

Utvärdering av ESF-projektet SPRÅKA

En modell för kompetensutveckling för
hemtjänstens utrikesfödda personal



Tack!

Tack till projektledare och chefer för hjälpsamhet och konsekvent bra bemötande. Deltagare, språk-ombud, chefer och projektledare tack för att ni tagit er tid att berätta om projektet och dela med er av era erfarenheter.

Om utvärderingsrapporten

FoU i Sörmlands utvärderingsrapporter beskriver en utvärdering av befintlig kunskap till exempel projekt, och delprojekt. Utvärderingsrapporter kvalitetsgranskas av FoU-medarbetare (som inte är författare) med kunskap i ämnet.

Författare

Lina Larsson

Datum och ort

210416 Eskilstuna

Sammanfattning

Projektet SPRÅKA är finansierat av Europeiska socialfonden (ESF) och är ett samarbete mellan två sörmländska kommuner, Eskilstuna och Nyköping. Projektet startade 2018, rekryterade sina första deltagare 2019 och skulle enligt ursprunglig plan avslutas under sommaren 2020. Till följd av Covidpandemin förlängdes projektettiden till första kvartalet 2021. Detta är en slutrapport som omfattar resultat från båda omgångarna av projektet. Sammanlagt 50 personer som hade annat modersmål än svenska och var anställda i hemtjänsten deltog i projektet. De har genom projektet fått kompetensutveckling i form av undervisning i yrkessvenska och kollegialt stöd av språkombud. I Nyköping genomfördes även en cykelkurs under den första projektomgången. Båda kommunerna har under andra omgången haft ambitionen att all personal i hemtjänsten ska diskutera normer och kultur på arbetsplatsträffar.

Forskning och utveckling i Sörmland (FoUiS) hade i uppdrag att utvärdera projektet. Utvärderingen skedde med hjälp av enkäter och kompetenssammanställningar som samlats in av kommunerna, samt intervjuer genomförda av FoUiS. I första omgången genomfördes gruppintervjuer och i andra omgången intervjuades personer individuellt eller i par. Materialet från kommunerna förväntades avspegla kompetensutveckling och intervjuerna skulle visa upplevelse av projektet samt bidra till beskrivning av projekts praktiska genomförande.

Materialet från kommunerna är inte fullständigt. Vissa av de överenskomna underlagen saknas och progressionen i det material som finns är begränsad. Det är därför svårt att diskutera kompetensutveckling utifrån materialet. Materialet visar viss begränsad utveckling vad gäller kompetens.

Intervjumaterialet visar att alla premisser i projektet inte gällt; att alla inte kunnat genomföra de timmar som planerats och att enstaka deltagare inte uppfattat projektet som frivilligt. Det visar även att deltagares kompetens utvecklats i bemärkelsen att de vågar mer och därmed utvecklats, att deltagare och språkombud var nöjda med utbildning i yrkessvenska och genomgång av dokumentation, samt att deltagare och chefer lyft att dokumentation gällande exempelvis avvikelser är ett kompetensutvecklingsområde för fler än dem som har svenska som sitt andra språk.

SPRÅKA har inte nått alla uppsatta mål, exempelvis har inga mål som satts på individnivå nåtts till fullo. Men intervjuer visar att projektet har inneburit språkutveckling för de deltagare som varit motiverade att delta i projektet. De deltagare som har kunnat gå cykelkursen har lärt sig att cykla. I vissa grupper där kultur och normutbildning hållits har frågor som makt, rasism och allas lika värde diskuterats. Det innebär att utveckling genom projektet har skett inom de utmaningar projektet velat tackla. I diskussionen diskuteras målformuleringarna i projektet. Det förs en diskussion om att bristfällig måluppfyllelse eventuellt kan ha en koppling till ovana vid att genomföra systematisk uppföljning på individnivå i kommunerna.

Sammanfattningsvis var SPRÅKA ett mer framgångsrikt projekt än vad måluppfyllelsen visar. En tolkning är att det kan bero på att projektansökan inte förankrade frågan om hur enskilda mål ska mätas eller nås och därmed inte heller förankrade om den aktuella uppföljningen var av intresse för kommunerna.

Innehållsförteckning

Innehåll

Sammanfattning	i
Innehållsförteckning.....	ii
Tabellförteckning	iv
Bakgrund	1
Projektets mål	1
Förutsättningar i projektet.....	2
Projektbeskrivning.....	3
Aktiviteter i projektet/roll.....	3
Metod.....	4
Material för att bedöma/utvärdera lärande i projektet	4
Modellen	4
Enkäter till deltagare	4
Sammanställningar av kompetens	5
Intervjuer med chefer inom projektet	7
Intervjuer med språkombud och deltagare	7
Resultat från enkäter och sammanställningar	9
Enkät om bakgrund samt utsatthet för trakasserier eller kränkningar	9
Bakgrund	9
Kränkningar	9
Funktionsnedsättning.....	9
Fritextsvar.....	9
Före-efter enkät med förväntningar på respektive upplevelse av projektet SPRÅKA	10
Före-enkät	10
Efter-enkäten	11
Självskattning språkprofil före SPRÅKA.....	11
Färdighet	12
Färdighet	12
Självskattningens utformning.....	12
Sammanställning av dokumentationsgranskning	13
Sammanställning delegeringar.....	14
Cykelkurs	15
Sammanfattning enkäter och sammanställningar menade att besvara projektets måloppfyllelse	15
Resultat från intervjuer	16
Förutsättningar för projektet /projektets genomförande	16
Första omgången.....	16

Andra omgången – och så kom Covid	16
Planerare som viktiga möjliggörare	17
Aktiviteter på språkombudsträffar.....	17
Lektioner i yrkessvenska	18
Cykelkurs	18
Deltagare i SPRÅKA	18
Rekrytering till SPRÅKA	19
SPRÅKA som kompetensutveckling.....	19
Uppfattning om språkombudsträffar	20
Dokumentation	21
Att våga	21
Kultur- och normförståelse inom SPRÅKA	22
Lärdomar från första omgången till andra	22
Förutsättningar för långsiktighet	23
Ledning	23
APP	24
Lärdomar om erfarenheter från SPRÅKA inte prioriteras framåt	24
Chefers syn på goda erfarenheter från projektet SPRÅKA.....	25
Sammanfattning material från intervjuer	26
Modellen	27
Diskussion.....	29
Målen i SPRÅKA	29
Kompetensbegreppet i kommunerna	32
Kompetens och arbetsplatslärande	32
Halvårsprojekt för deltagare	33
Saknade underlag och svårigheten att utvärdera lärandemålen.....	33
Etiska frågor gällande deltagare.....	34
Anonymitet.....	34
Frivillighet.....	34
Positionering som språksvag.....	34
Mål för kompetensutveckling	34
Referenser	36
Bilagor	36
Bilaga 1 Språkutveckling implementeringsmodell	37
Bilaga 2 Intervjuguide Deltagare	40
Bilaga 3 Intervjuguide språkbud	42
Bilaga 4 Självskattning språkprofil.....	44

Tabellförteckning

Tabell 1 Beskrivning över roller i projektet, samt de aktiviteter som är aktuella för viss roll	3
Tabell 2 Presentation över enkäter till deltagare samt svarsfrekvens för respektive kommun ...	4
Tabell 3 Presentation av sammanställning av kompetens för respektive kommun	6
Tabell 4 Presentation av antal deltagare vid respektive gruppintervju i respektive kommun	7
Tabell 5 Presentation av antal svarande på enkäter om förväntningar på och erfarenheter av SPRÅKA	10
Tabell 6 Presentation av förväntningar på projektet	10
Tabell 7 Vad deltagare lyfter att de lärt sig om i projektet SPRÅKA	11
Tabell 8 Vad deltagare lyfter att de saknat i projektet SPRÅKA.....	11
Tabell 9 Självskattning språkkompetens	12
Tabell 10 Deltagare i respektive kommun som dokumenterat före respektive efter SPRÅKA...	13
Tabell 11 Presentation av dokumentationsgranskning.....	14
Tabell 12 Förändringar delegeringar i respektive kommun	14
Tabell 13 Antal deltagare samt antal som lärt sig cykla i respektive kommun	15

Bakgrund

FoUIS har fått i uppdrag att utvärdera projektet SPRÅKA. Detta är en slutrapport, där utvärdering av två projektomgångar redovisas. Målet med utvärderingen är att utvärdera en modell för arbetsplatslärande. En del av detta är att beskriva det som enligt projektansökan representerar lärande i de projektmål som var formulerade i ESF-ansökan. Dessa lärandemål är inte i fokus för FoUIS utvärdering, men eftersom kommunerna valt att sätta upp mål som ska följas upp i SPRÅKA-projektet, blir det naturligt att titta på de dokument som kommunerna har valt att använda för att följa upp målluppfyllelse.

Projektet SPRÅKA finansierades av Europiska socialfonden (ESF). Det genomfördes med liknande struktur och samma målsättningar och formella utbildningar i Sörmlands två största kommuner, Eskilstuna och Nyköping. Projektet hade flera syften, där ett av de mest centrala var att utarbeta en modell arbetsgivaren kunde använda för kompetensutveckling på arbetsplatsen (Projektansökan, 2018). Projektets huvudsakliga aktivitet var språkutveckling för hemtjänstens anställda. SPRÅKA byggde vidare på goda erfarenheter från ett tidigare ESF-projekt, om arbetsplatsintegrerat lärande¹ med kollegialt språkstöd på arbetsplatsen, så kallade språkombud.

SPRÅKA hade även lärarledd utbildning i yrkessvenska i regi av kompetensutvecklingsinstitutet (KUI) som en komponent. Det finns även andra lärandeaspekter än språkutveckling i projektet. Dessa delar av projektet riktade sig också till anställda, men det var inte alltid samma personer som tog del av språkundervisningen. Cykelundervisningen som skedde i den första projektomgången riktade sig till hemtjänstpersonal som ville lära sig cykla. Kultur- och normförståelse riktade sig till alla anställda i hemtjänsten i de två kommunerna.

Projektets mål

När kommunerna gjorde ansökan till ESF formulerade de mål för projektet.

Mål på organisationsnivå:

1. Vid projektets slut har en hållbar modell för arbetsplatslärande utvecklats och testats.
 - a. Modellen är målgruppsanpassad och dess stödstrukturer främjar språk- och kompetensutveckling för utrikesfödda vårdbiträden och undersköterskor.
 - b. Vid projektets slut ska modellen för arbetsplatslärande vara dokumenterad som projektets slutprodukt och vara klar för spridning.

Mål på projektnivå:

2. Deltagarna i projektet ska efter projektdeltagande ha förbättrat sin språk- och yrkeskompetens så att de kan utföra fler arbetsuppgifter som ingår i yrkesrollen.
 - a. Vid projektets slut har 90 % av deltagarna förbättrat sina kompetenser i minst ett kompetensområde (delegering, yrkessvenska, dokumentation, cykling).

Jämställdhet, tillgänglighet och icke-diskrimineringsmål

3. De kvinnor som inte kan cykla ska ges möjlighet att lära sig det i projektet för att få samma möjligheter till jobb som männen.
 - a. Efter avslutad kurs i cykling ska 50 % av deltagarna ha lärt sig cykla.
4. Alla ska ha möjlighet att delta i projektet.

¹ Hittar inte någon slutrapport på ESF:s hemsida. <https://www.esf.se/Resultat/Projektbanken-2014-2020/Alla-Projekt/arbetsplatsintegrerat-larande/>

- a. 100 % av deltagarna ska uppge att de har kunnat delta i projektet utan hinder utifrån ett tillgänglighetsperspektiv.
- 5. Vid projektets slut har arbetsplatserna större interkulturell kompetens och en lokal kunskapsresurs som främjar inkludering.
 - a. Personal och chefer har fått ökad kultur- och normförståelse.
 - b. Kunskapen om kultur- och normförståelse tillämpas på arbetsplatserna.
 - c. Andelen anställda som uppger att de utsatts för kränkande särbehandling på arbetsplatserna ska minska från tidigare mätningar.

Mål på individnivå:

- 6. Utrikesfödd vårdpersonal har genom den arbetsplatslärande modellen stärkt och utvecklat sin språk- och yrkeskompetens.
 - a. Minst 75 % av de deltagande kvinnorna och 75 % av de deltagande männen ska vid projektets slut ha förbättrat sin yrkessvenska så att de i en bedömning av deras språkkunskaper får ett bättre resultat än när de startade.
 - b. Efter projektdeltagande har 75 % av kvinnorna och 75 % av männens språkkompetens förbättrats vilket ger dem utökade förutsättningar för att få delegering.
 - c. Efter projektdeltagande har minst 75 % av kvinnorna och 75 % av männens dokumentationskompetens förbättrats från tidigare mätning.

Förutsättningar i projektet

SPRÅKA var ett projekt med samma upplägg i två kommuner. Eftersom det var två huvudmän med olika organisationer, dokumentationssystem och informationskanaler har det initialt funnits projektledare i båda kommunerna. Vissa delar av projektet, som utbildning av språkombud, har samordnats och genomförts tillsammans i de båda kommunerna. Andra delar, som språkombudsverksamheten, har funnits parallellt i båda.

Under projektets gång har det varit förändringar i projektledningen. En projektledare var bara med i planeringsstarten. När FoUis och kommunerna påbörjade diskussionerna fanns huvudprojektledaren i Eskilstuna, men var sjukskriven. Eskilstuna företrädde tillfälligt av en chef och Nyköping hade en nyutträd projektledare. Nyköpings projektledare blev inför projektstarten huvudprojektledare. Under våren anlätades delprojektledare även i Eskilstuna. När Nyköpings projektledare gick på föräldraledighet tog Eskilstunas projektledare över som enda projektledare för båda kommunerna. Under hösten den andra omgången kompletterades denna roll med ytterligare en projektledare i Eskilstuna. Det innebär att dessa projektresurser var personer med en närmare relation till Eskilstuna än Nyköping.

Covidpandemin i Sverige påverkade den andra projektomgången starkt. Sörmlands län var särskilt drabbat under våren 2020. Det påverkade förutsättningarna för att genomföra planerade projektaktiviteter. Kommunerna gick upp i stabsläge och prioriterade kärnverksamhet. Projektledaren kallades in som resurschef inom äldreomsorgen. En ansökan om förlängning till ESF godkändes och projektet kunde återupptas under hösten 2020.

Under hösten 2020 fick ytterligare en person rollen som projektledare. Dessa förändringar påverkade förutsättningarna i projektet, exempelvis när det gäller kontinuiteten och i viss mån kommunikationen.

Projektbeskrivning

SPRÅKA-projektet hade två deltagande kommuner, men en projektorganisation. Projektet var ett kompetensutvecklingsprojekt med olika målgrupper i olika delar av projektet. Projektets huvudsakliga aktivitet var språkutveckling för anställda som behövde utveckla sin svenska i tal och/eller skrift. I projektet skedde det genom att språkombud fungerade som kollegialt språkstöd på arbetsplatsen. Deltagarna som fick språkstöd gick även utbildning i yrkessvenska i regi av Kompetensutvecklingsinstitutet (KUI).

Cykelundervisningen² i projektet riktade sig till all hemtjänstpersonal som inte kunde cykla och ville lära sig det. Kultur- och normförståelsen var menad att vara en kompetensutveckling för alla anställda på arbetsplatserna.

Aktiviteter i projektet/roll

Nedan är en tabell över roller i projektet, samt de aktiviteter som var aktuella för respektive roll.

Tabell 1. Beskrivning över roller i projektet, samt de kompetensutvecklingsaktiviteter som var aktuella för respektive roll

Roll	Aktivitet	Vems kompetensutveckling	Varför/I vilket syfte
Språkombud	Kurs i att vara språkombud	Språkombud	Kursdeltagare, del av kompetensutveckling inför projekt
	Utbildning i kultur och normer + planering av utbildning för hela arbetsplatsen	Språkombud och chefer	Lära och planera
	Kurs i yrkessvenska	Språkombud och deltagare	Förståelse för vad deltagarnas utbildning innebär
	Språkombudsträffar	Deltagare	Leda träffar
Chef	Utbildning i kultur och normer + planering av utbildning för hela arbetsplatsen	Språkombud och chefer	Lära och planera
Deltagare i SPRÅKA	Kurs i yrkessvenska	Deltagare	Kursdeltagare
	Språkombudsträffar	Deltagare	Träna dokumentation, muntlig och skriftlig kommunikation
Deltagare i cykelkurs	Kurs i cykling	Anställda som önskar	Kursdeltagare
Alla anställda	Förståelse för kultur och normer på APT from februari 2020	Alla anställda	Lärande

Tabell 1 Beskrivning över roller i projektet, samt de aktiviteter som var aktuella för viss roll

² Cykelundervisningen innebar närkontakt och ställdes helt in i projektets andra omgång.

Metod

Syftet med utvärderingen är att utvärdera en modell för långsiktigt arbetsplatslärande. Vad en modell för långsiktigt arbetsplatslärande innebär är inte entydigt. Modellen i projektet kom att bli både en produkt, i form av ett dokument i löpande text där implementeringsmodellen för språkutveckling beskrivs, en konferens för spridning, samt utfallet av ett projekt med vissa aktiviteter. I utvärderingen används flera olika material för att utvärdera komponenter i modellen; implementeringsmodellen som produkt, enkäter, sammanställningar av kompetenser samt intervjuer med deltagare, språkombud och chefer.

Projektet satte upp projektmål som var definierade i projektansökan. Några mål handlar om deltagares förbättrade resultat inom kompetensområden efter genomgången projekt. I avtalet mellan FoUis och företrädare för SPRÅKA finns överenskommelser om hur material till dessa procentsatser ska finnas att tillgå. Kommunerna ansvarade för att rapportera flertalet av dessa aktiviteter. I de fall där dessa ej kommit FoUis till del saknas därför viktiga delar av materialet som skulle ha utgjort underlag för denna utvärdering.

