



Pilot språkbedömning vid rekrytering för befattningen biträde, timvikarie

Utvärdering

2024-12-01

Tijana Ivanisevic, utvecklingsledare, Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen
Lena Thornéus, planeringsledare, Arbetsmarknad och vuxenutbildning

Innehåll

1	Bakgrund.....	3
1.1	Nämnduppdrag.....	3
1.2	Arbetsgrupp.....	3
1.3	Samarbete och referenser	4
1.4	Externa referenser	4
1.5	Socialstyrelsens material: språkförmåga i äldreomsorgen	4
1.6	Biträde timvikarie, kravprofil.....	5
1.6.1	Kravprofil och rekryteringsläge	5
1.6.2	Uppdrag för biträde.....	5
1.6.3	Introduktion för biträde, timvikarie	6
1.7	Rekryteringsprocessen	6
1.8	Förtydliganden om språkbedömning.....	6
1.8.1	HR-specialister som bedömare.....	7
1.8.2	Vad bedöms?	7
1.8.3	Anställningsintervjun som språkbedömningstillfälle	7
1.8.4	Skriftlig färdighet och läsförståelse bedöms inte i piloten ..	7
2	Genomförande av pilot.....	8
2.1	Stödmaterial	8
3	Analys.....	9
3.1	Statistik.....	9
3.1.1	Anställningar.....	9
3.1.2	Synpunkter	9
3.2	Reflektioner från Bemanningsenheten.....	11
3.2.1	Reflektioner från workshop	12
3.2.2	Reflektioner från Bemanningsenheterna.....	12
3.3	Referensgruppens reflektioner.....	14
4	Efter piloten.....	15
4.1	Införande för befattningen biträde	15
4.2	Diskussion: bedömning för andra situationer och målgrupper	15
4.2.1	Vilken bedömning ska göras och vem ska göra bedömningen?	16
4.2.2	Skriftlig förmåga och läsförståelse	17
5	Språkbedömning och språkutveckling	17

1 Bakgrund

1.1 Nämnduppdrag

Uppdraget och arbetet med språkbedömning vid rekrytering grundar sig i uppdrag om språkbedömning och språkutveckling i äldreomsorgen från äldre samt vård- och omsorgsnämnden med start i augusti 2021¹. Förvaltningen har utrett frågan i flera omgångar och skrivit tjänsteutlåtanden till nämnden. Arbetet har lett till nedanstående uppdrag gällande språkbedömning och piloten har tagits fram utifrån det uppdraget.

Uppdrag från äldre samt vård- och omsorgsnämnden 2023-05-26:

Förvaltningen får i uppdrag att, i enlighet med tjänsteutlåtandet, brett införa en språkmodul i rekryteringsprocessen, i syfte att testa kandidatens språkkunskaper. Denna skall utgå från Socialstyrelsens bedömningsstöd och utvärderas ett år efter införande. Utvärderingen skall delges nämnden.

Uppdraget avser all omsorgsnära personal. Införandet påbörjas med en pilot som genomförs på förvaltningens fyra Bemanningsenheter och för befattningen biträde, anställningsform: timavlönad. Förvaltningen rekryterar ungefär 1500 personer som biträde årligen, ungefär 500 som timvikarier. Syftet med piloten är att testa och utveckla modulen om bedömning av språklig yrkeskompetens för omsorgsnära yrken i förvaltningen.

Befattning: biträde, timavlönad

Målgrupp: HR-specialister/rekryterare på Bemanningsenheterna

1.2 Arbetsgrupp

Uppdraget har omhändertagits av en arbetsgrupp utsedd av avdelningschef HR. Arbetet har letts av två uppdragsansvariga: en utvecklingsledare från HR och en planeringsledare från Arbvux. Utöver dessa personer har arbetsgruppen bestått av: en chef och en HR-specialist från Bemanningsenheten, en HR-specialist från Rekryteringsenheten, en omsorgshandledare från avdelning Hemtjänst och en enhetschef från avdelning Vård- och omsorgsboende. Sammantaget har gruppen erfarenhet och kompetens inom HR (rekrytering, bemanning, etc), hemtjänst, vård- och omsorgsboende samt kompetens inom språkutveckling och språkbedömning.

¹ För mer information om tidigare uppdrag och tjänsteutlåtanden se nämndhandlingar om ärende N160-0570/21

1.3 Samarbete och referenser

Arbetsgruppen har haft regelbundna avstämningar med en referensgrupp med representanter från avdelning hemtjänst och vård- och omsorgsboende bestående av verksamhetschef, fokusledare, verksamhetsutvecklare/vårdlärare och utvecklingsledare.

Under våren 2024 genomfördes två längre workshops med fler representanter från avdelning hemtjänst och vård- och omsorgsboende.

1.4 Externa referenser

Arbetsgruppen har utöver de interna referenserna även haft externa intressenter som varit intresserade av arbetet och som har gett återkoppling.

Uppdragsansvariga har haft flera avstämningar med Socialstyrelsen. Under [Socialstyrelsens webinarium](#) den 15 oktober 2024 om språkförmågan i äldreomsorgen presenterades förvaltningens arbete om språkbedömning vid rekrytering. Även vid [Institutet för språk och folkminnen \(Isof\) webinarium](#) med titeln *Hur ska man bedöma ett språk när man rekryterar?* den 12 september 2024 presenterades förvaltningens arbete som ett av två exempel.

