



Språkkompetens hos omsorgsnära personal i ÄVO

Rapport

2022-12-13

Lena Thornéus, Tijana Ivanisevic, Sofia Gunnarsson, Nina Kurlberg

Arbetsgrupp:
Tijana Ivanisevic
Lena Thornéus
Sofia Gunnarsson
Nina Kurlberg
Cecilia Fernelid
Carita Nurmela Nyman
Gona Hama Sharif

1	Uppdraget.....	4
1.1	Tidigare uppdrag från 2021.....	4
1.2	Nytt beslut om uppdrag 2022.....	4
1.3	Arbetsgrupp och metod	5
2	Bakgrund – om språkkompetens, testning och lärande	7
2.1.1	Avgränsning	7
2.2	Om språk och kommunikation	8
2.2.1	Kommunikationens beståndsdelar och variation	8
2.2.2	Om vad kommunikativ språkförmåga är	8
2.2.3	Funktionellt språk inom äldreomsorgen	9
2.3	Om tester.....	10
2.3.1	Validitet och reliabilitet - att testa rätt och att göra det bra.....	10
2.3.2	Att bedöma och att bli bedömd	11
2.3.3	Olika modeller för språkbedömning	12
2.3.4	Skala för språkbedömningar - GERS.....	12
2.3.5	Testresultatet och det fortsatta arbetet	15
2.3.6	Kritisk reflektion om testning	15
2.4	Om att lära sig språk för arbetslivet som vuxen	17
2.4.1	Om skolsystemet för vuxna	17
2.4.2	Språkutvecklande arbetsplatser.....	19
2.4.3	Modeller för lärande i arbetslivet.....	19
2.4.4	Om "språklyft" som modell	21
2.4.5	Centrala begrepp och områden	21
2.5	Socialstyrelsens nya stödmaterial om språklig förmåga.....	22
2.5.1	Syftet med stödmaterialiet	22
2.5.2	Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor	23
2.5.3	Arbetsmaterial från Socialstyrelsen.....	24
3	Uppdragets 3 delar	27
Del 1	Arbetssätt för språkbedömning vid rekrytering	27
3.1.1	Arbetssätt i ÄVO	27
3.1.2	Rekryteringsutmaningar.....	31
3.1.3	Arbetssätt i andra kommuner	33
3.1.4	Ekonomisk aspekt	37
3.1.5	Införande av arbetssätt.....	38
Del 2	Språkutveckling för befintlig personal.....	40
3.1.6	Hur gör ÄVO?	40

3.1.7	Hur gör andra kommuner?.....	41
3.1.8	Educatelit	43
3.1.9	FFS - kompetensinventering.....	43
3.1.10	Ekonomisk aspekt	43
Del 3 Utbildningsinsats för befintlig personal och samarbete med ArbVux.....		
3.1.11	Beskrivning av utbildningsinsats	44
3.1.12	Uppföljning av utbildningsinsatsen.....	44
3.1.13	Samarbete med ArbVux	45
4	Slutsatser	46
4.1	Slutsatser - del 1.....	46
4.2	Slutsatser - del 2.....	47
4.3	Slutsatser - del 3.....	48
4.4	Arbete framåt: Ett helt nytt kompetensområde för ÄVO	49

1 Uppdraget

1.1 Tidigare uppdrag från 2021

Den 24 augusti 2021 beslutade Äldre samt vård- och omsorgsnämnden att ge Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen i uppdrag att återkomma med förslag kring vilken språkkompetens som är nödvändig för att kunna arbeta inom äldreomsorgen. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden formulerade då det tilldelade uppdraget i fem frågor:

1. Förslag på förtydligande gällande vilken språk- och kommunikationskompetens som ska krävas för arbete inom stadens äldreomsorg.
2. Förslag på strukturellt arbetssätt, där ett språktest i svenska språket utgör en del för att underlätta bedömningen av sökandes kompetens och lämplighet utifrån yrkesrollens krav i samband med anställning av omvårdnadsnära personal.
3. Förslag på ett systematiskt arbetssätt som stärker stödet och samarbetet mellan HR och rekryterande enhetschefer.
4. Utvärderade kompetenshöjande insatser som idag erbjuds till anställda som behöver utveckla sitt språk, en redogörelse av hur många som fått ta del av insatserna under 2020-2021 samt förslag på hur formerna för språkträning i arbetet för redan befintlig personal skulle kunna utvecklas och stärkas.
5. Erbjudna kompetensutveckling för de medarbetare som behöver stärka sitt språk.

Förvaltningen inkom med en återrapport genom ett TU den 22 februari 2022 (N160-0570/21). I återrapporten presenterade förvaltningen förslag som utgick från att säkerställa och utveckla de aktiviteter som förvaltningen arbetade med i dagsläget. Rapporten bemötte respektive fråga som framgår ovan med antingen planerade åtgärder eller tänkbara åtgärder. Sammantaget bedömde förvaltningen att stora delar av det som omfattades av det initiala uppdraget var inkluderat i kompetensförsörjningsprojektet ARUBA.

1.2 Nytt beslut om uppdrag 2022

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden gav den 26 april 2022 förvaltningen i uppdrag att:

- omgående påbörja ett införande av någon eller några av de metoder som redan tagits fram och införts i andra kommuner för att testa språkkompetensen hos omsorgsnära personal.
- återkomma till nämnden med en redogörelse för hur redan anställd personal med brister i svenska språket kan fångas upp på ett systematiskt sätt i verksamheterna för att erbjudas stöd och kompetenshöjande insatser.

- inom ramen för planerade utbildningar i yrkessvenska under 2022–2023 utöka samverkan med nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning, i syfte att öka andelen medarbetare som förbättrar sina kunskaper i svenska språket efter genomgången utbildning

Förvaltningen tog emot besluten och en arbetsgrupp sammankallades för att omhänderta uppdraget.

1.3 Arbetsgrupp och metod

Arbetsgruppen har fått sitt uppdrag från Avdelningschef HR och avdelningschef Kvalitet och Utveckling. Arbetsgruppen har representanter från Bemanningseenheten, Rekryteringsenheten, avdelning hemtjänst och avdelning Vård – och omsorgsboende, en master-studerande från GU samt en representant från Förvaltningen Arbetsmarknad och vuxenutbildning. Sammantaget har gruppen erfarenhet och kompetens inom HR (rekrytering, bemanning, etc), hemtjänst och vård- och omsorgsboende och kompetens inom språkutveckling, bedömning, utbildningsledarskap mm.

Arbetet har omhändertagits i tre delar, utifrån beslutets tre delar:

1. Arbetssätt för språkbedömning vid rekrytering
2. Språkutveckling för befintlig personal
3. Utbildningsinsats och samarbete med Arbvux

I arbetet har gruppen:

- Genomfört omvärldsbevakning om andra kommuners erfarenheter och metoder i arbetet med språkkompetens, språktest och kompetensutveckling
- Sökt experthjälp från och arbetat tillsammans med förvaltningen för arbetsmarknad och vuxenutbildning.
- Haft kontakt och möten med testföretag på marknaden.
- Haft kontakt och möten med Socialstyrelsen angående deras uppdrag med språkbedömningsstöd
- Haft kontakt och möten med Förvaltningen för Funktionsstöd för att bevaka deras arbete med språkkompetens.
- Gjort nödvändiga efterforskningar i den egna förvaltningen gällande pågående arbete och metoder samt verksamheternas behov och förutsättningar.
- Påbörjat ett arbete med att ta fram ett skriftligt tillägg/case som skulle kunna användas vid språkbedömning
- Besökt utbildningsföretaget Studium för att föra en dialog kring den pågående och den kommande utbildningsinsatsen.
- Bedrivit litteraturstudier

1.3.1.1 Omvärldsbevakning andra kommuner

Beslutet från nämnden understryker att förvaltningen ska använda metoder som används av andra kommuner för att mäta språkkompetensen hos omsorgsnära

personal. Därför har arbetsgruppen genomfört en omfattande omvärldsanalys för att få fram så mycket information som möjligt om de metoder som används i andra kommuner i dagsläget. Efter eftersökningar valdes femton kommuner i Sverige ut, dessa kommuner är Botkyrka, Västerås, Katrineholm, Uppsala, Filipstad, Falkenberg, Norrköping, Eskilstuna, Hallstahammar, Gävle, Kalmar, Hässleholm, Sölvesborg, Lindesberg och Skellefteå. Dessa kommuner har lyfts fram i media för att de antingen genomför språktest vid rekrytering, eller en språkhöjande insats för befintliga medarbetare. Ett antal frågor skickades ut till berörda kommuner och förvaltningen har fått svar från åtta kommuner.

Omvärldsbevakningen visar på en problematik i den mediala bilden av vad som görs i olika kommuner när det gäller språkbedömning. Exempelvis har Botkyrka kommun lyfts fram i media som en kommun som använder språktest vid rekrytering av omsorgsnära personal. Botkyrka beskriver dock deras metod som ett arbetsprov och inte ett språktest.

2 Bakgrund – om språkkompetens, testning och lärande

För att kunna förstå och arbeta kvalitativt med språktest inom äldreomsorgen och med utbildningsinsatser inom språk för redan anställda har arbetsgruppen tagit del av kunskaper och erfarenheter från området. Det handlar om att förstå vad språk och kommunikation egentligen är och vilka delar de består av generellt. Sedan har den specifika yrkeskommunikationen, det funktionella språket, inom äldreomsorgen varit i centrum. Arbetsgruppen har även fördjupat sig i området språktestning. För att tester ska kunna definieras som tester och vara meningsfulla är det viktigt att man diskuterar vad test är och vad testresultatet ska användas till, vad syftet med testet är. För att granska testers kvalitet har begreppen validitet och reliabilitet (Testas rätt? Är testerna pricksäkra?) använts. I arbetet är frågor som rör bedömarens och den bedömde relevanta, om vad det innebär för individerna, yrkesutövarna och verksamheten. Alla tester har dessutom en måttstock eller en skala som man jämför en bedömning mot, det är en mycket viktig del av en bedömning och det är mycket viktigt att denna är uttalad, rättssäker och professionell, framför allt eftersom bedömningarna får konsekvenser för individer och verksamheten.

Eftersom en del av uppdraget handlar om att genomföra språkutvecklande insatser för anställd personal har gruppen även fördjupat sig i det området. Det finns mycket skrivet om lärande i arbetslivet och språkutvecklande arbetsplatser, vilket är relevant att koppla testresultat mot. En mycket större utmaning än införande av språktester är att omhänderta resultaten av testen och att agera på dem. Att genomföra tester utan att ta ansvar för testresultaten är inte meningsfullt. Det finns många yrken inom förvaltningen och kraven på kommunikativ förmåga inom alla dessa yrken är stora. Socialstyrelsen har ett pågående arbete med att beskriva vilken språklig förmåga som krävs inom äldreomsorgen, detta beskrivs inom 26 kompetensområden, med 81 kompetensmål (mer om detta längre fram). För att kunna utveckla den språkliga förmågan inom alla dessa kompetensområden behövs ett helt batteri av lösningar och insatser, men framförallt behövs en kunskap och medvetenhet om detta brett i hela förvaltningen.

2.1.1 Avgränsning

Arbetsgruppen har i arbetet fokuserat på svenska språket i yrkesutövningen. Målgruppen som har svenska som andraspråk har med sig fler språk och erfarenheter, vilka är värdefulla för förvaltningen på många sätt, men dessa aspekter bortses från i detta arbete. Av samma anledning har de nationella minoriteternas språk inte inkluderats här, där särskilt den finska minoriteten har särskilda rättigheter i Göteborgs stad då staden är förvaltningskommun för den sverigefinska minoriteten. Dessa aspekter omhändertas av förvaltningen i annat arbete.

2.2 Om språk och kommunikation

Området språk och kommunikation är ett mycket brett och omfattande område som behöver beaktas i detta arbete. Det handlar om kommunikationens beståndsdelar, olika språkliga förmågor (läsa, höra, tala och skriva), äldreomsorgens specifika yrkesspråk och slutligen förståelse för och kunskaper om hur det är att lära sig ett andraspråk i vuxen ålder och lärande i arbetslivet.

2.2.1 Kommunikationens beståndsdelar och variation

Kommunikation består av flera beståndsdelar, omsorgsnära personal behöver kommunicera *på många olika sätt, med många olika mottagare och med olika syften*. All kommunikation ska dessutom ske på ett önskvärt sätt utifrån syftet med kommunikationen och äldreomsorgens önskade praxis. Förväntningar och krav på kommunikationen kommer från olika håll. Att lyckas med kommunikation i alla sammanhang och med alla mottagare är alltså mycket komplext, särskilt komplext och svårt är yrkeslivsskrivandet och den muntliga kommunikationen med alla olika mottagare med olika referensramar.

Kommunikation består generellt av ämneskunskaper (ett innehåll), retoriska kunskaper (förmåga att kunna paketera innehållet på ett relevant sätt med tanke på mottagaren) och kommunikationen behöver också passa in i arbetsplatskulturen (kunskap om gemenskapens normer), oavsett om kommunikationen är muntlig eller skriftlig. ([Nord, 2017](#))

Kommunikation består dessutom av flera andra aspekter som inte är språkliga såsom kroppsspråk, personers referensramar som handlar om tidigare kunskaper och erfarenheter.

2.2.2 Om vad kommunikativ språkförmåga är

För att kunna arbeta och utveckla språket inom äldreomsorgen är det viktigt att fundera över vad man tänker om vad språkförmåga egentligen är. En vanlig uppfattning är att ordkunskap, grammatik eller uttal är de viktigaste delarna när man ska lära sig ett språk och att språklärande är synonymt med grammatikundervisning. Inlärare brukar tänka att uttalet av svenskans många vokaler eller betoningen/intonationen är svår eller så är den krångliga ordföljden lite besvärlig.

Den kommunikativa språkförmågan kan beskrivas i en modell ([Bachman och Palmer, 1996](#)) som lyfter upp språkförmågan i tre olika delar - organisatorisk kompetens, pragmatisk kompetens och strategisk kompetens, se bild nedan.

Kort innebär det att den organisatoriska kompetensen handlar om fonologi och morfologi- om hur vi organiserar språket. Här hittar vi kompetens om grammatik och uttal mm. Pragmatisk kompetens är en lika viktig del när det gäller kommunikativ språkförmåga, här handlar det om hur vi använder och tolkar språket i olika situationer. Den strategiska kompetensen handlar om hur väl man behärskar språket och hur man klarar av att använda språket i olika sammanhang.

Beskrivning av språkförmågan är alltså lite större och bredare än vad en generell uppfattning om språkförmåga är och de pragmatiska och strategiska förmågorna - att kunna använda språket är lika viktiga som den organisatoriska kompetensen - att kunna uttal, grammatik och att bygga ord, fraser och texter.

