

LINJE LÄRANDE

VÄGEN MOT EN PROFESSIONELL OMSORG

Harald Berg

Arthur Henningson

Consider Consultants i samarbete med projekt ArbetSam och Lidingö stad



FÖRORD

Den som dagligen arbetar med äldre eller med personer som har någon form av funktionsnedsättning har ett intressant och omväxlande, men också krävande arbete. För det mesta är man den människa som dagligen kommer närmast omsorgstagaren, både bra dagar och dåliga dagar, både i glädje och sorg, både i tankeutbyte och i praktisk omvårdnad.

I omsorgsarbetet är den anställde en medmänniska, men en professionell medmänniska som har kunskaper och en professionell yrkesidentitet. Det räcker inte att vara snäll, praktisk och duktig.

Skriften bygger på vår erfarenhet från flera omfattande utvecklingsprojekt som vi haft förmånen att få följa och där *ArbetSam* är det senaste. Projekten har alla haft målet att utveckla och stärka medarbetarnas yrkeskunnande och yrkesidentitet. Genom samverkan med bland annat skola, kollegor och andra yrkesroller har projekten arbetat för att stimulera kunskapsspridning och lärande direkt på arbetsplatsen.

Skriften vill locka till eftertanke och bidra till stor aktning för alla de undersköterskor, vårdare och vårdbiträden som idag skapar livsförutsättningar för hundratusentals människor. Titeln "Linje Lärande" säger vad det handlar om. En professionell omsorg.

Harald Berg och Arthur Henningson

KOMPETENS BEHÖVS

Inom omsorgen och omvårdnaden av äldre och personer med funktionsnedsättning kommer många medarbetare att pensioneras inom några år. Idag är det alltför få som söker sig till gymnasiets vård- och omsorgsprogram. Rekryteringen till yrket behöver säkras.

Antalet äldre ökar och därmed ökar behovet av äldreomsorg. Människor lever även längre och därmed ökar behovet av kvalificerad äldreomsorg.

I omsorgs- och omvårdnadsyrket i Sverige arbetar idag knappt 200 000 undersköterskor, vårdare, vårdbiträden och personliga assistenter.

Det finns idag en formell yrkesförberedande gymnasieutbildning för denna personal men det finns ingen kombination av teori och praktik som leder fram mot en allmän behörighet eller yrkeslegitimation. Alltså finns det inte heller några riktiga officiella yrkeskrav som medarbetaren måste möta för att få behörighet. Det finns heller inga fasta kompetenskrav som garanterar att verksamheten håller rätt kvalitet. Arbetsgivaren definierar själv kompetenskraven. Det finns många arbetsgivare och många olika sätt att definiera kompetens.

Omsorg och omvårdnad för äldre och personer med funktionsnedsättning är idag ett så kvalificerat och ansvarsfullt arbete att det behövs gemensamma yrkeskrav, sanktionerade av staten och en grundläggande behörighet eller yrkeslegitimation för dem som kan visa att de motsvarar dessa krav.

De personer som idag är verksamma inom yrket gör ändå tillsammans ett stort och hängivet arbete och bär upp en verksamhet som blir alltmer kompetenskrävande. Det finns också en stark lagstiftning som ska säkra god omsorg och omvårdnad för personer med olika funktionsnedsättningar. De som arbetar inom omsorgsyrket förtjänar stor respekt. Respekten och yrkesstatusen ska stärkas för att det ska vara möjligt att rekrytera fler till yrket.

Kompetens och professionalitet ska vara begrepp som förknippas med omsorgsyrket.

Många medarbetare har skaffat sig kunskaper och erfarenheter genom att arbeta länge i yrket. Däremot finns idag på en del håll en eftersläpning i den teoretiska yrkesutbildningen. Insatser behövs.

Det finns en stor grupp medarbetare som är födda i något annat land och många av dem behöver förbättra sina kunskaper i svenska språket för att stärka sin yrkeskompetens och aktivt delta i utvecklingen. Insatser behövs.

Dessa medarbetare, som representerar en stor tillgång med skiftande kulturella och språkliga bakgrunder, kan med stöd av modernt ledarskap och medarbetarskap skapa ökat mervärde till den professionella omsorgen. De är en tillgång som omsorgen behöver ta vara på. En mycket viktig insats är att satsa på utbildning, ge stöd i svenska och utveckling av insikt i svensk kultur och traditioner. Då blir resursen dubbelt värdefull.

ARVET FRÅN MÅNGA PROJEKT

Inom Stockholms län har kommunerna under minst tio år arbetat med olika kompetensprojekt för att ta itu med brister som uppstod i en tid då omsorgen expanderade våldsamt och det saknades utbildad personal att rekrytera.

Stora satsningar som *Kompetensfonden* i Stockholms stad 2003–2006, *Kompetensstegen*, en nationell satsning 2005–2008, *Omvårdnadslyftet*, en pågående satsning som ger ersättning till arbetsgivarna för kompetensutveckling av omsorgspersonal, har gjort mycket och är väl kända. Dessutom tillkommer många andra projekt och satsningar som genomförts under en tioårsperiod, många med stöd av Europeiska socialfonden. Projekten har bland annat haft namn som *Växahuset*, *Modellarbetsplatser*, *Kravmärkt yrkesroll*, *APU*, *Äldreliv*, *SpråkSam* och *ArbetSam*.

LÄRANDE ARBETSPLATSER

Under de senaste fem åren har starkt fokus kommit att ligga på hur arbetsplatserna ska kunna bli "lärande arbetsplatser". Vi har börjat lära oss att det måste finnas en starkare koppling mellan skolans formella och individuella utbildning och arbetsplatsens egen strävan att använda sina gemensamma erfarenheter till att bygga och dela kunskap, stärka språkförmågan, utveckla verksamheten och bli mer professionell. Det här arbetet har genom åren visat sig vara ganska svårt. Särskilt projekten *Kravmärkt Yrkesroll*, *APU*, *SpråkSam* och *ArbetSam* har ändå visat mycket intressanta ansatser som visar vägar framåt.

Sammantaget har projekten bidragit till att starta den stora, spännande och vanskliga resan mot en professionell omsorg.

Alla dessa projekt har gett oss värdefulla kunskaper och erfarenheter som visar hur man kan gå tillväga och vilka problem man möter. *Consider Consultants* har haft uppdraget att utvärdera många av projekten och när vi

nu utvärderar det EU-stödda projektet "*ArbetSam*" har vi äntligen fått möjlighet att inom projektets ram samla ihop dessa kunskaper och erfarenheter i den skrift som du just nu håller i handen.

MOT EN PROFESSIONELL OMSORG

VART ÄR VI PÅ VÄG?

Betrakta dessa två beskrivningar av omsorgsyrket på ett demensboende:

”Jag byter blöjor och klär på och matar gamla människor som sitter i sin egen värld och inte kan ta hand om sig själva.”

”Jag är utbildad specialist på att bemöta, vårda och arbeta aktivitetsstödjande med äldre människor med akuta eller kroniska förvirringstillstånd.”

Motsvarande professionella krav kan formuleras både för till exempel hemtjänsten, för gruppboenden för fysiskt eller psykiskt funktionshindrade, för assistansverksamhet, för olika former av dagverksamheter.

Naturligtvis ska vi resa mot en professionell äldreomsorg med professionella medarbetare.

Medlidande är inte fel, men professionell vård och omsorg bygger inte på medlidande. Människor som behöver hjälp är vanliga människor som behöver hjälp med att leva ett liv som vi betraktar som anständigt. Det har de rätt till. Det ankommer inte på omsorgsgivaren att tycka synd om omsorgstagarna. Det kanske inte ens är synd om dem.

Att omsorgsyrket fortfarande har ganska låg status har delvis att göra med att vi fortfarande har en syn på omsorgstagare som värnlösa offer och omsorgsgivare som barmhärtiga samariter.

Men när vi nu har ett samhälle med lagfästa rättigheter till vård och omsorg ska vi ha omsorgsmedarbetare med en tydlig professionell identitet. De är välutbildade och yrkesstolta och eftersom de är professionella söker de alltid aktuell kunskap och utvecklar sitt arbetssätt och sina metoder. Deras uppgift är att ge omsorg utifrån omsorgstagarens specifika behov och önskemål så långt som möjligt. Det ingår i deras yrkeskunnande att kommunicera

och samarbeta med omsorgstagaren och de är stolta över att självständigt kunna hantera besvärliga situationer och konflikter som kan uppstå i detta känsliga och grannliga samarbete.