Under dessa webinarier deltog sammanlagt några hundra deltagare från många kommuner och andra organisationer.

1.5 Socialstyrelsens material: språkförmåga i äldreomsorgen

Socialstyrelsen publicerade i februari 2023 stödmaterialet *Språkförmåga i äldreomsorgen – underlag för bedömning och utveckling* ([Länk](#)). Materialet är ett stöd för verksamheter i arbetet med att bedöma om personalen har tillräcklig språkförmåga för arbetsuppgifterna men kan också användas som underlag i arbetet med språkutveckling. Materialet utgår från de 26 kompetensmål för undersköterskor som Socialstyrelsen tog fram 2021 ([Länk](#)).

Beskrivningen av den språkliga kompetensen delas upp under rubrikerna *Hörförståelse*, *Läsförståelse*, *Muntlig förmåga* och *Skriftlig förmåga*. Den språkskala som används i arbetet är GERS (Gemensam Europeisk Referensram för Språk) som har nivåerna A1 (lägst), A2, B1, B2, C1 och C2 (högst). Nivån B2 är aktuell för arbete inom äldreomsorgen, enligt Socialstyrelsen och är *ett mål att sträva mot* i verksamheten, inte en språkförmåga som förväntas av alla vid anställningstillfället.

Socialstyrelsens material har varit en grund i arbetet. De kompetensområden och den språknivå som motsvarar yrkesrollen biträde har valts ut tillsammans med arbets- och referensgrupp. Workshopar med avdelningarna Vård- och omsorgsboende och Hemtjänst har genomförts i syfte att kalibrera underlaget mot verksamheternas behov och önskemål. Beskrivningarna har dessutom anpassats till anställningstillfället. Läs mer nedan om utbildning, uppdrag och ansvar för yrkesrollen biträde enligt Karriärvägsmodellen.

1.6 Biträde timvikarie, kravprofil

Det är fyra befattningar som rekryteras till i äldreomsorgen: biträde, vårdbiträde, undersköterska och specialistundersköterska. Arbetsgruppen har börjat med befattningen biträde. Förvaltningen rekryterar cirka 500 timvikarier som anställs som biträden per år. Det handlar om stora volymer och om personer utan vårdutbildning. Därför bedömdes det som angeläget att börja se över just den här gruppen.

När det gäller krav på språklig nivå vid rekrytering utgår vi från krav för befattningen biträde som är en befattning utan krav på utbildning eller erfarenhet vid anställning. Kravprofilen bestäms av verksamheterna. Så som det ser ut idag handlar rekrytering för biträde ofta om att bedöma kandidaters potential att kunna lära sig att arbeta i våra verksamheter utifrån personliga kompetenser eftersom formella kompetenser kan saknas på grund av att de inte krävs.

1.6.1 Kravprofil och rekryteringsläge

Kravprofilen för timvikarier som anställs som biträde påverkas av det rådande rekryteringsläget. Rekryteringsläget handlar om vilket behov av timvikarier som finns i förvaltningens äldreomsorgsverksamheter i förhållande till hur många kandidater som söker tjänsterna och vilka kvalifikationer de har. Under lång tid har verksamheternas behov varit stora samtidigt som utbudet av kvalificerade kandidater varit lågt. Det har lett till att de flesta som anställs som timvikarier inte är utbildade vårdbiträden eller undersköterskor och anställs därför som biträden. De som anställs ska dock alltid bedömas ha potential att kunna lära sig att arbeta i äldreomsorgsverksamheter utifrån andra utbildningar och erfarenheter samt personliga kompetenser. Kravprofilen för befattningen biträde bestäms framför allt av vad verksamheterna anser vara lägsta rimliga nivå. Den lägsta nivån blir aktuell när behovet är stort och utbudet litet. När rekryteringsläget är bättre, anpassas nivån till högre ställda krav. Det kan exempelvis betyda att kandidater med mer erfarenhet och högre utbildningsbakgrund prioriteras vid urval.

1.6.1.1 Rekryteringsläget under piloten

Under 2024 har förvaltningen haft ett något lägre behov av timvikarier vilket har lett till att:

- Färre vikarier har rekryterats
- Högre krav har ställts vid urval av kandidater

1.6.2 Uppdrag för biträde

Materialet från Socialstyrelsen utgår från en utbildad undersköterska och beskriver språkkompetenser utifrån undersköterskans utbildning och kompetensområden. Arbetsgruppen har bedömt att en anpassning behöver göras för bedömning av person som ska arbeta som biträde. Anledningen är att de personer som arbetar som timvikarier och befattning biträde inte förväntas

utföra alla uppgifter som en undersköterska utför. Därför har materialet anpassats till biträdets uppdrag och roll såsom den är definierad i karriärvägsmodellen. [Karriärvägsmodellen](#), som är antagen av alla kommuner i Göteborgs Regionen, beskriver uppdragen för de fyra befattningarna inom äldreomsorgen och den differentierar arbetsuppgifter och ansvar men skapar också en karriärtrappa för omsorgsyрken.

