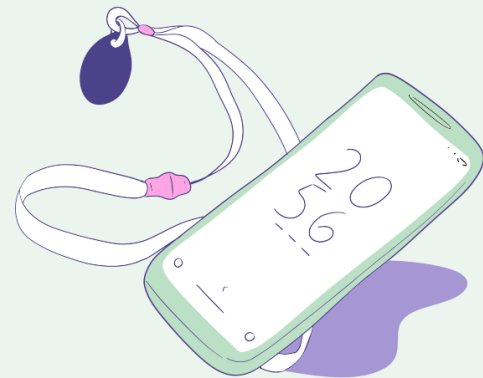




Språkförmåga i fokus

– stöd vid rekrytering
och språkutveckling

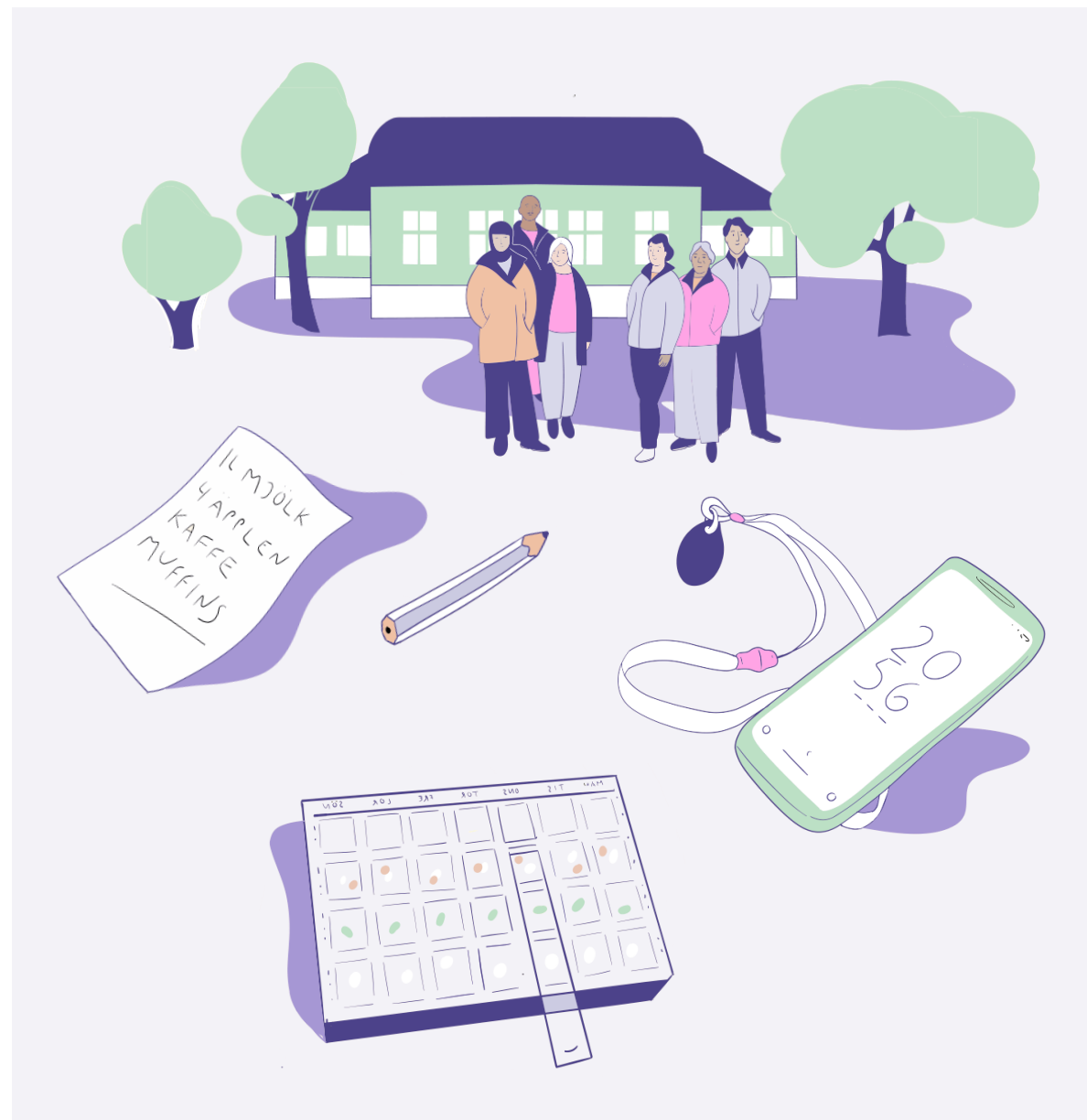


Vilka är vi?

