

# Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud?

Ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkombud och effekter av  
språkombud på arbetsplatser inom vård och omsorg

## Innehåll

Sammanfattning.....	2
Uppdraget.....	3
Bakgrund .....	3
Metod.....	3
Avgränsningar.....	4
Investeringar.....	5
Tänkbara effekter.....	6
Kritiska värden.....	9
Sammanfattande analys.....	13
Avgörande för att det fungerar? .....	14
Slutsatser .....	15

## Sammanfattning

Mycket talar för att de investeringar i språkombud som har gjorts och görs inom hälso- och sjukvården, framför allt inom äldreomsorgen, är ekonomiskt försvarbara, både ur ett organisationsperspektiv och ett samhällsperspektiv. Under de senaste tio åren har cirka 1000 språkombud utbildats till en kostnad av cirka 25 miljoner kronor. Det har bland annat inneburit att på många av de arbetsplatser där språkombuden verkar har det blivit bättre kommunikation, stärkt självförtroende hos många medarbetare och över huvud taget en bättre arbetsmiljö. Det är svårt att mäta eller "bevisa" de ekonomiska effekterna som detta har medfört men genom intervjuer med 27 personer, projektledare, språkombud och chefer på arbetsplatser där språkombud verkar, har det framkommit effekter som torde överstiga satsningen med råge.

Effekterna, som vi på något sätt kan översätta till ekonomi eller ökat resursutnyttjande och jämföra med den gjorda investeringen, handlar främst om:

- Insparad tid, från någon timme till åtskilliga timmar i veckan per arbetsplats.
- Lägre personalomsättning.
- Lägre korttidssjukfrånvaro.
- Mindre risk för att anställda "slås ut".
- Ökad rekryteringsbas, detta i ett läge där det finns eller förväntas uppstå en kompetensbrist.
- Ökad kvalitet vilket också i en förlängning kan innebära lägre vård- och omsorgsbehov.

Ur ett organisationsperspektiv är det framför allt två effekter som står ut. Dels insparad tid genom bland annat mindre missförstånd, mindre dubbelarbete och en bättre arbetsmiljö. Dels rekryteringssituationen där färre slutar och där rekryteringspotentialen blir bättre då underlaget för rekrytering breddas. Ur ett samhällsperspektiv öppnas än större möjligheter då språkombudsatsningen kan förbättra möjligheterna att förse vård och omsorg med kompetent arbetskraft samtidigt som det också kan ses som ett arbete för att förbättra integrationen av personer med svenska som andraspråk.

## Uppdraget

I april 2018 fick undertecknad i uppdrag av Föreningen Vård- och omsorgscollege, genom Kerstin Sjösvärd, att ta fram ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring vad den satsning på språkombud som gjorts de senaste åren inom framför allt landets äldreomsorg kan ha medfört. Detta som ett underlag för diskussion om vidare införande av språkombud inom äldreomsorg, men även inom fler verksamheter inom vård och omsorg och hälso- och sjukvård. I uppdraget ingick att göra studiebesök runt om i landet på ett antal arbetsplatser där språkombud verkar.

Redan i uppdragsbeskrivningen tydliggjordes att det inte kommer att bli något "slutresultat" som visar exakt hur lönsam, eller olönsam, satsningen på språkombud är för arbetsgivare och samhälle. Resultatet är detta diskussionsunderlag med olika tänkbara scenarier och olika tänkbara ekonomiska effekter, för arbetsgivare och samhälle inklusive resonemang om kortsiktiga och långsiktiga effekter. Förhoppningen är att detta diskussionsunderlag ska bidra till att beakta konceptet språkombud utifrån möjliga ekonomiska effekter.

## Bakgrund

Under en tioårsperiod, 2008–18, har cirka 1000 språkombud utbildats runt om i landet. Utbildningen har framför allt riktats mot anställda inom äldreomsorg men också annan kommunal omsorg samt inom hälso- och sjukvård.

Språkombud är medarbetare med uppdrag att stödja kollegor när det gäller språkutveckling. Språkombuden arbetar med stöd av chefen för att göra hela arbetsplatsen språkutvecklande och skapa en bättre kommunikation. Det kan både handla om att stödja dem som har ett annat modersmål än svenska och att hjälpa kollegor i frågor om vardaglig språkanvändning.

Att arbeta med språkombud i en organisation ger möjligheter till språkutveckling på ett brett plan som leder till att språket stärks hos individer men också i en hel arbetsgrupp. Genom att medvetandegöra hur språket används kan det bli lättare att arbeta för en god kommunikation inom en verksamhet samt för att alla medarbetares kompetens tillvaratas. Konceptet har utvecklats under en tioårsperiod och innefattar år 2018 en utbildning till språkombud, en utbildning till språkombudsutbildare, och en utbildning för chefer.

Hela denna satsning har givetvis kostat resurser för arbetsgivare och samhälle även om delar av kostnaderna har kunnat täckas av olika typer av bidrag, både nationella och EU-bidrag. Frågan, som denna rapport ska försöka svara på, är om satsningen är så ekonomiskt försvarbar att den bör fortsätta!

## Metod

Undertecknad har börjat med att intervjua två projektledare för hela språkombudssatsningen, Kerstin Sjösvärd och Olga Orrit, samt ta del av skrivet material. Det har gett bakgrunden och den övergripande bilden av hela projektet.

Därefter har sammanlagt 25 personer på olika arbetsplatser runt om i Sverige intervjuats, intervjuerna tog var och en mellan 25 och 45 minuter. Personerna som har intervjuats har med något undantag

varit språkombud, språkombudsutbildare eller chefer i verksamheter där språkombud har införts. Verksamheterna som har besökts är äldreomsorgen i Sundsvalls och Ljusdals kommuner, Ljungby lasarett, Högåsen äldreboende i Alvesta, Koppargården och Solberga sjukhem i Stockholm.

