

Vägar till jobb - Språkombud



Kerstin Sjösvärd – VO-college
Projektledare,
Kerstin.sjosvard@vo-college.se

VO-college äger konceptet sedan 2018. I konceptet ingår:

- Språkombudsutbildning
- Utbildning till Språkombudsutbildare
- Utbildning för chefer

Just nu:

- VO-college arbetar på uppdrag av SKL med att vidareutveckla Språkombudkonceptet för hälso- och sjukvård



Innehåll i utbildningen

- Vad är svårt i svenska språket
- Interkulturell kommunikation
- Arbetsplatslärande, reflektion
- Att prata om språk, att korrigera utan att såra
- Känsliga situationer
- Språkstimulerande övningar
- Dyslexi och läs- och skrivsvårigheter
- Att stötta utan att ta över

Projektet "Vägar till jobb" delprojekt språkombud

- Utforska och utveckla konceptet
- Utveckla, producera, tillgängliggöra och marknadsföra utbildningsmaterial
- Uppdatera och vidareutveckla lärar- och studiehandledningar
- Följa upp/utvärdera språkombud som arbetsätt

- Uppdraget genomförs under 2018

Följa upp/utvärdera språkombud som arbetssätt

Aina Bigestans, Nationellt centrum för svenska som andraspråk:

- Hur fungerar språkombudsmodellen? Bidrar den till att andraspråkstalare får stöttning i sin språkutveckling?
- Vilka kriterier/faktorer kan knytas till effekter av språkombudens insatser?

Uppdraget – att undersöka

- Hur fungerar språkombudsmodellen?
- Vilken evidens kan ges för att andraspråkstalande medarbetares bidrag till och deltagande i verksamheten förbättrats?
- Vilka kriterier/faktorer kan knytas till effekter av språkombudens insatser

29 intervjuer: ca 25 – 60 min
enskilt eller i grupper

Språkombud (usk)
13 intervjuer

Annan omsorgs-
personal (usk,
vård.bitr m fl)
5 intervjuer

Enhetschefer
11 intervjuer

Svenska som
första- eller
andraspråk

Svenska som
första- eller
eller andraspråk

- Totalt 46 deltagare, varav 20 språkombud
- Hos 4 olika arbetsgivare (kommuner)
- 16 olika äldreboenden/hemtjänstdistrikt
- OBS! Ett selekterat urval – från början uppfattats som välfungerande tillämpning av språkombudsmodellen

Plus ett par mer informella samtal med tre
språkombudsutbildare

Plus "veckodagböcker" från sex språkombud

- Vad innebär språkombudsuppdraget?
- Vilka utmaningar möter andraspråksanvändare på arbetsplatsen?
- Vilka utmaningar möter språkombuden i sitt uppdrag?
- Vem kan vara språkombud?
- Vilka rekommendationer och råd vill du/ni ge till andra liknande arbetsplatser för införande av språkombud?

