



UPPSALA  
UNIVERSITET

Institutionen för kirurgiska vetenskaper

Enheten för radiologi

# **Kommunikation mellan röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund och patienter**

Enkätstudie

## **Författare**

Sara Shafiiyon

Arafat Alwawi

## **Handledare**

Mitra Mehravaran

Per Liss

Examensarbete i Radiografi 15 hp

Röntgensjuksköterskeprogrammet 180 hp

VT 2023

## **Examinator**

Berit Møller Christensten

## SAMMANFATTNING

**Bakgrund:** I Sverige finns flera röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund som har kontakt med patienter varje dag. Effektiv kommunikation är en viktig del inom hälso- och sjukvården men ibland finns det brister som kan hämma den effektiva kommunikationen mellan patienter och röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund. Därför är det viktigt att förstärka de olika faktorer som leder till en bra kommunikation genom kompetensutveckling och förbättringsförslag.

**Syfte:** Syftet med studien var att studera patienters upplevelser av kommunikation och informationsöverföring av röntgensjuksköterska med utländskbakgrund vid röntgenundersökningar.

**Metod:** En empiriskt kvantitativ enkätstudie analyserad med deskriptiv analys. Totalt analyserades 61 enkäter och enkäten bestod av 10 frågor som besvarade studiens frågeställningar. Urvalet av deltagare var inriktat mot patienter som gjorde en röntgenundersökning på röntgenavdelning.

**Resultat:** I studiens resultat framkom att kommunikationen mellan röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund och patienter fungerar väldigt bra. Det var 96,7% av patienterna som inte upplevde några brister i kommunikationen i samband med undersökningar. Majoriteten av patienter (86,9%) kände sig delaktiga under undersökningar. Slutligen, visade enkätstudien att alla patienter (100%) som deltog i studien var nöjda med kommunikationen under undersökningsförloppet. Däremot var det (8,2%) av deltagarna som tyckte att de inte fick vara delaktiga. Slutligen hade deltagarna möjlighet att lämna förbättringsförslag på kommunikationen till röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund.

**Slutsats:** Resultatet av enkätstudien visade att alla patienter som deltog i studien upplevde en bra kommunikation med röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund under undersökningen. Denna bra kommunikation var grundat på patientsnöjdhet, informationsöverföring och patients behov.

**Nyckelord:** röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund, kommunikation, personcentrerad vård, patientsäkerhet

## ABSTRACT

**Background:** In Sweden there are radiographers with a foreign background who have contact with patients every day. Effective communication is an important part of health care, but sometimes there are deficiencies that can inhibit the effective communication between patients and radiographers with a foreign background. Therefore, it is important to strengthen the various factors that lead to good communication.

**Aim:** The purpose was to study patients' experiences of communication and information transfer of radiographers with foreign background in conjunction with X -ray examinations.

**Method:** An empirically quantitative survey study analyzed with descriptive analysis. A total of 61 surveys were analyzed and the survey consisted of 10 questions that answered the study's research questions. The selection of participants was aimed at patients who conducted an X -ray examination in the radiology department.

**Result:** The results showed that patients were satisfied in communication with radiographers with a foreign background. There were 96,7% of patients who experienced no deficiencies in communication in connection with procedures. The majority of patients (86,9%) felt involved in examinations. Finally, the study showed that all patients (100%) who participated in the study were satisfied with the communication during the examination process. (8.2%) of the participants thought they were not allowed to participate. Finally, participants had the opportunity to submit proposals for improvement on communication to radiographers with a foreign background.

**Conclusion:** The result of the survey showed that all patients who participated in the study experienced good communication with radiographers with a foreign background during the examination. This good communication was based on patient satisfaction, information transfer and patient's needs.

**Keywords:** Radiographers with foreign background, communication, person-centered care, patient safety

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>BAKGRUND</b> .....	6
Kommunikation i vården.....	6
Personcentrerad vård.....	7
Röntgensjuksköterskans profession.....	8
Professionell kommunikation.....	9
Problemformulering.....	10
Syfte.....	10
Frågeställningar.....	10
<b>METOD</b> .....	11
Design.....	11
Urval.....	11
Datainsamlingsmetod.....	11
Tillvägagångssätt.....	11
Bearbetning & Analys.....	12
Projektets betydelse .....	12
Forskningsetiska överväganden.....	12
<b>RESULTAT</b> .....	13
Hur upplever patienter kommunikation med röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund och informationsöverföring under hela undersökningsförloppet?.....	14
Hur upplever patienter känsla av trygghet och välbefinnande under undersökningsförloppet?.....	14

Vilka eventuella brister upplever patienter med kommunikation i samband med undersökningen?.....	15
<b>DISKUSSION</b> .....	17
Resultatdiskussion .....	17
Metoddiskussion.....	19
Studiens fördelar.....	19
Studiens nackdelar.....	20
Mätinstrumentets reliabilitet och validitet.....	20
Studien ur ett etiskt och ett samhällsligt perspektiv.....	21
Förslag på vidare forskning.....	21
Slutsats .....	21
<b>REFERENSER</b> .....	22
Bilaga 1 enkät .....	25
Bilaga 2 tillståndsansökan .....	29
Bilaga 3 informationsbrev till patienter .....	30
Bilaga 4 informationsbrev till röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund .....	31

## Bakgrund

Kommunikation är en viktig del av personcentrerad vård. Kommunikation definieras som ömsesidig tankeutbyte, samtal eller dialog. Kommunikation möjliggör att patientens behov uppfylls och underlättar för patienter att samarbeta. Kommunikation ska vara individuell anpassat eftersom olika patienter har olika förutsättningar och behov av mottagande och förmedling av information. Kommunikation handlar inte bara om det verbala utan det handlar även om kroppsspråk och ögonkontakt (Eide & Eide., 2009).

En bra kommunikation är en grundläggande del av omvårdnad och den handlar om att dela information, ha omtänksamma samtal och sociala interaktioner med patienter. Samtidig är en bra kommunikation en viktig faktor när det gäller patientnöjdhet och patientvälbefinnande. Röntgensjukskötekor har möjlighet med en god kommunikation att lära känna patienter och identifiera deras behov. Bristande kommunikation mellan patienten och vårdpersonalen kan leda till risker förknippade med hälsa, säkerhet och sämre kvalitet av vård. Dessutom leder bristfällig kommunikation till att patienter blir missnöjda med sin vård (Jirwe et al., 2010).