Biträdets uppdrag har kopplats till Göteborgs stads kompetensramverk för rekrytering och de krav som kan ställas på en person vid rekryteringstillfället.

1.6.3 Introduktion för biträde, timvikarie

En aspekt som är viktig att ha med när det gäller utbildade timvikariers språkkompetens är deras övriga yrkeskompetens. Personer utan vårutbildning har till viss del svårare att ta sig an sitt uppdrag eftersom de inte har utbildats för det, varken yrkesmässigt eller språkligt. När det gäller den språkliga delen så kommer de till viss del möta uttryck och begrepp som de kanske inte har stött på tidigare i andra språkliga sammanhang.

En anpassad och tillräcklig introduktion är därför särskilt viktig för den här målgruppen och där har förvaltningen inte alltid gjort tillräckligt för att säkerställa att alla timvikarier får en tillräcklig introduktion.

Förvaltningen arbetar med att utöka introduktioner för utbildade timvikarier och en pilot påbörjades i november 2024. Den nya utökade introduktionen innehåller två utbildningsdagar med teoretisk och praktisk kunskap samt en genomgång i förflyttningsteknik.

1.7 Rekryteringsprocessen

Rekryteringsprocessen för biträde, timvikarie, följer Göteborgs Stads rutiner för rekrytering. Ansökan görs digitalt, genom enkät i ett IT-system, relevanta kandidater kontaktas för en telefonavstämning, sedan bokas kandidater in på en längre intervju. Rekryteringsprocessen är kompetensbaserad och normkritisk. Personer som ska arbeta som timvikarier bokas också in på två till fem dagar introduktion (bredvidgång) på en enhet inom avdelning hemtjänst eller vård- och omsorgsboende. En avstämning sker efter bredvidgången mellan rekryterande HR-specialist och verksamhet där kandidaten har varit. Här finns ytterligare möjlighet att fånga upp om en person på grund av språk eller annan anledning inte lämpar sig för uppdraget.

1.8 Förtydliganden om språkbedömning

Bedömning av språklig kompetens kan göras på många olika sätt, beroende på bedömningens syfte och bedömarens profession. HR-specialisternas professionella uppgift är att göra bedömningar av kandidaters kompetens och de har alltid gjort bedömningar av språklig yrkeskompetens, som en del av rekryteringsarbetet. Den språkliga bedömningen har alltid ingått i processen, men har inte alltid varit gemensam och tydlig. I samband med att kommunikation och den språkliga yrkeskompetensen alltmer har kommit i

fokus under de senaste åren så förstärks nu arbetet med bedömning av språklig yrkeskompetens i rekryteringsarbetet.

Viktigt att understryka är att bedömningen som sker i rekryteringsprocessen inte är en språkvetenskaplig bedömning utan syftar till att undersöka kandidaters lämplighet för arbetet och går därför inte att använda för något annat syfte.

1.8.1 HR-specialister som bedömare

HR-specialisterna gör kvalitativa bedömningar av kandidaters språkliga yrkeskompetens enbart utifrån deras yrkesroll och utifrån bedömningens syfte - att bedöma om kandidater har kompetens och potential att arbeta som biträde inom äldreomsorgen i Göteborgs Stad.

1.8.2 Vad bedöms?

Fokus för bedömningen är språklig yrkeskompetens, muntlig färdighet och hörförståelse, för yrkesrollen biträde vid rekryteringstillfället, en bedömning gjord av HR-specialister på bemanningsenheterna i samband med bedömning av all annan yrkeskompetens.

1.8.3 Anställningsintervjun som språkbedömningstillfälle

En anställningsintervju är en situation där mycket står på spel för den sökande. Det är en situation som kan upplevas som utmanande samtidigt som kandidaterna vill göra ett så bra intryck som möjligt. Kandidater kan därför vara nervösa, blyga och tveksamma inför att svara på frågor. Individens prestation är beroende av situationen och sammanhanget. Därför hanterar HR-specialisterna intervjuerna och hela processen på lite olika sätt. En rekryteringssituation är alltså inte en ideal situation för att göra en språkbedömning, därför är det bra att rekryteringsprocessen - och bedömningen av den språkliga yrkeskompetensen sker i flera steg - den sökande får flera chanser att visa upp kompetensen och rekryterare får flera chanser att bedöma språket.

1.8.4 Skriftlig färdighet och läsförståelse bedöms inte i piloten

I denna testomgång bedöms inte skriftlig förmåga eller läsförståelse. Rekryteringsprocessen är tidskrävande och förvaltningen gör många rekryteringar, att genomföra bedömning av skriftlig kompetens och läsförståelse skulle kräva mycket mer resurser. Beslut om utökning av rekryteringsprocessen med bedömning av skriftlig färdighet och läsförståelse behöver föregås av en utvärdering av vilken nytta en breddad språkbedömning skulle bidra med i relation till de resurser som skulle krävas.

2 Genomförande av pilot

Piloten startade den 4/4/2024 med information till och workshop med alla HR-specialister och rekryterande personal från Bemanningsenheterna. Därefter implementerades användningen av språkbedömningsmodulen vid alla nya rekryteringar av timavlönade biträden. Stödmaterialet används vid telefonavstämning och intervju. Reflektioner och frågor följs upp med projektledare. Piloten pågår till och med november 2024 och under den tiden stöttas HR-specialisterna med flera workshops och reflektion samt möjlighet till kalibrering av bedömningen med hjälp av exempel från rekryteringsarbetet.

