

Bilaga

# **Språkförmåga i äldreomsorgen**

Information till verksamheter som ska använda stödet

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

# Språkförmåga i äldreomsorgen – underlag för bedömning och utveckling

## Information till verksamheter som ska använda stödet.

Socialstyrelsen har tagit fram stödet *Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling* utifrån ett regeringsuppdrag. Denna text kan ses som en bakgrund till det och beskriver varför det är viktigt att arbeta med språkbedömning och språkutveckling. Texten innehåller kort beskrivning av kompetensförsörjningsläget, språkkunskaper, flerspråkighet, språkutvecklande arbetsplats, chefens roll samt juridiska utgångspunkter.

I själva stödet tydliggörs Socialstyrelsens bedömning av vilken språkförmåga personalen i äldreomsorgen behöver för att utföra arbetet med god kvalitet. Stödet kan fungera som ett underlag för verksamheterna när de ska bedöma språkförmågan hos personalen. Det ska också kunna användas som ett underlag för arbete med språkutveckling. Det kan anpassas till verksamheternas lokala behov och förutsättningar.

Ovanstående kan sammanfattas i nedanstående punkter:

- Stödet anger Socialstyrelsens bedömning av vilken språkförmåga i svenska som personalen i äldreomsorgen behöver.
- Stödet ger ett underlag för verksamheterna att bedöma språkförmågan hos personalen.
- Stödet kan också användas som ett underlag för arbete med språkutveckling.

Stödet finns på [socialstyrelsen.se](https://www.socialstyrelsen.se)

## Kompetensförsörjning

De senaste åren har frågan om kompetensförsörjning i äldreomsorgen varit i fokus, både gällande brist på bemanning och adekvat kompetens för arbetet.<sup>1</sup> Det är centralt att personalen har rätt kompetens för sina arbetsuppgifter för att äldre ska känna sig trygga med den vård och omsorg som ges. Språkkunskaper och förmåga att kommunicera både muntligt och skriftligt är grundförutsättningar för att personalen ska kunna utföra arbetet inom äldreomsorgen på ett säkert sätt [1].

I en nyligen framtagen rapport från SKR [2] framkommer att framtidens ökade behov av anställda på grund av den demografiska utvecklingen är störst inom äldreomsorgen. Det behövs omkring 58 500 fler anställda fram

<sup>1</sup> Se t.ex. IVO, Vad har IVO sett 2019?, 2020 och SOU 2020:80, Äldreomsorgen under pandemin s. 250–256.

till år 2031 jämfört med år 2021. Det är en ökning med drygt 31 procent – från cirka 186 000 anställda till cirka 245 000 anställda år 2031. Under samma period går nästan lika många i pension från äldreomsorgen. Tillsammans betyder det att äldreomsorgen skulle behöva cirka 111 000 nya anställda för att möta de ökade behoven av omsorg och ersätta de som går i pension.

Antalet personer i arbetsför ålder, mellan 20–66 år, är idag drygt 6,1 miljoner. Fram till 2031 förväntas gruppen öka med drygt fyra procent, vilket motsvarar omkring 253 000 personer. Det är en mindre ökning jämfört med föregående tioårsperiod då gruppen ökade med 356 000 personer, drygt 6,2 procent [2].

Att gruppen i arbetsför ålder överhuvudtaget har ökat de senaste tio åren beror på att antalet utrikesfödda personer har ökat i arbetsför ålder. Sedan 2011 har den gruppen ökat med nästan 45 procent, medan inrikesfödda i arbetsför ålder istället minskat med drygt tre procent. Utrikesfödda står för ungefär 95 procent av den totala ökningen av personer i arbetsför ålder. Utvecklingstakten fram till 2031 blir däremot något lägre även för utrikesfödda [2].

## Kompetens förutsätter språkkunskaper

Ett flertal utredningar har de senaste åren beskrivit brister i äldreomsorgens kompetensförsörjning, de flesta utredningar tar i sammanhanget upp frågan om språk. Här nedan redogör vi för några.

