne forskelligheder og specielt i plejeboligen, hvor medarbejderne også skal stå for at forberede maden, kan det blive nødvendigt at arbejde med forskelle i madkulturer. Som tidligere nævnt kan der være religiøse udfordringer, fx i forhold til håndtering af svinekød eller barrierer i form af manglende viden om danske retter. Hvordan skal man for eksempel vide, hvad der skal i en tartelet, hvis man ikke tidligere har set en sådan? På dette område oplever flere ledere det som deres rolle aktivt at gå ind i, hvordan opgaverne fordeles, og sikre, at der mellem alle medarbejderne er forståelse for, at denne opgavefordeling kunne bunde i etniske eller religiøse forskelle, som eksempelvis Katrine udtrykker det:

Og som leder må man jo sige, at så er der nogle ting, hun kan, som du ikke kan ... 'Altså, I er alle sammen forskellige', og så bruge hinandens kompetencer. Det blev gruppen rigtig, rigtig

god til. Og det bliver man også tvunget ud i, fordi du står midt i det, og jeg tænker, det er jo ikke noget, der er en opslagsbog på, hvordan man lige går ind og gør. (Katrine, daglig leder, etnisk dansk)

Spørger vi medarbejderne, er der dog ikke nogen klar holdning til, om dette er lederens rolle, men samlet set er medarbejderne mere uenige end enige i dette. I spørgeskemadelen har vi således spurgt medarbejderne, om 'lederen bør tage hensyn til etniske eller nationale forskelle mellem medarbejderne, når der fordeles opgaver'. For samtlige medarbejdere er der en lidt større andel, der er uenige end enige i dette udsagn (tabel 11.1). Her ser vi, at medarbejderne med etnisk dansk baggrund er mere 'tilbageholdne' i deres udmeldinger, forstået på den måde, at en større andel af medarbejderne med etnisk dansk baggrund benytter 'midterkategorierne', hvor en større andel af medarbejderne med anden etnisk baggrund fra såvel vestlige som ikke-vestlige lande svarer 'i høj grad enig' såvel som 'slet ikke enig'. Dette kan tænkes at hænge sammen med tidligere nævnte usikkerhed om, hvor grænserne går mellem åbenhed for forskelle og diskrimination.

LEDELSE OG DISKRIMINATION

Netop diskrimination er noget, som en leder kan komme til at måtte forholde sig til på en etnisk mangfoldig arbejdsplads. Som omtalt i kapitel 10 om arbejdsmiljø, er der en større andel medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, der har oplevet racistiske kommentarer fra en bruger. Bør lederen udskifte medarbejderen, hvis fx en ældre bruger ikke ønsker at modtage pleje fra en bestemt medarbejder? Som Karina, der er SOSU-ansat med etnisk dansk baggrund siger, kan det bl.a. være organisatorisk vanskeligt at tilgodese:

Men jeg synes jo bare, at der er jo grænser for, hvor langt vi skal gå for at behage de ældre med: 'Du har en anden farve, du skal ikke herind.' 'Du er en mand, du skal ikke røre ved mig.' Fordi at vi er dem, vi er på arbejde, og nogle gange er det bare ikke muligt at lade en anden derind, og de skal ... heller ikke have deres

vilje hver gang. Fordi de må tage, hvad de kan få. Nogle gange er vi måske tre mennesker på arbejde, altså hvad skal man gøre?

Men hvordan synes medarbejderne, at lederen skal forholde sig til denne problematik, og spiller etnicitet ind? For at undersøge dette har vi i undersøgelsen inkluderet en vignette, der omhandler netop denne situation, og hvor etnicitet undersøges som et specifikt element.

Som beskrevet i kapitel 8 om omsorgskultur og omsorgskompetencer giver vignette-metoden mulighed for at lade medarbejderne forholde sig til en aktuel situation og angive, hvad de synes er den rette løsning. Denne vignette handler om den fiktive person Erik, der er lettere dement og opfører sig krænkende over for medarbejderen. Vignetten indeholder to forskellige situationer, hvor medarbejderen enten har en etnisk ikke-vestlig baggrund (Vignette A1) eller en etnisk dansk baggrund (Vignette A2).

Situationen beskrives på denne måde over for medarbejderen:

Vignette A1: Erik er 87 år og lettere dement. Han ønsker ikke at få hjælp fra din kollega, som kommer fra Kenya. Han har flere gange råbt: ”Gå væk” til hende og sagt noget om hendes hudfarve, som har såret hende. Der er ikke god kemi imellem dem. Hvad synes du, din leder skal gøre?

Vignette A2: Erik er 87 år og lettere dement. Han ønsker ikke at få hjælp fra din kollega, som har dansk baggrund. Han har flere gange råbt: ”Gå væk” til hende og sagt noget om hende personligt, som har såret hende. Der er ikke god kemi imellem dem. Hvad synes du, din leder skal gøre?

Svarkategorierne til begge vignetter er: 1. At tilknytte en anden medarbejder, da Erik skal have lov til at få en anden til at hjælpe sig, hvis de har dårlig kemi; 2. At tilknytte en anden medarbejder, da din kollega skal have lov at sige fra, hvis de har en dårlig kemi; 3. At fastholde din kollega som Eriks omsorgsmedarbejder, da han ikke selv skal kunne bestemme, hvem der er hans omsorgsmedarbejder; 4. At fastholde din kollega som Eriks omsorgsmedarbejder, så din kollega kan forsøge at forbedre deres kemi.

Som tabel 11.2 viser, er der i begge vignetter mest opbakning til, at lederen skal udskifte medarbejderen, dvs. medarbejderen bør beskyttes uanset hendes baggrund.

Lidt under en tredjedel synes, at lederen skal sørge for, at Erik får tilknyttet en anden medarbejder af hensyn til Erik, hvis kollegaen er fra Kenya. Er kollegaen derimod fra Danmark, er der en signifikant større andel, der synes, at hensynet til Erik vejer tungest. Der synes således generelt at være mindre tolerance over for en brugers diskriminerende adfærd, hvis medarbejderen har en anden etnisk baggrund.

Endvidere er der en signifikant større andel af medarbejderne, der synes, at kollegaen skal fastholdes, så der kan arbejdes på kemien, hvis kollegaen er fra Kenya, end hvis kollegaen er fra Danmark (tabel 11.2), dvs. medarbejderne støtter i højere grad op om, at man forsøger at ændre brugerens adfærd, hvis medarbejderen har anden etnisk baggrund end dansk.

TABEL 11.2

Respondenterne fordelt efter, hvordan de synes, lederen bør forholde sig i de to vignethistorier. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Tilknytte en anden pga. Erik	Tilknytte en anden pga. din kollega	Fastholde din kollega, da Erik ikke skal bestemme	Fastholde din kollega, så kemien kan forbedres	Ved ikke	Antal
<i>A.1: Erik, der ikke ønsker hjælp af kollega fra Kenya</i>						
Vestlig	30,8	46,2	1,9	17,3	3,8	52
Ikke- vestlig	22,2	43,9	7,4	23,3	3,2	189
Dansk	30,9	49,4	3,9	14,6	1,3	233
I alt, vægtet	30,2	48,9	4,1	15,4	1,5	467,6
<i>A.2: Erik, der ikke ønsker hjælp af kollega fra Danmark</i>						

Vestlig	41,3	46,0	0,0	12,7	0,0	63
Ikke- vestlig	30,9	37,0	8,3	19,9	3,9	181
Dansk	38,9	47,9	2,7	8,9	1,6	257
I alt, vægtet	38,4	47,1	3,0	9,8	1,7	511,4
Test af svarfordeling afhængigt af medarbejderens oprindelsesland						
						*

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, ***p < 0,001.

Ser vi nærmere på, om medarbejdernes etniske baggrund spiller ind på deres besvarelser, viser det sig, at der ingen signifikant forskel er på be-

svarelsene afhængigt af etnisk baggrund, hvis kollegaen er fra Kenya. Det er der derimod, hvis kollegaen er fra Danmark. I så fald er der en større andel af medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund, der mener, at kollegaen skal fastholdes, så denne kan forsøge at forbedre deres kemi (tabel 11.2). Dette skyldes muligvis som omtalt i kapitel 9 og 10, at der blandt medarbejderne i denne gruppe er gode erfaringer med at forsøge at arbejde med den diskriminerende adfærd, og at de på sigt oplever, at den ældre accepterer dem.

TEAMARBEJDE

En anden af de problemstillinger, man som leder i ældreplejen må forholde sig til, er, hvordan samarbejdet mellem medarbejderne konstrueres bedst muligt, og også her spiller kultur ind på forståelsen af, hvilken arbejdskultur der er gældende. Teamarbejdet præger generelt arbejdet i ældreplejen, og mange af lederne i vores interview forventer, at medarbejderne kan indgå i teamarbejde: "Den rigtige medarbejder skal være god til at indgå i teamarbejde," siger Ellen, som er daglig leder, og som ser det som en af udfordringerne at få formidlet denne tilgang til arbejdet, specielt til de ansatte med anden etnisk baggrund:

Jeg tror, at det, som en dansk medarbejder er skolet med, gruppearbejde, og ja, vi starter jo livet i en børnehave stort set, ikke ... Det sidder på rygmarven. Det gør det jo ikke hos mange af vores etniske medarbejdere, så på den måde, så tror jeg, at vi har en særlig opgave der og få sikret os, at de forstår: 'Hvad handler det her om, hvad er det for noget, vi har gang i?' når vi snakker team. (Ellen, daglig leder, etnisk dansk baggrund)

Ellen har dog erfaret, at teamarbejdet også kan være en udfordring for medarbejdere med svensk baggrund, som hun nævner er gode til selv at organisere deres arbejde. Så kan der være en tendens til: "At det gør vi helst." Og dér plejer vi at sige: "Jamen, det duer altså ikke her, vi vil rigtig gerne have, at I arbejder sammen som et team." Hun mener således, at hun som leder skal guide og hjælpe medarbejderne med at samarbejde: "Der vil jeg sige, der skal man hjælpe svenskerne, fordi de er meget til sådan at sige, sådan vil jeg gøre mit, dét jeg skal i dag. Men der er ikke

tale om, at de ikke vil faktisk. De skal bare lige skubbes lidt i den rigtige retning.

