

Hemtjänstchefer om personalens språk och barriärer i skriven och talad svenska

Palle Storm¹ och Anneli Stranz¹

ABSTRACT. Personalbrist har lett till att utrikesfödda kvinnor och män framhålls som en viktig rekryteringsbas inom äldreomsorgen. Därmed har frågor om språkkunskaper blivit alltmer uppmärksammade.

Syftet med denna studie var att fokusera på hur hemtjänstchefer resonerar kring utmaningar när personal som redan arbetar i hemtjänsten, eller vid rekrytering, har brister i det svenska språket. Studien är baserad på semistrukturerade intervjuer med 15 hemtjänstchefer verksamma i både offentliga och privata verksamheter i Stockholmsområdet.

Resultaten visar att cheferna hade ansvar att själva hantera ett spektrum av dilemman rörande språkbrister. De utvecklade strategier för att säkra kvaliteten på omsorgen. Det var vanligt att ge en person i uppdrag att kontrollera och justera dokumentation. Cheferna konstruerade även språktester och fokuserade på informella värden, och därmed mindre på formella språkkunskaper. Genom handlingsutrymmet har cheferna förhandlat fram minimikrav för språkkunskaper, för att kunna anställa och behålla personal, samtidigt som de riskerar en försämrad verksamhet.

¹Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet

Korrespondens: Palle Storm, palle.storm@socarb.su.se

Inledning

En ökad andel äldre personer i befolkningen, omfattande pensionsavgångar och svårigheter att rekrytera och behålla omsorgspersonal, har väckt frågor om vem som ska arbeta i framtidens äldreomsorg [1, 2]. Problem med personalförsörjning i äldreomsorgen har inneburit att utrikesfödda kvinnor och män, såväl inom politiken, inom kommuner och bland forskare, lyfts fram som en nödvändig rekryteringsbas till omsorgssektorn [3]. År 2016 var 25 procent av äldreomsorgens undersköterskor och vårdbiträden födda utanför Norden – 23 procent av kvinnorna och 40 procent av männen, i båda fallen en fördubbling sedan 2005 [4]. Andelen utrikesfödda som arbetar i äldreomsorgen skiljer sig samtidigt över landet, då drygt 60 procent i Stockholm är utrikesfödda, jämfört med 14 procent utanför storstadsområdena [5].

Sverige följer en global trend, där en allt större del av omsorgspersonalen utgörs av kvinnor och män från fattigare länder som migrerat till höginkomstländer i väst för att arbeta med vård och omsorg [6]. Men till skillnad från länder som Kanada och USA har de utrikesfödda som arbetar i den svenska äldreomsorgen framför allt migrerat till Sverige som flyktingar och asylsökande, eller genom anhöriginvandring. Den svenska äldreomsorgens allt mer mångkulturella arbetsgrupper kan därmed sägas avspegla Sveriges förhållandevis generösa migrationspolitik [7]. Bland de utrikesfödda som arbetar i äldreomsorgen är andelen som inte har svenska som förstaspråk hög, vilket får olika konsekvenser på arbetsplatsen. Det är mot denna bakgrund som frågor om svenska i tal- och i skriftspråk uppmärksammats i samhället och i politiken på ett sätt som det inte gjorts tidigare [8].

Som vi beskrivit ovan har den svenska äldreomsorgen blivit alltmer mångkulturell, vilket skett samtidigt som styrningen av äldreomsorgen sedan 1990-talet är inspirerad av marknadsliknan-

Huvudbudskap

- Arbetsgruppen i äldreomsorgen blir alltmer mångkulturell vilket har lett till att första linjens chefer fått ett utökat ansvar att hantera språkbrister hos personal, både vid rekrytering av ny personal och hos redan anställda som behöver ytterligare språkträning. Formell utbildning är ingen garant för att personalens språkkompetens uppnår en tillfredsställande nivå.

- Chefer behöver säkra att verksamheten bedrivs på ett säkert sätt, samtidigt som de är i behov av att anställa personal. Deras strategier blir att förhandla om nivån på vilka språkkunskaper som behövs, att sänka kravnivån på dokumentation, utarbeta egna "språktester", samt betona den informella lämpligheten framför formell språkkunskap vid rekrytering.

- Ansvaret att hantera frågor om språkbrister ligger hos cheferna. Det behövs en diskussion och fortsatt forskning om vilken språkkompetens som behövs i hemtjänsten och hur den ska bedömas. Det behövs tydligare nationella riktlinjer för att säkerställa att personalen kan utföra de arbetsuppgifter som förväntas och på så sätt trygga säkerheten för alla parter.

de styrformer, som går under benämningen *new public management*, NPM [2]. Det har bland annat inneburit ökade krav på dokumentation med syfte att säkerställa, mäta och följa upp omsorgens kvalitet. Detta har påverkat arbetets innehåll

då såväl det talade som skrivna språket nu är en självklar grund för den kompetens som behövs för att arbeta i äldreomsorgen [9]. Förutom den mer kontrollerande dokumentationen har även den sociala dokumentationen, som regleras via socialtjänstlagen [10], tydliggjorts med krav på exempelvis genomförandeplan, livsberättelse och signeringslistor, för att öka kvaliteten på den omsorg som brukaren erbjuds. Dokumentation som arbetsuppgift har över tid kommit att ta alltmer tid i anspråk, vilket pekar på dess centrala betydelse i arbetet [11]. Trots låg status är arbetet i äldreomsorgen komplext och innefattar en mängd olika uppgifter: praktiska, medicinska, relationella. Språket, att kunna tala, läsa och skriva svenska, har över tid blivit en alltmer central del i arbetet och är det viktigaste arbetsredskapet i den vardagliga kommunikationen med kollegor, omsorgstagare och anhöriga.

