

Kommunal.

Svenska språket

- A OCH O INOM ÄLDREOMSORGEN

Svenska språket

- A och O inom äldreomsorgen

Innehåll

Förord.....	5
Inledning.....	6
Språkligt komplexa arbeten.....	8
Många utrikesfödda inom vård och omsorg.....	11
Tidigare initiativ att förbättra den språkliga kompetensen hos personalen	12
SFI- och komvux-utbildningarna varierar i omfattning och kvalitet.....	15
Verksamhetens kvalitet är arbetsgivarens ansvar	18
Hur vanligt är det med bristande språkkunskaper inom äldreomsorgen?	19
Avslutande diskussion	26
Förslag	29
Källor	31
Bilaga, enkätfrågor.....	32

Förord

Språket är nyckeln till fungerande kommunikation mellan människor - och livsviktigt för en välfärd av hög kvalitet. Det bör vara prio ett för varje ansvarig arbetsgivare och chef att rusta omsorgspersonalen med tillräckliga språkkunskaper. Med satsningar på språkutveckling på jobbet kan missförstånd undvikas och patientsäkerheten förbättras. Och du som jobbar får helt andra möjligheter när språket flyter. Det om något kommer att bidra till en välfärd i världsklass och stärka medlemmarna i Kommunal som arbetar i äldreomsorgen.

I äldreomsorgen är skriftlig och muntlig dokumentation grundläggande förutsättningar för en fungerande verksamhet. Goda kunskaper i svenska språket är nödvändiga för trivseln i arbetslaget, relationen till de äldre och möjligheterna för dig som anställd att kommunicera med din chef. Satsningar på språkutveckling är också avgörande för att klara de rekryteringsutmaningar som väntar.

Den här rapporten är Kommunals första på området – och bygger på en kartläggning av hur problemen ser ut idag och vilka insatser som görs för att öka språkkunskaperna på arbetsplatserna. Det är också första gången vi i samlad form ger konkreta förslag på åtgärder som skulle kunna leda till en bättre språkmiljö i äldreomsorgen.

Kommunals utbildningspolitik har traditionellt fokuserat på kontinuerligt lärande på arbetsplatsen med medlemmarnas personliga utveckling i fokus. Den här rapporten är inget undantag. Utbildning och lärande är grunden för de anställdas möjligheter till utveckling i arbetslivet. Det är vår förhoppning att fler arbetsgivare ska se potentialen i sina medarbetare och våga satsa stort på språkutveckling på arbetsplatserna. Det behövs.



Tobias Baudin

Förbundsordförande Kommunal

Inledning

Det finns inga enkla jobb inom vård och omsorg. Undersköterskor och vårdbiträden har en komplex och bred roll i vård- och omsorgsverksamheten. Arbetet kretsar kring verbal och icke verbal kommunikation och innebär nära kontakt med människor, ofta från olika kulturer, som ibland har sjukdomar som påverkar deras sätt att kommunicera eller bete sig, som exempelvis demens. Att jobba inom äldreomsorgen kretsar kring människornas hälsa och välbefinnande samt i vissa fall händelser som påverkar liv och död. Kommunikation och språkkunskaper är livsviktiga verktyg i omsorgen och omvårdnaden. Jobb inom vård och omsorg är inga enkla integrationsåtgärder – de är kvalificerade jobb som kräver utbildning, hög kompetens, kontinuerlig yrkesutveckling och lämplighet – samt goda kunskaper i svenska språket.

Det här är en rapport om språkbrister inom äldreomsorgen. Syftet med denna rapport är att peka på allvarliga systemfel som orsakat att många inom äldreomsorgen har bristande språkkunskaper, beskriva hur språkbrister påverkar arbetsmiljön och omsorgskvaliteten samt erbjuda lösningar på dessa problem. När man talar om språkbrister talar man inte om en brytning eller dialekt. En brytning eller en dialekt är inte någon språkbrist. Vi alla talar lite olika. En språkbrist syftar på något som hindrar en från att utföra en uppgift som ingår i ens arbete.

Brister i språkkunskaper hänger ihop med brister i utbildningssystemet, men också med bristen på språkutveckling på arbetsplatsen. Arbetsgivarna har ofta lämnat det åt medarbetarna med svenska som förstaspråk att agera som språkstöd till kollegor vid sidan av andra arbetsuppgifter som ingår i den redan stressiga vardagen. Här finns det stora möjligheter för arbetsgivarna att erbjuda personalen med språkbrister den språkutveckling de behöver och ta ansvar för språkutvecklingen på arbetsplatsen.

Det får inte glömmas bort att det gynnar den enskilde att kunna språk. Det är i Kommunals och hela arbetstagarkollektivets intresse att kräva åtgärder som stärker individen på arbetsmarknaden. Att kunna språk är makt. Det är ofta de med en svag position på arbetsplatsen, de med otrygga anställningar, visstid och deltid som har språkbrister. Att ha en trygg anställning är ofta en grundförutsättning för att våga be om hjälp, kräva sin rätt till stöd. Att rusta individen med språkkunskaper kommer inte bara lyfta äldreomsorgen utan också individen. Dessutom gynnar det hela arbetslaget att alla kan göra allt som yrket innebär.

Mot bakgrund av resultaten som presenteras i denna rapport lägger Kommunal fram krav som sammantaget syftar till att förbättra språkkunskaper och skapa språkutvecklande arbetsplatser som håller ihop:

- 1) Rätt till utbildning – och rätt utbildning. Alla som jobbar i äldreomsorgen ska kunna prata, lyssna, läsa, skriva och ta instruktioner på svenska. Det behövs en nationell, statlig satsning på SFI och komvux som svarar mot behoven på arbetsmarknaden och behoven hos den enskilde arbetstagaren. All vård- och omsorgsutbildning måste ges på svenska för att eleven ska ha rätt förutsättningar att jobba i äldreomsorgen efter avslutad utbildning.
- 2) Rätt resurser – och mer resurser. Äldreomsorgen är underfinansierad och underbemannad. Det är ohållbart. Ökad bemanning – och rätt bemanning – förutsätter ett större budgetutrymme. Kommunal anser att kommuner behöver tillföra mer resurser till äldreomsorgen. När personalens språkkunskaper förbättras ökar kvaliteten i verksamheten – inte minst vad gäller omsorgskvaliteten och patientsäkerheten.
- 3) Arbetsgivarens ansvar. Det är arbetsgivarens ansvar att skapa rätt förutsättningar för språkutvecklande arbetsplatser. Arbetsgivare får inte låta personer som inte kan språket arbeta självständigt, utan handledning och utbildning i svenska. De med otillräckliga språkkunskaper måste få studera svenska på arbetstid.

METOD

Rapporten bygger på en webbenkät, en litteraturgenomgång och intervjuer med medlemmar, vårdlärare och andra experter. 3 457 skyddsombud, regionala skyddsombud och huvudskyddsombud inom vård och omsorg uppmanades i januari 2019 via e-post att svara på en webbaserad enkät med 21 frågor, se bilaga 1. Efter en påminnelse hade 826 skyddsombud svarat på enkäten.

Språkligt komplexa arbeten

I det här avsnittet diskuteras hur arbetet inom äldreomsorg har blivit mer komplext och krävande under de senaste decennierna, samt hur problemen har uppmärksammats tidigare.

KRAVEN ÖKAR FÖR ALLA

Språkkunskaper är en grundförutsättning för att undersköterskan eller vårdbiträdet ska kunna utföra sina arbetsuppgifter med kvalitet och säkerhet. Kraven ökar på alla som arbetar inom äldreomsorgen. Det handlar om den patient- och brukarnära omvårdnaden och omsorgen – men också om att kunna hantera en dator och en smartphone, dokumentera, larma, skriva avvikelser, föra samtal med anhöriga och andra anställda inom vården. Om något av dessa moment brister bidrar det till en ökad arbetsbelastning för de som har bättre språkkunskaper, men det kan också innebära problem för den enskilde med språkbrister och bristande omsorgskvalitet eller patient/brukarsäkerhet.

På de flesta arbetsplatser idag förväntas de anställda att vara flexibla, vilket innebär att de måste kunna ha en helhetsförståelse av verksamheten. Det räcker inte med att undersköterskan eller vårdbiträdet behärskar ett avgränsat arbetsmoment, det krävs också en förståelse för hur det praktiska arbetet hänger ihop med andra led i organisationen. Dessa förändrade krav har gjort att kommunikationen och språkbruket på dagens arbetsplats blivit mer komplexa och mångfacetterade jämfört med, till exempel, 1990-talet. Inte minst har skrivande och läsande ökat i omsorgsyrken, vilket i sin tur har gjort med kvalitetskontroll och målstyrning av arbetet. Många organisationer idag blir mer utsatta för bedömning och jämförelse. De anställda förväntas också ständigt lära sig nya arbetsuppgifter. Dessa förändringar har skapat en ny arbetsordning, som karaktäriserat arbetslivet för många av Kommunals yrkesgrupper under senare år. Det innebär framför allt en ökad betoning på kommunikation vilket ställer ökade krav på språk- och kommunikationskunskaper¹.

Att arbeta inom äldreomsorg innebär ofta att ta hand om människor med nedsatt kognitiv förmåga. Vid kognitiv svikt och demenssjukdom försämras förmågan till kommunikation i takt med att sjukdomen fortskrider, vilket gör det svårt att få bekräftelse från omgivningen. Att kommunicera och kunna trösta en person med demenssjukdom kräver yrkesskicklighet, tålmod, men också kommunikationskunskaper, förmåga att förstå och bli förstådd².

Bristande språkkunskaper hos personalen skapar risk för kommunikationsmissar, brister i dokumentation samt påverkar känslan av trygghet och sammanhang för patienten eller brukaren. Om medarbetaren inte förstår vad patienten eller brukaren säger och inte heller kan förmedla detta till kollegor med flera är risker för patientsäkerheten uppenbara. All personal inom socialtjänsten är skyldig att dokumentera genomförande av stödåtgärder, vård och behandling. Dokumentationen har betydelse bland annat för kvalitetssäkring av verksamheten och självfallet för att säkerställa att den enskilde får de insatser som är beviljade.

¹ Gunilla Jansson, Anna-Malin Karlsson och Zoe Nikolaidou (2014) Skrift- och samtalspraktiker i äldreomsorgen: Rapport från projektet Omsorg som språkarbete. Hinder och möjligheter med svenska som andraspråk i den nya arbetsordningen, s. 10 – 11.

² Lindholm, Camilla (2010) När orden fattas oss – om demens, språk och kommunikation Liber: Stockholm.

