



EXAMENSARBETE

Våren 2013

Sektionen för Hälsa och Samhälle

Sjuksköterskeprogrammet

Omvårdnad 15 hp

Språk som hinder

Kommunikationssvårigheter mellan vårdpersonal
och patienter som är immigranter med annat
modersmål

Författare

Edita Basic

Examinator

Atika Khalaf

Förord

Jag vill tacka min viktigaste inspirationskälla, min man Goran och mina tre barn Denis, Irma och Ena. Utan deras förståelse, enorma tålamod och gränslösa kärlek hade det varit mycket svårare att genomföra denna uppsats.

Språk som hinder

Kommunikationssvårigheter mellan vårdpersonal och patienter som är immigranter med annat modersmål

Författare: Edita Basic

Litteraturstudie

Datum 2013-08-25

Sammanfattning

Bakgrund: När omvårdnadspersonal möter patienter som är immigranter med ett annat modersmål så räcker inte språkkunskaperna alltid till. **Syfte:** Syftet var att beskriva omvårdnadspersonals upplevelser av att kommunicera med patienter som är immigranter med annat modersmål. **Metod:** En litteraturstudie baserad på tio vetenskapliga artiklar genomfördes. Artiklarna granskades utifrån Röda Korsets Högskolas granskningsmall. **Resultat:** Utifrån det givna innehållet så sammanställdes resultaten under tre kategorier: *Språkbarriären som hinder för vård*, här uppmärksammas att ”språkbarriären” som uppstår i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och patientkategorin immigranter, är ett hinder i vården. *Språkbarriären som stressfaktor*, häri betonas att språkbarriären kan ses som en stresskälla för omvårdnadspersonalen. *Språkbarriären som kräver tillfälliga tolkar: ett behov och ett hinder*, här presenteras de så kallade tillfälliga tolkarna, d.v.s. tvåspråkiga anställda eller patienternas anhöriga, detta kan både uppfattas som ett behov och hinder i kommunikationen. **Slutsats:** Socialstyrelsen betonar att vårdpersonal ska ge alla patienter bra vård och omsorg oavsett patientens modersmål. Strategierna för att bekämpa språkbarriärer bör vara specifika för olika yrkeskategorier. Behovet att anlita utbildade tolkar för att säkerställa en tillfredsställande kommunikation mellan vårdpersonal och immigranter är viktigt. För att bekämpa språkbarriärer krävs insatserna från forskare, beslutsfattare och vårdpersonal.

Nyckelord: immigrant, kommunikation, litteraturstudie, språkbarriär, tolk.

Language as an obstacle

Communication difficulties between health care staff and immigrant patients with foreign native languages

Author: Edita Basic

Literature review

Date 2013-08-25

Abstract

Background: When health care staff interact with immigrant patients who have a different native tongue language skills are sometimes not sufficient. **Aim:** The aim is to describe the employees' experiences when communicating with patients with a foreign native tongue. **Method:** A literature review was carried out based on ten scientific articles. These articles were reviewed with a review model used by the Red Cross Collage. **Result:** Based on the given context the results were compiled into three categories: *Language barrier as an obstacle for health care*, here attention is drawn to the fact that a "language barrier", which occurs between employees and immigrant patients, is an obstacle in health care. *Language barrier as a stress factor*, emphasizes that the language barrier can create stress for the staff. *Language barrier which requires temporary interpreters: a need and an obstacle*, temporary interpreters are presented here, namely bilingual employees or patients' relatives. This is perceived as a necessity and an obstacle when communicating. **Conclusion:** The Swedish National Board of Health and Welfare emphasizes that the healthcare staff shall give all patients good health and social care no matter the native language. The strategies to combat language barriers should be specific for different professionals. The need to use trained interpreters, in order to assure a satisfactory communication between personnel and patients, is important. To fight the language barriers actions from researchers, decision-makers and healthcare staff are required.

Keywords: immigrant, communication, literature review, language barrier, interpreter.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

BAKGRUND	6
SYFTE	8
METOD	8
Design	9
Sökvägar och Urval.....	9
Granskning och Analys.....	10
Etiska överväganden	11
RESULTAT	11
Språkbarriären som hinder för vård	11
Språkbarriären som stressfaktor.....	12
Språkbarriären som kräver tillfälliga tolkar: ett behov och ett hinder.....	13
DISKUSSION	14
Metoddiskussion	14
Resultatdiskussion.....	16
Slutsats	19
REFERENSER	21

Bilaga 1 Sökschema för datorbaserad litteratursökning

Bilaga 2 Artikelöversikt

BAKGRUND

Hälso- och sjukvården sker genom mellanmänskliga möten och en bra kommunikation är central i vårdpersonalens arbete med patienter (Baggens & Sandén 2009; Stryhn 2007; Socialstyrelsen 2012; HSO Skåne 2006). Utrikesfödda individer lider ofta av dålig hälsa vilket leder till ökat behov av hälso- och sjukvården (Socialstyrelsen 2005). I jämförelse med individer födda i Sverige drabbas utrikesfödda oftare av bröst- och lungcancer, fetma, psykiska problem med mera (a.a.). Antalet utrikesfödda har ökat i många samhällen på grund av omfattande internationell migration (International Organisation for Migration 2008). Listan över ankomna immigranter från olika världsdelar är lång. Under de senaste trettio åren har till exempel somalier, bosnier, rwandier, kosovoalbaner, irakier, kineser, afghaner med flera immigrerat till många europeiska samhällen (a.a.).

När vårdpersonal möter immigrerande patienter med annat modersmål räcker inte språkkunskaperna alltid till (Socialstyrelsen 2012). Lecerof (2010) uppmärksammade att immigrerande patienter kunde ha svårt att använda det officiella språket vid kontakt med hälso- och sjukvård. Denna problematik aktualiserades även om patienten behärskade det officiella språket, vid en sjukdom räckte ibland patientens språkkunskaper inte till (a.a.). Lecerofs studie förmedlar bilden av att modersmålet är det språk individen identifierade sig med och är därför det språk som individer använde i krissituationer.

Alla individer har rätt till lika bra vård och behandling på lika villkor och det är särskilt viktigt att bemöta alla människor med värdighet och respekt (Socialstyrelsen 2012). God omvårdnad ska ges till alla oavsett språk som individen talar, oavsett ålder, hudfärg, kultur, kön, nationalitet, politisk åsikt eller social status (Socialstyrelsen 2012; Svensk sjuksköterskeförening 2007; Stryhn 2007; Birkler 2007; Hesook 2000).

På olika sätt har forskare visat att kommunikationssvårigheter mellan omvårdnadspersonal och patienter som är immigranter med annat modersmål kan skapa konflikter i vården (Hadziabdic et al. 2009; Karliner et al. 2007). Vikten av tolkar i kommunikationen mellan sjuksköterska och utrikesfödda patienter betonas ofta i studier. Forskarna menar att

konflikterna emellanåt har upprinnelse i frånvaron av utbildade, professionella och kompetenta tolkar i kommunikationen (a.a.).