Material för att bedöma/utvärdera lärande i projektet

Modellen

Modellen som produkt (se bilaga 1) var en Wordfil i löpande text med ungefär en sida per kommun som beskriver de deltagande kommunernas planer för framtida implementering av de aktiviteter för kompetensutveckling som testades i SPRÅKA.

Enkäter till deltagare

Enkäterna genomfördes inom projektets ram och har samlats in av kommunerna och förmedlats till FoUis. Enkäterna hade samma utformning i de två kommunerna.

Tabell 2. Presentation över enkäter till deltagare samt svarsfrekvens (antal deltagare som svarade/totalt antal deltagare) för respektive kommun

Omgång	Beskrivning av enkäten	Svarsfrekvens	
		Eskilstuna	Nyköping
1	Enkät om bakgrund samt utsatthet för trakasserier eller kränkningar	8/15	11/11
1	Språkprofil/självskattning språkprofil (KUI) Före genomförd kurs	15/15	11/11
1	Språkprofil/självskattning språkprofil (KUI) Efter genomförd kurs	saknas	saknas
1	Före-enkät – förväntningar	8/15	11/11
1	Efter-enkät – upplevelse	6/15	saknas
2	Enkät om bakgrund samt utsatthet för trakasserier eller kränkningar	9/16	8/8
2	Språkprofil/självskattning språkprofil (KUI) Före genomförd kurs	13/16	7/8
2	Språkprofil/självskattning språkprofil (KUI) Efter genomförd kurs	saknas	saknas
2	Före-enkät – förväntningar	7/16	8/8
2	Efter-enkät – upplevelse	saknas	saknas

Tabell 2 Presentation över enkäter till deltagare samt svarsfrekvens för respektive kommun

Enkät om bakgrund samt utsatthet för trakasserier eller kränkningar

Enkäten skulle i första hand ge material till frågan om deltagarna känt sig kränkta. Enkäten framställdes av statistiker från FoUIS, utifrån kommunernas önskemål, och innehåller frågor om personens bakgrund, utsatthet för kränkningar, eventuella fysiska funktionsnedsättningar och om de vet vart de ska vända sig om de blir utsatta för kränkningar. Enkäten avslutas med ett fritextsvar om förslag på hur det går att skapa en bra social miljö på arbetsplatsen.

Språkprofil/självskattning språkprofil (KUI)

Självskattningen ska ge material till frågan om deltagarnas språknivå och språkutveckling. Självskattningen (se Bilaga) har genomförts med hjälp av ett instrument utvecklat inom ESF-projektet ArbetsSam 2011–2012. Det distribuerades av kompetensutvecklingsinstitutet (KUI). Självskattningen skedde inför KUI:s utbildning i yrkessvenska. I planeringen av utvärderingen var det sagt att självskattning med samma instrument även skulle ske efter projektet. Den självskattningen genomfördes inte.

Självskattningen är en anpassning av Europarådets språkliga referensnivåer för arbete inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning. Frågeformuläret är omfattande med olika nivåer (A1, A2, B1 och B2) av språklig kompetens inom områdena, "Hörförståelse", "Läsförståelse", "Muntlig interaktion", "Muntlig produktion" och "Skriftlig färdighet". Inom varje nivå har meningar grupperats så att mellan tre och elva meningar bildar en nivå. Personen får svara på med "Ja", "Ibland", "inte alltid" eller "Nej". Om deltagaren svarat "Ja" på allting i grupperingen A1, men svarat *ibland* på nivån A2 har personen nått nivå A1.

Bredden i materialet illustreras genom området "Muntlig interaktion" där första meningen i A1 lyder "Jag kan på ett enkelt men artigt sätt hälsa på omsorgstagaren, närstående, god man och andra personer samt tacka eller be om ursäkt för något". Jämfört med sista meningen i B2 som lyder "Jag kan argumentera, förhandla och bidra till att komma fram till en lösning vid oenighet inom arbetsgruppen, till exempel om mobilhantering på arbetsplatsen".

Före-enkät – förväntningar

Enkäten om förväntningar var tänkt att bidra till förståelse för deltagarnas upplevelse och motivation. Ambitionen när projektet formulerade frågorna var att dokumentation av upplevelse och motivation skulle kunna tas till vara i projektets modell. Enkäten hör samman med en efter-enkät om upplevelse. Båda enkäterna hade likande uppbyggnad med tre frågor med fritextsvar. I förenkäten var frågorna "Vilka förväntningar har du på projektet SPRÅKA?", "Vad hoppas du att projektet SPRÅKA ska kunna hjälpa dig med?" och "Vad ser du mest fram emot med att delta i projektet SPRÅKA?".

Efter-enkät – upplevelse av projektet SPRÅKA

Enkäten om upplevelse skapades av projektet för att bidra till förståelse för deltagarnas upplevelse av det genomförda projektet och för att dessa skulle kunna tas till vara i projektets modell. Enkäten hör samman med en före-enkät om förväntningar. Enkäterna består av tre frågor med fritextsvar. I efterenkäten var frågorna "Hur tycker du att SPRÅKA mött dina förväntningar/Vad tycker du om SPRÅKA?", "Upplever du att SPRÅKA aktiviteterna (Språkträning i grupp, dokumentationskunskap och yrkessvenska) har hjälpt dig i ditt arbete? Om ja, hur?" och "Är det något du saknat under projektet?".

Sammanställningar av kompetens

Sammanställningarna av kompetens före och efter projektet syftar till att svara på om deltagarnas yrkeskompetens har utvecklats av projektet.

Tabell 3. Presentation av sammanställning av kompetens för respektive kommun samt svarsfrekvens (antal deltagare som svarade / totalt antal deltagare)

omgång	Beskrivning av enkäten	Eskilstuna	Nyköping
1	Sammanställning delegation före SPRÅKA	15/15	11/11
1	Sammanställning delegation efter SPRÅKA	15/15	11/11 deltagare
1	Sammanställning av dokumentationsgranskning före SPRÅKA	6/13 har dokumenterat	2/11 har dokumenterat
1	Sammanställning av dokumentationsgranskning efter SPRÅKA	8/13 har dokumenterat	Saknas
1	Sammanställning av cykelkunskap	Kurs ej genomförd	4/4
2	Sammanställning delegation före SPRÅKA	8/16	8/8
2	Sammanställning delegation efter SPRÅKA	4/16	Saknas
2	Sammanställning av dokumentationsgranskning före SPRÅKA	9/17 har dokumenterat	Saknas
2	Sammanställning av dokumentationsgranskning efter SPRÅKA	6/16 har dokumenterat	Saknas
	Sammanställning av cykelkunskap	Ej aktuellt	Ej aktuellt

Tabell 3 Presentation av sammanställning av kompetens för respektive kommun

Sammanställning av delegation

Delegeringar innebär att en person utan formell medicinsk kompetens under en begränsad tid får rätt att ge en viss medicinsk insats. Det är legitimerad personal som utfärdar delegeringar. Det sker enligt (HSLF-FS 2017:37) och under förutsättning att trygg och säker vård kan upprätthållas (Vårdhandboken, 2019).

I projektansökan lyftes antal delegeringar fram som ett av de fyra kompetensområden som skulle förbättras. En sammanställning av deltagares delegeringar före och efter SPRÅKA skulle svara på om antalet delegeringar förändrats av projektet. Kommunerna skulle sammanställa delegeringarna, men vissa underlag saknas.

Sammanställning av dokumentationsgranskning

I de dokumentationsgranskningar som gjorts hade kommunerna undersökt hur deltagarna dokumenterat under en given period, en månad före SPRÅKA-projektet respektive SPRÅKA-projektets sista månad. Samma underlag skulle användas vid båda undersökningstillfällena. Sammanställningarna har gjorts av en chef eller en socialt ansvarig samordnare (SAS). Det fanns en överenskommelse mellan kommunerna om vilka frågor dokumentgranskningen skulle svara på. Frågorna var:

- Finns journalanteckning under den givna perioden?
- Kan läsaren få sig en bild av vad som hänt?
- Kan läsaren se vad resultatet av åtgärden blev?
- Är anteckningen relevant?
- Är anteckningen objektiv?
- Är anteckningen upprättad utan någon kränkande karaktär?

Sammanställning av cykelkunskap

Sammanställning av hur många deltagare i cykelkursen som lärt sig cykla.

Intervjuer med chefer inom projektet

I den första omgången genomförde projektledaren intervjuer om SPRÅKA-projektet med chefer i projektet. FoUis har tagit del av svaren från en gruppintervju i Eskilstuna, men inte motsvarande sammanställning av svar från Nyköping. FoUis har inte fått information om intervju-situationen.

I den andra intervjuomgången har FoUis deltagit vid två (digitala) intervjuer med chefer. En parintervju med chefer i Nyköping och en individuell intervju med en chef i Eskilstuna. Ytterligare en chef i Eskilstuna har intervjuats av en projektledare.

Intervjuer med språkombud och deltagare

FoUis har genomfört gruppintervjuer under den första omgången och digitala enskilda intervjuer eller parintervjuer under den andra omgången.

Den första omgången genomfördes en gruppintervju med språkombud i Nyköping och en i Eskilstuna, samt en med deltagare i Nyköping och en i Eskilstuna. Inbjudan till intervjuerna samt bokning av lokal administrerades av respektive kommun. Två representanter för FoUis genomförde intervjuerna, en ledde samtalet och en tog anteckningar för att komplettera inspelningarna. Intervjuerna var semistrukturerade och vid intervjutillfällena användes en intervjuguide (se bilaga 2 och 3).

Den andra omgången genomfördes intervjuerna digitalt i Teams. FoUis fick möjlighet att intervjua ett språkombud i Eskilstuna och två språkombud i Nyköping (i en parintervju). De tre språkombuden hade alla deltagit vid en gruppintervju under den första omgången. Vid andra omgången användes intervjuguiden från första omgången, men med tillagda frågor om hur Covidpandemin påverkat projektets förutsättningar att genomföra planerade aktiviteter. Andra omgången avböjde samtliga deltagare utom en att delta i intervju³. Kommunerna skulle rekrytera deltagare. FoUis fick inte veta varför deltagare valde att tacka nej till att delta. Nekandet kan bero på ovilja att delta i en digital intervju, upplevd utsatthet i enskild intervju, missnöje med projektet eller någon helt annan orsak.

Tabell 4. Presentation av antal intervjupersoner vid respektive intervju i respektive kommun samt vad det innebär som svarsfrekvens (antal deltagare som svarade / totalt antal deltagare)

Intervju	Antal intervjupersoner 2020	Antal intervjupersoner 2021
Språkombud Eskilstuna	4/4	1/3
Språkombud Nyköping	3/4	2/4
Deltagare Eskilstuna	8/15	0/16
Deltagare Nyköping	4/11	0/8

Tabell 4 Presentation av antal deltagare vid respektive gruppintervju i respektive kommun

Intervjuerna skedde under olika förutsättningar den första och den andra omgången. Första omgången kunde intervjuerna genomföras på samma plats, men utifrån Covidpandemin genomfördes intervjuerna i andra omgången som digitala intervjuer. Även intervjutillfällena under första omgången skilde sig åt i bemärkelsen olika rum och olika mängd deltagare.

³ Då det blev etiskt problematiskt med en person som representerar en projektomgång avstod FoUis (i samråd med projektet) från att intervjua deltagaren.

I Eskilstuna användes rummet som var bokat till deltagarintervjun till en ekonomiuppföljning i stället, så deltagarna fick tränga ihop sig i ett mindre rum.

Då antalet personer var begränsat har det varit svårt att återge deltagares intervjusvar utan att utlämna enskilda personer. Därför kommer materialet i hög grad att präglas av sammanvägningar av svar. Vissa citat används ändå för att tydliggöra att analysen är grundad i materialet. För att upprätthålla anonymitet i citaten är de korta. Människor med svenska som sitt andra språk präglas ofta av strukturen i sitt första språk, därför har citat med deltagare begränsats i längd för att upprätthålla anonymitet. Som pronomen används konsekvent hen, och i alla utsagor om egna upplevelser och erfarenheter används jagform oavsett ursprunglig form.

Resultaten i utvärderingen kommer att presenteras i tre kapitel. Material i form av enkäter och sammanställningar berör utfall gällande projektets måluppfyllelse. Intervjumaterial berör upplevelsen av att delta i SPRÅKA-projektet, hur SPRÅKA-projektet gestaltat sig för deltagarna och om det finns möjliga lärdomar för framtida kompetensutvecklingsinsatser på arbetsplatsen. Sist beskrivs modellen som produkt.

Resultat från enkäter och sammanställningar

I ansökan finns procentsatser gällande måluppfyllelse formulerade. De definierar projektets resultat (se projektets mål). Eftersom detta var en viktig aspekt av projektets egen måluppfyllelse är det relevant att se vilka förutsättningar det finns att besvara detta.

Enkät om bakgrund samt utsatthet för trakasserier eller kränkningar

Enkäten omfattar både bakgrundsinformation om deltagarna och frågor om kränkningar. Enkäten besvarades av elva deltagare från Nyköping (11/19) och sjutton (17/26) från Eskilstuna.

Bakgrund

Enkäten har besvarats av 28 deltagare. I första omgången besvarades den av 19 av 25 deltagare, i andra omgången besvarade nio personer enkäten. Sammanlagt svarade 21 kvinnor och 7 män. De som uppgivit ursprungsland kommer från Afghanistan, Angola, Bangladesh, Bosnien och Hercegovina, Brasilien, Eritrea, Etiopien, Gambia, Guin'ee Conkry, Kurdistan (Irak), Iran, Irak, Marocko, Somalia, Sudan, Thailand och Turkiet.

Kränkningar

Enkäten var utformad så att deltagarna kunde ange hur de upplevt det senaste året. De allra flesta svarade att de inte utsatts för kränkningar av arbetskamrater eller kollegor. Sammanlagt uppgav fyra personer att de utsatts för kränkningar i form av dåligt bemötande eller mobbing på grund av religion.

Ett fåtal uppger sig ha blivit utsatta för någon kränkning från brukare/kunder. Någon förmedlade att kränkning hade koppling till diskrimineringsgrunderna.

Sjutton personer uppgav att de vet vart de ska vända sig om de blir utsatta för kränkningar. Övriga svarade nej eller vet inte på frågan. 23 personer uppgav att de kan berätta om kränkningar utan att vara rädda för konsekvenserna.

Fjorton personer uppgav att de behöver mer information om kränkningar och hur arbetsgivare arbetar för lika villkor och trygghet på jobbet. Lika många personer (14) uppgav att de inte behöver mer information om hur arbetsgivaren arbetar för lika villkor och trygghet på jobbet.

Funktionsnedsättning

De flesta deltagarna uppgav att de saknar funktionsnedsättningar. Två av alla deltagare uppgav att de har funktionsnedsättningar. Någon visste inte om de har funktionsnedsättningar. Av de personer som uppgivit att de har funktionsnedsättningar har en uttryckt att hen inte behöver ha anpassningsåtgärder. Den andra personen har valt att inte svara på frågan. Två personer som sagt sig sakna funktionsnedsättningar berättade att de behöver stöd i form av skriftliga anpassningar respektive stöd i att tala och förklara ordspråk.

Fritextsvar

Deltagarna hade möjlighet att ge egna förslag på hur det skulle gå att få en bra social arbetsmiljö på arbetsplatsen. Frågan var en fritextfråga, utan svarsalternativ. Av de deltagare som svarat på enkäten valde 21/28 att svara på frågan. Flera deltagare lyfte hjälpsamhet, kommunikation, respekt, delat ansvar och humor. Någon hade mer konkreta förslag gällande solidarisk sophantering, att bjuda kollegor på godis eller att fika tillsammans utanför arbetsplatsen.

Före-efter enkät med förväntningar på respektive upplevelse av projektet SPRÅKA

Tabell 5. Presentation av svarsfrekvens (antal deltagare som svarade/totalt antal deltagare) på enkäter om förväntningar på och erfarenheter av SPRÅKA

Stad	Föreenkät med förväntningar på SPRÅKA		Efterenkät med upplevelse av SPRÅKA		Både före- och efterenkät från någon deltagare	
	Omgång1	Omgång2	Omgång1	Omgång 2	Omgång 1	Omgång 2
Eskilstuna	8/15	7/16	6/15	0/16	4/15	0/16
Nyköping	11/11	8/8	0/11	0/8	0/11	0/8

Tabell 5 Presentation av antal svarande på enkäter om förväntningar på och erfarenheter av SPRÅKA

När utvärdering av SPRÅKA diskuterades enades representanter från projektet och från FoUis om att FoUis skulle ta del av dessa enkäter då de kunde vara intressanta komplement till annat material. Enkäterna skulle eventuellt komplettera bilden av projektets förutsättningar och deltagarnas inställning. En förhoppning var också att tillgången till före- och efterenkäter med fritext eventuellt skulle kunna visa på individuell språklig utveckling. Det blev inte möjligt att dra någon form av slutsats av materialet om språkutvecklingen av de fyra enkäter där deltagare lämnat både före- och efterenkät. Det är omöjligt att ge en samlad bild av uppfyllda förväntningar med så få svarande. Det är endast de svar som kommit in som kan redovisas.

Före-enkät

Enkäten var utformad med fritextsvar på tre frågor, "Vilka förväntningar har du på projektet SPRÅKA?", "Vad hoppas du att projektet SPRÅKA ska kunna hjälpa dig med?" och "Vad ser du mest fram emot med att delta i projektet SPRÅKA?". Frågorna var starkt överlappande och det syns i deltagarnas svar på de tre frågorna. Många har tolkat alla tre frågorna som att de handlar om vad de hoppas lära sig av SPRÅKA. Vissa deltagare har svarat nästan samma sak på alla tre frågorna.

