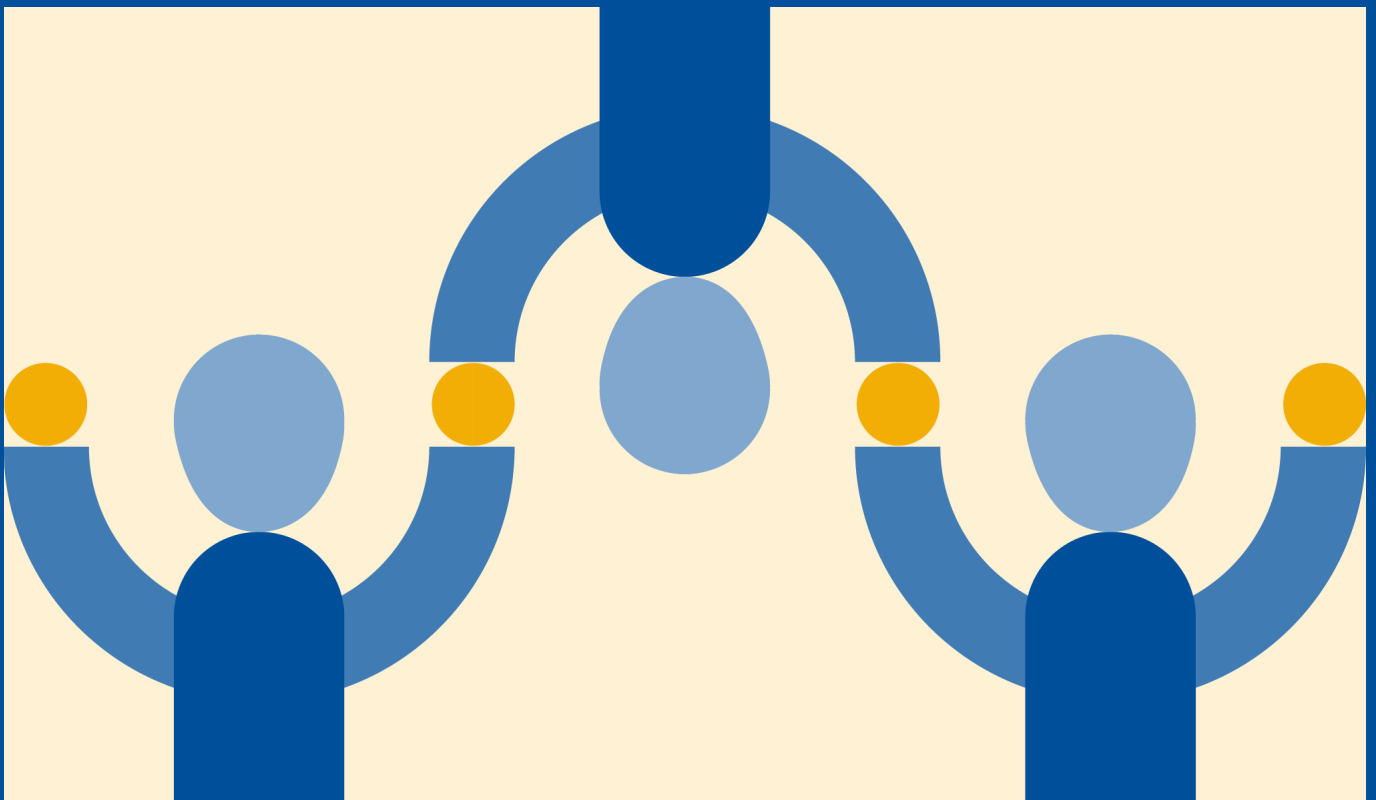


Dansk som andetsprog i sundheds- og omsorgsarbejde: Udfordringer og potentialer

Notat



Sara Lei Sparre og Johanne Korsdal Sørensen



AARHUS UNIVERSITET

VIVE

*Dansk som andetsprog i sundheds- og omsorgsarbejde: Udfordringer og potentialer
– Notat*

© VIVE og forfatterne, 2025

e-ISBN: 978-87-7582-439-7

Projekt: 303121

Finansiering: Styrelsen for International Rekruttering og Integration

VIVE

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11

1052 København K

www.vive.dk

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.



VIVE støtter FN's verdensmål og angiver her, hvilket eller hvilke verdensmål der knytter sig til publikationen.



Indholdsfortegnelse

Konklusion og anbefalinger	4	
<hr/>		
1	Indledning	8
1.1	Baggrund	8
1.2	Formål	8
1.3	MIGSOSU og de flersprogede elever i projektet	9
<hr/>		
2	Kommunikation og relationer til borgeren	11
2.1	Sproglige barrierer og sproglæring i praksis	11
2.2	Nye normer og praksisser – på dansk	16
<hr/>		
3	Kommunikation, samarbejde og inklusion på arbejdspladsen	19
3.1	Sproglige udfordringer i samarbejdet omkring borgeren	20
3.2	Kommunikation, samarbejde og inklusion på en travl arbejdsplads	24
<hr/>		
Litteratur	30	

Konklusion og anbefalinger

Dansk som andetsprog i sundheds- og omsorgsarbejde: Udfordringer og potentialer belyser betydningen af dansksproglige udfordringer og kulturelt betingede forståelser af aldring og ældrepleje for opgavevaretagelse, indgåelse af relationer til borgere og kollegaer samt inklusionen på arbejdspladsen blandt elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund i ældreplejen.

Notatet er udarbejdet på baggrund af viden og resultater fra forsknings- og innovationsprojektet 'Fra migrant til SOSU-aspirant' (MIGSOSU, 2021-2024) om rekruttering og uddannelse af herboende migranter til ældreplejen (Sparre et al., 2024a; 2024b; Sparre & Nielsen, 2023; 2024; Nielsen & Sparre, 2024).

Foruden forskningsresultater og anbefalinger udgivet i rapport og videnskabelige publikationer har MIGSOSU-projektet udviklet det læringsunderstøttende it-værktøj *SOSU Appen* med funktionerne Sproghjælp (se afsnit 2.1.2), Fagsprog og Kropsatlas (se afsnit 3.1.2) i tæt samarbejde med elever og oplæringsvejledere. SOSU Appen kan tilgås her: <https://sosu-app.alexandra.dk/>.

Fakta om MIGSOSU (2021-2024)

MIGSOSU er finansieret af Innovationsfonden og er et samarbejde mellem MAN-TRA/Aarhus Universitet, VIVE og Alexandra Institutet. Projektet samarbejdede desuden med SOSU Esbjerg, SOSU H, Varde Kommune, Vejen Kommune og Høje-Taastrup Kommune.

MIGSOSU kombinerer eksplorativ antropologisk forskning, etnografisk feltarbejde og samskabelsesprocesser. Resultaterne er baseret på viden og erfaringer blandt 68 elever med migrantbaggrund og 50 lærere, oplæringsvejledere og ledere gennem:

- Observationer af fag- og sprogundervisning
- Observationer af vejledningssituationer og arbejdsdage under oplæring på plejehjem og i hjemmeplejen
- Semistrukturerede interviews og samtaler
- Samskabende udviklingsworkshops og test af app-prototyper i felten.

En god modtagelse på arbejdspladsen

Modtagelsen og de første uger på arbejdspladsen i hjemmeplejen eller på plejehjemmet kan være afgørende for, om en elev eller medarbejder med udenlandsk baggrund fortsætter i oplæringen, da mange i starten gør sig overvejelser om, hvorvidt de kan gennemføre forløbet og blive gode nok til dansk. Det kan tilmed forvirre dem, at de oplæres af forskellige medarbejdere med forskellige tilgange til pleje- og omsorgsarbejdet, og personer med dansksproglige udfordringer kan have svært ved at bede om uddybning og ekstra tid til at blive fortrolige med opgaverne.

- Det er vigtigt at sørge for en god modtagelse og en god første tid i oplæringen ved tydeligt at byde eleven eller medarbejderen velkommen, udvise åbenhed og imødekomme deres tvivl og usikkerheder som læringsåbninger. Personalet har i fællesskab ansvar for oplæringen, og de forskellige medarbejdere bør tage sig tid til at forklare, hvorfor de udfører opgaverne, som de gør.

Skræddersyede sprogtilbud og sprogudviklende støtte på arbejdspladsen

Det relationelle arbejde med borgerne forudsætter tydelig og respektfuld kommunikation, så borgerens hverdagsliv og funktionsniveau bedst muligt opretholdes. Kommunikative barrierer og misforståelser grundet elevens eller medarbejderens dansksproglige udfordringer kan vanskeliggøre instruktioner og lede til usikkerhed og mistillid.

- Det er vigtigt, at elever og medarbejdere med dansksproglige udfordringer tilbydes kontinuerlig social- og sundhedsrettet sprogundervisning i trygge og fortrolige rammer, individuelt eller i små grupper. Formelle sprogtilbud kan suppleres med sprogstøtte i opgavevaretagelsen, fx gennem lokale mentorordninger, hvor eleven eller medarbejderen kan henvende sig til en specifik kollega med konkrete sproglige usikkerheder og udfordringer i hverdagen.
- Ledere, oplæringsvejledere og kollegaer har i fællesskab ansvar for at understøtte dansksproglig læring i arbejdssammenhænge ved at udvise tålmodighed, tale langsommere, holde pauser i talestrømmen og hjælpe med at forstå uklarheder og afklare miskommunikationer. Gennem kurser i sprogudviklende tilgange kan personalet med fordel klædes på til at understøtte elever og medarbejdere med sproglige udfordringer i at arbejde med dansk hverdags- og fagsprog i arbejdssituationer.

Anerkendelse af nonverbal kommunikation og borgerens rolle i sproglæringen

En overfokusering på elevens eller medarbejderens dansksproglige fejl og mangler på et for tidligt tidspunkt i deres oplæringsforløb kan skabe unødigt nervøsitet og

faglig usikkerhed. Mange begår sig godt i borgerrelationen ved at kombinere verbal og nonverbal kommunikation og dermed understøtte deres verbale sprog gennem mimik og gestikulation. Desuden er nogle af de kognitivt stærke borgere sandsynligvis interesserede i at hjælpe med ord og sætninger og i nogle tilfælde påtage sig en rolle som uformel sprogmentor.