Teamarbejdet fordrer, at man som medarbejder i fællesskab får opgaven planlagt og løst, og det kræver selvstændighed og mod til at byde ind over for kollegerne, noget, som kan volde problemer, specielt for medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund, som har deres første erfaring med det danske arbejdsmarked, har Katrine erfaret:

I starten var de meget, meget dårlige til at sige fra over for deres kolleger ... Jeg tror, det var, fordi de ikke turde. Og dér synes jeg, at jeg fik en opgave som leder. Dér kunne jeg godt sætte mig ned og snakke med dem, om, at det er okay at sige fra over for sine kolleger. 'Jamen hvis de ikke kan lide mig?' ... Og der skete jo ikke noget ved, at de sagde fra. Men det var generelt meget svært. Der nåede jeg aldrig nogen sinde til bunds i det med at sige fra. (Katrine, daglig leder, etnisk dansk)

Der kan således ligge et ledelsesmæssigt ansvar i at få tydeliggjort, hvordan den danske arbejdskultur forventes at være, og hvilken betydning dette har for det konkrete teamarbejde og opgavefordelingen i gruppen.

SELVLEDELSE

Den danske arbejdskultur er også præget af, at vi forventer, at medarbejderen kan lede sig selv, og der gives frie rammer til at organisere og løse arbejdsopgaverne. Dette er også tilfældet i ældreplejen, på trods af at de senere år har budt på indførelse af mere kontrol og dokumentation. Katrine har erfaret, at hun som leder måtte nedjustere sine forventninger til medarbejdernes selvledelse, specielt i forhold til ufaglærte medarbejdere med anden etnisk baggrund, som i hendes organisation stod for rengøringen:

Min oplevelse har været, at jo mere struktureret, det har været, jo mere man kan beskrive opgaven rutinepræget, jo bedre har det været. De har haft svært ved at se: 'Jamen, nu går jeg ind i en bolig, og hvis lige det er, at det ser ikke så slemt ud, så kunne jeg

bare gøre sådan her.' De ser det ikke af sig selv, så der skal instrueres meget. (Katrine, daglig leder, dansk etnisk)

Og ifølge hende handler det til dels om, at medarbejderne mener, at lederens rolle er løbende at strukturere og instruere dem i, hvad opgaven går ud på:

Jeg tror altså med mine fornemmelser, at det er, fordi de har et andet syn på det at være leder og medarbejder. At de tænker det lidt som: 'Jamen, det er lederen, der skal fortælle mig, hvad jeg skal lave, og hvis lederen ikke har sagt.' ... Det var ikke, fordi de ikke ville, men det var ligesom om, at jeg skulle fortælle det hver gang i stedet for, at det bare blev rutinepræget. Og andre, de fangede det med det samme: 'Jamen, så er det sådan her, vi gør.' (Katrine, daglig leder, etnisk dansk)

Katrines strategi var at lave udførlige skemaer, som medarbejderen kunne krydse af, når opgaven var løst. Og i nogle tilfælde var skemaerne med tegninger, for hun fandt også ud af, at en del af disse medarbejdere ikke kan læse og skrive: "Og det finder jeg jo så først ud af senere." Skemaerne hjalp medarbejderne med at strukturere arbejdet og gav Katrine mulighed for at følge op på, om arbejdet blev udført.

At medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk i højere grad ønsker deres arbejdsopgaver struktureret for sig, er der dog intet, der tyder på, når medarbejderne selv bliver spurgt. På spørgsmålet om, hvorvidt lederen bør give medarbejderne frihed til selv at organisere deres arbejde, er der enighed på tværs af etnicitet. Over 80 pct. af samtlige medarbejdere er i høj grad eller i nogen grad enig i, at lederen bør give medarbejderne frihed til selv at organisere deres arbejde (tabel 11.3). Dette betyder dog ikke, at medarbejdere med eksempelvis ringe sprogkundskaber ikke kan have brug for ledelsesmæssig hjælp og støtte i den indledende fase, og at dette netop kan føre til bedre muligheder for selvledelse på længere sigt (som vi så i kapitel 9 om forbedret sprog), men at medarbejderne i høj grad selv ønsker frihed til at organisere deres arbejde i det daglige, når alt ellers kører sædvanligt.

TABEL 11.3

Respondenterne fordelt efter, i hvilken grad de mener, at lederen bør give dem frihed til selv at organisere deres arbejde. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	I høj grad enig	I nogen grad enig	Hverken enig eller uenig/i mindre grad enig/slet ikke enig	Antal
Vestlig	25,2	53,9	20,9	115
Ikke-vestlig	33,5	44,9	21,6	352
Dansk	37,3	46,0	16,8	483
I alt, vægtet	36,7	46,1	17,2	962,8

Anm.: Chi²-test: Ingen signifikant forskel mellem grupper. 'Hverken enig eller uenig', 'i mindre grad enig' og 'slet ikke enig' er slået sammen, og 'ved ikke'-kategorien er udeladt, fordi der er så få, der har benyttet sig af disse svarmuligheder.

ANSVARLIGHED

Der er på denne måde en forventning om, at medarbejderen evner at være selvledende, men selvledelsesbegrebet rummer en dobbelthed. På den ene side er der en forventning om, at medarbejderen skal holde styr på den tid, der er sat af til arbejdet og levere det, der er aftalt. På den anden side er der en forventning om, at medarbejderne arbejder de aftalte timer og ikke fx går før tid, selvom man er færdig, og lederen regner ikke med at behøve at kontrollere, om medarbejderen arbejder eller holder pause.

Også her måtte Katrine være mere eksplicit i sine udmeldinger og sin ledelse over for gruppen af medarbejdere med anden etnisk baggrund:

De har sådan lavet lidt deres egne regler for, hvad man må, og hvad man ikke må. For eksempel sådan noget med, at hvis de går hjem før tid, så har de ikke spekuleret på, at de skal snakke med deres leder om det. Det gør de bare. Hvor vi har måttet gå ind og skære hårdt igennem og sige: 'Det gør man bare ikke. Alttså, hvis du skal gå hjem, så bliver du nødt til at spørge.' Men så er det igen det der med, skal du sige det hver gang, eller skal du kun sige det én gang, og dér er der forskel. (Katrine, daglig leder, etnisk dansk)

Lederen forventer således også, at medarbejderne udviser ansvarlighed. Men hvordan skal ansvarlighed tolkes, og hvordan videreformidles den til medarbejderen? Som Inge ser det, handler det bl.a. om at få videreformidlet, at der er en forventning om, at man møder op, og er man syg, eller er man på anden måde forhindret i at møde på arbejde, kontakter man arbejdspladsen:

Den der ansvarlighed i forhold til: 'Jamen, når jeg har sagt ja til det her, så forventer de faktisk, at jeg kommer.' Det er noget af det, vi gør et nummer ud af. Det er også vigtigt, at de [medarbejdere med anden etnisk baggrund] skal lære det der med at melde til og fra og ikke bare blive væk og tro, at det bare er i orden, at jeg kommer igen i morgen ... Det er der nogle af dem, der har svært ved, og så er der nogle af dem, der tager det helt naturligt. (Inge, daglig leder, etnisk dansk baggrund)

At medarbejderen udviser ansvarlighed, er væsentligt for indtrykket af den enkelte medarbejder og for, hvordan medarbejderen modtages af kollegerne, som Karin, der er daglig leder, siger: 'Man hurtigt bliver sådan en. Nå, hun kommer og går, som det passer. Man kan ikke blive integreret, hvis ikke man følger, vel? ... man bliver kun accepteret i gruppen, hvis man følger reglerne.'

I forlængelse heraf ligger der således en oplevelse blandt lederne om, at medarbejdere med etnisk dansk baggrund, qua deres kulturelle baggrund og kendskab til det danske arbejdsmarked, har nemmere ved at leve op til krav om selvledelse og ansvarlighed. Og at der dermed skal ydes en ekstra ledelsesmæssig indsats i at tydeliggøre disse krav for samtlige medarbejdere på arbejdspladsen. Hvis ikke dette sker, kan det have stor betydning for opfattelsen blandt kollegerne og dermed for samarbejdet og det udførte arbejde.

AUTORITET

Der kan således være behov for, at man som leder er mere klar og tydelig i forhold til at sikre sig, at medarbejderen også kender de mere implicitte forventninger og normer på arbejdspladsen. Og som vi så tidligere, som i fx Katrines tilfælde, oplevede hun et behov for at træde i en mere autori-

tær rolle og være mere instruerende og kontrollerende. Men hun har også oplevet, at køn kan være en speciel udfordring, når man skal finde en lederstil, og nævner problemer med en ufaglært mandlig medarbejder med anden etnisk baggrund, som hun måtte sige op, fordi han ikke ville rette sig efter den kvindelige gruppeleder:

Han har lidt haft et problem med en kvindelig leder, det var ikke okay. Nu er han så ude hos en mandlig gruppeleder, og nu gør han ingen unoder mere. ... Det er en mangel på respekt. Og jeg ved så ikke, om det handler om hans kvindesyn. (Katrine, daglig leder, etnisk dansk)

Flere af respondenterne i fokusgruppeinterviewene peger dog på, at det virker, som om medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk generelt har et mere autoritært syn på lederens rolle, som kan tænkes at kunne '*classe*' med den mere uformelle ledelsesstil, som der er tradition for i Danmark. Udfordringen synes at ligge i at finde balancen mellem at træde i karakter som leder og samtidig sikre et rum til åbenhed og imødekommenhed. Som Lone, der er daglig leder, påpeger, er det i høj grad op til arbejdspladsen at skabe dette rum:

Dem [med anden etnisk baggrund] vi har, det er da nogle selvbevidste kvinder. Den ene af dem var lige herinde og stå og profilere sig med nogle: 'Jeg skal bruge ...' og så videre. ... De opfører sig fuldstændig ligesom alle andre, og de bliver behandlet ligesom alle andre. Der er ingen forskel på det. Men vi har så ... et ry for at være et godt sted, hvis ikke man er sådan, helt dansk i blodet. (Lone, daglig leder, etnisk dansk baggrund)

Også for de svenske medarbejdere kan der være en udfordring i at skulle tilpasse sig dansk ledelsesstil, men her kan det handle om mangel på mulighed for at arbejde selvstændigt, og at man oplever, at ledelsesstilen er *for* autoritær for disse medarbejdere, der som ovenfor nævnt netop er vant til at organisere arbejdet for sig selv og være selvstyrende. Som Annika, der er SOSU-medarbejder med svensk baggrund, siger:

Det er jo sådan, at man styrer med jernhand, som man säger. ... Och vi svenskere er icke vant til, at man kommar likesom, nå,

nå, nu skal du gøre det på det her sæt. (Annika, SOSU-medarbejder, vestlig baggrund)

I interviewene med de svenske medarbejdere kommer til gengæld det synspunkt op, at ledelsen gerne må træde i karakter andetsteds. Der mangler struktur, og ledelsen bliver let for uformel og usynlig, fx for Malin, der er SOSU-medarbejder med svensk baggrund, der siger: ”Jag tyckas, det er lidt slapt. Altså det der med at følge op på sykesamtaler og altså de vanskelige samtaler. ... Det bliver ofte glömt.”