Någon har i och för sig även hoppats lära känna nya människor. Eftersom frågorna är överlappande har FoUis valt att sammanställa alla förväntningar.

Tabell 6. Presentation av förväntningar på projektet hos de svarande

Förväntan	I andel av svaren
Prata mer/bättre/kommunikation	17/25
Skriva bättre	11/25
Nya ord, bättre ordförståelse, yrkessvenska	9/25
Få kompisar	3/25
Trygghet/ Utveckling i yrkesrollen	10/25
Läsförståelse	2/25
Dokumentation	5/25
Datoranvändning	4/25
Hörförståelse	2/25
Hjälp	5/25
Genomförandeplan	2/25

Tabell 6 Presentation av förväntningar på projektet

I före-enkäten om förväntningar lyfter deltagarna att de hoppas bli bättre på muntlig kommunikation.

Någon var ensam om att lyfta en viss fråga, som att lära sig beställa varor till brukare, cykla, prata inför kollegor, kunna hjälpa kollegor, få bättre samarbete i arbetslaget eller att lära sig mer om vård. Någon i andra omgången hoppades på att få öva språket.

En förväntan som inte fanns i första omgången men hos flera i andra omgången var att deltagarna hoppades utveckla sitt yrkesspråk.

Som läsare av enkätsvaren blir det synbart att deltagarna har mycket olika nivå på sin svenska, någon skrev långa meningar där all stavning och grammatik var korrekt utom fel form på obestämmd artikel i singular (dvs en/ett). Andra skrev så att man måste tänka efter för att förstå innebörden.

Efter-enkäten

Efterenkäten var utformad som fritextsvar på tre frågor: "Hur tycker du att SPRÅKA mött dina förväntningar/Vad tycker du om SPRÅKA?", "Upplever du att SPRÅKA aktiviteterna (Språkträning i grupp, dokumentationskunskap och yrkessvenska) har hjälpt dig i ditt arbete? Om ja, hur?" och "Är det något du saknat under projektet?". Efterenkäten har endast besvarats av sex personer, alla deltagare i första omgången.

I efterenkäten lyfte tre personer att de lärt sig om att göra genomförandeplaner; och det finns två personer som lyfte att de lärt sig nya ord; två som lyfte fram att de lärt sig om avvikelserapporter; att de lärt sig om verksamhetssystem samt att de inte har lärt sig särskilt mycket.

5 av 6 svarande tycker att SPRÅKA varit bra, en uttryckte att det var slöseri med tid.

Tabell 7. Vad deltagare lyfter att de lärt sig om i projektet SPRÅKA

Förväntan	I andel av svaren
Genomförandeplan	3/6
Nya ord	2/6
Avvikelse-rapporter	2/6
Verksamhetssystem	2/6
Lärt mig lite	2/6

Tabell 7 Vad deltagare lyfter att de lärt sig om i projektet SPRÅKA

Tabell 8. Vad deltagare lyfter att de saknat i projektet SPRÅKA

Förväntan	I andel av svaren
Nej (inget)	3/6
Planering	2/6
Språkbud på egen arbetsplats	2/6
Lokal	2/6
Mer datorkunskaper	1/6
Material: Dator, bok och nyckelord	1/6

Tabell 8 Vad deltagare lyfter att de saknat i projektet SPRÅKA

Självskattning språkprofil före SPRÅKA

Detta var en självskattning (Se bilaga 1) som distribuerades av KUI i samband med den utbildning i yrkessvenska som de ansvarade för inom projektet. I diskussionen inför utvärdering av SPRÅKA-projektet var målsättningen att språkkompetensen skulle undersökas före och efter varje projektomgång. Ambitionen var att undersöka om upplevd/rapporterad språkkompetens förändrats och i så fall på vilket sätt. Det finns endast självskattning från före projektet i båda projektomgångarna. Det medför att det inte går att använda materialet för att undersöka om språkkompetensen förbättrats.

Tabell 9. Självskattning språkkompetens

Tabell 9 Självskattning språkkompetens

Eskilstuna						
<i>Färdighet</i>		Hör-förståelse	Läs förståelse	Muntlig interaktion	Muntlig produktion	Skriftlig färdighet
Ingen	Omgång 1	1	3	1	1	3
	Omgång 2	4	3	1	0	3
A1	Omgång 1	4	5	4	1	1
	Omgång 2	6	2	4	3	2
A2	Omgång 1	3	2	6	8	6
	Omgång 2	1	4	5	7	6
B1	Omgång 1	4	4	4	3	2
	Omgång 2	0	0	1	0	2
B2	Omgång 1	3	1	0	2	0
	Omgång 2	3	4	2	3	0
Nyköping						
<i>Färdighet</i>		Hör-förståelse	Läs förståelse	Muntlig interaktion	Muntlig produktion	Skriftlig färdighet
Ingen	Omgång 1	0	4	2	1	3
	Omgång 2	1	1	0	0	1
A1	Omgång 1	9	3	1	1	5
	Omgång 2	1	0	0	0	1
A2	Omgång 1	1	3	4	7	1
	Omgång 2	0	2	3	3	4
B1	Omgång 1	0	0	3	1	1
	Omgång 2	5	4	4	4	1
B2	Omgång 1	1	1	1	1	1
	Omgång 2	0	0	0	0	0

Självskattningens utformning

En självskattning gör deltagaren själv. Eftersom det saknas efterenkäter var det inte möjligt att tala om språkliga framsteg i självskattningen.

Något som går att utläsa av självskattningen är att det var stor spridning i språklig kompetens bland deltagarna. Några deltagare skattade sin kompetens mycket högt, medan andra skattat att de inte uppnår någon kompetensnivå inom de beskrivna språkliga kompetensområdena. Det indikerar att det var skillnad i hur väl de olika deltagarna behärskar svenska.

Flera deltagare svarade att de inte behärskar allt på en nivå, men att de behärskar allt på en högre nivå. I något fall svarade en person i A1 att hen med stöd (dvs ej självständigt) kan "Jag kan skriva kort och enkelt i en social journal (på papper eller i datorn) till exempel tid, datum och vad hon/han har gjort" men i A2 svarar samma person att hen kan "Jag kan skriva enkel social dokumentation". Någon annan svarar att hen behärskar alla nivåer av muntlig kommunikation (i samtliga kategorier) med undantag för två påståenden på A2: "Jag kan på ett enkelt sätt och med lite stöd prata med mina arbetskamrater om arbetet och vardagen"(nej) respektive "Jag kan enkelt säga vad jag tycker om något" (ibland). Svartalternativen med nekande svar var i detta exempel formulerade så att det var möjligt att med god språklig förmåga svara nej utifrån situationen på arbetsplatsen.

Sammanställning av dokumentationsgranskning

Socialt ansvarig samordnare (SAS) eller chef har sammanställt dokumentationsgranskningen. De har undersökt hur många av deltagarna som har dokumenterat under den angivna månaden och därefter besvarat frågor.

Tabell 10. Deltagare i respektive kommun som dokumenterat före respektive efter SPRÅKA

Kommun	Antal deltagare som dokumenterat före		Antal deltagare som dokumenterat efter	
	Omgång 1	Omgång 2	Omgång 1	Omgång 2
Eskilstuna	6/13	9/17	8/13	6/16
Nyköping	2/11	Saknas	2/11	Saknas

Tabell 10 Deltagare i respektive kommun som dokumenterat före respektive efter SPRÅKA

Alla deltagare har inte dokumenterat under den period som undersökts. Den dokumentation som funnits och blivit granskad har varit möjlig att förstå och har ej skrivits i vad granskaren definierar som kränkande ordalag⁴.

Tabell 11. Presentation av dokumentationsgranskning

Omgång 1	Dokumentation Eskilstuna före	Dokumentation Eskilstuna efter	Dokumentation Nyköping före	Dokumentation Nyköping efter
Deltagare som dokumenterat	6/13	8/13	2/11	2/11
Kan läsaren få en bild av vad som hänt?	6/6	8/8	2/2	2/2
Kan läsaren förstå vad som gjorts för att åtgärda händelsen?	3/6	6/8	2/2	2/2
Kan läsaren se vad resultatet av åtgärden blev?	3/6	6/8	2/2	2/2
Är anteckningen relevant?	6/6	6/8	2/2	2/2
Är anteckningen objektiv?	6/6	8/8	2/2	2/2
Är anteckningen utan någon kränkande karaktär?	6/6	8/8	2/2	2/2

⁴ Jag har inte tagit del av dokumentation, utan endast de granskningar kommunerna gjort av deltagarnas dokumentation.

Omgång 2	Dokumentation Eskilstuna före	Dokumentation Eskilstuna efter	Dokumentation Nyköping före	Dokumentation Nyköping efter
Deltagare som dokumenterat	9/17	6/16	Underlag saknas	Underlag saknas
Kan läsaren få en bild av vad som hänt?	9/9	6/6	Underlag saknas	Underlag saknas
Kan läsaren förstå vad som gjorts för att åtgärda händelsen?	5/9	6/6	Underlag saknas	Underlag saknas
Kan läsaren se vad resultatet av åtgärden blev?	5/9	5/6	Underlag saknas	Underlag saknas
Är anteckningen relevant?	9/9	5/6	Underlag saknas	Underlag saknas
Är anteckningen objektiv?	8/9	5/6	Underlag saknas	Underlag saknas
Är anteckningen utan någon kränkande karaktär?	9/9	5/6	Underlag saknas	Underlag saknas

Tabell 11 Presentation av dokumentationsgranskning

Nyköping valde den andra omgången att inte göra dokumentationsgranskning på grund av ökad belastning till följd av pandemin.

Sammanställning delegeringar

Kommunerna har tillgång till personalens delegeringar.

Tabell 12. Förändringar delegeringar i respektive kommun

	Oförändrade delegeringar		Fler delegeringar		Färre delegeringar	
	Omgång 1	Omgång 2	Omgång 1	Omgång 2	Omgång 1	Omgång 2
Eskilstuna	13	3	1	1	1	
Nyköping	9 ⁵	Saknas	0	Saknas	0	Saknas

Tabell 12 Förändringar delegeringar i respektive kommun

En deltagare i Eskilstuna från den första omgången hade vid uppstart *alla* delegeringar Eskilstuna radat upp som möjliga (det vill säga *läkemedel, insulin, sondmatning, såromläggning, Fragmin, provtagning kapillär, inhalation och blodtrycksmätning*). Tre personer hade tre delegeringar, fem personer hade två delegeringar, fyra hade en delegering och tre personer saknade delegeringar. Den andra omgången hade två deltagare en delegering vid start och två hade två delegeringar. Vid avslut hade tre deltagare två delegeringar och en hade kvar sin ursprungliga delegering. Två deltagare i Eskilstuna fick efter genomförd kurs fler delegeringar, övriga deltagare hade samma antal delegeringar före och efter projektet.

⁵ Två deltagare har slutat sin anställning.

I den första omgången av SPRÅKA i Nyköping hade en deltagare fyra delegeringar (Läkemedel, Insulin, Fragmin, Sondmatning), nio personer hade en delegering och en saknade delegering. I den andra omgången hade fyra deltagare Läkemedel + övrig HSL, en endast Läkemedel och tre deltagare saknade helt delegering.

Alla som hade en delegering hade rätt att ge Läkemedel, så var det i båda kommunerna. Den näst vanligaste delegeringen var att ge insulin.

Cykelkurs

Deltagandet i cykelkursen hade inget samband med deltagandet i andra delar av SPRÅKA. Det var i första hand andra personer än projektets deltagare som lärde sig cykla.

Tabell 13. Antal deltagare samt antal som lärt sig cykla i respektive kommun

	Antal deltagare	Antal som lärt sig cykla
Eskilstuna	Ingen kurs	-
Nyköping	4	4

Tabell 13 Antal deltagare samt antal som lärt sig cykla i respektive kommun

I den första omgången av SPRÅKA genomfördes cykelkursen i Nyköping. De fyra deltagarna lärde sig alla att cykla. FoUis har inte intervjuat någon som deltagit i cykelkurs. Vid den andra omgången genomfördes inte någon cykelkurs utifrån Covid-restriktioner.

Sammanfattning enkäter och sammanställningar menade att besvara projektets måluppfyllelse

Antalet deltagare var begränsat och när några saknas är det svårt att uttala sig om utveckling på gruppnivå. Deltagarna skattar sin språkliga kompetens olika och sannolikt finns det också stor spridning i kompetens i gruppen.

Samtliga deltagare i cykelkursen lärde sig att cykla.

Två deltagare har fått fler delegeringar efter projektet.

Vad gäller dokumentationsgranskningen kan deltagare eventuellt ha förbättrats något. Då resultaten omfattar hela gruppen och inte uppföljning av enskilda individers dokumentation är det svårt att veta om den enskilda deltagaren blivit bättre på att dokumentera eller ej.

Resultat från intervjuer

Förutsättningar för projektet /projektets genomförande

Projektet SPRÅKA har inte realiserats på samma sätt på alla arbetsplatser. Skillnaden mellan olika förutsättningar i språkombudsgrupperna har aktualiserats i alla intervjuer med deltagare och språkombud. Alla har inte haft möjlighet att genomföra språkombudsträffar i den omfattningen som projektet beskriver.

I beskrivningen av vad projektet ska innebära finns vissa tidsramar. Språkombuden ska få två timmar per vecka till förberedelsetid. Dessa timmar ska räcka till planering, erfarenhetsutbyten och diskussioner mellan språkombuden. Deltagarna ska ha 26 timmar med sitt språkombud under perioden. (SPRÅKA ansökan, 2018). SPRÅKA skulle presenteras tydligt på arbetsplatsträffar (APT), så att alla kollegor var medvetna om syftet med projektet och därmed fick förståelse för att projektet var en arbetsuppgift som på sikt kunde gynna arbetsplatsen. Dessa projekt-premissar har inte uppfyllts på alla platser.

Första omgången

Första omgången hade vissa språkombud ont om förberedelsetid, några har exempelvis inte haft möjlighet att ha möten med andra språkombud. Vissa deltagare har inte fått SPRÅKA-tid schemalagd. Vissa deltagare fick tid för SPRÅKA, men inte tid till förflyttning, vilket innebar att SPRÅKA-tiden minskat för att inte brukare/kunder skulle drabbas. Alla deltagare har inte haft 26 timmar med sitt språkombud. Det låter inte heller som att SPRÅKA har diskuterats på APT på ett konsekvent sätt. I några grupper har projektet diskuterats, i några har SPRÅKA varit en del i en punkt som heter "Pågående projekt", vilket har inneburit att projektets status diskuterats, men inte SPRÅKAs innehåll och syfte. Några deltagare hade inte uppfattningen att SPRÅKA diskuterats på deras APT.

Vissa aspekter var inte specificerade i projektbeskrivningen men påverkade förutsättningarna för språkombudsträffarna. Språkombuden har olika tjänster, några var kollegor i arbetsgruppen och några hade en roll som planerare. Det var inte definierat i projektet vilken yrkesroll språkombud skulle ha. I intervjuerna framgår att kollegor och planerare har haft olika förutsättningar att ge stöd som språkombud, med för- och nackdelar med båda positionerna.

Några grupper har haft en fast tid och lokal för språkombudsverksamheten. Andra har fått ta en plats som varit tillgänglig vid tillfället. Av intervjuerna framgår att en avsatt tid och plats gav en bra stabilitet till språkombudsträffarna och signalerade att de var prioriterade av ledningen.

Andra omgången – och så kom Covid

Andra omgången startades under våren 2020 och påverkades starkt av Covid-19. Sörmland drabbades hårt redan under våren 2020 och både Eskilstuna och Nyköping gick upp i stabsläge samt prioriterade bort aktiviteter som inte var kärnverksamhet. En chef uttryckte Covidpandemins påverkan så här "Styrningar uppifrån, som gjorde att man inte skulle göra det". Deltagarna hade därför restriktioner gällande att träffas. Vissa personer, som projektledare och ett av språkombuden behövde också möta organisationens behov genom att arbeta med andra arbetsuppgifter än de ordinarie. Projektet avstannade.

Ambitionen var att återuppta projektet under hösten 2020. Det skedde också, men med begränsningar, eftersom läget åter försämrades i Sörmland. Varken Eskilstuna eller Nyköping har genomfört alla projektets delar, men på enskilda arbetsplatser har olika aktiviteter genomförts.

En chef vars personal deltagit i SPRÅKA uttrycker sig så här om projektet efter andra omgången:

”Man tycker väl att det är jätteviktigt för att det är ju små saker som kan göra skillnad. Det är allting från att kunna skriva en inköpslista till att förstå en veckoinformation osv så har man ju väldigt mycket att vinna på det, men jag upplever nog att Corona har gjort att det har fått en ganska låg prioritet hos många och även i intressebiten. Det har inte varit högsta fokus.”

I Nyköping upplever språkbuden att SPRÅKA prioriterats lågt i praktiken under Coronapandemin. Planerarna avsatte tid för deltagarna att delta i möten, en fast tid för att skapa kontinuitet och hållbarhet, men deltagarnas schema anpassades inte till den fasta tiden. Det hände vid upprepade tillfällen att någon deltagare inte var i tjänst när tiden inträffade.

I Eskilstuna har flera språkbud avslutat sina anställningar efter första omgången, för att börja studera. Organisationen ser det som en positiv utveckling, men som ett hinder för projektet. Det har medfört att ett kvalitetsombud med god kunskap om dokumentation fått ta rollen som språkbud⁶, samt att det var svårt att upprätthålla språkbud på alla de arbetsplatser där projektet pågick.

