



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2021-05-04

Diarienummer N160-0577/21

Handläggare

Margaretha Häggström, Wenche Lerme

E-post:

margareta.haggstrom@aldrevardomsorg.goteborg.se

Wenche.lerme@aldrevardomsorg.goteborg.se

## Språkkompetens i äldreomsorgen

### Förslag till beslut

Äldre samt- vård och omsorgsnämnden:

1. antecknar mottagandet av rapporten om hur Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen arbetar med språktest och språkkompetens, samt språkvalidering till protokollet.
2. förklarar uppdraget slutfört.

### Sammanfattning

Förvaltningen har fått i uppdrag av Äldre samt vård- och omsorgsnämnden att i en rapport beskriva hur krav på språkkompetens omhändertas i rekryteringsprocessen och göra en bedömning om huruvida rekryterande chefer har tillräckliga förutsättningar och verktyg för detta, samt beskriva hur förvaltningen arbetar med språkvalidering. Förvaltningen har tagit fram en rapport som bilaga till tjänsteutlåtandet.

Vård- och omvårdnadsyrkena är kommunikationstunga. Frågan om språkförmåga och språkkompetens har stor betydelse för kvaliteten och möjligheterna att uppfylla krav utifrån socialtjänstlag (2001:453) och den nationella värdegrunden för äldreomsorgen. Förvaltningen har i en enkät ställt frågor till enhetschefer inom hemtjänsten, vård- och omsorgsboenden, bemanningsenheter, HR-specialister och privata utförare om hur de säkerställer språkkompetens vid rekrytering och hur de följer upp i verksamheten. Om de använder särskilda verktyg och vilka behov av stöd de ser. Vi har också intervjuat HR-specialister, medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS) och socialt ansvarig samordnare (SAS).

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen bedömer att det finns behov av att utveckla ett mer systematiskt arbetssätt och ett stärkt samarbete mellan HR och enhetschefer, samt att ta fram verktyg som kan fungera som stöd för att bedöma och värdera kommunikationsförmågan utifrån yrkesrollens krav. Kompetensutveckling behöver erbjudas för medarbetare som behöver utveckla sitt yrkesspråk. Förvaltningen behöver fortsatt driva frågor om språk tillsammans med utbildningsanordnare, Göteborgsregionen, Sveriges kommuner och regioner (SKR) med flera samt utveckla former för språkutveckling.

## Bedömning ur ekonomisk dimension

Att de som arbetar i äldreomsorgen har tillräcklig språkkompetens har betydelse ur ett ekonomiskt och socialt perspektiv. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen får direkta merkostnader vid rekryteringar där det senare visar sig att medarbetare har bristande kompetens. Genom att äldreomsorgen är en del i att uppfylla nationellt mål för integration kan många få ett arbete och en försörjning.

Kommunen är beroende av att utbildningar inom vård och omsorg håller hög kvalitet, då äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen annars får utbildningskostnader som direkt belastar verksamheterna.

Kvaliteten i äldreomsorgen har också betydelse för äldre och anhörigas tillit. Brister vad gäller språkkompetens bland medarbetare inom äldreomsorgen kan leda till att äldre tillsammans med anhöriga väljer bort omsorgen, vilket riskerar påverka arbetslivet och enskildas ekonomi på både kort och lång sikt, liksom samhällsekonomin och skatteintäkter. Möjligheten att arbeta eller studera begränsas, anhöriga använder semesterdagar eller andra former av betalda eller obetalda ledigheter för att ge anhörigomsorg, vilket kan medföra att de får sämre löneutveckling, går i pension tidigare än planerat, eller kanske tvingas bistå en närstående ekonomiskt.<sup>1</sup>

Kostnader för att utveckla kvaliteten i äldreomsorgen där verktyg för validering av språkkompetens är viktiga delar för att uppnå lagkrav och möta framtidens behov av större medicinsk och omsorgskompetens hos omsorgsarbetare behöver analyseras och beräknas i ett samhällsekonomiskt perspektiv. Detta i och med att fler äldre kommer bo hemma med sjukdom och krämpor, och de som är hyresgäster på vård- och omsorgsboenden har ett stort vård- och omsorgsbehov.

## Bedömning ur ekologisk dimension

Att de som arbetar på äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har goda språk- och kommunikationskunskaper bildar förutsättning för att kunna tillgodogöra sig kunskaper om miljöområden så som avfalls- och kemikaliehantering samt vid implementeringen av miljöledningssystem i verksamheterna.

