

Projektet Språket på jobbet

Rapport utifrån en kommunikationsstudie ht2023-vt2024

Del 1 - Kommunens särskilda boenden för äldreomsorg

”Jag vill lära mig svenska och växla upp!”

Storumans kommun
Storumans Lärcentrum
Projektledare Maria Bergfors



**Storumans
kommun**
LUSPIE



Förord

Jag vill rikta ett **stort tack** till personal och enhetschefer som tagit emot mig med öppna armar! Jag har fått se det mjuka och fina omsorgsarbetet som ni i personalen utför varje dag med våra äldre. Jag har fått följa med och ni har pratat öppet med mig kring utmaningar och svårigheter. Ni har ställt upp på mina intervjuer och gett mig en rik och mångfacetterad bild av hur både det dagliga arbetet och arbetet med språket på jobbet fungerar ute i omsorgen.

Jag har jobbat på Storumans Lärcentrum sedan 2018 då jag började på sfi under höstterminen. Jag hade studerat svenska som andraspråk 30hp och därmed kompletterat min lärarutbildning. Hela konceptet med att arbeta och undervisa vuxna var nytt och det fanns mycket att lära från vuxenpedagogiken. Jag hade tidigare undervisat barn och ungdomar sedan min lärarexamen 2007. I grunden har jag även en undersköterskeutbildning.

Jag har under min tid på sfi fått möta många fina människor som kämpat med språket samtidigt som de försökt förstå det nya landet de hamnat i. De hade ofta en familj att ta hand om och försökte begripa det svenska skolsystemet med inskolning, utvecklingssamtal och föräldramöten. En del hade kommit ensamma till vårt land. De tränade svenska och balanserade ensamheten som de upplevde efter lektionens slut. I sitt hemland hade de en familj och en stor släkt. Här blev de ensamma och ibland isolerade.

Projektet Språket på jobbet uppkom ur en frustration. Många av dessa fina individer på sfi började jobba samtidigt som de studerade. Antingen utifrån en egen vilja att tjäna pengar till sin familj, här i Sverige och/eller till familjen som blev kvar i hemlandet. I några fall blev de ”anmodade” av arbetsförmedlingen att söka jobb eller praktik. I de flesta fallen blev de tillbakaskickade till sfi med orden ”du kan för lite svenska”. Viljan att arbeta – arbetsmoralen – var hög, men språket brast och man gjorde misstag och missförstod. Vi lärare kände en oerhörd frustration i att undervisa saker som individerna inte ”behövde”. Vi tränade på olika texttyper och grammatik, som i sig är bra, men som inte gynnade individerna på deras arbetsplatser. Det blev en ond cirkel – individerna misslyckades på skolan och på arbetet.

Det måste finnas ett bättre sätt att möta upp och hjälpa de som behöver lära sig svenska, och ibland även ett nytt yrkesspråk! Med hjälp av min rektor Lina Forsebrant ansökte vi om bygdemedel för att finansiera en del av min tjänst för att undersöka hur det ser ut i vår kommun med språk och kommunikation på jobbet. Jobbar man språkutvecklande? Kan vi som utbildning möta upp och samarbeta för att säkra och stärka språket? Vi fick beviljat inte bara ett år, utan två! En del av denna tid har använts till äldreomsorgen.

Rapporten har fått namnet ”Jag vill lära mig svenska, och växla upp!” vilket är ett citat från en ur personalen med svenska som andraspråk, och visst kan vi alla växla upp när det gäller språket och språkutvecklande arbetssätt! Vi har nu ett arbete framför oss i att utbilda språkombud, utveckla och stötta de språkutvecklande arbetssätten inom omsorgen.

Jag ser väldigt mycket fram emot att få vara en del av det.

Maria Bergfors

Sammanfattning

Sverige behöver anställa ca 30% fler till äldreomsorgen fram till 2031. Det är över 58 000 personer. Därtill går lika många i pension. Inom Storumans kommuns särskilda boenden för äldreomsorgen kommer 25 utbildade personer, både undersköterskor och vårdbiträden att gå i pension inom en 5-årsperiod. Det kan även vara de som byter jobb eller flyttar utöver pensionsavgångarna. Personalstyrkan som har svenska som andraspråk har ökat markant under de senaste åren och omsorgen skulle inte klara sig utan dem, man ligger ändå på gränsen.

Syftet med projektet som ligger till grund för denna rapport var att undersöka hur det ser ut med språk och kommunikation ute på våra särskilda boenden för äldreomsorgen i Tärnaby, Storuman och Stensele. Önskan är även att kunna bygga en modell för språkutvecklande arbetssätt som kan implementeras och arbetas systematiskt med.

Under höst- och vårterminen genomfördes en kommunikationsstudie av projektledaren. Denna innehöll intervjuer med personal och enhetschefer samt observationer ute på boendena. 29 anställda med svenska som andraspråk och svenska som modersmål intervjuades genom 14 frågor kring språk och kommunikation. Även 5 enhetschefer intervjuades.

Resultatet är mångfacetterat och visar på det komplexa arbetet som både personalen och enhetscheferna genomför varje dag. Utmaningar i kommunikation och förståelse är tidvis stora och det ligger ett stort ansvar för språket på dem som har svenska som modersmål samt dem som har en hög språklig nivå i svenska som andraspråk. De får dubbelkolla och stötta sina kollegor med låg språkförmåga. Många av dem har heller ingen utbildning och trots god vilja och arbetsmoral så blir det många fel i arbetet med omsorgen och omvårdnaden av demenssjuka människor. Ensamarbete och språkiga utmaningar som dialekt, uttryck och yrkesspecifika ord gör att det blir missförstånd och irritation mellan kollegor. Boendena är enligt intervjuerna bra arbetsplatser där man får stöd i språket och man trivs, både de som har svenska som modersmål och svenska som andraspråk, men man har ett tungt jobb som tidvis kräver väldigt mycket.

Några slutsatser ur rapporten är att man behöver utbilda språkombud som kan stötta, informera och jobba mer systematiskt med språkutvecklande arbetssätt och eventuellt ha ett större medicinskt ansvar. Enhetscheferna har relevanta utbildningar för att jobba inom vården men alla har inte en relevant ledarskapsutbildning för att leda det komplexa arbetet med att tillgodose både brukarnas behov, de anhörigas förväntningar och möta, stötta och leda sina arbetstagare. Det behövs utbildning på plats eller i samarbete med Storumans Lärcentrum för personal som inte har någon vårdutbildning. Man behöver utveckla eller ta fram ett nytt språktest som bättre visar den ansökande personens språknivå. Man behöver även uppmärksamma den stora personalstyrkan som har svenska som andraspråk och ge dem rätt förutsättningar för att kunna göra ett bra och säkert arbete. Alltför ofta läggs det språkutvecklande arbetet på personalen på golvet, utan stöd eller direktiv. Det saknas även för enhetscheferna. För att få till ett systematiskt, värdefullt och givande arbetssätt så krävs det att kunskap och vilja för detta finns hela vägen inom vårdsektorn – ända upp på politisk nivå!

Innehållsförteckning

Förord	2
Sammanfattning	3
Inledning	7
Begreppsförklaring.....	7
Bakgrund Storuman	7
Bakgrund Språket på jobbet	9
Tidigare forskning, litteratur och relevanta publikationer	10
Syfte	17
Metod.....	17
Observationer	18
Intervjuer	19
Resultat	21
Observationer	21
Rapportering	21
Morgonbesök hos brukare.....	24
Frukostservering	28
Personalfika.....	29
Samtal/händelser i korridoren.....	30
Information kring användandet av munskydd.....	34
Intervjuer med personal	35
<i>Fråga 1. Vilken utbildning har du?</i>	36
<i>Fråga 2. Har du arbetat inom vården förut, i så fall hur länge?.....</i>	36
<i>Fråga 3. Vilket är ditt förstaspråk? - Talar du några andra språk?</i>	37
<i>Fråga 4. Det här är en flerspråkig arbetsplats, det betyder att det finns många olika språk som talas av personalen. Vad tänker du om det?</i>	37
<i>Fråga 5. I vilka situationer kan det finnas svårigheter att förstå varandra när man kommunicerar på svenska?</i>	39
<i>Fråga 6. Vad skulle underlätta kommunikationen tror du?.....</i>	40
<i>Fråga 7. Vad kan du göra för att det ska bli lättare att förstå varandra?</i>	41
<i>Fråga 8. Vad kan din chef göra för att det ska bli lättare att förstå information?</i>	42
<i>Fråga 9. Tycker du att ni har bra rutiner för information (gammal och ny) på boendet? Är de skriftliga, muntliga eller både och? Berätta och ge exempel.....</i>	44
<i>Fråga 10. Finns det en öppenhet på din arbetsplats, att man vågar fråga om man inte förstår? 45</i>	

<i>Fråga 11. När du började jobba här, hur tycker du att inskolningen var? Alternativt, Vad tycker du är viktigt när du själv har en inskolning? Hur brukar du göra?</i>	46
<i>Fråga 12. Hur är rasterna? Umgås man tillsammans?</i>	47
<i>Fråga 13. Hur är det att prata med brukarna som bor här? (endast till sva)</i>	48
<i>Fråga 14. Som avslutning, finns det något du vill säga om den här arbetsplatsen när det gäller språk och kommunikation?</i>	48
Intervjuer med enhetschefer	50
<i>Fråga 1. Vilken utbildning har du?</i>	50
<i>Fråga 2. Har du arbetat inom vården förut, i så fall hur länge?</i>	50
<i>Fråga 3. Vilket är ditt första språk?</i>	51
<i>Fråga 4. Det här är en flerspråkig arbetsplats, det betyder att det finns många olika språk som talas av personalen. Vad tänker du om det?</i>	51
<i>Fråga 5. Idag är antalet personal med svenska som andraspråk markant högre än för bara några år sedan. Arbetar du på något annat sätt än tidigare på grund av det?</i>	52
<i>Fråga 6. Vad tror du man behöver ändra på för att skapa en ännu bättre arbetsplats gällande språk och kommunikation?</i>	53
<i>Fråga 7. Vilket stöd har personalen från dig när det gäller språk och kommunikation?</i>	54
<i>Fråga 8. Har du fått rätt förutsättningar för att kunna arbeta på ett mer språkutvecklande arbetssätt?</i>	54
<i>Fråga 9. Hur ser du på framtiden inom äldreomsorgen, vad behövs?</i>	55
<i>Fråga 10. Som avslutning, finns det något du vill säga om den här arbetsplatsen när det gäller språk och kommunikation?</i>	56
Diskussion	57
Reflektioner kring själva kommunikationsstudien.....	57
Flerspråkighet	58
Dialekt	59
Uttryck.....	60
Begrepp.....	61
Samspel och språk.....	61
Samspel och omvårdnad.....	63
Språkförbistringar	63
Ensamarbete.....	65
Möte med anhöriga	65
Enhetschefernas roll och utmaningar	65
Slutsatser och ett försök att se en röd tråd	68
Slutord	70
Referenser	71
Litteraturförteckning.....	71

Internetförteckning.....	71
Bilaga 1a – intervjufrågor personal.....	73
Bilaga 1b – Intervjufrågor enhetschefer	74
Bilaga 2 – samtyckesblankett för observation och intervju.....	75
Bilaga 3 – ansökan om bygdemedel	77
Bilaga 4 – beslut från kommunstyrelsen.....	80
Bilaga 5a – Svaren från intervjuerna med personalen	83
Bilaga 5b – Svaren från intervjuerna med enhetscheferna.....	93

Inledning

Begreppsförklaring

I den här rapporten kommer jag genomgående använda begrepp som jag redan här i början vill lyfta och förklara.

Inom omsorgen finns olika benämningar på vårdtagaren – *brukare, den äldre, boende, gäst, patient, klient eller hyresgäst*. Nästan genomgående säger omsorgspersonalen, som jag pratat med, *brukare* till de som bor på de olika boendena i kommunen. Därav kommer jag att använda mig av det begreppet i den här rapporten. I resultatdelen benämns brukaren ibland även som (x).

Jag kommer att benämna alla 5 boenden i kommunen för *särskilt boende* eller *boende* i min rapport. Alla observationer och intervjuer är anonyma och det skrivs inte ut var boendet för det speciella tillfället ligger i kommunen eller om det är ett *äldreboende* eller *demensboende*. Däremot skrivs orterna ut i delen för bakgrundsfakta. Det står även i syftesbeskrivningen.

Inom Komvux kallas formellt personen som deltar i en kurs eller utbildning för *kursdeltagare* men *elev* används mer frekvent så det är *elev* jag kommer använda genomgående i den här rapporten.

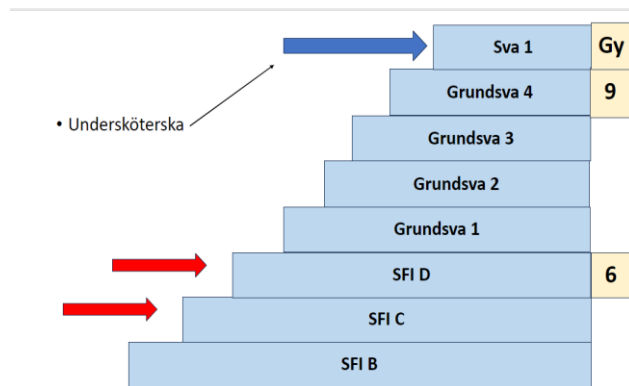
Personalen nämns i resultatdelen som *personal, vårdgivare* eller *kollega*. Jag skriver även ut (sv) och (sva), vilket markerar om man har svenska som modersmål eller svenska som andraspråk.

Bakgrund Storuman

Storumans kommun är stor till ytan med en sträcka på ca 25 mil, men invånarantalet ligger på knappt 6000 personer. I kommunen är det Lärcentrum som anordnar utbildning i svenska för invandrare (sfi), där man kan studera svenska som andraspråk inom fyra kurser, A-D. Det finns även tre olika studievägar, 1-3, beroende på hur mycket man har studerat tidigare i sitt hemland. Kurs D räknas som årskurs 6 i svenska **som andraspråk**. Det är alltså inte en hög nivå i språket man behärskar när man är klar med sista kursen inom sfi. Många som får jobb fortsätter inte att studera svenska på grundläggande nivå utan arbetar utifrån de språkutvecklande förutsättningar som ges via jobbet.

På Storumans Lärcentrum ger man i egen regi, utbildning i svenska språket från Sfi A- Sva 1. Sfi A är för de som invandrar och är analfabeter. De har oftast inte studerat i sitt hemland och kan vare sig läsa eller skriva på sitt hemspråk. Som tidigare nämnts är kurs D motsvarande

årskurs 6 i svenska som andraspråk. Grundkurserna är 4 till antalet och sista kursen motsvarar årskurs 9 i svenska som andraspråk. För att få diplom i undersköterskeutbildningen måste eleven, förutom att ha läst vård- och omsorgsprogrammet, även läst Sva 1 på gymnasienivå.



Figur 1 visar kunskapsnivån inom svenska som andraspråk. Den visar även vilken nivå man måste ha för att få diplom för utbildningen Undersköterska från Storumans Lärocentrum. De röda pilarna visar när eleverna ofta börjar jobba och fortsätter eller avbryter studierna för sfi (svenska för invandrare). Bild av Maria Bergfors (2023).

I Sverige idag handlar den politiska debatten inte sällan om invandrare och deras låga kunskaper i svenska. Även media lyfter problematiken och ofta hör man uttryck som ”de kan inte svenska!”. Frustrationen från både chefer och kollegor är hög. Inom vården är kommunikationen oerhört viktig. Språkförbistringar leder till att omvårdnaden blir lidande för vårdtagaren och i värsta fall kan det vara en fråga om liv eller död. En del som arbetar inom vården idag har låg språkförmåga och ingen vårdutbildning. Den röda pilen i figur 1 visar att elever ofta går ut och jobbar när de läser sfi C. En del fortsätter studera men i begränsad form och med förhoppningen att de ska studera språket själva kvällstid.

Elever, som läst sfi eller de som läser svenska som andraspråk på grundnivå, söker även in till undersköterskeutbildningen. De kan man göra trots att man inte läst klart sva 1. Premissen är att man ska vara klar med sva 1 när utbildningen är slut. Här blir det ett glapp mellan den språkliga nivån och kunskapsnivån i utbildningen. Därför har Storumans Lärocentrum från hösten 2023 startat upp undersköterskeutbildningen som kombinationsutbildning med integrerad yrkessvenska. Intag för utbildningen är vartannat år. Kommunen behöver utbildad personal inom vården. Det är brist på både fastanställda och vikarier. Lärocentrum är ett viktigt nav i kommunen för utbildning och kompetensförsörjning.

Kommunen har 5 särskilda boenden inom äldreomsorgen i olika storlekar både till antalet lägenheter, brukare och anställda. Dessa boenden finns fördelade i Tärnaby, Storuman och Stensele. Inom en 5-årsperiod kommer 18 undersköterskor och 7 vårdbiträden att gå i pension.

Vi har en hög andel utlandsfödda som arbetar inom kommunens boenden. Det har ökat markant under de senaste åren och omsorgen skulle inte klara sig utan dem. Inom dessa boenden är antalet utlandsfödda med tillsvidareanställning varierande mellan 21–41%. Bland vikarierna är andelen högre, där är det mellan 54–100% som inte är födda i Sverige.¹ Det är få av dem som har utbildning inom vårddyrket.

Bakgrund Språket på jobbet

Projektet Språket på jobbet startades utifrån problematiken som Lärcentrum såg där elever ”skickades tillbaka” till sfi på grund av sin låga språkförmåga. Dessa elever studerar vanligtvis 1–2 dagar och arbetar resten. Det finns ingen kommunikation eller samarbete mellan skolan och arbetsplatserna. Detta resulterar ofta i att eleverna inte studerar den svenska som de behöver för sitt nya yrke. De studerar utifrån kursplanen för den kurs som de läser för tillfället. Det kan vara formella brev där man ska skriva och klaga till kommunen kring för få lekplatser, eller en reklamation till ett It-företag som sålt en trasig dator. Innehållet i lektionen kan även vara att träna verb i olika tempus – vilket kan vara väldigt bra för individens kunskapsluckor, men man tränar kanske inte verben man behöver för sitt jobb. Kontentan blir att eleverna misslyckas på skolan, eftersom de inte studerar nog mycket, och de misslyckas ständigt på sitt jobb eftersom de missförstår ord, uttryck, meningsbyggnad osv.

Storumans Lärcentrum ansökte om medfinansiering via bygdemedel (se bilaga 3) och fick positivt beslut från Kommunstyrelsen (se bilaga 4). Projektägare är Storumans Lärcentrum och projektledningen består av Helena Steen, socialchef, Mona Olovsson, näringslivskontoret, Lina Forsebrant, rektor på Storumans Lärcentrum och Maria Bergfors, projektledare.

I början av projektet åkte jag till Umeå för att träffa en enhetschef på Ersboda omsorgsboende där de som enda boende i kommunen har en finsk avdelning för äldre som har sitt ursprung i Finland. Där strävar man efter att ha utbildad vårdpersonal som dessutom talar finska. Boendet har en bastu och en fin utegård som brukarna kan nyttja. Boendet har uppsatt text skriven på både svenska och finska. I den stora entrén i vård- och omsorgsboendet sitter det en karta med nålar och en text ”Kartnålarna visar vilka olika nationaliteter som finns representerade på Ersboda Vårdboende.” De har inget språkombud för tillfället men under höstterminen 2023 ska en av undersköterskorna utbildas via Vård och omsorgscollege i Umeå.

¹ Uppgifter från enhetscheferna inom kommunens boenden.



Figur 2 Bild på dörren in till bastun på den finska avdelningen.
Foto. Maria Bergfors



Figur 3 Bild på en anslagstavla i entrén på den finska avdelningen. Här är skyltarna både på svenska och finska.
Foto. Maria Bergfors



Figur 4 Bild i stora entrén på vård- och omsorgsboendet.
Foto. Maria Bergfors

Inom projektets tid studerar jag som projektledare två utbildningar under hösttermin -23 och början av vårterminen -24, *Arbetslivsinriktad språkundervisning*, en uppdragsutbildning av Skolverket via Stockholms universitet, samt *Språkambudsutbildarutbildningen*, via Vård och Omsorgscollage i Stockholm. Utifrån en av utbildningarnas uppgifter har ett handledningshäfte skapats av mig för att stötta vårdpersonal som ska ta emot en praktikant, eller ny vikarie med svenska som andraspråk. I häftet finns både allmänna råd samt uppgifter man kan göra tillsammans för att träna språket. Häftet kommer tryckas upp under 2024 och delas ut till äldreomsorgen.

Inom några av kommunens särskilda boenden används ett språktest för att bedöma en ansökande persons språknivå.

Tidigare forskning, litteratur och relevanta publikationer

Att lära sig ett nytt språk som vuxen kräver en hel del. Att vara flerspråkig, som de flesta vuxna är när de lär sig ett nytt språk, innebär inte att man behärskar alla språk lika bra eller på samma sätt (Jonsson, C et al. 2021). Flerspråkiga personer använder oftast ett språk hemma, ett på jobbet eller i skolan och ett med vänner. Andreas Nuottaniemi (2022) skriver i sin avhandling om flerspråkighetens gränser och om att tillgången till meningsfulla sammanhang för interaktion är avgörande för vilken typ av språk man lär sig. Nuottaniemi skriver vidare om språkrum och att andraspråkstalare inte alltid bjuds in till rummen där man talar svenska.

Den idag så vanligt förekommande metaforen som liknar språket med en nyckel tenderar som jag konstaterat att lägga över ansvaret på den enskilda individen för vad som, i grunden, är en social praktik. Men den utgår också från ytterligare en problematisk

premiss: nämligen att språklig likhet är någonting som föregår social inkludering. Den nyckel som utgörs av det svenska språket måste enligt metaforens egen logik först konstrueras, för att dörren till samhället sedan ska kunna låsas upp. Det antas med andra ord att det är genom att utveckla en språklig förmåga som efterliknar de redan inkluderades, som tillträdet till svenskhetens rum ska kunna ske. (Nuottaniemi, A. 2023 s.360).

Andraspråksinläring är, som man hör på namnet, när man lär sig ett språk efter man lärt sig sitt första. I en skrift från Språkrådet (Jonsson, C. et al. *Flerspråkighet i arbete*, 2021) har man undersökt vad andraspråkstalare anser att det innebär att kunna ett språk. De flesta svarar att det handlar om att kunna klara sig själv och att hjälpa andra. Ett viktigt mål är alltså självständighet för den som lär sig ett nytt språk, men flera studier visar att många känner en rädsla för att göra fel. Det kan leda till att man avstår från att tala och man heller inte vill störa sina arbetskamrater (s.26). Som språkinlärare finns både informellt och formellt lärande. Till exempel kan det ges tillfälle till informellt lärande på en arbetsplats där man förhoppningsvis får möjlighet att prata med kollegor och andra. Den vanligaste typen av formellt lärande i svenska är svenska för invandrare, sfi.

Skollagen anger att den som antagits till en kurs har rätt att fullfölja den, men Skollagen (kap.20 9§) anger även att huvudmannen kan besluta om ”att utbildningen på kursen ska upphöra om eleven saknar förutsättningar att tillgodogöra sig utbildningen eller inte gör tillfredställande framsteg”. Det här är ibland problematiskt för alla inblandade:

*För läraren är det tidvis ett omöjligt uppdrag att följa elevens lärande då eleven inte är på plats. Detta kan vara på grund av extrajobb, vab eller andra orsaker som gör att eleven inte kommer på de studiedagar som man ska närvara på. Att följa lärandet och den formativa bedömningen kan ses som grundläggande för att kunna skapa en anpassad undervisning efter elevens nivå (Rydell, M. 2021).

*För eleven blir det svårt då den skrivs ut från sin utbildning eftersom det innebär att all språkundervisning försvinner och man blir utlämnad till att själv lära sig språket. Utbildningen innebär ofta ett tryggt rum där man kan fråga läraren när man inte förstår. På jobbet kan det vara svårare att fråga en kollega eftersom man vill förstå själv och inte verka mindre kompetent eller förlora ansiktet och känna sig dum (Sandwall, K. 2013).

*För arbetsgivaren och även kollegorna på arbetet kan det kännas som att ansvaret för sin arbetstagare eller kollegas språkutveckling hamnar tungt på dem. Kommunals rapport *Svenska språket – A och O inom äldreomsorgen* (2019) menar dock att:

“Arbetsgivarna har ofta lämnat de [språkutvecklande arbetssätten] åt medarbetarna med svenska som förstaspråk att agera som språkstöd till kollegor vid sidan av andra arbetsuppgifter som ingår i den redan stressiga vardagen.” (s.5).

Forskningen har länge studerat relationer i olika sammanhang och situationer. Wenger (1998) menar att gemenskapen på en arbetsplats omfattar såväl en professionell som en social samhörighet. Det kan vara lika viktigt att känna till och förstå det senaste skvallret som att känna till och förstå det senaste PM:et. Andra forskare menar även att det relationella samtalet på arbetsplatsen kan inkludera ämnen som småprat om vädret, sport, nyheter osv. Det kan även vara skvaller och kommentarer om individer och verksamheten, händelser på eller utanför arbetsplatsen, skämt eller hälsningar (Holmes & Stubbe. 2003). Vidare lyfter de fram perspektivet kring att inte delta i relationella samtal, på grund av ovilja eller att inte kunna. Att inte delta kan tolkas som en ovilja att delta i den sociala gemenskapen. Omvänt kan man känna sig som en ovälkommen gäst i gemenskapen om man inte bjuds in i dessa samtal.

Sandwall skriver i sin avhandling (2013) kring sfi-praktikanternas möjligheter att tillvarata praktikplatsernas lärandepotential vad gäller språkutveckling. Hon menar att man bör investera i att avsätta tid för samråd och reflektion och att utan dessa investeringar så riskerar praktikvistelsen att inte ge den förväntade utdelningen i form av språkutveckling. Sandwall lyfter även upp att de berörda individerna själva och deras kunskaper och kreativitet är avgörande för kvalitén. Det handlar om möjligheterna till interaktion och lärande. I Sandwalls avhandling kom hon fram till att möjligheterna till interaktion och språklärande begränsades. Man såg samtalen primärt som ett arbetsinstrument där man talade när det behövdes för att få jobbet gjort, inte för att öva svenska eller lära känna varandra. I forskning har man sett att förståelsen av tal påverkas i hög grad av miljön där samtalet sker. Andraspråkstalare är mycket känsligare än förstaspråkstalare för störningar i ljudmiljön.

”En förstaspråkstalare förstår ofta vad som sägs, även om mycket information går förlorat i buller eller brus. En andraspråkstalare behöver mer för att förstå. Det gäller även inlärare som behärskar språket väl.” (Jonsson, C. et al. 2021 s.36.)

Gällande språkliga färdigheter för arbetslivet bör man även ta hänsyn till att kommunikationen varierar inte bara mellan olika yrken utan även mellan olika arbetsplatser, olika grupper på samma arbetsplats och dessutom förändras det över tid. (Wenger, 1998)

I Sverige har det länge varit brist på vård- och omsorgspersonal. I en temarapport gjord av SCB (2015) skriver man kring den då förväntade ökningen av andel äldre i befolkningen och att detta kommer leda till ett större behov av personal inom framför allt äldreomsorgen. I rapporten konstateras även att en av fem av personalen är utrikesfödda. Vidare skriver man att det då var 41% av de inrikes födda som hade en vård- och omsorgsutbildning medan motsvarande andel av de utlandsfödda var 33%. Enligt Sveriges kommuner och regioner måste antalet anställda inom omsorgen öka med drygt 30% fram till år 2031. Det är ca 58 500 personer. Lägg därtill att ungefär lika många antas gå i pension. (Skr, 2023). För att klara rekryteringsutmaningen har Skr tagit fram flera förslag på vad man kan utveckla inom organisation och arbetssätt. Man skriver bland annat om vidareutbildning och språkkompetens. ”SKR arbetar på olika sätt för att bidra till att säkra och höja kompetensen, till exempel genom att:

- Verka för en fortsättning av satsningen ”Äldreomsorgslyftet” som upphör 2023.
- Verka för vuxenutbildningens förutsättningar att leva upp till arbetslivets behov, vad gäller dimensionering liksom relevans och kvalitet.
- Bidra till utbildningens kvalitet på lokal, regional och nationell nivå genom föreningen Vård- och omsorgscollege, i samarbete med Kommunal och övriga arbetsgivarparter.
- Höja språkkompetensen genom konceptet språkombud som ägs av Vård- och omsorgscollege samt arbeta för språkutvecklande arbetsplatser.
- Genom ett fördelaktigt omställningsavtal och omställningsstudiestöd.”

Kommunals rapport *Svenska språket – A och O inom äldreomsorgen* (2019) visar att bristande kommunikation är en risk för att människor kan komma till skada inom äldreomsorgen. Man skriver att fler ansträngningar måste göras för att reducera dessa risker. Det kan utgöra en risk för vårdtagaren att möta utlandsfödd personal som inte förstår svenska.

Kommunal inleder sin rapport med:

”Goda kunskaper i svenska språket är nödvändiga för trivseln i arbetslaget, relationen till de äldre och möjligheterna för dig som anställd att kommunicera med din chef. Satsningar på språkutveckling är också avgörande för att klara de rekryteringsutmaningar som väntar” (s.5).

Inom vård och omsorg har en allt större andel av arbetande personer utländsk bakgrund. Äldreomsorgen skulle inte klara sitt uppdrag utan utlandsfödda. Cirka 150 000 personer arbetade med vård och omsorg i särskilda boendeformer för äldre 2017. 28 % av dem var födda i ett annat land än Sverige. I Stockholms län var 55 % i personalgruppen utrikesfödd (Huupponen, M. 2019).

Sverige kommer att behöva utbildad personal inom en kort period framöver, och dessutom väldigt många. Utan en utbildning behärskar man inte all kunskap man behöver för att utföra sitt jobb på ett tillfredställande och ibland säkert sätt.

Omsorgsarbetet styrs av de grundläggande värderingarna som beskrivs i Socialtjänstlagen (Socialtjänstlagen, 2001). Bland annat står det:

Omsorgsinsatserna ska anpassas efter den äldres individuella behov.

Insatserna ska helt bygga på frivillighet. Frivilligheten kan för den äldre innebära såväl att ta emot hjälp som att avstå från hjälp.

