



Flerspråkig hemtjänst

– En studie av behovet av flerspråkig hemtjänst

Helena Eriksson, Lisa Hansson & Anna Isaksson
Januari 2012

Förord

Föreliggande studie är genomförd inom *Hälsoteknikcentrum Hallands* (HCH) verksamhet. HCH är ett treårigt projekt vid Högskolan i Halmstad. Syftet med HCH är att öka konkurrenskraften inom hälsoteknikbranschen i regionen. Detta görs genom att stärka befintliga företags innovationsförmåga samt bidra till att nya företag växer fram (se vidare www.hh.se/hch).

Studien är en så kallad förstudie och är gjord i samarbete med *Linas hemtjänst*, ett hemtjänstföretag som har flerspråkig hemtjänst som affärsidé. Syftet med studien är att undersöka huruvida det finns ett behov av så kallad flerspråkig hemtjänst och hur behovet i sådana fall ser ut. Förstudien har bestått av två delar: en sammanställning av relevant forskning inom området samt en intervjustudie i Halland kring behov av flerspråkig hemtjänst.

Studien är genomförd av Helena Eriksson och Anna Isaksson, verksamma sociologer inom Centrum för forskning om välfärd, hälsa och idrott (CVHI) och Samhällsförändring, lärande och sociala relationer (SLSR) vid Högskolan i Halmstad samt Lisa Hansson, magisterstudent i sociologi vid Högskolan i Halmstad.

Vi vill rikta ett särskilt tack till de personer som medverkat i studien!

Halmstad januari 2012

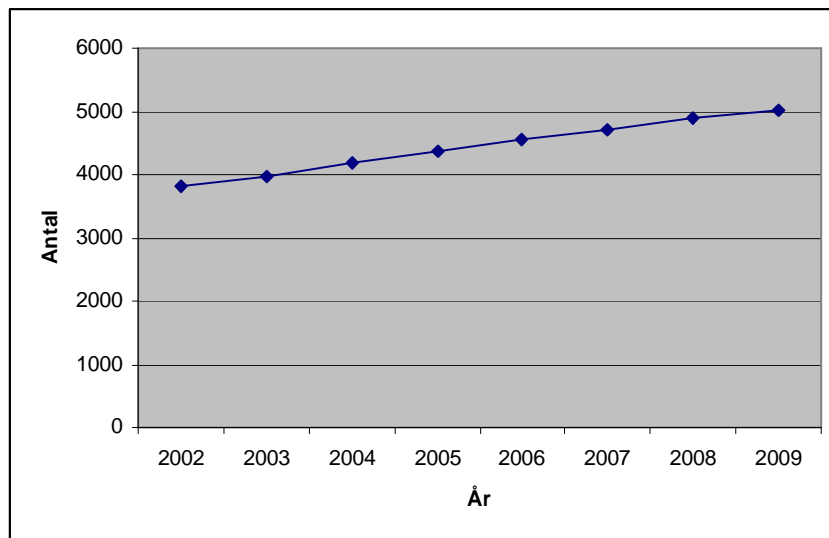
Innehållsförteckning

INLEDNING	5
METOD	6
<i>FORSKNINGSÖVERSIKT</i>	6
<i>INTERVJUER I HALLAND</i>	7
VAD SÄGER FORSKNINGEN?	9
<i>FLERSPRÅKIG HEMTJÄNST UR ETT ANHÖRIGPERSPEKTIV</i>	9
<i>RELATIONEN MELLAN ÄLDRE INVANDRARE OCH PERSONAL</i>	10
<i>VIKTEN AV ATT INTE SE ÄLDRE INVANDRARE SOM EN HOMOGEN GRUPP</i>	14
EN UTBLICK I HALLAND	16
<i>EN KUNDS PERSPEKTIV</i>	16
<i>Hemtjänst och språkets betydelse</i>	16
<i>Hemtjänst och kultur</i>	17
<i>Sammanfattning</i>	17
<i>EN ANHÖRIGVÅRDARES PERSPEKTIV</i>	17
<i>Nuvarande situation som anhörigvårdare</i>	18
<i>Erfarenheter av och synen på äldreomsorgen</i>	18
<i>Språkets betydelse</i>	19
<i>Reflektioner kring situationen som anhörigvårdare</i>	19
<i>Sammanfattning</i>	20
<i>HEMTJÄNSTPERSONALS PERSPEKTIV</i>	20
<i>Intervju med hemtjänstgrupp med flerspråkig personal</i>	20
<i>Äldre invandare och äldreomsorg</i>	21
<i>Språkets betydelse utifrån de anställdas perspektiv och arbetssituation</i>	21
<i>Språkets betydelse i relationen mellan personal och kund</i>	21
<i>Kultur</i>	22
<i>Sammanfattning</i>	23
<i>Intervju med hemtjänstgrupp utan flerspråkig personal</i>	23
<i>Språkets betydelse utifrån de anställdas perspektiv och arbetssituation</i>	23
<i>Språkets betydelse i relationen mellan personal och kund</i>	24
<i>Kultur</i>	25
<i>Sammanfattning</i>	25
<i>BISTÅNDSHANDLÄGGARES PERSPEKTIV</i>	26
<i>Biståndshandläggare 1</i>	26
<i>Biståndsbedömning och äldre med invandrabakgrund</i>	26
<i>Anhörigvård</i>	27
<i>Språk och kultur</i>	28

Sammanfattning	28
<i>Biståndshandläggare 2</i>	29
Behov av hemtjänst och anhörigvård	29
Anhöriganställning	30
Tolk	31
Språk och kultur i relation mellan personal och kund	32
Sammanfattning	33
SAMMANFATTANDE SLUTSATSER	34
REFERENSER	37
BILAGA 1	40

Inledning

Antalet personer över 65 år med utländsk bakgrund¹ ökar i Halland, liksom i hela riket enligt statistik från Statistiska centralbyrån.



Figur 1. Antal personer över 65 år med utländsk bakgrund i Hallands län under perioden 2002 till 2009.

Källa: SCB:s statistikdatabas, www.ssd.scb.se

Hur användandet och det kommande behovet av hemtjänst ser ut för denna grupp är dock inte självklart. Statistik från tidigare forskning visar dock att äldre med utländsk bakgrund i högre utsträckning än äldre utan utländsk bakgrund vårdas av anhöriga (se till exempel Hovde, Hallberg & Edberg, 2008, SOU 1997:76).

Föreliggande förstudie syftar till att undersöka huruvida det finns ett behov av så kallad flerspråkig hemtjänst och hur behovet i sådana fall ser ut. Förstudien består av två delar. Den ena delen är sammanställning av relevant forskning inom området och i den andra delen studeras behovet av flerspråkig hemtjänst i Halland genom en intervjustudie. I intervjustudien har intervjuer genomförts med kund, anhörig, hemtjänstpersonal samt biståndshandläggare.

¹ Definitionen för personer med utländsk bakgrund är att de är födda utrikes eller är födda inrikes med två föräldrar som är födda utrikes.

Metod

Forskningsöversikt

Arbetet bakom forskningsöversikten har bestått av databasundersökningar i följande databaser: Academic Search Elite, Cinahl, PubMed, Social Services Abstracts Psycinfo, Sociological abstract och SveMed. Databaserna har valts ut i samråd med bibliotekspersonal vid Högskolebiblioteket i Halmstad. De sökord som har använts i samtliga databassökningar är ”Home care AND immigrants AND swe*” samt en sökning på ”Home Care AND communication barriers AND swe*”.² Anledningen till att swe*³ använts i sökningarna är att vi valt att avgränsa förstudien till att belysa endast svenska förhållanden och svenska studier inom det ämnesområde – (behov av) flerspråkig hemtjänst – som undersökts. Internationella förhållanden och studier vore naturligtvis intressanta och relevanta att beakta, men då förstudien är tidsmässigt begränsad och då den företrädesvis syftar till att undersöka huruvida det finns ett behov av flerspråkig hemtjänst i Sverige, och hur behovet i sådana fall ser ut, så har denna avgränsning gjorts.

Utöver sökningarna i de databaser som nämnts ovan har även sökningarna gjorts i Google Scholar med samma sökord och sökorden ”Flerspråkig hemtjänst”. En genomgång har gjorts av samtliga träffar och de artiklar och den övriga litteratur som genererats av sökningarna. Det visade sig att det finns en tydlig skillnad mellan antalet träffar totalt och relevanta träffar för denna förstudie.⁴ I flera fall har material kunnat sällas bort genom en läsning av titel och/eller sammanfattning. Flera artiklar visade sig till exempel inte handla om svenska förhållanden och en del artiklar behandlade inte hemtjänst eller äldreomsorg⁵ i den bemärkelse som är intressant för föreliggande studie. Ett antal artiklar hade fokus på exempelvis barn, vilket inte är relevant för den här förstudien.

De artiklar, rapporter och böcker som slutligen kommit med i översikten har lästs mer ingående. I flera fall innebar läsningen av den litteratur som databassökningarna resulterade i att även ytterligare litteratur, som visade sig återkomma upprepade gånger, eftersöktes och lästes. I forskningsöversikten har vi, utöver den forskning som återfunnits i artiklar och i böcker, även valt att inkludera FoU-rapporter och mindre kartläggningar/studier som gjorts av exempelvis enskilda kommuner. Motivet till detta är att vi i vårt arbete med att söka efter forskning och litteratur på området har funnit att sådana här typer av rapporter/kartläggningar/studier är mycket vanliga, vilket vi har tolkat som ett uttryck för att frågan om flerspråkig hemtjänst och äldreomsorg är aktuell och engagerar många, såväl forskare som ”praktiker”. Av denna

2 Ett test gjordes också med att söka på ord som ”Multilingual”, ”Bilingual” och ”Multicultural” samt ”Home Care”, men här fick vi fram mycket få träffar och inga artiklar som inte fanns med i de övriga sökningarna.

3 Asterisken på swe visar att sökordet har trunkerats.

4 För samtliga databaser och Google Scholar har sökningarna genererat över 500 träffar.

5 I forskningsöversikten har vi valt att ta med forskning och studier där inte bara hemtjänst fokuseras utan även äldreomsorg i vidare bemärkelse då frågan om behovet av flerspråkighet många gånger inte bara diskuteras och studeras just i relation till hemtjänst utan berör exempelvis äldreboenden. Vi menar att även sådana studier är relevanta för den här förstudien att ta hänsyn till då de, liksom studier av hemtjänst, behandlar mötet och kommunikationen mellan personal och äldre invandrare.

anledning har vi funnit det angeläget att även visa vad sådana typer av rapporter lyft fram för typ av frågeställningar.

Tidsmässigt fokuserar översikten på forskning som går relativt långt tillbaka i tid (till i början av 1990-talet). Givetvis måste behovet av flerspråkig hemtjänst framförallt diskuteras i ljuset av nuvarande (demografiska) förhållanden och i relation till vad senare forskningsrön visar, men vi har funnit det motiverat att även gå tillbaka till äldre studier då dessa pekar på att frågan om huruvida det finns ett behov av flerspråkig hemtjänst, och hur detta i sådana fall ser ut, knappast är en ny fråga men en synnerligen fortsatt relevant fråga. Den forskning och de studier som aktualiseras i sammanställningen berör alltså sammanfattningsvis dels större studier som är mer teoretiskt inriktade (till exempel artiklar och avhandlingar) men också rapporter som behandlar mindre empiriska studier, praktiska erfarenheter och olika konkreta insatser runtom i Sverige.

I genomgången av forskningsläget använder vi i denna rapport den terminologi som författarna till respektive studie har valt. Begreppsanvändningen skiljer sig åt och begrepp som omsorgstagare, brukare, kund och äldre invandrare används. När vi inte hänvisar till forskning använder vi i rapporten begreppet kund av den anledning att det är detta begrepp som i stor utsträckning används i verksamheterna i Halland. Forskningsöversikten gör inte anspråk på att vara heltäckande, utan den ger en bild av forskningsläget i enlighet med vad som är rimligt för en förstudie av denna karaktär. Generellt kan sägas att vi upplever forskningen som begränsad, vilket även andra forskare ger uttryck för.

Intervjuer i Halland

Den andra delen av studien syftar till att belysa perspektiv på behov av flerspråkig hemtjänst utifrån ett halländskt perspektiv. Detta har studerats genom en intervjustudie med olika berörda aktörer. De aktörer som har intervjuats samt typ av intervjuer redovisas i tabell 1.

Tabell 1. Aktörer som intervjuats samt typ av intervju.

Aktörer	Typ av intervju
1. Biståndshandläggare	Gruppintervju, två deltagare
2. Biståndshandläggare	Enskild intervju
3. Hemtjänstpersonal med flerspråkig personal	Gruppintervju, 4 deltagare
4. Hemtjänstpersonal utan flerspråkig personal	Gruppintervju, 3 deltagare
5. Anhörigvårdare	Enskild intervju
6. Kund med annat modersmål än svenska	Enskild intervju

Som tabell 1 visar genomfördes några av intervjuerna som enskilda intervjuer och andra som gruppintervjuer. Den kund som intervjuats är en kvinna med ursprung i Serbien. Hon bor sedan en tid tillbaka på ett servicehus och har hjälp av hemtjänsten. Delar av personalen talar hennes språk. Den anhöriganställda som intervjuats är en kvinna i 40-årsåldern med ursprung i forna Jugoslavien. Hon har vårdat sina föräldrar, främst fadern, i två år, det senaste året som anhöriganställd. Både kund och anhörigvårdare bor i Halland.

De två gruppintervjuerna med hemtjänstpersonal bestod av tre respektive fyra intervjupersoner. Flera av dessa har arbetat inom hemtjänsten i över 25 år. Ett par av dem har arbetat något kortare tid, cirka tio år. Vid den ena gruppintervjun var två av de intervjuade anställda på grund av att de talade språk utöver svenska som de har behov av i sitt arbete. I den ena intervjun med biståndshandläggare deltog två personer, vilka ofta kommer i kontakt med äldre invandrare som inte talar svenska i sitt arbete. Ytterligare en enskild intervju med en biståndshandläggare genomfördes. Denna person har intresserat sig för frågor kring flerspråkig hemtjänst och arbetat med projekt inom detta område. Samtliga intervjuade är kvinnor och samtliga är verksamma i Halland.