En sjuksköterska, vårdlärare och
språkombudsutbildare

En lärare i svenska som andraspråk på
undersköterskeutbildningen

- Brinner för språket i vården
- Kommer in med olika perspektiv
- Mycket att göra, mycket att vinna



Socialstyrelsens Språkförmåga inom äldreomsorgen – underlag för bedömning och utveckling

”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. ”

Källa: [Språkförmåga i äldreomsorgen - Underlag för bedömning och utveckling](#)

Uppdraget från VO-college

- Att göra ett "HUR"-material till Socialstyrelsens material.
- Möjliggöra en enklare bedömning av en persons språkförmåga.
- Motivera till mer språkutveckling på arbetsplatsen.
- Att se vilken typ av stöd medarbetarna kan behöva.



Utgångspunkten

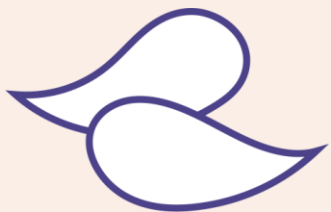
- 25 punkter - strävansmål
- Många språkförmågor återkommer
- Vår analys av materialet resulterade i fyra övergripande kategorier

Språkförmåga per kompetensområde

Kompetensområde 1. Förebygga, bevara och förbättra

Kompetensmål	Språkförmåga som behövs för att uppnå målen
- 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	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 känslor 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 begreppsapparatur som exempelvis fysioterapeuten använder. En svårighet kan vara att växla mellan olika register, det vill säga prata med till exempel fysioterapeuten på "fysioterapeuten språk" och med brukaren på det sätt som passar just hen.

Våra fyra kategorier



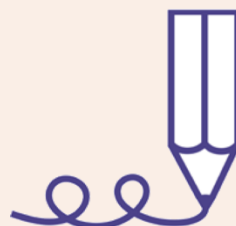
PRATA

Småprata, instruera, använda fackspråk, motivera, anpassa sitt språk till situation.



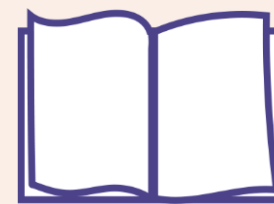
LYSSNA

Förstå frågor och instruktioner, förstå ämnesspecifika ord.



SKRIVA

Skriva sammanfattning, dokumentera vårdhändelse.



LÄSA

Skriftlig dokumentation, förstå skriftligt fackspråk.

Hur vi sorterat

Bifogat i materialet finns en tabell med Socialstyrelsens språkförmågor sorterade i de fyra kategorierna.

-Ett försök till sammanfattning av språkförmågorna i Socialstyrelsens material

-En pilot och något som behöver utvecklas vidare

Bilaga 1: Språkförmågor i olika kompetensområden

I tabellen ger vi en överblick över vilka språkförmågor som nämns i de olika kompetensområdena i Socialstyrelsens Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling. Kompetensområdena listas i bilaga 2.

Språkförmåga

PRATA – NYANSERAT

Medarbetaren kan:

- uttrycka känslonyanser
- växla mellan olika register beroende på vem hen pratar med, t.ex. brukare, anhörig, HSL-personal
- förstå och uttrycka nyanser i språket kopplat till exempelvis de och kommunikation
- formulera det hen vill säga på olika sätt
- förstå nyanser och tala nyanserat kring känslor och andra som våld, missbruk och palliativ vård
- anpassa språket till personer med nedsatt beslutsförmåga
- uttrycka respekt och ödmjukhet
- anpassa sig till förändringar i samtalets stil, ton och innehåll
- planera vad hen ska säga och omformulera vid behov

PRATA – INSTRUKTION

Medarbetaren kan:

- ge tydliga, detaljerade beskrivningar av till exempel
- stödja brukaren i det dagliga livet
- förklara bruksanvisningar för brukare
- instruera vid vårdåtgärder och förflyttningstekniker
- samarbeta språkligt med kollegor och brukare
- lyfta
- ge tydliga, detaljerade beskrivningar och pre
- vidarebefordra information på ett tillförlitligt
- ge tydliga instruktioner steg för steg kring
- förklara för brukare hur teknik fungerar.