Det är projektledarna som har hjälpt till med kontakter till dessa sex arbetsplatser och 25 intervju-personer. De utgör inte något slumpmässigt urval utifrån de personer som har genomfört språkombuds- eller språkombudsutbildarutbildningen eller är chefer i verksamheter där språkombud har införts. Tvärtom är detta i hög grad ett urval baserat på verksamheter där projektledarna har haft goda erfarenheter av införandet av språkombud. Det innebär att slutsatserna och erfarenheterna från dessa 25 personer och sex verksamheter inte med automatik kan överföras till samtliga verksamheter där det finns språkombud. Det blir istället ett antal exempel på effekter som intervju-personerna har upplevt på de sex arbetsplatserna.

## **Avgränsningar**

Det har inte gjorts någon granskning av ekonomiska utfall, brukarenkäter, sjukfrånvarostatistik, eller annan fakta på de undersökta enheterna. Detta delvis beroende av att det skulle kräva ett mycket omfattande arbete med jämförelser över tid både i de undersökta enheterna men också i jämförande kontrollenheter. Men framför allt har detta inte gjorts på grund av att de effekter av språkombuds-satsningen som intervju-personerna främst lyfter fram till stora delar förmodligen inte märks i ekonomiska uppföljningar eller HR-statistik. Och skulle de märkas som insparade kostnader, lägre sjuktal eller bättre resultat i enkäter är språkombudssatsningen en av många insatser som påverkar vilket gör det svårt att isolera effekterna av just språkombudssatsningen. Mer om detta under avsnittet om "tänkbara effekter".

När det gäller kostnader för utbildningarna har många arbetsplatser ansökt om och fått olika typer av bidrag som kan ha täckt hela, eller delar av, utbildningskostnaden. Vi har dock inte träffat på någon arbetsplats där kostnaden för arbetstid har täckts av bidrag. Oavsett hur mycket bidrag som har erhållits så är den totala samhällskostnaden densamma. Någon betalar. Vi gör ingen uppdelning utan räknar hela kostnaden, oavsett vem som betalar, som en kostnad för språkombudssatsningen.

Vi har heller inte tagit med tidigare investeringar, bland annat i projektet Språksam som genomfördes under några år kring 2010 och som till stora delar ligger till grund för den språkombuds-utbildning som har genomförts under 2010-talet. Anledningen är att det är kostnader som på ekonomispråk kallas "sjunkna kostnader" ("sunk costs"), kostnader som inte ska påverka framtida beslut. Uppdraget är att granska om det är ekonomiskt försvarbart att fortsätta satsningen på språkombud. Utifrån den frågeställningen granskas om satsningar som kan genomföras på ett liknande sätt i framtiden är ekonomiskt försvarbara. Därför har kostnader för själva utbildningarna för alla språkombuden medtagits (det blir förmodligen likartade kostnader i en framtid) men inte de initiala investeringarna som gjordes, som inte behöver göras om i framtiden.

Det finns flera tänkbara effekter av språkombudssatsningen. Det kan vara effekter som syns i den ekonomiska redovisningen, som lägre kostnader eller ökade intäkter. Det kan också vara kvalitets-effekter som, åtminstone på kort sikt, inte syns i den ekonomiska redovisningen. Men då "god kvalitet" i offentlig verksamhets äldreomsorg är ett prioriterat och övergripande mål (om än att det uttrycks med andra ord) blir sådana effekter i högsta grad relevanta även i denna utredning. Då kan logiken ibland bli "ökat resursutnyttjande" istället för "minskade kostnader" eller "ökade intäkter",

att verksamheten helt enkelt får ut en större effekt, som kan märkas som ökad kvalitet, av de resurser som finns.

## Investeringar

En språkombudsutbildning har, i genomsnitt, följande kostnader:

- **Arbetstiden** motsvarande cirka 6 dagar, fördelat på 4 – 6 utbildningsdagar (tidiga utbildningar 6 dagar, senare utbildningar 4 dagar + hemarbeten). Med en genomsnittlig månadslön för denna yrkeskategori, framför allt undersköterskor, på 25 000 kronor<sup>1</sup> kostar en arbetsdag cirka 2 500 kronor inklusive lön, semesterkostnad, arbetsgivaravgifter och diverse kringkostnader. Sex dagar motsvarar cirka 15 000 kronor. Dessa 15 000 kronor syns i den ekonomiska redovisningen som en merkostnad främst i form av vikarier, övertid, omdisponeringar eller, vid tillfällen då ersättare inte tas in, produktionsstörningar. Det sistnämnda är inte säkert att det synliggörs i den ekonomiska redovisningen utan handlar då om ett minskat resursutnyttjande.
- **Utbildningskostnad**, som arbetsgivaren betalar, har under åren varierat mellan 2 500 kronor och 7 000 kronor per deltagare. I en region som har undersökts var den genomsnittliga utbildningskostnaden för de 62 språkombud som har utbildats 2 500 kronor, men då hade inga lokalkostnader räknats in. I en annan verksamhet var kostnaden mer än det dubbla. Det har täckt alla kostnader, förutom deltagarnas egen arbetstid och omkostnader, som utbildningsanordnaren har haft. Vi har i fortsättningen utgått från att en genomsnittlig utbildningsplats kostar 5 000 kronor.
- **Resor och eventuella övernattningskostnader** i samband med utbildningarna. Dessa kostnader har varierat stort beroende på reseavstånd. För några deltagare kan kostnaden ha varit närmare 10 000 kronor, men för de flesta har det varit marginella kostnader, speciellt när utbildningen har kunnat genomföras i anslutning till eller nära den ordinarie arbetsplatsen. För de flesta deltagare har reskostnaderna, om det över huvud taget funnits, alltså varit marginella.

Det innebär att det i genomsnitt har kostat drygt 20 000 kronor att utbilda ett språkombud.