I *Skrift- och samtalspraktiker i äldreomsorgen* (Jansson, G. et al. 2014) har man utifrån intervjuer med omsorgspersonal upptäckt den intressekonflikt som finns mellan de äldres individuella behov och institutionens ordning för hur uppgifter ska genomföras. Som omsorgspersonal kan man känna sig begränsad av bland annat de regelverk som definierar hur ofta en uppgift ska genomföras och hur lång tid den får ta. Det blir det en konflikt i strävan efter att anpassa omsorgsinsatserna efter de boendes individuella behov och önskemål på ett sätt som är i samklang med de grundläggande värderingarna i lagen.

”Genuin omsorg kräver att både vårdgivare och vårdtagare upplever personlig närvaro och engagemang i omsorgsmötet” (Jansson, G. et al. 2014 s.15).

I samma rapport skriver de kring framtida utmaningar. De menar bland annat att äldreomsorgen står inför flera utmaningar och många av dessa har med skrift och tal att göra. Man bör hitta

verktyg för att överbrygga dessa så skriftens potential som kommunikationsredskap och arbetsredskap kan komma till användning. De skriver även om problematiken kring organiseringen för äldreomsorgspersonal så att den stödjer individens professionella utveckling. Jonsson, C et al. (2021) menar att språkinlärningen ofta ses som något individuellt och språklig kompetens som beroende av individens ansvar och grad av ansträngning. Men det kan inte enbart läggas på individen. Språkinläring sker i interaktion med andra. Kommunikationen i en flerspråkig miljö har andra villkor än i en enspråkig miljö (s.43)

Från 2009 har Sverige en språklag. Den säger att svenska är huvudspråket i Sverige och den ger alla som är bosatta i landet rätt att lära sig svenska. Ansvaret för språksituationen ligger på det allmänna, det vill säga staten och kommunerna och deras anställda. Man kan därför kräva av det allmänna att få hjälp med språkinlärningen och tillgång till språk. I språklagen står det även om de fem minoritetsspråken samt det särskilda ansvaret för att skydda dessa. (SFS, 2009). För att ett språk ska bli ett minoritetsspråk så krävs egentligen två, eller tre villkor.

1. Det ska vara ett språk och inte en dialekt.
2. Det ska ha talats kontinuerligt i Sverige i minst tre generationer, eller ca 100 år.
3. De som talar språket måste själva önska att språket får en ställning som nationellt minoritetsspråk. (Institutet för språk och folkminnen, 2021).

Globaliseringen och inte minst migrationen har lett till att det är närmast en regel än ett undantag att flerspråkigheten är stor på flera arbetsplatser i Sverige idag. I en rapport från Äldrecentrum, Stockholms universitet och Södertörns högskola (Jansson, G. et al. 2014) skriver de:

”Arbetsplatser i äldreomsorgen är flerspråkiga i flera bemärkelser. En faktor som ofta glöms bort i debatten om den flerspråkiga arbetsplatsen är att en större andel av de äldre inte har svenska som sitt första språk. Äldre invandrare med demens som lärt sig svenska som främmande språk tenderar att glömma detta vilket förvärrar deras utsatthet i den institutionella vården.” (s.9)

Den 29 maj överlämnades betänkandet *Kunskapskrav för permanent uppehållstillstånd* (SOU 2023:25) till migrationsminister Maria Malmer Stenergard. Utredningen föreslår att ett språk- och kunskapstest ska införas som krav för permanent uppehållstillstånd. Syftet är att främja integrationen och skapa ett inkluderande samhälle. Nationellt centrum för svenska som andraspråk har kommenterat detta betänkande med att förslaget kan leda till exkludering i stället för inkludering.

Vidare menar Nationellt Centrum för svenska som andraspråk att:

”Den som kommer som nyanländ till Sverige behöver lära sig svenska. För att kunna vara en del av samhället och för att kunna arbeta. Genom utbildningar som kombinerar sfi eller svenska som andraspråk med yrkesutbildning på gymnasial nivå har många kommuner och regioner utvecklat former av yrkesinriktade utbildningar där språk- och yrkesutbildning integreras. Utbildningar som dessa har möjlighet att mer kostnadseffektivt kunna möta individens och samhällets behov. NC menar att det är ett exempel på satsning som mer träffsäkert kan uppnå det syfte som utredningen säger sig vilja uppnå.” (Stockholms universitets webbplats, su.se).

Regeringen uppdrar även en särskild utredare att analysera och ta fram förslag på hur krav på kunskaper i svenska språket för personal i äldreomsorgen kan regleras (Dir. 2023:44). Man skriver:

”Det huvudsakliga syftet med att ställa krav på språkkunskaper är att stärka patientsäkerheten inom vård och omsorg av äldre. Äldre ska känna sig trygga med att personalen har goda språkkunskaper i svenska och genom det möjlighet att utföra det arbete som det innebär att ge vård och omsorg under dygnets alla timmar. Att personalen har goda språkkunskaper i svenska ökar även möjligheten för många äldre att ha inflytande över omsorgens utförande.” (regeringen .se Se länk i referenslistan).

Inom denna teoretiska bakgrund vill jag även lyfta fram skrivet material kring cheferna och dess roll och ansvar. Socialstyrelsen publicerade ett underlag från experter *Påverkar cheferns personalansvar kvalitén i vården och omsorgen?* Denna gavs ut redan 2006 men återger mycket av problematiken som finns kvar än idag. Att vara chef innebär att man har väldigt mycket ansvar. De ska bedriva en verksamhet, en effektiv organisation, som är av god inre och yttre kvalitet. Det vill säga, cheferna ska genomföra förelagda uppgifter på ett kostnadseffektivt sätt och se till att patienternas, vårdtagarnas och anhörigas behov och förväntningar tillfredsställs. De har även ansvaret för de underställdas arbetsmiljö.

”I den effektiva organisationen ska det finnas förmåga till förnyelse och omorientering. Goda organisationer inom vård och omsorg är effektiva och de leds av chefer som har förmågan att tillvarata och utveckla sina egna och sina underställdas förutsättningar, för att på detta sätt uppnå såväl dagens mål som de mål som kommer föreläggas dem i framtiden.” (s.9)

I underlaget (2006) skriver man även kring chefernas dilemman med kraftigt slimmade och decentraliserade enheter, utan tillräckligt administrativt stöd. En av konsekvenserna blir då att

för lite tid ges till personal- och verksamhetsutveckling, på grund av en onormalt hög arbetsbelastning. Cheferna behöver ha ett rimligt antal underställda för att lära känna dem och kunna ge stöd och återkoppling. Inom underlaget hade man genomfört intervjuer med personal och chefer där det framkom att personalen efterlyste stabila och långsiktiga förutsättningar för att undvika ryckighet i den operativa verksamheten. Cheferna menade att de fick lägga mycket tid på akut personalplanering och ekonomi och att de inte fick gehör för sina synpunkter uppåt i organisationen, när det gällde organisatoriska och tidsmässiga förutsättningar som krävs för att personalen skulle kunna ge äldre en god vård och omsorg.

Syfte

I projektansökan skrevs det in att "Lärcentrum, omsorgens enheter och näringslivskontoret har som målsättning att:

1. Ta fram en modell för språkutvecklande arbete ute på arbetsplatser.
2. Arbeta tillsammans ute på arbetsplatserna med att höja kunskaperna i yrkessvenska hos dem som nu arbetar och har annat modersmål än svenska."

Syftet med denna rapport är att ta reda på hur det ser ut med språk och kommunikation ute på arbetsplatserna inom kommunens särskilda boenden inom äldreomsorgen i Tärnaby, Storuman och Stensele.

Vad säger personalen själva kring flerspråkigheten på jobbet, vad fungerar bra med språk och kommunikation mellan kollegor sinsemellan och med brukare, vad kan man själv göra för att förbättra språket och kommunikationen mellan varandra, och vad behöver man från sin chef?

Metod

När projektet Språket på jobbet beviljades bygdemedel skapas en teams-kanal där all information kring tidslinjen för projektet lades upp. Ansvarig projektledare lägger kontinuerligt upp information som bland annat både rektorn på Lärcentrum, äldreomsorgschefen, socialchefen och näringslivskontoret har tillgång till. Här kan man i realtid följa projektet med vad som har hänt och vad som planerats in.

Jag, som projektledare, bjöds in till ett möte tillsammans med alla enhetschefer. Här kunde jag berätta kring projektet och skapa kontakt med cheferna för att bestämma tid och dag för mina platsbesök.

Under höstterminen 2023 och början av vårterminen 2024 genomfördes en kommunikationsstudie ute på alla omsorgsboenden vid ett flertal tillfällen. Jag observerade och var med under morgonrapporteringen, följde med personalen vid morgonrutinerna hos brukarna, frukost- samt lunchservering. Det har även genomförts intervjuer med personal, både de som har svenska som modersmål och svenska som andraspråk.

Observationer

För att få ett grepp om hur kommunikationen och språket fungerar ute på de olika boendena ville jag vara med och observera, lyssna in vad som sägs, hur det sägs - försöka uppfatta hur kommunikationen tas emot och förstås. Vilka ord och fraser använder man?

Att ta i beaktning är att gruppens naturliga beteenden kan störas av dessa observationer (Patel, R. o Davidsson, B. 2020) och därför krävs det att personalen är medveten om varför jag kommer ut och att syftet med observationerna är:

Att få syn på vad man kan göra för att stärka upp arbetsplatsens språkutvecklandearbetsätt

Att ge en bild av hur kommunikationen fungerar på arbetsplatsen

Att kunna sprida det som är bra på arbetsplatsen till andra arbetsplatser

Att senare kunna bidra med kunskap och stöttning utifrån det som kommit fram från observationerna och intervjuerna.

Vid observationerna har jag använt mig av en explorativ undersökning (Patle, R. o Davidson, B. 2020) för att inhämta så mycket kunskap som möjligt. I en sådan undersökning belyser man problemområdet/frågeområdet allsidigt och syftar till att nå kunskap som kan ligga till grund för vidare studier. Man använder sig av idérikedom och kreativitet. Man gör direkta iakttagelser vid observationer och observerar de delar av verksamheten som är intressanta för utvärderingen.

Jag valde att följa med på morgonrapporteringen, morgonrutiner hos brukare tillsammans med personal, frukost- och lunchservering samt personalfika. Vid något tillfälle har jag även observerat eftermiddagsfika och middag. Utöver detta gavs tillfällen till observationer och samtal i korridoren, vid lunchkön och i personalrummet.

Jag har inte använt mig av inspelning i form av ljud eller bild. Allt är nedtecknat av mig skriftligt under eller efter observationerna.

Intervjuer

Inför skapandet av intervjufrågorna (bilaga 1a och bilaga 1b) har jag läst litteratur kring ämnet för att få ett uppslag till *hur* man gör en bra intervju. Vilka frågor ska man använda? Hur ska man formulera dem? Vilka olika typer av intervjuformer finns det? Vilken typ passar för det här projektet?

Jag fick bra uppslag från SCB:s bok *Frågor och svar* (2016) där en av författarna, Anders Persson, beskriver hur man kan använda språket som kommunikationsmedel i till exempel en intervju. Han skriver även kring frågans mening och frågekonstruktörens intention:

“...med det menas inte att respondenten måste vara på det klara med frågans användningsområde – hur frågan ska analyseras eller vad den syftar till att mäta. Med *intention* menas snarare att respondenten måste förstå vad det är frågekonstruktören vill veta och vad respondenten ska ge för information.”
(s.279).

I boken *Systematiskt kvalitetsarbete i förskola, skola och fritidshem* (Håkansson, J. 2021) använde jag mig av kapitel 4 *Skapa underlag*. Här får man kunskap om vilka olika frågeställningar det finns och hur och när man kan använda dem.

Utifrån boken *Forskningsmetodikens grunder* (Patel, R. o Davidsson, B. 2020) fick jag information kring forskningsetiska aspekter som är bra att veta inför till exempel en intervju. De fyra huvudkraven är informations-, samtyckes-, konfidentialitets- och nyttjandekravet. Jag har utifrån det skrivit en samtyckesblankett för arbetsplatskommunikation och kommer visa den för ansvariga chefer (bilaga 2).

Frågornas ordning och formulering är viktiga. Man kan gärna inleda med neutrala och bakgrundsvariabla frågor. Lika så avslutas intervjun neutralt, med utrymme för att lägga till sådant som inte kommit med i frågorna (Patel, R. o Davidsson, B. 2020). Jag valde att göra en semistrukturerad intervju (ibid.) där frågorna är skrivna men kan komma i en bestämd ordning men det är inte nödvändigt att det blir så. Man jobbar utifrån teman och den som blir intervjuad har stor möjlighet att utforma svaren. Intervjun är då mer ett samtal än frågor med fasta svarsalternativ.

Svaren från intervjuerna delas sedan upp beroende på om man har svenska som andraspråk eller svenska som modersmål. Jag vill på detta sätt belysa om det finns skillnader i svaren utifrån kunskaper *om* och nyttjandet *av* språket. Viktigt att påpeka är att jag är medveten om att ingen av de två grupperna är homogena och det finns en stor differens i svaren. Det som skiljer grupperna åt är om man är född i Sverige eller inte. Det kan vara stor skillnad i språknivå inom gruppen med svenska som andraspråk. En del är relativt nya i Sverige medan andra har bott här länge. Liksom vid observationerna så har jag inte spelat in intervjuerna med vare sig ljud eller bild. Allt nedtecknades skriftligen av mig under intervjuens gång.

Värt att noteras är att det ändå kan vara problematiskt med intervjuer eftersom människan i över lag oftast vill verka *normal* (SCB) och man vill ibland ge bättre svar än vad man kanske borde. Likaså är självupplevda situationer subjektiva.

Observationerna har kompletterat intervjuerna väl.

Resultat

Jag har varit på kommunens 5 boenden i Tärnaby, Storuman och Stensele. Totalt har jag observerat och intervjuat i ca 29 timmar.

Observationer

Bokningarna för observationstillfällena har gjorts tillsammans med enhetscheferna. Vid en del boenden har datum satts upp direkt och vid andra boenden har jag fått påminna några gånger samt lämnat egna förslag på datum. På grund av den ökade sjukskrivningen bland personalen i slutet av terminen (covid och förkylning) så har några bokade observationer bokats om.

Vid nästan alla tillfällen har enhetschefen glatt mött upp mig och presenterat mig för personalen, men inte överallt. Vid något tillfälle visste inte all personal om att jag skulle komma eller varför jag var där. Jag har alltid tagits emot väl av personalen och endast en har opponerat sig mot min medverkan under dagen med orden "det där ska inte ligga på oss", underförstått "språkundervisning".

Jag har sammanställt observationerna utifrån de olika tidpunkterna som jag var där - rapportering, morgonbesök hos brukare tillsammans med personal, frukostservering, personalfika och samtal/händelser i korridoren. Jag har även lagt in en observation kring information om munskydd. Observationerna har alla fått en märkning för att lättare kunna hänvisa till en specifik händelse i diskussionen, till exempel Rapportering är märkt med R + siffra, morgonbesök är märkt M + siffra osv.

Rapportering

På alla omsorgsboenden har jag varit med vid minst en morgonrapportering. Här samlas all dagpersonal samt den/de som jobbat natt. Vid några boenden är det inte alla som ska jobba dag som närvarar vid kl.7. Några kommer vid 7:30 eller kl.8. De ska då få en sammanfattning av sin kollega kring informationen som gavs vid rapporteringen. Samlingen är liknande vid alla boenden där man samlas i ett rum, oftast i matsalen eller i personalrummet, där personalen sitter vid bord och/eller i en soffa. Nattpersonalen berättar systematiskt kring varje avdelning och varje brukare. Vid vissa tillfällen är det mer än en person som jobbat natt. Ibland pratar båda två eller tre men oftast är det den med svenska som modersmål som informerar och den/de med svenska som andraspråk sitter tyst.

Innan rapporteringen börjar så pratar man med varandra, skrattar, drar skämt, berättar om händelser och nyheter utanför jobbet. Noterbart är att det oftast, men inte alltid, är de

svenskfödda som pratar med varandra. De som har svenska som andraspråk sitter och läser i tidningen eller lyssnar på samtalen utan skratt eller att man faller in i samtalen.

Nedan följer några händelser från observationerna:

(R1) Innan rapporteringen drog i gång säger en (sv) i rummet till en annan (sv) "...då trillade det ner i Liljeholmen."

Två uttryck i ett. "Då trillade 25-öringen ner" och "Då tänds ett Liljeholmens". Men båda skrattar och förstår precis.

(R2) Under en rapportering säger en person:

"Åssa kun hä va bra å veta att kadd'n ä int dragen på X".

Underförstått ska man förstå att personen menar att katetern sitter kvar i brukare X. Jag tittar runt men ingen räcker upp handen för att fråga vad man menar med "kadd'n".

Antingen så vet alla vad det betyder eller så väntar man med att fråga någon annan i enskildhet, eller så vågar man kanske inte.

(R3) Vid ett tillfälle informerar någon att man kan sätta fast två påsar i en kateter så man inte behöver gå in och störa den äldre under natten.

"Det är något vi får ha i bakhuvudet".

Jag frågade sedan några ur personalen med svenska som andraspråk vad uttrycket som sades under rapporteringen betyder. Ingen av de jag frågade visste riktigt. Jag fick olika förslag som "Det betyder att man pratar med någon men har bakhuvudet mot den man pratar med." eller "Det betyder det som är bakom huvudet".

(R4) Jag följer med från morgonen och är med på rapporteringen vid kl. 7. Det är en lugn och saklig rapportering, utan inslag av dialekt. En från dagpersonalen (sv) frågar upp hela tiden kring brukarna. Dagpersonalen som har svenska som andraspråk frågar inget. De skriver ner i ett litet block.

(R5) Under morgonrapporteringen samlas personalen i personalrummet. Två (sva) från natten rapporterar hälften var. Den som har jobbat längst på boendet (natt 1) pratar ganska mycket kring varje brukare. Det har larmats från en brukare under natten "ett par gånger" säger natt 1.

"Många" säger natt 2.

“Ja, ett par många gånger” säger natt 1 och skrattar. När natt 2 ska rapportera så är det mest *inget särskilt* på de flesta brukarna. Chefen har bitt nattpersonalen flytta några möbler.

“Jag ser att grabbarna grus har gjort det jag bad om” säger chefen glatt.

“Ja, det har vi” säger natt 1 och skrattar.

(R6) Under en rapportering informerar en från personalen (sv) om en brukare som har problem med sina ögon. Gulafläcken nämns varpå en kollega (sva) frågar:

“Vad är gulafläcken?”

Personen som informerar säger:

“Den sitter bakom ögat här (pekar på sidan av huvudet bakom ögat). Om den jävlas så kan man bli blind.”

“Aha” svarar kollegan.

(R7) Ord jag noterade från en rapportering var ”Sjöslag – Sjöblött”. Här menade man att en brukare hade kissat så mycket i sängen så det blev väldigt blött, sjöblött, i sängen, det var ett sjöslag. Under rapporteringen var personal med svenska som andraspråk med men ingen frågade upp vad man menade.

(R8) Vid rapporteringen är det fler än en från natten. Alla i nattpersonalen har svenska som modersmål. Endast 1 pratade. Hen gav kort information kring nattens händelser. Det hade varit lugnt. Inga ovanliga uttryck användes och informationen gavs lugnt och på lätt svenska utan större dialektala inslag. Men jag noterar ordet “krasslig”. Jag frågade sedan en från personalen som har svenska som andraspråk vad ordet krasslig betyder. Det var lite tvetydigt och oklart, men det hade med sjuk att göra.

(R9) Inför rapporteringen samlas dagpersonalen med de som ska jobba kväll.

En (sv) rapporterar men går ganska snabbt mellan brukarna. En som ska jobba kväll säger (sv):

“Vänta, vänta nu, x då? Hur var det i morse?” (sv)

En annan som ska jobba kväll säger också:

“X ändrat läkemedel.” (sva)

“Va?! Inte har x ändrat?” (sv)

“Jag fråga dig om det.” (sva) ”x är förändrad mycket”.

“Nä, det är inte ändrat nån medicin.” (sv)

“x jättebätte, hurmorer är bättre.” (sva)

“Humöret. Men x har inte fått ändrat med medicin.” (sv)

Rapporteringen fortsätter med information om brukarna.

“x var i fin form idag” (sv)

“Ingen bajs?” (sva)

“Jo” (sv)

“Ah” (sva)

“Å jag ha vure å skifta en del i tvättstugan.” (sv)

(R10) Morgonrapporteringen görs med halva personalstyrkan. Resten kommer senare och får information av sina kollegor. Informationen är tydlig och enkel. De som jobbat natt går systematiskt igenom alla brukare och vad som hänt under natten. Det är inte många uppföljningsfrågor från de som ska jobba natt. De skriver ner information i sina block och sedan går alla till sina avdelningar.

Morgonbesök hos brukare

Efter rapporteringen börjar dagpersonalen gå till sin/sina respektive avdelning/avdelningar. Här har de flesta en lista över vilken avdelning eller vilka brukare man ska hjälpa under sitt pass. Jag följde med en från personalen, oftast den som har svenska som andraspråk, och sedan följde jag med en annan efter ett tag. Så jag växlade och följde med olika.

Jag benämner personalen som vårdgivare, personal eller kollega. Brukaren kan även benämnas som (x). Nedan följer några av observationerna från morgonbesöken:

(M1) Jag följer med en vårdgivare (sva) som ska hjälpa en brukare med sina morgonrutiner. Personen jag följer med har svenska som andraspråk men har jobbat i flera år så hen är van och trygg i sina arbetsuppgifter.

“Godmorgon X, har du sovit bra?” Brukaren är redan uppe och tittar på tv.

Vårdgivaren fortsätter prata med brukaren och presenterar även mig. Vårdgivaren berättar varje steg och skämtar med brukaren som glatt skämtar tillbaka. De har ett fint samspel och brukaren blir glad av att vårdgivaren hjälper hen.

(M2) Inne hos en brukare hjälps två vårdgivare åt. Båda har svenska som andraspråk. Hela tiden får även jag information om vad de gör.

“Vi ha en handduk för uppe och en nere.”

Personalen pratar mycket med varandra för att samspela i tvättning och förflyttning.

...“Nu, X, ska du få vända dig mot mig så kan vi tvätta dig.”

...“Kan du ge mig mer tyg så vi kan dra opp X i sängen?”

(M3) Jag följer med en vårdgivare som är ganska ny på jobbet. Hen ska hjälpa en brukare att ta på en överdel.

“Du behöver inte knäppa upp knappen, dra den bara över huvudet “, säger brukaren.

Vårdgivaren nickar och försöker knäppa upp knappen.

“Du behöver inte knäppa upp” säger brukaren igen.

”Ja, ja”, säger vårdgivaren och drar över överdelen, med knappen uppknäppt.

Sedan stäcker sig vårdgivaren runt brukaren och knäpper igen knappen.

“Jaha, du fick igen knappen” säger brukaren. “Får jag nå kaffe?”

“Ja hämta frukost till dig. Vad du vill ha?”

“Kaffe och macka. Och gröt.”

“Lite mycket?”

“Jag brukar få en rejäl portion.”

(M4) Jag följer med en av vårdgivarna (sva) till flera brukare. Det är mycket ensamarbete för vårdgivaren. Vårdgivaren är fåordig och svarar inte alltid på brukarnas prat, och inleder inte några samtal, annat än:

“Har du sovit gott?, Hur är det idag?”

Vårdgivaren lämnar ofta brukaren kvar i sovrummet och går i väg till toaletten för att hämta något eller till köket, eller till medicinskåpet. Vårdgivaren säger aldrig till brukaren vart hen går. Jag blir stående kvar i rummet med brukaren. Brukaren ligger kvar i sängen och jag säger:

“Men idag är det torsdag.”

“Är det det?” svarar brukaren. Å sen är ett samtal i gång. Vi pratar om datum, vädret och snön. Vårdgivaren kommer tillbaka in i rummet och säger något kort som:

“Här är din medicin.” Brukaren tar medicinen och sedan går vi ganska snabbt ut.

“Hejdå”

(M5) Jag följer med en från personalen in till en kvinnlig brukare som behöver hjälp med duschning. Brukaren sitter på toaletten och vårdgivaren hjälper hen. Vårdgivaren tar fram Head and Shoulders och letar sedan i skåpet, tar i flaskor och tittar. Hen går ut från toaletten för att hämta en handduk. Jag kollar i skåpet och tar fram en stor flaska med duschkräm. Vårdgivaren kommer in igen och jag säger:

“Jag hittade duschkräm”.

“Ja”, svarar vårdgivaren och börjar skölja en tvättservett med vatten.

Hen häller schampot i tvättservetten och börjar tvätta brukaren nerifrån och upp. Sedan tar hen lite mer schampo och fortsätter tvätta. Vårdgivaren tar sedan duschkrämen och häller i samma tvättservett och tvättar håret. Sedan sköljer hen av brukaren och ger hen en liten handduk som hen får torka ansiktet

med. Vårdgivaren torkar kroppen på brukaren med en större handduk. Brukaren är nöjd och pratar lite och skrattar. Vårdgivaren ska smörja fötterna på brukaren. Hen hittar ingen speciell fotsalva, letar i skåpet. Hen hittar en vanlig hudsalva och smörjer in benen och fötterna innan hen hjälper brukaren att klä på sig. En kollega (sv) kommer in och säger till att vårdgivaren måste hämta byxor till brukaren. Vårdgivaren går och hämtar i garderoben ett par herrbyxor. (De har blivit lagt fel från tvätten.)

“Du ser väl att det inte är kvinnliga byxor. Det är inte X byxor”, säger kollegan och är märkbart irriterad.”

(M6) Jag följer med en vårdgivare (sva) in till en brukare. Jag frågar om hen brukar få veta sitt schema för hela veckan, eftersom hen jobbar som vikarie. “Ja, förra veckor ja jobba heltid.” En kollega (sv) kommer in för att ge medicin, eftersom vårdgivaren inte har delegering. Vårdgivaren håller på att hjälpa brukaren med morgontvätt - övre tvätt. Kollegan kommer fram och säger till brukaren:

“Ska du ha nån servett under tissen?”

“Ja, ja har” svarar brukaren.

Oklart om vårdgivaren (sva) förstod vad de pratade om. Kollegan går till medicinskåpet igen och kollar i pärmerna. Hen ropar till vårdtagaren: “Visst vet du om att X ska smörjas idag?”

Vårdgivaren svarar frågande “X smörja?”

“Ja, innan du lindar benen” ropar kollegan tillbaka.

Vårdgivaren smörjer och lindar benen.

(M7) Jag följer med en vårdgivare (sva) in till en brukare. Brukarens tröja är smutsig och vårdtagaren frågar om hen vill byta, det vill brukaren. Vårdgivaren hämtar en tröja i garderoben och ger brukaren som försöker ta på sig tröjan men det är svårt och brukaren vet inte riktigt hur hen ska göra.

“Vill du jag ska hjälpa dig?” frågar vårdgivaren.

“Ja, en del tröjor är åt helvete” säger brukaren.

“Ja ska hjälpa dig.” Vårdgivaren börjar hjälpa brukaren. En kollega (sva) kommer in.

“Hen kan själv” säger kollegan.

“Ja, fast idag vill hen ha hjälp, eller hur?” säger vårdgivaren till brukaren.

“Jo” säger brukaren.

(M8) En vårdgivare (sva) ger medicin till en brukare. Brukaren tar tablettorna i munnen och dricker.

“For det?”, frågar vårdgivaren.

“Va?” säger brukaren frågande.

“For det? Medicinen.” upprepar vårdgivaren.

Brukaren fortsätter dricka och sväljer. Hen säger:

“Jag tror de är nere.”

“Bra” svarar vårdgivaren.

(M9) Jag följer med en vårdgivare (sva) till en brukare. Hen ligger i sängen och ska få hjälp.

“Vad heter du?” frågar brukaren.

“Minns du inte vad jag heter?” frågar vårdgivaren och fortsätter: “Det börjar på x...”

Brukaren gissar på ett namn.

“Nä, det va fel. Det börjar på xx”.

Brukaren gissar igen och svarar rätt.

“Ja, det va rätt, bra.”

Någon timme senare följer jag med in till samma brukare med samma vårdgivare och en kollega (sva – kallas vårdgivare 2). Brukaren frågar vårdgivare 2:

“Vad heter hen?” Brukaren pekar på vårdgivare 1.

Vårdgivare 2 säger:

“Det börjar på x...”

Brukaren gissar, men gissar fel. Vårdgivare 2 ger en bokstav till. Brukaren gissar fel igen.

“Nä det va inte rätt.” Brukaren provar en gång till och nu blev det rätt.

“Ja. Vad duktig du är!”

“Vad heter du då?” säger brukaren till vårdgivare 2.

“Mitt namn börjar på x.” Brukaren gissar och andra gången blir det rätt.

“Men vad heter du då?” säger vårdgivare 2 till brukaren. Brukaren säger ett namn som inte är sitt eget.

“Nä, heter du så?” frågar vårdgivare 2.

“Nä” säger brukaren och skrattar. “Jag heter X.”

“Ja just det.” De skrattar tillsammans.

(M10) Två vårdgivare är inne hos en brukare och ska hjälpa brukaren tillbaka till sängen från rullstolen. De använder lyft.

“Nu flyger vi till Arlanda” säger vårdgivaren (sva) glatt, och brukaren skrattar.

“Går det bra för dig x?” frågar vårdgivaren när brukaren är i luften.

“Ja, det går bra.” svarar brukaren.

“Men, vad bra!”

Frukostservering

En del av brukarna sitter ute i matsalen medan några äter frukost inne i sin lägenhet.

(F1) Ute i matsalen sitter två brukare. En annan från personalen är där och ställer fram frukost.

Vårdgivaren jag följer med gör i ordning en bricka med kaffe och en färdiggjord macka. Vårdgivaren tar en djuptallrik och lägger i lite, lite gröt. Jag lägger mig i och säger:

“Hen sa att hen ville ha en rejäl portion, mycket gröt.” Vårdgivaren säger:

“Mycket eller lite, jag tar lite mer, vad är mycket?”

Hen lägger på en skopa till och jag säger:

“Det där blir bra”.

(F2) Jag följer med en vårdgivare (sva) som ska göra frukost till en brukare som sitter i matsalen.

“Oj, det är stora skedar här” säger vårdgivaren.

“Jag ska ner, jag hämtar” säger en annan från personalen (sv). Hen går.