Beskrivningar av bristande språkkunskaper i äldreomsorgen har under senare år uppmärksamats på flera håll, inte minst i form av olika nationella satsningar på språkstöd som genomförs med ökad intensitet runt om i landets kommuner [12]. Detta eskalerade ytterligare i kölvattnet av coronapandemin, då man riktade ljuset mot äldreomsorgens organisatoriska brister och problematiska arbetsmiljö. Frågan om bristande språkkunskaper blev en del i kravet på en kompetenshöjning i äldreomsorgen, då språkutveckling underströks som en nödvändig åtgärd för att kunna förbättra problematiska arbetsvillkor och säkerheten för brukarna [12].

Politiska initiativ med syfte att åtgärda språkbrist hos äldreomsorgspersonal är i dag högaktuella. Exempelvis har socialdepartementet nyligen beslutat om stimulansbidrag för språkbedömningsstöd att använda vid rekrytering av personal eller för att bedöma redan anställd personal som har behov av att stärka kunskaperna i det svenska språket. Det är arbetsgivaren som bedömer vilka krav som ska ställas vid rekrytering utifrån verksamhetens behov [13]. I Socialstyrelsens

allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre, anges att personalen bör ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska [14]. Det är således kommunerna som bestämmer vilka krav på språkkunskaper de ställer i äldreomsorgen.

Trots att myndigheter och kommuner lyft fram språkfrågan som central för arbetet inom äldreomsorgen, är det förvånansvärt få svenska studier som undersökt dess betydelse i arbetet, och vilka utmaningar det kan medföra. Merparten av de studier som finns har dels fokuserat på betydelsen av andra språkkompetenser än svenska för att kunna möta de behov som kan finnas bland äldre invandrare som inte har svenska som förstaspråk eller som på grund av sjukdom förlorat tidigare förmågor [15]. Dels har studierna fokuserat på betydelsen av svenska som yrkesspråk inom äldreomsorgen i vård- och omsorgsutbildningar [16, 17]. Studierna illustrerar betydelsen för äldreomsorgspersonalen att behärska det svenska språket. Samtidigt saknas nationell forskning som undersöker de överväganden som chefer gör gällande bedömningar av personalens språkkompetens, inte minst i samband med nyrekrytering.

Denna artikel tar avstamp i intervjuer med första linjens chefer inom hemtjänst. Med första linjens chefer avser vi dem som är närmast den operativa verksamheten.

Vår teoretiska ram utgörs av en förståelse av att chefer i äldreomsorgen befinner sig i en korstryckssituation. Begreppet används för att beskriva första linjens chefers position där de behöver hantera dubbla lojaliteter – att få medarbetare att förstå och acceptera ledningens intentioner och ledningen att förstå medarbetarnas behov [18]. Deras arbetssituation illustreras väl av begreppen handlingsutrymme och handlingsfrihet. Det förstnämnda begreppet handlar främst om hur företrädare för en organisation agerar utifrån det utrymme som organisationen medger [18, 19]. Begreppet handlingsfrihet kan däremot användas för att synliggöra den rörelse

som sker när cheferna väljer att använda sig av det handlingsutrymme som organisationen medger. Sammantaget kan handlingsutrymmet beskrivas som de formella ramar som omger chefernas arbete, medan handlingsfriheten avser de möjligheter som cheferna har att agera inom dessa ramar [20].

Forskning och myndighetsrapporter om den första linjens chefer inom äldreomsorgen visar hur de måste hantera olika krav och förväntningar, såväl från politiker, överordnade chefer och omsorgspersonal, som de äldre och deras anhöriga [20, 21]. Dessa krav kan vara förankrade i lagstiftning, lokala styrdokument, samhälleliga normer och förväntningar om äldreomsorgens organisering och utförande. Syftet med artikeln är att rikta fokus mot hur chefer i hemtjänsten hanterar upplevda språkbrister hos omsorgspersonal i ledarskapets vardagspraktik, med fokus på det handlingsutrymme och den handlingsfrihet som de har till sitt förfogande. Frågeställningarna är:

- Hur upplever och diskuterar hemtjänstcheferna kring utmaningar med omsorgspersonal, både bland de som redan är anställda och de som ska rekryteras, som har bristande språkkunskaper i svenska?
- Vilka metoder använder sig första linjens chefer av för att bedöma språkkompetens och hantera språkproblem i praktiken?

Metod

Materialet till denna studie samlades in som en del av det etikprövade forskningsprojektet *Arbete under (o)lika villkor: styrning, ledning och vardag i äldreomsorgens mångetniska arbetsgrupper* och syftade till att undersöka hur chefer inom hemtjänst och särskilt boende hanterar de möjligheter och utmaningar som kan uppstå i äldreomsorgens allt mer mångetniska arbetsgrupper. Denna artikel bygger på intervjuer med 15 hemtjänstchefer verksamma i såväl kommunal

som privat hemtjänst i Stockholmsområdet, genomförda hösten 2021 och våren 2022.