Piloten genomförs från och med april 2024 och till och med november 2024.

2.1 Stödmaterial

Ett stödunderlag till metodhandledning kring de pedagogiska delarna inom området språkbedömning har delgetts HR-specialisterna. Underlaget är ett komplement till den kompetensbaserade rekryteringsprocessen som redan tillämpas. Stödmaterialet består av:

1. Stödmaterial bedömning språk – bilaga 1
2. Intervjumall – bilaga 3

3 Analys

3.1 Statistik

Under piloten har HR-specialisterna på bemanningsenheterna fört statistik över hur många sökanden till befattning biträde, timvikarie som kommit in. De har också noterat hur många personer som har fått avslag på grund av språkkompetens och hur många personer som har anställts under perioden. Språkbedömning har gjorts på alla nyanställda personer.

3.1.1 Anställningar

Det är framförallt stadsområde Sydväst och Hisingen som har rekryterat under piloten.

Totalt antal sökanden, befattning biträde:	3394
Avslag totalt:	2998
Avslag p g a språkkompetens:	20
Anställda, språkbedömning gjord:	223

En viktig insikt från statistiken är att Bemanningsenheterna hanterar stora volymer ansökningar. Det är också tydligt att en stor andel av de som söker får avslag på sin ansökan på grund av att de inte uppfyller kravprofilen för tjänsten. Det är viktigt att påminnas om att rekryteringsläget under piloten har varit gynnsamt. När rekryteringsläget är bättre, anpassas nivån till högre ställda krav. Det kan exempelvis betyda att kandidater med mer erfarenhet och högre utbildningsbakgrund prioriteras vid urval.

Många avslag ges utifrån informationen som kandidaten har uppgett i ansökan, utan telefonkontakt med kandidaten.

Under piloten har 20 personer fått ett avslag på grund av språkkompetens. Bedömningen har gjorts antingen vid telefonavstämning eller vid intervju.

Under piloten har 223 personer anställts som timvikarier med befattningen biträde. Språkbedömning har genomförts på samtliga nyanställda och nivån har bedömts som tillräcklig för tjänsten.

Det innebär att 243 av de 3394 sökande gick vidare till den senare delen av rekryteringsprocessen med telefonavstämning och intervjuer. Utav de 240 anställdes 223 personer och 20 personer (8 %) fick avslag på grund av otillräcklig språklig yrkeskompetens.

3.1.2 Synpunkter

Under piloten har statistik förts över alla synpunkter som kommer in till Bemanningsenheten där språkkompetens lyfts som ett problem i vikariens förmåga att utföra sitt uppdrag. Statistiken innehåller information om när personen har rekryterats, om hen har rekryterats av Bemanningsenheten eller av enhetschef i verksamhet. Enhetschefer rekryterar biträden till semestervikariat

under sommaren. Många av dessa vikarier arbetar även i bemanningsenheten före eller efter sitt sommarvikariat. Men i de här fallen är det enhetschef i verksamheten som har genomfört rekryteringen och bedömningen av kandidatens kompetens. Bemanningsenheten har sedan tagit över personen och lagt upp en anställning på sin enhet utan en ny rekryteringsprocess/bedömning.

Statistiken innehåller också en beskrivning av synpunkten och vilka konsekvenser det har lett till. Utöver det registreras också om synpunkten uttalat handlar om skriftlig färdighet och läsförståelse.

Syftet är att försöka analysera hur många som har problem med skriftlig färdighet och läsförståelse, trots att de klarat bedömningarna när det gäller muntlig förmåga och hörförståelse, för att ha underlag om det finns ett behov att utöka bedömningen med bedömning om skriftlig färdighet och läsförståelse.

Totalt antal synpunkter sedan april 2024:	13
Rekryterad av Bemanningsenheten:	7
Rekryterade under piloten, av Bemanningsenheten:	2
Rekryterade under piloten, av enhetschef:	2
Avslutad anställning:	5
Synpunkt om läs och skrivförmåga:	1

Under piloten har Bemanningsenheterna fått totalt 13 synpunkter om vikariernas språkkompetens. Endast fyra av dessa är vikarier som har rekryterats under piloten och endast två av dessa fyra har rekryterats av Bemanningsenheterna, de andra två har rekryterats av enhetschefer. Procentuellt rör det sig om ca 1 % (2 synpunkter på 172 rekryteringar). Ingen av vikarierna som har rekryterats av Bemanningsenheten under piloten har avslutats.

Totalt har fem vikarier avslutats men det är viktigt att betona att synpunkterna som har lett till avslut inte enbart har handlat om språkkompetensen utan om annan misskötsamhet.

De vikarier som inte har avslutats har fortsatt att arbeta på andra enheter eftersom de andra enheterna inte har haft anmärkningar på deras språkkompetens. Det antyder att kraven på språkkompetens kan variera mellan enheter eller att personernas språkliga yrkeskompetens även beror på andra faktorer än personliga - här kan faktorer som rör arbetsplatsen alltså spela roll.