Det finns begränsad forskning som belyser kommunikationen mellan patienter och röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund därför behövs det mer forskning kring detta. Meuter et al. (2015) visar att bristfällig kommunikation inom sjukvården kan vara livshotande.

Röntgenverksamhet spelar en viktig och central roll i den medicinska sjukvården och på grund av den enorma teknikutvecklingen har röntgenverksamheten blivit mer efterfrågad. European Society of Radiology et al. (2019) visar att patienterna är en del av beslutsprocessen om sin vård genom att få tydlig information för att de ska kunna vara delaktiga i besluten. Med aktuell och lämplig information skapas en bra kommunikation mellan patienten och röntgensjuksköterskor.

En god kommunikation mellan patienter och röntgensjuksköterskor kan uppnås genom tydlig informationsöverföring och användning av vissa hjälpmedel som larmklocka. På grund av detta minskas patienters ångest och detta ger en positiv effekt på undersökningen (Acuff et al., 2014).

Enligt hälso- och sjukvårdslagen ska varje patient ha rätt till en god vård som ska byggas på respekt för patientens självbestämmande och integritet och främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen (SFS, 1982:763).

Utöver patientlagen finns det andra kompetenser som tar hänsyn till patienten.

Personcentrerad vård är en del av kärnkompetenserna, och röntgensjuksköterskans kompetens verkar för en personcentrad vård i de olika kompetensområden såsom omvårdnad, vägledning och kommunikation, handlingsberedskap, den medicinska bilden, strålskydd, undersökningar och behandlingar, kvalitet och patientsäkerhet, vårdmiljö samt främjande av hälsa och delaktighet (Örnberg et al., 2012).

Personcentrerad vård ökar patienten inflytande och delaktighet i sin vård. Samtidigt finns det fem olika faktorer som leder till personcentrerad vård. De fem olika faktorer handlar om att ge patienten möjlighet att berätta om sin hälsosituation, att låta patienten vara delaktig i planering av sin vård, att dela information med patienten för att kunna delta i beslut, att underlätta för patienten att ha tillgång till sin sjukjournal, och att patientens egna önskemål förs i sjukjournal (Wallström et al., 2017).

Personal i hälso-sjukvård har förutsättningar genom sin utbildning och genom lagar och förordningar för att kunna kommunicera tydligt med sina patienter. Ändå kan det förekomma kommunikationsproblem. Kommunikationsproblem som kan uppkomma beror på språkbrister, kulturella skillnader, fördomar som patienten eller personal har med sig (Huang et al., 2022). Inom forskningen har det varit mycket fokus på patienten och dess olika bakgrund men det saknas mycket data när det gäller patientens upplevelse av personal med utländsk bakgrund. Med utländsk bakgrund menas personer födda utomlands som själva invandrat eller personer som är födda i Sverige men har minst en utrikes född förälder som definieras av regeringskansliet (Regeringskansliet, 2000).

Utländsk bakgrund sammanhänger med etnicitet som baseras på faktorer (religion, kultur och språk) som skiljer sig från majoritetsbefolkningen i samhället (Jirwe, 2019).

Idag är det 15 procent av personal som jobbar inom vården som är födda i ett annat land. Detta kan tolkas som ett resultat av dels svensk invandrapolitik, dels som rekryteringsbehov inom svensk vård. Forskarna påpekar att mer omfattande förberedelse- och orienteringsprogram avseende språkkunskaper och lokala hälso- och sjukvårdssystem behövs (SCB, 2015).

I en norsk studie studerades erfarenheterna av utländska sjuksköterskor med sina förberedelse- och orienteringsprogram och sitt första år av arbete på norska äldreomsorgsinstitutioner. Studien var kvalitativ och baserat på semistrukturerade intervjuer med nio utländska sjuksköterskor. I studien kom författarna fram till att det finns

utmaningar när det gäller utländsk rekryterad vårdpersonal som påverkat deras arbetsförhållanden och kan eventuellt hota patientsäkerheten. Deltagarna i studien var personal med utländsk bakgrund där de själva uttryckte att de hade språkbrister och att de inte förstod patienterna (Solum et al., 2020).

Enligt studien *Is it racism* (Jönson, 2007), kan patienter som upplever försämrad språkkommunikation med vårdpersonal som inte behärskar språket, känna sig otrygga och uppleva sämre vård. Att inte kunna följa instruktioner på grund av dålig förmedling av vårdpersonal kan leda till försämring i undersökningens kvalitet och eventuella hälsorisker om de inte följer instruktioner helt. Förutom det faktiska språkproblemet som påpekas av missnöjda patienter kan det finnas andra problem som patientens fördomar om personer med minoritet etnisk bakgrund. I 16 av 20 ålderdomshem som intervjuades representerar för ålderdomshem, önskemål om etnisk svensk personal beviljades. Personalen i dessa hem upplevde diskriminering i form av kommentarer eller de valdes bort av sina arbetsgivare. Personal med icke svensk etnisk utseende valdes bort som motiverades av språkbrist trots att hen kunde bra svenska. Teamledarna förklarade att dessa beteenden är så pass vanliga så att personalen var van med och såg inte detta som ett problem.

Röntgensjuksköterskans profession handlar om att arbeta med människor i samband med teknik och medicin. Dessutom bygger röntgensjuksköterskans kompetens på vetenskap, erfarenhet samt att implementera nya kunskaper. Röntgensjuksköterskor arbetar självständig med ansvar för genomförande av undersökningar med minsta möjliga stråldos och bästa diagnostiska bilder. Röntgensjuksköterskans huvudområde är radiografi som byggs på kunskap från strålningsfysik samt bild och funktionsmedicin. Röntgensjuksköterskor skall arbeta utifrån de fyra etiska grundprinciperna: principen om respekt för självbestämmande (autonomi), principen att inte skada, principen att göra gott och rättvisepincipen enligt rapporten kompetensbeskrivning för legitimerad röntgensjuksköterska (Örnberg et al., 2012).

Den kommunikationen som vi använder i vårt dagliga liv är annorlunda i jämförelse med den professionella kommunikation som röntgensjuksköterskor använder i arbetslivet. Det vill säga att vardagskommunikationen handlar om att människor interagerar med varandra privat som inte kräver professionell kommunikation. Däremot har den professionella kommunikationen inom sjukvården andra krav där kommunikationen sker inte på ett privat sätt utan kommunikationen sker med patienter och andra vårdpersonal på professionell nivå. Användningen av den professionella kommunikationen inom sjukvården syftar på att stödja



vårdpersonal och patienter för att kunna främja en säkrare och tryggare vård (Jirwe et al., 2010).