- Det er vigtigt at fokusere på og anerkende værdien af nonverbal kommunikation med borgere. Ledelsen og de øvrige medarbejdere kan med fordel være opmærksomme på betydningen af mimik og gestikulation som udgangspunkt for mere sproglæring og et vigtigt understøttende kommunikativt redskab.
- Det er vigtigt at fremhæve de positive effekter af, at elever og medarbejdere også lærer dansk ved at tale med borgerne. Ledere, kollegaer og oplæringsvejledere kan med fordel have opmærksomhed på sproglæring i besøgsplanerne samt på at forventningsafstemme og italesætte over for kognitivt stærke borgere, at deres hjælp er prisværdig. Samtidig kan elever og medarbejdere med dansksproglige udfordringer opfordres til at spørge borgere om hjælp, forklaringer og gentagelser.

Mere tid og støtte til faglig kommunikation på arbejdspladsen

Elever og medarbejdere, som samtidig er i gang med at lære et fag og et sprog, har ofte brug for ekstra tid og støtte til at forstå og formidle faglige spørgsmål, opgaver og observationer. Det gælder i mundtlig koordinering og overlevering med kollegaer og andre sundhedsprofessionelle i borgerens hjem, på gangen, ved personalemøder eller i telefonen. Og det gælder i den skriftlige formidling gennem dokumentation i digitale omsorgssystemer. Samtidig har mange svært ved at spørge om hjælp eller uddybning, hvis de oplever, at kollegaerne har meget travlt, og det kan påvirke deres læring og trivsel negativt, hvis de af kollegaer konstant mødes med kritik af deres sprogfærdigheder.

- På arbejdspladserne er det vigtigt at anerkende og planlægge med, at elever og medarbejdere med dansk som andetsprog kan have brug for mere tid og støtte til at lære sundhedsfaglig kommunikation med kollegaer og andre sundhedsprofessionelle. Der kan være behov for mere tid til refleksion, tvivlsspørgsmål, uddybning og faglig sparring samt behov for dedikeret taletid og/eller faste procedurer for kommunikation og overlevering ved personalemøder. Endelig kan det gavne disse elevers læring og trivsel, at de øvrige medarbejdere har viden og kompetencer til at kommunikere med kollegaer med dansk som andetsprog.
- Oplæringen i dokumentation kan med fordel udvides og tilrettelægges mere praksisnært ved at bruge konkrete eksempler og med tilbud om løbende sparring angående formuleringer, fagord og forkortelser.

Understøttelse af samarbejde og inklusion på en mangfoldig arbejdsplads

Elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund er en mangfoldig gruppe med vidt forskellige personligheder, uddannelsesbaggrunde, arbejdspladserfaringer, læringspotentialer og færdigheder. Desuden bliver deres tiltro til egen viden og faglighed i høj grad formet positivt såvel som negativt af, hvordan de fagligt, socialt og personligt mødes og omtales af deres kollegaer. Endelig kan nogle elever eller medarbejdere have behov for ekstra følelsesmæssig støtte og/eller at dele oplevelser angående usikkerhed og bekymringer om opholdstilladelse eller familiemedlemmers sikkerhed i lande med krig og konflikt.

- Det anbefales, at ledere og kollegaer møder elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund med åbenhed og nysgerrighed angående forskellige normer og traditioner for omsorg, pleje og arbejdspladskultur. Desuden er det en fordel at rammesætte sociale arrangementer med fokus på mangfoldighed og inklusion. Samtidig er det vigtigt, at ledere og kollegaer er tydelige omkring ufravigelige krav i den professionelle danske ældrepleje. På den måde understøttes forståelse og refleksion angående aldring, arbejdsidentitet og professionel ældreomsorg i en dansk kontekst bedst muligt.
- Ledere, oplæringsvejledere og øvrige medarbejdere kan med fordel klædes på til at hjælpe og støtte elever og medarbejdere i svære situationer, såsom bekymringer og frygt vedrørende opholdstilladelse og familiemedlemmers sikkerhed i oprindelseslandet.

1 Indledning

1.1 Baggrund

Ældreplejen mangler uddannede medarbejdere. Fremskrivninger viser, at der i 2035 vil mangle mindst 15.000 faglærte social- og sundhedsprofessionelle (Finansministeriet, 2023). Folketinget og arbejdsmarkedets parter har derfor indgået politiske aftaler og implementeret forskellige indsatser med henblik på at rekruttere og uddanne bl.a. medarbejdere med udenlandsk baggrund, som er kommet til Danmark som fx flygtninge eller familiesammenførte (Rostgaard, 2016; Sparre et al., 2024a). Senest er der lavet en politisk aftale om at rekruttere plejepersonale direkte fra tredjelande som Indien og Filippinerne (Indenrigs- og Sundhedsministeriet, 2024). Desuden har kommuner og social- og sundhedsskoler udviklet for-forløb og indsatser målrettet elever og medarbejdere med dansk som andetsprog (Sparre et al., 2024a).

Voksne født og opvokset uden for Danmark udgør således en stadig stigende andel af elever og medarbejdere i ældreplejen. Næsten halvdelen af social- og sundheds-hjælpereleverne og over en fjerdedel af social- og sundhedsassistenteleverne på landets social- og sundhedsskoler havde i 2023 udenlandsk baggrund (Rambøll, 2024). Det samme gælder en stigende andel af både de faglærte og de ufaglærte medarbejdere på plejehjem og i hjemmeplejen. Samme tendens ser vi i andre nordiske lande (Sundsbø & Fagertun, 2022).

En succesfuld rekruttering, oplæring og fortsat beskæftigelse af medarbejdere med udenlandsk baggrund kræver viden om, hvilke udfordringer og barrierer de kan opleve i mødet med den danske ældrepleje, og hvordan uddannelsesinstitutioner, kommuner og beslutningstagere bedst understøtter deres læreproces og forankring på arbejdspladserne. For det kræver en stor indsats at blive fortrolig med et nyt sprog, en ny arbejdsplads og nye faglige og administrative arbejdsgange.

1.2 Formål

Notatets formål er at belyse, hvilken rolle dansksproglige udfordringer og kulturelt betingede forståelser af aldring og ældrepleje spiller for opgavevaretagelse, for indgåelse af relationer til borgere og kollegaer og for inklusion på arbejdspladserne i ældreplejen blandt elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund og dansk som andetsprog.

Notatet er udarbejdet på baggrund af viden og resultater fra forsknings- og innovationsprojektet 'Fra Migrant til SOSU-Aspirant' (MIGSOSU), herunder rapporten 'Fra Migrant til SOSU-Aspirant: uddannelse og rekruttering af herboende migranter til

ældreplejen' (Sparre et al., 2024a) og andre publikationer udgivet på projektet (bl.a. Sparre et al., 2024b; Sparre & Nielsen, 2023; 2024; Nielsen & Sparre, 2024).

Resultaterne kan bruges som bidrag til vidensgrundlag med henblik på at informere og vejlede kommuner og andre aktører om tilrettelæggelse af onboarding og oplærings- og opkvalificeringsforløb for sundheds- og omsorgselever og sundhedsprofessionelle med udenlandsk baggrund og dansk om andetsprog.

1.3 MIGSOSU og de flersprogede elever i projektet

MIGSOSU var et 3-årigt forsknings- og innovationsprojekt (2021-2024) om rekruttering og uddannelse af medarbejdere med migrantbaggrund til ældreplejen finansieret af Innovationsfonden. Projektet var et samarbejde mellem Moesgårds Antropologiske Analyseenhed (MANTRA) ved Aarhus Universitet, Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE) og Alexandra Instituttet (AI). I projektet deltog også SOSU Esbjerg, SOSU H, Varde Kommune, Vejen Kommune, Høje-Taastrup Kommune, Danske SOSU-skoler, KL, FOA og SEVU.

Projektet kombinerede et eksplorativt antropologisk forskningsspor med et innovationsspor baseret på samskabelsesprocesser. Forskningssporet undersøgte barrierer, indsatser og potentialer for adgang til og gennemførelse af en social- og sundhedsuddannelse blandt voksne med migrantbaggrund på baggrund af semistrukturerede interviews, deltagerobservation, samtaler og dokumentanalyser. Innovationssporet udviklede på baggrund af viden og indsigter fra det antropologiske forskningsspor samt brugerinddragende workshops og test af app-prototyper i felten et læringsunderstøttende digitalt værktøj, *SOSU Appen*, målrettet social- og sundhedselever med migrantbaggrund (for mere information, se Sparre et al., 2024a).

Projektet fulgte 68 social- og sundhedselever født og opvokset uden for Danmark (og 5 etnisk danske elever) gennem hele eller dele af deres uddannelse. Eleverne kommer fra 29 forskellige lande og udgør hermed en mangfoldig gruppe, ikke mindst sprogligt. De tæller 57 kvinder og 11 mænd, og størstedelen er kvinder i 30'erne eller 40'erne med partner og børn i Danmark. Mens nogle havde grundskole eller ungdomsuddannelse som længste uddannelse, havde flere påbegyndt eller gennemført mellemlange eller lange videregående uddannelser inden for fx økonomi og regnskab, agronomi, pædagogik, jura og sundhed.

De fleste af eleverne kan trods den store mangfoldighed placeres i én af tre overordnede kategorier:

- Den østeuropæiske migrant: kom til Danmark som praktikant, ufaglært medarbejder eller ægtefælle til migrantarbejder og har tidligere arbejdet i landbruget, industrien og/eller servicefagene.

- Den mellemøstlige migrant: kom til Danmark fra fx Syrien, Iran eller Afghanistan som flygtning eller familiesammenført med flygtning.
- Den sydøstasiatiske migrant: kom til Danmark fra fx Thailand eller Filippinerne som familiesammenført med etnisk majoritetsdanske.