Vårdgivaren har gjort i ordning en gröttallrik och ser igen att skedarna är stora. Hen börjar att gå snabbt mot trappan. En annan kollega (sv) säger:

” X gick för att hämta.” Vårdgivaren fortsätter gå mot trappan.

“Nej, hen hämtar. X hämtar skedar.” upprepar kollegan.

“Jaha” svarar vårdgivaren lite smått förvirrad.

(F3) Jag frågar om brukarna oftast äter ute i matsalen eller om de sitter själva. En från personalen med svenska som andraspråk svarar “Vi strävar efter att brukarna ska äta ute i matsalen.”

(F4) Inne hos en brukare är en från personalen (sva). Hen matar den äldre i sängen. Det plingar till i arbetsmobilen och vårdgivaren tittar.

“Jaha, det är bara x. Ingen fallrisk. Om det är larm från en med fallrisk måsta man skynda dit och det blir stressigt, förstår du?”

(F5) Ute i matsalen kommer en brukare.

“Ska jag äta här?”

“Ja, kom vi bjuder på frukost” säger en av personalen (sva).

“Ska jag äta här?” upprepar brukaren. ”Jag ska dö”, säger hen sedan.

En från personalen (sva) kommer fram och hjälper brukaren till en stol.

“Sätt dig här vännen. Jag ska hämta frukost till dig.”

(F6) Jag frågar en från personalen (sva) om alla äter lunch i matsalen. Hen svarar:

“Det beror om de vill eller kan.”

(F7) En vårdgivare berättar för mig om en situation där hens kollega frågade en brukare vad hen ville ha att dricka till frukost.

“Te eller choklad blir bra,” svarade brukaren.

Då gick kollegan och gjorde i ordning choklad och tänkte lägga tepåsen i chokladen. Vårdgivaren gick dit och hann stoppa sin kollega.

(F8) I ett av de gemensamma utrymmena finns en Tv. En vårdgivare (sva) frågar en av brukarna.

“Ska jag slå på Tv:n?”

Betoningen ligger tungt på **slå**.

Brukaren förstår ändå och säger “Ja.”

(F9) Vid frukosten är det full gång. Personal hjälper brukare. Man frågar även varandra.

“Ska X ha kaffe?”

“Nä, hen gillar inte kaffe.”

“Vill du ha lite gröt? Och kanske en smörgås? Jag ska hämta till dig.”

Man hör många vardagliga fraser i matsalen.

“Hur mår du idag?”

“Jaha, men det ska nog gå bra”

“Jo, det är fint väder ute, men lite kallt.”

Uttalet är inte perfekt men brytningarna stör inte förståelsen.

(F10) I köket börjar man ställa fram för fika. Kräm, grädde och mjölk.

“Hur vet man om någon behöver laktosfritt? Har ni någon lista?” frågar jag.

“Menar du om överkänslighet?” svarar en vårdgivare (sva).

“Ja, om någon av brukarna äter laktosfritt eller mjölkfritt”.

“Nej, vi har ingen lista, vi vet.”

Personalfika

Personalen samlas i fikarummet på förmiddagen för personalfika. På en del boenden turas man om att gå från avdelningen och på en del sitter man alla i personalrummet. Det finns även boenden där man har två fikarum. Om chefen är på plats så har det oftast varit så att hen också varit med under personalfikat.

Här nedan följer några observationer:

(P1) De med svenska som modersmål sitter vid ett bord och pratar. En med svenska som andraspråk sätter sig i soffan. Två andra med svenska som andraspråk kommer aldrig. De har satt sig tillsammans på ett annat ställe.

(P2) Vid ett tillfälle följer jag med en från personalen till ett personalrum. Här samlas många från personalen och man fikar och pratar i smågrupper. Sedan förs samtalet in på sport och aktiviteter som finns i samhället för barn. Då är alla med och pratar, både de med svenska som modersmål och de med svenska som andraspråk.

(P3) När alla satt sig vid bordet säger chefen glatt till en av sina anställda:

”Jaha, vad har du gjort som är bra idag? Vi går en runda”.

Stämningen är uppsluppen men alla sjunker lite lätt in i stolsryggen.

”Jaaa.... Jag kom hit.” Alla får frågan och svarar med viss fördröjning och tvekan. Alla skrattar. Sedan säger en:

”Men du, x, du gjorde det ju jättebra med (beskriver en händelse)!”

”Ja, visst är det enklare att berömma någon annan, ” säger chefen.

(P4) Vid en fikapaus sitter personalen i samma rum men utspridda. Alla har någon att prata med. Stämningen är glad och man pratar om både jobb och vädret.

Samtal/händelser i korridoren

Under observationerna kom det ofta fram personal i korridoren och pratade kring språk. Jag fick även bevittna flera händelser. Här följer några av observationerna:

(S/H1) Två vårdtagare (sva) ska hjälpa en brukare till matsalen. Brukaren har rullator och går sakta. De trycker upp hissen och hjälper brukaren in. Hen är trött i benen. En av vårdgivarna hämtar en stol och ställer i hissen. ”Här, komma sätta dig här.” ”Tack, tack” svarar brukaren och sätter sig.

(S/H2) I ett av samtalen som jag hamnar i berättar en från personalen (sva) om en situation. ”Jag var i tv-rummet med några av de äldre, en kollega (sva) samt två anhöriga. Jag skulle gå och hjälpa en annan av de äldre och bad min kollega trycka på knappen på Tv'n, vi skulle stänga av den. Min kollega svarar *Ja* men hjälper sedan en annan äldre att ställa sig upp. Min kollega går sedan mot

tvättstugan. Den anhöriga ställer sig upp och trycker av Tv'n. Det var så pinsamt. Min kollega sa *Ja*, men gick och den anhöriga fick utföra hens uppgift. Det blir inte bra mot våra anhöriga...”

(S/H3) En från personalen (sv) står tillsammans med en av brukarna i matsalen.

“Du har så fina lockar” säger vårdgivaren och stryker brukaren över håret.

“Va? Dom här pinnarna?” säger brukaren och fortsätter: “Nä, nu si du dåligt!”

“Ja, kanske det” säger vårdgivaren och skrattar, “men inte så dåligt. Jag tycker du har fint hår”.

Vårdgivaren ger brukaren en kram och de skrattar tillsammans.

(S/H4) En annan observation jag gjort är att de som har svenska som andraspråk, men som har bott länge i Sverige och lärt sig språket är oftast än *mer* irriterade på de som inte lär sig språket än en som har svenska som modersmål. De kallar gärna gruppen för *dom*.

“Dom måste lära sig svenska. Dom måste träna mer. Dom måste gå på biblioteket och låna böcker.

Jag förstår inte varför dom inte gör något för att träna svenska?!”

(S/H5) Jag pratar med en vårdtagare som berättar en händelse för mig.

“Jag va ny här och skulle hjälpa en brukare. Jag förstår ganska bra svenska men brukaren sa en sak jag absolut inte förstår. Hen ville ha en bänk, eller vad heter det? Bänk? Hen ville att jag skulle hämta den och jag sa till hen att jag inte vet vad det är. Då förklarade hen att det är en silversak som finns på toaletten, hen ville kissa. Jag gick men förstod inte vad det var. På toaletten brukar jag hämta en botta, du vet, en botta. Men det fanns ingen. Jag gick till hen och sa *Förlåt jag hittar ingen bänk*. Brukaren sa *Titta på mina händer* (visade med händerna och kupar som en skål) *kolla på golvet på toaletten*. Då hittade jag skålen, bänken! Brukaren blev glad och vi skrattade för att jag inte förstod men hen hjälpte mig mycket och visade.”

Vi pratade sen och jag sa:

“Jag tror du menar bäcken, en bänk är något annat. Sen heter det Potta, inte Botta”.

“Jaaa, Potta! Jag trodde det va bänk?” säger hen och skrattar glatt.

(S/H6) I korridoren står två från personalen tillsammans med mig. En går (sva). Den andre (sv) pratar med mig om att hens kollega har utbildning från hemlandet “Men den synar jag”.

(S/H7) I korridoren berättar en från personalen (sva) kring en händelse för en tid sedan.

“Jag såg att min kollega (sva) stod med en av våra äldre i matsalen. Den äldre ville ha sitt snus. Min kollega stod kvar och förstod inte. Jag gick dit och förklarade: *Du måste gå till hens lägenhet, du vet var den är? Och du måste gå till kylskåpet och öppna det. På hylla finnas snus. Ta det hit*”. Min kollega går i väg och den äldre säger till mig: *Vilket språk pratade du med honom?*”

Personen som berättar detta för mig skrattar. Jag frågade hen om hen hade sagt det på något annat språk.

“Nej jag pratade svenska med min kollega!”

“Men varför tror du att den äldre trodde att du pratade ett annat språk?”

“Jag vet inte.”

(S/H8) Jag och enhetschefen kommer ut från fikarummet. All personal har gått in till olika brukare.

Det sitter en brukare kvar i matsalen. Hen har somnat med pannan mot bordskanten. Enhetschefen går fram:

“Hur är det idag x? Det där såg inge skönt ut. Ska jag ta bort tallriken?”

Brukaren mumlar något ohörbart.

“Ska jag hjälpa dig att luta dig lite bakåt i stolen?”

“Jag ska dricka lite” säger brukaren trött.

“Ja, här är glaset” säger enhetschefen och hjälper brukaren att sätta sig bättre i sin stol. “Så där ja.”

Hen stryker brukaren på axeln.

(S/H9) Jag följer med en av vårdgivarna (sva) till en avdelning. Hen ska idag jobba på en annan avdelning än hen brukar göra. På avdelningen finns personal som inte varit med under rapporteringen. Ingen information ges vidare. Personalen förbereder frukost. Vårdgivaren som jag följer med visar mig alla listor man ska kolla på för att veta tider för medicin, plommondryck osv. Hen visar även kalendern där man ska se om det är något speciellt för dagen.

(S/H10) På avdelningen finns en städlista där personalen kan se vad man ska städa olika vardagar. Idag är det mikrovågsugnen samt alla *tagytor*. Jag frågar en från personalen

“Vad betyder tagytor?”

“Jag vet inte.”

“Kan det vara alla ytor där man *tar* saker, som alla bänkytor?” säger jag.

“Ja det är det, tror jag. Vi brukar städa alla de här.” Personen pekar på bänkytorna.

(S/H11) Vid ett annat tillfälle kommer en från personalen (sva) kommer fram till mig och berättar att hen tycker att det är så viktigt att man tar hand om vikarierna som kommer in och jobbar. "Man måste prata snällt med dem."

Jag frågar hur hen menar.

"Vi behöver många vikarier men de har ofta ingen delegering"

"Blir det extra tungt för er som är ordinarie och har delegering?" frågar jag.

"Nä, jag tycker inte det. Men de som kommer in och är vikarier får det tungt."

"Hur menar du?" frågar jag.

"En dag var det en vikarie som fick ta tre duschar själv. Det är jättetungt. Och vet du då vill de inte komma tillbaka och det är inte bra för oss."

"Hur kan man göra för att det inte ska bli då?" frågar jag.

"Vi måste prata. Jag sa till en kollega, du kan inte låta vikarien ta alla duschar. Vi måste hjälpas åt. Vi får ringa eller hämta varandra så vi kan hjälpa. Vi behöver våra vikarier. Man måste prata snällt med dem och hjälpa."

(S/H12) En jag pratar med (sv) är bekymrad över att många nya (sva) som kommer, vill utföra sina uppgifter så snabbt som möjligt.

"Nu är jag redan klar med allt, vad duktig jag är."

Personen jag pratar med menar att det här är ett problem. Man ska utföra sina uppgifter bra och inte snabbt.

"Vi jobbar med demenssjuka äldre och de behöver tid. De blir stressade. Man behöver ta sig tid för dem. Kanske göra det lilla extra. Jag brukar säga att man inte ska vara snabb."

(S/H13) En från personalen (sva) jag pratar med säger angående språket: "Jag var ganska tjurskallig för att lära mig språket. Man måste kunna det för arbetslivet."

(S/H14) Jag kommer in efter lunch och följer med personalen runt på boendet. En (sv) sitter och skriver och frågar sin kollega (sva):

"Kan du gå och kolla vad laxeringsmedlet heter inne hos x? Det är ju så många olika."

Kollegan går och kollar. Hen river av en lapp och skriver av namnet på lådan och går tillbaka.

Kollegan säger ordet och visar även lappen.

"Tack så mycket!" (sv).

(S/H15) Jag följer med en vårdgivare (sva) till tvättstugan. Hen ska ta ur en tvättmaskin och starta en ny. Vårdgivaren visar mig systemet i tvättstugan - man tar en klädnyta med brukarens lägenhetsnummer och sätter fast på handtaget så man vet vems kläder man tvättar. Jag följer sedan med till ett soprum där vårdgivaren visar hur man sorterar – det står tydliga lappar för Kartong, Plast, Metall. Det finns även en sittvåg inne i rummet som man använder för att väga brukarna.

“Här ha vi båg, en båg”

“En våg,” svarar jag

“Ja, en våg!”

(S/H16) Vid bordet sitter två kollegor (sva).

“Vet du, det blev resultat idag på x! Hen bajsa!” säger den ena kollegan glatt.

“Bra!” svarar kollegan lika glad.

(S/H17) Ute i korridoren är det några brukare som både går till matsalen och lämnar den.

Enhetschefen är där och pratar och skämtar glatt med brukarna, som skämtar tillbaka eller bara skrattar.

Information kring användandet av munskydd

Under senare delen av året (2023) återinfördes munskydd för personalen. Ingenstans informerades jag nämnvärt kring vilka regler som gäller kring det. Jag fick höra “Ja nu har vi börjat med munskydd igen.” På de olika boendena observerade jag följande kring detta:

(I1) En från personalen (sva) drar ner sitt munskydd till hakan. En kollega (sv) ser detta och säger:

“Nu får du ju inte använda samma, du måste slänga det där och byta.”

(I2) I fikarummet kommer en från personalen (sva) med munskydd. En kollega (sv) säger då “Det där behöver du ju inte ha här! Det är ju bara när du är nära en brukare.”

(I3) En från personalen (sv) går ut från köket och ska till en brukare. Personen kommer snabbt tillbaka och säger:

“Ja, nu glömde jag ju munskyddet!”

(I4) En vårdgivare (sva) kommer med kaffe till en brukare. Brukaren hör inte vad vårdgivaren säger och därför drar vårdgivaren ner munskyddet och upprepar vad hen sa.

(I5) En person (sv) kommer in till boendet och ser att jag och en vårdgivare har munskydd. Personen säger:

”Jaha, ska vi ha munskydd nu?”

Vårdgivaren (sva) säger kort “ja.”

Jag tittar på vårdgivaren:

“Var finns de (munskydden)?” Vårdgivaren bara pekar mot matsalen.

“Jag har egna på mitt rum”, svarar personen. “Men, jaha, men är det hela tiden?” Personen tittar på mig.

“Jag vet faktiskt inte” svarar jag. “Jag jobbar inte här, är bara här idag. Men prata med chefen.”

“Ja, jag gör det. Jag ska gå dit direkt.”

(I6) Jag frågar en vårdgivare (sva) jag följer med om munskydden.

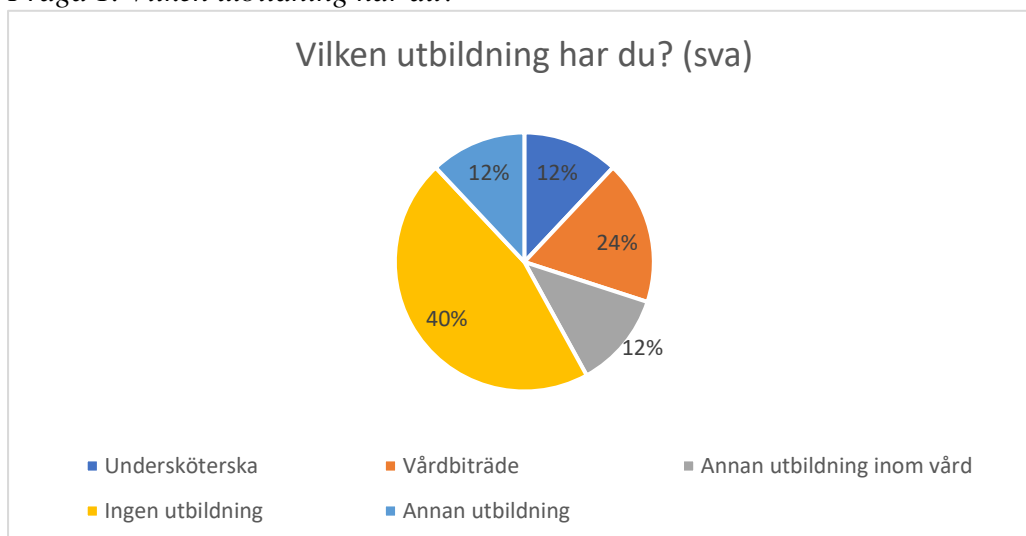
”När ska vi ha på munskydden här?”

”Vi ska ha munskydden om vi är nära brukaren, om vi krama dom eller är nära. Inte i köket eller annars. Jo vid dusch också. Vi har också en soptunna för munskydd.”

Intervjuer med personal

Jag har under projektets gång intervjuat 29 antal personen som arbetar inom kommunens omsorgsboenden. Det är 12 personer med svenska som modersmål och 17 med svenska som andraspråk. Min ambition var att även intervjuar flera sjuksköterskor men på grund av både sjukdom och hög arbetsbelastning för dem så har endast en blivit intervjuad. Hens svar är integrerade i övriga svar från personal med svenska som modersmål. Jag kommer sammanställa svaren både i löpande text och i tabellform, beroende på vilken fråga det gäller. Alla utförliga svar till frågorna 4–14 finns även att läsa i bilaga 5a. Här nedan har jag sammanfattat svaren med hjälp av chat gpt, i fråga 4-14. Jag har gått igenom alla frågor och svar och jämfört sammanställningen som jag fått ut. Jag har ändrat och lagt till i sammanfattningarna där jag tyckt att det fattats, men det har varit till en stor hjälp. Ingen information som lagts in går att härröra till vår kommun eller dess boenden eller anställda.

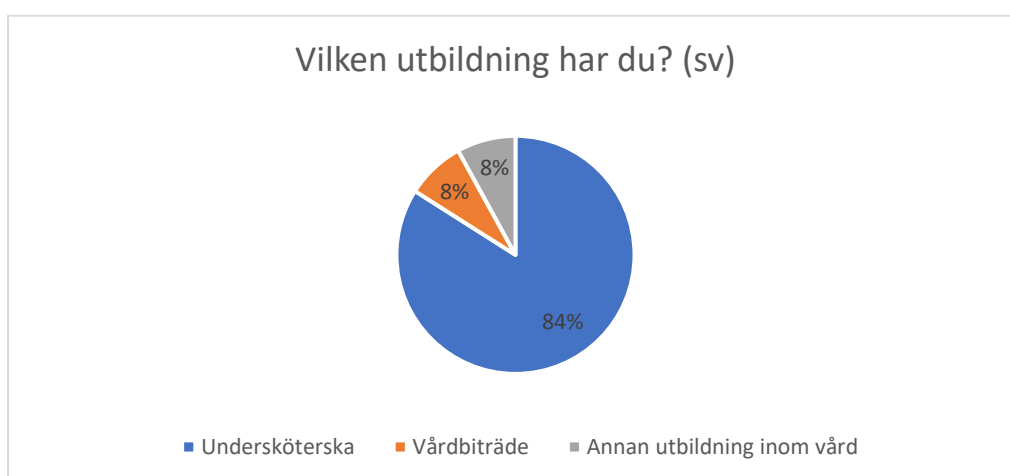
Fråga 1. Vilken utbildning har du?



Procentandelarna är avrundade uppåt.

Under svaret ”Ingen utbildning”, så kan man ändå ha gått klart kurser inom sfi och grundläggande svenska.

Under svaret ”Annan utbildning”, så kan det vara utbildning från hemlandet (ej vårdrelaterat) eller utbildning inom till exempel restaurang i Sverige.



Ingen av de med svenska som modersmål saknade någon slags utbildning.

Fråga 2. Har du arbetat inom vården förut, i så fall hur länge?

De med svenska som andraspråk har jobbat allt ifrån 2 veckor som sommarjobb till 7 år inom samma boende. En del har arbetat med annat i sitt hemland.

“Jag jobbade flera år som personlig assistent i ett annat land innan jag kom till Sverige.”

“Nej, har jobbat inom bygg.”

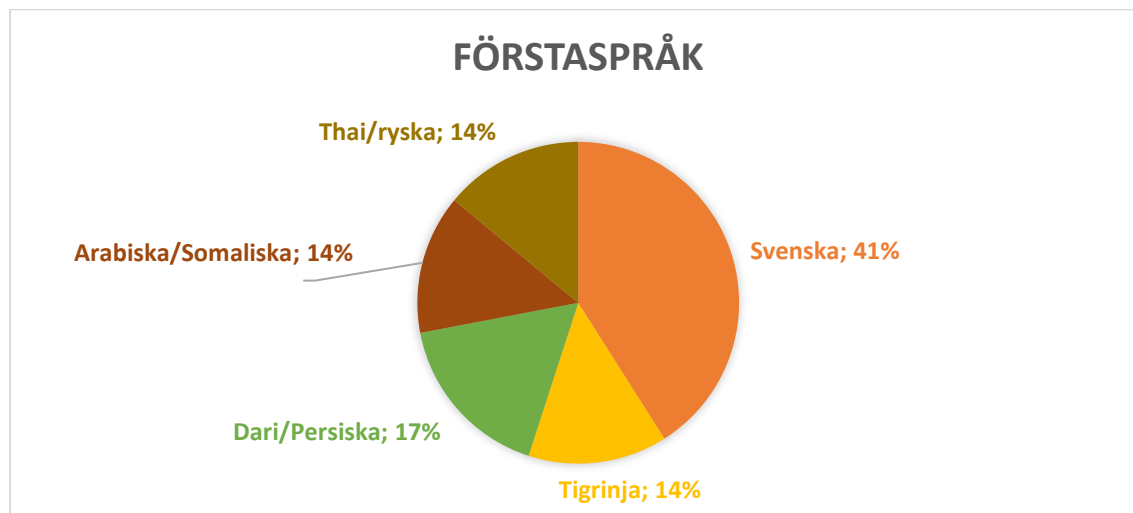
“Nej jag har bara städad på boende förut.”

“Nej jag har bara jobbat inom kök”

De med svenska som modersmål har alla arbetat mellan 7–20 år, alternativt svar från många var även “våldigt länge.”

Fråga 3. Vilket är ditt förstaspråk? - Talar du några andra språk?

Av de 29 personer som jag intervjuat är modersmålet:



41% svenska, 14% tigrinja 17% dari/persiska 14% arabiska/somaliska och 14% thai/ryska. Jag har slagit ihop två språk vid två procent-redovisningar för att inte utmärka procenten för språket då det var så lågt inom vissa språk.

Det intressanta att uppmärksamma utifrån svaren från personalen är att de som har annat modersmål än svenska ofta även har minst två eller fler andra språk som man behärskar, en blandning av de språk som jag listat upp eller även andra språk som till exempel italienska och amhariska. En del av de som kommit till Sverige har lärt sig arabiskan här och inte innan, eller lärt sig på vägen till Sverige men utvecklat den här till nästan ett andraspråk.

Av de som har svenska som modersmål har de flesta sagt att de även kan engelska men med kommentaren "Jag kan egentligen inte så bra". De har även uppgivit att man kan lite "skol-tyska" eller "skol-franska".

Fråga 4. Det här är en flerspråkig arbetsplats, det betyder att det finns många olika språk som talas av personalen. Vad tänker du om det?

Personal med svenska som andraspråk:

Sammanfattningsvis verkar det som att majoriteten av personalen på arbetsplatsen kommunicerar på svenska. Många noterar att det finns olika språk representerade bland personalen, men det verkar vara en allmän praxis att använda svenska som det primära kommunikationsspråket på arbetsplatsen. Vissa anser att det är bra att ha olika språk, men att de pratar svenska med sina kollegor eftersom det är sagt att man ska göra det. Det finns de som

nämner att de kan använda sitt modersmål för att förklara eller diskutera vissa saker. Det finns också en medvetenhet om att förståelsen kan vara svår för kollegor och äldre personer om man använder andra språk.

”Vi pratar bara svenska på arbetsplatsen. Det händer att vi kollegor kan berätta eller förklara något roligt på modersmålet.”

”På jobbet är det bara svenska men jag pratar ibland mitt språk med en annan som har samma språk, men inte mycket för gamlingarna förstår inte och de blir tråkigt för dom. Jag kan förklara ord och sånt på mitt hemspråk på inskolningen om nån behöver det.”

Slutligen betonar flera respondenter vikten av att lära sig och använda svenska för att underlätta kommunikationen och utvecklingen på arbetsplatsen.

”Vi pratar bara svenska på jobbet. Jag fick en del klagomål när jag pratade mitt modersmål med en annan. Och det är rätt tycker jag, man ska prata svenska.”

”Det är bara svenska på jobbet. Jag kan förklara för nån på mitt hemspråk om nån behöver det men de flesta av mina vänner är svenska.”

”Det är bra, jag gillar att prata svenska och tränar uttal. Det var svårt i början att förstå andra som har svenska som andraspråk på grund av deras uttal.”

”Vi har svenska. Jag kan fråga en jobbkompis på mitt språk. Annars frågar jag på svenska. Jag behöver prata.”

Det framgår från **personal med svenska som modersmål** att flerspråkigheten märks, och även om de som har svenska som andraspråk blir bättre på det, understryks vikten av att behärska det svenska språket för att undvika missförstånd och fel.

”Jag märker av flerspråkigheten, de blir bättre men man måste behärska det svenska språket. Det blir ibland fel och det kan vara svårt. Det blir missförstånd.”

”Vi får acceptera och förstå att det är så här men en del har svårt för inläring.”

Det noteras att det är positivt att prata svenska på arbetsplatsen, men det finns en utmaning eftersom inte alla har svenska som sitt förstaspråk. Användning av kroppsspråk och egna insatser för att undvika missförstånd lyfts fram. Det poängteras också att stress och snabbt tempo kan vara problematiska för dem med svenska som andraspråk, och det finns en medvetenhet om behovet av att anpassa kommunikationen för att undvika förvirring. Det förekommer diskussion om respekt och huruvida det är acceptabelt att prata andra språk än svenska på arbetsplatsen. Chefen har markerat att svenska bör användas, men det påpekas att det kan vara svårt för de som är ensamma svenskar under kvällspassen.

”Det är bestämt att vi ska prata svenska på jobbet. Chefen har sagt att vi ska säga till. Det kan vara svårt om man jobbar kväll och man är ensam svensk. Man blir lite utanför om övrig personal pratar sina modersmål. Men jag tycker att det är jättebra att de kan förklara för varandra på sitt modersmål när det behövs.”

”Det är ganska många utländska här. De pratar sitt hemspråk ute i matsalen och det tycker jag är ganska respektlöst. Jag förstår inte och inte heller brukarna. I fikarummet är det ju okej att de pratar sitt språk.”

”Jag tänker inte på det alls egentligen. Men på rasterna pratar de ju med varandra i fikarummet. Eller i korridoren ibland å då kan jag tänka, vad pratar dom om? Pratar dom om mig?”

Fråga 5. I vilka situationer kan det finnas svårigheter att förstå varandra när man kommunicerar på svenska?

Personal med svenska som andraspråk beskriver olika situationer där det kan uppstå svårigheter vid kommunikation på svenska. En av utmaningarna är användningen av äldre ord och dialekt, vilket gör det svårt att förstå. Trots detta framhålls vikten av att våga fråga för att lära sig och förbättra förståelsen.

Det noteras att vissa vågar ställa frågor medan andra är rädda för att göra fel. Svårigheter uppstår även när brukare och personal talar mycket dialekt, och specifika situationer som tvättstugan nämns där tydliga instruktioner behövs, särskilt för nya medarbetare.

”Tvättstugan! Nya har svårt att veta hur de ska göra. Man måste läsa papper säger jag. Om de inte gör det så säger jag – Titta på mig hur jag göra!”

”Med brukare är det svårt om de har afasi. Med personalen brukar jag fråga. 1000 gånger kanske. Personalen pratar bondska. Men man lär sig.”

Äldre personers användning av gamla ord och dialekt skapar också svårigheter i kommunikationen. Snabbt tal och mumlande skapar hinder, och det noteras att det ibland kan vara nödvändigt att få förklaringar på engelska.

”Äldre personer pratar ibland gamla ord och dialekt, det kan vara lite svårt.”

”För mig, nej. Jag frågar om igen. Ibland använder de gamla ord och dialocken, då är det svårt men jag frågar! Jag vill lära mig svenska och växla upp.”

Trots dessa utmaningar framhåller respondenterna vikten av öppenhet för frågor och att kommunicera på ett sätt som skapar en positiv atmosfär, särskilt när man interagerar med brukare. Sammantaget är det en medvetenhet om att kommunikation är nyckeln och att övervinna dessa svårigheter kräver ömsesidig förståelse och anpassning.

”Jag tänker att kommunikation är också hur man är. Jag försöker le och vara glad när jag går in till en brukare. Jag laddar energi innan och då brukar det gå bra att kommunicera. Kollegor och chefen prata för fort och med dialekt och uttryck.”

”Gamlingarna har gamla ord. Ibland förstår jag inte. Ibland blir det missförstånd med personalen. Det är lättare om de visar mig, inte bara berättar. De måste visa och förklara.”

Personal med svenska som modersmål upplever att förekommer missförstånd i olika situationer på arbetsplatsen. En av utmaningarna är när människor säger "ja" men sedan utför något helt annat, vilket skapar problem och gör det svårt att följa instruktioner. Många påpekar att det finns problem, särskilt när det gäller matning, interaktion med brukare och samtal med kollegor. I matsituationer märks det att det ofta blir fel, där instruktioner om att ge mat till en specifik person inte alltid följs. Dessutom framkommer det att det kan vara problematiskt vid planering av dagen, där vissa inte är självgående och kan göra tvärtom mot instruktionerna.

”Vid matning, upptagande, när de ska prata med brukarna. När de pratar med oss kollegor så kan de säga fel ord eller så hör man inte vad de säger. Om de inte har någon utbildning så har de heller ingen förståelse för vad de ska göra eller varför vi gör som vi gör.”