Röntgensjuksköterskor kan uppnå den professionella kommunikationen med patienten genom att ge tydlig informationsöverföring, att lyssna på patienter, ta hänsyn till deras behov, att låta patienter vara delaktiga i undersökningar och beslutsfattning. Samtidigt består den professionella kommunikationen mellan röntgensjuksköterskor och vårdpersonal av att samarbeta, planera, informationsutbyte och dokumentation (Eide & Eide., 2009).

Röntgensjuksköterskor har oftast ett kort möte med patienter därför är det viktigt att vara noggrann och tydlig med information som delas till patienter. Samtidig ska röntgensjuksköterskor kunna hantera de olika utmaningarna i samband med informationsöverföring. Dessutom ska röntgensjuksköterskan förklara tydlig för patienten om undersökningsförloppet och eventuella risker för att skapa patientsäkerhet.

Röntgensjuksköterskor är skyldiga att utföra undersökningar enligt ALARA principen (as low as reasonably achievable). Det innebär att undersökningar ska ge diagnostiskt bra bilder med minsta möjliga dos till patienten (Örnberg et al., 2012).

Kommunikation mellan röntgensjuksköterskor och patienter kan påverkas av kulturbarriären och språksvårigheter som kan uppkomma under informationsbyte. Detta kan bero på att röntgensjuksköterskor eller patienter inte behärskar språket och kulturella skillnader kan också vara en avgörande faktor i kommunikationssamspelet. Språkbarriären påverkar röntgensjuksköterskors förmåga att bedöma patientens vårdbehov negativ och hämmar därmed röntgensjuksköterskors förmåga att möta patienters behov (McCabe, 2003).

För att undvika bristfällig kommunikation finns det möjlighet att använda sig av en professionell tolk om språket inte räcker till. Det finns även andra möjligheter att underlätta kommunikationen, bland annat kroppsspråk, tonläge och mimik. Det är också viktigt att mötet med patienter byggs på ett gott bemötande och röntgensjuksköterskan ska kunna visa sin empati till patienter genom att försöka sätta sig in i en annan människas situation (Gerchow et al., 2021).

## **Problemformulering**

Kommunikationen är en avgörande faktor för att undersökningar ska genomföras på ett säkert sätt för både patienter och personalen. Nuförtiden finns det fler röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund och författarna vill studera patienters upplevelser av kommunikationen och informationsöverföring av röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund vid röntgenundersökningar. En god vårdprocess är baserat på en bra kommunikation. Det vill säga att med en bra kommunikation undviks de olika problem som kan förekomma, till exempel missförståelse kring informationsöverföring, dessutom uppnås patientsäkerhet och trygghet. Författarna vill studera om det finns eventuella kommunikationsbrister mellan patienter och röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund. Studien är viktig för utveckling och förbättring av kommunikationen mellan patienter och röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund.

## **Syfte**

Syftet med studien var att studera patienters upplevelser av kommunikation och informationsöverföring av röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund vid röntgenundersökningar.

## **Frågeställning**

1. Hur upplever patienter kommunikation med röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund och informationsöverföring under hela undersökningsförloppet?
2. Hur upplever patienter känsla av trygghet och välbefinnande under undersökningsförloppet?
3. Vilka eventuella brister upplever patienter med kommunikation i samband med undersökningen?

## **Metod**

### **Design**

Studien har en empiriskt kvantitativ design som analyserades med deskriptiv statistik.

### **Urval**

Studien var riktat mot patienter som genomgick en röntgenundersökning med någon modalitet på röntgenavdelning vid Akademiska sjukhuset i Uppsala. Inklusionskriterier var patienter som var 18 år eller äldre, som förstod svenska i tal och skrift, de genomgick minst en röntgenundersökning och att patienterna skulle undersökas av en röntgensjuksköterska med utländsbakgrund. Exklusionskriterier var patienter som var under 18 år, patienter som inte förstod svenska i tal och skrift, akuta/trauma patienter samt patienter med kognitiv nedsättning.

### **Datainsamlingsmetod**

Datainsamlingen skedde med hjälp av en enkät (Bilaga 1) som bestod av 10 öppna frågor som var baserad på patientupplevelser. Frågeställning 1 besvarades via fråga 4, 5 och 6 i enkäten. Frågeställning 2 besvarades via enkätfrågor 7 och 8. Slutligen besvarades frågeställning 3 med hjälp av enkätfrågor 9 och 10. Författarna delade ut enkäterna på röntgenavdelning vid ett sjukhus i Uppsala.

### **Tillvägagångssätt**

Ansökan om tillstånd för studien (Bilaga 2) och informationsbrev (Bilaga 3) skickades via mejl till verksamhetschefen. Efter godkännande av verksamhetschefen delades ut enkäterna till patienter på röntgenavdelning under vecka 4 och 5 i vårterminen 2023. Författarna informerade röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund om studiesyfte och deltagande genom informationsbrev (Bilaga 4). Patienter tillfrågades av författarna och röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund om deltagandet. Därefter svarade patienter på enkäten på plats och det tog upp till 10 minuter att svara på frågorna. Deltagarna lämnade de besvarade enkäterna i en låda som var uppställd på plats för att deltagandet skulle vara anonymt.

## **Bearbetning och analys**

Med hjälp av den statistiska programvaran SPSS (Statistical Package for Social Science) skapades frekvenstabeller som består av bakgrundsdata (kön, ålder, gör röntgenundersökning för första gången och har gjort röntgenundersökning förut (enkätfråga 1–3)) samt presenterades i löpande text.

Kodningen i fråga 4–9 användes av nominalskala som analyserades via frekvenstabeller, diagram och löpande text med hjälp av deskriptiv analys. Samtidig fick deltagarna utveckla sina svar med kommentarer och detta bearbetades med integrerad analys (Henricsson, 2012).

Fråga 10 beskrevs med hjälp av kvalitativ datainsamling i form av en tabell med citat från patienter.

