



## Interpellation om förståelse mellan omsorgspersonal och äldre brukare

Under en längre tid har Uppsala kommun anställt personal med utländsk bakgrund till omsorgen. Det är förvisso bra att ordna sysselsättning, men det har uppkommit en del problem. Något av det mest grundläggande har på olika platser nu blivit ett bekymmer, att personalen och brukarna har svårt att förstå varandra.

Inför anställning borde kunskaper i det svenska språket och svensk kultur säkerställas till en bättre nivå än vad som är fallet idag. Det är direkt avgörande att brukarna har förtroende för personalen genom att man känner att man blir förstådd när man berättar om sina behov. Det kan i en del fall handla om direkt ohälsa som man behöver kunna förklara och i andra fall om sådant som höjer livskvaliteten, såsom att man kan småprata med varandra och få hjälp med sådant som i allmänhet höjer livskvaliteten.

Med anledning av ovanstående vill jag ställa följande frågor till äldrenämndens ordförande Monica Östman:

- Hur säkerställer Uppsala kommun att språkkunskaperna i det svenska språket är tillfredställande vid anställning av ny personal?
- Hur god är förståelsen mellan personal och brukare vid äldreboenden och hemtjänst i kommunen?
- Kommer kommunen att vidta åtgärder för att tillse att personalen bättre kan kommunicera med brukarna?

Uppsala den 26 mars 2018

Simon Alm

Gruppledare (SD)

## Svar på interpellation från Simon Alm om förståelse mellan omsorgspersonal och äldre brukare

---

- Hur säkerställer Uppsala kommun att språkkunskaperna i det svenska språket är tillfredställande vid anställning av ny personal?

Vi säkerställer språkkunskaper vid intervjuer inför anställning, där kommande medarbetare behöver kunna förstå och göra sig förstådd, även ha förmåga att kunna dokumentera och skriva på svenska. Sedan har vi uppföljningar med medarbetaren under introduktion och första tiden på det nya arbetet.

- Hur god är förståelsen mellan personal och brukare vid äldreboenden och hemtjänst i kommunen?

Frågan kring förståelsen mellan brukare och personal är svår att svara på. Vi har en kontinuerlig dialog och uppföljning med brukaren kring hur insatserna utförs och hur brukaren upplever sin hemvård respektive sitt boende. Vi tar mot synpunkter från brukaren och hans anhöriga. Vi har även brukare med annan språkbakgrund, där vi kan matcha personal som kan brukarens hemspråk. Se också svar på följande fråga nedan.

- Kommer kommunen att vidta åtgärder för att tillse att personalen bättre kan kommunicera med brukarna?

Stöd ges i olika form för att stödja medarbetare där det finns behov att förbättra kunskaper i svenska språket. Ett viktigt verktyg för att stödja och utveckla nya medarbetare som inte har svenska som modersmål är KIVO. Förkortningen står för "Kvalitetssäkrad inkludering i vård och omsorg". KIVO är ett språkstödande projekt. Projektet utbildar så kallade språkombud och inkluderingshandledare. Syftet är att skapa strukturer på arbetsplatserna som stödjer språksvaga.

Språkombuden ska tillsammans med chefen arbeta för att skapa en språkutvecklande arbetsplats. Inkluderingshandledaren är handledare för kollegor, elever, praktikanter och vikarier i deras språkutveckling det praktiska arbetet. Både språkombud och inkluderingshandledare har till uppgift att arbeta språkutvecklande.

Monica Östman  
(S)  
Ordförande i äldrenämnden