För att rekrytera intervjupersoner kontaktade vi nyckelpersoner i olika förvaltningar och företag, med en förfrågan om möjligheten att skicka ut ett informationsbrev om studien till hemtjänstchefer i organisationen. Vi skickade även direkta förfrågningar till olika hemtjänstutförare.

I en nationell kartläggning av första linjens chefer inom äldreomsorgen visar Socialstyrelsen att 85 procent av cheferna inom hemtjänsten utgjordes av kvinnor och 15 procent av män [21]. Ur det perspektivet skiljde sig inte intervjupersonernas könsammansättning åt i denna studie, då 13 var kvinnor och två var män. Tio av cheferna hade arbetat som chefer inom äldreomsorgen (på nuvarande eller annan arbetsplats) kortare tid än fem år. Tre av dem hade arbetat 5–10 år, och två hade arbetat tio år eller längre i motsvarande position. Det bör dock nämnas att några av intervjupersonerna hade erfarenheter av att tidigare ha arbetat i ledande positioner inom andra vård- och omsorgsverksamheter.

Eftersom det saknas en heltäckande statistik om chefer inom äldreomsorgen i Sverige är det svårt att vidare reflektera kring i vilken utsträckning intervjupersonernas bakgrund skiljer sig från hemtjänstchefer i andra storstadsområden. Att studien endast inkluderar chefer som är anställda i Stockholm och närliggande kommuner är dock viktigt att ha i åtanke. Å ena sidan innebär denna avgränsning att studiens resultat i mindre utsträckning kan generaliseras till hemtjänstchefer verksamma utanför storstadsregionerna. Å andra sidan visar forskning att denna personalkategori även ökar i mellanstora städer och kommuner [3, 5]. Det innebär att studiens resultat kan komma att bli än mer relevanta inom en snar framtid.

Vidare fokuserar denna artikel på barriärer i svenskt tal- och skriftspråk, vilket inte ska tolkas som att andra språkkunskaper inte utgör en viktig resurs i äldreomsorgen för de äldre personer som inte har svenska som sitt förstaspråk [15].

Genomförande

På grund av den rådande samhällsspridningen av covid-19 fick intervjupersonerna själva välja om de ville ses för en personlig intervju i ett rum som medgav viss fysiskt distans eller om de föredrog att intervjun skedde via länk. Två av intervjupersonerna önskade en digital videointervju, medan övriga föredrog att ses fysiskt. Oavsett intervjuform inledde vi varje intervju med en redogörelse av studiens syfte, frågeställningar och etiska utgångspunkter. De sistnämnda betonade särskilt frivilligheten att delta, möjligheten att när som helst avbryta sitt deltagande, hur materialet skulle användas och förvaras, samt hur vi såg till att materialet behandlades konfidentiellt. I anslutning till detta signerade intervjupersonerna ett samtyckesformulär.

Intervjuerna utgick från en halvstrukturerad intervjuguide, vilket innebär vi formulerat frågorna utifrån ett antal förutbestämda teman, varav språk och bedömning av språkkompetens utgjorde ett. Den halvstrukturerade intervjuformen gav intervjupersonerna möjlighet att fritt reflektera kring de teman som introducerades, men även lyfta in andra som de bedömde som relevanta för de frågor som ställdes [22]. Vi spelade in och transkriberade alla intervjuer ordagrant. Intervjuerna varade 1–3 timmar.

Bearbetning och analys

De transkriberade intervjuerna omfattande runt 250 sidor text, och berörde betydligt fler teman än betydelsen av tal- och skriftspråk i äldreomsorgen. Eftersom vi var intresserade av att undersöka just detta läste vi igenom samtliga intervjuer ett flertal gånger och markerade textutdrag som vi bedömde knöt an till betydelsen av språk och språkkompetens. Utifrån denna läsning utkristalliserade sig flera analysråd, varav chefernas överväganden och bedömningar utgjorde en. I samband med detta formulerade vi studiens övergripande syfte och frågeställningar,

som sedan kom att styra den mer detaljerade kodningen av materialet. I detta arbete inspirerades vi av en direkt innehållsanalys, så som den presenteras av Hsieh och Shannon [23]. Detta kan beskrivas som en form av tematisk innehållsanalys, där den egna studiens övergripande syfte och frågeställningar tillsammans med tidigare forskning och teorier utgör centrala redskap i kodningen och tematiseringen av materialet.

Detta innebar att vi gick tillbaka till utskrifterna för att markera samtliga textutdrag som kunde relateras till studiens syfte och frågeställningar. Därefter sammanställde vi kodgrupperna efter dess övergripande innehåll i syfte att utkristallisera olika teman, deras styrka och relation till varandra [22]. Under denna fas identifierade vi följande teman, som resultatdelen bygger på: *Anpassade krav på språkkompetens, Vi måste satsa på vad man har, Dokumentation på en rimlig nivå, och Att bedöma språkkunskaper i samband med anställning.*

Resultat

Anpassade krav på språkkompetens

Intervjupersonerna beskriver hur situationen i deras verksamheter ser ut, både vad gäller svårigheterna att rekrytera personal som behärskar svenska i tal- och i skriftspråk, men de har också erfarenheter av bristande språkkompetens bland medarbetare som redan är anställda. Utifrån den faktiska situationen tycks cheferna medvetna om att de inte kan ställa alltför höga anspråk vad gäller språkkompetens hos den personal som redan arbetar i verksamheten, eller den som behöver anställas för att fylla framtida rekryteringsbehov.

