



HÖGSKOLAN  
DALARNA

## Examensarbete

Grundnivå

### Sjuksköterskors upplevelser och erfarenheter av språkbarriärer i vårdmötet - En litteraturöversikt

---

**Nurses' experiences of language barriers in care meetings – A literature review**

Författare: Maria Niyazi & Tanya Rostam  
Institution: Institutionen för hälsa och välfärd  
Handledare: Sara Melander  
Examinator: Gabriela Armuand  
Ämne/huvudområde: Omvårdnad  
Kurskod: GVÅ36W  
Högskolepoäng: 15hp  
Examinationsdatum: 2024-05-30

Vid Högskolan Dalarna finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA. Publiceringen sker Open Access, vilket innebär att arbetet blir fritt tillgängligt att läsa och ladda ned på nätet. Därmed ökar spridningen och synligheten av examensarbetet.

Open Access är på väg att bli norm för att sprida vetenskaplig information på nätet. Högskolan Dalarna rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten Open Access.

Jag/vi medger publicering i fulltext (öppet tillgänglig på nätet, Open Access):

Ja

Nej

# **SAMMANFATTNING**

## **Bakgrund**

Ett flertal länder blir mångkulturella då människor lämnar sitt ursprungsland av olika skäl, detta speglar sig i hälso- och sjukvården då det uppstår kulturella skillnader och språkliga barriärer, som i sin tur utgör en risk för patientsäkerheten. Språkbarriärer inom hälso- och sjukvården påverkar möjligheten för sjuksköterskor att utföra personcentrerad vård.

Viktig information kan falla bort då det uppstår kommunikationshinder på grund av språkbarriärer som kan leda till förlängd vårdtid och ett onödigt lidande för patienten.

## **Syfte**

Syftet är att beskriva sjuksköterskors upplevelser och erfarenheter vid språkliga barriärer i vårdmötet med patienter.

## **Metod**

En litteraturöversikt som baserades på fjorton kvalitativa och en mixad metod vetenskapliga artiklar. Artiklarna söktes i databaserna CINAHL och PubMed.

## **Resultat**

Litteraturöversiktens resultat belyser att sjuksköterskors upplevelser av att tillämpa personcentrerad vård är en utmaning när språkbarriärer förekommer. Resultatet har delats upp i två huvudkategorier: (1) sjuksköterskan (2) kommunikation i vårdmötet. Fem underkategorier skapades, svårighet att förstå behov, känslor och reaktioner, kommunikation vid språkbarriärer, användning av tolk, kompenserande strategier.

## **Slutsats**

Sammanfattningsvis upplevde sjuksköterskor språkbarriärer som ett hinder i utförandet av omvårdnadsarbetet och för att göra bedömning av patientens vårdbehov. Resultatets olika delar påvisade att språkbarriärer innebar en risk för patientsäkerheten. Detta skapar svårigheter att arbeta personcentrerat då viktig information kan utebli. Sjuksköterskan bör därav förebygga säkerhetsrisker i vårdmötet med patienter där det föreligger kommunikationshinder på grund av språkbarriärer.

**Nyckelord:** Kultur, Litteraturöversikt, Omvårdnad, Patient, Personcentrerat, Sjuksköterska, Språkbarriärer, Upplevelser

# **ABSTRACT**

## **Background**

Several countries become multicultural as people leave their countries of origin for various reasons, this can be seen in healthcare where cultural differences and language barriers can appear. This results in consequences within healthcare, that can lead to a risk of patient safety. Language barriers in healthcare affect the ability of nurses to provide person-centered care. Important information may be lost due to communication barriers caused by language barriers, which can lead to extended waiting for healthcare and unnecessary suffering for the patient.

## **Aim**

The aim is to describe nurses' experiences of language barriers in healthcare meetings with patients.

## **Method**

A literature review based on fourteen qualitative and one mixed-method scientific articles. The articles were searched in the databases CINAHL and PubMed.

## **Results**

The results of the literature review highlight that nurses' experiences of applying person-centered care are challenging when language barriers are present. The results have been divided into two main categories: (1) nurse (2) communication in healthcare interactions. Five subcategories were created: difficulties in understanding needs, feelings and reactions, communication with language barriers, use of interpreters, compensatory strategies.

## **Conclusions**

The results of the literature review showed that nurses experienced language barriers as a hindrance of providing nursing care and in assessing the patient's care needs. The various aspects of the results showed that language barriers can lead to a risk of patient safety. This creates difficulties in working person-centered as important information can be

absent. Therefore, nurses should prevent safety risks in healthcare interactions with patients where communication barriers due to language barriers exist.

**Keywords:** Culture, Experiences, Language barriers, Literature review, Nurse, Nursing care, Patient, Person-centered

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
<b>BAKGRUND</b> .....	<b>1</b>
Migration.....	1
Kultur och språk.....	2
Verbal och icke verbal kommunikation inom vården.....	2
Språkbarriärer i vården .....	3
Sjuksköterskans ansvarsområde .....	3
Teoretisk referensram: Personcentrerad vård.....	4
Problemformulering .....	5
Syfte.....	5
<b>METOD</b> .....	<b>5</b>
Design .....	5
Urval och datainsamling .....	5
Urvalsprocessen .....	8
Kvalitetsgranskning .....	9
Dataanalys .....	10
Etiska överväganden .....	10
<b>RESULTAT</b> .....	<b>11</b>
Sjuksköterskan .....	12
Svårighet att förstå behov .....	12
Känslor och reaktioner .....	12
Kommunikation i vårdmötet.....	13
Kommunikation vid språkbarriärer .....	14
Användning av tolk.....	14
Kompenserande strategier .....	15
<b>DISKUSSION</b> .....	<b>17</b>
Resultatdiskussion.....	17
Sjuksköterskans känsla av otillräcklighet .....	17
Sjuksköterskan i vårdmötet .....	18
Användande av tolk i vårdmötet .....	18
Strategier vid kommunikationshinder.....	20
Metoddiskussion.....	20
Slutsats .....	21
Klinisk betydelse .....	22
Vidare forskning.....	22

<b>REFERENSER .....</b>	<b>24</b>
<b>BILAGOR</b>	

## **INLEDNING**

Under den verksamhetsförlagda utbildningen uppmärksammade litteraturöversiktens författare svårigheter i kommunikationen mellan sjuksköterskor och patienter med olika kulturer och språklig bakgrund. En förekommande situation var språkbarriärer där patienten varken behärskade svenska eller engelska språket. Kommunikationen är en central del för sjuksköterskan i mötet med patienten och påverkar därmed den personcentrerade omvårdnaden. Sjuksköterskan är oftast den första som patienten får träffa i vårdmötet och språkbarriärer har påvisat leda till bristande kommunikation mellan sjuksköterska och patient när de inte delar samma språk. Utifrån detta togs beslutet att undersöka sjuksköterskors upplevelser och erfarenheter av språkbarriärer i vårdmötet med patienter.

## **BAKGRUND**

### **Migration**

Den internationella migrationen har ökat med 272 miljoner och utgör 3,5 % av världens befolkning. Sverige har varit ett land som människor har invandrat till sedan 1930-talet, redan efter andra världskriget ända in på mitten av 1970-talet stod Sverige för den främsta arbetskraftsinvandringen. Under år 2022 invandrade 102 436 personer till Sverige (Statistiska centralbyrån, 2023). Det finns ingen generell statistik över vilka språk som talas i Sverige men forskare har gjort en uppskattning under år 2020 på att det talas runt 200 olika språk. Till följd av den ökade invandringen har Sverige idag blivit ett mångkulturellt samhälle (Institutet för språk och folkminnen, 2021). Olikheter relaterat till kulturella skillnader, språkliga barriärer leder till konsekvenser som ökad stress och oro inom hälso och sjukvården (Plaza Del Pino et al., 2013). Det finns olika anledningar till att människor väljer att migrera. Den frivilliga migrationen innebär att människor lämnar sitt land på grund av arbete eller studier. Den påtvingade migrationen innebär att människor tvingas lämna sitt hemland på grund av nödsituationer eller krig (Folkhälsomyndigheten, 2023).



## **Kultur och språk**

Kultur är ett brett begrepp som omfattar språk, religion, normer och traditioner i ett samhälle. Den kulturella tillhörigheten har en inverkan på individens tänkande och handlande. Kultur och omvårdnad har en nära koppling till varandra (Alkhaled et al., 2022). God omvårdnad uteblir då bristen på kunskap om kulturella aspekter hos sjuksköterskor saknas. Språkbarriären är inte det enda hindret för patienter som inte talar landets språk vid kommunikationen i vårdmötet, även de kulturella aspekterna spelar en betydande roll. För att erbjuda optimal vård är det av betydelse att föra god kommunikation med patienter från olika bakgrund för att få förståelse (Plaza del Pino et al., 2013).

Sjuksköterskan bör vara medveten om kulturella faktorer för att kunna tillämpa interkulturell kommunikation. Kulturella aspekter kan skilja sig emellan vilket skapar svårigheter för både patient och sjuksköterska. Det kan leda till missförstånd vid kommunikation i vårdmötet, olämpliga åtgärder samt misstolkning av sjukdomsbild (Alkhaled, 2022). I vissa kulturer anses det olämpligt att diskutera öppet om vissa hälsotillstånd. Patienter kan ha svårt att uttrycka känslor, kan uppleva stress och rädsla för att uttrycka sig fel. Sjuksköterskans medvetenhet kring olika kulturers sätt att uttrycka sig på kan skapa respektfull kommunikation med patienter (Larsen et al., 2021).

## **Verbal och icke verbal kommunikation inom vården**

Kommunikation i vården är ett avgörande verktyg för att skapa en vårdrelation och förståelse mellan sjuksköterska och patient. Det möjliggör för sjuksköterskan att se patienten som en unik individ, kunna bemöta patientens behov och ge stöd för att eftersträva god hälsa (Florin, 2014). Samtliga skador som sker inom vården utgör 70 % och beror främst på bristande kommunikation (World Health Organization, 2009). För att undvika avvikelser och oförutsedda händelser som kan leda till vårdskador är det viktigt att kommunikationen mellan sjuksköterska och patient är välfungerande (Socialstyrelsen, 2022). Kommunikation är en grundläggande faktor för att förmedla eller utbyta information mellan olika parter (Nilsson & Waldemarson, 2007). För att kommunikationen ska vara lyckad måste den vara begriplig för båda parter. Kommunikation kan vara verbal och icke verbal (Eide & Eide, 2009).

