



Modersmålets betydelse inom vården

Verksamhetsinriktat examensarbete

Silvia Bussman, Victoria Bäckman, Ritva Naamanka

Lärdomsprov

Sjukskötare (YH)

2024

Lärdomsprov

Silvia Bussman, Victoria Bäckman, Ritva Naamanka.

Modersmålets betydelse inom vården. Verksamhetsinriktat examensarbete.

Yrkeshögskolan Arcada: Sjukskötare, 2024.

Uppdragsgivare:

Folkhälsan Välfärd AB

Sammandrag:

Detta verksamhetsinriktade examensarbets syfte är att utveckla ett arbetsverktyg för personalen på Folkhälsan i Brunakärr, Helsingfors. Verktuget består av ett litet kort, som skribenterna kommer dela ut till vårdarna där det står väsentliga ord och fraser översatt svenska-finska-engelska. Kortet skall finnas som ett hjälpmedel för att minska missuppfattningar och att kommunikationen sker smidigare mellan klienter och vårdare. Kortet kommer även finnas med i bilagorna som tillgång till läsarna.

Kortet ger läsaren möjligheten att kommunicera och förstå bättre klientens behov samt kunna se en bättre helhetsbild av klienten. Skribenternas mål är att hjälpa vårdpersonalen vid språkhinder, klientens rättighet att få vård på eget modersmål och säkerställa en bra vård.

Nyckelord:

Modersmål, kommunikation, tvåspråkighet, sjukskötare.

Degree Thesis

Silvia Bussman, Victoria Bäckman, Ritva Naamanka.

The importance of the native language in healthcare. Functionally oriented degree thesis.
Arcada University of Applied Sciences: Nursing (Swedish), 2024.

Commissioned by:

Folkhälsan Valfärd AB

Abstract:

The purpose of this thesis is to develop a practical tool for the staff at Folkhälsan in Brunakärr, Helsinki. The tool is a small card containing essential words and phrases translated into Swedish, Finnish, and English, which can be distributed to caregivers. The intention of the card is to reduce misunderstandings and facilitate smoother communication between clients and caregivers. The card is also included as an appendix to the thesis as a resource for readers. The card provides the reader with the opportunity to better communicate with and understand the client's needs, thereby gaining a more comprehensive view of the client. The author's goal is to assist healthcare staff in overcoming language barriers, ensuring the client's right to receive care in their native language, and ensuring high-quality care.

Keywords:

Native language, communication, bilingualism, nursing.

Opinnäyte

Silvia Bussman, Victoria Bäckman, Ritva Naamanka.

Äidinkielen merkitys hoitotyössä. Toiminnallinen opinnäytetyö.

Ammattikorkeakoulu Arcada: Sairaanhoitaja, 2024.

Toimeksiantaja:

Folkhälsan Välfärd AB

Tiivistelmä:

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää työkalu Folkhälsanin henkilökunnalle Ruskeasuolla, Helsingissä. Työkalu on pieni henkilökunnalle jaettava kortti, jossa on tärkeitä sanoja ja lauseita käännettynä ruotsi-suomi-englanti. Kortin tarkoitus on olla hyvä työkalu, jonka avulla voimme vähentää väärinkäsityksiä sekä saada sujuvuutta yhteydenpitoon asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. Kortti tulee myös liitteenä lukijoille luettavaksi.

Kortti antaa lukijalle mahdollisuuden kommunikoida ja ymmärtämään paremmin asiakkaan tarpeita, sekä antaa paremman kokonaiskuvan asiakkaasta. Kirjoittajien tavoitteena on auttaa terveydenhuollon henkilökuntaa kielimuurien kanssa, asiakkaan oikeutta saada hoitoa omalla äidinkiellellä ja varmistua hyvästä hoidosta.

Avainsanat:

Äidinkieli, kommunikaatio, kaksikielisyys, sairaanhoitaja.

Innehåll

Förord	6
1 Inledning	7
2 Syfte och mål	8
3 Bakgrund	9
3.1 Modersmålets betydelse.....	9
3.2 Kroppsspråk och ansiktsuttryck	10
3.3 Folkhälsan.....	11
3.4 Folktinget.....	12
4 Teoretisk referensram	15
4.1 Reflektioner	17
5 Etiska aspekter	17
6 Metod och arbetsprocess	19
7 Framställning av verktyget	21
8 Datainsamling	22
8.1 Resultat på frågeformulären till personalen	23
8.2 Resultat på frågeformulären till boende.....	24
8.3 Frågeformulär till chef.....	25
9 Diskussion	26
9.1 Forskningsfrågorna	27
9.2 Verktyget	28
10 Källor	29
11 Bilagor	32
11.1 Bilaga, verktyget	32
11.2 Bilaga, frågeformulären till personalen	34
11.3 Bilaga, frågeformulären till boende	38
11.4 Bilaga, frågeformuläret till chefen	39

Förord

Då detta är ett viktigt ämne, och vi ser att det blir allt vanligare att människor inte får vård på sitt eget modersmål, fann vi det nödvändigt att fördjupa oss i denna utmaning. Vi ansåg detta som ett ypperligt tillfälle att utföra forskning och undersökningar kring hur detta påverkar människor och deras vardagliga liv, både fysiskt och psykiskt. Vår ambition har varit att belysa de konsekvenser och utmaningar som uppstår när språkbarriärer inom vården hindrar en fullgod omsorg.

Vi vill uttrycka vår djupaste tacksamhet till alla som har varit delaktiga i skrivprocessen och bidragit med sitt engagemang, särskilt under de stunder då arbetet känts som mest utmanande. Ert stöd och ihärdighet har varit ovärderliga.

Vi vill även rikta ett stort tack till Folkhälsan Valfärd för ett gott samarbete och deras ovärderliga bidrag till detta projekt. Tillsammans hoppas vi att denna studie kan bidra till förbättringar inom vården och lyfta fram vikten av att erbjuda vård på modersmålet, för alla människors välmående och rättvisa behandling.

Helsingfors, oktober 2024

Silvia Bussman, Victoria Bäckman & Ritva Naamanka

1 Inledning

Språk är en central del av människans identitet och spelar en avgörande roll i kommunikationen mellan individer. Inom hälso- och sjukvården är effektiv kommunikation grundläggande för att säkerställa att patienter får den vård och det stöd de behöver. För många patienter kan möjligheten att uttrycka sig på sitt modersmål vara avgörande för att känna sig förstådda och trygga i vårdsituationer. Detta gäller särskilt för minoritetsgrupper, i detta fall finlandssvenskar, som trots att de har svenska som modersmål ofta möter utmaningar i en vårdmiljö där finska dominerar.

Detta examensarbete syftar till att undersöka modersmålets betydelse inom vården och att lyfta fram vikten av att få vård på sitt eget modersmål. Fokusering på den finlandssvenska befolkningen och deras upplevelser inom vården, vill vi belysa de språkliga hinder som kan uppstå och hur dessa påverkar vårdens kvalitet och rättvisa.

För att bidra till en mer inkluderande och rättvis vård kommer vi att utveckla ett praktiskt verktyg i form av ett kort för Folkhälsans vårdpersonal. Detta kort kommer att innehålla enkla fraser och ord översatta på svenska, finska och engelska, vilket underlättar vårdpersonalen att kommunicera med patienter på deras modersmål. Målet är att förbättra kommunikationen och därmed också vårdkvaliteten för svenskspråkiga patienter. Kortet är litet, lättförståeligt och enkelt att använda i olika vårdsituationer.

Förutom att utveckla detta verktyg, kommer vårt examensarbete att inkludera en teoretisk del där vi utforskar tidigare forskning och en forskningsdel i samarbete med Folkhälsans Valfärd.

Med tanke på den nuvarande bristen på vårdpersonal i Finland, särskilt svensktalande vårdpersonal, ser vi detta projekt som ett utmärkt tillfälle att bidra till att förbättra vården för alla patienter, oavsett språklig bakgrund. Genom att stödja både patienter och vårdare i deras språkliga utmaningar hoppas vi kunna främja en mer inkluderande och jämlik vårdmiljö.

2 Syfte och mål

Syftet med detta examensarbete är att få en helhetsbild på verkligheten inom vården, verkligheten på vårdarnas svenska kunskaper och även vilka konsekvenser en språkbarriär kan ha. Fokuset på arbetet ligger på tvåspråkigheten, rättigheterna, kommunikationen och etiken som berör alla svenskspråkiga invånare i Finland.