30 Språkförmåga i fokus

Bilaga 2: Socialstyrelsens kompetensområden för undersköterskor

- Kompetensområde 1. Förebygga, bevara och förbättra
- Kompetensområde 2. Bedöma hälsotillståndet
- Kompetensområde 3. Stödja det dagliga livet
- Kompetensområde 4. Helhetssyn
- Kompetensområde 5. Etik och delaktighet
- Kompetensområde 6. Bemötande
- Kompetensområde 7. Kommunikation
- Kompetensområde 8. Samverkan och samarbete
- Kompetensområde 9. Dokumentation
- Kompetensområde 10. Anatomi, fysiologi och patofysiologi
- Kompetensområde 11. Läkemedel
- Kompetensområde 12. Vårdåtgärder
- Kompetensområde 13. Hygien i vård och omsorg
- Kompetensområde 14. Funktionsförmåga och funktionsnedsättningar
- Kompetensområde 15. Psykisk ohälsa
- Kompetensområde 17. Äldre med komplexa behov
- Kompetensområde 18. Måltiden och hälsan
- Kompetensområde 19. Förflyttningstekniker
- Kompetensområde 20. Teknik i det dagliga livet
- Kompetensområde 21. Missbruk och beroende
- Kompetensområde 22. Risk och riskbeteende
- Kompetensområde 23. I livets slutskede
- Kompetensområde 24. Lagar och andra regler
- Kompetensområde 25. Styrning och organisation
- Kompetensområde 26. Utveckling på arbetsplatsen

© Vård- och omsorgscollege

Språkförmåga i fokus 33

Ett verksamhetsanknutet testmaterial

Att testa samtliga 25 kompetensområden tar för lång tid.

Återkoppling från referensgruppen gav en tidsram – det får inte ta för lång tid.

Samtal – inte test

Vad säger Språkrådet och utredningen om språkrav för personal inom äldreomsorgen?

- Test inkräktar på integritet
- Skapar oro, ängslan hos personal

Bedömningssamtalen

bygger på stickprov från kategorierna PRATA, LYSSNA, SKRIVA, LÄSA.

Ambitionen med samtalen har varit att skapa förutsättningar för att man som medarbetare ska få visa sin kompetens.

Resultatet: Två olika samtal

Gemensam struktur och upplägg:

- Ett utdrag ur en autentisk genomförandeplan
- Uppföljande frågor kopplade till genomförandeplanen
- En avslutande skriftlig sammanfattning

Syftet med samtalen: Få en bild av personens språkförmåga och eventuella behov av stöd för att sedan kunna erbjuda språkutvecklande insatser på arbetsplatsen.

Vad skiljer de båda samtalen åt?

Samtal A

- För personer med begränsad erfarenhet av vård och omsorg
- Tidsåtgång: 15-25 minuter
- Exempel: Vid rekrytering

Samtal B

- För personer med mer erfarenhet av vård och omsorg
- Tidsåtgång: 30-45 minuter
- Exempel: Kompetenshöjande insatser på jobbet

Hur kan det se ut?

Samtalen inleds med att berätta om syftet med samtalet.

Första frågan handlar om att personen får berätta om sina egna erfarenheter för att skapa en mjuk ingång.

Därefter får personen läsa ett utdrag ur en genomförandeplan.

Bedömningssamtal A – frågor och uppgifter

Berätta först att syftet med samtalet är att bedöma personens eventuella behov av stöd, för att språkutvecklingen ska kunna fortsätta på arbetsplatsen.

