



Linnéuniversitetet
Kalmar Väst

Magisteruppsats

Sjuksköterskors erfarenheter
av språkbarriärer vid mötet
med patienter i hemsjukvården



Författare: Adisa Jasarevic
Handledare: Kristina Schildmeijer
Examinator: Katarina Swahnberg
Termin: HT 2019
Ämne: Vårdvetenskap
Kurskod: 4VA02E

Sjuksköterskors erfarenheter av språkbarriärer vid mötet med patienter i hemsjukvården

Adisa Jasarevic

Bakgrund

Hemsjukvården

- ▶ Fler som skrivs ut från slutenvården med ett behov av hemsjukvård
- ▶ Cirka 410 000 personer insatser inom kommunala hälso- och sjukvården (2018)
- ▶ Hemsjukvårdens innehåll varierar → utveckling mot en mer avancerad vård i hemmet

Sjuksköterskans ansvar

- ▶ Ansvarsområde är brett
- ▶ Vård på lika villkor – lagar, författningar och styrdokument
- ▶ Vården ska anpassas – patient delaktig

Mångkulturellt

- ▶ Mångkulturellt samhälle – 18,5% utrikesfödda (2017-2018)
- ▶ Migration – språklig variation mer vanligt

Språkbarriärer

- ▶ Kommunikationens betydelse - språkbarriär
- ▶ Risker i sjuksköterskans arbete

Intervjustudie

- ▶ Syfte:
Beskriva sjuksköterskors erfarenheter av språkbarriärer vid mötet med patienter i
hemsjukvården
- ▶ 8 sjuksköterskor intervjuades
 - Ett län i Södra Sverige, 4 olika verksamheter
 - Yrkesverksamma 3-40 år
- ▶ Kvalitativ innehållsanalys

Resultat

Olika strategier för kommunikation

- Kroppsspråk som kommunikation
- Auktoriserad tolk
- Hemtjänstpersonal & kollegor som tolkar
- Anhöriga som tolkar

Utmaningar i vårdarbetet

- Ökad tidsåtgång
- Påverkan på vårdrelationen & bedömningar
- Vårdandet av utskrivna patienter försvåras vid språkbarriärer

Skillnader i vårdmötet när ett gemensamt språk saknas

- Språkbarriärer medför hinder att förstå andra kulturer
- Arbetsbelastningen påverkas vid språkbarriärer
- Språkbarriärer medför kunskapsbrist & högre förväntningar

Olika strategier för kommunikation

- ▶ Kroppsspråk som kommunikation
- ▶ Auktoriserad tolk
- ▶ Hemtjänstpersonal & kollegor som tolkar
- ▶ Anhöriga som tolkar

” Sen kan jag uppleva att det blir på något sätt stelt. Man tappar lite fokus från patienten och omgivningen... Ibland kan det vara svårt att förstå och höra tolken. Och att det blir lätt att man börjar prata i mun på varandra för man kommer på saker man vill säga ” (1)

” Det är bättre att använda personalen i första hand. För jag har kontinuerlig kontakt med personalen, och de har i sin tur bra kontakt med patienten då de ofta är där. Och om de talar samma språk så underlättar detta enormt för oss sjuksköterskor ” (5)

” Jag brukar märka att anhöriga inte frågar patienten allt det jag ställer fråga om, utan de kan ibland svara själva istället. Och informerar patienten mindre ” (6)

Utmaningar i vårdarbetet

- ▶ Ökad tidsåtgång
- ▶ Påverkan på vårdrelationen & bedömningar
- ▶ Vårdandet av utskrivna patienter försvåras vid språkbarriärer

” Det är väl de enkla besöken som kan ta längre tid än vanligt. Då man inte kan prata så lätt. Man behöver förklara kanske flera gånger, och på ett annat sätt än som man är van med ” (3)

” Det är ju samtal, alla dessa samtal. Vid frågan: Varför har jag ont? Ja, varför har du ont liksom. Det kan finnas sju svar till det, eller möjliga svar. Att man inte kan diskutera fritt runt det då ” (2)

Skillnader i vårdmötet när ett gemensamt språk saknas

- ▶ Språkbarriärer medför hinder att förstå andra kulturer
- ▶ Arbetsbelastningen påverkas vid språkbarriärer
- ▶ Språkbarriärer medför kunskapsbrist & högre förväntningar

” Patienterna passar på att fråga andra saker eller ha hjälp med andra saker som inte riktigt är mitt ansvarsområde. Då tror de att man kan lösa alla problem... Jag sätter gränserna. Men ändå finns det vissa saker man kan göra lite extra, som egentligen inte har att göra med hemsjukvård ” (8)

” Det var mer en frustration, att jag upplevde att dom inte förstod hur saker och ting skulle vara. Hur de skulle vända sig och till vem, och när de skulle vända sig till vem ” (7)

Slutsats

- ▶ Mer tid bör avsättas inom hemsjukvården vid vårdandet av patienter som inte talar svenska
- ▶ Fler sjuksköterskor och flerspråkig personal är önskvärt inom hemsjukvården vilket kan medföra att varje patient får mer tid och ökat informationsutbyte
- ▶ Skriftlig information om hemsjukvårdens verksamhet bör vara mer lättillgänglig på olika språk

TACK!