IP 2: *"Alltså det här perfekta paketet finns inte, det ska vara en kvinna, hon ska ha körkort och hon ska ha undersköterskeutbildning, hon ska ha erfarenhet, vara svensk, alternativt prata flytande svenska, hon finns inte."*

Att de reella språkrav som finns inte uppfattas som realistiska att uppnå, leder till diskussioner och svåra avvägningar om vilka språkrav som är rimliga att ställa. Samtidigt måste cheferna känna sig trygga i att medarbetarna har de språkliga förutsättningar som krävs och som förväntas av dem som arbetar i hemtjänsten. Respondenterna använder sig bland annat av benämningen "minimikrav" för att ringa in vad som kan vara en rimlig lägsta nivå både när det gäller talspråk och skriftspråk. Citaten nedan exemplifierar hur cheferna resonerar i denna fråga.

IP 15: *"Och jag menar, dom som jobbar här, dom jobbar här, dom vill man ju försöka satsa på språket. Men språket är ju jätteviktigt om man skulle anställa någon ny, då vill man ju ändå liksom ha något slags minimikrav. Som på bemanningsservice när man tar in timvikarier till exempel, där har dom ju olika tester. Det är inte bara språk... det är språk såklart, men det är också annat. Det är att man klarar till exempel basalhigien. Egentligen borde ju språk vara en del av det, men jag tycker inte att man behöver tala felfritt [...] men liksom, att man ändå ska ha en viss nivå såklart."*

Ett dilemma är att det som betraktas som ett minimikrav blir upp till cheferna själva att besluta, och att det kan finnas skillnader mellan hemtjänstutförare i en och samma kommun. Flera av respondenterna uppger också att de sett att personer, som de själva valt att inte anställa på grund av bristande språkkompetens, fått en anställning hos en annan hemtjänstutförare i kommunen. Ytterligare ett citat beskriver personalsituationen och hur cheferna anpassar sina förväntningar utifrån rådande situation. Cheferna menar att de inte kommer att kunna anställa omsorgspersonal med goda språkkunskaper och behöver bedöma vilken språknivå de ska kunna "gå med på".

IP 5: *"Jamen det är ju det som är mitt dilemma, naturligtvis skulle jag vilja säga, för jag har själv uppmärksammat att det är dåligt. Naturligtvis*

skulle jag vilja ha personal som pratar väldigt bra svenska och kan läsa alla dokument och kan jag skicka mejl och dom läser och förstår. Men är det ens någonting att tänka på, och då skulle jag hellre vilja, vad kan vi då göra."

Den ideala omsorgsarbetaren, av tradition en vit kvinna, med de ideala kompetenserna inbäddade i en svensk kulturell förståelse, finns inte längre i samma utsträckning som tidigare. Gruppen omsorgsarbetare är i dag mer heterogen, men kärnan i omsorgsarbetet – kommunikation och relationer – är densamma och behöver fungera för att verksamheten ska nå upp till formulerade kvalitetsstandarder. I citatet nedan illustreras hur språket är en viktig faktor för att skapa trygghet i relation till omsorgsmottagarna.

IP 1: *"Men alltså språket har ju betydelse över lag på alla liksom enheter och verksamheter och allt liksom, för att det är liksom nyckeln till kommunikation, tycker jag. Det är klart man ska kunna kommunicera för att skapa trygghet och förtroende också, känner jag. Jag kan inte bara komma in och göra mitt jobb och gå ut därifrån för att vi inte är maskiner, vi är människor, vi ska fortfarande kunna kommunicera."*

Sammantaget pekar resultatet på att den utbredda språkbristen, vilka förväntningar cheferna kan ha på personalen, kan ta sig olika uttryck. Det innebär att de både måste hantera de dilemman som kan uppstå i samband med nyrekryteringar, men även redan existerande dilemman som uppstår i det dagliga arbetet bland redan fast anställd personal med språkbarriärer.

Vi måste satsa på vad man har

I detta tema framhåller intervjupersonerna den formella kompetensen, det vill säga de olika kurser (utbildningar) personalen har genomfört. Enligt intervjupersonerna garanterar inte genomgången utbildning alltid en önskad specifik kompetensnivå. Detta gäller särskilt det svenska språket, vilket också har påverkat medarbetarnas

möjlighet att förvärva den kunskap som kursen var tänkt att ge. Det språkstöd som personalen erbjuds av sin arbetsgivare organiseras på olika sätt, och upplevs av cheferna som mer eller mindre anpassat till arbetet i hemtjänsten.

De intervjuade cheferna beskriver en arbetsvardag där de på olika sätt behöver ta tillvara personalens individuella potential. Detta är ett förhållningssätt som ändrar fokus från organisationens formella krav på språkkompetens till att cheferna själva åläggs att bedöma enskilda individers förutsättningar att kunna utföra arbetet på ett korrekt sätt.

IP 2: *"...utan jag väljer hellre till exempel Ahmed som pratar sisådär svenska, jag ser att det finns någonting, han brinner verkligen, att satsa på honom, utveckla honom, utbilda honom. Dels har jag hjälpt honom på vägen in i samhället, dels har jag vunnit en lojal medarbetare som kommer att fortsätta bidra och jobba med hjärtat."*

Att bedöma personers individuella möjligheter kan tolkas som framtvingat då det de facto inte går att ställa alltför höga krav på språkkompetens. Konsekvensen skulle annars bli att få personer gick att anställa.

