



Självständigt arbete, 15 hp

När orden inte räcker till

En litteraturöversikt om sjuksköterskors upplevelser av kommunikation i mötet med patienter med annat modersmål

Elina Bodin
Victoria Vidén

Handledare: Martin Thelander
Sjuksköterskeprogrammet, kurs: OM1542
Blekinge Tekniska Högskola, Institutionen för hälsa
Karlskrona April 2023

Blekinge Tekniska Högskola, Institutionen för hälsa,
Sjuksköterskeprogrammet, Självständigt arbete i omvårdnad
April 2023

När orden inte räcker till

En litteraturöversikt om sjuksköterskors upplevelser av kommunikation i mötet med patienter med annat modersmål

Elina Bodin
Victoria Vidén

Sammanfattning

Bakgrund: En ökad migration har under senare år bidragit till att patienter med annat modersmål söker vård i ett främmande land. En bristande kommunikation till följd av språkbarriärer är ett identifierat problemområde som påverkar patienters förmåga att förstå och förmedla information vilket minskar delaktigheten och tillgängligheten till vård. Kommunikation är en grundläggande del i arbetet för att utveckla en relation mellan sjuksköterska och patient och en förutsättning för att förstå patientens behov och bedriva en personcentrerad vård. Genom en fungerande kommunikation kan vårdrelationen stärkas och bidra till ett framgångsrikt möte vilket således främjar en god omvårdnad.

Syfte: Syftet var att undersöka sjuksköterskors upplevelser av kommunikation i mötet med patienter med annat modersmål.

Metod: Metoden var en allmän litteraturöversikt baserad på åtta vetenskapliga artiklar med kvalitativ metod som analyserades med Fribergs analysmodell.

Resultat: Analysen resulterade i kategorier som beskriver sjuksköterskors upplevelser av frustration, rädsla för förvanskad information samt betydelsen av kommunikationsstrategier i mötet med patienter med annat modersmål.

Slutsats: Sjuksköterskor upplevde frustration av att vilja hjälpa patienter men inte veta hur det skulle ske på ett effektivt sätt. Frustrationen beskrevs uppstå till följd av en bristande förståelse och tidsbrist i mötet med patientgruppen vilket bidrog till ökad stress hos sjuksköterskorna. En rädsla för att informationen som förmedlades skulle missuppfattas av patienten var en faktor som identifierades. Resultatet visade att tolkanvändning både kan effektivisera eller försämra kommunikationen mellan sjuksköterska och patient beroende på situation. Sjuksköterskor betonade även vikten av tillämpning av icke verbal kommunikation vid språkbarriärer.

Nyckelord: Kommunikation, Sjuksköterska–patientrelation, Språkbarriärer, Upplevelser

Innehållsförteckning

Inledning	4
Bakgrund.....	4
Kommunikation.....	5
Språkbarriärer	6
Tolkanvändning	7
Kommunikation med stöd av applikationer.....	7
Konsekvenser av bristande kommunikation ur ett patientperspektiv.....	7
Upplevelse.....	8
Sjuksköterskans ansvar	8
Omvårdnadsteoretisk referensram – Joyce Travelbee	9
Personcentrerad vård	10
Problemformulering	11
Syfte	12
Metod	12
Design.....	12
Urval.....	12
Datainsamling.....	13
Dataanalys	16
Etiska överväganden	16
Resultat	17
Frustration	18
Rädsla för förvanskad information.....	20
Betydelsen av kommunikationsstrategier.....	21
Diskussion.....	22
Metoddiskussion	22
Slutsats	31
Kliniska implikationer.....	31
Framtida forskning	32
Självständighet.....	32
Referenser	33

Bilaga 1 Databassökningar Cinahl.....	39
Bilaga 2 Databassökningar PubMed.....	40
Bilaga 3 Kvalitativ granskningsmall.....	41
Bilaga 4 Artikelöversikt.....	42
Bilaga 5 Analysutförande	44
Bilaga 6 Analysprocessen.....	46

Inledning

Invandringen till Sverige har under senare år ökat till följd av konflikter, krig och naturkatastrofer runt om i världen (Statistikmyndigheten, 2023). Enligt institutet för språk och folkminnen (2022) talas mellan 100 – 250 olika språk i Sverige idag. Riksdagen (2023a) beskriver Hälso- och sjukvårdslagens mål om att erbjuda en god hälsa och vård på lika villkor vilken ska vara tillgänglig för hela befolkningen. Med utgångspunkt i alla människors lika värde, ska en god vård ges med respekt för den enskilde individen (Riksdagen, 2023a). Ett identifierat problemområde kopplat till kommunikation inom hälso- och sjukvård är en bristande språklig förståelse och förmåga att göra sig förstådd hos utlandsfödda patienter med annat modersmål (Hemberg & Sved, 2019). Konsekvenser till följd av språkbarriärer i kommunikationen påverkar patientens möjlighet att uttrycka behov och inhämta information vilket bidrar till en nedsatt tillgång till vård (Degrie et al., 2017). En bristande kommunikation till följd av språkbarriärer leder till att patienten blir orolig och upplever en känsla av otrygghet på grund av de inte förstår vad deras ohälsotillstånd beror på eller vad tillståndet innebär (Hemberg & Sved, 2019). Enligt svensk sjuksköterskeförening (2020) har sjuksköterskor en central roll i kommunikationen med patienten. En fungerande verbal samt icke verbal kommunikation är av vikt för att bedriva en god omvårdnad och säker vård (Svensksjuksköterskeförening, 2020).

Litteraturstudien syftar till att undersöka sjuksköterskors upplevelser av kommunikation i mötet med patienter med annat modersmål. Kunskap om sjuksköterskors upplevelser kan leda till en ökad förståelse och medvetenhet hos sjuksköterskor angående hinder som uppstår samt vilka strategier som kan användas för att förbättra kommunikationen vid språkbarriärer.

Bakgrund

Invandring är enligt Nationalencyklopedin (NE, 2023) en inflyttning i ett land som varar en längre tid. Enligt Statistiska Centralbyrån (2023) har invandring till Sverige existerat sedan tidigt 1900-tal och har under senare år även ökat till följd av krig, konflikter och naturkatastrofer i världen. Enligt SCB (2022) är ca 2 miljoner människor i Sverige utlandsfödda och under år 2022 invandrade totalt 102 436 människor (SCB, 2022). Migration

är enligt Folkhälsomyndigheten (2021) en process där människor förflyttar sig från sin nuvarande plats till en annan. Migration kan både var intern inom ett land eller innebära förflyttning från ett land till ett annat. Beroende på orsak kan migrationen vara frivillig till följd av exempelvis nytt arbete eller ofrivillig till följd av krig, förföljelse och naturkatastrofer. Under 2000-talet har migrationen ökat både i Sverige och globalt vilket gör migrationens påverkan på den allmänna folkhälsan till ett aktuellt och uppmärksammat ämne inom hälso- och sjukvård. Riksdagen (2023a) beskriver att lagen om Hälso- och sjukvård har som mål att bedriva en god vård som ska erbjudas och vara tillgänglig för alla på lika villkor. Omvårdnaden ska därmed ges med respekt för varje enskild individ och utifrån alla människors rätt till lika vård. Enligt Luiking et al., (2019) är migranter en utsatt patientgrupp och en globalt problematisk fråga för hälso- och sjukvård relaterat till de hinder som uppstår i kommunikationen mellan sjuksköterska och patient när ett gemensamt språk saknas. Martin (2007a) beskriver att en ökad migration medför utmaningar i kommunikationen mellan sjuksköterska och patient (Martin, 2007a). För att bedriva en personcentrerad vård krävs en förmåga hos sjuksköterskan att förstå patientens behov vilka kan identifieras med hjälp av en fungerande kommunikation. Kommunikationen i mötet med patienten är således en viktig och grundläggande del inom sjuksköterskans kompetensområde (Martin, 2007b).

Kommunikation

Enligt Baggen & Sandén (2019) härstammar begreppet kommunikation från det latinska ordet *communicare* som beskriver att göra något gemensamt. Genom kommunikation med andra människor sker ett utbyte av signaler där mottagaren skapar sig en uppfattning av signalernas innebörd för att sedan skicka en signal tillbaka. Det finns två olika sätt att kommunicera i form av verbal kommunikation samt icke-verbal kommunikation. Verbal kommunikation är ett effektivt sätt att med hjälp av rösten förklara, beskriva, argumentera och förmedla information i samspel med andra människor. Den icke-verbala kommunikationen består av kroppsliga handlingar som sker utan ett direkt tal med hjälp av beröring, blickar och ansiktsuttryck (Baggen & Sandén 2019). Sjuksköterskan har en viktig roll i mötet och i kommunikationen med patienten. För att säkerställa en god omvårdnad och bedriva en säker vård krävs en fungerande verbal samt icke verbal kommunikation (Svensksjuksköterskeförening, 2020). Enligt Sethi och Kirti Rani (2017) har kommunikationen en betydande roll för hur patienten upplever kvaliteten på omvårdnaden. Genom kommunikation kan patienten få möjlighet att uttrycka känslor och upplevelser i mötet. En framgångsrik kommunikation kan bidra till att patienten upplever en känsla av att

bli omhändertagen och lyssnad på vilket anses lindra oro och smärta (Sethi och Kirti Rani, 2017). Degrie et al., (2017) beskriver att kommunikation utgör en central del och har en avgörande roll för omvårdnaden. En effektiv och fungerande kommunikation kan bidra till en effektiv och förkortad vårdtid, eller vid bristande kommunikation, resultera i till en förlängd och försämrade vårdupplevelse för patienten. Kiani et al., (2016) beskriver att den verbala kommunikationen har betydelse för hur handledning och utbildning uppfattas och för hur väl patienten förstår informationen som ges. Schinkel et al., (2018) menar att patienter upplever att den icke-verbala kommunikationen underlättar och skapar en positiv stämning i mötet inom hälso- och sjukvård. Genom att använda sig av ett leende eller beröring skapas en avslappnad stämning vilket anses påverka vårdrelationen positivt. Jirwe et al., (2010) betonar att kommunikation är ett grundläggande område av relevans för omvårdnad samt att en god dialog med patienten är en viktig faktor för att främja patienters upplevelse av vård. Inom omvårdnadens kontext handlar kommunikation till stor del om utbyte av information, omsorgsfulla samtal samt sociala interaktioner. Studien lyfter fram att patienters missnöje gällande omvårdnad kan grundas i en bristande kommunikation mellan patient och sjuksköterska. Patienter upplever att sjuksköterskans engagemang i kommunikationen påverkar hur vårdrelationen utvecklas och att sjuksköterskan genom kommunikationen har en stor möjlighet att identifiera patientens behov av omvårdnad (Jirwe et al., 2010).

Språkbarriärer

Enligt Isof (2022) talas i Sverige idag mellan 100 – 250 olika språk. Al Shamsi et al., (2020) beskriver att språkbarriärer i kommunikationen uppstår till följd av en bristande förståelse i samtalet mellan personer som talar olika språk. NE (2023) förklarar att modersmål utgörs av det språk som ett barn lär sig först i livet. Enligt Hemberg och Sved (2019) är modersmålet känslornas språk vilket förklarar att det är genom modersmålet som känslor enklast förmedlas. Vid språkbarriärer uppstår det problem för patienter med annat modersmål att uttrycka sig verbalt vilket bidrar till en minskad förmåga att förmedla känslor och behov fullt ut. En bristande kommunikation till följd av språkbarriärer anses resultera i en ökad risk för missförstånd mellan patienter och vårdpersonal. Jirwe et al., (2010) beskriver att patienter upplever svårigheter i att inhämta och förstå information till följd av språkbarriärer. Svårigheter vilka får konsekvenser för patienters möjlighet att förmedla omvårdnadsbehov och därmed minskar tillgängligheten till hälso- och sjukvård vilket påverkar patientens upplevelse av vård negativt (Jirwe et al., 2010).

Tolkanvändning

Enligt Eklöf et al., (2014) beskrivs begreppet tolk vara en person som översätter ett språk till ett annat. Kommunikationshinder till följd av språkliga brister mellan sjuksköterska och patient resulterar i ett ökat behov av tolkanvändning inom hälso- och sjukvård. I sjukvårdens kontext ska den professionella tolken ha ett neutralt och oberoende förhållningssätt till sjuksköterska och patient vilket innebär att tolken ska vara fri från personliga värderingar och relation till någon av parterna. Aelbrecht et al., (2016) beskriver att patienter med annat modersmål upplever att tolkar underlättar kommunikationen med vårdpersonal där språkbarriärer förekommer och att en oberoende professionell tolk är att föredra framför familjemedlemmar. Eklöf et al., (2014) och Hemberg och Sved (2019) beskriver att tillgängligheten till tolk är en problematisk fråga eftersom utebliven tolkanvändning ökar risken för användning av icke-professionella tolka genom översättning med hjälp av vårdpersonal och familjemedlemmar.

Kommunikation med stöd av applikationer

En app är en förkortning för applikation som är en programvara i en telefon med ett specifikt inriktat innehåll. Innehållet kan utgöra en funktion eller vara ett stöd inom hälso- och sjukvård (Karolinska institutet, 2022). Medicinska appar används även för att underlätta kommunikationen vid förekomst av språkbarriärer genom att exempelvis ge förslag på enkla fraser, text, ljud eller bilder som stöd. Medicinska appar används oftast i de situationer när en tolk av olika anledningar inte finns att tillgå där vårdsituationen kräver snabb handläggning och information krävs omgående. Ett effektivt användande av appar kan således bidra till en förkortad vårdtid och minskade kostnader för vården (Silvera-Tawil et al., 2021).