TABEL 11.4

Respondenterne fordelt efter, hvilken rolle de mener lederen bør have over for medarbejdere og pårørende. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	I høj grad enig	I nogen grad enig	Hverken enig eller uenig/i mindre grad enig/slet ikke enig	Antal
<i>Lederen bør sætte sig i respekt over for medarbejdere</i>				
Vestlig	63,2	26,5	10,3	117 ***
Ikke-vestlig	70,5	23,7	5,8	363
Dansk	51,7	35,8	12,5	489
I alt, vægtet	53,4	34,7	11,9	976,2
<i>Lederen bør sætte sig i respekt over for de pårørende</i>				
Vestlig	50,0	34,5	15,5	116 **
Ikke-vestlig	61,4	29,3	9,3	355
Dansk	47,9	33,9	18,2	484
I alt, vægtet	48,9	33,6	17,5	965,4

Anm.: Chi²-test: * p < 0,05, ** p < 0,01, *** p < 0,001. 'Hverken enig eller uenig', 'i mindre grad enig' og 'slet ikke enig' er slået sammen, og 'ved ikke'-kategorien er udeladt, fordi der er så få, der har benyttet sig af disse svarmuligheder.

At struktur er vigtigt for de svenske medarbejdere, genkendes og fremhæves da også af en af de daglige ledere, Ellen, som siger:

... så har de nogle strukturgener, som kommer til udtryk på arbejdspladsen også. Der er rigtig meget på sådan et plejehjem, der står og falder med god planlægning. Og det synes jeg egentlig, at svenskerne er gode til at leve op til. (Ellen, daglig leder, etnisk dansk baggrund)

Ser vi på medarbejdernes holdning til lederens rolle på baggrund af spørgeskemabesvarelsene, kommer denne forskel i opfattelsen af lederens

autoritet ligeledes til udtryk. Der er signifikant forskel på, i hvor høj grad medarbejderne er enige i, at lederen bør sætte sig i respekt. Flere medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund er i høj grad enige i, at lederen har en opgave med at sætte sig i respekt over for medarbejdere såvel som over for pårørende. Dette kan som nævnt tænkes at hænge sammen med den mere autoritetstro opfattelse af lederen blandt denne gruppe af medarbejdere. Andelen er lidt lavere blandt medarbejdere med etnisk vestlig baggrund og lavest blandt medarbejdere med etnisk dansk baggrund (tabel 11.4).

ANERKENDELSE

I Ellens optik er netop evnen til at strukturere medvirkende til at gøre de svenske medarbejdere attraktive for arbejdspladsen og deres høje grad af professionalisme. Hun siger:

Et kendetegn ved de fleste af vores svenske medarbejdere, det er, at de er altså meget ansvarsfulde. ... Altså, bevarer en form for professionalisme, vil jeg synes. Det kendetegner dem. Jeg kan også bruge ordet ordentlig. (Ellen, daglig leder, etnisk dansk baggrund)

At anerkende medarbejderen i dagligdagen fremhæves i moderne ledelse ofte som et vigtigt element til at fremme medarbejderens motivation og ansvar for sine arbejdsopgaver. Ikke mindst i en sektor som ældreplejen, påpeges det ofte, at arbejdet ikke bliver anerkendt (fx FOA, 2008) i forhold til lønniveauet og den almene lave status, som omsorgsarbejdet har. Ydermere er det en sektor, hvor der opleves en vis mistillid til medarbejderen efter indførelsen af simple, detalje- og tidsbestemte procedurer, der fremhæves frem for medarbejderens individuelle dømmekraft (Dahl, 2004).

At der stadig ligger en opgave for ledelsen i at fremhæve og anerkende medarbejderen i det daglige, selvom man fortrinsvis er selvkørende, synes da også at være tydeligt ud fra vores interview med medarbejderne, som fx Mats, som er SOSU-medarbejder fra Sverige, udtrykker det: ”Jag tyckas, at det er viktigt, at ledelsen viser sig. Och ja, gör man en god ting, så skal man have ros. Det tyckas jag.”

Mats giver udtryk for, at ledelsen bør have en anerkendende tilgang, men bør anerkendelse have en etnisk eller kulturel betoning, og kan det gøres, uden at man bryder med et ideal om at behandle medarbejderne lige? Som Lone, der er daglig leder, siger, er den anerkendende tilgang en bevidst og gennemgående ledelsesstrategi på hendes arbejdsplads:

Vi gør som sagt ikke noget specielt ud af de etniske, men jeg er ret overbevist om, at den anerkendelse, de får i dagligdagen generelt som medarbejder, er med til at fastholde dem. (Lone, daglig leder, etnisk dansk baggrund)

At anerkendelse er en vigtig del af ledernes rolle kommer ligeledes til udtryk i spørgeskemaundersøgelsen, hvor over 80 pct. af samtlige medarbejdere enten i høj grad eller i nogen grad er enige i, at lederen bør tale med dem om, hvor godt de gør deres arbejde (tabel 11.5).

TABEL 11.5

Respondenterne fordelt efter, i hvilken grad de mener, at lederen bør fortælle dem, at de gør deres arbejde godt. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	I høj grad enig	I nogen grad enig	Hverken enig eller uenig/i mindre grad enig/slet ikke enig	R Antal
<i>Lederen bør tale med mig om, hvor godt jeg udfører mit arbejde</i>				
Vestlig	41,7	40,0	18,3	115
Ikke-vestlig	42,8	41,7	15,6	360
Dansk	38,0	45,7	16,3	490
I alt, vægtet	38,4	45,3	16,3	977

Anm.: Ved chi²-test er der ingen signifikant forskel mellem grupper. 'Hverken enig eller uenig', 'i mindre grad enig' og 'slet ikke enig' er slået sammen, og 'ved ikke'-kategorien er fjernet, fordi der er så få, der har benyttet sig af disse svarmuligheder.

Generelt mener de fleste medarbejdere, at en leder både bør kunne sætte sig i respekt, kunne give plads til, at medarbejderen selv organiserer sit arbejde, og anerkende medarbejderen for godt udført arbejde. Tilslutningen til flere af disse forhold afhænger dog af etnisk baggrund.

OPSAMLING

Den danske ældrepleje er præget af stor etnisk mangfoldighed, og der er derfor behov for mangfoldighedsledelse, ikke mindst som led i satsningen på at gøre omsorgssektoren attraktiv for medarbejdere fremover. Vi har derfor i dette kapitel set på, hvordan lederne i ældreplejen opfatter deres ledelsesrolle og ansvar i en organisation, der i stigende grad omfatter medarbejdere med forskellig etnisk oprindelse, samt på hvilken rolle medarbejderne mener, at det er vigtigt, at lederen udfylder.

Mangfoldighedsledelse giver rum for forskellighed – såkaldt positiv særbehandling – for netop at opnå lighed. Dette ud fra en forståelse om, at mennesker er forskellige. Men er det også den strategi, lederne i ældreplejen anlægger?

På dette spørgsmål må svaret lyde 'både og'. Hvor nogle ledere pointerer, at det er vigtigt at individualisere medarbejderen og dermed betragte det enkelte individs egenskaber og kompetencer og ikke den etniske baggrund som det, der har betydning, benytter andre sig af netop at spørge til forskellighed og sørge for åbenhed om forskellighed, eksempelvis i form af ydre karaktertræk. Begge ud fra en intention om herved at skabe lighed, men især den sidste tilgang også ud fra en intention om at opnå viden og indsigt.

Ud fra et mangfoldighedsperspektiv, hvor netop lighed opleves i form af forskellighed, kan fokus på forskelle være medvirkende til at skabe en åben, rummelig og attraktiv arbejdsplads. Modsat kan denne italesættelse af forskellighed opfattes som medvirkende til at konstruere medarbejdere med anden etnisk baggrund som en gruppe, der står i modsætning til 'os' danskere, og som dermed kan medvirke til en adskillelse af medarbejdergruppen. Netop fokus på fysisk fremtoning som eksempelvis 'det smukke silketørklæde', kan dog ligeledes overskride denne hierarkisering af et 'os' og et 'dem' (Bech, 2005).

Men det er en svær problematik for ledere – såvel som for medarbejdere – om og i så fald, hvordan man italesætter forskelle. Spørger vi medarbejderne, er der således også signifikant forskel på opbakningen til, at italesætte forskelle afhængigt af etnisk baggrund, og specielt blandt medarbejdere med ikke-vestlig baggrund er der *ikke* opbakning til at lederen bør lægge op til, at etnicitet fremhæves, og at etniske forskelle diskuteres åbent.

Flere af lederne virker i de kvalitative interview usikre på betegnelsen 'etnicitet' og vælger derfor i stedet at fokusere på og forklare deres oplevelser ud fra forskelligheder i 'kultur', som nok opfattes som en mere positiv kategorisering, men som også er både meget luftig og flydende.

På denne baggrund formuleres det fx, at teamarbejde er et af de områder, hvor der er etniske forskelle, og hvor lederen ser sig selv som havende en rolle i at tydeliggøre 'den danske arbejdsform' over for medarbejdere med anden etnisk baggrund. Det fremhæves, at især medarbejdere med svensk baggrund i højere grad er vant til at arbejde selvstændigt.