En professionell omsorgsgivare arbetar i en professionell miljö. I en sådan miljö finns det:

- Tydliga yrkeskrav på varje medarbetare.
- En tydlig yrkesetik grundad på väl etablerade och gemensamma grundvärderingar.
- Professionella standards, gemensamma för yrkeskåren. I dessa standards beskrivs vad som är god yrkesed och vad som inte är det.
- Organisation, arbetsformer och resurser för ständigt lärande och kontinuerlig verksamhetsutveckling.
- En iver att dela med sig av erfarenheter och ny kunskap samt att ta emot nya impulser och att omsätta allt detta i ett ständigt förbättringsarbete.

Detta är målet för vår resa. Professionella medarbetare i professionella verksamhetsmiljöer. Många skulle säga att det är långt till målet. Här kan vi säga att avståndet till målet varierar kraftigt mellan olika omsorgsverksamheter, både offentligt och privat drivna. En del har kommit en bra bit på väg, andra är inte ens på väg upp på vägen. Men låt hela resan ta den tid som behövs. Det finns mycket att göra och det ska vi tala vidare om här.

VAD ÄR KUNSKAP, VAD ÄR KOMPETENS, VAD ÄR PROFESSIONALITET INOM OMSORGSVERKSAMHETEN?

OM FYRA SLAGS KUNSKAP

Hjärtats kunskap

Är och förblir den viktigaste kunskapen i omsorgsarbetet. Hjärtats kunskap är förmågan att känna, förstå en människa och ta och ge på rätt sätt, just med tanke på den människans personlighet och behov. Många säger att hjärtats kunskap är medfödd, att den ligger i din personlighet, att det är kunskap som du inte kan lära dig. Andra säger att du visst kan lära dig hjärtats kunskap. Och varför skulle det inte gå att göra det? Må vara att en del genom sin personlighet och kanske genom sin kulturella bakgrund är bättre rustade än andra. Men hjärtats kunskap handlar ju mycket om att se och förstå och kommunicera. Och vem säger att det inte går att lära sig att se och förstå? Vem säger att det inte skulle gå att lära sig kommunicera?

Handens kunskap

Är förmågan att effektivt, säkert och med mjukt handlag utföra de uppgifter som ska skötas i omsorgsarbetet. Den kunskapen kan vinnas genom demonstrationer och mycket övning.

Huvudets kunskap

Är förmågan att ta in och använda teoretisk kunskap för att förstå vårt uppdrag och det vi möter i vårt arbete. Med hjälp av ett bra språk kan vi förklara för andra det som vi förstått. När vi kan sätta ord på våra erfarenheter förvandlas erfarenheterna till huvudets kunskap. I huvudets kunskap ligger också vanan att reflektera, att tänka strukturerat, att se det större sammanhanget och att pröva fakta innan vi drar slutsatser. Den kunskapen vinner vi genom studier och utbildning.

Tungans kunskap

Är förmågan att kommunicera med ord. Dit kan vi räkna förmågan att kommunicera både muntligt och skriftligt. Den kunskapen är en hörnsten i den professionella omsor-

gen. Den vinner vi genom utbildning och mycket träning och genom möjligheten att vistas och verka i en språkutvecklande miljö.

Alla dessa fyra slag av kunskaper kombineras i kraven på en medarbetare i omsorgen.

Även om hjärtats och handens kunskap fortfarande är grundläggande i omsorgsarbetet går utvecklingen idag snabbt mot ökade krav på huvudets och tungans kunskap.

IDAG MÄTS OFTA FORMELL KUNSKAP HOS EN OMSORGSMEDARBETARE I POÄNG

Officiellt krävs ett visst antal gymnasiepoäng för att vara en kvalificerad omsorgsmedarbetare. Olika arbetsgivare har olika krav men alla ställer några krav på poäng. Den som har dessa poäng har bevisat att hon eller han har teoretiska och även vissa praktiska kunskaper som arbetsgivaren kräver för att man ska få arbeta inom omsorgen. Det samlade antalet poäng som medarbetare på en arbetsplats har förvärvat används inte sällan som ett kvalitetsmått och fungerar som nyckeltal i de ekonomiska styrsystemen. Den kunskap som en medarbetare har fått i sin utbildning gör säkert att han eller hon kan göra ett bättre jobb men det är svårare att mäta och definiera ett bra utfört arbete än att räkna poäng. Som det är idag är antalet förvärvade poäng ändå ett mått som upplevs som viktigt både av arbetsgivare och av medarbetare. De här gymnasiepoängen kan bara delas ut av en skola med lärare som har behörighet att utfärda betyg. Skolan måste vara med på vår resa mot en professionell omsorg.

Poänginnehavare

Betyder dessa poäng att du är en medarbetare som klarar arbetet inom omsorgen? Nej det kan man inte säga. Den som har dessa officiella kunskapsbevis får allt lov att visa

att hon eller han klarar vård- och omsorgsjobbet i verkligheten också. Det kan verkligen vara så att en person har poängkunskapen men ändå saknar förmågan att utföra ett omsorgsarbete.

Poängsaknare

Den som inte har poängen då? Är det så att den som saknar poäng också saknar förmåga att utföra omsorgsarbete? Nej, det kan man inte heller säga. Tänk på alla de som saknar betyg från gymnasieskolans omvårdnadsprogram men som ändå gör ett bra jobb och som bär upp omsorgen idag. De poängsaknare som idag arbetar inom omsorgen behövs varje dag.

Du kan alltså ha förmågan att utföra ett bra arbete inom omsorgen trots att du saknar poäng, det vill säga du har inte bevisat att du har de teoretiska kunskaper som krävs. Absolut är det så. Men att klara jobbet är inte detsamma som att kunna utveckla det. För yrkesidentitetens, kvalitetsens och trygghetens skull är det i framtiden viktigt att medarbetarna ska vara poänginnehavare och därmed ha bevis på sina kunskaper. Poängen ger i många fall tillträde till högre utbildning. Poängen ger det självförtroende som är viktigt för att våga söka ny kunskap. I längden är det omöjligt att komma runt poängen. Alla slags kunskaper är viktiga och kommer att bli ännu viktigare.

Det är ändå viktigt att påpeka att det finns kunskaper som idag inte mäts och inte kan värderas i poäng. Det är till exempel så att utlandsfödda är starkt representerade i gruppen poängsaknare eftersom bland annat språkliga brister är ett handikapp när det gäller att genomföra en gymnasieutbildning. Men vem räknar deras hemspråkskunskaper och deras kunskap om andra kulturer som en tillgång? Det måste vi lära oss att göra.

Men kunskap är mycket mer än det som mäts i poäng

På nästa finns en bild som kan förklara en del om kunskap, kompetens och professionalitet.

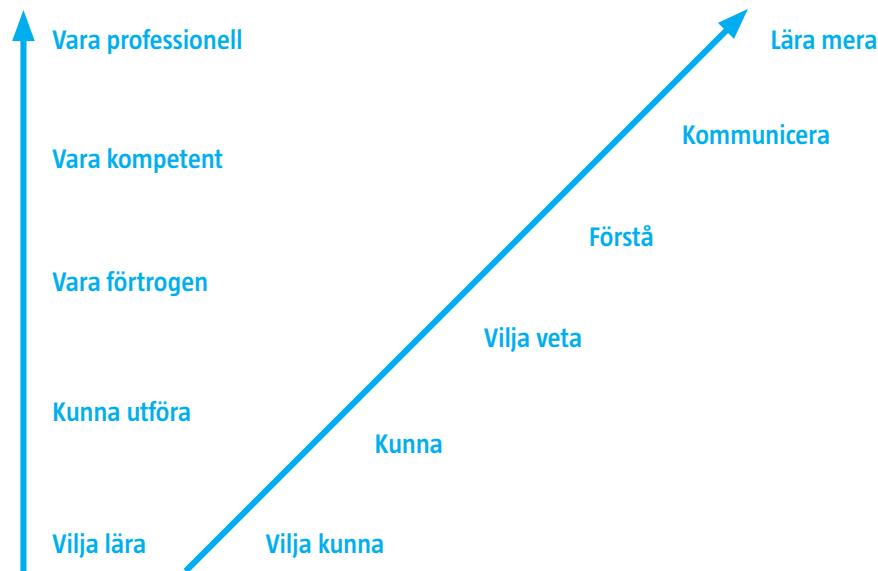
Kunskaps- och kompetenstrappan

Reflektera, kommunicera, lära sig mer. Sätta mer ord på sin kunskap.