1. PRÄTA

Inled med småprat om personens egna tankar och erfarenheter, till exempel
"Vilka tidigare erfarenheter har du som passar för det här jobbet?" eller
"Vad tycker du är det bästa med ditt jobb?"

Bedöm PRÄTA: Kan personen småprata?	
Anteckning	Ja Tveksamt Nej

2. LÄSA

Ge personen utdrag ur genomförandeplanen.
"Här är en del av en genomförandeplan. Den handlar om insatserna för en påhittad person som heter Maria. Läs igenom den och berätta sedan med egna ord vad den handlar om. Fråga mig gärna om det finns ord som du inte förstår."

Bedöm LÄSA: Kan personen förstå skriftligt fackspråk?	
Anteckning	Ja Tveksamt Nej

Bedömningssamtal B – frågor och uppgifter

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.

Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.

Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.

Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.

Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.

a personens
ska kunna

erfarenheter, till exempel
"här jobbet?"

	Ja Tveksamt Nej
--	---

in som heter Nisse.
ndlar om. Fråga mig

	Ja Tveksamt Nej
--	---

Underlag för samtal A

Genomförandeplan (ett utdrag)

Maria Andersson
RISK Personlig vård

Resurs, risk:

- » Hon har kateter och det finns en risk att det blir stopp.
- » Risk för dåligt vätskeintag.
- » Hon blir ofta orolig.

Hur:

- » Personalen ska se till att hon får i sig tillräckligt med vätska under dygnet. De ska ha koll på hennes urin och skriva upp mängden på en lista. Om hon får i sig för lite vätska finns det en risk att det blir stopp i katetern. Det leder till akuta byten samt infektionsrisk.
- » Personalen ska kontakta sjuksköterskan direkt om hon får feber och blir hängig, t.ex. om hon inte vill gå ut och röka eller inte vill komma upp ur sängen. De ska också få i henne mera dricka.

När: Dagligen

Vem: Personal

Underlag för samtal B

Genomförandeplan (ett utdrag)

Nisse Karlsson
RISK Förflyttning

Resurs, risk:

- » Finns risk för trycksår vid inaktivitet.

Hur:

- » Nisse är rörelsehindrad och har diabetes typ 1. Han är ibland trött och orkeslös och genomför inte aktiviteter på egen hand. Personalen behöver observera hans ork och dagliga mående för att vid behov hjälpa till med ADL och gåträning.

När: Dagligen

Vem: Personal

Frågorna

Samtalet fortsätter sedan med frågor om genomförandeplanen.

Exempelvis:

Kan personen förklara, diskutera, motivera?

Vad gör personen om en brukare är orolig och inte förstår vad hen säger?

Det här är frågor som speglar de fyra kategorierna.

Bedömningssamtal A – frågor och uppgifter

Berätta först att syftet med samtalet är att bedöma personens eventuella behov av stöd, för att språkutvecklingen ska kunna fortsätta på arbetsplatsen.

1. PRATA

Inled med småprat om personens egna tankar och erfarenheter, till exempel
"Vilka tidigare erfarenheter har du som passar för det här jobbet?" eller
"Vad tycker du är det bästa med ditt jobb?"

Bedöm PRATA: Kan personen småprata?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

2. LÄSA

Ge personen utdraget ur genomförandeplanen.
"Här är en del av en genomförandeplan. Den handlar om insatserna för en påhittad person som heter Maria. Läs igenom den och berätta sedan med egna ord vad den handlar om. Fråga mig gärna om det finns ord som du inte förstår."

Bedöm LÄSA: Kan personen förstå skriftligt fackspråk?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Bedömningssamtal B – frågor och uppgifter

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.
Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.
Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.
Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.
Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.

a personens
ska kunna

erfarenheter, till exempel
"här jobbet?"

	Ja
	Tveksamt
	Nej

in som heter Nisse.
ndlar om. Fråga mig

	Ja
	Tveksamt
	Nej

Bedömningen

Varje del i samtalet bedöms utifrån tre alternativ:

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.

Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.

Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.

Bedömningssamtal A – frågor och uppgifter

Berätta först att syftet med samtalet är att bedöma personens eventuella behov av stöd, för att språkutvecklingen ska kunna fortsätta på arbetsplatsen.