För en ökad språkförmåga för dem där svenska är andraspråk, och för att validera kollegors och medarbetares språkkunskaper, kan och behöver en mängd medel finnas och användas. Att till exempel ha tillgång till utemiljö för odling av grödor och andra växter på ett vård- och omsorgsboende kan stärka språket och interaktionen mellan hyresgäster och omsorgsmedarbetare, och kollegor emellan. Detta då det kan öppna upp för naturliga samtal kring såväl benämningar av arter som samtal om mat med mera, samtidigt som det är positivt för naturens ekosystem och biologisk mångfald.

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsen, 2020, *Anhöriga som vårdar eller stödjer närstående äldre personer*, sid 32

## Bedömning ur social dimension

En väl utbyggd och god äldreomsorg inverkar på den äldres livskvalitet, men också på anhöriga och samhället. Det är en viktig fråga ur ett jämlikhets- och jämställdhetsperspektiv, och ur ett barnperspektiv.

I Sverige står anhöriga för en stor del av omsorgen. Den största gruppen är i åldern 45–64 år och många är över 65 år. Anhörigrollen kan bland annat påverka möjligheten att ha en anställning, sociala relationer, föräldrarollen, och påverka den fysiska och psykiska hälsan negativt. Kvinnor upplever i högre grad än män att omsorgsgivande är fysiskt och psykiskt påfrestande. Äldre födda utanför Europa är underrepresenterade i den offentliga vård- och omsorgen samtidigt som studier visar att kvinnor med annan etnicitet än majoritetsbefolkningen påverkas mer av att ha omsorg om närstående.<sup>2</sup>

Riksrevisionen skriver i en rapport att kvalitetshöjande åtgärder inom vård och omsorg är det som i störst utsträckning skulle förbättra för anhöriga som i många fall tar på sig ett större ansvar än de egentligen vill på grund av brister i omfattning eller kvalitet. Bland annat handlar det om att medarbetare som möter närstående i olika verksamheter som boenden, korttidsverksamheter och dagverksamheter i en del fall saknar relevant kompetens. Det händer att den enskilde eller dess anhöriga tackar nej till insatser inom äldreomsorgen på grund av att de inte upplevs hålla god kvalitet eller inte är individanpassade.<sup>3</sup>

Kvaliteten i äldreomsorgen inverkar också på barns liv. Mor- och farföräldrar står ofta känslomässigt nära och för många barn kan det vara dem som står för trygghet och omvårdnad när föräldrar inte kan vara närvarande. Att behöva stå för omsorgsarbete och känna oro över anhöriga kan inverka på barns skolresultat och begränsa möjligheter att delta i sociala aktiviteter på fritiden. Att vara trygg i att den äldre har det bra och får den omsorg som behövs och att den äldre och omsorgsmedarbetare kan göra sig förstådda och kommunicera med varandra skapar trygghet och känslomässig avlastning för barn.

En kartläggning av unga omsorgsgivare i åldersgruppen 15-17 år genomförd av Nationellt kompetenscentrum anhöriga och Linnéuniversitetet fann att 1,4 procent av barn i den åldersgruppen ger omsorg till en mor- eller farförälder.<sup>4</sup> I en liten webenkät från nationellt kompetenscentrum anhöriga besvarade 3 av 10 barn i årskurs 9 att de ger omsorg till mor- och farföräldrar, bland annat på grund av språkproblem.<sup>5</sup>

Äldreomsorg är idag ett kvinnodominerat område med låg status, samtidigt som omsorgsyrken är kvalificerade. En ökad språkförståelse är en av delarna i att höja kvaliteten i äldreomsorgen. Förändringar i synen på äldreomsorg och dess betydelse behöver ske på ett nationellt plan, samtidigt som det är viktigt att personer födda i utlandet som har andra mål och tankar om sin yrkesframtid inte underordnas och begränsas till omsorgssektorn.

---

<sup>2</sup> Socialstyrelsen (2020) *Anhöriga som vårdar eller stödjer närstående äldre personer*, s. 36-37

<sup>3</sup> Riksrevisionen, *Stödet till anhöriga omsorgsgivare (RiR: 2014:09)*, s. 14, 55, 62, 86

<sup>4</sup> Socialstyrelsen (2020) *Anhöriga som vårdar eller stödjer närstående äldre personer*, s. 28

<sup>5</sup> Nordenfors M. Melander C. Daneback K (2014) *Unga omsorgsgivare*, Nationellt kompetenscentrum - *Barn som anhöriga 2014:5*, Linnéuniversitetet s. 62

## **Samverkan**

Information har skett i förvaltningsövergripandesamverkansgrupp, FSG, 2021-06-16

## **Bilagor**

1. Rapport – språkkompetens i äldreomsorgen
2. Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor
3. SOSFS 2012:3 - Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre

## Ärendet

Nämnden för Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen beslutade 2021-02-23 §67 utifrån bifall till yrkande från M, KD och L att ge förvaltningen i uppdrag att återkomma med en rapport om hur krav på språkkompetens omhändertas i rekryteringsprocessen och göra en bedömning om huruvida rekryterande chefer har tillräckliga förutsättningar och verktyg för detta, samt beskriva hur förvaltningen arbetar med språkvalidering.