Skribenterna har valt att utföra detta examensarbete genom intervjuer med samarbetspartnern och materialsökning. Utvärdering av datainsamlingen av intervjuerna och materialsökningen har skribenterna valt att besvara frågor genom vårt arbete. Målet med detta arbete är att framhäva och förstärka synligheten på minoriteten i Finland men även bidra till att sprida synligheten och förhoppningsvis inspirera någon att vidare forska inom området och göra en märkvärdig skillnad för dom svensktalande finländarna vi har i Finland.

Skribenterna har valt forskningsfrågorna:

- Hur kommunicerar vi när det finns en språkbarriär eller sjukdom som förhindrar vården?
- Hur påverkar en språkbarriär en vårdupplevelse?

3 Bakgrund

3.1 Modersmålets betydelse

En av de väsentligaste delarna av vården är språket. Hur kommunicerar jag med min patient, vilken typ av kroppsspråk samt gester använder jag mig av men framför allt skall patientsäkerheten beaktas. Enligt THL uppnås uppskattningen av servicebehov, diagnosering, rehabilitering och behandlingen bäst när patientens språk och kultur tas i hänsyn (THL, 2021).

Av den finska befolkningen är ca. 5,6 % svenskspråkiga alltså 300 000 och största delen bor vid kusten och på Åland.

Enligt Finlands lag (Finlex, u.å) skall alla få behandling på tvåspråkiga välfärdsområden på antingen finska eller svenska och det är upp till patienterna själv att välja vilket språk de vill använda. Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård nämner de även att personer har rätt till tolk om personalen inte behärskar teckenspråk, ett gemensamt språk eller att kunden av funktionsnedsättning inte kan uttrycka sig (612/2021). I språklagen finns det bestämmelser om att bli hörd och få expeditioner på finska eller svenska men även rätten till att få tolkning (423/2003). I Lapplands välfärdsområde har kunderna rättighet att få vård på samiska enligt den samiska språklagen (1086/2003).

Det som ingår i hälsovårdspersonalens uppgifter och ansvar är att kunna på ett lätt och folkligt sätt kunna förklara om patientens hälsotillstånd och sjukdomar, vårdens innebörd och annan nödvändig information angående vården. Det ingår även till hälsovårdspersonalens uppgifter att kontrollera att patienten förstår de givna anvisningarna och kunna svara på ytterligare frågor. Brister i kommunikationen kan leda till missförstånd och misstolkningar. (Valvira, 2022.).

Situationer där behov av eget modersmål betonas är minnesundersökningar och vid undersökning av smärta. I situationer där hälsovårdspersonalens förståelse av det gemensamma språket, finns det risk för bristfällig vård och patientens förtroende för hälso- och sjukvården drabbas. Dessa språksvårigheter kan vara beklagliga för patientens rättssäkerhet. (Valvira, 2022.).

Finland har en åldrade befolkning. När människan åldras försvagas behärsningen av flera språk alltmer. Människans egna modersmål är hens egna känslspråk och människor som är i kris har allt svårare att berätta om sina känslor, då blir de svårare att förstå. Det kan vara utmattande för hälsovårdspersonalen att vara empatiska och tröstande på ett främmande språk. Att ha ett gemensamt språk inom vården ökar klient- och patient-säkerheten. (Valvira, 2022.).

3.2 Kroppsspråk och ansiktsuttryck

Till en del av språket tillhör även kroppsspråk och ansiktsuttryck. En icke-verbal kommunikation består av ansiktsuttryck och gester. Människan uppfattar icke-verbalt information snabbare än ord (Haapajarvi & Rajala, 2020, s. 22.). Människan söker efter ögonkontakt redan som nyfödda. Ögonkontakten skapar trygghet och är en viktig del till människans utveckling. Ögonen är även den mest avslöjande kroppsdel vi har som människor, eftersom de fungerar reflexmässigt och omedvetet. Även kroppskontakt är en viktig del av människans utveckling, särskilt som barn då barnet lär sig om förhållandet till den egna kroppen. (Pease, 1997.).

För att patienten skall kunna skapa tillit till vårdaren är en av de viktigaste delarna av icke-verbal kommunikation ögonkontakt. Förutom ögonkontakt är även gester, tonläge och tonvikt men även kroppsställningen viktigt. Icke-verbal kommunikation är ofta omedvetet. Ibland ger ansiktet eller rösten med sig antydningar som vi eventuellt inte vill att syns. Ibland är även vår verbala och icke-verbala kommunikation i konflikt, och då skulle det vara lämpligt att försöka ta reda på möjliga bakgrundsfaktorer. Viktigt att

komma ihåg att patienter är känsliga motsägelser samt om budskapet inte känns äkta, kan det skapa en förvrängning i interaktionen. (Duodecim, 1996.).

Enligt tidigare forskning beskrivs det att hälsovårdspersonalen bör notera sex olika icke-verbala faktorer när hen bemöter patienter. För att ge intrycket att vårdaren lyssnar aktivt och visar intresse bör inte armarna och benen vara korsade, då kroppshållningen avspeglas. Vårdare bör sitta mot en vinkel mot patienten. Ögonkontakt och beröring förmedlar till patienten att vårdaren är engagerad och förmedlar även respekt, dock bör vissa kulturella och individuella skillnader beaktas. Enligt tidigare forskning är en av de viktigaste faktorerna intuition, men det påpekas att intuitionen är relaterad till kultur och livserfarenhet. (Stickley, 2011.).

3.3 Folkhälsan

Ossian Schauman (1862–1922) grundade Folkhälsan år 1921. Han insåg att det behövdes åtgärder för att höja hälsotillståndet hos barn och vuxna. Folkhälsan är Finlands största svenskspråkiga organisation som verkar för att förbättra hälsa och livskvalitet. Deras verksamhet är ideell och utan vinstsyfte. (Folkhälsan, 2024, -a).

Folkhälsan har länge varit en drivkraft inom hälsa och välbefinnande. De arbetar för att människor i alla åldrar ska få en trygg och aktiv vardag. (Folkhälsan, 2024, -b).

Folkhälsans verksamhet bygger på evidensbaserade metoder som grundar sig på forskning. Detta har hjälpt Folkhälsan att utveckla sitt tankesätt, arbetssätt och kunskap.

Folkhälsans personal har möjlighet att vidareutbilda sig. (Folkhälsan, u.å.).

Folkhälsan bemöter människor i alla livskeden och från alla bakgrunder med jämlikhet och inkludering, är lyhörda för deras behov och strävar efter att säkerställa jämn, jämlik och hög servicekvalitet för sina kunder samt trygghet för sin personal. (Folkhälsan, u.å.). Språket och språklig identitet är viktig för Folkhälsans välmående, och möjlighet att kunna använda sitt modersmål är grundläggande för god kommunikation samt livskvalitet.

För personal som anställs på Folkhälsan som inte har tillräckliga kunskaper i svenska, strävar man att erbjuda språkundervisning, eftersom svenska används i alla Folkhälsans enheter. Oavsett modersmål ska alla som jobbar på Folkhälsan känna sig jämlika med sina kolleger. (Folkhälsan, 2016, -a).

Folkhälsan engagerar sig aktivt i lagberedning och samhällsplanering för att säkerställa att rättigheter beaktas och att service på svenska tryggas. Genom att samarbeta med den svenskspråkiga yrkesutbildningen arbetar Folkhälsan för att det även i framtiden ska finnas personal inom social- och hälsovården. (Folkhälsan, 2016, -b). Folkhälsanhusen är viktiga mötesplatser där man har möjlighet för alla att delta i hälsofrämjande verksamhet på svenska. Det ger också möjlighet till de som inte har svenska som modersmål att bekanta sig med svenskspråkig kultur.

3.4 Folktinget

Vi valde att intervjua Folktinget för vårt examensarbete av flera skäl. Folktinget har en djupgående kunskap och erfarenhet av frågor som rör språkliga rättigheter och hur dessa implementeras inom olika sektorer, inklusive vården. De har en central roll i att säkerställa att svenskspråkiga medborgares rätt till service på sitt modersmål upprätthålls. Eftersom Folktinget aktivt arbetar med att påverka och övervaka språkliga rättigheter i Finland, är de väl positionerade att ge insikter om hur dessa rättigheter tillämpas och utvecklas inom vården. Folktinget är involverade i arbetet med att samla in och analysera data om svenskspråkig vård och dess kvalitet. Deras perspektiv är värdefulla för att förstå nuvarande utmaningar och brister i detta område. (Folktinget, 2024). Folktinget är också engagerade i att främja åtgärder för att förbättra den svenskspråkiga kompetensen bland vårdpersonal och öka tillgången till svenskspråkig information, vilket direkt berör vårt examensarbete.