1. PRATA

Inled med småprat om personens egna tankar och erfarenheter, till exempel
"Vilka tidigare erfarenheter har du som passar för det här jobbet?" eller
"Vad tycker du är det bästa med ditt jobb?".

Bedöm PRATA: Kan personen småprata?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

2. LÄSA

Ge personen utdraget ur genomförandeplanen.
"Här är en del av en genomförandeplan. Den handlar om insatserna för en påhittad person som heter Maria. Läs igenom den och berätta sedan med egna ord vad den handlar om. Fråga mig gärna om det finns ord som du inte förstår."

Bedöm LÄSA: Kan personen förstå skriftligt fackspråk?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Bedömningssamtal B – frågor och uppgifter

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.
Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.
Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.

a personens
ska kunna

erfarenheter, till exempel
"här jobbet?"

	Ja
	Tveksamt
	Nej

in som heter Nisse,
ndlar om. Fråga mig

	Ja
	Tveksamt
	Nej

Sammanfatta bedömningen

- Hur klarade personen sig?
- Vilken typ av stöd kan personen behöva för att utveckla sin språkförmåga på arbetsplatsen?
- Har arbetsplatsen möjlighet att ge det stödet?
- Om inte, vad behöver arbetsplatsen?

Sammanställning av
personens språkförmåga

A

Vad klarade personen **bra eller mycket bra** ("ja")?

PRATA LYSSNA SKRIVA LÄSA

Vad klarade personen **ganska bra** ("tveksamt")?

PRATA LYSSNA

Vad klarade personen **inte tillräckligt bra** ("nej")?

PRATA LYSSNA

© Vård- och omsorgscollege

A Nästa steg: Behövs stöd
på arbetsplatsen?

Vilken typ av stöd tror du att personen kan behöva för att utveckla
sin språkförmåga på arbetsplatsen?

Exempel 1
En person får "ja" på LYSSNA och LÄSA men
"tveksamt" på PRATA och "nej" på SKRIVA. Hen
skulle alltså behöva stöd vid muntliga
arbetsuppgifter, och en utbildning för att
utveckla sitt skrivande.
Åtgärd: Chefen behöver ta ställning till
om arbetsplatsen har möjlighet att ge det
stödet i en övergående fas. Man kan behöva
undersöka möjligheterna för utbildning på
vuxenutbildningen eller bland
uppdagsutbildningar.

Exempel 2
En person får "ja" på nästan alla delar, men
"tveksamt" på SKRIVA. Hen skulle alltså behöva
stöd vid skriftliga arbetsuppgifter.
Åtgärd: Chefen behöver ta ställning till om
arbetsplatsen har möjlighet att ge det stödet
i en övergående fas.

Har arbetsplatsen möjlighet att ge det stödet? ☐ Ja ☐ Nej

Om inte, vad behöver arbetsplatsen utveckla för att kunna ge det stödet?

16 Språkförmåga i fokus

© Vård- och omsorgscollege

Hur kan en bedömning se ut?

Exempel

– Hon hänger med i samtal
men behöver bli bättre på
att kontrollera att hon har
förstått rätt.

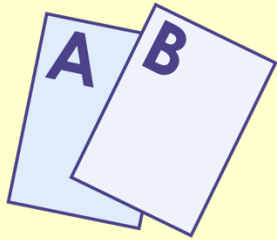
– Han pratar flytande
men behöver stöd i att förstå
skriftligt fackspråk.

– Hen är bra på småprat
men behöver öva på att
ge tydliga instruktioner.

En person får ”ja” på LYSSNA och LÄSA
men ”tveksamt” på PRATA och ”nej” på
SKRIVA. Hen skulle alltså behöva stöd vid
muntliga arbetsuppgifter, och en
utbildning för att utveckla sitt skrivande

Åtgärd: Chefen behöver ta ställning till
om arbetsplatsen har möjlighet att ge
det stödet i en övergående fas. Man kan
behöva undersöka möjligheterna för
utbildning på vuxenutbildningen eller
bland uppdragsutbildningar.