Icke verbal kommunikation definieras som ögonkontakt, kroppsspråk, beröring för att kommunicera med motpart. Kroppen kan hjälpa människan att framhäva känslor när orden inte räcker till. Sjuksköterskans användning av icke verbal kommunikation genomsyrar hela omvårdnadsprocessen. Detta är av betydelse vid skapandet av relation med patienten. Den icke verbala kommunikationen är ett sätt för sjuksköterskan att bygga upp tillit till patienten (Eide & Eide, 2009).

## **Språkbarriärer i vården**

Språkbarriärer inom hälso- och sjukvården kan brista när sjuksköterska och patient inte delar samma språk. Språket har en avgörande roll för att kunna förmedla information mellan parterna. För att ge säker vård är kommunikationen den viktigaste faktorn, om kommunikationshinder uppstår på grund av språkbarriärer uteblir främjandet av säker vård (Ali & Johnson, 2016). Detta leder till frustration hos patienter som inte kan kommunicera effektivt vid kontakt med hälso- och sjukvården, vilket resulterar i upplevelsen av bristande likvärdighet i vården jämfört med patienter som talar det lokala språket (Mangrio et al., 2018). I Sverige har hälso- och sjukvården skyldighet att tillkalla tolk för patienter som inte behärskar språket (Förvaltningslag [FL], 2017).

Det kan uppstå svårigheter för patienten att förstå och tolka information som sjuksköterskan delger, då patienten inte delar ett gemensamt språk.

Informationsöverföringen bör ske på ett korrekt sätt för att undvika allvarliga följder. En god kommunikation är viktigt i vårdmötet för patientens förståelse för sin behandling, eventuella biverkningar, provtagning samt uppföljning (Socialstyrelsen, 2022). Patienten befinner sig i en redan utsatt situation och när det uppstår språkbarriärer kan det påverka patientens förtroende för hälso- och sjukvården (Ali & Johnson, 2016). Det kan skapa ett lidande hos patienten när patienten varken förstår vad som sägs eller kan göra sig förstådd (Hemberg & Sved, 2021).

## **Sjuksköterskans ansvarsområde**

Enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL, 2017:30) ska vården utövas likvärdigt till samtliga patienter med respekt för alla människors lika värde. Vården ska präglas av respekt för individens lika värde och syfta till att uppfylla patienternas behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet (Svensk sjuksköterskeförening, 2019).

God kvalitet av vård innebär att främja patientens självbestämmande och integritet samt skapa positiva relationer mellan patienten och sjuksköterskan. Sjuksköterskan bör förhålla sig till lagar och förordningar i sin yrkesroll för att utföra patientsäkert arbete. Att arbeta patientsäkert innebär att sjuksköterskan bedömer risker som kan uppstå i vårdarbetet för att undvika uppkomsten av eventuella vårdskador (Svensk sjuksköterskeförening, 2019). Sjuksköterskan och patienten ska tillsammans planera omvårdnad och åtgärder samt sätta upp mål och delmål för god vård (Svensk sjuksköterskeförening, 2019). Sjuksköterskor har en etisk kod att förhålla sig till, att delge lämplig information som är tillräcklig och anpassad utifrån patientens förutsättningar samt se till att informationen är införstådd hos patienten (International Council of Nurses [ICN], 2021). Patientlagen stärker patientens ställning inom hälso- och sjukvården, lagen kräver att patienten får anpassad information efter språklig bakgrund och andra personliga förutsättningar (Patientlag [PL], 2014).

### **Teoretisk referensram: Personcentrerad vård**

Personcentrerad vård ser till hela människan, det psykiska, sociala, fysiska och det existentiella behovet. Patienten ska stå i centrum för sin hälsa och ohälsa. Utifrån personcentrerad omvårdnad sätts patientens behov i fokus, sjuksköterskan lyssnar in samtliga delar och visar förståelse och empati samt respekt för patientens egna berättelse. Vid utförandet av personcentrerad omvårdnad bör sjuksköterskan även ta hänsyn till patientens närstående och bevara deras integritet och värdighet i vårdmötet (Leksell & Lepp, 2019). Personcentrerad vård är av vikt för patienten och dess närstående för att fånga in en patientens lidande, hitta rätt behandlingar och stöd (Svensk sjuksköterskeförening, 2019).

Personcentrerad vård skapar en förutsättning för ett gott resultat i vårdmötet. Den mest centrala punkten i kärnkompetensen personcentrerad vård är samspelet mellan sjukvårdens professioner och patienten. Patienten och dess anhöriga delger sin berättelse att leva med ohälsa samtidigt som sjuksköterskan delger sin kunskap om eventuella åtgärder som vården kan erbjuda (Svensk sjuksköterskeförening, 2019). Vårdplanen utformas utifrån patientens behov och berättelse om sin ohälsa och tillsammans med sjuksköterskan utformas en vårdplan. Synen på språk är ett sätt att bilda en uppfattning av den verklighet vi lever i. Språket underlättar för vården och patienten att interagera, samt för sjuksköterskan förstå människan som unik individ (Leksell & Lepp, 2019).

## **Problemformulering**

I ett samhälle präglat av mångkultur står sjuksköterskor inför utmaningen med språkbarriärer, vilket komplicerar kommunikationen och potentiellt påverkar deras förmåga att erbjuda personcentrerad vård. Trots att sjuksköterskor är utbildade för att möta patienter med olika behov och bakgrunder, kan språkbarriärer hindra en effektiv kommunikation och därmed minska möjligheten att tillhandahålla optimal vård. Detta kan i sin tur påverka både patientsäkerheten och kvaliteten på den vård som ges. Det finns en bristande förståelse för hur sjuksköterskor upplever och hanterar dessa språkliga hinder i vårdmötet, och vilka strategier de använder sig av för att övervinna dem. Genom att undersöka sjuksköterskors erfarenheter och perspektiv kan vi öka förståelsen för de utmaningar de möter och identifiera potentiella lösningar för att förbättra kommunikationen och därigenom den personcentrerade vården för patienter med språkbarriärer.

## **Syfte**

Syftet är att beskriva sjuksköterskors upplevelser och erfarenheter av språkliga barriärer i vårdmötet med patienter.

## **METOD**

### **Design**

En strukturerad litteraturöversikt med inslag av den metodologi som används vid systematiska översikter. En litteraturöversikt innebär att sammanställa olika forskningsresultat för att få förståelse och en översikt inom det valda ämnesområdet (Friberg, 2017).

### **Urval och datainsamling**

Litteratursökningarna har genomförts i databaserna Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature (CINAHL) och Public medline (Pubmed). Dessa databaser har ett stort antal omvårdnadsvetenskapliga publikationer (Östlundh, 2017).

Inklusionskriterierna i denna litteraturoversikt var artiklar som genomgått peer review och var godkända av en etisk kommitté, studierna skulle även bedömas ha medelhög eller hög kvalitet efter kvalitetsgranskningen. Artiklarna skulle vara av kvalitativ design eller mixad metod där det kvalitativa resultatet kan urskiljas från det kvantitativa och svarar mot syftet. För att underlätta sökningen och identifiera relevanta sökord användes PEO-modellen (Population, Exposure och Outcome) (Karolinska Institutet, 2024). För att hitta artiklar och göra relevanta sökningar översattes de svenska orden “sjuksköterska”, “språkbarriärer”. “upplevelser” och “erfarenheter” till engelska. För att underlätta sökningen inkluderades även synonymer till dessa ord. Genom att kombinera sökorden användes booleska operatörer “AND” och “OR” för att effektivisera sökningen.

I databaserna CINAHL och Pubmed användes ämnesord, i Pubmed kallas dessa MeSH-termer och i CINAHL Exact subject headings. Se tabell 2. Generella begränsningen har varit artiklar skrivna på engelska och publicerade mellan åren 2013 - 2023. Fokus har varit sjuksköterskans upplevelser och erfarenheter i vårdmötet med patienter som inte talar landets språk som första språk och språkbarriärer uppstår. Exklusionskriterier som användes vid urvalet var artiklar som studerade situationer där kommunikationsproblem beror på annat än språkliga barriärer så som funktionsnedsättning, kognitiva eller somatiska orsaker.

**Tabell 1.** Uppställning av syftet enligt PEO med sökord och sökblock

<b>P</b>	<b>E</b>	<b>O</b>
<b>Population</b>	<b>Exposure</b>	<b>Outcome</b>
Sjuksköterskor	Språkbarriärer	Upplevelser, Erfarenheter
<b>Sökord</b>	<b>Sökord</b>	<b>Sökord</b>
Nurses	Language barriers Linguistic barriers Nurse-patient relations	Experiences, Attitudes, Perception

**Tabell 2.** Översiktlig beskrivning av sökstrategi.

Databas	Sökblock1		Sökblock 2		Sökblock 3
CINAHL	Nurse OR Nurses	AND	Nurse Experiences OR Nurse attitude OR Nurse perception AND Nurse-patient relations	AND	Language barriers OR Linguistic barriers
PubMed	Nurse OR Nurses	AND	Nurse Experiences OR Nurse attitude OR Nurse perception AND Nurse-patient relations	AND	Language barriers OR Linguistic barriers

Begränsningar: CINAHL tidsbegränsning artiklar skrivna mellan 2013–2023, artiklar på engelska och peer reviewed, 429 sökträffar.

Begränsningar i PubMed artiklar skrivna mellan 2013–2023, artiklar på engelska och peer reviewed, 228 sökträffar. Sökdatum: 2023-01-29.