Kommunikativ språkförmåga



2.2.3 Funktionellt språk inom äldreomsorgen

Det som skiljer språkbedömning och språkutveckling inom äldreomsorgen från annan språktestning och språkutbildning är att fokus inom äldreomsorgen är det funktionella språket inom äldreomsorgen. Ett funktionellt språk inom äldreomsorgen handlar om att behärska språket som används i yrkesvardagen. Nedan beskrivs några av dessa situationer:

- Samarbete mellan kollegor, muntligt och skriftligt (ex. muntliga och skriftliga överlämningar och instruktioner)
- Skriftlig dokumentation (ex. daganteckningar i olika digitala system)
- Kommunikation med omsorgstagare i olika situationer i yrkesvardagen (ex. kommunikation vid förflyttningar, hygien-, omsorgs- och matsituationer, dialog om individuella önskemål)
- Kontakt med närstående och Gode män
- Kommunikation med externa kontakter (ex. Hemsjukvårdsenheten om läkemedelshantering, Vårdcentral, Rehab, Biståndsenhet).

Reguljär språkutbildning som SFI och svenska som andraspråk inom kommunal vuxenutbildning har annat syfte och andra mål, varför dessa tester eller betyg inte alltid kan användas vid bedömning av kommunikativ kompetens inom äldreomsorgen. Betyg är dessutom ”färskvara” och beskriver språk- och kunskapsnivåer vid ett speciellt tillfälle och för det syftet som bedömningen avser att mäta.

För att kunna avgöra vilken språklig kompetens som är tillräcklig när det gäller situationerna ovan behöver man även ha kompetens om vad som är tillfredsställande yrkesutövning. Språklärare utan insikt i äldreomsorgens uppdrag kan ha svårt att avgöra vad som är tillräcklig nivå för äldreomsorgen,

därför krävs ett samarbete mellan personer med kompetens inom språk, lärande och bedömning och personal från äldreomsorgen.

2.3 Om tester

Tester används för olika syften, exempelvis för att mäta kunskaper för att i ett senare skede kunna använda resultatet för en värdering av något (till exempel för att sätta betyg efter en kurs) eller för att använda testresultatet i något sorts urval (till exempel för att avgöra om någon kan antas till en utbildning). En annan anledning till att göra tester är att få ett bra underlag för beslut som behöver tas framåt. Exempelvis används tester för att kunna planera undervisning framåt utifrån testresultat eller att planera vilka kompetensutvecklingsinsatser som behövs.

För att kunna konstruera språktester av god kvalitet behöver man tydligt ringa in syftet med testerna. Inom äldreomsorgen kan språktester ha flera olika syften, bedömningar kan användas för att bedöma om en kandidat har tillräcklig kompetens för att genomföra ett arbete vid en rekryteringsprocess eller när en arbetsgivare behöver bedöma vilka kompetensutvecklingsinsatser som behöver initieras för redan anställd personal.

När **syftet** med testerna är definierade behöver man även tydligt beskriva och formulera **vad** som ska testas. Uppdraget förvaltningen har idag är dels att bedöma språkkompetens för redan anställd personal inför kompetensutveckling, dels för att bedöma språkförmåga hos kandidater vid nyrekrytering. För att kunna konstruera språktester för dessa syften behöver språkförmågan för att kunna anställas för arbete inom äldreomsorgen definieras och beskrivas. En bedömning sker alltid mot en skala som beskriver tillräcklig förmåga eller nivå.

När det gäller att konstruera tester för de två syften som detta arbete handlar om behöver man vara överens om vad som är godtagbar nivå, man behöver beskriva den kommunikativa förmågan för yrkesrollen undersköterska. Socialstyrelsen har nu ett pågående arbete som handlar om att beskriva yrkeskommunikationen och vilka språkliga förmågor som behövs inom äldreomsorgen, mer om detta arbete längre fram. Detta arbete är centralt för att sedan konstruera tester som mäter rätt kompetens och förmåga.

2.3.1 Validitet och reliabilitet - att testa rätt och att göra det bra

Vid testning är det viktigt att vara vaksam på att inte lägga in annat i bedömningen än det som man har ringat in är syftet med bedömningen. Om kompetens inom andra områden brister är det viktigt att inte lägga in dessa i språkbedömningen. Exempelvis kan det hända att en person inte har kunskaper och kompetens inom vissa arbetsuppgifter som att skriva tjänsteanteckningar eller genomföra kvalificerade arbetsuppgifter. Då är det självklart att man inte har ett språk för att beskriva detta, då är det yrkeskompetensen som behöver stärkas, inte språket. Det kan också vara så att medarbetare och omsorgstagare

har olika referensramar och då missuppfattar varandra, ett starkare språk löser inte dessa problem då de handlar om andra saker.

Det finns två begrepp som används i det här arbetet för att fokusera rätt, det handlar om **validitet** och **reliabilitet**. Validitet handlar om relevans- att testa rätt saker. Reliabilitet handlar om testers kvalitet och mätsäkerhet. Kraven på reliabilitet blir högre när tester ska användas vid urval.

I omvärldsbevakningsarbetet har begreppen validitet och reliabilitet varit viktiga för att kunna bedöma om de redskap som har granskats mäter rätt och gör det bra. Även representationen i arbetsgruppen säkerställer validitet och reliabilitet, både när det gäller språktestning, rekryteringsprocessen och när det gäller kraven i yrkesutövningen inom äldreomsorgen (vård- och omsorgsboende och hemtjänst).

2.3.2 Att bedöma och att bli bedömd

2.3.2.1 Att bedöma

Språkbedömning görs varje dag av många inom äldreomsorgen, medvetet eller omedvetet. Många anställda värderar sin språknivå och jämför sig själv med andra. Omsorgstagare, enhetschefer och kollegor tänker på både sin och andras språkförmåga, kanske vid varje möte. Språkbedömningar som genomförs utifrån olika personers individuella måttstockar och idéer är inte rättssäkert eller kanske inte heller alltid rättvist.

Vid konstruktion och genomförande av språktester är det därför viktigt att göra ett kvalitativt, rättssäkert och funktionellt genomförande och bedömning av testerna. Man behöver ha kunskaper om funktionellt språk inom äldreomsorgen, kunskaper om språkutveckling och om bedömning av språklig kompetens. Det är viktigt att bedömningen blir rättssäker och att bedömningarna blir så jämna som möjligt.

En viktig del i ett bedömningsarbete är att inte bedöma det som inte ska bedömas som till exempel personliga egenskaper. Kommunikation i arbetslivet inkluderar både sändare och mottagare och kan därför även handla om känsla av inkludering, makt, stress, information, kultur osv. Det som är enkelt mätbart är inte alltid det som ska mätas- det gäller att hålla fokus- att mäta det som ska mätas.

2.3.2.2 Att bli bedömd

Personalen och omsorgstagarna inom äldreomsorgen speglar hur samhället ser ut idag. Många undersköterskor har lärt sig svenska som andraspråk, i vuxen ålder. Uttal, ord, meningsbyggnad och bredd och variation av språket färgas naturligtvis av det och är ibland därför under utveckling. Detta hanteras olika av alla individer. Några uttalar tydligt att deras svenska är under utveckling, några är missnöjda med nivån med deras svenska, andra tycker att språket räcker till för ändamålet och klarar sig i de flesta situationer och har många strategier till

hands för att kommunicera när språket inte räcker till. Gemensamt för alla är att kunskaper i svenska är något som påverkar personen och hennes identitet.

Det finns lika många berättelser som personer som handlar om hur de har lärt sig svenska. Dessa personer bedömer och jämför ofta sitt eget språk med andras, deras språk utsätts även för bedömningar av andra, medvetet eller omedvetet. Personer som har svenska som andraspråk är inte omedvetna om sin språknivå i svenska. Att lära sig språk i vuxen ålder är inte alltid lätt, framgången beror på många olika saker. Det kan handla om utbildningsnivå, ålder, den sociala situationen, möjlighet att använda språket mm. *Tid och möjlighet att använda språket* är två av de viktigaste faktorerna, det tar tid att lära sig språket och för att kunna lära sig behöver man träna.

Därför är det viktigt att ha ett förhållningssätt och bemötande som är förstående och kompetent vid testning och vid diskussion om kompetensutveckling i relation till de som vill och behöver fortsätta sin kompetensutveckling i arbetslivet med fokus på språk och kommunikation. Det är dessutom särskilt viktigt att se till att de insatser som genomförs för att stärka språket är kvalitativa och anpassade efter behoven.

2.3.3 Olika modeller för språkbedömning

Bedömning av språklig kompetens kan göras på många olika sätt. Vid bedömning jämför man, medvetet eller omedvetet mot en uttalad eller outtalad uppfattning om vad som är bra, dålig, tillräcklig eller otillräcklig kompetens eller kunskap. Vid professionell bedömning behöver de kriterier eller skalor för bedömning som man mäter kompetensen mot vara synliga och gemensamma, därför handlar en stor del av processen vid testning om att beskriva och definiera kriterier och nivåer för vad som är en nöjsam eller icke-nöjsam nivå. När detta är beskrivet behöver man påbörja det omfattande och långsiktiga arbetet med att utveckla bedömarkompetensen så att bedömningarna blir så likvärdiga och rättssäkra som möjligt.

Vid val av modell för språkbedömning gäller det att fokusera på validitet och reliabilitet, om att testa rätt och att göra det bra. Det finns olika bedömningsmodeller för språktestning inom äldreomsorgen och det finns andra tester som används inom andra bedömersituationer.

Språkbedömningsmodeller som används inom utbildningsområdet är både analytiska och holistiska och de analyserar språkförmågan både när det gäller *organisatorisk kompetens* (kunskap om språksystemet ex. grammatik och fonetik) och *pragmatisk kompetens* (kunskap om hur språket används).

2.3.4 Skala för språkbedömningar - GERS

När man bedömer funktionella språkkunskaper är den gemensamma europeiska referensramen för språk (GERS) den mest vedertagna modellen.

2.3.4.1 GERS- Gemensam europeisk referensram för språk

En modell för språkbedömning utifrån GERS-skalan inom äldreomsorgen togs fram 2010–2013 av Lidingö stad och Stiftelsen äldrecentrum. Den handlar om att specificera och beskriva det funktionella språket i olika nivåer. Dessa är vedertagna globala språknivåer som används i många situationer. Bland annat har Renova i Göteborg tagit fram språkbeskrivningar för flera yrkesroller i deras verksamheter med hjälp av GERS. Dessa beskrivningar ska kunna användas av anställda för att kunna göra egna uppskattningar av det egna språket och vara en grund för en diskussion om språklig förmåga på arbetsplatsen.

Se bild nedan om den muntliga förmågan från den generella språkskalan GERS. Stiftelsen äldrecentrum och Renova har bearbetat denna utifrån deras behov av språklig kompetens inom deras yrkesområden.

T A L A	Mundlig interaktion	Jag kan samtala på ett enkelt sätt under förutsättning att den andra personen är beredd att tala långsamt och upprepa eller formulera om vad som sagts eller hjälpa mig att formulera vad jag själv vill säga. Jag kan ställa och besvara enkla frågor inom områden som rör omedelbara behov eller gäller mycket välkända ämnesområden.	Jag kan delta i samtal och rutinuppgifter som kräver ett enkelt och direkt utbyte av information om välkända ämnen och sysselsättningar. Jag kan fungera i mycket korta sociala samtal, men jag förstår i allmänhet inte tillräckligt för att själv hålla liv i samtalet.	Jag kan fungera i de flesta situationer som kan uppstå vid resor i länder eller områden där språket talas. Jag kan utan förberedelser gå in i ett samtal om ämnen som är välbekanta, av personligt intresse eller har anknytning till vardagslivet, t.ex. familj, fritidsintressen, arbete, resor och aktuella händelser.
	Mundlig produktion	Jag kan använda enkla fraser och meningar för att beskriva var jag bor och människor jag känner.	Jag kan använda en rad fraser och meningar för att med enkla medel beskriva min familj och andra människor, människors levnadsvillkor, min utbildning och mina nuvarande och tidigare arbetsuppgifter.	Jag kan binda samman fraser på ett enkelt sätt för att beskriva erfarenheter och händelser, mina drömmar, förhoppningar och framtidsplaner. Jag kan kortfattat ge skäl och förklaringar till mina åsikter och planer. Jag kan berätta en historia eller återberätta händelseförloppet i en bok eller film och beskriva mina intryck.

Källa: Skolverket <https://www.skolverket.se/publikationsserier/ovrigt-material/2009/gemensam-europeisk-referensram-for-sprak-larande-undervisning-och-bedomning?id=2144>

Nedan ett utdrag från Stiftelsen äldrecentrums och Lidingö stads bearbetade skala:

Skala för självbedömning

	A1	A2	B1
ståelsen	Jag kan känna igen vanliga ord och mycket enkla fraser som gäller mig själv, min familj och min direkta omgivning, men bara när man talar till mig sakta och tydligt.	Jag kan förstå fraser och mycket vanliga ord som gäller mina personliga förhållanden, t.ex. information om mig själv och min familj, närmiljö och vardagliga sysselsättningar samt anställning. Jag kan uppfatta huvudinnehållet i korta, tydliga och enkla budskap och meddelanden.	Jag kan förstå huvudinnehållet i tydligt standardtal om välkända företeelser som man regelbundet stöter på i arbete, i skola, på fritid, osv. Om språket talas relativt långsamt och tydligt kan jag i stora drag förstå många radio- och TV-program om dagsaktuella frågor eller om ämnen av personligt intresse.
förståelsen	Jag kan förstå vanliga namn, ord och mycket enkla meningar, t.ex. på anslag och affischer eller i kataloger.	Jag kan läsa mycket korta och enkla texter. Jag kan hitta viss information jag behöver i enkelt och vardagligt material som annonser, prospekt, matsedlar och tidtabeller. Jag kan förstå korta och enkla personliga brev.	Jag kan förstå texter som till största delen består av högtrekkent språk som hör till vardag och arbete. Jag kan förstå beskrivningar av händelser, känslor och önskemål i personliga brev.

Källa: Lidingö Stad och Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum (2013)

https://aldrecentrum.se/wp-content/uploads/2021/01/Del1_beskrivning_och_manual.pdf

2.3.4.2 Individuell uttalad eller gemensam skala för bedömning

Om man inte har en gemensam, uttalad och kvalitetsgranskad skala för bedömning återstår bara individers eller grupper egna uppfattningar om språkbedömning och språknivåer. Konsekvenser av att inte ha en uttalad bedömningsskala blir att bedömningarna blir individuella och beroende på de olika individernas kunskaper och erfarenheter. Erfarna rekryterare eller grupp av rekryterare kan naturligtvis ha skaffat sig goda kunskaper och göra goda bedömningar av funktionell språkförmåga inom äldreomsorgen.

2.3.4.3 Att utveckla bedömarkompetens

Även när det finns uttalade kriterier och skalor för bedömning krävs ett stort arbete för att bygga upp en gemensam bedömarkompetens. Även tolkningar av kriterier kan bli helt olika om bedömare inte får diskutera och utveckla en gemensam bedömarkompetens.