SPRÅKBRISTER INOM VÅRD OCH OMSORG

Flera myndigheter, arbetsmarknadens parter, statliga utredningar och media har vittnat om språkbrister inom vård och omsorg under de senaste åren. Den statliga utredningen om regleringen av yrket undersköterska, *Stärkt kompetens i vård och omsorg* (SOU 2019:20) gjorde en omfattande kartläggning över kunskapsbrister inom vård och omsorg. En förekommande synpunkt bland arbetsgivarna var den bristande språkkunskapen bland undersköterskor som de såg som ett stort problem i verksamheterna³. Även Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har rapporterat om kvalitetsbrister som rör personalens språkliga kompetens i sina iakttagelser.⁴ IVO understryker vikten av att undersköterskan kan förstå muntliga direktiv, dokumentera och kommunicera.

På arbetsplatsen behöver alla

- Kunna förstå sina rättigheter och skyldigheter.
- Kunna tala om arbetsuppgifter och arbetsscheman.
- Kunna bearbeta både muntlig och skriftlig information.
- Kunna hantera både muntliga och skriftliga instruktioner.
- Kunna rapportera, både muntligt och skriftligt.

*Vård- och omsorgscollege:
Lyft språket på jobbet 2019*

ÄLDREBOENDET – FLERA SPRÅK, FLERA SÄTT ATT KOMMUNICERA

Sverige är i dag ett mångkulturellt samhälle. Allt större andel av äldre har inte svenska som sitt första språk. Andelen personer som är födda i annat land har fördubblats sedan 1970-talet, och är nu 17 procent (alla åldrar) och förväntas uppgå till cirka 22 procent år 2060. År 2015 var 243 412 utrikes födda 65 år eller äldre.⁵ En viktig uppgift är att tillgodose äldre personers behov av information oavsett födelseland och kunskaper i det svenska språket. Detta kan innebära särskilda utmaningar, till exempel när det gäller äldre personer med nedsatt kognitiv förmåga som till följd av sjukdomen tidigt kan tappa sitt andraspråk.⁶ Socialstyrelsens årliga enhetsundersökning om äldreomsorg och hemsjukvård visar att 72 procent av de särskilda boendena har personal som talar annat språk utöver svenska. Motsvarande siffra för hemtjänst och hemtjänst i servicehus är 75 procent respektive 78 procent.⁷

Utöver de flerspråkiga miljöerna rör människor sig i många olika språkliga register när man talar med varandra och när vi skriver. En definition av ett språkligt register är att ett register är en uppsättning språkliga drag, till exempel vilka ord och strukturer som kännetecknar språkbruket i en viss typ av kommunikationssituation. Man använder till exempel olika register när man skriver ett sms till sin mamma och när man fyller i en blankett hos en myndighet. Att lära sig och använda flera olika register är en viktig del i språkutvecklingen. Man måste behärska olika register av tal – man har ofta en viss tonalitet och ordförråd när man tröstar en dement äldre människa, och en annan när man har arbetsplatsträff, eller ringer en sjuksköterska. I språkforskningen påpekas det hur

³ SOU 2019:20 Stärkt kompetens i vård och omsorg.

⁴ Bl. a. Inspektionen för vård och omsorg (2018) Vad har IVO sett 2018.

⁵ SOU 2017:21 Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg om äldre personer, Del 1, s. 196.

⁶ Hyltenstam, Kenneth & Obler, Loraine (1989) Bilingualism across the lifespan: An introduction. I: K. Hyltenstam & L. K. Obler (red.), Bilingualism across the lifespan. Aspects of acquisition, maturity and loss. Cambridge: Cambridge University Press. S. 1-12.

⁷ Socialstyrelsen (2018) Vård och omsorg om äldre. Lägesrapport.

stor andel av kommunikationen i omsorgsarbetet som är kreativt samarbete för att kunna hantera olika flerspråkiga situationer som uppstår mellan kollegor och brukare. Enligt språkforskaren Gunilla Jansson (2014) är det vanligare för omsorgsarbetare som är andraspråkstalare att utveckla strategier för att kunna umgås med omsorgstagare som har annat modersmål – kanske för att de är mer vana att vara i en flerspråkig miljö.

Vård och omsorg som kontext har blivit mer komplex – man behöver avancerade kommunikations- och språkkunskaper för att kunna trösta en brukare med nedsatt kognitiv förmåga, i den personcentrerade vården är kommunikation centralt, dokumentationsbördan har ökat under de senaste decennierna. Nedan beskriver språkforskarna Zoe Nikaladou och Anna-Malin Karlsson en relativt vanlig vårdsituation: att fylla i en avvikelseblankett eller händelserapport. Exemplet belyser det språkliga samarbetet mellan kollegor och äldreomsorgens språkligt komplexa miljö:

“Under en av våra observationer måste anställd som vi kallar Nena fylla i en händelserapport eftersom en boende har slagit henne i samband med avklädning. Denna händelse kräver att hon också fyller i blanketten tillbud. Nena är tillsammans med kollegan Murat när incidenten inträffar och senare när de sitter i personalrummet ber hon honom om hjälp med skrivandet. I personalrummet finns ytterligare två kollegor närvarande och snart är även de involverade i skrivandet. Tina har liksom Nena och Murat svenska som andraspråk men hon har större erfarenhet av arbetet och är van vid att fylla i rapporter av denna typ. Praktikanten Janna däremot är visserligen oerfaren men då hon kan svenska som förstaspråk kan hon hjälpa till med formuleringar. Diskussionen blir animerad när de ska svara på frågorna “Vad hände?” och “Varför hände det?”. Nena har flera gånger förklarat detta muntligt men nu är utmaningen att formulera det i skrift, och alltså på ett sätt som inte hotar de boendes integritet. De är osäkra på om de kan använda verb som ‘slåss’ och ‘vägrar’. Efter en lång diskussion enas de om att skriva “hon blev utåtagerande med slag med handen” och “hon ville inte samarbeta”.

*Källa: Nikaladou och Karlsson: “Aktivitetsteori och textanalys”
(Med språket som arbetsredskap, 2012)*

Många utrikesfödda inom vård och omsorg

En allt större andel av personer som arbetar inom vård och omsorg har utländsk bakgrund. Utan utlandsfödda skulle äldreomsorgen inte klara sitt uppdrag. Cirka 150 000 personer arbetade med vård och omsorg i särskilda boendeformer för äldre 2017. Av dem var 28 procent födda i ett annat land än Sverige. I Stockholms län var 55 procent i personalgruppen utrikesfödd⁸. De flesta talar bra svenska, men det finns också många med bristfälliga språkkunskaper. Kommunal har tidigare kartlagt arbetsvillkor för utrikesfödda i rapporten *Mångfald i äldreomsorgen* (2013). Behovet av personal inom äldreomsorgen är redan stort, och än större kommer det att bli. I takt med att nya medarbetare behöver rekryteras får gruppen andraspråkstalare allt större betydelse.

De senaste åren har ett mycket stort antal människor sökt och beviljats asyl i Sverige. 2015 kom 163 000 asylsökande varav ungefär hälften har fått eller kan beräknas få uppehållstillstånd. En stor andel av dessa personer är i arbetsför ålder och kan vara en del i lösningen av arbetskraftsbehovet. De många nyanlända personerna har dock mycket olika utbildningsbakgrund och därmed olika behov av vuxenutbildningen. Alla nyanlända har rätt till svenska för invandrare (SFI) som från och med juli 2016 är en del av komvux. Utöver detta är vuxenutbildningens övriga kurser många gånger nyanländas väg in i arbetslivet eller vidare studier. Enligt skollagen är SFI en rättighet för de som inte har tillräckliga kunskaper i svenska och ska individualiseras för att kunna möta den heterogena målgruppens olika behov och förutsättningar. Utöver omfattningen och kvaliteten på SFI/komvuxutbildningar påverkas språkinläringen av flera aktörer: den enskildes motivation, skillnaden mellan modersmålet och det svenska språket, ålder, utbildningsbakgrund samt faktorer som bemötande, kontakt med svenskar samt stress.

Många utrikesfödda har en utsatt position på arbetsmarknaden. Som född i ett utomnordiskt land är det mer sannolikt att anställas på ett tidsbegränsat kontrakt än som inomnordiskt född. Av de anställda på Kommunals organisationsområde är 34 procent av de utomnordiskt födda tidsbegränsat anställda, jämfört med 28 procent av de inomnordiskt födda, vilket i sig också är en alarmerande hög siffra.⁹ Det är också vanligast med tidsbegränsade anställningar inom kvinnodominerade arbetaryrken. Antalet tidsbegränsat anställda ökar för varje år. Hälften av de tidsbegränsat anställda inom vård och omsorg kallas in vid behov eller arbetar per timme. Majoriteten har anställningsformen allmän visstid.¹⁰

Sektorn vård och omsorg bidrar till att ge nyanlända möjlighet att etablera sig på arbetsmarknaden. Samtidigt finns det risker med att använda sektorn som ett medel för att nå de integrationspolitiska målen utan att koppla detta till kvalitet och säkerhet i vården och omsorgen om utbildningskvaliteten brister. För att personer med svenska som andraspråk ska kunna skaffa sig en yrkesutbildning och få den språkkompetens som krävs behöver dessa studieformer förenas och knytas till arbetsplatserna i större utsträckning än i nuläget.¹¹

⁸ Socialstyrelsen (2018) Vård och omsorg om äldre. Lägesrapport 2018.

⁹ Kommunal (2016) Status: Prekär.

¹⁰ Kommunal (2015) Flexibilitetens pris.

¹¹ SOU 2017:21 Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg om äldre personer s. 290.

Tidigare initiativ att förbättra den språkliga kompetensen hos personalen

I det här avsnittet diskuteras några initiativ att förbättra den språkliga kompetensen hos personalen inom vård och omsorg. Flera kommuner och arbetsgivare har tagit initiativ till att stärka språkkompetensen på arbetsplatserna. Några har utvecklat samarbeten med olika skolor och några genomför språktest vid rekryteringen. Andra anlitar eller utbildar språkbud enligt Vård- och omsorgscollege modell.

DET KRÄVS MER ÄN BARA ETT JOBB

Språket kommer inte automatiskt bara för att en person kommer in på arbetsmarknaden. Det krävs en genomtänkt struktur för lärandet på arbetsplatsen och ett tätare samarbete mellan SFI, yrkesutbildningen och arbetsplatserna.

Forskning visar att invandrare som går direkt in i arbete utan språkundervisning ofta utvecklar ett starkt förenklat språk både när det gäller ordförråd och grammatik. Ett arbete innebär inte heller per automatik att personen får använda det nya språket. Det är tyvärr lätt att hamna eller ställa sig utanför den sociala gemenskapen när man inte hänger med – speciellt om man arbetar ensam som man ofta gör inom, till exempel, hemtjänsten. Undersökningar har också visat att nivåer när det gäller kunskaper i svenska är lägre än vad en del arbetsplatser är medvetna om. Trots att många medarbetare behöver utveckla sin svenska vidare för att få ett fungerande yrkesspråk tycks arbetsplatserna vänja sig vid en låg språknivå¹². Det här rimmar illa med höga kvalitetskrav inom äldreomsorgen och den redan ansträngda arbetsmiljön. Att arbetsgivaren ställer lägre krav för vissa utan att erbjuda dem stöd och möjlighet att utvecklas cementerar orättvisa strukturer, som om det fanns A-lag och B-lag på arbetsplatsen.