Konsekvenser av bristande kommunikation ur ett patientperspektiv

Enligt Degrie et al., (2017) kan brister i kommunikationen resultera i en nedsatt autonomi, diskriminering och minskad delaktighet hos patienter. Patienter beskriver att det är svårt att framföra egna upplevelser på grund av en bristande kommunikation vilket påverkar möjligheten att påverka och vara delaktiga i sin vård. En bristande förmåga att uttrycka sig i kommunikationen bidrar på så sätt till ett ökat missnöje hos patienter. Al Shamsi et al., (2020) menar att kommunikationsproblem kan leda till att patienter missuppfattar information och har svårt att ta till sig medicinska instruktioner. Patienter beskriver att de undviker att söka vård på grund av att de tidigare har haft svårt att göra sig förstådda och uppfatta information i kontakt med hälso- och sjukvård. Problem i kommunikationen kan därmed leda

till att patienter inte tar sin medicin eller missar inbokade möten vilket hotar patientsäkerheten och försämrar patienters vårdupplevelse (Al Shamsi et al., 2020).

Upplevelse

Begreppet upplevelse beskriver förmågan att vara närvarande i stunden och ta in det som sker fullt ut. En upplevelse skiljer sig åt beroende på om den är baserat på en kognitiv uppfattning av en specifik händelse eller om den är relaterad till vilja och känslor i det upplevda ögonblicket (Egidius, 2006). Perception är ett begrepp som förklarar hur upplevelsen påverkas av det personliga och subjektiva sinnesintrycket. Varseblivelse är en del av upplevelsen som beskriver hur kroppen uppfattar information utifrån de fem sinnen. Perceptionsprocessen fortsätter genom att hjärnan tar upp sinnesintryck och sorterar upplevelser baserat på personliga förutsättningar samt utifrån den aktuella miljön (Wiklund Gustin, 2020).

Sjuksköterskans ansvar

Sjuksköterskan ansvarar över att den omvårdnad som ges är baserad på evidens, är av god kvalitet samt att den bedrivs på ett patientsäkert sätt. Sjuksköterskans uppgift är även att se till att kommunikationen med patienten fungerar och är effektiv. I det fall sjuksköterskan inte vet vilka delar som ingår i ansvarsområdet finns risk att vårdens kvalitet brister (Odland et al., 2020). Svensk sjuksköterskeförening (2017) beskriver att sjuksköterskans ansvarsområde grundas i fyra områden bestående av att främja hälsa, förebygga sjukdom, återställa hälsa och lindra lidande. Områdena definieras som International Council of Nurses (ICN); etiska kod och används av sjuksköterskor runt om i världen. Denna kod ska vara en vägledning till ett gemensamt förhållningssätt oavsett nationella lagar. Enligt Wiklund Gustin (2020) är kommunikationen en viktig del i samspelet mellan sjuksköterska och patient. För att uppnå en effektiv kommunikation krävs en delaktighet och en dialog där båda parter bidrar.

Sjuksköterskans roll är att bjuda in patienten och öppna upp för en dialog där sjuksköterskan växelvis lyssnar följt av att patienten själv får möjlighet att berätta sina upplevelser. För att uppnå ett samspel i kommunikationen behöver sjuksköterskan vara medveten om sin förförståelse och ha insikt för hur olika typer av information kan uppfattas och tas emot olika av olika patienter. En fungerande dialog anses öka patientens autonomi vilket leder till en förbättrad kvalitet på vården (Wiklund Gustin, 2020). Enligt Hemberg och Sved (2019) är det av vikt att sjuksköterskan anstränger sig i mötet med patienter med annat modersmål för att uppnå en fungerande kommunikation. Genom ansträngning kan sjuksköterskan visa

förståelse för patienten trots de hinder som uppstår till följd av språkbarriärer. Patienten kan på så sätt skapa förtroende för sjuksköterskan vilket således förbättrar patientens upplevelse och delaktighet i vården. Genom att ta ansvar för att kommunikationen sker på ett effektivt sätt vid språkbarriärer kan sjuksköterskan även minska risken för missförstånd mellan parterna och därmed bedriva en god och säker omvårdnad (Hemberg & Sved, 2019).

Omvårdnadsteoretisk referensram – Joyce Travelbee

Litteraturstudien genomfördes med Joyces Travelbees referensram med det mellanmännsliga mötet som grund. Enligt Travelbee (1971) beskriver teorin kommunikationens betydelse i interaktionen i mötet mellan sjuksköterska och patient. Genom interaktion skapas förståelse för patientens upplevelser vilket vidare får betydelse för en god omvårdnad och för hur patientens hälsotillstånd utvecklas. Bärande begrepp i Travelbees teori utgår med fokus på människan, lidande, mening, relation och kommunikation i mötet. Människan är enligt teorin, en egen individ med enskilda upplevelser och erfarenheter och kommunikationen i mötet utgör därmed ett av sjuksköterskans viktigaste verktyg för att tillgodose en individanpassad vård. Enligt Shelton (2016) kan sjuksköterskan med hjälp av sin kunskap och tidigare erfarenheter skapa en relation med patienter genom kommunikationen och därmed få möjlighet att förstå vad som är unikt hos varje enskild patient (Shelton, 2016). Enligt Travelbee (1971) kan teorin ses utifrån ett personcentrerat perspektiv med fokus på individen och hens tankar och upplevelser, snarare än själva sjukdomen. Begreppet mening förklarar Travelbee utifrån det faktum att människan någon gång i livet kan behöva stöd och hjälp för att finna mening med livet, vilket kan tillgodoses med hjälp av god omvårdnad och en mellanmännslig relation. Lidande är ett begrepp som förklarar att lindande drabbar alla människor någon gång i livet och är således en naturlig del. Teorin beskriver även vikten av den mellanmännsliga relationen i mötet vilken inte kan uppnås utifrån givna roller i form av sjuksköterska och patient, utan genom mötet mellan två unika individer (Travelbee, 1971).

Enligt Al Shamsi et al., (2020) utgör språkbarriärer ett hinder i mötet mellan sjuksköterska och patient. En bristande kommunikation anses påverka relationen i mötet vilket kan resultera i en försämrad vårdkvalitet. Travelbee (1971) beskriver att genom kommunikation kan sjuksköterskan möta patienten och få möjlighet till informationshämtning och således hjälpa patienten att hantera och lindra lidande och sjukdom. Kommunikationen pågår konstant i form av både verbal och icke verbal kommunikation och det är sjuksköterskans uppgift att förstå patientens upplevelse och perspektiv fullt ut genom att sätta sin upplevelse och

värdering åt sidan. En kommunikation som inte ses från patientens upplevelse anses resultera i ett ökat lidande snarare än sjuksköterskans avsikt att lindra lidande (Travelbee, 1971).

Personcentrerad vård

Enligt McCance & McCormack (2013, kapitel 4) är personcentrering ett begrepp som beskriver att vården ska bedrivas med patienten i centrum vilket kan uppnås genom förståelse och respekt för patientens behov och självbestämmande. Personcentrerad vård handlar om att anpassa person, personcentrering samt personcentrerad vård i vårdens kontext. Den personcentrerade vården sammanfattas genom fyra centrala begrepp bestående av att vara i relation, vara i en social värld, vara på plats samt vara med sig själv. Begreppen förklarar hur vår historia och våra värderingar skapar de personer som vi är och därmed ligger till grund för vad vi anser är viktigt i livet. Sjuksköterskans uppgift är att identifiera personen bakom patienten och vad som är värdefullt i dennes liv för att på så vis få förståelse för vad patienten upplever. Det är även av vikt att sjuksköterskan är medveten om sin förförståelse och sina värderingar eftersom det har en inverkan på sjuksköterskans beslutsfattande. Personcentrerad vård utgår från ett ramverk bestående av fyra komponenter med fokusinriktning på betydelsen av vårdmiljö, personcentrerade processer, förutsättningar samt vilka resultat som förväntas att uppnå. Vårdmiljön beskriver hur olika professioners samarbete har betydelse för hur den personcentrerade omvårdnaden utvecklas, men också hur partnerskap mellan sjuksköterska och patient påverkar kvaliteten. Genom att jämna ut maktbalansen mellan sjuksköterska och patient kan ett partnerskap bildas vilket är av vikt för en fungerande vårdrelation. Personcentrerade processer beskriver att den vård som erbjuds ska vara anpassad och grundad med patienten i centrum. Förutsättningar beskriver sjuksköterskans ansvar för tillämpning av personcentrerad vård vilket bygger på sjuksköterskans kompetensområde. Sjuksköterskan ska bedriva sitt arbete professionellt och med lojalitet för sitt yrke. Vikten av självkännedom hos sjuksköterskan betonas samt hur sociala färdigheter och det mellanmänniska mötet ligger till grund för att bedriva en personcentrerad omvårdnad (McCance & McCormack, 2013, kapitel 4).

Fors och Forsgren (2020) betonar vikten av kommunikation i tillämpning av personcentrerad vård. I samtalet delar patienten med sig av egna kroppsliga och personliga upplevelser och sjukvårdspersonal kompletterar med evidensbaserad kunskap. Ett sådant arbetssätt resulterar i ett bildande av partnerskap och gemensamt beslutfattande i vårdprocessen. Brister i kommunikationen kan utgöra ett hinder för ett personcentrerat samtal där det trots

engagemang från båda parter, uppstår svårigheter för patienten att delge upplevelser till följd av språkbarriärer. Ellins och Glasby (2016) beskriver att tillämpning av personcentrerad vård är av vikt för att patienten ska känna sig som en individ med egna känslor och upplevelser snarare än ett objekt i mötet med hälso- och sjukvård. Detta uppnås genom sjuksköterskans förmåga att vara lyhörd och identifiera patienters behov i mötet vilket är avgörande för hur patienter upplever vården. Schinkel et al., (2018) beskriver att patienter med annat modersmål har svårt att uttrycka sig samt ta till sig information på grund av hinder i kommunikationen, vilket skapar känslor av frustration och skam. Att inte kunna delta i samtalen fullt ut minskar därmed patienters möjlighet att vara delaktig och ha insyn i sin vård.

Problemformulering

En ökad migration innebär en prövning för hälso- och sjukvård i form av kommunikativa utmaningar i mötet mellan sjukvårdspersonal och patient (Martin, 2007a). Bemötande och kommunikation är grundläggande begrepp i sjuksköterskans kompetensområde och relateras till personcentrerad vård genom förmågan att förstå och tolka patientens berättelse för en lyckad vårdkontakt (Martin, 2007b). Enligt Al Shamsi et al., (2020) utgör språkliga skillnader i kommunikationen mellan sjuksköterska och patient ett problemområde vilket har en stor påverkan för hur vårdrelationen utvecklas. Hinder till följd av språkbarriärer i kommunikationen kopplas till en ökad risk för missnöje hos patienten och en bristande patientsäkerhet vilket resulterar i en försämrad vårdkvalitet. Patienter upplever att språkbarriärer försvårar möjligheter att till sig medicinska instruktioner från sjuksköterskan samt lita på att informationen uppfattas korrekt. Patienter undviker därmed kontakt med hälso- och sjukvård och missar inbokade möten med vården till följd av brister i informationsutbytet (Al Shamsi et al., 2020). Enligt Luiking et al., (2019) har sjuksköterskan en betydande roll i mötet med patienter där bristande språkkunskaper förekommer. Sjuksköterskan utgör vanligtvis patientens inledande sjukvårdskontakt och har en betydande påverkan på dennes uppfattning om vård.

Omvårdnadsforskning angående sjuksköterskors upplevelser av kommunikation med patienter med ett annat modersmål kan säkerställa patientgruppens rätt till lika vård. Genom identifiering av sjuksköterskors perspektiv kan problemområden i kommunikationen identifieras och risker i vårdkontakten förebyggas (Hemberg & Sved, 2019). Denna litteraturstudie kan bidra till en ökad medvetenhet hos sjuksköterskor gällande strategier och verktyg för att förbättra kommunikationen vid förekomst av språkbarriärer.

Syfte

Beskriva sjuksköterskors upplevelser av kommunikation i mötet med patienter med annat modersmål.

Metod

Design

För att besvara studiens syfte valdes en litteraturöversikt med induktiv ansats.

Litteraturstudien baserades på vetenskapliga artiklar utförda med kvalitativ metod för att möjliggöra ett djupgående perspektiv av sjuksköterskors upplevelser av kommunikation i mötet med patienter med annat modersmål. Litteraturöversikten utfördes genom att undersöka och sammanställa redan befintlig forskning inom ett specifikt område med utgångspunkt i Fribergs metod för litteraturöversikt för att replikera studiens syfte. Enligt Friberg (2022a) utförs en litteraturöversikt för att få en ökad förståelse och en helhetsbild av ett identifierat problem eller fenomen. Genom en sammanfattning av information inom det specifika forskningsområdet skapas kunskap om vad är av relevans att studera vidare inom omvårdnadsämnet. En kvalitativ metod syftar till att undersöka upplevelser, erfarenheter och uppfattningar. Kristensson (2014) beskriver att en induktiv ansats baseras på att författaren sammanställer flertalet delar av fakta om exempelvis erfarenheter till en ny helhet vilken bildar en ny teori om hur ett fenomen upplevs.

Urval

Litteraturstudiens urval utformades utifrån inklusions- samt exklusionskriterier för att avgränsa artiklar med inriktning mot litteraturstudiens syfte. Inklusionskriterier bestod av artiklar med kvalitativ metod med en etisk genomförd granskning samt sjuksköterskors upplevelser av mötet med patienter med annat modersmål. Exklusionskriterier bestod av att utesluta artiklar i form av övrig vårdpersonal, specialistsjuksköterskor, anhöriga samt barn under 18 år. Val av exklusioner motiveras genom att litteraturstudien fokuserar på upplevelser från sjuksköterskors perspektiv. Enligt Friberg (2022a) används inklusions samt exklusionskriterier för att begränsa artiklar till inriktning mot forskningens intresseområde och med relevans för litteraturstudiens syfte (Friberg, 2022a). Artiklarnas publikation avgränsades mellan årtalen 2012 – 2022 för att få fram aktuell forskning inom valt ämne.