Valet att genomföra både enskilda intervjuer och gruppintervjuer grundar sig i en önskan om att täcka in stora delar av upplevelser som kan få konsekvenser för den enskilda kunden, men också för den målgrupp som antas vara i behov av flerspråkig hemtjänst. Gruppintervjuer genomfördes med tanke på det vardagliga samspel som naturligt föreligger hos personalgrupper samt med syfte att berika intervjuerna med ett flertal perspektiv på samma fråga. De enskilda intervjuerna skildrar just den enskildas behov, önskingar och upplevelser som bidrar till en djupare förståelse för dem som utgör den faktiska målgruppen i sammanhanget. Fördelningen mellan hemtjänstpersonal, biståndshandläggare, anhörig och kund speglar även kontakten med flerspråkig hemtjänst alternativt behovet därav. Det hade varit intressant att ta del av fler kunders och anhörigas tankar om språkets betydelse i kontakt med hemtjänsten, men begränsningar i studiens omfång har öppnat upp för en fortsatt forskning på det området som kantas av komplexa kommunikativa utmaningar, förväntningar och behov. Att fokusera på familjernas och kundernas unika livsbetingelser är dock något som dagligen görs av alla dem som medverkat vid studiens intervjutillfällen. Intervjuerna genomfördes med utgångspunkt i en intervjuguide (se bilaga 1) och kan beskrivas som kvalitativa/informella fokusintervjuer (Trost 2005) vilket understryker intentionen om att behålla fokus på flerspråkig hemtjänst oavsett vem som intervjuades. Intervjuguiden fungerade som en tematisk bas för intervjuens fokus och för intervjupersonernas respons på de frågor som ställdes. I praktiken innebar det att samtalet fungerade som en dialog snarare än en utfrågning samtidigt som frågorna blev besvarade på ett tillfredsställande sätt. Eftersom intervjupersonerna bestod av personer som haft anledning att reflektera kring behovet av flerspråkig hemtjänst kom intervjuerna att forma en grund för vidare förståelse av samverkande faktorer.

Intervjuerna genomfördes på platser som intervjupersonerna önskade, vilket innebar att intervjuerna med biståndshandläggare samt hemtjänstpersonal hölls på deras respektive arbetsplatser, intervjun med anhörigvårdaren hölls i hemmet hos den anhörige som personen i fråga vårdar och intervjun med kunden hölls i dennes hem. Intervjuerna varade mellan 60 och 80 minuter. Intervjuformen som användes utgick från ett konfidentiellt syfte och alla deltagare informerades om att inga intervjuer skulle lämnas ut i obearbetat tillstånd för kritisk granskning.

Vad säger forskningen?

I takt med ökad globalisering och internationell migration möts människor med olika kulturella och etniska bakgrunder alltmer inom äldreomsorg- och omsorg. Tvärkulturella möten är sålunda något som dagligen äger rum mellan omsorgsgivare och omsorgstagare. Det finns en mångfald av etniska bakgrunder bland äldreomsorgstagarna och deras anhöriga samt bland äldreomsorgsgivarna. Forskning om migrationens betydelse för äldreomsorg och olika äldreomsorgsaktörers perspektiv på invandrar- och äldreomsorg är dock relativt begränsad (Torres, 2010) liksom forskning om vad äldre personer med olika etniska bakgrunder har för förväntningar och önskemål när det gäller den svenska äldreomsorgen (Heikkilä & Ekman, 2003).

Även om det efterlyses mer forskning om tvärkulturella möten inom vård- och omsorgsområdet och huruvida särskilda lösningar såsom exempelvis kulturellt anpassad hemtjänst och äldreomsorg ska och/eller bör erbjudas är frågorna ingalunda nya utan har diskuterats och studerats sedan en tid tillbaka. Inte minst utifrån att det tämligen länge har varit känt att äldre invandrare är underrepresenterade, i förhållande till svenskar och personer som invandrat från de nordiska grannländerna, både bland dem som har hemtjänst och bland de personer som bor i ett särskilt boende (Hovde, Hallberg & Edberg, 2008, SOU 1997:76).

Flerspråkig hemtjänst ur ett anhörigperspektiv

Äldre invandrare är idag en tämligen osynlig grupp i vården och omsorgen. Ofta brukar detta förklaras med att anhöriga till de äldre tar hand om dem men en viktig förklaring, enligt Ingrid Hanssen (2007), är också att äldre invandrare inte rapporterar sina hjälpbehov och att det inte finns någon uppsökande verksamhet. Brist på information till anhöriga kring den svenska äldreomsorgen lyfts också fram i forskning som en anledning till att anhöriga tackar nej till äldreomsorg (Forsell 2000).

Vikten av att utforma och låta vården och omsorgen i Sverige ta hänsyn till mottagarens kulturella och språkliga bakgrund har diskuterats som centralt för att dels äldre invandrare ska uppleva vården och omsorgen som god och dels för att avlasta de anhöriga som i vissa fall får ta ett stort ansvar för sina äldre som många gånger känner sig trygga med att sina anhöriga tar hand om dem (Socialstyrelsen, 2002). Anhöriga till äldre invandrare har i sin tur också uttryckt att de känner sig trygga när deras äldre har stödinsatser där personalen förstår deras anhörige (Socialstyrelsen, 2000 refererad i Lignercrona m.fl., 2002). I rapporten ”Anhöriga till äldre invandrare” (Forsell 2000) visar resultatet att anhöriga tackat nej till äldreomsorg på grund av att de inte ansåg att den kunde fylla deras behov så som till exempel att den inte kunde erbjuda personal som förstod de äldre invandrarna.

Även om anhöriga många gånger vill ta hand om sina äldre så finns det också studier som visar på hur anhöriga till äldre invandrare på ett oproblematiskt sätt *förutsätts* vilja ta hand om sina äldre. Anna Olaison (2009) problematiserar exempelvis behovsbedömningsprocessen när det gäller verksamheter som beviljar offentligt finansierade omsorgsinsatser till äldre. Hon pekar bland annat på att behovsbedömningen inte sällan inrymmer antaganden om att äldre invandras anhöriga är bättre på att ta hand om sina anhöriga än vad svenskar är.

Linda Lill (2010) diskuterar hur det tycks finnas en osäkerhet om gruppen ”äldre invandrare” bland kommunernas politiker och tjänstemän. Som en konsekvens av denna osäkerhet har det inom många kommuner utvecklats en särskild äldreomsorg för ”äldre invandrare” – exempelvis i form av offentligt betald anhörigvård. Detta sätt att agera bland kommunerna kan också ses som ett uttryck för det som Olaison (2009) diskuterar, det vill säga att invandrare antas ha en annorlunda ”omsorgskultur” än svenskar och en vilja att ta mer ansvar för de äldre.

Anhöriga till äldre invandrare som har betalt för att hjälpa sina gamla vittnar i Emilia Forssells (2002) studie om hur relationerna mellan de äldre och anhöriga kan övergå i krav och konflikter som förändrar det som tidigare i livet har skapat både glädje och nytta. Konflikter mellan kvinnliga anhöriga och gamla kvinnor kom exempelvis i Forssells undersökning till uttryck genom att de äldre kvinnorna önskade att bibehålla sina roller som husmödrar – roller där mat ofta utgjorde en central aspekt. Det var centralt för de gamla att kunna bjuda på välsmakande och vällagade rätter, men de kunde inte längre vare sig skaffa hem eller laga maten. Istället förväntades de unga anhöriga inte bara laga maten utan dessutom äta den. Måltider hos äldre närstående som tidigare alltså varit förenat med glädje blev nu betraktat som en börda av de yngre anhöriga. Även om offentlig äldreomsorg kopplades in visar Forssell på hur anhöriga till de äldre invandrarna fortsatte att utföra insatser för sina närstående och fungera som tolkar, medlare och språkrör. Forssell menar att detta ansvarstagande för äldre inte kan ses som kännetecknande för just invandrade anhöriga. Det som däremot är utmärkande för dessa anhöriga är att de samtidigt som de värnar om och hjälper sina äldre anhöriga också många gånger för en kamp för att själva etableras i samhället efter en migration. Inte sällan får dessa anhörigvårdare ställa sina egna behov åt sidan för att ta hand om sina äldre (Forssell, 2002).

Sammanfattningsvis visar forskning kring anhörigperspektivet att för att anhöriga till äldre invandrare ska känna en trygghet i att äldreomsorgen tar hand om deras anhöriga behöver vården utformas utifrån deras behov. En viktig del i detta är att det finns personal som talar de äldre invandrarernas språk. En annan viktig del är att nå ut med information om det svenska äldreomsorgssystemet. Flera resultat från olika studier pekar också på betydelsen att inte förutsätta att anhöriga till äldre invandrare har möjlighet att ta hand om sina anhöriga och att det bland invandrare finns en speciell ”omsorgskultur”. Forskning visar att anhörigvård inte är oproblematiske. Relationen mellan den anhörige som vårdar och den äldre invandraren blir komplex och kan i vissa fall bli en relation som baseras på krav och konflikter.

Relationen mellan äldre invandrare och personal

Kristina Heikkilä (2004) framhåller i sin studie ”The role of ethnicity in care of elderly Finnish immigrants” att äldre finska immigranter (som då studien genomfördes inte hade hemtjänst eller levde på ett äldreboende), då de fått reflektera kring hur de ser på äldreomsorg i framtiden, pekade på vikten av att känna gemenskap och trygghet. De äldre finska immigranterna lyfte också fram att detta kunde uppnås om de fick stanna kvar i sina egna hem, i ett äldreboende i närheten av sina nuvarande hem eller i en välkänd socio-kulturell miljö på ett äldreboende där både vårdgivare och andra äldre är finsktalande. Av undersökningen drar Heikkilä slutsatsen att platsen är central liksom att vara omgiven av personer, såväl vårdgivare som andra äldre, som talar det egna modersmålet för välbefinnandet och att de äldre finska immigranterna ska uppleva äldreomsorgen som trygg och fylld av gemenskap (se även Heikkilä m.fl., 2007).

Delvis i linje med Heikkiläs (2004) undersökning har Susanne Linné (2005) genomfört en intervjustudie i Malmö vars syfte var att undersöka vilka kunskaper, erfarenheter och framtida önskemål om svensk vård och omsorg som finns hos äldre invandrare (66-90 år)⁶ i ordinärt boende. Linné visar bland annat hur information och dialog kring vård och omsorg inte är helt problemfritt då äldre invandrare i vissa fall saknar dels det svenska språket och dels kunskaper om hur svensk vård och omsorg är utformad och fungerar. Ett ytterligare syfte med studien var att undersöka varför denna grupp i lägre utsträckning har hemtjänst än motsvarande grupp etniska svenskar. Intervjupersonerna vittnade om att en faktor för att vård och omsorg, i första hand hemtjänsten, ska upplevas som fungerande visade sig vara kopplad till om intervjupersonerna kunde kommunicera med vårdgivaren. Med kommunikation avsåg intervjupersonerna inte enbart att tala ett gemensamt språk utan även att kunna kommunicera genom teckenspråk och skrivna lappar. Att inte kunna kommunicera med hemtjänsten upplevdes resultera i rädsla och vantrivsel, vilket i sin tur utgjorde en anledning till varför några av intervjupersonerna valt att tacka nej till hemtjänst. Merparten av de 18 personer som deltog i studien ansåg att personalens etniska ursprung var av ringa betydelse. Det centrala var att personalen talar samma språk.

Det finns emellertid studier som pekar på att etniskt ursprung kan uppfattas som betydande. I en studie av äldre finska immigranternas upplevelser av vård och omsorg i Sverige visade det sig att, trots att svensk och finsk kultur kan sägas vara relativt likartade, de äldre finska immigranterna kunde uppleva kulturella skillnader som inverkar på det förtroende de känner inför vården och omsorgen i Sverige. Analysen av de 39 intervjuerna med äldre finska immigranter bosatta i Stockholm pekade vidare på att

Although the elderly Sweden-Finns were, on a surface level, well adjusted to the Swedish care system, at a deeper level they felt that Swedish care was lacking something. The true, deep mutual relationship with the care providers that gave a greater confidence of being supplied with good care was achieved only when encountering care providers who shared one's ethnic background. When encountering Swedish care providers, the elderly Sweden-Finns longed for that was culturally familiar and expected: the Finnish. These findings show that ethnic background does not vanish during a long life in the host country and that ethnic background influences the beliefs and experiences of care (Heikkilä & Ekman, 2000:288).

En mindre pilotstudie⁷ som syftade till att få ökad kunskap om livssituationen och framtida behov av vård och omsorg för äldre med kinesiskt ursprung i Borås visade bland annat på att äldre kvinnor och män med kinesiskt ursprung vittnade om bristfälliga kunskaper om svensk äldreomsorg och att dessa personer saknade information om äldreomsorg på kinesiska. Studien visade också att bristen på information resulterade i en misstänksamhet gentemot kommunal äldreomsorg och kommunernas möjligheter att kunna hjälpa dem (Sennermark m.fl., 2005).

⁶ Intervjupersonerna som medverkade i studien kom från följande länder: Bosnien, Chile, Iran, Italien, Kurdistan (Iran), Rumänien, Somalia, Uruguay och Vietnam (Linné, 2005).

⁷ Studien genomfördes år 2005 av ÄldreVäst Sjuhärad – ett forsknings- och utvecklingscentrum för utveckling, utvärdering, utbildning och forskning inom äldreområdet och området för funktionshinder.

Lill (2010) framhåller, när det gäller frågor om vård och omsorg för ”äldre invandrare”, att det finns dominerande föreställningar sedan ett antal år tillbaka som handlar om betydelsen av att personalen är kulturkompetent och att personal och äldreomsorgstagare som är födda i samma land ska matchas med varandra. Liknande idéer om matchning genomsyrar också föreställningar om möten mellan socialsekreterare och klienter, det vill säga att socialsekreterare med invandrarbakgrund bör möta klienter med invandrarbakgrund i syfte att undvika kulturella hinder. Som Lill vidare diskuterar så kan sådana typer av matchning inrymma vissa problem:

[...] det största dilemmat handlar om att en kulturell matchning kräver ett erkännande av kulturella/etniska skillnader. Ett sådant erkännande riskerar en kategorisering av grupper som bygger på att endast vissa individer är etniska (...) (Lill, 2010:82).