De flesta arbetsgivare är medvetna om att det krävs insatser i verksamheterna för att öka attraktiviteten till att arbeta där och för att stärka kvaliteten i arbetet, och det finns många exempel på lyckade utbildningssatsningar och kompetensutvecklingsmodeller.

SPRÅKOMBUD

Språkbudskonceptet utvecklades som ett svar på den situation som rådde i äldreomsorgen i Stockholms län där många anställda hade bristfälliga kunskaper i svenska. Rollen som språkbud är framför allt ett stöd för verksamhetsutveckling på arbetsplatserna, men språkbudet kan också ge ett individuellt stöd till dem som behöver, särskilt de som inte behärskar svenska fullt ut. I den rekryteringssituation som råder har språkbuden också använts för att underlätta för nyanlända att komma in i arbetsgemenskapen. Språkbudets uppdrag innefattar att stödja kollegor i språkutvecklingen. Det kan handla om att stödja personer med annat modersmål eller bistå vid

¹² Vård- och omsorgscollege (2019) Lyft språket på jobbet, s. 20.

dokumentation eller vid vardaglig användning i olika samtalssituationer. Hörförståelse har också uppmärksammats som ett problem och språkbudens ska också arbeta för att medarbetarna uppfattar informationen som ges¹³. Modellen kan anses som lyckad¹⁴, kostnadseffektiv¹⁵ och omtyckt.

EFFEKTER AV SPRÅKOMBUDETS INSATSER

Dokumentation och telefonsamtal lyfts som särskilt utmanande områden för andraspråkstalande medarbetare. Men även att förstå instruktioner och att kommunicera med anhöriga nämns som uppgifter som skapar problem i arbetet. En effekt av språkbudens insatser är enligt flera chefer att man nu har bättre struktur på arbetsplatsmötena. Många språkbud nämner också att de gett förslag på hur man med hjälp av förändringar i samtalsformerna på möten lyckats få fler andraspråkstalare att delta mer aktivt. Man talar i intervjuerna om att skapa trygghet och förtroende och få alla medarbetare att både våga ställa frågor och ta ansvar för att klara krävande uppgifter. Flera språkbud talar om sitt ansvar att göra överordnade uppmärksamma och påminna dem om förändringar som kan behöva göras i arbetsgrupperna. Det kan handla om risk för exkludering av vissa medarbetare, eller om att alla medarbetare inte är lika delaktiga i samtal eller ansvarsfördelning.¹⁶

Ett problem som lyftes i utvärderingen av språkbudsmodellen var att det ibland uppstår spänningar kring personer med mycket stora behov av språkutbildning. Här påpekar såväl språkbud som deras chefer att de inte har vare sig kunskaper eller förutsättningar att vara språklärare. Språkbuden kan stötta i det dagliga arbetet, men de kan inte kompensera för behovet av grundläggande språkutbildning. Vissa medarbetare behöver mer omfattande stöd och ett sådant stöd måste vara tillgängligt.

PRAKTISKA VERKTYG

Vård- och omsorgscollege har gett ut handboken *Lyft språket på jobbet* (2019) som bygger på forskning, kunskap och erfarenheter från ett flertal projekt med fokus på arbetsplatslärande och språkutveckling för medarbetare som behöver stärka sin yrkeskompetens och förbättra sin svenska. Tillsammans med broschyren, *Bättre språk, bättre omsorg* (2015) kan dessa erbjuda konkreta verktyg för chefen och hela arbetsplatsen att ta ansvar för arbetsplatsens språkutveckling och att ge stöd till andraspråkstalare, för att skapa språkutvecklande arbetsplatser, ta fram individuella planer och för att tillsammans arbeta för bättre språkkunskaper och en hållbar arbetsmiljö.¹⁷

Att prata om språk, språkbrister och språkutveckling innebär att komma nära individens integritet och självkänsla. Därför är tillit och bra ledarskap, samt en tillåtande, trygg atmosfär på arbetsplatsen centrala. Kartläggningar kan också göras för att lyfta medarbetare med andra språkkunskaper än svenska och kunna matcha dem med brukare med andra modersmål. Språktester och kartläggningar ska användas för att kunna erbjuda rätt stöd, inte för att sätta betyg på de anställda. Handledare som handleder praktikanter på arbetsplatsen ska ha kunskap om språkutveckling. Det måste finnas tydligare planer kring hur verksamheten ska hantera personal med bristande språkkunskaper. Kommunals lokala fackliga ombud kan vara med i utformandet av dessa planer.

¹³ SOU 2019:20 Stärkt kompetens i vård och omsorg, s. 121-122.

¹⁴ Bigestens, Aina (2018) Språkbudet som resurs på arbetsplatsen, Stockholms universitet.

¹⁵ Johrén, Anders (2018) Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkbud, Nyckeltalsinstitutet.

¹⁶ Bigestens, Aina (2018) Språkbudet som resurs på arbetsplatsen, Stockholms universitet.

¹⁷ Till exempel i Äldrecentrums broschyr "Bättre språk bättre omsorg" finns en modell för medarbetarsamtal om språkutveckling.



SPRÅKUTVECKLANDE ARBETSPLATSER

Utbildningar i svenska är förstås basen för att lära sig ett nytt språk, men det räcker inte. När den som har studerat svenska kommer till en arbetsplats fortsätter inte språkutvecklingen automatiskt. För att språket ska fortsätta utvecklas behöver det tränas och utvecklas tillsammans med andra. Det behövs strukturer som stöttar språkutvecklingen även på jobbet, och ett öppet och tillåtande klimat kring språkfrågor.

SFI- och komvux-utbildningarna varierar i omfattning och kvalitet

I det här avsnittet diskuteras utmaningar när det gäller SFI och den kommunala vuxenutbildningen. Kanske den största orsaken bakom språkbristerna inom äldreomsorg är vård- och omsorgsutbildningens varierande omfattning och innehåll.¹⁸

VARIERANDE OMFATTNING OCH KVALITET

Brister på utbildad vårdpersonal har lett till en utbyggnad av vuxenutbildningsväsendet för att få flera behöriga undersköterskor men ofta håller utbildningarna inte måttet. En del av problemen är att den nuvarande vuxenutbildningen, till skillnad från gymnasieutbildningen till undersköterska, är kursbaserad. Det innebär att elever kan välja bort vissa kurser men ändå få behörighet i ämnet. Såväl Skolinspektionens erfarenheter som andra studier pekar på att kommunernas uppföljning av kommunal vuxenutbildning på entreprenad kan variera i omfattning och kvalitet. År 2017 studerade närmare hälften (46 procent) av kursdeltagarna inom komvux hos en annan anordnare än kommunen.

Som en del av rapportunderlaget har det intervjuats vårdlärare, vilka alla lyfter liknande utmaningar. Ett exempel är att många elever har läst SFI eller svenska som andraspråk hos en oseriös anordnare och fått glädjebetyg, och saknar således tillräckliga grundkunskaper. En utmaning är också att kurser läses isolerat. Ofta vore det önskvärt att läsa svenska parallellt för att träna upp läsförståelse och skrivförmåga, inte som en egen avslutande kurs som det är på flera håll. Vård- och omsorgsutbildningen hänger inte ihop. Det är också viktigt med praktisk språkträning i kommunikation under arbetsplatsförlagt lärande (APL), till exempel att träna på att återge ett samtal, en text, dokumentera och förklara för kollegor. Utöver detta finns det en stor variation på omfattning och kvalitet. En vårdlärare berättar att en kurs kan omfatta vad som helst mellan 24 och 70 timmar. Det behövs tid för repetitioner, feedback, återkoppling – och ofta språkstöd. Det är också problematiskt att många anordnare nästan bara erbjuder distanskurser, när elever i allt större utsträckning behöver stöd i olika former.

MÅNGA HAR UTBILDNING FRÅN KOMVUX

Av de yrkesverksamma undersköterskorna är det förhållandevis få som genomgått gymnasieskolans vård- och omsorgsprogram – de flesta läser sin utbildning inom komvux eller annan vuxenutbildning. Vad som bör påpekas är att gymnasieskolan kräver godkänt i svenska från grundskolan medan de som läser inom vuxenutbildningar kan antas till utbildningar utan att egentligen kunna mycket svenska. Med sina drygt 200 000 elever är komvux en stor och omfattande verksamhet.¹⁹

¹⁸ T. ex. SOU 2019:20 Stärkt kompetens i vård och omsorg, s. 11-12.

¹⁹ 235 000 elever läste komvux på grundläggande eller gymnasial nivå år 2017 (Skolverket 2018).

Över en period på fem år har komvux på grundläggande nivå och gymnasial nivå ökat med drygt 45 000 elever. En stor del av ökningen (84 procent) kommer av att gruppen utrikesfödda elever har blivit större. Utrikesfödda inkluderar såväl nyanlända personer som utrikesfödda personer vilka har befunnit sig i Sverige under en längre tid.²⁰

Tyvärr hänger inte alltid förutsättningarna för elevernas undervisning och lärarnas arbete med. För att höja språkkunskaper för de som jobbar inom vård och omsorg är det viktigt att ge den kommunala vuxenutbildningen rimliga förutsättningar.

“Det ska väldigt snabbt ut en mängd elever. Går det för fort är risken att man inte har fått tillräckliga kunskaper och då blir det betygsinflation. Man har fått ett betyg men man kanske inte har kunskaper som motsvarar.”

- en vårdlärare

Det är tydligt om det är utbildningsanordnarens eller arbetsgivarens ansvar att omsorgspersonalen har den kompetens som behövs. Denna situation förväntas bli tydligare vid införandet av en skyddad yrkestitel och en nationell standard på undersköterskeutbildningen. Enligt avsiktsförklaringen om kompetenshöjning i äldreomsorg och hälso- och sjukvård mellan Kommunal och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) ska också vårdbiträden ha en utbildning på 800 poäng²¹.

DEN NYA VÅRD- OCH OMSORGSUTBILDNINGEN

Skolverket och Socialstyrelsen har haft som uppdrag att föreslå justeringar i vård- och omsorgsprogrammet, föreslå vilka åtgärder som krävs för att införa en undersköterskeexamen inom såväl gymnasieskolan som kommunal vuxenutbildning samt framtagande av nationella kompetenskrav för yrket undersköterska. Myndigheterna har redovisat sina respektive uppdrag, och de förslag som lämnats kommer att bidra till att tydliggöra såväl yrkets innehåll som vilka kunskaper en person som vill arbeta som undersköterska måste inhämta för att på bästa sätt kunna utföra yrket, inklusive språkkunskaper. Skolverkets förslag till innehåll i de nya ämnesplanerna betonar tydligare kravet på att kunna kommunicera, dokumentera och skriva rapporter på svenska.²² Skolverket påpekar att det är nödvändigt med goda muntliga och skriftliga kunskaper i svenska om man ska arbeta som undersköterska.²³ Därför är det viktigt att svenska 1 alternativt svenska som andraspråk 1 ingår inom de två yrkespaketen som finns framtagna för undersköterske- respektive vårdbiträdesutbildningen²⁴.

