



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Språkkunskaper för kvalitets- och kompetensutveckling – äldreomsorg

Svar på skrivelse från Rosa Lundmark (v), Magnus Dannqvist (s) och Jonas Eklund (mp)

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen

Lena Holmdahl
Tf stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Sammanfattning

I skrivelsen efterfrågas en redovisning av några frågeställningar gällande språkkunskaper hos personal inom äldreomsorgen.

Bakgrund

Vid stadsdelsnämndens sammanträde 2010-03-25 överlämnade Rosa Lundmark(v), Magnus Dannqvist (s) och Jonas Eklund (mp) en skrivelse med frågor om språkkunskaper inom äldreomsorgen.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2010-05-12.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I skrivelsen ställs följande frågor:

- Hur ser språkkunskaper ut i äldreomsorgen?
- Vilka kriterier används i verksamhetsuppföljningar för att avgöra om personalen har tillräckliga språkkunskaper?
- Vilka insatser görs, för att i den mån det behövs, förbättra personalens språkkunskaper?
- Finns det andra viktiga aspekter som behöver belysas?

Flertalet av medarbetarna inom äldreomsorgen har goda kunskaper i svenska språket och kan uttrycka sig väl i både tal och skrift. 29 medarbetare av totalt 664 fast anställda medarbetare har inte tillräckliga språkkunskaper.

I nedanstående tabell framgår fördelningen per enhet:

Enhet	Antal anställda med språksvårigheter	Antal fast anställda totalt
Gullmarsplans hemtjänst	0	36
Enskededalens hemtjänst	0	33
Årsta hemtjänst	0	55 inkl nattpatrull
Stureby hemtjänst	3	30
Högdalens hemtjänst	2	37
Bandhagen-Örby hemtjänst	3	35
Rågsveds servicehus	4	40
Årsta vob	3	91
Stureby vob	6	230
Mårtensgården	4	42
Förebyggande enheten	0	16
Kostenheten	3	19
Totalt	29	664

Kommunikation, bemötande och dokumentation tillhör de viktigaste arbetsredskapen inom äldreomsorgen, varför medarbetarnas språkkunskaper är mycket avgörande för omsorgskvaliteten.

Bland medarbetarna som inte har svenska som modersmål kan flertalet uttrycka sig bra muntligt. För att underlätta kommunikationen med brukarna är det viktigt att uppmärksamma berörda medarbetare på att de ska tala långsamt och tydligt. De svårigheter som finns gäller mest att uttrycka sig i skrift. Stöd i att förbättra det skriftliga sker genom individuell handledning och genomläsning/genomgång/rättning av det som den aktuella medarbetaren skrivit.

För att förbättra personalens språkkunskaper erbjuder förvaltningen språktest. I vissa fall har detta resulterat i att medarbetarna känt sig kränkta eller avböjt erbjudandet. Att genomgå och klara ett språktest är en grundförutsättning för att bli antagen till den grundutbildning som staden anordnar. Av de 10 medarbetare som språktestats under 2009 blev hälften inte godkända i den skriftliga delen och fyra bedömdes behöva språkutbildning. Oftast har det handlat om att deras skriftliga kunskaper inte är tillräckliga för att de ska kunna tillgodogöra sig grundutbildningen.

I samband med medarbetarsamtalen diskuteras på vilket sätt medarbetaren själv kan förbättra sina språkkunskaper samt vilken utbildning som behövs. Åtgärderna nedtecknas i den individuella utvecklingsplanen.

Inom kostenheten måste de medarbetare som arbetar i restaurangdelen och har direktkontakt med brukarna kunna tala och förstå svenska. De tre medarbetare som har svårigheter med språket arbetar i produktionen. För att underlätta för dem ges kontinuerligt tydliga muntliga instruktioner som följs upp genom utvärdering av om de förstått instruktionerna.

Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende kommer att arbeta mycket med högläsning för brukarna. Detta kan förhoppningsvis även förbättra språkfärdigheterna hos berörda medarbetare inom enheten. Man planerar även att genomföra studiecirkel via Centrum för lättläst kring ämnet "Läsa tillsammans med äldre"

Det är även viktigt att informera andra instanser - såsom arbetsförmedling, Jobbtorg och utbildningsföretag – om att höga krav på språkkunskaper ställs på de medarbetare som ska arbeta inom vård och omsorg. Förvaltningen upplever att inte alla samverkanspartners har kännedom om detta.

Vid verksamhetsuppföljningar är det den bedömning som respektive enhetschef gör gällande sina medarbetares språkkunskaper som redovisas. De krav som ställs är att det som sägs muntligt och det som formuleras i skrift inte ska kunna missförstås. Om brister påvisas i samband med de granskningar som sker påtalas dessa till enhetschefen för vidtagande av åtgärder.

Bilagor

Skrivelse om språkkunskaper för kvalitets- och kompetensutveckling.

Högdalens htj 2 testade 1 klarade ej

Bandhagen Ö 3 testade 3 klarade ej

Stureby htj 3 varav 1 språkutb

Årsta vob 4 språktest 1 ej godkänd + 3 måste gå språkutbildning

Stureby vob – 2 som måste ha tolk + 3 tal och skrift + 3 i skrift

Detta ska tas bort