Planerare som viktiga möjliggörare

Planerare var viktiga för att skapa förutsättningar att delta vid till exempel språkbudsträffar. Att planerarna spelade en viktig roll som möjliggörare har framkommit i intervjuer och även indirekt eftersom respondenter inte har kunnat komma på inplanerade intervjuer på grund av schemat.

Det var bra med avsatta, fasta tider för språkbudsträffar. Men om organisationen menar allvar med att deltagare ska delta vid språkbudsträffar är det viktigt att träffarna planerades som en prioriterad del av schemalaggningen. Om språkbudsträffar planerades på dagtid så att de krockade med deltagarnas kvällsskift eller lediga dagar⁷ blev det en signal om att SPRÅKA inte var något att prioritera, kanske inte ens en del av arbetet.

Aktiviteter på språkbudsträffar

Den första omgången genomfördes vissa möten mellan språkbud kommunvis, efter att språkbudsträffarna hade påbörjats, men språkbuden träffades inte över kommungränserna. Några har inte kunnat träffa andra språkbud för erfarenhetsutbyte. Detta har bidragit till att olika grupper har haft olika övningar på sina språkbudsträffar. Den andra omgången hade Nyköping språkbudsträffar parvis, medan Eskilstuna inte hade samma utbyte mellan språkbuden.

I intervjuerna med deltagare och språkbud kom det fram att alla grupper hade gått igenom hur dokumentation bör se ut och hur man skriver avvikelse rapporter, till exempel fallrapporter. Bortsett från genomgångar av dokumentation har det varit skillnad på hur träffarna utformades. Språkbuden har haft ett lärmaterial, boken ”Lyft språket på jobbet”. I samband med kursen för att bli språkbud fick de ytterligare ett material med förslag på enkla övningar. Flertalet språkbud har kompletterat materialet utifrån önskemål och känsla av behov. De har använt egna idéer och sökt på Internet och bibliotek efter uppgifter och övningar till språkbuds-

⁶ Godkändes av ESF och projektledning

⁷ Det handlar alltså inte om semester utan de schemalagda lediga dagarna.

träffarna. Någon grupp läste igenom veckobrev från chefen och diskuterade orden och innehållet. I minst en grupp förde deltagarna dagbok som språkbuden språkligt kommenterade och rättade, i någon grupp fick deltagarna läsa högt inför gruppen. I någon grupp gjorde de viksagor, där deltagarna skrev två rader, vek för den och skickade vidare till nästa deltagare. Ett språkbud gav alla deltagare skönlitterära böcker för att inspirera till läsning.

Enligt intervjuer med språkbuden liknade språkbudsträffarna i den andra omgången träffarna i den första omgången.

Lektioner i yrkessvenska

Deltagarna var nöjda med lektionerna i yrkessvenska. Språkbuden, som också deltog på lektionerna uttrycker att kursen hade bra pedagoger, men att yrkessvenskan inte var anpassad till hemtjänst, med arbete i brukares/kunds hem. När detta påpekades anpassades kursen till arbetssituationen i hemtjänsten.

Cykelkurs

I intervjuerna om den första SPRÅKA-omgången fanns det inte någon intervjuperson, varken bland språkbuden eller deltagarna som var med i en cykelkurs. Därför har cykelkursen inte diskuterats i intervjuerna.

I den andra omgången ställdes cykelkursen in utifrån Covidpandemin. När cheferna talade om cyklingen i andra omgången var det i positiva ordalag, som något som var värdefullt för personalen.

Deltagare i SPRÅKA

SPRÅKA var ett projekt med syfte att bland annat förbättra utlandsfödda anställdas svenska språk. Några deltagare hade blivit beordrade av sin chef att delta, några hade anmält sig själva och några hade blivit tillfrågade av sin chef eller språkbud.

Deltagarna var inte någon homogen grupp och alla hade kanske inte samma kapacitet för språkinläring. Av intervjuerna har det framgått att det var stor skillnad mellan hur länge deltagarna hade levt i Sverige. Vissa deltagare har levt längre i Sverige än några av de språkbud kommunerna har haft. Det var inte heller deltagare i samma fas i livet. Detta kan exemplifieras med föräldraskap. Flera deltagare talade vid intervjuerna om sina barn, några hade då hemmavarande barn och andra hade utflyttade barn.

Några deltagare hade i första hand brukare/kunder som talade det egna språket. De hade alltså en språkkompetens som var viktig för gruppens möjlighet att bemöta brukare/kunder på ett bra sätt. Eventuellt innebar den kompetensen lite begränsad motivation att öva på svenskan för sitt arbete. En deltagare hade i stället medvetet sökt sig till hemtjänsten för att få möjlighet att öva sin verbala svenska kommunikation på ett sätt som hen inte kunde göra i sin tidigare tjänst. Dessa deltagare hade olika stark motivation att lära sig bättre svenska.

En deltagare betonar motivation som en förutsättning för att lära under projektet.

”det beror på dem också om de är intresserad om det är nyfiken om de vill lära sig. Ibland om någon vill men om de inte intresserad, ingenting händer heller.”

Motivation betonas även av språkbuden som en viktig beståndsdel i arbetsplatslärande.

Rekrytering till SPRÅKA

Om tillfället när chefen frågade om de ville vara med i SPRÅKA, säger en deltagare:

"Jag tänker oj. Hen inte förstår mig. [skratt][...]jag känner mig orolig."

Personen uttrycker att hen uppfattade frågan från chefen som oroande, att förslaget innebar att chefen inte förstod hens kommunikation. Personen i fråga var inte ny på jobbet och det gjorde sannolikt obehagskänslan större. En möjlig tolkning av oron var att det inte bara var att chefen inte förstod, utan också att det var den egna uppfattningen om situationen som rubbades. Personen hade tidigare trott att chefen hade förstått henom och det kan ha skapat en osäkerhet hos henom. Fanns det annat intervjupersonen hade missuppfattat i sin vardag?

En annan deltagare uttrycker att SPRÅKA inte beskrevs som ett erbjudande hen kunde tacka ja eller nej till:

"Förra veckan när kursen var slut jag förstod att det var frivilligt"

Deltagaren uppfattade SPRÅKA som ett krav, något hen var tvungen att göra inom ramarna för sitt arbete. Det framkommer på flera ställen i intervjuerna att flera personer uppfattade situationen så. Projektet lyftes på några arbetsplatser fram som en möjlighet att nå egna mål i stället för ett obligatorium för vissa anställda:

*" [...]våran chef kräver för lönförhöjning GP, genomförandeplaner.
Göra klart."*

Här har deltagandet i projektet förhållits till andra lönekriterier när chefen har presenterat projektet. Kravet på genomförandeplaner fungerar som en motivation till att delta i projektet. Men motivationen kommer inte bara från en egen lust att lära, utan kanske främst från ett krav på att göra klart genomförandeplaner på ett sätt som överensstämmer med vad chefen bedömer som tillräckligt.

En av cheferna berättar att hen initialt hade uppfattningen att det kanske kunde vara känsligt att föreslå någon att delta i SPRÅKA, men att hens personal uttryckte andra saker: *" Jag trodde också att det kunde vara lite fult att du har brister i språket. Tacksamhet att de fått möjlighet att utveckla sitt språk på arbetstid."*

En annan chef berättar också att personalen var positiv till SPRÅKA snarare än att de känt sig utpekade: *"Man blir synlig, man blir sedd, man blir satsad på snarare"*

SPRÅKA som kompetensutveckling

Flera deltagare berättar om att det känts obehagligt att bli tillsagd eller tillfrågad att delta i SPRÅKA. Det handlade både om att det väckte tankar om att chefen tyckte att deltagaren var mycket sämre än sina kollegor på svenska, och en irritation att det kallades för språkprojekt, när det väsentliga var att deltagare övade på dokumentation i form av avvikelser, genomförandeplan och andra arbetsdokument. Den här deltagaren ger uttryck för detta genom att betona hur många som behöver kompetensutveckling gällande avvikelser:

"Ett problem i arbetsplatsen ibland tar vi avvikelser från sjukhuset eller från andra stället. Det gäller inte bara vi som har bristande språk. Det gäller helheten, samhället. Jag känner det vissa av våra kollegor känner sig när säger avvikelse, det är tomt [...] Jag tycker att det är om det går att styra in det på avvikelse, vad betyder det."

Deltagaren menar att andra projektomgången skulle vinna på att fokusera på exempelvis avvikelser snarare än att fokusera på språket i sig.

En av cheferna i den andra omgången ger uttryck för liknande tankar:

"Jag vill involvera flera. Inte bara för dem som, det är mer än bara språk, det kan vara andra saker. Det kan vara begränsningar, hur man gör. Även fast man är född svensk helt så kan det vara så att man har språkproblem, helt enkelt hur man dokumenterar, hur man uttrycker sig och så. Nej, men lite självkänsla kanske på deltagarna framför allt. Man märker att de blir väldigt glada att de får möjligheten att diskutera saker om man kanske inte alltid normalt vågar diskutera i ett arbetslag. Det kan vara ord som man tycker är självklara, så här blir det bra forum för det, att diskutera. Vård-begrepp och allmänna saker som man diskuterar. Vad innebär det här."

Chefen uttrycker att större delar av personalstyrkan än bara de utrikesfödda kan ha behov av kompetensutveckling inom yrkeskommunikation, som genom att diskutera ord och hur uttrycks-sätt i dokumentation kan uppfattas. Det kan vara en fördel för större delar av personalen att ha ett forum för diskussion om arbetet och arbetsspråket. Det kan skapa möjligheter att uttrycka sig och genom det få bättre självkänsla.

Uppfattning om språkombudsträffar

De flesta deltagare var nöjda med aktiviteterna i projektet, bra med kursen i yrkessvenska, bra med träning i dokumentation och avvikelshantering. Några uttrycker skepsis eller kritik mot språkombudsträffarna. Den här deltagaren tyckte mycket om utbildningen i yrkesutbildning, och läraren där. I stycket nedan förhålls den positiva bilden till en mindre positiv bild av deltagarens språkombud:

"[svenskt namn] Jättebra. Jag känns jätteduktig henom. Och jag trivs jag. [...] men på kontor med andra person, samma [språkombud]. Hen kan inte mycket språk. Hen pratar samma jag. Varför träffa henom?"

Citatet är intressant därför att det betonar viktiga aspekter av språkombudsverksamheten. Hen kontrasterar språkombudet med läraren i yrkessvenska som lever upp till hens bild av en lärare och som dessutom är svensk, något som i hens ögon ger legitimitet till språkutbildningen. Deltagaren träffar språkombudet däremot i sin vardagliga lokal, på kontoret, och språkombudet har inte svenska som sitt första språk. Den här deltagaren var negativ till dessa aspekter, men det kan av andra betraktas som fördelar. Språkombudsverksamheten var förankrad i deltagarnas vardag och de språkombud som hade annat modersmål än svenska hade en levd erfarenhet av att lära sig behärska svenskan.

En av fördelarna med att ha språkombud i vardagen, på arbetsplatsen lyfts i detta citat som handlar om vilket stöd språkombudet (i detta fall ett språkombud som har svenska som andra språk) inneburit för deltagaren:

"Mest om dokumentation eftersom språkombud och jag jobbar tillsammans så jag ropar efter henom hela tiden när jag gör klart med dokumentationen. Jag visar henom så för mig det blir bättre och bättre"

Genom möjligheten att fråga och be om hjälp med dokumentationen så ser deltagaren hur den egna dokumentationskompetensen gradvis blir bättre.

De båda citaten visar på olika sätt att se på rollen som språkombud, som en vardaglig tillgång eller som en otillräcklig lärare.

Dokumentation

Något som betonades av de intervjuade från alla kategorier är att det var viktigt att deltagarna fått feedback på sin egen dokumentation, med de egna formuleringarna. En deltagare uttrycker hur hen vågat mer av att veta att någon tittar på det hen skriver.

”Nu vi fick nya kunder många, då vi kan börja skapa genomförandeplan. Därför jag sa det, jag vill skriva själv och tänka själv från början. Sen rättar språkombudet.”

Möjligheten att få återkoppling på den dokumentation de själva skrivit var viktig för deltagarnas övning. Därför var det viktigt att språkombuden hade rättigheter till ”sina” deltagares dokumentation. Om någon skulle bli språkombud för en grupp på en annan arbetsplats, bör detta språkombud få rättigheter till dokumentationen.

Ett språkombud talar om dokumentationsgranskning som en nyckel till utveckling av deltagarnas skriftliga språkkompetens:

”Det är inte så lång period, men det har gett så himla mycket att de känner sig trygga. Vi granskar all dokumentation, allt som kommer in som våra kollegor har varit och vi ser att de dokumenterar mer och mer och vågar. Och vi har jobbat mycket med dokumentationen och stöttat dom i och så där så dom tycker bara att det är jättepositivt. De känner sig självständiga.”

Även cheferna ser förbättring i dokumentationsförmåga som den främsta kompetensen som har förbättrats genom SPRÅKA. Som en chef säger: *”Deltagarna har utvecklats, främst inom dokumentationsbiten”*. Som svar på frågan hur det märks svarar chefen att *”Kanske framför allt inom självkänslabiten”*.

Att våga

Förbättrad självkänsla lyfts även av deltagare. Denna deltagare lyfter att det innan SPRÅKA kunde vara svårt att be om hjälp.

” [...] Ibland jag är lite blyg att fråga [...]”

Även detta citat från ett språkombud visar på hur det kan öppna upp för frågor och göra språkombudet till någon som personen vågar närma sig med frågor:

”För att det är många som kanske inte vågar om jag frågar allihopa, alltså man vet inte vem som vill gärna hjälpa till så vet dom att dom har vi språkombud på arbetsplatsen, då är det kanske lättare att komma fram till mig, som språkombud.”

En av cheferna lyfter också att projektet utvecklat personalen och betonar hur skrivande blivit ett hinder möjligt att komma förbi. Från att ha varit något personalen ”struntar i ” så vågar de nu efter SPRÅKA försöka själva och sedan fråga om hjälp med:

"Kan inte skriva klockren svenska och då struntar de i det [...] De har kommit i gång. Vågar skriva och vågar fråga om det är rätt formulerat."

Alla parter, språkombud, deltagare och chefer lyfter "att våga" som det positiva resultatet med SPRÅKA. Det handlar både om att våga tala och att våga skriva och att våga skriva direkt på svenska utan stöd av en översättnings-app.

En deltagare lyfter modet genom att berätta om något som hen uppfattade som utmanande från början men numera gör:

"sen jag började att skriva APT- protokoll. Från början jag var jätterädd för den här. Men jag måste träna. Varje APT jag måste skriva protokoll. Oh my god."

Kultur- och normförståelse inom SPRÅKA

Utbildning i kultur- och normförståelse riktade sig till all personal och skulle genomföras på APT. Utbildningen genomfördes först den andra omgången av SPRÅKA. Den var planerad för fysiska träffar där deltagarna skulle träffas och diskutera i grupp. Under Covidpandemin var det hög sjukfrånvaro och begränsningar i möjligheter att träffas.

Utbildningen i kultur- och normförståelse bestod av ett diskussionsmaterial. I flera kapitel finns filmer som deltagarna skulle se för att sedan diskutera.

Cheferna har i sina intervjuer talat om kultur och normförståelsen. I vissa grupper har de genomfört någon del av utbildningen tillsammans och på plats. Andra har genomfört delar av grupputbildningen digitalt. En chef som genomfört utbildning på plats beskriver en positiv erfarenhet av bra diskussioner. En annan chef som genomfört delar av utbildningen digitalt uttrycker besvikelse på sina medarbetares ansvarstagande i den digitala grupputbildningen.

En chef uttrycker att filmerna var positiva att reflektera utifrån, men att det ändå förekom rasism. *"Nej, jag upplever att det förekommer [rasism], kan inte säga att kultur och norm har påverkat. Men de här filmerna med underlagen gör att folk reflekterar i alla fall."*

En annan chef var också positiv till utbildningen och ser behov av den. Hen menar att det inte var rasism utan rädsla och brist på förståelse. *"Jag tror inte att det handlar om rasism utan förståelse, det kan man bli lite rädd för. Det har öppnat fler dörrar än det stängt."*

Lärdomar från första omgången till andra

En uttalad ambition i projektet var att lärdomar från första projektomgången skulle förändra hur projektet genomfördes den andra omgången. Första omgångens lärdomar handlade om att deltagarnas motivation var viktig för resultatet; att gemensamma träffar för språkombuden var positiva för att utbyta erfarenheter och strategier; att språkombuden behövde ha rättigheter att läsa deltagarnas dokumentation för att kunna ge feedback; att schemaläggning som omfattade fasta tider till SPRÅKA för både språkombud och deltagare var viktiga; i Nyköping där två språkombud hade gemensamma träffar för sina deltagare, betraktades parkonceptet som en framgångsfaktor; samt att språkombuden ville känna att deras insats uppskattades av cheferna, att det inte var en läpparnas bekännelse utan något som i realiteten prioriteras och får uppskattning.

Motivation

Deltagarna i andra omgången rekryterades innan lärdomarna från första omgången var gjorda. Flera deltagare i andra omgången avslutade deltagandet i projektet. De hade exempelvis påbörjat en längre föräldraledighet eller bytt arbete. Arbetsplatsen rekryterade då nya deltagare. I rekryteringen av dessa personer var de presumtiva deltagarnas motivation viktigt för vem som fått möjligheten att delta.

Rättigheter att läsa dokument

I andra omgångens intervjuer har rättigheter att läsa dokumentation ej aktualiserats⁸ - sannolikt har det funnits rättigheter att läsa.

Schemalagda träffar med språkombud

Schemaläggningen med fasta tider förefaller ha varit ambitionen i båda städerna, men i vissa grupper hade planerare inte fått instruktioner om att prioritera språkombudsverksamheten, så deltagare blev inplanerade på morgonen när de arbetade kvällspass eller hade ledig dag. I intervjuer lyftes schemaläggning som inte prioriterat språkombudsverksamheten fram som ett exempel på att språkombudsverksamheten inte betraktades som viktigt av chefer. I intervjuer med chefer har det framgått att de sannolikt inte vetat om den sortens schemaläggning.