De fleste elever havde været i Danmark i 2-15 år, inden de startede på en af uddannelserne. Nogle havde modtaget danskundervisning under danskuddannelsesloven på et sprogcenter, evt. i forbindelse med en integrationsgrunduddannelse (igu) og/eller under forberedende voksenundervisning (FVU), mens andre havde tilegnet sig det danske, de kunne, gennem at have en hverdag i Danmark. Nogle har en majoritetsetnisk dansk partner og taler dansk i hjemmet. Andre taler deres førstesprog med både partner og børn.

Alle navne i notatet er pseudonymer.

1.3.1 Forbehold

Notatet bygger på den del af datamaterialet, som omhandler elever i første oplæring i hjemmeplejen og/eller på et plejehjem under hovedforløbet på hjælper- eller assistentuddannelsen. Fokus er på udfordringer og potentialer i arbejdsituationer under elevernes oplæring, hvor de indgår i et ansættelsesforhold med en kommune. I notatet betegnes de hovedsageligt som *elever*, men også betegnelsen *medarbejder* vil blive brugt i udsagn og forhold af mere generel karakter. Selvom nogle fund i en vis udstrækning også gælder etnisk danske elever, har notatet primært fokus på udfordringer og potentialer blandt elever med udenlandsk baggrund.

Flere af de samme udfordringer og potentialer vil givetvis gælde for sundhedsprofessionelle, fx sygeplejersker, opvokset og uddannet uden for Danmark. Der er imidlertid også væsentlige forskelle mellem de to målgrupper: Social- og sundhedseleverne har flere års erfaring med det danske sprog og samfund, men de er forholdsvis nye i social- og sundhedsfagene. De udenlandske sundhedsprofessionelle har meget begrænset erfaring med det danske sprog og samfund, men de har en sundhedsfaglig uddannelse og evt. relevant arbejds erfaring – omend i en anden kontekst. Yderligere forskning kan belyse, hvordan udenlandske sundhedsprofessionelle bedst støttes i deres dansksproglige læring og oplæring til den danske ældrepleje.

Grundet notatets korte format er fokus på de overordnede tematikker og pointer og ikke på eventuelle forskelle og nuancer i datamaterialet. Eksempler er inkluderet for at illustrere de overordnede pointer. For flere aspekter og nuancer henvises til MIGSOSU-projektets rapport og videnskabelige publikationer.

2 Kommunikation og relationer til borgeren

Kommunikationen og det relationelle arbejde med borgerne er grundlæggende for social- og sundhedsfagene (Engers, 2017). Det gælder i de daglige opgaver med hjælp og pleje, når en medarbejder fx hjælper borgeren med at forberede et måltid, blive vasket eller at komme på toilettet. Og det gælder i forhold til sundhedsfremme og tidlig opsporing af sygdom, når en medarbejder fx hjælper borgeren med at generhverve sin gangfunktion efter en blodprop eller gennem samtaler bliver klogere på eventuelle sygdomssymptomer.

Imidlertid er der så vidt vides ingen forskningspublikationer foruden de publikationer udgivet i MIGSOSU-projektet (se bl.a. Nielsen & Sparre, 2024), som på baggrund af kombinationen af observationer og interviews går helt tæt på kommunikationen og relationerne mellem borgere og medarbejdere med udenlandsk baggrund i konkrete omsorgssituationer i ældreplejen i en dansk/nordisk velfærdsstatskontekst. Enkelte publikationer berører emnet, men udelukkede på baggrund af interviews med medarbejderne (se fx Munkejord, 2016, for en undersøgelse fra Norge).

2.1 Sproglige barrierer og sproglæring i praksis

2.1.1 Barrierer, miskommunikationer og afvisninger

Den første relationsopbygning til borgeren kan være både svær og tidskrævende, særligt for elever med udenlandsk baggrund og dansksproglige udfordringer. Typisk er disse elever forud for og under de første besøg nervøse for, at de enten ikke forstår borgeren, eller at borgeren ikke forstår dem. På arbejdspladserne bliver der talt meget om negative konsekvenser af misforståelser og sproglige barrierer mellem elever med dansk som andetsprog og de ældre borgere, hvilket kan forstærke elevernes usikkerhed og nervøsitet i forhold til det verbalt kommunikative.

Elever og medarbejdere med dansk som andetsprog kan have særlig svært ved at forstå en ældre borger, som taler dansk med en markant dialekt (fx vestjysk eller sønderjysk) og/eller taler lavt eller mumlende på grund af en fysisk funktionsnedsættelse. Hvis borgeren samtidig er kognitivt udfordret af fx en demenssygdom, og deres tale og reaktionsmønstre dermed forekommer usammenhængende eller uforudsigelige, stiller det endnu højere krav til elevens eller medarbejderens sprogforståelse.

Borgere i hjemmeplejen og på plejehjem kan have svært ved at forstå en elev, som taler dansk med markant accent, mangler ordforråd og/eller laver fejl i bøjninger og sætningsopbygning. Borgeren kan blive forvirret, og der kan opstå misforståelser i forhold til både forventninger og den konkrete opgaveløsning. Borgere med hørenedsættelse og/eller en demenssygdom er afhængige af særlig klar og tydelig kommunikation, hvilket stiller endnu højere krav til sproglig tydelighed i tonefald, ordvalg og sætningsopbygning.

Derudover kan det være krævende for elever og medarbejdere, som stadig er i gang med at lære dansk, at hjælpe borgere, der taler om forhold og genstande, som for eleven ikke tydeligt relaterer sig til situationen og borgerens nuværende liv, såsom livet på gården eller borgerens tidligere arbejdsliv. Selv personer, som har en god sproglig forståelse på dansk, vil i samtalerne med borgerne møde mange nye ord og vendinger, som knytter sig til bestemte emner og domæner som fx måltider, jobtyper, bolig og påklædning (se også afsnit 2.2.1).

Hvis en elev eller medarbejder ikke forstår eller ligefrem misforstår et ord eller en frase, kan det bevirke, at personen enten går i stå i opgaveløsningen eller blot fortsætter arbejdet og håber, at det ikke er noget afgørende, de ikke har forstået. Assistenteleven Andreea forklarede: *“Der er nogle, som snakker så meget, at jeg ikke forstår. Det er lidt svært, og jeg tænker [ved mig selv, red.]: ‘Hvad skal jeg sige nu?’, mens jeg smiler.”* Manglende forståelse kan også gøre, at eleven handler anderledes, end borgeren forventer, eller måske endda uhensigtsmæssigt i forhold til borgerens behov. Ofte skyldes miskommunikationerne en kombination af en kulturel og en sproglig misforståelse, fx hvis eleven serverer en rugbrødsfad med italiensk salat, men uden hamburgeryg. Følgende eksempel illustrerer, hvordan hjælper eleven Agnesa først ikke forstår borgerens besked:

Agnesa åbner køleskabet og spørger Esther, om hun spiste aftensmad i går. Esther siger nej og beder Agnesa om at smide pakken med færdigmad ud. Agnesa tager en pakke færdigmad ud af køleskabet, kigger ind til Esther og spørger: ‘Skal jeg smide?’ Esther svarer i et lidt højere toneleje end før: ‘Det skal ud.’ Agnesa ser ud til stadig ikke at forstå, hvad Esther mener, og tager færdigretten med ud i entreen, hvor hun igen spørger Esther: ‘Skal jeg smide?’ Esther sukker og siger nu i et meget bestemt toneleje: ‘Det skal i skraldespanden.’ ‘Hvorfor?’, spørger Agnesa, hvortil Esther svarer, at det kun må ligge i køleskabet i 2 dage, før det skal smides ud. Agnesa går tilbage til køkkenet. Hun ryster på hovedet, men smider så færdigretten i skraldespanden. (Observation af Agnesa, hjælperelev)

Agnesa forstår først ikke, at maden skal smides ud, og derefter undrer hun sig over, at maden skal smides ud. Agnesa er dog god til at blive ved med at spørge, indtil

hun er sikker på at have forstået anvisningen rigtigt. Vores materiale som helhed peger på, at det fremmer både sproglæringen og samarbejdet i opgaveløsningen, når eleven er vedholdende og formulerer og reformulerer afklarende spørgsmål til borgeren i deres forsøg på at nå til forståelse.

De fleste af eleverne havde mindst én gang oplevet at blive afvist af en borger og bedt om at gå igen, fordi borgeren ikke forstod, hvad eleven sagde. Det kunne ske, at borgeren, allerede i det øjeblik vedkommende hørte eleven udtale de første ord, reagerede ved at sige: *"Jeg vil ikke have dig"* eller *"du behøver ikke at komme her"*. Enkelte borgere reagerede desuden negativt eller var som udgangspunkt afvisende over for at modtage hjælp fra en elev eller medarbejder med mørkere hud og/eller hovedtørklæde. Flere af de mandlige elever med ikke-europæisk udseende oplevede at skulle gøre alting dobbelt for at vinde enkelte borgeres tillid og respekt. Ligesom med oplevelser af forskelsbehandling fra kollegaernes side (se afsnit 3.2.2) var det dog sjældent noget, eleverne havde lyst til at uddybe eller tale nærmere om i interviews. Studier fra bl.a. Sverige viser den samme tendens: Omsorgsmedarbejdere med etnisk minoritetsbaggrund holder ofte oplevelser af racisme og forskelsbehandling for sig selv (se fx Storm & Lowndes, 2021).

2.1.2 Sproglige barrierer og instruktionssprog i opgaveløsningen

I samarbejdet med borgeren om blandt andet påklædning, bad og spisesituationer er instruktionssprog helt centralt. Instruktionssprog anvendes dels til at forberede borgeren på en opgave, fx at fortælle en borger, at hun nu skal i bad og derfor have dynen og tøjet af, dels til at få borgeren til at lave en bevægelse eller udføre en handling, som muliggør udførelsen af en opgave. Det kan være at få en borger til at løfte armen, komme tættere på, rykke sig frem på stolen eller vende sig om på siden i sengen.