Folktinget är en lagstadgad intresseorganisation i Finland som främjar och skyddar rättigheterna för den svenskspråkiga befolkningen. Det bildades enligt lagen om svenska Finlands folkting (1331/2003) och fungerar som ett politiskt samarbetsorgan över parti-gränserna. (Folktinget, 2024). Folktinget består av 75 folktingsledamöter som väljs i

samband med kommunalvalet bland partier med svenskspråkig verksamhet. Organisationen arbetar för att säkerställa att den svenskspråkiga befolkningens kulturella och samhällseliga behov tillgodoses, och att svenska språkets ställning i Finland stärks.

Folktingets arbete omfattar bland annat intressebevakning och påverkansarbete för att säkerställa att språkliga rättigheter respekteras. De gör framställningar och skrivelser till myndigheter, hörs som sakkunniga av riksdagen och ministerier, deltar i remissrundor om ny lagstiftning, samt organiserar evenemang och sprider information för att främja svenskan.

Genom att intervjua Folktinget har vi kunnat få en grundlig och välunderbyggd bild av hur språkliga rättigheter hanteras inom vården och vilka insatser som görs för att förbättra situationen för svenskspråkiga patienter. Deras svar ger oss en djupare förståelse för både de rättsliga ramarna och de praktiska utmaningarna som finns.

Vi kontaktade Folktinget för att få hjälp med vårt examensarbete, som handlar om språkets betydelse inom vården. I vårt ursprungliga meddelande ställde vi flera frågor som vi hoppades att Folktinget skulle kunna besvara, då deras arbete är starkt kopplat till språkliga rättigheter i Finland. Vi ville förstå hur svenskspråkiga patienter garanteras vård på sitt modersmål, vilka åtgärder som vidtas för att förbättra den svenskspråkiga kompetensen bland vårdpersonal, samt hur Folktinget arbetar med att öka antalet svenskspråkiga inom vårdutbildningar och inom vårdpersonalens led. Vidare undrade vi om de rättigheter patienter har att kräva vård på svenska och tillgången till informationsmaterial på svenska inom vården. Slutligen var vi intresserade av hur Folktinget mäter och följer upp kvaliteten på den svenskspråkiga vården.

Folktinget svarade vänligt och gav oss en grundlig redogörelse för Folktingets roll och hur de arbetar med de frågor vi ställt. Folktinget är en lagstadgad intresseorganisation som verkar för att säkerställa och främja den svenskspråkiga befolkningens rättigheter i Finland. De betonade att Folktinget är ett politiskt samarbetsorgan som arbetar över partigränserna för att utveckla den svenskspråkiga befolkningens kulturella och samhällseliga förhållanden och för att stärka det svenska språkets ställning i Finland. Organisationen består av 75 ledamöter som väljs i samband med kommunalvalet och representerar partier med svenskspråkig verksamhet.

De fortsatte med att förklara vidare att Folktinget bedriver omfattande intressebevakning och påverkansarbete för att säkerställa att språkliga rättigheter tillgodoses. De gör framställningar och skrivelser till myndigheter och hörs som sakkunniga av riksdagen och ministerier. Dessutom deltar de i remissrundor om ny lagstiftning, sprider information, och ordnar evenemang som svenska dagen och svenskaveckan. De upprätthåller även egna arbetsgrupper och nätverk inom olika ämnesområden för att främja svenskan i Finland.

När det gäller vår fråga om hur svenskspråkiga får vård på sitt modersmål i hela Finland, förklarades det att denna rättighet är skyddad av flera bestämmelser i finsk lagstiftning. Den mest grundläggande regleringen finns i grundlagen, som slår fast att Finlands nationalspråk är finska och svenska och att det allmänna ska tillgodose landets tvåspråkiga befolknings behov på lika villkor. Språklagen, som tillämpas på hela den offentliga sektorn, förtydligar dessa rättigheter ytterligare. I praktiken finns det sju tvåspråkiga välfärdsområden i Finland, inklusive Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen, där patienter har rätt att få vård på svenska. Även om inte all personal i dessa områden behöver kunna svenska, är det välfärdsområdenas ansvar att säkerställa att det finns tillräckligt med svenskspråkig personal för att garantera att vården håller samma kvalitet på svenska som på finska.

Folktinget betonade att patientens rätt att få vård på svenska inom de tvåspråkiga välfärdsområdena inte kräver att patienten själv aktivt begär det, utan att detta ska ske automatiskt. Vårdorganisationerna har en skyldighet att organisera sin verksamhet så att svenskspråkiga patienter får service på sitt modersmål utan att behöva be om det.

När vi frågade om vilka åtgärder som vidtas för att förbättra den svenskspråkiga kompetensen bland vårdpersonal, berättade Folktinget att detta är ett centralt område för deras arbete. Behovet av svenskspråkig vårdpersonal är stort, och Folktinget lyfter ofta fram detta i sina utlåtanden och skrivelser, samt i sina kontakter med tjänstemän inom de tvåspråkiga välfärdsområdena. De nämnde att språkbrukstillägg och kostnadsfria språkutbildningar är vanliga metoder för att uppmuntra personal att använda och förbättra sina kunskaper i svenska. Gällande rekryteringen av svenskspråkig personal, underströk de att Folktinget i sitt påverkansarbete alltid uppmanar vårdorganisationer att aktivt rikta

sig till svenskspråkig personal och att betrakta svenskkunskaper som en fördel i rekryteringsprocessen.

När det kommer till tillgången till informationsmaterial på svenska, förklarade de att detta är en fråga som också är lagreglerad. Enligt språklagen ska allt väsentligt informationsmaterial från myndigheter som riktar sig till allmänheten finnas tillgängligt på både finska och svenska. Det föreslogs att vi för mer specifik information om detta kunde kontakta tvåspråkiga vårdorganisationer direkt, då de ansvarar för att denna lagstiftning efterlevs inom sina respektive områden.

Slutligen, på vår fråga om hur kvaliteten på den svenskspråkiga vården mäts och följs upp, klargjorde Folktinget att detta inte är deras direkta ansvar. I stället ligger detta ansvar på de tvåspråkiga välfärdsområdena, där det enligt lag finns nationalspråksnämnder som har skyldigheten att övervaka tillgången och kvaliteten på svenskspråkiga tjänster. Tyvärr samlas det idag inte in tillräckligt med nationell eller regional statistik för att göra en meningsfull jämförelse mellan finskspråkiga och svenskspråkiga tjänster. Detta är dock något som Folktinget arbetar aktivt med att förändra, genom att lyfta fram behovet av mer omfattande insamling av data och statistik över svenskspråkig vård.

Kontaktpersonen på Folktinget avslutade sitt svar med att uttrycka förhoppning om att hennes svar skulle vara till hjälp för vårt arbete. Vi uppskattar hennes detaljerade och informativa svar, vilket ger oss värdefull insikt i de språkliga rättigheterna inom vården i Finland och Folktingets arbete för att stärka dessa rättigheter.

4 Teoretisk referensram

I den teoretiska referensramen kommer vi att redogöra för de teorier, lagar och etiska principer som ligger till grund för hela arbetet. Vårt huvudsakliga fokus ligger på individens rätt att få vård på sitt modersmål, som betonas i lagar och riktlinjer inom hälso- och sjukvården. Lagar som specifikt nämner patienternas rättigheter är de olika språklagarna men även grundlagen. Dessa regleringar syftar till att säkerställa att patienten får

vård på ett språk som de förstår, vilket är avgörande för god kommunikation, trygghet och delaktighet i vården. Detta är en grundläggande etisk fråga som handlar om att respektera och värna om patientens kulturella och språkliga identitet.

Vår teoretiska referensram innefattar principer om vikten av att bemöta patienter på ett språk de är bekväma med, vilket stärker deras upplevelse av att bli förstådda och respekterade. Vi kommer att utvärdera hur dessa språkliga och etiska rättigheter tillämpas i praktiken, och hur de påverkar patientens upplevelse av vården, baserat både på våra egna erfarenheter och den aktuella lagstiftningen.

