

Svar från omvårdnadsnämndens ordförande på interpellation till Samuel Klippfalk (KD) angående språkfärdigheter inom äldreomsorg och hemtjänst

Tack för interpellationen.

Språkutmaningarna uppfattas vara en av de stora utmaningarna inom kommunikationen inom omsorgen, dock inte den enda kommunikationsutmaningen. Ämnet är inte heller en ny fråga utan där Solna stad och andra aktörer inom omsorgen har testat olika alternativ genom åren för att lyfta personalens språkförmåga. Många av våra medarbetare är andraspråkstalare vilket gör att utmaningen behöver arbetas med strategiskt och långsiktigt då vi hela tiden får nya personer in i yrket. De behöver utveckla sin yrkessvenska inom vård och omsorgsspråket för att på ett tydligt sätt kommunicera i social dokumentation och förstå omvårdnadsbehovet och instruktioner, samtidigt som vardagssvenska ska användas för att prata med boende så att de förstår på ett tydligt sätt.

1. Hur bedöms personalens språkfärdigheter vara på Solnas vård- och omsorgsboenden, kommunal såsom upphandlade, och vilka åtgärder vidtas för att förbättra medarbetarnas kunskaper i svenska språket?

Svar: Över 80 % av medarbetarna inom omvårdnadsnämndens verksamheter är andraspråkstalare.

För att vidta åtgärder som träffar rätt, har förvaltningen gjort en mindre brukarundersökning för att ta del av brukarnas syn på personalens språkförmåga och om det finns samband mellan trygghet, nöjdhet och personalens språkförmåga. Hittills har sammanlagt 54 hemtjänstkunder och boende på vård- och omsorgsboenden svarat på enkäten. Enkäten är ute och fler svar väntas komma in under oktober. Utöver den har även Socialstyrelsen nu lagt in språk och kommunikation i den nationella brukarundersökningen.

Respondenterna medger att språkförbistring förekommer men majoriteten upplever inte att det påverkar trygghetskänslan eller hjälpens utförande. Respondenterna menar att man hittar ett sätt att kommunicera på och att bemötande är en viktigare faktor för trygghet än språkförmåga. Majoriteten uppger att missförstånd kan hända någon gång i veckan eller mer sällan men att de ändå är nöjda med personalens kommunikationsförmåga trots bristande språkförmåga. Otillräcklig information härleds inte till personalens bristande språkförmåga utan kan bero på andra faktorer som tidsbrist eller att de inte vet vad som ska informeras om.

Djupintervjuer som har gjorts på särskilda boenden tyder också på att personalens och boende hittar ett sätt att förstå varandra på och att språkförbistring inte kopplas till otrygghet eller sämre omvårdnad.

Förvaltningen har gjort en medarbetarundersökning för att bland annat få bättre förståelse om personalens uppfattning om sin språkförmåga och vad arbetsgivaren kan göra för att stödja språkutvecklingen. Ca 50 medarbetare svarade på enkäten. Mer än hälften uppgav att de hade svårt att använda rätt vårdterminologi, problem med att förstå manualer samt argumentera. Majoriteten uppskattade stöd av kollegor, tillgång till hjälpfraser och att anteckningar skrivs på enkelt och begripligt språk. Medarbetarna angav också eget ansvar som en viktig framgångsfaktor.

Av intervju med chefer framkommer det att bristande språkkunskap kan vara ett hinder för inläring och i vissa fall skapa konflikt på arbetsplatsen. Cheferna saknar strategi för att utveckla medarbetarens språkkunskap.

Förvaltningen har under 2021–2022 bedrivit ett pilotprojekt för att utveckla yrkessvenska inom hemtjänst. De upphandlade verksamheterna har och har haft ett antal olika program och arbetssätt för att förbättra vardagssvenskan och yrkessvenskan hos befintlig personal. Ett 50-tal medarbetare inom hemtjänst har fått tillgång till ett utbildningsmaterial i poddformat där man tränar på vardagssvenska, yrkessvenska och olika uttryck. Utvärderingen visade att arbete med språkutvecklande processer kräver en aktiv och engagerad ledning och

motiverade medarbetare. Arbetet behöver fortlöpa strukturerat för att den nya kunskapen ska få fäste hos medarbetaren. Språksatsningar utan plan för implementering, utvärdering och uppföljning är dömd att misslyckas.

Kommuner runt om i landet har på senare tid vidtagit åtgärder för att höja medarbetarnas kunskap i det svenska språket. Bland satsningar kan verksamhetsförlagd undervisning, kartläggning av medarbetarnas kunskap i svenska språket och lärarledd undervisning nämnas. Resultaten har inte kunnat mätas men upplevelsen är att åtgärderna inte har gett önskad effekt särskilt i förhållande till kostnaderna.