Utbyte mellan språkombud

Ambitionen i båda städerna var att ha ett utbyte mellan språkombuden, men när Covid-pandemin bröt ut kunde den ambitionen inte upprätthållas.

I Nyköping gick språkombuden samman och hade grupper tillsammans två och två, utifrån positiva erfarenheter i första omgången.

Förutsättningar för långsiktighet

I intervjuer med chefer och projektledare i slutet av den andra projektomgången var en viktig fråga hur lärdomar, erfarenheter och metoder från projektet ska bli en del av den ordinarie verksamheten. Olika aspekter lyftes fram som viktiga för långsiktig implementering, exempelvis stöd/prioritering från ledning och tydlighet i var kostnaderna ska ligga.

Ledning

En chef lyfte att lärdomarna i SPRÅKA var viktiga för kvalitet i verksamheten, men att det finns mycket som är viktigt i verksamheten.

"Mycket är att inte tappa det ...Vi har hundra saker till som är jätteviktiga."

Det är svårt att prioritera mellan "hundra" olika områden som bedöms vara viktiga. En chef menar att om det ska bli långsiktigt hållbart behöver språkombudsverksamheten vara något som finns med i kommunens måluppföljning och i kommunens system för verksamhetsstyrning (Hypergene).

*"Det är minst lika viktigt att få tydlig prioritering än en viss summa.
Ett åtagande i Hypergene."*

⁸ När intervjuerna med språkombuden genomfördes i andra omgången hade deltagarna inte lämnat besked än, så vissa konkreta frågor som rättigheterna att läsa dokument lyftes inte med språkombuden.

En chef var mycket positiv till språkbudstjänstens verksamhet och funderade kring hur den skulle kunna se ut i framtiden.

"Jag är färgad av att ha kört i gång det. Det handlar om språkbudstjänsten som är engagerade. Tydliggöra deras roll, vad gör de, och vad finns det för utrymme för det. Prioritering och roll, ska språkbudstjänsten rymmas inom min tid, eller finns det utrymme för att ge ekonomisk resurs för språkbudstjänsten. För att vara bra språkbudstjänsten behöver man ha tid"

Även med engagerade chefer behöver förvaltningens prioriteringar vara tydliga. Det krävs en tydlighet gällande vilket konto som ska belastas av språkbudstjänstens verksamhet, ska kostnaden finansieras hos enhetschefen eller på mer förvaltningsövergripande nivå. Det behöver också finnas en tydlighet i vilka prioriterade områden som ska tas bort. Som en chef uttryckte det:

"Det kostar tid och det är många, många saker som konkurrerar om tiden. Det här är ju bara en av de bitarna som man säger är prioriterad, men om man säger vad är det som inte är prioriterat då? Vill man ju veta då. Vad ska jag ta bort?"

APP

I Nyköping har kommunen köpt in en app som ska stödja språkbudstjänsten och deltagare. Språkbudstjänsten har en version av appen utifrån sin roll och deltagarna har en annan version av appen utifrån sin roll. Varken intervjuade språkbudstjänsten eller intervjuade chefer hade använt appen och visste något om dess funktionalitet.

Lärdomar om erfarenheter från SPRÅKA inte prioriteras framåt

Om förvaltningen inte prioriterar kompetensutveckling i den form som den gestaltas i SPRÅKA kan det ändå gå att använda vissa erfarenheter och kompetenser från SPRÅKA för att bibehålla stöd till personalen. En chef pratar om en resurs att tillgå som har olika fokus vid olika tillfällen:

"Vet inte hur mycket tid som ska avsättas. Men det kanske är tid avsatt en gång i månaden och sen olika personer som är med där om det är dokumentation- eller talgång."

Den medarbetare som behöver öva dokumentation kan delta vid tillfällen som fokuserar på dokumentation och den deltagare som behöver öva muntlig kommunikation kan delta vid tillfällen som handlar om att prata.

Det handlar också om att tillvarata kunskaperna direkt. En av cheferna använder delar av materialet i sin vikarieintroduktion:

"I vikarieintroduktionen har jag lagt in en timme SPRÅKA, med vårdbegrepp, femtio procent har behov. Om jag ser att mina nya medarbetare behöver det. Viktigt för medarbetare och vikarier."

En chef talar om behovet av att samla kunskap, och att lägga in delar av kompetensutvecklingen i årshjulet:

"Det skulle vi ju behöva sätta ihop på något gemensamt ställe där man har tips och idéer och frågeställningar och sånt. Man kan samla det till en liten språkbank. Framför allt om man inte har något språkbudstjänsten"

och vill, det är ju bra även att ta upp på ett APT, vi har ju etik och vi har allting under årets gång, så varför inte prata språk och kultur.”

Om material samlas och kan användas av alla chefer finns förutsättningar för att någon aspekt av SPRÅKA-projektet implementeras i ordinarie verksamhet även utan särskilda medel eller målsättningar.

Chefers syn på goda erfarenheter från projektet SPRÅKA

I projektledarens intervju med chefer uttrycker cheferna att flera av deltagarna har utvecklat sin svenska genom projektet. Utvecklingen kan exemplifieras med att någon uttrycker att deltagande personal ”vågar framföra sina åsikter mera” och någon deltagare har ”upprättat och skrivit sin första genomförandeplan”. I intervjun med cheferna framstår de som mycket positiva till projektet och beskriver att arbetsgrupperna är positiva och glada att det pågår aktivt arbete med språkfrågan.

I den andra omgången har representant från FoUis också varit med på chefsintervjuerna. I dessa har ESF-projektets krav på dokumentation lyfts som något negativt, särskilt för en chef som skött administrationen själv den andra omgången.

En chef hade ett språkombud som slutade och bad en deltagare från första omgången ta över rollen som språkombud. Hen gjorde det med initialt stöd från det tidigare språkombudet och kontinuerligt stöd av sin chef med administrationen i projektet. Chefen och det tidigare språkombudet skapade en lektionsplan med tänkt innehåll till varje träff, som sedan det nya språkombudet använde.

Av diskussionen framgick att den tydliga överenskommelsen om innehållet innebar att chefen visste mer om vad som hände vid språkombudsträffarna än i den tidigare omgången med ett mer självständigt språkombud. Chefen fick merarbete, men var mycket positiv till hur den tidigare deltagaren, nu språkombudet, utvecklades i självförtroende och språk.

En annan chefs berättelse om framgång i projektet var en berättelse om en blind brukare. Brukaren hade innan projektet klagomål på hemtjänstpersonal som inte kunde läsa för honom. När projektet började såg hen det som mycket positivt och använde läsningen till att aktivt hjälpa till med språkutvecklingen.

En chef sammanfattar behovet av språkutveckling och varför insatser som SPRÅKA är viktiga genom att betona att de äldre inte ska behöva ta ansvar för personalens språkutveckling, det ska arbetsgivaren göra:

”Hoppas att det ska stanna för kvalitén i vården, det är ju inte våra gamla som ska introducera svenska språket, det är skola och vi.”

I citatet betyder ”det” metoderna från SPRÅKA, chefen betonar arbetsplatsen som ett viktigt komplement till SFI, och en aktör i personalens språkutveckling.

Chefer betonar också att projektet innebar kompetensutveckling både vad gäller insikter om det egna språket och gällande kultur för dem själva. En chef lyfter att projektet bidrog till att öka hens förståelse för hur hen använder idiomatiska uttryck.

”Vi svenskar slänger oss med uttryck som ”det är bara att höfta” det förstår inte dom som har skolsvenska från SFI”

Diskussioner om kulturer och normer har även gjort att chefen reflekterat kring sitt ansvar att tydliggöra normer i arbetet redan vid anställningsintervjuer:

”En annan syn på att man kanske måste ställa andra frågor vid intervju av nyanställda. Att man vågar säga att vi tar hand om män och kvinnor och det är intymhygien och vi serverar alkohol om kunden vill att vi tänker oss mer för nu när vi får in nya. Tack vare att vi börjar prata om kultur.”

Sammanfattning material från intervjuer

Projektet har varit framgångsrikt genom att bidra till mod att prata och dokumentera hos personalen. Projektet har också bidragit till diskussioner om normer.

De premisser som ställdes upp för projektet SPRÅKA i projektplanen har inte uppfyllts till fullo på alla platser: alla språkombud har inte haft två timmar per vecka avsatt tid för planering och erfarenhetsutbyte för språkombudsträffarna, alla deltagare har inte haft 26 timmar språkombudsträffar under perioden och alla grupper har inte diskuterat SPRÅKA på APT. Lektionerna i yrkessvenska har genomförts som planerat och var uppskattade och både deltagare och språkombud uttrycker att de var lärorika.

Det finns behov av att ha undervisning om att dokumentera och skriva avvikelser för större delar av personalgruppen än målgruppen för SPRÅKA.

Det finns stor skillnad i motivation och känsla inför projektet hos olika deltagare. Alla har inte uppfattat projektet som frivilligt, något som i sig påverkar motivationen. Detta har i första hand handlat om språkombudsträffarna. Några deltagare har sett SPRÅKA som en möjlighet att lära sig i trygg miljö genom att våga skriva, prata eller dokumentera handledda av språkombud. Andra har sett språkombudsträffarna som onödiga och eventuellt också som kränkande.

Det krävs ett aktivt arbete från ledningen för att erfarenheter från projektet ska ha goda förutsättningar att leva vidare.

Modellen

I projektansökan var modellens form inte angiven. Målet där modellen omtalas lyder:

1. Vid projektets slut har en hållbar modell för arbetsplatslärande utvecklats och testats.
 - a. Modellen är målgruppsanpassad och dess stödstrukturer främjar språk- och kompetensutveckling för utrikesfödda vårdbiträden och undersköterskor.
 - b. Vid projektets slut ska modellen för arbetsplatslärande vara dokumenterad som projektets slutprodukt och vara klar för spridning.

Modellen (se bilaga 1) i projektet fick formen av en beskrivning av de två kommunernas implementeringsmodeller. Det blev en Wordfil med en text om Eskilstuna och en text om Nyköping. I filen framstår kommunernas implementeringsplaner som två olika strategier för fortsatt arbete. Texterna har överlappande struktur,

1. övergripande inledning där projektets bidrag beskrivs
2. styrning och ledning
3. förutsättningar för fortsatt satsning på språkombud (utbildning och organisatoriska förutsättningar)
4. avslutas med frågor att "ta ställning till och planera inför".

Projektledarna, som skapade modellen tillsammans med kommunerna, betonade i modellen inte de skillnader som finns mellan kommunernas planer. De betonar inte heller vad de anser vara en mer långsiktigt framgångsrik modell för arbetet. Eskilstuna har tio punkter, att:

- Avgöra formerna för språkstödet med eventuella språkträffar, utbildningar, handledning etc
- Ge ekonomiskt utrymme för den enskilde enhetschefen att lägga upp arbetet på enheten efter enhetens behov
- Fortsätt att avsätta ekonomiskt utrymme för att utbilda språkombud
- Se över vilka digitala verktyg som kan användas i språkutvecklingen (språktester, digitala appar)
- Avgöra i vilken form och i vilken utsträckning det behövs central resurs för att hålla ihop och hålla språkutvecklingsfrågan levande
- Se över möjligheten att anordna cykelkurser
- Undersöka fördelar med att sammanfoga språkombuds- och handledarrollen samt utbildningen till dessa roller
- Information till och involvering av enhetschefer och bemanningsenheten
- Introduktionsplanen för nya chefer ska kompletteras med information om språkarbetet
- Introduktionsplanen för nya visstidsanställda medarbetare kompletteras med information om språkstödet på arbetsplatsen

Det finns åtta punkter för Nyköping:

- Information och involvering av alla led av organisationen, politiker, tjänstemän, enhetschefer, planerare, språkombud och medarbetare
- Plan för arbetet, tidsatt med prioriterade områden, planering för fortsatta utbildning av språkombud och nya cykelkurser
- Central resurs för att fortsätta driva arbetet till en början
- De ekonomiska incitamenten för att genomföra språkutveckling behöver diskuteras

- Vidareutveckling av formerna för språkstöd, tex hur mycket tid som ska läggas på språkaktiviteter
- Det kan finnas fördelar med att språkombuds- och handledarrollen sammanfogas, något som ska undersökas vidare
- Introduktionsplanen för nya chefer ska kompletteras med information om språkarbetet
- Eventuellt samlad information och material på internportal som stöd för chefer att driva frågan

Antalet punkter samt innehållet indikerar att Eskilstuna hunnit längre i sin långsiktiga plan för implementering av lärdomarna. Det finns flera punkter hos Nyköping som exempelvis ”ekonomiska incitament för att genomföra språkutveckling” som helt saknas i Eskilstuna. Det går att läsa dokumentet som att Eskilstuna har skapat dessa ekonomiska incitament genom att avsätta pengar till språkombud.

Under projektets andra omgång fanns två projektledare med ordinarie anställning, personkännedom och kontaktnät i Eskilstuna. Motsvarande projektövergripande resurs har inte alls funnits i Nyköping under andra projektomgången. Sannolikt har den ojämlika fördelningen av övergripande projektresurser bidragit till att det funnits fler fördjupade diskussioner om den långsiktiga hållbarheten i Eskilstuna än i Nyköping. Det är lättare att föra en initierad utvecklingsdialog i den egna välkända organisationen än i en organisation där projektledaren har en mer tillfällig och besökande roll. Detta gäller särskilt under en pandemi med restriktioner kring resande fysiska möten.

Diskussion

Diskussionen inleds med en genomgång av, och diskussion om, målen i projektet och förutsättningarna för att nå dessa uppsatta mål. Särskilt diskuteras frågan om en modell. Därefter diskuteras de etiska förutsättningarna för att genomföra en undersökning på en arbetsplats, kompetens och att kompetensen förhåller sig till viljan. Slutligen sammanfattas aspekter som visar på framgång i projektet trots bristande målpuppfyllelse.

Målen i SPRÅKA

Målen var med i ansökan till ESF. Därför var de en premiss för utvärderingen och ej möjliga att omformulera. För FoUIS framstod projektets mål som problematiska. I ett tidigt skede, när utvärderingen diskuterades lyfte FoUIS problemet med hur målen är formulerade. Det är inte helt konsekventa perspektiv, som exempelvis individens anställningsbarhet och arbetsplatslärande. Det är olika perspektiv på vem projektet är till för och hur lärande gestaltas.

Här kommer målen att presenteras och möjligheten att besvara dem att diskuteras.

1. Vid projektets slut, har en hållbar modell för arbetsplatslärande utvecklats och testats.
2. Deltagarna i projektet ska efter projektdeltagande ha förbättrat sin språk- och yrkeskompetens så att de kan utföra fler arbetsuppgifter som ingår i yrkesrollen.
3. De kvinnor som inte kan cykla ska ges möjlighet att lära sig det i projektet för att få samma möjligheter till jobb som männen.
4. Alla ska ha möjlighet att delta i projektet.
5. Vid projektets slut har arbetsplatserna större interkulturell kompetens och en lokal kunskapsresurs som främjar inkludering.
6. Utrikesfödd vårdpersonal har genom den arbetsplatslärande modellen stärkt och utvecklat sin språk- och yrkeskompetens.

Målen har specificerats till delmål benämnda med bokstäver som utifrån överenskomna operationaliseringar behandlas i resultatdelen. De delmål som benämns med bokstäver är mer konkreta. FoUIS inledande diskussion med projektföreträdare om utvärderingen handlade till stor del om hur delmålen skulle kunna operationaliseras, för att samla in material för att utvärdera om exempelvis målet "Vid projektets slut har 90 % av deltagarna förbättrat sina kompetenser i minst ett kompetensområde (delegering, yrkessvenska, dokumentation, cykling)." uppnåtts. Den målpuppfyllelsen har diskuterats i resultatdelen.

Genomgången nedan handlar om huvudmålen och om de kan uppnås.

1. *Vid projektets slut, har en hållbar modell för arbetsplatslärande utvecklats och testats.*

I projektets första omgång fanns inte någon definition av begreppet *modell* i detta sammanhang, eller ett klagörande av vad syftet med modellen skulle vara. En arbetsplatsmodell som exempelvis förutsäger mekanismer för enskilda anställdas arbetsplatslärande skiljer sig sannolikt från en modell som beskriver hur en arbetsplats organiserar kompetensutveckling för grupper. Det var inte heller definierat vem som ansvarar för modellen eller var den ska finnas. I slutet av den andra omgången av SPRÅKA sammanställde projektledare ett Worddokument med en modell för implementering. Det är en definitionsfråga om den modellen har testats.

I de delmål som specificerar målet finns en skrivning om målgruppsanpassning och att stödstrukturer skall främja språk- och kompetensutveckling för utrikesfödda vårdbiträden och undersköterskor. Skrivningen tydliggör inte om modellen utgår från individer i målgruppen eller

alla anställda i målgruppen som kollektiv. En arbetsplatsmodell som förutsäger mekanismer för enskilda anställdas arbetsplatslärande skiljer sig sannolikt från en modell som beskriver hur en arbetsplats organiserar arbetsplatslärande i form av kompetensutveckling för grupper.

Det är angivet i ansökan att det ska hållas en spridningskonferens så att fler får möjlighet att ta del av modellen, men inte vad modellen faktiskt ska innebära.

Det framgår inte om det ska vara en modell för hur Eskilstuna och Nyköping ska arbeta med frågan framåt, eller om det ska vara en modell för hur kommuner kan eller bör arbeta med frågor som bearbetas i SPRÅKA. Modellen skulle omfatta kompetensutveckling av utrikesfödd personal med behov att utveckla svenska, träning i cykelfärdigheter samt utbildning av chefer och medarbetare om förutsättningar för ett gott bemötande på en mångkulturell arbetsplats.