**Tabell 3.** Översikt av antal träffar med sökstrategins sökblock.

Databas	Sökblock	Sökord	Antal träffar
PubMed	#1	Nurse OR Nurses	161,860
	#2	Nurse Experiences OR Nurse attitude OR Nurse perception AND Nurse-patient relations	4,217
	#3	Language barriers OR linguistic barriers	22,422
	#4	#1 AND #2 AND #3	228
CINAHL	#1	Nurse OR nurses	168,193
	#2	Nurse Experiences OR Nurse attitude OR Nurse perception AND Nurse-patient relations	53,488
	#3	Language barriers OR Linguistic barriers	5,749
	#4	#1 AND #2 AND #3	429

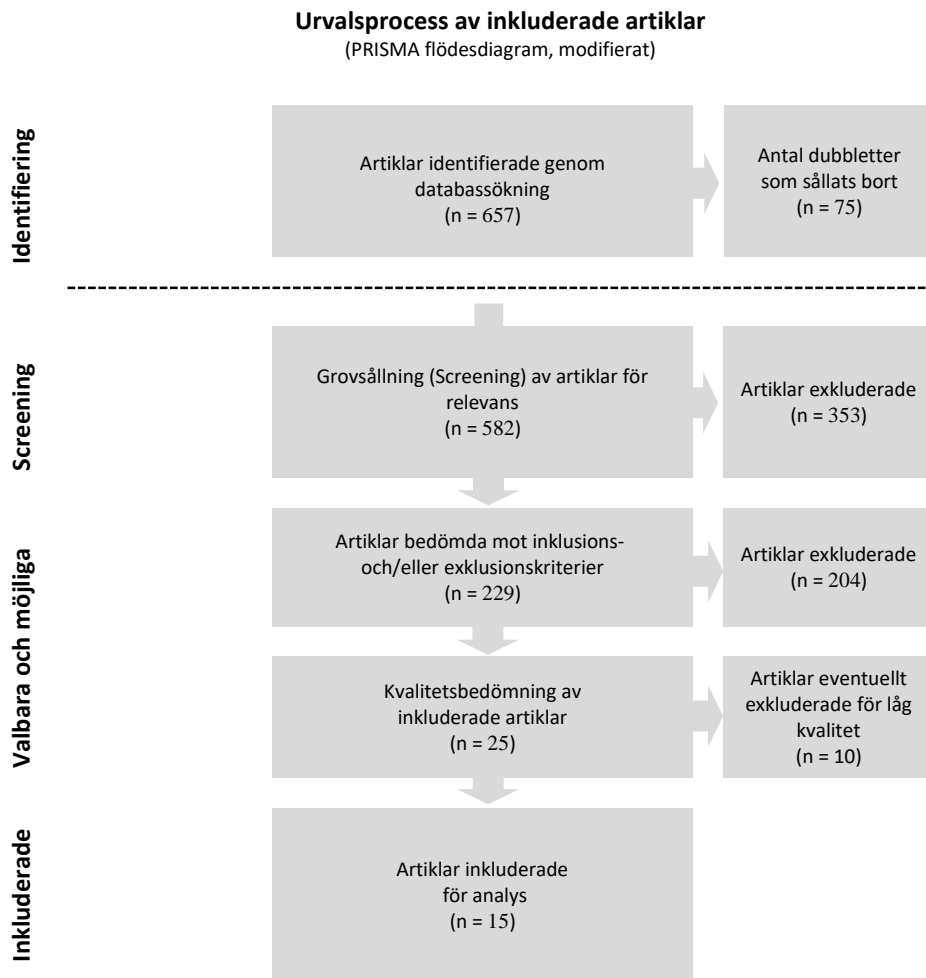
Begränsningar: CINAHL tidsbegränsning artiklar skrivna mellan 2013–2023, artiklar på engelska och peer reviewed, 429 sökträffar.

Begränsningar i PubMed artiklar skrivna mellan 2013–2023, artiklar på engelska och peer reviewed, 228 sökträffar. Sökdatum: 2023-01-29.

## Urvalsprocessen

Urvalsprocessens samtliga steg utfördes gemensamt. Inledningsvis bedömdes artiklarna efter deras titlar baserat på relevans för studiens syfte. Först användes Zotero för att upptäcka dubletter som sedan sållades bort. Sedan gjordes en grovsällning där artiklarnas relevans bedömdes genom att läsa deras titlar, om artiklarna inte innehöll relevanta begrepp utifrån studiens syfte blev de artiklarna exkluderade. Därefter lästes de återstående artiklarnas abstrakt för bedömning enligt inklusionskriterier för studiens syfte. De inkluderande artiklarna bestod av en blandad population, inte enbart av sjuksköterskor utan även andra yrkesgrupper inom vård som till exempel läkare och undersköterskor, dock lades fokus enbart på sjuksköterskans perspektiv.

Fokus var att belysa sjuksköterskans upplevelser och erfarenheter av de språkliga barriärerna i samtliga resultatdelar. Artiklar som även involverade kultur och användning av tolk inkluderades. Artiklar som uteslöts ur urvalsprocessen efter genomläsning av abstrakt var de artiklar som inte hade fokus på sjuksköterskors upplevelser och erfarenheter samt artiklar som inte berörde den språkliga barriären. Artiklar som fokuserade på somatiska och kognitiva svårigheter uteslöts från urvalsprocessen. De artiklar som valdes lästes i sin helhet. Urvalsprocessen och bedömning säkerställde att de inkluderade artiklarna i litteraturöversikten är av hög kvalitet och relevanta till studiens syfte. Denna urvalsprocess ökar litteraturöversiktens validitet och relevansen av innehåll av de resultat som kommer att presenteras. För att få en översikt över urvalsprocessen, se figur 1.



**Figur 1.** Översikt över urvalsprocessen av inkluderade artiklar

## Kvalitetsgranskning

Kvalitetsgranskningen av de valda artiklarna har utförts med hjälp av granskningsmallen för att säkerställa artiklarnas kvalitet. Artiklarna har granskats med stöd av granskningsmallen för kvalitativa artiklar utformade av Nilsson, (2017) tillhandahållna av Högskolan Dalarna. Granskningsmallen bestod av frågor om berör vetenskaplig teori, metoder för datainsamling, urval, analysen, resultat samt kritiskt förhållningssätt. Frågorna besvarades med svarsalternativ så som ja, nej, oklart eller ej tillämpligt för att sedan granska artiklarnas kvalitet. Samtliga frågor från granskningsmallen utgjorde den totala kvaliteten av artiklarna. Bedömningen av artiklarna utsågs utifrån tre olika nivåer låg, medel och hög kvalitet (Nilsson, 2017).



Inledningsvis granskades och bedömdes artiklarna tillsammans. I det andra steget gjordes en gemensam bedömning av artiklarna och därefter diskuterades resultaten för att skapa gemensam förståelse. Artiklarna bedömdes objektivt genom granskningsprocessen och de artiklar som inkluderades var endast de med medelhög eller hög kvalitet som var relevanta utifrån studiens syfte. Se bilaga A.

## **Dataanalys**

Litteraturöversiktens analys utgår från Fribergs analysmetod där analysen beskrivs i fyra steg. Enligt Friberg, (2017) ska samtliga valda artiklar läsas enskilt och därefter läsas tillsammans, för att få en helhetsbild av forskningsområdet och för att undvika misstolkningar av forskningsresultatet. Till en början lästes samtliga artiklars resultat upprepande gånger enskilt för att få en tydlig bild av innehållet för att undvika misstolkning. Artiklarnas innehåll diskuterades tillsammans för att få en helhetsbild av samtliga studier. I det andra steget dokumenterades artiklarnas syfte, resultat, metod och diskussion för att inte gå miste om viktig information. Därefter plockades resultat ut som var relevant för litteraturöversiktens syfte.

Meningsbärande stycken skapades vilket förtydligade artiklarnas likheter och skillnader, de meningsbärande delarna markerades för att få en tydlig bild. I det tredje steget sammanställdes de meningsbärande delarna som besvarade studiens syfte baserat på artiklarnas likheter och skillnader för att på så sätt uppnå ett strukturerat resultat enligt Fribergs analysmetod. I det fjärde och sista steget identifierades skillnader och likheter i de meningsbärande delarna för att få en tydligare struktur och författarna skapade två huvudkategorier och fem underkategorier. En artikelmatris skapades därefter och i det slutliga steget utformades en övergripande sammanställning av varje artikels resultatdel, se bilaga A.

## **Etiska överväganden**

Författarna har inte engelska som modersmål och har därav använt engelskt-svenskt lexikon under analysen för att översätta termer och begrepp för att undvika misstolkningar. Litteraturöversiktens författare har valt artiklar som är peer reviewed det vill säga att de har genomgått en tidigare granskning av forskare.

Läsning av samtliga artiklar genomfördes individuellt för att bilda egen uppfattning, därefter diskuterade författarna artiklarna tillsammans. Denna metod valdes för att undvika förutfattad mening (Forsberg & Wengström, 2016). Enligt Forsberg och Wengström (2016) ska ett resultat presenteras objektivt oavsett författarnas egna värderingar och åsikter. Författarna har strävat efter att presentera resultatet på ett objektivt och neutralt sätt. Författarna har valt att inkludera artiklar av medelhög och hög kvalitet då det kan öka trovärdigheten och tillförlitligheten av resultatet samt att artiklarna följer de etiska principerna som är utformade i Helsingforsdeklarationen. Hänsynstagande gentemot deltagarna ska gå före forskningens eget intresse. Det ska finnas samtycke från samtliga deltagare och deltagarna ska kunna avbyta sitt deltagande utan att ange orsak (World Medical Association, 2018).

## RESULTAT

Resultatet inkluderar totalt femton artiklar. Fjorton kvalitativa artiklar och en med mixad metod som design. Artiklarna var från olika länder. England (1), Norge (3), Sverige (3), USA (3), Japan (1), Irland (1), Canada (1), Australien (2). En sammanställning av resultaten från artiklarna presenteras i artikelmatrisen i Bilaga A. Analysen av de inkluderade artiklarna resulterade i en struktur med huvud- och underkategorier, se tabell 4.

Tabell 4: översikt över huvud- och underkategorier

Huvudkategorier	Underkategorier
Sjuksköterskan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svårighet att förstå behov</li> <li>• Känslor och reaktioner</li> </ul>
Kommunikation i vårdmötet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation vid språkbarriärer</li> <li>• Användning av tolk</li> <li>• Kompenserande strategier</li> </ul>

## **Sjuksköterskan**

Vid vårdmötet uteblev den verbala kommunikationen mellan sjuksköterskan och patienten då de inte talade ett gemensamt språk (Coleman & Angosta, 2016). Sjuksköterskorna upplevde att den personcentrerade vården och skapandet av förtroende uteblev mellan sjuksköterska och patient på grund av språkbarriärer. Den personcentrerade vården kunde inte tillgodoses med samma kvalitet som till de patienter som talade samma språk som sjuksköterskan (Coleman & Angosta, 2016). Sjuksköterskor har rapporterat att vården av denna patientgrupp har haft flera positiva effekter. Genom att arbeta med patienter som inte talar landets språk har sjuksköterskorna fått en ökad förståelse för patienternas bakgrund och kulturella skillnader. Denna kontakt har också bidragit till att stärka sjuksköterskornas tålamod och bidragit till ett annorlunda perspektiv på sin yrkesroll (Ian et al., 2016).

