

Språkförmåga i äldreomsorgen

– Underlag för bedömning och utveckling



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

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran. Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

Artikelnummer 2023-2-8349
Publicerad www.socialstyrelsen.se, februari 2023

Innehåll

Om stödet	5
Så här är stödet uppbyggt	5
Så här kan stödet användas	6
Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling	8
Språkförmåga i sammanfattning	8
Språkförmåga per kompetensområde	9
Kompetensområde 1. Förebygga, bevara och förbättra	9
Kompetensområde 2. Bedöma hälsotillståndet	10
Kompetensområde 3. Stödja det dagliga livet	11
Kompetensområde 4. Helhetssyn	12
Kompetensområde 5. Etik och delaktighet	13
Kompetensområde 6. Bemötande	14
Kompetensområde 7. Kommunikation	15
Kompetensområde 8. Samverkan och samarbete	16
Kompetensområde 9. Dokumentation	17
Kompetensområde 10. Anatomi, fysiologi och patofysiologi	18
Kompetensområde 11. Läkemedel	19
Kompetensområde 12. Vårdåtgärder	20
Kompetensområde 13. Hygien i vård och omsorg	21
Kompetensområde 14. Funktionsförmåga och funktionsnedsättningar	22
Kompetensområde 15. Psykisk ohälsa	23
Kompetensområde 17. Äldre med komplexa behov	24
Kompetensområde 18. Måltiden och hälsan	25
Kompetensområde 19. Förflyttningstekniker	26
Kompetensområde 20. Teknik i det dagliga livet	27
Kompetensområde 21. Missbruk och beroende	28
Kompetensområde 22. Risk och riskbeteende	29
Kompetensområde 23. I livets slutskede	30
Kompetensområde 24. Lagar och andra regler	31
Kompetensområde 25. Styrning och organisation	32
Kompetensområde 26. Utveckling på arbetsplatsen	33

Om stödet

Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling är ett stöd från Socialstyrelsen som riktar sig i första hand till den som leder och fördelar arbetet – eller arbetar med exempelvis rekrytering eller kvalitetsutveckling – inom äldreomsorgen.

I stödet anges den språkförmåga som Socialstyrelsen bedömer behövs för att utföra arbetet inom äldreomsorgen med god kvalitet.

Stödet ska kunna användas som underlag för bedömning av språkförmåga hos personalen och för att rikta språkutvecklande insatser på ett ändamålsenligt sätt. Det ska ge äldreomsorgens verksamheter en utgångspunkt för att utveckla strategier och verktyg för att arbeta med språkbedömning och språkutveckling på arbetsplatsen. (Läs mer nedan).

Innehållet i stödet ska förstås som mål att sträva mot. Det är alltså inte en utgångspunkt att all personal har den språkförmåga som anges i stödet vid anställningens början.

Stödet utgår från *Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor*¹. I stödet anges den språkförmåga som behövs för att uppnå dessa mål. Stödet har tagits fram och formulerats delvis med hjälp av *GERS, Gemensam europeisk referensram för språk*.²

Så här är stödet uppbyggt

Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor är indelade i kompetensområden. *Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling* är uppbyggt utifrån dessa områden. Stödet består av 25 delar, en del per kompetensområde.³ Varje del av stödet innehåller två delar: en med kompetensmål för området och en som anger språkförmåga som behövs för att uppnå målen i kompetensområdet. Se figur 1 nedan.

Den språkförmåga som behövs för arbetet i äldreomsorgen anges också i sammanfattad form under rubriken *Språkförmåga i sammanfattning*. Här anges sådan förmåga som återkommer på flera ställen i stödet och som kan ses som särskilt central. Ord som anger språkförmåga som kan ses som särskilt central är också markerad med fet text på flera ställen i stödet.

Stödets olika delar bygger på och förutsätter delvis varandra. Stödet ska därför förstås som en helhet; de anger tillsammans den språkförmåga som behövs.

Det finns en bilaga till stödet. Bilagan kan ses som ett komplement till stödet och som en fördjupning. Innehållet i bilagan är inte knutet specifikt till arbetet i äldreomsorgen, det ger i stället en mer explicit beskrivning i fråga

¹ Läs mer om kompetensmålen här: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-2-7219.pdf>.

² Läs mer om GERS här: <https://www.skolverket.se/skolutveckling/inspiration-och-stod-i-arbetet/stod-i-arbetet/gemensam-europeisk-referensram-for-sprak-gers>.

³ Kompetensmålen består egentligen av 26 områden, men i denna version av stödet är *Kompetensområde 16. Barns förutsättningar och behov* uteslutet.

om *nivå* av språkförmåga. Stödet går att använda på olika sätt beroende på verksamheternas behov (se mer nedan). Det går alltså att vid behov komplettera med bilagan, men i många fall räcker troligen det stöd som presenteras nedan.

Läs mer om varför stödet ser ut som det gör och hur det gick till när Socialstyrelsen tog fram det i rapporten *Språkbedömningsstöd till verksamheter inom äldreomsorg. Rapportering av regeringsuppdrag*.

I stödet används *brukare* som en benämning för de personer som de åtgärder och insatser som personalen i äldreomsorgen utför riktar sig till.⁴

Figur 1. Stödet är indelat i 25 delar, en per kompetensområde. Varje del består av en tabell som innehåller två kolumner. I den ena finns kompetensmål för området, i den andra anges språkförmåga som behövs för att uppnå kompetensmålen.