I forlængelse heraf pointeres selvledelse og mangfoldighed som områder, hvor mangfoldighedsledelse ligeledes er nødvendigt, eftersom det kan være en udfordring for ufaglærte medarbejdere med anden etnisk baggrund at forvalte selvledelse. Dette kobles til opfattelsen af lederens rolle, og spørgeskemaundersøgelsen viser da også, at en større andel medarbejdere med anden etnisk baggrund har et mere autoritært ledelsessyn. Det bakkes dog ikke op af det kvalitative materiale, at medarbejdere med anden etnisk baggrund i højere grad skulle ønske at få deres arbejdsopgaver mere strukturerede for sig, om end det tolkes sådan af lederne.

At der ligger en ledelsesmæssig opgave i at fremhæve og anerkende medarbejderen i det daglige, selvom man fortrinsvis er selvkørende, er der dog bred enighed om – både i teorien og blandt ledere og medarbejdere. Dette fremmer motivationen såvel som ansvarsfølelsen i forhold til arbejdsopgaven. Om dette kan gøres, uden at man bryder med et ideal om at behandle medarbejderne lige, er så et spørgsmål om kultur- og etnicitetsopfattelse.

Men er der også mere generelt forskelle i medarbejderens syn på ledelse? Bevirker en mere mangfoldig sammensætning af medarbejdergruppen også, at forventningerne til lederens rolle og opgaver er anderledes? Som vi så i kapitel 7, var der flere blandt medarbejderne med etnisk ikke-vestlig baggrund, som fremhævede, at dårlig ledelse er årsag til, at kvaliteten i omsorgen er mindre god. Skyldes det, at disse medarbejdere har en anden holdning til, hvad en god leder er? En indikation på, hvorfor flere medarbejdere med anden etnisk og ikke-vestlig baggrund mener, at dårlig ledelse skaber dårlig omsorgskvalitet, kan således grunde

i opfattelsen af lederens opgave med at skabe respekt omkring sin person over for både medarbejdere og pårørende.

BILAG

BILAG 1. SPØRGEGUIDER TIL DE KVALITATIVE INTERVIEW

Som nævnt i kapitel 3 er de kvalitative interview, som undersøgelsen bl.a. bygger på, gennemført som semistrukturerede interview. I det semistrukturerede interview er spørgsmålene forberedt på forhånd i en interviewguide, der angiver emnerne, konkrete spørgsmål og deres rækkefølge i interviewet. Samtidig giver det semistrukturerede interview rum for nye og andre vinkler og spørgsmål, ligesom der i selve interviewsituationen vil blive stillet en række opfølgende spørgsmål.

Spørgeguiden er udarbejdet på baggrund af den eksisterende litteratur på området og inkluderer vinkler og tematikker, der er nødvendige for at afdække problemstillingen.

Interviewene er foretaget som henholdsvis enkeltpersoninterview med kommunens øverste ansvarlige på ældreområdet, enkeltpersoninterview med daglige ledere og fokusgruppeinterview med SOSU-ansatte. Der er udarbejdet særskilte spørgeguides til hver interviewform, og disse er at finde i henholdsvis oversigt B1.1, B1.2 og B1.3.

I fokusgruppeinterviewene var vi ud over at få besvaret en række spørgsmål interesseret i at starte en debat om handlemåder og holdninger til pleje af ældre. Til dette formål benyttede vi en række vignetter, som vi bad de interviewede om at tage stilling til og diskutere. Vignetterne er at finde i boks B1.1.

OVERSIGT B1.1

Spørgeguide til øverste chef på ældreområdet.

Emne	Spørgsmål
Baggrundsoplysninger	Navn, stilling, funktion, erfaring med sektoren
Hvad er kommunens situation i forhold til rekruttering/fastholdelse af omsorgspersonale?	Er der mangel på omsorgspersonel?
Hvad er kommunens situation i forhold til andelen af befolkningen med anden etnisk baggrund? (Behovet for matchning)	Er der mange ældre med anden etnisk baggrund/der taler eller forstår svensk/tysk? Er der fx planer om etniske plejehjem?
Hvad er kommunens overordnede politik i forhold til rekruttering/fastholdelse?	Hvad gør kommunen i almindelighed for at rekruttere/fastholde medarbejdere, fx fokus på arbejdsmiljøet, mindske frafald på grund af førtidspensionering, færre sygedage?
Specifik etnisk rekruttering/fastholdelse	Hvad er kommunens politik i forhold til rekruttering/fastholdelse af etniske medarbejdere?
'Omverdenens' reaktion	Har der været nogen reaktion på den politiske beslutning, fra fx pårørende, ældre, leverandører, FOA?
Hvad er kommunens konkrete tiltag i forhold til rekruttering/fastholdelse af medarbejdere med anden etnisk/national baggrund?	Hvad gør kommunen helt specifikt for at rekruttere/fastholde medarbejdere med etnisk baggrund?
Rekruttering	Fx kampagner på uddannelsessteder, speciel indslusning, annoncering, personlige kontakter, brug af rekrutteringsfirma, integrationskurser, ordning for ægtefælle, organisering af arbejdstiden (fx 4 arbejdsdage), Equal i Greve
Fastholdelse	Fx Barn syg-politik, mentorordning
Hvad har rekrutteringsstrategien bundet i?	Fx bedste oprindelsesland pga. sprog/(omsorgs) kultur/religion, allerede medarbejdere med samme baggrund
Hvilke erfaringer har kommunen gjort sig ang. rekruttering/fastholdelse af medarbejdere med anden etnisk/national baggrund?	Har man haft succes med at rekruttere/fastholde etniske/anden nationalitet-medarbejdere? Hvad har virket/ikke virket? Hvilke konsekvenser har det medført?
EksPLICIT/implicit betydning af etnicitet i organisationen	Har etnicitet/nationalitet en speciel betydning i ældreplejen? Hvilke forventninger har man til etnicitet som fordel/udfordring? Snakker man betydning af etnicitet på alle tre led (politisk, leder, frontpersonale)?
<i>Hvordan bør man arbejde med etnicitet i ældreplejen, fx matchning?</i>	
Forventninger til daglige leders rolle?	Hvad er daglig leders rolle i forhold til rekruttering/fastholdelse? Skal daglig leder gøre noget specielt i forhold til flere medarbejdere med anden etnisk baggrund? Hvordan 'klædes' daglig leder på?
Løbende evaluering	Gør kommunen noget for løbende at evaluere, sikre tilbagemelding?
Fremtidig strategi og anbefalinger	Hvad er strategien fremover? Hvad vil man anbefale andre kommuner?
Evt.	Er der noget, vi mangler at snakke om?

OVERSIGT B1.2

Spørgeguide til daglig leder.

Emne	Spørgsmål
Baggrundsuplysninger	Navn, stilling, funktion, erfaring med sektoren
Specifik etnisk rekruttering/fastholdelse	Hvad er kommunens politik i forhold til rekruttering/fastholdelse af etniske medarbejdere
'Omverdenens' reaktion	Har der været nogen reaktion på den politiske beslutning, fra fx pårørende, ældre, leverandører, FOA?
Status på ansættelse med anden etnisk/national baggrund i enheden	Hvor mange arbejder i enheden? Køn? Hvor længe har de arbejdet? Hvilke opgaver udfører de? Har de samme arbejdstid som danske medarbejdere?
Rekruttering/fastholdelse	Hvordan er de blevet ansat? Specielle initiativer for rekruttering/fastholdelse?
Rekruttering	Fx kampagner på uddannelsessteder, speciel indslusning, annoncering, personlige kontakter, brug af rekrutteringsfirma, integrationskurser, ordning for ægtefælle, organisering af arbejdstiden (fx 4 arbejdsdage), Equal i Greve
Fastholdelse	Fx Barn syg-politik, mentorordning
Hvilke erfaringer har kommunen gjort sig ang. rekruttering/fastholdelse af medarbejdere med anden etnisk/national baggrund?	Har man haft succes med at rekruttere/fastholde etniske/anden nationalitet-medarbejdere? Hvad har virket/ikke virket? Hvilke konsekvenser har det medført?
EksPLICIT/implicit betydning af etnicitet i organisationen	Har etnicitet/nationalitet en speciel betydning i ældreplejen? Hvilke forventninger har man til etnicitet som fordel/udfordring? Snakker man betydning af etnicitet på alle tre led (politisk, leder, frontpersonale)? Hvordan bør man arbejde med etnicitet i ældreplejen, fx matchning?
Forventninger til daglige leders rolle?	Hvad er daglig leders rolle i forhold til rekruttering/fastholdelse? Skal daglig leder gøre noget specielt i forhold til flere medarbejdere med anden etnisk baggrund? Hvordan 'klædes' daglig leder på?
Løbende evaluering	Gør du noget for løbende at evaluere blandt medarbejdere og tilbagemelde til øverst ledelse?
Motivation	Samme motivation? Hvorfor arbejder de i sektoren?
Opfattelse af god omsorg	Er der forskelle i opfattelsen af den gode omsorg, fx hjælp til selvhjælp?
Professionalisme	Har man samme professionelle tilgang? Betyder fx uddannelse/erfaring det samme?
Grænser	Samme grænser?
Familiens rolle	Har man samme opfattelse af familiens rolle?
Køn og etnicitet	Hvis man har mandlige medarbejdere med anden etnisk baggrund, gøres der forskel/er der forskel?
Ledelse	Har de samme krav til ledelse, og mødes de på samme måde af lederen?
Arbejdsmiljø	Samme sygefravær?
Arbejdskultur	Hvad er forventningerne til selv at kunne tilrettelægge og organisere sin arbejdsdag? Forventes det, at man er aktiv og deltager under møder?
Karriere	Samme karrieremuligheder/præferencer/valg? Er der fx daglige ledere med anden etnisk baggrund?
Samvær med kolleger	Udfordringer i forhold til socialt samvær?

(Fortsættes)

OVERSIGT B1.2 (FORTSAT)

Emne	Spørgsmål
Racisme	Hvad tolereres? Skal man sige fra over for ældre/ tolerere? Hvad er kollegaens rolle? Kan ældre få en dansk hjælper?
Sprogbrug	Hvordan omtaler man sin etniske/danske kollega?
Religion	Spiller religion en rolle? Hvor mange medarbejdere har man, hvor religion har indflydelse? Hvilke udfordringer har det skabt/løsninger
Fremtidig strategi og anbefalinger	Hvad er ledelsesstrategien fremover? Hvad vil man anbefale andre ledere? Gode tiltag og strategier?
Evt.	Er der noget, vi mangler at snakke om?