## **Svårighet att förstå behov**

Sjuksköterskor menade att det var viktigt att kunna ge vård utifrån patientens kulturella och språkliga behov, vilket kunde upplevas som en utmaning (Alkhaled et al., 2022). Kommunikationen på grund av språkbarriärer skapade svårigheter att förstå patientens behov (Coleman & Angosta, 2016). På grund av språkliga barriärer fokuserades det på de praktiska uppgifterna och sjuksköterskorna kände att de inte kunde uppnå en nära personlig relation med patienterna, vilket resulterade i en viss distans från dem. Medan de fysiska och psykiska behoven hos patienterna kunde tillgodoses, ansågs inte språkliga barriärer vara ett hinder enligt sjuksköterskorna. (Alm-Pfrunder et al., 2018). Svårigheter att förstå patientens känslor så som upplevd ångest eller oro på grund av språkliga barriärer uppstod, sjuksköterskorna upplevde en oro att denna patientgrupp inte fick möjligheten till stöd som andra patienter. De arbetade som om patienten vore medvetlös för att enbart fokusera på de fysiska symtomen och bortse från det personliga mötet (Coleman & Angosta, 2016).

## **Känslor och reaktioner**

Kommunikationshinder på grund av språkbarriärer upplevdes som frustrerande och utmanande (Ali & Watson, 2018; Galinato et al., 2016; Ian et al., 2016); Kume et al., 2022. Risken ökade för feldiagnosticering, medicinering samt bedömning av patientens sjukdomstillstånd (Ali & Watson, 2018; Kume et al., 2022; McCarthy et al., 2013).

Sjuksköterskor upplevde en känsla av osäkerhet i sin yrkesroll för att de inte kunde göra sig förstådda (Coleman & Angosta, 2016; Debesay et al., 2014; Kume et al., 2022). Detta ledde till oro och osäkerhet i mötet med patienter som inte delade samma språk (Kume et al., 2022). Vårdkvaliteten påverkas utifrån sjuksköterskornas inställning i vårdmötet med patienter där språkbarriärer förekommer (Ian et al., 2016). Patienter som kom tillsammans med sina familjemedlemmar och kommunicerade på sitt modersmål samtidigt som sjuksköterskan delgav information skapade frustration för sjuksköterskorna.

Sjuksköterskor upplevde svårigheter att avgöra om patienten förstod informationen som givits (Coleman & Angosta, 2016). Sjuksköterskor upplevde en påtaglig stress när patienter visade känslor som rädsla eller gråt på grund av smärta, samtidigt som de inte kan förmedla smärtan verbalt (Coleman & Angosta, 2016; Debesay et al., 2014).

Sjuksköterskor bemötte dessa patienter i vården med förutfattade meningar på grund av en omedvetenhet om sina egna fördomar (Alkhaled et al., 2022; Plaza Del Pino et al., 2013). Upplevelsen vid mötet med denna patientgrupp skapade en osäkerhet och svårigheter att få fram vad patientens ohälsa grundar sig i (Holmberg Fagerlund et al., 2016).

Patientsäkerheten riskerades till följd av stress och frustration, vilket ledde till utebliven vård och behandling (Coleman & Angosta, 2016; Tawil-Silvera et al., 2018).

Språkbarriärer hindrade viktig information att nå fram till patienten vilket skapade känslor av oro. I de fall sjuksköterskan inte lyckades nå fram på grund av språkbarriären upplevde de en osäkerhet i sitt beteende som utspelade sig i form av oro och maktlöshet (Debesay et al., 2014).

## **Kommunikation i vårdmötet**

Kommunikationshinder identifierades som en utmaning i vårdmötet då det hindrade sjuksköterskor att utöva omvårdnad till patienter som inte talade samma språk (Ali & Watson, 2018; McCarthy et al., 2013; Tawil-Silvera et al., 2018; Watts et al., 2017).

Viljan att hjälpa patienter med kommunikationshinder på grund av språkbarriärer beskrevs som en obekväm situation då sjuksköterskorna var osäkra på tillvägagångssättet (McCarthy et al., 2013). Sjuksköterskorna kunde många gånger behöva förtydliga information för att försäkra sig om att patienten förstod, för detta krävdes resurser och extra tid som inte fanns att tillgå (Ian et al., 2016). Detta ökade tidspressen och arbetsbelastningen (Debesay et al., 2014; Coleman & Angosta, 2016; Ian et al., 2016; Watts et al., 2017).

## **Kommunikation vid språkbarriärer**

Kommunikation ansågs vara en utmaning för att överföra verbal information till patienten. Missförstånd kunde uppstå mellan sjuksköterska och patient kring sjukdomens symtom och behandling (Salavati et al., 2019). Det förekom att sjuksköterskor undvek att förklara vissa aspekter för att de tar förgivet att de inte kommer att bli förstådda (Salavati et al., 2019). En hälsobedömning ska göras utifrån riktlinjer trots att språkbarriärer förekommer och utgår utifrån patientens vitala parametrar än verbala kommunikationen (Alm-Pfrunder et al., 2018). Vikten av att erhålla en anamnes från patienter med språkliga barriärer blev ofta en gissningslek för att förstå grunden till problemet (McCarthy et al., 2013). Sjuksköterskorna upplevde en obekvämlighet på grund av språkbarriärer och beskrev kontakten till patienten som en tyst relation (Coleman & Angosta, 2016).

Sjuksköterskorna undvek hellre att samtala med patienten, än att ha ett bristfälligt samtal med patienten. Det var viktigt att sjuksköterskorna skapade en lugn, trygg och välkommande miljö för patienterna (Alm-Pfrunder et al., 2018). Sjuksköterskan pekade på kroppens olika delar, patienten svarade genom att nicka på huvudet. Därefter tolkade sjuksköterskan patientens reaktion för att förstå deras upplevelse. Icke verbal kommunikation ansågs som en fördel vid enklare kommunikation med patienten, dock var denna kommunikationsform inte effektiv vid mer komplexa situationer och samtal (Galinato et al., 2019). I hälso- och sjukvården förekom fördomar och förutfattade meningar om patienter från andra länder och annan kultur. Sjuksköterskor menade att på grund av detta kände de ingen empati för dessa patienter (Holmberg Fagerlund et al., 2016). Dessa fördomar var följden till att diskriminerande åtgärder vidtas i mötet med denna patientgrupp (Alkhaled et al., 2022; Plaza Del Pino et al., 2013).

## **Användning av tolk**

Sjuksköterskor upplevde för- och nackdelar med användning av tolk. Trots utmaningarna upplevde sjuksköterskorna att en trevägskommunikation med hjälp av tolk kunde underlätta. Sjuksköterskor föredrog telefontolk som upplevdes säkrare (Coleman & Angosta, 2016; Squires et al., 2019). De upplevde att närvaron av en till individ på plats påverkade kommunikationen negativt och ett störningsmoment, därmed ansågs telefontolken som ett bättre alternativ (Tawil-Silvera et al., 2018).

Sjuksköterskor uttryckte behovet att använda sig av tolkhjälp, dock fanns det inte alltid en professionell tolk att tillgå (Alm-Pfrunder et al., 2018; Colman & Angosta et al., 2016; Ian et al., 2016; Salavati et al., 2019). Det framkom även i flertalet studier nackdelar vid användning av tolk, utebliven tolk, förseningar, svårigheter med uppkopplingen och brist på tillgängligheten. Detta resulterade till att tider avbokades eller ombokades, vilket i sin tur resulterade i ett förlängt sjukdomsförlopp (Ali & Watson et al., 2018; Coleman & Angosta, 2016; Galinato et al., 2016). Sjuksköterskor upplevde att viktig information kan falla bort såsom kroppsspråk vid användning av telefontolk (Alkhaled et al., 2022).

När det inte finns en professionell tolk att tillgå menade sjuksköterskorna att de tog hjälp av familjemedlemmar. När tolk eller familjemedlemmar inte fanns att tillgå använde sjuksköterskan sig av annan patient som tolk för att underlätta kommunikationen vid språkbarriärer (Plaza Del Pino et al., 2013). Användandet av flerspråkiga kollegor i vårdmötet kunde även ske för att underlätta kommunikationen (Ali & Watson, 2018; Coleman & Angosta, 2016). Sjuksköterskor menade att det är kostsamt och tidskrävande att boka in en professionell tolk (Alm-Pfrunder et al., 2018). Många gånger förlitade sjuksköterskorna sig på att släktingar tolkar och uteslöt användningen av en professionell tolk. Sjuksköterskor upplevde att användning av familjemedlemmar som tolk kunde hindra relationen mellan sjuksköterska och patient. Detta eftersom familjemedlemmar kunde ta över situationen eller att informationen inte kom fram eller förvrängdes (Salavati et al., 2019). Sjuksköterskorna upplevde att patienter kände ett obehag då de var bekanta med tolken oftast för att patienten tillhörde en mindre etnisk grupp och inte ville blottas (Alkhaled et al., 2022).

### **Kompenserande strategier**

Sjuksköterskorna upplevde att de behövde skapa ett förtroende och arbeta hårdare för patienter som inte talade samma språk (Squires et al., 2019). Vid tillfällen då sjuksköterskorna inte kunde göra sig förstådda behövde de visa att de var villiga att kommunicera på andra sätt med denna patientgrupp. Detta skapade en omsorgsfull relation mellan patienten och sjuksköterskan (Patriksson et al., 2017). Sjuksköterskorna upplevde att de hade svårt att förstå om patienten upplevde smärta, vart smärtan kom ifrån samt smärtans intensitet. Detta ledde till att sjuksköterskorna var extra observanta på patienternas kroppsspråk och mimik (Coleman & Angosta 2016).