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen

Så här kan stödet användas

Stödet är menat att kunna användas på olika sätt beroende på verksamheternas förutsättningar och behov. Här är några exempel samt tips till användaren av stödet:

- Stödet kan användas av chefer eller HR-personal som ett underlag för arbetet med att bedöma om personalen har den språkförmåga som behövs för arbetet i äldreomsorgen.
- Det kan användas som ett underlag för planering och utformning av språkutvecklande aktiviteter på arbetsplatsen.
- Det kan användas vid rekrytering som ett underlag för att bedöma språkförmågan hos en nyanställd och för arbetet med att planera och lägga upp språkutvecklande insatser för den nyanställda.
- Stödet kan användas som ett underlag för diskussioner i arbetsgruppen om hur språkförmågan ser ut på arbetsplatsen och hur den kan utvecklas.
- Vissa användare av stödet kan vilja få en bild av hur personalens språkförmåga utvecklas över tid. Det kan då vara lämpligt att upprepa bedömningarna efter en tid.

⁴ I den del av stödet som utgörs av kompetensmål används delvis en annan terminologi, till exempel används benämningen *patienter och brukare*. En annan förekommande benämning är *den dagliga vården och omsorgen*. Att terminologin delvis skiljer sig åt mellan stödets olika delar beror framför allt på att kompetensmålen från början togs fram för att användas inom en undersköterskans *hela* arbetsfält, det vill säga i både vård och omsorg eller både hälso- och sjukvård och socialtjänst.

- Stödet kan troligen också vara av intresse för enskilda medarbetare som vill sätta sig in i vilken språkförmåga som förväntas av dem på arbetsplatsen.
- Stödet kan även användas som ett underlag i planering av APL (arbetsplatsförlagt lärande).

Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling

Språkförmåga i sammanfattning

Kommunikation är ett av de viktigaste verktygen inom äldreomsorgen. Många arbetsuppgifter i äldreomsorgen utförs i dialog med brukaren. I det behövs det ”vardagliga” språket. Medarbetaren behöver kunna ställa frågor om brukarens hälsa och humör men också kunna småprata om till exempel hens liv och tidigare yrke. Personalen arbetar ofta i team med medarbetare ur andra yrkesgrupper som till exempel sjuksköterskor, fysioterapeuter och arbetsterapeuter. Det innebär att man behöver kunna delta i samtal med dem och kunna förstå deras instruktioner. Ofta behöver medarbetaren också kunna vidarebefordra en instruktion. Viktigt för arbetet är även att kunna ställa frågor för att säkerställa att informationen uppfattas på rätt sätt.

Här är ges en lista över exempel på språkliga aktiviteter som personalen i äldreomsorgen behöver klara av:

- Beskriva – till exempel hur en tandborstning går till.
- Ge instruktioner – till exempel vid användning av olika hjälpmedel, tydligt beskriva olika steg.
- Förtydliga – ställa följdfrågor till boende, närstående eller kollegor
- Förklara – till exempel de olika stegen i en förflyttning.
- Småprata – till exempel om väder eller fritidsintressen.
- Prata i telefon.
- Läs: instruktioner, mejl från kollegor och chefer, genomförandeplaner.
- Använda rätt terminologi inom olika områden, till exempel:
 - Måltider
 - Anatomi
 - Olika symtom
 - Hjälpmedel
 - Läkemedel
- Tekniska manualer, till exempel användning av programvaror eller tv
- Skriva sammanhängande texter, till exempel levnadsberättelser, genomförandeplaner och dokumentation av olika slag.
- Argumentera – till exempel förklara varför vissa insatser behövs.

Språkförmåga per kompetensområde

Kompetensområde 1. Förebygga, bevara och förbättra

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om hur sjukdomar, skador och olyckor, till exempel undernäring, trycksår och fallolyckor, hos patienter och brukare kan förebyggas- uppvisa kunskap om hur funktionsförmågan hos patienter och brukare kan bevaras och förbättras- kunna identifiera patienters och brukares behov av och förmåga till fysisk aktivitet- kunna stödja patienter och brukare till aktivitet i det dagliga livet- kunna genomföra insatser för att förebygga sjukdomar, skador och olyckor med utgångspunkt i bedömningar eller instruktioner från andra yrkesgrupper- kunna genomföra insatser för att bevara eller förbättra patienters och brukares funktionsförmåga med utgångspunkt i bedömningar eller instruktioner från andra yrkesgrupper	<p>Det här området handlar bland annat om att identifiera brukares behov och att genomföra olika former av insatser med utgångspunkt i instruktioner från andra yrkesgrupper. Här behöver medarbetaren kunna stötta och motivera brukaren. För det behöver hen kunna bygga relationer med brukaren, vilket förutsätter bland annat att hen förstår både konkret och abstrakt innehåll i det brukaren säger. Hen behöver också i samtalen med brukaren kunna uttrycka känslonyanser och lyfta fram den personliga innebörden av händelser och erfarenheter. Här blir småpratet viktigt. Medarbetaren behöver också kunna instruera brukaren, och i det ingår att ge tydliga, detaljerade beskrivningar av vad som ska göras. Vidare behöver hen kunna motivera brukaren till exempelvis olika övningar genom tydliga resonemang och genom att på ett utförligt sätt ge stöd för sina ståndpunkter. Eftersom medarbetaren arbetar utifrån bedömningar från andra yrkesgrupper behöver hen också förstå långa, komplicerade instruktioner inom aktuellt område, inbegripet detaljer och varningar. Hen behöver också förstå muntliga instruktioner, samt den begreppsapparat som exempelvis fysioterapeuten använder. En svårighet kan vara att växla mellan olika register, det vill säga prata med till exempel fysioterapeuten på "fysioterapeutens språk" och med brukaren på det sätt som passar just hen.</p>