Enligt Brante, Andersen och Korsnes (2001) definieras kommunikationsteorin som: ”teoretisk förklaring av hur människor och andra sociala aktörer påverkar och meddelar sig med varandra genom symboliska uttrycksmedel och förmedlingskanaler”. Baggens och Sandén (2009) menar att kommunikation är en primär social aktivitet vars mål är att individer ska förstå varandra. Kommunikation kan tolkas som en växelverkan eller utbyte av olika signaler i form av tal eller gester mellan individer (a.a.). För att denna kommunikativa process ska flyta friktionsfritt krävs att patienten som träffar vårdpersonalen bemöts med respekt, förståelse och hänsyn (HSO Skåne 2005). Vårdpersonalen ska framträda i rollen som en bra lyssnare samt visa empati (Socialstyrelsen 2012).

Enligt Baggens och Sandén (2009) kommunicerar individer främst genom språkliga och kroppsliga handlingar. Med andra ord menar författarna att individer kommunicerar både genom verbala och icke-verbala handlingar och vanligtvis sker detta samtidigt. Dessa signaler är ofta samstämmiga men det förekommer situationer då signalerna uppfattas på olika sätt av olika individer - något som kan skapa både frustration och förvirring. Betydelsen av verbal kommunikation och kroppsspråk borde prägla vårdpersonalens förberedelser inför planerade möten med patienten (Socialstyrelsen 2012; HSO Skåne 2005). Vårdpersonalen ska sträva efter att anpassa sin verbala kommunikation till patientens förmåga att förstå terminologin och ta till sig denna, någonting som rekommenderas i olika styrande och informations dokument (Socialstyrelsen 2012; HSO Skåne 2005).

Stryhn (2007) menar att moraliska värden i samtalen bidrar till skapandet av regler för kommunikation. Medvetande om den rätta språkliga koden som vårdpersonalen ska använda sig av beroende på vilken patient hon/han möter samt faktum att signalerna i kommunikationen kan uppfattas på olika sätt. Omvårdnadsaspekten i kommunikationen präglar alla möten i hälso- och sjukvården (Baggens och Sandén 2009). I möten med patienten är det särskilt viktigt att vårdpersonalen och patienten fångar varandras uppmärksamhet och etablerar ett gemensamt fokus för interaktionen (Socialstyrelsen 2012; HSO Skåne 2005).

Hesook Kim (2000) identifierar fyra domäner för att beskriva omvårdnad, det vill säga domäner som handlar om patienten, mötet mellan omvårdnadspersonalen och patienten, omvårdnadspersonalens yrkesutövning och miljön. *Mötesdomänen* handlar om den interaktiva dynamiken i mötet mellan patient och omvårdnadspersonal. Här avses det emotionella och fysiska samarbete mellan omvårdnadspersonal och patient samt utbytet av den information som skapar en god omvårdnad. Omvårdnadspersonal ska i en relation vara närvarande och visa att hon/han bryr sig samt har förmåga att sätta sig in i patientens perspektiv med sin kunskap och erfarenhet (Carlander & Carlander 2004). Utbytet av den information som skapar en god omvårdnad tycks vara ett hinder i vården för immigranter med annat modersmål (Karliner et al. 2007; Hadziabdic et al. 2009).

Begreppet ”immigrant” i följande text används för invandrade individer med annat modersmål, där individens språkkunskaper i kommunikationen med omvårdnadspersonalen inte alltid räcker till för att förstå och bli förstörd (Nationalencyklopedins ordbok 2013).

SYFTE

Syftet var att beskriva omvårdnadspersonals upplevelser av att kommunicera med patienter som är immigranter med annat modersmål.

METOD

Den metod som användes var en litteraturstudie som grundades på flera vetenskapliga artiklar hämtade från flera olika databaser. Inspiration hämtades i det metodologiska angreppssättet ”overview” (Friberg 2006; Polit & Beck 2010; Forsberg & Wengström 2003) där kunskapsläget om omvårdnadspersonalens upplevelser av att kommunicera med patienter som var immigranter med annat modersmål undersöktes och presenterades.

Design

Polit och Becks (2010) rekommendationer för genomförande av en litteraturstudie kan presenteras i åtta forskningssteg. I steg ett identifierades sökord relaterade till syftet. I steg två genomfördes datorbaserad sökning. I steg tre gjordes urval av lovande artiklar och artiklar som inte svarade mot syftet förkastades. Vidare i steg fyra urskiljdes relevanta artiklar. I steg fem granskades artiklarna och anteckningarna gjordes. I steg sex strukturerades anteckningarna och teman formulerades. Sedan i steg sju analyserades materialet med teorin. Slutligen i steg åtta skrevs uppsatsen.

Sökvägar och Urval

Enligt Friberg (2006) kunde en litteraturstudie påbörjas med *den inledande litteratursökningen* då de första hittade artiklarna kunde ge inspiration till syfte- och frågeställningsformulering. I studien gjordes en inledande litteratursökning efter vetenskapliga artiklar för att undersöka möjligheten att hitta material till intresseområdet. Sökningen resulterade i ett tiotal artiklar som byggde på empiriska studier och handlade om omvårdnadspersonals upplevelser av att kommunicera med patienter som var immigranter med annat modersmål.

För *den egentliga litteratursökningen* identifierades de sökord som svarade till att syftet uppnås (Friberg 2006). Artikelsökningarna genomfördes på databaserna "Cinahl", "PubMed", "Academic Search Elite", "Sociological Abstracts", "ERIC" samt "LUBsearch". Sökningarna i "Academic Search Elite", "Sociological Abstracts" samt "ERIC" gav inga resultat. Som tidigare student på Lunds universitet gavs möjligheten att använda databasen "LUBsearch" som är en sökmotor av Lund universitetets bibliotek och som gav tillträde till alla ovannämnda databaser. Dessutom gavs möjlighet att ladda ner några artiklar från databasen "LUBsearch", istället för att beställa dem.

Sökningarna gjordes på följande nyckelord: *language barriers, communication, communicating, foreign language, nurse, nurse perceptions, nurses experiences, interview, nurse-patient, health care workers* i olika kombinationer med och utan trunkering (Östlundh 2006). Trukeringarna gjordes med symbolen *, för att inte missa någon form av grammatisk böjning på de nyckelord som är valda (a.a.). Sökningarna gjordes i abstrakt med den booleska

operatör AND. Inklusionskriterier var peer-reviewed, publicerade mellan 2003-2013 samt artiklar skrivna på engelska. Exklusionskriterierna var artiklar vars abstract inte svarade mot syftet (Olsson & Sörensen 2011; Friberg 2006), det vill säga artiklar som inte var skrivna ur ett personalperspektiv.

Urvalet resulterade i tio artiklar. Dessa studier var genomförda i nio olika länder, nämligen: Sverige, USA, Switzerland, Australien, Finland, Italien, Spanien, England och Singapore. Sju av dessa studier använde kvalitativ metod och tre använde kvantitativ metod. Kvalitativa och kvantitativa artiklar användes för att få ett bredare material att bearbeta (Friberg 2006).