Men för att genomföra alla utbildningar har ett antal **språkombudsutbildare** utbildats. En plats i språkombudsutbildarutbildningen kostar 8 000 kr. Därutöver finns kostnader för arbetstid och eventuella resor som, med undantag för i genomsnitt högre reskostnader, inte avviker alltför mycket från ovan förutsättningar.

I genomsnitt kostar det mellan 25 000 och 30 000 kronor att utbilda en språkombudsutbildare. Notera att denna kostnad inte är inkluderad i utbildningskostnaden för språkombuden. Där har endast arbetstiden för språkombudsutbildarna, där de själva varit utbildningsledare, medtagits.

Sammanlagt har cirka 120 språkombudsutbildare utbildats. Därutöver har cirka 1000 språkombud utbildats under åren 2008 – 2018.

---

<sup>1</sup> En ungefärlig siffra som bygger på vad de tillfrågade cheferna uppger att deras språkombud, som till största delen var undersköterskor, tjänar. Det sträckte sig mellan 23 000 och 26 000 kr. Siffran 25 000 kr blev därför ett bra genomsnitt att räkna på

- Cirka 1000 språkombud x 20 000 kr = 20 miljoner kronor.
- Cirka 120 språkombudsutbildare x 25 000 – 30 000 kr = 3 – 3,5 miljoner kronor.

Det kan tillkomma andra kostnader, till exempel för Vård- och omsorgscollege och andra instanser, som inte är inkluderat i ovan. Notera från avsnittet om metod och avgränsningar att vi inte har inkluderat initiala investeringar för att sätta upp hela projektet.

Vad gäller arbetstid på den egna arbetsplatsen, för att verka som språkombud, menar nästan alla att förutom i samband med själva utbildningarna har ingen tid tagits från den ordinarie verksamheten. Insatserna har integrerats i det dagliga arbetet, med bland annat inslag på vissa arbetsplatsträffar, men utan att inkräkta på de arbetsuppgifter som ska utföras. I något fall har det i ett inledningsskede avsatts arbetstid motsvarande en timme i veckan för språkombuden. Även om det för vissa språkombud har avsatts tid på den egna arbetsplatsen så har den tiden inte fått någon avgörande inverkan på arbetsuppgifterna.

Det är rimligt att anta att satsningen på språkombud under den senaste dryga tioårsperioden har kostat samhället och arbetsgivarna resurser i storleksordningen 25 miljoner kronor (20 miljoner för utbildningen av språkombud, 3 – 3,5 miljoner för utbildning av språkombudsutbildare och förmodligen någon miljon i övriga kostnader, resor, administration med flera kostnader som är relaterade ovan). Vi får ingen exakt siffra men slutsatsen är ändå att den totala kostnaden per utbildat språkombud, inklusive språkombudsutbildarnas kostnad, är cirka 25 000 kronor (25 miljoner fördelat på 1000 utbildade språkombud).

## Tänkbara effekter

Möjligheterna att kunna mäta, eller bevisa, effekterna av satsningen på språkombud är starkt begränsade. Det bästa vore förstås att kunna jämföra verksamheter som har språkombud med liknande verksamheter som inte har språkombud och dra slutsatser om eventuella skillnader. Även om vi i denna utredning har gjort ansatser till sådana jämförelser, helt utifrån subjektiva bedömningar av verksamhetsnära personal, har vi inte gjort mätningar av kostnader, kvalitets- eller volymeffekter. Det beror framför allt på att det finns många andra saker som påverkar kostnader, kvalitets- och volymeffekter i högre grad än vad satsningen på språkombud gör eller har gjort vilket gör det svårt att isolera effekterna av språkombudsatsningen.

Istället har vi utifrån de 27 intervjuer som har gjorts (två projektledare och 25 språkombud, språkombudsutbildare och chefer ute i verksamheterna) fått fram effekter som de intervjuade personerna menar har uppstått på grund av språkombudssatsningen. Några av dessa effekter har ekonomiska värden, som kan synliggöras i ekonomiska uppföljningar, men merparten av de effekter som lyfts fram handlar främst om ett ökat resursutnyttjande som i en förlängning innebär en ökad kvalitet i omsorgen.

Som vi noterade under avgränsningar är de verksamheter som har granskats ett positivt urval. Det betyder att mycket talar för att effekterna i de undersökta enheterna inte är ett genomsnitt av alla enheter som har infört språkombud. Vi kan alltså inte överföra effekterna från dessa sex verksamheter till att gälla alla enheter som har språkombud. Men det går att föra en ekonomisk diskussion kring dessa effekter och jämföra värdet av effekterna med de kostnader som har lagts in i projektet. Den jämförelsen görs under nästa rubrik, kritiska värden.

Nästan alla som har intervjuats har framhållit att genom ett bra arbete av språkombud förbättras kommunikationen. Det blir öppnare diskussioner, självförtroendet hos framför allt anställda med svenska som andraspråk stärks, de vågar i högre grad fråga om de inte förstår vilket minskar risken för missförstånd. Risken för konflikter på grund av missförstånd minskar och över huvud taget förbättras arbetsmiljön, det blir en mer inkluderande arbetsmiljö och det blir en ökad trygghet både för boende och anhöriga<sup>2</sup>. Dessutom var det flera språkombud som framhöll att "detta är roligt". En chef beskrev att det "häftigaste" med språkombudssatsningen var att "många förstår, växer och blir helt andra personer, de tar plats i gruppen och effektiviteten och kvaliteten ökar".

Men vilka ekonomiska effekter har allt detta? Går det att motivera alla de miljoner som har satsats på språkombudsutbildningar genom att påvisa "bättre kommunikation", "bättre självförtroende" och att det är "roligt"?