Utbilda sig, söka utbilda sig, söka kunskap och information, "se sig omkring".

Praktisera, träna och bygga upp erfarenhet, gärna under handledning.

Lära sig vad man ska göra och hur det görs idag.



Bilden förstås på det här sättet:

1. Du vill lära dig jobbet och du lär dig att sköta jobbet

Du kommer till jobbet första dagen. Du är inte "utbildad" men du vill verkligen lära dig att göra ett bra jobb. Om du kommer till en bra arbetsplats får du en bra introduktion och du får tydliga anvisningar om vad du ska göra och hur du ska göra det.

2. Du kan utföra ditt dagliga arbete

När du har lärt dig så mycket att du klarar de dagliga sysslorna i omsorgsarbetet. Det känner du dig trygg med. Nu kan du jobba på och skaffa dig mer erfarenhet.

3. Du är förtrogen

När du har en så lång erfarenhet av jobbet att du på

den grunden har lärt dig att göra väl grundade bedömningar av en situation och hur du ska hantera den. Dessa bedömningar visar dig hur du ska agera. Förtrogenhetskunskap kallas också "tyst kunskap" vilket betyder att den inte är formulerad i ord utan finns inom dig som en tyst vägledning.

Här kan vi väl stanna. Räcker det inte att ha en sådan erfarenhetskompas som vägleder omsorgsarbetaren i det dagliga arbetet?

Nej det är inte säkert att kraven stannar där!

4. Du förstår ditt uppdrag och jobb

När du är utbildad, både i teori och i praktik. När du ser hur allt hänger ihop, när du vet vad som är viktigt, när du vet varför vissa saker görs på vissa sätt. När du kan sätta ord på dina kunskaper så att du kan förstå dem och

sätta in dem i ett sammanhang. När du kan förklara för andra vad som är rätt och vad som är fel och varför det är så. När du vet vilka lagar och regler som styr arbetet i omsorgen. När du känner vilka alternativ som finns i en besvärlig situation och när du vet var du kan få information och kunskap.

När du har kunskaper och ett språk som gör att du kan förstå och kommunicera med specialister som läkare, sjuksköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut och du kan samarbeta nära med dem.

När du har kunskaper och ett språk som gör att du kan kommunicera med omsorgstagare och deras anhöriga.

När du vet så mycket att du också vågar ifrågasätta det arbete som görs på din arbetsplats och föreslå förändringar.

I en förändrad värld finns det risk att din gamla erfarenhet leder dig fel. Arbete med människor får inte stå stilla. Omsorgstagare förändras och anhöriga förändras, kunskaper utvecklas, förutsättningar förändras, behov förändras.

Därför behöver du utbilda dig.

Din utbildning ska ge dig sådana kunskaper att du förstår ditt jobb och kan kommunicera så att du lär dig mera i ditt jobb hela tiden.

5. Du är kompetent

När du har sådana erfarenhetskunskaper och sådana teoretiska kunskaper att du både kan förstå ditt jobb och utföra det. Närt du förstår ditt jobb kan du ifrågasätta det och den som är kompetent har trygghet och självförtroende i allt som rör arbetet.

När praktisk erfarenhet möter teoretisk kunskap kan det slå gnistor och mötet kan bli kraftfullt. Två olika slags kunskap möts, konfronteras, prövas och förenas. Det sker i huvudsak med språkets hjälp. Erfarenheten, den tysta kunskapen får ett språk och en knuff framåt som lyfter fram den och bekräftar den eller ger den en ny dimension.

6. Du är professionell

När du kombinerar dina dagliga erfarenheter, dina kunskaper och din förståelse för ditt uppdrag så att du utvecklar ditt arbete. Du reflekterar ofta över jobbet, prövar nya arbetssätt och du söker och hittar ny kunskap från olika håll. Det mest typiska draget hos en professionell person är strävan att lära mer och förstå mer, söka ny kunskap och nya erfarenheter från andra håll.

När du känner dig professionell och yrkesstolt. Du använder ett professionellt språk och du behärskar professionella termer som används inom omsorgsverksamheten.

När du arbetar på en arbetsplats där professionalitet, lärande och utveckling är ledande och styrande värdeord. Det är omöjligt att vara professionell på en arbetsplats som inte har denna inriktning.

**DU ÄR INTE LÄNGRE PROFESSIONELL
NÄR DU SLUTAR SÖKA KUNSKAP OCH
LÄRA DIG MERA. NÄR DU TROR ATT DU
ÄR FULLÄRD**

ATT SKAFFA SIG KUNSKAP OCH HA MÖJLIGHET ATT ANVÄNDA DEN I SITT ARBETE

INDIVIDENS LÄRANDE

Alla människor tycker om att upptäcka och att lära sig, förstå mera om det arbete som deras dagar är uppfyllda av. Alla människor vill lära sig.

Däremot tycker inte alla om att utbilda sig eller att få instruktioner på ett sätt som inte passar dem, eller få information och kunskap som inte är anpassade till dem själva och deras behov. Alla går inte in i en utbildning med glädje och entusiasm. Många har tråkiga minnen från sin egen skoltids misslyckanden eller känsla av att inte passa in. Många tror att de inte kan studera. Andra kan tycka att de varje dag visar att de redan kan jobbet och därför är kompetenta. Därför menar de att det är onödigt att lära sig mer.

Ett sådant resonemang innebär att medarbetaren halkar efter i utvecklingen och hamnar bakom dem som vill och kan utvecklas.

Utveckling av kompetens och professionalitet handlar i grunden om motivation. För att motivera individer till lärande, behöver man förmedla kunskap eller arrangera lärsituationer på ett sätt som passar den som behöver kunskap.

Men framför allt behöver ledningen visa att kunskap är nödvändig och att den ständigt måste förnyas och utvidgas. Den arbetsplats där det hos ledningen och medarbetarna finns en tydlig ambition att utveckla sin kunskap och sin verksamhet har ett stort försteg. Första steget mot en professionell omsorg är att formulera och sprida denna ambition på arbetsplatsen.

UTVECKLING OCH LÄRANDE I VERKSAMHETEN

Kunskap är något som du skapar eller får och använder tillsammans med andra.

Lärande och användande av kunskap bygger på samspel mellan människor och när kunskap sprids och används är nästan alltid flera personer inblandade. Att vara den enda i en grupp som bär på en viss kunskap

kan vara ganska svårt. Många ensamma kunskapsbärare hindras av sin omgivning från att sprida sin kunskap och använda den.

Kunskap kan upplevas som ett hot som bemöts med aktivt eller passivt motstånd

Ny kunskap möts inte alltid med jubel och tacksägelse eftersom den kan innebära att maktförhållanden rubbas. De personer som är starka på en arbetsplats kan vara personer som inte vill släppa sin position och därför kan det vara så att de avvisar ny kunskap. Om de inte driver ett aktivt motstånd mot ny kunskap, eller sökande och prövande av ny kunskap, kan de ändå driva ett väldigt effektivt passivt motstånd som helt enkelt gör att kunskap inte sprids och används. Det blir kunskapsbäraren som får lida av detta motstånd och det kan kosta så mycket att han eller hon drar sig tillbaka och den kunskap som skulle kunna utveckla verksamheten förblir oanvänd.

En stressad individ, en stressad grupp och en stressad organisation slår ifrån sig ny kunskap.

En annan anledning till att ny kunskap har svårt att slå sig in, få fäste och komma till användning kan vara att organisationen/verksamheten är stressad.

Att ta till sig och använda kunskap kräver energi. Om all den energi som finns hos en person, en grupp eller en organisation är bunden och inriktad på att klara dagens jobb och överleva tills i morgon, avvisas bestämt ny kunskap.