Hvis medarbejderen mangler sproglige færdigheder til at forklare borgeren, hvilke handlinger medarbejderen skal til at udføre, eller hvad borgeren forventes at gøre, er der for det første en risiko for, at medarbejderen går i stå i opgaveløsningen. For det andet er det svært at få borgeren med i opgaven. En borger kan fx opleve at få trukket dynen af og blive efterladt uden først at få forklaret, hvad planen er. For det tredje kan et begrænset ordforråd og problemer med sætningsopbygning få kommunikationen til at lyde hård og kommanderende, som fx *"løft benet"* eller *"vend dig om"*. Et begrænset instruktionssprog i plejesituationer kan således have konsekvenser for såvel opgaveløsningen som borgerens oplevelse af plejen, idet det kan skabe usikkerhed og utryghed, når borgeren ikke forberedes på, hvad der skal ske og hvorfor. Følgende situation eksemplificerer, hvad mangel på verbalt instruktionssprog kan betyde i plejesituationer:

Hjælpereleven Irina starter med bukserne, men hun er udfordret af, at manden ikke kan bøje eller løfte sine ben selv. Kollegaen foreslår, at Irina stiller sig for enden af sengen og bøjer mandens ben. Irina ser ikke ud til at forstå beskeden, for hun forsøger ikke at bøje mandens ben, men bakser videre med at få bukserne op om begge ben. Til sidst lykkes det at få bukserne op om begge ben. Næste skridt er at få bukserne op over hofterne. Irina gør tegn til manden om at vende sig i sengen, men ser ud til at lede efter frasen 'tag fat'. I stedet tager hun fat i hans hænder, placerer dem på sengehesten og viser på den måde, hvad hun vil have ham til. (Observation af Irina, hjælperelev)

Situationen afspejler, hvordan Irina mangler frasen 'tag fat' og samtidig ikke har sproglige færdigheder til at formulere instruktioner i et kortfattet, præcist og høfligt sprog. Hvis manden hedder Hans, kunne passende instruktioner fx være: "Hans, vil du vende dig mod vinduet?" og "Hans, vil du tage fat i hovedgærdet?".

Eleverne kan imidlertid komme langt med kropssprog og ved fysisk at guide borge- ren, som eksemplet illustrerer. For kommunikation er mere og andet end det ver- bale. Enkelte øvrige medarbejdere påpegede, at der på mange af arbejdspladserne var for stort fokus på elevernes dansksproglige barrierer og vanskeligheder, og at elevernes brug af nonverbal kommunikation som mimik og gestikulation i højere grad burde anerkendes og understøttes. Særligt i starten kan elever og medarbej- dere med dansk som andetsprog med fordel understøtte deres verbale sprog gen- nem mimik og gestikulationer for på den måde at illustrere, hvad de ønsker, borge- ren skal gøre. Det vil ofte kun være nødvendigt med ganske få ord og fraser. For borgere med hørenedsættelse og/eller demens tilbyder denne kommunikations- form desuden et mere visuelt indtryk at afkode.

Træning af instruktionssprog kan med fordel understøttes af funktionen 'Sproghjælp' i *SOSU Appen*. *SOSU Appen* er et læringsunderstøttende digitalt værktøj målrettet social- og sundhedselever med migrantbaggrund, som blev udviklet i MIGSOSU- projektet (se <https://sosu-app.alexandra.dk/>). Funktionen Sproghjælp er udviklet med fokus på tydelighed og høflighed og har et stort udvalg af instruktionssætning- ger fordelt på relevante ydelseskategorier. Klikker man på en sætning, bliver den læst op, fx "Vil du vende dig mod vinduet, Else?". Eleven eller medarbejderen kan dermed få inspiration til høfligt og tydeligt instruktionssprog med korrekt udtale. Funktionen er særligt relevant i overgangen mellem skoleforløb og første oplæ- ringsforløb og i den første tid i oplæringen. Sproghjælp er ment som et supplement til anden læringsstøtte, herunder elevens eller medarbejderens egne observationer af kollegaers instruktionssprog samt den hjælp og instruktion, eleven eller medar- bejderen modtager fra lærere, kollegaer og oplæringsvejledere.

2.1.3 Borgerens rolle i sproglæringen

Elevens og medarbejderens dansksproglige udfordringer i det borgernære arbejde kan imidlertid også danne grundlag for mere praksisnær sproglæring og bidrage til stærkere relationer til de ældre borgere.

For det første kan samtalerne med borgerne bruges til at aflytte, hvordan forskellige ord udtales. En assistentelev i første oplæring fortalte, hvordan hun i dialogerne med borgerne lærte at udtale centrale ord rigtigt:

Jeg lytter efter, hvad de siger. Jeg vil gerne [lægge, red.] tryk på det [rigtige, red.] bogstav. (...) Før sagde jeg 'jeg ringer [udtalt som på engelsk, red.] til dig'. Men nej, 'jeg rænger [ringer udtalt på dansk, red.] til dig'. Hver gang jeg er på arbejde, [registrerer, red.] min hjerne 'mh, det er godt', så jeg næste gang ved [hvordan jeg skal udtale det, red.]. (Roxana, assistentelev)

For det andet kan kognitivt friske borgere fungere som en slags uformelle sprogmentor for elever med dansksproglige udfordringer, hvilket samtidig kan bidrage positivt til relationsopbygningen mellem borger og medarbejder. Vores materiale viser, at borgere lærer medarbejdere nye ord og fraser og i deres dialog udviser forståelse for, at det tager tid at lære sprog. Nogle af borgerne korrigerer endda elevernes udtale og/eller grammatik:

Sofiya hælder kaffe op i sit krus og rækker ud efter en af de småkager, som Marie har sat i en skål på bordet. 'Det minder om, da jeg var unge', siger hun, idet hun tager en af småkagerne. 'Yngre. Da du var yngre', retter Marie hende, hvortil Sofiya smågriner og fortæller, at Marie er god til at lære hende dansk. Henvendt til mig forklarer Marie: 'Vi bliver jo nødt til at rette hende' – og skynder sig at tilføje: 'Hun har sagt, at jeg godt må'. Sofiya nikker. (Observation af Sofiya, assistentelev)

Selvom Marie forstod, hvad Sofiya mente, rettede hun "unge" til "yngre" for at lære Sofiya at tale korrekt dansk. Denne og andre episoder illustrerer desuden, at begge parter er glade for denne 'ordning'. Når ældre borgere hjælper eleverne med det danske sprog, kan det være med til at skabe anderledes og mere afslappende situationer, hvor der er plads til borgerens kærlige og velmenende drilleri. Desuden skaber den uformelle sprogundervisning et rum for, at begge parter kan skifte mellem forskellige roller i interaktionerne, mellem den, som hjælper, og den, som bliver hjulpet. Nogle borgere vil sandsynligvis opleve en større værdighed og at have mere handlekraft i plejesituationerne, hvis de indimellem får mulighed for at påtage sig rollen som den, der hjælper og er til nytte (se også Nielsen & Sparre, 2024).

Flere af oplæringsvejlederne var opmærksomme på at matche de flersprogede elever med ældre borgere, som ikke var afvisende over for elever med sprogudfordringer, og som måske ligefrem ville understøtte elevens dansksproglige læring. Oplæringsvejlederen Thilde fortalte om en ny elev, som havde fået *"en megasød mand"* som sin faste borger. De forstod ikke helt hinanden, men som den ældre mand forklarede Thilde, bad han blot eleven om at gentage: *"Han er heldigvis en [borger, red.], der godt tør, ikke også? Og fordi han tør, så tør hun jo også at sige 'gider du lige gentage det?'"*

Inddragelse af borgerne i elevernes sproglæring kan således have en positiv effekt både på relationsopbygningen mellem elev/medarbejder og borger og på sproglæringen. Det vil imidlertid kræve en forventningsafstemning med borgeren i de konkrete relationer, og sandsynligvis vil borgerens eventuelle sprogmentorrolle fungere bedst på uformel basis, således at eleven på dagen kan tage hensyn til borgerens situation og energi.

2.2 Nye normer og praksisser – på dansk

Sproglæring i et nyt land er tæt forbundet med viden om lokale normer og praksisser. Fx forstås ordet 'risengrød' i konteksten af danske juletraditioner, og det er en kulturel selvfølgelighed, at der skal smør og kanelsukker på. Manglende kendskab til kulturelle selvfølgeligheder og implicitte normer i forbindelse med blandt andet mad og måltider kan bidrage til usikkerhed og misforståelser i samtaler og interaktion mellem ældre borgere og elever/medarbejdere med udenlandsk baggrund. I tilrettelæggelsen af nye medarbejderes oplæring og sproglæring er det derfor vigtigt også at have fokus på samspillet mellem sproglige og kulturelt betingede forhold i de borgernære opgaver.

2.2.1 Bad, tøj og måltider

Første oplæring er for elever med udenlandsk baggrund ofte det første møde med, hvordan særligt den ældre del af den danske befolkning forstår og praktiserer blandt andet måltider, personlig pleje og påklædning. Det er derfor nødvendigt for eleverne hurtigt at lære de domænespecifikke ord og vendinger.

For personlig pleje og påklædning gælder det alle genstande i badeværelset, forskellige slags fodtøj, påklædningsgenstande og hjælpemidler. En elev hørte fx *"behov"*, da borgeren sagde *"bh"*, fordi han ikke tidligere var stødt på betegnelsen, men til gengæld havde hørt meget om at lytte til borgernes behov på social- og sundhedsskolen. En anden elev forstod ikke, at borgeren bad om at få *"lukkede sko"* i

stedet for sandaler på, og efter at borgeren havde spurgt tre gange, men eleven stadig ikke forstod, opgav borgeren og accepterede sandalerne.