”Missförstånd blir det ganska mycket av. I matsituationerna tycker jag att det blir mycket fel. Jag vet inte varför. Jag säger *Ge den här till x* och de ger den till någon annan. Om det är att man inte förstår - men jag säger ju namnet – eller om man själv tycker att någon annan ska ha den tallriken. Jag vet inte.”

”Det kan ske missförstånd när som helst. De säger JA men gör något helt annat. Det funkar inte. Det är svårt med instruktioner.”

En tydlig oro är även att brukare blir stressade, särskilt på grund av personal som inte är stresståliga. Telefonsamtal beskrivs som utmanande, och det nämns att ibland krävs personlig närvaro för att klargöra problemen. Praktiska uppgifter, som att hjälpa äldre, leder också till missförstånd. Vissa svarar "ja" men utför något annat, vilket skapar tidskrävande situationer. Delegering är även problematiskt för vissa på grund av bristande språkfärdighet och det gör att alla inte kan eller får en delegering.

”De boende blir stressade eftersom många av de som jobbar (sva) inte är stresståliga.”

”Telefonsamtal. Ofta ringer de mig men det är svårt att få fram pudels kärna - vad är problemet? Ibland måste jag åka ut till boendet för att själv undersöka vad som är fel. Eller prata med någon annan som kan förklara så att jag kan ge rätt instruktioner.”

”Vid mat till exempel. Om vi har boenden som inte ska ha laktos åsåd blir de serverade vanlig mjölk. På sommaren har vi en lista för sommarpersonalen men inte nu.”

Fråga 6. Vad skulle underlätta kommunikationen tror du?

Personal med svenska som andraspråk betonar vikten av att personalen med svenska som modersmål kommunicerar långsamt och tydligt. Att prata enklare och sakta betonas som en strategi för förbättrad kommunikation. Det poängteras att interaktion och dialog är avgörande, och olika tillvägagångssätt nämns, från att ge order till att ömsesidigt fråga varandra om vilka uppgifter som ska utföras.

Översättning av ord lyfts fram som användbart, särskilt med tanke på den stora mängden papper i Sverige. Användningen av språkappen Lingio uppskattas för att träna och förbättra språkfärdigheter. Vidare understryks vikten av kroppsspråk och att undvika användning av ”äldre” ord - *dialekt*. Att ställa frågor till personalen för att förstå svenska ord betonas som en viktig strategi. Svårigheter med snabbt tal och dialekt nämns som utmaningar, och det understryks att upprepning är ett effektivt sätt att förbättra förståelsen.

Personal med svenska som modersmål har en framträdande strategi för att hantera dessa språkutmaningar genom att använda kroppsspråk, vilket anses vara effektivt för att förmedla budskap. Dessutom nämns att be personer att upprepa vad som har sagts kan vara användbart för att säkerställa förståelse.

”Kroppsspråket är bra. Många gånger ser man att personen inte förstår. Jag har börjat med att be personen upprepa vad jag har sagt.”

Förslaget att genomföra språktester för att bedöma språkkunskaper pekar på en strävan efter att säkerställa adekvata färdigheter inom arbetsmiljön. Att läsa brukarnas levnadsberättelser framhålls som en metod för att skaffa insikt om deras preferenser och därigenom anpassa kommunikationen för att skapa en mer personlig och förståelig vårdmiljö.

”Jag tror man måste göra språktest.”

”I kommunikationen med brukarna är det viktigt att man har läst deras levnadsberättelser så man har koll på vad de tycker om. Om de gillade att vara i naturen så kan man prata om det i en situation då de är stressade - för att lugna ner. Men det skulle ju underlätta om de läste sfi eller svenska.”

Åldersaspekten tas också upp, där det noteras att yngre individer, sannolikt med längre skolbakgrund, tenderar att ha bättre förståelse. Denna observation antyder att utbildningsnivå och ålder kan påverka kommunikationsförmågan.

Tidsfaktorn och flexibilitet i kommunikationen framhålls som viktiga, och det föreslås att man tar sig tid, använder internet för att söka information och undviker att prata för fort för att underlätta förståelsen.

”Man måste ge tid och förklara. Vid blöjbyten är man så van hur man gör men de förstår inte. Man ger korta kommandon och det blir fel. Samma vid förflyttningar, det ska flyta på. Det kan bli en stressad situation för den äldre. Vid rapportering är det också viktigt att man inte bara fortsätter prata utan kollar av. Det missas en hel del vid rapporteringen. På eftermiddagen rapporterar de vad som sades från morgonen men de ska ju rapportera kring dagen.”

*Fråga 7. Vad kan du göra för att det ska bli lättare att förstå varandra?
Svenska som andraspråk:*

Personal med svenska som andraspråk menar att kommunikationen på arbetsplatsen kan underlättas genom flera strategier. En central punkt är att prata sakta för att underlätta förståelsen. Vidare betonas vikten av samarbete och diskussion för att förbättra den övergripande kommunikationen. För att skapa en välkomnande miljö för nya personer lyfter man fram behovet av att ställa trygga och icke för personliga frågor för att underlätta öppenhet och förståelse.

”Om en ny person kommer in så kanske den inte känner sig trygg med gruppen. Då försöker jag skapa en miljö där personen känner sig bekväm. Jag ställer frågor, inte privata, men för att hen ska känna sig trygg. Då är det lättare att förstå och prata.”

Att aktivt lära sig och träna på det svenska språket framstår som en viktig del av förbättringsprocessen, där olika metoder som läsning, skrivning och användning av biblioteket föreslås. Man uttrycker en frustration mot andra som har svenska som andra språk och som man upplever inte gör tillräckligt för att träna svenska. Användningen av språkappar som Lingio betonas som en användbar resurs för träning och förbättring av svenska färdigheter.

”Man måste lära sig språket och vilja göra det. Man måste träna och träna. Läs böcker på biblioteket, skriva lappar hemma - kylskåp, bord, spis.”

För att göra kommunikationen tydligare och mer tillgänglig betonar personalen användningen av visuella hjälpmedel och att skriva ner information på både svenska och det egna språket. Att förklara med hjälp av kroppsspråk och att dela mer information är också strategier för att underlätta förståelsen.

”Jag skriver ner här (litet block) både på svenska och mitt språk.”

Personal med svenska som modersmål understryker att tydligt förklarande är avgörande.

Vissa talar kanske på en dialekt eller "grov bondska", vilket kan vara utmanande för förståelsen. För att hantera detta används kroppsspråk och gestikulation som komplement till verbala uttryck.

”Jag förklarar tydligt. En del av oss pratar ganska mycket och på grov bondska.”

”Jag använder kroppsspråk och visar med händerna.”

Språket betonas som avgörande (A och O), och det rekommenderas att tala långsamt och ta sig tid för att förklara. Att använda enkelt språk är viktigt, särskilt för dem som inte har en omfattande utbildning. Att motivera och förklara varför vissa åtgärder vidtas anses vara en central aspekt av kommunikationen.

”Jag tar det på enkelt språk. Märker jag att de inte förstår, alltså många har inte utbildning så jag måste motivera varför vi gör som vi gör. Jag tycker att de måste få information på sitt språk ibland. Som webbutbildningarna.”

Ett inslag är att fråga och kontrollera om informationen har förståtts, vilket hjälper till att identifiera eventuella missförstånd och ge möjlighet till ytterligare förklaringar.

Betydelsen av små enheter och noggrann observation betonas, eftersom det ger möjlighet att identifiera potentiella problem tidigt och därmed förhindra missförstånd eller felaktigheter.

”Det är bra med små enheter för då hinner man se om det är på väg att bli något tokigt.”

Fråga 8. Vad kan din chef kan göra för att det ska bli lättare att förstå information?

Personal med svenska som andraspråk tycker att de får information på flera sätt, både muntligt och skriftligt av sin chef. Informationen finns tillgänglig på Intranätet, och det uppskattas att chefen skriver kort och använder lätt svenska, vilket underlättar förståelsen. Chefen uppmuntrar också personalen att komma till hen om de inte förstår informationen, och det betonas att det finns en öppenhet för att ge ytterligare förklaringar vid behov.

För att stödja svenska inlärningsprocessen använder personalen olika verktyg, som språkappen Lingio, och att chefen skickar sms. Det framkommer att intranätet utgör en källa för lättläst information som man läser dagligen eller flera gånger i veckan. En del översätter ord.

”Det är bra information. Vi har möte varje månad. Vi tar upp och pratar om vad som inte fungerar. Det kommer upp papper sen. Jag läser, försöker.”

Även om personalen finner informationen som enkel och bra, noteras att det ibland kan vara mycket text, vilket kan göra det svårt att läsa allt. I dessa situationer förlitar man sig på att få viktig information från kollegor eller att diskutera vid månatliga möten där problem och lösningar tas upp. Sammantaget betonar personalen vikten av tillgänglig och lättläst information samt att det finns stöd från chefen vid behov.

”Man orkar kanske inte läsa allt, man tar det viktigaste och man hör från kollegorna.”

Det framkommer att **personal med svenska som modersmål** upplever en överväldigande mängd papper, vilket ibland gör det svårt att engagera sig fullt ut. Förslag ges att organisera informationen i en pärm, men detta skulle kräva tid för läsning. Chefen föreslår att skapa arbetsordningar, men detta anses vara utmanande eftersom möten med brukarna varierar mycket och kan leda till felaktiga bedömningar vid inskolningen.

”Det blir ibland för mycket papper överallt. Man orkar nästan inte bry sig då. Kanske man skulle ha i en pärm men då måste man ta tid att läsa.”

”Vår chef vill att vi ska skriva en arbetsordning men det är ganska svårt eftersom det är väldigt olika i möten med brukarna. Om det blir något fel så kan chefen säga att inskolningen inte var nog bra och då blir man ganska ledsen för man gör allt så noga och bra man kan. Man upprepar och de säger att de förstår men de har inte alls förstått.”

Personal noterar att det finns mycket information att hantera, även om språket inte upplevs som svårt. Dock tar det lång tid att läsa igenom instruktionerna. För att underlätta förståelsen föreslår man att det bör krävas att personalen kan svenska och har körkort. Trots att informationen anses vara skriven på enkel och bra svenska, märks en ovilja från vissa att läsa. Det påpekas att det är viktigt att kunna förklara arbetsuppgifterna för att rättvist kunna ta hand om de äldre.

Chefen uppmuntrar till läsning och erbjuder möjligheter att läsa på olika enheter, inklusive bärbara datorer och mobiler. För att undvika överbelastning av information föreslås att rutiner

bör nötas in och vara tydliga. Chefen sätter upp lappar efter möten, men vissa är dåliga på att läsa dem och det kan finnas papper överallt. Det påpekas att vissa termer, som glukos eller laktos, kan vara svåra att översätta, och vissa medarbetare behöver höra informationen muntligt för att förstå.

”Chefen brukar sätta upp en lapp efter våra möten, men en del är ganska dåliga på att läsa dem. Ibland är det papper överallt och kladdat hit och dit.”

Fråga 9. Tycker du att ni har bra rutiner för information (gammal och ny) på boendet? Är de skriftliga, muntliga eller både och? Berätta och ge exempel.

Personal med svenska som andraspråk anser att på boendet är rutinerna för information övervägande bra, men det framkommer några utmaningar. En del av personalen skriver på dialekt, vilket vissa upplever som svårt att läsa. Trots detta anser majoriteten att det finns bra skriftliga och muntliga rutiner. Informationen finns tillgänglig på olika plattformar, såsom intranätet, papper och dator, och ibland presenteras även genom filmer.

Rutinerna innefattar både gammal och ny information, och det betonas att det är viktigt att läsa och följa de skriftliga riktlinjerna. Det påpekas att en del rutiner är inarbetade och kända av personalen, även om de inte alltid är dokumenterade. Exempel ges på matlistor med information om boendes preferenser. En del boenden har nedskrivet medan andra inte har det.

Trots positiva omdömen över lag om rutinerna framkommer det att förståelsen kan påverkas när muntlig information ges snabbt och otydligt. Vissa medarbetare föredrar att fråga kollegor eller be om förklaringar vid behov. Vikarier förväntas få information och lärande av mer erfaren personal, särskilt de som är duktiga på svenska.

”Vi ha information till vikarier tror jag. De som är duktiga i svenska lär vikarierna.”

”Skriftligt är inga problem, men muntlig information kan vara svår att förstå om de talar snabbt och otydligt.”

Personal med svenska som modersmål anser att det finns utmaningar när det gäller att säkerställa att all information når samtliga medarbetare. En del medarbetare går inte in och läser den tillgängliga informationen och det betonas att det är viktigt att aktivt kommunicera och upprepa informationen. Det nämns att vikarier kan missa en del av informationen, och det föreslås att det kan vara användbart att ha information tillgänglig på flera språk för att underlätta för alla.

”Alla går inte in och läser. Det måste nötas in, att vi berättar. Jag brukar också säga *För det vidare*.”

Informationshanteringen på boendet involverar papper i högar och en anslagstavla, men det framkommer att det på vissa boenden saknas en vikariepärm. Rapporteringen nämns som en punkt där det ibland brister och där viktig information kan gå förlorad. Förbättringsförslag inkluderar att säkerställa att informationen överförs tydligt och att den är tillgänglig på olika sätt, särskilt för dem som inte har läst den digitala informationen. Muntlig information lyfts fram som särskilt effektiv. Det poängteras också att det är upp till personalen att vara ansvarig för att ta till sig och förmedla informationen.

”Vi har papper som ligger i högar och en anslagstavla. Vi har ingen vikariepärm tror jag. All information är på svenska. Kanske det även skulle vara på andra språk? Vi har en nattpärm med rutiner och information om vad nattpersonalen ska göra.”

”Det sätts upp lappar och informationen går igenom men kanske för snabbt. Men det är upp till personalen.”

Fråga 10. Finns det en öppenhet på din arbetsplats, att man vågar fråga om man inte förstår?

På den här frågan svarar 100% av **de som har svenska som andraspråk JA**. Det framkommer att det finns en övergripande öppenhet för att ställa frågor om något inte är förstått. Många medarbetare uttrycker att det är viktigt att våga fråga och att det är en positiv inställning att söka hjälp och svar från mer erfarna kollegor. Dock påpekas det att det inte alltid är självklart för alla att våga ställa frågor, särskilt i början då det kan finnas rädsla för att säga fel.

“Vi frågar alltid. I början är man kanske rädd. Många nya ord. Draglakan, absorb.”

“Ja, men alla vågar inte fråga. De är rädda för att säga fel i början men det blir mer fel om man inte frågar.”

Vissa betonar att de personer man känner sig bekväm med är de man oftast vänder sig till med frågor. Det framkommer också att det ibland kan finnas oro över att ta upp tid från andra och möjligheten att de som ger svar kan känna sig trötta i hjärnan av att förklara två gånger. Trots dessa reservationer betonas övergripande sett en positiv attityd gentemot att ställa frågor på arbetsplatsen.

Personalen med svenska som modersmål uttrycker att det trots den övergripande öppenheten på arbetsplatsen finns vissa hinder för att människor ska våga ställa frågor. En del rapporterar att det förekommer relativt lite frågande, och att vissa kanske inte vågar fråga på grund av rädsla för att inte förstå eller för att det upplevs som jobbigt att erkänna att man inte förstår. Även om det har diskuterats på möten att det är viktigt att våga fråga och hjälpa varandra, verkar det finnas individer som ändå känner en viss tveksamhet att ställa frågor. Det pekar på

att det fortfarande finns utrymme för förbättringar när det gäller att skapa en miljö där alla känner sig bekväma att söka och erbjuda hjälp.

”Jag hoppas ju det. De frågar inte ofta. De frågar varandra och då blir det inte alltid rätt.”

”De tycker att det är jobbigt att inte förstå, det skulle jag tycka. Så de kanske inte alltid frågar.”

Fråga 11. När du började jobba här, hur tycker du att inskolningen var? Alternativt, Vad tycker du är viktigt när du själv har en inskolning? Hur brukar du göra?

Svaren på frågan om inskolning varierar från **personalen med svenska som andraspråk**, men generellt sett verkar det som att många har upplevt inskolningen som ganska kort, ofta runt 4 -5 dagar. Många betonar vikten av att både titta och lyssna under inskolningen, och vissa har även efterfrågat mer tid för att lära sig och känna sig bekväma med arbetsuppgifterna.

”Jag hade inskolning två dagar. Jag frågade, jag lyssnade och jag tittade väldigt mycket på personen som jag fick följa med.”

”Jag följde med och tittade och lyssna på vad man sa. Jag kunde inte så mycket svenska då. Jag fick information om varje brukare. De berättade hur man ska tvätta ansiktet (på en brukare) och varför man gör som man gör.”

De som har haft inskolningsansvar för andra påpekar vikten av att förklara tydligt och visa konkret hur olika arbetsmoment genomförs. Både språk och rutiner framhålls som centrala delar av inskolningen. Vissa lyfter fram att det är betydelsefullt att skapa en välkomnande och trygg miljö för att underlätta inläringen, och flera poängterar vikten av att förklara för brukarna varför det finns två personer när de utför arbetsuppgifterna. Sammantaget verkar inskolningen vara en integrerad del av lärandeprocessen och anpassas till individens behov och förutsättningar.

”Jag har inskolning med andra och det är viktigt att man förklarar tydligt. Man måste visa - Hämta ett draglakan, det ser ut så här. Hämta absorba, det ser ut så här. Vardagsrutiner och larmrutiner är viktiga att veta och följa. Man måste även signera det man gör - det är viktigt.”

”Jag hade 5 dagar inskolning. Jag titta vad de göra. När jag har inskolning med andra så ber jag dem titta på situationen och beteende, är de (boendena) oroliga? Om det är en som kan mitt språk så kan jag förklara. Det är mycket man måste lära sig.”

På frågan om inskolning betonar **personalen med svenska som modersmål** vikten av att försöka kommunicera tydligt och undvika att överväldiga den som inskolas med för mycket information på en gång. Många svarar att de själva följer en strukturerad inskolningsprocess där de visar och låter den nya personen göra uppgifter själv efter att ha visat det ett par gånger. Kroppsspråk och praktisk demonstration av arbetsuppgifter lyfts fram som viktiga inslag i inlärningsprocessen.

”Jag brukar ha inskolning. Jag visar två gånger och tredje gången får de göra själv. Jag är nog med att berätta att det inte ska gå snabbt.”

Flera poängterar att det är svårt med inskolning. Det finns en önskan om att fokusera på praktiska aspekter av arbetet snarare än att inskolas genom att läsa massa papper. En del intervjuade menar att bemötande och att visa omsorg om brukarna är centrala inslag i inskolningen. Attityd och känslan av att vara välkommen är avgörande för en effektiv inskolning. Insatser för att skapa ett gemensamt arbetssätt och att ha tydliga rutiner är också nämnda som viktiga aspekter i inlärningsprocessen.

”Det är svårt med inskolning. Man kan inte trycka in hur mycket information som helst. Det är inte lönt att tjata om papper som de ska läsa. Man måste fokusera på allt som händer på ”golvet”. De ser hur vi gör och ganska över lag så är de snabb på att lära sig.”

”Vi går efter ett papper. De ska vara med på vissa grejer under inskolningen men det blir korvstoppning. Det blir för mycket. De bästa på inskolningen är de som frågar hela tiden. Jag brukar säga till dem att det är bra om de frågar. Många tror att det är bra om man är snabb men jag brukar säga att man ska göra sina uppgifter bra och inte snabbt.”

”Inskolningen är viktig. De får den information de behöver men man är ingen stjärna efter 4–5 dagar. Man ska vilja lära sig och man måste ha hjärtat med sig. Bemötandet är jätte viktigt. Jag tror på Learning by doing. Jag brukar säga *Du ska tänka att det här är din mamma eller morfar. Hur skulle du vilja att man tog hand om dem?*”

Fråga 12. Hur är rasterna? Umgås man tillsammans?

Det ser väldigt olika ut på alla boenden hur man tar rast – om man tar tillsammans eller om bara någon eller några går samtidigt.

De som har svenska som andraspråk betonar variationen i språk och ämnen som diskuteras under rasterna. En del uttrycker att de föredrar att vara själva under rasterna för att vila, medan andra värdesätter möjligheten att sitta tillsammans och samtala. En del nämner att språket kan vara en utmaning och påpekar att det är viktigt att alla medarbetare deltar i rasterna för att skapa en sammanhållen arbetsmiljö.

”30 minuter räcker inte. Jag vilar, är aldrig i fikarummet. Jag vill vara ensam. Alla pratar, jag orkar inte.”

”Vi brukar ha 30 minuter då vi sitter tillsammans och pratar och dricker kaffe. Chefen kommer också ibland och fikar med oss.”

”Vi går olika tider och fikar från avdelningen, vi kan inte lämna alla boenden. Men vi fikar tillsammans med personal från olika avdelningar. Vi dricker kaffe och skrattar, frågar och pratar jobb. Då frågar man kanske om någon boende från en annan avdelning. Hur var det med X idag?”

De med svenska som modersmål berättar att på vissa boenden går man tillsammans på rasterna, både på förmiddagen och eftermiddagen, och upplever att de har roligt tillsammans. Det nämns också att raster ibland delas upp, och att det kan finnas olika preferenser när det gäller att sitta tillsammans eller vara själv under pauserna.

”Vi försöker sitta tillsammans och det är 1. för språket 2. vi har väldigt mycket ensamarbete och då blir fikastunden och en stund då vi kan prata om jobbet.”

En del upplever att personal som har svenska som andraspråk väljer att prata i telefon under pauserna ibland i personalrummet, och det påpekas att olika personer har olika sätt att hantera sina raster. Det diskuteras även hur samarbetet påverkar raster, där vissa nämner att de måste vara före och efter under arbetet när de jobbar med kollegor som inte talar svenska som modersmål.

”Det är olika beroende på vem eller vilka man jobbar med. Om jag bara har kollegor med svenska som andraspråk då måste jag ta rast själv för att vila, men det blir kaos när jag lämnar. Det är viktigt att all personal träffas och har rast.”

”Det beror på vem jag jobbar med. Man kan bli ganska hjärntrött om man jobbar med de som inte kan språket. Jag måste vara före och efter hela tiden.”

Fråga 13. Hur är det att prata med brukarna som bor här? (endast till sva)

Några av de anställda nämner att de hade svårigheter i början på grund av begränsad kunskap i svenska, men att de har blivit mer självsäkra över tiden. Förståelsen för dialekter och anpassning av språket är viktigt i möte med brukare. En del använder hörapparat och personalen med svenska som andraspråk upplever att de har svårare att bli förstådda då brukaren hör dåligt.

”Ibland dom säger *Du måste lära dig svenska*. De pratar dialekt. Jag brukar fråga min andra personal. *Va säger dom?* Min andra personal får prata med dom (brukarna).”

”Det är många som använder hörapparat så jag pratar högt. Det var svårt i början, jag kunde inte så mycket svenska och jag var nervös men jag är väldigt social. Nu hälsar jag på brukarna mycket och pratar. Jag tycker om att jobba med människor.”

”Det går bra, men några har hörapparat och det är svårt.”

Det framkommer också att en del personal inte är lika benägna att prata, och det är en utmaning att hitta samtalsämnen som intresserar brukarna.

”Ja, jo ibland pratar jag men ofta är jag tyst. Gamlingarna vill nog inte att man ska prata så mycket. Jag har ingen hund så jag kan inte prata om det. Jag vet inte vad jag ska prata om. Det är svårt.”

”Det är olika, om brukaren har en demens eller om de är klar i huvudet. Man måste känna personen lite, vad vill de prata om? Man måste lyssna.”

Fråga 14. Som avslutning, finns det något du vill säga om den här arbetsplatsen när det gäller språk och kommunikation?

Den här frågan är väldigt öppen och jag fick en mängd olika svar.

En positiv ton genomsyrar kommentarerna från **personal med svenska som andraspråk**, där arbetsplatsen ses som bra och gynnsam för dem med ett annat språk än svenska. Flera betonar vikten av att försöka integrera sig genom att prata med personer som har svenska som förstaspråk och uppmanar samtidigt svenskar att göra detsamma. Lingio, en språkapp, nämns som positivt inslag.

”Det är en bra arbetsplats för en person med svenska som andraspråk. Som vuxen får du inte så mycket hjälp med språket någon annanstans. Du måste jobba och många jobbar på äldreboenden. Det är lättare att få jobb om man kan språket men det är lättare att lära sig svenska på jobbet.”

”Vi invandrare måste försöka prata med andra som har svenska, inte isolera oss. Men svenskarna måste också prata med oss.”

”Språket är viktigt. Personalen pratar mycket, jag förstår inte. Ibland blir de irriterade (personalen). Jag brukar skriva ner ord och fråga. Man måste hjälpa varandra.”

”Jag trivs och jobba här. Trevlig personal. Vi pratar och det är roligt.”

Kommunikation och förståelse lyfts fram som viktiga aspekter. Personalen anses förklara bra, men det framkommer önskemål om tydligare information, särskilt i praktiska situationer som tvättstugan. Önskemålen inkluderar att informationen bör vara tillgänglig på olika språk för bättre förståelse, särskilt i gemensamma utrymmen som köket. Samarbete och teamwork betonats som positiva inslag. Möjligheten att gå till chefen för att utveckla och lösa problem uppmärksammas som en fördel.

”Personalen förklarar bra. Men det kan behövas tydligare information i till exempel tvättstugan.”

”Jag tror det kan vara bra med information på olika språk. Man förstår informationen i köket bättre då.”

”Det är bra här. Det kan vara bra om informationen i tvättstugan är på olika språk - viktigt att man förstår.”

”Vi jobbar tillsammans och gör ett teamwork. Vi pratade förut under vårt stormöte att vi kan gå till chefen för vad man vill utveckla. Jag hade problem med datorn så jag fick några korta utbildningar i det. Det var jättebra.”

För personal med svenska som modersmål är betydelsen av svenska språkkunskaper ett centralt tema.

”Alla måste behärska svenska. Man måste också kunna lite om vård. Det har hänt att man har börjat tvätta nertill på en brukare och sedan uppe, vilket är helt fel. Alla som ska jobba här måste gå en två veckors utbildning i Basala hygienrutiner. Det behövs längre inskolningar. Vi har väldigt roligt här tillsammans, vi har en bra jargong.”

Öppen kommunikation med chefen framhålls som viktigt. Vidare diskuteras behovet av en jämnare fördelning av personal med olika språkkunskaper på avdelningarna för att underlätta kommunikationen och vården av patienter.

”Jag vill ha mer jämnt fördelat på avdelningarna. Det är svårt om det är många med svenska som andraspråk på en avdelning och sen många som har svenska på en avdelning. Det måste fördelas. Jag tycker att det är bra att de fått appen Lingio för att träna språket.”

Personalen understryker även vikten av mjukt och omhändertagande bemötande från personalen. Chefen anses ha ansvaret för språkkunskaper inom teamet och för att anställa stabila individer för att stötta demenssjuka och deras anhöriga.

”Jag tycker att vi kanske borde ha information på olika språk - alltså informationstexter/filmer om delegering, basala hygienrutiner osv, men att testen ska vara på svenska. Jag vill också tillägga att ibland är det bättre att använda kroppsspråk och mindre ord – som personal med svenska som andraspråk ibland gör, i stället för – som vi svenskar – pratar alldeles för mycket. De demenssjuka blir ibland stressade då.”

”Man måste vara mjuk i sättet och omhändertagande som personal. De vill hjälpa men det är språket som är problemet. De måste träna språket. Chefen måste kräva att de ska kunna språket eller jobba och träna språket.”

”Det är chefens ansvar angående språket. Sen måste det anställas stabila människor, för att kunna stötta de demenssjuka. Man måste också kunna ta hand om anhöriga som kommer och göra det lättsamt för dem, bjuda på kaffe och samtala. Vi som jobbar måste tala för de anhörigas mamma eller pappa. Det kan vara väldigt jobbigt för anhöriga att komma och besöka. De som har svenska som andraspråk vet inte hur man ska göra och de tycker att det är jobbigt och går därifrån.”

En från personalen med svenska som andraspråk avslutar med att säga:

”Det är en bra arbetsplats för en person med svenska som andraspråk. Som vuxen får du inte så mycket hjälp med språket någon annanstans. Du måste jobba och många jobbar på äldreboenden. Det är lättare att få jobb om man kan språket men det är lättare att lära sig svenska på jobbet.”

Intervjuer med enhetschefer

Jag har intervjuat kommunens enhetschefer för särskilda boenden inom äldreomsorgen. Boendena finns i Tärnaby, Storuman och Stensele. Enhetscheferna har olika stora boenden till både yta och personalstyrka. Det är 9 frågor och en avslutande reflektionsfråga. Några av frågorna är desamma som var ställda till personalen och några är mer *chefsfrågor*. Jag har liksom vid personalens svar sammanställt chefernas svar med hjälp av Chat gpt. Jag har gått igenom alla sammanställningar och jämfört med svaren som finns i bilaga 5b.

Fråga 1. Vilken utbildning har du?

Alla enhetschefer har en relevant utbildning som passar inom vårddyrket. De är utbildad undersköterska, sjuksköterska eller socionom. Någon har även gått en utbildning som gett formell kompetens för ledarskap samt olika kurser under åren och någon har gått vidareutbildningar inom till exempel psykologi.

Fråga 2. Har du arbetat inom vården förut, i så fall hur länge?

Det varierar hur mycket man arbetat inom vården tidigare. De flesta har arbetat under en väldigt lång tid, 25–30 år eller mer och någon har arbetat innan och under sin studietid.

Fråga 3. Vilket är ditt första språk?



Alla enhetschefer inom kommunens särskilda boenden för äldreomsorgen har svenska som sitt första språk. Majoriteten nämner även att man kan engelska, eller åtminstone hjälpligt.

Fråga 4. Det här är en flerspråkig arbetsplats, det betyder att det finns många olika språk som talas av personalen. Vad tänker du om det?

Det framkommer olika åsikter och erfarenheter från enhetscheferna. En initial preferens är att anställda ska kunna tala bra svenska men man berättar att tidigare krav har behövt sänkas på grund av de som söker jobb.

"Önskemålet är att man kan prata bra svenska. Jag brukar vara hård med de som söker men som det varit har vi fått släppa på kravet."