Men, fortsätter Lill, både inom praktik och inom forskning har det lyfts fram att personal med invandrarbakgrund utgör en viktig funktion i äldreomsorgen och för de äldre invandrarna. Sådan personal uppfattas ha viktiga kvalifikationer såsom språk och särskilda ”kulturkompetenser”. Personal som inte behärskar de äldre invandrararnas språk känner många gånger en otillräcklighet i sitt arbete. Språksvårigheter försöker avhjälpas med kroppsspråk, teckenspråk och ordlistor, vilket många gånger kan vara tillräckligt men att ha personer med särskilda språkkunskaper inom äldreomsorgen skapar troligtvis en trygghet hos de äldre invandrarna och utgör en kvalitetshöjande faktor. Emellertid visar det sig också att personal med invandrarbakgrund inom äldreomsorgen tenderar att bli till tolkar på sina arbetsplatser, vilket kan bidra till en särskild utsatthet i arbetet. Personalen uppfattas snarare som tolkar och inte i första hand som vård- och omsorgspersonal (Lill, 2010).

Fler studier har visat att det finns svårigheter med att bedriva äldreomsorg och god vård och omsorg om personalen och de äldre inte talar samma språk. Det kan resultera i envägskommunikationer, missförstånd och att felaktiga diagnoser ställs (Ekman m.fl., 1995; Ekman m.fl., 1994). Äldre som bor i särskilda boendeformer och inte talar samma språk som merparten av de övriga äldre kan bli isolerade (Heikkilä, 2010) och tidigare undersökningar har även visat att stroke och utvecklingen av demens hos äldre personer kan medföra att senare inlärd språk i livet försvinner och att endast modersmålet finns kvar (Ekblad m.fl., 1996; Ekman 1996).

När personal och äldre talar samma språk så kan vårdande åtgärder underlättas och de äldre kan uttrycka sin personlighet och individualitet på ett tydligare sätt (Heikkilä m.fl., 2007). Margareta Hedlund (2007) diskuterar i rapporten ”Flerspråkig hemtjänst”, med referens till Grbic (2002), att genom att möta personal som talar det egna modersmålet upplever den äldre en gemenskap som stärker identiteten.

Andra svenska studier har visat att iranska äldre upplevde isolering i sina hem på grund av att deras barn inte kunde ta hand om dem då de arbetade. De äldre, som inte kunde svenska, var obekanta med sina omgivningar och förstod inte hur det svenska samhället fungerade. Ensamheten bidrog till sämre välbefinnande och ökat vårdbehov. Studierna visar att välbefinnandet påverkades i positiv riktning när de äldre började medverka i dagcentraverksamhet som särskilt riktade sig till iranska seniorer. Dagcentraverksamheten

bedrevs på språket farsi och utgångspunkten för verksamheten var en blandning av svenska och iranska kulturella traditioner (Emami m.fl., 2000).

Som diskuterats ovan och som också Erik Olsson (2000) påpekar är kommunikation mellan personal och brukare en central komponent i hemtjänstinsatserna. Olika studier har dock visat att kommunikation kan bestå av mer än det talade språket. I exempelvis avhandlingen "Att göra etnicitet inom äldreomsorgen" diskuterar Linda Lill att personal inom äldreomsorgen kan vara mycket uppfinningsrik och kreativ när det gäller att lösa eventuella språkproblem som uppstår i mötet mellan dem och brukare som inte talar samma språk. Kroppen och kroppsspråk användes för att kommunicera liksom gester och småord på brukarens språk, vilket många gånger fungerade väl. Lill menade dock att personalen upplevde det som problematiskt att ge det där "lilla extra" till brukarna då de inte kunde småprata med varandra och personalen kunde känna oro för att språk- och kommunikationsförbistringar skulle medföra minskad kvalitet i arbetet med brukarna, vilket kunde leda till känslor av otillräcklighet hos personalen (Lill 2007). En studie från början av 1990-talet genomförd av Welat Songur visar att det kan bidra till en ömsesidig förståelse om brukare och personal talar samma språk. Emellertid pekar Songur (1992) på att personal som har samma hemspråk som brukaren ibland kan uppfatta mötet med brukaren som delvis krävande då vissa brukare ville umgås med personalen mer som en familjemedlem. Detta bekräftas även av Lill (2007) som framhåller att det kan vara svårt för personal som talar samma språk som brukaren att sätta gränser för omsorgsarbetet.

Tidigare studier har dock också påvisat att flerspråkig personal inom äldreomsorgen kan generera att det skapas en positiv samhörighet mellan vårdpersonal och brukare som delar samma språk och kultur. Samhörigheten kan i sin tur vara en källa till glädje och skapa förutsättningar för att klara av svåra situationer (Yeo, 2003). Personal som kunde tala brukarens språk visade sig i Sirkka-Liisa Ekmans studie, av finsktalande dementa invandrare i Sverige, främja brukarens integritet och bidra till att brukarna uppvisade prov på mer självförtroende, självbestämmande och initiativförmåga för den finsktalande personalen än vad de gjorde inför den svensktalande personalen (Ekman 1996).

Sammanfattningsvis pekar forskning och tidigare studier på att flerspråkig hemtjänst kan skapa olika mervärden både ur ett kundperspektiv och ur ett personalperspektiv. När äldre invandrare är omgivna av personer som kan tala det egna modersmålet kan det leda till känslor av gemenskap, ökad trygghet och ett ökat välbefinnande hos de äldre. Att ges möjligheter att tala det egna modersmålet kan vara särskilt viktigt när äldre personer drabbats av exempelvis stroke och demens. Forskningen har visat att äldre personer då kan tappa senare i livet inlärd språk och endast kan kommunicera på sitt modersmål. När äldre invandrare och personal inte talar samma språk kan det resultera i envägskommunikationer, missförstånd och i värsta fall att felaktiga diagnoser ställs. Vidare har studier visat att de äldre som inte upplever sig kunna kommunicera med hemtjänstpersonal kan känna rädsla och vantrivsel, vilket medför att hemtjänst väljs bort. En ytterligare bidragande orsak till att äldre invandrare väljer bort hemtjänst och andra äldreomsorgsinsatser har också att göra med att det kan saknas information om den svenska äldreomsorgen på det egna modersmålet. Detta medför att äldre invandrare kan känna en misstänksamhet gentemot äldreomsorgens möjligheter att kunna hjälpa dem.

Som diskuterats ovan har tidigare undersökningar visat att personal som inte kan tala de äldre invandrarnas språk kan uppleva känslor av otillräcklighet i sitt arbete och att detta kan gå ut över kvalitén i omsorgsarbetet. I tidigare studier har det också framkommit att personalen ser det som problematiskt att inte kunna småprata med de äldre och ge dem det "lilla extra". Även om kroppsspråk och teckenspråk kan användas så har personal inom äldreomsorgen uttryckt att det kan bidra till ökad trygghet för de äldre invandrarna om det finns personer med särskilda språkkunskaper inom äldreomsorgen. Dock har det i vissa undersökningar påtalats att det kan vara svårt för personal som talar de äldre invandrarnas modersmål att sätta gränser i omsorgsarbetet. Detta kan bero på att de äldre invandrarna kan ha få anhöriga och vänner runtomkring sig att vända sig till vilket medför att personalen ses som en familjemedlem.

Vikten av att inte se äldre invandrare som en homogen grupp

Olika forskare efterlyser ytterligare forskning inom de fält som berörts ovan och flera forskare understryker också vikten av att inte behandla äldre invandrare som en enhetlig grupp. Kristiina Heikkilä (2010) menar till exempel att det behövs mer forskning som undersöker kulturellt och språkligt anpassade verksamheters betydelse för äldres välbefinnande. Det är vidare centralt, menar hon, att inte se "äldre invandrare" som en homogen grupp med likartade behov. Hon diskuterar bland annat att det finns vissa grupper av invandrare som på ett aktivt sätt har strävat efter särlösningar när det gäller äldreomsorg och äldreomsorg för sin egen etniska grupp i Sverige. Exempel på sådana grupper är sverigefinska invandrare som önskar vård på finska, polacker, italienare, assyrier/syrianer och greker. Tyskar och norrmän, som utgör en stor grupp av invandrade äldre i Sverige, har inte aktivt uttryckt en önskan om särlösningar men det är oklart vilka orsaker som kan finnas bakom att vissa grupper uttrycker olika önskemål när det gäller kulturellt och språkligt anpassad äldreomsorg. Det kan till exempel handla om graden av olikheter när det gäller kultur och språk i relation till "det svenska". Men det kan också handla om att vissa grupper har aktiva aktörer som driver frågorna och hur stark den etniska gruppsidentiteten är.

I linje med Heikkiläs (2010) resonemang om vikten av att inte se äldre invandrare som en homogen grupp varnar Sandra Torres (2008) för att äldre invandrare har konstruerats som en social kategori inom forskningen eller åtminstone håller på att bli en social kategori. Torres menar att trots att de äldre är en heterogen grupp med olika bakgrund samt behov av vård och omsorg betraktas de alltjämt ofta som en grupp eller en kategori skild från exempelvis äldre svenskar. Likaså diskuterar Finnur Magnússon att det finns risker med att separera "äldre invandrare" och "äldre svenskar". Sådana uppdelningar tenderar att resultera i föreställningar om att äldre invandrare skulle ha "särskilda behov". Det saknas emellertid, framhåller Magnússon, en hel del studier om hur äldre utlandsfödda själva konstruerar bilden av sina liv i ett annat land, vilket gör att forskningen mer bör fokusera på äldre invandrades tal om det egna åldrandet och de egna omsorgsbehoven (Magnússon, 2010). Även Machat (2010) resonerar kring hur äldre invandrare många gånger konstrueras som en problematisk grupp – en grupp som dessutom generaliseras utifrån få studier på enstaka grupper. Äldre invandrare framställs ofta som en utsatt grupp för ohälsa och bilden av dem kopplas samman med utsatthet och brist på delaktighet. Det skapas, enligt Machat, problematiska gränser mellan "våra äldre" och "äldre invandrare" (Machat 2010). Andersson (2010:321) problematiserar även hon kategoriseringen av "äldre invandrare" och menar att *det är i mötet med den andre som mångfald måste hanteras, något*

som inte är självklart enkelt då diskursen om de problematiska invandrarna ständigt är närvarande.

Att inte behandla äldre invandrare som en homogen grupp understryks även av rapporten "Värdigt liv i äldreomsorgen" (SOU 2008:51 sid.40-41) där det konstateras att "det finns många schablonbilder om äldre invandrades behov och önskemål om insatser inom omsorg och vård". Genom studier kan man dock visa att äldre invandrades och äldre svenskars synpunkter på äldreomsorgen liknar varandras. Det finns heller ingen samstämmighet mellan alla äldre invandrades önskemål kring äldreomsorg. Man poängterar i rapporten att det är centralt att utgå från den enskildes önskemål och behov. För detta krävs att man satsar på utbildning för att kunna bemöta äldre från andra länder samt att man ökar tillgången på vård och omsorg på äldre invandrades hemspråk.

Med utgångspunkt i den här typen av forskning som framhåller betydelsen av att inte behandla gruppen äldre invandrare som en enhetlig grupp, utan som en grupp med varierande och olika omsorgsbehov, vill vi understryka att det kan finnas problem med att dra för långtgående och enkla slutsatser utifrån den forskning som finns i relation till vilka behov det går att tala om när det gäller flerspråkig hemtjänst. Äldre invandrare har precis som alla människor som är i behov av någon form av vård och omsorg olika behov och utgångspunkten måste naturligtvis alltid, som Magnússon (2010) diskuterar, vara den äldre invandrarens tal om sitt eget omsorgsbehov. Vår huvudsakliga slutsats är dock att den forskning och de tidigare studier vi har tagit del av pekar på att det är centralt ur både ett kund-, anhörig och personalperspektiv, att äldre invandrare, som har någon omsorgsinsats, och personal ska kunna förstå och kommunicera med varandra. I det här avseendet är ett gemensamt språk, och för vissa äldre invandrare även ett gemensamt etniskt ursprung, väsentligt. När de äldre och personalen delar samma språk ökar förutsättningarna för trygghet, välbefinnande och gemenskap hos såväl kunder som deras anhöriga och hos personalen.

En utblick i Halland

Nedan presenteras resultatet från de sex intervjuer som genomförts i studien, en kund, en anhörig, hemtjänstpersonal samt biståndsbedömare. Intervjuerna presenteras var för sig.

En kunds perspektiv

Ett kundperspektiv står en kvinna från Serbien för. Hon flyttade till Sverige för 20 år sedan för att ta hand om sina barnbarn som bor här. Eftersom hon var hemma och skötte hushållet lärde hon sig aldrig det svenska språket, även om hon förstår lite, utan talar serbiska och tyska.

För fyra år sedan fick kvinnan en stroke och hamnade på ett serviceboende som en konsekvens av en halvsidig förlamning. Innan dess bodde hon i en egen lägenhet och skötte sig själv. Hon har ofta kontakt med sin dotter och sina tre barnbarn. De bor alla i närheten och har en nära relation.

Hemtjänst och språkets betydelse

Under intervju ger kunden sin bild av sina erfarenheter av hemtjänst i det serviceboende där hon bor. På serviceboendet finns personal som talar olika språk, vilket är ett resultat av att man på boendet har rekryterat en del av personalen utifrån språkkunskaper.