## **PROJEKTETS BETYDELSE**

Studien har stor betydelse för att belysa kommunikation med patienter som undersöks av röntgensjuksköterska med utländskbakgrund. Samtidigt kan denna studie bidra med att identifiera eventuella brister och stödja patienters känsla av trygghet. Studien stödjer personal att främja en god personcentrerad vård genom att förbättra kommunikation och informationsöverföring.

## **FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN**

Ett godkännande av verksamhetschefen skaffades för att påbörja studien. Deltagarna i denna studie erbjöds informationsbrev i samband med enkäten. Innehållet av informationsbrevet bestod av studiens övergripande syften och författarnas kontaktuppgifter vid eventuella frågor och funderingar. Patientuppgifter var anonymt. Författarna informerade röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund och patienter om studiens syfte och deltagande genom informationsbrev (Bilaga 1 och 3). Både patienter och röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund gav ett muntligt samtycke till deltagandet. Studien följde angivna etiska överväganden och riktlinjer av codex.se (<http://www.codex.vr.se/index.shtml>, 2017-12-09).

## Resultat

Det var 61 patienter och 22 röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund som deltog i denna enkätstudie och patienterna har haft en röntgenundersökning på röntgenavdelning.

Röntgenundersökningar som patienterna har genomgått, består av olika röntgenmodaliteter såsom datortomografi, magnetresonanstomografi och konventionell röntgen. Enkäten bestod av 10 frågor som besvarade studiens syften och frågeställningar. Deltagande i åldersgrupp var nöjda med undersökning.

Tabell 1. *Kön, Ålder, röntgenundersökning (N=61)*

<b>Ålder</b>	<b>Man</b>	<b>Kvinna</b>	<b>Gjorde röntgenundersökning förut</b>	<b>Gjorde röntgenundersökning för första gången</b>
18–30	3	6	7	2
31–40	2	0	1	1
41–50	2	5	6	1
51–60	3	8	10	1
61+	18	14	31	1
<b>Totalt</b>	28	33	55	6

## **Hur upplever patienter kommunikation med röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund och informationsöverföring under hela undersökningsförloppet?**

Frågeställning 1 besvarades via fråga 4, 5 och 6 i enkäten och alla patienter har svarat ”Ja” på dessa frågor. Vilket innebär att alla patienterna var nöjda med kommunikationen och upplevde en tydlig informationsöverföring under undersökningsförloppet. Samtidig har röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund tagit hänsyn till deras behov och funderingar i samband med undersökningen.

## **Hur upplever patienter känsla av trygghet och välbefinnande under undersökningsförloppet?**

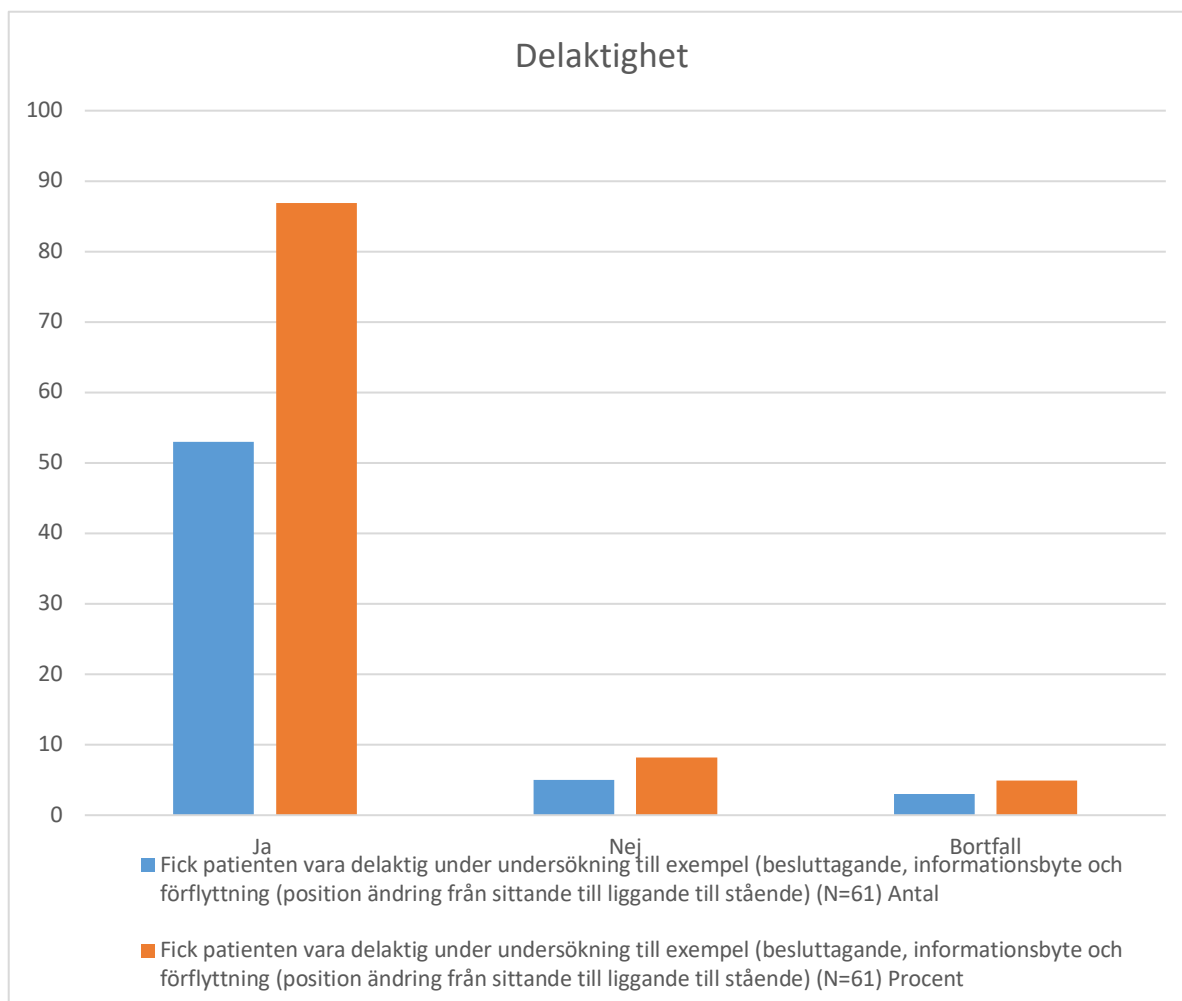
Studiens andra frågeställning besvarades via enkätfrågorna 7 och 8.