Kompetensområde 2. Bedöma hälsotillståndet

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- kunna identifiera tecken på förändringar i patientens eller brukarens hälsotillstånd, till exempel i fråga om smärta eller förmåga till kommunikation- kunna identifiera behov av kontakt med andra yrkesgrupper inom vård och omsorg med utgångspunkt i patientens eller brukarens hälsotillstånd- kunna anpassa den dagliga vården och omsorgen med utgångspunkt i patientens eller brukarens aktuella hälsotillstånd	<p>Det här området handlar bland annat om att bedöma brukares hälsotillstånd och att ta kontakt med medarbetare i andra yrkesgrupper när det är aktuellt för att rapportera om och diskutera bedömningen. För att kunna bedöma hälsotillstånd behöver medarbetaren skapa relation till brukaren, till exempel genom "småprat", och förstå vad brukaren säger och signalerar. Medarbetaren behöver kunna ta reda på vart hen kan vända sig för att rapportera om hälsotillståndet – till exempel genom att ta del av skriftlig information. Här behöver hen kunna snabbt ögna igenom långa och komplicerade texter och lokalisera relevanta detaljer. Hen behöver också kunna berätta om hälsotillståndet med hjälp av relevanta termer, vilket förutsätter ett stort ordförråd inom ämnet. Medarbetaren behöver här kunna planera vad som ska sägas och hur det ska sägas. Hen behöver även kunna ge tydliga, detaljerade beskrivningar samt utveckla och ge stöd för tankar med hjälp av understödjande detaljer och belysande exempel.</p>

Kompetensområde 3. Stödja det dagliga livet

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- kunna stödja patienter och brukare i det dagliga livets aktiviteter, till exempel socialt umgänge, skötsel av hemmet eller läkarbesök- kunna identifiera behov av till exempel klädvård, skötsel av hemmet eller inköp av livsmedel- kunna stödja patienter och brukare i kontakter med aktörer inom hälso- och sjukvården respektive socialtjänsten	<p>Det här området handlar om att stödja brukaren i det dagliga: att handla mat, vårda kläder, stötta i sociala kontakter eller följa med till läkaren till exempel. Det förutsätter att medarbetaren förstår ord och uttryck som hör vardagen och hushållsarbetet till, till exempel namn på olika livsmedel eller kläder. Hen behöver också förstå ord som "god man" och "förvaltare". Medarbetaren kan också behöva ringa samtal för att till exempel boka läkartid, vilket förutsätter att hen kan vidarebefordra detaljerad information på ett tillförlitligt sätt och att hen kan inleda, hålla igång och avsluta ett samtal på lämpligt sätt. Hen behöver också kunna ställa uppföljningsfrågor för att kontrollera om hen förstått vad en talare ville säga samt få oklara punkter förtydligade.</p>

Kompetensområde 4. Helhetssyn

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<p>- kunna beakta patienters och brukares hela livssituation i den dagliga vården och omsorgen, till exempel i fråga om social situation eller pågående vård- och omsorgsinsatser</p>	<p>Det här området handlar om att arbeta utifrån en helhetssyn på brukaren. För att göra det behöver medarbetaren lära känna brukaren och förstå hans hela livssituation. Hen behöver förstå vad brukaren och hans närstående har att berätta. I det kan medarbetaren behöva använda en rad olika strategier för att förstå, till exempel försöka urskilja huvudpunkterna, och kontrollera förståelse genom att använda andra former av signaler, till exempel visa eller peka. Det behövs också en förmåga till "småprat". Medarbetaren kan också behöva hämta relevant information från olika källor, både muntliga och skriftliga, till exempel från medarbetare från andra yrken. Det förutsätter att hen kan följa en längre muntlig framställning och komplicerad argumentation och att hen kan läsa med stor självständighet och använda lämpliga referenskällor selektivt.</p>

Kompetensområde 5. Etik och delaktighet

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- kunna identifiera och hantera etiska dilemman i den dagliga vården och omsorgen- kunna beakta patienters och brukares självbestämmande och integritet i den dagliga vården och omsorgen, till exempel vid skötsel av personlig hygien- uppvisa kunskap om de särskilda förutsättningar som råder vid vård och omsorg av patienter och brukare som har nedsatt beslutsförmåga- uppvisa kunskap om de särskilda förutsättningar som råder vid vård- och omsorgsarbete i patienters och brukares hem- kunna skapa förutsättning för patienter, brukare och närstående att vara delaktiga i den dagliga vården och omsorgen	<p>Det här området kan handla om svåra och känsliga frågor, om etiska dilemman i det dagliga arbetet. Det handlar till exempel om möten med brukare med nedsatt beslutsförmåga och om brukares integritet och självbestämmande vid till exempel skötsel av personlig hygien. Detta förutsätter en förmåga till nyanserad kommunikation med brukaren. Medarbetaren behöver också kunna föra diskussioner kollegor emellan. För att kunna hantera etiska dilemman behöver man kunna sätta ord på dem. Här blir det till exempel viktigt att medarbetaren i samtal med såväl brukare som andra medarbetare kan uttrycka känslonyanser och lyfta fram den personliga innebörden av händelser och erfarenheter. Diskussionerna om etiska dilemman förutsätter också att medarbetaren kan följa en diskussion och i detalj förstå vilka punkter talaren anser vara viktiga samt att hen kan ge återkoppling till och följa upp påståenden och slutsatser för att på så sätt föra diskussionen framåt. Hen kan också behöva kunna ställa uppföljningsfrågor för att kontrollera om hen förstått vad en talare ville säga samt få oklara punkter förtydligade.</p>