Språkets betydelse i relationen med personalen

På frågan om vad hon får hjälp med svarar kvinnan: *Allt!* Hon säger vidare att hon är nöjd med den hjälp hon får. Särskilt är hon nöjd med sin kontaktperson (som även hjälper till att tolka under intervjun) som talar samma språk som hon. Hon uttrycker oro över vem som ska hjälpa henne när hennes kontaktperson är ledig. Kontaktpersonen i sin tur säger att det inte spelar någon roll, utan menar att alla är duktiga. Kunden svarar att visst är alla duktiga, men det är jobbigt när någon som bara pratar svenska ska hjälpa henne. Det som är jobbigast är att hon själv inte kan språket. Ofta förstår hon svenska men kan inte tala språket själv. Kunden förklarar med tecken och sparar till exempel förpackningar på saker hon vill ha från affären så att hon kan visa dem vid inköp. Hon har inte varit med om några allvarliga språkförbistringar. Hon ser till att budskapet går fram när det behövs. Att förklara allt med teckenspråk och bilder är däremot väldigt jobbigt.

Kunden tycker mycket om när det kommer personal som kan hennes språk. Då behöver hon inte känna att det är jobbigt eftersom de förstår varandra. Om det fanns möjlighet skulle kunden vilja bo på ett boende där alla talade hennes språk, men eftersom det inte finns får hon vara nöjd med det som finns. Kunden menar att det är jättebra när man förstår varandra på ett djupare plan, och mycket handlar om språket. Kan man språket så kan man också förstå varandra.

Samtidigt uttrycker kunden att eftersom hon bor i Sverige förstår hon att inte alla kan hennes hemspråk och hon är glad för att det finns hjälp att tillgå. När man behöver hjälp spelar det ingen roll vilket språk man talar. Hon är tacksam för all hjälp.

Språkets betydelse vid aktiviteter med andra äldre

Kunden får frågan om hon känner gemenskap med de andra som bor på servicehuset och hon svarar *man kan ju inte leva ensam*. Det finns inga äldre kunden kan prata med som talar samma hemspråk. Hon pratar med hjälp av händerna (handen) när hon kommunicerar med de andra och saknar enkelheten i att tala på sitt eget språk. Det finns framförallt en person som hon talar med trots att de inte verbalt förstår varandra. De är ofta med på aktiviteter tillsammans och har byggt upp en förståelse för varandra på ett ickeverbalt plan.

I matsalen har kunden en särskild plats där hon alltid sitter. Alla har valt ut en plats trots att det inte formellt finns några bestämda platser. Kunden har tagit på sig rollen som organisatör och ser till att alla hamnar på sin rätta plats under måltiderna. Detta gör hon trots dåliga språkliga förutsättningar och det speglar hela hennes sätt att sätta sig över de språkliga barriärerna. Hon lägger stor vikt vid att hon ska förstå svenska. Hon tycker också att hon lär sig en hel del tillsammans med andra på servicehuset. Det är klart att hon tycker att det skulle vara bra om alla talade hennes språk, men eftersom det inte är så får man helt enkelt ta det för vad det är och göra det bästa av situationen.

Hemtjänst och kultur

Kundens kontaktperson kommer från samma land som hon gör och delar kulturell förståelse, men inte religion. Kunden är troende, men utövar inte sin religion i kyrkan. Hon är katolik men respekterar andras religionsutövningar. I Serbien levde katoliker och muslimer sida vid sida och respekterade varandras trosutövning. Hon är noga med att uppmärksamma hennes kontaktpersons högtider och vice versa.

Maten som kunden får diskuteras under intervjun. Kunden tycker att den är både bra och inte bra. Hon saknar en rätt med vita bönor. Det serveras vita bönor en dag i veckan, men de är tillagade på fel sätt. Kokt fisk och andra smaker är konstiga, men hon äter det för att hon måste.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis ger intervjun med kunden en bild av att hon är tacksam och nöjd med sin situation och den hemtjänst hon har idag. Hon tycker att det är positivt när personalen kan prata hennes språk. Hon menar att det oftast går bra att kommunicera med personal som bara kan svenska. Det gör hon genom teckenspråk och bilder. Hon upplever dock denna kommunikation som mer tröttsam.

En anhörigvårdares perspektiv

Anhörigvårdarperspektivet representeras av en kvinna som vårdar sina föräldrar. Hon är anhörigvårdare för båda sina föräldrar, men mest för sin far som är den som är i behov av mest hjälp. Dottern är i 40-årsåldern och har sitt ursprung i forna Jugoslavien. Föräldrarna kom till Sverige för 20 år sedan och ingen av dem kan svenska. Dottern talar svenska.

Under två års tid har dottern vårdat sina föräldrar på heltid. Pappan fick en stroke för två år sedan och är förlamad på ena sidan och har lift som hjälpmedel. Förutom stroken behandlades han för andra sjukdomar så som cancer och hjärtflimmer. En nyligen gjord utredning har också visat att pappan är dement. Mamman är sjuk i diabetes och har en psykisk sjukdom.

Innan dottern blev anställd som anhörigvårdare var hon tvungen att leva på socialbidrag samtidigt som hon tog hand om sina föräldrar eftersom hon fick avslag på sin ansökan om anhörigvård. Hon fick ingenting under ett år trots idoga försök med ansökningar. Nu har hennes ansökan dock blivit beviljad, hon säger: *det var i december i år som jag fick anställning. Dom sa hela tiden nej, nej, nej, jag fick avslag många gånger.* Dottern gör allt hemma. Städar, lagar mat, handlar etcetera. Timmarna räcker inte till, men hon rycker på axlarna och säger: *men vad ska man göra?*

Nuvarande situation som anhörigvårdare

Den anhörigvårdande dottern vill ensam hjälpa pappan och han accepterar heller ingen annan. Inte ens hans fru eller andra dotter får hjälpa honom. Han kan bli våldsam om någon annan än den vårdande dottern försöker hjälpa honom. Hon vill inte heller ha hjälp av den traditionella svenska hemtjänsten utan vill själv vara med sin pappa. Hon tycker till och med att det kan vara enklare att själv ta upp sin pappa i liften och sköta honom. Från början hjälpte hennes syster till, med det blev rörigt och pappan blev stel och omedgörlig. Hemtjänsten har erbjudit sig att hjälpa till då det traditionellt ska vara två personer vid lyft till exempel, men dottern avböjde erbjudandet. Dessutom tycker hon om att själv ha kontroll på medicinering och så vidare.

Pappan är van vid dotterns stöd. Han har det bra och känner sig trygg med att bli vårdad av henne.

Innan när han kunde prata, han ville inte ha någon annan än mig. Han är trygg och så. Alla som har sådana anhöriga, du vet, som jag. Lättare att städa, sådana som jag till exempel vårdar, ger stöd och så.... Dom som kan anställa anhörig, du vet dom har det mycket tryggare än hemtjänst. Dom ger inte så mycket, nej.

Dottern vill heller inte själv ha avlastning för att till exempel studera. Hon är nöjd med att ta hand om sina föräldrar på heltid och ser det som ett livsuppdrag. Hennes man är mycket förstående och accepterar hennes val av att dygnet runt vårda föräldrarna. Det är självklart att hon ska ta hand om sina föräldrar och hon gör det gärna.

Att ta hand om sina sjuka föräldrar kan vara tufft ur flera aspekter. Förutom de emotionella banden är det ett jobb som kräver ständig närvaro och en isolation från samhället i övrigt. Dottern upplever att hon tappar en del av det svenska språket, men vill absolut fortsätta det hon åtagit sig att göra, nämligen att vårda sina sjuka föräldrar. Det sociala nätverket är magert sedan de andra syskonen flyttat till andra städer, men en syster har flyttat tillbaka till stan med sina barn vilket kan betyda en del avlastning när saker behöver handlas och andra ärenden behöver uträttas.

Erfarenheter av och synen på äldreomsorgen

Den anhörigvårdande dottern uttrycker tacksamhet över att Sverige är ett rikt land. *Ni är rika* säger hon och menar att pappan aldrig hade fått de dyrbara hjälpmedlen han har nu i sitt hemland. På så vis kunde det inte vara bättre. Han får allt han behöver och behöver inte lida.

Dåliga erfarenheter av ett korttidsboende där pappan bodde i tre månader har dock satt spår för familjens tillit till äldreomsorgen. Dottern berättar om en komplex situation med onödigt lidande

som mycket väl delvis kunnat bero på språkförbistringar. Personalen trodde att det faktum att pappan låg och jämrade sig berodde på missnöje, när det i själva verket berodde på smärta. Personalen sa inför anhöriga att han inte mådde dåligt, men anhöriga ringde själva efter ambulans och ambulanspersonalen kunde konstatera att han har brutit höften. Dottern tog då hem honom och beslutade sig för att vårda sin far. Inför kommande vårdplanering uttrycker hon att *de bryr sig inte* och menar att fadern behöver hennes omvårdnad dygnet runt. Enligt dottern gör inte hemtjänsten så mycket. Hon tycker att det är bättre med anhöriga. De dåliga erfarenheterna från korttidsboendet betyder mycket för dotterns val att vårda sin far i hemmet.

Dottern är glad som kan hjälpa till och hon tycker att det känns att pappan är gladare och piggare hemma. Om inte dottern kunde ställa upp så som hon gör, tror hon inte att ett äldreboende hade varit lösningen.

Jag tror han trivs bättre hemma. Jag såg på sjukhuset, och så dom sa: Pappa trivs inte här på sjukhuset. Han är inte trygg, inte nöjd. När jag hälsat på min pappa han började le och sånt. Mycket trygg hemma.

Språkets betydelse

På frågan om det skulle vara ett alternativ med en koppling till ett serviceboende på något sätt svarar dottern att det är bra med det sociala men att det är svårt med språket. Dottern uttalar att: *språket och det som är traditionellt, vad man ska handla och så betyder mycket.*

Dottern tror att språket är viktigt i kontakt med de äldre inom hemtjänsten, men samtidigt säger hon att: *”det spelar ju ingen roll.”* De behöver ju ändå hjälp oavsett om de talar samma språk eller ej. Det viktigaste är att de får den hjälp de behöver.

Reflektioner kring situationen som anhörigvårdare

Dottern bokar tider med vården samt ger sin pappa sprutor och medicin. Hon har ingen utbildning för det jobbet och får heller ingen delegering eller kurs i läkemedelshantering av vårdpersonal. Det är ett stort ansvar att vårda sina anhöriga med stöd av egenvård. Dottern skulle gärna vilja ha utbildning och handledning kring läkemedelshantering och vårdkunskap. Kanske skulle man kunna läsa på distans samtidigt som man vårdar i hemmet, men då skulle det behövas en flexibel utbildning som tar hänsyn till att vården i hemmet tar tid. Men nu har hon ändå inte tid. Hon slutade skolan (komvux) på grund av sin pappa.

På frågan om hon har funderat på vad hon vill göra senare i sitt liv svarar hon: *Innan jag ville inte ha den jobben, men efter min pappa ska jag fortsätta.. att hjälpa. Då ska jag tänka som min pappa som jag hjälper till och fortsätta så att hjälpa till. Man måste tänka min pappa, dom andra som min pappa. Dom alla är samma du vet, som är sjuka. Det är synd om dom. Det spelar ingen roll, vem är han eller hon. Det skulle då vara något att falla tillbaka på när uppdraget med anhörigvård tar slut.*

Sammanfattning

Under intervjun framkommer en del konsekvenser av språkförbistringar. Framförallt försvåras kommunikationen avsevärt på det korttidsboendet kunden bott på under en period. Anhöriga uppfattade att omvårdnaden blev lidande då smärtan vid ett brutet höftben misstolkas.

Att vara anhörigvårdare beskrivs som en livsuppgift och närmast ett kall. Samtidigt ger det den äldre en unik känsla av trygghet och tillfredsställelse. Enligt anhörigvårdaren bör alla äldre få en chans att bli vårdade i hemmet. Åtminstone om det är möjligt för en anhörig att vara hemma under den perioden det gäller. Själv är informanten glad och tacksam över att hon bland annat tack vare sin egen barnlöshet kan vårda sin far och till viss del även sin mor. Mervärdet i att vara delaktig i sina föräldrars vård ligger framför allt i den närhet och förståelse som finns mellan förälder och barn. Dessa band har möjliggjort en trygghet för fadern som ingen annan person varit kapabel att ge honom tidigare. Dottern delar alltså inte bara språk, tradition, religion och erfarenheter, utan även en mellanmänsklig kontakt. Enligt den vårdande dottern är faderns önskemål att hon och ingen annan ska vårda honom. Själv anser hon också att det bästa är att hon vårdar honom själv, utan hjälp av någon annan. Detta innefattar även syskon och modern.

Hemtjänsten skulle aldrig kunna utföra det jobb dottern gör eftersom hon är tillgänglig dygnet runt. Oavsett språk kan de inte höra honom ropa på hjälp och de kan inte alltid finnas hos honom som trygghet.

Att ta hand om sina sjuka föräldrar kan vara tufft ur flera aspekter. Förutom de emotionella banden är det ett jobb som kräver ständig närvaro och en isolation från samhället i övrigt. Dottern upplever att hon blir isolerad och tappar en del av det svenska språket, men vill absolut fortsätta det hon åtagit sig att göra, nämligen att vårda sina sjuka föräldrar. Hon oroar sig trots allt för vad som ska ske efter att hennes tid som anhörigvårdare är slut.

Hemtjänstpersonals perspektiv

Två gruppintervjuer har genomförts med hemtjänstpersonal. Båda personalgrupperna kommer i kontakt med äldre invandrare i sitt arbete. I det ena fallet har rekryteringar gjorts av personal med språkkunskaper (språk från forna Jugoslavien) och i den andra gruppen har ingen sådan specifik rekrytering gjorts. Resultaten från respektive hemtjänstgrupp presenteras nedan.

Intervju med hemtjänstgrupp med flerspråkig personal

Omsorgsgruppen som de intervjuade arbetar inom ansvarar för 30 lägenheter. 14 personal arbetar totalt med de trettio lägenheterna. Två stycken arbetar i receptionen. Dessutom är de ute i hemtjänst och hjälper till i andra boenden vid behov. 10-12 kunder talar annat språk än svenska. Tre av dem talar ingen svenska överhuvudtaget. En del utlandsfödda talar delvis svenska. En del förstår svenska, men pratar annat språk. Andra har kunnat tala svenska, men tappar språket när de blivit äldre. Antalet äldre kunder inom hemtjänsten som talar annat språk har på senaste tiden ökat. Framförallt är det de som kommit som halvvuxna under 60-70 talet som är kunder just nu i området. De har jobbat och lärt sig språket men tappat det när de blivit äldre. *Man återvänder till det ursprungliga språket*, säger en av de intervjuade.