Dagens vård- och omsorgsprogram innehåller 1 100 poäng programgemensamma kurser och 500 poäng inom programfördjupningen. Skolverkets förslag innehåller 1 400 poäng inom programgemensamma kurser och 200 poäng inom programfördjupningen, vilket är ett led i att möta ett behov av en mer omfattande gemensam grundutbildning. De programgemensamma ämnena ökar i omfattning samt att det införs krav på godkända betyg i yrkesämnena.

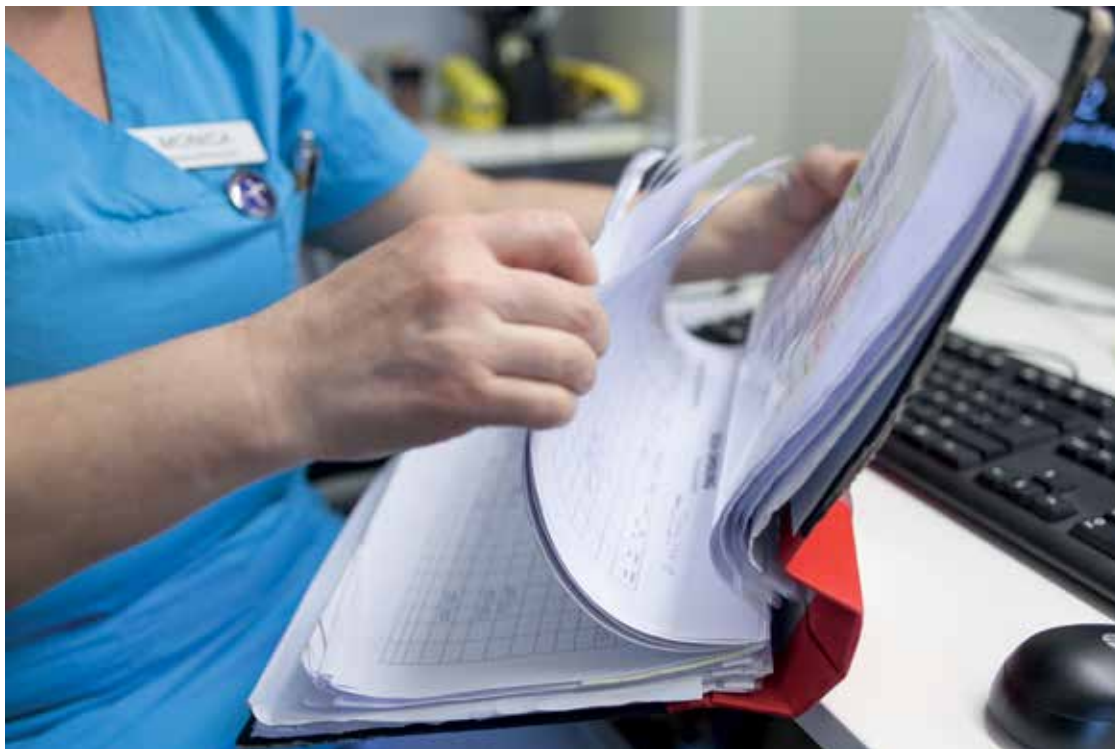
²⁰ SOU 2018:71 En och en annan chans - en komvux i tiden.

²¹ Avsiktsförklaring mellan Svenska Kommunalarbetsförbundet och Sveriges Kommuner och Landsting om kompetenshöjning i äldreomsorg och hälso- och sjukvård, 2017-03-09.

²² Skolverket (2018) Redovisning av uppdrag om förslag till justeringar i programstruktur och examensmål för vård- och omsorgsprogrammet samt förslag till de förordningsändringar som krävs med anledning av ett införande av en undersköterskeexamen.

²³ Skolverket (2018) Konsekvensbeskrivning avseende förslag till förändringar i vissa gymnasieprogram.

²⁴ "Frågan om att eventuellt utveckla en ny svensk kurs, yrkessvenska, kräver dock en vidare utredning som inte rymdes inom Skolverkets uppdrag 2018."



Som den statliga utredningen *Stärkt kompetens inom vård och omsorg* konstaterar är det inte rimligt att elever ska kunna få godkända betyg eller en gymnasieexamen när de saknar förmåga att läsa, skriva och kommunicera på svenska. Ämnesundervisningen på komvux fokuserar vanligtvis på kunskapsinnehållet utan att speciellt mycket uppmärksamhet ges åt de språkliga aspekterna, det språkspecifika i texter och genrer eller åt språket som ett medel för lärande. Eftersom vårdläraren saknar kunskaper om andraspråksinlärning blir det svårt för många andraspråkstalare att ta till sig ämneskunskaperna. Det skulle vara önskvärt att arbeta integrerat med vård- och omsorgsundervisning och språkundervisning, att vårdlärare och språklärare jobbade som par, som till exempel inom projektet *SpråkSam*, ett utvecklingsprojekt som drevs av Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum.²⁵

²⁵ Monica Axelsson m. fl. (2000) Ämne och språk – språkliga dimensioner av ämnesundervisningen; Projekt ArbetSam: Lära på jobbet.

Verksamhetens kvalitet är arbetsgivarens ansvar

För personer som har genomgått utbildning i Sverige finns inga generella författningsreglerade språkrav eller föreskrifter. Det är den enskilda arbetsgivaren som måste ställa krav vid rekrytering utifrån verksamhetens behov av kvalitet och kompetens. Enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453) ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. För utförande av arbetet ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Enligt Patientsäkerhetslagen (2010: 659) får hälso- och sjukvårdspersonal med ”rätt kompetens” utföra arbetsuppgiften. Vårdgivaren ska planera, leda och kontrollera verksamheten så att den lever upp till kravet på god vård. Vårdgivaren ansvarar för att det finns hälso- och sjukvårdspersonal med rätt kompetens. Hälso och sjukvårdspersonal ska ”arbeta utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet och ge patienterna en sakkunnig och omsorgsfull vård”.

KOMMUNALA SPRÅKKRAV

Kommunen bestämmer vilka krav på språkkunskaper de ställer i äldreomsorgen. För närvarande skiljer språkraven sig stort mellan kommunerna. Till exempel i Stockholm ligger kravet på motsvarande grundskolans årskurs nio. Enligt allmänna råd från Socialstyrelsen²⁶ bör personalen även ha tillräckliga kunskaper i svenska för att uppnå förmågan att förstå, tala, läsa och skriva svenska i enlighet med de redovisade kunskaperna och färdigheterna, samt förmåga att kommunicera med närstående, förmåga att kommunicera med personer ur olika yrkesgrupper. Det är en uppgift för de som ansvarar för verksamheterna att säkerställa och kontrollera medarbetarnas kompetens gällande specifika arbetsuppgifter så att verksamhet av god kvalitet kan ges.

OTILLRÄCKLIGA KUNSKAPER EFTER VUXENUTBILDNINGEN

En återkommande synpunkt bland kommunerna som till exempel den statliga utredningen *Stärkt kompetens inom vård och omsorg* intervjuade, var att undersköterskor som genomgått vuxenutbildningen ofta inte har tillräckliga kunskaper i språk. Arbetsgivarna ansåg att det ibland är för lågt ställda krav för den blivande undersköterskan för att bli godkänd. Vissa utbildare bedriver till och med utbildningen med material på elevens hemspråk för att få dem godkända.

²⁶ SOSFS 2011:12 Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre.

Hur vanligt är det med bristande språkkunskaper inom äldreomsorgen?

Det är svårt att mäta exakt hur utbredda språkbristerna är inom vård och omsorg. Det finns dock undersökningar om hur arbetsgivarna och arbetsplats- och skyddsombuden uppfattar situationen. I det här avsnittet redovisas resultaten från Kommunals webbenkät som skyddsombuden inom vård och omsorg har svarat på. Enligt webbenkäten är det mycket vanligt med bristande språkkunskaper inom vård och omsorg.

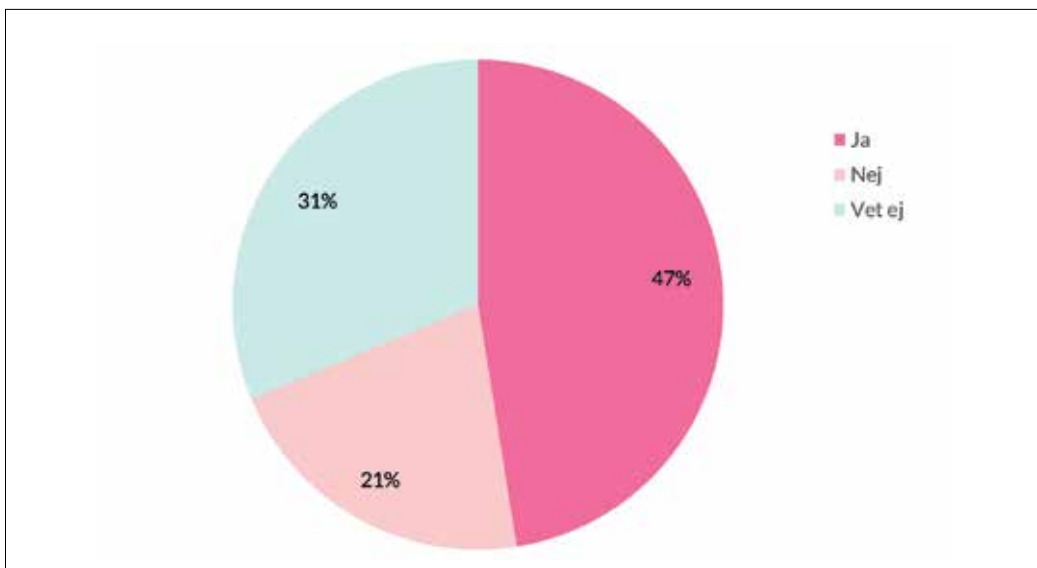
Den statliga utredningen *Stärkt kompetens i vård och omsorg* gjorde en kartläggning bland kommunerna, och en återkommande synpunkt var att undersköterskor som genomgått vuxenutbildningen ofta inte har tillräckliga kunskaper i språk. Den bristande språkkompetensen uppfattas av arbetsgivarna som utbredd och vanligt förekommande hos undersköterskorna: bristande språkkunskaper uppges av 60 procent bland företrädare för kommunalt finansierade verksamheter som ett specifikt kompetensområde som behöver stärkas. Enligt arbetsgivarna handlar bristerna om såväl den kommunikativa som den skriftliga förmågan samt hör-, läs- och ordförståelse. Företrädare har nämnt att språkbristerna hos personalen kan få allvarliga konsekvenser i möten med personer med nedsatt kognitiv förmåga²⁷.