Lingio-appen används som en resurs för språkträning, men det verkar som att det kan vara svårt att hålla koll på användningen. Man finner det intressant att många på arbetsplatsen talar flera språk och uppmärksammar att det är varierande hur öppna kollegorna är om sina hemländer och kulturer. Det noteras att bristande svenska kunskaper kan vara märkbara, och det har förekommit situationer där inskolning har varit utmanande, både på grund av språkfärdigheterna och andra faktorer.

Alla ser inte direkt nuvarande fördelar med mångspråkighet på arbetsplatsen men ser det som en styrka för framtiden, särskilt med tanke på de utmaningar som kan uppstå inom äldreården. Språktest genomförs, men det efterfrågas hjälp för att ytterligare utveckla dessa, särskilt när det gäller uttal.

"Jag ser inte så många fördelar just nu men i framtidens äldreår så är det ju bra att vi har personal som kan möta språk och andra kulturer. Det är stora utmaningar. Vi har ju språktest som genomförs men jag skulle gärna vilja få hjälp att utveckla det. Det är väldigt svårt med uttal till exempel och en brukare förstår inte alls vad personalen frågar om ibland. Man måste tala långsamt och tydligt."

"Jag ser det som en styrka framöver. Snart har vi inne brukare med annat språk än svenska på våra boenden."

Det förutspås att det snart kommer att finnas brukare med andra språk än svenska på boendena och ser detta som en styrka för organisationen. Det betonas vikten av att träna på svenska och att påminna varandra om att kommunicera på det gemensamma språket.

Fråga 5. Idag är antalet personal med svenska som andraspråk markant högre än för bara några år sedan. Arbetar du på något annat sätt än tidigare på grund av det?

Den ökade andelen personal med svenska som andraspråk har medfört förändringar i arbetssättet enligt de följande:

- **Mer tid och fokus på introduktion:** Det nämns att man lägger mer tid på introduktion, särskilt på det administrativa, där ny personal får lära sig olika system och rutiner.
- **Anpassning vid bemanningsplanering:** Bemanningen måste planeras noggrant med hänsyn till språkfärdigheter. Det nämns att vissa personer inte bör arbeta tillsammans på grund av språksvårigheter. Detta kräver en balans mellan rättvis fördelning av arbetsuppgifter och att säkerställa kvalitativ omvårdnad.

"Man behöver tänka mer vid bemanningsplaneringen. En del kan inte/ eller ska inte arbeta ihop på grund av att de är språksvaga. Men man måste även tänka rättvist. En del har inte delegering och då får man städa mer, men man kan inte bara städa utan man måste kunna hjälpa till med omvårdnaden och så vidare. Vi har många rutiner och de får man tänka till vid då man skriver dem – de måste vara tydligt skrivna och på ett lätt språk."

- **Kommunikationens anpassning:** För att säkerställa tydlig och effektiv kommunikation, betonas att vara kort och koncis, särskilt när man skriver med personer som har begränsade svenska kunskaper. Det poängteras att det är viktigt att undvika missförstånd genom att vara tydlig och fokusera på det väsentliga.
- **Införande av språktest:** Införandet av språktest har haft en inverkan. Medarbetare uppmanas att vara öppna om svårigheter och att kommunicera om situationer som är utmanande. Det framkommer att trots god arbetsvilja kan det uppstå irritation hos brukarna när personalen inte förstår deras behov.

"Vi hade inte språktest förut och när vi började med dem så hade flera börjat jobba redan. Det har funnits språkbud men den försvann och det rann ut i sanden. Det jag märker är att jag försöker kontinuerligt prata med de som inte kan språket och jag säger till dem att de ska säga till om de inte förstår."

Sammanfattningsvis har den ökade representationen av personal med svenska som andraspråk lett till justeringar inom introduktion, bemanningsplanering och kommunikation för att möta de specifika utmaningarna som uppstått på arbetsplatsen.

Fråga 6. Vad tror du man behöver ändra på för att skapa en ännu bättre arbetsplats gällande språk och kommunikation?

För att skapa en förbättrad arbetsplats när det gäller språk och kommunikation har flera förslag framkommit. Många förespråkar införandet av språkbud, individer med avsatt tid i schemat för att stödja och hjälpa i kommunikationen, särskilt för dem som har svenska som andraspråk. En viktig aspekt är även att arbeta med attitydförändringar och se personalen med svenska som andraspråk som en resurs snarare än en börda.

"Jag tror ju på språkbud, att ha någon eller några som får tid i schemat som kan stötta mer. Det tror jag på."

"Inställning och attityd mot personal som har svenska som andraspråk. Vi måste jobba mer att man ska se dem som en resurs. Idag kan en del vara uppgivna och tycka att det är för många i personalstyrkan som inte har svenska. Man är mättad. Det är svårt."

Att ta mer tid för förklaringar och dialog framhålls som viktigt, särskilt i snabbare situationer som rapportering där personalen behöver hinna förstå och våga ställa frågor. Översättning av vissa dokument diskuteras för att underlätta för dem med svenska som andraspråk, men det betonas att balansen är viktig för att undvika överdriven översättning som kan bli ett hinder.

"Jag har funderat på vissa dokument, att få dem översatta men inte för många så det stjälpes. Jag brukar säga att så länge vi bara har svenska brukare så är det svenska som gäller på jobbet. Men jag tolererar att man hjälper någon som inte kan språket så bra att få hjälp av någon som kan det språket."

*Jag brukar ge ett exempel. *Två i personalen står i köket och pratar sitt hemspråk. Det sitter en demenssjuk man ute i matsalen. Han blir förvirrad och tror att han är utomlands. Han vill inget hellre än att komma hem. Att prata sitt hemspråk kan förvirra och skapa oro hos den demenssjuke.**

En annan aspekt som lyfts är medvetenhet om språknivåer och behovet av tålmod gentemot dem som lär sig svenska. Förståelsen att de flesta med svenska som andraspråk är ödmjuka och respektfulla mot äldre är viktig. Samtidigt påpekas att personer med svenska som modersmål kanske behöver ha större tålmod och förståelse för de specifika utmaningarna dessa medarbetare kan möta. Utbildning och förberedelse för att hantera situationer med demenssjuka framhålls också som betydelsefulla inslag för att skapa en mer effektiv och positiv arbetsmiljö.

"Hm, oj jag vet inte riktigt. Vi pratar mycket i stort med personalgruppen att man behöver tid för att förstå när man inte har svenska som första språk. Vi måste ta tid för att hinna förklara. Rapporteringen går ganska snabbt. Men de som har svenska som andraspråk måste också våga fråga. Vid rapporteringen så börjar det oftast larva hos någon och personal går i väg. Jag upplever att när jag tar in någon till mig och vi pratar, att det går bättre med förståelsen eftersom det bara är vi två. Ute på golvet ska allt gå så fort."

"Jag tror att vi som har svenska måste ha förståelse för språknivåerna. Det har jag nyss lärt mig själv - att man kanske inte kan så mycket svenska fast man gått sfi och sen är det ju även många specifika vårdord man också måste kunna. Det finns ju många som inte jobbat inom vården. Vi som har svenska måste kanske ha större tålmod. Man är inte klar efter 4 inskolningsdagar."

Fråga 7. Vilket stöd har personalen från dig när det gäller språk och kommunikation?

Personalen stöds på flera sätt när det gäller språk och kommunikation. Chefens närvaro och deltagande i fikasamtal bidrar till en inkluderande atmosfär. Lingio-appen används för språkträning, och chefen uppmanar till dess användning. Det ges även stöd genom ordöversättning och praktisk begreppsundervisning.

"Vi har appen Lingio som de kan använda och träna på språket men jag har inte kollat av så mycket. Jag har sagt att de får göra det på arbetstid för det behöver inte ta mer än 15 minuter per dag."

"Jag har även klippt och klistrat med ord som glidlakan till exempel. De ser bilden och ordet. Även begrepp som UVI och vad det betyder"

Chefens dörr är alltid öppen, och individuella möten genomförs för att lyssna på personalens behov. Det uppmuntras till reflektion och studier av svenska.

"Jag försöker vara öppen och säga *Kom till mig* Sen upplever jag att man inte alltid gör det. Det som hänt sedan vi börjat prata om språk är att en del har börjat reflektera och någon har sagt till mig att hen vill studera mer svenska."

"Jag finns tillgänglig, de kan fråga mig och jag påminner dem om det också. Jag har samtal med vikarier för att höra hur de har det och hur de känner, samt vad vi kan göra mer. Jag har inte alltid tid att vara ute men jag är med på fika och rapporteringen. Visar mig."

En satsning har gjorts för att öka antalet personer med delegering, vilket kräver öppenhet och driv från medarbetarna.

"Vi gjorde en satsning för ett tag sedan tillsammans med ssk för att höja antalet som får delegering. Personen fick gå med en kollega och se hur den gjorde när den skulle ge medicin. Man fick även se för inhalation. Sedan fick de en extra träff med sjuksköterskan och sedan gjorde man provet som sedan ssk gick igenom. Det krävdes att personen var driven själv och öppen med vad som var svårt."

Sammantaget strävar man efter att skapa en stöttande miljö och tillhandahålla verktyg för att underlätta kommunikationen för personalen med svenska som andraspråk.

Fråga 8. Har du fått rätt förutsättningar för att kunna arbeta på ett mer språkutvecklande arbetssätt?

Cheferna upplever bristande förutsättningar för att kunna arbeta på ett mer språkutvecklande sätt. Bland de framförda utmaningarna nämns tidsbrist och avsaknad av administrativ hjälp. Önskemål om en språkambassadör som kan erbjuda stöd och tydligare vägledning framkommer.

"Egentligen ingenting. Jag vet inte riktigt heller vad jag behöver."

"Nej, det har jag inte. Jag behöver mer tid och bli avlastad."

"Nä... men jag känner väl att jag har för mycket att göra. Vad ska jag göra rent konkret?"

"Nej, det har jag inte, Jag får hitta egna lösningar själv."

"Men vad har jag själv fått för förutsättningar... Det handlar väl också om prioriteringar. Jag har inte fått något konkret vad jag ska göra."

Det betonas att det saknas klara riktlinjer och att det behövs mer konkreta åtgärder för att främja språkutvecklingen. Enhetscheferna efterfrågar också avlastning och tydligare direktiv för att implementera ett mer språkutvecklande arbetssätt. Det finns en gemensam önskan om att skapa en mer gynnsam arbetsmiljö för språkutveckling med till exempel språkombud, men det framkommer också hinder i form av resursbrist och behovet av att övertyga högre instanser om vikten av dessa åtgärder.

"Jag tror det kan vara bra med språkombud. Jag har lyft högre upp kring det här men språkbristerna men man säger då bara att *då ska personen inte jobba här*. Problemet är att jobbet kan till viss del fungera men inte språket och vi har ingen annan som kan jobba."

"Jag försöker prioritera. Man vet vad bristerna finns. Jag har utbildningar som jag vill att personalen ska gå - de är obligatoriska. Till exempel från Socialstyrelsen och demenscentrum. Det kan vara utbildning i alkohol och äldre, munvård, demens osv. Jag går även utbildningarna själv. Jag skulle vilja sätta personalen i kanske grupper om 3 där de studerar tillsammans. Då kanske personer med och utan utbildning, med svenska och svenska som andraspråk. Jag har efterfrågat vilka utbildningar vi ska ha."

" Men vi skulle behöva någon slags språkambassadör som har fokus på språket och kan stötta."

Fråga 9. Hur ser du på framtiden inom äldreomsorgen, vad behövs?

Sammanfattningsvis pekar svaren på flera utmaningar och behov inom äldreomsorgen inför framtiden:

- **Rekryteringsutmaningar:** Det finns en stor utmaning med att hitta intresserade och erfarna individer att anställa inom äldreomsorgen. Svårigheter uppstår särskilt när det gäller sökande med begränsad erfarenhet och eventuellt bristande svenska kunskaper.

"Framför allt behöver vi folk som är intresserad av att jobba inom äldreomsorgen. Det finns inte människor att anställa. Om vi lägger ut en annons så är det kanske inte någon som ansöker eller så har de ingen erfarenhet och kanske inte bra svenska. Då tar det längre tid att inskola och längre tid för att lära sig jobbet för att kunna anställas, om de ens kan anställas."

- **Behov av fullbemanning och utbildad personal:** Fullbemanning och välutbildad personal betonas som avgörande. Ett önskemål om utbildningar på arbetsplatsen och möjlighet till uppföljningsutbildningar framkommer, samt önskan om träningsrum för praktisk träning av vårdrelaterade uppgifter.

"Fullbemanning och utbildad personal. Men även utbildningar på jobbet samt uppföljningsutbildningar - men hur ska man lägga upp det? Det vore bra med träningsrum där personal får träna till exempel såromläggning, munvård osv."

- **Rekrytering av personal med svenska som andraspråk:** Det förväntas att det kommer in fler med svenska som andraspråk, och det betonas att dessa individer är villiga att arbeta och duktiga. Utmaningen ligger i att många av dem saknar formell utbildning.
- **Kompetenshöjning som prioritet:** Kompetenshöjning framställs som avgörande (A och O). Det inkluderar förflyttningsteknik, kunskap om demenssjukdomar och förmåga att skapa och genomföra planer. Individens vilja att lära och arbetsgivarens skapande av förutsättningar för lärande anses vara viktiga faktorer.
- **Konstanta utmaningar:** Personalbrist och kostnadsbegränsningar är konstanta utmaningar. För att möta dessa utmaningar efterfrågas förståelse från politikerna för hur verksamheterna fungerar och vilka svårigheter som måste överkommas för att säkerställa en väl fungerande äldreomsorg.

”Jag känner att man tampas med samma saker hela tiden. Vi har personalbrist och en budget med kostnader som vi måste hålla. Politikerna måste förstå och inse hur verksamheterna fungerar - Vad vi ska försöka få ihop.”

Fråga 10. Som avslutning, finns det något du vill säga om den här arbetsplatsen när det gäller språk och kommunikation?

Man kan sammanfatta enhetschefernas svar följande:

- **Behov av ökad förståelse och information om språksvårigheter:** Det påpekas att alla på arbetsplatsen behöver få information om språksvårigheter för att skapa ökad förståelse. En önskan om att stödja svenska personalen genom att skapa en dedikerad roll för språkstöd och medicinskt ansvar framkommer.
- **Utmaningar inom vården:** Utmaningarna inom vården inkluderar behovet av kompetent personal och problemet med inlasning av personer som kanske inte har den nödvändiga kompetensen från början. Bemötandet och fikarumskulturen betonas som viktiga aspekter som kan påverka arbetsklimatet positivt.
- **Ömsesidig hjälp och stöd:** Det framhålls att personalen hjälper varandra, särskilt de som har svenska som andraspråk, genom att träna på språket och korrigera varandra. Lingio-appen nämns som en användbar resurs för dokumentation. En betoning görs på att säkerställa att all personal får viktig information regelbundet.
- **Önskan om delaktighet och gemensam beslutstagande:** Det finns en önskan att inkludera personalen i beslutstagandet om arbetsmetoder och förhållningssätt. Det framgår att bemötande och hur man interagerar i fikarummet också är aspekter som diskuteras och beaktas.

Diskussion

Diskussionen delas in i olika avsnitt för att kunna sammanställa och ge en bättre bild av det komplexa material som tagits fram genom intervjuerna och observationerna. Jag kommer ta upp delarna:

Reflektioner kring själva kommunikationsstudien, flerspråkighet, dialekt, uttryck och begrepp. Jag kommer även belysa och diskutera samspel och språk, samspel och omvårdnad, språkförbistringar, ensamarbete, möte med anhöriga samt enhetschefernas roll och utmaningar.

Reflektioner kring själva kommunikationsstudien

Eftersom både observationerna och intervjuerna utgår ifrån mina anteckningar och inte från inspelat material så har inte allt kommit med. Jag har även mer eller mindre skrivit ner allt som personalen sagt till mig på svenska och inte exakt som de uttryck sig – på dialekt eller på ”nybörjar svenska”.

Det var viktigt för mig att inte bara ”klampa in” på boendena och ”bedöma” språkkommunikationerna. Jag hade en fördel av att jag ofta kände någon på varje boende så jag inte blev en *okänd* person som kom på besök av någon oklar anledning. Att vara vänligt inställd och nyfiken på alla kändes viktigt och naturligt för mig. Den svåraste delen att observera var personalfikat eftersom det ibland bara var jag och en från personalen där. Vid många tillfällen bjöds jag in i samtalet, eller startade själv samtal med personalen. Vissa observationer kunde jag göra utifrån det som hade sagt i intervjuerna kring personalfika, men i övrigt så är det tunt med material från just den biten.

Jag tog beslutet att inte spela in med vare sig ljud eller bild under mina besök, eftersom det kräver mycket mer i både för- och efterarbete, samt för att det krävs individuella samtycken i form av skriftliga underskrifter av alla inblandade. I denna kommunikationsstudie fick enhetschefen skriva under en blankett för hela boendet medan de som intervjuades gavs sitt muntliga samtycke. Alla fick information om att de kan dra tillbaka sin medverkan när som helst under studiens gång (bilaga 2).

Jag var relativt nöjd med frågorna i intervjun till personalen (bilaga 1a), de fångade in mycket av det som jag ville ha reda på. Jag ändrade ordet ”introduktion” till ”inskolning” i fråga 11

eftersom det är ordet man använder ute på boendena. Jag la även till en följdfråga där kring inskolning som man själv har med en ny kollega – vad som är viktigt med en inskolning.

En sak jag inte tog med, men som hade varit bra för att få en bättre bild, är hur det känns att prata, interagera och stödja anhöriga. Under intervjuernas gång framkom det en problematik kring kommunikationen mellan personal som har svenska som andraspråk och anhöriga, mer om det längre ner i rapporten.

Jag konstruerade frågorna till enhetscheferna (bilaga 1b) efter att intervjuerna med personalen var genomförda och jag känner mig nöjd med frågornas omfång. Jag hade kunnat ha med en tydligare fråga kring *hur de tänker kring information som de ger ut*. Jag hade med tre frågor som kunde täcka in reflektioner kring deras arbetssätt:

Fråga 5

”Idag är antalet personal med svenska som andraspråk markant högre än för bara några år sedan. Arbetar du på något annat sätt än tidigare på grund av det?”

Fråga 6

”Vad tror du man behöver ändra på för att skapa en ännu bättre arbetsplats gällande språk och kommunikation?”

Fråga 7

”Vilket stöd har personalen från dig när det gäller språk och kommunikation?”

Enligt SCB, en halvdagsutbildning kring frågeställningar i enkäter och intervjuer som jag var med på, så är det ibland problematiskt med intervjuer eftersom människan oftast vill verka *normal*, vad nu det är? Därför ger man ibland bättre svar än vad man kanske borde, samt framställer man sig själv subjektivt och ger sin bild av en situation. Därför var det bra att även komplettera intervjuerna med observationer som kunde bekräfta eller problematisera situationer från fler vinklar.

Flerspråkighet

I Storumans kommun har vi ett utbildat språkombud men hen jobbar med ett annat uppdrag för tillfället. Utbildningen för att bli språkombud ges via digitalt via Skellefteå. Med en egen diplomerad språkombudsutbildare inom kommunen så kan vi själva börja utbilda.

Personal med svenska som andraspråk är medveten om att brukarna och personal med svenska som modersmål inte förstår om man pratar sitt modersmål – detta gäller även om man talar till exempel arabiska med kollegor medan övriga kollegor talar tigrinja eller thai. Man blir utanför

och funderar över vad som egentligen sägs, vilket skapar oro och en otrygghet i arbetslaget (se fråga 4, s.37–38). I intervjuerna kommer det fram att många som talar på sitt modersmål förklarar eller berättar något roligt för sin kollega med samma språk (se fråga 4, s.38) men att man är högst medveten om att det är svenska som gäller och att man försöker använda det så mycket som möjligt. Man uttrycker även att det måste finnas en egen vilja att lära sig det svenska språket (se fråga 7, s.41–42).

I tidigare forskning och litteraturdelen (se från s.10) la jag fram direktiv och betänkande från regeringen kring språkrav inom vården samt kunskapskrav för att få permanent uppehållstillstånd. Det kommer läggas fram resultat i september 2024 för språkravet samt ska betänkandet träda i kraft 2027, om det godkänds. Det kan vara bra att det utreds men likt NC:s kommentar kring betänkandet (se s.15–16) tror jag att det kan leda till utanförskap för många människor, och inte inkludering. Angående språkravet så ser jag fram emot att ta del av det resultat som de kommer fram till. Storumans kommun använder idag ett språktest. När jag frågar runt på boendena så visar det sig att alla inte använder det. Som språklärare och undersköterska så tycker jag personligen att språktestet vi använder inte alls visar om en person är kapabel att arbeta inom äldreomsorgen, mer om det i delen kring röda tråden längre ner.

Cheferna är tudelade till flerspråkigheten på jobbet. Man ser den inte som en fördel nu men menar på att det är en tillgång i framtiden då det förmodligen inte bara är svenska brukare som bor på våra boenden. Just nu är flerspråkigheten mer av ett problem där det läggs mycket på både personalen och cheferna själva för att få en bra verksamhet. Man är dock tydlig med att de som har svenska som andraspråk är villiga arbetare som ställer upp och vill göra ett bra jobb.

Dialekt

Dialekt är något vi ska vara stolta över och värna om. Sverige är ett avlångt land med många olika dialekter som inte bara innehåller en språklig variation, de har även olika prosodier och ofta egna uttryck. Det kan dock vara en utmaning för personer med annat förstaspråk än svenska att följa med i samtal, diskussioner, förstå eller själv förmedla vidare information om det talade språket även innehåller dialektala inslag.

I observationen R2 (se s.20) förmedlas viktig information kring en brukare. Den förmedlas på grov bondska där ord halveras – *ä* (är) , *int* (inte) – eller omformuleras – *kun* (kan), *kadd'n*

(katetern). I M6 (se s.26) används ordet *tissen* – bröstet. I R9 (s.23) avslutas rapporteringen med ...*Å ja ha vure å skifta i tvättstugan.*

Från intervjuerna kan man utläsa att dialekt kan försvåra kommunikationen och förståelsen när det pratas för mycket dialekt. Det är en utmaning och man vill helst att man undviker användningen av det. Det finns ändå en positiv anda hos personalen med svenska som andraspråk som också menar att man lär sig, både gamla ord och dialekt (se fråga 5, s.39, fråga 7, s.41-42).

Nuottaniemi (2023) menar ju även på det, att meningsfulla sammanhang för interaktion är avgörande för vilken typ av språk man lär sig. Min observation är att många som har svenska som andraspråk blir ”*tvingade*” att lära sig gamla ord och dialekt för att kunna vara en del och samverka i språkrummen på arbetsplatsen, och kanske även i samhället i övrigt, beroende på var man bor. Det är dock ingen som upplever att ”*tvånget*” skulle vara något dåligt, det är i stället ytterligare en utmaning när det gäller att lära sig det nya språket – svenska.

En egen observation är att det dialektala verkar vara starkare i den östra delen av kommunen än i den västra.

Något som även bör understrykas är att de jag pratat med som pratar grov bondska har en väldigt hög motivation i att lära sina kollegor både språket och yrket. De jag talat med, och observerat, visar och uttrycker en glädje i att arbeta med sina kollegor även om de inte behärskar det svenska språket fullt ut. Man är fullt medveten om att man bör tala långsammare samt med enklare svenska men att det inte alltid blir så. Personalen har en jargong och högt i tak där man inkluderar alla. Man kan vara ganska hård i sina tillrättavisningar i hur man ska göra.

Inom vissa boenden har man haft personal med annat språk än svenska under en längre tid och är mer van.

”Jag tänker inte på det alls egentligen.”

”Man är så himla van nu. Det är inget konstigt med det.

(Fråga 4, bilaga 5a svenska som modersmål).

Uttryck

Under observationerna hörde jag olika uttryck som användes, till exempel i observationerna R1 och R3 (s.22). Jag försökte fråga personal med svenska som andraspråk om de visste vad

uttrycken betydde och det var mer ofta än sällan som de inte visste. Men det fanns såklart även personal med svenska som andraspråk som använde sig av uttryck *Jag vill lära mig och växla upp!* (se s.39). Man har hört uttrycket och använder det på rätt sätt vilket visar på att man ligger på en högre språklig nivå. I intervjuerna använde personal med svenska som modersmål även uttryck som *...det är svårt att få fram pudelns kärna, vad är problemet?* (se fråga 5, s.40).

Begrepp

Inom vården ska man inte *bara* kunna yrket och svenska man ska även behärska *vårdspråket* med dess begrepp och terminologi. I mina observationer och intervjuer framkom det flera olika begrepp, som – *gula fläcken* (R6), *sjöslag/sjöblött* (R7), *krasslig* (R8) *rejäl portion* (F1), *tagytor* (S/H10), *absorba och draglakan*. Personal med svenska som andraspråk hade inte alltid så lätt att förstå dessa begrepp och det var inte alltid de vågade/ville fråga ordets betydelse på grund av olika anledningar och det stämmer med vad som framkom i den teoretiska bakgrunden. Både att man vill vara självständig och man inte vill störa sina arbetskamrater (Jonsson et.al. 2021).

Samspel och språk

Det finns såklart nivåer i språkkunskaperna hos de som har svenska som andraspråk. Skillnaderna kan vara väldigt stora. I F3 och F6 (se s.28-29) uttrycker sig en person med *Vi strävar efter att brukarna ska sitta ute i matsalen.* En annan person säger *Det beror om de vill eller kan.* Den ena har ett högt fungerande språk med adekvat och avancerat ordval. Den andra missar på partikelverbet – *beror på* – men gör sig förstådd ändå. Det är oftast ordföljden som ställer till det som i R9. I F8 är det betoningen som är svår – *slå på tv'n* – vilket egentligen gör att innebörden blir en annan än vad personen menade.

Enligt intervjuerna säger personalen som har svenska som modersmål att fikapauserna tillsammans är bra, man träffas och pratar. De som har svenska som andraspråk säger att de också tycker att fikapauserna är bra men att de inte brukar prata så mycket, mest lyssna. Enligt observation P1 (se s.30) är fikat väldigt uppdelat och ger inte mycket utrymme för språkträning. Dels på grund av att en med sva väljer att sätta sig en bit ifrån, dels får hen heller ingen inbjudan till bordet eller samtalet. De två andra med sva kommer inte ens dit vilket då gör det svårt för andra att bjuda in till samtal och gemenskap. I andra observationer är det ett

fint samspel mellan personalen och ibland även chefen, där man pratar och skrattar tillsammans. I P3 (se s.30) involverar chefen alla i ett samtal där man ska berätta om något bra man gjort under dagen. Det gav tillfälle för både språkträning och gemenskap. Enligt intervjuaren med cheferna så säger några att man har för avsikt att försöka vara med på fikaten men att det inte alltid går.

Som tidigare refererat så kan inte språkinläring ses som något individuellt där språklig kompetens är beroende av individens ansvar och grad av ansträngning. Språkinläring sker i interaktion med andra (Jonsson, C. et. al. 2021). I intervjuerna har det framkommit från personal (sv och sva) att språkappen Lingio är ett bra hjälpmedel för de som behöver träna mer på svenska. Här får man även träna på orden som används inom vården vilket har varit väldigt uppskattat. Även cheferna lyfter appen som något positivt även om de inte hinner ”kolla av” så ofta att den används.

Vidare har jag skrivit om vikten kring gemenskap på jobbet där det både finns en professionell samt en social samhörighet (Wenger, E. 1998). Forskare menar även att det relationella samtalet på jobbet är viktigt. (Holmes & Stubbe, 2003.) Så när man väljer att inte delta i fikapauserna – genom att sätta sig ensam en bit bort, eller att inte komma in i fikarummet överhuvudtaget – kan det upplevas som att man inte vill delta i den sociala gemenskapen vilket jag även fick höra under en observation. Det bidrar inte heller till den viktiga språkträningen. Samtidigt ser jag genom mina observationer samt intervjuer att rasterna är viktiga för återhämtning (se fråga 12, intervjufrågor och svar från personal, s.47, s.90) och man orkar inte alltid prata med andra då.

I observationerna från M1 och M2 (se s.24) är samspelet mellan personal och brukare bra eftersom man hela tiden konverserar och skapar en trygghet för brukaren. I observationen från M4 (se s.25) saknas kommunikationen på grund av bristande språkkunskaper, men enligt min reflektion är det bristen på utbildning som är den största orsaken. Omvårdnaden saknas i den personalens kunskap. Arbetet blir mekaniskt – man ska säga *God morgon*, sedan hämta medicin och lämna en frukostbricka med gröt och en smörgås. Interaktionen och samspelet saknas. När jag själv lägger mig i och börjar prata med brukaren så lyser brukaren upp och pratar mer än gärna om vädret och datum. Hen startar själv en konversation kring fotografierna i rummet. De grundläggande värderingarna (Socialtjänstlagen, 2001) som ska genomsyra omsorgsarbetet är ibland okända av personal som inte har någon utbildning i grunden. Det tillhör ändå, vill jag

understryka, ovanligheten att man gör som i M4. Jag anser utifrån observationerna och intervjuerna att personalen med svenska som andraspråk *vill* göra ett bra jobb och tar omvårdnad på stort allvar. En del som har lägre språkkunskaper kan inte alltid göra det, även om viljan finns, eftersom man saknar förmågan att konversera på det sätt man önskar. Man är även osäker på *vad* man ska säga eller prata om (se fråga 13, s.48).

Samspel och omvårdnad

Omsorg är en stor del i det dagliga arbetet inom de boenden som jag besökt. Här har jag observerat det fina handlaget och omtanken från både personal och enhetschefer (se M1 s.24, M7 s.26, M10 s.27, S/H3, S/H8 s.31-32) men även sett att bristen på svenska kan leda till att omvårdnaden blir ett praktiskt utförande utan muntliga inslag. Här kan även missförstånd uppkomma. (se M3 s.25, M4 s.25). Som Janson et al. (2014) skrev så behövs en genuin omsorg för att både vårdgivaren och vårdtagaren ska uppleva personlig närvaro och engagemang i omsorgsmötet. Detta blir svårt då språket inte räcker till och det förvärras av att det många gånger är ensamarbete. Mer om det längre ner.

Det man även kan fundera kring är utbildningens förutsättningar. De som studerar till undersköterska får kunskap om vikten av samspelet och omvårdnaden av brukaren. De studerar ofta som de samtidigt jobbar kvällar och helger. När de är ute på APL, arbetsplatsförlagt lärande, så har de ingen lön vilket påverkar deras ekonomi oerhört. Här måste man fundera på hur man kan ge bättre förutsättningar till dem som faktiskt väljer att studera och bli utbildad undersköterska. Det är en politisk fråga man bör ta upp.