OVERSIGT B1.3

Spørgeguide til SOSU-ansatte (fokusgruppe).

Emne	Fokuspunkt	Spørgsmål
Baggrund		Navn, stilling, opgaver, alder, uddannelse, erfaring med sektoren, etnisk/national baggrund
Samarbejde		Arbejder du i team? Hvem samarbejder du mest med? Deres baggrund (etnicitet/uddannelse, erfaring og alder)
Motivation		Hvorfor arbejder I inden for ældreplejen? Hvad var jeres vej hertil? Oplever I forskel mellem etnisk/dansk kollega i forhold til motivation?
Faglighed	Opfattelse af faglighed og kompetencer	Hvad skal man kunne som omsorgsmedarbejder? Hvilke kompetencer er vigtige? Er det noget, man lærer i uddannelsen/erfaringen?
	Faglig stolthed	Hvad kan I bedst lide ved jeres arbejde? Hvad kan I mindst lide? Hvad er en god dag for dig? Hvornår er man en god hjemmehjælper/plejeboligmedarbejder?
Kvalitet	Hvad er god kvalitet?	Hvad synes I om ældreplejen? Hjælper vi de ældre på en god måde? Hvordan og hvad kunne gøres anderledes?
	1. Normalisering	fx kontinuitet og indflydelse på egne forhold
	2. Facilitering	fx brug af egne ressourcer
	3. Differentiering	fx individualisering
	4. Lige ret	fx bør behandles ens
Professiona- lisme	5. Autonomi	fx valgmuligheder og selvbestemmelse
	Den professionelle indsats	Yder en hjemmehjælper/plejeboligmedarbejder omsorg på en anden måde end et familiemedlem? Hvordan? Tænker jeres etniske/danske kollega på samme måde?
	Grænser	Hvilke grænser bør man sætte som professionel omsorgsmedarbejder, fx i hvor meget man fortæller om sig selv, om man har et tæt personligt forhold til den ældre. Etnisk/dansk forskel?
	Coping	Hvad gør I, hvis I er følelsesmæssigt berørte, fx kede af det? Kan I snakke om det med en kollega
Betydning af familien	Familieforpligtelser	Bør det være familien eller kommunen, som hjælper de ældre? Og med hvilke opgaver?
Funktioner	Kompetence-opfattelse	Hvilke opgaver er I bedst til, personlig omsorg eller praktisk hjælp? Hvorfor? Hvordan er I endt med at udføre disse opgaver?

(Fortsættes)

OVERSIGT B1.3 (FORTSAT)

Emne	Fokuspunkt	Spørgsmål
Samarbejde	Opgavetildeling	Udfører I andre opgaver end kolleger med etnisk/dansk baggrund? Hvorfor?
	Matchning	Sker det oftere, at I får tildelt ældre med anden etnisk baggrund? Hvorfor? Hvad bruges som argumentation?
	Accept fra kolleger	Oplever I at være accepteret af kolleger? Hvordan kommer det til udtryk? Har I oplevet nogen situationer, hvor jeres baggrund har haft betydning i forhold til samarbejde med kolleger? Fx sprog, socialt samvær, påklædning, familiemønster, humor
	Religion	Har religion nogen betydning? Betyder religion noget for jer/for jeres kolleger? Får det en betydning i forhold til udførelsen af opgaverne/den gode omsorg?
	Sprogbrug Brug af fælles sprog	Hvordan omtaler man hinanden? Bruger I x sprog, når I taler sammen? Hvad synes kollegerne om det?
Arbejdskultur	Selvorganisering	Skal I selv tilrettelægge jeres dag? Kan I bedst lide, når andre tilrettelægger dagen?
	Deltage	Hvordan er (morgen)møderne? Forventes det, at man er aktiv? Er I aktive?
	Arbejdsdisciplin	Hvad er god arbejdsdisciplin (fx Møde til tiden, blive til man får fri, melde sig syg.). Har I oplevet at have en anden opfattelse af god arbejdsdisciplin?
De ældre		Har I oplevet nogen situationer, hvor jeres baggrund har haft betydning i forhold til ældre, fx sprog, kropssprog, beklædning, køn, humor?
De pårørende	Samarbejde	Hvor vigtigt er samarbejdet med de pårørende? Er I gode til at snakke med pårørende?
Køn og etnicitet		Har I mænd i enheden, der arbejder med omsorgsopgaver, evt. med anden etnisk baggrund? Hvilke funktioner har de? Motivation for arbejdet? Udfører de deres arbejde på samme måde? Samarbejde med kolleger/accept
Kommunens politik	Viden om kommunens politik	Ved I, om man i kommunen har gjort noget specielt for at tiltrække omsorgsmedarbejdere med anden etnisk/national baggrund? Ved I, hvad de har gjort? Har det været en succes? Har det fået jer til at tænke på etnicitet på en ny måde?
Ledelse	Ledelsespraksis	Hvad er en god daglig leder? Hvordan skal hun/han være? Oplever I, at den daglige leder udviser særlige hensyn/opfører sig på en anden måde?
Fastholdelse		Har I overvejet at skifte job? Hvorfor/ikke? Har I oplevet kolleger skifte job? Hvorfor? Forskel etniske/danske kolleger? Hvad bør virksomheden gøre i forhold til fastholdelse af kolleger med anden etnisk/national baggrund? Hvad kan man som kollega gøre?
Evt.	?	Er der noget, vi mangler at snakke om?

BOKS B1.1

Vignetter til spørgeguide med SOSU-ansatte.

Agnes

Omsorgsautomatik

Agnes er 83 år. Er der som gammel opgaver, man ikke længere kan klare, som ældreplejen bør tage sig af?

Ret til omsorg

Agnes har arbejdet hele sit liv. Hun synes, hun har ret til ældrepleje, når hun har betalt skat hele sit liv. Er I enige?

Lige ret

Agnes får hjælp til rengøring 1 gang hver 14. dag i en halv time. Hendes gode veninde, der bor i en anden kommune, har samme behov som Agnes, men får hjælp 1 time om ugen. Hvis man har samme behov, bør man så også få samme tilbud om ældrepleje?

Udviklingsperspektiv

Agnes har ellers selv kunnet støvsuge, men efter en brækket hofte kniber det med selv at gøre det. Hendes visitator mener, at det skal være et mål for Agnes igen selv at kunne støvsuge. Er det godt at opstille mål for Agnes?

Ret til selv at bestemme (Autonomi/differentiering)

Agnes synes godt, at hjemmehjælperen kan springe støvsugningen over, selvom der ikke er støvsuget i 1 måned. Hjemmehjælperen er ikke enig. Agnes synes, at hun bedst selv ved, hvilken ældrepleje hun har behov for. Hvad skal hjemmehjælperen gøre?

Hjælp til selvhjælp

Agnes får også hjælp til personlig pleje. Hjemmehjælper vasker gerne Agnes' hår, selvom hun egentlig godt kan selv. De synes begge, at det er god omsorg. Bør hjemmehjælperen vaske Agnes' hår?

Agnes' hjemmehjælper vasker gerne Agnes' hår. Hun kan egentlig godt selv, men hun bliver så træt, at hun bagefter ikke orker at tage på dagcentret, som hun ellers holder af at besøge. Bør hjemmehjælperen vaske Agnes' hår?

Autonomi

Agnes skal flytte på plejehjem og skal vælge ydelser fra servicepakken (mad, tøjvask og rengøring). Bør hun skulle tage stilling til dette?

BILAG 2. SUPPLERENDE TABELLER TIL ANALYSERNE I KAPITEL 9 OG 10

Af hensyn til læservenligheden er ikke alle tabeller at finde inde i selve de enkelte kapitler. Enkelte tabeller, der uddyber sammenhænge beskrevet i kapitlerne, er valgt fra og er i stedet gengivet her. Nedenfor ses tabeller, der supplerer analyserne i henholdsvis kapitel 9 og kapitel 10. Analysen af tabellerne er at finde i de respektive kapitler.

TABEL B2.1

Respondenterne med anden etnisk baggrund end dansk fordelt efter, om, og i givet fald hvor ofte, de udfører tolkeopgaver. Særskilt for medarbejdere med etnisk vestlig og etnisk ikke-vestlig baggrund. Antal og procent.

	Vestlig		Ikke-vestlig		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Nej	92	77,3	283	74,3	375	75
Ja, en til flere gange om ugen	3	2,5	17	4,5	20	4
Ja, en til flere gange om måneden	4	3,4	14	3,7	18	3,6
Ja, sjældnere	20	16,8	67	17,6	87	17,4
I alt	119	100,0	381	100,1	500	100,0

Anm.: Grundet stikprøvestørrelsen er det ikke muligt at foretage et χ^2 -test af fordelingen.

TABEL B2.2

Respondenter, som angiver, at de er religiøse, fordelt efter, om de har oplevet problemer på grund af deres etniske baggrund i forbindelse med udførelsen af deres arbejde. Særskilt for graden af religiøsitet. Procent.

	Har oplevet problemer	Har aldrig oplevet problemer	Antal	
<i>Laver dansk mad</i>				NS
Meget religiøs	28,0	72,0	118	
Noget religiøs	26,7	73,3	187	
Meget lidt religiøs	23,9	76,1	205	
I alt	25,9	74,1	510	
<i>Bærer religiøse symboler</i>				NS
Meget religiøs	13,4	86,6	97	
Noget religiøs	13,1	86,9	145	
Meget lidt religiøs	6,9	93,1	160	
I alt	10,7	89,3	402	
<i>Følger dine religiøse traditioner og højtid</i>				NS
Meget religiøs	24,6	75,4	118	
Noget religiøs	27,4	72,6	175	
Meget lidt religiøs	17,0	83,0	182	
I alt	22,7	77,3	475	
<i>Udfører personlig pleje</i>				NS
Meget religiøs	16,9	83,1	124	
Noget religiøs	21,7	78,3	189	
Meget lidt religiøs	18,6	81,4	210	
I alt	19,3	80,7	523	
<i>Klargør brugerens ved dødsfald</i>				NS
Meget religiøs	15,6	84,4	90	
Noget religiøs	21,9	78,1	155	
Meget lidt religiøs	13,9	86,1	173	
I alt	17,2	82,8	418	

Anm.: NS: Non significant.