3 457 skyddsombud, regionala skyddsombud och huvudskyddsombud inom vård och omsorg uppmanades i januari 2019 via e-post att svara på en webbaserad enkät med 21 frågor, se bilaga 1. Efter en påminnelse hade 826 skyddsombud svarat på enkäten. Bortfallet är dock stort, omkring 80 procent, och man kan misstänka att det finns en möjlighet att urvalet blir skevt och att de som har upplevt problem är mer benägna att svara. Det som talar för enkätresultaten är dock likadana resultat från andra undersökningar²⁸, samt att de svarande är en relativt homogen grupp som svarar i rollen som ett fackligt ombud snarare än som medlemmar. Det finns inte heller något som indikerar att bortfallsgruppen skiljer sig från de som har svarat. De som svarat är skyddsombud inom vård och omsorg. Skyddsombud är fackliga företrädare som verkar på sin arbetsplats och ingår i den lokala fackliga organisationen. De representerar arbetstagarna inom ett skyddsområde och har rollen som pådrivare och bevakare av det lokala arbetsmiljöarbetet med syftet att skapa en tillfredsställande arbetsmiljö. Att språkbrister är vanligt förekommande framgår tydligt av svaren.

²⁷ SOU 2019:20 Stärkt kompetens i vård och omsorg, s. 118.

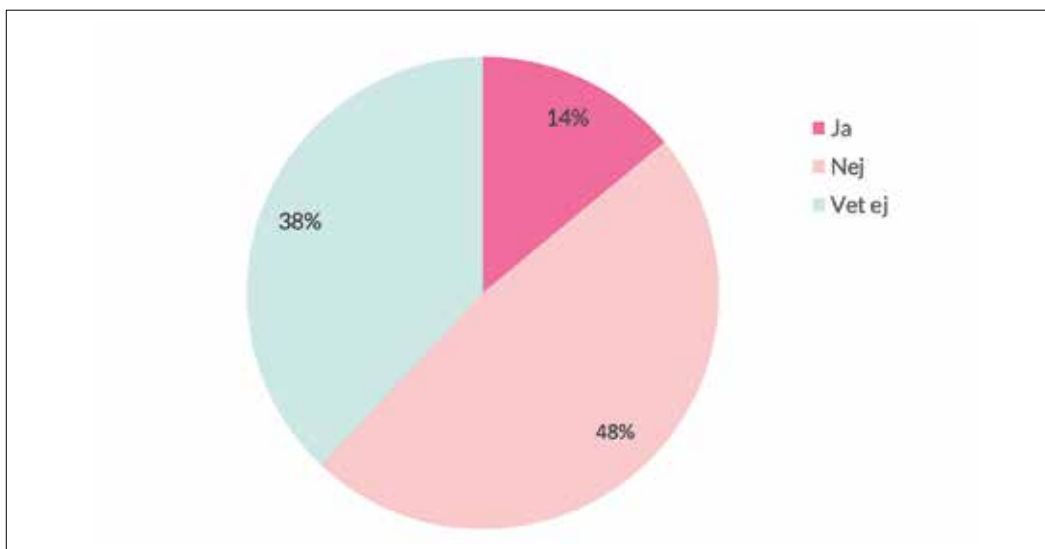
²⁸ I en webbenkät som Kommunal skickade ut i augusti 2019 svarade hälften (51 procent) av arbetsplatsombuden att vikarierna inom äldreomsorgen inte haft tillräckliga kunskaper i svenska för att kunna utföra sina arbetsuppgifter under sommaren 2019.

Diagram 1. Kommuner bestämmer själva vilka språkkrav de ställer men Socialstyrelsen rekommenderar att man ska ha "förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska". Ställer arbetsgivare i ditt skyddsområde krav på förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska vid nyanställningar? (n = 784)

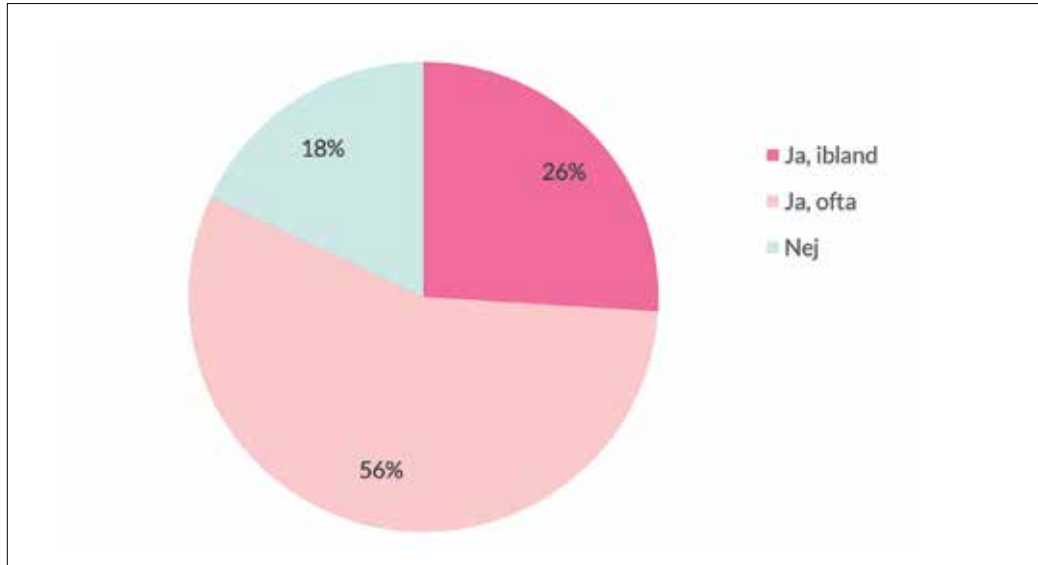


I webbenkäten fick skyddsombuden svara på frågor om arbetsgivaren ställer krav på språkkunskaper. Under hälften, 47 procent av de svarande svarar att de vet att arbetsgivarna ställer krav på förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska vid nyanställningar.

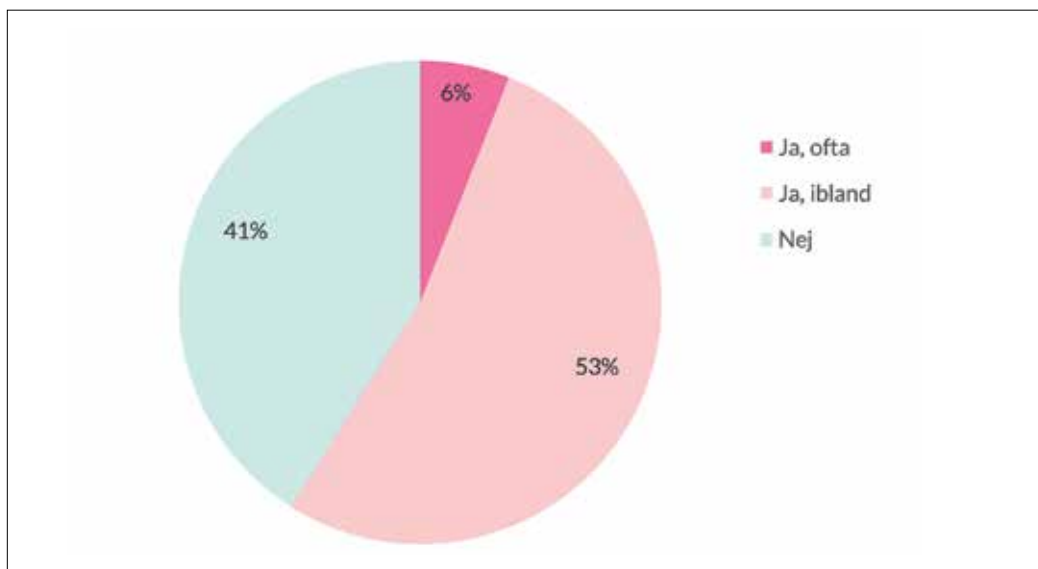
Diagram 2. Säkerställer arbetsgivaren att språkkunskaper är tillräckliga? (n=782)



Bara 14 procent av de svarande svarar att arbetsgivarna säkerställer att arbetstagare kan svenska vid rekryteringen.

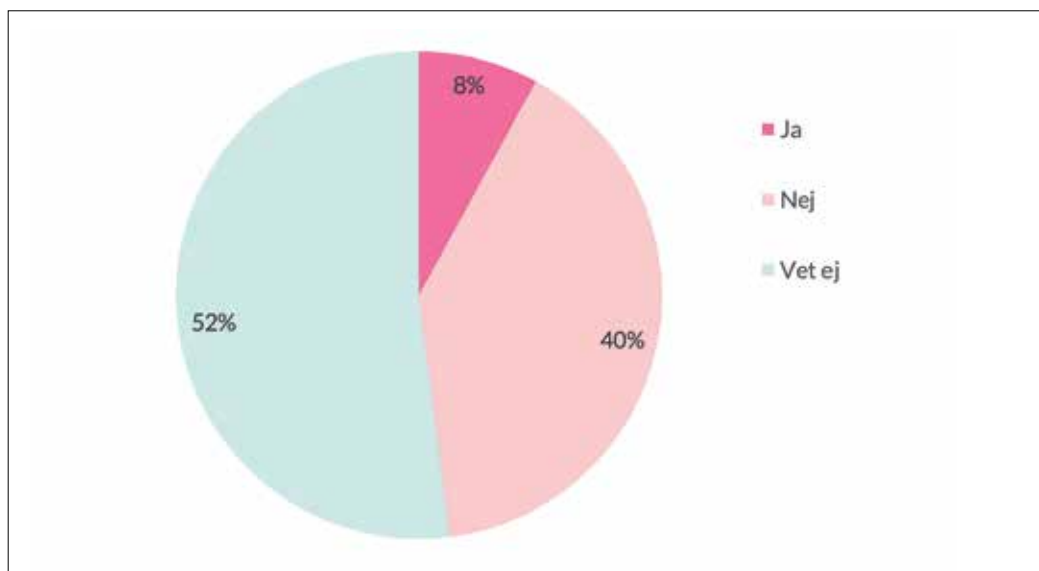
Diagram 3. Anställs det vikarier som saknar tillräckliga språkkunskaper? (n=775)

56 procent av de svarande svarar att det ofta anställs vikarier som saknar tillräckliga språkkunskaper. 26 procent av de svarande tycker att det händer ibland.