Följande effekter, som på något sätt kan omvandlas till ekonomiska argument och som har uppstått som en konsekvens av språkombudens arbete, har kommit fram i samtal med de som har intervjuats:

- **Lägre korttidssjukfrånvaro**

Många anställda, framför allt personer med svenska som andraspråk, har fått ett bättre självförtroende, mår bättre och har i slutändan fått en lägre korttidssjukfrånvaro. Det är framför allt sjukfrånvaro på grund av psykisk ohälsa som kan undvikas. Ett språkombud berättade att det tidigare fanns en del korttidssjukfrånvaro på grund av konflikter som till stor del handlade om språkliga missförstånd vilket nu har minskat. En chef inom hemtjänsten med ansvar för 45 anställda uppskattade att en korttidssjukdag varannan vecka kunde undvikas. En annan chef uppskattade att det blev en korttidssjukdag mindre per månad.

- **Färre blir utslagna från arbetsplatsen**

Det finns exempel på medarbetare, främst över 50 år, som genom den förbättrade kommunikationen och arbetsmiljön, fått en ökad möjlighet till att "orka fram till ålderspension". De flesta som påverkas genom språkombudssatsningen har tunga arbeten som med bättre förutsättningar minskar risken för tidiga avgångar, något som är vanligt förekommande i dessa verksamheter.

- **Färre missförstånd, fel, avvikelser och missförhållanden**

Det finns många exempel på fel och missförstånd som minskar: fel medicinering och behandling, felaktigt omlagda sår, fel taxibeställning, och i extremfall risk för lidande och till och med dödsfall. Ett språkombud berättade att tidigare hade en boende i rullstol hamnat fel, på grund av ett språkligt missförstånd, och ramlat nedför en trappa, något som enligt intervjupersonen förmodligen inte hade hänt om språkombud hade verkat på arbetsplatsen.

- **Boende mår bättre**

Några språkombud har lyft fram att vissa boendes psykiska hälsa kan påverkas. Ett exempel är några hemtjänstkunder som, när de också involverades i språkombudens arbete, tog det som sin dagliga uppgift att lära anställda med svenska som andraspråk något nytt varje dag. Det ökade deras livskvalitet med något som gav mening och den psykiska ohälsan minskade. En chef inom hem-

---

<sup>2</sup> En mer fullständig beskrivning av icke ekonomiska effekter på arbetsplatserna görs i en rapport som Aina Bigestans presenterar i början av 2019. Här fokuserar vi på effekter som på något sätt kan översättas till ekonomiska begrepp.



tjänsten menade att "om vi blir ännu bättre på detta så kan det framtida vårdbehovet minska". Ett språkombud menade att några boende har påverkats så positivt att det mår mindre dåligt och att det mycket väl kan dröja längre tid innan de behöver mer vård. En hemtjänstchef berättade att vissa boende inte vill ha besök av personer som inte kan svenska så bra. Med denna satsning har det problemet minskat.

- **Insparat tid**

Genom en bättre kommunikation sparas tid. Det minskar risken för dubbelarbete, till exempel i samband med dokumentation. Flera språkombud vittnar om att tidsåtgången för frågor och dokumentation minskar. Det är tid som istället kan läggas direkt på omsorg och omvårdnad. Ett språkombud menade att den insparade tiden motsvarar 2 – 3 timmars vårdarbete per vecka, detta på en enhet med 45 anställda. Ett annat språkombud uppskattade den insparade tiden till 2–4 timmar per vecka, detta på en avdelning med tio anställda. Ytterligare ett språkombud uppskattar den insparade tiden till 3 timmar per vecka på en enhet med tolv anställda. En chef inom en enhet med 28 anställda uppskattade att den insparade tiden var en timme per dag, detta som en effekt av mindre klagomål, bättre självkänsla och effektivitet och mindre dubbelarbete. Den tiden, menade alla språkombuden, kunde användas till mer omsorg, mer sociala aktiviteter vilket i slutändan påverkar de boendes hälsotillstånd.

- **Rekryteringsbasen ökar**

Sverige har, och kommer att få, ett ännu större rekryteringsbehov av vårdpersonal. Med språkombud på arbetsplatsen blir det lättare att rekrytera anställda som inte har svenska som förstaspråk. Rekryteringsbasen vidgas, det finns fler att välja på. En person menade att "för en nyanställd person med svenska som andraspråk är det tre gånger så effektivt att bli handledd av ett språkombud jämfört med en vanlig introduktion". En annan person menade att "i vissa fall har språkombuden varit avgörande för att vi skulle kunna anställa en person". Ytterligare ett språkombud menade att "vi har ett par personer som är väldigt lämpliga för vårdarbete men som utan våra insatser hade jobbat som städare". En chef berättade att flera anställda har börjat studera till undersköterskor vilket de utan språkombudens insatser inte hade klarat av! Genom satsningen på språkombud ökar möjligheten till en bra integration av nyanlända till Sverige.

- **Snabbare inskolning**

En chef berättade att genom den nya "språkombudskulturen", där inte bara språkombuden bidrar till den bättre kommunikationen, går introduktionen av anställda med svenska som andraspråk fortare. En jämförelse mellan två anställda med liknande erfarenheter och utbildning före och efter introducerandet av språkombud visade att introduktionstiden kraftigt kunde minskas när språkombuden var på plats. Med språkombud kunde en nyanställd, med bristande kunskaper i svenska, fungera fullt ut flera månader tidigare än vad en motsvarande anställd kunde göra innan införandet av språkombud. Det är dock bara en chef som lyft fram denna effekt så tydligt, andra är mer tveksamma när de ställs inför motsvarande frågeställning.

- **Färre slutar**

Flera exempel har förts fram på personer som utan språkombudsinsatserna förmodligen hade slutat. En chef menade att "genom det goda språkombudsarbetet behåller vi varje år ett par anställda som

annars hade slutat". Nästan alla som intervjuats menar att det är "en tänkbar effekt" men många har svårt att bedöma vilken omfattning det handlar om.