Granskning och Analys

Artiklar som svarade mot syftet skrevs ut och granskades utifrån Röda Korsets Högskolas granskningsmall (2005) som används för bedömning av artiklarnas kvalitet. Granskning av artiklarnas kvalitet gjordes utifrån hur trovärdigt utformad studien var, hur noggrann metoden i artiklarna var beskriven och hur formulerat artiklarnas innehåll var i bakgrunden. Dessutom granskades hur noggrant studiens syfte, resultat, diskussion och etiska övervägande var formulerade. Litteratursökningen av de använda artiklarna presenteras i Bilaga 1. Samtliga tio artiklar redovisas i en artikelöversikt (se Bilaga 2).

Samtliga artiklar lästes flera gånger av författaren. Artiklarna granskades objektivt och kritiskt för att få ett tillförlitligt resultat. Under granskningarna låg uppsatsens syfte i fokus för att kunna identifiera fynd som svarade på syftet. Därefter sammanställdes fynden för att kunna strukturera gemensamma kategorier i meningsbärande enheter som kunde presenteras i studiens resultat (Olsson & Sörensen 2011; Friberg 2006). Genom att tematisera i artiklarna identifierades markörer för språkbarriärer. Valet av teman styrdes av studiens syfte och tydligheten som de valda teman utstrålade i relation till de analytiska poäng som lyftes upp i uppsatsen. Några av teman analyserades i avsnittet *Diskussion* med inspiration hämtad i kommunikationsteori, som presenteras i avsnittet *Bakgrund* samt andra vetenskapliga artiklar och forsknings rapporter. Detta för att få en djupare förståelse av omvårdnadspersonals upplevelse av att kommunicera med patienter som är immigranter med annat modersmål.

Etiska överväganden

Författarens förkunskaper och förförståelse om det undersökta ämnet var en produkt av tidigare erfarenheter från vården. Under den verksamhetsförlagda utbildning inom primärvård och på sjukhuset framkom det situationer där immigrerande patient och sjuksköterska inte förstod varandra och feluppfattning samt missförstånd uppstod.

Vid genomförandet av alla typer av vetenskapliga arbeten har studiens nytta vägts mot studiens risker. Det fanns fyra olika etiska principer som var viktiga att ta hänsyn till när artiklarna granskades: autonomiprincipen, godhetsprincipen, principen att inte skada och rättvisepincipen (Olsson & Sörensen 2007; Statens beredning för medicinsk utvärdering 2011). Forsberg & Wengström (2003) menade att vid en litteraturstudie ska exempelvis en tillförlitlig sökning göras och studenten/forskaren skulle anstränga sig för att inkludera alla studier som svarar mot syftet. Dessa etiska överväganden präglade hela arbetet. Författaren strävade efter att åsidosätta sina förkunskaper och förförståelse för att inte påverka resultatet.

RESULTAT

Resultatet presenterades under tre teman. *Språkbarriären som hinder för vård*, där presenteras forskning som uppmärksammar att ”språkbarriären” i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och patientkategorin immigranter var ett hinder i vården.

Språkbarriären som stressfaktor, vilket betonade att språkbarriären i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och immigranter kunde ses som en källa till stress för omvårdnadspersonalen. *Språkbarriären som kräver tillfälliga tolkar: ett behov och ett hinder*, där presenteras forskning om att såkallade tillfälliga tolkar, tvåspråkiga anställda eller patienternas anhöriga, som kan uppfattas både som ett behov och hinder i kommunikationen.

Språkbarriären som hinder för vård

Vårdpersonalen upplevde ”språkbarriären” i kommunikationen med immigrerande patienter som ett hinder i hälso- och sjukvården för den patientkategorin. Vårdpersonalen menade att kommunikationen var den viktigaste aspekten för personalen om de vill leverera en kompetent och tillfredställande vård. Vårdpersonalen upplevde att svårigheter i

kommunikationen mellan vårdpersonal och patienter som var immigranter, kommer till sin spets när vård rapporteras som otillfredsställande för denna patientgrupp (Plaza del Pino et al. 2013; Degni et al. 2012; Tay et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Festini et al. 2009; Somerville 2007; Bernard et al. 2006; Hultsjö & Hjelm 2005).

Tillfrågade sjuksköterskor och läkare upplevde att språkbarriären var en begränsning för god kvalitet av vården. Sjuksköterskornas och läkarnas uppfattningar var att språkbarriären inte var samma beroende på skillnader i arbetsuppgifter som de utför och att strategier för att bekämpa språkbarriärer bör vara specifika för olika yrkeskategorier. Den tillfrågade personalen upplevde att dessa hinder riskerar patientsäkerhet (Degni et al. 2012; Festini et al. 2009; Bernard et al. 2006).

Omvårdnadspersonalen upplevde att språkbarriärer kunde leda till felaktiga bedömningar, felaktig vård för patienten och risk för feldiagnos. Dessutom medför språkliga hinder även praktiska svårigheter under personalens yrkesutövande samt högre kostnader (Plaza del Pino et al. 2013; Degni et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Somerville 2007; Bernard et al. 2006; Hultsjö & Hjelm 2005). Detta illustrerades exempelvis med en ökad användning av tolkar och längre möten som inte nödvändigtvis lett till mer tillfredsställande vård. Ett annat exempel var situationer då patienter som var asylsökande transporterades emellanåt i ambulansen på grund av kommunikationssvårigheter även om deras hälsotillstånd inte krävde användning av ambulans. Vårdpersonalen upplever att de behövde stöd från myndigheter samt förändringar i arbetsrutiner för att utveckla modeller för kommunikation på främmande språk som immigrerade patienter talar (Fatahi et al. 2010; Hultsjö & Hjelm 2005).

Språkbarriären som stressfaktor

Kommunikationssvårigheter mellan omvårdnadspersonalen och immigrerande patienter skapade stressande situationer för både parterna, menade omvårdnadspersonalen (Hultsjö & Hjelm 2005; Bernard et al. 2006). Dessa stressande situationen förknippar vårdpersonalen med otillfredsställande vård (Degni et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Bernard et al. 2006; Hultsjö & Hjelm 2005; Cioffi 2003).

Vårdpersonalen upplevde att stressande situationer som uppstår på grund av språkbarriärer gav en känsla av hjälplöshet under arbetet (Degni et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Bernard et al. 2006; Hulstjög & Hjelm 2005; Cioffi 2003). Sådana situationer var särskilt framträdande i primärvården för att möten mellan sjukvårdspersonal och patienter i primärvården var mindre frekventa. I dessa situationer möter vårdpersonalen patienter utan kunskap om att patienten inte talade, eller talade språket bristande. Vårdpersonalen upplever språkbarriären som den viktigaste anledningen för stress (Degni et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Bernard et al. 2006; Hulstjög & Hjelm 2005; Cioffi 2003).

Upplevelsen var att stressande situationer som uppstår på grund av kommunikationsvårigheter mellan omvårdnadspersonalen och patientkategorin immigranter måste bemötas och bekämpas (Degni et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Bernard et al. 2006; Hulstjög & Hjelm 2005; Cioffi 2003). Både sjuksköterskor och läkare upplevde språkbarriären som en källa till stress i vårdkontexten. Sjuksköterskor upplevde stress i högre grad än läkare. Sjuksköterskor uppfattade en sådan barriär som ”mycket betydande” och rapporterade sina negativa känslor, stress och oro på grund av språkbarriärer. Dessutom betonade de vikten av att förmedla informationen till patienten när det finns språkhinder. Vårdpersonalens upplevelser av skillnaden mellan olika yrkesgrupper aktualiserade behovet av att angripa språkbarriären på ett unikt sätt för respektive yrkesgrupp (Degni et al. 2012; Bernard et al. 2006).