Utredningen om en äldreomsorgslag konstaterar att kvalitetsbrister gällande personalens kunskaper i svenska språket har uppmärksamrats i flera rapporter på senare tid. En växande andel av personalen inom äldreomsorgen har annat språk än svenska som modersmål. Språk och kommunikation beskrivs som en förutsättning för en vård och omsorg av god kvalitet.<sup>2</sup>

I utredningen om regleringen av yrket undersköterska anges bristande språkkunskaper som ett specifikt kompetensområde som behöver stärkas. Utredningen genomförde en omfattande kartläggning över kunskapsbrister inom vården och omsorgen. Den låga språknivån är en återkommande synpunkt och bristerna handlar om både den kommunikativa och den skriftliga förmågan samt hör- läs- och ordförståelse. I utredningen betonar arbetsgivarna vikten av att undersköterskan ska kunna hantera språket. Att undersköterskan ska kunna kommunicera muntligt och skriftligt är centralt för att hon/han ska kunna ge brukaren rätt vård och omsorg, föra samtal samt förmedla iakttagelser till andra yrkesgrupper. Företrädare har nämnt att språkbristerna hos personalen kan få allvarliga konsekvenser i möten med personer med nedsatt kognitiv förmåga.<sup>3</sup>

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har i sina iakttagelser från 2019 rapporterat om kvalitetsbrister gällande personalens språkliga kompetens.<sup>4</sup> Coronakommissionen har påtalat att kommunerna måste genomföra språkutbildningsinsatser för omsorgspersonal som saknar tillfredsställande

<sup>2</sup> Se SOU 2022:41, Nästa steg – Ökad kvalitet och jämlikhet i vård och omsorg för äldre personer s. 227 f. och 307 f.

<sup>3</sup> Se SOU 2019:20, Stärkt kompetens i vård och omsorg s. 118.

<sup>4</sup> Se IVO, Vad har IVO sett 2019?, 2020.

språkkunskaper.<sup>5</sup> Betydelsen av att personalen har nödvändiga kunskaper i det svenska språket har också framkommit i utredningen om en hållbar kompetensförsörjning inom vård och omsorg om äldre.<sup>6</sup>

I en rapport Kommunal har tagit fram [3] framgår att språkkunskaper är en grundförutsättning för att undersköterskan ska kunna utföra sina arbetsuppgifter med kvalitet och säkerhet. Kraven ökar på alla som arbetar inom äldreomsorgen. Det handlar om den brukarnära omvårdnaden och omsorgen, men också om att kunna dokumentera, larma, skriva avvikelser, föra samtal med anhöriga och andra anställda inom vården. Om inte alla kan utföra samtliga moment bidrar det till en ökad arbetsbelastning för de som har bättre språkkunskaper. Det kan också innebära problem för andraspråkstalaren själv och bristande omsorgskvalitet eller patientsäkerhet.

## Flerspråkighet

Institutet för språk och folkminnen skriver att flerspråkighet är en rikedom och en resurs – både för den som är flerspråkig och för samhället. Samhället behöver flerspråkiga personer, till exempel tolkar, översättare och personer som kan ge vård och omsorg på olika språk. Det finns forskning som visar att de flesta personer, i synnerhet vuxna, som lär sig ett nytt språk utvecklar det nya språket mer effektivt om de får tillgång till formellt lärande. Förutom undervisning finns det annat som är viktigt för att lära sig ett språk. Att ha tät kontakt med förstaspråkstalare av det nya språket, att lära sig det nya språket i en trygg miljö, och att ha en stark motivation att lära sig det nya språket. Som van talare av språket kan man stötta andraspråkstalare genom att skapa en trygg miljö där det ges många möjligheter att tala det nya språket med kollegor och andra [4].

Utlandsfödda var år 2000 11,3 procent av befolkningen, år 2021 var andelen 20 procent. Det vanligaste födelselandet för utlandsfödda är Syrien, därefter kommer Irak. Finland var under många år det vanligaste födelselandet för utlandsfödda, men är idag det tredje vanligaste landet. I takt med att antalet utlandsfödda äldre i Sverige blir allt fler, kommer äldreomsorgen möta en mer heterogen grupp av äldre med vård- och omsorgsbehov än i dag [5]. Därmed kommer även andra språkkunskaper än svenska vara viktigt inom äldreomsorgen.

SKR skriver i sin rapport om välfärdens kompetensförsörjning att språkkunskaper är av stor vikt på arbetsmarknaden och särskilt i kontaktyrken. Språkutbildningen måste hålla hög kvalitet och vara relevant utifrån arbetslivets behov. Det behövs samtidigt stöd till arbetsgivare för att arbeta språkutvecklande exempelvis utifrån språkombudskonceptet [2].