For måltider og spisesituationer gælder det de mange forskellige ord, der knytter sig til køkkenet, maden og måltidet. Mange elever var usikre på, hvad de forskellige retter hedder, og hvordan de skal anrettes og spises. Særligt det danske smørrebrød havde mange svært ved at blive fortrolige med både sprogligt og praktisk. Både på plejehjem og i hjemmeplejen får borgerne typisk smørrebrød en gang om dagen. Eleverne erfarede hurtigt, at der findes mange forskellige slags kød- og fiskepålæg og mange forskellige slags tilbehør til pålægget, men at det på ingen måde er ligegyldigt, hvordan det kombineres. Desuden har smørrebrødet og elementerne navne som langt fra er logiske, som fx 'dyrlægens natmad' eller 'sky'. Følgende observation illustrerer, hvordan flere elever prøvede sig frem, fordi de ikke havde instruktioner at læne sig op ad:

Sila putter forskelligt pålæg på bollerne. Hun er meget omhyggelig med at lægge tomater, agurker, ristede løg, mayonnaisesalater, karse og andet topping på. Jeg studser over en mad med kamsteg, dilldressing og ristede løg, men jeg tænker, at det måske er sådan, borgeren kan lide det. 'Han vil gerne have pynt', fortæller Sila og laver en mad mere med kalkun, italiensk salat og en skive sky. (...) 'Jeg putter bare noget på. Smørrebrød er svært.' (Observation af Sila, hjælperelev)

En anden elev lavede en slags scrapbog med udklip af mad og måltider med tilhørende stikord og forklaringer for på den måde hurtigere at lære de forskellige kombinationer at kende. Oplæringsvejlederne opfordrede desuden eleverne til at stille spørgsmål til borgeren i stedet for at gætte, fx i forbindelse med forberedelse af borgernes måltider. "For at kunne lave et ordentligt måltid eller et ordentligt smørrebrød, skal man jo spørge: 'Hvad kunne du tænke dig oven på sådan noget'", forklarede oplæringsvejlederen Zehra.

Yderligere kan det for disse elever og medarbejdere være svært at afkode borgernes behov og præferencer i forhold til forskellige socioøkonomiske baggrunde. En oplæringsvejleder sammenlignede en tidligere landmand fra trange kår med en tidligere direktørfrue fra byen og pointerede, at mange elever med udenlandsk baggrund ikke har forudsætninger for at afkode og forstå, at hos landmanden smider man ikke en rest leverpostej ud, selvom den er et par dage over udløbsdato, mens den tidligere direktørfrue vil "skælde ud", hvis ikke eleven smider resten ud.

Nogle elever tog de nye normer og praksisser som en mulighed for at knytte relationer til de ældre borgere. De spurgte aktivt ind til borgernes liv og hverdag samt til borgernes præferencer for mad, musik og tv-udsendelser, og de forsøgte ligeledes at

dele ud af deres egne traditioner og fejring. Ligesom med den uformelle sproglæring kunne der opstå situationer, hvor de ældre borgere korrigerede elevernes adfærd på en kærligt drillende måde, fx ved at påpege, at det ikke passer sig at spise med albuerne hvilende på bordet. Overordnet set er det således vigtigt at understrege, at det tager tid og energi for eleverne at lære de mange nye normer og praksisser, men at elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund med fordel kan bruge forskellighederne som en mulighed for at lære om Danmark, danske traditioner og de mange forskellige ord og fraser, der knytter sig til forskellige situationer og domæner.

2.2.2 Den rehabiliterende tilgang

Den rehabiliterende tilgang med fokus på at fremme borgernes fysiske aktivitet og selvhjulpenhed er en del af teorien og træningen i social- og sundhedsfagene. Ifølge flere oplæringsvejledere har nogle elever med udenlandsk baggrund i starten svært ved at arbejde rehabiliterende. Tendensen til at arbejde mindre rehabiliterende forklarede oplæringsvejlederne som, at de *"måske er lidt for omsorgsfulde"* og *"opvokset med, at man jo nok gør noget mere og ikke siger: 'Du skal selv!'"*. Særligt i hjemmeplejen kom nogle af eleverne til at arbejde for kompenserende og til at *"gøre for meget, i forhold til hvad vi skal og må, og i forhold til hvad borgerne er visiteret til"*, som en oplæringsvejleder formulerede det. Det kan være problematisk, dels fordi det er noget, elever *skal* lære for at kunne hjælpe borgerne med så vidt muligt at bevare deres funktionsniveau, dels fordi borgerne kan blive forvirrede, hvis medarbejdernes måder at hjælpe dem er meget forskellige.

Flere af eleverne anerkendte også, at de havde svært ved at vænne sig til at *"bare kigge og observere"*, når de egentlig helst ville gøre så meget som muligt for de ældre borgere. Det kræver således tilvæning – ligesom det gør for etnisk danske elever – ikke at gøre for meget for borgerne. I tråd med et studie fra Norge (Taugl & Blystad, 2024) viser vores datamateriale, at eleverne lærer at arbejde rehabiliterende i løbet af den første oplæring. Vi observerede jævnligt, hvordan de tålmodigt ventede på, at borgerne selv vaskede dele af kroppen, børstede tænder, tog strømper på eller redte deres hår, mens eleverne opmuntrende fx sagde: *"Du skal hjælpe mig"*, *"Du kan godt selv"* eller *"Stille og roligt. Prøv igen."*

Den rehabiliterende tilgang er desuden tæt forbundet med sprog og sproglæring. Instruktions sproget er særlig vigtigt i situationer, hvor eleven eller medarbejderen ikke "bare" skal give en borger sko på eller rede borgerens hår, men opfordre og støtte borgeren i at udføre hele eller dele af handlingen ved at bruge instruktioner som *"vil du løfte benet?"* eller *"nu kan du rede dit hår"* (se også afsnit 2.1.2). Den rehabiliterende tilgang forudsætter således et større forråd af ord og sætninger og mere dialog mellem medarbejder og borger sammenlignet med en mere kompenserende tilgang.

3 **Kommunikation, samarbejde og inklusion på arbejdspladsen**

Nye elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund i ældreplejen balancerer i særlig høj grad dobbeltrollen mellem at lære og at 'drifte'. Plejehjemmet eller hjemmeplejegruppen er både et læringsrum, hvor de skal lære det danske sprog og den danske kultur at kende, og en arbejdsplads, hvor de skal samarbejde med kollegaer og andre sundhedsprofessionelle. Samarbejdet i medarbejdergruppen omkring levering af borgernes ydelser og sikring af rettidig hjælp og behandling forudsætter omfattende mundtlig og skriftlig kommunikation (Røgeskov et al., 2023).

De fleste nye elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund vil derfor have brug for ekstra tid, hjælp og støtte til at blive fortrolige med hverdags- og fagsprog, social- og sundhedsfaget i en dansk kontekst og de forskellige procedurer og arbejdsgange på den konkrete arbejdsplads. Det kan være en udfordring på mange arbejdspladser i ældreplejen, som er præget af akut personalemangel, sygdom og travlhed.

I forskningen har der det seneste årti været en stigende interesse for arbejdsvilkår og arbejdspladserfaringer blandt omsorgsmedarbejdere med udenlandsk baggrund i ældreplejen og sundhedsfagene i de nordiske lande (se bl.a. Dahle & Seeberg, 2013; Eriksson et al., 2023; Ågotnes & Storm, 2022). Studierne fokuserer dels på diskrimination og ulighed, hvad angår disse medarbejders trivsel og muligheder for at avancere (Dahle & Seeberg, 2013; Jönson & Giertz, 2013; Näre, 2013; Olakivi, 2013; Tingvold & Fagertun, 2020; Eriksson et al., 2023), dels på hvordan disse medarbejdere tilskrives og delvist indoptager egenskaber som særligt omsorgsfulde, hårdtarbejdende og familieorienterede sammenlignet med de etniske majoritetsmedarbejdere (Rostgaard, 2016; Rohde-Abuda, 2020; Ågotnes & Storm, 2022). Som det fremgår af nedenstående, optræder nogle af disse overordnede perspektiver også i vores datamateriale.

3.1 Sproglige udfordringer i samarbejdet omkring borgeren

3.1.1 Mundtlig koordinering og overlevering

En del af opgaveløsningen for social- og sundhedsmedarbejdere handler om at viden dele og koordinere med kollegaer og andre sundhedsprofessionelle med henblik på at yde den bedst mulige omsorg og behandling i forhold til borgerens aktuelle behov og ønsker (Røgeskov et al., 2023).

For det første er der den ikke-skemalagte koordinering og overlevering mellem kollegaer. Medarbejderne skal kunne modtage og overlevere en besked om en opgave eller en vurdering af en borgers behov eller tilstand på gangen eller hos borgeren, og de skal kunne spørge en kollega til råds, hvis de har brug for hjælp eller en faglig vurdering. Men elever og medarbejdere med dansk som andetsprog kan have svært ved at forstå en hurtigt overleveret mundtlig besked eller instruktion. Hvis der er travlhed, og tingene skal gå stærkt, kan det yderligere ske, at de ikke får spurgt mere ind, selvom de ikke forstår beskeden. Datamaterialet indeholder flere eksempler på, at nogle elever havde svært ved at formidle, at de ikke havde forstået en besked fra deres kollegaer, og at det nogle gange fører til misforståelser eller en oplevelse af ikke at få hjælp i situationen.

