

Processer och rutiner – Ett praktiskt stöd för äldreomsorgens språkutvecklande arbete

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovspersonens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. På begäran kan vi ta fram publikationen i ett alternativt format för personer med funktionsnedsättning. Skicka frågor om alternativa format till alternativaformat@socialstyrelsen.se.

Artikelnummer: 2026-7-10355

Publicerad: www.socialstyrelsen.se, juli 2026

Innehåll

Om stödet Processer och rutiner.....	4
Förslag på processer och rutiner för det språkutvecklande arbetet.....	6
■ Process I. Verksamhetens språkutvecklande arbete.....	7
1. Förslag till formulering av processens ändamål.....	7
2. Aktiviteter som kan ingå i processen.....	7
3. Rutiner för de respektive aktiviteterna.....	8
■ Process II. Kartläggning och bedömning av behovet av stöd för språkutveckling	9
1. Förslag till formulering av processens ändamål.....	9
2. Förslag på aktiviteter som kan ingå i processen inklusive stöd för att ta fram rutiner för dessa.....	9
Aktiviteten Kartlägg och bedöm	9
Aktiviteten Följ upp	10
■ Process III. Språkutveckling för den enskilda medarbetaren	11
1. Förslag till formulering av processens ändamål.....	11
2. Förslag på aktiviteter som kan ingå i processen inklusive stöd för att ta fram rutiner för dessa.....	11
Aktiviteten Kartlägg och bedöm	12
Aktiviteten Planera.....	12
Aktiviteten Genomför	15
Aktiviteten Följ upp	15

Om stödet Processer och rutiner

Sedan den 1 juli 2026 gäller ett språkrav i äldreomsorgen. Enligt språkravet, som införts i socialtjänstlagen, ska den som bedriver verksamhet inom socialtjänstens omsorg om äldre personer arbeta för att den personal som genomför insatser i sådan omsorg har de kunskaper i svenska som är relevanta för insatsernas genomförande.¹

Den som bedriver äldreomsorg kan *arbeta för* att personalen har relevanta kunskaper i svenska på olika sätt. Vilka åtgärder som behöver vidtas kommer att skilja sig åt, bland annat beroende på hur verksamheten är uppbyggd, hur personalsammansättningen ser ut (särskilt avseende personalens kunskaper i svenska) och hur långt man redan har kommit i det språkutvecklande arbetet. I förarbetena till lagen betonas dock vikten av att verksamheterna arbetar systematiskt och fortlöpande med språkutveckling, och att arbetet integreras i verksamheternas systematiska kvalitets- och förbättringsarbete.²

Detta stöd syftar till att hjälpa äldreomsorgens verksamheter att lägga upp arbetet utifrån språkravet och integrera detta arbete i det systematiska kvalitetsarbetet utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

I stödet ges förslag, exempel och tips gällande processer och rutiner som kan behöva tas fram som ett led i det språkutvecklande arbetet. Stödet har med andra ord fokus på de delar i det systematiska kvalitetsarbetet som handlar om det språkutvecklande arbetet. Den som vill ha en mer heltäckande beskrivning av ledningssystemets uppbyggnad, eller ett vidare stöd för arbetet utifrån SOSFS 2011:9, hänvisas till Socialstyrelsens handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.³

Stödet *Processer och rutiner* är del 1 i ett paket av stöd för äldreomsorgens språkutvecklande arbete som Socialstyrelsen tar fram på regeringens uppdrag. (Del 2 heter *Kartlägga och bedöma – Ett praktiskt stöd för äldreomsorgens språkutvecklande arbete*.)

¹ 8 kap. 4 a § socialtjänstlagen (2025:400), SoL.

² Se proposition 2025/26:93 Ett språkrav inom äldreomsorgen s. 10.

³ <https://www.socialstyrelsen.se/publikationer/ledningssystem-for-systematiskt-kvalitetsarbete--handbok-for-tillampningen-av-foreskrifter-och-allmanna-rad-sosfs-20119-om-ledningssystem-for-systematiskt-kvalitetsarbete-2012-6-53/>.

Processer och rutiner – Ett praktiskt stöd för äldreomsorgens språkutvecklande arbete

Observera att detta är just ett stöd. Som nämnts kan äldreomsorgens arbete utifrån språkravet se olika ut. Det behöver inte göras i enlighet med de förslag och exempel som redovisas i detta stöd.⁴

⁴ Den som bedriver socialtjänst ska anpassa ledningssystemet till verksamhetens inriktning och omfattning, se 4 kap. 1 § SOSFS 2011:9.