Den implementeringsmodell som skapats under projektets andra del är uppdelad i de två kommunernas framtida implementering. Implementeringsplanerna är starkt överlappande och utgår från de aktiviteter som fanns i SPRÅKA: Modellen blir i implementeringsmodellens gestaltning en konkretion av lärdomar. Projektet kan liknas vid arbetet att ta fram ett recept och implementeringsmodellerna är hur människor sen tillämpar receptet. Det kan betraktas som en modell och den utgår från arbetsgivarperspektivet med anställda i målgruppen som kollektiv. Modellen är väl grundad i arbete och erfarenheter från SPRÅKA. Det går att argumentera för att modellen därmed är testad genom projektet.

I mars 2021 hölls en digital spridningskonferens. I konferensen presenterades olika aspekter av vad SPRÅKA-projektet inneburit för människor i olika roller. I korta intervjuer berättade deltagare, chefer, Vård- och omsorgscollege, projektägare med flera om vad projektet inneburit och vilka viktiga lärdomar som projektet givit. Spridningskonferensen visade att det är ett komplext projekt som genom olika aktiviteter försökt förändra kultur, skapa språkförbättring och bygga förutsättningar för långsiktigt arbetsplatslärande. När det går som önskat blir arbetsplatsen en lärande miljö där människor respekterar varandra och vågar be om hjälp. Det går att argumentera för att den bild av SPRÅKA som gestaltas i spridningskonferensen är modellen. Modellen är i så fall den positiva representationen av vad metoderna i projektet kan innebära. Då är modellen, genom SPRÅKA-projektet, testad innan den skapades.

Det går också att argumentera för att det inte finns en enhetlig modell utan beskrivning av förutsättningar för hållbart arbetsplatslärande i två olika kommuner och en beskrivning av ett projekt. Det är inte definierat vad modellbegreppet betyder i ansökan, eller vems hållbara arbetsplatslärande den ska omfatta. Ska det handla om en generisk kommun, eller de kommuner som deltagit i projektet? Om modell betyder en manual för hur en generisk kommun kan skapa förutsättningar för arbetsplatslärande, är det osäkert om modellen har utvecklats och testats.

Modelldokumentet visar på förutsättningar för att använda sådana resurser som fanns i SPRÅKA, men tydliggör inte hur andra kommuner skall gå till väga. Modelldokumentet visar däremot på vad hållbart arbetsplatslärande likt det i SPRÅKA skulle kräva i Eskilstuna och Nyköping.

Det är lite oklart om målet är uppnått när modellbegreppet inte är definierat eller operationaliserat i projektplanen.

Ett andra delmål är att det vid projektets slut skall finnas en modell som är klar för spridning. En spridningskonferens av en implementeringsmodell för två kommuner har genomförts, så målet kan betraktas som uppnått.

2. *Deltagarna i projektet ska efter projektdeltagande ha förbättrat sin språk- och yrkeskompetens så att de kan utföra fler arbetsuppgifter som ingår i yrkesrollen*

Formuleringen av målet är enkel att förstå. Det finns ändå en tvetydighet i detta huvudmål, gäller det alla deltagare eller några deltagare? Efter första projektomgången finns inget material som kan visa på kompetensutveckling för alla deltagare. Det finns ingen förändring på gruppnivå gällande delegeringar. Eventuellt har det skett en förbättring i dokumentation, men det är svårt att uttala sig om när det handlar om ett så litet material. Från intervjuerna finns material som visar att deltagare vågar göra fler arbetsuppgifter och därmed har större yrkeskompetens.

3. *De kvinnor som inte kan cykla ska ges möjlighet att lära sig det i projektet för att få samma möjligheter till jobb som männen.*

Det tredje målet "De kvinnor som inte kan cykla ska ges möjlighet att lära sig det i projektet för att få samma möjlighet till jobb som männen" är definierat som om det fanns en målgrupp utanför projektet. Målet med "möjligheter till jobb" är formulerat som om det gällde arbetslösa kommuninnevånare, men eftersom alla deltagare i projektet är anställda blir jobb som målsättning märkligt. Erbjudandet om att cykla har givits några anställda kvinnor i Nyköping. De fyra personer som fått möjlighet att gå cykelkurs lärde sig alla att cykla. Målet är delvis uppnått.

4. *Alla ska ha möjlighet att delta i projektet.*

Målformuleringen "alla" är problematisk, då alla inte har möjlighet att delta i projektet. Projektet är riktat mot en viss målgrupp, anställda och utlandsfödda. Målets intention är att projektet inte ska vara diskriminerande för personer med funktionsnedsättningar/funktionsvariationer. Utifrån materialet verkar deltagarna ha haft möjlighet att delta i projektet även med fysiska funktionsnedsättningar/funktionsvariationer. Det är dock lite oklart om någon av deltagarna verkligen hade funktionsnedsättning, det vill säga om icke-diskrimineringen fungerade i praktiken. Sannolikt är arbetsplatsen icke-diskriminerande. Det är ändå problematiskt som målsättning eftersom vissa funktionsnedsättningar kan försvåra arbetet i hemtjänsten. Personer med starkt nedsatt syn kan exempelvis ha svårt att gå hem till nya brukare och genomföra arbetsuppgifter i deras hem. Därför är det tveksamt om målet är relevant och realistiskt i ett arbetsplatsprojekt.

5. *Vid projektets slut har arbetsplatserna större interkulturell kompetens och en lokal kunskapsresurs som främjar inkludering.*

Målet handlar inte om anställda, utan om en arbetsplats. Det är svårt att veta när en arbetsplats har interkulturell kompetens. Var sitter en arbetsplats interkulturella kompetens, i individerna, i rutiner, eller arbetsplatsen som fysisk, social och kulturell miljö? Det finns teorier som exempelvis *distribuerad kognition* (Hutchins, 1995) som menar att en arbetsmiljö bestående av kunniga människor och ting som tillsammans förstår omvärlden på ett sätt som inte individerna förmår. Hutchins exemplifierar med navigeringen på fartyg, den enskilda individen vet mycket mer i fartygsmiljön tillsammans med sina kollegor än vad hen kan göra på annan plats med bara sin egen kognitiva förmåga. I den bemärkelsen kan en arbetsplats sannolikt ha kompetens manifesterad i de anställdas agerande och i de dokument som finns.

Utbildningen i kultur- och normförståelse har inneburit att diskussioner förts om makt, kultur och normer. Eventuellt kan det ha inneburit ökad interkulturell kompetens. En lokal kunskapsresurs som främjar inkludering är inte definierad. Om begreppet betyder ett diskussionsunderlag till APT så finns en lokal kunskapsresurs. Målets betoning av *lokal* kunskapsresurs gör att andra möjliga tolkningar kunde vara att det skulle finnas personer med

särskild kompetens och med uppdraget att utveckla inkludering, eller ett lokalt material grundat och förankrat genom exempel och aktualitet i den egna kommunen, kanske till och med i den egna verksamheten. Det saknas i verksamheten. Målet kan betraktas som delvis uppnått.

6. *Utrikesfödd vårdpersonal har genom den arbetsplatslärande modellen stärkt och utvecklat sin språk- och yrkeskompetens.*

Här är målgruppen för målet definierad utrikesfödd vårdpersonal. Målet specificerar inte om det handlar om all utrikesfödd personal eller bara de personer som varit deltagare i projektet. Målet är överlappande med projektets andra mål om att deltagare ska förbättrat sin språk- och yrkeskompetens. Eftersom det vore onödigt att sätta upp samma mål två gånger är en möjlig tolkning att all utrikesfödd personal ska omfattas i detta mål. Målformuleringen förhåller sig till det första målet gällande en modell, så en möjlig tolkning är att projektet är testet som omtalas i första målet. Eventuellt är målet möjligt att utvärdera om det förhålls till modellen i det första målet. Då är måluppfyllelsen inte möjlig att utvärdera innan den långsiktiga implementeringen är genomförd.

Projektets mål är sammantaget svåra att utvärdera, då de till stor del är otydligt formulerade och har mål där aktörer och kunskapsobjekt utgör modeller, deltagare, kvinnor som inte kan cykla, alla, arbetsplatser och utrikesfödd personal. Projektet är formulerat som ett kompetensprojekt. De kompetensbegrepp som används av kommunerna baserar sig på individuell kompetens.

Kompetensbegreppet i kommunerna

Kompetens beskrivs i Eskilstunas kompetensförsörjningsplan som:

"Eskilstuna kommun definierar kompetens enligt följande: "Förmåga och motivation att utföra en uppgift, genom att tillämpa kunskap och färdigheter."

Det finns två olika typer av kompetens där den ena är formell kompetens som innebär den kompetens som är mätt, bedömd och fäst på papper via intyg och betyg. Den andra kompetensen är den funktionella som innefattar praktiska kunskaper och färdigheter samt speglar egenskaper och beteenden." (Eskilstuna kommun, 2016, sid. 1).

Nyköpings kompetensförsörjningsplan (Dnr KK17/307) innehåller inte någon definition av kompetens, men begreppet definieras i personalpolicyn (Dnr KK12/384):

"Med kompetens menas vilja och förmåga att lösa en uppgift genom att tillämpa kunskap och färdigheter." (Nyköping, 2012, sid.3).

I båda kommunernas definitioner av kompetens finns *vilja* med som en viktig förutsättning för kompetens. I projektet finns mål gällande två sorters individuell kompetens, språkkompetens och yrkeskompetens. Det talas även om att arbetsplatserna har större kulturell kompetens. Dessa kompetenser är inte tydligt operationaliserade i projektet, i den bemärkelsen att projektansökan inte definierat vad ett lyckat resultat skulle innebära. När har exempelvis en arbetsplats fått en större kulturell kompetens?

Kompetens och arbetsplatslärande

I projektet har inte kompetens definierats eller operationaliserats. I båda kommunerna finns definitioner av kompetens som handlar om förmåga att tillämpa kunskap och motivation.

I resultatet lyfts modet att försöka och att våga som något som stärkts av projektet. När personerna vet att de har "rätt" att be om hjälp finns förutsättningar för att våga och därmed att kunna utvidga vad de gör i arbetet. De situationer där det har fungerat väl med språkbuden kan sammanfattas med att det har skapats en buffertzon, en plats där det går att våga med hjälp av någon som kan mer. Denna utvecklingszon gör att större del av kunskapen gradvis bemästras i tillämpning.

Halvårsprojekt för deltagare

SPRÅKA är ett kort projekt, i bemärkelsen att deltagare planeras delta under ett halvår. Det är inte sannolikt att det blir omvälvande förändringar i språkkompetens för alla deltagare. De flesta deltagarna har haft SFI-undervisning som omfattat betydligt mer än 26 timmar på ett halvår innan de fick anställning. Några av deltagarna har levt länge i Sverige och har ändå bedömts vara en bra målgrupp för projektet. Projektet har i första hand handlat om att använda språket i vardagliga och relevanta arbetssituationer. Det har bidragit till språkutveckling genom större mod. Flera deltagare vågar prata inför kollegor och har fått större kunskap om att dokumentera.

Saknade underlag och svårigheten att utvärdera lärandemålen

FoUiS och organisationerna förde under våren 2019 en diskussion om operationalisering av målen. Eftersom de avsatta medlen endast bekostade en begränsad tid för FoUiS enades projektföreträdare och FoUiS-företrädare om att den mest effektiva utvärderingen vore att till stor del utgå från projektets egna dokument. Projektet behövde material med före- och eftermätning för att kunna mäta måluppfyllelse gällande kompetensutveckling för enskilda individer. Planen blev då att använda självskattning och en språkvalidering som utbildare skulle genomföra. FoUiS har bara tagit del av deltagarnas språkliga självskattningar före genomfört projekt. Det har inte funnits eftersjälvskattningar.

Det finns även andra dokument som kommunerna enligt avtalet skulle ha levererat, men som FoUiS inte erhållit. Som utvärderare innebär det att det är svårt att dra slutsatser om de uppsatta lärandemålen för deltagarna som grupp.

Det är intressant att organisationerna har mål för utveckling som de inte följer upp. Det finns flera olika möjliga förklaringar till att det kan bli så. En möjlig lärdom är att uppföljningsmålen behöver kännas relevanta för organisationen för att följas upp. Det kan vara så att målen, eller operationaliseringarna av målen, inte är accepterade och förankrade i organisationen. Det skulle också kunna bero på en ovana att systematiskt följa upp utfall av utvecklingsinsatser på individnivå. Det är i så fall inte unikt för dessa kommuner.

I den nationella kunskapsstyrningen för socialtjänst betonas systematisk uppföljning av insatser till enskilda som ett viktigt utvecklingsområde för socialtjänsten (SKL, 2017, sid 7.). Ett nationellt mönster är att socialtjänsten har en fungerande uppföljning på individnivå för brukare, patienter och klienter, genom exempelvis genomförandeplaner, uppföljningar och avvikelser. Däremot är det mer ovanligt att organisationerna sammanställer information om alla brukare som får insatser och systematiskt söker efter mönster (SKL, 2017; sid. 24–30). Därför är det rimligt att före-, under- och eftermaterial om personal också kan uppfattas som svåröverskådligt och ovanligt att arbeta med. Det skulle också kunna bidra till att materialet inte samlats in.

Ytterligare en faktor som eventuellt påverkar situationen är att kommunal verksamhet är flexibel. Verksamheten ska möta föränderliga behov och behöver anpassa aktiviteter till olika situationer. Projektbeskrivningar har inte samma flexibilitet som verksamheter och eftersom flera nyckelpersoner försvunnit ur projektet har vissa delar av projektet förändrats sedan planeringen. ESF-ansökan gjordes av andra personer än de som genomförde projektet i

praktiken. Ansökansförfarandet betonar också att det ska finnas mål på flera nivåer, och sätter vissa ramar för hur målen ska definieras. ESF-medel möjliggör utvecklingsarbete som varit svårare att avsätta resurser till i ordinarie verksamhet. Önskan att möta kraven från ESF påverkar sannolikt hur projektets mål har formulerats. Kanske bidrar formens krav på mål till att målen blivit mindre relevanta för kommunerna och materialet därför inte samlats in.

Etiska frågor gällande deltagare

SPRÅKA är inget forskningsprojekt utan en utvärdering av ett arbetsplatsprojekt, men det finns flera aspekter av projektet som ur forskningsetiskt hänseende kan diskuteras. Det kan vara bra att lyfta de etiska frågorna även om de inte hindrar ett arbetsplatsprojekt. Hade utvärderingen av SPRÅKA varit ett forskningsprojekt hade det funnits etiska problem med att samla in material utan att kunna tillgodose anonymitet och frivillighet, särskilt när deltagarna har en underlägesposition i projektet. De etiska problemen är delvis överlappande.

Anonymitet

Deltagarna arbetar i organisationen som genomför projektet. Projektet har haft 31 deltagare i Eskilstuna och 19 deltagare i Nyköping. Det är så få deltagare att måttlig information om enskilda räcker för att identifiera deltagare för arbetsgivaren. Det är även arbetsgivaren som står för projektet, vilket innebär att arbetsgivaren har rätt att ta del av resultat i tester.

Frivillighet

Projektets metoder för utvärdering, som enkäter, intervjuer och självskattningar är en del av deltagarnas arbetsuppgifter och har i första omgången skett vid schemalagda tillfällen för deltagarna. Det är med andra ord en slags villkorad frivillighet. Deltagarna har kunnat välja att inte lämna in enkäter eller delta vid intervjuer, men enkäter har eftersökts och projektledaren har velat veta hur många som kommit till intervjuerna.

I den andra projektomgången där deltagare uppfattade att de hade möjlighet att tacka nej till intervjuer valde alla utom en tillfrågad att tacka nej.

Deltagarna är ett begränsat antal personer, fördelade i grupper med lite olika förutsättningar och inriktning. Några grupper saknar helt representation i intervjuerna. Det påverkar möjligheten att redovisa vissa delar av intervjumaterialet utan att röja identiteten på personerna.

Positionering som språksvag

Projektet är till för att hjälpa anställda som är vad som i projektet kallas språksvaga, som inte är så bra på att skriva och/eller tala det svenska språket. Det är en bra möjlighet att bli bättre på svenska. Men det är också en mindre positiv position att bli bedömd som språksvag. Flertalet deltagare har själva valt att vara med i projektet, men vissa har blivit beordrade/tillsagda av sin chef att delta. Det innebär att det för vissa deltagare är begränsad frivillighet även i själva projektet.

Deltagare är inte helt anonyma och hade begränsad möjlighet att tacka nej till ett projekt som framställde dem som språksvaga. Det har varit utmanande i utvärderingen, att göra materialet rättvisa men inte "avslöja" enskilda.

Mål för kompetensutveckling

De frågor som väcks av forskningsetiken om valet att delta är även intressanta i relation till kompetensbegreppet i kommunerna, där vilja och förmåga är viktiga aspekter av kommunernas definitioner. Förbättring inom kompetensområden skulle innebära förbättrad vilja och förmåga att ta emot delegation, använda yrkessvenska, dokumentera eller att cykla. En slutsats av

SPRÅKA är att deltagarnas motivation, lust och trygghet är viktig för att arbetsplatslärande ska bli framgångsrikt.

En form av kompetensutveckling som skett för deltagare är att de vågar mer. De som är nöjda med språkombudsverksamheten ser den som en trygg zon där de kan öva på att exempelvis dokumentera eller prata. De som inte är nöjda ser språkombudsverksamheten som något som kan liknas vid en dålig skola, där lärarna inte kan mycket mer än eleverna. En lärdom kunde vara att berätta om språkombudsverksamheten genom att exempelvis likna den vid övningskörning för att betona att det handlar om eget arbete med viss handledning.