For det andet er der den skemalagte koordinering af opgaver og overlevering af information i medarbejdergruppen ved morgenmøder, triageringsmøder og andre personalemøder (Røgeskov et al., 2023). Et morgenmøde varer typisk et kvarter mellem 7:00 og 7:15. Formålet er at sikre overlevering af opgaver og observationer fra nattevagten samt fordeling af eventuelle ekstraopgaver mellem de fremmødte medarbejdere grundet sygdom i personalegruppen eller ændring i borgers tilstand eller aktiviteter. Triageringsmøder er typisk lidt længere og afholdes en eller flere gange om ugen. Formålet er at opnå et fælles overblik over borgerens aktuelle helbredstilstand og foretage en tydelig prioritering og igangsætte rettidige indsatser vedrørende målrettet pleje og eventuel behandling (Sundhedsstyrelsen, 2017; Røgeskov et al., 2023: 59-61). På både morgenmøder og triageringsmøder taler medarbejderne ofte hurtigt og i munden på hinanden, og sundhedsfaglige ord og forkortelser blander sig med hverdagsprog. Medarbejdere, hvis faste borgere drøftes på møderne, forventes at byde ind med information og observationer, men elever og medarbejdere med dansksproglige udfordringer har særlig svært ved denne kommunikationsform, fordi de har brug for ekstra tid til forståelse og til at formulere sætningerne i hovedet på forhånd. En elev beskriver disse møder som *"en bisværmer, man kan ikke finde hoved og hale i, hvad det er, der foregår"*. En sproglærer i en af

kommunerne havde lyttet til mange af elevernes frustrationer og forklarede elevernes oplevelser og personalets opførsel således:

Man [eleven, red.] sidder jo og bliver frustreret, for man vil jo rigtig gerne tales med og sige nogle ting, og det er jo simpelthen personalet, der skal lære at forstå det. At det er en del af processen i at lære dansk og dansk kultur (...) Man vil jo utrolig gerne gøre det så godt, som man kan. Men jeg tror simpelthen ikke, at personalet er uddannet eller ved, hvad de skal sige for at hjælpe eleverne, så de bliver bedre til at tale dansk. (Henning, sproglærer)

På flere af arbejdspladserne var man opmærksom på problemet og havde derfor enten talt om eller allerede iværksat indsatser, som skulle hjælpe eleverne til at deltage mere aktivt og sige mere på møderne. Disse indsatser indbefattede 1) at give eleverne dedikeret taletid på møder, 2) at give dem et fast punkt på dagsordenen, fx at læse dagens opgaver højt og/eller 3) at indføre en fast procedure, hvor alle mødedeltagere efter tur siger lidt om deres opgaver den dag eller om en bestemt borger.

For det tredje er der kommunikationen med andre sundhedsprofessionelle over telefonen. Det kan være borgerens praktiserende læge eller læger og sygeplejersker på hospitalerne. For elever og medarbejdere med dansk som andetsprog kan det være særlig svært at kommunikere i telefonen, fordi de ikke kan se den anden parts ansigtsudtryk og fagter, og fordi de ikke selv kan supplere deres verbale sprog med mimik og gestikulation. Mange af eleverne var nervøse forud for sådanne samtaler, fordi de var bekymrede for at sige noget forkert, blive misforstået eller tage for meget af den sundhedsprofessionelles tid. Assistenteleven Alina fortalte følgende om sine bekymringer:

Jeg skulle ringe til min kollega, til sygeplejersken, som elev dengang. Det var svært, men det er et godt læringsmål (...) Jeg var meganervøs, og jeg tænker, du siger måske noget forkert, og måske forstår de mig ikke, for de siger altid: 'Hvad sagde du?' eller andre ting. Men nu jeg har observeret, at når de snakker med danskere, siger de akkurat de samme ting: 'Hvad siger du?' (...) Nu siger jeg altid: 'Er du med? Har du forstået?', og de siger ja, og så fortsætter jeg. (Alina, assistentelev)

3.1.2 Dokumentation og det skriftlige fagsprog

I fagbøger og på arbejdspladserne bliver dokumentation beskrevet som en vigtig del af den sundhedsfaglige kerneopgave og en del af arbejdet i ældreplejen. Det kan imidlertid være svært at forklare og konkretisere dokumentation i praksis. For det første fordi dokumentation har mange forskellige formål (se boks 3.1.), for det andet

fordi der er to forskellige (og komplekse) it-systemer til dokumentation på tværs af danske kommuner, og for det tredje fordi de enkelte medarbejdere ofte har forskellige praksisser og strategier vedrørende dokumentation (se også Aarhus et al., 2023).

Boks 3.1 Dokumentationens rolle i ældreplejen

- Kontrolformål: Medarbejderen beskriver, hvad der er eller ikke er gjort hos borgeren, som afviger fra besøgsplanen, så det kan kontrolleres på et senere tidspunkt. Dokumentationen er således en form for rygdækning for medarbejderen.
- Kommunikationsformål: Medarbejderen dokumenterer handlinger eller forhold, som medarbejderen selv eller andre skal være opmærksomme på fremadrettet.
- Udviklingsformål: Dokumentation kan bruges til læring om og udvikling af "god praksis".

Kilde: Pedersen et al., 2014: 7.

Dokumentation kan for elever og medarbejdere med dansksproglige vanskeligheder være forbundet med stor nervøsitet og "præstationspres". For det første er dokumentation en særlig kommunikationsform, der adskiller sig fra både hverdagsdansk og andet skriftligt dansk, fordi der anvendes sundhedsfaglige begreber og forkortelser. Samtidig er det vigtigt, at teksten er så kort og præcis som muligt. Dette stiller høje krav til retstavning, formuleringsevne og brug af fagsprog og forkortelser. For det andet kan teksterne tilgås af kollegaer, andre sundhedsprofessionelle og i et vist omfang også borgerne og deres pårørende. Hvis man som elev eller medarbejder i forvejen betvivler sin skriftlige formåen, er dokumentation en særlig stor udfordring. En hjælper elev fortæller følgende om sine erfaringer med dokumentation:

Det skal også være kort og præcist. Så det er mange ting, man skal være opmærksom på, når man dokumenterer. Selvfølgelig, dem der kommer efter os, de skal jo læse og forstå det. (...) For eksempel i sætningen, når jeg ikke gør det rigtigt med fagsprog eller fagord, kan man sige. (...) Når jeg skriver fx som børnesprog. Det er jo nemt at læse, men når man dokumenterer, skal man altid skrive fagord. Det siger de altid i skolen. (...) Når jeg skriver eller dokumenterer, så tænker jeg også nogle gange: 'Kan de forstå det?' Det er sådan noget, jeg er bange for. (Laila, hjælper elev)

For at undgå at skrive forkert havde flere af eleverne udviklet strategier og praksisser for dokumentation tidligt i deres oplæringsperioder. Nogle elever brugte forskellige hjælpemidler, fx Google Translate, AppWriter¹ og forskellige social- og sundhedsfaglige ordbøger til at oversætte tekst til dansk fra deres førstesprog eller til at slå faglige ord eller forkortelser op. Nogle elever skrev stikord på en blok eller på deres telefon, når de var ude hos borgere, og ventede med at skrive observationerne ind i dokumentationssystemet, til de var tilbage på kontoret eller i rolige omgivelser. Flere af eleverne ville ikke skrive observationerne ind i systemet, før de havde fået udkastet læst og kvalitetssikret hos en kollega.

Elevernes praksisser eller strategier i forbindelse med dokumentation resulterede i, at de brugte megen tid på at finde de rigtige fagord og vendinger og på at finde en kollega, der havde tid til at tjekke deres observation(er) igennem for fejl eller mangler. Det tilføjede dermed en ekstra arbejdsbyrde i en allerede presset arbejdsdag, både for eleverne selv og deres kollegaer, som ikke altid havde tid til at give feedback på elevernes udkast. På nogle arbejdspladser betød det, at elever (og i et vist omfang også medarbejdere) med dansk som andetsprog dokumenterede mindre end andre medarbejdere.

SOSU Appens funktioner 'Fagsprog' og 'Kropsatlas' er udviklet til at støtte elever og medarbejdere med dansk som andetsprog i dokumentation og andet skriftligt fagsprog (se <https://sosu-app.alexandra.dk/>). Fagsprog er ligesom Sproghjælp inddelt i relevante ydelseskategorier, og under hver ydelseskategori findes et udvalg af fagsprog og forkortelser, som man både kan se på skrift og få læst op. Kropsatlas er en interaktiv model af både en kvinde- og en mandekrop, hvor man kan zoome ind på forskellige kropsdele, se betegnelserne på skrift og få læst betegnelserne op. Igen er SOSU Appens Fagsprog og Kropsatlas ment som et supplement til undervisningen på skolen, til elevens eller medarbejderens egne observationer af kollegaers praksis og/eller til oplæringsvejleders og kollegaers instruktioner.

¹ AppWriter er et program, der kan hjælpe dig med at læse og skrive gennem en række funktioner som ordforslag, oplæsning og tale til tekst (Wizkids A/S).

3.2 Kommunikation, samarbejde og inklusion på en travl arbejdsplads

3.2.1 Sproglig usikkerhed og faglig identitet

Elevens og medarbejderens tiltro til egen viden og faglighed er i høj grad formet af, hvordan de mødes af deres leder og kollegaer. Derfor er det af stor betydning, hvordan arbejdspladsen håndterer dansksproglig usikkerhed og vanskeligheder.

På mange af arbejdspladserne var der en generel forståelse for, at eleverne stadig var i gang med at lære dansk. Personalet kunne imidlertid også blive pressede i opgaveløsningen grundet den større andel af elever og medarbejdere med dansk som andetsprog, *"fordi det tager længere tid at skulle kommunikere med flersprogede. (...) Fordi det tager bare længere tid, når man skal finde ordene, og det samme skal forklares på flere forskellige måder for at sikre forståelse"*, som en uddannelseskoordinator forklarede. Hverdagen på mange arbejdspladser i ældreplejen er præget af personalemangel, sygdom og travlhed. Derfor kan dansksproglige vanskeligheder komme til at fylde meget i kommunikationen og samarbejdet med kollegaerne. Flere vejledere berettede, at eleverne jævnligt fik at vide, at de *"ikke kan forstå hende, og at hun skal blive bedre til dansk"*. Assistenteleven Krystina beskrev sig selv som en *"drillenisse"*, der spørger om hjælp og *"forstyrrer alt arbejde"*. Nogle få elever oplevede, at kollegaerne ikke svarede på deres spørgsmål eller svarede med tydelig irritation, hvilket godt kunne gøre eleverne *"bange for kollegaerne, bange for at spørge..."*. Flere elever fortalte således om travle arbejdspladser, hvor kollegaerne ofte virkede stressede, og hvor det var svært at spørge om hjælp, fordi de var bange for at være til besvær, hvilket er i tråd med resultater fra bl.a. et norsk studie (Tingvold & Fagertun, 2020).