Kompetensområde 6. Bemötande

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- kunna anpassa bemötandet med utgångspunkt i patientens, brukarens eller den närståendes förutsättningar och behov- kunna bemöta patienter, brukare och närstående som befinner sig i kris eller sorg- kunna bemöta människor som individer och med respekt oberoende av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder	<p>Det här området handlar om bemötande. Det kan till exempel handla om att respektera andras gränser. Hur man visar artighet och respekt kan skilja sig åt mellan språk och kulturer. Det är viktigt att behärska språkliga uttryck för detta. Det gäller också att förstå och tolka känslouttryck hos andra och att kunna anpassa språket efter brukarens behov. I möten med personer i kris eller sorg kan det behövas förmåga till att uttrycka och förstå nyanser i språket. För att klara detta behöver medarbetaren kunna uttrycka sig på ett lämpligt sätt i olika situationer och undvika grova felformuleringar. Den grammatiska behärskningen kan också bli viktig här, att medarbetaren inte gör fel som kan leda till missförstånd. Här kan det också vara särskilt viktigt med ett tydligt och naturligt uttal och en tydlig och naturlig intonation.</p>

Kompetensområde 7. Kommunikation

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- kunna anpassa kommunikationen med patienter, brukare och närstående med utgångspunkt i deras förutsättningar och behov- kunna skapa förutsättningar för patienter och brukare att kommunicera med till exempel närstående eller personal inom vård och omsorg- uppvisa kunskap om metoder för samtal och kommunikation och hur de kan stödja patienter och brukare i deras vardag- kunna stödja patienter och brukare i användningen av digitala tekniker för kommunikation	<p>Det här området handlar bland annat om att anpassa sättet att kommunicera utifrån brukarens behov. För detta behövs en förmåga att förstå och uttrycka språkliga nyanser. Medarbetaren behöver också stötta brukaren i att kommunicera, bland annat via digitala tekniker. För det behöver hen till exempel förstå bruksanvisningar och kunna förklara innebörden för brukaren. Hen kan också behöva ge brukaren skriftliga instruktioner för detta. Medarbetaren behöver här klara av att snabbt ögna igenom långa och komplicerade texter och lokalisera relevanta detaljer samt förstå detaljerade instruktioner på ett tillförlitligt sätt. För att kunna förklara tekniska detaljer behövs ett visst ordförråd. Här kan medarbetaren behöva kunna omformulera och omskriva för att täcka luckor i ordförrådet. Hen behöver också kunna skriva tydliga, detaljerade beskrivningar.</p>

Kompetensområde 8. Samverkan och samarbete

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none"> - uppvisa kunskap om hur samverkan mellan aktörer, till exempel inom socialtjänst, hälso- och sjukvård och skola, kan påverka kvaliteten i vården och omsorgen - uppvisa kunskap om närliggande yrkesgruppers arbete och ansvar och hur det förhåller sig till undersköterskans arbete och ansvar - uppvisa kunskap om hur samarbete mellan medarbetare inom vård och omsorg kan påverka arbetets kvalitet - kunna bidra till samarbete i den dagliga vården och omsorgen, till exempel i teamarbete 	<p>Det här området handlar om att samverka och att arbeta i team. Medarbetaren behöver kunna hålla samman kontakter runt brukaren. Det är ofta hen som känner brukaren bäst. Hen behöver därför kunna göra sig till talesperson för brukaren och i detta kunna föra fram sin åsikt. Medarbetaren kan behöva ta kontakt med en annan person i teamet för att meddela att den äldre till exempel fått särskilt svårt för något. Hen behöver också kunna delta i, och kanske även hålla i, en samordnad individuell plan, SIP. Medarbetaren behöver förstå innebörden av ordet team. Hen behöver även förstå var gränserna går: vem kan jag säga vad till? Hen behöver kunna gå till chefen och säga "det här klarar jag inte på egen hand!". Allt detta förutsätter att medarbetaren kan delta aktivt i en formell diskussion och att hen kan förstå huvudpunkterna i innehållsmässigt och språkligt komplext tal som gäller både konkreta och abstrakta ämnen, inbegripet fackmässiga diskussioner. Hen kan också behöva kunna ge tydliga, detaljerade beskrivningar och presentationer samt utveckla och ge stöd för tankar med hjälp av understödjande detaljer och belysande exempel. Här behövs, vidare, ett stort ordförråd när det gäller de flesta allmänna ämnen, och att medarbetaren kan variera formuleringarna för att undvika alltför många upprepningar.</p>