Stress leder till dålig kommunikation eller brist på kommunikation. En fri och flödande kommunikation inom verksamheten är den viktigaste förutsättningen för lärande.

Stress hänger ofta samman med dålig organisation, orationell och sned arbetsfördelning, oklart ansvar och dåliga eller oklara rutiner. Stress är onödig och ofta självförvållad.

I en professionell verksamhet stressar man inte.

Förtrogenheten är en stor tillgång men den kan också vara en fälla.

Den bästa verksamheten och den starkaste professionalismen finner vi där erfarna och engagerade medarbetare inspireras av nya insikter och idéer till att utveckla sitt arbete. Där självinsikt, erfarenhet och klokhet leder till ett öppet och reflekterande sinne och sökande efter ny kunskap hittar vi fantastiska omsorgsarbetare. Sådana finns både här och där och det är svårt att överskatta deras betydelse på sin arbetsplats. De kan reflektera över vad de upplever och därigenom bearbeta sina erfarenheter och förvandla dem till kunskap som bekräftas och stärks av att ny kunskap utifrån tillkommer. På så vis sker ett ständigt lärande.

Men lång erfarenhet och vana i verksamheten kan å andra sidan ge självbilden "jag vet bäst", som utestänger sökande efter ny kunskap och viljan till lärande.

RESAN MOT EN PROFESSIONELL OMSORG

Hela omsorgsyrket behöver uppgraderas. Yrket är idag ett helt annat yrke än det var för 15 år sedan. Det kräver en kompetens långt utöver förmågan att vara duktig, vänlig och snäll och praktiskt utföra de traditionella omsorgssysslorna. Samhället förändras och behoven förändras, definitionen av god omsorg förändras.

Det finns redan mycket professionalism inom omsorgen. Men anses omsorgsyrket vara professionellt? Har en person i omsorgsyrket den respekt och den status som gör yrket spännande, attraktivt och respekterat? Är det självklart att alla inom yrket har en professionell kompetens, en professionell inställning till sitt arbete och en ambition att utveckla sin professionalitet? När vi talar om att yrket måste uppgraderas menar vi att bilden av den professionella omsorgen ska lyftas fram och göras synlig. Vems bild? Allmänhetens bild, bilden hos politiker och beslutsfattare, omsorgstagarens bild. Och inte minst: Självbilden hos alla medarbetare.

MODERNT OMSORGSARBETE ÄR SÅ SVÅRT OCH KRÄVANDE ATT DET KRÄVER PROFESSIONELLA MEDARBETARE

Bland annat detta behövs:

- **Tydliga värderingar** = inre kompass som leder rätt i olika situationer.

Tydliga värderingar är inte något som du kan skaffa dig genom att läsa ett papper från ledningen eller informeras om på något möte eller i någon kurs. Värderingar blir tydliga när du reflekterar, diskuterar och kommunicerar med andra. Värderingar bygger på kunskap och kommunikation.

- **Balans** mellan

å ena sidan att göra "rätt". Vad som är rätt kan medarbetaren veta genom sina egna medicinska och psykologiska kunskaper och det visas ofta i en omvårdnadsplan som upprättats för omsorgstagaren,

å andra sidan det självklara målet att utgå från uttalade behov och önskemål från omsorgstagaren som har rätt till ett eget liv och att bestämma över sig själv.

Vem har då rätt?

Det är omsorgsmedarbetaren själv som står där med uppdraget att hålla balansen. I den aktuella situationen kan hon sällan springa och fråga någon chef. För att inte vackla i situationen behöver hon kunskap, självförtroende och förtroende från andra.

- **Behärska språket och kommunicera**

Att kommunicera på det professionella språket med ledning, specialister och arbetskamrater, muntligt men numera också skriftligt i allt större utsträckning. Den som ska förstå, kommunicera och samspela med omsorgstagaren och dennes närstående behöver både social förmåga och språklig, medicinsk och psykologisk kunskap. Har man inte det byggs inget förtroende och ingen trygghet och då är vi långt från en god omsorg.

- **Förmåga att samverka och samarbeta**

Här handlar det om att

Vid behov medverka i uppbyggandet av det nätverk som finns kring enskilda omsorgstagare.

Samarbeta i arbetsgruppen och med medicinsk och paramedicinsk personal. Förmåga att bära upp och

bäras upp av en arbetsgemenskap på arbetsplatsen. Medverka i verksamhetsutveckling och professionell utveckling på arbetsplatsen. Nu behövs också förmåga och beredskap att tillsammans med andra prestigelöst reflektera och söka ny kunskap

- **Förmåga att orka**

Orka bära det förtroende och det ansvar som ligger i att du som enskild medarbetare är en så viktig person i omsorgstagarens liv. Förmåga att orka hänger på självförtroende, kunskaper och förmåga till distans.

VÄGEN DIT

Alla de här kunskaperna och förmågorna behöver en professionell omsorgsmedarbetare ha. Dessa kunskaper och förmågor snyter man inte ur näsan. Man måste arbeta med att utveckla dem, använda dem och visa upp dem.

Att generellt lyfta omsorgsverksamhet och omsorgsarbete till en tydligare professionell nivå är en stor och viktig ambition. Resan är lång och många hinder kommer man att möta. Här har omsorgen nytta av erfarenheterna från alla projekt som nämndes i början av denna skrift.

LYFTA OMSORGSVERKSAMHETER TILL EN PROFESSIONELL NIVÅ SOM ÄR TYDLIG OCH GER RESPEKT

SAMVERKAN MELLAN SKOLA OCH ARBETSPLATS

Projekten har lärt oss att inte längre dra någon skarp gräns mellan formell utbildning och arbetsplatslärande. De två ska gå in i varandra, blandas, komplettera varandra och samverka. Arbetsplatsen ska i framtiden ha en "inbyggd skola" som kan säkra kunskapsnivån genom en bra pedagogik och genom sin behörighet att utfärda giltiga betyg. På arbetsplatsen ska man genom att engagera sig i lärande säkra att erfarenheter och kunskaper tas tillvara och att kompetensutveckling och verksamhetsutveckling går hand i hand. Stressbekämpning, reflektion, handledning, öppen kommunikation och stimulans är viktiga delar i arbetsplatsens lärandeansträngningar. Tillgång till bra möteslokaler, datorer och andra pedagogiska hjälpmedel är också viktig.

ARBETSGIVAREN FÅR BÅDE REKRYTERA OCH UTBILDA

Rekrytering och utveckling av professionella medarbetare till en professionell omsorgsverksamhet kommer att anta nya former. Som det nu ser ut kommer omsorgen inte att kunna förlita sig på att ungdomsgymnasiet ska kunna vara den enda rekryteringsbasen. I stället är det mycket mera troligt att arbetsgivaren får rekrytera både ungdomar och äldre som saknar gymnasiekompetens från vård- och omsorgsprogrammet och själv se till att de får både grundutbildning och fortbildning. Men den måste kunna genomföras av kompetenta lärare från godkända utbildningsanordnare. Deltagarna har nytta av betyg från vård- och omsorgsprogrammet. Skolan kommer att ha kvar sin roll som kunskapsgarant genom sin behörighet att utfärda dessa betyg. Så får man i alla fall uppfatta läget idag.

Om arbetsgivaren vill validera kunskapen hos erfaren personal som antas ha förvärvat teoretiska och praktiska kunskaper i och genom sin gärning i omsorgen, skall detta ske i samverkan med skolan så att de nationella

kunskapskraven säkras. En sådan validering är fullt möjlig att genomföra redan idag, vilket visas av försök som genomförts i flera projekt, till exempel i *Kravmärkt Yrkesroll* och i *ArbetSam*. Alla medarbetare ska i framtiden ha en godkänd grundutbildning på gymnasienivå eller ha validerat sina kunskaper enligt programmets krav.

Rekrytering och grundutbildning kompletteras med möjligheterna att ta tillvara resurserna hos de medarbetare som man redan har anställda och som ska bära upp omsorgen under lång tid framåt. Här handlar det till exempel om att stimulera lärande och utbyte med medarbetare med en annan kulturell och språklig bakgrund än den svenska.