Flere elever påpegede desuden, at der i personalegruppen ikke altid var forståelse for deres behov for indimellem at tale fx ukrainsk med en anden ukrainsktalende elev, fordi det kunne være udmattende hele tiden at kommunikere på sit andetsprog, og fordi de ved at tale deres førstesprog får adgang til flere sproglige nuancer. Men som reaktion på dette oplevede eleverne, at kollegaerne kunne blive *"sure"*, fordi de mente, at *"vi altid skal snakke dansk"*. Samtidig gav flere af elevernes kollegaer udtryk for, at nogle elever med udenlandsk baggrund godt kunne virke *"bedrevidende"* eller *"afvisende"*, hvis en medarbejder forklarede dem noget. Meget tyder dog på, at det ofte handlede om, at elev og medarbejder talte forbi hinanden og ikke var i stand til at aflæse hinandens signaler. Fx forklarer en oplæringsvejleder, at hvis eleven svarer *"ja, ja, ja"*, betyder det ikke, at hun er afvisende og ikke vil tage imod rådet. Det er bare hendes måde at sige *"ja okay, det skal jeg nok"*.

Det påvirker elevernes og medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde negativt, hvis de konstant mødes med kritik af deres sprog og en opfordring til at blive bedre til dansk, da de fleste allerede lægger et meget stort arbejde i at udvikle både deres mundtlige og skriftlige sprogfærdigheder. De kan for det meste mere fagligt, end de sprogligt kan give udtryk for, som også denne oplæringsvejleder påpeger:

Der er mange af eleverne, der er dygtige fagligt, og jeg synes, det er synd, at det ikke bliver set. Jeg synes, at det er meget ærgerligt, hvis en elev, der ikke har fået lov til fagligt at udfordre sig, kan sidde foran mig og kunne alt på latin og fagsprog, men får at vide, at hun ikke er god nok til dansk. (...) Jeg synes måske nogle gange, at der bliver kigget lidt for meget på sproget. (Laura, oplæringsvejleder)

Nogle af eleverne oplevede, at de på grund af deres dansksproglige vanskeligheder blev sat til flere praktiske opgaver end andre elever. Der var også nogle, som oplevede, at der blev talt hen over hovedet på dem, selvom de kunne høre, at der blev talt om dem. Selvom der ikke er tale om bevidst forskelsbehandling, kan det godt opleves sådan af eleverne:

Det kan være nogle episoder, hvor man sidder, og de kan jo forstå, hvad der bliver sagt, og 'man taler hen over hovedet på mig; nu taler de om mig, men hvorfor snakker de ikke med mig, jeg kan jo høre, at de sidder og taler om mig'. (Henning, sproglærer)

Flere tidligere studier peger på, at ledere og medarbejdere kan have svært ved at se ud over ideen om 'migrantomsorgsarbejderen' som en relativ homogen kategori. Nogle studier fremhæver, hvordan disse mennesker ofte placeres i en problematisk kategori baseret på deres manglende sprogfærdigheder og professionelle kompetencer (Dahle & Seeberg, 2013; Näre, 2013; Olakivi, 2013; Tingvold & Fagertun, 2020; Eriksson et al., 2023). Ovenstående eksempler vidner om, at det indimellem også kan være tilfældet i den danske ældrepleje. Det er afgørende at holde den rette balance mellem støtte og konstruktiv kritik, da den konstante opmærksomhed på sproglige fejl risikerer at underminere elevernes tiltro til, at de kan fuldende uddannelsen og blive gode fagprofessionelle.

Både vejledere og ledere havde imidlertid også meget positivt at sige om disse elever. Flere fremhævede, at elever med udenlandsk baggrund ofte er ældre end de etnisk danske elever og derfor ofte også mere modne og har mere uddannelses- og arbejdspladserfaring. Desuden omtalte flere ledere og vejledere jævnligt disse elever som særligt "arbejdssomme" og med en "høj arbejdsmoral", og enkelte fremhævede disse elevers særlige "omsorgsgen". Andre nordiske studier peger på, at både ledere og medarbejderne har tendens til at fremhæve bestemte positive egenskaber

og kompetencer ved disse medarbejdere qua deres udenlandske baggrund, såsom at de er særligt omsorgsfulde, empatiske, respektfulde, familieorienterede og/eller hårdtarbejdende (Rostgaard, 2016; Taugl & Blystad, 2024; Ågotnes & Storm, 2022). Selvom oplevelsen af medarbejderne uden tvivl er reel, kan det samtidig være udtryk for en ledelsesstil, hvor migrantomsorgsarbejderen tilskrives kvaliteter og omsorgstilgange, som over for øvrige medarbejdere retfærdiggør migrantomsorgsarbejderens plads i en professionel kontekst og som supplement til de kvaliteter, der kendetegner den 'skandinaviske omsorgsarbejder' (Ågotnes & Storm, 2022: 480).

Det er imidlertid vigtigt, at både ledere og kollegaer på arbejdspladserne er opmærksomme på, at elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund kommer med vidt forskellige personligheder, baggrunde, kvalifikationer og læringspotentialer. De vil ligesom etnisk danske elever og medarbejdere lære fag og sprog i forskellige tempi, og deres personlighed og tidligere erfaringer vil have betydning for, hvor nemt de indgår i samarbejder og dialoger. Som flere vejledere bemærkede, har fx meget udadvendte elever ofte nemmere ved at stille spørgsmål og blive en del af en medarbejdergruppe end elever, som er mere generte og indadvendte.

3.2.2 (U)formelle hierarkier og forskellige tilgange

Voksne født og opvokset uden for (Nord)Europa møder ofte ældreplejen med arbejds erfaring fra arbejdspladser, der organisatorisk og kulturelt adskiller sig meget fra en dansk offentlig arbejdsplads. Danske arbejdspladser bliver ofte beskrevet som mindre hierarkiske og med en mere uformel omgangstone mellem ledere og medarbejdere. For nogle af eleverne var det en stor ændring fra deres tidligere arbejdspladser erfaringer. Flere oplæringsvejledere oplevede nogle af eleverne som mere "autoritetstro" sammenlignet med etnisk danske elever, blandt andet fordi de kunne være "ved at falde ned af stolen over, at vi spiser frokost med teamlederen", som en vejleder beskrev det.

Alligevel er der på de forskellige arbejdspladser i den danske ældrepleje hierarkier og usagte procedurer og praksisser for samarbejde og opgaveløsning. Flere elever oplevede, at de som elever ikke kunne sætte spørgsmålstegn ved de fastansatte medarbejders praksisser, selvom de havde erfaring med en mere hensigtsmæssig opgaveløsning, eller hvis kollegaens opgaveløsning var decideret imod retningslinjerne. Eleverne havde på social- og sundhedsskolen lært om hjælp og pleje af ældre borgere med fokus på rehabilitering og ergonomisk korrekte arbejdsstillinger. Men i konkrete arbejds situationer kunne en kollega insistere på en anden tilgang:

Borgeren sidder skævt i kørestolen, og [medarbejderen] tager bare fat i buksene og slæber på den måde, men det er ikke rigtigt. Vi har jo lært, at

hvis borgeren sidder skævt, skal vi bruge det gule sejl og maskinen, så vi ikke behøver bruge vores krop. Jeg spurgte, 'hvorfor gør du det? Du får arbejds-skader, hvis du gør det hver dag.' Hun sagde, 'hvis jeg skal gøre, som du siger, tager det lang tid. Jeg har flere borgere, jeg skal arbejde med. Jeg har ikke tid til det.' Og så griner hun bare. (Mara, hjælperelev)

En anden hjælperelev, Nasrin, havde lignende erfaringer og var derfor kommet til den konklusion, at det var bedst ikke at sige noget: *"Nej, jeg kan bedst lide ikke at sige noget. De skal ikke lære fra mig. De skal lære mig det, ikke omvendt."*

Nogle fastansatte medarbejders modstand mod at tage imod forslag fra elever ville uden tvivl også gælde i samarbejdet med etnisk danske elever. Man kan dog også forestille sig, at kritik og forslag fra elever med udenlandsk baggrund kan blive mødt med endnu større forbehold, da der som beskrevet kan være en tendens til at undervurdere disse elevers faglige niveau på grund af begrænsede dansksproglige kompetencer til at formidle forslag og kritik klart og konstruktivt (se også afsnit 3.2.1).

Endelig oplevede nogle elever indimellem, at kollegaer havde mere generelle fordomme over for dem som udlændinge. Det var dog sjældent noget, eleverne havde lyst til at uddybe eller tale nærmere om. Dette kan hænge sammen med, at det er et sensitivt emne, og at de ikke ønskede at udlevere kollegaer. Ikke desto mindre syntes der at være et behov hos flere af eleverne for at fremhæve positive karakteristika ved netop deres migrantgruppe, såsom at ukrainere *"er meget arbejdsomme"*, eller at *"vi, [som] kommer fra Mellemøsten, har gode relationer til vores ældre"*. I et studie fra Finland betegner forfatteren en lignende dynamik som en måde at forsøge at rekonstruere en ellers problematisk identitetsposition som migrantomsorgsarbejder (Olakivi, 2013).

3.2.3 Et inkluderende arbejdsfællesskab

De forskellige arbejdspladser har som allerede berørt overvejet eller eksperimenteret med forskellige tiltag og indsatser målrettet elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund og dansk som andetsprog. Både ledelsen og kollegaerne har en særlig vigtig rolle, når det kommer til at fremme disse elevers og medarbejders sproglæring og trivsel.