Enligt Östlundh (2022) är avgränsning gällande artiklar och år för publicering relevant eftersom forskning är en färskvara och förlegat material är mindre intressant.

I databasen Cinahl tillämpades begränsning i form av peer-reviewed för att säkerställa artiklars kvalitetsgranskning. Östlundh (2022) beskriver att avgränsningar i databaser tillämpas för att få bort material som inte är av relevans för sökningen (Östlundh, 2022). I PubMed finns inte funktionen peer-reviewed och därav säkerställdes artiklarnas kvalitet genom att söka och hitta artiklarna i andra databaser med funktionen peer-reviewed. Enligt Östlundh (2022) kan artiklar som inte har peer-reviewed som funktion sökas i andra databaser vilka har avgränsningen (Östlundh, 2022). I samtliga databaser avgränsades enbart artiklar skrivna på engelska då majoriteten av all forskning skrivs på det engelska språket. Enligt Östlundh (2022) dokumenteras vetenskapligt material till största del på engelska och språkavgränsning är därav relevant eftersom material skrivet på främmande språk sorteras bort.

Datainsamling

Litteratursökningen genomfördes i databaserna Cumulative Index to Nursing and Health Literature (Cinahl) och PubMed. Valet av databaser gjordes eftersom båda riktar sig mot ämnet omvårdnad vilket är kopplat till litteraturstudiens område. För att få fram artiklar som besvarar litteraturstudiens syfte valdes bärande begrepp ut som ämnesord till databassökningen. Enligt Östlundh (2022) innehåller databasen Cinahl vetenskap inom ämnet omvårdnad och PubMed inriktas mot medicinskvetenskap samt omvårdnadsvetenskap. Akademiska databaser utgår från en ämnesordlista som utgör ett hjälpmedel för att finna sökord relaterat till valt ämnesområde inom specifik databas. I databasen Cinahl benämns ämnesordlistan Subject Headings och i PubMed benämns den som MESH. Trunkering (*) användes för att det skulle ske en sökning på begreppets olika böjningar vilket minskar risken att väsentliga artiklar faller bort i sökningen. Östlundh (2022) beskriver att vid sökning i databaser används trunkering i slutet av söktermen av de ord som går att böja. Trunkeringens funktion är att göra sökningen bredare eftersom det blir en sökning på ordets alla böjningar. Söktermer som innefattade mer än ett ord användes citationstecken, ett exempel är till indexordet *“nurse-patient relations”*. Anledningen till att citationstecken används är för att få en sökning på hela meningen. Östlundh (2022) förklarar att citationstecken (“ ”) används för att få en sökning på en hel mening där begreppen är sammanhållna. Boolesk sök teknik innebär en sammansättning av sökord samt synonymmer vilka används för att kombinera de

utvalda sökorden. De tre grundläggande operatorerna består av AND, OR och NOT. AND används för att koppla ihop sökord, användningsområdet för OR syftar till att få träff på något av eller alternativt båda söktermerna. NOT är en avgränsning i en databassökning vilken används mellan två olika söktermer för att utesluta det sista sökordet (Östlundh, 2022).

Cinahl

Sökningsprocessen började med att alla fritextord och indexord genomfördes separat, sedan bildades tre block med hjälp av de booleska sökoperatorerna. För att få fram ämnesord som passade till studiens syfte användes ämnesordslistan Subject Headings.

Ämnesorden i första blocket bestod av *Nurses* OR “*Registered Nurses*” OR “*Practical Nurses*”. Andra blockets ämnesord var “*Communication Barriers*” OR “*Limited English Proficiency*”. Block tre bestod av följande ämnesord “*Attitude of Health Personnel*” OR “*Work, Experiences*” OR “*Nurse-Patient Relations*” OR “*Health Knowledge*” OR *Attitude*. Nämnade ämnesord kopplades ihop med fritextorden *Nurse**, “*Language Barriers*”, *Practice**, *Attitude**, *Experience**, *View** genom sökoperatorerna OR och AND (se Bilaga 1). Sökningen genomfördes den 13 Mars 2023 (Bilaga 1) och gav 2,428 träffar, efter avgränsning gav sökningen 491 träffar. Alla artiklar lästes på titelnivå och 45 abstrakt lästes. Vidare lästes 23 artiklar i fulltext, varav 18 blev exkluderade på grund av felaktig kontext samt med anledning av att artiklarna inte svarade på studiens syfte. Totalt valdes 5 artiklar från databasen Cinahl som gick vidare för kvalitetsgranskning.

PubMed

För att få fram artiklar till litteraturstudiens resultat söktes betydelsefulla ämnesord fram genom ämnesordslistan Medical Subject Headings (MeSH).

Ämnesorden i första blocket bestod av “*Nurse Practitioners*” OR “*Nurses*” OR “*Practical Nurses*”. Andra blockets ämnesord innehöll “*Communication Barriers*” OR “*Limited English Proficiency*”. Block tre bestod av följande ämnesord “*Attitude of Health Personnel*” OR “*Nurse-Patient Relations*” OR “*Health Knowledge, Attitudes, Practice*”. Ämnesorden kombinerades med fritextorden *Nurses*, “*Language Barrier**”, “*linguistics barrier**”, *Attitude**, *Perception** *Experience**, *View** med hjälp av sökoperatorerna OR och AND (se Bilaga 2). Sökningen genomfördes 8 Mars 2023 (Bilaga 2) och gav 760 träffar, efter avgränsningarna resulterade det i 361 träffar. Alla artiklar lästes på titelnivå och totalt lästes 50 abstrakt. Vidare lästes elva artiklar i fulltext varav fyra artiklar exkluderades till följd av att dem utgick från specialistsjuksköterskor samt att de var riktade mot barn som

patientgrupp. Antal artiklar som ansågs besvara studiens syfte var sju, varav fyra av artiklarna var dubletter från Cinahl vilket gjorde att tre artiklar gick vidare till kvalitetsgranskning från databasen PubMed.

Kvalitetsgranskning

Kvalitetsgranskning genomfördes av samtliga artiklar innan inkludering till resultat. Enligt Friberg (2022a) utförs kvalitetsgranskning för att bedöma artiklars kvalitet samt för säkerställning av artiklars trovärdighet. Totalt valdes åtta artiklar ut från Cinahl och Pubmed för vidare kvalitetsgranskning. Artiklarna granskades utifrån Willmans granskningsmall (2011, se bilaga 3). Willman et al., (2011) granskningsmall beskriver att en studiens syfte ska vara väl utformat, avgränsning ska vara relaterat till problemformulering, urvalsprocessens strategi, relevans samt huvudfynd. Artiklarna granskas utifrån ett antal viktiga parametrar som består av identifiering av både teoretiska utgångspunkter, säkring av tillvägagångsätt i processen samt det slutliga resultatets giltighet. Intagande av kritiskt förhållningssätt är av vikt för en ökad förståelse av artiklars innehåll. Analysen i första steget genomfördes enskilt och därefter tillsammans för att skapa en gemensam uppfattning. De åtta vetenskapliga artiklarna granskades för att garantera att syftet besvarades samt för att säkerställa en god kvalitet. Vidare sammanställdes artiklarnas kvalitet utifrån en bedömning baserad på låg, medel och hög kvalitetsnivå. Kvaliteten granskas genom ifrågasättande av mallens frågor i relation till litteraturstudiens slutgiltiga resultat (Friberg, 2022a). Granskningsmallen bestående av 14 frågor besvarades utifrån svarsalternativen ja, nej eller framgår ej där svarsalternativet Ja gav en poäng och Nej och Framgår ej gav noll poäng. Resultatet redovisades därefter utifrån en procentuell uträkning där kvaliteten graderades utifrån låg nivå vilket var 60 – 69%, medel 70 – 79% och hög var 80 – 100%.

Efter kvalitetsgranskning gick totalt åtta artiklar vidare varav samtliga var av hög kvalitet och gick därmed valdes till litteraturstudien. Enligt Willman et al., (2011) ska granskningsprotokollet och dess innehåll utformas beroende på vilken litteratursammanställning som ska kvalitetsgranskas. Forskarna delar in studierna efter grupper och undergrupper vilka vidare tilldelas poäng genom att exempelvis ja tilldelas 1 poäng, och Nej och Framgår ej får 0 poäng. På så vis skapas en bedömning baserat på en summa av totalt räknade poäng vilka sedan kan räknas om till procent för att få fram en totalsumma. Användandet av procent gör det möjligt att jämföra resultat med varandra för att

således uppnå ett trovärdigt resultat. Ett sådant poängsystem bör dock enbart användas som stöd för forskargruppen eftersom det finns en risk för att resultatet påverkats av övervärdering eller undervärdering i användandet av poängsystemet (Willman et al., 2011).

Dataanalys

Valda artiklar analyserades efter Fribergs analysmodell. Artiklarnas innehåll lästes i första steget enskilt och sedan tillsammans för att säkerställa en korrekt förståelse för innehållet av materialet. Enligt Friberg (2022a) ska artiklarna läses ett flertal gånger för en ökad förståelse för artikelns innehåll. Efter att ha läst artiklarna utformades en sammanställning i det andra steget med fokus på valda artiklars syfte, metod och resultat. Friberg (2022a) beskriver att andra steget riktar sig till att koppla områden i studiens olika delar vilka sedan kategoriseras utifrån en tabell för att skapa en helhetsbild och struktur över studien. I tredje steget gjordes en kategorisering av likheter och skillnader gällande metod och tillvägagångssätt och resultat vilka skrevs ut på papper. Likheter och skillnader identifierades med hjälp av färgkodning vilket resulterade i en tydlig sammanställning. Efter färgkodning av artiklar applicerades resultat med samma färg ihop vilket vidare gav möjlighet till identifiering och förståelse för studiernas innehåll. Friberg (2022a) lyfter fram att det ska ske en sammanställning av likheter och skillnader i tredje steget utifrån en teoretisk utgångspunkt, metodologiskt tillvägagångssätt, analyseringsmetod samt olikheter i förhållande till den allmänna litteraturstudiens syfte. Innehåll relaterat till litteraturstudiens syfte, sorterades och samlades i ett dokument i det fjärde steget. Friberg (2022a) menar att en sammanställning genomförs sedan i fjärde steget genom kategorisering av teman och artiklar sorteras under respektive rubrik. Detta tillvägagångssätt skapar en helhet samt en förståelse över studien (Friberg, 2022a). Informationen översattes till svenska för att skapa en djupare förståelse för innehållet (se bilaga 5). Likheter och skillnader sorterades i ett nytt dokument för att ge en tydlig översikt av materialet. Processen gjordes i flera steg för att säkerställa att materialet hanterades med noggrannhet. Likheter sorterades ut och sammanställdes och kategorier med relevans för studiens syfte bildades. Ett nytt dokument skapades sedan för att skapa översikt samt presentera kategoriernas innehåll (se bilaga 6).

Etiska överväganden

Litteraturstudien genomfördes med en etisk granskning genom hela arbetsprocessen. Eftersom litteraturstudien utfördes baserat på forskning vilken redan är publicerad, kan studiers deltagare inte tillfrågas. Därav granskades förhållningsätt, etisk trovärdighet samt

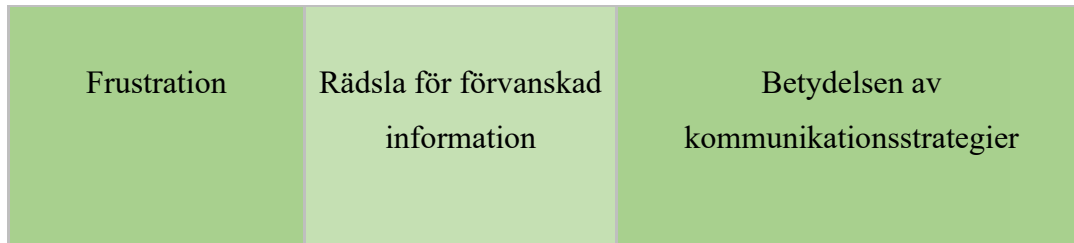
tillförlitlighet genom granskning av valda studiers etiska godkännande av kommitté samt koppling till Helsingforsdeklarationen. Enligt Kristensson (2014, Kapitel 4) handlar forskningsetik om att presentera information och resultat på ett rättvist sätt med respekt för berörda individer. Forskningsetik ställer krav på genomförande genom att ifrågasätta tillvägagångssätt i studiens samtliga delar från val av ämne till metod och granskning. Vid en uppsats på grundläggande nivå behövs ingen etisk prövning för genomförande. Däremot krävs ett etiskt ställningstagande och en etisk försvarbarhet av studien vilket görs genom kritisk granskning av exempelvis valda artiklars kvalitet (Kristensson, 2014, Kapitel 4). Enligt Kjellström (2020) är Helsingforsdeklarationen ett internationellt styrdokument som används vid medicinsk forskning för att skydda berörda individers deltagande. Helsingforsdeklarationen värnar om människors integritet, rätt till information och självbestämmande i processen. Genom att väga forskningens nytta mot risken för skada säkerställs nyttan av projektet. Forskningen ska följa aktuella lagstiftningar, vara tydligt beskriven kopplat till utförandet samt vara formellt prövad av en etisk kommitté. Etiska frågeställningar diskuteras för att säkerställa forskningsprojektets relevans (Kjellström, 2020).