Förslag på processer och rutiner för det språkutvecklande arbetet

Processer och rutiner är ledningssystemets grundläggande delar. En process är en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat. Med rutin avses ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras och hur ansvaret för utförandet är fördelat i verksamheten.⁵

Nedan ges förslag på tre processer för det språkutvecklande arbetet som kan vara lämpliga att integrera i verksamhetens ledningssystem som en del i arbetet utifrån språkravet:

- Process I. Verksamhetens språkutvecklande arbete.
- Process II. Kartläggning och bedömning av behovet av stöd för språkutveckling.
- Process III. Språkutveckling för den enskilda medarbetaren.

⁵ Socialstyrelsen (2012) Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete – Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, ss. 20, 22.

Process I. Verksamhetens språkutvecklande arbete

Här ges följande:

1. Förslag till formulering av processens ändamål.
2. Exempel på aktiviteter som kan ingå i processen.
3. Stöd i att ta fram rutiner för de respektive aktiviteterna.

1. Förslag till formulering av processens ändamål

Här ges förslag på hur ändamålet för processen *Verksamhetens språkutvecklande arbete* kan formuleras:

Ändamålet med processen är att förbättra förutsättningarna för språkutveckling på arbetsplatsen.

2. Aktiviteter som kan ingå i processen

Vilka aktiviteter som ska ingå i processen *Verksamhetens språkutvecklande arbete* måste bestämmas utifrån den aktuella verksamhetens förutsättningar och behov. Det beror bland annat på hur verksamheten ser ut, hur långt verksamheten har kommit i det språkutvecklande arbetet och hur personalsammansättningen ser ut.

Aktiviteter som kan ingå i processen *Verksamhetens språkutvecklande arbete* kan lämpligen handla om följande:

- Att stärka chefens kunskap om hur man skapar förutsättningar för språkutveckling på arbetsplatsen. Chefen kan till exempel delta i utbildning om språkutvecklande arbetsplatser,⁶ och ta del av webinarier, poddar med mera som handlar om språkutvecklande arbete. Man kan också anordna interna fortbildningar i samma ämne.
- Att utbilda medarbetare till nyckelroller i att stödja kollegor i det språkutvecklande arbetet. Det kan vara språkombud,⁷ andra former av språkstödjare, handledare eller dokumentationsombud, eller motsvarande.

⁶ Ett exempel är utbildningen Fem nycklar till en språkutvecklande arbetsplats som anordnas av Vård- och omsorgscollege. Ett annat exempel är kursen Språkutvecklande arbetssätt på arbetsplatsen som ges av Stockholms universitet. Utbildningar kan också anordnas av andra aktörer.

⁷ Ett språkombud är en medarbetare med uppdrag att stödja kollegor när det gäller språkutveckling. Konceptet språkombud har tagits fram av föreningen Vård- och omsorgscollege. <https://www.vo-college.se/sprakombud>.

- Att ta fram och arbeta utifrån en handlingsplan för verksamhetens språkutvecklande arbete.⁸

3. Rutiner för de respektive aktiviteterna

Det kan behövas rutiner för de respektive aktiviteterna, det vill säga mer detaljerade beskrivningar av hur de respektive aktiviteterna ska genomföras. Det behöver också anges vem som ansvarar för aktiviteterna.⁹

⁸ Exempel på handlingsplan finns i Lyft språket på jobbet! – Handbok för arbetsplatser som vill arbeta språkutvecklande. Handlingsplanen kan också utformas på annat sätt än vad som föreslås där.

⁹ 4 kap. 4 § SOSFS 2011:9.

Process II. Kartläggning och bedömning av behovet av stöd för språkutveckling

Denna process är menad att tillämpas för kartläggning och bedömning av behovet av stöd för språkutveckling för varje enskild medarbetare – oavsett om medarbetaren är första- eller andraspråkstalarare av svenska eller om hen är nyanställd eller har arbetat länge i verksamheten.

Här ges följande:

1. Förslag till formulering av processens ändamål.
2. Förslag på aktiviteter som kan ingå i processen, inklusive stöd i att ta fram rutiner för dessa.

1. Förslag till formulering av processens ändamål

Ändamålet för processen *Kartläggning och bedömning av behovet av stöd för språkutveckling* skulle kunna formuleras så här:

Ändamålet med processen är kartläggning och bedömning av varje enskild medarbetarens behov av stöd för språkutveckling.