Kompetensområde 9. Dokumentation

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om hur dokumentation kan påverka kvaliteten i vård och omsorg- kunna dokumentera och använda dokumentation som ett led i planering, genomförande och uppföljning av vård- och omsorgsinsatser- kunna beakta patienters och brukares personliga integritet vid dokumentation i den dagliga vården och omsorgen	<p>Det här området handlar om att dokumentera på ett korrekt och ändamålsenligt sätt, men också om att använda dokumentation som ett verktyg i arbetet. För detta behövs främst skriftlig färdighet, men också läsförståelse. Det gäller att få till en röd tråd i texten och att skriva lagom långt. Det som kan vara särskilt utmanande är att dokumentera på ett sätt som värnar brukarens personliga integritet – brukaren ska ju också kunna läsa anteckningarna. Det gäller också att kunna välja stil och genre: det är skillnad på till exempel levnadsberättelse, journalanteckning, avvikelser och tillbud. Här behöver medarbetaren ha ett stort aktivt ordförråd för läsning, och hen behöver kunna skriva anteckningar där hen förmedlar information på ett begripligt sätt för att få fram det som hen anser är viktigt. Hen behöver också kunna skriva tydliga, detaljerade texter om flera ämnen samt sammanställa och utvärdera information och argument ur olika källor.</p>

Kompetensområde 10. Anatomi, fysiologi och patofysiologi

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<p>- uppvisa kunskap om anatomi, fysiologi och patofysiologi som har betydelse för undersköterskans dagliga vård- och omsorgsarbete</p>	<p>När det gäller språkförmåga handlar detta område framför allt om att behärska den medicinska terminologi som behövs i det dagliga arbetet. Det handlar bland annat om att veta vilka ord som ska användas och när, i vilka sammanhang, de ska användas. Medarbetaren kan behöva växla terminologi beroende på vem hen pratar med. Hen kan behöva använda den medicinska terminologin i samarbete med andra yrkesutövare och "översätta" den till vardagsspråk i samtal med brukaren. För detta behöver medarbetaren ha ett stort ordförråd inom området och hen behöver kunna vidarebefordra information på ett tillförlitligt sätt.</p>

Kompetensområde 11. Läkemedel

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om hur läkemedel kan påverka patienters och brukares hälsotillstånd och funktionsförmåga- uppvisa kunskap om hantering av läkemedel och risker vid läkemedelshantering- kunna göra rimlighetsbedömningar vid hantering av läkemedel- kunna identifiera tecken på biverkningar av läkemedel hos patienter och brukare	<p>När det gäller språkförmåga handlar detta område delvis om terminologi: Medarbetaren behöver till exempel kunna läsa och förstå en bipacksedel, vilket förutsätter att hen kan snabbt ögnä igenom långa och komplicerade texter och lokalisera relevanta detaljer. Hen behöver kunna identifiera tecken på biverkningar av läkemedel. För att göra det behöver hen kunna tyda och läsa av nyanser i det brukaren säger, det vill säga förstå huvudpunkterna i innehållsmässigt och språkligt komplext tal som gäller både konkreta och abstrakta ämnen. Om medarbetaren misstänker att en brukare har biverkningar av ett läkemedel behöver hen kunna förklara vad hen sett och vad hen misstänker för medarbetare i andra yrkesgrupper. I dessa samtal kan hen behöva bygga upp en argumentationskedja.</p>

Kompetensområde 12. Vårdåtgärder

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- kunna utföra vårdåtgärder som till exempel såromläggning, blodtrycksmätning och provtagning med utgångspunkt i bedömningar eller instruktioner från andra yrkesgrupper- kunna stödja patienter och brukare i att själva utföra åtgärder som till exempel blodtrycksmätning eller provtagning	<p>Området handlar om att både utföra vårdåtgärder på instruktion av andra yrkesgrupper och att stödja brukare i att själva utföra åtgärder. Språkförmågan här handlar bland annat om att kunna ta emot och förstå instruktioner, både i tal och skrift, och att ge instruktioner till brukaren. När medarbetaren utför åtgärder behöver hen kunna beskriva det hen gör för brukaren på ett tydligt och anpassat sätt. När medarbetaren ger instruktioner behöver hen uttrycka sig så att brukaren förstår samt försäkra sig om att hen förstått. För detta kan hen behöva kunna ge tydliga, detaljerade beskrivningar i ämnet och i detta planera vad som ska sägas och hur det ska sägas. Hen kan också behöva kunna formulera det hen vill säga på olika sätt.</p>

Kompetensområde 13. Hygien i vård och omsorg

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om basal hygien i vård och omsorg- kunna stödja patienten eller brukaren i att sköta sin personliga hygien, inklusive munhygien- uppvisa kunskap om principer för hygien vid hantering av livsmedel- uppvisa kunskap om de vanligaste smittorna och smittvägarna vid vård och omsorg	<p>Detta område handlar bland annat om att stödja brukaren i att sköta sin personliga hygien, inklusive munhygien. För att göra det behöver medarbetaren ha en förmåga att småprata med brukaren, för att bygga relation och förtroende. Medarbetaren behöver kunna förklara för brukaren vad hen gör – beskriva steg för steg. Hen kan här behöva ge tydliga, detaljerade beskrivningar. Medarbetaren kan också behöva motivera brukaren (t.ex. till tandborstning). För det behöver hen kunna redogöra för och underbygga en ståndpunkt på ett tydligt sätt genom att ge relevanta förklaringar och argument. Medarbetaren kan också behöva ta del av skriftliga instruktioner om hygienrutiner. Hen kan med andra ord behöva förstå komplicerade instruktioner inom området, inbegripet detaljer om omständigheter och varningar. I detta område kan det också behövas ord som beskriver var någon eller något befinner sig, såsom framför, bakom, under eller över.</p>