## Beskrivning av ärendet

Göteborgs Stads Äldre samt vård- och omsorgsnämnd har enligt reglemente ansvar för äldreomsorgen och att verksamheten ska kunna uppnå de krav och den kvalitet som ställs i nationella lagar och författningar.

För att vård- och omsorgsarbetet i äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen ska kunna ha en god och säker kvalitet är det centralt att kommunikationen mellan anställda och omsorgstagare på vård- och omsorgsboenden, inom hemtjänsten och gentemot anhöriga är funktionell och god. Det har också stor betydelse för arbetsmiljön och chefers möjligheter att leda och ansvara för sin verksamhet. Det är viktigt i det hälsofrämjande arbetet som drivs av förvaltningen, och vid äldres och anhörigas kontakt med förvaltningen i olika ärenden som berör frågor om ansökan och bedömning om rätten till bistånd med mera. Frågan om språkkompetens är adekvat och viktig i dessa sammanhang och den är en viktig del i att höja kvaliteten i äldreomsorgen.

## Hur har vi arbetat

I förvaltningens arbete har det framställts en enkät till enhetschefer inom hemtjänsten, vård- och omsorgsboenden, bemanningenheter, HR-specialister och privata utförare om hur de säkerställer språkkompetens vid rekrytering; om de använder särskilda verktyg och vilka behov av stöd de ser. Förvaltningen har också intervjuat HR-specialister, medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS) och socialt ansvarig samordnare (SAS) och ställt frågor om deras uppfattning av om, och i så fall hur, bristande språkkompetens varit avgörande för avvikelser som föranlett anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg. Förvaltningen har också ställt frågor till chefer om de har en uppfattning om kompetensen bland de som söker arbete. Förvaltningen har läst en mängd dokument från myndigheter, lärosäten och andra aktörer som är centrala.

Vård- och omvårdnadsyrkena är svåra, komplexa och kommunikationstunga. Frågan om språkförmåga, språkkompetens och validering av kunskaper är sammansatt och har betydelse för kvaliteten i äldreomsorgen. Samtidigt inverkar en mängd omständigheter, samhällsaktörer och samhällsförändringar på lokal, regional, nationell och global nivå på Äldre samt vård- och omsorgsnämndens förutsättningar.

## Förvaltningens bedömning

Göteborgs stad har under flera år arbetat med språkkompetens inom äldreomsorgen. Ett arbete som behöver fortsätta och stärkas. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen bedömer att det finns ett behov av att tydliggöra språk och kommunikationskraven för arbete inom äldreomsorgen. Det finns behov av att ta fram verktyg som kan fungera som stöd för att bedöma och värdera kommunikationsförmågan utifrån yrkesrollens krav. Det finns behov av att utveckla ett systematiskt arbetssätt där samarbetet mellan

bemanningsenheter, enhetschefer och HR stärks för att utveckla kunskap och en samsyn kring språk och språkförmåga. Enhetscheferna har ett stort ansvar och många underställda, de behöver reella förutsättningar för att hantera frågorna kring språk och kompetensförsörjning.

Arbetsätt och metoder behöver vidareutvecklas för att lyfta språket på arbetsplatserna. Förvaltningen arbetar för en kultur som möjliggör ett lärande och utveckling på arbetsplatsen och organiserar för att möjliggöra lärande och utveckling på jobbet.

Det är viktigt att vid språkvalidering kunna erbjuda kompetensutveckling för medarbetare som behöver utveckla sitt yrkesspråk.

Förvaltningen ser ett fortsatt behov av att driva frågor om språk tillsammans med utbildningsanordnare, GR, SKR med flera för att utveckla en samsyn av kompetensmål för den kommunikativa delen i yrket. Språkundervisningen har en tydlig koppling och förankring inom vård och omsorgsområdet där lärare och handledare utvecklar samarbetsformer för språkutveckling genom bland annat arbetsplatslärande.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Björn Ek Wahlqvist

Babbs Edberg

Avdelningschef kvalitet och utveckling

Förvaltningsdirektör