- **Kvaliteten på omsorgen och tryggheten för de boende ökar**

De boende förstår bättre och kan göra sig bättre förstådda. Det frigör tid och vårdkvaliteten, genom mer tid för de boende, ökar. Anhöriga får bättre kontakt när vissa anställda på ett annat sätt vågar ta kontakt. I några fall skulle detta kunna leda till att boende, eller deras anhöriga, väljer att stanna kvar på det aktuella boendet istället för att leta efter ett annat alternativ. För vissa enheter var detta en tydlig alternativkostnad (att sämre kvalitet kunde leda till att kunderna väljer andra boenden) medan det för andra inte fanns några relevanta alternativ.

En kritisk granskning av alla dessa effekter bör förstås vara på sin plats. De som har intervjuats är, noterar vi återigen, ett positivt urval och de vill förmodligen framställa satsningen på språkombud på ett positivt sätt. Det är svårt att "bevisa" de effekter som har förts fram och när frågan ställs om effekter har kunnat märkas i brukarenkäter, sjukstatistik eller ekonomisk uppföljning, blir svaret från de chefer som intervjuats nekande med tillägget från flera att "det borde synas på lång sikt". Att enstaka färre sjukdagar inte märks i en sjukstatistik som börjar på hundratals sjukdagar är inte konstigt. Att det inte heller märks i den ekonomiska redovisningen är heller inte konstigt då många av de effekter som beskrivits ovan inte får någon direkt effekt, eller begränsade effekter, i den ekonomiska redovisningen. Även om det är logiskt att det inte syns några tydliga effekter i olika uppföljningar bör det ändå tas med när värderingen under nästa rubrik görs av huruvida de kritiska värdena är rimliga att uppnås.

## **Kritiska värden**

Även om det går att sätta prislappar på många av ovan listade effekter är det, av olika skäl som vi redan varit inne på, mycket vanskligt att värdera hur mycket hela språkombudsatsningen har medfört, och kommer att medföra i framtiden, vad gäller minskad sjukfrånvaro, färre och mindre misstag, insparad tid, lägre personalomsättning och bättre kvalitet på vård och omsorg. Istället förs nedan ett resonemang om kritiska värden, som ska svara på vad vilka effekter som språkombudsatsningen måste ge för att den ska vara ekonomiskt försvarbar.

Utgångspunkten är att det har kostat cirka 25 miljoner kronor, eller 25 000 kronor per språkombud, att utbilda 1000 språkombud och få dem att verka på arbetsplatser runt om i Sverige (se ovan om investeringar). Vad motsvarar dessa 25 miljoner kronor i form av minskad sjukfrånvaro, insparad tid, lägre personalomsättning och så vidare?

Innan vi svarar på den frågan bör en annan fråga ställas: hur många av de 1000 utbildade språkombuden har kunnat fungera på sina arbetsplatser så som det var tänkt? På direkt fråga till projektledarna ges svaret att "av de 1000 utbildade språkombuden uppskattar vi att 700 har kunnat fungera i sina roller och påverka verksamheterna". Resterande 300 har antingen inte tillgodogjort sig utbildningen, inte fått möjlighet att verka i den roll som det var tänkt eller kanske slutat. Av dessa cirka 700 som har kunnat fungera i sina roller har effekterna givetvis varit väldigt olika, från väldigt goda till marginella. Förmodligen kan vi räkna bort ytterligare ett par hundra språkombud som bara har gett marginella effekter i verksamheten. Kvar blir ungefär 500 språkombud där vi ser tydliga

effekter i verksamheterna. Ett annat sätt att uttrycka det är att i genomsnitt vartannat språkombud har kunnat tillgodogöra sig utbildningen och också fått möjligheter att medverka till att ge tydliga effekter i deras verksamheter. Det betyder att för varje språkombud som har skapat tydliga effekter i verksamheten har kostnaden varit cirka 50 000 kronor (den totala investeringen på 25 miljoner kronor fördelat på 500 språkombud). Det bör vi ha i åtanke när vi granskar de kritiska värdena nedan:

- **Lägre korttidssjukfrånvaro**

En vanlig schablon är att en korttidssjukdag kostar arbetsgivaren, i form av sjuklön, semesterersättning, sociala avgifter och vissa kringkostnader, cirka 10 procent av månadslönen. Detta oavsett om frånvaron ersätts med vikarie eller om det blir produktionsbortfall. Med en genomsnittlig månadslön för de aktuella befattningarna på 25 000 kronor kostar en korttidssjukdag cirka 2 500 kronor. För att satsningen ska kunna räknas hem enbart på lägre korttidssjukfrånvaro måste varje språkombuds arbete, där vi ser tydliga effekter, påverka så att 20 korttidssjukdagar undviks (50 000 kronor / 2500 kr per korttidssjukdag). Utifrån de intervjuer vi har gjort kan sådana effekter ha uppstått i några verksamheter samtidigt som andra menar att det är marginella effekter på korttidssjukfrånvaro, om några alls, som har uppstått. **Totalt motsvarar hela satsningen på 25 miljoner kronor 10 000 korttidssjukfrånvardagar** (25 miljoner / 2500 kronor per korttidssjukdag). Det är, utifrån de intervjuer som har gjorts, högst tveksamt om detta kritiska värde har nåtts eller kommer att nås.