Kompetensområde 14. Funktionsförmåga och funktionsnedsättningar

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none"> - uppvisa kunskap om hur fysiska, psykiska, intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar kan påverka patienters och brukares förutsättningar och behov i det dagliga livet - kunna anpassa den dagliga vården och omsorgen med utgångspunkt i patientens eller brukarens aktuella funktionsförmåga - uppvisa kunskap om hur den omgivande miljön kan utgöra hinder för patienter och brukare med en eller flera funktionsnedsättningar och hur den kan anpassas efter patienters och brukares aktuella funktionsförmåga - kunna stödja patienter och brukare som har en eller flera funktionsnedsättningar att använda hjälpmedel för det dagliga livet, till exempel kognitiva eller kommunikativa stöd eller förflyttningshjälpmedel 	<p>Detta område handlar bland annat om att stödja brukare som har en eller flera funktionsnedsättningar. Medarbetaren behöver kunna anpassa sitt språk utifrån personer med olika funktionsnedsättningar och deras förutsättningar. För detta behöver hen kunna förstå brukaren, även om talet inte är så tydligt. Brukarens mående kan förändras över tid eller beroende på sammanhang, det behöver medarbetaren kunna ta hänsyn till i sitt sätt att kommunicera. Medarbetaren behöver här kunna använda en rad olika strategier för att förstå brukaren, till exempel försöka urskilja huvudpunkterna, och kontrollera förståelse genom att använda andra sorters signaler, som att till exempel visa eller peka. Hen kan också behöva ställa uppföljningsfrågor för att kontrollera om hen förstått vad brukaren eller hans närstående ville säga samt få oklara punkter förtydligade. När medarbetaren stöttar brukaren i vardagen, till exempel vid dukning, kan hen behöva kunna använda uttryck som "lägg tallriken" eller "ställ glaset". Här behövs med andra ord en relativt hög grad av grammatisk behärskning, att hen inte gör fel som leder till missförstånd.</p>

Kompetensområde 15. Psykisk ohälsa

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- kunna identifiera tecken på psykisk ohälsa hos patienter och brukare- kunna stödja patienter och brukare som har psykisk ohälsa att hantera det dagliga livet- kunna stödja patienter och brukare som har psykisk ohälsa att hantera det dagliga livet- kunna identifiera behov av stöd från andra yrkesgrupper för patienter och brukare som har psykisk ohälsa- uppvisa kunskap om behandlingsmetoder vid psykisk ohälsa- uppvisa kunskap om hur psykisk ohälsa kan förebyggas	<p>Man kan behöva prata om känsliga frågor inom området. Det förutsätter en förmåga att förstå nyanser i det sagda och att medarbetaren kan formulera sig på ett nyanserat sätt. Vissa ämnen kan också upplevas som tabu: hur talar man om psykisk ohälsa? Det kan se olika ut i olika kulturer. Medarbetaren behöver kunna sätta ord på brukarens mående på ett nyanserat sätt – det är till exempel skillnad på att "vara lite ledsen" och att vara "deprimerad". Hen behöver här kunna uttrycka känslonyanser och lyfta fram den personliga inbörden av händelser och erfarenheter. Hen behöver också behärska ord för symtom och ord som hör till specifika behandlingsmetoder. Hen behöver med andra ord ha stort ordförråd inom området. Medarbetaren behöver även kunna använda språket för att motivera brukaren till aktiviteter av olika slag. Här kan hen behöva kunna utveckla ett tydligt resonemang och ge stöd för sina ståndpunkter med hjälp av understödjande detaljer och belysande exempel.</p>

Kompetensområde 17. Äldre med komplexa behov

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om hur samsjuklighet kan påverka livskvalitet, allmänt hälsotillstånd och funktionsförmåga hos äldre patienter och brukare- uppvisa kunskap om hur demenssjukdomar kan påverka livskvalitet, allmänt hälsotillstånd och funktionsförmåga hos äldre patienter och brukare- kunna anpassa den dagliga vården och omsorgen med utgångspunkt i förutsättningar och behov hos äldre patienter och brukare med komplexa behov	<p>På grund av komplexiteten i behoven är teamarbete viktigt. Därför behöver medarbetaren förstå vad personer i andra yrkesgrupper säger och använda rätt terminologi i samtal med dem. Medarbetaren behöver kunna beskriva brukarens hälsotillstånd också för närstående, även i telefon. I detta behöver de klara av språkliga konstruktioner som "så här var det igår, så här är det idag ...". Hen behöver kunna anpassa språket till personer med nedsatt beslutsförmåga till exempel med demenssjukdom. För detta behövs bland annat att medarbetaren kan förstå huvudpunkterna i innehållsmässigt och språkligt komplext tal som gäller både konkreta och abstrakta ämnen, inbegripet fackmässiga diskussioner inom området. Hen behöver också kunna följa en längre muntlig framställning och komplicerad argumentation, och hen behöver ha stort ordförråd inom området.</p>