En strategi som sjuksköterskor använde sig utav för att ge god omvårdnad vid språkbarriärer var tabeller, smärtskattningsskalor och bildspråk (Patriksson et al., 2017). Behovet av en översättningsapp riktat till vårdpersonal var av betydelse för sjuksköterskor för att förstå patientens basala behov. Det framkom att sjuksköterskorna upplevde utmaningar då det inte fanns tydliga riktlinjer att följa som stöd för att förhindra utmaningarna som uppstår vid språkliga barriärer i omvårdnaden (Tawil-Silvera et al., 2018). Strävan efter ökad kulturkompetens genom olika strategier, detta för att kunna bemöta patienter med annan kulturell bakgrund där språkbarriärer förekommer (Alkhaled et al., 2022; Holmberg Fagerlund et al., 2016). Sjuksköterskor beskrev att användning av sina språkkunskaper ledde till att de kunde tala med patienten, enligt sjuksköterskorna fick patienterna att känna sig mer hörda och skapade även en tillit till vården (Galinato et al., 2016).

Användandet av bildkort ansågs ha sina för- och nackdelar. Bildkorten hjälpte sjuksköterskorna att föra en dialog med patienter och detta hjälpte till en viss del. Den äldre generationen hade svårigheter att förstå bildkorten och dess syfte, därav fyllde detta ingen funktion för de äldre patienterna eller för sjuksköterskorna (Galinato et al., 2016). Förståelsen för patienternas behov visades genom att sjuksköterskan använde sig av en mjukare och lugnare ton i rösten samt anpassade sitt kroppsspråk för att skapa trygghet. Vid språkliga barriärer använde sig sjuksköterskan av icke verbal kommunikation så som sitt kroppsspråk (Coleman & Angosta, 2016). Sjuksköterskorna inom ambulanssjukvården använde sig av olika strategier för att göra bedömningar av patientens vårdbehov. Som icke verbal kommunikation menade sjuksköterskorna inom ambulansen att de använde sig av alla sina sinnen, så som beröring, teckenspråk, kroppsspråk men även vänlighet (Alm-Pfrunder et al., 2018).

# DISKUSSION

## Resultatdiskussion

### Sjuksköterskans känsla av otillräcklighet

Litteraturöversiktens resultat beskrev sjuksköterskors upplevelser av att känna osäkerhet och frustration. Resultatet visar även att sjuksköterskor står inför utmaningar i vårdmötet med patienter med en annan kultur. Enligt patientsäkerhetslagen (PSL, 2014) ska sjuksköterskor arbeta för hög patientsäkerhet och utforma vårdplanen i samråd med patienten, språkbarriärer kan därmed försvåra för sjuksköterskan att upprätta en vårdplan i samråd med patienten. Svensk sjuksköterskeförening (2019) menar att sjuksköterskan har till ansvar att oavsett religion, språk och bakgrund vårda alla patienter lika. Utifrån bristen på effektiv kommunikation mellan sjuksköterska och patient kan vara en betydande utmaning för den personcentrerade vården. Bristen på effektiv kommunikation utgör en utmaning för den personcentrerade vården eftersom kommunikationen mellan vårdpersonal och patienter är avgörande för att skapa en meningsfull och förtroendefull vårdrelation. Genom att inte kunna kommunicera effektivt kan det leda till missförstånd, felaktiga diagnoser, felbehandlingar och bristande patientförståelse (Svensk sjuksköterskeförening, 2019).

Patienter upplever frustration, förvirring och isolering på grund av svårigheterna att kommunicera effektivt med sina vårdgivare. Patienterna kan uppleva oro över att inte kunna förmedla sina känslor, symtom samt behov på ett korrekt sätt, vilket kan leda till felaktiga diagnoser, försenad behandling och bristande förståelse för deras medicinska tillstånd (Al Shamsi et al., 2020). Säker vård är en av sjuksköterskans kärnkompetenser vilket innebär att sjuksköterskan ska utöva sin yrkesroll utifrån lagar och förordningar (Leksell & Lepp, 2019). Trots kommunikationssvårigheter bör dokumentation av patientberättelse och vårdplan ske på ett personcentrerat sätt för att viktig information inte ska falla bort på grund av språkbarriärer (Socialstyrelsen, 2022). Detta kan resultera i otillräcklig information av patientens berättelse och anamnes, vilket i sin tur kan leda till att viktig information om läkemedel, dess användning, effekter och biverkningar uteblir. I resultatet framkom det att det är sjuksköterskans ansvar att förmedla denna information och bristen på effektiv kommunikation kan därmed utgöra en potentiell risk för patientsäkerheten (Leksell & Lepp, 2019).



För att ge patienten personcentrerad vård är det av vikt att sjuksköterskan erhåller tillräcklig information för att kunna planera åtgärder enligt patientens individuella behov (Leksell & Lepp, 2019). En personcentrerad vårdstrategi fokuserar på att involvera patienten i beslutsprocessen och skapa en vårdplan som tar hänsyn till patientens individuella behov och önskemål. Utan effektiv kommunikation kan denna personcentrerade vård inte uppnås på ett tillfredsställande sätt, vilket i sin tur kan påverka vårdkvaliteten och patientens upplevelse av vården (Alshamsi et al., 2020). Därmed anser litteraturöversiktens författare att det är sjuksköterskans ansvar att implementera strategier som främjar tydligare kommunikation och därigenom säkerställer en ökad delaktighet från patientens sida i sin egen vård. Det kan leda allvarliga följder om patienten inte förstår och kan tolka information som sjuksköterskan delger. God kommunikation är viktigt i vårdmötet för patientens förståelse av sin behandling, eventuella biverkningar, provtagning samt uppföljning (Socialstyrelsen, 2022).

### **Sjuksköterskan i vårdmötet**

Litteraturöversiktens resultat visar att sjuksköterskor får avsätta extra tid vid omvårdnad av patienter med språkbarriärer vilket drabbar andra patienter. De andra patienterna drabbas genom att de inte får tillräckligt med tid eller att deras vårdtid förlängs. Sjuksköterskorna blir stressade då de upplever tidspress. Tidspressen som uppstår på grund av språkbarriärer får sjuksköterskorna att uppleva ett missnöje i sin yrkesroll (Chen & Huang, 2018). Sjuksköterskan bör avsätta tid och anpassa information enligt patientens behov och språkliga bakgrund för att inte riskera patientsäkerheten. Avsatt tid kan även vara till sjuksköterskans fördel då tidspressen minskar och andra patienter inte behöver bli åsidosatta (Hemberg & Vilander, 2017). För att vårdmötet ska vara meningsfullt utifrån personcentrerad omvårdnad krävs det att sjuksköterskan har en god inställning och åsidosätter sina fördomar (Nielsen & Birkelund, 2009). Sjuksköterskor ska kunna bemöta patienter med annan kulturell bakgrund som kan ha ett annat socialt beteende vilket kan vara en påverkande faktor vid sjuksköterska patient relationen.

### **Användande av tolk i vårdmötet**

Litteraturöversiktens resultat beskriver att sjuksköterskors upplever att det förekommer en ovisshet om viktig information nått fram på ett korrekt sätt vid användning av tolk.

Sjuksköterskor har till skyldighet att tillkalla tolk när det uppstår kommunikationshinder (Förvaltningslag [FL], 2017). Resultatet visar att sjuksköterskan har ansvar att säkerställa att den information som ges till patienten är förståelig och anpassad till patientens kulturella och språkliga bakgrund (Socialstyrelsen, 2022). En korrekt översatt patientberättelse är av vikt för att kunna arbeta personcentrerat och för att patienten ska få rätt anpassad vård (Patientsäkerhetslag [PSL], 2014). Författarna till litteraturöversikten menar om patientberättelsen inte når fram på ett korrekt sätt kan det leda till ett onödigt lidande för patienten, vilket är en av grunderna i sjuksköterskans etiska kod, att lindra onödigt lidande (ICN, 2021). Patienter beskriver känslan av maktlöshet och missnöje med vården som kan uppstå när de inte får tillräckligt med stöd för att övervinna språkliga hinder och få den vård de behöver. Det är viktigt att framhäva patientens känslor och upplevelser för att kunna ge god och effektiv vård för samtliga patienter (Al Shamsi et al., 2020).

Den personcentrerade vården hotas när patienten inte får korrekt information tilldelat till sig vid till exempel läkemedelsanvändning, därmed uteblir en av de grundläggande pelarna för sjuksköterskans etiska kod. Sjuksköterskor använder sig av tvåspråkiga kollegor, familjemedlemmar eller barnen i familjen som får tolka för att underlätta kommunikationshinder vid språkbarriärer (Hadziabdic et al., 2013). Patienterna upplever att språkbarriärer utgör ett hinder vid uppsökande av vård. De uttrycker frustration över svårigheter att kommunicera med sina vårdgivare och känner sig missnöjda med vården. Patienterna känner sig osäkra och undviker läkarbesök på grund av språkbarriärer. De föredrar att kunna kommunicera direkt med sina vårdgivare utan att behöva använda tolkar eller familjemedlemmar. Det framkommer att patienterna önskar en ökad empati från vårdpersonal för att känna sig mer väl omhändertagna och förstådda i vårdsituationer (Samkange-Zeeb et al., 2020). Författarna till litteraturöversikten anser att informationsöverföringen från en familjemedlem till en annan kan av känslomässiga skäl omformuleras då informationen kan vara känsligt. Därav anser författarna att det kan vara en fördel att använda sig utav en professionell tolk då de är objektiva i sin informationsöverföring och på så sätt bevaras patientsekretessen och patientens integritet.

## **Strategier vid kommunikationshinder**

I resultatet framkom olika strategier för att övervinna icke verbal kommunikation, så som kroppsspråk och gester som är två vanliga strategier (Eide & Eide, 2009). Sjuksköterskor menar att de med hjälp av kroppsspråk och ansiktsuttryck kunde tolka patientens upplevelse (Fatahi et., 2010). Litteraturöversiktens författare anser att det är minst lika viktigt med icke verbal kommunikation som verbal, då sjuksköterskor genom sin närvaro och sitt kroppsspråk får patienten att känna en trygghet. Resultatet i litteraturöversikten beskriver att sjuksköterskan kan minska patientens oro, särskilt vid situationer av rädsla eller osäkerhet genom att visa empati och professionalism (Eide & Eide, 2009). Detta främjar en personcentrerad vårdmiljö där patientens välbefinnande och autonomi prioriteras (Florin, 2014).