Diagram 4. Anställs det ordinarie personal som saknar tillräckliga språkkunskaper? (n=775)

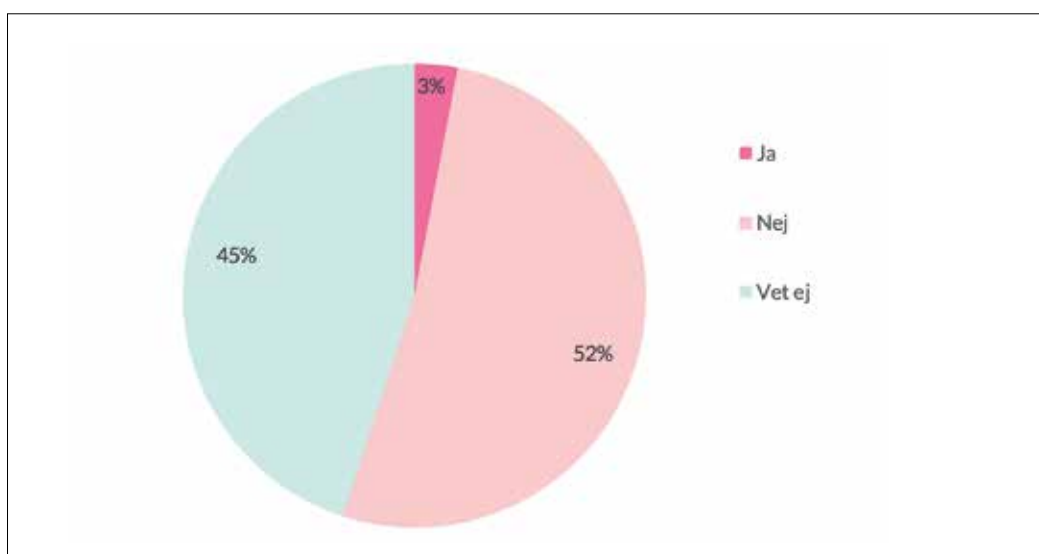
6 procent av de svarande svarar att det ofta anställs ordinarie personal som saknar tillräckliga språkkunskaper. 53 procent av de svarande tycker att det händer ibland.

Diagram 5. Erbjuder arbetsgivaren handledning, språkkurser eller annan yrkesutveckling kring språk och kommunikation om arbetstagaren behöver träna på svenska? (n=783)

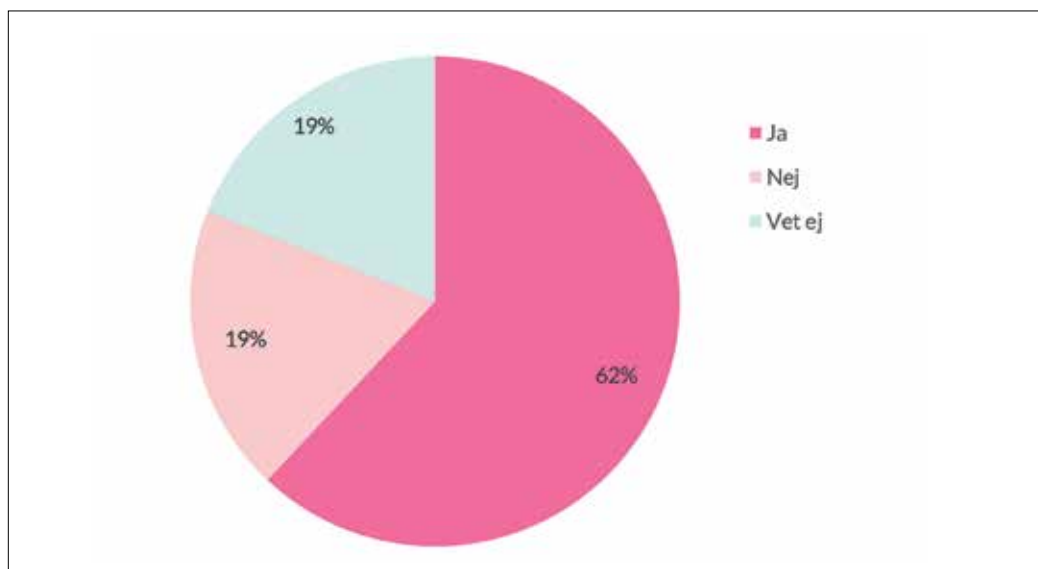


Det är fortfarande ovanligt med språkstöd på arbetsplatsen. Bara 8 procent av de svarande svarar att arbetsgivaren erbjuder handledning, språkkurser eller annan yrkesutveckling kring språk och kommunikation om arbetstagaren behöver träna på svenska. Det är dock många som svarar att de inte vet – det vore önskvärt att öka medvetenheten bland skyddsombuden om språkbrister och hur man kan hantera problematiska situationer på arbetsplatsen.

Diagram 6. Har arbetsgivaren kartlagt personalens språkkunskaper på någon arbetsplats inom ditt skyddsområde? (n=780)



Det förekommer sällan att arbetsgivaren har kartlagt personalens språkkunskaper på arbetsplatsen. Bara 3 procent av de svarande svarar ja. Skyddsombuden som svarade ja fick också svara på frågan "på vilket sätt sker kartläggningen". 63 procent svarade intervju eller möte med chefen, 26 procent språktest, 11 procent annat. En tredjedel av de som svarade ja (33 procent) svarade att kartläggningen har lett till åtgärder.

Diagram 7. Har språkproblem påverkat medlemmarnas arbetsmiljö? (n=753)

En god arbetsmiljö är en förutsättning för att man ska orka arbeta ett helt arbetsliv, och brister i arbetsmiljön är en viktig orsak till ohälsa. En majoritet av de svarande (62 procent) anser att språkproblem har påverkat medlemmarnas arbetsmiljö.

Skyddsombuden fick också svara på öppna frågor om hur språkbristerna påverkar arbetsmiljön. Nästan alla svarande beskriver problem som irritation hos kollegor, irritation hos vårdtagare, frustration, stress, missnöje, missförstånd, feltolkningar och ökad eller snedfördelad arbetsbelastning. Språkbrister verkar i första hand påverka den psykosociala arbetsmiljön och sammanhållningen på arbetsplatsen. Svaren vittnar om försämrade sammanhållning och en stressig arbetssituation där det lätt uppstår konflikter. Språkbristerna verkar bli ett ytterligare stressmoment utöver den redan stressiga arbetsmiljön:

”Vissa vill ej dokumentera själva, tackar nej till ansvarsområden, klarar ej av att på egen hand göra en genomförandeplan, vill ej hålla i planering av det dagliga arbetet som då hamnar på den som är mest van på avdelningen och som pratar svenska.”

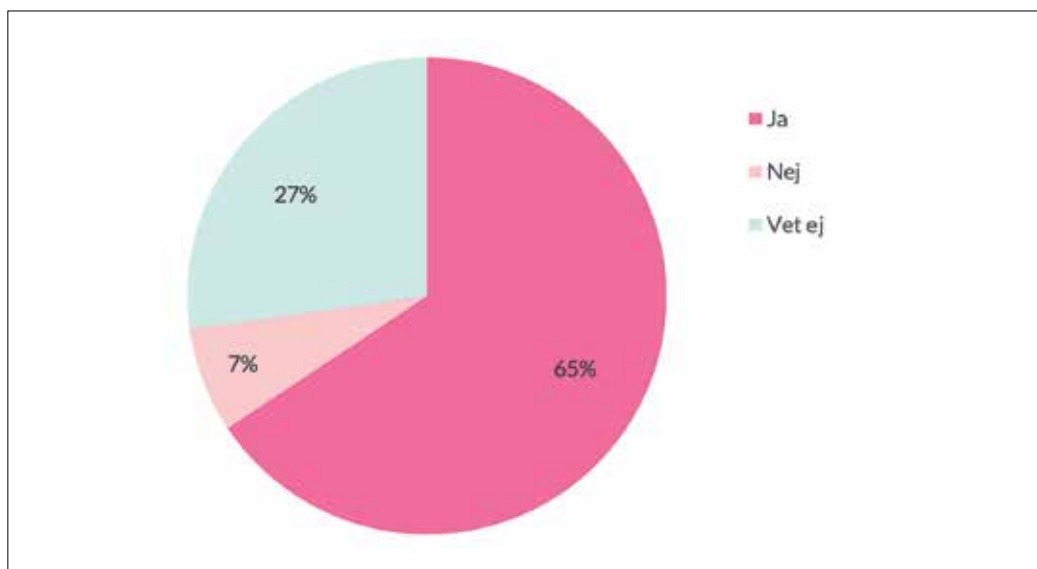
”Rutiner brister. Saker blir ogjorda.”

”Det tar kraft, tid och energi att förklara olika saker.”

”I en redan stressad miljö blir det ännu mer ansträngt om jag måste förklara för kollegor flertalet gånger på grund av språksvårigheter.”

”Den personal som behärskar språk och skrift får ta mer ansvar, göra sysslor som alla skall kunna, prata med anhöriga till exempel. - - det blir arbetsmiljöproblem då vissa ordinarie skall hålla reda på mycket mer än andra.”

Diagram 8. Leder språkproblem till problem för den som själv har otillräckliga kunskaper i svenska? (n=752)



I första hand är språkbrister ett problem för den enskilde. 65 procent av skyddsombuden svarar att språkproblem leder till problem för den som själv har otillräckliga kunskaper i svenska. Skyddsombuden fick också svara på öppna frågor om hur språkbristerna leder till problem för den som själv har bristande språkkunskaper och beskriver oro, stress, utanförskap och en utsatt situation:

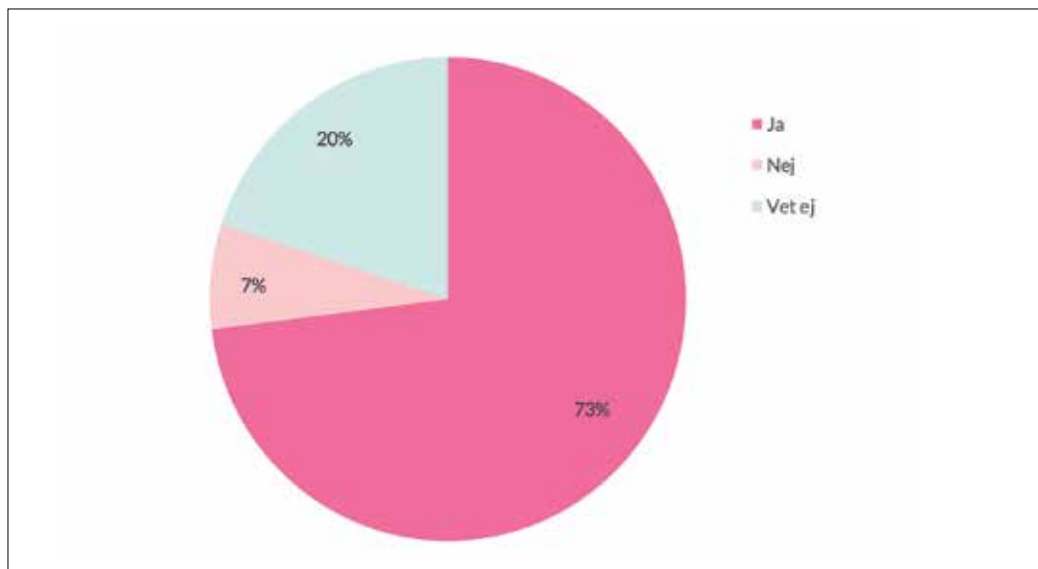
”Det blir ofta missuppfattningar, som kan leda till allvarliga konsekvenser. Ofta går den som inte förstår i försvar, då hen känner sig påhoppad när man ger konstruktiv vägledning.”