Kompetensområde 18. Måltiden och hälsan

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om måltidens betydelse för hälsotillståndet- uppvisa kunskap om måltidens kulturella och sociala betydelse- uppvisa kunskap om nutritionens betydelse för hälsotillståndet- kunna skapa förutsättningar för patienten eller brukaren att tillgodose sig det dagliga närings- och vätskebehovet- kunna identifiera tecken på näringsbrist och vätskebrist hos patienter och brukare	<p>Det är viktigt att medarbetaren kan småprata med brukaren i måltidssituationen. Hen behöver också förstå ord som hör till måltiden, till exempel namn på livsmedel eller husgeråd, och hen behöver kunna läsa och följa recept. Medarbetaren kan behöva ställa rätt frågor för att ta reda på vad brukaren tycker om. För att kunna småprata med brukaren och för att till exempel få reda på vad brukaren vill äta eller dricka behöver medarbetaren förstå huvudpunkterna i innehållsmässigt och språkligt komplext tal. Hen behöver också kunna använda en rad olika strategier för att förstå, till exempel försöka urskilja huvudpunkterna, och kontrollera förståelse genom att använda andra sorters signaler, som att till exempel visa eller peka.</p>

Kompetensområde 19. Förflyttningstekniker

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<p>- uppvisa kunskap om förflyttningstekniker som kan användas i vård och omsorg av patienter och brukare</p> <p>- uppvisa kunskap om hur arbetsskador i samband med förflyttningar av patienter och brukare vid vård och omsorg kan förebyggas</p> <p>- kunna stödja patienter och brukare att förflytta sig med utgångspunkt i deras aktuella funktionsförmåga</p>	<p>Stödet vid förflyttning behöver ske i nyanserad kommunikation med brukaren. Medarbetaren behöver kunna instruera brukaren – hen behöver kunna förklara de olika stegen i förflyttningen samtidigt som den genomförs. Medarbetaren behöver i detta kunna uttrycka respekt och ödmjukhet. Hen behöver också kunna kontrollera: "känns det här bra?". Personal och brukare behöver kunna samarbeta språkligt: "ett, två, tre, lyft!" Medarbetaren behöver också kunna förstå instruktioner från brukaren: "om vi tar höger ben först känner jag mig starkare". Medarbetaren behöver kunna förstå meddelanden med både konkret och abstrakt innehåll och förstå detaljerade instruktioner på ett tillförlitligt sätt. Hen behöver också kunna ställa uppföljningsfrågor för att kontrollera om hen förstått vad brukaren ville säga samt få oklara punkter förtydligade. För att kunna kommunicera på ett nyanserat sätt under förflyttningarna kan medarbetaren behöva kunna formulera det hen vill säga på olika sätt och kunna anpassa sig till förändringar av samtalsinriktning, stil och ton.</p>

Kompetensområde 20. Teknik i det dagliga livet

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om hur användandet av digitala tekniker kan påverka kvalitet och effektivitet i vård och omsorg- kunna använda digitala tekniker i den dagliga vården och omsorgen, till exempel vid planering och dokumentation av vård- och omsorgsarbete- kunna stödja patienter och brukare i att använda olika former av teknik, till exempel medicintekniska produkter eller hemelektronik	<p>Både för att kunna stödja brukaren i att använda teknik och för att själv kunna använda olika former av teknik i det dagliga arbetet behöver medarbetaren förstå teknisk terminologi och kunna läsa tekniska anvisningar och manualer. Hen behöver också kunna förklara hur teknik fungerar för brukaren. Medarbetaren behöver kunna ögna igenom långa och komplicerade texter – såsom tekniska anvisningar – och i det lokalisera relevanta detaljer. Hen behöver också förstå detaljerade instruktioner på ett tillförlitligt sätt. När medarbetaren ska förklara för brukaren behöver hen kunna göra det tydligt och flytande och på ett sätt så att det inte blir ansträngande eller besvärligt för åhöraren, och vid behov omformulera och omskriva för att täcka luckor i ordförråd och struktur. Hen behöver också kunna skriva tydliga, detaljerade beskrivningar.</p>

Kompetensområde 21. Missbruk och beroende

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none"> - uppvisa kunskap om hur olika former av missbruk eller beroenden kan påverka hälsotillståndet hos patienter och brukare - kunna identifiera tecken på missbruk eller beroende hos patienter och brukare - uppvisa kunskap om hur patienter och brukare kan stödjas i att bryta ett missbruk eller ett beroende 	<p>Medarbetaren behöver kunna föra nyanserade samtal eftersom det kan röra sig om känsliga frågor, det handlar bland annat om integritet. Medarbetaren behöver våga och kunna tala klarspråk med brukaren om hans missbruk och behöver i det finna de rätta nyanserna. Hen behöver kunna återberätta det hen observerat och benämna olika symtom med fysiologisk eller anatomisk terminologi. I samtal med närstående gäller det att finna nyanser i språket. För detta behövs att medarbetaren kan använda en rad olika strategier för att förstå brukaren, och att hen kan kontrollera sin förståelse genom att använda andra sorters signaler, som att till exempel visa eller peka. Hen behöver också i samtal med brukaren eller närstående kunna lyfta fram den personliga innebörden av händelser och erfarenheter, och redogöra för och underbygga åsikter på ett tydligt sätt genom att ge relevanta förklaringar och argument. Hen kan i detta behöva kunna planera vad som ska sägas och hur det ska sägas samt bedöma hur det hen sagt togs emot av den andra. Om ordförrådet inte räcker behöver hen kunna omformulera och omskriva för att täcka luckor i det.</p>

Kompetensområde 22. Risk och riskbeteende

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om hur risker för övergrepp, hot och våld kan förebyggas och hanteras - kunna identifiera tecken på att patienter eller brukare eller deras närstående far illa eller riskerar att fara illa - kunna identifiera beteenden som kan innebära en fara för patienten eller brukaren själv eller för andra	<p>Medarbetaren behöver kunna föra nyanserade samtal eftersom det kan röra sig om känsliga frågor. Det är viktigt att hen använder korrekt terminologi här: det kan skilja sig mellan länder och kulturer i fråga om vad som ses som, och därmed benämns som, våld. Om en medarbetare identifierar tecken på att någon far behöver hen kunna förmedla det. Allt detta innebär att medarbetaren behöver förstå konkret och abstrakt innehåll i det brukaren säger. Vidare behöver hen ha ett stort ordförråd med relevans för området och kunna formulera det hen vill säga på olika sätt. Hen behöver också kunna lyfta fram personliga innebörder av händelser och erfarenheter, och vid behov bygga upp en argumentationskedja.</p>

Kompetensområde 23. I livets slutskede

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<p>- kunna beakta såväl fysiska och psykiska som sociala och existentiella behov vid vård och omsorg i livets slutskede</p>	<p>Att beakta olika behov, till exempel existentiella, vid omsorg i livets slutskede förutsätter en nyanserad kommunikation mellan personal, brukare och närstående. Medarbetaren behöver här också behärska terminologi kring döden och döendet, inklusive uttryck som "hon har gått bort". Medarbetaren behöver här förstå huvudpunkterna i innehållsmässigt och språkligt komplext tal som gäller både konkreta och abstrakta ämnen inbegripet fackmässiga diskussioner. I samtal med brukare och närstående behöver hen kunna uttrycka känslonyanser och lyfta fram den personliga innebörden av händelser och erfarenheter. Här kan det vara särskilt viktigt att medarbetaren under samtals gång kan anpassa sig till förändringar av samtals inriktning, stil och ton.</p>

Kompetensområde 24. Lagar och andra regler

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<p>- uppvisa kunskap om lagar och andra regler som styr och påverkar undersköterskans arbete</p>	<p>Medarbetarna behöver förstå den juridiska terminologi som rör deras arbete och vad den innebär: vad betyder till exempel "självbestämmanderätt och integritet" eller "meningsfull tillvaro"? Medarbetaren behöver även förstå innebörden av styrande dokument som hen tar del av. För det behöver hen bland annat ett stort aktivt ordförråd för läsning.</p>

Kompetensområde 25. Styrning och organisation

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<p>- uppvisa kunskap om hälso- och sjukvårdens respektive socialtjänstens styrning och organisation</p>	<p>Vilken terminologi som är relevant kan skilja sig åt beroende på sammanhang eller arbetsuppgift. Medarbetaren behöver till exempel veta i vilket sammanhang det heter "sjukresa" och när det istället heter "färdtjänstresa". Hen behöver också förstå innebörden av och kunna använda ord som vårdgivare, utförare, delegering och egenvård på ett relevant sätt. Hen behöver även kunna ta del av och förstå olika styrdokument. Hen behöver med andra ord kunna läsa långa och komplicerade texter och i detta kunna lokalisera relevanta detaljer. Hen behöver också ha ett stort ordförråd inom området och kunna använda det utan att felaktiga ordval hindrar kommunikationen.</p>

Kompetensområde 26. Utveckling på arbetsplatsen

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
<ul style="list-style-type: none">- uppvisa kunskap om hur systematiskt kvalitetsarbete kan påverka kvaliteten i den dagliga vården och omsorgen- kunna identifiera behov av förbättrande åtgärder på arbetsplatsen- kunna bidra till det kontinuerliga lärandet på arbetsplatsen, till exempel handleda kollegor och elever	<p>Det här området handlar om att på olika sätt delta i utveckling och lärande på arbetsplatsen. Här behöver medarbetaren förstå och kunna använda ord som "systematiskt kvalitetsarbete" och "riskanalys". Hen behöver kunna delta i diskussioner i samband med planering och uppföljning och kunna skriva exempelvis en genomförandeplan. Om medarbetaren har identifierat behov av förbättring behöver hen kunna förklara för chefen vad hen sett och argumentera för sin sak, både muntligt och skriftligt. För att handleda elever och nyanställda behöver medarbetaren kunna föra nyanserade samtal. Här behövs bland annat att medarbetaren kan delta aktivt i en rutinmässig och icke-rutinmässig formell diskussion, inklusive följa en diskussion om frågor som rör det dagliga arbetet och i detalj förstå vilka punkter talaren anser vara viktiga. I detta behöver hen också kunna redogöra för en ståndpunkt i en aktuell fråga och förklara fördelar och nackdelar med olika ställningstaganden samt hjälpa arbetet framåt genom att uppmäna andra att delta, säga vad de anser etcetera. Vidare behöver hen kunna läsa långa och komplicerade texter och lokalisera relevanta detaljer. Hen kan också behöva kunna skriva tydliga, detaljerade beskrivningar av olika ämnen.</p>