## **Metoddiskussion**

För att säkerställa att den senaste forskningen inkluderades begränsades publikationsåren till 2013–2023. Dock är det viktigt att notera att en potentiell svaghet med denna metod är att äldre, men fortfarande relevanta artiklar som inte faller inom detta tidsintervall kan ha uteslutits. Inför skrivandet av examensarbetet har författarna tagit del av föreläsningar som hölls av Högskolan Dalarnas bibliotekarie. Därav valde författarna att använda sig av bibliotekarien för att få hjälp att finna relevanta sökord och underlätta tillvägagångssättet av artikelsökandet. Enligt Henricson och Billhult (2017) anses möte med bibliotekarie som har kunskap i området som en styrka för att erhålla en effektiv databassökning.

Totalt inkluderades 15 artiklar, med fokus enbart på kvalitativ ansats. Valet att enbart inkludera kvalitativa studier kan innebära en begränsning i informationsinsamling, då kvantitativa artiklar exkluderades. Detta kan innebära att relevant information så som från enkäter som visar på sjuksköterskans erfarenheter sållades bort. Även om majoriteten av artiklar var av kvalitativ ansats har det bidragit till en god helhetsbild av sjuksköterskors upplevelse och erfarenheter. Beslutet att inte begränsa sig till svensk forskning, utan inkludera internationell forskning kan ses som en styrka. Det bidrog till att öka överförbarheten av litteraturöversiktens resultat då språkbarriärer är ett globalt fenomen. För att säkerställa en korrekt tolkning av artiklarnas innehåll översattes många av dem från engelska med hjälp av ett engelsk-svenskt lexikon. Detta tillvägagångssätt användes för att undvika missförstånd och felaktig tolkning av resultaten.

Artiklar som exkluderades i litteraturöversikten handlade om språkbarriärer som beror på funktionsnedsättning, kognitiva eller somatiska orsaker, vilket riskerar bortfall av andra relevanta artiklar som svarar mot litteraturöversiktens syfte. För att stärka reliabiliteten har litteraturöversiktens författare läst samtliga artiklar individuellt och sedan diskuterats tillsammans. Detta bidrar till att öka tillförlitligheten i litteraturöversikten (Henricson & Billhult, 2017). Det ses som en styrka då författarna tolkat och bildat sin uppfattning för att sedan diskutera artiklarna tillsammans. En svaghet som kan ses med litteraturöversikten var att artiklar som valdes begränsades till databaserna CINAHL och Pubmed, vilket kan ha uteslutit forskning i andra databaser som har kunnat vara av relevans. Artiklarna i denna litteraturöversikt har varit godkända av en etisk kommitté vilket kan ses som en styrka i urvalet av artiklar vilket innebär att artiklarna är i enlighet med de mänskliga rättigheterna. Detta kan även anses vara en svaghet då artiklar med relevant innehåll sällades bort då det inte framkom om de blivit etiskt godkända. Artiklarna som valdes ut har genomgått peer review samt kvalitetsgranskning.

Enligt Friberg, (2017) innebär det att artiklarnas trovärdighet ökar då de genomgått peer review alltså granskats av andra forskare. Artiklarna har granskats av litteraturöversiktens författare med hjälp av en granskningsmall för kvalitativa studier utvecklad av Nilsson (2017), tillhandahållen av Högskolan Dalarna. Användningen av denna mall bidrog till en systematisk bedömning av artiklarnas kvalitet och ökade därigenom tillförlitligheten och trovärdigheten i litteraturöversiktens resultat. De artiklar med låg kvalitet uteslöts från litteraturöversikten, vilket kan ses som en svaghet då även de kunde innehålla relevant resultat. Litteraturöversiktens författare har fokuserat på sjuksköterskors upplevelser och erfarenhet, därmed inte belyst erfarenheter och upplevelser från andra yrkesprofessioner vilket kan ses som en styrka då andra professioner inte inkluderats.

## **Slutsats**

Litteraturöversiktens resultat visade att sjuksköterskor upplevde att de inte kunde ge personcentrerad vård på grund av språkbarriärer. Kommunikation anses som en viktig faktor mellan sjuksköterska och patient för att förstå varandra. Brister kommunikationen finns det en risk att patienten inte erhåller viktig information vilket ökar risken för patientsäkerheten.

Användning av kommunikationshjälpmedel som professionella och icke professionella tolkar kan både underlätta kommunikationen och öka risken för patienten att inte få korrekt information då informationen kan vara av känsligt innehåll. Sjuksköterskor har kompenserat med strategier för att underlätta den icke verbala kommunikationen. Språkbarriärerna och brist på kultur medvetenhet försvårar förståelsen för båda parter och förlänger vårdtiden. Sjuksköterskor fann denna patientgrupp som en positiv utmaning för att utvecklas inom sin yrkesroll och få ökad självmedvetenhet.

## **Klinisk betydelse**

Sjuksköterskor möter dagligen patienter som kommer från en annan kultur där kommunikationshinder uppstår på grund av språkbarriärer. Litteraturöversiktens framhäver betydelsen av hur språkbarriärer kan påverka den personcentrerade vården i vårdmötet. Sjuksköterskors främsta fokus bör vara att finna strategier för att ge god och säker vård trots språkbarriärer. Genom att tillämpa detta i kliniskt arbete kan det öka medvetenheten av kommunikationshjälpmedel för att förbättra sjuksköterska och patientrelationen och övervinna språkbarriären. För att ge ökad möjlighet till sjuksköterskorna att ge god vård till denna patientgrupp är det av vikt att sjuksköterskorna får utbildning för att bli mer bekväma i sin yrkesroll i mötet med patienter som inte delar samma språk. Denna litteraturöversikt visar betydelsen över hur olika faktorer som frustration, stress, arbetsbelastning och kulturell okunskap. Känslan av otillräcklighet i sitt arbete kan påverka sjuksköterskans yrkesroll och tillämpning att vårda denna patientgrupp. Denna litteraturöversikt kan ses som ett hjälpmedel i klinisk verksamhet för att ge sjuksköterskor en ökad självmedvetenhet i vårdandet av patienter som inte talar samma språk.

## **Vidare forskning**

Det finns ett behov av vidare forskning för att se hur språkbarriärer påverkar sjuksköterskans upplevelser inom hälso- och sjukvården. Att implementera olika strategier för att underlätta kommunikationen vid språkbarriärer med patienter som talar annat språk. Det bör implementeras undervisning på sjuksköterskeutbildningarna som fokuserar på att förbereda sjuksköterskestudenter inför vårdandet av patienter med annan kulturell och språklig bakgrund. Litteraturöversiktens författare anser att detta är av vikt då samhället har en växande migration vilket leder till ökade språkbarriärer.

För ett personcentrerat arbetssätt i vårdmötet med patienter med språkliga barriärer behövs vidare forskning på hur sjuksköterskor kan hantera situationer utifrån riktlinjer och hjälpmedel för att övervinna språkbarriärer.

## REFERENSER

\* Artiklar som använts i resultatet

Al Shamsi, H., Almutairi, A-G., Al Mashrafi, S., & 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>

Ali, P. A., & Johnson, S. (2016). Speaking my patient's language: bilingual nurses' perspective about provision of language concordant care to patients with limited English proficiency. *Journal of Advanced Nursing*, 73(2), 421-432. <https://doi.org/10.1111/jan.13143>

\*Ali, P, A., & 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>

\*Alkhaled, T., Rohde, G., Lie, B., & Johannessen, B. (2022). Beyond challenges and enrichment: experiences of nursing patients with an ethnic minority background in Norway. *BMC Nursing*, 21(322), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01102-x>

\*Alm-Pfrunder, A. B., Falk, A., 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>

Chen, C., & Huang, M. (2018). Exploring the growth trajectory of cultural competence in taiwanese paediatric nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 27(23- 24), 4331-4339. <https://doi.org/10.1111/jocn.14526>

\*Coleman, J-S., & Angosta, D A. (2016). 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. <https://doi.org/10.1111/jocn.13567>

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

Eide, H., & Eide, T. (2009). *Omvårdnadsorienterad kommunikation: relationsetik, samarbete och konfliktlösning*. (2 uppl.). Studentlitteratur.

Fatahi, N., Mattsson, B., Lundgren, S. M., Hellström, M. (2010). Nurse radiographers` experiences of communication with patients who do not speak the native language. *Journal of Advanced Nursing*, 66(4), 774-783. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05236.x>

Florin, J. (2014.) Omvårdnadsprocessen. I A. Ehrenberg & L. Wallin (Red.), *Omvårdnadens grunder - Ansvar och utveckling* (3 uppl., s. 47-59). Studentlitteratur AB.

Folkhälsomyndigheten. (30 mars 2023). *Migration och hälsa*. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsvillkor-levnadsvanor/halsa-i-olika-grupper/migration-och-halsa/>

Forsberg, C., & Wengström, Y. (2016). *Att göra systematiska litteraturstudier: värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning* (4 uppl.). Studentlitteratur

Friberg, F. (2017). Att göra en litteraturoversikt. I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats: vägledning för litteraturbaserade examensarbeten* (s. 141-151). Studentlitteratur.