TABEL B2.3

Respondenterne fordelt efter, om de arbejder fuld tid eller deltid. Opgjort separat for familiestatus. Særskilt for etnisk baggrund. Procent.

	Vestlig	Ikke- vestlig	Dansk
<i>Deleforsørger</i>			
Deltid	22.5	22	33.3
Fuldtid	77.5	78	66.7
Antal	40	182	126
<i>Par uden børn</i>			
Deltid	38.1	31.3	39.8
Fuldtid	61.9	68.8	60.2
Antal	42	80	196
<i>Eneforsørger</i>			
Deltid	12.5	29.3	33.3
Fuldtid	87.5	70.7	66.7
Antal	8	41	39
<i>Single</i>			
Deltid	29.4	46	42.7
Fuldtid	70.6	54	57.3
Antal	17	50	89

Anm.: Der er ingen signifikant forskel på fordeling ved χ^2 -test.

LITTERATUR

- Abelskov, C. (2007): *Litteratur- og erfaringsstudie -aldreplejen og ældre med etnisk minoritetsbaggrund*. Københavns kommune.
- Bech, H. (2005): ”Hierarki, dikotomi etc.: Om den store fortælling om køn, seksualitet, etnicitet osv., samt om nogle mulige mellemstore alternativer”. I: H. Bech & A.S. Sørensen (red.): *Kultur på kryds og tværs*. Århus: Forlaget Klim
- Beskæftigelsesministeriet (2007): *Bekendtgørelse af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats*. København: Beskæftigelsesministeriet.
- Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland (2008): *Sundhed, omsorg og pleje - aktiviteter fra flaskebalsbevilling*. Roskilde: Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland.
- Borg, V., A. Faber & N. Fallentin (2007): *Sygefravær blandt plejemedarbejdere i aldreplejen. Sammenligning mellem forskellige grupper af plejemedarbejdere*. København: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, SOSU-rapport nr. 12.
- Brug for alle unges hjemmeside (2010): <http://brugforalleunge.dk/sosu/content/kampagnen.html>. Besøgt 14.03.2011.
- Cangiano, A., I. Shutes, S. Spencer & G. Leeson (2009) *Migrant Care Workers in Ageing Societies: Report on research Findings in the UK*. Oxford: Compas.

- Carneiro, I.G., A. Ortega, V. Borg & A. Høgh (2008): "Health and Sickness Absence in Denmark: A Study of Elderly-Care immigrant Workers". *Journal of Immigrant and Minority Health*, 12(1), s. 43-52.
- Competence House (2009): *Borger, pårørende og personale i hjemmeplejen – en fagligt udfordrende og kompleks cocktail*. Tilgængelig på: www.competencehouse.dk/storage/pdf/Artikel_3kant_samarbejde.pdf. Besøgt 7.4.2011.
- Dahl, H.M. (2004): "A view from the inside – Recognition and Redistribution in the Nordic Welfare State from a Gender Perspective". *Acta Sociologica*, 47(4) s. 325-337.
- Dahl, H.M. (2005): "A changing Ideal of Care in Denmark: A Different Form of Retrenchment?". I: H.M. Dahl & T.R. Eriksen (red.): *Dilemmas of Care in the Nordic Welfare State*. Aldershot: Ashgate, 2005, s. 47-61.
- Dahl, H.M. (2010): "An Old Map of State Feminism and an Insufficient Recognition of Care". *Nora: Nordic Journal of Women's Studies*, 18 (3), s. 152-166.
- Danmarks Statistik (2009): *Indvandrere i Danmark 2009*. København: Danmarks Statistik.
- Diakonissestiftelsens Social- og Sundhedsskole m.fl. (2008): *Real-kompetencevurdering og mentorordninger Rekoment*. København: Region Hovedstaden.
- Donabedian, A. (1966): "Evaluating the Quality of Medical Care". *Milbank Memorial Fund Quarterly: Health and Society*. 44(3, pt. 2), s. 66–203.
- Edmund C (2005): "Synshandicappede i Danmark – antal og årlig tilgang". *Værn om Synet* 2, s. 16-19.
- Emu, Danmarks Undervisnings Portal (2009): *Om grundforløbspakker. EMU – Danmarks Undervisningsportal*. www.emu.dk.
- FOA (2008a): *Førtidspension blandt FOAs medlemmer*. FOA – Fag og Arbejde. Tilgængelig på: http://www.foa.dk/~media/_Files/Fildeling/Foertidspension-blandt-FOAs_medlemmer.pdf.ashx. Besøgt 7.4.2011.
- FOA (2008b): *Vi ønsker mere i løn og vi ønsker anerkendelse*. Pressemeddelelse 05.02.2008. Tilgængelig på: http://www.apk2000.dk/netavisen/artikler/arbejdsplads/08/0207_foa_pm_stormode_odense.html. Besøgt 7.4.2011.

- FOA (2009): *Registrering og dokumentation i hjemmeplejen*. København: FOA – Fag og Arbejde.
- Forssell E. (2004): *Skyddandets förnuft. En studie om anhöriga till hjälpbehövande som invandrat sent i livet*. Edsbruk: Akademitryck AB.
- Giver, Hanne, Isabella Gomes Carneiro, Annie Høgh & Vilhelm Borg (2007): *Arbejds miljøforhold for sosu-uddannede indvandrere i Danmark*, København: Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø, SOSU-rapport nr. 7.
- Greve Kommune (2007a): *Rekruttering og fastholdelse for hjemmeplejen*. Greve Kommune.
- Greve Kommune (2007b): *Social- og sundhedsudvalget – referat 07.11.06*. Greve: Social- og sundhedsudvalget i Greve Kommune.
- Hafsteindottir, T. & M. Gryphonck: (1997): “Being a Stroke Patient: a Review of the Literature”. *Journal of Advanced Nursing*, 26, s. 580-588.
- Hagedorn-Rasmussen, P. & A. Kamp (2003): *Mangfoldighedsledelse: mellem vision og praksis*. København: Socialforskningsinstituttet, 03/03, 2003.
- Hansen, A.R. & M. Kjølner (2006): *Sundhed blandt etniske minoriteter i SU-SY-2005*. København: Statens Institut for Folkesundhed, Arbejdsnotat.
- Hansen, E.J. & B.H. Frederiksen (2000): *Et sociologisk værktøj. Introduktion til den kvantitative metode*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hansen, M.B. & E. Vedung (2005): *Fælles sprog i aldreplejens organisering*. Odense M: Syddansk Universitetsforlag.
- Hietanen A, P. Era J. Henrichsen, U. Rosenhall, M. Sorri, E. Heikkinen (2005): “Hearing Among 75-Year-Old People in Three Nordic Localities: a Comparative Study”. *International Journal of Audiology*; 44(9), s. 500-508.
- Holm, I.S. (2010): *Anerkendelse i ledelse*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Holt, H., L.P. Geerdsen, G. Christensen, C. Klitgaard & M.L. Lind (2006): *Det kønsopdelte arbejdsmarked. En kvantitativ og kvalitativ belysning*. København: Socialforskningsinstituttet, 2006:2.
- Højlund, H. (2002): *Velfærdsforskydninger – dokumentation, fleksibilitet og delagtiggørelse på aldreområdet*. København: Copenhagen Business School, Working Paper 12/2002.
- Integrationsministeriet (2005): *Årbog om udlændinge i Danmark 2005*. København: Integrationsministeriet.

- Integrationsministeriet (2006): *Firepartsaftale 2006 mellem regeringen, DA, LO, KL, AC, FA, FTF, LH, SALA og Danske Regioner*. København: Integrationsministeriet.
- Jensen, T.P., H.B. Lauritzen, A.K. Kamstrup, S.M. Daugaard & S. Haselmann (2010): *Attraktive arbejdspladser i kommuner og regioner*. København: AKF, Anvendt Kommunal Forskning.
- Jönson, H. (2007): "Is It Racism?". I: *Journal of Gerontological Social Work*, 49(4).
- KL (2009): *Mangel på kommunale hænder truer velfærden*. Tilgængelig på: <http://www.kl.dk/Artikler/66251/2009/12/Mangel-pa-kommunale-haender-truer-velfaerden/> Besøgt: 8.04.11.
- Kristiansen, M & A.M Nielsen (2004): *Komplekse møder. Hospitalspersonalets oplevelser af mødet med etniske minoritetspatienter på en børneafdeling*. Institut for Folkesundhedsvidenskab, Københavns Universitet.
- Kristiansen M, A. Mygind, A. Krasnik, M. Nørredam (2005): *Kortlægning af aktiviteter om forebyggelse og sundhedsfremme tilrettelagt for etniske minoriteter i Danmark*, København: Sundhedsstyrelsen, Center for Forebyggelse.
- Kvale, Steiner (1997): *Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag.
- La Cour, A., M. Knudsen & N.T. Thygesen (2005): *Det systemteoretiske interview*. København: Copenhagen Business School, MPP-Working Paper, 8.
- Leininger, M. (1999): "What is Transcultural Nursing and Culturally Competent care?". *Journal of Transcultural Nursing*, 10, s. 9.
- Lennernäs, M. (2005): "Spise skal man jo, men hvornår?". *Perspektiv*, 1-2005.
- Lill, L. (2004): *Mellan balans och gränsdragning. Äldreomsorgspersonal resonerar om etniska relationer*. Malmö: Malmö FoU, Rapport 2004:3.
- Lill, L. (2007): *Att göra etnicitet – inom äldreomsorgen*. Malmö: Malmö Högskola.
- Liveng, A. (2007): *Omsorgsarbejde, subjektivitet og læring*. Roskilde Universitetscenter: Forskerskolen for Livslang Læring.
- Madsen, M.B, H. Holt, A.B. Jonassen & H.K. Schade-man (2010): *Kvinder og mænd i den offentlige sektor. Karrieremønstre, lederønsker og ledermuligheder*. København: SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 10:09.

- Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration (2004): *Årbog om udlændinge i Danmark 2004*. København: Ministeriet for Flygtninge Indvandrere og Integration.
- Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration (2005): *Ny chance til alle – Regeringens integrationsplan*. København: Ministeriet for Flygtninge Indvandrere og Integration.
- MTHconsult (2008): *SOSU som sluse til job og uddannelse – Slutevaluering af EQUAL-projektet*. København: MTHconsult.
- Mygind A., M. Kristiansen, A. Krasnik, M. Nørredam (2006): *Etniske minoriteters opfattelse af sygdomsrisici – betydningen af etnicitet og migration*. København: Sundhedsstyrelsen.
- New Insight (2006): *Frafaldsanalyse – frafaldsmønstre blandt indvandrerkvinder*. København: New Insight.
- New Insight (2007): *Rollemodeller – notat omkring brug af rollemodeller i forhold til uddannelse og beskæftigelse af indvandrerkvinder*. København: New Insight.
- Nielsen, J.A. (2008): *Anvendelse af mobile it-løsninger i ældreplejen*. København: Velfærdsministeriet.
- Ny i Danmark (2011): Tilgængelig på: www.nyidanmark.dk. Besøgt: 7.4.2011.
- PASS (2008): *Udviklingsredegørelse 2008 for social- og sundhedsuddannelsen*. PASS – Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen.
- Peirce, C.S. (1955): "Abduction and Deduction". *Philosophical Writings of Peirce*. New York.
- Rennison, B.W. (2007): *Mangfoldighedens mangfoldighed: Diskurs & ledelse i arbejdsmarkedsintegration af etniske minoriteter*. København: Personalestyrelsen.
- Rostgaard, T. (2007): *Begreber om kvalitet i ældreplejen. Temaer, roller og relationer*, København: Socialforskningsinstituttet, 07:13.
- Rostgaard, T. & C. Thorgaard (2007): *God kvalitet i ældreplejen. Sådan vægter de ældre, plejepersonale og visitatorer*. København: Socialforskningsinstituttet, 07:27.
- Schläger, D. m.fl. (2005): *Sundhedsforhold blandt etniske minoriteter – en litteraturn gennemgang*. København: Statens Institut for Folkesundhed
- Schölin, T. (2010): "Äldreomsorgschefers perspektiv på etnicitet och invandrarskap", i Magnusson, Finnur & Torres Sandra (red.): *Invandrarskap, äldre vård och omsorg*. Gleerups: Malmö.

- SOSU Greve (2007): *SOSU-Uddannelser Greve på vej mod 2010*. Greve: SOSU Uddannelser Greve.
- SOSU Greve (2009): *SNUSE-forløb – SOSU-uddannelser i Greve*. Greve: SOSU Uddannelser Greve.
- Sörensdotter, Renita (2008): *Omsorgsarbete i omvandling. Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Göteborg & Stockholm: Makadam Förlag.
- Statsministeriet (2006): *Fremtidens velstand og velfærd – Velfærdsreformer og investeringer i fremtiden*. Albertslund: Schultz Information.
- Storm, Palle (2008): *Kvinnor och män i anlönat omsorgsarbete*, Stockholm: Stockholms universitet, Rapport i socialt arbete, 127.
- Styrelsen for social service (i.d.): *Ældre etniske borgeres syn på alderdommen og den danske ældrepleje*. Tilgængelig på: www.servicestyrelsen.dk/filer/aeldre/etniske-mindretal/1909.pdf. Besøgt: 7.4.2011.
- Teknologisk Institut (2004): *Mangfoldige sundhedsuddannelser*. København: Teknologisk institut.
- Teknologisk Institut (2007): *Ændringer i kompetencekravene til målgrupperne i FKB 2692*. Taastrup: Teknologisk Institut.
- Torres, S. (2010). ”Etnicitet och invandrarskap: relevanta begreppsliga och teoretiska perspektiv för äldrevård och omsorgsforskning”. I: S. Torres & F. Magnússon (red.) *Invandrarskap, äldrevård och – omsorg*. Malmö: Gleerups.
- Trojaborg, L.B. (2007): *Sprogstøtte – Et tilbud til tosprogede på SOSU C*. SOSU C: SOSU C. Tilgængelig på: www.sosuc.dk/media/.../nov.%2009%20so_0246_sprogstøttefolder_trykfil.pdf
- Tronto, J.C. (1993): *Moral Boundaries. A Political Argument for an Ethic of Care*, New York: Routledge.
- Tufte, P. & V. Borg (2007): *Fastholdelse af medarbejdere i ældreplejen. Sammenhang mellem arbejdsmiljøfaktorer, individuelle faktorer og forventninger om at blive på den nuværende arbejdsplads*. København: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, NFA, Rapport 13.
- Uddannelsesstyrelsen (2001): *Fakta om SOSU – reformen 2001*. København: Undervisningsministeriet.
- Undervisningsministeriet (2001): *Indslusningsforløb for flerkulturelle elever på sosu og pgu*. København: Undervisningsministeriet.
- Undervisningsministeriet (2003): *Rapport fra den tværministerielle arbejdsgruppe*. København: Undervisningsministeriet.

- Undervisningsministeriet (2006): *Bekendtgørelse om grundlæggende social- og sundhedsuddannelser*. København: Undervisningsministeriet.
- Undervisningsministeriet (2007): *Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser*. København: Undervisningsministeriet.
- Vejle Kommune (2008): *Evalueringsrapport: Rekruttering og fastholdelse af tysk arbejdskraft*. Vejle Kommune.
- Weltz, Lone Bank (2007): *Helsingørmodellen for den gode ældrepleje*. Helsingør: Helsingør Kommune.
- Willams, F. & A. Gavanas (2008): "The Intersection of Childcare regimes and Migration Regimes: A Three Country Casestudy". I H. Lutz (red.) *Migration and Domestic Work: a European Perspective on a Global Theme*. Aldershot: Ashgate

SFI-RAPPORTER SIDEN 2010

SFI-rapporter kan købes eller downloades gratis fra www.sfi.dk. Enkelte rapporter er kun udkommet som netpublikationer, hvilket vil fremgå af listen nedenfor.

- 10:01 Henriksen, A.C.: *Coaching af sygedagpengemodtagere. En pilotundersøgelse med eksperimentelt design.* 69 sider. ISBN: 978-87-7487-961-9. Kr. 70,00.
- 10:02 Lausten, M., Mølholt, A.-K., Hansen, H. & Jensen, V.M.: *Introduktion til dialogprojektet. Dialoggruppe – om forebyggelse som alternativ til anbringelse. Delrapport 1.* 97 sider. ISBN: 978-87-7487-962-6. Kr. 100,00.
- 10:03 Christensen, E.: *Grønlandske børn i Danmark.* 87 sider. ISBN: 978-87-7487-963-3. Kr. 90,00.
- 10:04 Henriksen, A.C.: *Veje til beskæftigelse. En kvalitativ undersøgelse af indsatser over for ikke-arbejdsmarkedsparate kontanthjælpsmodtagere.* 132 sider. ISBN: 978-87-7487-964-0. Kr. 130,00.
- 10:05 Gensby, U. & Thuesen, F.: *På vej mod job efter en arbejdsskade. En evaluering af arbejdsskadestyrelsens Fastholdelsescenter.* 128 sider. ISBN: 978-87-7487-965-7. Kr. 120,00.
- 10:06 Egelund, T., Jakobsen, T.B., Hammen, I., Olsson, M. & Høst, A.: *Sammenbrud i anbringelser af unge. Erfaringer, forklaringer og årsagerne bag.* 376 sider. ISBN: 978-87-7487-966-4. Kr. 375,00.

- 10:07 Bach H.B. & Henriksen A.C.: *Gravides sygefravær*. 126 sider. ISBN: 978-87-7487-967-1. Kr. 130,00.
- 10:08 Bach H.B.: *Gravid og Fængselsbetjent*. 36 sider. ISBN: 978-87-7487-968-8. Netpublikation.
- 10:09 Madsen, M.B, Holt, H., Jonassen, A.B. & Schademan, H.K.: *Kvinder og mænd i den offentlige sektor. Karrieremønstre, lederønsker og ledermuligheder*. 274 sider. ISBN: 978-87-7487-969-5. Kr. 270,00.
- 10:10 Larsen, M.: *Lønforskelle mellem kvinder og mænd i 2007. Analyser for lønkommissionen*. 86 sider. ISBN: 978-87-7487-970-1. Kr. 90,00.
- 10:11 Thuesen, F.: *Ledelsen og motivation i den offentlige sektor. Et litteraturstudium*. 100 sider. ISBN: 978-87-7487-971-8. Kr. 100,00.
- 10:12 Deding, M. & Holt, H. (red.): *Hvorfor har vi lønforskelle mellem kvinder og mænd? En antologi om ligeløn i Danmark*. 246 sider. ISBN: 978-87-7487-972-5. Kr. 250,00.
- 10:13 Knudsen, L. & Nielsen, V.L.: *Effekten af kommunernes forebyggende foranstaltninger for unge. Forebyggende foranstaltninger i eget miljø sammenlignet med anbringelse uden for hjemmet*. 152 sider. ISBN: 978-87-7487-973-2. Vejledende pris: 150,00 kr.
- 10:14 Lausten, M., Hansen, H. & Albæk Nielsen, A.: *Udsatte børnefamilier i Danmark*. 212 sider. ISBN: 978-87-7487-976-3. Netpublikation.
- 10:15 Christensen, G., Mikkelsen, M.F., Pedersen, K.B. & Amilon, A.: *Boligsociale indsatser og huslejestøtte. Kortlægning og programevaluering af Landsbyggefondens 2006-10-pulje*. 164 sider. ISBN: 978-87-7487-977-0. Vejledende pris 160,00 kr.
- 10:16 Bengtsson, S., Mateu, N.C. & Høst, A.: *Blinde børn – integration eller isolation? Blinde børns trivsel og vilkår i hjemmet, fritiden og skolen*. 136 sider. ISBN: 978-87-7487-978-7. Vejledende pris 140,00 kr.
- 10:17 Bengtsson, S., Mateu, N.C. & Høst, A.: *Blinde og stærkt svagsynede. Barrierer for samfundsdeltagelse*. 122 sider. ISBN: 978-87-7487-979-4. Vejledende pris: 120,00 kr.
- 10:18 Ellerbæk, L.S. & Thuesen, F.: *Projekt arbejdsplads for højtuddannede. Følgeforskning for Region Midtjylland*. 99 sider. ISBN: 978-87-7487-980-0. Vejledende pris: 100,00 kr.
- 10:19 Jakobsen, V. & Ellerbæk, L.S.: *Løn- og arbejdsforhold for kvinder og mænd i køkefaget*. 71 sider. ISBN: 978-87-7487-981-7. Netpublikation.