Äldre invandare och äldreomsorg

Intervjupersonerna upplever att anhöriga vill att äldreomsorgen tar hand om de äldre oftare än de gjort innan eftersom de anhöriga ofta arbetar. Såväl personal med utländsk bakgrund som svenskfödda anser att anhörganställningen lätt kan bli en kvinnofälla samt ställa till det för deras framtid. Det är svårt för anhörganställda att få jobb efter att uppdraget tagit slut eftersom de inte lärt sig det svenska språket under anhörganställningen.

När de gamla väl har kommit in i den svenska vårdapparaten för de äldre uttrycker de ibland att de har kommit till paradiset. Det finns en diskrepans mellan förväntningarna och de egna behoven. Detta är något som ändras ganska fort nu eftersom det finns tendenser av att känna sig övergivna av barnen då de fått plats på äldreboende. Med förklaring av den flerspråkiga personalen om hur den svenska äldre vården fungerar och med exempel på andra äldre från samma kultur som får plats brukar de äldre till slut acceptera boendet och den sporadiska kontakten med sina eventuella anhöriga.

Språkets betydelse utifrån de anställdas perspektiv och arbetssituation

I arbetsgruppen finns tre anställda som är språkkunniga. De arbetar heltid och täcker upp för varandra. Tanken är att det alltid ska finnas någon som kan språket på dagtid. Under kvällarna arbetar dock oftast bara svensktalande personal. När den ena språkkunniga kvinnan började jobba på servicehuset år 2004 var hon ensam om att kunna språket.

Då kändes det jätte, jätte mycket faktiskt. Man ska gå på, inte att man ska själv gå på alla larm, men du blir ju, -jag förstår ändå inte henne, och så, ska du gå på larm? Ska du följa med färdtjänsten? Ska du gör det? Men nu har vi fått, eh.. efter omorganisationen, då fick vi några till som pratar /.../ så de, de nu är det mycket lättare.

Personalen med utländsk bakgrund får ofta hoppa in som tolkar vilket gör deras arbetssituation lite speciell. De följer med arbetsterapeuten, sjuksköterskan, verksamhetschefen och sina egna kollegor för att tolka och upprätthålla en kommunikation mellan personal och äldre från forna Jugoslavien. Ofta handlar det om missförstånd. Gäller det något specifikt eller känsligt anställs en tolk. De äldre har rätt att ha tolk. Oftast handlar det om kontakten med biståndshandläggaren. Verksamhetschefen använder även tolk vid hembesök.

Kontaktpersonerna för de äldre matchas även deras modersmål (än så länge). En oro uttrycks däremot inför framtiden då de vet att fler språkliga behov kommer att finnas.

Språkets betydelse i relationen mellan personal och kund

Den hemtjänstpersonal som inte talar annat språk än svenska talar med teckenspråk, ritar bilder samt har hjälp av en lista med översatta vanligt förekommande ord som kollegorna har skrivit. *Det brukar faktiskt lösa sig bra, det gör det faktiskt. Sen lär man ju sig vissa ord också.* På kvällarna, när det ofta enbart arbetar svensktalande personal, måste personalen ibland ringa hem till anhöriga för att förstå vad de äldre vill. Situationer som upplevs jobbiga vid språkförbistringar är när kunden har ont och när de behöver en sköterska. Det andra vanliga rutinarbetet fungerar bra. Det svåra uppstår när det gäller något speciellt.

Det faktum att flerspråkig och icke flerspråkig personal arbetar tillsammans skapar i vissa situationer frustration. Den flerspråkiga personalen slits mellan bestämmelser om att alltid tala svenska på jobbet och att använda olika språk i kontakt med de äldre. Personalen vill att den flerspråkiga personalen pratar svenska med utlandsfödda som förstår svenska. Det är svårt att få de äldre att förstå varför de inte kan prata på sitt modersmål med personal som förstår det. En arbetssituation som ibland upplevas som obehaglig är när en personal som enbart kan svenska och en som kan både svenska och kundens språk arbetar tillsammans och kunden väljer att tala sitt hemspråk även om denne kan svenska. Då skapas en klyfta mellan personalen. Den svensktalande personalen ställs utanför konversationen och den flerspråkiga känner sig manad att översätta samt svara på svenska. Allt översätts inte, vilket skapar ett utanförskap för den personal som inte kan språket.

En del av den personal som enbart talar svenska vill att de äldre ska lära sig mer svenska, medan den flerspråkiga personalen anser att det inte går att lära en 80-90-åring ett annat språk. En baksida med hemtjänst som matchar modersmålet kan kanske vara att de äldre i viss mån tappar sin integration med det svenska samhället och övrig vårdpersonal. *Det är ju bra om de får behålla svenskan, det de kan, tycker jag* säger en av de intervjuade.

Även inom personalgruppen kan språkförbistringar uppstå vilket tydligast visar sig vid nyanställning eller praktik då den flerspråkiga personalen inte utvecklat det svenska språket, vilket skapar problem. Det blir ett moment 22. De får inget jobb för att de inte kan språket och de kan inte språket för att de inte får ett jobb och lär sig genom integration. *De som jobbar måste kunna språket. Det är helt annat med de som är gamla.* De personer som utbildat sig till undersköterskor är duktiga på sitt yrke, men kan inte det svenska språket.

Kultur

Som vårdpersonal krävs en professionalitet som inte skiljer ut personer utan som ger lika god vård till alla oavsett. Klarar man inte av att arbeta på det sättet ska man inte heller arbeta inom vården, menar de intervjuade.

Kultur, religion, mat och levnadssätt har alla betydelse för kundens upplevelse av vården. Vissa har integrerat sig i det svenska samhället och vissa har inte gjort det. Mat är en sak som alltid kommer upp på tapeten. Som av en händelse var det samma dag som intervjun utfördes kokt fisk till middag, något som inte är populärt bland personer som växt upp i forna Jugoslavien. De kan inte förstå varför man kokar fisken. Själva steker de fisk. Som konsekvens av annorlunda önskningar om mat har köket ändrat en del rutiner till att omfatta ris och pasta i större utsträckning, något som inte brukar falla äldre svenskar i smaken. Dessutom serveras bröd till måltiden, vilket också är en nyhet i äldreomsorgens kök.

Ett exempel på betydelsen av att förstå de äldres kultur och religion tas också upp under intervjun. En kund som brukar be vet inte vad han har för rättigheter, utan har alltid avbrutit sin böneritual då personal har kommit för att titta till honom. Ingen har tidigare reagerat på eller upptäckt detta. När en personal med samma religiösa bakgrund kom i samband med detta förstod hon genast vad som hände och kunde styra upp så att kunden kunde få vara ifred under dessa perioder. Han ville inte vara till besvär, men proceduren kring bönen blev lidande på grund av alla avbrott.

Den flerspråkiga i personalen har upplevt rasistiska uttalanden från svenska kunder. Ord som ”jävla utlänning” har ifrågasatts och personalen har bedyrats om att de är bra utlänningar, men de andra. Personalen drar slutsatsen om att uttalanden med rasistisk prägel inte betyder att det är de som är närvarande som har gjort något. *Det är säkert något annat dom har upplevt.*

Sammanfattning

Det finns tydliga språkförbistringar mellan hemtjänstpersonal och kund. För att komma tillrätta med problemet har verksamhetschefen anställt flerspråkig personal som matchar kundernas behov. På senare tid har styrkan ökat från en till tre personal som talar språken från forna Jugoslavien. Dessa personer arbetar likt övriga med förekommande uppgifter på servicehuset och inom hemtjänsten, men fungerar också som länk mellan personalen och de äldre med utländsk bakgrund. Arbetssituationen präglas av samarbete och flexibilitet mellan tolkning, vård- och serviceinsatser. Verksamheten verkar stödja sig på den flerspråkiga personalen i hög grad och de är stolta över sin insats.

Förutom språket delar personalen kulturell bakgrund med kunderna som är födda och uppväxta utomlands. I viss mån delar de också religiösa trosföreställningar. Detta skapar en stabil grund för utökad förståelse mellan de äldre och deras kontaktpersoner i första hand, men också i förlängningen med resten av personalgruppen gentemot specifika behov och förutsättningar.

Kunder med modersmål som inte kompenseras av personalens kunskaper är på väg in i äldreomsorgen och det finns en oro kring hur behovet för dessa ska kunna tillgodoses.

Intervju med hemtjänstgrupp utan flerspråkig personal

Hemtjänstgruppen som de intervjuade arbetar i har daglig kontakt med kunder som inte talar svenska. Dessa personer talar en rad olika språk och de intervjuade menar att de språk som förekommer inte är språk som vem som helst kan och att det för den sakens skull kan vara svårt att få tag i personal som talar språket och som samtidigt är utbildad till undersköterska.

Språkets betydelse utifrån de anställdas perspektiv och arbetssituation

De som intervjuats har och kommer i sitt arbete i kontakt med äldre invandrare som inte talar svenska. Intervjupersonerna önskar att de hade kollegor som från början stöttar upp kontakten och kommunikationen med äldre invandrare. De arbetar i en liten kommun och ser ingen egentlig möjlighet att dela upp äldreomsorgen som svar på språkliga behov. Istället tror de på ett samarbete mellan personal som är flerspråkiga och den ordinarie arbetsgruppen.

Det finns flerspråkig personal i andra hemtjänstgrupper i samma kommun som de som intervjuats. Där förekommer en omvänd problematik då den flerspråkiga personalen talar väldigt dålig svenska vilket skapar problem i arbetsgrupperna. Dessutom förekommer det att svensktalande kunder inte förstår den flerspråkiga personalen. I praktiken leder den bristande svenskan till indragna delegeringar för medicin och så vidare. Däremot finns det den personal som både pratar bra svenska och ett ytterligare språk, många gånger gör personer från forna Jugoslavien det menar de intervjuade. De ser dessa personer som en stor resurs.

Det är väldigt bra att ha fler språk i en grupp, men du måste göra dig förstådd på två språk väldigt bra för att tillfredsställa de andra, båda brukarna, inte bara invandrarna.

Språkets betydelse i relationen mellan personal och kund

Vid en begynnande kontakt med en kund som inte talar svenska har personalen tolk med sig. Denna tolk har dock kommit att bestå av en anhörig och ingen i gruppen har stött på en professionell tolk vid hembesök.

Ingen i personalgruppen har ansträngt sig för att lära sig något ord på kundens språk. De menar att de ofta inte behöver så mycket hjälp, utan att det finns anhöriga som hjälper till med det mesta. I vissa fall talar dock inte heller den anhöriga bra svenska vilket i värsta fall kan fungera som en grogrund för djupare missförstånd. I annat fall försöker de kommunicera genom att plocka upp saker visuellt och kombinerar det med kroppsspråk. De tillägger att det ändå går på något sätt. Samtidigt förstår de att kunder väljer att söka sig till hemtjänst där det finns personal som talar deras språk. Nyligen bytte till exempel en av kunderna till en personalgrupp där det finns personal som talar dennes språk.

Det måste ju vara mycket lättare, och roligare om man tänker på till exempel aktivering som ju den ena damen har haft... Att föra ett samtal, det går ju inte med oss. Det gör det ju faktiskt inte.

Att inte tala samma språk är av olika betydelse beroende på situationen. Tillfällen då det är problematiskt att inte helt förstå varandra är exempelvis när kunden mår dåligt och det är svårt att förstå hur illa det är, när det inte går att förmedla verbalt. Serviceinsatserna är enklare att utföra, medan det i omvårdnads situationer kan vara mycket svårt med bristande kommunikation. När det gäller den sociala kontakten är förstås även språket extra viktigt. Personer som har aktivering som bistånd skulle må väl av att kunna föra en konversation på sitt eget språk under en promenad till exempel. Dessutom skulle arbetsuppgifter som kräver en social relation såsom duschning fungera bättre om språket delades av personal och kund.

Ingen av intervjupersonerna skulle vilja vara hänvisade till någon enstaka kund utan trivs med att alternera besöken dem emellan. De menar att den speciella kontakten mellan personalen och kunden från det egna hemlandet kan göra det svårt för personalen att sätta gränser och att arbeta professionellt. För att fungera som vårdgivare är det enligt personalen viktigt att hålla en viss distans och en professionell attityd. De känner sig solidariska med kollegan som kanske måste gå till samma person ständigt bara för att de delar språk.

Hemtjänstens uppdrag fungerar trots språkförbistringarna förvånansvärt bra och personalen använder hela sitt professionella register för att kommunicera ickeverbalt. Det är viktigt att skapa trygghet med hjälp av empati, blickar och beröring samtidigt som tilliten och förtroendet växer mellan kund och hemtjänstpersonal. Det finns generellt alltid ett motstånd eller en tid för förtroendeuppbyggande i början av en kontakt men den processen tenderar att vara både längre och intensivare med vissa som inte delar språket med personalen.

Kultur

Intervjupersonerna tror att det kan finnas ett mervärde i att inte bara dela språk, utan att även förstå varandra på ett djupare plan. Ibland betyder sättet att föra sig mer än det verbala språket. Intervjupersonerna nämner eldiga temperament som av personalen tolkats som ilska och om hur personal med kunskap om hemlandets kultur och kundens karaktär upplevt förhållandet på ett helt annat sätt.

En av personalen uttrycker att det inte alltid är självklart att de som använder sig av hemtjänstens resurser vill ha en person från sitt ursprungliga hemland. Det finns fall av konflikter som härstammar från olika grupptillhörigheter och stridigheter mellan olika områden. En kund har uttryckligen begärt att ingen från hemlandet ska vårda denne.