Åtgärder:

Mot bakgrund av det ovanstående har förvaltningen tagit fram ett förslag på ett processtöd som kan stödja verksamheterna i att skapa en hållbar språkutveckling. Processtödet handlar inte om enstaka språksatsningar utan en rad olika arbetssätt på olika nivåer som ska stödja medarbetarna i att använda och utveckla det svenska språket.

Processtödet har tagits fram i samverkan med vård- och omsorgscolleges språkvetare och med utgångspunkt i språkombudskonceptet och Socialstyrelsens språkbedömningsstöd. En central och viktig aspekt är att förstå hur inläring av ett nytt språk sker i vuxenålder och hur man kan motivera medarbetarna att vilja utveckla språket. I stödet finns också förslag på att i kommande avtal ska det finnas krav på att arbetsplatsen ska vara språkutvecklande, språkombud ska finnas och att chefen ska ha kunskap i språkombudskonceptet.

Processtödet implementeras i verksamheterna 2025 under förutsättning att nämnden antar den.

Möjligheten att anmäla medarbetare till Språkombudsutbildningar har erbjudits till samtliga utförare. Samtliga gruppchefer inom Humaniora hemtjänst och verksamhetschefer inom vård- och omsorgsboendena i Solna har deltagit i utbildning i "Fem nycklar till en språkutvecklande arbetsplats" och därefter anmält ett tiotal medarbetare till höstens språkombudsutbildningar.

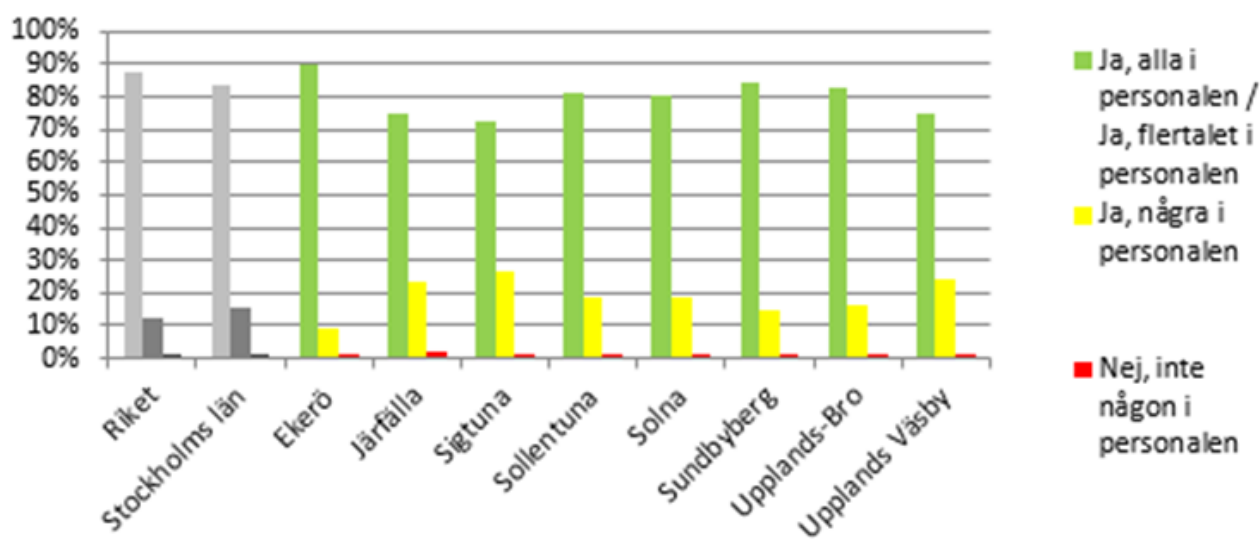
Bland andra åtgärder kan det nämnas att förvaltningen numera beaktar språkaspekten i samtliga utbildningar som erbjuds på Metodikum. Termer upprepas för att få fäste och en termbank anpassad för undersköterskor håller på att tas fram. Socialstyrelsens språkstödsmaterial används för att sätta ord på den tysta kunskapen.

I den kompetensmodellen som utvecklas under 2024 – 2025 ingår kommunikationsförmåga som en kärnkompetens vilket innebär att en undersköterska behöver utveckla sin kommunikativa förmåga för att kunna gå mot högre nivåer. Förvaltningen kommer att uppmärksamma verksamheternas arbete med språkutveckling i olika forum bland annat på den årliga kvalitetsdagen den 13 november. Den sista november lämnar regeringens utredare ett förslag på vilken språkkunskap medarbetarna inom äldreomsorg ska ha. Förslaget kommer att vara vägledande i förvaltningens fortsatta arbete.

