

Social- och omsorgsförvaltningen
Katarina Mattsson

2023-11-15

Dnr ÄN 2021-662

Äldrenämnden

Strategiskt utvecklingsuppdrag - språkrav

Förslag till äldrenämndens beslut

1. Informationen noteras.

Ärende

Medarbetarnas förmåga att använda sig av det svenska språket är avgörande för att kvalitets- och patientsäkra den äldreomsorg som bedrivs. För 2023 lade äldrenämnden ett strategiskt utvecklingsuppdrag som syftar till att säkerställa att alla som arbetar inom vård och omsorg har tillräckliga kunskaper i svenska. I uppdraget låg också att värdera förutsättningarna för att införa språkrav och språktest för personal i äldreomsorgen.

Införandet av språkrav och språktest är värderat och behovet är bekräftat. För att prova olika arbetssätt och språkrav startar ett pilotprojekt inom Leanlink under våren 2024 med att använda digitalt språktest inför anställning. Piloten ska sedan utvärderas i syfte att breddinföras.

Arbetet med att säkerställa att alla som arbetar inom vård och omsorg har tillräckliga kunskaper i svenska språket pågår. Kompetensutveckling genomförs för befintlig personal och chefer i syfte att stärka språkutveckling och förutsättningar till att skapa språkutvecklande arbetsplatser. Kompetensutveckling sker främst i samarbete med den kommunala vuxenutbildningen, Linvux. Pågående insatser bedöms dock inte vara tillräckliga och under 2023 har ett utrednings- och strategiskt arbete bedrivits i syfte att ytterligare identifiera åtgärder för att säkerställa tillräckliga språkkunskaper. Social- och omsorgsförvaltningen bedömer att omfattande språkhöjande insatser för medarbetare kommer att krävas över tid för att öka grundkunskaperna i det svenska språket inom äldreomsorgen. Därtill behövs strukturella insatser som stödjer chefer i att arbeta med att skapa språkutvecklande arbetsplatser. Utredningsarbetet har mynnat ut i ett ramverk för språkhöjande insatser som kommer implementeras. Ramverket för språkutveckling består av fem tydliga steg. Dessa är

1. Språkkartläggning inför anställning
2. Språkbedömning i slutligt urval
3. Språkutveckling under introduktion
4. Språkstöd under anställning
5. Språkutvecklande arbetsplatser

Arbetet med att säkerställa språket inom äldreomsorgen sker parallellt med de insatser och piloter som genomförs inom utbildningsförvaltningen och respektive förvaltningars resultat delas i kunskapsöverförande syfte.

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse – strategiskt utvecklingsuppdrag- språkrav.docx

Bilaga Språkrav

Bakgrund

Vikten av medarbetarnas förmåga att använda sig av det svenska språket har tydliggjorts och bekräftats från flertalet källor. Dels i socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i Socialtjänstens omsorg om äldre, (SOSFS 2011:12), anges att personal bör 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. Dels i rapporten Språkbedömningsstöd till verksamheter inom äldreomsorg 2023-2-8349, Socialstyrelsen (2023) där beskrivs utbildning/kurs i språket som en bas men att det är av stor vikt att arbeta vidare med språkutvecklande arbetsplatser för att medarbetarnas språkutveckling ska fortsätta.

Språkutvecklande arbetsplatser beskrivs i boken *Med språket som strategiskt verktyg*, utgiven av Vård- och omsorgscollege 2022. Det handlar i grunden om att ha en kultur och arbetssätt där språkutveckling och samtal om språk är en naturlig del. Avgörande för att det ska bli bestående över tid är chefers kunskap och engagemang samt att alla medarbetare involveras i arbetet. Effekterna av det språkutvecklande arbetssättet är att kommunikationen stärks i både tal och skrift, att den psykosociala arbetsmiljön förbättras, att kvalitet höjs och säkerheten ökar och att rekrytering underlättas.

Flera kommuner har genomfört olika insatser för att öka den språkliga kompetensen hos medarbetare samt genomföra språktest i samband med rekrytering. Det finns kommuner som idag använder sig av ett språktest i samband med rekrytering såsom exempelvis Botkyrka kommun som testar samtliga blivande medarbetare inför en anställning i förskolan. I Norrköpings kommun har en pilot med språktester vid anställning inom vård och omsorg genomförts, där utvärderingen visar på överlag negativa upplevelser av kandidaterna och de har nu gått från språktestning. Medan exempelvis Göteborg stad istället använder en standardiserad språkbedömning som underlag i rekryteringsprocessen för en likvärdig och mindre subjektiv bedömning. Det finns även flera kommuner som valt att inte införa något språkkrav eller språktest i sina verksamheter.