När det gäller kosten har de bara upplevt en person som haft särskild kost och då handlade det endast om fläskkött. En annan som reagerat på maten var en dam som inte tyckte om den svenska husmanskosten, men som var så illa tvungen att gilla läget. Personalen var förvånad över att till exempel potatis var något främmande. Personalen upplever att maten i andra kulturer är en större grej och att det säkert kan vara stötande med en plastlåda med plastlock innehållande svensk husmanskost.

En annan sak som skapade oro hos de äldre inom hemtjänsten var när en av personalen firade ramadan. De var oroliga för att personen, på grund av närings och vattenbrist, inte skulle kunna arbeta ordentligt, köra bil och dela mediciner.

Sammanfattning

Språkförbistringarna i kontakten mellan hemtjänstpersonal och kund består av misstolkat kroppsspråk och antaganden om den andres försök att göra sig förstådd. Det finns ingen annan metod för att förstå varandra än att använda det som finns nära till hands för att illustrera det man för tillfället vill förmedla samt att använda sitt kroppsspråk som kommunikationsmedel. I annat fall är det anhöriga som översätter eller tolkar det som sägs och fungerar som en brygga mellan kunden och personalen.

Särskilt svårt är det att förstå den äldre när denne mår dåligt eller har ont. När det gäller omsorgsinsatserna är det alltså viktigt att ha tillgång till en riklig kommunikation. Intervjugruppen menar att serviceinsatserna inte är lika svåra att utföra.

Personalen använder hela sitt professionella register för att kommunicera ickeverbalt. Det finns generellt alltid ett motstånd eller en tid för förtroendeuppbyggande i början av en kontakt men den processen tenderar att vara både längre och intensivare med vissa som inte delar språket med personalen.

Att dela språk och att dessutom känna till kulturella koder skapar mervärde i kontakten mellan personal och kund. Detta mervärde i att känna varandra på ett djupare plan kan också skapa svårigheter för den flerspråkiga personalen. Ingen av intervjupersonerna skulle vilja vara hänvisade till någon enstaka kund utan trivs med att alternera besöken dem emellan. De menar att den speciella kontakten mellan personalen och kunden från det egna hemlandet kan göra det svårt för personalen att sätta gränser och att arbeta professionellt. För att fungera som vårdgivare

är det enligt personalen viktigt att hålla en viss distans och en professionell attityd. Samtidigt finns det kunder som specifikt ber om att inte bli vårdade av någon från deras ursprungsland. Personalen tolkar det som ett svar på konflikter som ligger kvar mellan de olika länderna i forna Jugoslavien.

Biståndshandläggares perspektiv

Två intervjuer har genomförts med biståndshandläggare, en gruppintervju med två deltagare och en enskild intervju med en biståndshandläggare som arbetat med frågan kring flerspråkig hemtjänst under en längre tid. Resultaten från respektive intervju presenteras nedan.

Biståndshandläggare 1

Biståndsbedömning och äldre med invandrarbakgrund

Intervjupersonerna reflekterar över att det är intressant att ingen ännu har lämnat in en ansökan om hemtjänst på eget språk. Om en sådan ansökan skulle komma in för biståndsbedömning vet de inte riktigt hur de skulle agera. Kanske skulle de inte kunna avslå begäran om behovet anses finnas.

De två biståndsbedömarna som intervjuats menar att det har funnits tendenser att särbehandla de utlandsfödda då det gäller bistånd eftersom det förekommit en osäkerhet hos biståndshandläggare om vad som är skäligt i en viss kultur. På senare tid har det tagits bort en del bistånd såsom massage. Alla äldre ska bedömas lika oavsett vilken kultur de härstammar från. Några ansökningar som direkt har med kultur eller religion att göra har aldrig kommit in för biståndsbedömning. Kanske sköts sådant internt vid behov, reflekterar intervjupersonerna.

Kost tas ibland upp som skäl till anhöriganställning, då de äldre inte är vana vid svensk husmanskost. Här är biståndsbedömarna kluvna. Dels anser de att man äter om man är hungrig, dels är maten viktig vid livets slut eftersom aptiten ofta är nedsatt. Diskussionen kring mat förs på ett generellt plan och är egentligen ingen fråga som kommer upp på biståndsbedömarnas bord. De äldre brukar acceptera de beslut de får. Barnen hjälper ofta till där det behövs. De kan till exempel laga storkök, dela upp i portioner och frysa in som hemtjänstpersonalen sedan får värma.

En av intervjupersonerna försöker reda ut vad behov egentligen står för. Det den enskilde egentligen önskar är ju också det faktiska behovet. Om det behovet står för libanesisk mat och om vi anser att det räcker med att få den mat som distribueras till alla, har vi tillgodosett behovet då? Å andra sidan handlar ju inte detta enbart om kulturella smakupplevelser. Det handlar kanske lika mycket om personlig smak. Det finns svenskfödda som inte tycker om den mat de får. Var går gränser för vad som anses vara faktiska behov? Det är svårt att besluta utifrån enskilda behov även om det tillhör uppdraget. Vad är skäligt och vad är det egentliga behovet och hur kan det tillgodoses på bästa sätt? Det mångkulturella samhället sätter kanske högre krav på individuella insatser samtidigt som det är viktigt att bedöma lika. I slutändan handlar det för biståndsbedömarna om att sätta gränser enligt riktlinjer för en skälighetsnivå.

Det gäller att se de individuella behoven utan att överdriva kulturella skillnader. De äldres inre kamp om att acceptera ett hastigt insjuknande och längtan till det som inte längre är möjligt är något som gäller alla oavsett språk eller kulturell tillhörighet. Kanske gäller det att se mer till de personliga behoven än till en grupp tillhörighet.

Ett problem för de kunder som ska söka bistånd och som inte vet hur det svenska systemet fungerar är som sagt att det finns så många olika instanser att vända sig till. Vid besök angående bistånd har kunden ofta svårt att förstå när de säger:

Vi beviljar inte färdtjänst. Då får du ringa Hallandstrafiken. Jaha, du ska inte ha hjälp med dusch. Det klarar du själv. Då får du ringa till primärvårdens arbetsterapeut. Jasså, du vill ha hjälp med dusch? Då tar kommunens arbetsterapeut vid. Det är en hel djungel för dem. Vart man ska vända sig.

Kanske skulle det behövas någon form av samordnande för de äldre som söker bistånd, reflekterar intervjupersonerna. Det finns spridda instanser som tillgodoser olika behov som inte alltid har självklara samband. För den som inte är insatt i systemet eller som språkligt sett har svårt att uppfatta nyanser i de olika benämningarna bör kanske erbjudas någon form av hjälp för att navigera genom den snåriga skogen av hjälpmedelsinsatser.

Anhörigvård

Det förekommer ofta att familjer med utländsk bakgrund försöker ordna omhändertagandet av de äldre internt på grund av språket. Det är ibland främmande med hemtjänst och det finns en trygghet i att någon i familjen tar hand om de äldre, någon som inte är okänd. Osäkerheten om hur man ska bete sig i förhållande till okända människor i det svenska samhället präglar även familjens önskan om en anhöriganställd. Ibland menar dock intervjupersonerna att familjemedlemmarnas behov krockar då dottern arbetar och de andra vill att hon ska åta sig uppdraget som anhöriganställd.

Ett exempel ges under intervjun där dottern i familjen försöker förklara för sin mamma att hon måste söka hemtjänst eftersom dottern själv arbetar inom hemtjänsten och därför inte alltid har tid att hjälpa sin mamma med den vård hon behöver. Den gamla tycker att hon hellre klarar sig själv än tar emot främmande vilket leder till långa diskussioner.

Intervjupersonerna menar att anhörihemtjänsten kan enligt vårt svenska perspektiv ses som en anhörigfälla. Tar man hand om en anhörig i 15-20 år utan att komma in på den ordinarie arbetsmarknaden är det lätt att hamna utanför samhället och inte minst den språkliga arenan.

Ett bekymmer med anhöriganställningarna är svårigheten att se gränser mellan arbetsinsats och obetald samvaro. Biståndsbedömarna bedömer en skälighetsnivå och en lägsta nivå, medan en anhöriganställd gör så mycket mer än det de får bistånd för.

Intervjupersonernas erfarenhet är att om avslag ges på ansökan om anhöriganställning händer det att de anhöriga tar hand om de äldre ändå. I de fallen arbetar de anhöriga utan lön i hemmet.

Språk och kultur

När äldre med invandrarbakgrund får hemtjänst finns det ibland önskemål om att verksamhetschefen anställer någon som talar samma språk. Intervjupersonerna menar att det är bra om hemtjänsten anställer flerspråkig personal. Kontakten med den äldre underlättas om det finns anställda som kan språket och som kan hjälpa till att styra upp behovet av omvårdnad hos personen i fråga. Hemtjänsten har längre tillbaka i tiden ställts inför kunder med annat språk, men det har då ofta handlat om språk som finska och tyska. Dessa språk kan hemtjänsten ofta klara ganska bra eftersom den språkliga kompetensen finns bland medarbetarna. När det i dagsläget handlar om språk som inte många inom personalen kan står vi inför nya utmaningar. Det är helt enkelt fler språk att täcka in vilket måste hanteras, menar intervjupersonerna.

Det händer även att språket sätter käppar i hjulet för att förstå vad man som kund är berättigad till. En av biståndsbedömarna berättar om ett besök nyligen där familjen hade missat att de var berättigade till inkontinensskydd som de själva köpt i ett års tid.

Det verbala språket är bara en del av kommunikationen och en intervjuperson menar att kroppsspråk fungerar bra i de fall man är klar och adekvat. Om man har ont går det till exempel att förmedla ganska bra genom gester och röstlägen. När det gäller serviceinsatser menar intervjupersonerna att det är lättare att sköta hemtjänstuppgifterna eftersom du inte behöver kommunicera enligt en biståndshandläggare. Det är värre med omvårdnadsbiten som är svårare att fixa utan språk. Då är det vanligt att verksamhetschefen anställer en anhörig för att tillgodose kundens behov. Vid aktivering är det extra viktigt att tillgodose de språkliga behoven. Det skapas mycket frustration hos både kund och personal när ett samtal inte kan föras under de omständigheterna. Ett sådant exempel är en äldre kvinna som beviljats en aktivitet under en timma i veckan. Hon talar ingen svenska och hemtjänstpersonalen talar inte heller kundens språk. Det slutar med en timmes lång frustration för de båda.

Sammanfattningsvis menar intervjupersonerna att det finns ett behov av flerspråkig hemtjänst, men det finns även ett behov av att behålla sin kultur och sin familj och sina traditioner oavsett vart man kommer ifrån.

Sammanfattning

Hemtjänsten ska vara lika för alla. Oavsett om du har bott i Sverige i hela ditt liv, eller om du är född utomlands ska samma tjänster bistås utan någon form av privilegier eller diskriminering. Ett problem med omvänd rasism har upptäckts av biståndsarbetarna, då utlandsfödda kunder till exempel har beviljats massage som bistånd, något som annars inte förekommer. Biståndsarbetare tror att det beror på en rädsla att uppfattas som rasist. Kanske kan det även handla om missvisande tolkningar kring behov med ett ursprung av kulturkrockar och försök att förstå och att göra sig förstådd.

Biståndsbedömarna anser att det finns solklara språkförbistringar mellan hemtjänst och kund. Särskilt viktigt är det att kunna kommunicera med varandra under social samvaro och i omsorgsarbetet. När det gäller serviceinsatser upplevs inte språket ha samma betydelse. Dessutom finns det svårigheter vid ansökan om bistånd som är direkt kopplade till språklig förståelse tillsammans med en insikt om hur samhällets tjänster fungerar och hur de olika systemen är sammankopplade respektive åtskilda. Det finns många olika instanser som ska

underrättas om olika typer av behov. Detta är inte alltid så lätt när man inte känner till att tjänsterna finns eller var de finns att söka. Även barn till utlandsfödda upplevs ha vissa problem med att förstå sig på ett samhällssystem de själva aldrig behövt använda sig av.

De flesta äldre kunderna med invandrarbakgrund föredrar att få hjälp av sina barn och har ofta en föreställning om att barnen ska sköta om de äldre likt de en gång skött de yngre som barn. Synen på familjen som en sluten organisation upplevs vanlig bland utomlandsfödda och det är ibland svårt att förstå varför den yngre generationen vill jobba när de behöver ta hand om de gamla. Av den orsaken är det vanligt att barnen anställs som anhörigvårdare istället för att bistånd genom traditionell hemtjänst söks. Men det finns även en direkt koppling till språket, då det inte alltid går att tillgodose behovet av flerspråkig hemtjänst.

Delar personal och kund språk, så delar de även oftast kulturell kompetens. Genom att förstå varandra på ett djupare plan tror biståndsarbetarna att mervärde uppstår. De skiljer sig åt i uppfattningar om matens betydelse för välbefinnande, men är överens om att maten kan ses som ett problem vid ansökning om bistånd. Ibland lagar släktingar till den utlandsfödde kundens mat i storkök som fryses ner i portionsförpackningar. Hemtjänstpersonal hjälper sedan till att värma den inhemska maten.

Hemtjänsten skulle kanske kunna fungera bättre med en mångfald inom personalgruppen. Genom att blanda etniciteter kan gruppen utvecklas och förstå såväl varandra som de enskilda brukarna på ett mer mångfasetterat sätt. Biståndsarbetare tror att det är ett viktigt led i hemtjänstens utveckling om vi vill möta upp en åldrad befolkning med multietnisk bakgrund, men också för att växa tillsammans som medarbetare och grupp.

Det finns stora behov som inte täcks av hemtjänsten och den viktigaste bristen ligger i en social samvaro. Äldre är generellt ensamma och isolerade, rädda för att gå ut och osäkra på sin egen förmåga. I den bästa av världar skulle biståndsarbetarna kunna bevilja plats på äldregruppboende i olika nivåer beroende på brukarnas behov. Kanske skulle boenden för viss etnicitet vara en lösning som skulle vinna bifall hos de äldre. På så sätt skulle de inte vara så ensamma, utan skulle ha sällskap av varandra. Dessutom skulle de förstå varandras språk. Sådana boenden har bl.a. funnits för finländare i Norrland. Även för svensktalande finns behov av dessa seniorboenden. Det behövs gemenskap och meningsfulla sammanhang även för mer kapabla äldre. Särskilda boenden räcker inte för det behov av social samvaro som finns hos de äldre.