*Förvaltningslag* (SFS 2017:900). Justitiedepartementet. [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svenskforfattningssamling/forvaltningslag-2017900\\_sfs-2017-900](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svenskforfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900)

\*Galinato, J., Montie, M., Shuman., Patak,L., & Titler, M. (2016). Perspectives of nurses on Patients With Limited English Proficiency and Their Call Light use. *Global Qualitative Nursing Research*, 3(1-9). <https://doi.org/10.1177/2333393616637764>



Hadziabdic, E., Albin, B., Heikkilä, K., & Hjelm, K. (2013). Family members' experiences of the use of interpreters in healthcare. *Primary Health Care Research & Development*, 15(2), 156-169. <https://doi.org/10.1017/S1463423612000680>

Hemberg, J., & Sved, E. (2021) 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/10.1177/2057158519877794>

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

Henricson, M., & Billhult, A. (2017). Kvalitativ metod. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: Från idé till examination inom omvårdnad* (2 uppl., s 111-120). Studentlitteratur

\*Holmberg Fagerlund, B., Sverre Pettersen, K., Terragni, L., & Glavin, K. (2016). Counseling Immigrant Parents about Food and Feeding Practices: Public Health Nurses' Experiences. *Public Health Nursing*, 33(4), 343-350. <https://doi.org/10.1111/phn.12248>

Hälso- och sjukvårdslagen (SFS 2017:30). Socialdepartementet. [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/halso-och-sjukvardslag-201730\\_sfs-2017-30/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/halso-och-sjukvardslag-201730_sfs-2017-30/)

\*Ian, C., Nakamura-Florez, E., & Lee, Y-M. (2016). Registered nurses' experiences with caring for non-English speaking patients. *Applied Nursing Research*, 30,257-260. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.11.009>

Institutet för språk och folkminnen. (26 augusti 2021). *Vilka är de största minoritetsspråken i Sverige*. <https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/vanliga-fragor-och-svar/fragor-och-svar/vilka-ar-de-storsta-minoritetspraken-i-sverige>

International Council of Nurses. (2021). ICN:s etiska kod för sjuksköterskor. <https://swenurse.se/download/18.7104a0bd1817fce0092f0132/1656659417909/A4%20ICN%20Etiska%20kod%20enkelsidor.pdf>

Karolinska Institutet. (31 oktober 2023). *Systematisk litteraturöversikt som examensarbete*. <https://kib.ki.se/soka-vardera/systematiska-oversikter/systematisklitteraturoversikt-som-examensarbete>

\*Kume, A., Lau, Y., & Kume, M. (2022). Issues commonly faced by nurses caring for international patients: A qualitative study. *International Nursing Review* (70)2, 239-246. <https://doi.org/10.1111/inr.12794>

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/10.1177/1043659620920693>

Leksell, J., & Lepp, M. (Red.). (2019). *Sjuksköterskans kärnkompetenser* (2 uppl.). Liber

Mangrio, E., Carlson, E., & Zdravkovic, S. (2018). Understanding experiences of the swedish health care system from the perspective of newly arrived refugees. *BMC Research Notes*, 11(1), 616-616. <https://doi.org/10.1186/s13104-018-3728-4>

\*McCarthy, J., Cassidy, I., Graham, M. M., & Tuohy, D. (2013). Conversations through barriers of language and interpretation. *British Journal of Nursing*, 22(6), 335-339. <https://doi.org/10.12968/bjon.2013.22.6.335>

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. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2008.00636.x>

Nilsson, U. (2017). *Granskningsmall för kvalitativa studier*. Institutionen för Hälsovetenskaper, Örebro Universitet. Tillgänglig på Högskolan Dalarna [https://learn.du.se/ultra/courses/\\_11752\\_1/cl/outline](https://learn.du.se/ultra/courses/_11752_1/cl/outline)

Nilsson, B., & Waldemarson, A-K. (2007). *Kommunikation: Samspel mellan människor*. Studentlitteratur AB.

Patientlag (SFS 2014:821). Socialdepartementet. [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/patientlag-2014821\\_sfs-2014-821/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/patientlag-2014821_sfs-2014-821/)

\*Patriksson, K., Berg, M., Nilsson, S., & Wigert, H. (2017). Communicating with parents who have difficulty understanding and speaking Swedish: An interview study with health care professionals. *Journal of Neonatal Nursing*, 23(6), 248-252.

<https://doi.org/10.1016/j.jnn.2017.07.001>

\*Plaza Del Pino, F.J., Soriano, E & Higginbottom, G. M. (2013). Sociocultural and linguistic boundaries influencing intercultural communication between nurses and Moroccan patients in southern Spain: a focused ethnography. *BMC Nursing*, 12(14), <https://doi.org/10.1186/1472-6955-12-14>

\*Salavati, D., Lindholm., F., & Drevenhorn, E. (2019). Interpreters in healthcare Nursing perspectives. *Nursing*, 49(12), 60-

63. <https://www.doi.org/10.1097/01.NURSE.0000604752.70125.66>

Samkange-Zeeb, F., Schouler-Ocak, M., Dauvrin, M., Hjern, A., Puig-Barrachina, V., & Brand, H. (2020). Language First Barrier in Healthcare. *Frontiers in Sociology*, 5.

<https://doi.org/10.3389/fsoc.2020.557563>

Socialstyrelsen. (15 september 2022). *Kommunikation och informationsöverföring*.

<https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/risker-och-varvardskador/riskomraden/kommunikation-och-informationsoverforing/>

\*Squires, A., Miner, S., Liang, E., Maichou, L., Ma, C., & Stimpfel, W, A. (2019). How language barriers influence provider workload for home health care professionals: A secondary analysis of interview data. *International Journal of Nursing Studies*, (99), 103394. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103394>

Statistiska centralbyrån. (22 februari 2023). *Invandring till Sverige*.  
<https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/invandring-till-sverige/#key-figure>

Svensk sjuksköterskeförening. (2019). *Personcentrerad vård – en kärnkompetens för god och säker vård* [Broschyr].  
<https://swenurse.se/download/18.9f73344170c003062310d6/1583937715986/personcentrerad%20v%C3%A5rd%202019.pdf>

\*Tawil-Silvera, D., Pocock, C., Bradford, D., Donnell, A., Harrap, K., Freyne, J., & Brinkmann, S. (2018). CALD Assist—Nursing: Improving communication in the absence of interpreters. *Journal of Clinical Nursing*, 27(21-22), 4168-4178.  
<http://dx.doi.org/10.1111/jocn.14604>

\*Watts, K, J., Meiser, B., Zilliacus, E., Kaur, R., Taouk, M., Girgis, A., Butow, P., Goldstein, D., Hale, S., Perry, A., Aranda, S, K., Kissane, D, W. (2017). Communicating with patients from minority backgrounds: Individual challenges experienced by oncology health professionals. *European Journal of Oncology Nursing*, 26(83–90).  
<https://doi.org/10.1016/j.ejon.2016.12.001>

World Health Organization. UK Department of health. (2009). *WHO Patient Safety - Better knowledge for safer care: Examples where research is needed to reduce patient harm* (WHO/IER/PSP/2009.10).  
[https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70145/WHO\\_IER\\_PSP\\_2009.10\\_eng.pdf;sequence=1](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70145/WHO_IER_PSP_2009.10_eng.pdf;sequence=1)

World Medical Association (2018). *WMA declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects*. <https://www.wma.net/what-we-do/medical-ethics/declaration-of-helsinki/>

Östlundh, L. (2017). Informationssökning. I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats: Vägledning för litteraturbaserade examensarbeten* (3. uppl., s. 59-82). Lund: Studentlitteratur.

## BILAGA A

### Matris över inkluderade artiklar

Författare År Land	Titel	Syfte	Metod	Deltagare	Resultat	Kvalitet
Ali, Azam., & Watson, R.  2018  England	Language barriers and their impact on provision of care to patients with limited English proficiency: Nurses Perspectives	To explore nurses' perspectives of language barriers and their impact on provision to care to patients with limited English proficiency from diverse linguistic background.	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> Specialistsjuksköterskor som arbetar på ett specialist sjukhus i England. <u>Datainsamling:</u> Enskilda intervjuer och fokusgruppsdiskussioner <u>Dataanalys:</u> Tematisk innehållsanalys	N= 59  27 män och 32 kvinnor.	Språkbarriärer utgör det största hindret för att tillhandahålla tillräcklig, lämplig, effektiv och snabb vård. Sjuksköterskorna menar att konsekvenserna av språkliga barriärer innebär uteblivna patientbesök för patienter som inte behärskar engelska.	Hög
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	To explore nurses' experiences in caring for patients with an ethnic minority background.	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> Sjuksköterskor från ett sjukhus i Norge <u>Datainsamling:</u> Fokusgruppsintervjuer <u>Dataanalys:</u> Tematisk innehållsanalys	N=21  2 män och 19 kvinnor	Sjuksköterskorna upplevde svårigheter i kommunikation med patienter med etnisk minoritetsbakgrund. Språkbarriären krävde mer tid och ansträngning av sjuksköterska för att kommunicera med patienterna. Bakgrundsinformation var en viktig del för vårdandet, sjuksköterskorna hade svårt ta del av sådan information på grund av språkbarriären. Sjuksköterskorna ansåg att fick ta hjälp av deras två-språkiga kollegor som tolkar, dock kunde denna process ta längre tid och leda till sämre patientvård.	Hög

Författare År Land	Titel	Syfte	Metod	Deltagare	Resultat	Kvalitet
Alm-Pfrunder, A., Falk, A., Vicente, V & Lindström, V.  2018  Sverige	Prehospital emergency care nurses' strategies while caring for patients with limited Swedish – English proficiency	To explore the strategies of nurses working in the ambulance service while caring for patients with limited Swedish - English proficiency	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> Ambulanssjuksköterskor som har erfarenhet av akut prehospital vård i Sverige <u>Datainsamling:</u> Individuella intervjuer <u>Dataanalys:</u> Tematisk Innehållsanalys	N= 11 6 män och 5 kvinnor	Ambulanssjuksköterskor använder sig av olika metoder för att hantera språkbarriärer. De använder sig av kroppsspråk, anpassar tonen och olika bedömningsinstrument i syfte att skapa en trygghet och säkerhet för patientens hälsotillstånd utan att direkt kommunicera med patienten.	Hög
Coleman, J., & Angosta, A-D.  2016  USA	The lived experience of acute-care bedside registered nurses caring for patients and their families with limited english proficiency: A silent shift.	To explore the lived experiences of acute-care bedside nursing caring for patients and their families with limited English proficiency.	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> Sjuksköterskor med minst tre års erfarenhet i akutsjukvård på sjukhus i västra USA <u>Datainsamling:</u> Enskilda intervjuer <u>Dataanalys:</u> Tematisk innehållsanalys.	N= 40 39 kvinnor och 1 man.	Trots användning av tolkar upplevde sjuksköterskorna oro över sin förmåga att ge kvalitativ vård och identifierade begränsningar och mer utbildning krävs. Kliniska fynd har uppmärksamats, kommunikationshinder, resurser för effektiv kommunikation samt bekymmer som uppstår vid vårdandet. Sjuksköterskorna anser detta vara en utmaning i vårdandet av patient	Hög
Debesay, J., Harslov, I., Rechel, B & Vike, H.  2014  Norge	Dispensing emotions: Norwegian community nurses' handling of diversity in a changing organizational context	To examine nurses' experiences in working with ethnic minority patients in the context of pressures arising from organizational reforms.	<u>Design:</u> Kvalitativ. <u>Urval:</u> Sjuksköterskor i hemsjukvården i Norge <u>Datainsamling:</u> Djup- och semistrukturerade intervjuer <u>Dataanalys:</u> Tematisk innehållsanalys.	N= 19 17 kvinnor och 2 män.	Sjuksköterskorna upplevde missnöje och tidspress när det uppstod språkbarriärer. Sjuksköterskorna upplevde denna patientgrupp som krävande. Sjuksköterskorna identifierade flera utmanande situationer, såsom att hjälpa patienter med dagliga aktiviteter.	Medel