Språkförbistringar

Med språkförbistring menar jag att man har svårt att förstå varandra på grund av att man talar olika språk eller använder ord och uttryck som är okända för någon av parterna. Det kan även vara att man inte har rätt språknivå, eller att man talar förbi varandra och inte förstår innehållet bra nog i kommunikationen för att kunna svara eller utföra instruktioner och uppmaningar på rätt sätt.

I observationen R9 (se s.23) blir det förvirring bland personalen då meningsbyggnaden är fel. Personalen med svenska som andraspråk menar att ställa en fråga *Har x ändrat medicin?* men

säger i stället *X ändrat medicin*. Personen använder heller inte prosodin för en fråga så det är omöjligt för personalen med svenska som modersmål att förstå att det som sagts är en fråga. Det bidrar till förvirring men de reder ut allt genom att ställa motfrågor och upprepa. Här är det en så pass viktig sak som medicin för en brukare så det är bra att personalen inte släpper utan kommunicerar tills man förstår varandra. Det skapar dock en hel del irritation.

Mellan kollegor kan det uppstå språkförbistringar lite var och när som helst. I observation F2 är det ett samspel mellan kollegor (en sv och en sva med hög språknivå) kring skedar, men en från personalen med svenska som andraspråk (låg språknivå) hinner inte med i det som sägs och är två gånger på väg att också hämta skedar trots att en annan redan gått. Som jag tidigare lagt fram så är störningar i ljudmiljön en utmaning för andraspråkstalare (Sandwall, 2013). I det här fallet var både tv'n påslagen, kollegor pratade ganska snabbt och brukare satt och åt frukost.

Även i möte med brukare sker det språkförbistringar. I observation M3 (se s.25) så försöker brukaren kommunicera med vårdgivaren (sva) men når inte fram. Vårdgivaren har lärt sig hur hen ska göra på morgonen inne hos brukaren men har inte nog hög nivå i språket för att hen ska förstå vad brukaren säger. Det här fortsätter i F1 (se s.28) då brukaren sagt att hen vill ha en *rejäl portion gröt* och vårdgivaren lägger upp lite gröt i en skål. I observation F7 (se s.29) frågade en vårdgivare (sva) en brukare vad hen ville ha till frukost. *Te eller choklad blir bra* svarade brukare. Vårdgivaren hör *Te choklad* och ska blanda dem båda. En från personalen med svenska som modersmål hinner se och stoppar. Inget ont uppsåt utan vårdgivaren ville göra så som hen trodde att brukaren sa. I de fall där brukaren är klar och kan kommunicera vad hen vill så kan vårdgivaren få stöttning i språksituationer som är svåra. I S/H5 visar brukaren både med kroppsspråk, lugn och upprepning vad hen vill att vårdgivaren ska hämta. Det behövdes dock även att vårdgivaren upprepade situationen muntligt, i det här fallet med mig, för att få ytterligare stöttning i språket, uttal och vilket ord som är rätt – *bänk – bäcken*.

Det finns även situationer med anhöriga där det blir fel då det gäller språket. I observation S/H2 (se s.30-31) får en anhörig uträta en uppmaning som var riktad till en i personalen (sva) då hen svarade *Ja* men gjorde något helt annat. Den andra i personalen (också sva) upplevde detta som oerhört pinsamt och illa inför den anhörige.

Ensamarbete

På flera omsorgsboenden i kommunen förekommer en hel del ensamarbete. Detta beror på att alla brukare inte behöver dubbelbemannat. Det finns dock en del problem med detta om man ser ut ifrån ett språkutvecklande perspektiv. Jag har här ovanför lagt fram flera observationer där språket brister och det går ut över brukaren och den omsorg som på ett sätt uteblir. Den språkliga inläringen sker i interaktion med andra och ansvaret läggs ofta på personalen (Kommunal, 2019). Man kan inte lägga de språkutvecklande arbetssätten på brukarna. I både observationen för M3 (se s.21) och S/H5 (se s.27) är det brukaren som försöker konversera och förklara saker för vårdgivaren. Här är det två brukare som *kan* prata och berätta vad de vill ha hjälp med men vi har många brukare med olika demenssjukdomar som är beroende av att vårdgivaren själv kan uppmärksamma och förstå vad brukaren behöver.

Möte med anhöriga

Jag har under rubriken Språkförbistringar skrivit om observation S/H2. Det har även framkommit i flera intervjuer att möte med anhöriga är en utmaning om man inte har nog hög nivå i språket, men även utifrån den kulturella skillnaden – *Hur ska man bemöta en anhörig – vad ska man göra/säga/prata om?*

”Man måste också kunna ta hand om anhöriga som kommer och göra det lättsamt för dem, bjuda på kaffe och samtala. Vi som jobbar måste tala för de anhörigas mamma eller pappa. Det kan vara väldigt jobbigt för anhöriga att komma och besöka. De som har svenska som andraspråk vet inte hur man ska göra och de tycker att det är jobbigt och går därifrån.” (Bilaga 5 a, Intervjufråga 14, sv.)

Det här är något som man måste arbeta mer med och jag har skrivit om detta längre ner i slutsatser.

Enhetschefernas roll och utmaningar

Chefens ansvar är högt och rollen kan göra arbetsmiljön bättre eller sämre utifrån mina observationer. En närvarande chef som är synlig i korridoren, fikarummet och bland brukarna har en trivsammare arbetsplats där taket är högt och viljan till att göra något extra är större än om enhetschefen lyser med sin frånvaro. Det kan även upplevas som att chefen endast är synlig när man vill komma med pekpinnar eller nya rutiner. De språkutvecklande arbetssätten måste drivas av enhetschefen. Om det är viktigt i både ord och handling uppifrån så blir det ett mer naturligt förhållningssätt och personalen arbetar systematiskt om än ibland omedvetet kring

språkinläring. Det kräver dock att enhetscheferna får förutsättningar, direktiv och stöttning från sina chefer.

I observation S/H8 (se s.32) var det helt naturligt för enhetschefen att hjälpa brukaren som satt själv. Hen gick inte och hämtade någon från personalen utan gick dit omedelbart. Omvårdnaden fanns naturligt. Även i S/H17 (se s.34) var det naturligt för en enhetschef att stanna kvar i korridoren och skämta med brukarna på ett genuint fint och trevligt sätt. Personalen hör och ser, och tar till sig hur man kan vara. Framför allt så uppskattas det att ha en närvarande chef. Enhetscheferna har relevanta utbildningar för att arbeta inom äldreomsorgen men det är få som har en relevant ledarskapsutbildning för att vara chef.

Under intervjuerna är det genomgående positivt från personalen med svenska som andraspråk kring stöttnigen från chefen då det gäller språket. Personalen med svenska som modersmål uttrycker mer att det kan vara för mycket information med papper överallt.

Information kan vara svårt att både ge och ta emot, muntligt och skriftligt. Det varierar ganska mycket mellan mängden information som finns uppsatt på kommunens olika boenden. En del har nästan tapetserat skåpluckor med information, det finns lappar lite här och var med överstruken information som är gammal och inaktuell. I intervjuerna med enhetscheferna lyfter man fram att man tänker extra på hur information ska skrivas.

” Vi har många rutiner och de får man tänka till vid då man skriver dem –
de måste vara tydligt skrivna och på ett lätt språk.”

(Bilaga 5b, intervjuer med enhetscheferna, fråga 5.)

Chefernas svar kring fråga 5 ”*Idag är antalet personal med svenska som andraspråk markant högre än för bara några år sedan. Arbetar du på något annat sätt än tidigare på grund av det?*” kretsar kring administrativa frågor som hur man planerar bemanningsschemat, att man försöker lägga in längre inskolning eller att de får mer tid att lära sig de administrativa systemen. Cheferna säger även att de försöker ta in och ha samtal med de som har svenska som andraspråk för att checka av hur det går för dem. Man pratar väldigt lite kring språket och arbetssätt för att underlätta kring det. Man försöker skriva information enkelt och koncist och prata lugnt och enkelt.

Cheferna har komplexa och flerdelade arbetsuppgifter som tar väldigt mycket tid. Man har lite eller inget administrativt stöd så mycket ligger på deras eget bord. I en 24/7 verksamhet är det alltid något som ska ordnas med långsiktiga eller kortsiktiga lösningar. Det finns en liten uppgivenhet i att man inte hinner med allt som ”man borde”. Språkperspektivet finns i bakgrunden men man har dels tidsbrist, dels inga tydliga direktiv på hur man ska jobba med det. Appen Lingio har varit uppskattad från personalen som använt den, även den svenska personalen har i intervjuerna lyft appen som något bra. Cheferna säger också att de är nöjda med den även om de inte haft tid att följa upp lika ofta som de önskat.

Ingen av cheferna känner att de har rätta förutsättningar för att arbeta mer språkutvecklande. Man efterlyser avlastning, stöttning, mer tid och kunskap i *vad man ska göra*.

”Nä... men jag känner väl att jag har för mycket att göra. Vad ska jag göra rent konkret?”

”Nej, det har jag inte, Jag får hitta egna lösningar själv. Man ser personer som inte klarar språket men vad ska jag göra.”

(bilaga 5b, intervjuer med enhetschefer, fråga 8).

Man belyser dock att språket nu uppmärksammas mer från både socialchefen och äldreomsorgschefen än det tidigare har gjorts av andra. Enhetscheferna tror på konceptet språkombud och att man borde ha minst ett per boende, helst fler. Man efterlyser någon eller några som kan vara en stöttepelare ute på golvet bland personalen och att de även ska kunna informera kring vad det innebär att ha svenska som andraspråk. Bemötandet och attityder mot varandra är viktigt att jobba med.

”Vi måste jobba mer att man ska se dem som en resurs. Idag kan en del vara uppgivna och tycka att det är för många i personalstyrkan som inte har svenska. Man är mättad. Det är svårt. Men jag tror vi måste ändå jobba med attitydförändringar.”

Utifrån intervjuerna med enhetscheferna framkommer en stress över tidsbristen att hinna med allt men det finns också en tveksamhet kring vad man ska göra. Det språkutvecklande arbetet är också en ledarskapsfråga. I våra särskilda boenden inom äldreomsorgen är personal som svenska som andraspråk en betydande del. Många har ingen utbildning heller vilket kan påverka kvalitén på omsorgen som ges till brukarna, inte på grund av illvilja utan bristen av utbildning och förståelse för hur man ska arbeta med äldre som har olika demenssjukdomar. Det leder också till att många som har utbildning får en samvetsstress där man känner att man inte hinner ge den omsorg och omvårdnad som behövs i och med att man får göra mycket dubbeljobb och stötta upp sina språksvaga kollegor.

Inom den teoretiska bakgrunden har jag lyft skrivet material kring cheferna och deras roll och ansvar. För att kunna bedriva verksamheten som en effektiv organisation som tillgodoser patienternas, vårdtagarnas och de anhörigas behov och förväntningar (2006) så krävs en relevant ledarskapsutbildning. Man behöver formell kompetens för att klara den komplexa uppgiften.

Slutsatser och ett försök att se en röd tråd

Sammanfattningsvis är det tydligt att **kommunikation** och **förståelse** är centrala utmaningar på arbetsplatserna, och det finns en medvetenhet om behovet av tydligare instruktioner, öppen kommunikation och följsamhet till uppgifter för att undvika missförstånd. Mycket av ansvaret för språkträning och språkinläring läggs på personalen, vilket heller inte går att helt undvika. Det är i interaktionen som språkinläringen sker men, det behövs **mer stöd** och arbete från enhetscheferna. På en del boenden fungerar det bättre än andra och det beror till en del på enhetschefens vilja och intresse för språkutvecklande arbetssätt men det beror även lika mycket på vilka **förutsättningar** som enhetscheferna har fått. Tiden räcker helt enkelt inte till och man vet inte hur man ska kunna prioritera eller arbeta på grund av detta.

Inom kommunen har vi idag inga verksamma **språkombud** och det påverkar det språkutvecklande arbetet stort.

Det finns **språktest** som används sporadiskt och endast vid vissa boenden. Enligt mig själv och enhetschefer jag pratat med är testen i sig ganska bristande på att ge en bild av vad personen som söker jobb faktiskt kan. Det ger tillfälle till att kommunicera med personen men det är ändå svårt att avgöra om hen passar för jobbet och om språkkunskaperna är tillräckliga. Jag ställer mig frågan om språktesten är något vi kan skapa själva, men i så fall hur och av vem? Ska det utformas i enlighet med Socialstyrelsens stöd? (Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling) Vilka delar ska ingå? Ska det även finnas med kunskapsfrågor kring demenssjukdomar och omsorgsarbete?

Det saknas i stort en samordning kring **utbildning i språk för vård** (om man arbetar och inte studerar en vårdutbildning) och **utbildning i kultur** i till exempel möte och kontakt med anhöriga eller små lokala företeelser som hur man serverar palt.

Arbetsbelastning. Personal som har svenska som modersmål och personal med svenska som andraspråk som ligger på en hög språklig nivå, får i dagsläget dra ett tungt lass i att jobba

dubbelt när de tar ett stort ansvar för arbetsuppgifterna då de arbetar med språksvaga som dessutom saknar delegering och utbildning. Vi har inom kommunen oerhört kompetent personal som brinner för sitt jobb och har ett stort hjärta för omsorg och demensvård. Boendena har inte råd att tappa den kompetensen eller personalens vilja att arbeta för brukarnas bästa, men många är trötta och arbetar på sparklåga.

Det är även viktigt att cheferna som leder arbetet och bedriver verksamhetens alla komplexa delar, har en **relevant utbildning**. Det gäller även högre chefer och beslutsfattande inom hela vård- och omsorgssektorn.

Vad händer framöver?

I februari 2024 redovisas rapporten och efter det hålls en inledande dialog med berörda personer inom vård, politik och Lärcentrum. Därefter vore det önskvärt att man bokar upp fler tillfällen för samtal och beslut utifrån vad som kommit fram i den här rapporten.

Förhoppningsvis kan vi starta en **språkombudsutbildning** under våren och försommaren 2024. Detta kan även föregås av att alla enhetschefer får en halvdags språkutbildning för att få en inblick i och mer förståelse för vad som ingår i språkombudsutbildningen.

Något som chefer lyft i intervjuerna är att de behöver bättre förutsättningar i form av tid med till exempel administrativt stöd. Detta kan frigöra timmar för att kunna vara mer synlig och lägga tid på bland annat att utveckla de språkutvecklande arbetsätten. Men man behöver även stöd här i form av **språkombud** och gärna en **stöttande undersköterska** som jobbar dagtid, måndag till fredag, som både kan ha ett medicinskt ansvar, kontakt med sjuksköterskorna samt vara ett stöd i inskolning, språk och andra viktiga frågor.

Efter dialog med beslutsansvariga kan vi utveckla ett eget **språktest** för kommunen. Det kommer krävas tid och kunskap. Storuman är en stor kommun till ytan men med få invånare. Vår äldre befolkning ökar i samma takt som personalbristen blir mer påtaglig. Språkkunskaperna är bristande och fler utbildade söker sig till vården. Kanske man kan söka ett **samarbete** med andra närliggande kommuner för att öka både kunskapen kring språkutvecklande arbetssätt och även kring hur vi kan utbilda fler på olika sätt och olika nivåer? Kanske Storuman är eller kan vara ledande i detta arbete? Det krävs förståelse och krafttag från våra politiker, samt ett större samarbete mellan vården och Lärcentrum för att säkra kompetens och språkkunskaper.

Storumans Lärcentrum bygger under vårterminen 2024 upp ett **metodrum** som ska fungera i de praktiska övningarna man behöver träna på inom utbildningen för vård- och omsorg. Det finns även planer för att samarbeta med kommunens IT-pedagog och använda AI som en del i metodrummet där man kan träna på till exempel bemötande av en demenssjuk brukare. Kanske kan man samarbeta kring detta rum för även vårdpersonal som vill träna på olika övningar. Det bästa vore ju kanske att alla boenden hade egna metodrum där personal kan träna tillsammans med sjuksköterska eller utbildade undersköterskor som arbetat under en längre tid.

Slutord

Utan personalens välvilja och öppenhet hade denna rapport endast varit en sammanfattning av forskning och andra texter. Deras uppriktighet har lagt tyngden i rapporten. Enhetschefernas ärliga svar i mina intervjuer var viktiga för att få en helhetsbild kring hur vi har det ute på våra boenden i kommunen. Både äldreomsorgschefen och socialchefen har visat intresse och förståelse för vikten av detta projekt. Det finns många utmaningar och dem ska vi ta tag i! Men det finns också ett 24/7 arbete som pågår året om där personalen gör sitt yttersta för våra äldre.

Vi kan inte bortse från den stora personalgruppen som har ett annat språk än svenska. Äldreomsorgen är beroende av det finns personal som kan arbeta. Den här gruppen behöver mer stöd och utbildning på plats. Samtidigt behöver den svenska personalen och de som har en högre språklignivå av svenska som andra språk stöttning, avlastning och uppmuntran för det arbete de gör inom språkutvecklande arbetssätt. Just nu är det osystematiskt och ligger på individens goda vilja att hjälpa sin kollega, men det blir även en högre arbetsbelastning i och med att man känner behov av att dubbelkolla att uppgifter blivit genomförda. Här krävs det direktiv och arbete uppifrån; först och främst en förståelse och sedan viljan att förkovra sig i *vad* och *hur* man ska göra för att leda hela arbetsgruppen.

Diskussion bör även lyftas kring de studerandes förutsättningar. Kan man erbjuda bättre ekonomiska förutsättningar med till exempel någon form av betald APL? Det behövs nyutbildad personal för att täcka upp den kommande pensionsavgången inom äldreomsorgen.

Om jag kunde skulle jag lägga in en video här där ni alla fick se glimtar av all den fina omvårdnad som sker varje dag för våra äldre. Ni skulle få bevittna hur man kämpar och brinner för sitt arbete på boendena. Hur personalen skrattar och interagerar med brukarna, ger omsorg och tröst, mildrar oro och stöttar i svåra situationer. Vi har en fin omvårdnad inom kommunens boenden men det ligger mycket på personalen och enhetscheferna. De har rätt att få förutsättningar i form av tid, utbildning och stöd i det språkutvecklande arbetet.

Referenser

Litteraturförteckning

Holmes, J. & Stubbe, M. (2003). *Power and politeness in the workplace. A sociolinguistic Analysis of Talk at Work*. London: Pearson Education.

Håkansson, J. (2021). *Systematiskt kvalitetsarbete i förskola, skola och fritidshem. Strategier och metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Jonsson, C; Oivegård, L, & Tingsell, S. (2021). *Flerspråkighet i arbete. En vägledning från Språkrådet*. Institutet för språk och folkminnen. Stockholm.

Nuottaniemi, A (2023). *Flerspråkighetens gränser. Språkdiraktik på (o)jämlig grund i migrationernas tid*. Umeå: Text och Kultur AB.

Sandwall, K. (2013) *Att hantera praktiken – om sfi-studerandes möjlighet till interaktion och lärande på praktikplatser*. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 20. Göteborg: Göteborgs universitet.

Patel, R. & Davidson, B. (2020). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Wenger, E. (1998) *Communities of practice: learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Internetförteckning

Institutet för språk och språkminnen. (2021). Uppsala.

<https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/vanliga-fragor-och-svar/fragor-och-svar/pa-vilka-grunder-har-de-fem-nationella-minoritetsspraken-i-sverige-valts-ut> hämtad 2023-11-10

Jansson, G; Karlsson, A-M & Nikalaidou, Z. (2014). *Skrift och samtalspraktiker i äldreomsorgen. Rapport från projektet Omsorg som språkarbete. Hinder och möjligheter med svenska som andraspråk i den nya arbetsordningen*. Rapporter/ Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2014:3 <https://aldrecentrum.se/enskilt-dokument/skrift-och-samtalspraktiker-i-aldreomsorgen/> hämtad 2023-11-10

Huupponen, M (2019). *Svenska språket – A och O inom äldreomsorgen*. Kommunal. https://webbfiler.kommunal.se/sites/default/files/attachment/svenska_spraket_a_och_o_inom_aldreomsorgen_webb_.pdf hämtad 2023-11-07

Rydell, M. (2021). *Bedömning på sfi*. Skolverket, lärportalen. <http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:1584149/FULLTEXT01.pdf> hämtad 2023-11-07

Sol 2001:453 (2001). Stockholm: Socialdepartementet. hämtad https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/#top 2023-11-28

SFS nr: 2009:600 (2009). Stockholm: Kulturdepartementet.
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/spraklag-2009600_sfs-2009-600/ hämtad 2023-12-12

SFS 2010:800. (2010). Skollag. Stockholm: Utbildningsdepartementet.
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skollag-2010800_sfs-2010-800/#K20 hämtas 2023-12-12

Statistiska central byrån. (2016) *Frågor och svar – om frågekonstruktion i enkät och intervjuundersökningar*. Örebro: SCB-Tryck. URN:NBN:SE:SCB-2016-X08BR1601_pdf
https://www.scb.se/contentassets/c6dd18d66ab240e89d674ce728e4145f/ov9999_2016a01_br_x08br1601.pdf hämtad 2023-09-14

Bilaga 1a – intervjufrågor personal

Det här är en semistrukturerad intervju – det finns färdiga frågor men de kan även få följdfrågor och förtydliganden genom samtalet/intervjun. Det är öppnad frågor, där man kan svara utförliga svar samt diskutera sig fram till ett svar. Det är två ja/nej-frågor, den andra och sista. Men man kan även svara mer utförligt om man vill.

Vilken utbildning har du?

Har du arbetat inom vården förut, i så fall hur länge?

Vilket är ditt förstaspråk?

Det här är en flerspråkig arbetsplats, det betyder att det finns många olika språk som talas av personalen. Vad tänker du om det?

I vilka situationer kan det finnas svårigheter att förstå varandra när man kommunicerar på svenska?

Vad skulle underlätta kommunikationen tror du?

Vad kan du göra för att det ska bli lättare att förstå varandra?

Vad kan din chef göra för att det ska bli lättare att förstå information?

Tycker du att ni har bra rutiner för information (gammal och ny) på boendet? Är de skriftliga, muntliga eller både och? Berätta och ge exempel.

Finns det en öppenhet på din arbetsplats, att man vågar fråga om man inte förstår?

När du började jobba här, hur tycker du att introduktionen var?

Hur är rasterna? Umgås man tillsammans?

Hur är det att prata med brukarna som bor här?

Som avslutning, finns det något du vill säga om den här arbetsplatsen när det gäller språk och kommunikation?

Bilaga 1b – Intervjufrågor enhetschefer

Vilken utbildning har du?

Har du arbetat inom vården förut, i så fall hur länge?

Vilket är ditt förstaspråk?

Det här är en flerspråkig arbetsplats, det betyder att det finns många olika språk som talas av personalen. Vad tänker du om det?

Idag är antalet personal med svenska som andraspråk markant högre än för bara några år sedan. Arbetar du på något annat sätt än tidigare på grund av det?

Vad tror du man behöver ändra på för att skapa en ännu bättre arbetsplats gällande språk och kommunikation?

Vilket stöd har personalen från dig när det gäller språk och kommunikation?

Har du fått rätt förutsättningar för att kunna arbeta på ett mer språkutvecklande arbetssätt?

Hur ser du på framtiden inom äldreomsorgen, vad behövs?

Som avslutning, finns det något du vill säga om den här arbetsplatsen när det gäller språk och kommunikation?

Bilaga 2 – samtyckesblankett för observation och intervju

Storumans Kommun

maj 2023-juli 2025

Information om att delta i en studie om arbetsplatskommunikation

Under åren 2023–2025 pågår projektet *Språket på jobbet* i Storumans kommun, och i detta projekt genomför jag en småskalig kommunikationsstudie. Jag vore mycket tacksam om jag kunde få tillbringa vissa tillfällen hos er för att intervju personal och observera verksamheten i syfte att lyssna in och kartlägga språkbruket. Jag kommer att observera, anteckna och intervju. Den som deltar i studien kan när som helst välja att avsluta sitt deltagande, även efter det att aktuell materialinsamling ägt rum.

Min studie följer fastställda forskningsetiska regler, vilket bl.a. innebär att individens integritet skyddas och respekteras och att allt material som samlas in aidentifieras. När jag presenterar materialet kommer jag alltså att byta ut arbetsplatsens, alla deltagares namn samt övriga uppgifter som kan röja någons identitet. Materialet kommer att presenteras och användas för att sprida kunskap kring svårigheter kring kommunikation på jobbet, bra arbetssätt gällande språket i kommunen, och bidra till bättre språkutvecklande arbetssätt på jobbet.

Om du har frågor eller vill diskutera studien med mig när du mig lättast på telefon eller via mejl (se nedan). Du skriver på för arbetsplatsen du ansvarar för. Personalen får muntlig information och ger sitt muntliga samtycke till intervjun om de vill delta.

Vänliga hälsningar

Maria Bergfors, projektledare för Språket på jobbet

maria.bergfors@storuman.se

073-061 19 06





Storumans Kommun

maj 2023 - 2025

Samtycke till att delta i studie om arbetsplatskommunikation

Jag har läst och förstått den information om studien som anges i dokumentet ”Information om att delta i en studie om arbetsplatskommunikation”. Jag har fått möjlighet att ställa frågor och jag har fått dem besvarade. Jag får behålla den skriftliga informationen.

Jag är medveten om att vi när som helst kan dra tillbaka mitt samtycke och avbryta vår medverkan.

Jag samtycker till att vi deltar i studien som beskrivs i dokumentet ”Information om att delta i en studie om arbetsplatskommunikation”

Jag samtycker till att våra personuppgifter behandlas på det sätt som beskrivs i dokumentet ”Information om att delta i en studie om arbetsplatskommunikation”

.....
(Datum)

.....
(Ort)

.....
(Underskrift)

.....
(Namnförtydligande)

Ansvarig för studien är Maria Bergfors,
maria.bergfors@storuman.se
073-061 19 06

Bilaga 3 – ansökan om bygdemedel

Arbetsblankett till projektbank

Utgångspunkter för formulering av projekttid:

1. Vad är problemet? Vad behöver lösas, förändras eller förbättras?

Språket är en nyckel för individen till livets alla områden. I språkforskning beskrivs språkets olika "rum" som till exempel att studera eller kommunicera med barnens skola, att delta i fritidsaktiviteter, att gå på affären, att arbeta och att prata med grannen. Individen behöver ha ett fungerande språk för alla områden för att utvecklas som människa och kunna vara delaktig i samhället. Inom detta projekt riktar vi in oss på språket inom arbetslivet.

Det finns ett stort behov av arbetskraft inom kommunal verksamhet och näringslivet. Samtidigt har vi en grupp människor som har annat språk än svenska som förstaspråk. Behovet av arbetskraft gör att många redan arbetar inom omsorgens verksamheter och det finns även anställda ute på företagen inom kommunen. En utmaning både för individerna och för verksamheterna är att språket inte riktigt finns på plats. Det innebär att det blir missförstånd, att det tar extra tid i anspråk för andra anställda och i värsta fall är det risk för hälsa till exempel för vårdtagare.

Behovet av arbetskraft gör att många nyanlända snabbt kommer i arbete; ofta innan de hunnit slutföra grundläggande utbildning i utbildning i svenska för invandrare (motsvarande åk 1-6) eller grundläggande svenska som andraspråk (motsvarande åk 7-9). Gymnasiala yrkesutbildningar har i jämförelse oftast som lägst kravet svenska som andraspråk 1 (åk 1 inom gymnasieskolan) innan utbildningen är slutförd och för att diplom/yrkesintyg ska kunna utfärdas.

De som anställs gör ofta en synbar progression i början, men efter en tid avtar språkinläringen och forskning visar att språkkunskaperna faktiskt försämras. Det är därför oerhört viktigt att kunna kombinera arbetet med språkinläring på arbetsplatsen och studier. Omsorgens verksamheter, näringslivskontoret och Lärcentrum behöver för att underlätta anställning och introduktion gemensamt ta fram ett arbets sätt som gynnar språkinläring på arbetsplatserna. I förlängningen kan det även underlätta fortsatt yrkesutbildning för individerna, vilket i sin tur ger mer kvalificerad arbetskraft i branscherna.

Ett reellt förändringsarbete tar 2-5 år. Det innebär att förankringen hos chefer, arbetsledare och medarbetare är oerhört viktigt för att modellen ska ha förutsättningar att ge resultat. För att de som redan idag arbetar och behöver progression i språket ska göra framsteg vill vi parallellt med att ta fram en modell arbeta konkret med dessa individer ute på aktuella arbetsplatser.

Inom vård och omsorg kommer projektet att förstärkas av den nya kombinationsutbildningen med integrerad yrkessvenska som startar höstterminen -23 samt en konferensdag som riktar sig till chefer inom omsorgens verksamheter i september (Kompetensförsörjning inom vård och omsorg). Konferensen anordnas av Region Västerbotten, Lapplandsvux, Vård- och omsorgscollege och Akademi norr. Lärcentra i

Vilhelmina, Lycksele och Storuman kommer att vara där och dela med sig av erfarenheter samt informera om arbetssätt och utbildningsmöjligheter.

Medfinansiering sker i form av arbetstid för alla utöver projektledaren, licenser till språkverktyget Lingio och kostnader för resor och logi till språkombudsutbildning samt Arbetslivsinriktad språkundervisning.

Arbetsblankett till projektbank

språkundervisning i sfi och sva inom komvux.

2. Vilken är målsättningen? Vart vill vi nå?

Lärcentrum, omsorgens enheter och näringslivskontoret har som målsättning att:

1. Ta fram en modell för språkutvecklande arbete ute på arbetsplatser.
2. Arbeta tillsammans ute på arbetsplatserna med att höja kunskaperna i yrkessvenska hos dem som nu arbetar och har annat modersmål än svenska.

3. Hur ska problemet lösas, och av vem?

För att det ska bli en hållbar insats behöver utbildningsanordnaren (Lärcentrum) och arbetsplatserna arbeta gemensamt. En språklärare kommer att besöka aktuella enheter och kartlägga hur behoven ser ut för att få ett underlag för de områden där det finns brister. Läraren tillika projektledaren ska genomföra intervjuer med personal med svenska som modersmål, personal med svenska som andraspråk och enhetschefer. Projektledaren kommer att utbildas för att i sin tur kunna utbilda språkombud på arbetsplatserna. Det är av stor vikt att det finns "mottagare" ute på arbetsplatserna där en stor del av det språkutvecklande arbetet sker kopplat till praktiken.

4. Vilka resultat vill vi se eller förväntar vi oss?

Förväntat resultat är:

1. Ökade kunskaper i yrkesspråk hos anställda med annat förstaspråk än svenska, vilket bör leda till ökad effektivitet ute på arbetsplatserna. Det bör även kunna leda till snabbare introduktion av nyanställda inom målgruppen.
2. Ökad förståelse för hur man arbetar språkutvecklande på arbetsplatserna.
3. Ett närmare samarbete mellan utbildningsanordnare och arbetsplatser.
4. Framtagande av en modell som kan användas inom fler verksamheter/branscher.

5. Hur ska verksamheten få resultaten att fungera och fortsätta när projektet är slut?

Projektet ska öka medvetenheten och kunskapen hos alla involverade om hur man arbetar språkutvecklande på olika nivåer. Ett gemensamt synsätt, en gemensam förståelse, ett gemensamt arbetssätt, rutiner och mallar ska tydliggöra nödvändiga och framgångsrika sätt att arbeta språkfrämjande. Detta ska arbetas fram i nära samverkan mellan verksamheterna och finnas på plats när projektet är slut. Lärcentrum kommer att ha kompetens att framgent bistå bland annat med att utbilda språkombud ute på arbetsplatserna och att sprida metoden som tas fram i projektet.

Arbetsblankett till projektbank

Förslag till...	
Projektets namn	Språket på jobbet
EU-program/annan finansiering	Nej
Projektägare	Storumans Lärcentrum
Projektledning/- organisation	Helena Steen, Mona Olovsson, Lina Forsebrant, Maria Bergfors
Projektnätverk FC	omsorgsförvaltningen, enhetschefer omsorgen, rektor Lärcentrum, lärare Lärcentrum, näringslivskontoret, chefer/arbetsledare på företag
Avgränsning mot andra projekt och aktiviteter	
Projektperiod	Augusti 2023 – juni 2024
Nyckelord som beskriver projektet	Yrkessvenska, kompetensförsörjning
Huvudsakliga aktiviteter	Studiebesök och intervjuer men samordnande enhetschef i Umeå Information på programråd Informationsträff med Lingio Kartläggning av behov på arbetsplatser Närvara i det dagliga arbetet på arbetsplatserna, "skugga" med fokus på språket används Deltagande i konferensen Kompetensförsörjning inom vård och omsorg Fortbildning: utbilda språkombud Fortbildning: Arbetslivsinriktad språkundervisning i sfi och sva inom komvux Intervjuer med personal med svenska som modersmål och svenska som andraspråk Intervjuer med enhetschefer
Total budget	250 423 kr
Typ av kostnader	Lönekostnad projektledare Maria Bergfors 230801-240630, 40% Medfinansiering från kommunen, totalt och per år Medfinansiering sker i form av arbetstid för alla utöver projektledaren, licenser till språkverktyget Lingio och kostnader för resor och logi till språkombudsutbildning samt Arbetslivsinriktad språkundervisning i sfi och sva inom komvux
Prioriterade områden enligt LUS och RUS	
Horisontella kriterier	Ja Nej
	Jämställdhet
	Miljö
	Integration
	Folkhälsa
	Internationellt perspektiv
Nytta för Storumans kommun	
Måluppfyllelse enligt andra styrdokument	

Bilaga 4 – beslut från kommunstyrelsen

§ 98 **Ansökan om medfinansiering - Projekt Språket på jobbet (KS/2023:529)**

Lärcentrum i Storumans kommun har 2023-06-27 inkommit med ansökan om medfinansiering för rubricerat projekt. Ansökan gäller 250 423 kr.

Projektbeskrivning

Språket är en nyckel för individen till livets alla områden. I språkforskning beskrivs språkets olika "rum" som till exempel att studera eller kommunicera med barnens skola, att delta i fritidsaktiviteter, att gå på affären, att arbeta och att prata med grannen. Individen behöver ha ett fungerande språk för alla områden för att utvecklas som människa och kunna vara delaktig i samhället. Detta projekt riktar in sig på språket inom arbetslivet.

Det finns ett stort behov av arbetskraft inom kommunal verksamhet och näringslivet. Samtidigt har vi en grupp människor som har annat språk än svenska som förstaspråk. Behovet av arbetskraft gör att många av dessa redan arbetar inom omsorgens verksamheter och det finns även anställda ute på företagen inom kommunen. En utmaning både för individerna och för verksamheterna är att språket inte riktigt finns på plats. Det innebär att det blir missförstånd, att det tar extra tid i anspråk för andra anställda och i värsta fall är det risk för hälsa till exempel för vårdtagare.

Behovet av arbetskraft gör att många nyanlända snabbt kommer i arbete; ofta innan de hunnit slutföra grundläggande utbildning i utbildning i svenska för invandrare (motsvarande åk 1–6) eller grundläggande svenska som andraspråk (motsvarande åk 7–9). Gymnasiala yrkesutbildningar har i jämförelse oftast som lägst kravet svenska som andraspråk 1 (åk 1 inom gymnasieskolan) innan utbildningen är slutförd och för att diplom/yrkesintyg ska kunna utfärdas.

De som anställs gör ofta en synbar progression i början, men efter en tid avtar språkinläringen och forskning visar att språkkunskaperna faktiskt försämras. Det är därför oerhört viktigt att kunna kombinera arbetet med språkinläring på arbetsplatsen och studier.

§ 96 – forts.

Omsorgens verksamheter, näringslivskontoret och Lärcentrum behöver för att underlätta anställning och introduktion gemensamt ta fram ett arbetssätt som gynnar språkinläring på arbetsplatserna. I förlängningen kan det även underlätta fortsatt yrkesutbildning för individerna, vilket i sin tur ger mer kvalificerad arbetskraft i branscherna.

Projektets målsättningar

1. Ta fram en modell för språkutvecklande arbete ute på arbetsplatser.
2. Arbeta tillsammans ute på arbetsplatserna med att höja kunskaperna i yrkessvenska hos dem som nu arbetar och har annat modersmål än svenska.

För att det ska bli en hållbar insats behöver utbildningsanordnaren (Lärcentrum) och arbetsplatserna arbeta gemensamt. En språklärare kommer att besöka aktuella enheter och kartlägga hur behoven ser ut för att få ett underlag för de områden där det finns brister. Läraren tillika projektledaren ska genomföra intervjuer med personal med svenska som modersmål, personal med svenska som andraspråk och enhetschefer. Projektledaren kommer att utbildas för att i sin tur kunna utbilda språkombud på arbetsplatserna. Det är av stor vikt att det finns "mottagare" ute på arbetsplatserna där en stor del av det språkutvecklande arbetet sker kopplat till praktiken.

Förväntade resultat

1. Ökade kunskaper i yrkesspråk hos anställda med annat förstaspråk än svenska, vilket bör leda till ökad effektivitet ute på arbetsplatserna. Det bör även kunna leda till snabbare introduktion av nyanställda inom målgruppen.
2. Ökad förståelse för hur man arbetar språkutvecklande på arbetsplatserna.
3. Ett närmare samarbete mellan utbildningsanordnare och arbetsplatser.
4. Framtagande av en modell som kan användas inom fler verksamheter/branscher.

Projektperiod

2023-08-01 – 2024-06-30.

§ 98 – forts.

Styrgrupp

Rektor Lärcentrum, socialchef, näringslivsutvecklare, lärare
Lärcentrum.

Projektbudget

Lönekostnad projektledare (40 %) 250 423 kr.

Bedömning

Ansökan har behandlats i kommunens beredningsgrupp för projekt. Gruppen anser att projektet är relevant och kan bidra till att lösa flera angelägna problem. Det är möjligt att projektet ger positiva effekter inom både vad gäller arbetskraftsförsörjning och förbättrad kvalitet i utfört arbete, och vad gäller integration och ökad självförsörjning för individerna.

Det är möjligt att projektperioden på ett år är för kort eftersom förändringsarbetet sannolikt behöver bedrivas under en längre tid för att ge fullt resultat. En eventuell fortsättning av projektet med utvärdering och eventuella modifieringar efter det första året bör därför kunna tas med i planeringen redan från start.

Ansökan har behandlats i koncernledningsgruppen 2023-08-21.

Koncernledningsgruppen tillstyrker projektet och föreslår att projekttiden förlängs ett år till 2025-06-30.

Beredande organs förslag

Utredare Alexander Jonssons tjänsteutlåtande 2023-06-10.

Arbetsutskottet beslutar

att förlänga projekttiden till 2025-06-30

att bevilja ansökan med 250 423 kronor för år 2023 och 250 423 kronor för år 2024 ur bygdemedel avsatta för näringslivsfrämjande åtgärder och medfinansiering av projekt för respektive år

att återrapportering av projektet ska göras till arbetsutskottet efter halva projekttiden (hösten 2024).

Bilaga 5a – Svaren från intervjuerna med personalen

Svaren är blandade inom respektive fråga så det går inte att utläsa att första svaret är besvarat av samma person i nästa fråga. I några frågor har en del inte svarat något därav att det inte alltid är lika många svar som intervjuade personer.

Fråga 4

”Bra med språk, men här pratar vi svenska med varandra. Man kan fråga på sitt språk om det är något men det händer inte så ofta.”

”Ibland hör jag andra språk här på jobbet men vi pratar svenska såklart här på jobbet.”

”Vi pratar bara svenska. Jag tänker att det är bra. På ett annat ställe pratade vi modersmålet med varandra och de va egentligen inte bra.”

”Det spelar ingen roll för här pratar vi bara svenska. Det är ibland svårt med dialekten och att personalen pratar fort.”

”Vi pratar bara svenska på arbetsplatsen. Det händer att vi kollegor kan berätta eller förklara något roligt på modersmålet.”

”Vi pratar bara svenska på jobbet. Jag fick en del klagomål när jag pratade mitt modersmål med en annan. Och det är rätt tycker jag, man ska prata svenska.”

”Det är bara svenska på jobbet. Jag kan förklara för nån på mitt hemspråk om nån behöver det men de flesta av mina vänner är svenska.”

”Roligt. Men här pratar jag mest svenska på jobbet.”

”På jobbet är det bara svenska men jag pratar ibland mitt språk med en annan som har samma språk, men inte mycket för gamlingarna förstår inte och de blir tråkigt för dom. Jag kan förklara ord och sånt på mitt hemspråk på inskolningen om nån behöver det.”

”Det är bra, här är det som på sfi! Jag tränar mycket med att kommunicera med de jag jobbar med. Vi pratar bara svenska men ibland pratar vi mitt språk om jag måste förklara något för en annan.”

”Vi pratar svenska men vi kan prata vårt språk också men det är inte bra för gamla människor förstår inte vårt språk och de blir arga.”

”Det spelar ingen roll för mig. Vi pratar svenska här. Jag förklarar på svenska och med kroppsspråk, Ibland har jag förklarat på mitt språk.”

”Det är bra, jag gillar att prata svenska och tränar uttal. Det var svårt i början att förstå andra som har svenska som andraspråk på grund av deras uttal.”

”Vi har svenska. Jag kan fråga en jobbkompis på mitt språk. Annars frågar jag på svenska. Jag behöver prata.”

”Det är många språk här - roligt! Men bara svenska på jobbet. *Vad heter det?* Jag frågade en på jobbet som hade samma språk som jag.”

”På jobbet pratar vi svenska. Vi kan prata och diskutera med varandra. Jag kan förklara på mitt språk.”

”Alla är olika och en tillgång till utveckling men det är viktigt att man lär sig svenska.”

Personal med svenska som modersmål

”Jag märker av flerspråkigheten, de blir bättre men man måste behärska det svenska språket. Det blir ibland fel och det kan vara svårt. Det blir missförstånd.”

”Bra. Vi pratar svenska här men vi behöver ha personal. De (de som har svenska som andraspråk) vill jobba.”

”Alla har inte svenska fullt ut. Mycket energi går till att visa med kroppsspråk och förklara. Man får också göra saker själv för det blivit missförstånd.”

”Det är stora problem, allt ska gå så fort och de (de med svenska som andraspråk) är inte stresståliga. Brukarna säger ofta *Vad säger du?*”

”Det är en språkmässig utmaning. Jag tänker mig för vem jag följer upp saker med. Antingen gör jag bedömningen själv eller så väntar jag med att avstämma med någon annan.”

”Det är ganska många utländska här. De pratar sitt hemspråk ute i matsalen och det tycker jag är ganska respektlöst. Jag förstår inte och inte heller brukarna. I fikarummet är det ju okej att de pratar sitt språk.”

”Det är bestämt att vi ska prata svenska på jobbet. Chefen har sagt att vi ska säga till. Det kan vara svårt om man jobbar kväll och man är ensam svensk. Man blir lite utanför om övrig personal pratar sina modersmål. Men jag tycker att det är jättebra att de kan förklara för varandra på sitt modersmål när det behövs.”

”Vi får acceptera och förstå att det är så här men en del har svårt för inläring.”

"Jag tänker inte på det alls egentligen. Men på rasterna pratar de ju med varandra i fikarummet. Eller i korridoren ibland å då kan jag tänka, vad pratar dom om? Pratar dom om mig?"

"Man är så himla van nu. Det är inget konstigt med det. De pratar ofta med varandra på sina språk men de pratar ändå mycket svenska om jag också är där för jag förstår ju inte deras språk. Men de är olika på vilka som jobbar."

"Ja, man kan se det på hudfärgen och på hur de pratar. Ute på golvet är det egentligen bara svenska."

"När de talar med varandra så är man off. Alla har rätt till sitt språk. Men det är svårt ibland för när de pratar sina språk så har de annat röstläge och tempo. Ibland tror jag att de är arga på varandra. De demenssjuka blir stressade."

Fråga 5

"För mig, nej. Jag frågar om igen. Ibland använder de gamla ord och dialocken, då är det svårt men jag frågar! Jag vill lära mig och växla upp."

"Det är olika situationer. En del vågar fråga men en del vågar inte. De är rädda att det ska bli fel. Man måste våga. Det är en vinst för mig att fråga - då får jag svar. En del gissar."

"När brukare och personal pratar mycket dialekt så är det svårt."

"Tvättstugan! Nya har svårt att veta hur de ska göra. Man måste läsa papper säger jag. Om de inte gör det så säger jag – Titta på mig hur jag göra!"

"Äldre personer pratar ibland gamla ord och dialekt, det kan vara lite svårt."

"Det kan vara när någon pratar gamla ord, bondska. Det är svårt. De måste prata lätt svenska. Brukarna går bra, man lär sig, men personalen!"

"När de pratar för fort."

"Då de pratar fort, som jag inte kan förstå. En del mumlar."

"Ibland missförstår jag men de kan förklara på engelska."

"Det är så bra. Det är lätt. Vi pratar mycket och jag frågar om jag inte förstår och de berättar för mig."

"Jag tänker att kommunikation är också hur man är. Jag försöker le och vara glad när jag går in till en brukare. Jag laddar energi innan och då brukar det gå bra att kommunicera. Kollegor och chefen prata för fort och med dialekt och uttryck."

"Det blir missförstånd i tvättstugan - då de tvättar kläder på 60 grader då man måste tvätta på 30. Eller att de lägger byxor i fel skåp - man ser om det är till en kvinna eller man!"

"Med brukare är det svårt om de har afasi. Med personalen brukar jag fråga. 1000 gånger kanske. Personalen pratar bondska. Men man lär sig."

"Gamlingarna har gamla ord. Ibland förstår jag inte. Ibland blir det missförstånd med personalen. Det är lättare om de visar mig, inte bara berättar. De måste visa och förklara."

"Tidigare då var det svårt. De prata snabbt. Det va jättesvårt speciellt på rapporterna, det va snabbt och jag tänkte "vad ska jag rapportera vidare?" men nu säger jag "Jag fattar ingenting."

"Jag förstår 90% och om jag inte förstår så frågar jag."

Svenska som modersmål:

"Det kan ske missförstånd när som helst. De säger JA men gör något helt annat. Det funkar inte. Det är svårt med instruktioner."

"Jag vet inte om det bara är vissa situationer. Många är inte utbildade och då blir det problem. Pratar jag för fort så ser jag att de inte förstår."

"Vid matning, upptagande, när de ska prata med brukarna. När de pratar med oss kollegor så kan de säga fel ord eller så hör man inte vad de säger. Om de inte har någon utbildning så har de heller ingen förståelse för vad de ska göra eller varför vi gör som vi gör."

"Missförstånd blir det ganska mycket av. I matsituationerna tycker jag att det blir mycket fel. Jag vet inte varför. Jag säger *Ge den här till x* och de ger den till någon annan. Om det är att man inte förstår - men jag säger ju namnet – eller om man själv tycker att någon annan ska ha den tallriken. Jag vet inte."

"Självklart finns det det. Särskilt när vi ska planera dagen. Jag ger en instruktion men några är inte självgående och de gör tvärt om. Jag ser om de inte fattar. Säger jag *Förstår du?* så säger de *Ja*."

"De boende blir stressade eftersom många av de som jobbar (sva) inte är stresståliga."

"Telefonsamtal. Ofta ringer de mig men det är svårt att få fram pudels kärna - vad är problemet? Ibland måste jag åka ut till boendet för att själv undersöka vad som är fel. Eller prata med någon annan som kan förklara så att jag kan ge rätt instruktioner."

"Det kan vara när man ska hjälpa äldre upp, det blir missförstånd. Jag kan be nån hämta sophinken men de kommer med tvättkorgen. Man har i alla fall försökt. Många här förstår ändå svenska bra."

"Ja. Många säger Ja men de missar eller har gjort något annat. Det blir väldigt tidskrävande. Alla har heller inte delegering vilket är pga att man inte kan språket nog bra."

"Ibland får man ta om, man måste ta sig tiden. Kroppsspråk. De ska våga fråga."

"Det är olika situationer man ett exempel är att man kan be en från personalen med sva att lägga kläderna hos X och sedan går de och lägger dem hos någon annan. Jag känner att jag ofta måste följa upp och se att instruktionen blev rätt utförd."

"Vid mat till exempel. Om vi har boenden som inte ska ha laktos åsåd blir de serverade vanlig mjölk. På sommaren har vi en lista för sommarpersonalen men inte nu."

Fråga 6

Svenska som andraspråk:

"Personalen måste prata sakta. Det är bra om de visar saker."

"Om jag känner personen innan så blir det lättare att se och höra hur bra personen är på svenska. Då frågar jag frågor och ser om jag får rätt svar."

"Prata enklare, sakta."

"Man måste prata med varandra. Man är olika. Man kan ge en order eller man kan prata/fråga varandra. "Vill du göra det, så gör jag det?"

"Översätta ord. Det är mycket papper i Sverige!"

"Lingio är bra. Jag tränar mycket och lär mig."

"Kroppsspråket, prata lätt svenska och sakta. Inte använda gamla ord."

"Man måste hjälpa åt varandra. Prata mer. Om nån är ny med lite svenska så ska man prata sakta och förklara, använda *tekniskspråk (*kroppsspråk)"

"Fråga personalen om svenska ord."

"Problemet är om de pratar för fort så är det svårt. De pratar svårt med dialekt."

"Upprepa, upprepa!"

Svenska som modersmål:

"Kroppsspråket är bra. Många gånger ser man att personen inte förstår. Jag har börjat med att be personen upprepa vad jag har sagt."

"Jag tror man måste göra språktest."

"I kommunikationen med brukarna är det viktigt att man har läst deras levnadsberättelser så man har koll på vad de tycker om. Om de gillade att vara i naturen så kan man prata om det i en situation då de är stressade - för att lugna ner. Men det skulle ju underlätta om de läste sfi eller svenska."

"De yngre förstår bättre, de har kanske gått mer skola."

"Ta sig tid. Googla ord och bilder."

"Inte prata så fort. Dom måste säga "prata inte så fort" eller "va?" annars fortsätter man ju."

"Prata med varandra på plats. Att det finns någon annan man också kan prata med. Man märker att det blir bättre och bättre ju längre en person, med sva, jobbar här."

"Det är en svår fråga." *kommer inte på något.

"Vi behöver bättre med tid. Alla vill ju göra sitt bästa."

"Jag brukar försöka visa med kroppsspråket, det är en naturlig del för mig i jobbet eftersom jag också gör så ibland med våra äldre som har

en demens.”

”Man måste ge tid och förklara. Vid blöjbyten är man så van hur man gör men de förstår inte. Man ger korta kommandon och det blir fel. Samma vid förflyttningar, det ska flyta på. Det kan bli en stressad situation för den äldre. Vid rapportering är det också viktigt att man inte bara fortsätter prata utan kollar av. Det missas en hel del vid rapporteringen. På eftermiddagen rapporterar de vad som sades från morgonen men de ska ju rapportera kring dagen.”

Fråga 7

”Prata sakta.”

”Vi måste samarbeta och diskutera. Jag brukar visa.”

”Om en ny person kommer in så kanske den inte känner sig trygg med gruppen. Då försöker jag skapa en miljö där personen känner sig bekväm. Jag ställer frågor, inte privata, men för att hen ska känna sig trygg. Då är det lättare att förstå och prata.”

”Man måste lära sig språket och vilja göra det. Man måste träna och träna. Läs böcker på biblioteket, skriva lappar hemma - kylskåp, bord, spis.”

”Träna svenska och lyssna.”

”Jag kan prata sakta och jag förklarar.”

”Jag brukar fråga. Jag är ny i vård och alla ord är nya, som jag aldrig hört. Olika mediciner och vårdord.”

”Jag frågar om jag inte vet. Jag använder (app) Lingio.”

”Jag visar hur man ska göra - om jag är med en som kan lite svenska. Jag visar och förklarar.”

”Jag skriver ner här (litet block) både på svenska och mitt språk.”

”Jag försöker förklara, kroppsspråk. *Kom jag ska visa*”

”Jag brukar berätta mera om det och då förstår de vad jag menar.”

”Jag försöker förklara och visa.”

”Jag frågar igen. Jag får gå till de (brukarna) som förstår mig och som jag förstår.”

”Man måste lite visa att de är välkommen in. Det kan vara jobbigt om nån säger ”Gör så, gör så!” Ta det lite lugnt.”

”Man ska fråga, man kan alltid lära sig något.”

Svenska som modersmål

”Jag förklarar tydligt. En del pratar ganska mycket och på grov bondska.”

”Jag använder kroppsspråk och visar med händerna.”

”Språket är A och O. Prata sakta och ta tid för att förklara.”

”Jag tar det på enkelt språk. Märker jag att de inte förstår, alltså många har inte utbildning så jag måste motivera varför vi gör som vi gör. Jag tycker att de måste få information på sitt språk ibland. Som webbutbildningarna.”

”Jag frågar och kollar om de förstår.”

”Det är bra med småenheter för då hinner man se om det är på väg att bli något tokigt.”

”Vara extra tydlig. Det kan bli kulturkrockar fast vi kommer från samma land, bara olika delar av landet. Jag försöker prata svenska (inte så mycket dialekt) och sakta.”

”Prata tydligt och inte så fort. En del förstår ändå inte, de har för lite svenska. Ibland tror man att de förstår och jag vet inte men ibland upplever jag att de inte lyssnar. De frågar flera gånger och ibland blir jag irriterad *Jag har ju svarat på det här flera gånger.*”

Fråga 8

Svenska som andraspråk:

”Vi får informationen både muntligt och skriftligt. Det står på Intranätet. Chefen skriver kort och på lätt svenska – det är bra.”

"Min chef säger till mig att jag ska komma till hen om jag inte förstår information, då kommer hen att förklara för mig."

"Det finns information på intranätet. Det är bra och kortfattat. Man kan läsa på jobbet. Jag brukar läsa 1 gång om dagen. Man ska läsa. Chefen tjarar om det."

"Jag får sms av min chef för Lingio, Jag tränar svenska."

"Skicka som Lingio, jag tränar och läser. Intranätet - jag översätter ord och läser försiktigt, kanske 3 gånger per vecka."

"Information är bra. Jag har fått lingio. Det är lättläst information och ibland översätter jag."

"Chefen hjälper mig mycket med information."

"Informationen är enkel men det är mycket text. Jag orkar inte läsa allt. Jag frågar personalen men jag kan också fråga chefen."

"Det är ingen problem att läsa. Jag översätter. Jag måste alltid översätta för att förstå."

"Man orkar kanske inte läsa allt, man tar det viktigaste och man hör från kollegorna."

"Det är bra information. Vi har möte varje månad. Vi tar upp och pratar om vad som inte fungerar. Det kommer upp papper sen. Jag läser, försöker."

Svenska som modersmål:

"Det blir ibland för mycket papper överallt. Man orkar nästan inte bry sig då. Kanske man skulle ha i en pärm men då måste man ta tid att läsa."

"Vår chef vill att vi ska skriva en arbetsordning men det är ganska svårt eftersom det är väldigt olika i möten med brukarna. Om det blir något fel så kan chefen säga att inskolningen inte var nog bra och då blir man ganska ledsen för man gör allt så noga och bra man kan. Man upprepar och de säger att de förstår men de har inte alls förstått."

"Det är lite mycket information. Det är inte svår svenska men det tar lång tid att läsa instruktionerna."

"Trycka på sfi! Chefen måste kräva att de kan svenska, och att de har körkort. De läser inte lapparna med information, de är för mycket men jag tycker att det är skrivet enkelt och bra svenska, men de läser inte. Jag tycker att man ska kunna berätta vad man ska göra. Det är orättvist mot våra gamla."

"Jag tycker att det är bra information. Alla ska göra utbildningar. Man ska fråga om man inte förstår. Chefen är bra på att ta information muntligt."

"Alla **måste** läsa. Vi har två bärbara datorer och en stationär. Man kan även läsa på mobilen. Många läser inte."

"Nöt in rutiner. 1000 post-it lappar kan göra att man inte ser någonting. Man måste vara tydlig."

"Chefen brukar sätta upp en lapp efter våra möten, men en del är ganska dåliga på att läsa dem. Ibland är det papper överallt och kladdat hit och dit."

"Man kan inte skriva information hur enkelt som helst och vi kan inte sätta upp informationen på även 10 andra språk. En del ord måste de översätta, som glukos eller laktos. Men ibland finns inte orden på deras språk eller de förstår inte ordet."

"Allt är inte så lätt. I veckobreven kan det stå om någon utbildning men de behöver nog höra om det muntligt."

Fråga 9

Svenska som andraspråk:

"Ja, men en del i personalen skriver på dialekt och det blir svårt att läsa. Det är jättesvårt."

"Jag tycker det är bra rutin med information."

"Ja det finns bra rutiner. Jag läser och följer papperna. Det är viktigt. Det är bra med information."

"Man kan själv skriva ner eller läsa information/dokumentera. Det finns information om de boende. Man får hjälpa varandra. Chefen hjälper om man behöver."

"Vi har rutiner, en del vet vi bara, de är inte skrivna. Matlista med information om vad de vill ha eller inte finns."

"Det är bra rutiner som är skrivna på papper och de berättar och förklarar. Det blir lättare att jobba här då det finns bra rutiner."

"Ja det finns information på intranätet. Man läser. Ibland ser vi filmer."

"Vi har både skriftlig och muntlig. Finns på datorn och på papper."

"Ja bra information men ibland frågar jag nån "Kan du förklara?"

"Jag frågar en kollega som jobbat längre än mig. Jag läser på datorn. Allt står på datorn. Allmän information och om de som bor här och rutiner, allt."

"Vi ha information till vikarier tror jag. De som är duktiga i svenska lär vikarierna."

"Skriftligt är inga problem, men muntlig information kan vara svår att förstå om de talar snabbt och otydligt."

Svenska som modersmål:

"Alla går inte in och läser. Det måste nötas in, att vi berättar. Jag brukar också säga *För det vidare*."

"Vi går igenom information på personalmöten, och sen sätts det upp en lapp men jag känner att vikarierna missar mycket av informationen."

"Vi har papper som ligger i högar och en anslagstavla. Vi har ingen vikariepärm tror jag. All information är på svenska. Kanske det även skulle vara på andra språk? Vi har en nattpärm med rutiner och information om vad nattpersonalen ska göra."

"Rapporteringen brister. Vi har en lista man ska gå efter men det görs inte alltid. Då missas det viktiga saker som att man måste vända en brukare extra under natten eller så."

"Skrivs in i planeringen. Allt står på datorn men det är ibland så att informationen inte tas vidare till de som inte har läst informationen. Alla kan läsa i planeringspärmen, info om de äldre till nya. Det ska finnas genomförandeplaner - hur den äldre vill ha det, med kontakt till exempel."

"Muntlig information är bäst. Då ser man och kan fråga och diskutera."

"Det sätts upp lappar och informationen går igenom men kanske för snabbt. Men det är upp till personalen."

Fråga 10

"Ja, man ska våga. Det är bra för man får hjälp och svar. Men man måste våga."

"Ja, men man måste själv våga fråga. Svenskar frågar inte mig, de förstår, men jag måste fråga."

"Ja, jag frågar alltid om jag behöver hjälp. De har erfarenhet, de vet, de förklarar. Om det finns problem så kan man fråga."

"Vi frågar alltid. I början är man kanske rädd. Många nya ord. Draglakan, absorb."

"Ja, men alla vågar inte fråga. De är rädda för att säga fel i början men det blir mer fel om man inte frågar."

"Jag brukar fråga. Jag tror inte att alla vågar. Jag har sett det flera gånger att man inte vågar. Man frågar dem man känner sig bekväm med."

"Ja, men jag är rädd att det tar tid för dom. Orkar dom? Man vet informationen men man behöver veta mer."

"De förklarar två gånger. De blir trötta i hjärnan."

"Jag frågar vem som helst, det spelar ingen roll. Men ibland blir de arga."

De som har svenska som modersmål svarar aldrig entydigt JA eller NEJ utan säger saker som:

"Jag hoppas ju det. De frågar inte ofta. De frågar varandra och då blir det inte alltid rätt."

"Det tycker att det är jobbigt att inte förstå, det skulle jag tycka. Så de kanske inte alltid frågar."

"De törs inte men vi är lyhörda och försiktiga med dem, men de frågar inte."