Biståndshandläggare 2

Behov av hemtjänst och anhörigvård

Biståndshandläggaren ser att behovet av omvårdnad av äldre på andra språk än svenska har ökat på senare tid eftersom de som kommit hit som arbetskraftsinvandrare blivit äldre och har samtidigt tappat det svenska språket. Många har aldrig lärt sig det eftersom de arbetat tillsammans med sina landsmän under hela sitt arbetsliv. Biståndshandläggaren ser också att denna grupp vill ha hemtjänst.

De efterlyser väldigt mycket flerspråkig personal, och framförallt vill de ha hemtjänst för de har blivit så försvenskade i sitt tänkesätt.

En annan aspekt som kommer upp under intervjun är att det bland andra grupper finns en stark kulturell föreställning om att vårda de äldre anhöriga i hemmet.

Man tror inte att hemtjänsten kan ge hjälp så som man själv önskar.

Inledningsvis tenderar hemtjänsten att vara ett nödvändigt ont för många utlandsfödda kunder. *De tror inte att den svenska hemtjänsten är så bra som den är.* När de väl har provat tenderar de att ändra ståndpunkt. Intervjupersonen talar med en familj som "tvingats" prova hemtjänst på grund av anhörigas arbetssituation. De säger:

Vi hade aldrig trott att man kunde få så mycket hjälp och så varierad hjälp som man ändå kan få, men vi förstår ju att det här är faktiskt ett bra alternativ.

Det gäller alltså att sälja in den svenska modellen för hemtjänst och äldreomsorg. Många utlandsfödda vet inte vad det innebär. Även om de får en fullständig information vid det första hembesöket, finns det kunder som inte vill ha informationen.

Inom den egna sfären av vänner och bekanta förekommer det ibland en slags mätning av anhörigas insatser. Som biståndshandläggare möter intervjupersonen familjemedlemmar som påstår sig veta att andra äldre har mer bistånd än vad de i själva verket har. Det förekommer en skam kring att inte vara berättigad till vårdbidrag. Samtidigt finns det en annan sida av den kulturella skyldigheten som ibland upplevs av anhöriga till äldre invandrare. En del vill inte söka bidrag för sina insatser eftersom det är deras upplevda skyldighet att vårda föräldrarna och inget arbete som de anser sig ha rätten att få betalt för.

Jag har ju träffat på de här. Och så blir den man vårdar så dålig att man kan inte ta in dem i duschen själv och så kanske man får söka hemtjänst för dusch. Och det hjälper jag ju självklart till med. Men då börjar jag ju också se den som vårdar, och jag ser ju att den här personen är ju helt slut. Och då vill ju jag koppla in de resurser jag har med anhörigombud och det som finns med fri avlösning och så, och man tackar nej till allt...Jag ser ju att jag har skyldighet att se allt. Se kunden givetvis, men även se den som vårdar.

Det kommer mer och mer ett behov av flerspråkighet. I framtiden kommer behovet att öka ytterligare. Man behöver antingen samla flerspråkigheten och låta dem jobba över ett större område eller också använda sig av en dokumentation över vilka som kan olika språk och ha en glidning så att man kan utnyttja resurserna där de behövs mest, menar intervjupersonen.

Anhöriganställning

Ett problem med anhöriganställningar kopplat till biståndsarbete är att det är svårt att få förstahandsuppgifter av de äldre eftersom de anhöriga ofta tar över. Det är lättare med en hemtjänstgrupp där många är inblandade för att se till att den äldre mår väl.

Ibland kan man ju få en känsla av att *här funkade det inte som det ska*. Det gäller såväl hemtjänstinsatser som anhöriganställningar. Finns det bara en anhörig att tala med är det svårare med insyn i en eventuell problematik. Har de hemtjänst kan biståndsarbetaren tala med många

olika individer för att få en bild av en komplex problematik som kan ligga bakom ett otillfredsställt behov.

Ett annat problem är det intervjupersonen benämner ”kvinnofallen”, vilket belyser problematiken med att vårda sina äldre utan att integreras i samhället. Det är något intervjupersonen ständigt möter.

Det känns inte bra. Jag ser och har träffat på personer under de här åren som har vårdat i tio-femton år efter de kommit till Sverige. Helt plötsligt dör den de har vårdat och då är de helt strandsatta. De har ingen som helst kunskap om det svenska samhället. De vet inte hur någonting fungerar och de kan inte språket, för man lär sig ju inte språket om man inte kommer ut. Och dom har, dom blir, går tyvärr nästan in i, utvecklar depressioner och får problem på det viset på grund av det här. Och jag har sett flera stycken som har råkat ut för detta, när de har vårdat i många år och haft ett stort, tungt ansvar. De har gjort ett gigantiskt arbete och jättebra arbete... Det handlar om att man inte fått chansen att lära sig.

Ett samarbete med flyktingintroduktionen har resulterat i en positiv utveckling där den anhörganställda anställs på halvtid och läser svenska för invandrare (SFI) på halvtid, medan hemtjänsten hjälper den äldre under tiden. SFI bidrar förutom språket med en introduktion om hur det svenska samhället fungerar och under den obligatoriska praktikperioden vårdar istället den anhöriga i hemmet.

Efter SFI finns det olika strategier. Vissa väljer att arbeta och att använda sig av hemtjänsten medan andra fortsätter att vårda de anhöriga i större omfattning. De kan då söka kontakt med olika instanser och vet hur systemet fungerar efter sin introduktion.

Många är dock väldigt isolerade i hemmet och avböjer dessutom erbjudande om avlösning eftersom det är svårt att få vård av personal som kan språket. Det samma gäller aktiviteter som inte tar hänsyn till språkbarriärerna.

Man isolerar sig själv också. Det är inte bara anhörganställningen som isolerar.

Tolk

Det är viktigt att som biståndsutredare använda tolk eftersom den anhörigas roll är att finnas nära och att stötta den anhöriga, menar intervjupersonen. Som tolk är man professionell och det finns en skillnad mellan att översätta vissa ord och att tolka.

Intervjupersonen fortsätter med att poängtera att hemtjänstpersonalen inte ska syssla med tolkning, utan mer med vardaglig översättning. När det behövs tolk ska den tjänsten sättas in. Det finns en viktig skillnad i det arbetet. Som flerspråkig hemtjänstpersonal blir yrkesrollen ibland ganska krävande och det är som sagt inte meningen att de ska behöva sitta på flera olika stolar samtidigt. Därför ser intervjupersonen att det är viktigt att tolk sätts in när det behövs vid mötet med myndigheter eller sjukvård istället för att använda hemtjänstpersonalen i dessa sammanhang.

Språk och kultur i relation mellan personal och kund

Intervjupersonen kan inte se att någon arbetsinsats skulle vara mer eller mindre viktig när det gäller kommunikationen med kunden. Det är lika viktigt att kunna göra sig förstådd när man städar som när man blir vårdad i sängen. Däremot blir det nog lättare för vårdaren att fixa städningen utan att kommunicera, men för kunden är det lika viktigt. Språkbarriärer blir tydliga när det handlar om social samvaro. När biståndshandläggaren beviljar bistånd med social samvaro kan hon/han inte särskilt utlova social tid tillsammans med någon som talar det egna språket.

Mest problem med flerspråkighet upplever intervjupersonen med dem som talar annat nordiskt språk. För dem som talar utpräglad norska och danska finns inga tolkar. *Jag förstår inte vad de säger och de förstår inte mig... De förväntar sig att jag ska förstå dem, men jag gör inte det och det kan bli jätteproblem faktiskt.* Både hemtjänstpersonalen och biståndsarbetarna upplever problem med att förstå och att göra sig förstådda hos den här gruppen.

Ett problem med flerspråkighet som tillkommit nu på senare tid är att kunderna med asiatiskt ursprung inte vill ha varorna inhandlade på Willys, Coop eller ICA, utan i specialaffärer. Det kan ställa till problem för hemtjänstpersonalen eftersom de affärerna ofta ligger längre bort, vilket inte rymms inom den tidsbegränsning som finns för ändamålet.

För att belysa ett annat exempel kopplat till kulturella och religiösa fenomen som kan komma att få stora konsekvenser på vårdarbetet med den äldre, berättar intervjupersonen om en anekdot intressant i sammanhanget:

... så träffade jag en kvinna som berättade om Islam och olika inriktningar på det. Och, då berättade hon bland annat att en av de inriktningarna är att man inte får lov att vara i vatten en dag i veckan. Och, eh.. fast jag var tjänstledig härifrån så slog det mig att vi hade en dam som var muslim, och jag vet att det var jättemycket kritik från anhöriga och det var mycket kritik ifrån färdtjänst och andra ställen då om att den här damen luktade illa. Och jag vet att personalen hade det jätte, jätte svårt att få in henne i duschen. Då lyfte jag luren, fast jag inte jobbade och ringde den hemtjänstgruppen och frågade; Vilken dag i veckan är det ni duschar henne? Jo då var det den dan. Då sa jag; Snälla, testa en annan dag i veckan och se , och så förklarade jag varför. När jag sen började jobba efter de månaderna jag var ledig så visade det sig att dom hade bytt veckodag och helt plötsligt så kunde man duscha henne. Hon hade den här gamla inriktningen i sin tro om att hon fick inte vara i vatten just den dagen.

När det gäller olika religioner har äldrevården blivit bättre på att ta hänsyn till de olika behov och högtider som tillhör religionsutövningen. Det är inte så stora krav som ställs på hemtjänstpersonalen, men det behövs en kunskap om olika religioner hos personalen för att tackla de önskemål som ändå kan komma att vara viktiga för den enskilde kunden.

Man till exempel ber om att: Kom inte när vi precis har middagsbön om man är troende muslim. Det skiljer sig ju lite beroende på solen då när det är middag, men om man säger att middagen är 12. Kom då en timme senare istället.

Intervjupersonen uppmärksammar att det inte är självklart att äldre invandrare vill ha hjälp av någon från samma kultur. Ibland önskar de att slippa ta emot hjälp från personer med ursprung från samma hemland. Intervjupersonen tolkar detta som resultatet av en felaktig skamkänsla, felaktig eftersom det inte är en skam att behöva hjälp. Man vill inte visa sig för sina landsmän som någon som behöver hjälp. Dessutom bör man ta hänsyn till de motsättningar som fortfarande finns mellan olika länder i forna Jugoslavien.

Sammanfattning

Språkförbistringarna mellan hemtjänst och kund präglas av all samvaro dem emellan. För kundens del spelar det ingen roll om det handlar om omvårdnad eller serviceinsatser. Personalen däremot upplever att serviceinsatserna är enklare att hantera. För biståndshandläggare är det viktigt att använda tolk vid möten med kunden och flerspråkig hemtjänstpersonal upplevs som en positiv kraft som borde få röra sig fritt över gränser inom kommunen för att kunna nyttjas på bästa sätt.

Flerspråkig hemtjänstpersonal har en naturlig fallenhet att se de äldre invandrarnas behov. De gemensamma erfarenheterna av att tillhöra olika kulturer skapar ett mervärde för mötet mellan personal och kund oavsett om de delar den specifika kulturen eller ej.

Hemtjänsten skulle kunna vara en grupp som tar hänsyn till de växande behoven av flerspråkighet, en verksamhet som ser till olika religiösa och kulturella behov och som använder ett flexibelt tillvägagångssätt för att se till var kunds bästa. En glidning mellan olika hemtjänstgrupper inom kommunen skulle kunna fungera som en källa till språkliga resurser och ett fortsatt rekryterande med tanke på att nya behov i ett mångkulturellt samhälle banar väg för en större förberedelse inom hemtjänstens svar på önskade framtida tjänster.

Det finns behov av att möta upp de anhöriganställdas förhållande i vården vid livets slut. Behoven präglas av en språklig förståelse och ett stöd som inte uppfattas som främmande. Här kanske det finns en möjlighet att påverka de anhöriganställdas situation så att de får den avlösning de förväntas vara i behov av och att få ta del av det samhälle de lever i för en fortsatt utveckling av meningsskapande efter att uppdraget är slut.

Sammanfattande slutsatser

Antalet äldre med invandrarbakgrund ökar i Halland liksom i hela Sverige. Hur detta ska förstås utifrån ett äldreomsorgsperspektiv och behovet av flerspråkig hemtjänst är dock inte självklart. En aspekt av detta är huruvida antalet äldre invandrare inom äldreomsorgen kommer att öka. Statistik från tidigare studier visar att andelen äldre invandrare som vårdas av anhöriga är större än andelen utan invandrarbakgrund. Samtidigt innebär det faktum att de äldre invandrarnas barn i högre utsträckning arbetar att de inte har möjlighet att vårda sina anhöriga. Dessutom finns det de som menar att i takt med att denna grupp får mer kunskap om äldreomsorgen i Sverige och hur den fungerar efterfrågas den också mer av äldre invandrare och deras anhöriga. Det ligger dock fortfarande en utmaning i och krävs ett aktivt arbete med att nå ut med information om hur äldreomsorgen i Sverige fungerar till denna grupp. I detta arbete krävs också att ett förtroende skapas för den svenska äldreomsorgen. Förtroendet för äldreomsorgen bland äldre invandrare och deras anhöriga kan ur ett perspektiv ses öka genom att de tar del av andras positiva erfarenheter. Samtidigt finns det bland vissa en misstro mot äldreomsorgen, något som kan komma ur språkförbistringar.⁸

Både tidigare forskning och resultat från intervjuerna i föreliggande studie problematiserar att anhöriga vårdar sina äldre invandrare. Det kan vara problematiskt för anhöriga att behöva ta hand om sina äldre då detta ofta sker på bekostnad av deras egen integration i det svenska samhället och det kan leda till att de anhöriga isoleras. Relationen mellan de äldre och den anhörige som vårdare blir också komplex då gränsen mellan arbete och att umgås med de äldre suddas ut. Studier visar även att det finns en problematik i synen på att anhöriga till äldre invandrare själva ska ta hand om dem och att de har en speciell ”omsorgskultur”. De måste – liksom de äldre invandrarna – behandlas individuellt och inte buntas ihop i en kategori.