2. Förslag på aktiviteter som kan ingå i processen inklusive stöd för att ta fram rutiner för dessa

Förslagsvis innehåller denna process två aktiviteter:

- Kartlägg och bedöm.
- Följ upp.

Aktiviteten Kartlägg och bedöm

I aktiviteten Kartlägg och bedöm görs en kartläggning och bedömning av medarbetarens behov av stöd för språkutveckling. Detta görs förslagsvis i ett medarbetarsamtal. Till hjälp i detta finns stödet *Kartlägga och bedöma – Ett praktiskt stöd för äldreomsorgens språkutvecklande arbete*.¹⁰

¹⁰ Det finns på Kunskapsguiden och på socialstyrelsen.se. (Se särskilt *Steg 1: Medarbetarsamtal om språket och kommunikationen*.)

Det förväntade resultatet av kartläggningen och bedömningen är svar på frågan ”behöver medarbetaren stöd för språkutveckling?”. Om svaret på frågan är ”ja” lämnar man denna process och fortsätter till processen *Språkutveckling för den enskilda medarbetaren* (se nedan).

Det är viktigt att kartläggningen och bedömningen dokumenteras.

Rutiner för Kartlägg och bedöm

Det kan behövas rutiner för aktiviteten Kartlägg och bedöm. Det kan vara lämpligt om det framgår av dessa hur dokumentationen ska göras. Det behöver även framgå vem som ansvarar för vad. Det kan därtill vara lämpligt att ange när aktiviteten ska genomföras, till exempel när det gäller nyanställd personal. Det kan då exempelvis se ut så här:

Kartläggning och bedömning gällande nyanställd personal görs senast inom [dagar, veckor, månader] efter att den nyanställda påbörjat sitt arbete.

Aktiviteten Följ upp

Aktiviteten Följ upp innebär en uppföljning av att den bedömning som gjorts gällande den enskilda medarbetarens behov av stöd för språkutveckling: ”behöver hen fortfarande inget stöd för språkutveckling, eller har situationen ändrats på något sätt”? Detta görs förslagsvis i ett medarbetarsamtal.

Om uppföljningen skulle visa att medarbetaren nu behöver stöd för språkutveckling fortsätter man till processen *Språkutveckling för den enskilda medarbetaren* (se nedan).

Det är viktigt att resultatet av uppföljningen dokumenteras.

Rutiner för Följ upp

Det kan behövas rutiner för aktiviteten Följ upp. Det kan till exempel vara lämpligt om det framgår hur dokumentationen ska göras. Det behöver också framgå vem som ansvarar för vad. Det kan därtill vara lämpligt att ange när aktiviteten ska genomföras. Det kan till exempel se ut så här:

Uppföljning görs vid nästkommande medarbetarsamtal.

Tips:

Det kan vara lämpligt att den person som ansvarar för aktiviteten Kartlägg och bedöm också ansvarar för aktiviteten Följ upp.

Process III. Språkutveckling för den enskilda medarbetaren

Denna process är menad att tillämpas för enskilda medarbetare som har bedömts vara i behov av stöd för språkutveckling. Processen förutsätter alltså att det tidigare gjorts bedömningen att den aktuella medarbetaren är i behov av stöd för språkutveckling. Det kan ha gjorts i enlighet med processen *Kartläggning och bedömning av behovet av stöd för språkutveckling* (Process II) eller på annat sätt.

Här ges följande:

1. Förslag till formulering av processens ändamål.
2. Förslag på aktiviteter som kan ingå i processen, inklusive stöd i att ta fram rutiner för dessa.

1. Förslag till formulering av processens ändamål

Enligt språkravet i socialtjänstlagen ska den som bedriver äldreomsorg arbeta för att personalen *har de kunskaper i svenska som är relevanta för insatsernas genomförande*.¹¹ Ändamålet med processen kan därför formuleras så här:

Ändamålet med processen är att ge medarbetaren goda förutsättningar att utveckla kunskaper i svenska som är relevanta för insatsernas genomförande.

2. Förslag på aktiviteter som kan ingå i processen inklusive stöd för att ta fram rutiner för dessa

Förslagsvis innehåller denna process fyra aktiviteter:

- Kartlägg och bedöm.
- Planera.
- Genomför.
- Följ upp.

¹¹ 8 kap. 4 a § SoL.