SPRÅKA har inte nått alla uppsatta mål, exempelvis har inga av de mål som satts på individnivå nåtts till fullo. Men projektet har inneburit språkutveckling för flertalet deltagare. De deltagare som kunnat genomgå cykelkurs har lärt sig cykla. I vissa grupper där kultur- och normutbildning hållits har frågor som makt, rasism och allas lika värde diskuterats. Det innebär att utveckling genom projektet har skett inom de utmaningsområden projektet velat angripa. Sammanfattningsvis är SPRÅKA ett mer framgångsrikt projekt än vad måluppfyllelsen visar. Det kan i sin tur beror på att projektansökan inte förankrade frågan om hur enskilda mål ska nås och kanske inte heller om den uppföljningen är av intresse för kommunerna.

En målsättning som fungerade bra i projektet är målet med en lanseringskonferens. Lanseringskonferensen har ställt krav på artikulation, vilket i detta sammanhang innebär att projektet till lanseringen har diskuterats och förankrats så att det fanns en plan för långsiktig implementering av arbetsplatslärande. Det målet har bidragit till framgång i projektet. Genom att kommunerna har tagit del av varandras planer för långsiktig implementering så att kommunerna har kunnat dra nytta av varandras goda idéer.

Referenser

Skrifter

Eskilstuna kommun (2016) *Strategisk kompetensförsörjning*. Hämtad från fattningssamling: <https://www.eskilstuna.se/kommun-och-politik/sa-fungerar-kommunen/forfattningssamling-och-styrande-dokument.html>

Hutchins, E. (1995) *Cognition in the wild*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Nyköpings kommun (2012). Personalpolicy för Nyköpings kommun. Dnr KK12/384. Nyköping: Nyköpings kommun. Tillgänglig: <https://nykoping.se/globalassets/nykoping.se/dokument/styrdokument/personalpolicy-for-nykopings-kommun.pdf>

Nyköpings kommun (2017). *Kompetensförsörjningsplan för Nyköpings kommun*. Dnr KK17/307. Nyköping: Nyköpings kommun.

Pripp, O. (2011) *Reflektioner och etik*. I: Kaijser, Lars & Magnus Öhlander (red.), *Etnologiskt fältarbete*. Lund: Studentlitteratur.

SKL (2017). Utveckling av Socialtjänstens kunskapsstyrning-viktiga delar återstår. Stockholm: Sveriges kommuner och Landsting. Tillgänglig: https://skr.se/download/18.47796ff915cac6799e45a7b6/1497862206307/Utveckling_socialtjastens_kunskapsstyrning_170619.pdf

Webbkällor

Segander, M./ Vårdhandboken (2019) *Delegering*. 2020-03-12 <https://www.vardhandboken.se/vard-och-behandling/lakemedelsbehandling/lakemedelshantering/delegering-av-hantering-av-lakemedel/>

Bilagor

Bilaga 1 Modellen

Bilaga 2 Intervjuguide Deltagare

Bilaga3 Intervjuguide språkombud

Bilaga4 Självskattning språkprofil

Bilaga 1 Språkutveckling implementeringsmodell

Nyköpings- implementeringsmodell

Nyköpings kommun har intentionen att fortsätta arbetet med språkutveckling på arbetsplatsen. Alla delar som funnits med i projektet, språkombud, cykelkurs, kultur- och normutbildning och fokus på förbättrad social dokumentation bedöms vara kvalitetshöjande. Utöver detta har projektet gett nya idéer, tex har en språk-app inköpts som komplement till övriga språkstödande insatser.

Satsningen på språkombud ska fortsätta. Det finns sedan tidigare ett utvecklat samarbete med Vård- och omsorgscollege, men i nuläget ingen tidsplan för nästa utbildningsomgång. Rekryteringen är viktig, och intresse och engagemang är viktigare än att man tex själv har svenska som andra språk.

Fokus framåt är att enhetscheferna är nyckelpersoner som ska leda arbetet och kartlägga behovet på sin enhet, tex skaffa kännedom om hur många det är som behöver språkstöd. På APT ska kultur- och normförståelse finnas med som punkt regelbundet, chefen väljer vad som ska tas upp utifrån enhetens behov. På medarbetarsamtalen tar chefen upp språkutvecklingsfrågan med sina medarbetare och kartlägger ev behov. Här ska även behov av cykelkurs kartläggas. Viktigt också att planerna är med på tåget.

Som med allt annat utvecklingsarbete så ska språkutvecklingen vara en del av verksamheten, men möjligheterna att lyckas är förmodligen större om det finns ekonomiska förutsättningar för att utföra det. Idag ersätts deltagarnas tid av DSO utbildningspott när de genomför språkaktiviteter. Framöver finns förslag på att även språkombudens tid för att genomföra de olika aktiviteter ingår i denna DSO utbildningspott.

Ett av målen med satsningen har varit förbättrad dokumentationsförmåga och i projektet har man sett goda resultat inom detta område, kommunen kommer att fortsätta bevaka frågan och det är viktigt att tid för detta avsätts i verksamheten

Den språk-app som har inköpts är relativt ny och verksamheten har inte kunnat ha fullt fokus på nytt arbetssätt i rådande läge och därför är det för tidigt att säga något om det nya redskapet. Utvärdering av appen pågår och planen är att fortsätta använda det arbetssättet. Appen är i nuläget byggd för hemtjänst, detta skulle kunna utvecklas så den kan användas inom andra områden också.

Implementering av arbetssättet i kommunens övriga verksamheter är önskvärd, för det är tydligt att behovet finns i alla verksamhetsgrenar, båda boenden och funktionshinderområdet Först kommer de hemtjänstområden som inte varit med i projektet att involveras.

Med positiva erfarenheter av det avslutade projektet finns ett antal frågor för Nyköpings kommun att ta ställning till och planera för. Några exempel:

- Information och involvering av alla led av organisationen, politiker, tjänstemän, enhetschefer, planerare, språkombud och medarbetare
- Plan för arbetet, tidsatt med prioriterade områden, planering för fortsatta utbildning av språkombud och nya cykelkurser
- Central resurs för att fortsätta driva arbetet till en början
- De ekonomiska incitamenten för att genomföra språkutveckling behöver diskuteras.

- Vidareutveckling av formerna för språkstöd, tex hur mycket tid som ska läggas på språkaktiviteter
- Det kan finnas fördelar med att språkombuds- och handledarrollen sammanfogas, något som ska undersökas vidare
- Introduktionsplanen för nya chefer ska kompletteras med information om språkarbetet
- Eventuellt samlad information och material på internportal som stöd för chefer att driva frågan

Eskilstuna – implementeringsmodell

Projektet har lett till en ökad beslutsamhet att på ett strukturerat sätt fortsätta med språkutveckling i Eskilstuna kommuns vård- och omsorgsförvaltning. Behov av språkutveckling finns i alla verksamheter, både äldreomsorg och funktionshinderområdet.

Något som blivit tydligt under projektet är att styrning och ledning är betydelsefullt för att nå framgång. Satsning på språkutveckling finns i äldreomsorgens strategiska utvecklingsplan och i förvaltningens kompetensförsörjningsplan vilket gör att frågan lyfts fram och följs upp på strukturerat sätt. Vikten av att arbeta med språkutveckling kommer att fortsätta lyftas in i andra planer och strategier. Förvaltningen har en mängd åtaganden och utvecklingsarbeten som är prioriterade varav språkutveckling är ett utav dessa. Ekonomiska incitament är också av stor vikt när arbetet ska implementeras bred front. I budget för 2021 har medel avsatts för språkombudsutbildning.

Vård och omsorgsförvaltningen kommer att satsa på att kontinuerligt utbilda språkombud. Projektet SPRÅKA har riktat sig mot hemtjänst, nu påbörjas en bred implementering kring delar utifrån modellen som projektet skapat. Under våren 2021 utbildas kring 20 medarbetare till språkombud, i samarbete med Komvux. Detta är ett led i att fortsatt arbeta utifrån tidigare projektmodell från ESF-projektet, APIL (ArbetsPlats Integrerat Lärande). Planen är att stärka samverkan med Komvux, SFI och inom Vård- och Omsorgscollege och fortsätta utbilda språkombud under de närmaste åren för att säkra tillgången på språkombud i framtiden.

Språkombudsrollen kommer att arbeta för språkutvecklande på arbetsplatsen och med att stötta kollegor, introducera och ta emot nya medarbetare och handleda studenter som har svenska som andra språk. Språkombuden kommer att arbeta tillsammans med enhetschefen för en bättre kommunikation och ett språkutvecklande arbetssätt som omfattar hela arbetsplatsen. Enhetschefen är den som leder arbetet och språkombudsrollen anpassas och utvecklas efter de behov och förutsättningar som finns på varje enskild arbetsplats. Under projektet har värdet av utbildning inom kultur och norm som en del av arbetet har blivit tydligt under arbetets gång.

Frågor som återstår att ta ställning till och planera för inom vård och omsorgsförvaltningen är:

- Samla information, material och utbildning osv på internportalen så det är lättillgängligt för språkombud och chefer
- Avgöra formerna för språkstödet med eventuella språkträffar, utbildningar, handledning etc
- Ge ekonomiskt utrymme för den enskilde enhetschefen att lägga upp arbetet på enheten efter enhetens behov

- Fortsätt att avsätta ekonomiskt utrymme för att utbilda språkombud
- Se över vilka digitala verktyg som kan användas i språkutvecklingen (språktester, digitala appar)
- Avgöra i vilken form av och i vilken utsträckning det behövs central resurs för att hålla ihop och hålla språkutvecklingsfrågan levande
- Se över möjligheten att anordna cykelkurser
- Undersöka fördelar med att sammanfoga språkombuds- och handledarrollen samt utbildningen till dessa roller.
- Information till och involvering av enhetschefer och bemanningsenheten
- Introduktionsplanen för nya chefer ska kompletteras med information om språkarbetet
- Introduktionsplanen för nya visstidsanställda medarbetare kompletteras med information om språkstödet på arbetsplatsen

Intervjusituationen

Tack för att ni är här!

Presentation: Vilka är vi (Lina och Anna) Syftet, Anonymitet, Inspelning, Förväntad tid

Några teman:

- SPRÅKA
- Yrkessvenska
- Cykelkurs
- Språkombudsträffar
- Lärande
- Kultur och normförståelse
- Hållbarhet

Situationen

Vem känner ni i rummet? Hur känner ni varandra? Vilket språkombud har ni?

Språka

Ni har varit med i SPRÅKA- vad är det för något? Hur blev ni deltagare i SPRÅKA?

Yrkessvenska

Har alla gått utbildning i yrkessvenska? Vad gjorde ni då? Vad tycker ni om utbildning i yrkessvenska? Varför?

Cykelkurs

Är det någon av er som gått cykelkurs? Vad har ni gjort då? Vad tycker ni om cykelkursen? Varför?

Språkombudsträffar

Vad har ni gjort när ni träffat språkombud? Har ni förberett er inför träffarna? Vad tycker ni om träffarna? Varför?

Lärande

Vad trodde ni att ni skulle göra i SPRÅKA? Har ni lärt er något av SPRÅKA? Motivera .

Tror ni att alla lärt sig lika mycket?

Har SPRÅKA påverkat dig på jobbet? Har SPRÅKA förbättrat er yrkessvenska? Har det gjort skillnad hemma hos brukarna? Har det blivit lättare att dokumentera av SPRÅKA? Är det någon som fått fler delegationer av SPRÅKA?

Kultur- och normförståelse

Ett av målen i SPRÅKA handlar om kultur- och normförståelse. Har ni jobbat med det? Hur? Har frågan varit uppe på APT, eller utbildningar eller information eller liknande? Har det varit för er deltagare i SPRÅKA eller för alla?

Hållbarhet

Nu har ni genomgått SPRÅKA, Skulle ni rekommendera andra att gå SPRÅKA? Varför? Vad borde förändras- vad tycker ni borde förbättras eller förändras med SPRÅKA inför vårens omgång? Vad vill ni förbättra eller förändra med SPRÅKA för framtiden - i ordinarie verksamhet?

Tycker ni att jag glömt att ställa någon viktig fråga?

Tack för att ni ställt upp på intervjun.

Situationen

Hur väl känner ni varandra? Vilken arbetsplats arbetar ni på?

Språkombud

Varför blev ni språkombud?

Vad fick du för utbildning/förberedelse för att bli språkombud?

Hur har det varit att vara språkombud?

Skulle du göra det igen? Varför/varför inte?

Språka

Vad har SPRÅKA inneburit?

Språkombudsträffar

Vad har ni gjort när ni träffat deltagarna?

Tror ni att ni gjort samma saker med grupperna?

Hur ser en vanlig träff ut? (Vilka är med? Var har ni varit? Hur länge har ni träffats?)

Vad tycker ni om träffarna? Varför?

Dynamik språkombudsträffar

Hur har gruppen varit?

Hur har stämningen varit i gruppen? Vad tror du det beror på?

Organisationens SPRÅKA

Hur har det funkat med SPRÅKA- tycker kollegor och chef att SPRÅKA är något bra?

Har deltagarna pratat om SPRÅKA

Har deltagarna pratat med er om projektet? Vad har de sagt?

Lärande

Uppfattar du att deltagarna blir bättre på svenska av SPRÅKA? Hur märks det?

Har alla blivit bättre på svenska? Om inte, ser du samband mellan hur deltagarna gör och pratar när ni har träffar och hur svenskan utvecklas? Vilka samband?

Har SPRÅKA påverkat jobbet för dig eller deltagarna?

Tror du att SPRÅKA gjort skillnad hemma hos brukarna?

Har det blivit lättare att dokumentera av SPRÅKA?

Är det någon som fått fler delegationer av SPRÅKA?

Kultur och normförståelse

Ett av målen i SPRÅKA handlar om kultur och normförståelse. Har ni jobbat med det? Hur? Har frågan varit uppe på APT, eller utbildningar eller information eller liknande? Har det varit för er, för deltagare i SPRÅKA eller för alla?

Anser ni att arbetsplatsen förändrats med SPRÅKA? Varför/varför inte?

Kan SPRÅKA påverka rasism eller annan kränkande särbehandling? Hur?

Hållbarhet

Skulle ni rekommendera kollegor att bli språkombud eller att gå SPRÅKA? Vad hjälper SPRÅKA med?

Vad vill ni förbättra eller förändra med SPRÅKA för framtiden? Varför?

Vad tycker ni att er arbetsplats ska lära sig av projektet SPRÅKA?

SPRÅKA ska gå en gång till- men sen ska det in i ordinarie verksamhet – Vad är viktigast i SPRÅKA för framtiden?

Bilaga 4 Självskattning språkprofil

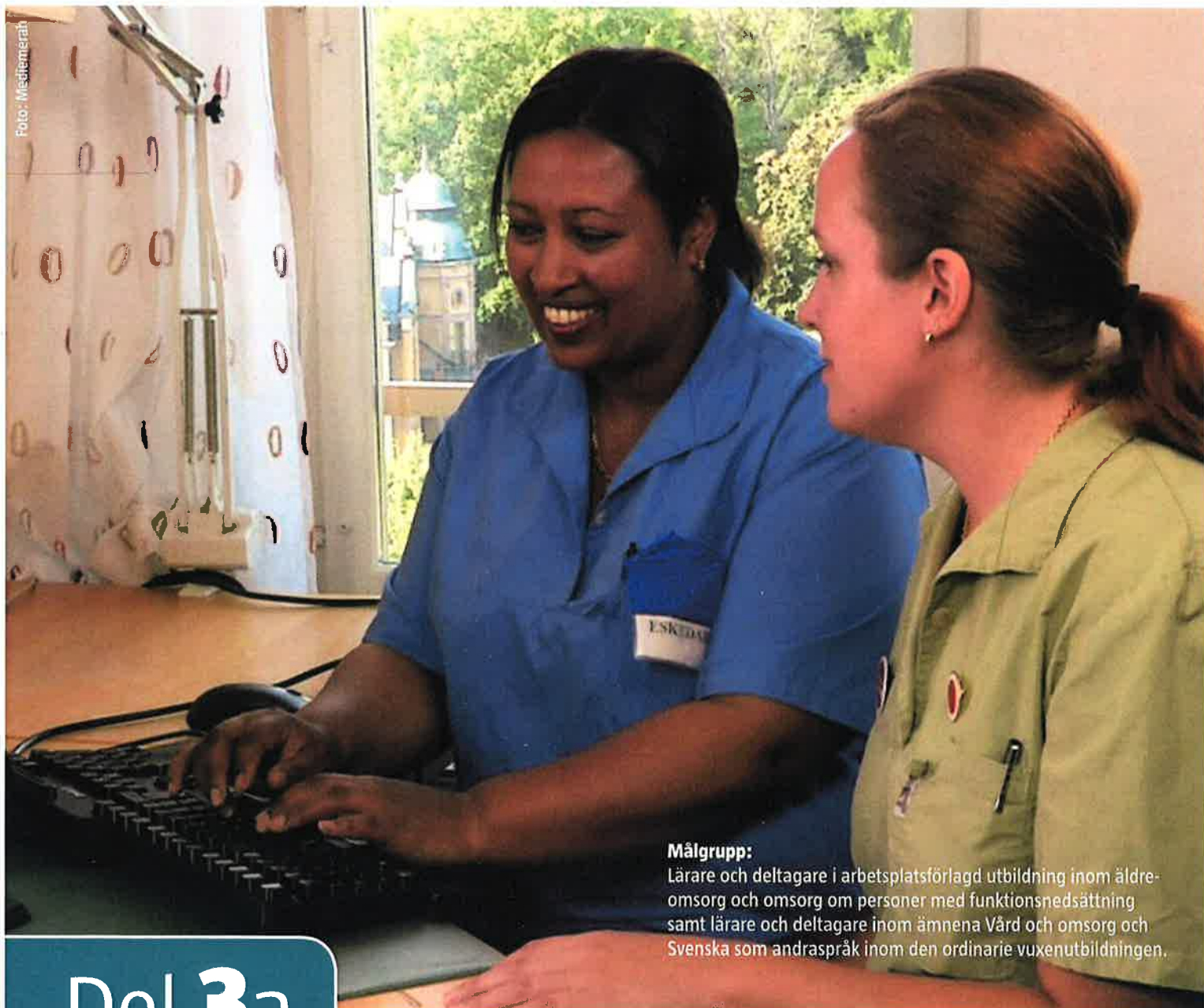
Anpassning av Europarådets språkliga
referensnivåer för arbete inom
äldreomsorg och omsorg om personer
med funktionsnedsättning

ArbetSam

Arbetsplatslärande

Framtaget av lärargruppen inom projekt ArbetSam hösten 2011 – våren 2012

Handledare: Ingrid Skeppstedt



Målgrupp:

Lärare och deltagare i arbetsplatsförlagd utbildning inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning samt lärare och deltagare inom ämnena Vård och omsorg och Svenska som andraspråk inom den ordinarie vuxenutbildningen.