I [Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor](#) (2021) är ett kompetensmål "kunna dokumentera och använda dokumentation som ett led i planering, genomförande och uppföljning av vård- och omsorgsinsatser" inom kompetensområdet dokumentation. För att kunna förstå vad målet innebär och vilken nivå som är nöjsam behöver verksamheten diskutera och förtydliga vad detta innebär.

En viktig aspekt att ta hänsyn till är att den önskvärda nivån på kommunikativ förmåga vid anställning är en dynamisk nivå, eftersom verksamheterna alltid behöver bemannas och att urvalet bland kandidaterna vid rekrytering varierar över tid.

2.3.5 Testresultatet och det fortsatta arbetet

När språktest är genomförda börjar det stora arbetet med att ta hand om resultatet och agera på det. Om syftet är att genomföra urval vid rekrytering är det viktigt att informera om och motivera resultatet. Eftersom förvaltningen vill ha en positiv och inkluderande rekryteringsprocess är det viktigt att kandidaten har en positiv erfarenhet av processen, så att kandidaten väljer att återkomma.

När det gäller språktestning av redan anställd personal gäller det att ha en beredskap för att kompetensutveckla personal som testet visar har behov av kompetensutveckling. Eftersom förvaltningen är stor och kraven på språklig kompetens är olika och att alla yrkesspråk delvis är olika behövs beredskap för detta i organisationen. Att testa utan att ha beredskap för att ta hand om testresultaten är onödigt, dyrt och kan leda till en negativ bild av förvaltningen.

2.3.6 Kritisk reflektion om testning

I arbetet med att ta fram språktester för äldreomsorgen gäller det att förhålla sig kritisk och löpande se till nyttan av arbetet, så att tester inte tas fram för testandets egen skull. De ofta citerade och välrenommerade forskarna inom området Bachman och Palmer (1996) lyfter ett antal vanliga antaganden och missuppfattningar om språktestning och problem med dess resultat i sin bok *Language Testing in Practice: Designing Useful Language Tests*. ([Oxford University Press, 1996](#))

De menar att man ofta har en övertro till tester och testare och felaktiga antaganden om språkkompetens och lärande, vilket leder till att de tester som produceras inte blir användbara.

”These misconceptions and unrealistic expectations, and the mystique associated with language testing, constitute strong affective barriers to many people who want and need to be able to use language testing in their professional work.” (Bachman&Palmer, 1996, s. 3)

Misconceptions	Resulting problems
1 Believing that there is one 'best' test for any given situation.	1 Tests which are inappropriate for the test takers.
2 Misunderstanding the nature of language testing and language test development.	2 Tests which do not meet the specific needs of the test users.
3 Having unreasonable expectations about what language tests can do and what they should be.	3 Uninformed use of tests or testing methods simply because they have become popular.
4 Placing blind faith in the technology of measurement.	4 Becoming frustrated when one is unable to find or develop the perfect test.
	5 Loss of faith in one's own capacity for developing and using tests appropriately, as well as a feeling that language testing is something that only 'experts' can understand and do.
	6 Being placed in a situation of trying to defend the indefensible, since many students, as well as administrators, have unreasonable expectations.

Table 1.1: Some misconceptions and resulting problems

Källa: [Bachman och Palmer \(1996\) s 7](#)

Bachmann och Palmer menar att kompetens när det gäller språktestning inkluderar fem områden, detta beskrivs kortfattat i bilden nedan. De menar att ett tests användbarhet bedöms utifrån sex kvaliteter. Utöver reliabilitet och validitet som har inkluderats i arbetet tar de även med andra aspekter som autenticitet, interaktivitet, påverkan och genomförbarhet. Dessa aspekter tas inte med i den här rapporten.

Competence in language testing involves the following:

- 1 An understanding of the fundamental considerations that must be addressed at the start of any language testing effort, whether this involves the development of new tests or the selection of existing language tests;
- 2 An understanding of the fundamental issues and concerns in the appropriate use of language tests;
- 3 An understanding of the fundamental issues, approaches, and methods used in measurement and evaluation;¹
- 4 The ability to design, develop, evaluate and use language tests in ways that are appropriate for a given purpose, context, and group of test takers;
- 5 The ability to critically read published research in language testing and information about published tests in order to make informed decisions.

Table 1.2: Requirements for competence in language testing

Källa: [Bachman och Palmer \(1996\) s 9](#)

En kritisk reflektion kring användbarhet, kvalitet och genomförande är viktigt, liksom att belysa hela kunskapsområdets vidd, för att kunna omhänderta och genomföra språktester inom äldreomsorgen som ger ett mervärde och som blir ett viktigt instrument för verksamheten.

2.4 Om att lära sig språk för arbetslivet som vuxen

Det finns flera myter och idéer/uppfattningar om språklärande som är viktigt att slå hål på i ett arbete med språkutveckling. Den viktigaste myten i det här sammanhanget är att man *automatiskt lär sig språket på arbetsplatsen*.

Huruvida någon lär sig språk bättre på arbetsplatsen än i en skolsituation beror på många faktorer. Om man lär sig språket på arbetsplatsen så har arbetsplatsen gynnsamma förutsättningar för språklärande vilket innebär att man har ett behov av lärandet, det finns möjligheter till interaktion mellan människor, det finns tid, stöttning och förståelse för lärandet mm. Individens förutsättningar för lärande påverkar också. Om personen har en social situation som medger tid för lärande (studier och träning) och tidigare studieerfarenheter som gynnar lärandet så går ofta lärandet bättre och snabbare.

2.4.1 Om skolsystemet för vuxna

Det finns många olika kurser i svenska som andraspråk i det reguljära skolsystemet. Det som är viktigt att tänka på är att dessa kurser har särskilda kursplaner med mål och att dessa kursplaner och mål inte alltid överensstämmer med det behov av språkkunskaper som behövs inom äldreomsorgen.

Problematisering av betyg som verktyg

Utöver det faktum att kurser har ett annat innehåll än äldreomsorgens språk och behov av språk är betyg efter avslutade kurser dessutom färskvara och visar på vilka kunskaper en student hade efter avslutad kurs, oavsett när den avslutades. Dessa betyg är därför inte alltid bra mått för att kunna avgöra vilken språkförmåga en medarbetare har för arbete inom äldreomsorgen, även om de kan ge viss information. När man har fått betyg i någon kurs får man vanligtvis inte läsa kursen igen, oavsett vilka kunskaper en person för närvarande har.

Kurser i svenska som andraspråk

Inom äldreomsorgen används ibland betyg som en måttstock för att kunna värdera språk, det är det underlag som finns tillhanda och som har formulerade mål och kunskapskrav. För att kunna förstå betyg från det reguljära skolsystemet kommer här en kort beskrivning av vilka kurser i svenska som andraspråk som finns där.

SFI - svenska för invandrare, 3 studievägar och 4 kurser

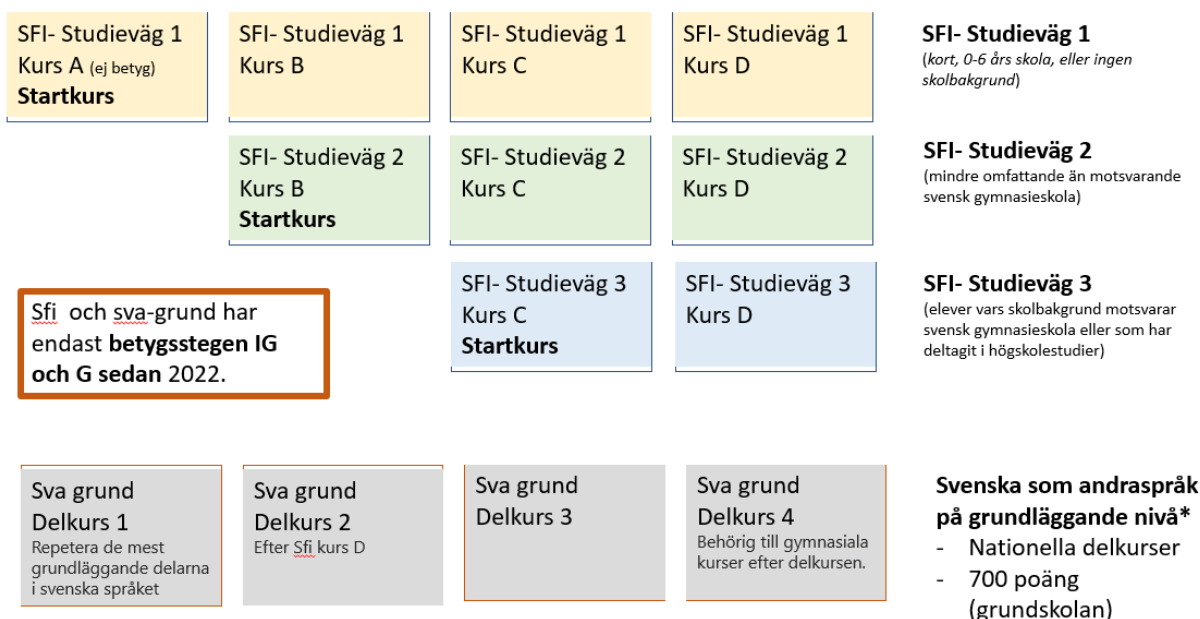
SFI består av tre studievägar, varje studieväg består av ett antal kurser, se bild nedan. Studievägarna är olika för personer med olika studiebakgrund. Studieväg 1 är för de som har kortast utbildning och består av fyra kurser, studieväg 3 är för de med längre utbildning och består av två kurser. Kurs A, B och C är alla nybörjarkurser, kurs B och C kan också vara fortsättningskurser för de som har påbörjat SFI med en tidigare kurs.

SFI syftar till att ge språkliga verktyg för situationer för skola, samhällsliv, studieliv och arbetsliv. Under kurs C och D inkluderas arbetslivet i kursplanerna

- personer som studerar kurs A och B fokuserar därför inte mycket på språket i arbetslivet.

Svenska som andraspråk på grundläggande nivå - 4 delkurser

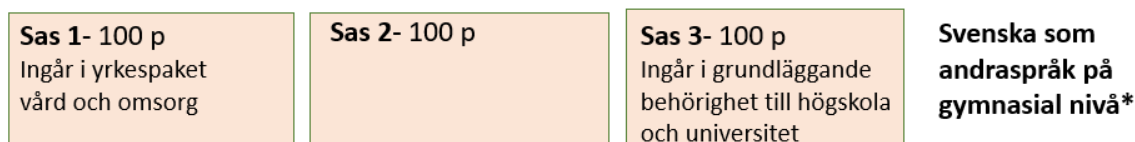
Efter SFI läses svenska som andraspråk på grundläggande nivå som består av fyra delkurser, delkurs 1, 2, 3 och 4. Grundläggande nivå motsvarar grundskolan. Alla läser inte alla delkurser, man börjar med den kursen som är lämplig med tanke på deltagarens förkunskaper och förutsättningar.



*Nivån kallas ibland för "sva-grund" eller "gruv-nivå".

Svenska som andraspråk på gymnasial nivå- 3 kurser

Svenska som andraspråk på gymnasial nivå består av tre kurser, svenska som andraspråk 1, 2 och 3. I *nationella yrkespaketet vård och omsorg* (Komvux motsvarighet till ungdomsskolans Vård-och omsorgsprogram) ingår svenska som andraspråk 1. I grundläggande behörighet till högskola och universitet ingår svenska som andraspråk 2. Från 2025 ingår svenska som andraspråk 3 i grundläggande behörighet. (Antagning.se)



*Det är samma kurser med samma kursplaner och kunskapskrav för både vuxenutbildning som för ungdomsgymnasiet. **Betyg F-A.**

Ovanstående kurser går att läsa i nationella yrkespaket, kurspaket eller som fristående kurser.

2.4.2 Språkutvecklande arbetsplatser

Som tidigare konstaterat lär man sig inte språk på arbetsplatsen per automatik. För att ett lärande ska ske behöver ett antal förutsättningar vara uppfyllda. Framför allt är det viktigt att man i yrkesutövningen **behöver använda språket** på ett kvalificerat och adekvat sätt. Hur man talar om arbetet och hur man använder språket i arbetet spelar roll. Om arbetsplatsen specialiserar arbetsuppgifter för mycket och undantar medarbetare från mer avancerade uppgifter innebär det att inte alla behöver använda sitt språk.

En språkutvecklande arbetsplats är en arbetsplats där språket är i centrum och där språkutveckling är i fokus och ett viktigt arbetsredskap. Det är viktigt att tydliggöra att språklig/kommunikativ kompetens behövs i alla yrkesroller på många olika sätt, med olika mottagare och i olika situationer - den språkliga förmågan behöver synliggöras för att kunna utvecklas.

En arbetsplats som *inte* är språkutvecklande är en arbetsplats där man inte behöver använda språket i sin yrkesutövning, där man inte förväntas lära sig och där de insatser som genomförs är individcentrerade, korta och som inte är kvalitetssäkrade.

En språkutvecklande arbetsplats engagerar alla på arbetsplatsen, särskilt cheferna. Det är viktigt att tala om språkkompetens och eventuellt utvecklingsbehov som en viktig del i yrkesutövningen och kvalitetsarbetet. Det är viktigt att använda arbetsplatserna som resurser för lärandet i utbildningsinsatser, att se till att lärandet hänger ihop med yrkesutövningen så att det inte blir ett parallellt spår.

Det är också viktigt att ha rimliga förväntningar på utbildningsinsatser som handlar om språk och att utforma utbildningsinsatser så att de har en rimlig chans att förändra. Sist men inte minst, det är särskilt viktigt att ha förståelse för de som lär sig - det är inte lätt för alla och processen ser olika ut för alla.

2.4.3 Modeller för lärande i arbetslivet

Det finns kritiska röster mot kompetensutvecklingsinsatser som genomförs separat från yrkesutövningen. Det finns särskilda modeller för lärande inom arbetslivet, som skiljer sig från det lärande som sker inom utbildningssektorn, som behöver användas i detta sammanhang. Det handlar om att utveckla lärande arbetsplatser där arbetsplatsen är aktiva och en resurs i lärandet, att i utbildning arbeta med modellen Lärande rum - som använder arbetsplatsen som lärande rum i utbildning osv. Vård- och omsorgscollege arbetar med och utbildar s.k. Språkombud och har även utbildningar för tjänstepersoner om språkutvecklande arbetsplatser.

Forskningsföretaget [RISE publicerade en rapport](#) i december 2022 som handlade om evidensbaserade metoder för lärande i arbetslivet. De sammanfattade sina resultat i fem steg, se nedanstående tabell. Dessa steg är viktiga även för språkutveckling i arbetslivet inom ÄVO.