Den teoretiska referensramen för examensarbetet bygger på modersmålets betydelse inom vården. Tidigare forskning har visat att språkliga barriärer kan leda till allvarliga kommunikationsproblem inom vården, vilket i sin tur kan påverka patientens säkerhet, vårdkvaliteten och tillgången till likvärdig vård (Folktinget, 2023). Enligt Folktinget är det en grundläggande rättighet för svenskspråkiga patienter i Finland att få vård på sitt modersmål, men trots detta kan språkliga utmaningar uppstå i praktiken på grund av den rådande bristen på svenskspråkig vårdpersonal (Folktinget, 2023).

Olika teoretiker har forskat om modersmålets betydelse inom vården men även hur kommunikationen fungerar i en mellanmänsklig dimension. I de olika teorierna har det lagts stor vikt på sjukskötarens viktigaste redskap, kommunikation. Kommunikation kan delas in i olika kategorier och beroende på kategorin kan den se annorlunda ut. Etiken spelar roll i kommunikationen mellan olika arbetsgrupper och andra medmänniskor. Etiken inom vården kan påverka patientsäkerheten men det hör även till patienternas rättigheter att få vård på det önskade språket.

Folktinget betonar att även om Finland är tvåspråkigt, finns det brister i hur svenskspråkiga patienter får tillgång till vård på sitt eget språk, särskilt i områden där svenskan inte är lika utbredd. Vårt examensarbete tar fasta på dessa utmaningar och syftar till att underlätta för vårdpersonal att kommunicera med patienter på deras modersmål, vilket är i linje med Folktingets rekommendationer för en mer rättvis och språkligt tillgänglig vård (Folktinget, 2023).

4.1 Reflektioner

Vår uppgift syftar till att utveckla ett konkret hjälpmedel för att minska dessa språkliga hinder genom ett flerspråkigt kommunikationskort för vårdpersonal. Denna praktiska del stöds av teorin om språklig rättvisa och tillgång till jämlik vård, där Folktingets riktlinjer om modersmålets roll i vården utgör en central del.

Den teoretiska referensramen vi bygger på utgår därmed från forskning och praktiska observationer kring språklig tillgänglighet och jämlik vård, med särskilt fokus på finlandssvenska patienter och deras rätt till vård på svenska. Våra egna reflektioner och insikter bygger vidare på denna forskning och konkretiseras genom vårt verktyg för förbättrad kommunikation i vårdmiljöer.

I vår forskning har vi använt oss av en god vetenskaplig praxis. Etiska utmaningar och värderingar är ett ämne som kan vidare utvecklas inom alla arbetsplatser och vara en mer centrerad punkt för arbetet inom vården. Det vi även har reflekterat på under examensarbetets gång är, hur kommunikationen inom arbetsgruppen eller i olika vårdssammanhang kan påverka vårdkvaliteten. Språklagen och grundlagen förespråkar för allas rättigheter, som eventuellt inte implementeras i verkligheten. Vårt arbete är gjord i ett förebyggande syfte, där syftet utgår ifrån patientsäkerhet och patienträttigheter.

5 Etiska aspekter

I detta kapitel kommer vi ta upp de olika etiska aspekterna, vad etik betyder och hur etiken påverkar patientsäkerheten och patienternas rättigheter. Vi tar även upp hur etiken påverkar språket och vad vi som blivande tvåspråkiga sjukskötare kan förvänta oss genom språket och hur vi beaktar språket i ett mångkulturellt arbetsteam.

Etik handlar om vilka funderingar vi har om olika värden. Etikens uppgift är att vara vägledande i oförutsedda situationer. Det handlar om vad vi bör göra i relation till teoretiska reflektioner och olika överväganden. Då en vårdare har en utvecklad etisk kompetens, bidrar detta till kritisk reflektion om arbetskulturen och arbetsförhållandena. Detta

i sin tur stärker vårdare att stå upp för god vård. Etisk kompetens handlar även om förmågan att hantera olika etiska frågor som uppkommer inom vårdarbetet, även att de finns en sorts känslighet. Etisk kompetens har även sex andra komponenter som kompletterar vad etisk kompetens handlar om. De sex komponenterna är att vara professionell genom etiska situationer, vara empatisk, motiverad, ha mod, ha uthållighet och även kunna fatta goda beslut. (Lönnholm, 2017, s.7, 8.).

Etiken har varit en centrerad punkt genom alla tider inom vården men föreskrifterna har förändrats. Etik består av personliga värden och värden inom det egna arbetet. Då dessa värden är den samma, äventyras inte patientsäkerheten eller rätten till vård. En arbetsgrupp bör få stöd och motivering för sitt arbete genom yrkesetiska riktlinjer. I olika arbetsgemenskaper skulle det vara lämpligt att regelbundet gå igenom arbetsplatsens gemensamma etik och egen yrkesetik. De etiska principerna skall vara vägledande för arbetet. Med hjälp av principerna kan frågor om förändring handledas, granskas och motiveras. (Kangasniemi, 2021.).

Ett arbetsteam som är mångprofessionellt och mångkulturellt kan flera etiska utmaningar uppstå. I dessa team styr oftast professionella värdering beslutsfattande och beteende. När många experter från olika områden möts, måste man komma överens om gemensamma mål och åtgärder, vilket kan vara utmanande. Då yrkesgruppens värderingar och intressen kolliderar, kan det orsaka konflikter inom gruppen. Ett etiskt beslutsfattande kräver en öppen dialog och kompromisser från alla deltagande. Ett annat exempel på en etisk utmaning kan handla om maktfördelningen inom gruppen som drabbar beslutsfattande. I dessa situationen behövs ett samarbete inledas, där besluten inte leder till bekostnad av andra yrkesgrupper. Då alla är transparenta i beslutsprocessen undviker man orättvisa beslut.

Alla etiska utmaningar och värderingar måste ges ständig uppmärksamhet och de måste diskuteras. Framgång i arbetet beror på hur professionella bemöter olika etiska utmaningar och strävar till en gemensam förståelse men även rättvisa beslut. (Piironen, 2023.).

Förutsättningarna att yrkesgruppen har en gemensam förståelse och att kunna kommunicera med varandra är att ha ett gemensamt yrkesspråk. Allas erfarenheter, hur vi känner och upplever saker är olika. Både Finland och vårdbranschen är mångkulturellt. Det

väsentliga är att kunna kommunicera där en språkhandling förekommer på ett sätt som alla förstår. Naturligtvis finns det faktorer som påverkar detta såsom tidspress, osäkerhet, osaklighet och orättfärdiga maktanspråk.

6 Metod och arbetsprocess

Vi fick idén till ämnet redan i början av våra studier. Att studera i den tvåspråkiga utbildningen har inneburit både möjligheter och utmaningar. Vi har märkt att det ibland kan vara svårt att få hjälp och stöd på sitt modersmål, särskilt när majoriteten talar ett annat språk, detta har gjort oss medvetna om hur viktigt det är att människor får möjlighet att använda sitt eget språk, särskilt i situationer där trygghet och förståelse är centrala, som inom vården. Dessa erfarenheter inspirerade oss att utforska modersmålets betydelse inom vården.

Vi började med att leta reda på en svenskspråkig arbetsorganisation och hittade då Folkhälsan AB, i Helsingfors.

25.1.2024 fick vi kontakt med chefen för boende och socialservice på Folkhälsan Valfärd Ab. Chefen, som ansvarar för servicen till äldre och personer med funktionsnedsättning, tyckte att vår idé lät intressant och såg potential för ett samarbete. Hon ville att vi först utvecklar idén och tar fram en första plan innan de kan avgöra vilken enhet som skulle vara bäst lämpad för samarbetet. 01.02.2024 skickade vi vår plan, och fick genast återkoppling om att de kommer att vidarebefordra informationen och försöka hitta en samarbetspartner åt oss. En kommentar vi fick var att deras verksamheter är gemenskaps- eller serviceboenden med heldygnsvård, som faller under socialvårdslagen. Därför har de inte "avdelningar" som inom hälso- och sjukvården, utan i stället bör vi använda termer som hem, enheter eller boende-enheter.

13.02.2024 fick vi bekräftat av enhetschefen för Seniorhemmet, att de är villiga att ställa upp som samarbetspart. Kontakten lämnas nu över till enhetschefen helt, och vi

fick även mejl av HR- och utvecklingschefen om att vi måste ansöka om ett forskningslov.

I februari tog vi kontakt med enhetschefen på Seniorhemmet. Efter hennes rekommendation valde vi att rikta vårt fokus mot en specifik enhet. För att samla in relevant data delade vi ut frågeformulär till både personal och boende på enheten. I de fall där boende behövde stöd med att fylla i formulären, bistod personalen med detta. Vi säkerställde att både de boende och personalen fick tillräckligt med tid för att svara på frågorna innan vi samlade in det ifyllda materialet.

För att hålla projektet hanterbart och fokuserat valde vi att begränsa undersökningen till en specifik enhet, vilket även underlättade en mer detaljerad undersökning. Samarbetet med personalen har varit mycket positivt och effektivt, vilket har bidragit till ett smidigt genomförande av undersökningen.

Efter att insamlingen slutförts har vi arbetat intensivt med att bearbeta och utvärdera det insamlade materialet. Vi har haft regelbundna möten en gång i veckan för att diskutera vårt arbete, samt upprätthållit en kontinuerlig dialog via WhatsApp och Zoom. Samarbetet inom gruppen har fungerat utmärkt, och vi har kunnat koordinera våra möten utan svårigheter.

Det har varit smidigt och enkelt att upprätthålla kontakt med enhetschefen under projektets gång. Vid eventuella frågor eller behov av ytterligare klargöranden har hon varit lättillgänglig och snabb att återkoppla, vilket har bidragit till en effektiv och problemfri kommunikationsprocess.

Samarbetet med både enhetschefen och personalen på enheten har varit en central del av projektets framgång och har präglats av ömsesidig respekt och effektiv kommunikation. Deras stöd och engagemang har varit ovärderligt för projektets genomförande.

7 Framställning av verktyget

Eftersom vi gjorde ett samarbete med Folkhälsan där det för närvarande inte finns en tvåspråkig personal, uppstod snabbt ett behov av att skapa ett verktyg som underlättar kommunikationen i vårdmiljöer där språkförståelse kan vara en utmaning. Behovet blev tydligare när vi märkte att många vårdssituationer krävde snabb och effektiv interaktion mellan personal och patienter, särskilt i stressiga eller känsliga situationer. Detta ledde oss till idén att skapa små, fickvänliga kort som är lättillgängliga och kan användas smidigt i den dagliga verksamheten. Vårt mål med dessa kort är att ge personalen ett verktyg som inte bara förbättrar den dagliga kommunikationen utan även stödjer dem i att ge personcentrerad vård, oavsett språkliga hinder. Korten kommer att fungera som ett stöd för personalen, och likna de ABCDE-kort som redan är etablerade inom vården, vilka används som en referens för snabb och effektiv kommunikation i pressade situationer. På samma sätt vill vi att dessa nya vårdkort ska fungera, som ett snabbt och tillförlitligt referensverktyg för att underlätta interaktionen mellan vårdpersonal och patienter i vardagliga vårdssammanhang.

Syftet med dessa nya kort är att underlätta språkförståelsen i vårdarbetet och skapa en enklare och mer effektiv kommunikation mellan personal och patienter, vilket i sin tur främjar kvaliteten på vården. Genom att använda korten kan personalen bättre tillgodose patientens behov, och framför allt respektera deras rättighet att få vård och omsorg på sitt modersmål. Under studietiden har vi lärt oss att kommunikationen och förståelsen är några av de viktigaste verktygen vi har inom vården. Vårdkorten är ett konkret exempel på hur vi kan omsätta denna kunskap i praktiken. Att kunna förstå vår boende och kunna kommunicera med hen, så att vi kommer till en slutsats som alla involverade är nöjda med. Även det som vi nämnt några gånger under vårt arbete är det, att det hör till patienten eller boendes rättighet att få vård på ens egna modersmål vilket detta kort ger möjligheten till.

Genom att inkludera enkla fraser på svenska, finska och engelska, skräddarsydda för olika vårdsituationer, vill vi ge vårdpersonalen de verktyg de behöver för att skapa en trygg och säker vårdmiljö, anpassade för olika vårdsituationer. Vi inledde arbetet genom att sammanställa en lista över olika fraser. Eftersom vi alla har erfarenhet inom vården, särskilt i arbete med personer som har någon sorts minnessjukdom, har vi en god förståelse för vilka fraser och ord som är mest användbara i dessa sammanhang.

Efter att vi kommit fram till vilka ord och fraser vi vill att kortet innehåller, skrev vi ut dem och valde att laminera dessa kort för att säkerställa att de är hållbara och kan användas under en lång tid i olika situationer. Genom att laminera korten blir de inte bara mer hållbara, utan även hygieniska, vilket är en avgörande faktor i dagens vårdmiljöer där infektionskontroll och säkerhet är av högsta prioritet. De blir dessutom lättare att bära med sig och använda regelbundet, vilket gör dem till ett praktiskt verktyg i personalens dagliga arbete. (Bilaga 11.1.)

Sammanfattningsvis är målet med vårdkortet att skapa ett verktyg som inte bara underlättar vårdarbetet utan också bidrar till en mer inkluderande och respektfull vårdmiljö, där språkliga barriärer inte längre utgör ett hinder för god vård och omsorg.

8 Datainsamling

För att få en bas på hur mycket svenska personalen pratar på Folkhälsan gjorde vi ett frågeformulär där personalen fick anonymt besvara frågor angående deras kunskaper i svenska. Vi hade även ett frågeformulär för boendena på Folkhälsan, där vi genom deras synvinkel, fick en helhetsbild på hur de anser vården på det svenska språket är. Även om de känner brister som kunde förbättras.

I vårt examensarbete gjorde vi vår forskning åt Folkhälsans välfärd. I undersökningen besvarade personal med både finskt- och utländsk bakgrund.

Syftet med undersökningen var att få en helhetsbild av personalens förståelse och kommunikation på svenska och hur det eventuellt kan påverka vården som ges, samt för att kunna få en helhetsbild av hur det påverkar boende och deras livskvalitet. Att personalen kan kommunicera och ha en intim men professionell relation till boende gör en stor skillnad på den psykiska men även fysiska och sociala hälsan för de äldre. Att boende kan känna närhet och omsorg görs ofta genom språket. Språket har även ett kulturellt arv som eventuellt inte kan översättas, små detaljer gör boendes vardag meningsfullt och livskvaliteten ökar drastiskt. (Bilaga 11.1 visar hur kortet ser ut.)

8.1 Resultat på frågeformulären till personalen

Statistiken från frågeformuläret för personalen kom vi fram till att de som besvarade hade 67% svenska som modersmål och 33% inte har svenska som modersmål. Av de besvarade har 16% jobbat mindre än 1 år, 68% jobbat mellan 1–3 år och 16% jobbat mer än 5 år på forskningsplatsen.

17% av personalen anser sig ha en språkbarriär till boenden och 100% av personalen besvarade att de inte fått någon utbildning för att hantera språkbarriären.

För att underlätta kommunikationen mellan boende och personal undrade vi om någon av personalen använder hjälpmedel för att underlätta kommunikationen. 83% av personalen använder sig av virtuella hjälpmedel såsom bilder och symboler men tekniska hjälpmedel såsom översättningsappar använder 50% av personalen.

50% av personalen anser även att en språkbarriär inte påverkar boendes livskvalitet men 67% har själv upplevt att en språkbarriär har lett till missförstånd och felaktig vård.

Även 33% anser att en språkbarriär har påverkat deras förmåga att bedöma boendes behov och tillstånd korrekt. 50% av de besvarade känner att de skulle vilja ha mera utbildning eller olika resurser för att kunna hantera sin språkbarriär och 33% skulle vara intresserad av att delta i någon form av språkutbildning. Ingen av personalen har haft

specifika situationer där språkbarriärer har påverkat kommunikationen mellan dem och en boende.

För att kunna få en helhetsbild av personalens förståelse av det svenska språket och deras upplevelser att ge vård på svenska där eventuellt modersmålet inte är svenska, frågade vi även om någon upplever att boende blir mer oroliga eller förvirrade om de inte förstår språket varav 83% svarade ja. Som tilläggsinformation fick vi även extra kommentarer att det kan förekomma kommunikationssvårigheter mellan dem på grund av boendes sjukdomar vilket innebär olika minnessjukdomar, exempelvis Alzheimers. 67% av personalen anser att boende känner sig tryggare och blir förstådda när de kommunicerar på eget modersmål. (Bilaga 11.2 visar frågorna vi hade till personalen.)

8.2 Resultat på frågeformulären till boende

Då Folkhälsan är ett svenskspråkigt institut, har alla boenden i frågeformuläret svenska som modersmål. Frågorna till boende var lättförstådda och endast ja och nej frågor. Personalen hjälpte till att anteckna frågorna vid behov. I statistiken framstod det att 57% av boende har ibland svårt att förstå vad personalen säger eller att de har svårigheter att bli förstådda. Användning av olika tekniska hjälpmedel för att hjälpa kommunikationen anser 57% av boende att personalen gör.

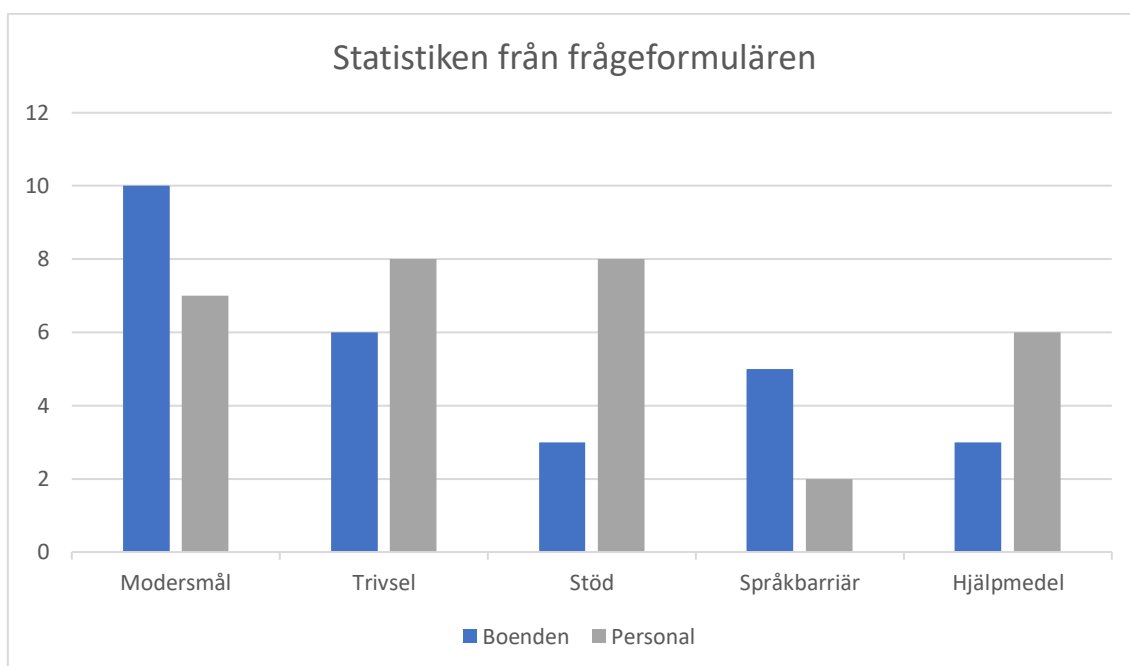
Ca. 50% av boende känner sig bekväma att prata med personalen om sina bekymmer, där vi både har fått svar ja, nej, både och, och inget alls. 57% av de besvarade har någon gång känt sig ledsen eller haft en oro över att det inte förstått vad som har sagts.

Många anser även att språket inte är en viktig sak eller att de inte vill kommunicera med personalen, då vi frågade om boende anser det som viktigt, att personalen kan svenska ansåg endast 71% det som en viktig andel i deras vardagliga liv.

Om boende ville berätta mera om hur det fungerar med språket på boendet hade de möjlighet att skriva en kommentar. Kommentarer vi fick genom detta var mycket limiterade och koncisa. De bestod mestadels av att allting fungerar bra och att de är tillfredsställda,

många valde även att inte besvara frågan. (Bilaga 11.3 visar frågorna vi hade till boende.)

I vår forskning hos Folkhälsan fick vi resultat på flera olika områden. De områden vi ville speciellt lyfta fram var modersmål, hur anser boende att personalen kan svenska, och hur anser personalen själv om deras språkkunskaper. Följande punkt vi vill lyfta fram är trivsel, hur trivs både personalen och boende på nuvarande plats. Stöd och hjälpmedel är också områden där det lyfts fram skillnader. Känner boende att de får den stöd och hjälp de behöver, men även personalen, har de resurser att kommunicera och få fram väsentlig information. Sista området vi speciellt ville lyfta fram är språkbarriären, anser både boende och personalen att det finns någon språkbarriär som hindrar vården eller vårdkvaliteten.



Tabell 1 visar de ovannämnda områden i statistikformat

8.3 Frågeformulär till chef

Vi hade även ett frågeformulär till enhetschefen på seniorhemmet för att få en helhetsbild på chefens upplevelser, perspektiv på språk och kommunikation men även

anställningsprocessen. På enheten har hon varit chef mellan 1–3 år och har mer än 20 anställda under ledningen. På enheten pratar personalen svenska, finska, engelska men även andra språk, såsom ryska. I frågeformuläret frågade vi om hon upplever att det finns en språkbarriär på boendet, där hon svarade nej och kanske att språkbarriären eventuellt påverkat på kvaliteten på vården som de erbjuder.

När man är nyanställd på enheten behöver man inte kunna flytande svenska eller ha svenska som modersmål men på en skala 1–10 anser chefen att viktighetsgraden ligger på 8 där 1 är inte alls viktigt och 10 är mycket viktigt. Inga särskilda åtgärder har implementerats på enheten för att hantera språkbarriären men i tidigare projekt har det tagits i bruk olika tecken och bilder som stöd. Olika tolkar används inte heller för att underlätta kommunikationen på boende för personer som inte har svenska som modersmål då det inte varit aktuellt. Alla boenden på enheten har svenska som modersmål.

På enheten har det inte funnits möjlighet att tillhandahålla någon utbildning för personalen att hantera sin språkbarriär. Hon tror dock att ytterligare utbildning och resurser skulle hjälpa personalen att hantera språkbarriären. Chefen har även hopp om att det skulle finnas tid göra lättlästa dokument för personalen där svenska inte är modersmål men även kunna översätta olika viktiga dokument, men detta är i nuläge inte möjligt. Bilaga (11.4 visar vilka frågor vi hade till chefen på boendet.)

9 Diskussion

För oss var det väldigt naturligt att både skriva och forska inom ett område som vi är passionerade av och själva utsatta för. Vi valde att göra ett verksamhetsinriktat examensarbete eftersom det gav oss möjlighet att skapa en konkret lösning för hur kommunikationen i vården kan förbättras. Genom att utveckla vårt kort ville vi bidra till en mer rättvis och inkluderande vård där både vårdpersonal och patienter känner sig trygga i kommunikationen. En av våra styrkor i arbetet är just det praktiska verktyg vi har skapat – ett kommunikationskort som kan användas i olika vårdsituationer. Korten gör det lättare för vårdare att förstå och kommunicera med sina patienter på ett språk de är

bekväma med, vilket förbättrar vårdkvaliteten och patientupplevelsen. Det optimala vore om ett liknande verktyg kunde användas i alla välfärdsområden och vårdanstalter i Finland, vilket skulle skapa en mer enhetlig och språkligt inkluderande vårdmiljö.

Arbetsprocessen har varit ca. 7 månader, vilket har varit optimalt under studietiden och sommaren. Vi har haft med gruppen regelbundna träffar antingen via zoom eller hemma hos någon. Vi har strävat till att träffas 1 gång i veckan där vi gått igenom vad som behöver göras och vad vi har skrivit under föregående veckan. Samarbetet inom gruppen har varit exemplariskt och alla har jobbat flitigt på. Fördelningen på arbetet har varit jämnt och alla har jobbat med hela uppgiften. Under skrivprocessen har vi frågat några lektorer på Arcada om råd och hjälp med översättningar inom arbetet. Vi har även använt oss av Arcadas egna modeller för examensarbeten och Arcadas egna LibGuides som hjälp till källhänvisning och referenser.

Folkhälsan har varit bra på att svara på eventuella frågor och en fin samarbetspartner. Forskningslovet till Folkhälsan fick vi relativt snabbt så vi kunde påbörja arbetet direkt. Även Folktinget svarade snabbt på våra frågor och allting har skett enligt vår plan.