Språkbarriären som kräver tillfälliga tolkar: ett behov och ett hinder

Vårdpersonalen menade att användningen av kompetenta tolkar i samband med vård av immigrerande patienter var en viktig aspekt för kommunikationen. Vårdpersonalen upplevde frustration när de möter svårigheter att hitta lämpliga och kompetenta tolkar samt när de möter svårigheter att lita på grannar och släktingar som tolkar. Dessa tillfälliga tolkar upplevdes som okunniga och som att de inte alltid kunde rätt tolka det som sades (Plaza del Pino et al. 2013; Degni et al. 2012; Bischoff & Hudelson 2010; Fatahi et al. 2010; Festini et al. 2009; Somerville 2007; Bernards et al. 2006; Hulstjög & Hjelm 2005; Cioffi 2003).

Kommunikationen med immigranter med hjälp av en tolk upplevs på olika sätt av vårdpersonalen. En del visade empati, respekt och en vilja att göra en insats i kommunikationsprocessen, genom att de lärde sig exempelvis några nyckelord och meningar

för de vanligt förekommande främmande språk. Andra visade en tydligt negativ attityd mot immigrerade patienter och hade exempelvis svårt att förstå att en individ efter femtio år i ett land inte kunde behärska landets officiella språk och var i behov av en tolk för att kommunicera (Plaza del Pino et al. 2013; Degni et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Somerville 2007; Cioffi 2003).

Vårdpersonalen upplevde att tillfälliga tolkar, såsom anhöriga, grannar och tvåspråkiga sjuksköterskor användes ofta i kommunikationen med immigrerande patienter. Användning av tillfälliga tolkar förknippades med icke säkerställd vård, därför var det viktigt att använda sig av professionella och kompetenta tolkar, menade vårdpersonalen (Plaza del Pino et al. 2013; Degni et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Bischoff & Hudelson 2010; Somerville 2007; Cioffi 2003).

Användningen av tillfälliga tolkar upplevdes som ett välbekant ”billigt alternativ” i jämförelse med att anlita en tolk som måste ersättas för sina insatser. Exempelvis var det vanligt att barn används som tolkar för sina familjemedlemmar. Vårdpersonalen menade att i många sammanhang, fortsatte de att förlita sig på tillfälliga tolkar såsom tvåspråkiga anställda eller patienternas anhöriga som agerade i tolkrollen. Detta upplevdes som oroande eftersom dessa strategier har visat sig vara associerade med dålig och icke säkerställd vård (Plaza del Pino et al. 2013; Degni et al. 2012; Fatahi et al. 2010; Bischoff & Hudelson 2010; Somerville 2007; Cioffi 2003).

DISKUSSION

I efterföljande text kommer en metoddiskussion att föras där studiens metod granskas kritiskt samt en resultatdiskussion där studiens resultat diskuteras och jämförs med andra forskares fynd.

Metoddiskussion

En svaghet med alla vetenskapliga studier ligger ofta i studiens metod det vill säga sättet hur studien genomförts. En litteraturstudie genomförs genom att empiriska studier utförda av

andra forskare analyseras och sammanställs till ett resultat. Detta arbetssätt kan medföra att författaren missar information och feltolkar på grund av förkunskaper och förförståelse om fenomenet som undersöks (Friberg 2006). Under arbetet med uppsatsen har det funnits en medvetenhet om författarens förkunskaper och förförståelsen. Denna kunskap har lagts åt sidan för att minska risken att påverka studiens resultat.

Skulle studiens resultat blivit mer tillförlitligt om en empirisk studie genomförts? För att beskriva omvårdnadspersonals upplevelse av att vårda patienter som är immigranter med annat modersmål skulle en empirisk intervju- och observationsstudie möjligtvis speglat studiens syfte bättre. Genom intervjuer och observationer kan forskare få en djupare förståelse av det man utforskar samt beskriva den kontext som de undersökta ämnena omfattas av (Olsson & Sörensen 2011; Polit & Beck 2010).

Ett sådant metodologiskt arbetssätt möjliggör för studenten att befinna sig nära informanterna och tillfället ges att få inblick i informanternas sociala värld och beskriva den. Här aktualiseras en risk med metoden, närheten mellan informanten och studenten kan negativt påverka den efterföljande analysen (värderingsfrihet). I Olsson & Sörensen (2011) och Polit & Beck (2010) kan utläsas att det inte är meningen att åstadkomma en alldeles för stor närhet mellan informanter och forskare, utan hålla sig på visst avstånd från det man studerar. Risken är annars stor att student/forskaren blir en del av det han/hon studerar.

Ett sätt för att stärka studiens tillförlitlighet är att beskriva tillvägagångssättet noggrant. På detta sätt underlättas även arbetet för andra som vill göra om studien (Polit & Beck 2009). Tio vetenskapliga artiklar som valdes ut och granskades var skrivna på engelska. Att artiklarna är skrivna på engelska kan ses både som uppsatsens svaghet och styrka. Å ena sidan är sökning av enbart engelska artiklar uppsatsens svaghet för att det kan finnas relevant forskning som är publicerat på andra språk. Å andra sidan finns det risk med att använda artiklar på språk som författarna inte behärskar för att materialet kan missförstås. I det avseendet kan användning av artiklar på engelska ses som en styrka i denna uppsats.

Artiklarna som valts har upprinnelse i nio länder som ligger kulturellt nära Sverige. Även sjukvården i dessa länder är uppbyggt på liknande sätt som i Sverige. Vissa skillnader finns

också så som i Singapore där det finns vissa kulturella och sjukvårdsmässiga skillnader i jämförelse med Sverige. Marginella skillnader mellan länder ökar överförbarheten för denna uppsats (Polit & Beck 2009). Om studierna valts från länder med betydande skillnad i sjukvårdens uppbyggnad och kultur hade inte resultatet kunnat överföras på svensk sjukvård på samma sätt.

Granskning av artiklarnas kvalitet gjordes utifrån Röda Korsets Högskola granskningsmall (2005). Alla artiklar kännetecknades av att metoden i artikeln var noggrant beskriven, att ursprungsstudierna var trovärdigt utformad, att innehållet i artikelns bakgrund var tydlig samt att det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, resultat, och diskussion. Genom att använda granskningsmallen gavs en möjlighet att på ett metodiskt sätt få fram svar på om den granskades artikels resultat svarade på uppsatsens syfte (a.a).

Uppsatsens resultat blev trovärdigt då det framkom samma resultat i alla artiklar. Under granskningen av de vetenskapliga artiklarna skapades kategorier, tre av dessa besvarade syften och presenteras som studiens resultat. Trovärdigheten kunde ökas ytterligare om en oberoende student läste igenom artiklarna och skapade egna kategorier. Kategorierna skulle därefter diskuteras, som förmodligen skulle resultera att nya kategorinyanser skapades.