Den data som tagits fram under piloten visar att den språkbedömning som görs av HR-specialisterna vid rekrytering av biträden fungerar tillfredsställande.

Om skriftlig färdighet och läsförståelse

Under piloten granskar vi även i hur stor utsträckning bedömningen av muntlig förmåga och hörförståelse räcker för att även kunna göra ett kvalificerat antagande om den språkliga helheten. Om bedömningen av muntlig förmåga och hörförståelse räcker långt så är det viktig information inför det fortsatta arbetet. Vi har därför granskat de synpunkter/anmärkningar som kommit in från

verksamheterna som handlar om språk och kommunikation för de som anställts under piloten.

Om många personer har problem med skriftlig färdighet och läsförståelse finns det anledning att inkludera bedömning av läs- och skrivförmåga i processen, och omvänt, men om få eller inga har problem med det så finns det inte behov att göra ett omfattande arbete att bedöma det.

En synpunkt av de 13 som har kommit in beskriver problem med skriftlig färdighet och läsförståelse specifikt men det framgår att synpunkten handlar om alla delar av språkförmågan. Timvikarien i fråga är rekryterad av enhetschef före piloten.

Det är viktigt att betona att även om det inte står i underlaget att synpunkten handlar om skriftlig färdighet och läsförståelse så kan det ändå vara det. Underlaget för synpunkterna är inte alltid utförligt. Bemanningseenheterna lyfter fram att det skulle vara önskvärt att mer information anges i synpunkterna från verksamheterna generellt.

Mer arbete behövs

Antalet synpunkter om språklig yrkeskompetens är lågt sett till antalet timvikarier som arbetar i förvaltningen, 1500–2000 medarbetare. Arbetsgruppen har fått information från Bemanningseenheten och från chefer i verksamheterna att alla synpunkter inte rapporteras in. Det är viktigt att förbättra arbetet med att rapportera in synpunkter och att förbättra informationen och underlaget som skickas in för att kunna arbeta vidare med uppföljning och utvärdering av rekryteringsprocessen inklusive språkbedömningen.

Ett sätt att arbeta vidare kan vara att fortsätta följa statistik även efter piloten och att arbeta med uppföljning och utvärdering av statistiken tillsammans, mellan Bemanningseenheten och verksamheterna.

En uppföljning kring de timvikarier som fungerar på vissa enheter men inte andra skulle också kunna ge värdefulla insikter om kompetens, skillnader mellan enheter och vilket stöd de får i sitt uppdrag, inklusive språkutveckling.

3.2 Reflektioner från Bemanningseenheten

Den rekryterande personalen på förvaltningens fyra bemanningseenheter har samtliga bjudits in till en inledande utbildning och erbjudits möjlighet till löpande digitala avstämningar med uppdragsansvariga. Flera avstämningar har bokats in under piloten. De har också bjudits in till workshop där bedömningen och processen diskuterades i maj samt har fått svara på reflektionsfrågor under september-oktober.

Nedan finns en sammanfattning av de reflektioner som har samlats in. Det som framgår tydligt är att HR-specialisterna känner sig trygga med språkbedömningen och att stödmaterialet är ett bra stöd i deras arbete. Reflektionerna visar också att HR-specialisterna upplever att den bedömning som görs utifrån språk inte skiljer sig särskilt mycket från den bedömning som

gjordes före piloten och den tar inte mer tid att genomföra. De upplever dock att piloten har gjort dem lite mer uppmärksamma på en kandidats språk. De är vana vid att göra bedömningen men nu reflekterar de mer över de olika delarna och har ett underlag som stöttning.

3.2.1 Reflektioner från workshop

Workshop genomfördes 30/5/2024

Utbildning och stödmaterial

Feedback och reflektioner från gruppen om utbildningen och stödmaterialiet är positiva. Alla har förstått uppdraget och känt sig trygga med att påbörja arbetet.

Genomförande

Flera i gruppen lyfter att piloten och stödmaterialiet ramar in den språkliga bedömningen på ett tydligt sätt och ger bättre förutsättningar för likvärdighet i processen. Bedömningen blir mer professionell och ger ett erkännande av HR-specialister bedömningsförmåga.

Stödmaterialiet upplevs ge mer trygghet vid avslag. Stödmaterialiet upplevs också som bra stöd för nya rekryterare och när det uppstår osäkerhet kring bedömning.

En viktig aspekt som nästan alla rekryterare påpekar är att den bedömning som görs utifrån språk inte skiljer sig särskilt mycket från den bedömning som gjordes före piloten.

Telefonavstämningen lyfts fram som en viktig del av processen eftersom den ger god möjlighet att bedöma den språkliga yrkeskompetensen innan man lägger ner mer tid. Här görs ett viktigt urval för att inte boka in kandidater som inte uppfyller kraven på en intervju.

Bedömningen upplevs inte ta mer tid i rekryteringsprocessen än före piloten och ett införande av arbetssättet efter piloten beskrivs som enkelt genomförbart och utan några särskilda hinder.

Intervjumallen uppdaterades efter första reflektionstillfället för att anpassa några av frågorna för att bättre fånga upp de relevanta kompetenserna.