I praktiken är det svårt att avgöra vilka ord eller vilket språkbruk man behöver behärska för att klara ett yrke eller arbeta inom en bransch. Man använder inte bara fackord när man arbetar. I de flesta yrken ingår en rad olika arbetsuppgifter och man skriver och läser olika typer av texter och talar med olika grupper av människor: arbetskamrater, brukare, patienter och anhöriga. Under en arbetsdag utför man inte heller bara arbetsuppgifter som hör till ett

<sup>5</sup> Se SOU 2020:80 s. 250 och s. 254.

<sup>6</sup> Se SOU 2021:52, Vilja, välja vård och omsorg s. 17, 144 f. och 167–169.

yrke. I vissa yrken skriver och läser man mycket, i andra yrken dominerar muntlig kommunikation. Det kan också ställas krav på digital kompetens [4].

Kommunal skriver i sin rapport att rusta individen med språkkunskaper kommer inte bara lyfta äldreomsorgen utan också individen. Dessutom gynnar det hela arbetslaget om alla kan göra allt som arbetet innebär [3].

## Språkutvecklande arbetsplats

För chefer, rekryterare och arbetskamrater är det bra att känna till hur språket fungerar för en person som håller på att lära sig det. Det är viktigt att veta hur man som förstaspråkstalare kan underlätta kommunikationen och stödja en arbetskamrat som vill utveckla sitt språk. Att språket fungerar i samhället och på arbetet är ett gemensamt ansvar för alla som talar svenska, både andra- och förstaspråkstalare. Som förstaspråkstalare är man en resurs och ett stöd för den som lär sig svenska i vuxen ålder [3]. Oavsett hur långt en andraspråkstalare har kommit i inläringen av svenska är det i tal eller skrift med andra svensktalande som språket testas och kommer till användning. Den som redan behärskar svenska väl har här ett stort ansvar för att få kommunikationen att fungera. Som förstaspråkstalare har man ett ansvar för att samtalet ska fungera genom att försöka förebygga problem och lösa dem om de uppstår. Man kan underlätta samtalspartnerns möjlighet att delta i samtalet genom att prata långsammare, stötta genom att tala om hur samtalet ska gå till och på ett tydligt sätt koppla ett samtalsämne till ett annat. Även andraspråkstalare som redan har lärt sig svenska eller som kommit en bit på väg i sin inläring är viktiga resurser för nya andraspråkstalare. De har erfarenheter från språkinläring som de kan dela med nya andraspråkstalare [3].

Att prata om språk, språkbrister och språkutveckling innebär att komma nära individens integritet och självkänsla. Därför är tillit och bra ledarskap, samt en tillåtande, trygg atmosfär centralt på arbetet. Utbildningar i svenska är basen för att lära sig ett nytt språk, men det räcker inte. När den som har studerat svenska kommer till en arbetsplats fortsätter inte språkutvecklingen automatiskt. För att språket ska fortsätta utvecklas behöver personen träna och utveckla språket tillsammans med andra. Det behövs strukturer som stöttar språkutvecklingen på jobbet, och ett öppet och tillåtande klimat kring språkfrågor [3].

Det finns inte så många alternativ till att arbeta språkutvecklande. Ungefär 25 procent av Sveriges befolkning tillhör den grupp som ofta kallas första eller andra generationens invandrare, och många i den gruppen är andraspråkstalare av svenska. Det är en så stor grupp att den inte kan ses som marginell, utan måste betraktas och förvaltas som en resurs [4]. En allt större andel av personer som arbetar inom vård och omsorg har utländsk bakgrund. Utan utlandsfödda skulle äldreomsorgen inte klara sitt uppdrag. Cirka 150 000 personer arbetade med vård och omsorg i särskilda boendeformer för äldre 2017. Av dem var 28 procent födda i ett annat land än Sverige. I Stockholms län var 55 procent i personalgruppen utrikesfödd. De flesta talar bra svenska, men det finns också många med bristfälliga språkkunskaper [3]. Tvåspråkig personal behövs i äldreomsorgen då det blir fler äldre som har insatser inom äldreomsorgen med ett annat första språk än svenska. Det kan vara någon

som invandrat, eller en person som har något av de nationella minoritetsspråken eller teckenspråk som sitt första språk. Personer som till exempel drabbats av stroke eller kognitiv svikt kan förlora språk de lärt sig i vuxen ålder. Tillgång till personal som talar samma språk som den äldre blir då en viktig resurs.<sup>7</sup>

Precis som i skolan kan man på en arbetsplats behöva bygga broar mellan den svenska som används i vardagen och det språk som man förväntas lära sig och behärska på arbetsplatsen. Det gäller såväl yrkesspecifika termer som mer allmänt arbetsplatsrelaterat språk [4].