”Förvirring, känner sig utanför.”

”Man vågar inte fråga, man jobbar ensam med risken som kan medföra. Man skriver på avtalet, men man vet inte vad man skriver på riktigt, och all information som man får skriftlig blir missad.”

”Onödiga konfliktsituationer, situationer som andra får lösa åt personen med dålig svenska som sedan leder till att ordinarie nästan underminerar då personen själv inte kan lösa problemet som uppstod.”

Diagram 9. Leder språkproblem till problem i vård- och omsorgskvaliteten eller patientsäkerheten? (n=754)



Nästan tre fjärdedelar av de svarande, 73 procent av skyddsombuden, anser att språkbrister leder till problem i vård- och omsorgskvaliteten eller patientsäkerheten. Och situationen är nära bristningsgränsen redan när det gäller bemanningen: enligt Kommunals medlemsundersökning (2017) anser 42 procent att bemanningen är så låg att den utgör en risk för de äldre minst någon dag per vecka. Skyddsombuden fick också svara på öppna frågor om hur språkproblem påverkar vård- och omsorgskvaliteten. Många beskriver utebliven vård och felmedicinering, oro bland brukarna med nedsatt kognitiv förmåga, eller andra allvarliga situationer där fel har uppstått:

”Det blir mer oro bland brukare. Det sker ofta missuppfattningar vilket gör att vissa uppgifter ej blir gjorda. Det läggs mer uppgifter på övrig personal, det är en ständig inskolning och kontrollerande, ofta ett dubbelarbete.”

”Ordinarie personal vet inte alltid eller kan ej lita på att information gått fram om vad som ska göras eller hur vissa saker ska göras och till vem. Medicinhantering kan också bli fel – att person inte förstår instruktioner och kan inte läsa och förstå instruktioner i text. Detta blir ett merarbete för arbetskollegan med delegation som får ta hela ansvaret och själv göra allt. Vilket ökar stressen.”

”Missuppfattningar vid vårdbehov. Svårläst social dokumentation. Inga problem i dag, då vi fick ny chef för sex månader sedan. Hon ställer krav på arbetssökandes språkkunskap och förståelse.”

Avslutande diskussion

Kommunals uppgift är att tillvarata medlemmarnas intressen på arbetsmarknaden och i samhällslivet i övrigt. Därför är det också Kommunals uppgift att se till att medlemmar får möjlighet att rusta sig med kunskaper som gör dem starka på arbetsmarknaden och i samhället i stort, samt att vara med och bidra till en långsiktigt hållbar kompetensförsörjning för en av våra viktigaste välfärdsverksamheter – äldreomsorgen.

Det är svårt att beskriva situationen i den svenska äldreomsorgen utan att nämna tre utmaningar som förstärker varandra. För det första är dagens äldreomsorg kraftigt underbemannad och underfinansierad. Siffror från Kommunals medlemsundersökning visar att 70 procent av undersköterskor och vårdbiträden anställda inom äldreomsorgen upplever sin arbetsplats som underbemannad minst någon dag per vecka, och mer än hälften av samma grupp svarar att bemanningen är otillräcklig i stort sett varje dag. För det andra är sjuktalen inom äldreomsorgen höga. Vanligast är psykiska diagnoser som utmattningssyndrom och reaktioner på svår stress. Många undersköterskor och vårdbiträden upplever att arbetsbelastningen är för hög i förhållande till de resurser som finns, att tempot är högt och att tiden inte räcker till. På grund av den kroniska underbemanningen orkar inte personalen jobba kvar och byter bransch eller väljer att gå ner i arbetstid, vilket förvärrar arbetskraftsbristen och underbemanningen. För det tredje anställer arbetsgivarna personal som saknar tillräckliga kunskaper i svenska utan att erbjuda någon språkutveckling på arbetsplatsen – kanske för att de inte ser behovet, eller för att det saknas resurser. Oavsett skälet accepterar de en lägre kompetensnivå för en del anställda. Utan tillräckliga kunskaper i svenska har den här gruppen en svagare position på arbetsmarknaden. De som kan dokumentera, tala i telefon och kommunicera med anhöriga och vårdens andra yrkesgrupper får en större andel av arbetsbördan, vilket kan göra att ännu fler slutar eller går ner i arbetstid. Vill vi ha kvar den svenska välfärdsmodellen och äldreomsorgen måste vi stoppa den här nedåtgående spiralen.

För att stoppa den negativa utvecklingen behövs åtgärder från politikerna, arbetsgivarna samt Kommunal. Politikerna behöver se till att äldreomsorgen får mer resurser. I allmänhet behövs det resurser för en bättre bemanning och i synnerhet behövs det ett språklyft i äldreomsorgen. En viktig förutsättning för att det ska finnas en äldreomsorg är att det finns en balans mellan arbetsbelastning och de resurser som finns inom äldreomsorgen: att vi lyckas anställa tillräckligt många, behålla de anställda som finns idag samt rusta befintliga undersköterskor och vårdbiträden med de kunskaper som behövs i arbetet. Förutsättningarna för en undersköterska eller ett vårdbiträde att lära sig svenska måste förbättras innan utbildningen, under utbildningen och efter anställningen på arbetsplatsen. Vi måste se till att SFI- och vårdutbildningar håller måttet.

Kommunerna och andra arbetsgivarna måste skapa språkutvecklande arbetsplatser. Enligt både denna rapport och tidigare utredningar finns det stora språkbrister inom äldreomsorgen. 60 procent av arbetsgivarna anger att det finns språkbrister. Ändå svarade bara 8 procent av skyddsombuden att arbetsgivarna erbjuder stöd för de som har bristande språkkunskaper. Här finns det stora möjligheter. Att som nu till stor del överlåta på svenskspråkiga kollegor att ansvara för dessa brister leder till svårigheter för omsorgskvaliteten, arbetsmiljön och för den enskilda medarbetaren. På en språkutvecklande arbetsplats finns det ett

tillåtande klimat där alla vågar fråga och ta upp språkliga missförstånd. Man ser det som en tillgång att arbetslaget kan flera språk. Det finns rutiner och verktyg att kunna hantera problem kring språk och kommunikation.

Arbetsgivarna och beslutsfattarna måste se potentialen i den grupp som kanske i dagsläget har bristande språkkunskaper men har valt att bli proffs i vård och omsorg. Ger vi dem möjlighet till språkutveckling finns det potential att möta framtidens kompetensförsörjningsbehov. För att lyckas måste kraven och förutsättningar vara desamma för alla.

Kommunal har också en viktig roll i detta. Kommunal är gärna med, erbjuder lösningar och hjälper till att göra skillnad på arbetsplatsen. Att lära sig språket på den nivå som vård- och omsorgsarbetet idag kräver är för många en slitsam resa, och det kan gälla även den som har svenska som förstaspråk. Därför borde det vara en självklarhet att prata om utmaningar som har med språket i arbetet att göra. Att inte göra det leder till problem och skapar uppdelade arbetsplatser och en ohållbar arbetssituation – för alla.



Förslag

1. Alla ska kunna prata, lyssna, läsa, skriva och förstå svenska på arbetsplatsen. Äldreomsorg är dock ett område där det finns mycket omfattande behov av personal redan idag.
 - I de fall där arbetsgivarna inte kan hitta personal som både har rätt omvårdnadsfärdigheter och som kan svenska, är det arbetsgivarnas ansvar att se till att personalen lär sig det. En individuell plan för den enskildas språkutveckling ska tas fram som en del av introduktionen. Personal som har lägre kompetens än den som krävs i arbetet måste få utbildning på betald arbetstid. Eventuella språktester måste ha som syfte att erbjuda rätt stöd, aldrig att peka ut enskilda medarbetare. Det måste finnas tydliga planer kring hur verksamheten ska hantera personal med bristande språkfärdigheter.
 - Arbetsgivare måste ta ansvar för hela arbetsplatsens språkutveckling och ge motiverande stöd till andraspråkstalare. Skapa språkutvecklande arbetsplatser enligt Vård- och omsorgscollege modell. Utbilda språkkombud. Skapa enkla mallar för dokumentation och telefonsamtal, avdramatisera och normalisera frågor och diskussioner om språk, ge stöd och tala öppet om språksvårigheter.
2. Det behövs en statlig finansiering för ett språklyft inom äldreomsorgen. Politikerna måste se till att det finns resurser för detta. Kompetensutvecklingen inom vård och omsorg är ett permanent åtagande, och kan inte bedrivas i projektform. Det bör finnas en nationell plan för det långsiktiga arbetet och samspel mellan statlig nivå (Socialstyrelsen, Skolverket, Arbetsförmedlingen), nationella kompetenscentra (Vård- och omsorgscollege), Sveriges Kommuner och Landsting, kommunernas utbildningsväsende inklusive komvux/SFI och utförarna av vård och omsorg.
3. All vård- och omsorgsutbildning måste ges på svenska. Det är ingen integrationsåtgärd att erbjuda vård- och omsorgsutbildning på hemspråk. Satsa istället på språkstöd, där SFI/svenska som andraspråklärarna jobbar i team med vårdlärarna. Arbetssättet där man i större utsträckning erbjuder yrkesinriktad SFI/svenska som andraspråk i kombination med yrkeskurser bidrar till att elever lär sig språket i ett praktiskt sammanhang. Handledare som handleder praktikanter på arbetsplatsen ska ha kunskap om språkutveckling.
4. Skapa rätt förutsättningar för språkutvecklande arbetsplatser. Det handlar om rätt bemanning, rätt arbetsmiljö och trygga arbetsvillkor – man måste våga be om hjälp och ens kollegor måste ha tid att hjälpa. Handledning och reflektionstid för personalen behöver öka. Ökad bemanning förutsätter ett större budgetutrymme. Kommunal anser att kommuner behöver tillföra mer resurser till äldreomsorgen då verksamheterna idag är underfinansierade. Ett språkkombud måste ha tid, resurser och chefs stöd för att lyckas med uppdraget.