Analys utifrån utredningsarbetet

Bristen på utbildad arbetskraft inom äldreomsorgen i Linköpings kommun är stor och försvårar rekryteringen av kvalificerade medarbetare, både ur ett språkligt och yrkesspecifikt perspektiv. Detta faktum behöver balanseras utifrån det behov som finns inom äldreomsorgen att rekrytera och behålla medarbetare med målsättningen att säkerställa en språklig nivå i svenska hos medarbetare.

För att Linköpings kommuns äldreomsorg ska klara sitt uppdrag krävs medarbetare med rätt kompetens för sina arbetsuppgifter. Kunskaper i det svenska språket är en förutsättning för att kunna utföra yrkesuppgiften. Kommunikation med brukare, kollegor, anhöriga och andra tjänstepersoner och instanser är avgörande och en förutsättning för att verksamheternas mål ska kunna nås. Därmed krävs språkkunskaper och förmåga att medarbetare självständigt kan kommunicera både muntligt och skriftligt, utifrån de uppgifter som är kopplade till medarbetarens uppdrag. Vidare behöver medarbetare

kunna ta till sig och förmedla information på ett säkert sätt för att trygga kvaliteten i verksamheterna.

Inom äldreomsorgen finns behov av att arbeta med språkhöjande insatser för att både nya och befintliga medarbetare ska uppnå språkravet. För en varaktig utveckling av medarbetares språknivå föreslås inte enbart formella språkutbildningar utan även insatser för att skapa hållbara och språkutvecklande arbetsplatser samt stöd/verktyg för chefer/rekryterare i form av ett språkbedömningsunderlag i samband med rekrytering - ett så kallat ramverk för språkutveckling. Språkutvecklande insatser är ett långsiktigt arbete och det tar tid innan resultat uppnås.

Ramverk för språkutveckling

Ramverket för språkutveckling består av fem tydliga steg. Dessa är

1. Språkkartläggning inför anställning
2. Språkbedömning i slutligt urval
3. Språkutveckling under introduktion
4. Språkstöd under anställning
5. Språkutvecklande arbetsplatser

I flera av dessa steg finns idag redan pågående insatser - i vissa behövs kompletteringar och/eller förstärkningar för att säkerställa att alla som arbetar inom vård och omsorg har tillräckliga kunskaper i svenska.

1. Språkkartläggning inför anställning

Här bedöms inte nuvarande insatser vara tillräckliga och tydligare språkrav och språktest införs. Inför en anställning planeras ett digitalt test att genomföras, avser på sikt samtliga anställningsformer. Kandidater ska uppnå en nivå B1 för att vara aktuella att gå vidare till anställningsintervjun för vidare bedömning utifrån kravprofilen. Nivå B1 innebär till exempel att kandidaten kan förstå huvudinnehållet i vad han/hon hört eller läst om välkända förhållanden som han/hon regelbundet möter samt att kandidaten kan producera enkla, sammanhängande texter om ämnen som är välkända eller av personligt intresse.

Språktester påbörjas under 2024 som en pilot via den kommunala utföraren som genomför två piloter med ett digitalt språktest under rekryteringsprocessen. Dessa planeras att genomföras inom ett av de tre geografiska kluster som finns inom hemtjänst samt på ett vårdboende.

Piloten genomförs på samtliga utlysta tjänster för tillsvidare- och visstidsanställningar med månadslön under fem (5) månader under våren 2024. Språktest skickas till de kandidater som uppfyller tjänstens kravprofil utifrån ett första urval. Leverantör som tillhandahåller anpassade digitala språktester inom vård och omsorg kommer att användas under piloten. Test genomförs på B1 nivå. Testet genomförs på egen digital utrustning. De kandidater som uppvisar ett godkänt resultat går vidare i rekryteringsprocessen. Syftet med testningen är att säkra urval och säkerställa lägstanivå.

Efter testningen kallas de kandidater med godkänt resultat till intervju och rekryteringsprocessen går vidare.

Uppföljning och utvärdering sker under pilotens gång och kommer ligga till grund för kommande eventuella justeringar i upplägg och beslut för och breddinförande.