Största utmaningen med arbetet har varit materialsökningen då själva ämnet inte är särskilt undersökt av någon trovärdig källa. De enda som har undersökt detta är olika nyhetskanaler eller liknande. Materialsökningen har skett till största del via internetet från olika källor såsom tillexempel THL och Folkhälsans egna sidor. Även gruppens egna erfarenheter har spelat stor roll i vilken typ av material som använts och vad som känts relevant till arbetet.

9.1 Forskningsfrågorna

Forskningsfrågorna *Hur kommunicerar vi när det finns en språkbarriär eller sjukdom som förhindrar vården* och *Hur påverkar en språkbarriär en vårdupplevelse* kan vi besvara genom vårt arbete. Hur vi kommunicerar med någon oavsett språkbarriär eller sjukdom görs inte bara genom språket, men även genom kroppsspråk, ansiktsuttryck och gester. Att vara professionell och den personen som står närmast till patienten under

en behandling eller ett bemötande är svårt, att advocera för någon som inte själv kan uttrycka sig gör man genom erfarenhet och upplevelser. Att veta vad någon annan vill eller inte vill och hur deras upplevelse kan göras så smidigt som möjligt, lär man sig endast genom att känna till personens behov, allting utöver detta gör den behandlades upplevelse bara bättre. Hur vi kommunicerar med någon kan även göras genom olika översättningsappar eller tolkar. Översättningsappar och tolkar är dock inte vid alla tillfällen möjligt, varav personalens kunnande av det svenska språket är oerhört viktigt. Även att ha någon närstående närvarande som känner personen bäst skulle vara optimalast.

9.2 Verkyget

I Finland har vi även många vårdare från utlandet som inte har modersmål svenska eller finska, därav är vårt arbete oerhört viktigt.

Vår kort som vi har producerat för detta arbete ger möjligheten för allt fler vårdare att kunna prata med sina patienter eller kunder på ett gemensamt språk där man kan åstadkomma en produktiv behandling och en förståelse för varandra. Vårt kort består inte bara av vårdfrågor såsom *Har du tagit dina mediciner?* Men även frågor om personens mående och mer "vardagliga" frågor som ger en känsla av omvårdnad och samhörighet. (Bilaga 11.1.) Vi är mycket nöjda med det slutgiltiga resultatet av korten. Vi var alla eniga om utformningen och designen, vilket resulterade i en slutprodukt som motsvarar våra förväntningar.

De färdiglaminerade korten lämnade vi över till Folkhälsan 16.9.2024 och fick positiv feedback tillbaka, personalen tyckte korten var lättlästa och lätt förståeliga. Korten var i passlig storlek och fick bra plats i arbetskläderna. Även boendena var positivt överraskade att de kunde lättare kommunicera med personalen och göra sig förstådda.

10 Källor

Duodecim. (1996). *Viestintä vastaanottotilanteessa*. Hämtad från: <https://www.duodecimlehti.fi/duo60385> (Åtkomst: 8.5.2024)

Folkhälsan. (u.å.). *För ett samhälle där alla har möjlighet till ett gott liv*.
<https://www.folkhalsan.fi/om-folkhalsan/folkhalsan-valfard-ab/> (Åtkomst: 2.9.2024)

Folkhälsan. (2024, -a). *Om folkhälsan*. <https://www.folkhalsan.fi/om-folkhalsan/> (Åtkomst: 2.9.2024)

Folkhälsan. (2024, -b). *Om folkhälsan*. <https://www.folkhalsan.fi/om-folkhalsan/> (Åtkomst: 2.9.2024)

Folkhälsan. (8.3.2016, -a). *Folkhälsans språkpolicy*. <https://www.folkhalsan.fi/globalassets/om-folkhalsan/policyer/folkhalsans-sprakpolicy.pdf> (Åtkomst: 2.9.2024)

Folkhälsan. (8.3.2016, -b). *Folkhälsans språkpolicy*. <https://www.folkhalsan.fi/globalassets/om-folkhalsan/policyer/folkhalsans-sprakpolicy.pdf> (Åtkomst: 2.9.2024)

Folktinget. (2024). *Folktingets strategi*. <https://folktinget.fi/stratgei/> (Åtkomst: 23.7.2024)

Folktinget. (2024). *Kontakta oss*. <https://folktinget.fi/kontakta-oss/> (Åtkomst: 23.7.2024)

Folktinget. (2024). *Utlåtande om ändring av hälso- och sjukvårdslagen*.

<https://folktinget.fi/utlatande-om-andring-av-halso-och-sjukvardslagen/> (Åtkomst: 23.7.2024)

Haapajarvi, M. & Rajala, J. (2020). *Turvallinen kohtaaminen, vuorovaikutus mielenterveys- ja päihdeongelmaisten potilaiden kanssa sairaanhoitajan vastaanottotyössä*. [Examensarbete] Hämtad från: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/349672/haapajarvi_rajala.pdf?sequence=2&isAllowed=y (Åtkomst: 8.5.2024)

Kangasniemi, M. (2021). *Etiikkaa arjessa. Pohdintoja sosiaali- ja terveyshuollon etiikasta*. Tehy ry. Hämtad från: https://www.tehy.fi/system/files/mfiles/julkaistu/2021/2021_f2_etiikkaa_arjessa_pohdintoja_sosiaali-ja_terveydenhuollon_etiikasta_id_16134.pdf (Åtkomst: 17.9.2024)

L 612/2021. Lag om ordnande av social- och hälsovård 29.6.2021/612. Hämtad från: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2021/20210612> (Åtkomst: 17.9.2024)

L 1086/2003. Samisk språklag 15.12.2003/1086. Hämtad från: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20031086> (Åtkomst: 17.9.2024)

L 423/2003. Språklag 6.6.2003/423. Hämtad från: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423> (Åtkomst: 17.9.2024)

Lönnholm, M. (2017). *Etisk kompetens och etiska dialoger*. [Magisteravhandling]. Hämtad från: https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/136213/Lonnholm_Magisteravhandling.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Åtkomst: 17.9.2024)

Pease, A. (1997). *Body language How to read others' thoughts by their gestures*. Hämtad från:

<https://ia601507.us.archive.org/29/items/LetsGoPictureDictionaryMonolingual/Body%20Language%20-%20How%20to%20Read%20Others%27%20Thoughts%20by%20Their%20Gestures.pdf> (Åtkomst: 3.9.2024)

Piironen, H. (18.12.2023). *Eettisiä näkökulmia monialaiseen yhteistyöhön*. [Diak dialogi] Hämtad från: <https://dialogi.diak.fi/2023/12/18/eettisia-nakokulmia-monialaiseen-yhteistyohon/> (Åtkomst: 17.9.2024)

Stickley, T., (2011). *From SOLER to SURETY for effective non-verbal communication*. Hämtad från: Google Scholar 3.9.2024

THL. (2021). *Äidinkielen ja kulttuurin huomioiminen palveluissa on oleellista alkupe-
räiskansoihin kuuluville vammaisille ja muistisairaille henkilöille*. Hämtad från:
[https://thl.fi/-/aidinkielen-ja-kulttuurin-huomioiminen-palveluissa-on-oleellista-alku-
raiskansoihin-kuuluville-vammaisille-ja-muistisairaille-henkiloille](https://thl.fi/-/aidinkielen-ja-kulttuurin-huomioiminen-palveluissa-on-oleellista-alku-
raiskansoihin-kuuluville-vammaisille-ja-muistisairaille-henkiloille) (Åtkomst: 8.5.2024)

Valvira. (2022). *Gemensamt språk ökar klient- och patientsäkerheten*. Hämtad från:
<https://valvira.fi/sv/-/gemensamt-sprak-okar-klient-och-patientsakerheten-1> (Åtkomst:
3.9.2024)

11 Bilagor

11.1 Bilaga, verktyget

Vårdkort - Hoito kortti -
Care card
Svenska | Suomi |
English

Hej! – Moi! – Hello!

Hur mår du? - Miten
voit? - How are you
feeling?

Har du sovit bra? -
Oletko nukkunut
hyvin? - Have you slept
well?

Har du tagit dina
mediciner?

Oletko ottanut
lääkkeesi?
Have you taken your
medication?

Har du ont? - Onko
sinulla kipuja? - Do you
have pain?

Kan du visa var? -
Voisitko näyttää
missä? - Could you
show me where?

Behöver du
värkmedicin? -
Tarvitsetko
kipulääkettä? - Do you
need anything for the
pain?

Vill du ha kaffe? -

Haluaisitko kahvia? –
Do you want coffee?