Litteraturstudiens redlighet säkerställdes genom att behålla data och information i sitt ursprung och gjordes genom att identifiera medvetenhet och förförståelse i litteraturstudiens samtliga delar. Information har översatts med varsamhet för att undvika att innehåll förvrängs. Genom att tillämpa etisk försvarbarhet anses den allmänna litteraturstudiens syfte att undersöka sjuksköterskans upplevelser av kommunikation med patienter, väga tyngre än eventuella risker i samband med genomförandet. Forsberg och Wengström (2016, Kapitel 7) belyser vikten av att etiskt reflektera inför genomförande av en allmän litteraturstudie. En sådan etisk reflektion görs genom att säkerställa att ingen kommer till skada under genomförandet samt genom en tydlig redovisning av resultat och slutsatser baserat på ett strukturerat arbetssätt.

Resultat

Analysen resulterade i tre huvudkategorier (se Figur 1). De tre huvudkategorierna som identifierades var: *Frustration*, *Rädsla för förvanskad information* samt *Betydelsen av kommunikationsstrategier*. Sjuksköterskor upplevde generella förståelsesvårigheter till följd av språkbarriärer i kommunikationen (Alkhaled et al., 2022; Larsen et al, 2021; McCarthy et

al., 2013; Debesay et al., 2014; Azam Ali & Watson, 2018; Sevinc et al, 2018; Plaza del pino et al., 2013). Artiklarna som ligger till grund för litteraturstudiens resultat kommer från Finland, Irland, Norge, Spanien, Storbritannien, Sverige och Turkiet.



Figur 1: Valda kategorier

Frustration

Sjuksköterskor upplevde en känsla av frustration i sitt utbyte av information med patienter med annat modersmål (Alkhaled et al., 2022; Larsen et al, 2021; McCarthy et al., 2013; Debesay et al., 2014; Azam Ali & Watson, 2018; Sevinc et al, 2018; Plaza del pino et al., 2013). Det framkom att sjuksköterskor uttryckte känslor av frustration och maktlöshet kopplat till viljan att hjälpa patienter med annat modersmål men hade svårt att förstå hur det skulle ske på ett effektivt sätt (McCarthy, 2013). Det kändes betydelsefullt att patienterna verkligen förstod att sjuksköterskor gjorde sitt yttersta för att försöka hjälpa och förstå deras hälsoproblem, trots svårigheter i kommunikationen (Alkhaled et al. 2022). En bristande kommunikation resulterade i svårigheter att få fram detaljerad information om patienten vilket försvårade möjligheten för sjuksköterskorna att skapa en rättvis och sanningsenlig bild av patienten. Ett problem som gjorde det svårare för sjuksköterskorna att bedöma aktuellt hälsotillstånd och förändringar i måendet hos patienten. Upplevelsen av att i vissa fall behöva gissa sig till patientens aktuella status i bedömningen gav känslor av att inte ha kontroll över situationen. Liknande utmaningar framkom när det gällde bedömning av patienters smärta och tillstånd vilket var svårt att identifiera till följd av en bristande kommunikation där patienten inte förstod vad sjuksköterskan frågade om. Spontanitet var i flera fall en utmaning i kommunikationen med patienter med annat modersmål. Konversationen blev ofta hackig och stapplande vilket drabbade informationsutbytet och skapade frustration hos sjuksköterskor eftersom de hade svårt att förstå patienters situation (McCarthy, 2013). En bristande förståelse ledde till frustration vilket resulterade i att sjuksköterskorna ansåg patientgruppen som tidskrävande eftersom extra energi och ansträngning gick åt i försöken att

kommunicera (Alkhaled et al., 2022). Sjuksköterskorna upplevde stress och känslor av otillräcklighet kopplat till den begränsade tid som var möjlig att få med patienter med annat modersmål. En känsla av frustration att inte räkna till i kommunikationen resulterade i att sjuksköterskorna ansåg arbetet så pass krävande att de var tvungna att ta fler pauser än vanligt för att orka. Detta beskrevs även påverka patienterna negativt och de upplevdes oroliga och otrygga på grund av en minskad kontroll i kommunikationen (Alkhaled et al., 2022). Språkliga hinder var en bidragande orsak till en begränsad kontakt mellan sjuksköterska och patient vilket gav en ökad stress och frustration hos sjuksköterskorna eftersom de upplevde att de inte riktigt hann med att kommunicera med patienten i den utsträckning de önskat. Stressen smittade enligt sjuksköterskorna också av sig på patienterna som upplevdes bekymrade och frågande till varför kommunikationen mellan sjuksköterskor och patienter var så begränsad. Sjuksköterskor efterfrågade därav mer utbildning inom språkbarriärer och kommunikation för att få möjlighet att effektivisera samtalen och kontakten med patienter med annat modersmål (Larsen et al., 2021). Användande av tolk för att underlätta kommunikationen vid språkbarriärer ansågs till viss del ha en negativ påverkan på relationen och förtroendet mellan patienter och sjuksköterskor (Larsen et al., 2021). Tolkjänst via telefon ansågs vara komplext, särskilt i de fall när patienten inte var fullt medveten. Sjuksköterskor ifrågasatte i sådana lägen hur de skulle förklara för en patient med nedsatt medvetande att de skulle prata i telefon med en tolk. I situationer där patienter skulle genomgå någon form av ingrepp exempelvis vid en operation, upplevdes att patienten hade svårt att koncentrera sig och förstå informationen som tolken gav till följd av ångest och stress inför ingreppet. En sjuksköterska beskrev att det i ett sådant fall resulterade i en ökad stress för patienten när kommunikationen skulle ske via tolk eftersom det för patienten resulterade i ytterligare en deltagare (Azam Ali & Watson, 2018).

En bristande tillgång av tolktjänster i mötet med patienter med annat modersmål bidrog till en ökad frustration hos sjuksköterskor (Azam Ali & Watson, 2018; Larsen et al., 2021; Sevinc, 2017). Det ansågs problematiskt att få tag på samt boka in tolk under kvällar, nätter och helger. Avsaknad av tolktjänst under jourtid resulterade i att kommunikationen blev bristande vid dessa tillfällen. Sjuksköterskor kände även en frustration över all den tid som lades ner för att försöka nå en tolk eftersom detta ansågs vara bortkastad tid (Larsen et al., 2021). Det var även svårt att få tillgång till en och samma tolk vid upprepande tillfällen med samma patient vilket gjorde det problematiskt för sjuksköterskan att främja kontinuitet i mötet (McCarthy, 2013). Bristen på tillgänglighet av tolktjänster resulterade i en förlängd vårdtid

för patienten eftersom utskrivningsprocessen inte kunde genomföras till följd av kommunikationshinder (Azam Ali & Watson, 2018). Förseningar vid tolkbokning ansågs av sjuksköterskor även påverka patienter negativt eftersom behandlingar ofta fick skjutas upp vilket bidrog till en ökad oro hos många patienter (Larsen et al., 2021).

Rädsla för förvanskad information

Sjuksköterskor beskrev att de fick reflektera över sitt beteende och sin framtoning i mötet med patienter med annat modersmål för att inte uppfattas eller förmedla information som kunde tolkas felaktigt (Debesay et al., 2014). Det upplevdes en rädsla och en tveksamhet inför om patienter förstod behandlingars innebörd, men också ifall patientens frågetecken kring vårdplan eller ett eventuell uteblivet vårdtillfälle var en direkt konsekvens av brister i kommunikationen (Plaza del pino et al., 2013). En sjuksköterska beskrev ett fall med en patient som avböjde behandling på grund av vad sjuksköterskan uppfattade grundande sig i kulturella skäl, där det visade sig vid senare tillfälle vara orsakat till följd av språkbarriärer. Patienten var inte intresserad av den aktuella behandlingen som föreslogs men kunde tänka sig en alternativ behandling vilken sjuksköterskan hade möjlighet att erbjuda efter att korrekt information framkommit via översättning (Plaza del pino et al., 2013). Ett annat exempel beskrev hur en patient var omedveten om sin behandling i flera dagar innan han förstod varför han vårdades på sjukhus vilket enligt sjuksköterskor förklarades som en direkt följd av bristfällig kommunikation (Alkhaled et al., 2022).

En rädsla för hur patienter uppfattade informationen som gavs speglade sjuksköterskors upplevelser av mötet och kommunikationen med patienter med annat modersmål. Rädslan för att uppfattas på ett felaktigt sätt i kommunikationen gjorde att sjuksköterskor inte vågade vara lika lättsamma i mötet som man kunde vara med patienter som talade samma modersmål (Debesay et al., 2014). Det upplevdes att inplanerade möten med sjukvården missades till följd av förvanskad information i kommunikationen med patienter med annat modersmål. Patienterna hade i många fall inte uppfattat att de hade en kallelse och en tid inbokad och de förstod inte heller varför en ny kontakt med vården var aktuell (Azam Ali & Watson, 2018). Vid tolkanvändning upplevdes i flera fall, en uppgivenhet och en rädsla för missförstånd till följd av att sjuksköterskor inte alltid förstod eller kunde påverka den information som förmedlades via tolken. Sjuksköterskor beskrev att feltolkningar uppstod till följd av att tolkar i många fall inte hade en tillräcklig kompetens (Sevinc, 2018). Bristande kunskap om

medicinsk termologi ansågs enligt flertalet sjuksköterskor, vara en bidragande orsak till att utebliven eller felaktig information gavs till patienter (Alkhaled et al., 2022; Azam Ali & Watson, 2018; McCarthy et al., 2013; Sevinc, 2018). I ett fall upplevdes att tolkar förenklade informationen i översättningen vilket resulterade i ett snedrivet budskap till patienterna. Det framkom också att tolkar ibland hade en ovilja att delge information av känslig karaktär till patienten i form av exempelvis allvarliga besked som cancer eller obotliga sjukdomar vilket resulterade i en missvisande information till patienten (Alkhaled et al., 2022).

Betydelsen av kommunikationsstrategier

I mötet upplevde sjuksköterskorna att kommunikationsstrategier var av betydelse för att förbättra samtalet med patienter med annat modersmål (McCarthy, 2013; Hemberg & Vilander, 2017; Plaza del pino et al., 2013; Alkhaled, 2022; Larsen et al., 2021; Azam Ali & Watson, 2018). Sjuksköterskor upplevde att de behövde vara kreativa för att förenkla kommunikationen. Ett sätt att närma sig patienten var genom att hitta strategier i form av icke verbal kommunikation för att effektivisera konversationen (McCarthy, 2013; Hemberg & Vilander, 2017). Genom att öka användandet av icke verbal kommunikation kunde sjuksköterskor förtydliga budskap med hjälp av tecken för vanligt förekommande ord som exempelvis smärta och hjärta. En sjuksköterska beskrev metoden som att tillämpa en begränsad kommunikation för att således förbättra samtalet. Gester var en användbar strategi för att göra sig förstådda och förstå patientens grundläggande behov som exempelvis hunger och hygien (Plaza del pino et al., 2013). Kroppsspråk i form av ansiktsuttryck, gester, bilder och teckenspråk hjälpte sjuksköterskorna att förmedla omvårdnadsåtgärder till patienter med annat modersmål samt få patienterna att förstå vad som skulle hända (Hemberg & Vilander, 2017; Alkhaled, 2022).

Användandet av kommunikationsverktyg i form av språk-appar, Google translate samt audiovisuella hjälpmedel upplevdes underlätta kommunikationen. Vikten av att vara medveten om hur ansiktsuttryck påverkade kommunikationen poängterades också av sjuksköterskorna (Larsen et al., 2021). Icke verbal kommunikation upplevdes bidra till en ökad trygghet genom att sjuksköterskorna fick möjlighet att visa omtanke och vilja att kommunicera med patienten. Medkänsla förmedlades genom en ökad närvaro, att finnas tillgänglig rent fysiskt för patienten. Närvaro kunde bestå av att sitta bredvid patienten och

kommunicera genom kroppskontakt exempelvis genom att hålla handen (Hemberg & Vilander, 2017).

Användande av tolk kunde enligt sjuksköterskor i vissa fall förenkla kommunikationen med patienter där ett gemensamt språk saknades (Azam Ali & Watson, 2018; Hemberg & Vilander, 2017; McCarthy, 2013; Larsen et al., 2021; Alkhaled et al., 2022). Tolkens närvaro och språkliga kompetens bidrog till en ökad trygghet för patienter vilket även förbättrade relationen till sjuksköterskorna (Hemberg & Vilander, 2017). Tolkanvändningen ansågs underlätta arbetet genom att skapa en helhetsbild av patientens upplevda situation genom kommunikation (McCarthy, 2013). Tolkstöd var särskilt användbart när sjuksköterskorna var beroende av att kommunikationen föll ut korrekt (Alkhaled et al., 2022). Inskrivningssamtal där patientinformation var av vikt för planering av vidare vård beskrevs som en situation där tolkens närvaro gav sjuksköterskorna ökad trygghet (Larsen et al., 2021).

Diskussion

Metoddiskussion

Enligt Mårtensson och Fridlund (2017) säkerställs forskning baserad på kvalitativ design utifrån begrepp i form av trovärdighet, pålitlighet, bekräftelsebarhet samt överförbarhet. Trovärdighet beskrivs genom att bevisa arbetets rimlighet och resultatets trovärdighet för läsaren. Pålitlighet behandlar eventuell förförståelse samt hur tidigare erfarenheter kan påverka processen. Bekräftelsebarhet säkerställs genom en tydlig redovisning av arbetets innehåll vilket presenteras exempelvis genom en innehållsanalys och en utförlig beskrivning av resultatet. Överförbarhet säkerställs genom ett tydligt presenterat resultat vilket kan appliceras i flera kontexter och sammanhang (Mårtensson & Fridlund, 2017). Detta har tagits hänsyn till i diskussionen som följer.

En litteraturöversikt valdes för att få en översikt av befintlig forskning om sjuksköterskors upplevelser av kommunikation med patienter med annat modersmål. Eftersom syftet var kopplat till upplevelser användes artiklar med kvalitativ design. En intervjubaserad studie hade varit ett fördelaktigt alternativ eftersom studiens syfte hade besvarats av primärkällor vilket därmed hade kunnat ge ett trovärdigare resultat. Alternativet var dock inte genomförbart på grund av att det krävs en djupare kompetens inom vetenskaplig teori för en

intervjubaserad metod vilket inte ansågs möjligt för examensarbete på kandidatnivå. Eftersom en kvalitativ metod fokuserar på deltagarnas upplevelser kan brister i litteraturstudiens resultat uppstå till följd av feltolkningar eller att den egna förförståelsen färgar resultatet. Litteraturstudiens syfte valdes utifrån egna erfarenheter, därför identifierades den egna förförståelsen innan studien påbörjades för att resultatet inte skulle påverkas samt för att säkerställa pålitligheten.

Avgränsningen Peer-reviewed gick inte tillämpa i databasen PubMed vilket kan ses som en svaghet eftersom artiklarnas vetenskapliga trovärdighet inte kan säkerställas. För att stärka trovärdigheten kontrollerade författarna att artiklarna kunde hittas genom sökning i andra databaser med funktionen Peer-reviewed. Det gjordes ingen avgränsning till specifik kontext eftersom kommunikationen anses vara central inom samtliga delar i hälso- och sjukvården. Valet att inte begränsa till specifik kontext bidrog till ett resultat med ett bredare perspektiv vilket kan appliceras på flera kontexter. Valet att inte avgränsa kontext resulterade även i en bredare sökträff i databaserna vilket bidrog till att en stor mängd abstrakt behövde sorteras ut samtidigt som det genererade i ett stort antal relevanta artiklar. En identifierad svaghet gällande att inte avgränsa till specifik kontext kan vara att sjuksköterskors upplevelser kan skilja sig åt beroende på vilken kontext sjuksköterskor befinner sig. Exempelvis kan kommunikationen vara något mer begränsad på en akutmottagning och i en akut situation, i jämförelse med möjligheterna till kommunikation på en vårdavdelning där patienten vårdas en längre tid.

Avgränsning gjordes till årtalen 2012 – 2022 för att begränsa sökträffarna till aktuell forskning genomförd de sista 10 åren. Östlundh (2022) anser att det är väsentligt att avgränsa årtalen eftersom äldre forskning är mindre intressant relaterat till att forskning ständigt uppdateras. Eftersom litteraturstudien gjordes i början av året 2023 upplevdes det finnas en risk att relevanta artiklar inte kom med från år 2012, därför användes avgränsningen till år 2012 – 2022. Val av avgränsning skulle kunna vara en svaghet eftersom den senaste forskningen som genomförts år 2023 inte kom med. I efterhand kunde avgränsning gjorts mellan 2013–2023 vilket hade stärkt trovärdigheten för litteraturstudiens resultat eftersom inga relevanta artiklar skrivna år 2012 hittades. Artiklar skrivna på engelska användes som avgränsning. Detta skulle kunna vara en svaghet eftersom artiklar skrivna på svenska språket inte kom med. Eftersom problemområdet finns även i Sverige skulle det kunnat vara väsentligt att både ha engelska och svenska artiklar som avgränsning. Artiklarna till

litteraturstudiens resultat skulle inkludera sjuksköterskors upplevelser av kommunikation med patienter med annat modersmål. Inklusionskriterier till specifika länder gjordes inte med motivet att undersöka om språkbarriärer i kommunikationen upplevdes på ett liknande sätt oavsett geografisk plats. Resultatet bygger på artiklar från Storbritannien, Finland, Norge, Irland, Sverige, Turkiet och Spanien. Valet att inte begränsa till geografisk kontext kan ses som en svaghet eftersom kommunikationen kan se olika ut i olika delar av världen beroende på skillnader och förutsättningar gällande miljö, kultur och kvalitet på vård, vilket således kan ha påverkat litteraturstudien resultat. Samtidigt kan valet att inte begränsa till geografisk kontext stärka resultatet eftersom sjuksköterskors upplevelser överensstämmer oavsett var i världen studierna har genomförts. Valet att inte inkludera eller exkludera något specifikt land kan ha varit en nackdel eftersom det kan vara svårare att överföra resultatet specifikt till Sverige eller andra närliggande länder. Ett alternativ hade kunnat vara att enbart inkludera europeiska eller skandinaviska länder för att på så sätt få ett mer överförbart resultat. Den möjligheten fanns tyvärr inte eftersom många artiklar från närliggande länder exkluderades på grund av litteraturstudiens avgränsningar och inklusionskriterier. Genom att ta del av resultat från hela världen gavs möjligheten att studera om sjuksköterskors upplevelser var liknande eller om de skiljde sig åt beroende på geografisk plats och dessutom breddades resultatet. Enligt Henricson (2017) ökar studiens trovärdighet genom ett varierande urval vilket stärker överförbarheten. Valet att exkludera specialistsjuksköterskor ledde till att flera relevanta artiklar valdes bort eftersom de inte matchade kriterierna vilket kan ha påverkat resultatet. Samtidigt bidrog exkluderingen till att utvalda artiklar svarade på litteraturstudiens syfte. Barn exkluderades eftersom flertalet träffar var artiklar som beskrev sjuksköterskors upplevelser kopplat till barn som patientgrupp samt anhörigas upplevelser. Eftersom kommunikationen anses ha specifika förutsättningar relaterat till barn som patientgrupp hade det kunnat påverka litteraturstudiens resultat. Enligt Henricson (2017) motiveras litteraturstudiens kvalitet med hjälp av inklusions- samt exklusionskriterier. Genom en tydlig redovisning för urvalsprocessens olika delar ökar trovärdigheten för studiens artiklar.

För att genomföra datainsamlingen skedde sökningarna i två olika databaser, Cinahl och PubMed. Enligt Henricson (2017) ökar arbetets trovärdighet genom användande av flera databaser eftersom chansen att hitta relevanta artiklar ökar (Henricson, 2017). Valet att begränsa sökningen till enbart två databaser kan ha påverkat resultatet eftersom ytterligare databaser hade kunnat resultera i ännu fler relevanta artiklar. Eftersom både Cinahl och PubMed genererade i relevanta artiklar varav flertalet var dubletter, anses trovärdigheten i

litteraturstudien dock vara hög trots begränsningen till två databaser. I början av studien utfördes flera sökningar med olika ämnesord vilka ansågs lämpliga för att garantera att sökningsresultatet gav träff på artiklar som svarade på studiens syfte. Svårigheter som uppstod under datainsamlingen var att sökningarna antingen blev väldigt breda eller väldigt smala. Valda ämnesord och fritextord diskuterades relaterat till hur sökningen föll ut. En bred sökning gav inledningsvis ett stort antal träffar och bestod av väsentliga artiklar som svarade på litteraturstudiens syfte. Eftersom sökträffen var så pass stor valdes ämnesord och fritextord bort för att smalna av sökningen. Den nya sökningen gav ett lägre antal artiklar dock försvann flertalet artiklar av relevans för valt område vilket ledde till att den ursprungliga sökningen användes. Samtliga artiklar i den breda sökträffen lästes på titelnivå och därefter valdes artiklar ut till studiens resultat. Eftersom ämnesordet "*Communication barriers*" även innefattar hinder i kommunikationen som följd av funktionsnedsättningar, lades "*language barriers*" till som ämnesord som komplement. Trots detta kom flertal artiklar med som innefattade kommunikationshinder till följd av funktionsnedsättningar. Det var inte möjligt att utföra samma sökning i de olika databaserna eftersom ämnesorden "*Registered nurses*" och "*Work experience*" inte fanns i databasen PubMed. I stället användes "*practice*" som ämnesord i denna databas, vilket var ett fritextord i databasen Cinahl. Ämnesorden uteslöts därför i PubMed och användes som fritextord. Att sökningarna skiljde sig åt skulle kunna vara en svaghet eftersom det finns risk att väsentliga artiklar inte kom med då viktiga begrepp för studiens syfte inte gick att använda i PubMed. Östlundh (2022) beskriver att de olika databasernas ämnesordlista kan se olika ut och det går därför inte att göra en identisk sökning alla gånger. De booleska sökoperatörerna OR och AND användes under insamling av data. Den booleska sökoperatör OR användes med anledning att få träff på synonymer eller närliggande term på fritextorden och ämnesorden. Karlsson (2017) anser att en bred sökning med hög sensitivitet uppstår vid användning av sökoperatör OR. AND användes för att sätta ihop sökorden, med hjälp av booleska sökoperatörer möjliggjordes det att få fram artiklar som svarade på litteraturstudiens syfte.

Kvalitetsgranskning genomfördes utifrån Willmans granskningsmall (2016). Valet att använda Willmans granskningsmall gjordes utifrån litteraturstudiens syfte där fokus har lagts på att undersöka upplevelser varför artiklar med kvalitativ metod studerats.

Granskningsmallens struktur ansågs lättförståelig och tydligt men med en oklar bild av exakt hur poängsystemet skulle utformas. Därav användes egna kunskaper i uträkning för poängsättning och procentuell omvandling vilken kontrollerades av handledare för att

säkerställa användandet. Eftersom det inte fanns något uträknat system för poängsättning, kan användande av granskningsmallen ses som en svaghet. Enligt Willman et al., (2016) är det av vikt att vara medveten att resultatet kan påverkas av utförandet till följd av under eller övervärdering av den procentuella omvandlingen. Uträkning bör därav enbart vara som stöd i beslutsfattandet (Willman, 2016). En svårighet var även att identifiera och bedöma om valda artiklar skapade en ny teori eller inte. Artiklarnas trovärdighet bedömdes dock som hög trots tveksamheter gällande bildandet av ny teori eftersom resterande frågor i kvalitetsgranskningen tolkades och besvarades tydligt. För att säkerställa bekräftelsebarheten genom hela processen dokumenterades samtliga steg och granskning av varje enskild artikel i ett dokument.

Artiklarna som ligger till grund för litteraturstudiens resultat analyserades med Fribergs analysmodell. Första steget i analysprocessen var att läsa artiklarna enskilt med motiveringen att det fanns en viss förförståelse och för att säkerställa att resultatet inte blev manipulerat. Andra steget gick ut på att sammanställa artiklarna var för sig. Sammanställningarna jämfördes sedan för att kontrollera att resultatet uppfattats lika. Tankegången med detta tillvägagångssätt var även att det skulle stärka trovärdigheten i litteraturstudiens resultat. Enligt Friberg (2022a) bör artiklarna läsas ett flertal gånger för en ökad förståelse för innehållet i artiklarna och sedan koppla områden i studiens olika delar vilka därefter kategoriseras utifrån en tabell för att skapa en helhetsbild och struktur över studien (Friberg, 2022a). En svårighet som uppstod under analysprocessen var att en artikel innehöll begränsad information. Eftersom innehållet delvis svarade på litteraturstudiens syfte gick det att sortera ut information av relevans till resultatet och artikeln ansågs därav vara av betydelse. Samtliga artiklar i litteraturstudiens resultat var skrivna på engelska och översattes med egna språkkunskaper med stöd av lexikon för att få en djupare förståelse över innehållet eftersom litteraturstudien är skriven på svenska. Översättning och användning av lexikon har genomförts med försiktighet och noggrannhet med ändamålet att inte förvränga innebörden av texten. Det fanns både fördelar och nackdelar med användning av lexikon, en del engelska ord var problematiska att översätta eftersom det inte fanns ett motsvarande ord på svenska. Samtidigt var det till hjälp för att förstå svårare engelska ord. Östlundh (2022) menar att det kan vara svårt att hantera texter som inte är skrivna på modersmålet och att lexikon kan vara till god hjälp för en korrekt översättning. Enligt Kristensson (2014) ska en litteraturstudie följa forskningsetiska principer genom att säkerställa att information behandlas på ett respektfullt och korrekt sätt. Handledare och studiekamrater har under processens gång,

granskat litteraturstudiens olika delar vilket har stärkt validiteten i arbetet. Utomstående har läst resultatet och kontrollerat analysen vilket stärker trovärdigheten av litteraturstudien. Detta tillvägagångsätt har även minskat risken för att den egna förförståelsen har påverkat arbetets resultat. Enligt Henricson (2017) stärks trovärdigheten och pålitligheten i litteraturstudien genom att utomstående tar del av dataanalys och resultat. Sandman och Kjellström (2018) beskriver att vetenskaplig oredlighet kännetecknas av att medvetet ta avstånd från vetenskapliga riktlinjer och allmänna krav i forskningsarbetet vilket kan ifrågasätta arbetets etiska försvarbarhet.

Resultatdiskussion

Litteraturstudiens syfte var att beskriva sjuksköterskors upplevelser av kommunikation i mötet med patienter med annat modersmål. De huvudfynd som identifierades i litteraturstudiens resultat var *frustration, rädsla för förvanskad information samt betydelsen av kommunikationsstrategier*.

Frustration var ett huvudfynd som identifierades i resultatet. Sjuksköterskor upplevde en känsla av frustration på grund av en bristande förståelse i kommunikationen med patienter med annat modersmål. Maktlösheten i att inte förstå patientens behov påverkade relationen mellan sjuksköterska och patient negativt eftersom sjuksköterskan inte förstod patienten fullt ut. Resultatet visade även att sjuksköterskor hade svårt att bedöma hälsotillstånd på grund av problemen att inhämta detaljerad information om patienterna. Detta överensstämmer med Lu (2018) som beskriver att sjuksköterskor upplever att de i vissa fall får gissa sig till patientens mående och vilka omvårdnadsbehov patienter är i behov av på grund av bristande förståelse. Ozolins och Hjelm (2003) menar att sjuksköterskor upplever det svårt i vissa situationer när de inte får något adekvat svar av patienter vilket anses vara osäkert om det beror på att de inte förstår informationen som ges eller om det är relaterat till patientens nedsatta hälsotillstånd (Ozolins & Hjelm, 2003). Resultatet tyder på att den frustration som uppstår vid språkbarriärer kan relateras till en nedsatt möjlighet för sjuksköterskor att ta sitt ansvar och bedriva en god omvårdnad för att förbättra patientens hälsa. Detta kan kopplas till Joyce Travelbees omvårdnadsteori om hur kommunikationen påverkar relationen mellan sjuksköterska och patient. Travelbee (1971) beskriver att en minskad förståelse kan resultera i att patientens behov inte tillgodoses. En bristande kommunikation bidrar därmed till ett ökat lidande snarare än sjuksköterskans mål och förhoppning om att kunna minska lidandet hos

patienten (Travelbee 1971). Detta kan även kopplas till vikten av att förstå patienten fullt ut för att kunna bedriva en personcentrerad vård. Enligt McCance & McCormack (2013, kapitel 4) är det sjuksköterskans uppgift att sätta sig in i patientens upplevelse för att skapa en djupare förståelse för patientens situation. Personcentrerad vård kan på så sätt bidra till bildande av partnerskap och därmed en fungerande vårdrelation mellan sjuksköterska och patient.

I resultatet framkom att sjuksköterskor upplevde tidsbrist i mötet med patienter med annat modersmål. Det beskrevs att den tid som var avsedd för mötet med patienterna inte var tillräcklig med tanke på de kommunikationshinder som uppstod vilket resulterade i en känsla av frustration och otillräcklighet. Nielsen och Birkelund (2009) styrker detta och menar att sjuksköterskor lägger en stor del av sina resurser på att försöka kommunicera vid språkbarriärer. En ökad tidsåtgång med patientgruppen medför att sjuksköterskor får mindre tid till andra patienter vilket kan bidra till en ökad stress. Ian, Nakamuara-Florez, och Young-Me (2016) presenterar ett annat resultat som beskriver sjuksköterskors positiva upplevelser av kommunikation i samband med språkbarriärer. Sjuksköterskor upplever att de på grund av att de är tvungna att lägga ner mer tid och ansträngning i mötet med patienten, utvecklas i sin yrkesroll. De förklarar att de behöver anstränga sig genom att tala långsamt och lägga extra tid och energi för att förstå patienter vilket ger en utökad möjlighet till att inta patientens perspektiv. Sjuksköterskor upplever att de på så sätt släpper sin vardagliga rutin, utvecklar sitt tålamod samt får en ökad medvetenhet vilket gör det lättare att förstå patientens behov av omvårdnad (Ian, Nakamuara-Florez, & Young-Me, 2016) Detta motsäger tidigare resultat som beskriver att sjuksköterskor upplevde att tidsbristen vid språkbarriärer bidrog till en ökad frustration. En orsak till att studier visar på skillnader i resultat, kan kopplas till sjuksköterskors möjlighet att kunna ägna tid för kommunikationen vid språkbarriärer.

Rädsla för förvanskad information var ett huvudfynd som beskriver att informationen som ges till patienter riskeras att uppfattas felaktigt till följd av språkbarriärer. Sjuksköterskor uppgav att en bristande och förvanskad information bidrog till att patienter inte förstod behandlingars innebörd eller varför de skulle behandlas. Problem vilket resulterade i att patienter i många fall var ovetande om sin vård. Travelbee (1971) menar att kommunikationen ger sjuksköterskan möjlighet att inhämta information om patienten vilket är av vikt för att kunna förstå och hjälpa patienten på bästa sätt. Interaktionen mellan sjuksköterska och patient har på så sätt en betydande roll för hur patientens hälsotillstånd

utvecklas samt för att sjuksköterskan ska kunna bedriva en god omvårdnad (Travelbee, 1971). Detta kan kopplas till litteraturstudiens resultat som visar att en bristande kommunikation till följd av språkbarriärer kan leda till att information missuppfattas vilket ökar risken för förvanskad information. I litteraturstudiens resultat beskrivs bland annat ett patientfall där sjuksköterskan trodde att patienten avböjde behandling på grund av kulturella skäl, vid ett senare tillfälle visade det sig vara orsakat av att patienten inte förstod vad som sades. Van Rosse et al., (2016) menar att patientsäkerheten hotas till följd av att svårigheter kopplat till att ge instruktioner till patienter med annat modersmål. Problematik uppstår exempelvis när patienter ska legitimera sig med personnummer vid blodprovstagning och läkemedelsadministrering vilket försvåras på grund av att patienterna inte alltid förstår vad sjuksköterskorna frågar efter (Van Rosse et al., 2016). Resultatet av föreliggande litteraturstudie indikerar på vikten av en fullgod kommunikation för att sjuksköterskor ska kunna bedriva en god omvårdnad och en säker vård vilket kan försvåras till följd av språkbarriärer. Resultatet visade att sjuksköterskor upplevde rädsla över eventuella konsekvenser till följd av en bristande kommunikation. Coleman och Angosta (2017) menar att sjuksköterskor oroas för vilka konsekvenser förvanskad information skulle kunna få för patienter. En snedvriden och bristande information resulterar i många fall i att patienter behöver söka vård på nytt. För att undvika upprepade besök och missuppfattning kring information önskar därav sjuksköterskor fördjupade kunskaper om hur kommunikationen med patienter med annat modersmål kan effektiviseras. Även Salavati et al., (2019) lyfter fram sjuksköterskors begäran om att implementera olika översättningstjänster i sjuksköterskeutbildningen och på arbetsplatser för att främja en personcentrerad vård. Detta kan kopplas till litteraturstudiens resultat som visar på sjuksköterskors önskan om fördjupad kunskap och utbildning i hur kommunikationen kan förbättras vid språkbarriärer.

Betydelsen av kommunikationsstrategier var ett fynd som beskriver sjuksköterskor upplevelser om vad som underlättar och ger en ökad trygghet i kommunikationen vid språkbarriärer. Genom icke verbal kommunikation kunde sjuksköterskor tillämpa strategier och kommunikationsverktyg för att få en djupare förståelse och effektivisera kommunikationen med patienter med annat modersmål. Kroppsspråk, gester, ansiktsuttryck och användande av tolk var samtliga exempel på strategier för att förbättra kommunikationen för att förstå och tillgodose patientens behov. Detta kan kopplas till Travelbees teori som beskriver att kommunikationen kan effektiviseras genom att sjuksköterskan tillämpar olika strategier i mötet med patienten. Enligt Travelbee (1971) kan sjuksköterskan få en ökad

förståelse för patienten genom att sätta egna upplevelser åt sidan och försöka inta patientens perspektiv. Detta görs med hjälp av verbal samt icke verbal kommunikation vilket sker konstant i mötet (Travelbee, 1971). I Resultatet beskrevs att en begränsad kommunikation kunde visa sig mer effektiv i försöken att förstå patienter med annat modersmål. Detta stärks av Jirwe et al., (2010) och Coleman och Angosta (2017) som beskriver att användande av icke verbal kommunikation såsom kroppsspråk och bilder är effektiva strategier för att underlätta kommunikationen mellan sjuksköterska och patient (Jirwe et al., 2010; Coleman & Angosta, 2017). Ett resultat vilket indikerar på vikten av sjuksköterskans engagemang i mötet med patienter med annat modersmål. Enligt Hemberg och Sved (2019) är sjuksköterskans ansträngning en bidragande faktor till en fungerande kommunikation vid språkbarriärer. Genom att visa förståelse för situationen även vid avsaknad av ord, kan sjuksköterskan bilda partnerskap och på så sätt förbättra patientens upplevelser och främja en god omvårdnad.

Sjuksköterskor upplevde att omtanke kunde förmedlas med hjälp av icke verbal kommunikation. Genom att vara på plats i rummet och ge beröring kunde sjuksköterskor på så sätt visa medkänsla och tillgänglighet trots avsaknad av ord. Coleman och Angosta (2017) menar att närvaro kan bidra till en känslomässig förståelse mellan sjuksköterska och patient. Genom att vara närvarande tillsammans med patienten använder sig sjuksköterskan av ett universellt språk som talar om att sjuksköterskan är tillgänglig och vill patientens bästa. McCabe (2004) beskriver att sjuksköterskans förmåga att visa empati i kommunikationen är avgörande för att bedriva en god och personcentrerad vård. Genom icke verbal kommunikation kan sjuksköterskan förmedla empati och äkthet som visar att hen förstår, respekterar och utgör ett känslomässigt stöd för patienten. Detta indikerar att sjuksköterskan kan bedriva en personcentrerad vård utifrån patientens förutsättningar, även vid förekomst språkliga hinder i kommunikationen.

Resultatet visade att tolkanvändning i många fall underlättade för sjuksköterskor när det gällde att få fram information och förstå patienten, vilket bidrog till en ökad trygghet och en förbättrad relation mellan sjuksköterska och patient. Tolkstöd var av särskild vikt när sjuksköterskor var beroende av att kommunikationen föll ut korrekt såsom vid inskrivningssamtal där patientinformation var en central del för planering av vidare vård. Resultatet belyste dock även sjuksköterskors negativa upplevelser av tolkanvändning. Skillnader i upplevelser skulle kunna relateras till i vilken kontext som sjuksköterskorna befinner sig samt hur sjuksköterskornas engagemang och deltagande påverkar mötet med

tolken. Salavati et al., (2019) betonar vikten av sjuksköterskors närvaro vid tolkanvändning vilken kan vara avgörande för hur mötet utvecklas. Genom att begränsa antalet deltagare i mötet kan sjuksköterskorna påverka och vara delaktiga och på så sätt själva bidra till en lugn miljö. Sjuksköterskor kan även underlätta kommunikationen genom att tillämpa andra strategier för att effektivisera kommunikationen. Detta görs exempelvis genom att hålla ögonkontakt med patienten, be tolken tala långsamt och ta pauser i samtalet för att säkerställa patientens delaktighet (Salavati et al., 2019).

Slutsats

Syftet med litteraturstudien var att beskriva sjuksköterskors upplevelser av kommunikationen med patienter med annat modersmål. Artiklarna som användes till studiens resultat var genomförda runt om i världen och klargjorde att sjuksköterskornas upplevelser var likstämmiga oberoende av land eller kontext som sjuksköterskorna befann sig i. I rollen som sjuksköterska är det av betydelse att bedriva personcentrerad vård. Förmågan att anpassa och utforma omvårdnaden utifrån patientens önskemål och behov är en central del och ska bemästras även vid avsaknad av ett gemensamt språk. Sjuksköterskornas upplevde frustration av att vilja hjälpa patienten på bästa sätt och att inte veta hur de skulle gå till väga till följd av språkbarriärer. Det framkom även att tolkanvändning både kunde vara till stor hjälp samt utgöra ett hinder för effektiv kommunikation. Vidare visar studiens resultat på vikten av icke verbal kommunikation för att främja för en god relation mellan sjuksköterska och patient. Den personcentrerade vården och patientens delaktighet kunde antingen stärkas eller försvagas beroende på sjuksköterskornas förmåga att tillämpa strategier i kommunikationen.

Kliniska implikationer

Litteraturstudien kan bidra med kunskaper gällande hur sjuksköterskor upplever kommunikationen med patienter med annat modersmål. Studien belyser även vilka strategier och tillvägagångsätt som kan främja kommunikationen och skapa en ömsesidig förståelse i mötet med patienten. Oavsett land och kontext kommer sjuksköterskor med högst sannolikhet möta patienter som talar ett annat språk. Detta gör att alla sjuksköterskor kan ha nytta av det presenterade resultatet i form av vilka strategier som kan vara till hjälp för att främja för en ömsesidig förståelse. Kunskapsluckor som identifierades var hur patienten upplever kommunikationen med sjuksköterskan med ett annat modersmål. Genom att undersöka patientens perspektiv kan kommunikationsverktyg och strategier utvecklas vilket kan öka patientens delaktighet i omvårdnaden.

Framtida forskning

Sjuksköterskor kommer ständigt i kontakt med patienter som talar ett annat språk till följd av en ökad migration vilket motiverar varför utökad kunskap inom området behövs. Ett förslag för vidare vetenskapliga studier är att undersöka patienters perspektiv och erfarenheter av kommunikation med sjuksköterskor med annat modersmål. Även forskning om sjuksköterskors upplevelser behövs för att få en djupare förståelse och kunskap inom området.

Självständighet

Genomförande av litteraturstudien har utförts genom ett nära samarbete mellan Elina och Victoria. Arbetet har skett till största del tillsammans på en gemensam plats vilket har medfört att båda har varit delaktiga och processens samtliga delar har diskuterats. Vid fåtal tillfällen har arbetet skett via zoom och telefonkontakt. Arbetet har delats genom ett Google Drive dokument vilket har medfört ett gemensamt ansvar för skrivprocessen. Bakgrund, resultat och diskussionsavsnitt har delats upp och skrivits enskilt för att sedan läsas och korrigeras av den andre parten för att säkerställa informationen. De manuella sökningarna har skett tillsammans, och arbetet i analysprocessen har genomförts först enskilt och sedan har dialog förts för att uppnå enhetligt och trovärdigt resultat.

Referenser

Artiklar som ingår i studiens resultat är markerade med *

Aelbrecht, K., Pype, P., Vos, J., & Deveugele, M. (2016). Having cancer in a foreign country. *Patient Education and Counseling*, 99(10), 1708-1716.

<https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.05.010>

Alshammi, M., Duff, J., & Gulihermimo, M. (2019). Barriers to nurse–patient communication in Saudi Arabia: an integrative review. *BMC Nursing*, 18(61). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0385-4>

Al Shamsi, H., Almutairi, A.G., Al Mashrafi., & Al Kalbani, T (2020). Implications of Language Barriers for Healthcare: A Systematic Review. *Oman Medical Journal*, 35(2). <https://doi.org/10.5001/omj.2020.40>

*Alkhaled, T, Rohde, G, Lie, B., & Johannessen, B (2022). Beyond challenges and enrichment: a qualitative account of cross-cultural experiences of nursing patients with an ethnic minority background in Norway. *BMC Nursing*. 21:322
<https://doi.org/10.1186/s12912-022-01102-x>

Alm-Pfrunder, A. B., Falk, A.-C., Vicente, V., & Lindström, V. (2018). Prehospital emergency care nurses' strategies while caring for patients with limited Swedish–English proficiency. *Journal of Clinical Nursing*, 27(19–20), 3699–3705.
<https://doi.org/10.1111/jocn.14484>

Atallah, M. A., Hamdan-Mansour, A. M., Al-Sayed, M. M., Aboshaigah, A. E (2013). Patients' satisfaction with the quality of nursing care provided: The Saudi experience. *International Journal of Nursing Practice*, 19(6), 584–590. <https://doi.org.miman.bib.bth.se/10.1111/ijn.12102>

*Azam Ali, P., & Watson R (2018). Language barriers and their impact on provision of care to patients with limited English proficiency: Nurses' perspectives. *Journal of Clinical Nursing*, 27(5–6), 1152–1160. <https://doi.org/10.1111/jocn.14204>

Baggen, C., & Sandén, I. (2019). Kommunikativa handlingar. I F. Friberg & J. Öhlén (Red.), *Omvårdnadens grunder: perspektiv och förhållningssätt* (3 uppl., s.585–621). Studentlitteratur.

Coleman, J-S. & Angosta, A.D. (2017). The lived experiences of acute-care bedside registered nurses caring for patients and their families with limited English proficiency: A silent shift. *Journal of Clinical Nursing*, 26,(5-6), 678–689. doi: 10.1111/jocn.13567

*Debesay, J., Harsløf, I.,Rechel, B., & Vike, H (2014). Dispensing emotions: Norwegian community nurses' handling of diversity in a changing organizational context. *Social Science & Medicine*, 119, 74–80. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2014.08.025>

Degrie, L., Gastmans, C., Mahieu, L., Dierckx de Casterlé, B., & Denier, Y (2017). How do ethnic minority patients experience the intercultural care encounter in hospitals? A systematic

review of qualitative research. *BMC Medical Ethics*, 18(2). <https://doi.org/10.1186/s12910-016-0163-8>

Egidius, H (2006). *Termllexikon i psykologi och psykiatri*. Studentlitteratur.

Eklöf, N., Hupli, M., & Leino-kilpi, H (2014) Nurses' perceptions of working with immigrant patients and interpreters in Finland. *Public Health Nursing*, 32(2), 143–150. <https://doi.org/10.1111/phn.12120>

Ekman, I., Swedberg, K., Taft, C., Lindseth, A., Norberg, A., Brink, E., Carlsson, J., Dahlin-Ivanoff, S., Johansson, I-L., Kjellgren, K., Lidén, E., Öhlén, J., Olsson, L-E., Rosén, H., Rydmark, M., & Stibrant Sunnerhagen, K. (2011). Person-centered care - Ready for prime time. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 10(4), 248–251. <https://doi.org/10.1016/j.ejcnurse.2011.06.008>

Ellins, J., & Glasby, J. (2016). “You don't know what you are saying ‘Yes’ and what you are saying ‘No’ to”: Hospital experiences of older people from minority ethnic communities. *Ageing and Society*, 36(1), 42-63. <https://doi.org/10.1017/S0144686X14000919>

Friberg, F. (2022b). Att göra en integrerande sammanställning av kvalitativ forskning- inspirerad av metasyntes. I F. Friberg (Red.) *Dags för uppsats: vägledning för litteraturbaserade examensarbeten* (4 uppl., s, 169–183). Studentlitteratur.

Friberg, F. (2022a). Att göra en litteraturoversikt av kvantitativ och kvalitativ forskning. I F. Friberg (Red.) *Dags för uppsats: vägledning för litteraturbaserade examensarbeten* (4 uppl., s, 185–199). Studentlitteratur.

Folkhälsomyndigheten (25 maj 2021). *Migration och hälsa*. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsvillkor-levnadsvanor/halsa-i-olika-grupper/migration-och-halsa/>

Fors, A. & Forsberg, E. (2020). Personcentrerade samtal. I E. Ekman (Red.) *Personcentrering inom hälso- och sjukvård. Från filosofi till praktik*. (2 uppl., s, 144 – 166). Liber.

Forsberg, C & Wengström, Y. (2016). *Att göra systematiska litteraturstudier. Värdering, analys och presentation*. Natur & Kultur.

Gerrish K, Chau R, Sobowale A, & Birks E. (2004). Bridging the language barrier: The use of interpreters in primary care nursing. *Health & Social Care in the Community*, 12(5), 407–413. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2524.2004.00510.x>

Hemberg, J., & Sved, E. (2019). The significance of communication and care in one's mother tongue: Patients' views. *Nordic Journal of Nursing Research*, 41(1) 42–53. <https://doi.org/10.1111/njn.12403>

*Hemberg, J., & Vilander, S (2017). Cultural and communicative competence in the caring relationship with patients from another culture. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 31(4) 822–829. <https://doi.org/10.1111/scs.12403>

Henricson, M (2017). Diskussion. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och praktik: från idé till examination inom omvårdnad*. (2 uppl., s. 411–419). Studentlitteratur.

Ian, C., Nakamura-Florez., E & Young-Me, I. (2016). Registered nurses' experiences with caring for non-English speaking patients. *Applied Nursing Research*, 30, 257-260. [Doi.org.miman.bib.bth.se/10.1016/j.apnr.2015.11.009](https://doi.org/miman.bib.bth.se/10.1016/j.apnr.2015.11.009)

Institutionen för språk och folkminnen (Isof, november 23, 2022). *Språken i Sverige*. <https://www.isof.se/lar-dig-mer/kunskapsbanker/lar-dig-mer-om-flersprakighet/spraken-i-sverige>

Jirwe, M., Gerrish, K., & Emami, A (2010). Student nurses' experiences of communication in cross-cultural care encounters. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 24(3) 436-444 <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2009.00733.x>

Karolinska institutet (KI, september 12 2022). Mobilen- din egen hälsoexpert. Mobilen- din egen hälsoexpert | Karolinska institutet (ki.se)

Karlsson, E K (2017). Informationssökning. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och praktik: från idé till examination inom omvårdnad*. (2 uppl., s. 81-97). Studentlitteratur.

Kiani, F., Balouchi, A., & Shahsavani, A (2016). Investigation of Nursing Students' Verbal Communication Quality during Patients' Education in Zahedan Hospitals: Southeast of Iran. *Global journal of health science* 8(9) 331–336. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v8n9p331>

Kristensson, J (2014). *Handbok i uppsatsskrivande och forskningsmetodik*. Natur & Kultur.

*Larsen, R., Mangrio, E., & Persson, K (2021). Interpersonal Communication in Transcultural Nursing Care in India: A Descriptive Qualitative Study. *Journal of Transcultural Nursing* 32(4) 310–317. <https://doi-org.miman.bib.bth.se/10.1177/1043659620920693>

Lu, Y-L (2018) What do nurses say about their English language needs for patient care and their ESP coursework: The case of Taiwanese nurses. *English for Specific Purposes*, (50) 116-129 <https://doi.org/10.1016/j.esp.2017.12.004>

Luiking, M-L., Heckemann, B., Parveen, A., Dekker-van Doorn, C., Ghosh, S., Kydd, A., Watson, R., & Patel, H. (2019). Migrants' Healthcare Experience: A Meta-Ethnography Review of the Literature. *Journal of Nursing Scholarship*, 51(1), 58 – 67. <https://doi.org/10.1111/jnu.12442>

Martin, L. (2007a). Kommunikation över kulturgränser och interaktion under samtal via tolk. I L. Martin (Red.), *Kommunikation i vården* (s. 343 – 360). Studentlitteratur.

Martin, L (2007b). Kompetens och kommunikation i vården. I L. Martin (Red.), *Kommunikation i vården* (s. 23 – 30). Studentlitteratur.

McCabe, C. (2004). Nurse-patient communications: an exploration of patients' experiences. *Journal of clinical nursing*, 13(1), 41–49. <https://doi-org.miman.bib.bth.se/10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x>

McCance, T., & McCormack, B (2015). Personcentrerad omvårdnad. I J. Leksell & I M. Lepp (Red.) Sjuksköterskans kärnkompetenser. (2 uppl., s. 81–109). Liber.

*McCarthy, J., Cassidy, I., Graham, M.M., & Tuohy, D (2013) Conversations through barriers of language and interpretation. *British Journal of Nursing*, 22(6), 2052-2819. <https://doi.org/10.12968/bjon.2013.22.6.335>

Mårtensson, J., & Fridlund, B (2017). Vetenskaplig kvalitet i examensarbete. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod. Från idé till examination inom omvårdnad* (s. 421 – 438). Studentlitteratur.

NE (21 Mars 2023). *Etnisk minoritet*. etniskminoritet - Uppslagsverk - NE.se

Nielsen B, & Birkelund R. (2009). Minority ethnic patients in the Danish healthcare system—A qualitative study of nurses' experiences when meeting minority ethnic patients. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 23(3), 431–437.

Odland, E., Botti, M., Hutchinson, A.M., & Redley, B (2020). A framework of nurses' responsibilities for quality healthcare — Exploration of content validity. *Science Direct*, 27(2), 150–163. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2019.07.007>

Ozolins, L-L., & Hjelm, K (2003). Nurses' experiences of problematic situations with migrants in emergency care in Sweden. *Clinical Effectiveness in Nursing*, 7(2) 84-93 [https://doi.org/10.1016/S1361-9004\(03\)00075-X](https://doi.org/10.1016/S1361-9004(03)00075-X)

Paternotte, E., Dulmen-van, S., Bank, L., Seeleman, C., Scherpbier, A., & Scheele, F (2017). Intercultural communication through the eyes of patients: experiences and preferences. *International Journal of Medical Education*, 8, 170–175. <https://doi.org/10.5116/ijme.591b.19f9>.

*Plaza del Pino, F., Soriano, E., & Higginbottom, G (2013). Sociocultural and linguistic boundaries influencing intercultural communication between nurses and Moroccan patients in southern Spain: a focused ethnography. *BMC Nursing*, 12(14). <http://www.biomedcentral.com/1472-6955/12/14>

Riksdagen (2023a). *Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)*. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-fofattningssamling/halso--och-sjukvardslag_sfs-2017-30

Riksdagen (2023b) *Patientlagen (2014:821)*. Patientlag (2014:821) Svensk författningssamling 2014:2014:821 t.o.m. SFS 2023:42 - Riksdagen

Riksdagen (2019). *Förvaltningslagen (2017:900)*. Förvaltningslag (2017:900) Svensk författningssamling 2017:2017:900 t.o.m. SFS 2019:981 - Riksdagen

Salavati, D., Lindholm, F., & Drevenhorn, E (2019) Interpreters in healthcare: Nursing perspectives. *Nursing Research*, 49(12). DOI: 10.1097/01.SJUKSKÖTERSKA.0000604752.70125.66

- Sandman, L. & Kjellström, S. (2018). *Etikboken - etik för vårdande yrken*. (2 uppl.). Studentlitteratur.
- Schinkel, S., Schouten, B C., Kerpiclik, F., Van Den Putte, B., & Van Weert, J C M (2018) Perceptions of Barriers to Patient Participation: Are They Due to Language, Culture, or Discrimination?. *Health Communication*, 34(12), 1469-1481
<https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1500431>
- Sethi, D., & Kirti Rani, M (2017). Communication Barrier in Health Care Setting as Perceived by Nurses and Patient. *International Journal of Nursing Education*, 9(4), 30-35.
<https://doi.org/10.5958/0974-9357.2017.00092.7>
- *Sevinc, S (2018). Nurses' Experiences in a Turkish Internal Medicine Clinic With Syrian Refugees. *Journal of Transcultural Nursing*, 29(3) 258–264
<https://doi.org/10.1177/1043659617711502>
- Shelton, G (2016). Appraising Travelbee's Human-to-Human Relationship Model. *Journal of the advanced practitioners in oncology*, 7(6) 657–661. <http://doi:10.6004/jadpro.2016.7.6.7>
- Silwera – Tawil, D., Pockock, C., Bradford, D., Donell, A., Freyne, J., Harrap, K., & Brinkman, S (2021). Enabling Nurse-Patient Communication With a Mobile App: Controlled Pretest-Posttest Study With Nurses and Non-English-Speaking Patients. *JMIR Nursing*, 4(3).
<http://dx.doi.org/10.2196/19709>
- Statistiska Centralbyrån (2023). *Invandring till Sverige*. <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/invandring-till-sverige>
- Statistiska Centralbyrån (2022). *Utrikesfödda i Sverige*. <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/utrikes-fodda-i-sverige>
- Svensk sjuksköterskeförening (2020). Teamets kommunikation inom vård och omsorg. Teamets kommunikation inom vård och omsorg | Svensk sjuksköterskeförening (swenurse.se)
- Svensk sjuksköterskeförening. (2017). ICN:S Etiska kod för sjuksköterskor [Broschyr]. <https://www.swenurse.se/download/18.9f73344170c0030623146a/1584003553081/icn-s%20etiska%20kod%20för%20sjuksköterskor%202017.pdf>
- Svensk sjuksköterskeförening. (2016). Värdegrund för omvårdnad. värdegrund för omvårdnad reviderad 2016.pdf (swenurse.se)
- Travelbee, J. (1971). *Interpersonal Aspects of Nursing* (2 uppl.). F. A. Davis Company.
- Van Rosse, F., De Bruijne, M., Suurmond, J., Essink, M-L &, Wagner, C (2016). Language barriers and patient safety risks in hospital care. A mixed methods study. *International Journal of Nursing Studies*, 54, 45–53. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.03.012>
- Wiklund Gustin, L. (2020). *Psykologi för sjuksköterskor* (2 uppl.). Studentlitteratur.