Del 3a

Hörförståelse, Läsförståelse, Muntlig interaktion, Muntlig produktion, Skriftlig färdighet

Självskattnings- och bedömningsmaterial nivåerna A1, A2, B1, B2

HÖRFÖRSTÅELSE

A1 Hörförståelse	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan känna igen och förstå vanliga ord och meningar som handlar om mig, om omsorgstagaren ¹ och om mina arbetskamrater.			
Jag kan förstå vad man pratar om i vanliga samtal på arbetet om man pratar sakta och tydligt.			
Jag kan förstå vanliga, enkla instruktioner om mitt arbete och vad jag ska göra i arbetet med omsorgstagaren ¹ .			

A2 Hörförståelse	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan förstå vanliga samtal i arbetet med omsorgstagaren ¹ .			
Jag kan förstå vad man talar om i möten med närstående eller god man.			
Jag kan förstå vad man talar om i vanliga samtal på raster.			
Jag kan förstå vad man talar om på APT-möten och på andra möten.			
Jag kan förstå enkla instruktioner och daglig information på arbetet.			
Jag kan förstå vad ett svenskt TV-program handlar om, till exempel nyheter med stöd av bilder.			

¹ Omsorgstagare, brukare, boende, kunder, vårdtagare

B1 Hörförståelse	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan förstå det mesta av tydligt vardagligt tal i arbetet, till exempel på APT-möten, instruktioner av chef, läkare, sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast.			
Jag kan förstå det mesta av diskussioner som jag deltar i eller lyssnar till på arbetet.			
Jag kan förstå det mesta av en enkel och tydlig föreläsning som handlar om arbetet, till exempel en kurs i nutrition.			
Jag kan förstå muntlig enkel, teknisk information, till exempel hur man använder hjälpmedel, elektriska apparater och maskiner på arbetet.			
Om språket talas tydligt kan jag förstå huvudinnehållet i många svenska radio- och TV-program som handlar om mitt arbete och aktuella frågor som jag är intresserad av.			

B2 Hörförståelse	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan utan svårigheter förstå tydligt tal som jag möter på arbetsplatsen om både kända och okända ämnen.			
Jag kan utan problem förstå information, meddelanden och diskussioner med både konkret och abstrakt innehåll på arbetet.			
Jag kan förstå en längre muntlig framställning, till exempel ett föredrag med mer formellt språk och komplicerad argumentation om ämnet är någorlunda bekant och/eller intressant.			
Jag kan förstå detaljerade instruktioner och använda mig av dem, till exempel av tekniska hjälpmedel.			
Jag kan förstå det mesta i svenska nyhetsprogram, dokumentärer och aktuella radio- och TV-program.			

LÄSFÖRSTÅELSE

A1 Läsförståelse	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan förstå vanliga namn, ord och enkla meningar, till exempel på anslagstavlor och i enkla, mycket tydliga meddelanden.			
Jag kan läsa och förstå vanliga ord (på dator eller papper), till exempel vätskelista, matsedel och checklista.			
Jag kan hitta de vanligaste varorna i till exempel beställningslistor och beställningskataloger.			
Jag kan förstå enkla skyltar på arbetsplatsen (bild – ord) och vanliga instruktioner med bilder, till exempel handtvätt.			

A2 Läsförståelse	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan läsa och förstå det viktigaste i vanliga instruktioner i det dagliga arbetet.			
Jag kan läsa och förstå enkel social dokumentation, till exempel enkla genomförandeplaner och levnadsberättelser.			
Jag kan förstå det viktigaste i minnesanteckningar på arbetsplatsen.			
Jag kan läsa och förstå det viktigaste i enkel, vanlig information eller vanliga meddelanden på arbetet, till exempel på anslagstavlan eller i mejl.			
Jag kan förstå vanliga skyltar på arbetsplatsen.			
Jag kan hitta information som jag behöver, till exempel i matsedlar, beställningskataloger och annonser.			

B1 Läsförståelse	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan läsa och förstå det mesta i den sociala dokumentationen, till exempel levnadsberättelser, genomförandeplaner och rapporter.			
Jag kan läsa texter, kataloger och broschyrer för att hitta information som jag behöver i mitt arbete.			
Jag kan läsa och förstå det mesta av instruktioner och bruksanvisningar som gäller arbetet.			
Jag kan förstå mejl och meddelanden som jag får på jobbet.			
Jag kan läsa och förstå huvudinnehållet i tidningsartiklar och faktatexter som handlar om mitt arbete inom vård och omsorg.			
Jag kan förstå viktig information i texter, till exempel hitta betydelsefulla argument och slutsatser, även om jag inte förstår alla detaljer.			

B2 Läsförståelse	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan förstå innehållet i olika typer av texter som jag möter på arbetsplatsen, till exempel biståndsbeslut, läkarutlåtande och protokoll från fackliga förhandlingar.			
Jag kan förstå relevanta delar av lagar och regler för arbetet, till exempel relevanta delar av Socialtjänstlagen.			
Jag har ett rikt ordförråd, kan läsa självständigt och har strategier för att förstå argumenterande och komplicerade artiklar och faktatexter som berör mitt arbete.			
Jag kan snabbt se vad en text handlar om och avgöra om informationen är relevant för arbetet eller ej.			
Jag kan uppfatta nyanser i språket, till exempel humor och ironi.			
Jag kan förstå komplicerade och detaljerade instruktioner.			

MUNTIG INTERAKTION

A1 Muntlig interaktion	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan på ett enkelt men artigt sätt hälsa på omsorgstagaren ² , närstående, god man och andra personer samt tacka eller be om ursäkt för något.			
Jag kan på ett enkelt, men artigt sätt be om saker och ge saker till andra.			
Jag kan prata med, till exempel min chef, mina arbetskamrater, omsorgstagaren ² , närstående och god man om de använder vanliga ord, enkla meningar och pratar långsamt.			
Jag kan på ett enkelt sätt prata med omsorgstagaren ² om till exempel vädret, maten, hälsan och städning.			
Jag kan fråga och svara på enkla frågor om mig själv och om mitt arbete.			
Jag kan svara på frågor om vad jag ska göra på arbetet eller vad jag har gjort på arbetet.			
Jag kan be om hjälp och fråga när jag inte förstår.			

A2 Muntlig interaktion	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan på ett enkelt sätt och med lite stöd prata med mina arbetskamrater om arbetet och vardagen.			
Jag kan ha korta samtal med en omsorgstagare ³ , till exempel om vardagen, familj, släkt och aktiviteter.			
Jag kan vara med i enkla diskussioner som gäller mitt arbete, till exempel om rutiner.			
Jag kan förstå och ställa enkla frågor, till exempel på ett morgonmöte.			
Jag kan på ett enkelt sätt säga vad jag tycker om något.			
Jag kan tala om att jag förstår eller när jag inte förstår vad någon säger.			
Jag kan visa och använda kroppsspråk, eller be om hjälp när jag inte kan säga det jag vill.			
Jag kan förstå när andra ber mig att göra något och jag kan be andra att göra något.			
Jag kan ge och förstå korta vardagliga instruktioner och kort vardaglig information.			
Jag kan göra vanliga beställningar och svara på vanliga frågor per telefon, till exempel om tid och plats.			

^{2,3} Omsorgstagare, brukare, boende, kunder, vårdtagare

B1 Muntlig interaktion	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan klara mig språkligt i de flesta situationer på arbetsplatsen.			
Jag kan aktivt delta i samtal om det som händer på arbetsplatsen eller i vardagslivet.			
Jag kan tillsammans med mina arbetskamrater planera en arbetsdag.			
Jag kan förklara på ett annat sätt om jag inte hittar något ord. Ibland förstår jag inte allt. Jag säger till om jag behöver mer förklaringar eller upprepning.			
Jag kan förklara om och varför något är ett problem och också ge förslag på lösningar.			
Jag kan delta i diskussioner, säga vad jag tycker och argumentera för mina åsikter, även om jag ibland saknar vissa ord.			
Jag kan ha samtal med omsorgstagaren ⁴ , närstående, god man och mina arbetskamrater och kan för det mesta säga det jag vill.			
Jag kan prata om känslor, till exempel glädje, oro och ilska.			
Jag kan jämföra och diskutera likheter och olikheter, till exempel i traditioner i olika kulturer.			
Jag kan ansvara för välkomstsamtal och göra en enkel intervju med en ny omsorgstagare ⁴ om hennes/hans livsberättelse/historia.			
Jag kan samtala med närstående, god man eller annan vårdpersonal om omsorgstagaren ⁴ per telefon.			
Jag kan samtala med chefen om arbetet, om aktuella händelser och om semester.			
Jag kan samtala med omsorgstagaren ⁴ och försöka motivera henne/honom att göra något som hon/han inte vill, till exempel äta eller duscha.			

⁴ Omsorgstagare, brukare, boende, kunder, vårdtagare

B2 Muntlig interaktion	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan använda språket flytande och i stort sett korrekt inom de områden som jag möter på arbetet.			
Jag kan anpassa språket i samtal i både informella och mer formella situationer på arbetet.			
Jag kan förstå och utbyta komplicerad information och råd om det mesta som rör min yrkesroll.			
Jag kan använda språket nyanserat, till exempel uttrycka ironi, humor och med viss säkerhet använda idiomatiska uttryck, till exempel "Hals över huvud", "En räv bakom örat".			
Jag kan kommunicera spontant och obehindrat med olika personer, till exempel chefer, arbetskamrater, omsorgstagare , närstående och god man.			
Jag kan utan problem genomföra en intervju och ge relevant information vid mottagande av en ny omsorgstagare ⁵ .			
Jag kan på ett professionellt sätt vidarebefordra detaljerad information, till exempel från/till en närstående eller god man.			
Jag kan ge tydliga, detaljerade beskrivningar om arbetsplatsens rutiner till en ny kollega, till exempel rutiner för basal hygien och medicintilldelning.			
Jag kan utan problem delta i olika typer av diskussioner som rör arbetet, föra fram mina åsikter och argumentera för dem.			
Jag kan argumentera, förhandla och bidra till att komma fram till en lösning vid oenighet inom arbetsgruppen, till exempel om mobilhantering på arbetsplatsen.			

⁵ Omsorgstagare, brukare, boende, kunder, vårdtagare

MUNTIG PRODUKTION

A1 Muntlig produktion	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan använda vanliga ord och enkla meningar för att berätta om mig själv, till exempel var jag bor och var jag arbetar.			
Jag kan berätta lite om människor jag känner, till exempel vänner och arbetskamrater.			
Jag kan berätta lite om omsorgstagaren ⁶ och om mina arbetsuppgifter.			
Jag kan använda vanliga ord och enkla meningar för att kort rapportera vad jag har gjort och vad som har hänt.			

A2 Muntlig produktion	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan på ett enkelt sätt berätta om mig själv, till exempel om min utbildning, mina arbetsuppgifter och min vardag.			
Jag kan på ett enkelt sätt informera om rutiner och aktiviteter på arbetet.			
Jag kan på ett enkelt sätt rapportera vad som har hänt på arbetet.			
Jag kan på ett enkelt sätt berätta om vad jag tycker och tänker om mitt arbete.			
Jag kan lämna korta meddelanden på en telefonsvarare.			

⁶ Omsorgstagare, brukare, boende, kunder, vårdtagare

B1 Muntlig produktion	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag kan berätta om erfarenheter på arbetet och beskriva känslor och reaktioner.			
Jag kan informera en närstående, god man eller en kollega om hur omsorgstagaren ⁷ mår och om något har hänt.			
Jag kan återberätta och informera om en händelse på arbetet.			
Jag kan uttrycka och också motivera mina åsikter och tankar, till exempel på ett APT-möte.			
Jag kan lämna tydliga meddelanden på en telefonsvarare.			
Jag kan sammanhängande och ganska flytande återberätta, till exempel innehållet i ett protokoll, en bok eller film och beskriva mina intryck.			

B2 Muntlig produktion	Ja	Ibland, inte alltid	Nej
Jag har ett stort ordförråd, kan variera och använda språket på ett i stort sett korrekt sätt.			
Jag kan klart och detaljerat beskriva mina intressen och erfarenheter.			
Jag kan klart och detaljerat uttrycka och argumentera för min åsikt, ange för- och nackdelar och sedan dra en slutsats.			
Jag kan tydligt informera eller presentera en aktuell fråga på ett APT-möte, om jag får förbereda mig.			

⁷ Omsorgstagare, brukare, boende, kunder, vårdtagare

SKRIFTLIG FÄRDIGHET

A1 Skriftlig färdighet	Ja	Ja, med stöd	Nej
Jag kan skriva korta, enkla meddelanden på arbetet, till exempel till en kollega: <i>"Anton har tid på fotvården den 3/10 kl. 9.30."</i>			
Jag kan skriva kort och enkelt i en social journal (på papper eller i datorn), till exempel tid, datum och vad hon/han har gjort.			
Jag kan fylla i vanliga listor (på papper eller i datorn), till exempel beställningslistor.			
Jag kan fylla i vanliga blanketter (på papper eller i datorn), till exempel kontaktuppgifter (namn, personnummer, telefonnummer och adress).			

A2 Skriftlig färdighet	Ja	Ja, med stöd	Nej
Jag kan skriva enkla meddelanden på papper eller mejl, till exempel till chefen, kollegor, närstående eller god man.			
Jag kan skriva enkel social dokumentation (på papper eller i datorn).			
Jag kan fylla i vanliga listor och blanketter (på papper eller i datorn), till exempel vätskelistor, beställningslistor och kontaktuppgifter.			
Jag kan skriva och svara på frågor i enkla mejl.			
Jag kan skriva enkla anteckningar, till exempel på ett arbetsmöte eller APT-möte.			

B1 Skriftlig färdighet	Ja	Ja, med lite stöd	Nej
Jag kan skriva social dokumentation enkelt, men sammanhängande (på papper eller i datorn), till exempel genomförandeplan, levnadsberättelse och andra skrivuppgifter inom social dokumentation.			
Jag kan föra anteckningar i punktform under till exempel ett planeringsmöte eller APT-möte.			
Jag kan skriva och besvara mejl på arbetet, till exempel be om eller förmedla enkel information eller på ett enkelt sätt förklara vad jag tycker om något eller be om någons åsikt.			

B2 Skriftlig färdighet	Ja	Ja, med lite stöd	Nej
Jag kan skriftligt uttrycka mig på ett tydligt, detaljerat, varierat och i stort korrekt sätt. Jag kan använda dator och i stort sett utan problem klara alla de olika skrivuppgifter som finns på arbetet.			
Jag kan tydligt och i stort sett korrekt skriva social dokumentation.			
Jag kan skriva minnesanteckningar på APT-möten.			
Jag kan föra anteckningar i punktform, sammanfatta och dra slutsatser från en föreläsning eller utbildningsdag.			
Jag kan använda mina anteckningar till att skriftligt förmedla information till mina kollegor, chef och annan vårdpersonal.			



SPRÅKPROFIL

Skatta dina språkfärdigheter

Här kan du skatta dina kunskaper och färdigheter i det svenska språket. Fyll i tabblån på höger sida så får du en bild av din språkprofil. När du är klar så ser du vilka dina styrkor är och vad du behöver arbeta med för att utveckla ditt svenska språk.

Så här gör du:

Svara på alla frågor och påståenden för en färdighet och en nivå, till exempel Hörförståelse, A1. Har du svarat ja på alla frågor så fyller du den rutan i tabblån. Sedan går du vidare och svarar på frågorna och påståendena för nästa nivå.

När du är klar med en färdighet går du vidare till nästa. Du måste svara ja på samtliga frågor och påståenden för att få fylla i en ruta.

Exempel på hur språkprofilen används.

Färdigheter	A1	A2	B1	B2
Hörförståelse				
Läsförståelse				
Samtal och muntlig interaktion				
Muntlig produktion				
Skriftlig färdighet				

SPRÅKPROFILER VISAR VAD DU BEHÖVER TRÄNA PÅ

En språkprofil visar på en persons starka sidor och vad personen behöver arbeta med för att utveckla sitt språk. En del är bra på att prata, men skriver sämre. Andra är bra på att skriva, men har svårt att få fram orden när de ska berätta något. Här ovan ser du ett exempel på en språkprofil. Den här personen är duktig på att kommunicera, men behöver träna på att skriva och läsa.

SPRÅKPROFIL

Självskattning, datum _____

Namn _____

Färdigheter	A1	A2	B1	B2
Hörförståelse				
Läsförståelse				
Samtal och muntlig interaktion				
Muntlig produktion				
Skriftlig färdighet				