- **Färre blir utslagna från arbetsplatsen**

Detta lyftes av ett par chefer som en tänkbar effekt på deras arbetsplatser medan andra, på direkta frågor, inte bedömde att det var realistiskt. Å andra sidan behöver kanske inte så många "utslagningar" undvikas för att motivera en investering på 25 miljoner kronor. I tider av kompetensbrist, vilket det är eller kommer att bli inom vård och omsorg, betyder en "utslagning" en stor samhällsekonomisk förlust, om än inte säkert en förlust för den enskilda vårdinrättningen. I ett samhällsperspektiv kan en "tidig utslagning", med det menar vi att en person inte är kvar på arbetsmarknaden fram till 65-årsdagen, innebära ett produktionsbortfall på flera hundra tusen kronor per år. (Eftersom enbart lön och sociala avgifter kostar cirka 400 000 kronor per år, i våra exempel 12 månader x 25 000 kronor plus sociala avgifter, borde också ett samhällsekonomiskt värde av produktionen vara i den storleksordningen), vilket med bara några års "för tidig" pension innebär en miljonkronorsförlust för varje sådan utslagning. Om satsningen på språkombud innebär att 25 anställda som är i riskzonen för att bli utslagna, vid i genomsnitt 60 års ålder, istället klarar att arbeta till 65 hämtas satsningen hem enbart på denna punkt. Huruvida 25 personer har förlängt, eller kommer att förlänga, sina arbetsliv inom vård och omsorg med fem år som en effekt av språkombudssatsningen är högst osäkert. Det var, som noterats, ingen generell tro på att denna effekt har uppstått eller kommer att uppstå. Men å andra sidan **räcker det med att 25 av 500 språkombud, var 20:e språkombud, skapar förutsättningar som gör att en anställd faktiskt kan arbeta ytterligare några år.**

- **Färre missförstånd, fel, avvikelser och missförhållanden**

Även om risken för vissa missförstånd minskar är det svårt att sätta en generell prislapp på dessa konsekvenser. De varierar från "lite sämre vårdkvalitet" till i något eller några fall betydande konsekvenser för "liv och lidande". Vi avstår från att prissätta dessa konsekvenser och försöker på något sätt ta hänsyn till dem under punkten "insparad tid".

- **Boende mår bättre**

Om boende kan behålla sin fysiska och psykiska status under en längre period ökar inte vårdbehovet. Hur omfattande denna uteblivna ökning är, både vad gäller antalet och själva vårdbehovet per person, går att diskutera. Även om vårdnivåer inte längre används så som de gjorde tidigare går det ändå att resonera i termer av mer eller mindre vård- och omsorgsbehov. Tidigare har en lågt räknad schablon använts som visade att skillnaden mellan två vårdnivåer kunde vara 12 000 kr/år. Med ett sådant resonemang skulle det kritiska värdet för att motivera språkkombudssatsningen vara att på varje arbetsplats med fungerande språkkombud (de 500 som har påverkat verksamheterna) måste en förlängning av befintlig vårdnivå fortsätta i ytterligare fyra år, alternativt att fyra personer förlänger med ett år, jämfört med om språkkombudssatsningen inte hade gjorts. (Beräkningen är 50 000 kr / 12 000 kr = drygt 4). Utifrån att långt ifrån alla som har intervjuats lyfter denna konsekvens, eller menar att den finns på direkt fråga, är det nog tveksamt om hela denna effekt uppstår som en konsekvens av språkkombudssatsningen.

- **Insparat tid**

Detta är kanske den främsta effekten, som i stort sett samtliga intervjuade lyfter fram. Det kritiska värdet, om varje arbetad timme värderas till lågt räknat 250 kr (en vanlig schablon är att en lågt räknad timkostnad för arbetsgivaren är en procent av månadslönen) blir att det på språkkombudens arbetsplatser måste sparas in totalt 100 000 arbetstimmar. Det motsvarar 200 arbetstimmar per arbetsplats där språkkombudens arbete ger effekter (50 000 kr / 250 kr = 200). Det är inte orimligt, snarare högst troligt, att detta kritiska värde uppnås. Flera språkkombud och chefer uppskattade den insparade tiden per enhet till 2 – 4 timmar per vecka. Om det är en korrekt uppskattning, som också kan gälla övriga arbetsplatser där totalt 500 språkkombud verkar, **så blir investeringen återbetald inom två år** (med lågt räknat två insparade timmar per vecka innebär det cirka 100 insparade timmar per år, 2 timmar x 50 veckor, vilket blir 200 timmar på två år). Notera att den främsta effekten av denna insparade tid inte är "pengar över" i den ekonomiska redovisningen utan mer tid för omsorg för de boende. Alltså ett förbättrat resursutnyttjande som blir en positiv kvalitetseffekt.

- **Rekryteringsbasen ökar**

I en bransch där det råder, eller kommer att råda, kompetensbrist blir givetvis detta en mycket relevant faktor. Helt enkelt är det dock inte att räkna på effekten av att få in fler anställda. Ur ett långsiktigt samhällsperspektiv torde, när kompetensbrist råder, värdet av att få in ytterligare en person med rätt kompetens på arbetsmarknaden vara en miljonkronorsfråga. Vi påstår att det är värt, precis som när det gäller att undvika utslagning, minst en miljon kronor att skapa förutsättningar för att få in en ny kompetens. Det innebär att minst 25 nya anställda måste kunna tas in, som utan språkkombudssatsningen inte hade kunnat tas in, för att motivera satsningen enbart ur detta perspektiv. Detta är dock helt betraktat utifrån ett vidare samhällsperspektiv. **Utifrån vad flera chefer har förmedlat är detta i hög grad en sannolik effekt.** Ur ett integrationsperspektiv är en miljon kronor per person som kommer in i vårdbranschen mycket lågt räknat, om ett alternativ är arbetslöshet och utanförskap.

- **Snabbare inskolning**

Det exempel som har getts, att en nyanställd med svenska som andraspråk snabbare kan komma upp i "full produktion", kanske en eller ett par månader snabbare, i verksamheter med väl fungerande språkkombud, kan innebära en inbesparing på motsvarande 10 – 15 000 kronor i resursutnyttjande

(en månad x en tredjedel av värdet av full produktion. De 500 språkombuden måste i genomsnitt skapa förutsättningar för att tre eller fyra sådana snabbare inskolningar sker (50 000 kronor / 15 000 kr = 3 – 4). Men det är bara en chef som lyfter detta som en trolig effekt och det är, med det som utgångspunkt, **högst osannolikt att hela denna effekt kan uppnås** på alla de arbetsplatser där språkombuden verkar.