För att sammanfatta



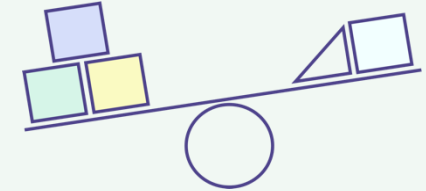
1. Före samtalet

- Välja samtal A eller B beroende på situation
- Skriv ut material



2. Under samtalet

- Följ upplägget i samtalet
- Genomför bedömning



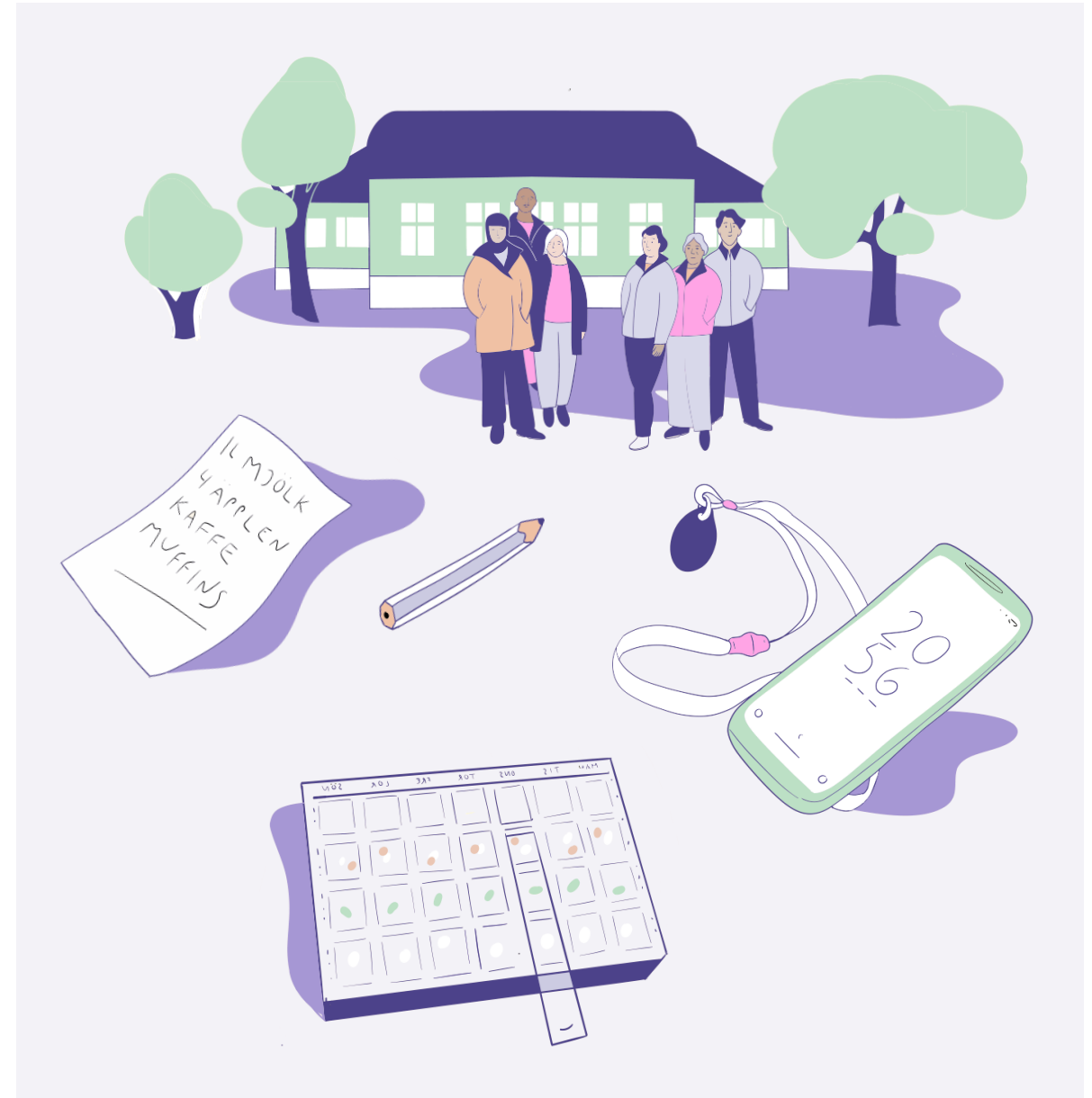
3. Efter samtalet

- Summera bedömning
- Ta ställning till vilka insatser som behövs

Vår testprocess

- Elever
- Referensgruppen

En pilot – ser fram emot att det kan testas i stor skala nu.