2. Språkbedömning i slutligt urval

Här bedöms inte nuvarande insatser vara tillräckliga. I samband med anställningsintervjun införs därför en bedömning i form av arbetsprov av kandidatens språkkunskaper. En kandidat som uppfyller alla delar i kravprofilen samt lägst nivå B1 kan bli aktuell för anställning och då planeras utbildning in för att uppnå B2-nivå. Nivå B2 innebär till exempel att kandidaten kan förstå huvudinnehållet i komplexa texter om både konkreta och abstrakta ämnen samt att kandidaten kan producera en tydlig och detaljerad text inom ett brett fält av ämnen. Vid behov ska den nya medarbetaren erbjudas en förstärkt introduktion.

Från 2024 provas det inom ramen för pilotprojektet *Språkhöjande insatser för befintliga medarbetare i förskolan, UTB*.

3. Språkutveckling under introduktion

Här bedöms nuvarande insatser behöva kompletteras.

Den kommunala vuxenutbildningen genomför kompetensutveckling såsom Dokumentation med språkfokus och yrkessvenska för äldreomsorg som uppdelas i mindre kurser totalt motsvarande 100p. I den ingår en språkkartläggning för att kompetensutvecklingen ska anpassas efter medarbetarens behov. Utbildning kommer ges till både de som redan är anställda och som en del av introduktionen till nyanställda. Utbildning för chefer och andra nyckelpersoner inom språkutvecklande arbetsplatser köps in eller utvecklas inom ramen för den kommunala vuxenutbildningen. Utöver de språkliga utbildningarna behöver utbildningsinsatser för rekryterande HR-konsulter genomföras för att kunna hantera administrationen kring kommande tester.

4. Språkstöd under anställning

Här bedöms nuvarande insatser behöva kompletteras.

Utbildningar

Inom utförarsektorns äldreomsorg har omfattande kompetensutveckling för befintliga medarbetare inom Linköpings äldreomsorgslyft genomförts sedan 2020 och fram till nu. Linköpings äldreomsorgslyft ska stärka kompetensen inom kommunalt finansierad vård och omsorg genom att ge medarbetare möjlighet att utbilda sig på arbetstid. Befintliga utbildningsinsatser ska fortsätta att erbjudas äldreomsorgens medarbetare samt chefer att gå. Om medel finns tillgängliga kommer löneersättning erbjudas för den studietid som medarbetarna och cheferna studerar.

Utbildningen "Dokumentationsutbildning med språkfokus" erbjuds i syfte att säkerställa tillräckligt god kunskap i svenska. Utbildningen är framtagen på uppdrag av Social- och omsorgsförvaltningen (SOF) utifrån identifierat behov av befintlig personal inom äldreomsorgen. Utbildningen är särskilt riktad till

medarbetare inom äldreomsorgen som arbetar vård och omsorgsnära (undersköterska eller vårdbiträde) som behöver utveckla sin kommunikations- och dokumentationsförmåga utifrån språkliga hinder för att underlätta i det dagliga arbetet kring alla delar i dokumentation.

Sedan starten 2021 har ca 80 medarbetare inom äldreomsorgen utbildats. Utvärderingarna visar på gott resultat med ökad förståelse för dokumentation i journalsystemets olika delar, ökat självförtroende hos medarbetarna att själv dokumentera och läsa i journalerna samt ett ökat engagemang kring dokumentation. Deltagarna efterfrågar en uppföljande utbildning med ytterligare repetition och fördjupning.

Tekniska hjälpmedel

Parallellt med övriga språkutvecklande insatserna införs möjligheterna att nyttja tekniska hjälpmedel för att säkerställa och underlätta det dagliga arbetet vid bristande språkkompetens. Inom äldreomsorgen finns en andel medarbetare som idag saknar förmågan att kommunicera på svenska i tillräckligt god omfattning för att hantera de krav som ställs på yrkesutövandet. Under tiden tills de språkliga färdigheterna erövrats av medarbetarna kan språkliga missförstånd undvikas genom tekniska hjälpmedel och därmed kan en språklig trygghet säkras. Detta ersätter inte språklig kompetens utan utgör endast ett komplement.

Under december 2023 genomförs en mindre pilot på två verksamheter inom Leanlink, för att testa språkverktyget Wordish, i syfte att se om detta kan komma till hjälp när språkbarriärer förekommer. Piloten efterföljs av uppföljning och utvärdering och kommer att ligga till grund för nästa steg.