Willman, A., Stoltz, P., & Bahtsevani, C. (2016). Evidensbaserad omvårdnad: en bro mellan forskning & klinisk verksamhet (3 uppl.). Studentlitteratur.

Östlundh, L (2022). Informationssökning. I F. Friberg (Red). *Dags för uppsats: Vägledning för litteraturbaserade examensarbete* (4 uppl., s, 79–109). Studentlitteratur.

Bilaga 1 Databassökningar Cinahl

Sökordskombinationer	Sökdatum	Antal träffar	Lästa abstrakt	Lästa fulltext-artiklar	Antal valda artiklar till kvalitetsgranskning /resultat
#1 (MH "Nurses+") OR (MH "Registered Nurses") OR (MH "Practical Nurses")	2023-03-13	337,627	0	0	0
#2 Nurse*	2023-03-13	1,272,566	0	0	0
#3 #1 OR #2	2023-03-13	1,296,824	0	0	0
#4 (MH "Communication Barriers+") OR (MH "Limited English Proficiency")	2023-03-13	13,648	0	0	0
#5 "Language barriers" OR "Linguistics barriers"	2023-03-13	5,792	0	0	0
#6 #4 OR #5	2023-03-13	18,154	0	0	0
#7 (MH "Attitude of Health Personnel+") OR (MH "Work Experiences") OR (MH "Nurse-Patient Relations") OR (MH "Health Knowledge") OR (MH "Attitude+")	2023-03-13	1,267,420	0	0	0
#8 Practice* OR Attitude* OR Perception* OR Experience* OR View*	2023-03-13	10,087,837	0	0	0
#9 #7 OR #8	2023-03-13	10,439,052	0	0	0
#10 #3 AND #6 AND #9	2023-03-13	2,428	0	0	0
#11 Peer-reviewed Årtal: 2012-2022 Språk: Engelska	2023-03-13	491	45	23	5

Bilaga 2 Databassökningar PubMed

Sökordskombinationer	Sökdatum	Antal träffar	Lästa abstrakt	Lästa fulltext-artiklar	Antal valda artiklar till kvalitetsgranskning /resultat
#1 (“Nurse Practitioners” [Mesh]) OR “Nurses”[Mesh] OR (MH “Practical Nurses”)	2023-03-08	97,494	0	0	0
#2 Nurse* [Title/Abstract]	2023-03-08	317,803	0	0	0
#3 #1 OR #2	2023-03-08	360,040	0	0	0
#4 (Communication Barriers” [Mesh]) OR “Limited English Proficiency” [Mesh]	2023-03-08	7,481	0	0	0
#5 (“Language barriers*” [Title/Abstract]) OR (Linguistics barrier*” [Title/Abstract]	2023-03-08	2,254	0	0	0
#6 #4 OR #5	2023-03-08	9,018	0	0	0
#7 (“Attitude of Health Personnel”[Mesh]) OR “Nurse-Patient Relations” [Mesh]) OR “Health Knowledge, Attitudes, Practice” [Mesh]	2023-03-08	304,774	0	0	0
#8 (((Attitude* [Title/Abstract]) OR (Perception* [Title/Abstract])) OR (Experience* [Title/Abstract])) OR (View*[Title/Abstract])	2023-03-08	2,173,703	0	0	0
#9 #7 OR #8	2023-03-08	2,355,233	0	0	0
#10 #3 AND #6 AND #9	2023-03-08	760	0	0	0
#11 Årtal: 2012–2022 Engelska	2023-03-08	361	50	11	3

Bilaga 3 Kvalitativ granskningsmall

Protokoll för kvalitetsbedömning av studier med kvalitativ metod

Modifierad version av Willman et al. (2011).

Beskrivning av studien _____

Tydlig avgränsning/problemformulering? Ja Nej Framgår ej
Patientkaraktäristiska
Antal: _____
Ålder: _____
Man/Kvinna: _____

Är kontexten presenterad? Ja Nej Framgår ej
Finns etiskt resonemang? Ja Nej Framgår ej

Urval
Relevant? Ja Nej Framgår ej
Strategiskt? Ja Nej Framgår ej

Metod
Urvalsförfarande tydligt beskrivet? Ja Nej Framgår ej
Datainsamlingen tydligt beskriven? Ja Nej Framgår ej
Analys tydligt beskriven? Ja Nej Framgår ej

Giltighet
Är resultat logiskt, begripligt? Ja Nej Framgår ej
Råder datamätnad? Ja Nej Framgår ej
Råder analysmättnad? Ja Nej Framgår ej

Kommunicerbarhet
Redovisas resultatet klart och tydligt? Ja Nej Framgår ej
Redovisas resultatet i förhållande till en teoretisk referensram Ja Nej Framgår ej
Skapas ny teori? Ja Nej Framgår ej

Huvudfynd
Vilket fenomen/upplevelse/mening beskrivs? Är beskrivningen/analys adekvat?

Sammanfattande bedömning av kvalitet Hög Medel Låg

Kommentar _____

Granskare (signatur) _____

Bilaga 4 Artikelöversikt

Författare/år/land	Titel	Syfte	Metod och Urval	Resultat	Kvalitet
Alkhaled, T, Rohde, G, Lie, B & Johannessen, B. (2022) Norge	Beyond challenges and enrichment: a qualitative account of cross-cultural experiences of nursing patients with an ethnic minority background in Norway	Studiens syfte var att utforska sjuksköterskors erfarenheter av att vårda patienter med etnisk minoritetsbakgrund.	Kvalitativ explorativ design. Intervjuer med 21 legitimerade sjuksköterskor.	Studiens resultat visade att sjuksköterskan upplever det både utmanande och berikande att ta hand om patienter med etnisk minoritetsbakgrund. Svårigheter identifieras i kommunikationen i form av språkbarriärer och användandet av tolkar.	Hög
Azam Ali, R., & Watson, R. (2018) Storbritannien	Language barriers and their impact on provision of care to patients with limited English proficiency: Nurses' perspectives	Syftet var att utforska sjuksköterskans perspektiv gällande språkbarriärer samt hur språkbarriärer påverkar deras förmåga att ge vård till patienter med begränsad kunskap i engelska språket samt med olika modersmål.	Kvalitativ beskrivande metod. Individuella intervjuer samt diskussioner i fokusgrupper med 59 sjuksköterskor.	Resultatet visar att sjuksköterskans förmåga till effektiv kommunikation påverkas till följd av språkbarriärer. En bristfällig kommunikation kan vidare resultera i en bristfällig vård.	Hög
Debesay, J, Harsloef, I, Rechel, B & Vike, H. (2014) Norge	Dispensing emotions: Norwegian community nurses' handling of diversity in a changing organizational context	Studiens syfte var att belysa sjuksköterskors erfarenheter av att arbeta med patienter med etnisk minoritetsbakgrund.	Kvalitativ design. Semistrukturerade intervjuer med 19 legitimerade sjuksköterskor, 17 kvinnor och 2 män.	Studiens resultat visar att krav på effektivitet samt tidsbrist förvärrar sjuksköterskors arbete med patienter med etnisk minoritetsbakgrund relaterat till språkbarriärer och kulturella aspekter.	Hög
Plaza del Pino, F., Soriano, E &, Higginbottom, G (2013) Spanien	Sociocultural and linguistic boundaries influencing intercultural communication between nurses and Moroccan patients in southern Spain: a focused ethnography	Studiens syfte var att beskriva sjuksköterskors uppfattningar om interkulturell kommunikation och vilka hinder det medför.	Kvalitativ. Semistrukturerade intervjuer. Totalt 32 sjuksköterskor Man: 6 Kvinna: 26	Sjuksköterskorna upplever språkbarriärer som ett problem i mötet med patienter. Det krävs extra anstränga för att skapa en förståelse mellan parterna. Sjuksköterskorna förstår patientens upplevelse av ångest och oro av att befinna sig i ett annat land där modersmålet skiljer sig åt och att patienten har svårt att förmedla känslor.	Hög

Hemberg, J &, Vilander, S. (2017) Finland	Cultural and communicative competence in the caring relationship with patients from another culture	Studiens syfte var att utforska kommunikationens betydelse mellan sjuksköterska och patient till följd av språkbarriärer.	Kvalitativ med ett hermeneutiskt tillvägagångssätt Totalt 8 sjuksköterskor	Resultatet visar att sjuksköterskornas upplevelse av närvaro och tillämpning av kommunikationsverktyg är av extra vikt i kommunikationen med patienter där språkbarriärer föreligger. Vidare beskrivs sjuksköterskornas upplevelse av att utbringa en gemenskap med patienter som befinner sig i ett främmande land där ett gemensamt språk saknas.	Hög
Larsen, R, Mangrio, E & Persson, K. (2021) Sverige	Interpersonal Communication in Transcultural Nursing Care in India: A Descriptive Qualitative Study	Syftet var att få en djupare förståelse för sjuksköterskors upplevelse av interpersonell kommunikation.	Kvalitativ metod. Semistrukturerade intervjuer med 12 sjuksköterskor.	Resultatet beskriver hur resurser och verktyg relaterat till språk samt kunskap relaterat till kultur kan användas av sjuksköterskan för att upprätthålla vårdkvaliteten.	Hög
McCharty, J, Cassidy, I, Gragam, M.M & Tuohy, D. (2013) Irland	Conversations through barriers of language and interpretation	Syftet var att beskriva sjuksköterskors erfarenheter av att kommunicera med människor från olika kulturer med fokus på språkbarriärer och tolkanvändning.	Kvalitativ deskriptiv studie. Individuella intervjuer och fokusgruppsintervjuer med 7 sjuksköterskor.	Resultatet identifierar sjuksköterskors oro att inte tillgodose och säkerställa kvalitetssäkrad vård till patienter med annat språk samt att det är svårt att tillgodose patientgruppen personcentrerad vård utifrån individens behov.	Hög
Sevinç, S. (2018) Turkiet	Nurses' Experiences in a Turkish Internal Medicine Clinic With Syrian Refugees	Studiens syfte var att utforska sjuksköterskors erfarenheter av att ge vård till flyktingar.	Kvalitativ innehållsanalys Totalt 10st sjuksköterskor Man: 2 Kvinna: 8 Ålder: 18 - 38	Resultatet visade att sjuksköterskor upplevde svårigheter i omvårdnaden. Det fanns en bristande förståelse mellan sjuksköterskor och patienter till följd av språkbarriärer. Kommunikationsproblemet uppstår när parterna inte talar ett gemensamt språk.	Hög

Bilaga 5 Analysutförande

Ursprunglig artikeltext	Översättning till svenska	Sammanfattning	Kategori
<p>When the participants and the patients did not share the same first language, the communication processes were often strained and conversations between them were limited. Not being able to understand patients was considered difficult and impacted on the participants' ability to get a detailed history.</p> <p>McCarthy et al., (2013).</p>	<p>När deltagarna och patienterna inte delade samma modersmål blev kommunikationsprocessen krystad och kommunikationen blev därav ofta begränsad. Att inte ha möjlighet att förstå patienterna anses ofta vara svårt och patienternas möjlighet att förmedla sin historia var problematisk.</p>	<p>Sjuksköterskor upplevde frustration och svårigheter att förstå patienter till följd av en begränsad kommunikation.</p>	<p>Frustration</p>
<p>Participants thought that interpreters do not always understand the medical terminology and this result in misinterpretation resulting in miscommunication of the information.</p> <p>Azam Ali och Watson (2018).</p>	<p>Deltagare tyckte att tolkarna inte alltid förstod innebörden av medicinska termer vilket resulterade i en felaktig tolkning vilket resulterade i missförstånd av förmedling av information.</p>	<p>Sjuksköterskor upplevde att tolkar inte förstod det medicinska språket vilket ledde till att tolken förmedlade felaktig kommunikation till patienten.</p>	<p>Rädsla för förvanskad information.</p>

<p>All the nurses used nonverbal techniques when communicating with their patients. Actions and gestures were used to relay simple information or ask simple questions. One nurse said, “it was important to be aware of one’s own facial expressions while explaining to the patient.” The nurses used audio–visual aids, flash cards, and written information to help educate and instruct patients. Some nurses argued for the advantages of smartphone apps, Google translate, and computers to aid communication.</p> <p>Larsen et al., (2021)</p>	<p>Alla sjuksköterskor använde icke-verbala tekniker när de kommunicerade med sina patienter. Åtgärder och gester användes för att vidarebefordra enkel information eller ställa enkla frågor. En sjuksköterska sa “det var viktigt att vara medveten om sina ansiktsuttryck när de förklarade för patienten”. Sjuksköterskorna använde audio-visuella hjälpmedel, flashkort och skriftlig information för att utbilda och instruera patienter. Vissa sjuksköterskor argumenterade för fördelar med smartphone-appar, Google translate och datorer för att underlätta kommunikationen.</p>	<p>Sjuksköterskor upplever att medvetenhet om den icke-verbala kommunikationen är viktig och att kommunikationsverktyg kan underlätta i mötet med patienter med ett annat modersmål. Sjuksköterskorna önskar även fler hjälpmedel i framtiden för att underlätta kommunikationen till följd av språkbarriärer.</p>	<p>Betydelsen av kommunikationsstrategier</p>
---	--	--	---

Bilaga 6 Analysprocessen

Artiklar	Frustration	Rädsla för förvanskad information	Betydelsen av kommunikationsstrategier
Alkhaled et al., (2022).	X	X	X
Debesay et al., (2014).	X	X	
Plaza del pino et al., (2013).	X	X	X
Hemberg och Vilander (2017).			X
Larsen et al., (2021).	X	X	X
McCharly et al., (2013).	X	X	X
Azam Ali och Watson (2017).	X	X	X
Sevinc (2018).	X	X	