Forskningsöversikten och intervjuerna i Halland ger sammantaget en bild av att det verkar finnas ett behov och flera fördelar med flerspråkig hemtjänst. Studier visar att anhöriga kan känna sig tryggare om de vet att det kommer någon personal som förstår deras äldre. Ur de äldre invandrarnas perspektiv kan det öka välbefinnandet hos dem om personalen talar samma språk som de. Detta visar resultat och uttrycks redan i studierna från början på 1990-talet. Senare studier och resultat från intervjuerna i denna förstudie bekräftar denna bild. Mer specifikt om behoven av flerspråkig hemtjänst kan dock i sig vara svårt att uttala sig om. Betydelsen av det gemensamma språket tar sig uttryck i att det är av betydelse både när service utförs (till exempel städning), social samvaro och omvårdnadssyfte, även om det finns de som ger uttryck för att det är av störst betydelse vid omvårdnad och social samvaro. När äldre invandrare är omgivna av personer som kan tala det egna modersmålet kan det leda till känslor av gemenskap, ökad trygghet och ett ökat välbefinnande hos de äldre. Att ges möjligheter att tala det egna modersmålet kan vara särskilt viktigt när äldre personer drabbats av exempelvis stroke och demens. Forskningen har visat att äldre personer då kan tappa senare i livet inlärda språk och endast kan kommunicera på sitt modersmål. När äldre invandrare och personal inte talar samma

⁸ Det är inte mot bakgrund av denna studie möjligt att säga något om huruvida misstron mot äldreomsorgen är större bland äldre invandrare och deras anhöriga än den är bland äldre och anhöriga utan invandrarbakgrund.

språk kan det resultera i envägskommunikationer, missförstånd och i värsta fall att felaktiga diagnoser ställs.

Det kan alltså inom äldreomsorgen finnas ett behov hos de äldre invandrarna av att tala med någon på sitt språk. Forskningen berör många gånger i förhållande till perspektiv på språk i äldreomsorgen även kultur och frågan kring om det utöver att dela språk även är av betydelse att dela etnisk och kulturell bakgrund. Behovet av att personal delar samma bakgrund visar sig i forskning samt i intervjuerna i föreliggande förstudie vara viktigt för vissa men inte för andra och vissa önskar överhuvudtaget inte att personal med samma bakgrund arbetar hos dem.

Även ur ett personalperspektiv upplevs det positivt att kunna kommunicera med kunder genom samma språk. Ur ett personalperspektiv finns viss problematik förknippat med att prata samma språk som äldre invandrare. Detta tar sig till exempel uttryck i att personalen som kan tala samma modersmål som kunden blir betraktade som familj/vänner på grund av att många äldre invandrare lever ensamma. Ett annat exempel är att rollen för den flerspråkiga personalen blir otydlig då de får agera tolk och snarare blir betraktade som det istället för omsorgspersonal. Vid tillfällen då det krävs två personal som hjälper en äldre invandrare kan också en komplex situation uppstå om endast en i personalen talar den äldre invandrarens språk.

Om personal och kund inte talar samma språk kommunicerar man med hjälp av teckenspråk. Andra sätt är att kommunicera med hjälp av bilder. Exempelvis bilder på varor som kunderna vill att personalen handlar till dem. Personal kan också ha listor med vanliga ord översatta till kundens språk och ibland får anhöriga hjälpa till med översättning. På detta sätt kan man kommunicera i relativt stor utsträckning, men det kan dock upplevas som ansträngande och kan leda till missförstånd.

På olika sätt uppmärksammas, i tidigare forskning liksom i intervjuerna i Halland, möjligheten att erbjuda lösningar där äldre invandrare kan få hemtjänst på sitt modersmål. Ett sådant exempel är i den hemtjänstgrupp i Halland som intervjuats i föreliggande studie. Där har man anställt ett antal personer som talar språk från forna Jugoslavien, ett språk som många kunder talar. Dessa personer har då, utöver omvårdnadsuppdraget, ytterligare uppdrag i sin tjänst till exempel att tolka och vara en länk mellan kunder med utländsk bakgrund och övrig personal. Detta är ett sätt att organisera för att kunna erbjuda flerspråkig hemtjänst. Hur man organisatoriskt ska kunna möta behovet av flerspråkig hemtjänst är dock inte självklart då det, som de intervjuade i Halland poängterar, inte är möjligt att i alla hemtjänstgrupper ha flerspråkig personal. Dessutom kommer allt fler språkgrupper som man måste ta hänsyn till. Att det finns ett behov av att lyfta fram och hantera denna fråga i Halland blir dock tydligt i intervjuerna.

Äldreomsorgen är en verksamhet där flerspråkighet och språkförbistringar bara utgör en del av en komplex verklighet. Det är en verksamhet där det finns ett stort behov av förändring och anpassning efter kundens behov. Dessa behov är lika många som kunder oavsett bakgrund, men där andelen ökade äldre invandrare i verksamheten ställer särskilda krav på kompetens inom äldreomsorgen. Vår huvudsakliga slutsats är att den forskning och de tidigare studier vi har tagit del av pekar på att det är centralt att äldre invandrare, som har någon omsorgsinsats, och personal ska kunna förstå och kommunicera med varandra. När de äldre och personalen delar samma språk ökar förutsättningarna för trygghet, välbefinnande och gemenskap hos såväl kunder som

deras anhöriga och hos personalen. Studien visar även på betydelsen av att, i diskussioner kring flerspråkig hemtjänst, inte förutsätta att samma behov och önskemål föreligger hos alla äldre invandrare. Det finns en stor risk med att bunta ihop äldre invandrare i en kategori.

Referenser

- Andersson, Katarina. (2010). Valfrihet och mångfald -ett dilemma för hemtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 3-4:308-325.
- Ekblad, Solvig m.fl. (1996). *Möten i vården: transkulturellt perspektiv på hälso- och sjukvården*. Stockholm: Liber AB.
- Ekman, Sirkka-Liisa. (1996). Monolingual and Bilingual Communication Between Patients With Dementia Diseases and Their Caregivers. *International Psychogeriatrics* 8 (1): 127-132.
- Ekman, Sirkka-Liisa m.fl. (1995). Dimensions and Progression in the Interaction Between Bilingual/Monolingual Caregivers and Bilingual Demented Immigrants: Analysis of Video-Recorded Morning Care Sessions in Institutions Coded by Means of the Erikson Theory of "Eight Stages of Man". *International Journal of Aging and Human Development*, 41 (1): 29-45.
- Ekman, Sirkka-Liisa m.fl. (1994). Preconditions for Communication in the Care of Bilingual Demented Persons. *International Psychogeriatrics*, 6 (1): 105-120.
- Emami, Azita m.fl. (2000). An ethnographic study of a day care center for Iranian immigrant seniors, *Western Journal of Nursing Research*, 22(2): 169-188.
- Forssell, Emilia. (2002). *Anhöriga till äldre invandrare med offentlig äldreomsorg*. En fallstudie. Sköndalainstitutet.
- Forssell, Emilia. (2000). *Anhöriga till äldre invandrare : En fallstudie av anhöriga till äldre utomeuropeiska invandrare utan offentlig äldreomsorg*. Sköndalsinstitutets arbetsrapportserie nr 18. Stockholm: Sköndalsinstitutet.
- Grbic, Alexandra. (2002). *Kulturmöten i hemtjänst. En intervjuundersökning med förslag till handlingsplan*. Äldreforskning NordVäst FoU.
- Hanssen, Ingrid. (2007). *Omvårdnad i ett mångkulturellt samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Hedlund, Margareta. (2007). *Flerspråkig hemtjänst*. Stadskontoret, Malmö, FoU-enheten/Kunskapsverkstaden.
- Heikkilä, Kristiina (2010) "Kulturanpassad äldrevård", i Torres, S. & Magnússon, F. (red.) *Invandrarskap, äldrevård och omsorg*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Heikkilä, Kristiina m.fl. (2007). Culturally Congruent Care for Older People: Finnish Care in Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Science*, 21 (3): 354-361.

- Heikkilä, Kristiina. (2004). *The role of ethnicity in care of elderly Finnish immigrants*. Department of Neurotec of Excellence in Elderly Care Research, Karolinska Institutet, Stockholm, Sweden.
- Heikkilä, Kristiina. & Ekman, Sirkka-Liisa. (2003). Elderly Care for Ethnic Minorities – Wishes and Expectations among Elderly Finns in Sweden. *Ethnicity & Health* 8 (2): 135-146).
- Heikkilä, Kristiina. & Ekman, Sirkka-Liisa. (2000). Health Care Experiences and Beliefs of Elderly Finnish Immigrants in Sweden. *Journal of Transcultural Nursing*, 11 (4): 281-289.
- Hovde, Boel, Hallberg, Ingalill R. & Edberg, Ann.Katrin. (2008). Public care among older non-Nordic immigrants in Sweden in comparison with Nordic born controls. *Nordic Journal of Nursing Research and Clinical Studies/Vård i Norden*. 2008 Winter; 28(4):9-13 (29 ref).
- Lignercrona, Marie-Helène m.fl. (2002). *Mångkulturell äldreomsorg i Botkyrka kommun*. Stockholm: Kompetenscentrum inom äldreomsorg och äldreomsorg (KC).
- Lill, Linda. (2010). "Föreställningar om invandrarskap bland äldreomsorgspersonal" i Torres, S. & Magnússon, F. (red.) *Invandrarskap, äldreomsorg och omsorg*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Linné, Susanne. (2005). "Jag förstår inte vad dom säger". *Äldre invandrare berättar om vård och omsorg*. Malmö stad, Rapport 2005:1.
- Machat, Laura. (2010). Bilden av "äldre invandrare" i äldrepolitiken. i Torres, Sandra. & Magnússon, Finnur. (red.) (2010). *Invandrarskap, äldreomsorg och omsorg*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Magnússon, Finnur. (2010). Ursprung och ålder. i Torres, Sandra. & Magnússon, Finnur. (red.) (2010). *Invandrarskap, äldreomsorg och omsorg*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Olaison, Anna. (2009). *Negotiating needs: Processing older persons as home care recipients in gerontological social work practices*. Linköping University, Department of Social and Welfare Studies, NISAL - National Institute for the Study of Ageing and Later Life.
- Olsson, Erik. (2000). "Gemenskapens möjlighet och ensamhetens svårighet, socialitet, migrationsskap och ålderdom", i Allwood, C.M. & Franzén, E. (red.) *Tvärkulturella möten: grundbok för psykologer och socialarbetare*. Stockholm: Natur och kultur.
- Sennemark, Eva m.fl. (2005). *Gemenskap på äldre da'r. En studie om äldre kinesers livssituation, behov och önskemål inför ålderdomen*. ÄldreVäst Sjuhärad och Högskolan i Borås.
- Socialstyrelsen. (2002). *Äldre iraniers och deras anhörigas syn på vården och omsorgen*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2001). *Anhöriga till äldre invandrare: En fallstudie av anhöriga till äldre utomeuropeiska invandrare utan offentlig äldreomsorg*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2000). *Äldreomsorg för finsktalande i Sverige*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Songur, Welat. (1992). *Att åldras i främmande land: om mellanösternpensionärer i det svenska samhället*. Stockholm: Stockholms socialtjänsts Forsknings- och utvecklingsbyrå, Serie: FoU-rapport/Socialtjänsten, Forsknings- och utvecklingsbyrå, Stockholms stad.

SOU 1997:76 *Invandrare i vård och omsorg - en fråga om bemötande av äldre*. Socialdepartementet, Betänkande av Utredningen om bemötande av äldre.

Torres, Sandra. (2008). "Äldre invandrare i Sverige". I Darvishpour, Mehrdad & Westin, Charles. (red.). *Migration och etnicitet. Perspektiv på ett mångkulturellt Sverige*. Lund: Studentlitteratur.

Torres, Sandra. (2010). "Inledning", i Torres, S. & Magnússon, F. (red.) *Invandrarskap, äldrevård och omsorg*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Trost, Jan. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Yeo, Sang Kum. (2003). *Tvärkulturella möten i äldreomsorgen. Exempel från Botkyrka kommun*. Kompetenscentrum inom äldreomsorg och äldrevård (KC) från vård och omsorgsförvaltningen i Botkyrka kommun.

Intervjuguide - Flerspråkig hemtjänst

Den tematiska intervjuguiden har fungerat som en mall att utgå ifrån och har således modellerats efter intervjupersonens eller intervjupersonernas intressen och kunskapsområden. Samtliga teman har dock behandlats under alla intervjuer på ett naturligt sätt och genom en öppen kommunikation. Intervjuerna med kund och anhörig har fördjupats inom områdena för nuvarande hemtjänst, önskad hemtjänst, språkets betydelse, kulturell betydelse, förväntningar och behov. Personalen har intervjuats utifrån samma mall som anpassats efter aktuella kontakter med flerspråkighet eller behov därav. Tyngdpunkten vid intervjutillfället har legat inom språkets betydelse, kulturell betydelse, behov och målsättning.

<p>NUVARANDE HEMTJÄNST</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bistånd • Kontakt med äldrevården • Vårdinsats • Erfarenheter • Privilegier / Diskriminering <p>ÖNSKAD HEMTJÄNST</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samverkan • Kommunikation • Förslag • Särlösningar • Praktiska lösningar <p>ANHÖRIGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anhörigvård • Hemvård • Boende • Stödfunktion • Ledsagare • Kontaktperson <p>SPRÅKETS BETYDELSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tolk • Språkförbistringar • Alternativa metoder • Kroppsspråk • Bilder 	<p>KULTURELL BETYDELSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Förståelse • Kost • Religion • Familjebild <p>FÖRVÄNTNINGAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Äldrevård • Anhörigvård <p>BEHOV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Social omsorg • Vårdbehov • Integration <p>MÅLSÄTTNING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Framtida insatser • Bästa möjliga lösning • Flerspråkig hemtjänst <p>EGET BIDRAG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tänkvärt • Utopi • Individuella lösningar
--	--