Tips för arbetsplatsen

1. Berätta om syftet med stödet

Kommunikationen på arbetsplatser inom vård och omsorg är varierande och komplex. Därför krävs en bred samsyn av alla medarbetare.

Att medarbetarna kan kommunicera tydligt är guld för kvaliteten och säkerheten. Det främsta syftet med att utveckla yrkesspråk och kommunikation är alltså att brukare och patienter får den vård och omsorg som de behöver. Ett annat viktigt syfte är att ge medarbetaren tröst.

2. Återkoppla och gör upp en plan

Genom bedömningsamtalen får ni en bättre bild av språkförståelsen som medarbetaren behöver utveckla. Återkoppla detta till medarbetaren!

Prata om vad som behöver förbättras och kom ihåg att det kan gå till. Vad kan medarbetaren själv tänka sig? Stöd kan arbetsplatsen erbjuda? Skriv gärna in de punkterna i medarbetarens individuella utvecklingsplan.

3. Skapa ett öppet samtalsklimat

En mycket viktig förutsättning för språkutveckling är ett öppet klimat och trygga samtal, där det är okej att säga fel ibland. Tänk också på att särskilt många hänger tätt samman med nervositet och situationer.

Man kan arbeta med samtalsklimatet på olika sätt. Det är att utbilda en eller flera kollegor till språkkombi som kan sprida kunskap och lyfta frågor om språk och kommunikation i arbetsgruppen. Flera uppföljningar visar att det är viktigt med språkutveckling och till förbättrad psykosociala förhållanden.

© Vård- och omsorgscollege

Specifika tips för de olika språkförmågorna

PRATA:

- Ge medarbetaren tid att själv hitta orden när hen berättar något eller svarar på frågor.
- Ställ hellre öppna frågor i stället för ja/nej-frågor. Till exempel "Vad tycker du om att ...?" och "Berätta hur du gör när du ska ...?". Detta kan hjälpa personer att träna på att uttrycka sig på svenska.
- Uppmuntra medarbetaren att ta telefonsamtal med stöd av en kollega bredvid. Skapa mallar för telefonsamtal som stöd. Ett exempel finns i handboken *Lyft språket på jobbet!* (på sidan 69). Boken finns som pdf-fil på www.spraketpajobbet.se.
- Bjud aktivt in medarbetaren att vara med i samtalen vid fika, lunch och möten.

LYSSNA:

- Uppmuntra medarbetaren att ställa frågor om hen inte förstår den som pratar. Ibland kan det vara en hjälp att ge konkreta exempel på hur man kan uttrycka sig, i stil med "Kan du upprepa det du sa, jag förstod inte riktigt?" och "Vad menar du när du säger 'bädda'?"
- Be medarbetaren att återberätta olika samtal som hen har deltagit i för att stämna av att hen har förstått. Till exempel vad en brukare sa eller berättade, eller vad ni pratade om på en arbetsplatsträff.
- Om ni har aktiviteter med musik för brukare, uppmuntra medarbetaren att följa med i texten. Skriv ut lätttexter! Om ni använder Spotify, öppna fönstret med lätttexter så att medarbetaren kan följa den.