Resultatdiskussion

Språkbarriärer i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och patientkategorin immigranter är ett hinder i vården som måste bekämpas. Frågan var hur dessa hinder kan bekämpas? Var det bara vården som ska föra kampen? Sherrill et al. (2005) uppmärksammar att språksvårigheter i kommunikationen mellan spanska immigranter i USA och omvårdnadspersonal beskrivs som ett samhällsproblem som bland annat skapar misstro och konflikter i samhället. Studien visade att cirka 19 procent av spanska immigranter i USA inte söker medicinsk behandling på grund av språkbarriärer. Forskarna menar att språkhinder under kommunikationen med spanska immigranter leder till svårigheter att förstå symtom, ställa frågor vilket medförde en minskning av tillit till omvårdnadspersonalen som inte har förmåga att förstå patientens medicinska behov (a.a).

Språkbarriärer i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och immigrerande patienter kunde ses som ett hinder för hela samhället för att det kunde utesluta flera samhällsgrupper från vårdapparaten. I det avseendet var språkbarriärer i kommunikationen med immigrerande patienter både ett hinder i vården och ett övergripande samhällsproblem, som måste bekämpas. Det verkade som att bekämpningen pågår på olika fält. Exempelvis så skrev Socialstyrelsen (2012):

”En god vård ska bland annat kännetecknas av att den är patientfokuserad, jämlik och säker. Den ska genomföras i samråd och med respekt för patientens självbestämmande och integritet. Det ställer krav på att det finns ett ledningssystem för kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet som också omfattar möjligheterna till patientinflytande, dvs. bemötande, information, delaktighet och kontinuitet.”

Omvårdnadspersonalen skulle vid mötet med patienten framträda i rollen som en bra lyssnare samt vid bemötandet visa respekt, förståelse och hänsyn. Vårdpersonalen skulle sträva efter att ha anpassat sin verbala kommunikation till patientens förmåga att förstå terminologin (Socialstyrelsen 2012; Baggens & Sandén 2009; HSO Skåne 2005). Avvikelsen från det förväntade arbetssättet, som vårdpersonalen upplevde, verkar vara upprinnelse för klagomålen som kunde utläsas i de granskade artiklarna. Det var nämligen svårt att ”anpassa sin verbala kommunikation till patientens förmåga att förstå terminologin” när patienten och omvårdnadspersonal inte talade samma språk. Det kan delvis förklara sjuksköterskornas och läkarnas olika erfarenheter i mötet med språkbarriären. Olika yrkeskategorier behövde olika strategier för att bekämpa språkbarriärer för att deras arbetsuppgifter och antalet mellanmänskliga möten med patienter var olika frekventa (Kale & Syed 2010).

Språkbarriären i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och immigranter upplevdes som en källa till stress för omvårdnadspersonal. Enligt Baggens & Sandén (2009) och Stryhn (2007) bidrar moraliska värden i samtalen till skapandet av regler för kommunikation. Socialstyrelsen (2012) och HSO Skåne (2005) påpekar att i möten med patienten var det särskilt viktigt att omvårdnadspersonalen och patienten fångar varandras uppmärksamhet och etablerade en gemensam fokus för interaktionen. I Robinson & Phillips (2003) berättade sjuksköterskor att de vill lära sig mer om stressande situationer som uppstår på grund av

språkhinder i kommunikationen med immigrerande patienter. En sjuksköterska uttryckte önskemål att dessa patienter bjuds in att berätta om sina erfarenheter från dessa stressande situationer. En annan sjuksköterska efterfrågade ”en handbok” där det viktiga i kommunikationsvårigheter mellan vårdpersonalen och immigrerande patienter formuleras. Denna handbok skulle delas ut till sjuksköterskor redan från dag ett på arbetsplatsen. Sjuksköterskor antydde att med en sådan lösning skulle problemen med stressande situationer på grund av kommunikationsvårigheter kunna angripas förebyggande (a.a).

Vårdpersonalen borde lyssna på patientens problem och vara empatisk (Baggens & Sandén 2009). När språkbarriären i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och immigranter uppkom, försökte personalen ofta *improvisera kommunikationen* (Major & Holmes 2008). Denna improvisationsprocess producerade å ena sidan kommunikation (exempelvis med hjälp av tillfälliga tolkar), å andra sidan producerades även stress. Sjuksköterskor upplevede större stress än läkare, med anledning av att sjuksköterskor träffade patienter oftare än läkare (Kale & Syed 2010). Begränsningar i möjligheten att agera på ett tillfredställande sätt i kommunikationen med immigrerande patienter tycks vara anledningen till stressen.

Språkbarriären i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och immigranter aktualiserar behovet av att anlita utbildade tolkar för att säkerställa kommunikationen mellan vårdpersonal och dessa patienter. I många sammanhang, forsatte vårdpersonalen att förlita sig på tillfälliga tolkar som agerade i tolkrollen. Socialstyrelsen (2012) sammanfattade rådande lagar och förordningar och förtydliggör i vilka fall ska en tolk anlitas:

”När myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk. Det kan vara en fördel att anlita auktoriserade tolkar och tolkar med särskild kompetens för sjukvårdstolkning. Även för minderåriga patienter som behärskar svenska kan tolk behövas om vårdnadshavaren inte talar eller förstår svenska.”

Den interaktiva dynamiken i mötet mellan patient och omvårdnadspersonal ses av Hesook (2000) och Carlander & Carlander (2004) som det emotionella och fysiska samarbete samt utbytet av information som skapade en god vårdnad. Omvårdnadspersonalen skulle visa att

hon/han bryr sig samt ha förmågan att sätta sig i patientens perspektiv med sin kunskap och erfarenhet (a.a). Utbytet av den information som skapar en god kommunikation kunde ses som ett hinder i vården för immigranter med annat modersmål. Försök till att improvisera kommunikationen medför att tillfälliga tolkar anlätades även om dessa strategier upplevdes att vara associerade med otillfredsställande vård. Istället för att, som Socialstyrelsen (2012) skrev, ha beställt tolk för vårdnadshavaren även om minderåriga patienter behärskade svenska, används dessa minderåriga patienter som tolkar för vårdnadshavare som inte behärskade språket.

En intressant fråga som inte kunde besvaras inom ramen för denna uppsats var vilka strategier för att bekämpa språkbarriären i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och immigranter upplevde vårdpersonalen som specifika för olika yrkeskategorier? Vad var det som en sjuksköterska eller en läkare skulle tänka på om språkbarriären aktualiseras? En annan intressant aspekt som inte kunde undersökas detaljerat i denna studie var mer detaljerade upplevelser om tolkar. Det var ett intressant resultatfynd att temat *tolk* i samband med språkbarriären som hinder för kommunikation förekommer i nio av tio granskade artiklar även om sökningarna inte innehåller ordet ”interpreter”. Vad säger vårdpersonalens upplevelser om när ska en tolk inkopplas i kommunikationen och när ska en tolk *inte* inkopplas?

Slutsats

Enligt Socialstyrelsen (2012) skall vårdpersonal ge alla patienter bra vård och omsorg oavsett patientens modersmål. Språkbarriärer i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och patientkategorin immigranter med annat modersmål skall bekämpas för att de associeras med icke säkerställd vård. Dessutom är språkbarriären en källa för stress för omvårdnadspersonal.