- 10:20 Ottesen, M.H., Andersen, D., Nielsen, L.P., Lausten, M. & Sta-
ge, S.: *Børn og unge i Danmark. Velfærd og Trivsel 2010*. 155 sider.
ISBN: 978-87-7487-982-4. Vejledende pris: 260,00 kr.
- 10:21 Kofod, J.E., Benwell, A.F., Kjær, A.A.: *Hjemvendte soldater. En
interviewundersøgelse*. 76 sider. ISBN: 978-87-7487-983-1. Net-
publikation.
- 10:22 Lausten, M, Mølholt, A.-K., Hansen, H., Heiner Schmidt, L. &
Aaquist, M.: *Forebyggende foranstaltninger 0-4 år. Dialoggruppe – om fo-
rebyggelse som alternativ til anbringelse. Delrapport 2*. 184 sider. ISBN:
978-87-7487-984-8. Vejledende pris: 195,00 kr.
- 10:23 Christensen, E., Lindstrøm, M. & Mølholt, A.-K.: *Efterværn for
voldsudsatte kvinder. Krisecentrenes støtte og hjælp til kvinder, som flytter
fra centrene*. 95 sider. ISBN: 978-87-7487-985-5. Vejledende pris:
100,00 kr.
- 10:24 Jensen, V.M. & Nielsen, L.P.: *Veje til ungdomsuddannelse 1. Statisti-
ske analyser af folkeskolens betydning for unges påbegyndelse og gennem-
førelse af en ungdomsuddannelse*. 211 sider. ISBN: 978-87-7487-986-
2. Netpublikation.
- 10:25 Espersen, L.D.: *Bekymrende identiteter. Ph.d.-afhandling*. 260 sider.
ISBN: 978-87-7487-987-9. Vejledende pris: 100,00 kr.
- 10:26 Høgelund, J., Tørslev, M.K. & Weibel, K.: *Sygemeldte og førtidspen-
sionister med handicap. Jobcentermedarbejderes perspektiver på jobcentre-
indsats*. 101 sider. ISBN: 978-87-7487-986-6. Vejledende pris:
100,00 kr.
- 10:27 Lyk-Jensen, S.V., Jacobsen, J. & Heidemann, J.: *Soldater – før,
under og efter udsendelse. Et litteraturstudie*. 92 sider. ISBN: 978-87-
7487-989-3. Netpublikation.
- 10:28 Thuesen, F., Holt, H., Jensen, S. & Brink Thomsen, L.: *Virksomheders sociale engagement*. 172 sider. ISBN: 978-87-7487-
990-9. Vejledende pris: 170,00 kr.
- 10:29 Jakobsen, V. & Liversage, A.: *Køn og etnicitet i uddannelsessystemet.
Litteraturstudier og registerdata*. 175 sider. ISBN: 978-87-7487-991-
6. Vejledende pris: 176,00 kr.
- 10:30 Christoffersen, M.N.: *Børnemishandling i hjemmet*. 120 sider. ISBN:
978-87-7487-992-3. Netpublikation.
- 10:31 Jakobsen, T.B., Hammen, I. & Steen, L.: *Efterværn – støtte til tidli-
gere anbragte unge*. 94 sider. ISBN: 978-87-7487-993-0. Vejledende
pris: 90,00 kr.

- 10:32 Korzen, S., Fisker, L. & Oldrup, H.: *Vold mod børn og unge i Danmark. En spørgeskemaundersøgelse blandt 8.-klases-elever*. 127 sider. ISBN: 978-87-7487-994-7. Netpublikation.
- 10:33 Mateu, N.C.: *Hjælpeplanen for spilleafhængige. Kortlægning af telefonsamtaler i Danmark og Norge i perioden 2008-2009*. 50 sider. ISBN: 978-87-7487-995-4. Netpublikation.
- 10:34 Egelund, T., Jakobsen, T.B. & Steen, L.: *"Det er jo min familie!" Beretninger fra børn og unge i slægtspleje*. 126 sider. ISBN: 978-87-7487-996-1. Vejledende pris: 120,00 kr.
- 10:35 Christensen, E.: *Alkoholproblemer og partnervold*. 48 sider. ISBN: 978-87-7487-997-8. Vejledende pris: 50,00 kr.
- 11:01 Liversage, A., Jakobsen, V. & Rode Hansen, I.: *"Det var ikke nemt, men jeg klarede det!" Interviewundersøgelse med etniske minoritetskvinder om uddannelse*. 156 sider. ISBN: 978-87-7119-000-7. Vejledende pris: 150,00 kr.
- 11:02 Filges, T. & Holt, H.: *AC-arbejdskraft i den vestlige del af Region Midtjylland. Muligheder og barrierer*. 96 sider. ISBN: 978-87-7119-001-4. Vejledende pris: 90,00 kr.
- 11:03 Lausten, M., Møhlholt, A.-K., Hansen, H., Heiner Schmidt, L. & Aaquist, M.: *Forebyggende foranstaltninger 5-9 år. Dialoggruppe – om forebyggelse som alternativ til anbringelse. Delrapport 3*. 184 sider. ISBN: 978-87-7119-002-1. Vejledende pris: 180,00 kr.
- 11:04 Jacobsen, J. & Lindstrøm, M.: *Lokal integration af førtidspensionister*. 110 sider. ISBN: 978-87-7119-003-8. Vejledende pris: 110 kr.
- 11:05 Deding, M. (red.): *Forskning om tvang i misbrugsbehandling. En kortlægning foretaget af SFI Campbell*. 110 sider. ISBN: 978-87-7119-004-5. Netpublikation.
- 11:06 Oldrup, H., Lindstrøm, M. & Korzen, S.: *Vold mod førskolebørn. Praksis og barrierer for opsporing og underretning*. 110 sider. ISBN: 978-87-7119-005-2. Netpublikation.
- 11:07 Christensen, E.: *Væk fra Grønland. Udsatte grønlandere, der er flyttet til Danmark med deres børn*. 88 sider. ISBN: 978-87-7119-006-9. Vejledende pris: 90,00 kr.
- 11:08 Thomsen, L.B. & Høgelund, J.: *Handicap og beskæftigelse. Udviklingen mellem 2002 og 2010*. 140 sider. ISBN: 978-87-7119-007-6. Vejledende pris: 140,00 kr.

- 11:09 Bengtsson, S., Hansen, H. & Røgeskov, M.: *Børn med en funktionsnedsættelse og deres familier. Den første kortlægning i Norden*. 108 sider. ISBN: 978-87-7119-008-3. Vejledende pris: 110,00 kr.
- 11:10 Vitus, K. & Kjær, A.A.: *PSP-samarbejdet. En kortlægning af PSP-Frederiksberg, Odense, Amager og Esbjerg*. 201 sider. ISBN: 978-87-7119-009-0. Netpublikation.
- 11:12 Andersen, D., Thomsen, R., Langhede, A.P., Albæk Nielsen, A. & Toft Hansen, A.: *Skolernes samarbejde. Kortlægning af skolernes kontakt med kommunale forvaltninger og andre institutioner*. 249 sider. ISBN: 978-87-7119-011-3. Netpublikation.
- 11:14 Christoffersen, M.N. & Hammen, I.: *ADHD-indsatser. En forskningsoversigt*. 129 sider. ISBN: 978-87-7119-013-7. Vejledende pris: 130,00 kr.
- 11:15 Oldrup, H., Korzen, S., Lindstrøm, M. & Christoffersen, M.N.: *Vold mod børn og unge. Hovedrapport*. 95 sider. ISBN: 978-87-7119-014-4. Vejledende pris: 90,00 kr.
- 11:16 Rostgaard, T., Bjerre, L., Sørensen, K. & Rasmussen, N.: *Omsorg og etnicitet. Nye veje til rekruttering og kvalitet i ældreplejen*. 207 sider. ISBN: 978-87-7119-015-1. Vejledende pris: 200,00 kr.
- 11:18 Böcker Jakobsen, T., Posselt Langhede, A. & Sørensen, K.: *Lige muligheder - støtte til udsatte børn og unge. Evalueringsrapport 1: Beskrivelse af igangsatte forsøgsprojekter*. 87 sider. ISBN: 978-87-7119-016-8. Netpublikation.
- 11:20 Knudsen, L. & Egelund, T.: *Effekter af slægtspleje. Slægtsanbragte børn og unges udvikling sammenlignet med plejebørn fra traditionelle plejefamilier*. 161 sider. ISBN: 978-87-7119-019-9. Vejledende pris: 160,00 kr.

OMSORG OG ETNICITET

NYE VEJE TIL REKRUTTERING OG KVALITET I ÆLDREPLEJEN

Flere nationale kampagner og initiativer har de senere år fokuseret på at få flere med anden etnisk baggrund end dansk til at arbejde i ældreplejen.

Denne rapport afdækker, dels hvordan man bedst rekrutterer og ikke mindst fastholder medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk, dels hvilke konsekvenser den nye medarbejdersammensætning har for omsorgskulturen, arbejdsmiljø og ledelsesstil.

Undersøgelsen viser, at det især for medarbejdere med etnisk ikke-vestlig baggrund har stor betydning, at uddannelsen ikke er for boglig eller for lang, at der er stor jobsikkerhed, og at jobbet giver status og mulighed for karriere.

De nye medarbejdere møder dog nogle udfordringer i jobbet: Sproget kan volde problemer for nogle, mens andre bliver udsat for racisme – og så synes de i mindre grad at følge ældreplejens grundprincipper om fx at assistere til 'hjælp til selvhjælp'. Det stiller krav til lederne, der skal sørge for at klæde medarbejderne ordentligt på til jobbet.

Undersøgelsen bygger på kvalitative interview med ledere og en større spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejdere og ledere i udvalgte kommuner. Undersøgelsen er finansieret af Helsefonden.