IP 7: *"Jag har nog förmodligen högre krav utåt, mot mig, mot mig är det lugnt känner jag, förstår du. Du kan komma till mig du har en jättekrasslig svenska och sen försöker jag, jag vill veta [...]. Så förståelsen mot mig är det lugnt, där ställer jag inte, där förväntar jag mig inte så mycket, men utåt."*

Cheferna hamnar i en situation där de behöver hitta "rätt" personer och då behöver de inte alltid tala felfri svenska. Att se en potential blir därmed ett sätt att "lära upp" personalen. Vidare påpekade flera av cheferna andra aspekter av språket som kan vara viktigare, som att "jobba med hjärtat" och vara engagerad. Det kan tolkas som ett sätt för intervjupersonerna att hantera otillräckliga språkkunskaper i samband med rekryteringar.

Dokumentation på anpassad nivå

Cheferna beskriver att de har utarbetat olika sätt att hantera det faktum att nivån på den dokumentation som behöver göras upplevs som för hög för många anställda. Det gäller inte bara personal som inte har svenska som förstaspråk, utan det finns även en del svenskfödda omsorgsarbetare som inte kan utföra en helt riktig dokumentation. Som forskare tidigare visat framträder dokumentationen som en alltmer viktig arbetsuppgift för äldreomsorgspersonal att behärska [3, 6]. Då det skrivna språket har fått en sådan central plats, och styrs av regler och kommunala riktlinjer, behöver chefer på olika sätt hantera personalens eventuella brist i svenska som skriftspråk.

En av de praktiker som inrättats av studiens chefer är ett så kallat dokumentationsombud. Detta ombud, en personal som inte ges någon extra tid för detta arbete, får sitta bredvid och kontrollera att texten blir korrekt skriven. Intervjupersonerna framställer detta också som ett sätt att undvika att något "konstigt" skrivs, som kan leda till kränkning eller i värsta fall bidrar till brister i brukarnas säkerhet. Att dokumentationen utförs enligt uppsatta krav är avgörande också för cheferna, då de har det yttersta ansvaret för att möta de kvalitetskrav som finns.

IP 11: *"Alltså jag har medarbetare som inte vet hur man öppnar mejlen. Förstår du, liksom såhär nivån vi är på. Och då liksom ställa någon sorts krav att man ska kunna ta sig in i dokumentationssystem, leta sig fram till exakt vad det är och var du ska dokumentera, hur du ska dokumentera, hur du ska följa en lagstiftning och liknande är ju liksom någon sorts utopi. Och att man då liksom såhär tänker, ja men nu hittar vi någon sorts effektivisering så vi utser såhär ombud på varje arbetsplats liksom och så blir det såhär, jaha, men vad är deras uppdrag då. Dom har ju arbete att utföra också, när ska dom lära alla medarbetare göra det här för att varenda timme kostar pengar."*

Att dokumentera är en arbetsuppgift som tar mycket tid, och flera chefer uttrycker också en oro över att viktiga händelser inte blir dokumenterade. Några chefer menar att detta skulle förenklas om dokumentationen kunde standardiseras med så kallade frastexter, så att alla ord och meningar inte behöver skrivas varje gång.

IP 14: *"Det har vi ganska mycket såklart. Dokumentation är ju någonting som vi är tvingade att göra. Jag brukar ju vara väldigt aktiv i kampen om att vi ska ha frastexter så man inte behöver komma på skit hela tiden."*

Enligt cheferna skulle personalens bristande kunskap i svenska kunna hanteras med en anpassning av kravnivån på social dokumentation med syfte att göra den möjlig att hantera för all personal. Chefernas förslag att utveckla frastexter kan tolkas som ett sätt att möta organisatoriska krav, men det illustrerar även att den dokumentation som är en stor del av arbetet inte alltid fyller någon funktion. Det som skrivs är upprepande och delvis redan standardiserat. Det framkommer också att dessa olika sätt att lösa den skrivna dokumentationen kan få konsekvensen att personen med språkbrist inte utvecklas och blir självständig i arbetet.

En annan konsekvens som cheferna nämner är att den personal som inte har förmågan att dokumentera, kompenserar det genom att ta på sig andra, ofta mindre attraktiva arbetsuppgifter från de kollegor som tar över ansvaret för dokumentationen. Även om cheferna uppmanar medarbetare med bristande svenska i skriftspråk att rådfråga kollegor, är de samtidigt medvetna om att det i sin tur inte bidrar till att utveckla personens förmåga att utveckla sin skriftliga svenska. Samtidigt skapar det en konstant oro bland cheferna att något viktigt inte har dokumenterats, även om ingen uppger att det hittills skett någon större avvikelse.

IP 8: *"Jag har varit ibland väldigt orolig när det gäller dokumentation [...]. Att vi missar viss information när det gäller... speciellt dokumen-*

tation eller avvikelse. Att missa viktiga avvikelser som sker, att vi inte skriver det på grund av språket."

Chefernas utsagor illustrerar en komplex arbetsvardag där en central arbetsuppgift, som dessutom utgör kärnan i verksamhetens kvalitetssäkring, i dag utgör en av de större utmaningarna. Dokumentationsombuden är kanske den enklaste lösningen för att hantera den språkbrist som finns hos personalen. Men det finns även chefer som uppger att de inte har utsett några specifika dokumentationsombud, utan att detta åläggs den personal som cheferna själva bedömer behärskar det svenska språket bäst i arbetsgruppen. Oavsett val av strategi finns en risk att det utvecklas ett "A- och ett B-lag" i arbetsgruppen, där bristande språkkompetens får kompenseras genom att man åtar sig fler, mindre attraktiva arbetsuppgifter.