Språkbedömning vid medarbetarsamtal

Chef och medarbetare kommer vid medarbetarsamtalet prata om den språkliga kompetensen, i de fall den upplevs försvåra för medarbetaren att fullt ut kunna utföra sitt uppdrag ges möjlighet till kompetensutveckling i det svenska språket. Underlag som stöd för samtal tas fram av den kommunala utföraren och kan komma att delas med de privata aktörerna inom äldreomsorgen.

5. Språkutvecklande arbetsplatser

Här bedöms nuvarande insatser behöva förstärkas.

Språkutvecklande arbetsplatser

Formell utbildning i svenska språket behöver kombineras med ett förändrat arbetssätt i verksamheterna för att uppnå verklig förändring. Att leda en verksamhet med många olika nationaliteter, kulturer och stor variation på språkliga förmågor i arbetsgruppen kräver anpassade arbetsmetoder. Det behövs strukturer på arbetsplatsen för att stötta den fortsatta språkutvecklingen efter en formell språkutbildning. Chefer och medarbetare behöver ha en samsyn och arbeta aktivt kring språkets roll på arbetsplatsen. Utan aktivt arbete med språkstöd är risken stor att verksamheter anpassar sig till språkkunskaper som är otillräckliga istället för att arbeta språkutvecklande.

Genom Evikomps plattform kan på sikt ett spår för arbetsplatslärande och reflektion skapas som innehåller språkhöjande inslag och arbetsmaterial och filmer för att uppnå språkutvecklande arbetsplatser.

Språkombud

Vård- och omsorgscollege har tagit fram ett koncept för medarbetare i syfte att stödja kollegor att stärka yrkessvenskan och arbeta med att skapa språkutvecklande arbetsplatser. Konceptet innebär att medarbetare går en utbildning för att få kunskaper och praktiska verktyg på temat språk, kommunikation och språkutvecklande arbetssätt. Med hjälp av arbetsplatsuppdrag undersöker de blivande språkombuden kommunikationen och språksituationen på sina arbetsplatser. Tillsammans med sin chef tas en handlingsplan fram för hur rollen som språkombud, och det språkutvecklande arbetssättet, ska implementeras på bästa sätt.

Utbildningen har bedrivits i tioalet år i Linköping för samtliga utförare inom äldreomsorgen och krav finns angivet i utföraravtalen att språkombud ska finnas i varje verksamhet. Effekten av språkombuden har stor variation beroende på hur mycket arbetstid språkombudet kunnat avsätta för språkstödande insatser, hur stöd och engagemang från chef ser ut och hur stort behov av språkstödande insatser som finns på arbetsplatsen. På vissa arbetsplatser finns ingen i personalgruppen som uppfyller språkraven för att kunna gå utbildningen till språkombud. Språkombudsutbildning genomförs av den utbildningsanordnare som lokala Vård- och omsorgscollege beslutar.

5 nycklar till språkutvecklande arbetsplatser

Utbildning erbjuds alla chefer inom äldreomsorgen i "Språkutvecklande arbetsplatser". Att leda en verksamhet med många olika nationaliteter, kulturer och stor variation på språkliga förmågor i arbetsgruppen kräver anpassade arbetsmetoder. Det behövs strukturer på arbetsplatsen för att stötta medarbetares språkutveckling, för det räcker inte med att utbilda medarbetare i det svenska språket. Genom denna utbildning får chefer med sig mer kunskap om hur kvalitet kan höjas, arbetsmiljön förbättras och en språkutvecklande arbetsplats skapas.

En gemensam arbetsgrupp är tillsatt inom kommunen och här återfinns Social- och omsorgsförvaltningen, Leanlink, Utbildningsförvaltningen, Integration- och arbetsmarknadsförvaltningen samt Kommunledningsförvaltningen.

Ekonomiska konsekvenser

Det finns 5 mnkr reserverat i äldreomsorgens ram år 2024 för språkhöjande insatser, under 2025 förväntas 10 mnkr vara avsatt. Åtgärder för att uppnå goda språkkunskaper i svenska bedöms behöva pågå under lång tid framöver.

Kommunala mål

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning sker i kommande delårsrapporteringar.

Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet

MBL information eller förhandling är inte påkallad.

Social- och omsorgsförvaltningen

Susanna Lundstedt

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen