

**Möten mellan personal med migrantbakgrund och
anhöriga i äldreomsorgens vardag: möjligheter,
utmaningar och förutsättningar till ömsesidig
förståelse**

**Presentation på nationella och europeiska
anhörigdagen
2025-010-06**

Palle Storm (Socionom, Fil. Dr, Universitetslektor)
Stockholms universitet: institutionen för socialt arbete

Den svenska äldreomsorgen

- Även om vi inte ska förneka att det finns flera utmaningar i den svenska äldreomsorgen, så kännetecknas den fortfarande i ett internationellt perspektiv av en väl utbyggd sektor som levererar omsorgstjänster av god kvalitet
- En av de utmaningar som särskilt lyfts fram handlar om att säkerställa personalförsörjningen för att möta ett ökat behov av offentlig äldreomsorg
- Det här är inte något unikt för Sverige – i hela västvärlden uppmärksammas ökade svårigheter att attrahera, rekrytera och behålla tillräckligt med omsorgspersonal.

Äldreomsorgsarbete i omvandling

- Från 1960- talet fram till början av 1990- talet utgjordes den största delen av personalen i äldreomsorgen av svenskfödda kvinnor med en kortare utbildningsbakgrund
- I dag utgör en allt större andel av personalen i äldreomsorgen istället av personer som är födda i länder utanför Europa, en trend som kan ses i både större och mindre svenska kommuner
- Av den befintliga yrkesstatistiken framgår till exempel att 33 procent av undersköterskorna och 49 procent av vårdbiträdena är utrikesfödda (SCB, 2023). Detta är mer än en fördubbling jämfört med år 2005. En stor del av dessa har migrerat till Sverige som asylsökande eller som anhöriginvandrare (Bethoui et. al, 2021)

Om min presentation

- Syftet med denna presentation är att lyfta fram perspektiv på erfarenheter och upplevelser kring hur möten mellan omsorgspersonal och anhöriga/närstående till äldreomsorgsmottagare kan gestalta sig
- Resultaten från min presentation baseras på (anonymiserade intervjuer) med 20 undersköterskor/vårdbiträden med migrantbakgrund och 40 intervjuer chefer verksamma inom både hemtjänst och särskilt boende
- Det finns många möten som sker i äldreomsorgens vardag- men i denna presentation fokuserar jag på mötet mellan utrikesfödd personal och anhöriga som från majoritetsbefolkningen

Erfarenheter av tillitsfulla relationer

Vi har kontaktpersoner till en brukare, du är den mellan personen och anhöriga. Den här äldre brukaren var väldigt vresig. Chefen frågade om vem som skulle bli kontaktperson, men nästan ingen ville [...]. Jag började med mitt tålamod och det började bli bättre och bättre och vår relation blev väldigt nära, när jag kommer, så fort han ser mig börjar han le (undersköterska född i Uganda)

Det är tvärtom, jag fixar håret på deras mamma och bakar mycket. Det finns anhöriga som kommer hela tiden och säger "vad duktig du är som bakar och fixar naglar, anhöriga är väldigt nöjda (undersköterska, född i Iran)

Att överkomma intala skepticism från anhöriga



Jo [i början] kan det vara lite så ansträngt. Men efter ett tag, ser ju anhöriga hur jag är mot deras mamma eller den service jag ger till deras fru. Jag får en bra relation till dem då och det blir öppet(undersköterska, hemtjänst, född i Chile)

Dom [anhöriga] kanske inte alltid visar det öppet. Men jag går fram till dem "välkommen", jag heter si och så." Jag försöker att få dem att känna sig trygga. Då brukar man lyckas med bemötande, det första bemötandet (undersköterska äldreboende, född i Kenya)

Chefernas förhållningssätt vid initial skepticism

Jag förklarar att det inte finns så många "svenskar" i arbetsgruppen. "Om din pappa har dagliga besök så kommer det att komma personer som inte är svenskfödda", men dom är jätteduktiga att utföra sitt arbete. Är det så att det inte skulle fungera så vill jag jättegärna att ni hör av er till mig, men personalen är jätteduktiga" (Gruppchef hemtjänst, född i Sverige)

Det händer att anhöriga menar att vi ska byta ut [den utrikesfödda] personalen mot svenskar. Men jag förklarar läget och berättar hur duktiga de här personerna är, hur bra de tar hand om din mamma eller pappa...För det gör dom, de är fantastiska. Några av mina utrikesfödda medarbetare är de bästa som jag har (Enhetschef, äldreboende född i Sverige)

Erfarenheter av direkt diskriminering mot personal med utländsk bakgrund

Det är specifikt några anhöriga säger, "det är bara för att ni har så mycket utlänningar som inget fungerar...ni har ju sparkat all svensk personal... och bara anställt nyanlända", alltså att vi skulle ha kvoterat in... [...].Man märker snabbt om det beror på oro för språket...eller om det handlar om...(enhetschef, särskilt boende, född i Sverige)

Det kan bli väldigt hårda ord, det har jag varit med om. Då berättar jag att det är så här som vår personalgrupp ser ut, om utbildning och kompetens, och att det inte har något att göra med var man kommer ifrån eller vilken hudfärg man har (enhetschef, särskilt boende)

Att agera utsatthet mot personal

Det är det som är tragiskt, att man har hört det så många gånger, att man bryr sig inte längre om det. Personalen, tyckte det inte det var någonting [...]. Det lever vidare för att vi tillåter, man kan göra i stort sett vad som helst. Men jag släpper det inte (Enhetschef, hemtjänst född i Latin-Amerika)

Det är väldigt svårt för mig att gå till en anhörig och säga "personalen tolkar ditt tonläge som rasism", det är ju helt omöjligt. Men jag tänker också att jag måste visa personalen att är det något, "blir ni utsatta för kränkningar eller rasism från anhöriga, alltså om någon säger N-ordet till dig", då säger du till mig så att vi polisanmäler, för där är det nolltolerans" (enhetschef, äldreboende född i Sverige)

När diskrimineringen kommer från omsorgsmottagaren

Ibland när anhöriga är med och anhöriga kan prata med den här äldre personen så kan det dämpas det lite grann...men om handlar om en äldre person med demenssjukdom, då är det något helt annat då är det bara att gilla läget dom förstår inte riktigt vad dom säger (Undersköterska, äldreboende, född i Indonesien)

Språk och språkbarriärer

- Det finns givetvis ingen given koppling mellan att vara utrikesfödd/ha migrantbakgrund och uppleva barriärer i talad och/eller skriven svenska (och andra språkbakgrunder än svenska kan utgöra en fördel)
- Men språkbarriärer i svenska uppmärksammas som en utmaning och nyligen utkom Socialstyrelsen med ett vägledningsstöd för att bedöma språkbarriärer bland personal i äldreomsorgen-samt en nyligen publicerad SoU- utredning om språkkrav i äldreomsorgen
- Språkets betydelse har länge varit central i den svenska äldreomsorgen med fokus på en social omsorgsmodell och med skärpta krav på dokumentations och uppföljning

Språk-barriärer som en utsatthet

Det har hänt några gånger att det är några anhöriga som har haft svårt med någon personal så...för att man tycker att det är svårt att kommunicera (Enhetschef, särskilt boende född i Sverige)

Om det kommer en svensk anhörig som kan ha väldigt tydliga...de kan ha mycket frågor så här va "hur jobbar ni här? Hur har ni tänkt?" Då tror jag just med tanke på språket, att man hamnar i underläge. Jag vet att många i personalen har sagt att de tycker att det är jättejobbigt när jag ibland ber dem "kan du ringa anhöriga?" (Enhetschef, särskilt boende född i Sverige)

Sammanfattande diskussion

- Utrikesfödd omsorgspersonal är en viktig och nödvändig välfärdsresurs i den svenska äldreomsorgen- men vilka förutsättningar ges och finns för att de ska kunna utföra ett bra arbete utifrån till exempel språkstödande insatser?
- En förutsättning för att skapa goda relationer mellan personal med migrantbakgrund och anhöriga är att det finns möjlighet att bygga tillitsfulla relationer: men hur påverkas dessa förutsättningar in en vardag där tiden, handlingsutrymmet och flexibiliteten ständigt minskar?
- I de fall som anhöriga behandlar personalen illa med utgångspunkt i t.ex. etnisk bakgrund, verkar det finnas få verksamheter som har rutiner och strukturer för hur dessa situationer ska hanteras

Tack för att ni lyssnade!



Kontaktuppgifter

E: post: (palle.storm@socarb.su.se)

LinkedIn (pallestorm)