*Enkätfråga 7, kände du dig trygg under undersökningsförloppet?*

Resultatet på denna fråga visade att alla patienter svarade ”Ja” vilket betyder att alla patienter kände sig trygga under undersökningsförloppet.

*Enkätfråga 8, fick du vara delaktig under undersökning till exempel (besluttagande, informationsutbyte och förflyttning (position ändring från sittande till liggande till stående)?*

Denna fråga besvarade om patienter var delaktiga under undersökningen. Totalt 53 av patienter svarade ”Ja” på fråga 8. Det betyder att majoriteten av patienter som deltog i denna studie fick vara delaktiga under undersökning. Däremot fanns det 5 patienter som svarade ”Nej”, vilket betyder att de inte fick vara delaktig under undersökning. Totalt 3 patienter valde att inte svara på fråga 8 (Figur 1).



Figur 1. Patientdelaktighet under undersökningen (N=61)

### Vilka eventuella brister upplever patienter med kommunikation i samband med undersökningen?

Frågeställning 3 besvarades via enkätfrågorna 9 och 10.

Enkätfråga 9, *fanns det brister som du har upplevt under kommunikationen med röntgensjuksköterskan med utländskbakgrund?* enkätfråga 9 var utformat i 2 delar, de deltagarna som svarade ”Ja” kunde utveckla svaret men det var inga patienter som svarade ”Ja” på denna fråga. Bortfall på två patienter och resterande svarade att de inte upplevde några brister i kommunikationen.

Enkätfråga 10, på vilket sätt kan vi förbättra oss i kommunikationen (eventuella förslag)?

I enkätfråga 10 fick deltagaren ge förbättringsförslag på kommunikationen.

Totalt sju patienter av alla deltagarna lämnade olika förbättringsförslag för att kunna uppnå en god kommunikation. Bland de olika förslag visade sig att vissa patienter tyckte att hjälpmedel som till exempel hörapparater och munskydd kan vara ett hinder i kommunikationen. En del av patienter tyckte att medicinska termer, bemötande och språkkunskap påverkar kommunikationen. Andra patienter tyckte att röntgensjuksköterskor kan uppvisa bilder på de olika positioneringar som krävs vid olika undersökningar och patienter tyckte också att detta kan vara till hjälp för döva, för patienterna som har språksvårigheter och äldre patienter. En patient upplevde svårigheter med bokade tider på 1177.se i samband med röntgenmottagningen vilket tyder på att tidsbokningen är en del av kommunikations faktorer som behöver förbättras. Nedan presenteras ytterligare förbättringsförslag (Tabell 2).

Tabell 2. Förbättringsförslag (N=61)

Deltagare	förbättringsförslagen
A	<i>"Är 97 år. Hörapparat på båda öronen. Hör mycket dålig. När någon bär munskydd är det nästan omöjligt att höra, oavsett bakgrund på vårdgivaren"</i>
B	<i>"Bemötande och mer språkkunskap och medicinska termer"</i>
C	<i>"Informationen om vad som görs och varför det görs kan bli tydligare, till exempel nu ändrar vi position för att kunna se..."</i>
D	<i>"Att man ska våga prata även om man själv tycker att sitt språk inte är så bra. Man ska undvika att använda fackliga språket med patienten"</i>
E	<i>"Förbättring gäller alla oavsett bakgrund. Röntgen sker på rullande band och kan göra att man känner sig mycket osäker särskild om man aldrig gjorde röntgen tidigare"</i>
F	<i>"Jag kunde inte se min bokade tid på 1177.se, även fast jag lagt till röntgenmottagningen"</i>



G	”Eventuella bilder på hur man ska positionera sig, kan vara lättare att förstå för till exempel patienter som är döva, har språksvårigheter, äldre mm”
---	--

## DISKUSSION

Syftet med studien var att studera patienters upplevelser av kommunikation och informationsöverföring av röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund vid röntgenundersökningar. Enkätstudien visade att alla patienter (100%) som deltog i studien var nöjda med kommunikationen under undersökningsförloppet. Det var 96,7% av patienterna som inte upplevde några brister i kommunikationen i samband med undersökningar. Majoriteten av deltagarna (86,9%) kände sig också delaktiga i besluttande, informationsbyte och förflyttning under undersökningar, däremot var det (8,2%) av deltagarna som tyckte att de inte fick vara delaktiga. Gällande patienters känsla av trygghet och välbefinnande under undersökningsförloppet påvisades att alla patienter (100%) har känt sig trygga och det var inget avvikande kring detta. Slutligen hade deltagarna möjlighet att lämna förbättringsförslag på kommunikationen till röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund.

### Resultatdiskussion

*Patienters upplevelser av kommunikation med röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund och informationsöverföring under hela undersökningsförloppet.*

Resultatet av enkätstudien visade att alla patienter som deltog i studien upplevde en bra kommunikation med röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund under undersökningen. Vilket stämmer överens med vad personcentrerad vård syftar på där alla patienterna behov och önskemål tillgodosågs (Wallström et al., 2017). Denna bra kommunikation var grundat på patientsnöjdhet, informationsöverföring och patients behov. Resultatet följer de kommunikationsprinciper som författaren har tagit upp i studentlitteraturen (Eide & Eide., 2009) som syftar på att stödja patienten och främja en professionell kommunikation inom sjukvården genom att ge tydlig informationsöverföring, att lyssna på patienter och ta hänsyn till deras behov.

Denna enkätstudie belyste att röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund kommunicerade med patienter på ett professionellt sätt, vilket innebär att röntgensjuksköterskor följde dem fyra etiska grundprinciper enligt rapporten kompetensbeskrivning för legitimerad röntgensjuksköterska (Örnberg et al., 2012). Patienters upplevelse av en bra kommunikation tyder på att röntgensjuksköterskor arbetade enligt röntgensjuksköterskans profession. Dessutom har röntgensjuksköterskor varit noggranna och tydliga med informationsöverföring under det korta möte de har haft med patienter (Wallström et al., 2017).

#### *Patienters upplevelser av trygghet och välbefinnande under undersökningsförloppet.*

Resultatet på enkätstudien visade att alla patienter som deltog i studien kände sig trygga under undersökningsförloppet och det här överensstämmer med studiens resultat (Acuff et al., 2014) som har visat att känslan av trygghet hos patienter ökar med en god kommunikation mellan patienter och röntgensjuksköterskor samt minskar patientens oro.