Livslångt lärande i arbetslivet – steg för steg		
Steg 1	Inriktning för lärande i arbetslivet	
	Inriktningen svarar på varför det sker en satsning på lärande i arbetslivet: - Kontinuerlig uppgradering av kompetens inom ett yrkesområde - Kontinuerlig uppgradering av kompetens för att följa organisationens utveckling - Utveckling av kompetenser inom nya områden - Utveckling av kompetenser för att vara ledande expert inom ett område	Charatsari, m. fl., 2020; Kuusisto, 2017.
Steg 2	Förutsättningar för individens lärande	
	Tas hänsyn till individers behov, egenskaper, personlighet, ålder, attityd, och socio-kulturella bakgrund?	Kanfer, Frese & Johnson, 2017; Maehr & Meyer, 1997; Gegenfurtner, m. fl., 2009; Sekhar, m. fl., 2013.
	Vilket utrymme finns för individens lärande (tid att delta, stödpersonal, omkostnader, arbetsuppgifter, stress)?	Vaughan, 2008; Tynjälä, 2008; Hök-kä, m. fl., 2019.
3	Arbetsplatsen som effektiv lärmiljö	
	På vilket sätt stödjer verksamhetens klimat och kultur lärande genom att erbjuda en trygg och öppen lärmiljö?	Vaughan, 2008; Kanfer, Frese & Johnson, 2017; Maehr & Meyer, 1997; Jindal-Snape, m. fl., 2013; Michael, 2006; Sekhar, m. fl., 2013; Tynjälä, 2008.
	Vilket synsätt på lärande finns (förvärv, deltagande, skapande) och hur ser attityder ut bland seniora personer?	Tynjälä, 2008; McAllister & McKinnon, 2009.

4	Design av lärandesatsning för ett effektivt lärande	
	Finns en kännedom om olika typer av kompetenser och sätts de i relation till ramverk för digitala kompetenser, nyckelkompetenser, m.m.	Vaughan, 2008; McAllister & McKinnon, 2009; Oberländer, m. fl., 2020; Cortellazzo, m. fl., 2019; Michael, 2006.
	Finns det utrymme för individens självständighet samtidigt som det finns lärarkompetens som stöd?	Kokotsaki, m. fl., 2016; Sekhar, m. fl., 2013; Medalia & Saperstein, 2011; Pokhrel & Chhetri, 2021; Vaughan, 2008; Dörnyei & Ushioda, 2013; Dickinson, 1995; Dixon, 1992.
	Bygger den pedagogiska modellen på ett aktivt lärande och samspel mellan individer?	Casey & Goodyear, 2015; Kokotsaki, m. fl., 2016; Dolmans, m. fl., 2005; Hmelo-Silver, 2004; Vaughan, 2008; Prince, 2004; Michael, 2006; Hernandez, m. fl., 1999; Vescio, m. fl., 2008
	Används kunskaper om vad som ökar motivation eller leder till brist på motivation i enskilda aktiviteter och över tid?	Dörnyei, 2001; Dickinson, 1995; Dörnyei & Ushioda, 2013; Kanfer, Frese & Johnson, 2017; Gegenfurtner, m. fl., 2009
	Anpassas teknik till människor eller får människor anpassa sig till tekniken?	Zhao, m. fl., 2020; Meissner, m. fl., 2018; Kalimullina, m. fl., 2021; Qureshi, m. fl., 2021
5	Från individens lärande till verksamhetens utveckling	
	Punkterna ovan beskriver områden som påverkar effektivitet i lärande, men en avslutande fråga är hur organisationen tar tillvara det lärande som har skett genom att ändra verksamhetens kultur, strukturer och processer.	

Källa: RISE (2022) [Lärande i arbetslivet: motivation, digitalisering och effekter](#)

2.4.4 Om ”språklyft” som modell

”Språklyft” är den metod som tjänstepersoner ofta tar till för att förstärka språkkunskaper inom arbetslivet. Det finns ingen vedertagen modell, utan ”språklyft” utformas ofta lokalt utifrån olika behov. Det som en sådan insats generellt brukar handla om är att deltagare under betald arbetstid får gå från arbetsplatsen för att studera. Insatsen är ofta kort (10- 15 veckor) och innebär att medarbetaren studerar en halv eller hel dag under perioden. Innehållet i kursen handlar ofta om språk eller yrkesspråk generellt.

2.4.5 Centrala begrepp och områden

Det finns idag forsknings- och utbildningsområden som hjälper förvaltningen att omhänderta och utveckla språkkompetens för äldreomsorgen. En

evidensbaserad verksamhet behöver ta en genväg för att uppnå en organisation med adekvat språklig kompetens genom att inkludera dessa forsknings och utbildningsområden, i stället för att ta en omväg genom att agera på andra idéer. Nedan lyfts några exempel som kan vara särskilt viktiga att ta hänsyn till.

När det gäller **vuxnas lärande** är det viktigt att tänka kring hur vuxnas tidigare erfarenheter påverkar när man lär sig på nytt. Det nya påverkas av det redan lärda, kanske stämmer det nya och det gamla inte överens? När det nya och det gamla inte överensstämmer är lärandet mer komplicerat och utmanande. Kanske behöver man omvärdera tidigare erfarenheter och kunskaper? Om det handlar om större förändringar kallar man det *för ett transformativt lärande*. Det är ett lärande som är större och svårare än annat lärande.

Motivation till lärande är ännu ett viktigt område att fördjupa sig i när man planerar fortbildning och insatser. Ett uttryck som används inom vuxenutbildningen som komplement till motivation är **investering**. Investering beskriver vad en person behöver satsa för att få förändring, vad en person är villig att *investera* när det gäller tid, mod och engagemang. Investering är aktivt. Begreppet motivation tenderar att handla om personlighetsdrag eller något passivt.

När det gäller språkutveckling inom äldreomsorgen är det bra att särskilt fokusera på det funktionella språket och synliggöra och avgränsa det genom att tala om **språkhändelser**, som preciserar hur språket används på olika sätt i yrkesrollen. För att utveckla språket inom dessa språkhändelser är arbetsplatsen en del av lärandeummet tillsammans med utbildare/pedagoger i språkundervisning, båda dessa bildar ett gemensamt [lärandeum](#).

2.5 Socialstyrelsens nya stödmaterial om språklig förmåga

Utvecklingsarbete när det gäller kompetensområdet sker också nationellt. Socialstyrelsen arbetar för närvarande med att ta fram ett bedömningsmaterial som kommer att presenteras i februari 2023. Arbetsgruppen har fått ta del av deras arbetsmaterial i december 2022.-Materialet bygger vidare på *Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor* som kom 2021.

2.5.1 Syftet med stödmaterialiet

Syftet med Socialstyrelsens stödmaterial är att:

- Ge chefer stöd i att bedöma om personalen har den språkliga förmåga som behövs
- Ange vilken bedömning Socialstyrelsen har gjort av den språkliga förmågan som behövs för att kunna utföra arbetet med god kvalitet
- Materialet ska kunna användas på olika sätt och kunna anpassas efter lokala förutsättningar och behov.
- Vara en hjälp när det gäller vilka språkutvecklande insatser som behövs på arbetsplatsen.
- Vara ett stöd vid bedömning av hur språket utvecklas på arbetsplatsen

- Vara ett stöd vid rekrytering

Socialstyrelsen understryker att dessa beskrivningar av språklig förmåga är mål att sträva mot, det är inte något test som alla måste klara av för att kvalificera sig för arbetet, eftersom rekryteringssituationen i landet ser olika ut.

Stödmaterialet kommer att vara frivilligt att använda. Socialstyrelsen betonar även att språk ingår i en kontext och att det därför inte går att förstå det utan att sätta det i ett sammanhang. De inkluderar även det faktum att språket är en färskvara, att språkförmågan förändras över tid. De bedömer att den språkliga förmågan för undersköterskor bör motsvara nivån B2 enligt GERS-skalan.

2.5.2 Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor

Socialstyrelsen presenterade 2021 [Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor](#) (2021) där 26 kompetensområden med 81 kompetensmål för yrket undersköterska formulerades. I kompetensmålen anges tre typer av kompetenser: en som handlar om *teoretisk ämneskunskap*, en som handlar om *kunskap om arbetssätt eller metoder* och en som handlar om att *kunna göra*, till exempel tillämpa ett specifikt arbetssätt.

Kompetensområdena är:

1. Förebygga, bevara och förbättra
2. Bedöma hälsotillståndet
3. Stödja det dagliga livet
4. Helhetssyn
5. Etik och delaktighet
6. Bemötande
7. Kommunikation
8. Samverkan och samarbete
9. Dokumentation
10. Anatomi, fysiologi och patofysiologi
11. Läkemedel
12. Vårdåtgärder
13. Hygien i vård och omsorg
14. Funktionsförmåga och funktionsnedsättningar
15. Psyisk ohälsa
16. Barns förutsättningar och behov
17. Äldre med komplexa behov
18. Måltiden och hälsan
19. Förflyttningstekniker
20. Teknik i det dagliga livet
21. Missbruk och beroende
22. Risk och riskbeteende
23. I livets slutskede
24. Lagar och andra regler
25. Styrning och organisation
26. Utveckling på arbetsplatsen

Källa: [Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor](#) (2021) s. 7

Nedan exempel på hur kompetensmålen är beskrivna när det gäller kompetensområde 7 och 8, *Kommunikation* och *Samverkan och samarbete*. Här

framkommer tydligt att språklig kompetens ingår i de allra flesta av dessa kompetenser.

Kompetensområde	Kompetensmål
7. Kommunikation	- kunna anpassa kommunikationen med patienter, brukare och närstående med utgångspunkt i deras förutsättningar och behov - kunna skapa förutsättningar för patienter och brukare att kommunicera med till exempel närstående eller personal inom vård och omsorg - uppvisa kunskap om metoder för samtal och kommunikation och hur de kan stödja patienter och brukare i deras vardag - kunna stödja patienter och brukare i användningen av digitala tekniker för kommunikation
8. Samverkan och samarbete	- uppvisa kunskap om hur samverkan mellan aktörer, till exempel inom socialtjänst, hälso- och sjukvård och skola, kan påverka kvaliteten i vården och omsorgen - uppvisa kunskap om närliggande yrkesgruppers arbete och ansvar och hur det förhåller sig till undersköterskans arbete och ansvar - uppvisa kunskap om hur samarbete mellan medarbetare inom vård och omsorg kan påverka arbetets kvalitet - kunna bidra till samarbete i den dagliga vården och omsorgen, till exempel i teamarbete

2.5.3 Arbetsmaterial från Socialstyrelsen

Det material som Socialstyrelsen just nu arbetar med ska förtydliga vilken språklig kompetens som behövs inom varje av dessa 26 kompetensområden. Arbetsgruppen har fått ta del av ett arbetsmaterial som presenteras nedan, detta kommer att färdigställas under 2023.

Beskrivningarna är tydliga och ger verksamheterna en förståelse för vilken funktionell språklig kompetens som är nödvändig för yrkesutövningen, vilket är mycket användbart i många sammanhang för förvaltningen, både vid diskussion om språkliga eller kommunikativa kompetenskrav, vid utformning av kompetensutvecklingsinsatser och när det gäller kvalitetsarbetet generellt. Vid utformning av tester är detta mycket användbart då det tydligt framgår vad det är testerna ska testa.

Socialstyrelsen utgår från de 81 kompetensmålen och beskriver sedan den språkliga förmågan som krävs för att nå målen, indelad i delförmågorna Hörförståelse, Läsförståelse, Muntlig färdighet och Skriftlig färdighet, enligt formuleringarna *Medarbetaren behöver kunna...* och *Det är viktigt därför att...* (Se bild nedan)

Kompetensmål	Språklig förmåga som behövs för att uppnå målen
- Uppvisa kunskap xxx - Kunna xxx	Inledning: Kontexten och det interaktiva sammanhanget xxx.
	Hörförståelse Medarbetaren behöver kunna: xxx Det är viktigt därför att: xxx
	Läsförståelse Medarbetaren behöver kunna: xxx Det är viktigt därför att: xxx
	Muntlig färdighet Medarbetaren behöver kunna: xxx Det är viktigt därför att: xxx
	Skriftlig färdighet Medarbetaren behöver kunna: xxx Det är viktigt därför att: xxx

Nedan är ett utkast på hur Inledningstexten till varje kompetensmål ser ut idag. (OBS! Arbetsmaterial) Texten riktar sig tydligt till medarbetare inom äldreomsorgen och sätter språket i ett yrkessammanhang och ger medarbetare och enhetschefer underlag för att diskutera språkkompetens i många sammanhang.

Det faktum att språket beskrivs för 26 olika kompetensområden där språklig och kommunikativ förmåga och kompetens beskrivs på olika sätt, skriftligt och muntligt, i olika situationer och för olika syften, visar på ett tydligt sätt komplexiteten när det gäller språklig förmåga och kommunikativ kompetens inom äldreomsorgen. Fyra språkliga förmågor för 26 kompetensområden tas fram, vilket innebär cirka 100 beskrivningar av den språkliga förmågan för undersköterskor. Dessa beskrivningar är relativt övergripande formulerade, vilket innebär att ett stort tolkningsarbete behövs innan dessa kan bli användbara för verksamheterna. Det innebär väldigt omfattande administration, implementerings- och uppföljningsarbete.

8. Samverkan och samarbete

	Språklig förmåga som behövs för att uppnå målen
	Inledning: Kontexten och det interaktiva sammanhanget <i>Teamarbete</i> är centralt här. Medarbetaren i äldreomsorgen behöver förstå innebörden av det begreppet. Medarbetaren behöver förstå och förhålla sig till de hierarkier som finns i det team hen ingår i, och behöver kunna uttrycka sin åsikt, särskilt med tanke på att hen är närmast omsorgstagaren och därför behöver kunna vara omsorgstagarens talesperson. Eftersom medarbetare i äldreomsorgen <i>ofta arbetar på instruktion</i> från andra behöver hen kunna förklara olika sakförhållanden för andra och kunna svara på frågor som "hur fungerar X i duschen?". Hen behöver också kunna ta kontakt med andra för att t.ex. berätta att omsorgstagaren fått särskilt svårt för något. Det kan behöva ske både via samtal (per telefon t.ex.) och skriftligt. <i>Möten</i> är en viktig del av området. Medarbetaren behöver klara av att delta i möten också i miljöer som hen inte är van vid. Hen behöver förstå de sociala eller kulturellt betingade koder som styr hur det går att uttrycka sig i olika sammanhang: Var går gränserna för vad jag säga? Vem kan jag säga vad till? Samverkan och samarbete kräver också att medarbetaren kan "<i>förflytta sig</i>" <i>språkligt</i> mellan olika sammanhang och till exempel förstå arbetsterapeutens vokabulär.

Exempel på hur kraven på muntlig förmåga kan se ut när det gäller
Kompetensområde 8, Samverkan och samarbete (**OBS! Arbetsmaterial**):

8. Samverkan och samarbete

	Språklig förmåga som behövs för att uppnå målen
	Muntlig färdighet Medarbetaren behöver kunna: - utveckla ett tydligt resonemang och ganska utförligt utveckla och ge stöd för sina ståndpunkter med hjälp av understödjande detaljer och belysande exempel. Det är viktigt eftersom medarbetare i äldreomsorgen är närmast omsorgstagaren och behöver kunna tala för hen. Det är också viktigt för att hen ska kunna förmedla information om omsorgstagaren till andra medarbetare.