BYGG ETT NYTT SÄTT ATT SAMARBETA MELLAN ARBETSGIVARE OCH SKOLA

För att allt detta ska fungera behöver de två systemen omsorgsverksamhet och skola samverka aktivt på helt nya sätt. Här har vi nu nya erfarenheter framför allt från *projekt ArbetSam* som visar hur en sådan samverkan kan komma igång och vilka utmaningar denna samverkan innebär.

Arbetsgivare och skola har börjat finna nya sätt att samverka. Grupper av deltagare som saknar utbildning har satts samman för att genomgå en utbildning en halv dag i veckan under ett och ett halvt år. Deltagarna har fått en lärare som bedrivit undervisning på arbetsplatsen eller i en lokal ganska nära arbetsplatsen. Innehållet har utformats i samarbete mellan den lokala enhetschefen och läraren och respektive enskild deltagare som innan utbildningen startade möttes i ett "treparsamtal" för att få fram ett utbildningsprogram som så nära som möjligt anpassats till arbetsplatsens behov och deltagarnas möjligheter men som ändå följer läroplanen och vid godkända prestationer från deltagaren ger gymnasiepoäng i vård- och omsorgsprogrammet karaktärsämnen.

För varje deltagare finns en individuell studieplan men det är ändå möjligt att undervisa alla i grupp.

Medarbetare med annat modersmål än svenska har fått språkutbildning av en särskild språklärare som samarbetat med vård- och omsorgsläraren. Utbildningen har givit betyg i SFI och "Svenska som andraspråk".

Inom ramen för denna utbildningssatsning har projektet också gjort några försök med validering av vissa deltagares kunskaper för att deltagarna skulle kunna erövra poäng utan att behöva lägga alltför mycket tid på vissa kursavsnitt.

SAMARBETET MELLAN SKOLA OCH ARBETSPLATS HAR PÅ DE FLESTA HÅLL VARIT MYCKET FRUKTBART OCH HÄR KAN VI UTAN TVEKAN SE EN STOR DEL AV FRAMTIDEN FÖR OMSORGENS KOMPETENSUTVECKLING OCH KOMPETENSFÖRSÖRJNING

Lärarnas arbete har visat att det finns stor potential i skolan för att med duktiga och engagerade pedagoger gå ut och verka direkt i arbetslivet. Från en trevande start i projektet har de utvecklat sin dialogpedagogik så att undervisningen i sig blivit en värdefull och frigörande utvecklingsmiljö för de flesta av deltagarna. Genom samarbetet med de enhetschefer som engagerat sig har de kunnat rikta sina insatser mot uttalade behov på arbetsplatserna. Samarbetet mellan lärare i vård och omsorg och språklärare som arbetat med utbildning i svenska för utrikesfödda medarbetare har ofta varit stimulerande och givit pedagogiken hos båda lärarna en skjuts framåt.

LÄRARROLLEN I "DEN UTFLYTTADE SKOLAN"

Lärare är kunskapsförmedlare och de är i och för sig vana vid att vara något mer än det. Det ligger i pedagogikens natur att erbjuda en auktoritet, att leda, visa, uppmuntra, trösta och erbjuda sitt öra och sitt hjärta. Denna roll blir så tydlig och värdefull men också vanskelig när läraren lämnar skolans lokaler för att som pedagog verka direkt ute i arbetslivet. De "utflyttade" lärarna får som utomstående lyssnare en direkt inblick i arbetsplatsens fysiska och psykologiska miljö som annars få utomstående kan iakta. Alla arbetsplatsens positiva kännetecken, men också alla dess skavanker, blir synliga och läraren kommer att fungera som en slags katalysator, vars blotta närvaro riktar ljuset mot frågor om ledarskap, kompetens och psykosocial arbetsmiljö. Naturligtvis kommer läraren att betrakta arbetsplatsen i den spegel som just de aktuella utbildningsdeltagarna håller fram. Denna spegel kan visa bilder som ter sig tydliga men som naturligtvis inte i alla avseenden är objektiva och sanna.

Det betyder att läraren kan hamna i en ömtålig balanssituation som kräver en distans som grundas på både insikter och professionell rutin. Hur ska man som lärare agera när man uppfattar signaler om missförhållanden på en arbetsplats? Rollen är spännande men kan vara knepig.

Sammantaget ställs alltså stora krav på lärare som samarbetar med arbetsplatserna. De behöver etablera ett förtroendefullt samarbete med arbetsplatsen och framför allt med dess ledning. De behöver också ledarskap, stöd och uppbackning från sin egen arbetsgivare, skolan. Administration, regler och rutiner ska anpassas bättre än idag. Nätverkssamarbete mellan lärare liksom viss professionell handledning kommer att underlätta deras arbete och utveckla det ännu mer. Att finna former för detta är viktigt både för skola och arbetsplatser. För det är absolut säkert att samarbetet mellan skolan och arbetsplatserna är nödvändigt och kommer att dominera den pedagogiska

utvecklingen framöver. Vi behöver en samarbetskultur. Erfarenheterna visar att det finns en del att göra men att samverkan är möjlig. Äktenskapet mellan arbetsplats och skola kan vara lyckligt och fruktbart. Tillsammans kan de föda en arbetsplats som samtidigt är en skola.

UTBILDNING AV ANSTÄLLDA SOM INTE HAR EN FULLSTÄNDIG GRUNDUTBILDNING

De projekt som på olika sätt arbetat med att ge grundutbildning inom vård- och omsorgsprogrammet till redan anställda har i de allra flesta fallen lyckats bra med denna utbildning. Deltagarna har efter utbildningen oftast nått de kunskapsmål som de strävat efter, vanligen har de klarat av en del kurser från gymnasiets vård- och omsorgsprogram.

Oftast har de personligen varit mycket glada över utbildningen och uppfattat den som ett lyft för dem själva. Inte nog med att de har tillägnat sig de kunskaper som utbildningen förmedlat. Ännu viktigare är att väldigt många vittnar om att de känner sig stärkta i sin yrkesroll, de förstår bättre vad yrket innebär, de kan se sitt dagliga arbete i ett större sammanhang, de känner vilket värde den nya kunskapen har och de känner hur den bär fram och förstärker de egna erfarenheter som de dagligen gör i sitt arbete. Där de tidigare kan ha känt sig duktiga och erfarna har de nu börjat känna sig kompetenta. Det gör att de vågar ta ton och säga sin mening på arbetsplatsen.

FÖRSTÄRKT SPRÅKUTBILDNING

De projekt som också har inkluderat språkutbildning till medarbetare inom omsorgen har medfört framsteg för deltagarna som i en del fall varit stora och mätbara. Även här har deltagarna i allmänhet själva känt att deras språk har fått ett lyft. De insatser som gjorts för att förbättra deras svenska har gett självförtroende, mod att fråga när de inte förstår, mod att försöka uttrycka sig på ett sätt

som de aldrig gjort förut. Med sitt stärkta självförtroende går de in i helt nya situationer och relationer på sin arbetsplats. Ju mer de vågar, detso mera svenska lär de sig. Det är detta som deras omgivning lägger märke till – de vågar ta för sig.

Det är för många en mödosam resa att som "nysvensk" lära sig det svenska språket. Processen innebär att många nya orörda fält ska beträdas. Utbildningen har hos de som deltagit satt igång en utvecklingsspiral men ändå inte gett alla den språknivå som är önskvärd i en professionell omsorg. Slutsatsen är att det krävs mer, längre och djupare språkutbildning för att många deltagare ska nå den nivå som ett professionellt omsorgsarbete kräver.

Det behövs också en språkstödande och språkutvecklande miljö på arbetsplatsen. Inom *ArbetSam* finns det goda exempel, till exempel schemalagd språkstöd där språkombuden har regelbundna tider för att svara på frågor, hjälpa till att skriva och ge exempel på hur man kan uttrycka sig. Språkombud och enhetschef samarbetar för att utveckla mera stödande attityder hos gruppens medarbetare när det gäller att uppmuntra, vägleda och lära kollegor med språksvårigheter. Språkombudet kan hjälpa enhetschefen att utforma information av olika slag så att den blir begriplig för alla.

SPRIDNING OCH ANVÄNDANDE AV DEN KUNSKAP SOM VUNNITS I UTBILDNINGEN

Ett problem i de tidigare projekt där skolan har medverkat i grundutbildning av redan anställda medarbetare har varit arbetsplatsens bristande möjlighet och förmåga att lära sig hur man kan sprida och använda sig av de nya kunskaper som tillförts. Deltagarna har kommit tillbaka lite klokare och kunnigare från utbildningen. Men många har känt att deras nya kunskaper och deras nya ambitioner inte fått utlopp och inte tagits tillvara. Deras arbete

har fortsatt som förut.

De nya kunskaperna och det nya självförtroendet bleknar snart. Någon professionell yrkesidentitet har inte siktats för deras del och arbetsplatsen och arbetssättet har inte påverkats särskilt mycket. Yrkesidentitet och kompetens är förutsättningar för professionalitet. Så länge arbetsplatsen är en miljö där själva omsorgsyrket inte betraktas som en kvalificerad profession med tydliga och fortlöpande krav på lärande och kompetens kommer det att vara svårt att introducera, sprida och använda ny kunskap.

EN LÄRANDE OCH LÄRSTIMULERANDE MILJÖ PÅ ARBETSPLATSEN

Behoven av att förstärka professionella ambitioner och lärande på arbetsplatsen har uppmärksammats i ett antal projekt som genomförts under senare år. Där har man medvetet satsat på att utveckla "lärande arbetsplatser", delvis parallellt med att man drivit omfattande grundutbildning för redan anställd personal.

Vi har inte ännu någon helt klar bild av hur effekterna av dessa projekt ser ut, men erfarenheterna pekar tydligt på att det finns vägar som bär framåt mot en professionell omsorg.

Vi börjar idag, efter dessa projekt, kunna uppfatta konturerna av vad en lärande arbetsplats i omsorgen kan vara för något.

LYFT FRAM LÄRANDE ARBETSPLATSER I OMSORGEN

ARBETSPLATSENS LÄRMILJÖ I PRAKTIKEN

Arbetsplatser inom omsorgen är olika

Inte nog med att de sinsemellan har olika arbetssätt och arbetsplatskultur. Bilden av en enda arbetsplats kan också skifta från tid till annan. Mycket kan ändras om arbetsplatsen byter chef eller om någon eller några medarbetare med stort inflytande flyttar eller pensioneras. Från en tid till en annan kan arbetsbelastningen eller det mentala trycket växla snabbt.

Belastningen växlar

En eller två oroliga och krävande boende på en viss del av ett äldreboende kan närmast fördubbla trycket under en tid. Mallarna för användning av tid och resurser vänds upp och ner och det får konsekvenser för allt som görs. Det går verkligen att tala om oroliga eller relativt lugna perioder på en arbetsplats inom omsorgen. Verksamheten kan te sig händelsestyrd och oförutsägbar. Många säger sig tycka om att arbeta i en miljö där allt kan hända och där den ena dagen inte är den andra lik. Arbetet bjuder på starka känslor och upplevelser av vardagsglädje men också av sorg och maktlöshet som behöver bearbetas.

Stress hindrar lärande

Men själva oförutsägbarheten kan också vara stressande och bidra till ökad fysisk och psykisk belastning. När det är som mest stressat hinner medarbetaren oftast inte tänka och bearbeta. När det är lite lugnare behöver man ta igen sig lite. Omsorgens oförutsägbara och händelsestyrda verksamhet kan vara en svår miljö för lärande och utveckling som ju kräver reflektion, eftertanke och möjlighet att bearbeta känslor och erfarenheter.

En annan sak är att vilken verksamhet som helst kan hamna i nästan traumatiska situationer där stress och brist på struktur skapar en accelererande neråtgående spiral som är svår att stoppa och vända. Just i en sådan

situation där lärande och utveckling är extra viktiga är också förutsättningarna just för det ogynnsamma.

Lärande är en uppbyggande aktivitet och det är svårt att bygga något på en skakig grund som finns i en stressad verksamhet där man inte orkar ta sig tid att se framåt. Detta kan förklara en hel del av de svårigheter som möter projekten när de upplever att det är svårt att få lärande och ny kunskap att sprida sig och fästa på arbetsplatsen.

Går det då att skapa goda lärmiljöer i omsorgsverksamheter? Ja, det har varit en grundfråga i alla de projekt som bildar ett erfarenhetsunderlag för den här boken: Och vi kan säga att det går, eftersom vi mött sådana verksamheter. Det finns arbetsplatser med mindre stress. Där det finns tid till reflektion och viktig professionell kommunikation. Där det finns plats för nyfikenhet, tänkande och lärande.

Den professionella identiteten

Identitet är grunden, väggarna och taket i det bygge som är en människa, en grupp eller en organisation. Identiteten beskriver vem man är, varför man finns och den roll man spelar i sin omgivning. Identiteten bestäms och uttrycks i ett samspel med omvärlden. Man kan skapa sig en identitet och man kan låta omvärlden bestämma vilken identitet den ska utrusta en med. Båda sätten finns, men vill man själv bestämma får man jobba för det. Man lever och handlar utifrån sin identitet. Att förlora sin identitet är katastrofalt. Att leva och verka med en falsk identitet är farligt, man kan bli avslöjad. Att tilldelas en identitet som man inte vill ha innebär att man får kämpa hårt för att ändra sin identitet i omvärldens ögon.

Olika krafter i omvärlden påverkar omsorgsverksamhetens identitet. En identitet som många nog helst vill slippa är myndighetsidentiteten, den som omhändertar och bestämmer. En identitet som är lätt att ta till sig och som kan göra en omtyckt och beundrad men som är

otillräcklig idag är identiteten ”barmhärtighetsinrättningen”. Det är oerhört bra och viktigt att vara god och kärleksfull men den som är det måste också kunna och veta.

FÖR OMSORGENS DEL ÄR IDENTITETEN ”PROFESSIONELL VÅRD- OCH OMSORGS- VERKSAMHET” DEN SOM SKA VÄXA OCH VARA TYDLIG

Den professionella vården och omsorgen ger förtroende och trygghet till de människor som medarbetaren och verksamheten är satt att tjäna. Den är också både krävande och belönande. Professionaliteten ska förbygga misstag och dålig omsorg. Den professionella identiteten kan därför vara ömtålig och riskabel att bära omkring på. Misstag bestraffas. Just för att den professionella positionen är utsatt ska den stärkas, uppmuntras och belönas. Stoltheten över att ha en professionell kompetens och en professionell identitet är en otroligt stark drivkraft i vårt samhälle. En professionell identitet lyfter och ger status.

Verksamheten utvecklar, tydliggör och vårdar sin professionella identitet. Alla de duktiga medarbetare som idag känner sig professionella ska också känna kraven och sambandet mellan den professionella identiteten och lärandet. I en professionell verksamhet slutar man aldrig att lära sig själv och andra.

Där det finns en verksamhet med lärvilja, där kan man skapa en lärmiljö. Det är ledningens uppgift att stärka den professionella identiteten och det är inget tidsbegränsat projekt. Det är ett ständigt pågående påverkansarbete.

Arbetsplatsens organisation, rutiner och arbetssätt påverkar förutsättningen för lärande. Används resurserna rätt? Stress på omsorgens arbetsplatser är något som kan nöta ner och blockera individers och organisationers vilja och förmåga att lära och utvecklas. Finns en flexibilitet som ger möjlighet att fördela om resurser och sätta in dem när de behövs mest? Är schemat byggt med tanke på arbetsplatsens behov av flexibilitet? Finns det möjlighet att fördela arbetet så att de mest kompetenta och erfarna tar de svåra uppdragen? Går det att frigöra tid genom att vända på olika stenar och ifrågasätta rutiner och arbetssätt som uppfattats som självklara? Kan man anpassa bemanningen efter de skiftande förutsättningar som den varierande belastningen bjuder på? Vågar ledningen ifrågasätta gamla privilegier och kan medarbetare själva vilja ändra på det invanda? Om man på ett eller annat sätt gör en översyn av organisationen är det viktigt att den verkligen läggs upp med den uttalade föresatsen att minska stress, brist på struktur och ojämn arbetsbelastning.

När man försöker återvinna illa utnyttjad tid och bortslösade resurser är det viktigt att ha en idé om hur de ska användas. Om dessa resurser används i lärandets tjänst gör verksamheten en god investering. Lärande behöver inte vara stressande. Projekten visar detta.