Studien (Jirwe et al., 2010) belyste att en bra kommunikation är en grundläggande del av omvårdnad och den handlar om att dela information, ha omtänksamma samtal och interaktioner med patienter. Dessutom beskrev studien den viktiga rollen som kommunikationen har för att uppnå patientnöjdhet och välbefinnande. Resultatet på enkätstudien stämde överens med studien (Jirwe et al., 2010) och på grund av den goda kommunikationen som patienter upplevde under undersökningar blev svaret på frågan om känslan av trygghet och välbefinnande ”Ja” med 100%. För att en bra kommunikation var en viktig faktor för att bevara patienters välbefinnande och trygghet.

Resultaten av patientdeltagande i undersökningar visade att majoriteten (86,9 %) av patienterna som deltog i enkätstudien upplevde att de var delaktiga när det gäller beslutsfattande, informationsutbyte och förflyttning. Detta stämmer överens med studien (Wallström et al., 2017) som belyser att det är viktigt att patienterna är aktiva i sin vård och att patientens behov och önskemål tillgodoses.

Att majoriteten av patienter upplevde sig delaktiga tyder på att röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund arbetar enligt hälso- och sjukvårdslagen (SFS, 1982:763) som hänvisar till att ”Hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Detta innebär att den ska särskilt vara av god kvalitet med en god hygienisk standard och tillgodose patientens behov av trygghet i vården och behandlingen, vara lätt tillgänglig, bygga på respekt

för patientens självbestämmande och integritet, främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen och tillgodose patientens behov av kontinuitet och säkerhet i vården.”

I resultatet av denna enkätstudie kom fram att 8,2% av deltagarna inte kände sig delaktiga under undersökningar. Detta kan bero på kommunikationsproblem som uppstod under undersökningar. Kommunikationsproblem som kan uppkomma kan beror på språkbrister, kulturbarriär och medicinska termer enligt rapporten (regeringskansliet, 2000).

#### *De eventuella brister som patienter upplevde i samband med undersökningar.*

Studiens resultat visade att de flesta av patienterna (96,7%), som deltog i enkätstudien inte upplevde några brister i kommunikationen med röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund. Det betyder att röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund arbetade enligt riktlinjer och lagar inom sjukvården. Enligt (Eide & Eide., 2009), byggs en god kommunikation på kompetens, stöd, tydlig informationsöverföring och bra ordval, vilket leder till att undvika en bristfällig kommunikation. Röntgensjuksköterskor utgick från deras professionella förmåga och erfarenheter vid mötet med patienter för att undvika de eventuella bristerna (Gerchow et al., 2021).

Patienters förslag handlade mest om användning av medicinska termer och positioneringsbilder. Röntgensjuksköterskor kan undvika användning av medicinska termer för att kunna underlätta kommunikationen med patienter samtidigt de kan ordna positioneringsbilder för att stödja patienter att genomföra undersökningen.

## **Metoddiskussion**

### *Studiens fördelar*

Enkätstudien var en empirisk kvantitativ studie som bestod bland annat av sju öppna frågor. Enkätens innehåll med öppna frågor gav möjligheten att få mer information om patienters upplevelser. Enkätstudien hade ett högre antal deltagare i jämförelse med en kvalitativ studie vilket bidrog till mer information om patienters upplevelser med röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund. Fördelen med denna studie var användning av enkäterna, vilket ledde till

att studiens resultat blev tydlig och kunde stödjas med deltagarnas kommentarer och förslag. Deltagarna fick vara anonyma och på det sättet vågade de kanske beskriva deras sanna upplevelser av kommunikationen under undersökningar med röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund. Det som var viktigt med denna studie är att den gav deltagarna möjligheter att kunna beskriva kommunikationen från olika aspekter såsom delaktighet, välbefinnande och eventuella bister. Studien var inriktad på patienter som var på röntgenavdelning och detta underlättade för författarna att träffa patienter på plats under datainsamlingsperiod. Att vara på plats gav författarna möjligheten att samla in data från olika modalitet till exempel magnetresonanstomografi, datortomografi och konventionell röntgen vilket ledde till ett varierande och trovärdigt resultat. Efter att patienterna har svarat på enkäterna berättade majoriteten av patienterna till författarna att de var nöjda med studien och de hoppades på fler studier som handlar om patienter i framtiden.

#### *Studiens nackdelar*

En av studiens nackdelar var på enkätfråga 8 där deltagarna (8,2%) valde alternativet ”Nej”. Deltagarna hade också möjligheten att utveckla svaret men de utvecklade inte svaret. Detta gjorde det svårare för författarna att förstå anledningen till deras val. Andra nackdelen var på enkätfråga 10, där valde majoriteten av patienter att inte ge förbättringsförslag. Studien skulle komma fram till flera förbättringsförslag och mer utveckling av svaret om författarna hade använt sig av en intervjustudie. En intervjustudie ger deltagarna större möjlighet att utveckla svaret samtidigt kan författarna fördjupa sig mer i de olika frågeställningarna (Henricson, 2012). En annan nackdel var bort fall från (enkätfråga 8), 3 och (enkätfråga 9), 2 och detta kan påverka resultatet negativt. Slutligen var nackdelen med studien att en del av röntgensköterskorna med utländskbakgrund inte var nöjda med studiens syfte trots att de gav samtycke att delta i studien.

#### *Mätinstrumentets reliabilitet och validitet*

Mätinstrumentet till studien var en enkät som innehåller 10 frågor där frågorna presenterades med ett tydligt språk för att underlätta för deltagarna att svara på de angivna frågorna i enkäten. Enkätfrågorna var anpassade till studiens syfte, samtidigt var de frågorna relevanta för att kunna besvara studiens frågeställningar. Författarnas valde frågor som svarar på studiens syfte och frågeställningar. Däremot reliabiliteten är låg för att studien inte kan ge samma resultat vid upprepande mätningar. Studiens resultat skulle se annorlunda ut beroende

på de olika förutsättningar som kan påverka både röntgensjuksköterskor och patienter (Henricson, 2012).