© Vård- och omsorgscollege

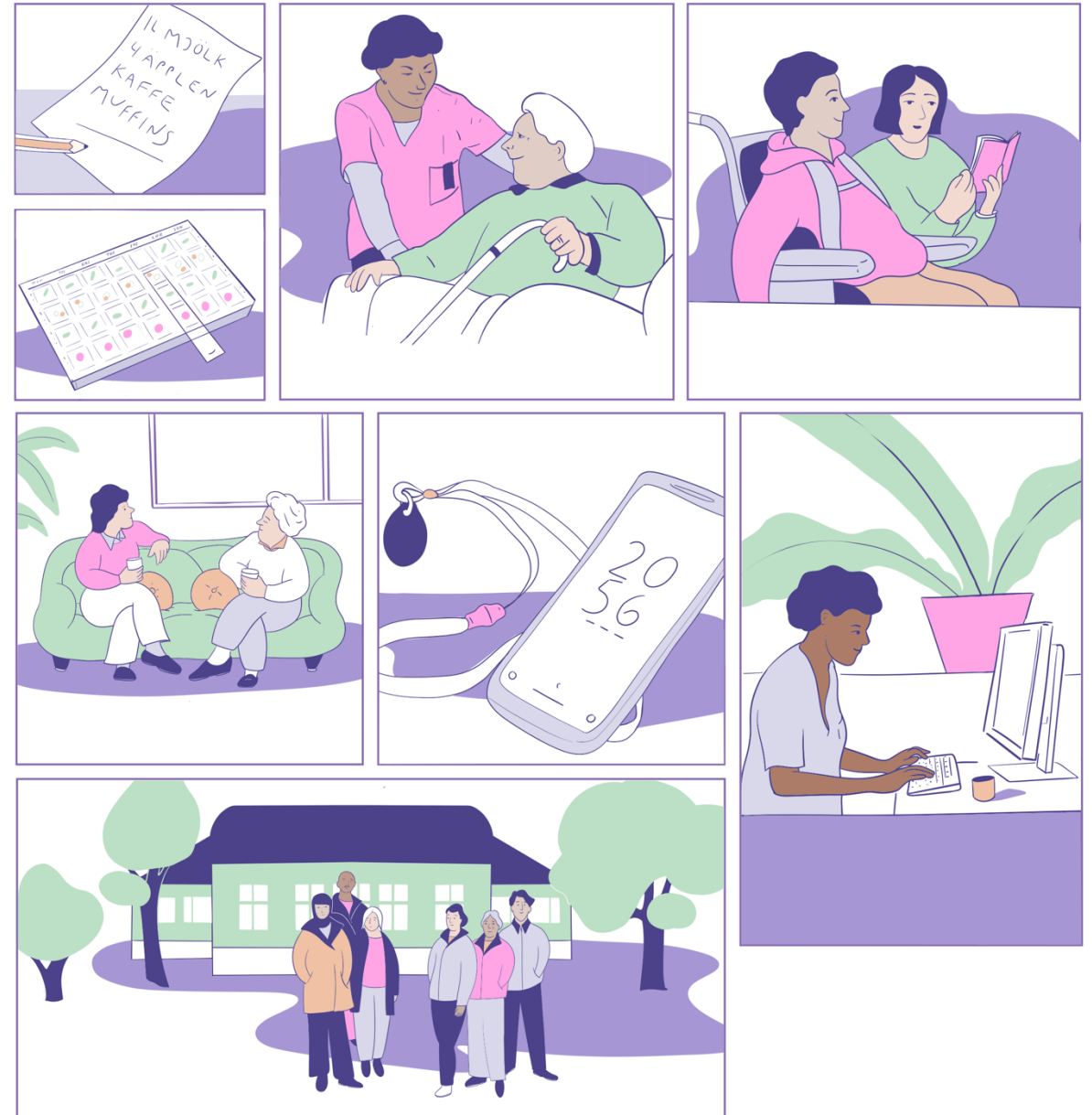
Språkförmåga i fokus 27

Tips och förslag

- Bra att tänka på under samtalen
- Tips för arbetsplatsen vad man kan göra för att skapa språkutveckling på jobbet.
- Specifika tips på hur man kan träna de olika språkförmågorna.
- Länkar till mer språkutvecklande material

För att sammanfatta

- Utgår från Språkförmåga inom äldreomsorgen
- Stickprov – kan inte garantera B2
- Två samtal – rekrytering och kompetensutveckling
- Samtal, inte test
- Verksamhetsanknutet – utgår från genomförandeplan
- Sammanfatta stödbehov – hur går man vidare?





Tack för oss!

Vi ser fram emot er återkoppling.