3 Uppdragets 3 delar

Del 1 Arbetssätt för språkbedömning vid rekrytering

”Förvaltningen får i uppdrag att omgående påbörja ett införande av någon eller några av de metoder som redan tagits fram och införts i andra kommuner för att testa språkkompetensen hos omsorgsnära personal.”

Nedan beskrivs både hur ÄVO idag arbetar med rekrytering och bedömning av kandidaters kompetens, där bedömning av språklig kompetens ingår och hur ett antal andra kommuner gör det.

ÄVO genomför alltså redan idag bedömning av språkkunskaper med hjälp av kompetensbaserad rekrytering, likt många andra kommuner. Den kompetensbaserade rekryteringen kontrollerar den språkliga förmågan genom annonsen, den skriftliga ansökan, samtal, intervjuer och i förekommande fall även vid referenstagning.

3.1.1 Arbetssätt i ÄVO

3.1.1.1 Rekrytering av månads- och tillsvidareanställd personal

Bakgrund

Förvaltningens nya rekryteringsenhet startade den 1/10 2022 med målbild att ge ett tryggt och effektivt stöd till förvaltningens chefer och för prioriterade yrkesgrupper. Samarbetet mellan de rekryterande cheferna och Rekryteringsenheten ska skapa större möjligheter till stöd i bedömningen av de sökandes kompetenser och lämplighet för yrket, inklusive bedömningen av den språkliga kompetensen.

Göteborg Stad ska använda sig av normkritisk och kompetensbaserad rekrytering. Kompetensbaserad rekrytering innebär att fokus ska ligga på kompetens genom hela rekryteringsprocessen. Genom att tillämpa ett normkritiskt förhållningssätt, det vill säga en medvetenhet och ifrågasättande av styrande och sociala normer som kan resultera i exkludering och diskriminering hjälper detta att rekrytera kompetensbaserat. Som hjälp vid rekrytering använder sig Göteborgs Stad av IT-stödet Visma Recruit.

En rekryteringsprocess ska innefatta kravprofil, annons, urval, intervju, referenser och avslut. Kravprofilen ska innehålla en arbetsbeskrivning och vilka krav som ställs på tjänsten gällande utbildning, erfarenhet, kompetens och kunskaper. Kravprofilen är grundläggande för en lyckad rekryteringsprocess. Det finns 24 personliga kompetenser att använda sig av i Göteborgs Stads kompetensramverk. De 4–5 personliga kompetenser som är mest relevanta för tjänsten och som väljs ut kopplas sedan till intervjufrågor och referensmall i Visma Recruit. Kompetenserna ska sedan utvärderas på en skala från 1 till 5.

Vid rekrytering av omsorgsnära personal är det viktigt för förvaltningen att kunna bedöma kandidaters språk- och kommunikationskompetens såväl som andra kompetenser. I dagsläget görs en subjektiv bedömning av ansvarig rekryterande enhetschef då det saknas ett gemensamt arbetssätt och bedömningsskala. Nedan beskrivs det som har framkommit från referensgrupp med enhetschefer från förvaltningen och information från Rekryteringsenheten men omfattar inte allt som görs av cirka 340 enhetschefer i förvaltningen. Det finns olikheter som behöver beaktas och arbetet med informationsinsamling har fått begränsas utifrån uppdragets korta tidsram.

Rekrytering av undersköterskor och vårdbiträden

Kravprofil och annons

Kravprofilen och annonserna innehåller inte som regel krav gällande någon specifik språknivå. I en del annonser anges följande i annonstexten: "Du ska ha goda kunskaper i svenska språket, både i tal och skrift." Det finns dock inget tydligt tillvägagångssätt i dagsläget för att testa eller bedöma den skriftliga kunskapen.

I många rekryteringar används den personliga kompetensen "Kommunikativ" från Göteborgs Stads kompetensramverk med följande definition i kravprofilen: "Du har förmåga att delge information och idéer, såväl muntligt som skriftligt. Du uttrycker kärnan i ett argument på ett tydligt och effektivt sätt. Du anpassar din kommunikation efter mottagare, målgrupp och situation." Den här kompetensen är kopplad till intervjufrågor som ska fånga hur kandidaten har använt sig av kompetensen i tidigare eller nuvarande arbetsliv.

Ansökan och telefonavstämning

Alla tjänster över sex månader ska utannonseras och sökas via Visma Recruit. Detta ställer krav på att kandidaten kan ta till sig skriftliga instruktioner vid ansökningstillfället. Innan eventuell intervju kontaktas de flesta sökande via telefon men en del kandidater bjuds in på intervju via systemet utan direktkontakt från rekryterande enhetschef. Det genomförs både längre och kortare telefonavstämningar. Redan vid ett första samtal kan bedömningen göras att språket inte är tillräckligt för att klara arbetet. Detta kan bero på att kandidaten inte förstår de frågor som ställs i telefonintervjun trots att frågan omformuleras och att det ställs andra frågor, det vill säga att det finns en tydlig språkbarriär. I dessa lägen uppmanas personen till att studera mer svenska och därefter söka tjänster igen.

Intervju och referenstagning

Om kandidaten går vidare till intervju så bedöms kandidatens språk-och kommunikationskompetens även med hjälp av den kompetensbaserade intervjun i Visma Recruit eller egna intervjuunderlag.

Hela intervjun är en form av ett muntligt språktest i dagsläget. Om det finns osäkerheter kring att kandidaten inte uppnår en tillräckligt god språknivå för att klara arbetet kan det vara läge att ställa fler frågor kring just språknivån vid referenstagning. Om bedömningen görs att kandidaten inte uppnår en tillräckligt god språknivå för att klara arbetet hänvisar ansvarig chef till arbetsuppgifterna och att kandidaten ska studera mer svenska för att kunna få en anställning.

Många kandidater uppnår inte en tillräckligt god språklig nivå även om de har en formell utbildning som exempelvis undersköterska.

*Exempel på intervjufrågor kopplade till den personliga kompetensen
"Bemötande" som ofta är med i kravprofil för omsorgsnära personal:*

- Ge exempel på en situation där ditt bemötande varit avgörande för situationens utfall. Hur gjorde du? Vad blev resultatet?
- Ge exempel på när du behövt bemöta negativa känslor så som frustration, oro eller missnöjdhet hos kollega/brukare/medarbetare. Hur gjorde du? Vad blev resultatet?

*Exempel på intervjufrågor kopplade till den personliga kompetensen
"kommunikativ" som ibland är med i kravprofil för omsorgsnära personal:*

- Ge exempel på en situation när du behövt anpassa ditt sätt att uttrycka dig beroende på målgrupp och situation. Hur gjorde du? Vad blev resultatet?
- Ge exempel på ett tillfälle när du tagit reda på att mottagaren förstått det du har kommunicerat. Hur gjorde du? Vad blev resultatet?

Frågorna är öppna och kräver detaljerade svar. De skapar därmed möjlighet för rekryterare att få en bild av hur utförliga svar kandidaten ger, hur ordförrådet ser ut samt hörförståelse och muntlig språkförmåga.

Det finns ett behov av att se över de kompetensbaserade frågorna i Visma Recruit och anpassa dessa till olika målgrupper med mer lättförståeliga frågor. I dagsläget används samma frågor till alla tjänster och befattningar. Ofta är det vissa ord i frågor som gör det svårt för kandidaten att förstå innebörden i frågan som exempelvis "bemötande", "frustration", "avgörande", "missnöjdhet", "mottagare" eller "uttrycka". I dessa fall får vissa ord i frågan bytas ut eller omformuleras helt för att göra det mer lättförståeligt. Även kroppsspråk kan användas för att göra det mer tydligt. De svåra frågorna är en anledning till att inte alla använder sig av de kompetensbaserade intervjufrågorna som finns. Enhetschefer använder sig då i stället av egna intervjuunderlag. Förvaltningen och Rekryteringsenheten behöver arbeta vidare med att enhetschefer och ansvariga rekryterare ska använda sig av de kompetensbaserade intervjufrågorna i Visma Recruit som är kopplade till de personliga kompetenserna i kravprofilen. Ett arbete med att se över de kompetensbaserade intervjufrågorna är inplanerat.

Rekrytering av legitimerad personal

Vid rekrytering av legitimerad personal (sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter/sjukgymnaster) görs en bedömning av ansvarig rekryterare eller enhetschef om kandidaten uppnår en tillräckligt god språknivå för att klara arbetet. Denna bedömning görs främst utifrån de frågor som ställs under den kompetensbaserade intervjun. Det är sällan en kandidat inte uppnår en tillräckligt god språknivå då majoriteten har läst och klarat av en kandidatexamen i Sverige. De tillfällen då språket kan vara något bristfälligt är när en kandidat har en utländsk examen som de sedan validerat i Sverige. Vid dessa tillfällen är det extra viktigt att stämma av med kandidatens referenser om hur kandidaten har klarat tidigare arbete sett till språknivån.

3.1.1.2 Rekrytering av vikarier

Rekryteringen av timvikarier hanteras på förvaltningens Bemanningenheter av HR-specialister med relevant utbildning och kompetens för att säkerställa rekryteringsprocessens kvalitet. Personer som söker arbete som vikarie har väldigt varierad utbildningsnivå och arbetslivserfarenhet. Den omfattande efterfrågan på vikarier i förvaltningens verksamheter i kombination med bristen på kandidater med relevant utbildning och/eller erfarenhet har gjort att förvaltningen inte har några uttalade krav på utbildning/erfarenhet för att söka arbete som vikarie. Utifrån de förutsättningarna läggs stor vikt på att bedöma kandidaternas lämplighet för tjänsten, utifrån bland annat andra relevanta erfarenheter och utbildningar, tidigare referenser, personlig lämplighet etc. Den språkliga nivån och förmågan bedöms i flera steg i processen.

Ansökan

Alla kandidater fyller i en skriftlig ansökan i rekryteringssystemet Visma. Detta kräver att personen kan ta till sig skriftliga instruktioner och sedan uttrycka sig skriftligen i svaren på frågorna.

Telefonavstämning

Vid intressant ansökan kontaktas kandidaten i de flesta fall för telefonavstämning. Där ställs olika frågor till kandidaten såsom intresse för tjänsten, i syfte att också säkerställa språknivå. I ansökan ses språknivån över och jämförs med telefonavstämning.

HR-specialisten är tydlig med att telefonavstämning är första steget i rekryteringsprocessen och om det framkommer redan under telefonavstämning att språket inte håller nivån så meddelas kandidaten att hen inte kan gå vidare i processen.

Intervju

Intervjun inleds med öppna frågor om erfarenhet där kandidaten har möjlighet att svara fritt. Då många av kandidaterna inte har svenska som modersmål så anpassar HR-specialisten språket i de kompetensbaserade intervjufrågorna. Exempelvis förtydligas begrepp som "utåtagerande beteende" med ord som arg eller upprörd.

Ett sätt som tydliggör att språket brister kan vara att kandidaten till exempel svarar något helt annat än det som frågan handlade om. Det kan också handla om att det är uppreparande svar på flera frågor. Det kan också visa sig i om kandidaten inte har ordförrådet att utveckla sina svar vilket genererar korta svar såsom "ja, nej, snäll etc" eller också om HR-specialisten har svårt att förstå vad kandidaten säger och behöver ställa om frågor, som inte beror på teknik eller annat. Det kan även vara tvärtom att kandidaten inte förstår HR-specialisten och ber hen ställa om frågorna eller ber hen förklara enkla frågor eller ord.

Under både telefonavstämning och intervju ställs mer följdfrågor om HR-specialisten upplever att det finns tveksamheter kring språknivån.

Om det fortfarande kvarstår tveksamheter gällande språket efter intervju så läggs även fokus på det i referenstagningen, såvida kandidaten går vidare till referenstagning.

Uppföljning och återkoppling från verksamheten

Efter att kandidaten erbjudits arbete som timvikarie och har gjort sina bredvidgångar (två arbetspass tillsammans med ordinarie personal) på en enhet så följer HR-specialisten upp både med enheten hur det har fungerat och med den timavlönade. Här är också ett tillfälle att bli varse om språket inte fungerat väl ute i verksamheten.

Det kan hända att bristande språklig kompetens blir tydlig först efter bredvidgångarna. Då kan berörd verksamhet lyfta in detta till bemanningsenheten för uppföljning. Här kan bemanningsenheterna regelbundet se en skillnad mellan arbetsplatser, där en vikarie kan fungera väl på vissa enheter och inte andra. I de fallen får vikarien arbeta vidare på de enheter där det fungerar väl.

3.1.2 Rekryteringsutmaningar

Det finns ett antal viktiga punkter att beakta när det gäller urvalet av kandidater som anställs i ÄVOs verksamheter som omsorgsnära personal.

3.1.2.1 Kompetensförsörjningsläget

Kompetensförsörjningen till äldreomsorgen är i ett svårt läge då det råder stor brist på personal med rätt kompetens. Samtidigt finns ett stort behov av personal inom omsorgsnära yrken. Det gör att förvaltningen inte kan ställa för höga krav, språkliga eller andra, på de kandidater som söker arbete i våra omsorgsyren. Men detta kräver att förvaltningen hittar sätt att kompetensutveckla personalen. Det är en prioriterad fråga i ÄVO och arbetet är påbörjat med projektet ARUBA där det bland annat ingår att skapa möjligheter för all personal att få den kompetensutveckling som behövs för att kunna utföra sitt uppdrag. Det är också oerhört viktigt att erbjuda detta för att vara konkurrenskraftiga och attraktiva som arbetsgivare.

Kompetensförsörjningen kommer dessutom att bli ännu svårare de kommande åren. Enligt beräkningar som SKR (Sveriges Kommuner och Regioner) har gjort skulle antalet anställda i välfärdssektorn, inklusive privata utförare, behöva öka med cirka 132 000 under perioden 2019–2029. Samtidigt kommer 336 000 personer gå i pension. Totalt skulle välfärden alltså behöva rekrytera 468 000 personer perioden 2019–2029, men antalet personer i arbetsför ålder kommer bara öka med 310 000. Även om alla som kommer ut på arbetsmarknaden skulle välja att arbeta i välfärdssektorn skulle det alltså inte räcka till, vi är för få.