Reflektion: befriande, lugnande och lärande. Alltså stressreducerande

Dessa är väl närmast de begrepp som man kan förknippa med organiserad gemensam reflektion som genomförs i grupp under handledning på arbetsplatsen. Det är också de reaktioner som brukar uppstå när medarbetare reflekterar organiserat. Oftast innebär detta en bra möjlighet att få dela upplevelser, erfarenheter och kunskaper. Samtidigt innebär det en upplevelse av verkligt professionell kommunikation, vilket stärker självförtroende och trygghet i arbetet. Projekten *APU* och *ArbetSam* har

utbildat reflektionsledare. Huvudsakligen har de som utbildats varit undersköterskor som tagit på sig uppgiften att efter utbildningen leda reflektionsmöten för sina kollegor. Där dessa utbildade reflektionsledare fått möjlighet att leda reflektionsmöten på sina arbetsplatser har responsen huvudsakligen varit mycket positiv hos dem som deltagit.

Men stressen har ändå varit i vägen

Satsningen har såtillvida varit framgångsrik men ett problem på flera arbetsplatser har varit att få igång reflektionsgrupper på arbetsplatserna. Tidsbrist och stress har, betecknande nog, uppgivits som anledning till detta. Det har gått bra på de arbetsplatser där chefen helt enkelt bestämt att det ska reflekteras och låtit personalen sätta av tid till detta. Detta visar hur viktigt det är på en lärande arbetsplats att etablera läraaktiviteter genom att bestämma att de ovillkorligen ska äga rum.

ARBETSPLATSLÄRANDE - SUMMERING

Professionell identitet

Arbetsplatsen har eller strävar mot att skaffa sig en professionell identitet. Omsorgsmedarbetare ska vara utbildade specialister på vård och omsorg inom den verksamhet där de arbetar, antingen de finns på ett äldreboende, på ett gruppboende, i hemtjänst eller i funktionen som personliga assistenter. De som inte har grundutbildning ska ha möjlighet att få utbildning genom arbetsgivarens försorg. De som inte kan eller vill utveckla sig får inte arbeta med kvalificerad omsorg. Det förutsätts att medarbetarna vid behov sätter av egen fritid i samband med vissa studier.

Ständigt pågående utvecklingsaktivitet

Arbetsplatsen definierar sig officiellt som en lärande arbetsplats. Det betyder att det alltid pågår någon form av planerad kompetensutveckling och verksamhets-

utveckling genom utbildning, studiebesök, reflektion, handledning, språkstöd, studiecirkel, förändring av organisation, rutiner och arbetssätt, arbete med ständiga förbättringar (exempelvis *Lean*). De system och metoder som tagits fram inom *Kravmärkt Yrkesroll* är till exempel värdefulla. De utgör tillsammans ett väl genomarbetat, underbyggt och strukturerat system av roller och aktiviteter som bygger på väldefinierade yrkeskrav som beskriver vilka kunskaper och vilken kompetens som medarbetarna ska ha. *Kravmärkt Yrkesroll* utbildar särskilda kompetenshandledare och lyfter fram utvalda kompetensstödjare som vanligtvis är undersköterskor eller vårdbiträden. Båda dessa stödfunktioner deltar aktivt i läroprocessen på arbetsplatsen. När en medarbetare sedan uppnått lärmålet utfärdas kompetensbevis.

Allt behöver inte ske på samma gång men riktningen är tydlig och viljan att lära och utvecklas finns hos så många som möjligt. Den uppmuntras och belönas aktivt.

Särskild grupp som styr och följer upp utveckling och lärande

Detta ständigt pågående lärande behöver styras av en särskild grupp som innehåller personer som kan och vill ha inflytande över verksamhetens utveckling. Det är nödvändigt att medarbetare som undersköterskor, vårdbiträden eller personliga assistenter medverkar.

Avtal med utbildningsanordnare som tillhandahåller lärare på arbetsplatsen

Arbetsgivaren har ett regelbundet och avtalsbundet samarbete med en eller flera utbildningsanordnare som tillhandahåller kvalificerade vårdlärare och i förekommande fall språklärare som kan delta aktivt i kompetensutvecklingen. Verksamhetens egna specialister medverkar givetvis med utbildning och handledning.

Stressbekämpning

Ledning och medarbetare för en ständig kamp för en bra och stressfri arbetsmiljö. Stressnivån följs upp. Scheman anpassas till verksamhetens krav. I schemalaggningen tas hänsyn till behovet av lärandeaktiviteter.

Regelbunden och handledd reflektion

På en lärande arbetsplats som vill vara en professionell miljö har aktiva reflektionsgrupper en viktig funktion både som lärandeaktivitet och avlastning i ett ofta psykiskt påfrestande arbete.

Tar emot, handleder och utvecklar praktikanter och nya medarbetare

Arbetsplatsen tar emot praktikanter och rekryterar nya medarbetare som antingen har gymnasiekompetens eller går in i sina befattningar med en tydlig plan för utbildning som arbetsgivaren kräver, administrerar och följer upp. Deltagande i ett sådant program är inte frivilligt.

Betydelsen av språk och kommunikation

I alla professionella miljöer är språkvård och språkutveckling viktig och nödvändig. Det hjälper inte hur mycket du vet eller kan om du inte kan göra dig förstådd, och det hjälper inte hur duktig du är om du inte kan förstå instruktioner eller följa en berättelse. Det är inte bara i omsorgen som man skulle behöva språkbud och språkmedvetenhet på arbetsplatsen. Och språkutvecklingen är inte bara för personer med annat modersmål än svenska.

Samarbete med facket

Det är viktigt att manifesteras och säkra en professionell utveckling av detta slag genom ett aktivt samarbete med facket, exempelvis i form av ett lokalt utvecklingsavtal.

GÅR ALLT DETTA ATT GENOMFÖRA?

Ser denna beskrivning av en lärande arbetsplats ut att vara orealistisk? Ser den övermäktig ut, en alltför stor utmaning? Är talet om behovet av en professionell omsorg överdrivet? Är den omsorg vi erbjuder idag tillräckligt bra? Kan man känna sig trygg med den? Vad vill vi ha?

Eller är det så att detta går att åstadkomma? Att en del verksamheter redan kan våga kalla sig professionella omsorgsspecialister? Att det går att sätta en utvecklingsplan för en lärande arbetsplats i din organisation? Att det går att bekämpa stress, bristande kompetens, oprofessionella värderingar och låga ambitionsnivåer?

LYFT FRAM SPRÅKETS BETYDELSE I EN PROFESSIONELL OMSORG

OMSORGENS OLIKA SPRÅK

Hjärtats språk

Det ursprungliga och grundläggande språket i omsorgsarbetet är hjärtats språk. Omsorg ges med hjärtat och hjärtats språk talar med kärlek och ömsinhet. Hjärtats språk innehåller mycket särskilda ljud och tonfall, kroppsspråk, åtbörder, fysisk beröring, mjukt handlag och smekningar. Hjärtats språk är universellt. I viss mån kan olika uttrycks sätt vara kulturellt betingade men i grunden kan hjärtats språk förstås av alla människor. Hjärtats språk finns hos alla som en möjlig uttrycksförmåga, däremot är förmågan att släppa fram det och använda det olika. Det handlar om att vilja och våga släppa fram det. Denna förmåga går att träna och lära sig att använda. I omsorgsarbetet kan det handla om en arbets- och bemötandekultur som kan sprida sig på en arbetsplats. En slags språkträning som är en otroligt viktig del av arbetsplatslärandet. Hjärtats språk kan inte ersättas av något annat språk och dess betydelse minskar inte i en professionell omsorgs verksamhet.

Språket som verktyg för utbyte och kommunikation av tankar och idéer

Språket bär en kultur, något som vi har tillsammans. Med språkets hjälp kan vi informera varandra, utbyta tankar och dela erfarenheter, upplevelser och känslor. Det kan du inte göra i omsorgsarbetet utan att behärska det språk som du ska tala med omsorgstagare och arbetskollegor. En tillvaro och en gemenskap med ett torftigt språk som redskap blir toftigt och starkt begränsad. Den professionella omsorgen har en kulturbärande funktion och ambition. En bra förmåga att förstå och uttrycka sig är ett absolut krav.