## Styrning och ledning, chefens roll

Första linjens chef i äldreomsorgen har en nyckelfunktion i att säkerställa att den språkliga förmågan hos personalen höjs. Chefen måste stötta språkutveckling för att det ska bli en fråga som prioriteras. Som tidigare redan nämnts så finns det inte så många alternativ till att arbeta språkutvecklande om äldreomsorgen ska klara sitt uppdrag. Språkutvecklande arbete kan inte enbart utgå från bedömning av sökandes språkkunskaper. Man behöver även bedöma arbetsplatsens kapacitet att stötta nya sökanden i den fortsatta språkutvecklingen.

Arbetet med att anpassa strukturer på arbetsplatsen för att underlätta för andraspråkstalare tar både tid och resurser. Det arbetet utförs ofta redan idag i det tysta av arbetskamrater som försöker hitta lösningar. Ett språkarbete på arbetet, som till exempel att ta fram textmallar eller samtalsmallar för vanligt förekommande kommunikation, gynnar också fler än bara andraspråkstalare. Det kan öka effektiviteten och fungera som stöd också för många förstaspråkstalare [4]. I handboken *Lyft språket på jobbet* [6] framgår att det finns många fler än andraspråkstalare som gynnas av att arbetsplatsen arbetar språkutvecklande. Vikarier och praktikanter är exempel på grupper som kan behöva stöd för att komma in i rutiner, traditioner och i språkbruket på arbetsplatsen.

Flera nordiska studier visar att det inte är självklart att språkutveckling blir bättre genom kontakter med arbetslivet. Det framkommer i en studie som Biggestans gjort [7]. Språkutveckling på arbetsplatsen handlar om vilka möjligheter att delta i meningsfull språklig kommunikation som arbetsplatsen erbjuder och hur språkutvecklande de kommunikativa situationerna är som andraspråkstalare deltar i.

Bedömning av språkkunskaper som görs i samband med rekrytering inom äldreomsorgen är ofta individuell och relativt oreflekterad enligt en studie som gjorts i Göteborgs Stad [8]. Dessutom saknas också verktyg och kompetens för att bedöma språklig kompetens. För att bedöma om språket räcker till för olika syften är det nödvändigt att gemensamt tolka, sätta ord på och rama in vilket språk som är önskvärt. Detta behöver utvecklas inom äldreomsorgen och chefer som ska göra bedömningen har en viktig roll i detta arbete.

I samtal med Göteborgs Stad och deras arbete med språkmedvetenhet på arbetsplatsen framkom att det finns risk för att missförstånd och brister alltid

---

<sup>7</sup> Se SOU 2022:41, Nästa steg – Ökad kvalitet och jämlikhet i vård och omsorg för äldre personer s. 228

ses som resultat av bristande språkförmåga hos en anställd, när det många gånger handlar om andra saker. Det kan istället egentligen handla om, generell eller specifik yrkeskompetens eller att människor har olika kulturella referensramar kring saker som mat, städning, högtider, omsorg, omvärldskunskap med mera. Om man inte är noga med att analysera och definiera vad som orsakar missförstånd eller brister i kvalitet så kan det leda till att man vidtar fel åtgärder för att komma tillrätta med bristerna. Insatserna behöver kombinera både språk- och kunskapsutveckling och då är det viktigt att arbeta med en bred arsenal av åtgärder och insatser för att stärka den språkliga förmågan, och inte genomföra isolerade utbildningsinsatser enbart i språket.