Utrikes födda är viktiga för många branscher i Sverige, vilket riksbanken lyfter i sin rapport [*Kan invandring lösa problemet med en åldrande befolkning?*](#) (2019)

”Den höga försörjningskvoten för inrikes födda illustrerar att situationen utan utrikes födda hade kunnat vara problematisk, inte bara ur ett demografiskt och humanistiskt perspektiv, utan också ur ett samhällsekonomiskt. **Flera viktiga branscher i Sverige bärs idag upp av utrikes födda. Dit hör en stor del av vården och äldreomsorgen, hotell och restaurang och transport.** Utan invandring skulle Sveriges arbetskraft ha kunnat minska markant, vilket skulle påverka såväl ovan nämnda branscher som hela ekonomin.” (s. 12)

” För att Sverige ska kunna klara det stora offentliga åtagandet som en utvecklad välfärdsstat innebär är det grundläggande med en hög sysselsättning. Det blir än viktigare i takt med att befolkningen åldras och att andelen äldre i förhållande till den arbetsföra befolkningen ökar. **Utan utrikes födda så skulle den svenska arbetsmarknaden fallera på många sätt, eftersom en stor del av de sysselsatta består av personer som har invandrat till Sverige.**” (s. 18)

(Vår markering i citaten ovan.) Källa: [Kan invandring lösa problemet med en åldrande befolkning? \(2019\)](#) Olli Segendorf och Theobald vid Riksbankens penningpolitiska avdelning

3.1.2.2 Introduktioner

En del av problemet med kommunikationen i förvaltningens omsorgsverksamheter kan härledas till ett behov av mer omfattande och kvalificerade introduktioner för ny personal. Behovet avser all ny personal, oavsett utbildningsnivå. Men särskild vikt behöver läggas på personer utan relevant utbildning för att säkerställa att dessa personer har tillräckliga kunskaper för att utföra sitt uppdrag. Förvaltningen har identifierat detta som ytterligare en fråga som är avgörande för det strategiska arbetet med kompetensförsörjningen och arbetet med att utveckla introduktioner för nya medarbetare finns med i arbetet för ARUBA-projektet.

3.1.2.3 Tillräcklig nivå

Det saknas ett gemensamt perspektiv på vad som är en tillräcklig nivå på språkkompetens i de olika yrkesrollerna. Nivån styrs av verksamheternas behov antingen i urvalet som enhetscheferna gör eller genom kommunikation med bemanningsenheternas rekryterare av vikarier. Nivån påverkas till en stor del av verksamhetens behov och förutsättningar.

3.1.2.4 Utbildningskrav

Inom hemtjänsten finns ett krav att 65% av personalstyrkan ska utgöras av utbildade undersköterskor. Det påverkar också de val enhetschefer gör vid rekrytering då de ibland måste välja att anställa en mindre lämpad utbildad undersköterska i stället för en mer lämpad person med t ex vårdbiträdesutbildning.

3.1.3 Arbetssätt i andra kommuner

Vad gäller språktest vid rekrytering av omsorgsnära personal finns det två spår när det gäller hur kommuner har valt att göra, baserat på de kommuner som har skickat underlag till oss. En del kommuner genomför digitala språktest via företaget Educateit som är en extern leverantör av test medan andra själva har arbetat fram en egen modell för språkbedömning vid rekrytering.

3.1.3.1 Språktest genom företaget Educateit

Educateit är ett företag som har arbetat fram ett språktest som testar läs-, hör- och skrivförmågan. Educateit har tagit fram testerna i samråd med pedagoger och yrkesverksamma inom yrkesområdet. Testet genomförs av Educateit, där inga personuppgifter eller lagring av dokumentation hanteras utanför programmet. Språktestet kan genomföras på två sätt, antingen övervakat i en datorsal där det krävs att det finns en person som övervakar de som gör testerna. Det andra alternativet är en digital övervakning där testpersonen behöver ha två digitala enheter, en enhet som testet genomförs på och en annan enhet som filmar provdeltagaren. Övervakning är ett krav från Educateit då de vill säkerställa att deras testmaterial inte ska spridas. Testet beräknas ta upp till 1 timme och 50 minuter.

Det finns en problematik kring övervakning av test vid nyrekrytering som Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen behöver utreda och ta ställning till. De tester som generellt används vid rekrytering är inte övervakade, exempelvis tester vid chefsrekrytering. Ett införande av övervakade tester behöver tydlig motivering kring varför det krävs för vissa yrkesgrupper och inte andra.

Educateits språktest testar ett generellt språk, alltså inte det yrkesspecifika språket inom äldreomsorgen. Vissa anpassningar har gjorts till omsorgsyrken med teman som är anpassade till vård och omsorg och där de språkliga kraven är framtagna tillsammans med vårdlärare. De har arbetat mycket med Katrineholms kommun och utvärderat det tillsammans med deras verksamheter. Nivåbedömningen använder GERS skalan för att beskriva språkliga nivåer. De menar att man då får en rekommendation på startnivå för utbildningsinsats inom det reguljära utbildningssystemet. Det gör att vissa kommuner använder Educateit som nivåbedömning för kompetensutveckling, inte för urval vid rekrytering. Det gäller bland annat Sigtuna och Sundbyberg men enligt Educateit är arbetssättet så pass nytt att det inte finns en utvärdering om insatserna har blivit rätt utifrån nivåbedömningen.

I Göteborgs stad används Educateit av förvaltningen för Arbetsmarknad och Vuxenutbildning vid nivåbedömning för personer som har gamla betyg. Nivåbedömningen görs inför utbildningsstart.

Avtalet med Educateit går via GR med följande kostnader:

Obedömt*	- 170 kr per test
Bedömt	- 220 kr per test
Med distansövervakning	- 440 kr per test
*Med egen bedömare	

Priserna ovan kan användas som ett ungefärligt pris eftersom Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen skulle behöva upphandla ett eget avtal med Educateit. Det är viktigt att beakta att en ny upphandling tar 6–12 månader.

GDPR

Enligt förvaltningen för Arbetsmarknad och Vuxenutbildning och Educateit uppfylls alla krav som Göteborgs stad har utifrån GDPR i användningen av Educateits tjänster.

3.1.3.2 *Kommuner som använder Educateits test*

Kommentarer och reflektioner från kommuner som idag använder test från Educateit. Här framkommer viktiga erfarenheter och resultat att beakta om genomförandet, kandidatupplevelser och om test- och bedömarkompetens hos de som tar fram och bedömer testen.

Norrköpings kommun

I Norrköpings kommun har Educateits språktest använts i ett pilotprojekt för bemanningsenhetens sommarrekrytering. Piloten genomfördes på redan anställd sommarpersonal mot betalning och 100 personer valdes slumpmässigt ut. Erbjudandet togs emot med blandat resultat från sommarpersonalen där flera ifrågasatte urvalet. Trots att kommunen erbjöd ersättning för testet var uppslutningen låg, 37 personer. När en utvärdering av sommarpersonalen genomfördes utvärderade man personer som gjort testerna via Educate-it. I många fall där en person fått lägre resultat på testet hade personen fungerat bra under sommaren, och vice versa. Norrköping lyfter även att den digitala övervakningen var komplex och tidskrävande att samordna.

Katrineholms kommun

Katrineholm använder sig av Educateits språktest i nyrekryteringen till tjänster inom vård- och omsorgsförvaltningen som inte kräver eftergymnasial utbildning, dessa yrkesgrupper är biträden, vårdbiträden samt undersköterskor. Språktestet genomförs oftast innan intervjun, där testet är en del av underlaget som enhetschefen baserar sitt urval på. Testet beskrivs som en vägvisare med en rekommendation om vilken nivå som är önskvärd för anställning. Men det är en rekommendation och inte ett krav och det är upp till rekryterande chef att bedöma om en person som kan ha gjort sämre ifrån sig på ett test ändå kan få tjänsten baserat på verksamhetens behov och förutsättningar.

Katrineholms kommun har en fast provtid varje vecka för max 10 deltagare och en administrativ tjänst som övervakar.

3.1.3.3 *Egna språkkontroller i rekryteringsprocessen*

Utifrån politiska beslut och egna behov har flera kommuner arbetat fram egna arbetssätt för att testa språkkompetens vid rekrytering av omsorgsnära personal. Det handlar om situationsbeskrivningar där kandidater ska visa upp sin läs- och skrivförmåga och i en kommun även hörförståelse. I alla tre exempel har kommunerna själva tagit fram metoderna. Dessa tester har tagits fram av

tjänstepersoner inom äldreomsorgen, ibland men inte alltid med stöd av personer med pedagogisk kompetens. Bedömningen av testerna sker ofta av tjänstepersoner inom äldreomsorgen. Ibland är dessa tester utformade som verklighetstroga case från yrkesvardagen, ibland handlar det om språktester som inte direkt är knutna till yrkesutövningen, som testar generell svenska eller det språk som används i till exempel läroböcker. Sällan används någon uttalad skala för att jämföra dessa testresultat mot, tjänstepersoners egna uppfattningar om godkända nivåer avgör testresultatets kvalitet.

Botkyrka kommun

En framträdande kommun i den mediala debatten rörande språktest är Botkyrka kommun. Botkyrka har fått ett politiskt uppdrag att testa det svenska språket vid nyrekrytering av omsorgsnära personal samt att utreda hur många av deras anställda som är behov av språkutveckling. De tester som har tagits fram i Botkyrka kommun har gjorts i en arbetsgrupp med stöd av en vårdlärare på ett av kommunens gymnasium. Botkyrka har använt sig av arbetsprover som urvalsmetod i rekryteringar då man menar att det har en hög validitet för framtida arbetsprestation. Därför valde Botkyrka kommun att utveckla sina arbetsprover och försöka fånga in språkliga aspekter, det vill säga förmågan att förstå skriftliga instruktioner/frågor och förmåga att kunna uttrycka sig skriftligt.

Rekryteringsprocessen i Botkyrka ser ut enligt följande: Först genomförs en telefonintervju/telefonavstämning. Om kandidaten går vidare får kandidaten komma på en personlig intervju där de efter intervjun får göra ett arbetsprov. Arbetsprovet består av ca 10 digitala frågor där alla utom den sista är flervalsoalternativ. Den sista är en fråga med fritext där kandidaterna skall dokumentera en beskriven situation. Tidsåtgång är ca 15–20 minuter. Testerna som genomförs bedöms av rekryterande enhetschef som inte har genomgått någon särskild utbildning för bedömning av språk.

Arbetsprovet genomförs av AON som är en externt upphandlad aktör. Botkyrka kommun är tydliga med att de genomför arbetsprov vid rekrytering och inte språktest. De beskriver även att kommunen är i en process att ta fram en gemensam nivå för godkänd nivå på arbetstestet. (Botkyrka har valt att inte dela mer information om sin process med oss. Den informationen som presenteras här är därför mestadels från våren 2022)

Filipstads kommun

Filipstads kommun har själva tagit fram en språkbedömning/test som en del av deras rekryteringsprocess, varav testet sker efter intervjun. Testet berör kandidater som söker arbete som timvikarie inom vård, omsorg, skola och kost. Språket testas genom ett läs- och skrivtest som genomförs övervakat på bemanningscentralen. Testerna genomförs av rekryterande HR-specialister på bemanningscentralen, och det HR-specialisterna som bedömer om personen lever upp till kraven. De har ingen särskild utbildning i språkbedömning utan använder sig av sin erfarenhet av intervjuer och rekrytering. Filipstad beskriver att likvärdigheten är svår och att det oftast är två rekryterare som tittar igenom resultatet för att försöka säkerställa den.

Skellefteå kommun

En annan kommun som har tagit fram en egen språkbedömning/test är Skellefteå. Språktestet som har arbetats fram i Skellefteå har gjorts av en arbetsgrupp där personen som har varit mest framträdande har bakgrund som gymnasielärare. Personen har arbetat för den kommunala vuxenutbildningen och har erfarenhet av SFI, grundläggande svenska som andraspråk och svenska som andraspråk på gymnasienivå. Alla medarbetare som anställs via Bemanningscenter i Skellefteå som inte kan uppvisa godkända betyg i grundläggande svenska, ofta utbildade vårdbiträden, erbjuds göra ett språktest. Testet innehåller en kort hör-och läsförståelse med skriftliga svar. Testet fungerar som en vägledare vid en potentiell anställning som sedermera kan fungera för stöd i vilken grad en medarbetare behöver hjälp på arbetsplatsen. Det kan vara att en person som anställs har svårt för skriftlig dokumentation, då finns det möjlighet till att få extra hjälp med arbete som kräver dokumentation till en början av en anställning. Det är 4–6 personer som skriver testen samtidigt och de har 30 minuter till sitt förfogande. Rekryteringskonsulterna bedömer resultaten. De har fått handledning i detta av samma person som har lett arbetet med att ta fram testerna.

3.1.3.4 Utvärdering

De tester som används av kommuner kan analyseras ur olika perspektiv. Vilken kompetens har de som arbetar med att ta fram testerna? Testar testerna rätt saker? Är testerna tillförlitliga - testar de rätt saker? Hur är genomförandet - hur lång tid tar det? Behövs övervakning? Hur påverkar ett språktest rekryteringsupplevelsen för kandidaterna? Ger testen de svar som verksamheten behöver?

Den viktigaste frågeställningen handlar om huruvida testet ger annan information än vad rekryterare och verksamheten redan har för att kunna bedöma om kandidater har tillräcklig kompetens för att kunna få en anställning, respektive för att veta vilken kompetensförsörjningsinsats som skulle behövas för att tillfredsställa en individs och verksamhetens behov av kompetensutveckling.

De kommuner som arbetsgruppen har varit i kontakt med har inte genomfört någon formell utvärdering av sina arbetssätt. En utvärdering av språkbedömning vid rekrytering behöver omfatta flera perspektiv: den arbetssökandes, verksamhetens och omsorgstagarens.

Det finns ingen större diskussion hos kommunerna generellt om validitet och reliabilitet när det gäller huruvida tjänstepersoner inom äldreomsorgen kan ta fram och bedöma dessa tester eller om framtagning och genomförandet av tester. Testning utgår ofta från en individuell eller gruppgemensam idé om språknivåer. En anledning kan vara att verksamheten upplever att de har byggt upp kunskap om vilken språknivå som behövs i verksamheten genom erfarenhet och gemensamt utvecklingsarbete.

3.1.4 Ekonomisk aspekt

En viktig aspekt att ta hänsyn till i arbetet med språktestning är den ekonomiska. Förvaltningens storlek som Sveriges största Äldre samt vård- och omsorgsförvaltning innebär att antalet rekryteringar är omfattande, se statistik nedan. Detta ställer krav på att rekryteringsprocessen ska vara tids- och kostnadseffektiv. Det är även viktigt att ta hänsyn till detta utifrån rekryterande chefers tid och resurser.

Att arbeta med effektiva kompetensutvecklingsinsatser för nyrekryterade medarbetare som är i behov av detta är viktigt att ta med i ekvationen. Vad behöver mätas för att ta reda på vilken kompetensutveckling som behövs? Hur mycket får mätningen/testningen kosta? Hur mycket kan förvaltningen investera i kompetensutveckling för att tillfredsställa de behov som testerna visar?

Det som är säkert är att ett arbete med språktester vid rekrytering kommer att öka administrationen avsevärt i form av framtagande men också utbildningar, rapporter och uppföljningsarbete.