### *Studien ur ett etiskt och ett samhällligt perspektiv*

Studiens inledes efter ett godkännande av verksamhetschefen och författarna har sett till att bevara deltagarnas värde och rättigheter genom att respektera deras självbestämmande att delta i denna studie. Därför fick deltagarna ett informationsbrev som beskrev studiens syfte och deltagarens medverkan i studien. Deltagarna fick information om konfidentiellt och rätten om frivillighet samt rätten att avbryta deltagande. Författarna tog hänsyn till röntgensjuksköterskor med utländsk bakgrund och det var genom det informationsbrevet som delades till röntgensjuksköterskor. Där beskrevs studiens syfte och röntgensjuksköterskans frivillighet att delta eller avbryta deltagande i studien. Denna studie kan leda till förbättring på kommunikationen mellan röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund och patienter som kommer för en röntgenundersökning. Genom de etiska steg som studien var grundat på, bevarade studien de grundläggande etiska principerna i Belmontrapporten (Kjällström, 2012)

### *Förslag på vidare forskning*

Den stora bristen på studier och artiklar om ämnet (kommunikation mellan röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund och patienter) gör det tydlig för författarna att det finns ett behov av mer forskning kring ämnet. Det behövs flera studier kring kommunikationen mellan röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund och patienter för att kunna utvärdera och förbättra kommunikationen. Med fler kvalitativa studier som till exempel intervju, kan författarna få fram mer information om patienters upplevelser och få mer förbättringsförslag för att kunna utveckla kommunikationen.

### **Slutsats**

Resultatet av denna enkätstudie visade att kommunikationen mellan röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund och patienter fungerar väldigt bra. Totalt 96,7% av patienter upplevde inga brister i kommunikationen i samband med undersökningar. En stor del av patienterna (86,9%) kände sig delaktiga under undersökningar. Vidare visade enkätstudien att alla patienter (100%) som deltog i studien var nöjda med kommunikationen under undersökningsförloppet.

## REFERENSER

Acuff, S. Bradley, Y. Barlow, P. Osborne, D. (2014). Reduction of patient anxiety in PET/CT imaging by improving communication between patient and technologist. *Journal of Nuclear Medicine Technology*. 42 (3) 211–217. DOI: <https://doi.org/10.2967/jnmt.114.139915>

Centrum för forsknings- och bioetik. (2017) *Informerat samtycke*. Hämtad 2017-12-09. <http://www.codex.vr.se/manniska2.shtml>

Eide, H. Eide, T. (2009). *Omvårdandsorienterad kommunikation. Relationsetik, samarbete och konfliktlösning*. Lund: Studentlitteratur.

Elsevier, L. (2019). Patient safety in medical imaging: A joint paper of the European Society of Radiology (ESR) and the European Federation of Radiographer Societies (EFRS). *Radiography*, 25(2): e26-e38. DOI: [10.1016/j.radi.2019.01.009](https://doi.org/10.1016/j.radi.2019.01.009)

Gerchow, L., Burka, L., Miner, S., & Squires, A. (2021). Language barriers between nurses and patients: A scoping review. *Patient Educ Couns*, 104(3): 534-553. DOI: [10.1016/j.pec.2020.09.017](https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.09.017)

Henricson, M. (2012). *Vetenskaplig teori och metod: från ide till examination inom omvårdnad* (2 uppl.) Studentlitteratur.

Huang, X., Gao, Y., Chen, H., Zhang, H., Zhang, X. (2022) Hospital Culture and Healthcare Workers Provision of Patient-Centered Care: A Moderated Mediation Analysis. *Front Public Health*, 10: 919608, DOI: [10.3389/fpubh.2022.919608](https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.919608)

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

Jirwe, M. (2019). Person. I F. Friberg & J. Öhlén (Red.), *Omvårdnadens grunder: perspektiv och förhållningssätt* (s. 300-334). Lund: Studentlitteratur

Jönson, H. (2007). Is It Racism? *Journal of Gerontological Social Work*, 49(4), 79-96.  
[https://doi.org/10.1300/J083v49n04\\_05](https://doi.org/10.1300/J083v49n04_05)

Kjellström, S. Sandman, L. (2012).ss 375. *Etikboken: etik för vårdande yrken*. Lund: Studentlitteratur

McCabe, C. (2003). Nurse-patient communication: an exploration of patient's experiences. *Journals of clinical nursing*. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x>

Meuter, R. Gallois, C. Segalowitz, N. Ryder, A. Hocking, J. (2015). Overcoming language barriers in healthcare: A protocol for investigating safe and effective communication when patients or clinicians use a second language. *BMC Health Services Research*. 15:371.  
<https://doi.org/10.12968/bjon.2013.22.6.335>

Regeringskansliet. (2000). Begreppet invandrare-användningen i myndigheters verksamhet. Ds 2000:43.  
<https://www.regeringen.se/contentassets/8592e456f2184550b83c4aa215e3ebba/begreppet-invandrare---anvandningen-i-myndigheters-verksamhet>

SCB. (2015). Vård- och omsorgsutbildade – idag och i framtiden. 2015:4.

[https://www.scb.se/contentassets/2105d6d260bc4af081607897f2af2dac/uf0521\\_2015a01\\_br\\_a40br1504.pdf](https://www.scb.se/contentassets/2105d6d260bc4af081607897f2af2dac/uf0521_2015a01_br_a40br1504.pdf)

SFS 1982:763. Hälso- och sjukvårdslagen. Stockholm: Socialstyrelsen.

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/halso--och-sjukvardslag-1982763\\_sfs-1982-763](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/halso--och-sjukvardslag-1982763_sfs-1982-763)

Solum, E. Viken, B. Lyberg, A. (2020). First Year's Work Experiences of Foreign Educated Nurses Coming to Norway from Other European Countries. *Sage Journals*. <https://doi-org.ezproxy.its.uu.se/10.1177/2377960820970003>

Wallström, S. Ekman, I. Taft, C. (2017). Svenskarnas syn på personcentrerad vård. *Som institutet, samhälle opinion medier*.

[https://www.gu.se/sites/default/files/migrated/1642988\\_svenskarnas-syn-p---personcentrerad-i-v--rden---wallstr--m--ekman---taft.pdf](https://www.gu.se/sites/default/files/migrated/1642988_svenskarnas-syn-p---personcentrerad-i-v--rden---wallstr--m--ekman---taft.pdf)

Örnberg, G. Andersson, B. (2012). *Kompetens-beskrivning för legitimerad röntgensjuksköterska*. Svensk förening för röntgensjuksköterskor.