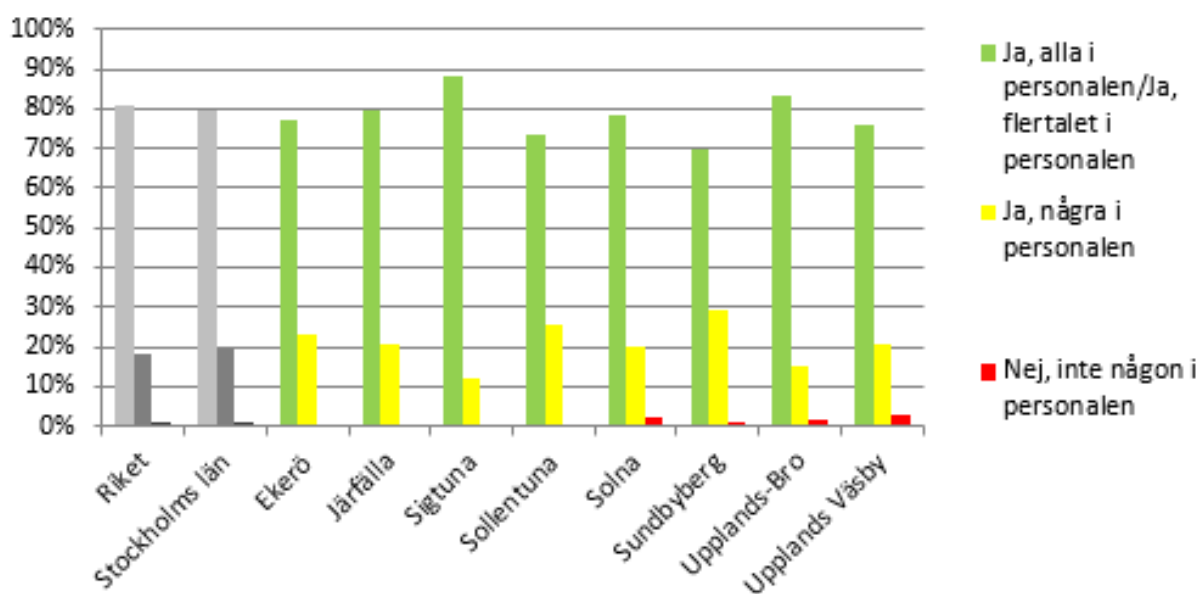
2. Hur bedöms personalens språkfärdigheter vara inom Solnas hemtjänst, kommunal såsom upphandlad, och vilka åtgärder vidtas för att förbättra medarbetarnas kunskaper i svenska språket?

Svar: Resultatet från den nationella brukarundersökningen som genomförts under 2024 har precis offentliggjorts. Här har man för första gången lagt in en fråga om språkförståelsen inom hemtjänsten och SÄBO. För mer information får jag här hänvisa till Socialstyrelsens hemsida där det går att analysera resultaten mer i detalj per utförare, då detta resultat är så nytt att det inte helt har hunnit analyseras i detalj av nämnden ännu. Se även svaret på frågan ovan beträffande bedömningar och åtgärder. Här nedan redovisas kortfattat resultatet av den nationella brukarundersökningen:

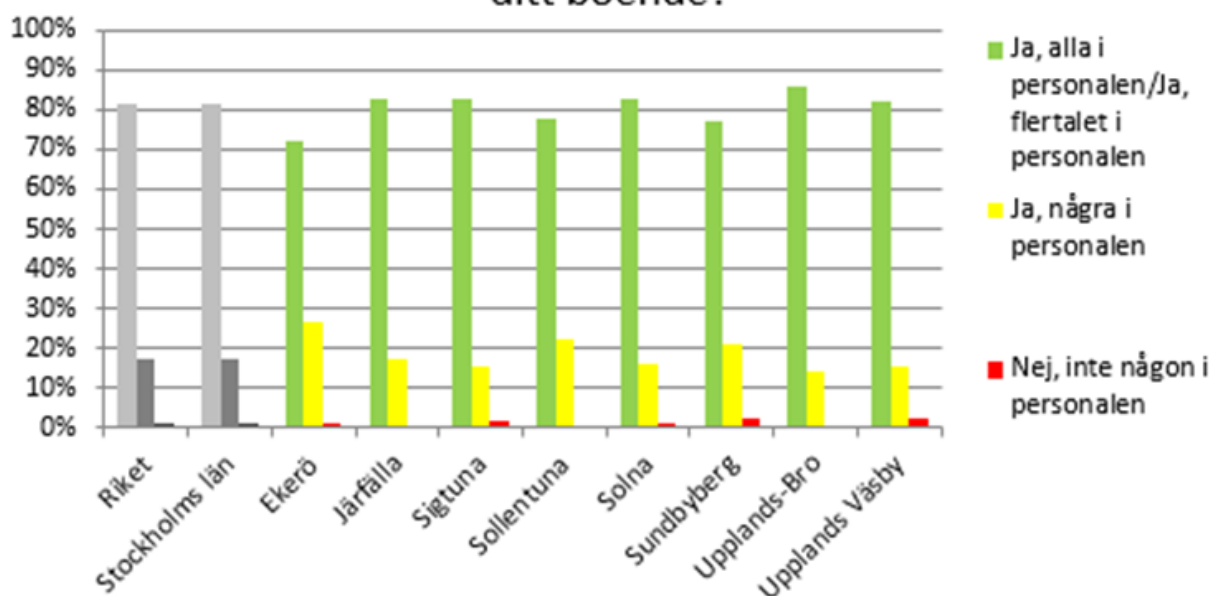
F15 Pratar och förstår hemtjänstpersonalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra?*