Statistik: Medarbetarrekryteringar för omsorgsnära personal i Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen Källa: Visma

Tillsvidaretjänster

Befattning	Annonser	Utannonserade Tjänster	Rekryterade
Sjuksköterska	203	244	164
Fysioterapeut	31	40	34
Arbetssterapeut	22	33	29
Undersköterska	315	970	753
Vårdbiträde	1	1	1

Tidsbegränsade och timavlönade tjänster

Befattning	Annonser	Utannonserade Tjänster	Rekryterade
Sjuksköterska	18	24	17
Fysioterapeut	3	3	4
Arbetssterapeut	2	2	2
Undersköterska	69	544	770
Massrekrytering	5	215	317
Vårdbiträde	10	162	78

Semestervikariat

Befattning	Annonser	Utannonserade Tjänster	Rekryterade
Sjuksköterska	1	15	38
Fysioterapeut	1	7	2
Arbetssterapeut	1	7	0
Undersköterska	40	665	916
Vårdbiträde	1	4	7

Tjänster publicerade under perioden 1/9-2021-31/10-2022 (aktiva och avslutade rekryteringar). Det finns i regel pågående rekryteringar och saknas dokumentation, i vissa fall omfattande bristfällig dokumentation i Visma.

3.1.5 Införande av arbetssätt

Utifrån omvärldsbevakningen och den beskrivna komplexiteten i språkkompetensfrågan är det tydligt andra kommuners arbetssätt inte ännu är tillräckligt utvecklade och prövade för att kunna införas i Göteborg idag. De egna bedömningarna som har tagits fram i andra kommuner har inte ännu utvärderats eller kvalitetssäkrats. Förvaltningen har en viktig roll som landets största äldre samt vård- och omsorgsförvaltning att se till att de metoder och arbetssätt som används är rättssäkra och kvalificerade. Det är dessutom viktigt att följa arbetet som Socialstyrelsen gör med att ta fram ett kvalificerat språkbedömningsstöd för omsorgsnära personal, så att förvaltningens arbete harmonierar med det som Socialstyrelsen tar fram.

När det gäller *bedömning av språkkompetens vid rekrytering* framgår det även att testresultaten inte alltid påverkar rekryteringen, beroende på hur många kandidater som finns i relation till behovet av personal i verksamheterna. Det framgår också att rekryterare med hjälp av kompetensbaserad rekrytering inkluderar språkbedömning i den kompetensbaserade rekryteringen idag. För att kunna göra ännu säkrare, valida och reliabla bedömningar skulle en kompetenshöjande insats behövas och att vidareutveckla det instrument som idag används eller hitta nya lösningar.

För att tydliggöra språkkompetens i äldreomsorgen i Göteborg och för att förbereda för ett utökat språktest i befintlig rekryteringsprocess har ett arbete påbörjats i arbetsgruppen utifrån nämndens uppdrag. Gruppen har ringat in språket i hemtjänst och vård- och omsorgsboende och har arbetat med att beskriva detta och utformat frågeställningar utifrån en casemodell som skulle kunna användas som en skriftlig del i rekryteringsprocessen. Den skriftliga delen skulle bli en del av underlaget till kandidaturval och skulle kunna testas med en pilot.

Ett annat alternativ som skulle kunna testas i en rekryteringsprocess är företaget Educateits språktest. Det finns möjlighet att genomföra en pilot genom Arbvux avtal, dock enbart på personer i pågående utbildningsinsats genom Arbvux.

Syftet med piloterna skulle vara att säkerställa ett mervärde genom frågeställningarna

- Gör våra rekryterare ett bättre urval med det skriftliga tillägget i nuvarande process eller med Educateits digitala språktest?
- Vilka konsekvenser får det för yrkesutövningen och kandidatupplevelsen?
- Vad kan förvaltningen lära av processen?

Arbetsgruppen menar att processen när det gäller bedömning och utveckling av språkkompetens inom förvaltningen har kommit långt och att ett stort lärande och utveckling har skett i och med arbetet med nämndens uppdrag.

Del 2 Språkutveckling för befintlig personal

Förvaltningen får i uppdrag att återkomma till nämnden med en redogörelse för hur redan anställd personal med brister i svenska språket kan fångas upp på ett systematiskt sätt i verksamheterna för att erbjudas stöd och kompetenshöjande insatser

En viktig del av kompetensutvecklingen för befintlig personal är säkerställande och utveckling av språkkompetens i relation till yrkesutövningen och omsorgsnära personals yrkeskompetens. Språkfrågan är mycket aktuell och diskuterad inom äldreomsorgen, även om den mest har handlat om att bedöma medarbetare och kandidaters språkkompetens och konsekvenserna av eventuella brister för verksamheterna. Mindre utrymme och uppmärksamhet har kompetensutvecklingsbehovet när det gäller språk och kommunikation fått.

I detta avsnitt presenteras vilka insatser ÄVO och andra kommuner gör för att tillfredsställa behoven av språkutveckling för befintlig personal.

3.1.6 Hur gör ÄVO?

Genom medel från omställningsfonden har utbildningar i yrkesspråk som omfattat 15 halvdagar och 20–25 platser anordnats. Förvaltningen har erbjudit denna satsning 1 gång per år för tillsvidareanställda medarbetare med målet att:

- Öka deltagarnas ordförståelse samt kommunikativa förmåga – uttalsträning och hörförståelse.
- Öka deltagarnas förståelse för verksamhetens uppdrag, mål och yrkesbegrepp.
- Ge en större säkerhet i det skriftliga språket vid dokumentation.
- Fördjupning i bemötande, förhållningssätt och värdegrunden, det egna engagemanget och attityder.
- Utifrån socialtjänstprocessen utveckla sin förmåga i utformandet av genomförandeplan med bland annat IT som stöd.

Urval av deltagare görs av enhetschefer i samband med kursstart.

Utifrån förvaltningens erfarenheter finns behov av ett utvecklingsarbete mellan verksamhet och utbildare för att uppnå bästa möjliga resultat.

Språkutvecklingen behöver arbetas med i vardagsarbetet med stöd från både utbildning och arbetsplats

Genom satsningen Äldreomsorgslyftet 2021–2022 erbjuds medarbetare komplettering med grundskolesvenska parallellt med vård- och omsorgsprogrammet. Denna språkstödssatsning innebär att dessa medarbetare får en längre studietid än övriga för att uppnå kursmålen.

Förvaltningen har även en pågående utbildningsinsats i yrkessvenska för personal inom service via Arbvux med följande innehåll:

- Service och kvalitet
- Ergonomi
- Städningens grunder

- Jämställdhet
- Kemisk-tekniska produkter
- Utrustning och säkerhet
- Städmetoder, städredskap och maskiner
- Materialkännedom, golv och inredningsmaterial
- Arbetsplanering – arbetsteknik

Utbildningsinsatsen innefattar även en kartläggning av deltagarnas språkkunskaper.

När det gäller *språktestning av befintlig personal för att kunna erbjuda kompetensutveckling* så genomförs det inte på ett gemensamt, uttalat eller informerat sätt idag. Vid erbjudande om utbildningsinsatser för språkutveckling är det enhetschefen eller medarbetaren själv som bedömer om kompetensutveckling behövs. När det gäller kompetensutvecklingsinsatser så har det genomförts några ”Språklyft” under åren.

3.1.7 Hur gör andra kommuner?

Skellefteå

I omvärldsbevakningen är det en kommun som utmärker sig i arbetet med kompetensutveckling, och det är Skellefteå. Kommunen har ett mycket tufft rekryteringsläge vilket är en del av anledningen till att arbetet har utvecklats.

Det är generellt chef som identifierar och signalerar till verksamhetschef eller Utvecklingsenhet när behov av språkstöd i någon form behövs. Även språkombud och handledare fångar upp och kan ta behov vidare.

Skellefteå kommun har skapat ett Lärcentra som bland annat genomför introduktionsutbildningar. Alla introduktionsutbildningar är skapade utifrån ett andraspråksperspektiv. Vårdrelaterade ord och begrepp förklaras, bildstöd används och de lär framförallt genom ”learning by doing”, då deras syn på lärande grundar sig i att kunskap skapas genom aktivt deltagande. Alla utbildningar på Lärcentra skapas utifrån uttalade behov i verksamheterna och är framtagna utifrån pedagogisk forskning och beprövad erfarenhet. Utbildningarna skapas tillsammans med medarbetare från verksamheterna, som också fungerar som utbildare.

Skellefteå har ett pilotprojekt för utbildning i yrkesspråk inom vård och omsorg via en extern leverantör som heter Lingio. Pilotprojektet har erbjudits till sex arbetsplatser med cirka 3–7 medarbetare per arbetsplats som har fått möjligheten att pröva utbildningen. Lingio är en app som är upphandlad av Sveriges Länsstyrelser. Appen används för att utveckla yrkesspråk med stöd av modersmål. Det betyder att appen kan användas som ett stöd för användaren att lära sig ett nytt yrkesspråk med stöd av modersmål. Appens utformning är framtagen med hjälp av SFI-lärare, pedagoger och yrkeslärare. Utvärdering av insatsen kommer att färdigställas under hösten 2023.

Ett annat projekt som är planerat är ett samarbete mellan VUX/SFI och vård och omsorg där målsättningen är att erbjuda medarbetare svenskastudier under arbetstid kombinerat med arbete. Kartläggning för insatsen utförs av En SFI-

lärare med bakgrund inom Vård och omsorg. Läraren utför telefonintervju med varje enhetschef på Vård- och omsorgsboenden och i hemtjänst och söker svar på hur många tillsvidareanställda medarbetare varje chef har med behov av utbildning i formell svenska. Det rör sig om någon form av kommunikativ bedömning av chef utifrån hur medarbetarna fungerar i vardagsarbetet i kombination med befintlig nivå på formella betyg ligger som grund för bedömningen om vilka som kan vara aktuella.

Skellefteå arbetar även med språkombud. På handledarträffar för undersköterskor och sjuksköterskor har de också genomfört workshops för ökad förståelse och verktyg för att hantera och underlätta vid språk- och kulturkrockar. Samma grund har getts utbildarna på Lärcentra.

I ett projekt som kallas Utökade provningsplatser ges personer som står långt ifrån arbetsmarknaden (pga. bristande svenskkunskaper) praktik/anställning (s.k. provningsplats) inom Vård och omsorg via Arbetsmarknadsenheten. Anställningen innebär svenskstudier kombinerat med arbete. På arbetet går deltagarna utöver ordinarie personal i vad som skulle kunna ses som en extra lång inskolning. Målsättningen är att deltagarna med tiden ska bli anställningsbara inom vård och omsorg som ordinarie personal.

Botkyrka

För befintlig personal har Botkyrka ett samarbete med SFI, samarbetet är en utbildning i vårdsvenska som pågår under 40 veckor med fyra timmar utbildning i veckan. De som går utbildningen gör det frivilligt, där urvalet kan vara att medarbetaren själv vill gå utbildningen eller att chefer har identifierat personer som kan vara i behov av en språkhöjande insats. SFI testar sedan vilken nivå som personen ligger på innan kursstart. SFI i Botkyrka har kontaktats för att få mer information om vilka tester de gör men de har inte inkommit med svar.

Katrineholm

Katrineholm använder sig av språkombud på arbetsplatser. Ett språkombud är en medarbetare som har genomgått en utbildning och som ska stötta personal som har det svårare med vissa bitar av det svenska språket. Det kan exempelvis vara att en person får extra stöd av språkombudet vid dokumentation eller kontakt med anhörig. För befintlig personal finns det ingen insats för kompetenshöjning inom språk, de hänvisas till vuxenutbildning.

Övriga

Falkenberg och Lindesbergs kommun har planer på att utbilda språkombud i samarbete med vård och omsorgscollege.

I Norrköping kommun har man kompetensutvecklingsutbildningar som syftar till språkförstärkning, utbildningen är en dag i veckan under 16 veckor.

Filipstad kommun saknar en plan för att fånga upp befintlig personal som kan vara i behov av språkhöjande insatser.

3.1.8 Educateit

Nivåbedömningen som testet ger utgår från Skolverket och GERS skalor för språklig nivå. Det gör att man får en rekommendation på startnivå för utbildningsinsats. Det gör att vissa kommuner använder Educateit som nivåbedömning för kompetensutveckling, inte för urval vid rekrytering. Det gäller bland annat Sigtuna och Sundbyberg men enligt Educateit är arbetssättet så pass nytt att det inte finns en utvärdering om insatserna har blivit rätt utifrån nivåbedömningen.

3.1.9 FFS - kompetensinventering

Förvaltningen för Funktionsstöd har genomfört en kompetensinventering genom enkätssystemet Forms. Frågorna som skickades ut gällde olika yrkeskompetenser såsom kunskaper om t ex ”lågaaffektivt bemötande” och ”autism”. Medarbetarna fick göra en självskattning på en skala från 1-inga kunskaper till 5-mycket goda kunskaper.

Det insamlade materialet användes av EC när de gjorde kompetensutvecklingsplaner för sina enheter som i sin tur låg som grund för områdets kompetensutvecklingsplan.

3.1.10 Ekonomisk aspekt

Att ta fram kompetensutvecklingsinsatser för att tillfredsställa dagens och morgondagens behov av språklig kompetens inom äldreomsorgen kommer att vara en stor utmaning och ett nytt område för ÄVO. Kostnader för detta behöver tas med i beräkningen, viktas och prioriteras mot de eventuella kostnader som språktestning medför.

Den viktigaste aspekten ur ekonomisk synpunkt blir att säkerställa att kompetensutvecklingsinsatserna är korrekt utformade utifrån urval, innehåll, nivå, förväntningar, praktiskt genomförande etc.

Del 3 Utbildningsinsats för befintlig personal och samarbete med Arbvux

Förvaltningen får i uppdrag att inom ramen för planerade utbildningar i yrkessvenska under 2022–2023 utöka samverkan med nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning, i syfte att öka andelen medarbetare som förbättrar sina kunskaper i svenska språket efter genomgången utbildning.

I detta avsnitt beskrivs utbildningsinsatsen som genomförts när det gäller språkutveckling för befintlig personal inom ÄVO. Det är en relativt liten insats som genomförts. I granskningen framgår att den inte har hanterats och genomförts med tydliga positiva resultat när det gäller språkkompetens och att arbetet inte har utvärderats. Trots detta är förväntningarna på utbildningarna och dess resultat höga.

3.1.11 Beskrivning av utbildningsinsats

Genom medel från omställningsfonden har utbildningar i yrkesspråk som omfattat 15 halvdagar och 20–25 platser anordnats. Förvaltningen har erbjudit denna satsning 1 gång per år för tillsvidareanställda medarbetare med målet att:

- Öka deltagarnas ordförståelse samt kommunikativa förmåga – uttalsträning och hörförståelse.
- Öka deltagarnas förståelse för verksamhetens uppdrag, mål och yrkesbegrepp.
- Ge en större säkerhet i det skriftliga språket vid dokumentation.
- Fördjupning i bemötande, förhållningssätt och värdegrunden, det egna engagemanget och attityder.
- Utifrån socialtjänstprocessen utveckla sin förmåga i utformandet av genomförandeplan med bland annat IT som stöd.

Urval av deltagare gjordes av enhetschefer i samband med kursstart. Utbildningsinsatsen innebar deltagande i en språkutbildning om 3 timmar per vecka i 15 veckor.

3.1.12 Uppföljning av utbildningsinsatsen

Arbetsgruppen besökte utbildningsanordnaren den 18 november för att bilda sig en uppfattning om utbildningsinsatsen. Gruppen bestod av planeringsledare med språk-, utbildnings- och testkompetens och representanter från hemtjänst, vård- och omsorgsboende och Kompetenscentrum.