För att bekämpa språkbarriärer bör insatserna viltförgrenas genom olika fält, det vill säga uppdraget skulle ha sysselsatt både forskare och beslutsfattare såväl som verksamma praktiker. Det behövdes mer forskning från den svenska kontexten, om fenomenet språkbarriärer i kommunikationen mellan omvårdnadspersonalen och patientkategorin immigranter. Studiernas resultat bör vidare rapporteras på svenska språket, i rapporter och

genom muntliga framträdande hos beslutsfattare och verksamma praktiker. Beslutsfattare bör med utgångspunkt i studiernas resultat formulera beslut som ska styra den praktiska verksamheten när språkbarriärer aktualiseras.

Vårdpersonalens uppgift är att använda sig av rådande riktlinjer i den praktiska verksamheten. Till exempel det är tydligt formulerat i Socialstyrelsen (2012) att vårdpersonal skall anlita utbildade tolkar för att säkerställa en tillfredsställande kommunikation mellan vårdpersonal och immigranter. Trots det fortsätter vårdpersonalen att förlita sig på tillfälliga tolkar även om dessa strategier associeras med icke säkerställd vård.

REFERENSER

* Denna markering avser artiklar i resultatavsnittet.

Baggens, C. & Sandén, I. 2009. Omvårdnad genom kommunikativa handlingar. Febe, F. & Öhlén, J. (red.), i *Omvårdnadens grunder: Perspektiv och förhållningssätt*, s. 202-234. Lund: Studentlitteratur.

* Bernard, A., Whitaker, M., Ray, M., Rockich, A., Barton-Baxter, M., Barnes, S. L., Boulanger, B., Tsuei, B. & Kearney, P. 2006. Impact of language barrier on acute care medical professionals is dependent upon role. *Journal of Professional Nursing*. 22, (6) 355-358.

Birkler, J. 2007. *Filosofi och omvårdnad. Etik och människosyn*. Stockholm: Liber.

* Bischoff, A. & Hudelson, P. 2010. Communicating With Foreign Language-Speaking Patients: Is Access to Professional Interpreters Enough? *Journal of Travel Medicine*. 17, (1) 15-20.

Brante, T., Andersen, H. & Korsnes, O. 2001. *Sociologiskt lexikon*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.

Carlander, J. & Carlander L. 2004. *Hur står det till. Konsten att ställa frågor i människovårdande yrken*. Stockholm: Gothia Förlag.

* Cioffi, R. 2003. Communicating with culturally and linguistically diverse patients in an acute care setting: nurses' experiences. *International Journal of Nursing Studies*. 40, (3) 299-306.

* Degni, F., Suominen, S., Esse'n, B., El Ansari, W. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2012. Communication and Cultural Issues in Providing Reproductive Health Care to Immigrant Women: Health Care Providers' Experiences in Meeting Somali Women Living in Finland. *Immigrant Minority Health*. 14, 330-343.

* 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.

* Festini, F., Focardi, S., Bisogni, S., Mannini, C. & Neri, S. 2009. Providing Transcultural to Children and Parents: An Exploratory Study From Italy. *Journal of Nursing Scholarship*. 41, (2) 220–227.

Forsberg, C. & Wengström, Y. 2003. *Att göra systematiska litteraturstudier. Värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning*. Stockholm: Natur och Kultur.

Friberg, F. 2006. Att utforma ett examensarbete. I Friberg, F. (red.), *Dags för uppsats, vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*, s. 71-82. Lund: Studentlitteratur.

Hadziabdic, E., Hikkilä, K., Albin, B. & Hjelm, K. 2009. Migrants' perceptions of using interpreters in health care. *International Nursing Review*. 56, 461–469.

Hesook, S. K. 2000. *The Nature of Theoretical Thinkink in Nursing*. New York: Springer Publishing Company.

* Hultsjö, S. & Hjelm, K. 2005. Immigrants in emergency care: Swedish health care staff's experiences. *International Nursing Review*. 52, 276–285.

HSO Skåne. 2006. *Möten i vården. Ett informations- och studiematerial om bemötande inom hälso- och sjukvården*. Region Skåne och HSO Skåne. Lund: Boktryckeri AB.

International Organisation for Migration. 2008. *About Migration*. (<http://www.iom.int/cms/about-migration>, 20130203).

Kale, E. & Syed, H.R. 2010. Language barriers and the use of interpreters in the public health services. A questionnaire-based survey. *Patient Education and Counseling*. 81, (2) 187-191.

Karliner, L.S., Jacobs, E. A., Chen, A. H. & Mutha, S. 2007. Do professional interpreters improve clinical care for patients with limited English proficiency? A systematic review of the literature. *Health Research and Educational Trust*. 42, 727–754.

Lecerof, S. S. 2010. Internationella hälsokommunikatörer – att brygga broar eller skapa klyftor? I Cuadra, C. B. (red.), *Omvårdnad i mångkulturella rum – frågor om kultur, etik och reflektion*, s. 161-177. Lund: Studentlitteratur.

Major, G. & Holmes, J. 2008. How do nurses describe health care procedures? Analysing nurse-patient interaction in a hospital ward. *Australian Journal of Advanced Nursing*. 25, (4) 58-70.

Nationalencyklopedins ordbok (2013) Om begrepp ”immigrant”.
(<http://www.ne.se/immigrant>, 20130424).

Olsson, H. & Sörensen S. 2011. *Forskningsprocessen, kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Stockholm: Liber AB.

* 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. *Nursing*. 12, (14) 1-8.

Polit, D.F. & Beck, C.T. 2010. *Nursing Research: generating and assessing evidence for nursing practice*. London: Lippincott Williams & Wilkins.

Robinson, M. & Phillips, P. 2003. An investigation into the perceptions of primary care practitioners of their education and development needs for communicating with patients who may not be fluent in English. *Nurse Education Today*. 23, (4) 286-98.

Röda Korsets Högskola. 2005. Mall för granskning av vetenskapliga artiklar.
(http://dev.rkh.se/wp-content/uploads/2010/11/mall_granskning.pdf, 20130210)

Sherrill, W. W. Crew, L. Mayo, R. Mayo, W. F. Rogers, B. L. & Haynes, D. F. 2005. Educational and Health Services Innovation to Improve Care for Rural Hispanic Communities in the US. *Education for Health*, 18 (3) 356 – 367.

Socialstyrelsen. 2012. *Din skyldighet att informera och göra patienten delaktig. Handbok för vårdgivare, chefer och personal*. Aktuell från 1 januari 2012.
(<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18552/2012-1-5.pdf>, 20130203)

Socialstyrelsen. 2005. *Folkhälsorapport 2005*.
(http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9967/2005-111-2_20051113.pdf, 20130203).

* Somerville, J. 2007. The paradox of palliative care nursing across cultural boundaries. *International Journal of Palliative Nursing*. 13, (12) 580-587.

Statens beredning för medicinsk utvärdering. 2011. *Utvärdering av metoder i hälso- och sjukvården – En handbok*.
(http://www.sbu.se/upload/ebm/metodbok/SBUsHandbok_Kapitel12.pdf, 20130210)

Stryhn, H. 2007. *Etik och omvårdnad*. Lund: Studentlitteratur.