- **Färre slutar**

En personalomsättning för de aktuella tjänsterna kan kosta i storleksordningen 50 000 kronor, givet att det går att få tag på ersättare. Kostnaden avser framför allt tid för rekrytering, handledning och att en nyanställd i genomsnitt gör ett något mindre effektivt arbete än en ordinarie, under åtminstone en eller två månader, och är en schablon utifrån hur processen brukar gå till. Den minskade effektiviteten behöver inte synas i den ekonomiska redovisningen utan kan märkas i form av kvalitetseffekter. I ett samhällsperspektiv, om den som slutar lämnar branschen, talar vi om samma miljonbelopp som under "ökad rekryteringsbas" eller "undvika utslagning". Med en prislapp på cirka 50 000 kronor måste varje arbetsplats med språkombud som fått effekter (totalt 500) skapa förutsättningar som gör att en anställd stannar som annars, utan språkombuden, hade slutat. Utifrån vad många, både språkombud och chefer, har framfört **är detta en möjlig effekt**.

- **Behålla boende som annars flyttar**

Denna effekt är inte relevant på alla håll. Men där den är relevant, ur ett snävt enhetsperspektiv där det inte är "kö på boende" (det vill säga konsekvensen om en boende flyttar kan bli "tomma rum"), kan boende som väljer att lämna innebära minskade intäkter. Då mycket av de kostnader som intäkterna ska täcka är fasta kostnader innebär det i praktiken att varje boende som lämnar ger ett stort intäktstapp som inte motsvaras till fullo av minskade kostnader. Värdet torde variera stort men om varje arbetsplats med språkombud (de 500) kan undvika en sådan "flytt" kommer investeringen i språkombud förmodligen att vara återbetald. I och med att det på många platser inte finns sådana alternativ blir det heller **inte rimligt att tro att denna effekt uppnås**.

Den ekonomiska argumentationen blir att om något av dessa kritiska värden uppnås, eller bedöms uppnås, blir investeringen i språkombud ekonomiskt försvarbar. De kritiska värdena kan beräknas dels ur ett organisationsperspektiv, för de enskilda verksamheterna, dels ur ett vidare samhällsperspektiv. De kritiska värdena kan också ses ur ett kortare ettårsperspektiv eller ett längre flerårsperspektiv. Nedan belyses flera av dessa perspektiv och slutsatserna kan bli något olika beroende på vilket perspektiv som används.

## Sammanfattande analys

Vi sammanfattar de kritiska värdena, som alltså innebär att 500 av totalt 1000 utbildade språkombud genom sitt arbete i genomsnitt ska skapa ett värde motsvarande 50 000 kronor. Dessa 50 000 kronor motsvaras av:

	Organisationsperspektiv	Samhällsperspektiv
Undvika korttidssjukfrånvaro	20 korttidssjukdagar / arbetsplats	-
Färre utslagna före 65 år	-	Totalt 25 personer, 1 på var 20:e arbetsplats
Undvika högre vårdbehov	Behålla 4 boende ytterligare 1 år/arbetsplats	Behålla 4 boende ytterligare 1 år/arbetsplats
Insparat tid	200 timmar/arbetsplats, 2 timmar/vecka/arbetsplats i 2 år	
Ökad rekryteringsbas	-	Totalt 25 nya anställda, 1 på var 20:e arbetsplats
Snabbare inskolning	4 effektivare inskolningar/arbetsplats	-
Färre slutar	1 färre/arbetsplats	Totalt 25 färre som lämnar branschen, 1 på var 20:e arbetsplats
Behålla boende	1 per arbetsplats	-

Med "organisationsperspektiv" menas effekter som kan räknas hem på organisationsnivå. Med samhällseffekter menas effekter som förmodligen inte kan synliggöras i enskilda organisationer utan som kräver ett vidare samhällsperspektiv för att beaktas.

Se tidigare sidor för förklaring av hur beräkningarna har gjorts. Med "totalt" menas total effekt för samtliga arbetsplatser där alla språkombud verkar. Med "per arbetsplats" menas att effekten måste uppstå i genomsnitt på alla arbetsplatser där de 500 språkombuden verkar som har fått tydliga effekter av sina uppdrag.

Det räcker alltså om en av ovan effekter uppstår, eller en kombination av delar, för att investeringen på 25 miljoner kronor ska vara försvarbar. Huruvida någon av dessa effekter har uppstått, eller kommer att uppstå, är mycket svårt att mäta, bevisa eller garantera. Men utifrån de 27 intervjuer som har gjorts gör vi här några kvalificerade gissningar:

- **Nej, att i genomsnitt 20 korttidssjukfrånvardagar ska undvikas på 500 arbetsplatser är inte troligt.** På vissa arbetsplatser är det säkert så, och mer därtill, men tillräckligt många av de som intervjuats har inte angett sänkt korttidssjukfrånvaro som en viktig konsekvens. Men att det på sina håll blir färre korttidssjukfrånvardagar, som bidrar till den ekonomiska helhetsbedömningen, är nog klart.
- **Det är möjligt att nedgången i den psykiska ohälsan minskar (eller snarare att den inte ökar) hos en del boende,** men det krävs ett antal sådana förändringar per arbetsplats med fungerande språkombud (som får till följd att vård- och omsorgsbehovet inte ökar). Men många av de som intervjuats har inte med detta på "sina listor" varför vi sätter ett stort

frågtecken kring om det verkligen blir de nivåer som krävs. Men, precis som med minskad korttidssjukfrånvaro, bidrar det till den ekonomiska helhetsbedömningen.