Under mötet och i samband med övrig kommunikation framkom att:

- Utbildningsanordnaren hade lång erfarenhet av att arrangera liknande utbildningar
- Att gruppen hade mycket olika språknivåer och förkunskaper, vilket försvårade upplägget.
- Att det förekom viss frånvaro, vilket försvårade lärandet.

- Att lärarna arbetade mycket med att få en trygghet i gruppen, så att deltagarna skulle känna sig trygga att uttrycka sig.
- Att det ännu inte hade genomförts en utvärdering. Lärarna uttryckte att de tyckte att det var svårt att mäta framgångar, men att deltagarna kändes nöjda.
- En av de viktigaste framgångarna, enligt lärarna, är att deltagarna uttrycker att de känner sig stärkta genom att lärarna uttrycker att de är bra på kursen. Det stärker deras identitet och självkänsla, vilket förhoppningsvis leder till att de vågar och kan använda språket efter insatsen.
- En av lärarna kände inte till vilket språk som användes inom äldreomsorgen, eftersom hon själv inte hade arbetet inom äldreomsorgen.
- De teman som togs upp under utbildningen var etik, kommunikation, lagar, social dokumentation och värdegrunden. Behovet av kommunikation i yrkesrollen var inte tydligt specificerad.

Förvaltningens representanter tog på sig uppgiften att förtydliga syftet och innehållet för insatsen i det brev som skickas ut inför start av nästa utbildningsomgång till enhetschefer och deltagare om vikten av närvaro och att aktivt deltagande på kursen under utbildningen, om önskemål om engagemang och stöttning av arbetsplatsen mellan varje utbildningstillfälle, för att ge lärarna bättre förutsättningar vid start av nästa utbildningsomgång och för att förtydliga att syftet med utbildningen var att stäkra den yrkeskommunikationen inom äldreomsorgen.

Arbetsgruppen framförde önskemål om ett utbildningsupplägg som fokuserade på kommunikation för arbete inom äldreomsorg, som engagerade arbetsplatsen. i lärandet både vid utbildningstillfället och på arbetsplatsen mellan varje utbildningstillfälle, enligt beprövad erfarenhet inom området. Efter mötet formulerade arbetsgruppen ett tydligare brev till enhetschefer och deltagare där ovanstående förtydligades för att stärka utbildningens validitet.

Utifrån arbetsgruppens erfarenheter finns behov av ett utvecklingsarbete mellan verksamhet och utbildare för att uppnå bästa möjliga resultat. Språkutvecklingen behöver kopplas ihop med yrkesvardagen med stöd från både utbildning och arbetsplats. För att kunna designa en kvalitativ insats behöver syftet framgå tydligt, urvalet av deltagare behöver vara träffsäkert, kommunikation om syfte och avgränsning med insatsen med utförarna vara tydligt och genomförandet behöver vara professionellt, följas upp och utvecklas.

3.1.13 Samarbete med ArbVux

Under arbetet har samarbetet med ArbVux fördjupats. Dels är en av deltagarna i arbetsgruppen anställd av förvaltningen för arbetsmarknad och vuxenutbildning, dels har de båda förvaltningarna kommit överens om att utbildningarna framöver kommer att avropas av Arbetsmarknad och vuxenutbildning. Under 2023 har utbildningsinsatsen utökats med två kursstarter i stället för en.

4 Slutsatser

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden tog den 26 april 2022 beslut om att förvaltningen ska arbeta med språkkompetens. Uppdraget har arbetats med i tre delar. Den första delen handlade det om att påbörja ett införande av metoder för att testa språkkompetens, den andra delen handlar om att redogöra för hur anställd personal som behöver kompetenshöjande insatser kan fångas upp och den tredje delen handlade om att utöka samarbetet med nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning för att utöka andel medarbetare som förbättrar språkkunskaper i svenska genom en utbildningsinsats. I uppdraget beskrevs att andra kommuners arbetssätt var särskilt intressanta att beakta. Arbetet har omhändertagits av en arbetsgrupp med en sammansättning av personer med olika men adekvat kompetens.

4.1 Slutsatser - del 1

När det gäller den första delen av uppdraget har en rad insatser vidtagits för att kunna gå vidare i arbetet med testning av språkkompetens vid rekrytering inom förvaltningen, enligt uppdraget som förvaltningen fått från nämnden, om förvaltningen bestämmer sig för att gå vidare med det arbetet. När det gäller att använda tester vid urval, som till exempel vid rekrytering, är det särskilt viktigt att processen behöver vara kvalitetssäkrad ur olika perspektiv, för att säkerställa likvärdighet vid rekrytering.

Arbetsgruppen har granskat de olika testverktygen och kommuners arbete med hjälp av begreppen *validitet* (testar man rätt saker) och *reliabilitet* (gör man det på ett träffsäkert sätt).

Under arbetets gång har förvaltningens nuvarande metoder för bedömning av kompetenser speglats mot andra kommuners arbetssätt och metoder. Det har framkommit att förvaltningens rekryteringsprocess är kvalificerad och testar många olika kompetenser inför anställning, inklusive språklig kompetens. Arbetssättet testar olika språkliga förmågor (skriva, tala, höra) och det funktionella språket för undersköterskor genom de kompetensbaserade frågor med öppna svar som används. Rekryteringsprocessen testar redan idag språkkompetens, men skulle kunna vidareutvecklas så att den blir ännu mer träffsäker när det gäller bedömning av språklig kompetens. I det arbetet är det framför allt kompetenshöjande insatser för personal på bemanningsenheterna och ev. enhetschefer, en revidering av instruktionstexter där en bedömningsmatris/-instruktion för bedömning av språk ingår som skulle kunna genomföras.

De olika modeller för språkbedömning inom äldreomsorgen som finns och används idag av kommuner har arbetsgruppen förberett för testning i mindre skala, enligt uppdraget. De modeller som är aktuella är:

- det digitala verktyget som företaget EducateIt tagit fram och som används i många kommuner,

- att inkludera särskilda språktestmoduler i det nuvarande rekryteringssystemet i Visma (s.k. case)
- att fortsätta utveckla den rekryteringsprocess som redan nu genomförs i förvaltningen genom att komplettera med kompetens om språkbedömning.
- Att koppla ihop förvaltningens arbete med det arbete som Socialstyrelsens för närvarande gör när det gäller språklig kompetens.

Vid ett eventuellt införande av nya arbetssätt vid rekrytering behöver hänsyn tas till den stora volymen rekryteringar som förvaltningen gör – det måste vara effektivt och ekonomiskt hållbart. Det är också viktigt att säkerställa att nya arbetssätt ger ett mervärde i arbetet med språkkompetens.

Vid testning av nya arbetssätt är det viktigt att samla insikter om kandidaternas språkkompetens och söka svar på frågor såsom: Hur många utbildade sökanden har inte tillräcklig språknivå? Hur många som redan jobbar i förvaltningen och söker ny tjänst bedöms sakna tillräcklig språkkompetens för yrkesrollen?

Förvaltningen måste bli bättre på att återkoppla till utbildare när utbildade undersköterskor inte når upp till den språkliga nivån som behövs i yrkeslivet efter avslutad utbildning. Liknande uppföljning behöver ske när förvaltningen identifierar kandidater till sjukskötersketjänster med bristande språkkunskaper där personen har en utländsk examen som de sedan validerat i Sverige.

Särskild hänsyn behöver också tas till kompetensförsörjningsläget och de utmaningar som välfärden står inför i det avseendet. För att möta utmaningarna och vara attraktiva som arbetsgivare behöver Förvaltningen kunna erbjuda möjlighet till arbete hos oss med språkstöd/utveckling till personer med rätt kompetens och potential i övrigt. Den möjligheten behöver finnas för all omsorgsnära personal, inklusive timvikarier.

4.2 Slutsatser - del 2

Den andra delen av uppdraget handlar om att redogöra för hur anställd personal som behöver kompetenshöjande insatser systematiskt kan fångas upp i verksamheten. För att fånga upp de medarbetare som behöver kompetensutveckling behöver förvaltningen arbeta brett. I dagsläget sker detta i samband med kursstart av utbildningsinsats i yrkesspråk och i till viss del vid medarbetarsamtal.

Den enskilt viktiga insatsen är att i verksamheten arbeta vidare med den beskrivning av språklig kompetens för arbete inom äldreomsorgen som Socialstyrelsen tar fram och presenterar under 2023. Ett stort arbete med att ringa in prioriterade utvecklingsområden, brett undersöka/screena kompetensen inom området och därefter arbeta med att utforma stödinsatser på olika sätt för att stärka lärandet inom dessa områden.

Utifrån Socialstyrelsen bedömningsstöd kan förvaltningen arbeta vidare med exempelvis självskattningstest som inkluderas i medarbetar- och

utvecklingssamtal. Arbetsgruppen har även tagit fram uppgifter i form av case som kan användas för att undersöka medarbetares nuläge.

Ett annat alternativ som skulle kunna testas för befintlig personal är företaget Educateits språktest. Arbetsgruppen har tillsammans med Arbetsmarknad och vuxenutbildning undersökt möjligheterna att genomföra en pilotomgång med den grupp som deltar i den pågående utbildningsinsatser. Det avtal som finns mellan GR och EducateIt medger en sådan lösning.

4.3 Slutsatser - del 3

Den tredje delen av uppdraget handlar om den pågående utbildningsinsatsen och samarbetet med förvaltningen Arbetsmarknad och vuxenutbildning. Här finns en rad erfarenheter att bära med sig in i det framtida arbetet. Dels gäller det för förvaltningen att vara kompetenta beställare, uppföljare och kvalitetskontrollanter. För att kunna genomföra dessa uppgifter på ett bra sätt behövs kompetens inom området, enligt tidigare avsnitt i denna rapport.

Förvaltningen behöver vid genomförandet av utbildningsinsatser ge deltagare och lärare rimliga förutsättningar för lärande och involverade deltagare och enhetschefer behöver ha rimliga förväntningar på deltagarnas språkutveckling efter en sådan kort och mycket avgränsad insats. Det är också viktigt att deltagaren är beredd att fokusera på lärandet under dessa veckor och fortsatt efter avslutad insats, med hjälp av det stöd som insatsen gav och det stöd som arbetsplatsen tillhandahåller.

Eftersom språkutveckling är aktuellt och i stort fokus i yrkesutövningen är detta område det som har stort utvecklingsbehov och potential att göra störst skillnad för verksamheterna framöver. För att kunna lyckas krävs bred kompetens och en bred palett av insatser och åtgärder- det finns inte en lösning. För att kunna lyckas krävs resurser, det är viktigt att vikta den resurs som används för språkbedömning mot insatser som svarar mot behoven som testerna visar. Att testa utan att ha beredskap för att ta hand om testresultat är inte särskilt givande.

Även vid planering och genomförande av utbildningsinsatser är det viktigt att arbeta med begreppen validitet och reliabilitet och att ha ett tydligt kvalitetsarbete. I beställningen och genomförandet av insatsen specificerades inte yrkeskommunikationen inom äldreomsorgen tydligt. Ett kvalitetsarbete och en kommunikation som säkerställer och utvecklar insatser behöver inkluderas i arbetet. För att kunna avgöra vilken utbildningsinsats som behövs, för att kunna göra en träffsäker beställning och för att kunna utvärdera insatser behövs pedagogisk kompetens i kombination med kompetens från yrkesområdet.

Det är också viktigt i utvärderingsarbetet och i planering av kompetensutvecklingsinsatser att fundera över vilken insats som ger bäst stöd till medarbetare. För att språkutveckling ska ske är det viktigt att deltagare får mycket stöd och träning i språket på olika sätt, därför är arbetsplatsen en viktig arena för lärandet och enhetschefen och kollegorna viktiga som lärandeobjekt.

Sist men inte minst är det viktigt att arbetsplatsen har både höga förväntningar på och en stor förståelse för medarbetare som deltar i lärandeinsatser, som stöttar dem i lärandet och som arbetar heltäckande och långsiktigt med språket på arbetsplatsen.

I stället för att enbart arbeta med modeller som ”språklyft” behövs fler instrument och en variation av lösningar, en bred palett av modeller och verktyg. Vissa av dessa lösningar är kända och evidensbaserade, andra behöver tas fram innovativt eftersom utmaningarna inom området är stora framöver. Den bästa utbildningsinsatsen är trots detta en arbetsplats som stöttar och ställer krav på språk i yrkesutövningen.

4.4 Arbete framåt: Ett helt nytt kompetensområde för ÄVO

Det arbete som ÄVO har att arbeta framåt med när det gäller språkområdet består av flera delar. Framför allt är området språk ett helt nytt kompetensområde som förvaltningen behöver omfamna.

Anledningen till att språkfrågan nu har seglat upp till en av förvaltningens stora utmaningar handlar om stora frågor som den demografiska utvecklingen, förvaltningens attraktivitet och rekryteringsbas och yrkenas alltmer ökande komplexitet och krav på kommunikations- och språkförmåga. Omsorgstagare och medarbetare har olika referensramar och kunskaper- ju större olikheter desto mer utmanas kommunikationen mellan människor. Förvaltningen behöver möta dessa utmaningar genom att öka kompetens inom området och att organisera och tillföra resurser för att kunna omhänderta dem. Detta område är omhändertaget i *Kompetensförsörjningsplanen 2022–2024*, genom strategierna 1, 3, 5, 6, 7 och 8. Underlaget som har samlats i den här rapporten ska arbetas vidare med i förvaltningens nya kompetenscenter.

Området språkutveckling, testning och kompetensutveckling har bäring på andra kompetensområden som också bör beaktas i det fortsatta arbetet. Det handlar om bland annat vuxnas lärande, språkutveckling, flerspråkighet, språk- och kunskapsutvecklande arbetssätt och slutligen om innovation och förändringsledning. Dessa områden är områden som kompletterar bilder och ger en större förståelse för vad som krävs för att möta behovet av språkutveckling inom äldreomsorgen och som behövs för att möta den kompetensutmaning som förvaltningen redan står inför och som kommer att ställas på sin spets framöver.

4.4.1.1 Att bevaka framöver

Förvaltningen behöver fortsätta följa arbetet nationellt och inom andra förvaltningar i staden, fortsätta med omvärldsbevakning för att följa utvecklingen inom området. an ÄVO bli ett nav för information och erfarenhetsutbyte i den här frågan?

I Förvaltningen för Funktionsstöd som arbetar utifrån ett liknande uppdrag om språkkompetens. De kommer möjligen att genomföra en pilot med Educateit

och/eller med eget skriftligt tillägg i rekryteringsprocessen för att bedöma språkförmågan.

Skellefteå kommun är den kommunen som i nuläget är mest intressant att hålla koll på framåt.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Lena Thornéus

E-post: lena.torneus@arbvux.goteborg.se

Tijana Ivanisevic

E-post: tijana.ivanisevic@aldrevardomsorg.goteborg.se