Språkombudsrollen

Praktikgemenskapen

Stöd till ledningen
Iakttä Påminna
Agera Föreslå

Individuellt stöd till
medarbetare

Metakommunikation

Bemötande

Språkstöd

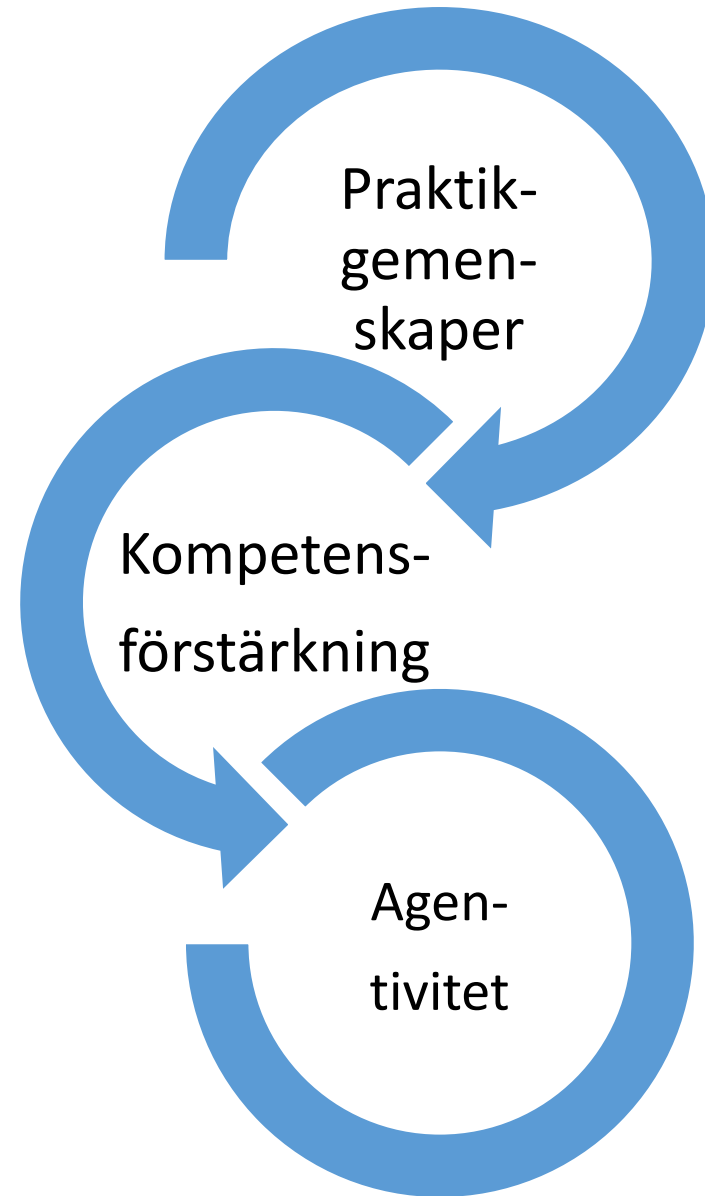
Agentivitet

Kriterier för en språkutvecklande arbetsplats?

- Kan man iaktta grupperingar bland medarbetare på raster och andra tillfällen?
- Vilka är språkligt aktiva på arbetsplatsens möten?
- Finns någon punkt om kommunikation och språkanvändning på arbetsplatsen?
- Är olika uppgifter på arbetsplatsen jämnt fördelade/roterar de?
- Bidrar alla medarbetare till den skriftliga (dokumentation) och muntliga informationsspridningen på arbetsplatsen? (protokoll minnesanteckningar, genomförandeplaner, daglig rapportering enligt SoL, göra/ta telefonsamtal, kontakt med anhöriga mm)
- Finns handlingsplan/uppdagsbeskrivning för språkombud?
- Hur används dokumentet i den regelbundna planeringen av verksamheten?
- Vem vänder sig medarbetare till för frågor/stöttning?

Förutsättningar som framkommit

- Enhetschefer (och liknande) som ser kompetens hos sina medarbetare, t ex vilka som kan vara språkombud
- Enhetschefer som skapar utrymme för språkombuden att ta initiativ - och som följer upp språkombudens insatser
- Enhetschefer som ser handlingsplaner/uppdragsbeskrivningar som levande dokument i verksamheten
- Enhetschefer som skapar möjligheter för språkombuden att delta i nätverk
- Tydlighet vad gäller språkombudets roll som stödperson och inte som lärare
- Verksamhetsledning som skapar utrymme för enhetschefer att uppmärksamma och följa upp språkombudens arbetet
- Utbyte mellan enhetschefer om språkombudsinsatser i relation till kompetensförsörjning och tillvaratagande av medarbetares kompetens



Följa upp/utvärdera språkombud som arbetssätt

Anders Johrén, Nyckeltalsinstitutet:

- tar fram ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkombud och effekter av språkombud på arbetsplatser
- olika tänkbara scenarier
- olika tänkbara ekonomiska effekter, för arbetsgivare och samhälle.
- Vilka tänkbara kortsiktiga och långsiktiga effekter finns?

Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud inom hälso- och sjukvård?

Anders Johrén
anders@nyckeltal.se
www.nyckeltal.se



**Mäta effekter?
Bevisa lönsamhet?
Ta fram exakta slutsatser?**



NEJ!



Uppdraget:

**Ta fram ett ekonomiskt diskussionsunderlag
kring effekter av språkombud på
arbetsplatser inom framför allt äldreomsorg**

- Besökt sex arbetsplatser!**
- Intervjuat 27 personer!**
- Granskat ekonomiska uppföljningar, brukarenkäter, HR-statistik?**

Avgränsningar

- mätningar?**
- bidrag?**
- initiala investeringar?**
- i ekonomiska redovisningen synliga och osynliga effekter!**
- effekter i organisationer och samhälle!**
- kort eller långt tidsperspektiv?**

Investeringar

- arbetstid 15 000 kr

- utbildningskostnad 5 000 kr

Totalt 20 000 kr/språkombud

1000 språkombud 20 miljoner kronor

Språkombudsutbildare 3 – 3,5 miljoner

(120 x 25 000 – 30 000 kr)

Övriga kostnader ?

Totalt cirka 25 miljoner kronor

**I genomsnitt 25 000 kr per
utbildat språkombud**

Genom språkombudens arbete

- bättre kommunikation
- öppnare diskussioner
- självförtroendet stärks
- frågar om inte förstår
- minskar risken för missförstånd
- minskar risken för konflikter
- bättre arbetsmiljö
- en mer inkluderande arbetsmiljö
- ”detta är roligt”
-

**Men vad spelar det för roll?
Eller
hur märks detta i ekonomiska effekter,
resursutnyttjande eller måluppfyllelse?**

Tänkbara effekter?