Fryser du? - Onko
sinulla kylmä? - Are
you cold?

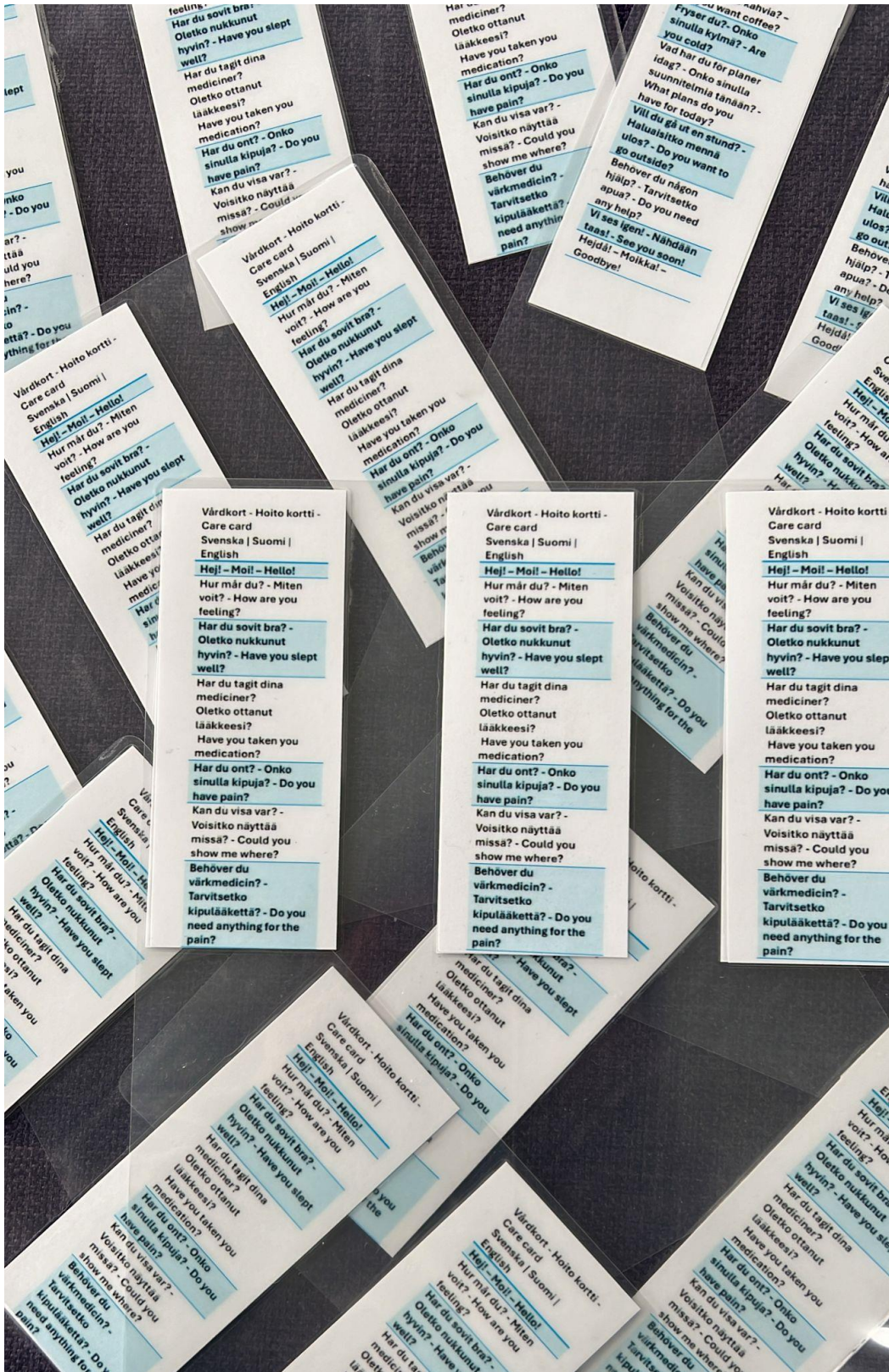
Vad har du för planer
idag? - Onko sinulla
suunnitelmia tänään? -
What plans do you
have for today?

Vill du gå ut en stund? -
Haluaisitko mennä
ulos? - Do you want to
go outside?

Behöver du någon
hjälp? - Tarvitsetko
apua? - Do you need
any help?

Vi ses igen! - Nähdään
taas! - See you soon!

Hejdå! – Moikka! –
Goodbye!



11.2 Bilaga, frågeformulären till personalen

Språkets betydelse

Syftet med detta frågeformulär är att förstå hur språk och kommunikation påverkar vården och livskvaliteten för de boende. Tack för att du tar dig tid att svara!

1. Är svenska ditt modersmål?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

2. Hur länge har du arbetat på detta boende?

Markera alla som gäller.

- Mindre än 1 år
 1-3 år
 3-5 år
 Mer än 5 år

3. Upplever du att språkbarriärer påverkar ditt arbete?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

4. Har du fått någon utbildning i att hantera språkbarriärer?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

5. Använder du visuella hjälpmedel (t.ex. bilder eller symboler) för att kommunicera med boendena?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

6. Använder du tekniska hjälpmedel (t.ex. översättningsappar) för att kommunicera med de boende?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

7. Tror du att språkbarriärer påverkar de boendes livskvalitet?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

8. Har du upplevt att språkbarriärer har lett till missförstånd eller felaktig vård?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

9. Skulle du vilja ha mer utbildning eller resurser för att bättre hantera språkbarriärer?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

10. Har du haft specifika situationer där språkbarriärer har påverkat kommunikationen med en boende?

11. Upplever du att de boende blir mer oroliga eller förvirrade när de inte förstår språket?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

12. Har språkbarriärer påverkat din förmåga att bedöma de boendes behov och tillstånd korrekt?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

13. Tror du att de boende känner sig tryggare och mer förstådda när de kan kommunicera på sitt eget språk?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

14. Skulle du vara intresserad av att delta i språkutbildningar för att bättre kunna kommunicera med de boende?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

15. Vill du dela med dig av några positiva erfarenheter där språk och kultur har förbättrat vården för en boende?

Tack för dina svar och din värdefulla insikt!

11.3 Bilaga, frågeformulären till boende

Språkets betydelse

Syftet med detta frågeformulär är att förstå hur språk och kommunikation påverkar dig och andra på boendet. Tack för att du tar dig tid att svara!

1. Är svenska ditt modersmål?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

2. Har du svårt att förstå vad personalen säger ibland?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

3. Har du svårt att göra dig förstådd för personalen ibland?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

4. Använder personalen bilder eller gester för att hjälpa dig förstå?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

5. Känner du dig bekväm med att prata med personalen?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej

11.4 Bilaga, frågeformuläret till chefen

Språkets betydelse

Syftet med detta frågeformulär är att förstå chefers perspektiv på språk och kommunikation, samt deras insatser för att hantera språkbarriärer på demensboenden. Tack för att du tar dig tid att svara!

1. Hur länge har du varit chef på detta boende?

Markera alla som gäller.

- Mindre än 1 år
 1-3 år
 3-5 år
 Mer än 5 år

2. Hur många anställda har du under din ledning?

Markera alla som gäller.

- Mindre än 10 personer
 10-20 personer
 Mer än 20 personer

3. Vilka språk talar din personal?

Markera alla som gäller.

- Svenska
 Finska
 Engelska
 Annat: _____

4. Upplever du att språkbarriärer är ett problem på boendet?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej
 Kanske

5. Har språkbarriärer påverkat kvaliteten på vården som erbjuds?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej
 Kanske

6. Hur viktigt anser du att det är att nyanställd personal kan tala svenska flytande?
Vänligen välj från 1-10, där 1 är "Inte alls viktigt" och 10 är "Mycket viktigt".

Markera endast en oval.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Har du implementerat några särskilda åtgärder för att hantera språkbarriärer på boendet?

8. Använder ni tolkar för att underlätta kommunikationen med boende som inte talar svenska?

Markera alla som gäller.

- Ja
 Nej
 Ibland

9. Har du tillhandahållit personalen utbildning i att hantera språkbarriärer?

Markera alla som gäller.

Ja

Nej

10. Tror du att ytterligare utbildning och resurser skulle hjälpa personalen att hantera språkbarriärer bättre?

Markera alla som gäller.

Ja

Nej

11. Har du några förbättringsförslag för ditt boende/personal?

Tack för dina svar och din värdefulla insikt!