Aktiviteten Kartlägg och bedöm

I aktiviteten Kartlägg och bedöm görs en kartläggning av medarbetarens språkliga kompetens och en bedömning av vilket stöd som bäst kan gynna hans språkutveckling. (Som framgått ovan gäller detta alltså enbart de medarbetare som bedömts vara i behov av stöd för språkutveckling.) I stödet *Kartlägga och bedöma – ett stöd för äldreomsorgens språkutvecklande arbete*¹² ges praktiskt stöd för denna aktivitet.

Det är viktigt att kartläggningen och bedömningen dokumenteras.

Rutiner för Kartlägg och bedöm

Det kan behövas rutiner för aktiviteten Kartlägg och bedöm. Det kan vara lämpligt om det framgår av rutinerna hur dokumentationen ska göras. Det behöver också framgå vem som ansvarar för vad.

Aktiviteten Planera

Aktiviteten Planera förutsätter att det redan har gjorts en bedömning av vilken typ av stöd som bäst gynnar den aktuella medarbetarens språkutveckling. Bedömningen kan ha gjorts i enlighet med vad som föreslås i aktiviteten Kartlägg och bedöm eller på annat sätt.

I aktiviteten görs en mer specifik planering utifrån denna bedömning. Om bedömningen visar att medarbetaren behöver språkstöd på arbetsplatsen tar man fram en planering för det. Om bedömningen visar att hen behöver ytterligare språkutbildning tas det fram en planering för detta.

Det är viktigt att planeringen dokumenteras så att det tydligt framgår vad man kommit överens om.

Särskilt om språkstöd på arbetsplatsen

Om den tidigare bedömningen visar att medarbetaren behöver språkstöd på arbetsplatsen behöver planeringen alltså omfatta sådant stöd. Språkstödet kan ges till exempel i samband med muntliga och skriftliga arbetsuppgifter då en annan medarbetare eller handledare ger språkstöd utan att ta över arbetsuppgiften. Det kan också ges under olika typer av möten, i form av mallar, ordlistor och instruktioner, och vid introduktion av nyanställda – då med fokus på språket och kommunikationen på arbetsplatsen.

¹² Det finns på Kunskapsguiden och på socialstyrelsen.se. (Se särskilt *Steg 2: Kartlägga och bedöma språklig kompetens*.)

Särskilt om utbildning som stöd för språkutveckling

Om den tidigare bedömningen visat att medarbetaren behöver ytterligare utbildning i svenska kan det vara lämpligt att ge medarbetaren möjlighet att studera svenska på arbetstid, förslagsvis på deltid, vid sidan av de ordinarie arbetsuppgifterna. Det behöver då göras en bedömning av vilken sorts utbildning, eller på vilken nivå, som medarbetaren bör läsa.

Ett första steg är att ta reda på vad medarbetaren redan har läst. Det behöver med andra ord göras en kartläggning av medarbetarens avklarade studier i svenska språket – om en sådan inte redan är gjord.

Nästa steg kan vara att ta kontakt med en studie- och yrkesvägledare (inom komvux) för att få hjälp med att bedöma vad medarbetaren bör läsa.

Följande utbildningar kan vara aktuella:

- Uppdragsutbildning som är inriktad på språk och kommunikation i äldreomsorgen.¹³ En sådan utbildning kan vara särskilt lämplig för:
 - Den som har kort skolbakgrund.
 - Den som har låg kommunikativ förmåga.
 - Den som redan har läst svenska som andraspråk (sva) på gymnasial nivå,¹⁴ men ändå inte har de kunskaper i svenska som är relevanta för arbetet i äldreomsorgen.
 - Den som avser att läsa sva på gymnasial nivå men ännu inte har förutsättningar att tillgodogöra sig utbildningen.
- En utbildning inom komvux där språk- och yrkesämnen kombineras. En sådan utbildning kan vara särskilt lämplig för:
 - Den som har kort skolbakgrund.
 - Den som har låg kommunikativ förmåga.
 - Den som inte har en utbildning i vård och omsorg som motsvarar vård- och omsorgsprogrammet eller något av de så kallade yrkespaketen till undersköterska eller vårdbiträde inom komvux.

¹³ Socialstyrelsen kommer att tillhandahålla ett underlag för en sådan utbildning vid årsskiftet 2026/2027.

¹⁴ Sva på gymnasial nivå ingår i vård- och omsorgsprogrammet i gymnasieskolan och de så kallade yrkespaketen inom komvux till vårdbiträde respektive undersköterska. Det är också sva på gymnasial nivå eller motsvarande som krävs för att få en skyddad yrkestitel för undersköterskor.