En engagerad och aktiv chef är ofta avgörande för att en arbetsplats ska lyckas bygga upp en språkutvecklande miljö. Det behövs en chef som är övertygad om att förändring behövs och som är beredd att sätta igång arbetet. Chefen behöver förankra arbetet med att arbeta språkutvecklande, skapa en positiv förväntan och få personalgruppen att se att det finns fördelar för alla med att arbeta språkutvecklande. Ansvar för att stötta och ge det språkutvecklande arbetet mandat ligger hos chefen. Det krävs för att arbetet ska leva vidare och utvecklas på lång sikt [6].

## Juridiska utgångspunkter

Nedan redogör vi för några juridiska utgångspunkter för äldreomsorgen. Vi har valt ut de som vi tycker särskilt har bäring på kompetens och kvalitet i verksamheterna.

- Enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL, ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Kravet på god kvalitet gäller både privat och offentlig verksamhet inom socialtjänsten och för såväl myndighetsutövning som övriga insatser.<sup>8</sup>
- I förarbetena till 3 kap. 3 § SoL framgår det att god kvalitet i omsorg och vård av äldre förutsätter att den enskilde och/eller dennes företrädare ges ett verkligt inflytande över insatsernas utformning. Ett reellt inflytande handlar också om bemötande och respekt för var och ens särart, vilja och önskemål. Vidare framgår det att ett gott bemötande kräver kunnighet, lyhördhet, inlevelseförmåga och empati – ett medvetet förhållningssätt. En av de viktigaste förutsättningarna för att uppnå god kvalitet i omsorgen om äldre är tillgången till personal med lämplig utbildning och kompetens samt ett tydligt och engagerat ledarskap. Genom att fortlöpande beakta behovet av kompetensutveckling stärks möjligheterna att hålla en god kvalitet i socialtjänstens olika verksamheter.<sup>9</sup>
- I förarbetena nämns även att begreppet kompetens är mångtydigt och kan ha olika betydelse i olika sammanhang. Begreppet syftar inte bara på

<sup>8</sup> Se regeringens proposition 1996/97:124 Ändring i socialtjänstlagen s. 51.

<sup>9</sup> Se prop. 1996/97:124 s. 53 f.



formell behörighet utan hänvisar också till ord som kvalifikation, kunskap, erfarenhet, förmåga, lärande och färdighet.<sup>10</sup>

- I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete finns ytterligare bestämmelser om systematiskt kvalitetsarbete för socialtjänsten. Den som bedriver socialtjänst ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.<sup>11</sup>
- I Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2011:12) om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre finns rekommendationer om vilka kunskaper och förmågor som personalen minst bör ha inom tolv angivna områden. Ett av områdena som anges är kommunikation där det anges att personalen, som minst, bör ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska.
- Enligt SOSFS 2011:12 kan de kunskaper och förmågor som anges i de allmänna råden uppnås genom godkänt resultat på utbildningar bestående av kurser om 1 400 poäng i de programgemensamma ämnena i vård- och omsorgsprogrammet eller kurser om 1 500 poäng som ingår i Skolverkets nationella yrkespaket för arbete som undersköterska. Kunskaperna och förmågorna kan även uppnås genom godkänt resultat på någon annan utbildning som motsvarar dem som anges.

---

<sup>10</sup> Se prop. 1996/97:124 s. 48.

<sup>11</sup> Se 3 kap. 1 § SOSFS 2011:9.

# Referenser

1. Regeringsbeslut (S2022/02057)
2. Valfärdens kompetensförsörjning Personalprognos 2021–2031 och hur välfärden kan möta kompetensutmaningen. Stockholm. SKR 2022
3. Marie Huupponen. Svenska språket A och O inom äldreomsorgen. Stockholm. Kommunal 2019
4. Carla Jonsson, Lotta Olvegård, Sofia Tingsell. Flerspråkighet i arbete En vägledning från Språkrådet. Stockholm. Institutet för språk och folkminnen, 2021
5. Statistikmyndigheten. Utrikes födda i Sverige. Hämtad 2022-12-08 från <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/utrikes-fodda/>
6. Lyft språket på jobbet! Handbok för arbetsplatser som vill arbeta språkutvecklande. Stockholm. Föreningen vård- och omsorgscollege
7. Aina Bigestans. Språkombudet som en resurs på arbetsplatsen. Stockholm. Stockholms universitet, 2019
8. Lena Thornéus, ”Det är viktigt med språket, annars hur kan man arbeta?” Observationer och reflektioner om kommunikation inom äldreomsorgen. Göteborg. Göteborgs Stad 2021