[https://static1.squarespace.com/static/5e273ba0d40a2118838e3a5e/t/5ef46500afc08b727c3cb9b0/1593074951572/komptetensbeskrivning\\_2012\\_02\\_20.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5e273ba0d40a2118838e3a5e/t/5ef46500afc08b727c3cb9b0/1593074951572/komptetensbeskrivning_2012_02_20.pdf)



**Kryssa i rutan som motsvarar ditt svar!**

**1. Kön**

- Man       Kvinna       Annat

**2. Ålder**

- 18–30  
 31–40  
 41–50  
 51–60  
 61+

**3. Har du gjort röntgenundersökning förut?**

- Ja  
 Nej

**4. Är du nöjd med kommunikation under undersökningsförloppet?**

- Ja  
 Nej

Om nej, utveckla:

---

---

---

---

5. **Tycker du att informationen som du har fått under undersökningen var tydlig?**

Ja

Nej

Om nej, utveckla:

---

---

---

---

6. **Har röntgensjuksköterskan tagit hänsyn till ditt behov, dina frågor och funderingar i samband med undersökningen?**

Ja

Nej

Om nej, utveckla:

---

---

---

---

---

7. **Kände du dig trygg under undersökningsförloppet?**

Ja

Nej

Om nej, utveckla:

---

---

---

---

**8. Fick du vara delaktig under undersökning till exempel (besluttagande, informationsutbyte och förflyttning (position ändring från sittande till liggande till stående)?**

Ja

Nej

Om nej, utveckla:

---

---

---

---

---

---

---

**9. Fanns det brister som du har upplevt under kommunikationen med röntgensjuksköterskan med utländskbakgrund?**

Nej

Ja

Om Ja, vilka brister fanns

det: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

**10. På vilket sätt kan vi förbättra oss i kommunikationen (eventuella förslag)?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Bilaga 2. Tillståndsansökan



UPPSALA  
UNIVERSITET

Inst. Kirurgiska vetenskaper  
Enheten för Radiologi

ANSÖKAN OM TILLSTÅND FÖR UPPSATSARBETE		
Preliminär titel: Kommunikation mellan vårdpersonal med utländsk bakgrund och patienter		
Studiens design: se bifogad projektplan      Tidpunkt för datainsamling:		
Namn: Sara Shafiqon Arafat Alwan		
Program / Kurs: Röntgensjukvårdsterapiprogrammet	Termin: T6	
Gatuadress:		
Postnummer:	Ort: Uppsala	Telefon: 0760565522
Handledare: Mitra Mehravaran		
Gatuadress:		
Postnummer:	Ort: Uppsala	Telefon:

1. Tillstånd för att genomföra ovanstående studie lämnas härmed och studien bedöms utgöra en del av det kvalitetsutvecklingsarbete som bedrivs inom kliniken och anses därför ej behöva granskas av Medicinska fakultetens forskningsetikkommitté
2. Tillstånd för att genomföra ovanstående studie lämnas härmed men studien bör granskas av Medicinska fakultetens forskningsetikkommitté
3. Tillstånd för att genomföra ovanstående studie lämnas ej

Datum: 23-01-09

Namn-teckning ansvarig klinikchef/överläkare:

Namn-förtydligande:

Klinik (motsv.):

Ort: Uppsala  
*Per Eckerbom*

PER ECKERBOM  
Överläkare  
Verksamhetschef  
Bild- och Funktionsmedicinskt  
Centrum (BFC)  
Akademiska sjukhuset  
751 85 Uppsala  
018-611 06 05

### **Bilaga 3. Informationsbrev till patienter**

## **Patientens syn på kommunikation med röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund**

Syftet med studien är att undersöka patienters upplevelser av kommunikationen och informationsöverföring av röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund under genomförda röntgenundersökningar.

### **Vad innebär ditt deltagande?**

Det är frivilligt att delta i studien och du har rätt att avbryta din deltagande i studien. Dessutom ditt deltagande kommer att vara anonymt, och all information du lämnar kommer att behandlas konfidentiellt.

Du kommer att svara på en enkät som består av 7 öppna frågor om din upplevelse av kommunikationen under hela undersökningsförloppet. Medverkande kommer att ske på röntgenavdelning och enkäten kommer att lämnas i en låda som är uppställd på plats.

### **Studiens resultat**

Resultatet av den här studien kommer att publiceras på Uppsala Universitets digitala vetenskapliga arkiv (DIVA).

Vid eventuella frågor och intresse av studiens resultat, se kontaktuppgifter nedan.

#### **Studerande:**

Sara Shafiiyon: [saraadrianna.shafiiyon.0475@student.uu.se](mailto:saraadrianna.shafiiyon.0475@student.uu.se)

Arafat Alwawi: [arafat.alwawi.4825@student.uu.se](mailto:arafat.alwawi.4825@student.uu.se)

#### **Handledare:**

Mitra Mehravaran: [mitra.mehravaran@radiol.uu.se](mailto:mitra.mehravaran@radiol.uu.se)

Per Liss: [Per.Liss@radiol.uu.se](mailto:Per.Liss@radiol.uu.se)

## **Bilaga 4. Informationsbrev till röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund**

### **Patientens syn på kommunikation med röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund**

Syftet med studien är att undersöka patienters upplevelser av kommunikationen och informationsöverföring av röntgensjuksköterskor med utländskbakgrund under genomförda röntgenundersökningar.

### **Vad innebär ditt deltagande?**

Genom att delta i studien kommer du att bidra till utveckling av kommunikation och informationsöverföring under undersökningar. Du kommer genomföra en röntgenundersökning.

Det är frivilligt att delta i studien och du har rätt att avbryta din deltagande i studien. Dessutom ditt deltagande kommer att vara anonymt.

### **Studiens resultat**

Resultatet av den här studien kommer att publiceras på Uppsala Universitets digitala vetenskapliga arkiv (DIVA).

Vid eventuella frågor och intresse av studiens resultat, se kontaktuppgifter nedan.

#### **Studerande:**

Sara Shafiiyon: [saraadrianna.shafiiyon.0475@student.uu.se](mailto:saraadrianna.shafiiyon.0475@student.uu.se)

Arafat Alwawi: [arafat.alwawi.4825@student.uu.se](mailto:arafat.alwawi.4825@student.uu.se)

#### **Handledare:**

Mitra Mehravaran: [mitra.mehravaran@radiol.uu.se](mailto:mitra.mehravaran@radiol.uu.se)

Per Liss: [Per.Liss@radiol.uu.se](mailto:Per.Liss@radiol.uu.se)