Att bedöma språkkunskaper i samband med anställning

Genomgående lyfter cheferna den utmaning som innebär hur de ska bedöma språkkunskaperna i samband med nyanställningar av personal. Av erfarenhet uppger flera att en avklarad undersköterskeutbildning inte utgör någon garant för att personen behärskar svenska i tal eller i skrift på ett sätt som bedöms som tillräckligt. Inte heller personens cv togs som en garant för språkkunskaper, då flera av cheferna förstått att den inte var skriven av den sökande. Däremot är det ingen som använder något standardiserat test, utan de flesta har uppfunnit olika strategier för att snabbt få en uppfattning om de sökandes språkkompetens.

IP 1: *"Jag pratar aldrig ett annat språk än svenska på intervjuer även om jag vet att ibland slänger dom ut några ord mellan meningarna så att jag förstår att dom pratar arabiska men [...]. Och om intervjun går bra frågar jag massor, i början om jag blir lite osäker på språket så frågar*

jag mer, jag frågar mer och förstår dom allt och svarar på allt då betyder det att dom kan behärska svenska. Jag frågar om dom kan till exempel ringa till ambulansen och berätta vad kunden har för sjukdomar, vad har hänt nu och sådär och när dom berättar för mig så förstår jag att dom kan det här. Jag tar aldrig emot någon som... till exempel folk ringer mig [...] nej du ska skicka en cv. Det betyder också mycket för mig, jag ser direkt om personen själv har skrivit cv:n eller någon annan.”

Även osäkerheter och klagomål från omsorgsmottagare och anhöriga under själva arbetet synliggör behovet av att göra ett småskaligt språktest för att få en uppfattning om språkförmågan.

IP 6: *”Vi hade några personal för, det var tre år sedan kanske eller något sådant, som vi hade anställt på sommaren och vi var osäkra, när dom pratar med oss det fungerar okej, det fungerar bra men vi får klagomål och då tänkte vi såhär, vi ska inte vara elaka mot dom, vi fixar en sådan där liten test där det är frågor om själva jobbet, alltså typ hur ska du göra om en kund ramlar. Och då ska du svara på dom frågorna. Och dom som inte fick godkänt på det fick inte fortsätta hos oss.”*

Resultatet visar att cheferna främst prioriterar personalens förmåga att tala och förstå svenska. Intervjupersonerna uttrycker en skepsis mot att använda standardiserade språktest. En av anledningarna kan vara att det inte skulle utgöra ett så stort stöd då många söker utannonserade jobb. Men ett troligare argument är att det skulle riskera att sälla bort personer med både intresse och fallenhet för äldreomsorgen.

IP 8: *”När dom började hos mig, dom kunde inte ett enda ord svenska [...] men jag såg i deras arbete vilken kvalitet som fanns och vilket fint bemötande dom hade, både mot personal och brukare och jag hörde aldrig att någon brukare ringde och sa att dom är otrevliga. Men nu kan dom jättebra svenska och dom är välkomna hos alla brukare.”*

Liknande resonemang framkommer även i de andra intervjuerna, vilket visar att risken med ett standardiserat språktest är att lämplig personal riskeras att sällas bort redan i första ledet.

Diskussion

Att äldreomsorgens arbetsgrupp blir mer mång-etnisk har påpekats i flera studier som anlägger ett personalperspektiv på den svenska äldreomsorgen. Däremot har det inte speglats utifrån ett ledarskapsperspektiv och med tanke på den korstryckssituation som första linjens chefer inom äldreomsorgen har, när det handlar om att balansera och förhålla sig till de olika ansvarsområden som åligger chefer inom välfärdssektorn [18–20]. Mot bakgrund av att språkbrister upptar en allt större del av arbetsdagen såg vi det som angeläget att utifrån ett empiriskt drivet perspektiv få bidra till att fylla kunskapsluckan som finns om hemtjänstchefer utmaningar när omsorgspersonal inte bedöms behärska tillräckligt god svenska i tal- och skriftspråk. Detta framstår som särskilt angeläget mot bakgrund av att regeringen gett Socialstyrelsen i uppdrag att ta fram ett vägledningsstöd för att bedöma språkkunskaper bland omsorgspersonal i äldreomsorgen [13].

Även om första linjens chefer ofta befinner sig i en korstryckssituation som innebär att de måste hantera och balansera mellan olika krav och förväntningar [20, 21], visar vår studie att de ändå har såväl ett relativt stort handlingsutrymme som handlingsfrihet, när det gäller att bedöma språk- och språkkunskaper bland personalen.

Vår studie visar att cheferna utformar olika, mer eller mindre konkreta, förhållningssätt för att anpassa kraven till den språkbrist som en stor del av personalen har. De upplever inte sitt handlingsutrymme som tillfredsställande, utan snarare handlar det om att förhålla sig till de personer som arbetar i äldreomsorgen. Den handlingsfrihet som respondenterna besitter använder de för att diskutera fram en lägsta nivå på personalens

språkkunskaper, vilken behöver bedömas som godtagbar för att kunna utföra de arbetsuppgifter som förväntas av dem i hemtjänsten. Inte heller denna handlingsfrihet uppges som tillfredsställande, då den nuvarande situationen innebär att cheferna, mer eller mindre mot sin egen vilja, använder sin handlingsfrihet till att gradvis sänka kraven på personalens språkkompetens, vilket troligtvis påverkar alla aktörer negativt [3].