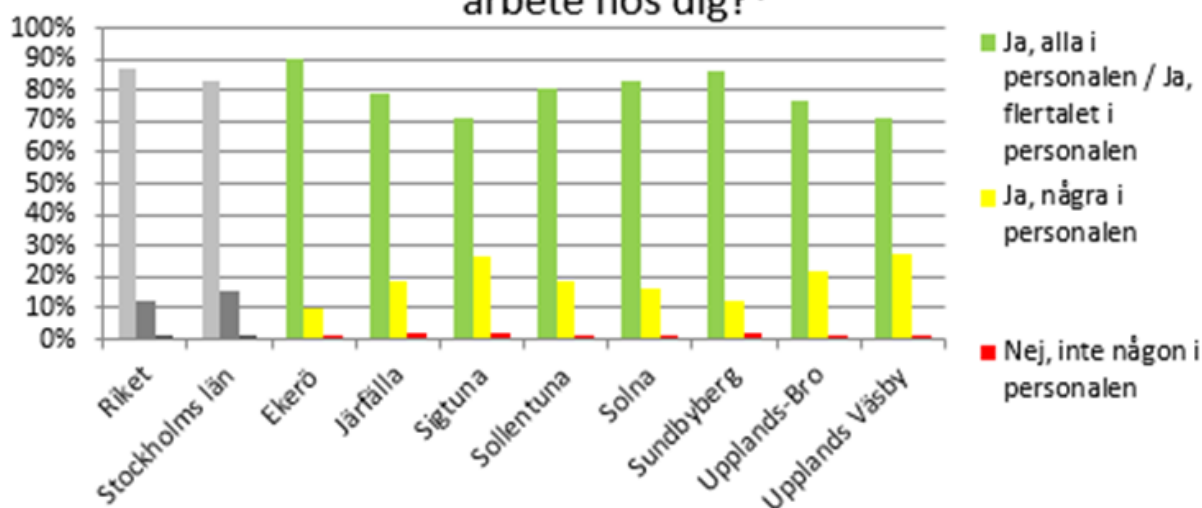
F15 Pratar och förstår personalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra?SÄBO



F16 Tycker du att personalen har den kunskap och kompetens som behövs för att göra sitt arbete på ditt boende?*



F16 Tycker du att hemtjänstpersonalen har den kunskap och kompetens som behövs för att göra sitt arbete hos dig?*



Martin Karlsson (C)

Omvårdnadsnämndens ordförande



Solna den 30 september 2024
Interpellation till omvårdnadsnämndens ordförande Martin Karlsson (C)
Kommunfullmäktiges sammanträde

Interpellation till omvårdnadsnämndens ordförande Martin Karlsson (C) om språkfärdigheter inom äldreomsorg och hemtjänst

Gång på gång rapporteras det i media om språkproblem inom den svenska äldreomsorgen och hemtjänsten. Medarbetarnas språkfärdigheter och kulturella förståelse är viktiga faktorer för att den äldre ska känna förtroende och trygghet i kontakten med personalen. Bristande språkkunskaper hos personalen kan dessutom öka risken för felaktig vård och omsorg.

Frågan om språkfärdigheter lyfts även ofta av pensionärsorganisationerna SPF och PRO i Solna, då den anses vara av stor betydelse för deras medlemmar.

Med anledning av ovanstående ställer jag följande frågor till omvårdnadsnämndens ordförande:

1. Hur bedöms personalens språkfärdigheter vara på Solnas vård- och omsorgsboenden, kommunal såsom upphandlade, och vilka åtgärder vidtas för att förbättra medarbetarnas kunskaper i svenska språket?
2. Hur bedöms personalens språkfärdigheter vara inom Solnas hemtjänst, kommunal såsom upphandlad, och vilka åtgärder vidtas för att förbättra medarbetarnas kunskaper i svenska språket?

Samuel Klippfalk
Kristdemokraterna



Kommunfullmäktige

§ 232

**Svar på interpellation av Samuel Klippfalk (KD) till
omvårdnadsnämndens ordförande om språkfärdigheter inom
äldreomsorg och hemtjänst (KS/2024:346)**

Kommunfullmäktige beslutar att bordlägga interpellationen.