3.2.2 Reflektioner från Bemanningseenheterna

Reflektioner inskickade under oktober 2024

Har ni stött på några svårigheter i bedömningen som kräver en kalibrering/förtydligande av stödmaterialiet?

Alla enheter svarar nej på frågan och uttrycker att stödmaterialiet är tydligt och lätt att följa.

Känner ni er mer trygga/kunniga avseende språkbedömningen som ni gör i rekryteringen nu än före piloten?

Överlag så svarar alla enheter att de känner sig trygga. De uttrycker också att det känns bra att ha den att stämna av med om man skulle känna sig osäker och att den är ett bra stöd till nya rekryterare. Det känns också tryggt att ha ett material att gå efter och kunna hänvisa till både om enheten ifrågasätter språkkunskap eller om kandidaten ifrågasätter beslut.

HR-specialisterna lyfter också att de även innan piloten genomfört en språkbedömning och gett avslag till kandidater vars språk de ansåg inte var tillräckligt bra. Men piloten har däremot gjort dem lite mer uppmärksamma på en kandidats språk. De är vana vid att göra bedömningen men nu reflekterar de mer över de olika delarna och har ett underlag som stöttning.

Det beskrivs också som positivt att alla enheter nu jobbar med en telefonavstämning före intervju.

Upplever ni någon skillnad mellan hur trygga ni känner er med bedömning vid telefonintervju jämfört med full intervju?

HR-specialisterna beskriver att de känner sig trygga med båda bedömningarna. Men de beskriver att det händer att språket verkar bättre vid telefonavstämningen än vad det visar sig vara vid intervjun. T ex har kandidaterna lättare att svara på frågor om tidigare arbeten, studier osv, än vad de har att beskriva ett exempel som man får göra vid den längre intervjun. Ofta blir svaren korta och man får be dem utveckla för att få en säker bild att basera språkbedömningen på. Bedömningen i intervju är lättare att göra efter att de även haft en inledande telefonintervju.

HR-specialisterna beskriver också att det ibland kan vara svårt att höra över telefonen (kandidaten kan befinna sig i en miljö med störande ljud) och då kan det vara lättare på teams när kandidaten har fått förbereda sig och sitter ner i lugn och ro. Men om de upplever direkt att det är svårt att förstå varandra gör de en bedömning direkt i telefonen efter flera frågor.

Har ni blivit ifrågasatta av någon kandidat gällande språkbedömning (t ex när ni har gett avslag på språkkompetens)?

Endast en enhet svarade ja på den här frågan men det är också den enheten som har rekryterat mest under piloten. De har upplevt att kandidater ifrågasätter beslutet och uttrycker att de vill komma ut och jobba för att lära sig språket bättre. Några tycker även själva att deras språk håller, och då kan det vara känsligt att bedöma motsatsen.

Upplever ni att den nya intervjumallen fungerar bra?

Två enheter ger förbättringsförslag såsom att minska antalet frågor och förtydliga någon fråga. Intervjumallen anpassas med instruktion om att alla frågor inte måste ställas. HR-specialisten ska ställa tillräckligt med frågor för att försäkra sig om att ha bedömt de personliga kompetenserna och den språkliga kompetensen.

Ser ni några svårigheter med att gå över från pilot till införande?

Alla enheter är eniga om att det känns tryggt att gå över till införande.

Annat som framgår i reflektionerna

Rekryteringsläget påverkar genomförandet av piloten genom att enheterna inte rekryterar lika mycket och att de flesta som de går vidare med i annonsen har goda kunskaper i svenska.

3.3 Referensgruppens reflektioner

Om nivå för biträde

En utmaning i arbetet med piloten har varit att anpassa Socialstyrelsens material, som utgår från en utbildad undersköterskas kompetensområden, till befattningen biträde. Befattningen biträde har inga krav på vårdutbildning eller erfarenhet av vård och omsorg. Samtidigt förväntas personen på sikt kunna utföra en stor del av de arbetsuppgifter som utbildad personal utför inom äldreomsorgen. Därför har frågan lyfts och diskuterats med referensgruppen vid flera tillfällen och även på workshops med avdelning VoB och HT. Resultatet är en anpassning av materialet som fungerar utifrån våra verksamheters krav och förväntningar på personer som anställs som biträde.

Om genomförande

Referensgruppen har uttryckt att det är positivt att piloten skapar en tydligare ram och stöd för språkbedömning av timvikarier med befattning biträde. Förvaltningen rekryterar många personer den här vägen och det är många av dessa som blir framtida fastanställda medarbetare. Det är också positivt att rekryteringen genomförs av HR-specialister vilket gör det lättare att hålla ihop processen och hålla en god kvalitet i omsorgen.

En viktig aspekt som har diskuterats med referensgruppen är att samarbetet mellan verksamheter inom avdelning VoB och HT och Bemanningsenheten är viktig för arbetet. Enhetscheferna har ett ansvar att kommunicera till Bemanningsenheten när personer som rekryterats inte fungerar i verksamheten oavsett anledning men i det här sammanhanget är det särskilt viktigt att återkoppla om det gäller språket. Därför har detta informerats om i linjen men också på ett frukostmöte med alla chefer.