I stället kan bedömningar utifrån personens lämplighet och intresse för arbete i äldreomsorgen väga upp bristande språkkunskaper, vilket riskerar att begränsa möjligheten för hemtjänsten att bedriva ett kunskapsbaserat arbete av god kvalitet. Denna handlingsfrihet är troligen förankrad i att även förvaltningsledningen är medveten om de språkbrister som finns och att det i nuläget finns begränsade förutsättningar att ställa alltför höga krav vid rekrytering

Trots chefernas handlingsutrymme och handlingsfrihet utgör språket, såväl det talade som det skrivna, en central plats i hemtjänstens vardagspraktik, genom kommunikation och relationer, samt att ta del av skriftlig information och kunna genomföra och ta del av social dokumentation. Cheferna hamnar i en position där de måste säkerställa säkerheten på andra sätt. Att chefer tvingas anställa personal som har otillräckliga kunskaper i svenska gör att arbetet behöver omorganiseras.

Dokumentationen är en stor del av arbetet och av stor vikt för att utveckla en självständighet i arbetet. Om individens språkkompetens inte utvecklas genom relevant språkutbildning finns en risk att kunskaperna i svenska inte når över en viss nivå. Konsekvensen kan bli att personal aldrig får möjlighet att utveckla sin yrkesroll. Att inrätta dokumentationsombud har växt fram ur ett behov att kontrollera att det som skrivs är korrekt, men borde också kunna innehålla en potential att lära sig svenska som skriftspråk. Som cheferna beskriver det, blir det en ond cirkel om personal med språkbrist ber annan personal att

utföra den sociala dokumentationen eller ta på sig arbetsuppgifter som definieras som "enklare".

Är det en alltför negativ bild vi målar upp, och finns det möjligheter till förändringar och hur skulle de i så fall kunna genomdrivas? En tänkbar lösning skulle kunna vara att generellt sänka krav på språkkunskaper bland personal som arbetar i äldreomsorgen. Men vi ser inte att en sådan utveckling skulle gynna vare sig omsorgsmotagarna, anhöriga eller omsorgspersonalen, inte minst utifrån ambitionerna om en individanpassad omsorg.

En tänkbar lösning som vi däremot ser som mer hållbar är att skapa en temporär stratifiering mellan omsorgspersonal i arbetsgrupperna. I den svenska äldreomsorgen finns det en tradition av att all personal ska ha både formell och reell kompetens att utföra samtliga arbetsuppgifter. Det innebär att det inte görs någon åtskillnad mellan mer serviceinriktade insatser som till exempel tvätt och städning, och mer omsorgsinriktade insatser som till exempel personlig hygien, påklädning och sociala aktiviteter. Men även om personalen har den formella kompetensen att utföra samtliga service- och omsorgsinsatser, menar vi att språksvårigheter skulle kunna göra så att omsorgspersonalen inte fullt ut har den reella kompetensen att utföra samtliga arbetsuppgifter, i alla fall inte på en gång.

Ett alternativ skulle kunna vara att personal som bedöms ha språksvårigheter, efter en geden introduktion, får börja med att ansvara för serviceinsatser som till exempel städ och tvätt, samt parallellt gå en språkutbildning som har en koppling till det arbete som utförs i hemtjänst. I samband med den språkliga progressionen, som bedöms och diskuteras i samråd mellan den enskilde, språkstödare och hemtjänstchef, kan mer avancerade arbetsuppgifter läggas till allt eftersom. Detta menar vi kan bidra till att personal i behov av språkstöd kan inkluderas i omsorgsarbetets olika delar i sin egen takt, något som vi ser som gynnsamt för såväl den enskilde,

omsorgsmottagare, kollegor och chefer. Vidare kan en sådan strategi också ta hänsyn till språk och språkförmåga oavsett om det handlar om svårigheter i svenska som talspråk, skriftspråk eller båda delarna. Eftersom en sådan strategi har möjligheter att gynna alla, menar vi att detta ansvar inte bör ligga på den enskilda chefen eller på förvaltningen, utan snarare på en övergripande välfärdspolitisk nivå, för att säkerställa att personalen har de förutsättningar som krävs för att utföra ett säkert, tryggt och kompetent arbete.

I denna studie, som är den första i sitt slag, har vi undersökt hur chefer inom hemtjänsten resonerar kring frågor om språk- och språkkompetens. Till studiens styrkor hör att de flesta av de teman som utkristalliserade sig under analysen liknade varandra till innehåll. En svaghet i studien är däremot att studien avgränsas till att omfatta chefer enbart inom hemtjänsten samt att studien är genomförd i en storstadskontext.

Homecare managers on care workers' language abilities and barriers in written and spoken Swedish

Abstract. In response to the lack of staff in social care for older people, foreign-born women and men are proffered as an important recruitment base for the sector. Consequently, issues around language skills have gained increasing attention.

The aim of this study was to focus on how homecare managers reason around the challenges presented when migrant care workers lack Swedish language skills, whether already working in homecare, or at the point of recruitment. The study is based on semi-structured interviews with 15 homecare managers in both public and private sector services in greater Stockholm.