"Jag upplever att det frågas för lite. Tvättstugan är en enkel grej kan man tycka men det blir fel. Man måste fråga! Det är vårt jobb att tvätta kläderna för de äldre. Man kan inte göra som man gör hemma om man slarvar."

”Det finns en öppenhet och vi har tagit upp flera gånger på möten att man måste våga fråga och hjälpa varandra. Men en del vågar ändå inte fråga.”

Fråga 11

”Jag hade inskolning två dagar. Jag frågade, jag lyssnade och jag tittade väldigt mycket på personen som jag fick följa med.”

”Jag följde med och tittade och lyssna på vad man sa. Jag kunde inte så mycket svenska då. Jag fick information om varje brukare. De berättade hur man ska tvätta ansiktet (på en brukare) och varför man gör som man gör.”

”Jag fick gå med två eller tre veckor. De förklarade rutiner. Vad man skulle göra. De är bra man går med olika person. De gör lite olika. Från början jag titta hur de pratade och hur de hjälper.”

”Jag hade fyra dagar på en avdelning. Sedan frågade chefen mig om jag kunde vara på fler avdelningar och då fick jag ny inskolning där. Jag fick lära mig hur man kan göra och prata. I början var det jobbigt.”

”En del visar och berättar, men inte alla. Jag tittade och lyssnade. När jag har en introduktion med någon så börjar jag med att berätta om mig själv. De ska känna sig välkommen. Sen berättar jag om jobbet. Vad man gör hos en brukare. Jag berättar alltid för brukaren att jag har med xxx för att de också ska veta varför vi är två. Jag visar vad man ska säga *Nu ska jag tvätta ditt ansikte.*”

”Jag hade inskolning 2 veckor och jag lärde mig vad jag måste göra och rutiner.”

”Jag hade praktik innan så jag lärde mig då. När jag har inskolning med någon lär jag ut basalhygien, att man ska ha förkläde och handskar och sedan sprita händerna. Hur man tvättar. Respekt med patient.”

”Dom lära mig. Jag tycker 2 veckor inskolning var lite. Jag går ensam nu och jag är nervös men jag måste träna.”

”Svårt att förstå hur man skulle jobba. Hen som hjälpte mig tyckte att jag kunde språket men inte hur man skulle jobba. Hen va lite elak men jag lärde mig efter lång tid.”

”Jag gick med en och samma person. Jag hade tre dagar. Jag frågade kollegor när jag skulle gå själv om jag inte visste vad jag skulle göra, Vi hade väldigt bra kollegor då.”

”Det var svårt. Det är språket. Jag säger *Ja* men jag förstår inte.”

”Jag har inskolning med andra och det är viktigt att man förklarar tydligt. Man måste visa - Hämta ett draglakan, det ser ut så här. Hämta absorba, det ser ut så här. Vardagsrutiner och larmrutiner är viktiga att veta och följa. Man måste även signera det man gör - det är viktigt.”

”Jag hade 5 dagar inskolning. Jag titta vad de göra. När jag har inskolning med andra så ber jag dem titta på situationen och beteende, är de (boendena) oroliga? Om det är en som kan mitt språk så kan jag förklara. Det är mycket man måste lära sig.”

”Jag hade kanske 3–5 inskolningsdagar på en avdelning och det var bra. Jag tittade och lyssnade. Man förstår inte allt direkt. Man måste kolla, vad gör han när han bäddar sängen, eller lagar mat/frukost. Vilken mat / frukost tycker boendena om. Instruktioner är viktiga.”

”Inte vara orolig *Vi kan lära dig Gör så här, så där.* De lärde mig försiktigt. När jag kom hem tänkte jag på vad de sa. När jag hjälper nån gör jag det spännande och roligt.”

”När jag inskolar andra så är det viktigt att man får veta rutinerna. *Vad brukarna heter Vad de är intresserade av.*”

”Inskolning hade jag en vecka med både dag och kväll med samma person. Jag fick veta alla rutiner och alla brukare, hur man ska hjälpa.”

Svenska som modersmål:

”Man försöker prata tydligt och inte ge för mycket information på en gång. Bemötande är viktigt, hur man tar hand om våra brukare. Visa grejer, hur de fungerar osv.”

”Jag brukar ha inskolning. Jag visar två gånger och tredje gången får de göra själv. Jag är noga med att berätta att det inte ska gå snabbt.”

”Det är svårt med inskolning. Man kan inte trycka in hur mycket information som helst. Det är inte lönt att tjata om papper som de ska läsa. Man måste fokusera på allt som händer på ”golvet”. De ser hur vi gör och ganska överlag så är de snabb på att lära sig.”

”Man behöver mer kroppsspråk och mycket kring varje brukare. Man kan läsa sig till men det är svårt.”

”Jag brukar ha inskolningar men det är svårt då man är själv med delegering. Jag får springa runt och ge medicin överallt vilket tar tid. Den som inskolas har ingen delegering och kommer inte få det på ett tag så den får inte lära sig det den behöver under inskolningen.”

”Vi försöker ha ett gemensamt arbetssätt för inskolning. Vi har en lista över vad man ska gå igenom. Man måste visa handfast – hur tar man på en BH på en annan person. Vi måste förklara och visa rutinerna som man ska göra.”

”Vi går efter ett papper. De ska vara med på vissa grejer under inskolningen men det blir korvstopning. Det blir för mycket. De bästa på inskolningen är de som frågar hela tiden. Jag brukar säga till dem att det är bra om de frågar. Många tror att det är bra om man är snabb men jag brukar säga att man ska göra sina uppgifter bra och inte snabbt.”

”Demens behöver rutiner och lugn. Jag brukar visa och vara tydlig med hur man ska göra. Man kan inte byta om till pyjamas på brukarna redan efter middagen så de ska fika och läggas i säng direkt. De ska få sitta på toaletten på morgonen. Det ska vara tydliga och bra rutiner men det är personalbrist så det är sårbart.”

”Inskolningen är viktig. De får den information de behöver men man är ingen stjärna efter 4–5 dagar. Man ska vilja lära sig och man måste ha hjärtat med sig. Bemötandet är jätteviktigt. Jag tror på Learning by doing. Jag brukar säga *Du ska tänka att det här är din mamma eller morfar. Hur skulle du vilja att man tog hand om dem?*”

”Jag hade en bra inskolning med 4 dagar. Det var svårt att lära sig rutinerna. Nu har jag egna inskolningar och jag visar vart allt finns. Vad man gör hos en brukare. De ska lära sig att göra saker själv, att bli självständiga, inte följa efter en vart man än går.”

Fråga 12

”Vi har rast tillsammans men jag tycker att man då ska fika och prata om annat än jobbet. Vi behöver inte prata om vem som bajsat eller något annat om brukarna. Det ska vara rast tycker jag.”

”Vi sitter tillsammans. Vi har rast och skrattar och pratar.”

”Det är bra på rasterna. Vi pratar med varandra men det måste finnas konversationer som alla kan prata om.”

”Om de bara pratar om Jakt eller olika Byar häromkring så har jag inget att säga. Jag har ingen erfarenhet. Om de pratar om nyheter eller mat så kan jag också prata om eller ställa frågor.

”Ja, vi har rast tillsammans. Vi pratar med varandra. Jag pratar inte mycket. Jag lyssnar.”

”Vi är tillsammans. Jag äta lite, tittar på Lingio. Ibland pratar jag, ibland bara lyssna.”

”Vi går olika tider och fikar från avdelningen, vi kan inte lämna alla boenden. Men vi fikar tillsammans med personal från olika avdelningar. Vi dricker kaffe och skrattar, frågar och pratar jobb. Då frågar man kanske om någon boende från en annan avdelning. Hur var det med X idag?”

”Vi brukar ha 30 minuter då vi sitter tillsammans och pratar och dricker kaffe. Chefen kommer också ibland och fikar med oss.”

”Vi har 30 minuter rast. Vi sitter tillsammans. Jag går ut om det ringer i min telefon. Man kan inte sitta i fikarummet och prata högt på sitt språk i telefon. Det är inte snällt. Men vi sitter ofta tillsammans och pratar.”

”Ibland åker jag hem på lunchen men på fikarasterna sitter vi tillsammans, oftast. Vi pratar vardagskommunikation.”

”30 minuter räcker inte. Jag vilar, är aldrig i fikarummet. Jag vill vara ensam. Alla pratar, jag orkar inte.”

De med svenska som modersmål uttrycker:

”Vi har olika tider för rast. Vi frågar varandra vem som vill gå. På förmiddags och eftermiddagsrasten så går vi tillsammans och fikar och pratar. Vi har ganska roligt tillsammans.”

”Vi har delat upp rasten. Vi är olika många som är samtidigt. Man pratar. En del pratar i telefon på sitt språk.”

”Vi delar upp oss. Det är alltid någon kvar på golvet. En del pratar i telefon, en del vilar eller går ut och röker.”

”En del kommer inte in i personalrummet. En del sitter med mobilen och hörlurar. En del har på en serie på annat språk på hög volym. Men det är rast och alla behöver återhämtning. Vi är olika.”

”Det beror på vem jag jobbar med. Man kan bli ganska hjärntrött om man jobbar med de som inte kan språket. Jag måste vara före och efter hela tiden.”

”Det är olika beroende på vem eller vilka man jobbar med. Om jag bara har kollegor med svenska som andraspråk då måste jag ta rast själv för att vila, men det blir kaos när jag lämnar. Det är viktigt att all personal träffas och har rast.”

”Oftast tillsammans. Vi stämmer av så vi kan fika med varandra. Ibland måste man hjälpa varandra, om man är klar med sin avdelning.”

”Vi försöker sitta tillsammans och det är 1. för språket 2. vi har väldigt mycket ensamarbete och då blir fikastunden och en stund då vi kan prata om jobbet.”

”Bra med raster tillsammans, vi är få så man behöver en stund men alla kommer inte alltid till rasten.”

”Vi sitter tillsammans på rasterna och det är bra.”

Fråga 13

"Det är många som använder hörapparat så jag pratar högt. Det var svårt i början, jag kunde inte så mycket svenska och jag var nervös men jag är väldigt social. Nu hälsar jag på brukarna mycket och pratar. Jag tycker om att jobba med människor."

"Det är olika, om brukaren har en demens eller om de är klar i huvudet. Man måste känna personen lite, vad vill de prata om? Man måste lyssna."

"Det är inga problem. Man lär sig dialekt och hur de pratar. Man måste prata högt ibland."

Väldigt bra. Jag försöker prata. Jag frågar och de svarar, så de förstår mig."

"Det går bra, men några har hörapparat och det är svårt."

"De förstår mig. Ibland hör de dåligt. Pratat sakta och tydligt. Jag säger till de att jag inte prata svenska 100 cent. "Kan jag få prata sakta? Kan du lära mig?" De blir jätteglada. "Vad är det här? Kan du berätta?"

"Det är olika. En del kan inte prata och en del pratar gammal svenska. Men det går ganska bra."

"En del kan inte prata så man förstår. Deras demenssjukdom är så. Man måste vara lugn och prata lugnt."

"Man måste lära sig hur man ska prata med olika boenden. De reagerar på olika saker. Endel vill inte ha beröring och andra vill att man ska prata lugnt."

"De pratar inte så mycket men jag förstår från ansiktet vad de vill."

"Ja, jo ibland pratar jag men ofta är jag tyst. Gamlingarna vill nog inte att man ska prata så mycket. Jag har ingen hund så jag kan inte prata om det. Jag vet inte vad jag ska prata om. Det är svårt."

"Ibland dom säger *Du måste lära dig svenska*. De pratar dialekt. Jag brukar fråga min andra personal. *Va säger dom*. Min andra personal får prata med dom (brukarna)."

"Det går bra. De förstår mig, med det är svårt med uttal."

Fråga 14

Svenska som andraspråk:

"Det är en bra arbetsplats för en person med svenska som andraspråk. Som vuxen får du inte så mycket hjälp med språket någon annanstans. Du måste jobba och många jobbar på äldreboenden. Det är lättare att få jobb om man kan språket men det är lättare att lära sig svenska på jobbet."

"Det är bra här."

"Vi invandrare måste försöka prata med andra som har svenska, inte isolera oss. Men svenskarna måste också prata med oss."

"Personalen förklarar bra. Men det kan behövas tydligare information i till exempel tvättstugan."

"Lingio är bra."

"Jag tror det kan vara bra med information på olika språk. Man förstår informationen i köket bättre då."

"Vi har det bra här. Vi trivs och samarbetar bra."

"Det är bra här. Det kan vara bra om informationen i tvättstugan är på olika språk - viktigt att man förstår. Det är bra här. Det kan vara bra om informationen i tvättstugan är på olika språk - viktigt att man förstår."

"Det är viktigt att man kan svenska på en viss nivå. Man måste kunna läsa information. En del säger att de glömt sitt lösenord hela tiden så de kan inte signera, men det måste man. Det är också viktigt att man lär sig hur man ska servera mat. Det ska locka fram aptiten. Man ska inte lägga upp allt hur som helst och sedan röra om det. Det ser inte trevligt eller gott ut."

"Vi jobbar tillsammans och gör ett teamwork. Vi pratade förut under vårt stormöte att vi kan gå till chefen för vad man vill utveckla. Jag hade problem med datorn så jag fick några korta utbildningar i det. Det var jättebra."

"De som kommer och bara kan lite svenska behöver ord. Men det behövs tid."

"Språket är viktigt. Personalen pratar mycket, jag förstår inte. Ibland blir de irriterade (personalen). Jag brukar skriva ner ord och fråga. Man måste hjälpa varandra."

"De måste ta till sig information och ge vidare rätt information. De måste fråga, en gång för mycket. Och fråga källan, vem har sagt informationen. De måste också kunna kommunicera med anhöriga."

"Det är jättebra att prata med personalen. De är jättsnälla. Det är ibland personalbrist man behöver ibland vara fler speciellt på morgonen."

”Jag trivs och jobba här. Trevlig personal. Vi pratar och det är roligt.”

Svenska som modersmål:

”Alla måste behärska svenska. Man måste också kunna lite om vård. Det har hänt att man har börjat tvätt nertill på en brukare och sedan uppe, vilket är helt fel. Alla som ska jobba här måste gå en två veckors utbildning i Basala hygienrutiner. Det behövs längre inskolningar. Vi har väldigt roligt här tillsammans, vi har en bra jargong.

”Vi kan prata med chefen som vem som helst. Man vågar prata med chefen på ett annat sätt eftersom hen är närvarande. Det kan behövas information på fler språk.

”Vi måste prata med varandra och våga vara en idiot. ”Jag fattar ingenting, kan du förklara?”

”Jag vill ha mer jämt fördelat på avdelningarna. Det är svårt om det är många med svenska som andraspråk på en avdelning och sen många som har svenska på en avdelning. Det måste fördelas. Jag tycker att det är bra att de fått appen Lingio för att träna språket.”

”Man måste vara mjuk i sättet och omhändertagande som personal. De (sv) vill hjälpa men de är språket som är problemet. De måste träna språket. Chefen måste kräva att de ska kunna språket eller jobba och träna språket.”

”Det är chefens ansvar angående språket. Sen måste det anställas stabila människor, för att kunna stötta de demenssjuka. Man måste också kunna ta hand om anhöriga som kommer och göra det lättsamt för dem, bjuda på kaffe och samtala. Vi som jobbar måste tala för de anhörigas mamma eller pappa. Det kan vara väldigt jobbigt för anhöriga att komma och besöka. De som har svenska som andraspråk vet inte hur man ska göra och de tycker att det är jobbigt och går därifrån.”

”Ta det lugnt – prata lugnt. Jag översätter mycket. Ringer en vän och frågar om jag inte vill störa personalen. Ibland behövs ny information på hemspråket. Som vid covid, då fanns mycket information på olika språk - det var bra!”

”Jag tycker att vi kanske borde ha information på olika språk - alltså informationstexter/filmer om delegering, basala hygienrutiner osv, men att testen ska vara på svenska. Jag vill också tillägga att ibland är det bättre att använda kroppsspråk och mindre ord – som personal med svenska som andraspråk ibland gör, i stället för - som vi svenskar – pratar alldeles för mycket. De demenssjuka blir ibland stressade då.”

Bilaga 5b – Svaren från intervjuerna med enhetscheferna

Svaren är blandade inom respektive fråga så det går inte att utläsa att första svaret är besvarat av samma person i nästa fråga.

Fråga 4.

”Önskemålet är att man kan prata bra svenska. Jag brukar vara hård med de som söker men som det varit har vi fått släppa på kravet. Vi har Lingio appen men jag har inte hunnit kolla lika mycket nu på slutet men jag har sett att många har varit inne och tränat själva.”

”Det är väldigt intressant i mångt och mycket. Jag brukar fråga var i från man kommer. Många kan flera olika språk. Sen är det ju olika hur man är som person. En del berättar om sitt hemland och annat medan andra är mer tillbakadragna. Men det är klart, det märks om någon inte är bra på svenska. De svarar Ja på det mesta men det är egentligen ett frågetecken. Vi har ju ibland inskolat någon där vi fått ge upp och ibland har det handlat om språket men det kan ju även ha varit andra orsaker.”

”Jag ser inte så många fördelar just nu men i framtidens äldrevård så är det ju bra att vi har personal som kan möta språk och andra kulturer. Det är stora utmaningar. Vi har ju språktest som genomförs men jag skulle gärna vilja få hjälp att utveckla det. Det är väldigt svårt med uttall till exempel och en brukare förstår inte alls vad personalen frågar om ibland. Man måste tala långsamt och tydligt.”

”Jag ser det som en styrka framöver. Snart har vi inne brukare med annat språk än svenska på våra boenden.”

”Jag tycker att det märks tydligt när personer med svenska som andraspråk jobbar med varandra för då pratar de sitt språk. Jag brukar påminna dem om att de ska prata svenska, för de behöver träna på språket och ingen annan förstår vad de säger.”

Fråga 5.

”Ja, kanske lite grann med intro, man lägger mer tid på det administrativa – att de ska lära sig olika system och så.”

”Det beror på. Vid vikariemötet förra sommaren hade jag med befintlig personal som tolkar om det behövdes översättas något. Jag brukar tänka på att ropa in ny personal som kanske har svenska som andraspråk och bara slö prata så att man lär sig att man kan komma in till mig och prata. Jag brukar också ställa många frågor ute bland personalen så man ser att man vågar ställa frågor, om än de kan kännas dumma.”

”Man behöver tänka mer vid bemanningsplaneringen. En del kan inte/ eller ska inte arbeta ihop på grund av att de är språksvaga. Men man måste även tänka rättvist. En del har inte delegering och då får man städa mer, men man kan inte bara städa utan man måste kunna hjälpa till med omvårdnaden och så vidare. Vi har många rutiner och de får man tänka till vid då man skriver dem – de måste vara tydligt skrivna och på ett lätt språk.”

”Jag har lärt mig under åren att vara kort och koncist till exempel när jag skriver sms och frågar om en vikarie kan jobba. Samma när jag pratar med personer som inte har så mycket svenska. Jag kan inte sväva ut och prata om olika saker som jag kanske gör med andra. Då har de bara förstått en del och kanske inte det väsentliga. Det är lätt hänt att det blir missförstånd.”

”Vi hade inte språktest förut och när vi började med dem så hade flera börjat jobba redan. Det har funnits språkkombud men den försvann och det rann ut i sanden. Det jag märker är att jag försöker kontinuerligt prata med de som inte kan språket och jag säger till dem att de ska säga till om de inte förstår. Jag frågar dem om vilka situationer som är svåra. De jobbar väldigt bra och vill jobba men ibland blir det irritation hos brukarna när personalen inte förstår vad de menar.”

Fråga 6.

”Jag tror ju på språkkombud, att ha något eller några som får tid i schemat som kan stötta mer. Det tror jag på.”

”Inställning och attityd mot personal som har svenska som andraspråk. Vi måste jobba mer att man ska se dem som en resurs. Idag kan en del vara uppgivna och tycka att det är för många i personalstyrkan som inte har svenska. Man är mättad. Det är svårt. Men jag tror vi måste ändå jobba med attitydförändringar.”

”Hm, oj jag vet inte riktigt. Vi pratar mycket i stort med personalgruppen att man behöver tid för att förstå när man inte har svenska språk. Vi måste ta tid för att hinna förklara. Rapporteringen går ganska snabbt. Men de som har svenska som andraspråk måste också våga fråga. Vid rapporteringen så börjar det oftast larma hos någon och personal går i väg. Jag upplever att när jag tar in någon till mig och vi pratar, att det går bättre med förståelsen eftersom det bara är vi två. Ute på golvet ska allt gå så fort.”

”Jag har funderat på vissa dokument, att få dem översatta men inte för många så det stjälpes. Jag brukar säga att så länge vi bara har svenska brukare så är det svenska som gäller på jobbet. Men jag tolererar att man hjälper någon som inte kan språket så bra att få hjälp av någon som kan det språket. Jag brukar ge ett exempel. *Två i personalen står i köket och pratar sitt hemspråk. Det sitter en demenssjuk man ute i*

matsalen. Han blir förvirrad och tror att han är utomlands. Han vill inget hellre än att komma hem. Att prata sitt hemspråk kan förvirra och skapa oro hos den demenssjuke.”

”Jag tror att vi som har svenska måste ha förståelse för språknivåerna. Det har jag nyss lärt mig själv - att man kanske inte kan så mycket svenska fast man gått sfi och sen är det ju även många specifika vårdord man också måste kunna. Det finns ju många som inte jobbat inom vården. Vi som har svenska måste kanske ha större tålamod. Man är inte klar efter 4 inskolningsdagar. De allra flesta som har svenska som andraspråk är väldigt ödmjuka och har en större respekt för våra äldre än vad en del svenskar har. Man måste också förstå att om man är ny i jobbet så har man kanske inte varit i kontakt med demenssjuka innan. Vi har webbutbildningar från till exempel demenscentrum men man ska ju verkställa de också och det finns ibland inte tid.”

Fråga 7.

”Jag frågar och jag försöker ta med alla i samtal vid fiket till exempel. Men det är olika från person till person. En del är pratsamma och andra sitter och lyssnar. Jag visar mig och är med i korridoren och fikarummet. Många har en väldigt stor respekt för chefen också så jag försöker vara med. De har även Lingio appen. Jag har inte hunnit vara inne och kollat här på slutet men den verkar bra och jag försöker stötta.”

”Stöd i sig är väl dels att jag tar med dem att de ska hjälpa varandra. Jag kollar upp ord i RUS så jag kan översätta det som är svårt. Jag har även klippt och klistrat med ord som glidlakan till exempel. De ser bilden och ordet. Även begrepp som UVI och vad det betyder. Dörren står alltid öppen hos mig men jag brukar även bara ta in dem ibland för det räcker inte med att jag säger *Kom till mig om det är nått*”

”Jag finns tillgänglig, de kan fråga mig och jag påminner dem om det också. Jag har samtal med vikarier för att höra hur de har det och hur de känner, samt vad vi kan göra mer. Jag har inte alltid tid att vara ute men jag är med på fika och rapporteringen. Visar mig.”

”De tycker nog ofta att jag har anställt fel personer. Jag försöker ha tät kontakt med personalen som har svenska som andraspråk. De behöver längre tid för att lära sig rutiner. Jag kollar av med dem om de kommer in i gruppen. En del behöver extra lång inskolning, den bör vara individanpassad tycker jag. Vi har appen Lingio som de kan använda och träna på språket men jag har inte kollat av så mycket. Jag har sagt att de får göra det på arbetstid för det behöver inte ta mer än 15 minuter per dag.”

”Vi har appen Lingio. Jag försöker vara öppen och säga ”Kom till mig” Sen upplever jag att man inte alltid gör det. Det som hänt sedan vi börjat prata om språk är att en del har börjat reflektera och någon har sagt till mig att hen vill studera mer svenska. Det blir en del irritation, det är stressigt och man kanske är osäker på sin kollega, vad hen har förstått. Och så får man kolla upp om sakerna är gjorda. Vi gjorde en satsning för ett tag sedan tillsammans med ssk för att höja antalet som får delegering. Personen fick gå med en kollega och se hur den gjorde när den skulle ge medicin. Man fick även se för inhalation. Sedan fick de en extra träff med sjuksköterskan och sedan gjorde man provet som sedan ssk gick igenom. Det krävdes att personen var driven själv och öppen med vad som var svårt.”

Fråga 8.

”Nej, det har jag inte. Jag behöver mer tid och bli avlastad. Jag har ingen administrativ hjälp så det ligger väldigt mycket inom det jag ska hinna med. Tidigare har det inte heller varit att vi ska jobba mer med språket och så men det har vår socialchef uppmärksammat.”

”Nä... men jag känner väl att jag har för mycket att göra. Vad ska jag göra rent konkret? Att lägga in en längre inskolning kan jag ju själv bestämma om. Men vi skulle behöva någon slags språkambassadör som har fokus på språket och kan stötta.”

”Vi har fått Lingio appen för personalen och vi har haft ett språkombud som har kunnat hjälpa, som har material. Sjuksköterskorna har även träningsläkemedelslistor som man kan träna på med olika svårighetsgrader. Men vad har jag själv fått för förutsättningar... Det handlar väl också om prioriteringar. Jag har inte fått något konkret vad jag ska göra. Jag försöker prioritera. Man vet vad bristerna finns. Jag har utbildningar som jag vill att personalen ska gå - de är obligatoriska. Till exempel från Socialstyrelsen och demens centrum. Det kan vara utbildning i alkohol och äldre, munvård osv. Jag går även utbildningarna själv. Jag skulle vilja sätta personalen i kanske grupper om 3 där de studerar tillsammans. Då kanske personer med och utan utbildning, med svenska och svenska som andraspråk. Jag har efterfrågat vilka utbildningar vi ska ha.”

”Egentligen ingenting. Jag vet inte riktigt heller vad jag behöver. Jag tror jag gör många saker utan att jag tänker på det men vi har väl inget sagt egentligen vad vi ska göra. Vi har fått appen Lingio som stöd.”

”Nej, det har jag inte, jag får hitta egna lösningar själv. Man ser personer som inte klarar språket men vad ska jag göra. Det måste finnas en vilja hos de personerna att lära sig svenska. Jag tror det kan vara bra med språkombud. Jag har lyft högre upp kring det här men språkbristerna men man säger då bara att då ska personen inte jobba här. Problemet är att jobbet kan till viss del fungera men inte språket och vi har ingen annan som kan jobba.”

Fråga 9.

”Framför allt behöver vi folk som är intresserad av att jobba inom äldreomsorgen. Det finns inte människor att anställa. Om vi lägger ut en annons så är det kanske inte någon som ansöker eller så har de ingen erfarenhet och kanske inte bra svenska. Då tar det längre tid att inskola och längre tid för att lära sig jobbet för att kunna anställas, om de ens kan anställas. Men vi har väldigt många duktiga vikarier och det positiva är att en stor del av dem studerar till undersköterska, men det är svårt att få ihop deras studiedagar med det stora behovet vi har av att de är och jobbar hos oss.”

”Fullbemanning och utbildad personal. Men även utbildningar på jobbet samt uppföljningsutbildningar - men hur ska man lägga upp det? Det vore bra med träningsrum där personal får träna till exempel såromläggning, munvård osv.”

”Mer personal behövs! Det är ju så. Det kommer att komma in fler som har svenska som andraspråk. De vill jobba och är väldigt duktiga! Men många har ingen utbildning heller. Förut då vi hade administrativ hjälp så brukade vi köra Demens ABC – kursen och jag vill gärna att man gör den nu också men det faller.”

”Kompetenshöjning! Det är A och O. Alla kan inte gå en undersköterskeutbildning men de behöver vissa delar. Man måste kunna förflyttningsteknik och få kunskap om demenssjukdomar. Alla ska också kunna läsa och göra genomförandeplaner. Det behövs att man själv är intresserad och villig att lära sig och sen måste man ge dem förutsättningar.”

”Jag känner att man tampas med samma saker hela tiden. Vi har personalbrist och en budget med kostnader som vi måste hålla. Politikerna måste förstå och inse hur verksamheterna fungerar - Vad vi ska försöka få ihop.”

Fråga 10.

”Det jag tänker är att vi måste jobba med övrig personal för att de ska få förståelse. Du har ju intervjuat många och varit med här ute men jag tror alla måste få information kring språk. En del säger ”Du har läst sfi, du ska kunna svenska!” Det kan vara tungt för den svenska personalen att jobba med språksvaga efter som de inte når upp till kraven för att få en delegering. Det blir ett tungt jobb. Man har tvättstugan, man ska städa och hålla rutiner. Min plan är att jag skulle vilja ha en undersköterska som jobbar måndag till fredag 7–16 som kan vara ett stöd för sjuksköterska, stötta med språket och kanske ha ett medicinskt ansvar. Jag har pratat med min högre chef och hen är positiv men det gäller ju alltid att hålla sig inom befintlig budget. Det är svårt att få till. De jag har pratat med har varit positiva. Jag har både husmöten och APT under året. Jag vill att personalen ska vara med och bestämma hur vi ska ha det, hur vi ska jobba. Sen är det ju jag som är chef och måste besluta men jag vill att personalen ska vara delaktiga.”

”Det är många saker man brottas med. Inom vården har vi personer som är inlasade, det kan jag uppleva som svårt. Vi behöver personal men den ska kunna uppfylla ganska mycket. Jag missunnar inte en person en anställning men man behöver en viss kompetens. Vi kan ha haft en person under lång tid som inte fungerar med till exempel språket men vi behöver personen, sen blir den inlasad och det blir inte bra. Det behövs mycket inskolning och vi måste ge mer tid. Jag försöker prata med personalen som har svenska att man inte kan vara för snabb. En del kommer till mig och säger att det inte funkar. Jag brukar säga att jag vill ha konkreta situationer men det får jag inte alltid. Bemötandet är också viktigt och något man måste kanske träna på. Hur bemöter vi varandra i fikarummet? Bjuder vi in varandra till bordet och så vidare.”

”Man hjälper varandra här. De som kommer hit, som har svenska som andraspråk, tränar upp sig väldigt bra med språket. Jag är också och rättar och påpekar om man skriver så man inte förstår. Lingio har varit bra med bland annat dokumentationsdelen. Jag är noga på att all personal ska få all information. Jag lägger ut mycket på Intranätet och skickar även viktig information till alla i Life care. De är inne och läser varje dag. Ibland lägger jag till läskvitto.”

”Jag vet inte. I dagsläget är det ändå ganska bra hos oss men det är också svårt.”