- Svenska för invandrare (sfi), sva på grundläggande eller sva på gymnasial nivå – beroende på vad medarbetaren har läst och vilken kompetens i svenska som hen har. En sådan utbildning kan vara särskilt lämplig för:
 - Den som vill få en skyddad yrkestitel för undersköterskor.¹⁵
 - Den som vill ha en utbildning i svenska som är studieförberedande.

Utbildning på arbetstid kan kräva samverkan

Som framgått kan en studie- och yrkesvägledare inom komvux behöva hjälpa till med att avgöra vilken sorts utbildning som en medarbetare bör läsa för att utveckla sina kunskaper i svenska. Det kan med andra ord behövas samverkan med komvux. Det kan också krävas samverkan mellan äldreomsorgens verksamheter och komvux eller andra utbildningsanordnare om medarbetaren ska kunna erbjudas goda villkor för att genomföra deltidstudier på arbetstid. Man kan till exempel behöva samverka kring schemafrågor, så att medarbetaren till exempel inte har en tidig start i skolan dagen efter ett kvällspass på jobbet.

Rutiner för Planera

Det kan behövas rutiner för aktiviteten Planera. Det kan till exempel vara lämpligt om det framgår av rutinerna hur dokumentationen av planeringen ska göras. Det behöver också framgå vem som ansvarar för vad. Det kan också vara lämpligt att det av rutinerna framgår hur en eventuell samverkan med komvux ska gå till, hur man ordnar med vikarie för den som studerar, eller med finansieringen av studierna¹⁶.

Tips:

Det kan vara lämpligt att den person som ansvarar för aktiviteten Kartlägg och bedöm även ansvarar för aktiviteten Planera. Om denna person inte är ansvarig chef kan det behövas samverkan med denna, det kan vara särskilt viktigt när det gäller frågor om schemaläggning (se ovan).

Tips:

Det kan vara lämpligt att genomföra aktiviteten Planera när aktiviteten Kartlägg och bedöm finns i färskt minne.

¹⁵ Se Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2023:14) om skyddad yrkestitel för undersköterskor, Socialstyrelsens föreskrifter (HSLF-FS 2016:64) om ändring i föreskrifterna och allmänna råden om erkännande av yrkeskvalifikationer inom hälso- och sjukvården (inom EU/EES/Schweiz), och HSLF-FS 2017:80 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om legitimation och annat behörighetsbevis vid utbildning från tredjeland.

¹⁶ Till exempel via Äldreomsorgslyftet.

Aktiviteten Genomför

Aktiviteten Genomför innebär att medarbetaren erbjuds eller hänvisas till språkutvecklande insatser eller aktiviteter i enlighet med den planering som tagits fram. Det kan alltså innebära att medarbetaren erbjuds språkstöd på arbetsplatsen eller deltar i språkundervisning av något slag.

Rutiner för Genomför

Det kan behövas rutiner för aktiviteten Genomför. Av rutinerna behöver det till exempel framgå vem som ansvarar för vad. Det kan också vara lämpligt att det av rutinerna framgår hur en eventuell samverkan med komvux ska gå till.

Tips:

Det kan vara lämpligt att den person som ansvarar för aktiviteterna Kartlägg och bedöm och Planera också ansvarar för aktiviteten Genomför.

Aktiviteten Följ upp

Aktiviteten Följ upp innebär en uppföljning av de aktiviteter som medarbetaren genomfört och den planering som tagits fram: Hur har det gått med medarbetarens språkutveckling? Behöver det göras några förändringar i planeringen eller kan den gälla ett tag till? Detta görs förslagsvis i ett medarbetarsamtal. Till hjälp i detta kan anteckningarna från det medarbetarsamtal som genomförts som en del i Process II användas.

Det är viktigt att resultatet av uppföljningen dokumenteras.

Rutiner för Följ upp

Det kan behövas rutiner för aktiviteten Följ upp. Det kan vara lämpligt om det framgår av rutinerna hur dokumentationen ska göras. Det behöver också framgå vem som ansvarar för vad.

Tips:

Det kan vara lämpligt att den person som ansvarar för aktiviteterna Kartlägg och bedöm, Planera och Genomför också ansvarar för aktiviteten Följ upp.

Det kan därtill vara lämpligt att ange när aktiviteten ska genomföras. Det kan till exempel se ut så här:

Uppföljning görs vid nästkommande medarbetarsamtal.



Processer och rutiner – Ett praktiskt stöd för äldreomsorgens språkutvecklande arbete
(artikelnr 2026-7-10355) kan laddas ner från socialstyrelsen.se/publikationer.