The findings show that the responsibility fell to managers alone to handle a wide spectrum of dilemmas concerning language deficits. Managers developed strategies to ensure care quality, including devising language tests, focusing on caring attributes rather than formal language skills, or allocating a specific person the task of checking and correcting documen-

tation. Via their actions, the managers have negotiated a minimum standard of language attainment in the employment and retention of care workers, which simultaneously poses a risk to service delivery.

Referenser

1. Szebehely M, Stranz A, Strandell R. *Vem ska arbeta i framtidens äldreomsorg?* Stockholms universitet. Arbetsrapport/Institutionen för socialt arbete; 2017:1.
2. Åtgenes G, Storm P. *Perspectives on migrant care workers in the long-term care sector: Identity politics and othering.* Nordic journal of migration research. 2022; 12(4), 469-84. <https://doi.org/10.33134/njmr.477>
3. Storm P. *Betydelsen av kön och hudfärg i äldreomsorgens vardag under olika organisatoriska villkor* [Doktorsavhandling]. Stockholms universitet; 2018.
4. Statistiska centralbyrån. *Yrkesregistret med yrkesstatistik. Anställda 16–64 år i riket efter yrke. (4-siffrig SSYK 2012), födelseregion och kön. År 2014–2018* [internet]. Statistiska centralbyrån [citerad 2022-09-01]. Hämtad från https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__AM__AM0208__AM0208E/YREG53
5. Giertz J, Jönson H. *Har invandrare som arbetar i äldreomsorgen en besvärligare situation än sina svenskfödda kollegor?* Socialvetenskaplig tidskrift. 2018; 25(1), 1-22. <https://doi.org/10.3384/SVT.2018.25.1.2379>
6. Storm P, Lowndes R. *"I don't care if they call me black". The impact of organisation and racism in Canadian and Swedish nursing homes.* International journal of care and caring. 2021; 12(4), 631-50. <https://doi.org/10.1332/239788221X16274947510507>
7. Behtoui A, Boréus K, Neergaard A, Yazdanpanah S. *Why are care workers from the global south disadvantaged? Inequality and discrimination in Swedish elderly care work.* Ethnic and racial studies. 2020; 43(16), 155-74. <https://doi.org/10.1080/01419870.2020.1734220>
8. Hultqvist S, Hollertz S. *"Det är klart att de vet vad uppgivenhet betyder": Kommunikation och språk i vård- och omsorgsutbildning på Komvux.* Nordic journal of vocational education and training. 2021; 11(2), 25-45. <https://doi.org/10.3384/njvet.2242-458X.2111225>
9. Karlsson A-M, Nikolaido Z. *Writing about caring: Discourses, genres and remediation in elder care.* Journal of applied linguistics and professional practice. 2011; 8(2), 123-43. <http://dx.doi.org/10.1558/japl.v8i2.123>

10. *Socialtjänstlagen* (SFS 2001:453). Socialdepartementet.
11. Socialdepartementet. *Stärkt kompetens i vård och omsorg* (SOU 2019:20). Norstedts juridik.
12. Socialdepartementet. *Äldreomsorgen under pandemin* (SOU 2020:80). Norstedts juridik.
13. Socialdepartementet. *Uppdrag att ta fram ett språkbedömningsstöd för verksamheter inom äldreomsorgen* (S2022/02057) [internet]. Regeringskansliet [citerad 2022-09-01]. Hämtad från <https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2022/04/uppdrag-att-ta-fram-sprakbedomningsstod-for-verksamheter-inom-aldreomsorgen>
14. *Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre* (SOSFS 2011:2). Edita Västra Aros.
15. Plejert C, Jansson G. *Tvårkulturella möten i äldreomsorgen: språk, kommunikation och demenssjukdom*. I Torres S och Magnússon F (red). Äldrevård och omsorg i migrationens tidevarv. Studentlitteratur; 2021. s. 197-216.
16. Paul E. *Skriftbruk som yrkeskunnande i gymnasiets läraryrke. Vård och omsorgselversmöte med det arbetsplatsförlagda lärandets skriftpraktiker* [Doktorsavhandling]. Stockholms universitet; 2017.
17. Lagercrantz All K. *Delaktighet och läroprocesser i en yrkesutbildning. En studie av vuxna elevers erfarenheter av vård- och omsorgsutbildning vid Komvux* [Doktoravhandling]. Stockholms universitet; 2017.
18. Evans T. "Street-level bureaucracy management and the corrupted world of service". *European journal of social work*. 2016; 19(5), 602-15. <https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1084274>
19. Svensson K, Johnsson E, Laanemets L. *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Natur och kultur; 2010.
20. Karlsson I. *Att leda i kommunal äldreomsorg. Om arbetsledares handlingsutrymme, handlingsfrihet och skilda lojaliteter – exemplet Halland* [Licenciatuppsats]. Växjö universitet; Rapportserie i socialt arbete; 2006: 7.
21. Socialstyrelsen. *Förutsättningar och stöd för första linjens chefer. Kartläggning av första linjens chefer i äldreomsorgen*. Socialstyrelsen; 2021.
22. Widerberg K. *Kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur; 2002.
23. Hsieh HF, Shannon SE. *Three approaches to qualitative content analysis*. *Qualitative health research*. 2005; 15(9):1277-88. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>