- **Insparat tid är den mest troliga organisationseffekten.** Nästan varje språkombud och chef menar att språkombuden skapar förutsättningar att spara tid, från någon eller några timmar i veckan till fyra eller i något fall fem timmar per vecka. Det är alltså tid som kan läggas på vård- och omsorgsarbete vilket förmodligen inte syns i den ekonomiska redovisningen. Men effekten finns där och på några års sikt är det troligt att en investering i språkombud, som har möjlighet att verka på arbetsplatsen, är ekonomiskt försvarbar enbart genom insparad tid.
- **Det är tveksamt om "snabbare inskolningar" uppstår i sådan omfattning att de motiverar hela investeringen.** Det är egentligen bara på en arbetsplats som detta har lyfts fram som en viktig konskevens. Det bidrar till den ekonomiska helhetsbedömningen men är inget som ensamt kan motivera satsningen på språkombud.
- **Nästan alla som har intervjuats menar att det är en trolig effekt att personalomsättningen minskar.** Uppskattningen av omfattningen varierar dock kraftigt. Det är dock tänkbart att det på sikt innebär att en person per arbetsplats som annars skulle sluta inte gör det som en effekt av språkombudens arbete. I ett samhällsperspektiv blir det ännu troligare att det kritiska värdet uppnås, att minst en anställd på 25 "språkombudsarbetsplatser" kan behållas som annars skulle byta bransch.
- **Ökad rekryteringsbas och förbättrad integration.** Ur ett samhällsperspektiv är detta förmodligen den viktigaste och största effekten. Det räcker att, högt räknat, 25 arbetsplatser, var 20:e arbetsplats där det finns ett etablerat språkombud, kan skapa förutsättningar för att en person kan bli anställningsbar som utan språkombud inte skulle kunna bli det. Vår bedömning är att det är högst sannolikhet att detta kan uppnås.
- **Det finns säkert exempel på enheter som genom språkombudsarbetet kan behålla boende som annars skulle flytta.** Men dels finns det många enheter där detta knappast är ett alternativ, dels är det tveksamt om effekten blir tillräckligt stor även där det är ett alternativ.

Med detta som underlag finns det mycket som talar för att språkombudssatsningen är ekonomiskt försvarbar, både i ett organisations- och ett samhällsperspektiv. Det är insparad tid, färre avgångar och, framför allt ur ett samhällsperspektiv, en ökad rekryteringsbas som är de stora potentiella effekterna. Kompletterat med övriga effekter, som var och en förmodligen inte motsvarar hela investeringen, blir ändå den ekonomiska helhetsbedömningen att det torde vara väl investerade resurser i att satsa på språkombud – givet att språkombuden ges de rätta förutsättningarna för att sköta sitt uppdrag.

### **Avgörande för att det fungerar?**

Som vi skrev tidigare har vi när det gäller effekter endast räknat på 500 av de utbildade 1000 språkombuden. Dels har projektledarna själva uppskattat att 300 av de utbildade språkombuden, av olika skäl, inte har kunnat bidra till en effektivare verksamhet. Av de resterande 700 torde effekterna vara skiftande och för att undvika glädjekalkyler har vi i hela det ekonomiska resonemanget utgått från att hälften, 500, av de utbildade språkombuden har kunnat skapa förutsättningar så att delar av det som noterats ovan har kunnat uppnås.



### **Det är några saker som tycks vara avgörande för att det ska bli sådana effekter:**

- Det måste vara rätt person, med rätt engagemang och kunskap, som är språkombud. Personen behöver inte ha svenska som förstaspråk men behöver kunna bra svenska i tal och skrift.
- Cheferna måste vara engagerande och stöttande och ge språkombuden ansvar för att skapa de förutsättningar som krävs för att lyckas.

Därtill måste förstås det utbildade språkombudet arbeta kvar i verksamheten, flera språkombud har efter utbildningen lämnat sin arbetsgivare.

Detta att inte alla utbildade ger tillbaka effekter till arbetsgivaren är inget unikt för denna språkombudsutbildning. I praktiken är det så med de flesta utbildningar. Vissa deltagare får med sig kunskaper och, givet att de får förutsättningar på arbetsplatsen, kan omvandla detta till effektivt arbete. Andra kan visserligen få med sig nya kunskaper men har inte möjligheter att omvandla detta till effektivt arbete.

### **Slutsatser**

Det mesta talar för att investeringar i språkombud, så som de har genomförts de senaste åren, är en ekonomiskt mycket försvarbar investering, både ur ett organisationsperspektiv men ännu mer ur ett vidare samhällsperspektiv. Ur ett organisationsperspektiv är det framför allt två effekter som står ut: Dels insparad tid genom bland annat mindre missförstånd, mindre dubbelarbete och en bättre arbetsmiljö. Dels rekryteringssituationen där färre slutar och där rekryteringspotentialen blir bättre. Ur ett samhällsperspektiv öppnas än större möjligheter då språkombudssatsningen, förutom en ökad rekryteringsbas inom ett område där kompetensbrist råder, eller kommer att råda, kan ses som ett arbete för att förbättra integrationen av personer med svenska som andraspråk.

**Anders Johrén**

**Nyckeltalsinstitutet AB, November 2018**

Om författaren:

Anders Johrén, född 1960, är civilekonom och har arbetat i över 30 år med utbildningar, utredningar och konsultation, framför allt med ekonomiska argument kring personalfrågor. Anders har skrivit åtskilliga böcker och är medförfattare till bland annat "Boken om Personalekonomi", "Personalekonomi idag", "Boken om nyckeltal" och "Hälsosammare livsstil, bättre ekonomi".

Arbetet har genomförts på uppdrag av Föreningen Vård- och omsorgscollege inom ramen för projektet *Vägar till Jobb – ta tillvara nyanländas kompetens i välfärden*. Projektet finansierades via främjandemedel från Arbetsförmedlingen under 2018 och drevs av Sveriges Kommuner och Landsting, AkademikerAlliansen, Akademikerförbundet SSR, Fysioterapeuterna, Kommunal, Lärarförbundet, Lärarnas Riksförbund, Sveriges läkarförbund, Vision och Vårdförbundet.