Tänkbara effekter?

- Lägre korttidssjukfrånvaro
- Färre utslagna från arbetsplatsen
- Färre missförstånd, avvikelser och fel
- Boenden/kunder mår bättre
- Insparad tid
- Rekryteringsbasen ökar
- Snabbare inskolning
- Färre slutar
- Kvaliteten på omsorgen och tryggheten för de boende ökar

Se upp!

Effekt av alla språkombud?

Positivt urval?

Risk för glädjekalkyler?

**Ingen effekt alls hos 300 av 1000 utbildade
språkombud?**

Marginell effekt hos ytterligare 200 språkombud?

**Vartannat språkombud, 500 av 1000, kan ha
bidragit till tydliga effekter i verksamheterna!**

Om 500 av 1000 språkombud har bidragit till tydliga effekter i verksamheterna så måste varje sådant språkombud "ge tillbaka" inte 25 000 utan i genomsnitt 50 000 kronor för att hela investeringen ska vara ekonomiskt försvarbar!



Positivt urval?

**Sex utvalda arbetsplatser!
Inget slumpmässigt urval!**

Risk för glädjekalkyler?

Alla intervjuade, utan undantag, har varit positiva till satsningen på språkombud!

Med detta som bakgrund:

- Svårt att mäta eller "bevisa"
- Några försvårande omständigheter (tydliga effekter bara hos hälften av språkombuden, positivt urval, risk för glädjekalkyler)



**Ta fram kritiska värden som
underlag för diskussion!**



Kritiska värden

Det resultat som måste uppnås för att en investering ska vara ekonomiskt försvarbar.

1. Vad kostar insatsen?
2. Vad är det värt att lyckas?
3. I vilken omfattning behöver du lyckas?



Kritiskt värde för minskad korttidssjukfrånvaro

- En korttidssjukdag kostar cirka 2500 kr
- 25 mkr / 2500 kr = 10 000 korttidssjukfrånvarodagar
eller
- 50 000 kr per ”effektivt språkombud” / 2500 kr = 20 dagar per
arbetsplats där språkombud verkar



Kritiskt värde för färre utslagna från arbetsplatsen

- Vad kostar en "utslagning"? För enheten? För samhället?
- För enheten: en personalomsättningskostnad, kanske 50 000 kr, givet att det går att få tag på ersättare!
- För samhället: förmodligen en miljonkronorsfråga!
- Kritiskt värde för organisationen: 1 per arbetsplats.
- Kritiskt värde för samhället: högt räknat 25 totalt!



Kritiskt värde för färre missförstånd, avvikelser och fel

- Vad kostar ett fel eller en avvikelse?

Väldigt olika, från ofta marginella effekter till i enstaka fall stora effekter på lidande och i extremfall till och med död!

Slutsats: svårt att ta fram kritiskt värde, även för "lidande och död", ta hänsyn till detta vid diskussion om insparad tid och ökad vårdkvalitet!

Kritiskt värde för insparad tid

- En arbetstimme kostar, lågt räknat, 250 kronor.
- Ett kritiskt värde är 200 timmar per arbetsplats med ”effektiva språkombud” (50 000 kr / 250 kr).
- Det motsvarar 4 timmar i veckan under ett år eller 2 timmar i veckan under två år.
- De flesta av de som intervjuats uppger insparad tid mellan 2 och 4 timmar per vecka!

Kritiskt värde för ökad rekryteringsbas

- Det är, eller kommer att bli, kompetensbrist.
- Det bidrar till ökad integration (speciellt om ett alternativ är arbetslöshet och utanförskap).
- I ett samhällsperspektiv blir varje lyckad rekrytering en miljonkronorsfråga!
- Ett kritiskt värde, ur ett samhällsperspektiv, är högt räknat 25 nya rekryteringar som annars inte varit möjliga.

Kritiskt värde för snabbare inskolning

- Det kan gå fortare att komma upp i "full produktion".**
- Enstaka exempel på inbesparing, i resursutnyttjande på 10 – 15 000 kronor.**

Kritiskt värde för att färre slutar

- En personalomsättning kan kosta 50 000 kronor.**
- Ett kritiskt värde är att behålla en anställd per arbetsplats som annars skulle slutat**
- Många lyfter fram detta som trolig effekt.**

Kritiskt värde för att ökad kvalitet

- God kvalitet är en övergripande målsättning!
- Undvika ökning av vård- och omsorgsbehov?
- Undvika "att boende flyttar"?
- Om det blir konsekvenser för vård- och omsorgsbehov behövs det inga stora effekter för att motivera 50 000 kronor på en arbetsplats. Det kan innebära att behålla någon eller några i en lägre grad av vård- och omsorgsbehov!