For det første er det vigtigt, at kollegaerne har forståelse for, at det tager længere tid både at forstå en besked eller instruktion og formulere et svar, når man stadig er i gang med at lære og udvikle sit danske sprog. Det gælder i kommunikationen ved møder og andre samlinger, og det gælder på gangen, når der bliver stillet et spørgsmål eller overleveret en konkret besked eller observation. Flere af arbejdspladserne i projektet har eksperimenteret med indsatser såsom, at eleven får dedi-

keret taletid på møder, skal læse dagsordenen højt, eller at alle som fast procedure siger noget under møderne (se afsnit 3.1.1). Derudover er det vigtigt, at kollegaerne i starten er opmærksomme på at tale lidt langsommere, end de normalt ville gøre, og holde pauser i talestrømmen, så disse elever og medarbejdere har tid til at forstå og formulere et svar eller et spørgsmål. Hermed vil der være mindre risiko for misforståelser både i forhold til opgaveløsningen og i forhold til gensidige reaktioner. Ledelsen har en vigtig rolle i forhold til at gøre sine medarbejdere opmærksomme på dette og på selv at være et forbillede ved blandt andet at sænke tempoet i samtaler og under møder samt at fastholde opmærksomheden på eleven trods dennes langsommere taletempo og/eller sproglige fejl.

For det andet er det vigtigt, at kollegaerne så vidt muligt forsøger at se ud over eventuelle dansksproglige fejl, når de vurderer den faglige opgaveløsning. Ofte kan de mere, end de verbalt sprogligt kan give udtryk for. Igen er det vigtigt, at ledelsen gør sine medarbejdere opmærksomme på dette og selv er et godt forbillede.

For det tredje kan ledelsen med mere formaliserede tiltag understøtte inklusionen af elever og medarbejdere med dansksproglige udfordringer i arbejdsfællesskabet. En arbejdsplads havde gode erfaringer med den såkaldte buddy-ordning, hvor nye elever fast blev tilknyttet en fastansat medarbejder. Eleven kunne således altid gå til denne medarbejder med spørgsmål, eller hvis eleven havde brug for at vende en konkret oplevelse. En anden arbejdsplads havde indført en lignende ordning, *'dagens mentor'*. Initiativet indebærer, at én medarbejder påtager sig titlen som *'dagens mentor'* og får færre plejeopgaver den pågældende dag, så der er god tid til, at elever kan få svar på spørgsmål samt hjælp og faglig oplæring, når der er brug for det.

For det fjerde kan ledelsen bidrage til disse elevers og medarbejders lettere adgang til arbejdspladsens sociale fællesskaber. Som en leder bemærkede, *"er danskerne meget sociale på arbejdet"* og kender til mange aspekter af hinandens privatliv. Elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund ved ikke nødvendigvis, hvordan man bedst får adgang til disse fællesskaber og kan være usikre på, hvad de kan byde ind med. Den samme leder iværksatte derfor et arrangement, som handlede om at lave en ret til et fælles måltid, hvorved elever og medarbejdere med udenlandsk baggrund også fik mulighed for at vise andre sider af sig selv og deres baggrund.

Endelig har nogle elever og medarbejdere, grundet vilkår og begivenheder i deres privatliv, brug for at dele oplevelser eller for ekstra følelsesmæssig støtte for at sikre deres læring og trivsel. Det gælder særligt personer fra lande med krig og konflikt, som jævnligt bekymrer sig om familiemedlemmers og venners sikkerhed og fremtid. Elever og medarbejdere med midlertidig opholdstilladelse i Danmark kæmper desuden ofte med frygt og usikkerhed i forhold til deres egen og deres families fremtid i Danmark, da strammere lovgivning på udlændingeområdet har øget risikoen for

hjemsendelse og gjort det sværere at opnå permanent opholdstilladelse (Sparre & Nielsen, 2023; 2024; Rytter et al., 2023). Det er derfor vigtigt, at ledelsen er opmærksom på eventuelle usikkerheder og bekymringer i elevernes og medarbejdernes liv samt klæder sine medarbejdere på til også at være opmærksomme på og understøtte elever og medarbejdere i svære situationer.

Litteratur

Dahle, R. & Seeberg, M. L. (2013). "Does she speak Norwegian?" Ethnic dimension of hierarchy in Norwegian health care workplaces. *Nordic Journal of Migration Research*, 3(2), 82-90.

Engers, A. C. (red.) (2017). *Mødet med borgeren og patienten*. Gyldendal.

Eriksson, E., Jordal, M., Hjelm, K., & Engström, M. (2023). Job satisfaction and wellbeing among migrant care workers in nursing homes: An integrative review. *Nursing Open*, 10(6), 3486-3505.

Finansministeriet (2023). *Rekruttering af velfærdsmedarbejdere nu og i fremtiden*. Finansministeriet.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet (2024). Regeringen er parat til at indgå partnerskaber med Indien og Filippinerne om rekruttering af sundhedspersoner. Tilgået 27.11.2024: <https://www.ism.dk/nyheder/2024/januar/regeringen-er-parat-til-at-indgaa-partnerskaber-med-indien-og-filippinerne-om-rekruttering-af-sundhedspersoner>

Jönson, H. & Giertz, A. (2013). Migrant care workers in Swedish elderly and disability care: Are they disadvantaged? *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 39(5), 809-825.

Munkejord, M. C. (2016). "Jeg jobber med hjertet": Innvandreres erfaringer med å arbeide i helse-og omsorgssektoren. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 2(3), 232-240.

Nielsen, S. H. & Sparre, S. L. (2024). Rum til omsorgens sprog: Flersprogethed og ældrepleje i Danmark. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund*, 22(40), 68-88.

Näre, L. (2013). Ideal workers and suspects: Employers' politics of recognition and the migrant division of care labour in Finland. *Nordic Journal of Migration Research*, 3(2), 72-81.

Olakivi, A. (2013). In case you can speak Finnish, there's no problem. *Nordic Journal of Migration Research*, 3(2), 91-99.

Pedersen, H. S., Buch, M. S. & Holm-Petersen, C. (2014). *Dokumentation i praksis: Undersøgelse af ældreområdet i Randers Kommune*. KORA – Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning.

- Rambøll (2024). *Undersøgelse af læringsmiljøer for SOSU-elever i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune*. Rambøll Management Group.
- Rohde-Abuba, C. (2020). The positive othering of young Muslim male 'refugees' as ideal elderly care workers in the German media discourse. I: Sahraoui, N. (red.), *Borders across Healthcare: Moral Economies and Migration in Europe* (pp. 84-101). Berghahn Books.
- Rostgaard, T. (2016). More diversity, better quality of care: Constructions of professional identity and work culture among migrant care workers in Denmark. I: Karl, U. & Torres, S. (red.), *Ageing in Contexts of Migration* (pp. 172-186). Routledge.
- Rytter, M., Mortensen, S.-L. J., Bregnbæk, S. & Whyte, Z. (2023). Introduktion: Paradigmeskiftet og dets konsekvenser. I: Rytter, M., Mortensen, S.-L. J., Bregnbæk, S. & Whyte, Z. (red.), *Paradigmeskiftets konsekvenser: Flygtninge, stat og civilsamfund* (pp. 9-38). Aarhus Universitetsforlag.
- Røgeskov, M. L., Jensen, M. F., Topholm, E. H.-E., Olsen, M. G. & Pedersen, L. B. (2023). *Systematik i arbejdet med værdighed i ældreplejen*. VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Sparre, S. L. & Nielsen, S. H. (2023). I praktik for en bedre fremtid? SOSU-uddannelse og usikkerhed blandt flygtninge og migranter i Danmark. I: Rytter, M., Mortensen, S.-L. J., Bregnbæk, S. & Whyte, Z. (red.), *Paradigmeskiftets konsekvenser: Flygtninge, stat og civilsamfund* (pp. 281-302). Aarhus Universitetsforlag.
- Sparre, S. L. & Nielsen, S. H. (2024). Contingent upon paradoxical policies: migrants' trajectories to skilled work and permanent residency in Denmark. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 1-19.
- Sparre, S. L., Nielsen, S. H., Fredslund, J., Bertram-Larsen, P., Bæk, L. K. & Sørensen, J. K. (2024a). *Fra Migrant til SOSU-aspirant: Uddannelse af herboende migranter til ældreplejen*. Aarhus University og VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Sparre, S. L., Nielsen, S. H. & Sørensen, J. K. (2024b). *Rekruttering og uddannelse af herboende migranter til ældreplejen: praksis, SOSU Appen og anbefalinger*. VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Storm, P., & Lowndes, R. (2021). "I don't care if they call me black": the impact of organisation and racism in Canadian and Swedish nursing homes. *International Journal of Care and Caring*, 5(4), 631-650.

- Sundhedsstyrelsen (2017). *Tidlig opsporing af forringet helbredstilstand og nedsat funktionsevne hos ældre mennesker: Anbefalinger til arbejdsgange og anvendelse af redskaber*. Sundhedsstyrelsen
- Sundsbo, A. & Fagertun, A. (2022). Innvandrerkvinnens arbeid og velferdsstatens motstridende dobbelthet. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 8(2), 143-148.
- Taugl, A. & Blystad, A. (2024). Et møte mellom familieomsorg og institusjonsomsorg? Migranternes erfaringer med omsorgsarbeid på norske sykehjem. *Klinisk Sygepleje*, 38(4), 243-256.
- Tingvold, L. & Fagertun, A. (2020). Between privileged and oppressed? Immigrant labor trajectories in Norwegian long-term care. *Sustainability*, 12(11), 1-17.
- Ågotnes, G. & Storm, P. (2022). Perspectives on migrant care workers in the long-term care sector. *Nordic Journal of Migration Research*, 12(4), 469-484.
- Aarhus, R., Wadmann, S., Simonsen, T. P. H. & Buch, M. S. (2023). *Uhensigtsmæssig dokumentation og behandling i sundhedsvæsenet: Analyse af begreber, drivkræfter og mulige indsatsområder*. VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

VIVÉ