Det professionella språket

Professionen har sitt eget språk och sina egna uttrycksmedel i kontakt med andra professionella. Alla omsorgs-

medarbetare kan kommunicera med till exempel läkare, dietister, sjuksköterskor, sjukgymnaster och omvårdnadsforskare.

Det frigörande språket

Språket som skapar perspektiv och gör världen begriplig. Det är konstens och litteraturens språk som kan lyfta och förklara. I en professionell vård- och omsorgs verksamhet är kultur ingen onödig lyx. Ett tydligt och talande uttryck kan skapa ny förståelse och nya upplevelser.

SPRÅKLIFTET

Förmåga att kommunicera muntligt och skriftligt på svenska är nödvändig i en professionell omsorg. Hjärtats språk, viktigt och värdefullt som det är, kommer man långt med. Men det kommer inte att räcka till när medarbetaren behöver vara professionell av de skäl som visas ovan. Därför behövs stora ansträngningar för att lyfta det svenska språket för medarbetare som idag har otillräckliga kunskaper. Det gäller främst utlandsfödda, men det kan också i vissa sammanhang gälla infödda svenskar som behöver arbeta med språket.

Projektet *SpråkSam* och *ArbetSam* har visat att det tar tid för många att lära sig svenska. De har visat att nivån när det gäller kunskaper i svenska på en del arbetsplatser är lägre än man tidigare har varit medveten om. Det finns risk för en förrädisk anpassning i verksamheten till de dåliga språkkunskaperna hos många medarbetare. Alla vänjer sig vid en låg språknivå och verksamheten förlitar sig till det universella språket – hjärtats språk, som alla förmodas behärska väl. Man hör till och med ofta en förmodan om att personer från andra kulturer skulle ha en större förmåga att kommunicera på hjärtats språk än infödda svenskar. Det är mycket oklart om denna förmodan har någon grund. Men säkert är det i alla fall att vi svenskar har en hel del att lära från andra kulturers sätt att se på åldrande och att omsorgen med sin stora

antal medarbetare från andra kulturer skulle kunna göra en hel del för att ta tillvara denna resurs.

Läget förändras ändå drastiskt nu när kraven ställs på skriftlig dokumentation, anhörigkommunikation och genomförandeplaner. Detta är i själva verket krav på en professionalisering av omsorgsycket som ställs direkt av riksdag och myndigheter. Det är också på det sättet att om en person ska klara grundutbildning och fortbildning inom yrket behöver man språkkunskaper som gör det möjligt.

Det har under projekten tydligt visat sig att det behövs en pedagogiskt genomarbetad undervisning med tydliga mål, och språktester som visar vad som behöver förbättras och vilka resultat som uppnås. Resurser behöver sättas av till detta. Det är en fråga om både kvalitet i omsorgen och rättvisa på arbetsplatsen. Projekten *Språksam* och *ArbetSam* visar att det är svårt, men möjligt att med språktest, och en bra språkundervisning starta en positiv utveckling om undervisningen kompletteras med en språkmedvetenhet och språkstöd på arbetsplatsen.

Nyckeln till språkkunskap är medvetet och hårt arbete och ett konstruktivt samarbete mellan lärare, språkombud på arbetsplatsen och ett pådrivande stöd och förtroende från ledningen. Den sämsta av alla strategier är att tuga om språkproblem och låtsas som om det ändå kommer att gå.

Mycket kan sättas igång och förbättras om man talar öppet om språksvårigheter och om kollegorna hjälper till och rättar språkfel vänligt och utan särskilda åtbörder. Allt måste prövas och man får inte ge upp. Om man jobbar vidare kan det lossna för de flesta. Man måste ta vara på alla de erfarna medarbetare inom omsorgen som behöver förbättra sitt språk. Det är farligt att inte försöka.

LYFT FRAM UTVECKLINGSMÖJLIGHETER OCH KARRIÄRER I EN PROFESSIONELL OMSORG

Det talas ofta om hur viktigt det är med karriärmöjligheter inom omsorgen, bland annat för att göra arbetet attraktivt och lockande för nya grupper, inte minst ungdomar. Att göra karriär betyder ingenting annat än att en medarbetare får möjlighet att utveckla sin kompetens och sitt arbete i en riktning som passar henne eller honom och som verksamheten efterfrågar. Den professionella omsorgens medarbetare är inte en grå massa människor som alla kan samma saker och gör samma saker. Det har nog funnits en kultur på vissa arbetsplatser inom omsorgen där medarbetarna betraktats och betraktat sig som ett kollektiv där alla är lika och jämbördiga i alla avseenden och där vem som helst kunnat ersättas av vem som helst annan. Där har utrymmet för individuella avvikelser varit lågt och där har gruppnormer likriktat och begränsat individuella initiativ och utvecklingssträvanden.

En professionell omsorg innehåller naturligtvis rika möjligheter för den som vill utvecklas som medarbetare och människa och är beredd att åta sig speciella ansvarsuppgifter. Den innehåller rika möjligheter för en aktiv och drivande chef att arbeta strukturerat och engagerat med att ta vara på och följa upp människors intressen, kompetenser och engagemang.

Uppgifter som måste fungera inom omsorgen och som man kan utveckla och fördjupa är till exempel:

- Specialistuppgifter inom vård- och omsorgsområdet, till exempel introduktion av nya boende, demensvård, psykiatrisk omsorg, fallprevention, tandhälsa, hygien, ADL-träning, nutrition och måltidsstöd, aktivitetsarrangemang och aktivitetsstöd med mera.
- Specialistuppgifter inom administration, till exempel logistik, scheman, tidsbokningar, förrådsadministration, färdtjänst och transporter, viss rapportering och redovisning med mera.

- Specialistuppgifter inom utbildnings- och utvecklingsområdet, till exempel språkbud, reflektionsledare, handledare för nyanställda, yrkesbedömare (vid validering), kompetensstödjare för timanställda, dokumentationsstödjare och medvalidatörer.
- Specialistuppgifter inom området information och kommunikation, till exempel anhörigombud, intern- och externinformatör, mötesantecknare, arkivansvarig, festfixare med mera.

Det här är bara några allmänna exempel på områden som behöver fungera inom omsorgsverksamhet och där det finns utrymme för ansvarsfördelning och personlig utveckling. Väldigt mycket av detta fungerar redan på väldigt många arbetsplatser idag. Den chef som arbetar konsekvent med att utveckla medarbetare på det här sättet har möjlighet att använda sin personalstyrka effektivt och styra medarbetare mot vissa områden där de kan göra en särskild insats. Ansvar lyfter människor om det delas ut, följs upp och belönas på rätt sätt.

SLUTORD

Det som står i den här skriften, som vi kallar "Linje Lärande", bygger på samlade erfarenheter från mer än tio års utvecklingsaktiviteter inom olika omsorgsverksamheter i Stockholms län.

I skriften har vi beskrivit riktningen och målet: "En professionell omsorg". Vi har beskrivit omsorgens landskap där vägen går fram. Vi har beskrivit olika erfarenheter som visar på möjligheter och hinder på vägen mot en professionell omsorg. Vi har ägnat stor uppmärksamhet åt begreppen kunskap, kompetens och lärande, oundgängliga komponenter i en professionell verksamhet. Vi har beskrivit ett banbrytande samarbete mellan systemet "Skolan" och systemet "Omsorgens arbetsplatser". Vi har beskrivit ett banbrytande arbete med att utveckla språket på många av omsorgens arbetsplatser. Vi har beskrivit förutsättningar för att utveckla lärandet på arbetsplatserna. Vi har skrivit att viljan att lära och viljan att skapa och upprätthålla en professionell identitet är avgörande, både för individen och arbetsplatsen.

Vi är helt övertygade om att "Linje Lärande" är en framkomlig väg, låt vara att den kan vara mödosam att färdas på ibland.

Vi hoppas att "Linje Lärande" kan bidra med inspiration inför den fortsatta resan.



Diabetes med	Kallakor	Insulin at ground admission	Strength left
211	212	213	214
19+25 8+4+10+ 23	8+18	7K package 8+18+15+ 23+23	6+8+12 7+8+23
A			
DA			
and left			
and left			