Svensk sjuksköterskeförening – SSF. 2007. *ICN:s etiska kod för sjuksköterskor*. Stockholm: Svensk sjuksköterskeförening – SSF.

* Tay, L. H. Ang, E. & Hegney, D. 2012. Nurses' perceptions of the barriers in effective communication with inpatient cancer adults in Singapore. *Journal of Clinical Nursing*. 21, 2647–2658.

Östlundh, L. 2006. Informationssökning. I Friberg, F. (red.), *Dags för uppsats, vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*, s. 45-70. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Sökschema för datorbaserad litteratursökning

Datum	Databas	Sökord och boolesk operator (and, or, not)	Begränsningar	Typ av sökning (tex. fritext, abstract, nyckelord, MESH-term)	Antal träffar	Motiv till exklusion av artiklar	Utvalda artiklar
25/01-13	LUBsearch	Nurse AND Patient AND Relationship AND Foreign	2003-2013 English Peer-review	Abstract Abstract Abstract Abstract	14	Den inledande litteratursökningen. Syfte är inte än formulerat.	Providing Transcultural to Children and Parents: An Exploratory Study From Italy.
25/01-13	Cinahl	Health care staff AND Migrant AND Nurse	2003-2013 English Peer-review	Abstract Abstract Abstract	3	Den inledande litteratursökningen. Syfte är inte än formulerat.	Immigrants in emergency care: Swedish health care staff 's experiences.
25/01-13	PubMed	Communicating AND Foreign language AND Patient	2003-2013 English Peer-review	Abstract Abstract Abstract	9	Den inledande litteratursökningen. Syfte är inte än formulerat.	Communicating With Foreign Language–Speaking Patients: Is Access to Professional Interpreters Enough?
04/04-13	Cinahl	Nurse perceptions AND Language barriers AND Communication	2003-2013 English Peer-review	Abstract Abstract Abstract	2	Svarade inte mot syftet	Impact of language barrier on acute care medical professionals is dependent upon role.
11/04-13	Cinahl	Nurse* AND Language barriers AND Nurse-patient	2003-2013 English Peer-review	Abstract Abstract Abstract	4	Svarade inte mot syftet	Nurses' perceptions of the barriers in effective communication with inpatient cancer adults in Singapore.
15/06-13	LUBsearch	Language barriers AND Nurse-patient AND Interview	2003-2013 English Peer-review	Abstract Abstract Abstract	14	Svarade inte mot syftet	Nurse radiographers' experiences of communication with

							<p>patients who do not speak the native language.</p> <p>Sociocultural and linguistic boundaries influencing intercultural communication between nurses and Moroccan patients in southern Spain: a focused ethnography.</p> <p>Communication and Cultural Issues in Providing Reproductive Health Care to Immigrant Women: Health Care Providers' Experiences in Meeting Somali Women Living in Finland.</p> <p>The paradox of palliative care nursing across cultural boundaries.</p>
15/06-13	LUBsearc	Communicating AND Nurses experiences AND Health care workers	2003-2013 English Peer-review	Abstract Abstract Abstract	7	Svarade inte mot syftet	Communicating with culturally and linguistically diverse patients in an acute care setting: nurses' experiences.

Bilaga 2

Artikelöversikt

Författare Land År	Titel	Syfte	Urval Datainsamlingsmetod	Genomförande Analys	Resultat	Kvalitet
Bernard, A. Whitaker, M. Ray, M. Rockich, A. Barton- Baxter, M. Barnes, S. L. Boulanger, B. Tsuei, B. & Kearney, P. USA 2006	Impact of language barrier on acute care medical professionals is dependent upon role.	Syftet var att utvärdera effekterna av språkbarriärer på vårdpersonal.	En enkät utformades och distribuerades till 63 sjuksköterskor och 36 läkare för att undersöka vårdpersonalens erfarenheter och attityder angående språkbarriären i kommunikationen mellan engelskspråkiga personal och spansktalande patienter.	Kvantitativ metod användes. Hypotesen att vårdpersonalen upplever språkbarriärer som en källa till stress på arbetsplatsen jämfördes med studiens enkätsvar med hjälp av programvara "SAS Software".	61 sjuksköterskor och 36 läkare besvarade enkäten. 95 procent av sjuksköterskor och 88 procent av läkarna rapporterade att språkbarriären var ett hinder för vård av god kvalitet. 97 procent av sjuksköterskor och 78 procent av läkare rapporterar att de upplever stress på grund av språkbarriären. Vårdpersonalen upplever språkbarriärer som ett hinder för att vård av god kvalitet ska leverans samt som en källa till stress på arbetsplatsen. Procenttalen ovan (97 och 78 procent) visar att uppfattningar om stress är olika för sjuksköterskor och läkare.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.
Bischoff, A. & Hudelson, P. Switzerland 2010	Communicating With Foreign Language-Speaking Patients: Is Access to Professional Interpreters Enough?	Syftet var att analysera erfarenheter och attityder i samband med användningen av tolkar i hälso- och sjukvården.	En postenkät designade och distribuerade till 151 sjuksköterskor och läkare för att undersöka attityder och praxis i samband med användningen av tolkar i hälso- och sjukvården.	Kvantitativ metod användes. Enkätfrågor fokuserade på respondenternas sociodemografiska och professionella bakgrund, tjänstgöringsbakgrund, deras användning av olika strategier för att klara språkliga hinder och deras uppfattningar om kvaliteten på tolkning som levereras av olika typer av tolkar. Analys av enkäter har utgångspunkt i fyra kategorier: (1) karakteristiker av respondenter, (2) karakteristiker	99 besvarade enkäten. Mellan 43 och 86 procent av de tillfrågade förlitade sig huvudsakligen på patienternas anhöriga och tvåspråkiga anställda för språkligt stöd. Professionella tolkar användningen varierade beroende på språk (från 5 till 39 procent) och verkar spegla tillgången på tvåspråkig personal. Om tvåspråkig personal finns tillgänglig anlitas de professionella tolkar inte. Professionella tolkar tycks anlitas endast när andra	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.