Författare År Land	Titel	Syfte	Metod	Deltagare	Resultat	Kvalitet
Holmberg-Fagerlund, B., Pettersen-Sverre, K. & Terragni, L., & Glavin, K.  2016  Norge	Counseling Immigrant Parents about Food and Feeding Practices: Public Health Nurses' Experiences.	To describe the experiences of public health nurses (PHNs) in counseling immigrant parents on food and feeding practices at child health centers	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> Sjuksköterskor som är specialiserade inom folkhälsa på barnavårdscentral (BVC) i Norge. <u>Datainsamling:</u> Fokusgruppsintervjuer <u>Dataanalys:</u> Induktiv innehållsanalys	N=26 kvinnor	Sjuksköterskorna upplevde frustration över att det inte fanns informationsmaterial tillgängligt för och som är anpassat för invandrarfamiljer. Sjuksköterskorna upplevde maktlöshet i kommunikationen med patienterna på grund av språkbarriärer.	Hög
Ian, C., Nakamura Florenz E., & Lee Y-M.  2016  USA	Registered nurses' experiences with caring for non English speaking patients.	To explore registered nurses' experiences with caring for non English speaking patients and understand how those experiences influence their clinical practice	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> Sjuksköterskor med minst tolv månaders erfarenhet av barn akutsjukvård i USA <u>Datainsamling:</u> enkät med öppna frågor <u>Dataanalys:</u> Tematisk innehållsanalys.	N= 17 kvinnor	Sjuksköterskor upplevde att vårdandet av icke engelskspråkiga patienter göra de till bättre sjuksköterskor dock tog mötena med dessa patienter längre tid. Sjuksköterskorna upplevde mötet med icke engelskspråkiga patienter svårt och frustrerande då det uppstod språkliga och kulturella barriärer. Sjuksköterskor upplevde en utmaning när tolkar inte kunde användas.	Hög
Kume, A., Lau, Y. & Kume, M.  2022  Japan	Issues commonly faced by nurses caring for international patients: A qualitative study.	To identify common challenges nurses face when caring for international patients, irrespective of specialty, medical facility, or nursing experience.	<u>Design:</u> kvalitativ <u>Urval:</u> sjuksköterskor med erfarenhet av att vårda icke-japanska patienter. <u>Datainsamling:</u> Semistrukturerade intervjuer. <u>Dataanalys:</u> Tematisk innehållsanalys	N=11	Sjuksköterskor upplevde språkbarriärer som ett problem som hindrade patienterna att förstå viktig information eller få saker förklarad. Sjuksköterskor upplevde att patienter som inte förstod japanska fick mindre information. Språkbarriärer hindrar god vård samtidigt som det ökar stress och arbetsbelastning för sjuksköterskor.	Hög



Författare År Land	Titel	Syfte	Metod	Deltagare	Resultat	Kvalitet
McCarthy, J., Cassidy, I., Graham, M., & Tuohy, D.  2013  Irland	Conversations through barriers of language and interpretation.	Exploring nurses' experiences of communication with people from diverse cultures, and focuses on language barriers and use of interpreters	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> sjuksköterskor och specialistsjuksköterskor inom psykiatri på sjukhus i Irland <u>Datainsamling:</u> Semistrukturerade intervjuer med öppna frågor. <u>Dataanalys:</u> tematisk innehållsanalys.	N= 7 5 kvinnor och 2 män	Sjuksköterskorna upplevde att kommunikationen med patienter som inte delade samma språk som utmanande. Sjuksköterskorna oroade sig över sin förmåga att göra en bedömning av god kvalitet vilket ger grunden för god vård. Bedömningsprocessen upplevdes som utmanande då tillgången till tolkar var begränsad.	Hög
Patriksson, K., Berg, M., Nilsson, S., & Wigert, H.  2017  Sverige	Communicating with parents who have difficulty understanding and speaking Swedish: An interview study with health care professionals	To explore the experiences of health care professionals in Swedish neonatal care units regarding communication with parents of foreign origin who have difficulty understanding and speaking Swedish.	<u>Design:</u> kvalitativ <u>Urval:</u> Sjuksköterskor, undersköterskor och läkare på neonatalavdelning på sjukhus i Sverige. <u>Datainsamling:</u> individuella intervjuer med öppna frågor. <u>Dataanalys:</u> induktiv innehållsanalys	N=60 54 kvinnor och 6 män	Sjuksköterskor kände sig maktlösa, bristfälliga vådrutiner som medförde problem på grund av språkbarriärer. De upplevde frustration och kände att de inte kunde utföra sina arbetsuppgifter. De var beroende av andra yrkesgrupper som kunde hjälpa till med tolkandet. Sjuksköterskorna utvecklade egna strategier för att kommunicera med patienter.	Hög

Författare År Land	Titel	Syfte	Metod	Deltagare	Resultat	Kvalitet
Plaza del Pino, F.J., Soriano, E., & Higginbottom, G.M.A.  2013  Canada	Sociocultural and linguistic boundaries influencing intercultural communication between nurse and Moroccan patients in southern Spain: a focused ethnography	To ascertain how nurses perceive their intercultural communication with Moroccan patients and what barriers are evident which may be preventing effective communication and care.	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> sjuksköterskor i tre sjukhus i södra Spanien. <u>Datainsamling:</u> Semistrukturerade intervjuer. <u>Dataanalys:</u> Tematisk innehållsanalys	N= 32 6 män och 26 kvinnor.	Huvudteman identifierades, den kulturella, sociala, språkliga och hur dessa gränser skulle övervinnas. Kommunikationen mellan sjuksköterska och patient satte gränser i de språkliga barriärerna. Fördomar påverkade vård negativt.	Hög
Salavati, D., Lindholm, F. & Drevenhorn, E.  2019  Sverige	Interpreters in healthcare Nursing perspectives	This study explored nursing experiences using interpreters in primary healthcare settings.	<u>Design:</u> kvalitativ <u>Urval:</u> Sjuksköterskor inom primärvården i södra Sverige <u>Datainsamling:</u> Semistrukturerade intervjuer. <u>Dataanalys:</u> Innehållsanalys	N=8	Trots att man använder en tolk för att minska språkbarriärer, uppnår sjuksköterskor inte samma nivå av personcentrerad vård som de som talar samma språk som sina patienter. Sjuksköterskorna upplevde också att det viktig information gick förlorad om de inte använde sig av tolk.	Hög

Författare År Land	Titel	Syfte	Metod	Deltagare	Resultat	Kvalitet
Squires A, Miner S, Liang E, Maichou L, Ma C, Witkoski Stimpfel A  2019  USA	How language barriers influence provider workload for home health care professionals: A secondary analysis of interview data	To explore home health care professionals’ perspectives about how workload changes from managing language barriers influence quality and safety in home health care.	<u>Design:</u> Kvalitativ <u>Urval:</u> sjuksköterskor, fysioterapeuter, arbetsterapeut som jobbar i hemsjukvården i USA <u>Datainsamling:</u> Semi strukturerade intervjuer <u>Dataanalys:</u> Summativ innehållsanalysmetod för att analysera befintliga semistrukturerade intervjudata.	N= 35	Sjuksköterskorna upplevde att vårdmötet med patienter där det fanns språkliga barriärer var svåra, tog längre tid och ökade arbetsbelastningen. Sjuksköterskorna upplevde att användningen av telefontolkar påverkade säkerheten eftersom patienterna saknade förtroende för telefontolken.	Medel
Tawil-Silvera, D., Pocock, C., Bradford, D., Donnell, A., Harrap, K., Freyne, J., & Brinkmann, S.  2018  Australien	CALD Assist— Nursing: Improving communication in the absence of interpreters	To develop a communication app to support nursing staff during the provision of standard care of patients from non- English-speaking backgrounds (NESBs), when an interpreter is not available.	<u>Design:</u> mixad metod (fokus på kvalitativ) <u>Urval:</u> sjuksköterskor från medicin och kirurgisk avdelning i ett sjukhus i Australien <u>Datainsamling:</u> individuella intervjuer och intervjuer i fokusgrupper <u>Dataanalys:</u> induktiv innehållsanalys	N=15 kvinnor	Sjuksköterskorna upplevde att möten med icke engelsktalande patienter var tidskrävande och riskfyllda i vårdmötet än med patienter som är engelsktalande. Kommunikationen med patienter med språkliga barriärer kunde vara av risk än ingen kommunikation alls med dessa patienter. Detta kunde utgöra en fördröjning i behandlingen. Sjuksköterskorna upplevde att detta kunde bidra till frustration och stress.	Medel

Författare År Land	Titel	Syfte	Metod	Deltagare	Resultat	Kvalitet
Watts, K. J., Meiser, B., Zilliacus, E., Kaur, R., Taouk, M., Girgis, A., Butow, P., Goldstein, D., Hale, S., Perry, A., Arandra S, K., & Kissane, D, W.  2017  Australien	Communicating with patients from minority backgrounds: Individual challenges experienced by oncology health professionals	To identify oncology nurses' and oncologists' individual experiences and challenges in communicating with patients from minority backgrounds.	<u>Design:</u> kvalitativ <u>Urval:</u> Sjuksköterskor, onkologer och röntgenläkare som jobbar på onkologen i Australien <u>Datainsamling:</u> Semistrukturerade intervjuer och fokusgruppsdiskussioner <u>Dataanalys:</u> induktiv innehållsanalys	N=38 13 kvinnor och 25 män	Upplevelserna inkluderade språkliga barriärer, kulturella skillnader, könsskillnader samt anhörigas delaktighet i vårdmötet. Språkliga barriärer påverkade kommunikationen negativt i vårdmötet med icke-engelsktalande patienter. Mötet med dessa patienter upplevdes tidskrävande och brist på självförtroende då det uppstår svårigheter att förstå patienternas behov.	Hög