5. Utveckla ledarskapets förutsättningar. Skillnaden mellan de arbetsplatser som lyckats bygga en språkutvecklande miljö och de som inte gjort det är ofta en engagerad och aktiv chef. En bra chef har vilja och förutsättningar att kartlägga medarbetarnas behov och göra en lokal utbildningsplan. Se över antalet anställda per chef samt ge chefer tillräckligt med resurser och rätt förutsättningar för att leda arbetet.
6. Det behövs en nationell, statlig satsning på SFI och komvux. Höga mål och visioner för vuxenutbildningen rimmar illa med besparingskrav, utbildning på entreprenad där billigast anbud vinner och skolor där vinst inte återinvesteras i verksamheten. Enligt forskningen är språklärande i hög grad en social process som därmed gynnas av förankring i ett socialt sammanhang, till exempel en kontinuerlig undervisningsgrupp där man känner sig trygg och vågar pröva språket. Låt språkinläringen ta tid. Gör SFI och komvux nationellt likvärdiga.
7. Utveckla den språkliga kompetensen hos hemtjänstpersonalen. Ensamarbete inom hemtjänsten är ett särskilt problemområde. Yrkesspråket lär man sig alltså bäst när det används i arbetet tillsammans med de som redan behärskar språket, och i situationer där det kan tränas och utvecklas samtidigt som det används. Det behövs en särskild språksatsning för undersköterskor och vårdbiträden inom hemtjänsten. Arbetsgivare får inte låta personer som inte kan språket arbeta självständigt, utan handledning och utbildning i svenska. De med otillräckliga språkkunskaper måste få studera svenska på arbetstid.
8. Utnyttja språkkunskaper som finns bland personalen. Andelen äldre med andra modersmål växer. Det är ett sätt att bryta social isolation för äldre med annat modersmål att kunna umgås på sitt hemspråk. Gör personalens språkkunskaper till ett karriärsteg för undersköterskor och vårdbiträden.

Källor

Axelsson, Monica m. fl. (2000) *Ämne och språk – språkliga dimensioner av ämnesundervisningen*; Projekt ArbetSam: Lära på jobbet.

Bigestans, Aina (2018) *Språkbudet som resurs på arbetsplatsen. En uppföljning av språkbudsfunktionen på äldreboenden och i hemtjänsten i fyra kommuner*. (Stockholms universitet). Vård- och omsorgscollege 2018.

Hyltenstam, Kenneth & Obler, Loraine (1989) *Bilingualism across the lifespan: An introduction. I: K. Hyltenstam & L. K. Obler (red.), Bilingualism across the lifespan. Aspects of acquisition, maturity and loss*. Cambridge: Cambridge University Press.

Inspektionen för vård och omsorg (2018) *Vad har IVO sett 2018*.

Jansson, Gunilla; Karlsson, Anna-Malin; Nikolaidou Zoe (2014) *Skrift- och samtalspraktiker i äldreomsorgen*. Rapport från projektet Omsorg om språkarbete. Hinder och möjligheter med svenska som andraspråk i den nya arbetsordningen. Rapporter/Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum.

Johrén, Anders (2018) *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkbud. Ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkbud och effekter av språkbud på arbetsplatser inom vård och omsorg*. Nyckeltalsinstitutet. Vård- och omsorgscollege.

Karlsson, Anna-Malin; Landqvist, Mats; Rehnberg, Hanna Sofia (2012) *Med språket som arbetsredskap, Sju studier av kommunikation i vården*. Text- och samtalsstudier från Södertörns högskola 2012.

Kommunal (2015) *Flexibilitetens pris*.

Kommunal (2016) *Status: Prekär*.

Lindholm, Camilla (2010) *När orden fattas oss – om demens, språk och kommunikation* Liber: Stockholm.

Skolverket (2018) *Konsekvensbeskrivning avseende förslag till förändringar i vissa gymnasieprogram*.

Skolverket (2018) *Redovisning av uppdrag om förslag till justeringar i programstruktur och examensmål för vård- och omsorgsprogrammet samt förslag till de förordningsändringar som krävs med anledning av ett införande av en undersköterskeexamen*.

Socialstyrelsen (2011) SOSFS 2011:12 *Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre*.

Socialstyrelsen (2018) *Vård och omsorg om äldre*. Lägesrapport.

SOU 2017:21 *Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg om äldre personer*.

SOU 2018:71 *En och en annan chans - en komvux i tiden*.

SOU 2019:20 *Stärkt kompetens i vård och omsorg*.

Vård- och omsorgscollege (2019) *Lyft språket på jobbet. Handbok för arbetsplatser som vill arbeta språkutvecklande*.

Bilaga

Enkät om språk inom vård och omsorg (skyddsområde äldreomsorg och hälso- och sjukvård)

Den här enkäten riktar sig till dig som är skyddsombud, huvudskyddsombud eller regionalt skyddsombud. Ditt svar är anonymt. Frågorna handlar om språk- och kommunikationsproblem inom vård och omsorg som kan påverka arbetsmiljön, vårdkvaliteten eller patientsäkerheten. De flesta frågor går att besvara med ett ja eller nej. Några frågor går att utveckla med kommentarer.

Bristen på personal inom vård och omsorg gör att arbetsgivare ibland anställer personal som inte har tillräckliga kunskaper i svenska, något som kan leda till problem. Arbetsmiljömässigt kan det, till exempel, bli betungande för den övriga personalen när kommunikationen inte fungerar och mycket ansvar landar på dem.

Dina svar kommer att ingå i en kartläggning av språkproblem inom Kommunals verksamhetsområden. Det är viktigt att få inspel och synpunkter från dig. Jag är tacksam om du tar dig tiden att svara på några frågor!

Om du vill ange ditt namn eller lämna korta kommentarer går det att göra i slutet av enkäten.

Bakgrund

Skyddsombudens, huvudskyddsombudens och de regionala skyddsombudens erfarenheter angående personalens språkkunskaper och arbetsgivarens riktlinjer kan skilja sig åt mellan verksamheter och branscher. Följande fem frågor handlar om uppdrag, bransch och arbetsgivarbetyg.

1. Vilket uppdrag har du?

SO
HSO
RSO
Annat

2. Hur länge har du haft uppdraget?

Mindre än två år
2-5 år
Över 5 år

3. Inom vilken bransch/branscher är ditt skyddsområde? Här kan du ange flera alternativ

Funktionshinder
Förskola och skola
Grön sektor
Hushållsnära tjänster
Hälso- och sjukvård
Kök och restaurang
Räddningstjänst
Samhall
Teknik, fastighet och underhåll
Teknik, park och anläggning
Trafik
Trossamfund
Äldreomsorg

4. Vilken typ av arbetsgivare ingår i ditt skyddsområde? Här kan du ange flera alternativ

Offentlig
Privat
Idéburen

Riktlinjer

Följande frågor handlar om arbetsgivarens riktlinjer angående språkkunskaper.

5. Kommuner bestämmer själva vilka språkrav de ställer men Socialstyrelsen rekommenderar att man ska ha "förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska."

Ställer arbetsgivare i ditt skyddsområde likadana krav vid nyanställningar?

Ja/ Nej/Vet ej

6. Säkerställer arbetsgivaren att språkkunskaper är tillräckliga?

Ja/Nej/Vet ej

7. Hur säkerställer arbetsgivaren att språkkunskaper är tillräckliga?

Öppet svarsalternativ

8. Anställs det vikarier som saknar tillräckliga språkkunskaper?

Ja, ofta
Ja, ibland
Nej

9. Anställs det ordinarie personal som saknar tillräckliga språkkunskaper?

Ja, ofta

Ja, ibland

Nej

10. Erbjuder arbetsgivaren handledning, språkkurser eller annan yrkesutveckling kring språk och kommunikation om arbetstagaren behöver träna på svenska?

Ja/Nej/Vet ej

11. Om ja, vad för handledning, språkkurser eller yrkesutveckling?

Öppet svar

12. Har arbetsgivaren kartlagt personalens språkkunskaper på någon arbetsplats inom ditt skyddsområde?

Ja/Nej/Vet ej

13. Om ja, På vilket sätt sker kartläggningen? Här kan du ange flera alternativ

Intervju / möte med chefen

Språktester

Annat, ange gärna vilket

14. Om ja, har kartläggningen lett till åtgärder?

Ja/Nej/Vet ej

15. Om ja, vilka?

Öppet svar

Språkproblem

För att kunna utforma politik behöver vi veta om och på vilket sätt språk- och kommunikationsproblem påverkar dig och dina kollegor på arbetsplatsen. Följande frågor handlar om arbetsmiljö, vård- och omsorgskvalitet och patientsäkerhet.

16. Har språkproblem påverkat medlemmarnas arbetsmiljö?

Ja/ Nej/Vet ej

17. Om ja, på vilket sätt har språkproblem påverkat medlemmarnas arbetsmiljö?

Öppet svar

18. Leder språkproblem till problem för den som själv har otillräckliga kunskaper i svenska?

Ja/ Nej/Vet ej

19. Om ja, vilka problem?

Öppet svar

20. Leder språkproblem till problem i vård- och omsorgskvaliteten eller patientsäkerheten?

Ja/Nej/Vet ej

21. Om ja, på vilket sätt har språkproblem påverkat vård- och omsorgskvaliteten eller patientsäkerheten?

Öppet svar

Kommentarer

Här har du möjlighet att skicka in dina personliga reflektioner kring språk och språkproblem inom vård och omsorg. Du kan också lämna ditt telefonnummer eller mailadress om du hellre vill att jag ringer eller mailar dig. Du kan självklart också ringa eller maila mig: 010 442 7260, mari.huupponen@kommunal.se.

Öppet svar

Stort tack för din medverkan!

”Hade kontakt med en verksamhet som klagade på en vikaries oförmåga att förstå instruktioner. När jag tittade närmare så saknades ordentliga skriftliga rutiner i just den verksamheten. Jag tror att vikarien hade haft det mycket lättare om det funnits skriftliga rutiner. Sen jag påtalade detta så har ingen klagat. Jag anser att vi har ett gemensamt ansvar att integrera människor i Sverige. Om det är så enkelt som att skriva ner göromål till en annars mycket kompetent person, så är det ju inte särskilt ansträngande för oss att hjälpa till. Eller?”

*Kommentar av skyddsombud från enkäten
om språk inom vård och omsorg*

Språket är nyckeln till fungerande kommunikation mellan människor - och livsviktigt för en välfärd av hög kvalitet. Det bör vara prio ett för varje ansvarig arbetsgivare och chef att rusta omsorgspersonalen med tillräckliga språkkunskaper. Med satsningar på språkutveckling på jobbet kan missförstånd undvikas och patientsäkerheten förbättras. Det om något kommer att bidra till en välfärd i världsklass och stärka medlemmarna i Kommunal som arbetar i äldreomsorgen.

Den här rapporten är Kommunals första på området - och bygger på en kartläggning av hur problemen ser ut idag och vilka insatser som görs för att öka språkkunskaperna på arbetsplatserna. Det är också första gången Kommunal i samlad form ger konkreta förslag på åtgärder som skulle kunna leda till en bättre språkmiljö i äldreomsorgen.