Slutsats: möjlig men svårbedömd effekt.

Sammanfattning kritiska värden:

Ur ett organisationsperspektiv måste en av följande uppnås, eller en kombination av delar, uppnås:

- 20 färre korttidssjukdagar per arbetsplats
- undvika någon utslagning per arbetsplats
- öka resursutnyttjandet med 2 timmar per vecka i 2 år
- undvika att 1 slutar per arbetsplats
- undvika ett högre vård- och omsorgsbehov motsvarande någon eller några boende/kunder under något eller några år
- 4 effektivare inskolningar per arbetsplats

Sammanfattning kritiska värden:

Ur ett organisationsperspektiv måste en av följande uppnås uppnås:

- 20 färre korttidssjukdagar: **tveksamt!**
- undvika 1 utslagning: **tveksamt!**
- 2 timmar per vecka i 2 år: **troligt!**
- undvika att 1 slutar per arbetsplats: **eventuellt!**
- undvika ett vård- och omsorgsbehov: **svårbedömt!**
- 4 effektivare inskolningar per arbetsplats: **nej!**



Sammanfattning kritiska värden:

Ur ett organisationsperspektiv måste en kombination med dessa delar uppnås:

- 3 – 4 färre korttidssjukdagar per arb.plats: **möjligt**
- undvika 1 utslagning på var 6:e arbetsplats: **möjligt**
- 1 timmar per vecka i några månader: **mycket troligt!**
- undvika att 1 slutar på var 6 :e arbetsplats: **troligt**
- undvika visst vård- och omsorgsbehov: **troligt**
- 1 effektivare inskolning per arbetsplats: **kanske**

Sammanfattning kritiska värden:

Ur ett samhällsperspektiv måste en av följande uppnås:

- undvika 1 utslagning på var 20:e arbetsplats: **troligt**
- rekryteringsbas, 1 på var 20:e(?) arbetsplats **troligt**
- undvika visst vård- och omsorgsbehov: **svårbedömt!**

Eller en kombination av delar!

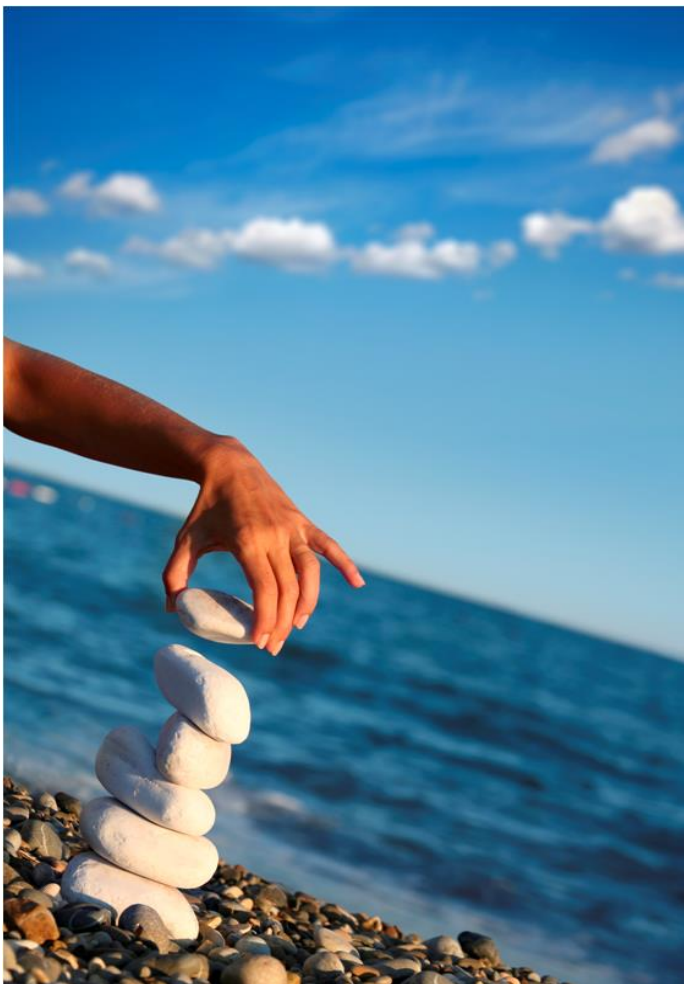


Slutsats:

Det finns goda förutsättningar för att satsningar på språkombud är en mycket ekonomisk försvarbar investering

Men det gäller att arbeta på "rätt sätt"!





Tack för mig!

Anders Johrén

Nyckeltalsinstitutet AB

anders@nyckeltal.se

TACK!