Om skriftlig färdighet och läsförståelse

Skriftlig färdighet och läsförståelse är viktiga för att kunna arbeta inom äldreomsorgen. Arbetsgruppen har därför diskuterat och reflekterat både med referensgruppen och bredare inom avdelningarna genom workshops innan beslut togs om att inte inkludera bedömningen av skriftlig färdighet och läsförståelse i piloten. Bedömningen skulle kräva mycket mer resurser. Beslut om utökning av rekryteringsprocessen med bedömning av skriftlig färdighet och läsförståelse behöver föregås av en utvärdering av vilken nytta en breddad språkbedömning skulle bidra med i relation till de resurser som skulle krävas.

Om språkutveckling

Referensgruppen poängterar att det är viktigt för förvaltningen att arbeta med frågan om språkbedömning och språkutveckling och att det behöver göras mer

än vad som görs idag. De belyser att det finns brister i den språkliga yrkeskompetensen hos omsorgsnära personal i förvaltningens verksamheter. Det framgår bland annat i en rapport från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som kom i september 2024. Referensgruppen lyfter att språkbedömning vid rekrytering är viktigt men att språkutveckling för redan anställd personal kräver ännu mer systematik och samordning för att äldreomsorgens verksamheter ska kunna höja språkkompetensen hos anställda. Verksamheterna behöver stöd för att arbeta fram ett systematiskt språkutvecklande arbete som inte lägger över allt ansvar på individen.

4 Efter piloten

4.1 Införande för befattningen biträde

På bemanningsenheterna

Rekommendationen från arbetsgruppen är att modellen införs på de fyra bemanningsenheterna efter piloten. Beslutet behöver tas av avdelningschef HR. Bedömningen genomförs då enligt modellen av alla bemanningsenheter. Arbetet med språkbedömning inkluderas i rekryteringsprocessen och i det reguljära kvalitetsarbetet.

Vid semesterrekrytering av befattning biträde

Under semesterperioden rekryterar förvaltningen cirka 1000 vikarier till befattningen biträde. Både avdelning VoB och HT har beslutat om att språkbedömningen ska inkluderas i semesterrekryteringen. För att införa modellen behöver stödmaterialet och processen anpassas till målgruppen, så att den fungerar även för dem. De rekryterande enhetscheferna behöver få en kompetenshöjande insats om bedömning av språklig kompetens och möjlighet att diskutera olika aspekter av bedömningsarbetet i workshops. Arbetet påbörjas troligen under 2025.

4.2 Diskussion: bedömning för andra situationer och målgrupper

Uppdraget från nämnden avser all omsorgsnära personal. Arbetet med förstärkt språkbedömning för andra befattningar (vårdbiträde och undersköterska) och anställningsformer (visstid- och tillsvidareanställning) behöver därför fortsätta med ett omhändertagande av övriga befattningar och anställningsformer. Arbetet med dessa befattningar har en större påverkan på förvaltningens resurser och behöver omhändertas på ett sätt som involverar fler personer från de berörda avdelningarna.

Framför allt är det avgörande att det fortsatta arbetet ges rätt mandat, förutsättningar och resurser för att kunna leverera ett lämpligt

omhändertagande. Det är flera ställningstaganden som behöver beslutas om på rätt nivå för att arbetet ska få rätt förutsättningar.

4.2.1 Vilken bedömning ska göras och vem ska göra bedömningen?

För att kunna besvara frågan om vem som ska göra språkbedömningen behöver några frågeställningar besvaras:

- Vilka yrkesroller gäller bedömningen? Vilken språklig yrkeskompetens avses? Avses alla språkliga kompetenser tala, höra, skriva och läsa? Inom vilka kompetensområden behöver bedömningen ske?
- Vilken är tidpunkten (vid anställningstillfället eller under anställning för att kunna bedöma behovet av kompetensutvecklingsinsatser)?
- Vilket är syftet? Att avgöra om den språkliga yrkeskompetensen är tillräcklig för anställning? Att kartlägga för att arbeta med individuell eller organisatorisk kompetensutveckling?

Ovanstående frågors svar ger viktig information för att kunna avgöra vilken språkbedömning som behöver ske och vem/vilka som i så fall behöver vara inblandad i bedömningen. Det är skillnad att göra bedömningar för olika yrkesroller, för olika språkliga kompetenser, på olika nivåer och för olika syften.

Omsorgsnära personal är främst rollerna biträden, vårdbiträden, undersköterskor och specialistundersköterskor. Det finns sannolikt andra yrkesroller i förvaltningen som behöver inkluderas i språkarbetet - det är också en fråga som arbetsgruppen kan omhänderta.

En bedömning av rekryterande chef som har fått utbildning, stöd och stödmaterial kan räcka långt i vissa sammanhang. I andra situationer kan en mer omfattande bedömning behövas, som till exempel vid utformning av utvecklingsinsatser.

Språkbedömning kan ske vid ett eller flera tillfällen (som i en rekryteringsprocess). Den kan omfatta en större del av språket eller bara en mindre avgränsad del. Socialstyrelsens beskrivning av språklig yrkeskompetens inom äldreomsorgen i olika kompetensområden är ett bra underlag för att ringa in och avgränsa vilken språklig kompetens som behöver bedömas och vilken nivå. Det finns sällan behov av att bedöma all språklig kompetens- det är en mycket omfattande process som är svår att genomföra och svår att hantera resultaten för. Det är därför viktigt att ringa in vilken språklig kompetens som är aktuell, vilken nivå som avses och syftet med bedömningen. Genom att ringa in detta så tydligt som möjligt blir bedömningsarbetet också mindre. Ju tydligare, desto lättare att stötta flera yrkesroller att göra bedömningarna- eller att bjuda in andra att delta i bedömningen.