				av tolkservice, (3) användning och uppfattningar om olika typer av tolkar och (4) faktorer som påverkar anlåtande av tolkar.	tillgängliga alternativ inte finns, på grund av kostnadsskäl.	
Cioffi, R. Australien 2003	Communicating with culturally and linguistically diverse patients in an acute care setting: nurses' experiences.	Syftet var att beskriva sjuksköterskors upplevelser av kommunikation med patienter med en annan kulturell och språklig bakgrund.	23 sjuksköterskor intervjuades. Sjuksköterskornas kommer från ett sjukhus med en 70 procentig kulturell och språklig mångfald bland patienter. Sjuksköterskorna hade fem års erfarenhet eller mer av att jobba med patienter med en annan kulturell och språklig bakgrund.	Kvalitativ metod användes. Intervjuerna var bandinspelade med tillstånd från deltagaren och varade i cirka 45 minuter. Öppna frågor ställdes under intervjun. Intervjuer transkriberades och lästes flera gånger. Under läsningen delades materialet in i kategorier.	Resultatet presenterades i fyra kategorier: (1) tillgång till och att arbeta med tolk, (2) tillgång till och att arbeta med tvåspråkiga anställda, (3) andra strategier som sjuksköterskor använde för att kommunicera med patienter med en annan kulturell och språklig bakgrund, och (4) sjuksköterskors attityder vid kommunikationssituationer.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.
Degni, F., Suominen, S., Esse'n, B., El Ansari, W. & Vehviläinen-Julkunen, K. Finland 2012	Communication and Cultural Issues in Providing Reproductive Health Care to Immigrant Women: Health Care Providers' Experiences in Meeting Somali Women Living in Finland.	Syftet var att analysera hinder i vårdpersonalens kommunikation med somaliska kvinnor i Finland.	Intervjuer genomfördes med 10 läkare och 15 sjuksköterskor som valdes ut från fem olika kliniker. Fyra intervjupersoner intervjuades enskild och resterande i tre fokusgruppsintervjuer.	Kvalitativ metod användes. Intervjuerna var bandinspelade med tillstånd från deltagaren och varade i cirka 60 minuter. Öppna frågor ställdes under intervjun. Fokusgruppsintervjuer varade i cirka 20-30 minuter. Ljudupptagningarna transkriberades och lästes flera gånger. Under läsningen delades materialet in i kategorier.	Resultatet presenterades i fyra kategorier: (1) kommunikation mellan läkare och somaliska kvinnor, (2) kommunikation mellan sjuksköterska och somaliska kvinnor, (3) läkarnas upplevelser om somaliska kvinnor kulturella attityder till reproduktiv hälsa, och (4) sjuksköterskornas upplevelser om somaliska kvinnor kulturella attityder till reproduktiv hälsa.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.
Fatahi, N., Mattsson, B., Lundgren, S. M. &	Nurse radiographers' experiences of communication with patients	Syftet var att analysera sjuksköterskors upplevelser av att	Tre fokusgruppsintervjuer med 11 erfarna sjuksköterskor utfördes under 2007.	Kvalitativ metod användes. Fokusgruppsintervjuerna varade cirka 50-70 minuter. Intervjuerna bandinspelade och transkriberade. Efter detta lästes	Resultatet presenterades i fyra kategorier: (1) Sätt att tolka, (2) behov för tolkning, (3) kvaliteten av tolkningen, och (4) att förbättra tolkning.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom

Hellström, M. Sverige 2010	who do not speak the native language.	kommunicera med patienter som inte talar det inhemska språket.	Sjusköterskorna hade minst två års erfarenhet eller mer av att jobba med patienter med en annan kulturell och språklig bakgrund.	utskrifterna flera gånger. Under genomläsningen delades materialet in i kategorier.		artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.
Festini, F., Focardi, S., Bisogni, S., Mannini, C. & Neri, S. Italien 2009	Providing Transcultural to Children and Parents: An Exploratory Study From Italy	Syftet var att undersöka attityder och problem som sjuksköterskor uppmärksammar vid omvårdnad av patienter från andra länder.	En enkät skickades ut till 201 sjuksköterskor för att undersöka deras attityder och problem som uppstår vid omvårdnad av patienter från andra länder.	Kvantitativ metod användes. Sjuksköterskorna blev informerade om studien av en extern forskare. Dem som accepterade deltagande fick anonymt fylla i enkäten.	129 besvarade enkäten. 78,3 procent av sjuksköterskor rapporterade svårigheter i omvårdnaden av patienter från andra länder. Språkbarriären rapporteras vara det huvudsakliga problemet även om mer än två tredjedelar av sjuksköterskor talar ett språk utöver italienska.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.
Hultsjö, S. & Hjelm, K. Sverige 2005	Immigrants in emergency care: Swedish health care staff's experiences.	Syftet var att identifiera om omvårdnadspersonalen haft problem i vården av immigranter.	Fokusgruppintervjuer gjordes med 22 kvinnliga och 13 manliga sjuksköterskor och undersköterskor.	Kvalitativ metod användes. Informanter blev uppringda och information gavs om studien. Intervjuer bokades enligt intervjupersonens arbetsschema och intervjuerna var halvstrukturerade. Insamling och analys av data gjordes enligt principen om att mättnad över empiriska materialet styrde studien.	Omvårdnadspersonalen rapporterar att de haft problem i vården av patienter som är immigranter. Resultaten visade att de största problemen var att ta hand om asylsökande flyktingar. En hel del icke-akuta immigrantpatienter färdades med ambulans på grund av språkbarriären.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.
Plaza del Pino, F., Soriano, E. & Higginbottom, G. Spanien 2013	Sociocultural and linguistic boundaries influencing intercultural communication between nurses and Moroccan patients in southern	Syftet var att undersöka hur spanska sjuksköterskor upplever kommunikationen med marockanska patienter och vilka hinder som är	Semi-strukturerade intervjuer genomfördes med 32 sjuksköterskor som är anställda i tre offentliga sjukhus i södra Spanien.	Kvalitativ metod användes. Intervjuer var bandade och dessa transkriberas ordagrant innan de genomgick översättning och back-översättning mellan spanska och engelska. Materialet hanteras, klassificeras, sorteras och kategoriserades med hjälp av dataprogram AQUAD.6.	Resultatet presenterades i fyra kategorier: (1) Språkbarriären, (2) kulturbarriären, (3) socialbarriären, och (4) att övervinna barriären.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.

	Spain: a focused ethnography.	uppenbara i kommunikationen.				
Somerville, J. England 2007	The paradox of palliative care nursing across cultural boundaries.	Syftet var att undersöka hur sjuksköterskor upplever kommunikationen med patienter som har ett annat kulturell bakgrund.	Tio sjuksköterskor intervjuades under semi-strukturerade intervjuer som bandades och transkriberades ordagrant. Dessa sjuksköterskor är anställda på ett hospis avdelning i England.	Kvalitativ metod användes. Intervjuerna varade cirka 45 minuter. Intervjuerna bandinspelade och transkriberade. Utskrifterna lästes flera gånger om och under genomläsningen delades materialet in i kategorier.	Resultaten visar att omvårdnad över kulturella gränser är paradoxal. I sin strävan att behandla alla lika, upplever sjuksköterskor att försök att överskrida språkliga barriärer hindras av begränsade resurser som i sin tur skapar stress.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.
Tay, L. H. Ang, E. & Hegney, D. Singapore 2012	Nurses' perceptions of the barriers in effective communication with inpatient cancer adults in Singapore.	Syftet var att undersöka de faktorer som påverkar en effektiv kommunikation mellan sjuksköterskor och patienter som är immigranter.	10 sjuksköterskor intervjuades för att analysera de faktorer som påverkar en effektiv kommunikation mellan sjuksköterskor och patienter som är immigranter.	Kvalitativ metod användes. Intervjuerna varade från 21-98 minuter. Intervjuerna har transkriberas ordagrant och tematiskt analyserats genom att kategorierna koncept undersöktes och analyserades med hjälp av relevant litteratur.	Resultatet presenterades i tre kategorier: (1) faktorer upptäckta i patient egenskaper, (2) faktorer upptäckta i sjuksköterska egenskaper av, och (3) faktorer upptäckta i arbetsmiljö egenskaper.	Metoden noggrann beskriven. Innehållet i artikelns bakgrund tydligt. Det fanns en röd tråd genom artikelns syfte, metod, etiskt övervägande, resultat och diskussion.