Vissa delar av bedömningen är lättare för enhetschefer eller HR-specialister på ÄVO att göra, andra delar behöver annan kompetens/ andra aktörer stötta upp för att genomföra bedömningarna. Allt beror på hur omfattande och kvalificerad bedömning som efterfrågas. Inom svenska som andraspråksområdet görs

mycket grundläggande pedagogiska bedömningar som inkluderar många aspekter av språket, både kommunikativa och innehållsliga aspekter. Ordförråd, skrivregler, meningsbyggnad, grammatisk behärskning, begriplighet, syfte, struktur mm. granskas så att läraren ska kunna göra en fortsatt plan för språkutvecklingen och undervisningen. Det är bedömning för en helt annan yrkesroll och för ett annat syfte. När bedömningen behöver vara så detaljerad behöver en utbildad lärare i svenska som andraspråk vara inblandad. Läraren i svenska som andraspråk har inte alltid kompetens om hur språket används i yrkesutövningen inom äldreomsorgen, i sådana fall behöver en vårdlärare eller en annan person från verksamheten vara med i arbetet.

4.2.2 Skriftlig förmåga och läsförståelse

De omsorgsnära yrkena består av flera yrkesroller med olika krav på språklig kompetens. För yrkesrollen biträde som huvudsakligen arbetar med omsorgsuppgifter är den muntliga förmågan viktigast, för de andra yrkesrollerna är även den skriftliga kompetensen tydligare.

Eftersom piloten visar att endast ett fåtal har problem med skriftlig förmåga och att bedömningen av muntlig förmåga räcker långt för att bedöma kandidaters språk är det inte motiverat att alla behöver genomföra test i skriftlig förmåga.

När det gäller bedömning av skriftlig förmåga så behöver den naturligtvis innehålla en skriftlig uppgift. Det ingår inte tydligt i till exempel en rekryteringsprocess (en skriftlig ansökan är inte tillräckligt tillförlitlig). Skulle en skrivuppgift läggas in i rekryteringsprocessen blir den längre, därför behöver en bedömning om *vilka kandidater* som behöver göra skriftlig bedömning göras, *hur* bedömningen ska gå till och *vem* som kan göra en sådan bedömning på ett tillförlitligt sätt.

Under piloten har arbetsgruppen övergripande funderat vidare när det gäller vilka alternativ som finns när det gäller att bedöma skriftlig färdighet och läsförmåga, om man finner att det är värt att göra det inför det fortsatta arbetet men även när det gäller bedömning av språklig kompetens för andra yrkesroller och för andra anställningsformer än timavlönad vikarie.

Verksamheterna är kravställare och avgör vad som behöver testas och när nivån är uppnådd. Rekryterarnas arbete eller kompetens är inte att analysera eller motivera *varför* språket inte är tillräckligt bra i detalj, ”bara” att bedöma om det fungerar för yrkesrollen eller inte. Till stöd i arbetet behövs kompetens om språk och bedömning.

5 Språkbedömning och språkutveckling

En språkbedömning vid en rekryteringssituation är avgränsad till en tidpunkt. Om arbetsplatserna inte erbjuder eller förväntar sig språkanvändning (så som Socialstyrelsens material beskriver) finns det risk för att språket försämras efter

rekryteringstillfället och att medarbetares språkliga kompetens är sämre en tid efter anställning eller efter avslutade kompetensutvecklingsinsatser. En bedömning av språklig kompetens vid rekryteringstillfället kommer inte alltid leda till en högre språklig kompetens på arbetsplatserna om inte arbetsplatserna är språkutvecklande. Piloten visar att biträden kan fungera på en del enheter, men inte på andra. Det visar att även andra faktorer än den personliga språkförmågan påverkar, vilket är viktigt att beakta i arbetet. Kommunikation inkluderar flera personer och påverkas av sådant som tidspress, komplexitet, bemötande osv. I arbetet med att förstärka språket på arbetsplatserna är det därför viktigt att inkludera hela arbetsplatsen och sträva efter att skapa språkutvecklande arbetsplatser.

En språkutvecklande arbetsplats är en arbetsplats där personer får använda språket, där kulturen är positiv och uppmuntrande och där det finns organisation och ledning som verkar för en rik språklig miljö. En språkutvecklande arbetsplats är utgångspunkten för språkutveckling inom arbetslivet, om medarbetare inte får använda/ använder språket på jobbet och i yrkesutövningen kommer heller inte språket att utvecklas.

En av fördelarna med att genomföra språkbedömningarna internt är att kompetens om språk och bedömning byggs in i verksamheten, att verksamhetens kompetenskrav hänger ihop med rekryteringsarbetet och med kompetensutvecklingsarbetet- både internt i förvaltningen och tillsammans med andra parter.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: aldrevardomsorg@aldrevardomsorg.goteborg.se

