



# Kandidatuppsats

Sjuksköterskeprogrammet 180 hp

## Kommunikationens påverkan på omvårdnadsprocessen

- Allmän litteraturstudie

Omvårdnad 15 hp

Varberg 2024-03-20

Frida Garcia och Natalie Malmberg



HÖGSKOLAN  
I HALMSTAD

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Titel</b>      | Kommunikationens påverkan på omvårdnadsprocessen<br>- Allmän litteraturstudie  |
| <b>Författare</b> | Frida Garcia och Natalie Malmberg  |
| <b>Akademi</b>    | Akademin för hälsa och välfärd   |
| <b>Handledare</b> | Helene Bylow, Universitetslektor i omvårdnad, Med.dr.                          |
| <b>Examinator</b> | Hilda Svensson, Universitetslektor i omvårdnad, Fil.dr.                        |
| <b>Tid</b>        | Vårtermin 2024   |
| <b>Sidor</b>      | 27   |
| <b>Nyckelord</b>  | Omvårdnad, kommunikation, omvårdnadsprocessen,<br>sjuksköterskors erfarenheter |

## Sammanfattning

**Bakgrund:** Bristfällig kommunikation är en ledande orsak till ogynnsamma händelser inom omvårdnaden. Kommunikationen påverkar både patientens tillfredsställelse och behandlingsresultatet. Brister i kommunikation kan leda till bristande information, förminsakande attityder och bristande delaktighet vilket leder till felaktiga diagnoser och fördröjd eller ineffektiv medicinsk behandling. **Syfte:** Syftet var att belysa kommunikationens påverkan på omvårdnadsprocessen ur sjuksköterskors perspektiv. **Metod:** En allmän litteraturstudie med induktiv ansats där tio artiklar granskades och bearbetades. **Resultat:** Resultatet presenteras av två huvudkategorier: *kommunikation under omvårdnaden* och *förbättringsmöjligheter inom kommunikation*. Sjuksköterskorna betonade att effektiv kommunikation var avgörande för patientsäkerheten eftersom brister i kommunikationen kan innebära risker för patienterna. Sjuksköterskor strävade efter att etablera meningsfulla relationer med patienterna och betonade vikten av att använda strategier för att förbättra kommunikationen inom vården. Flera sjuksköterskor betonade behovet av regelbunden uppdatering av kommunikationsutbildning för att förbättra vårdkvaliteten och säkerheten. **Konklusion:** Sjuksköterskor avslöjar utmaningar inom kommunikation under omvårdnadsprocessen. Det framkom att det fanns tidsbrist och ett ökat behov av utbildning, vilket i sin tur påverkar omvårdnadsprocessen. Fortsatt forskning om både verbal och icke-verbal kommunikation och dess påverkan på omvårdnadsprocessen utifrån sjuksköterskors erfarenheter är väsentligt för att förbättra vårdkvaliteten.

**Title** The impact of communication on the nursing care process  
- General literature study

**Author** Frida Garcia and Natalie Malmberg

**School** School of Health and Welfare

**Supervisor** Helene Bylow, Senior Lecturer in nursing, PhD

**Examiner** Hilda Svensson, Senior Lecturer in nursing, PhD

**Period** Spring 2024

**Pages** 27

**Keywords** Nursing, communication, nurses experiences, nursing process

## Abstract

**Background:** Deficient communication is a leading cause of adverse events in nursing. Communication influences both patient satisfaction and treatment outcomes. Communication gaps can result in inadequate information, belittling attitudes and lack of involvement, leading to incorrect diagnoses and delayed or ineffective medical treatment. **Aim:** The purpose was to highlight the impact of communication on the nursing process from nurses' perspective. **Method:** A general literature study employing an inductive approach where ten articles were reviewed and analysed. **Results:** The results are presented in two main categories: *communication during nursing care and improvement opportunities within communication*. Effective communication was identified fundamental by nurses, it is crucial for patient safety as deficiencies could mean risks to patients. Nurses aim to establish meaningful patient relationships with patients and emphasized the importance of employing strategies to enhance communication in healthcare. Several nurses emphasized the need for regular updates in communication training to enhance both quality of care and safety. **Conclusion:** Nurses reveal communication challenges during the nursing process, influenced by time constraints and increased educational needs, impacting the nursing process. Further research on both verbal and non-verbal communication and its impact on the nursing process from nurses' perspectives is essential to improve quality of care.

## Innehåll

|   |    |
|---|----|
| Inledning .....                                     | 6  |
| Bakgrund .....                                      | 6  |
| Kommunikation inom hälso- och sjukvård .....        | 6  |
| Omvårdnadsprocessen .....                           | 8  |
| Kommunikationsverktyg .....                         | 9  |
| Sjuksköterskeprofessionen .....                     | 10 |
| Bygga broar med personcentrerad vård.....           | 11 |
| Problemformulering .....                            | 12 |
| Syfte .....   | 12 |
| Metod .....   | 12 |
| Datainsamling.....                                  | 12 |
| Inklusions- och exklusionskriterier.....            | 13 |
| Artikelsökning CINAHL .....                         | 14 |
| Artikelsökning PubMed.....                          | 14 |
| Artikelsökning PsycINFO.....                        | 14 |
| Databearbetning.....                                | 14 |
| Resultat.....                                       | 16 |
| Kommunikation under omvårdnaden .....               | 16 |
| Kommunikation mellan sjuksköterska och patient..... | 16 |
| Kommunikation mellan vårdprofessioner .....         | 17 |
| Dokumentation.....                                  | 19 |
| Förbättringsmöjligheter inom kommunikationen.....   | 19 |
| Kunskap och utbildning .....                        | 19 |
| Begränsningar inom kommunikation .....              | 20 |
| Diskussion.....                                     | 21 |
| Metoddiskussion.....                                | 21 |
| Resultatdiskussion .....                            | 23 |
| Implikation och konklusion .....                    | 27 |
| Referenser .....                                    | I  |
| Bilaga A .....                                      | I  |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Tabell 1: Sökordsöversikt.....  | I   |
| Bilaga B.....                   | II  |
| Tabell 2: Sökhistorik .....     | II  |
| Bilaga C.....                   | III |
| Tabell 3: Artikelöversikt ..... | III |

## Inledning

Bristfällig kommunikation erkändes som en huvudorsak till kontinuerlig ökning av ogynnsamma händelser (Burgener, 2017). Patientrapporterade klagomål inom svensk sjukvård handlar till stor del om kommunikation och interaktion mellan patient och vårdpersonal (Skär & Söderberg, 2018). Bristande information, otydlig kommunikation, förminskande attityder, bristande delaktighet i beslut kring sin vård och oprofessionellt bemötande var olika exempel på vad klagomålen innehåller gällande kommunikation (Hult et al., 2023). Mellan åren 2007 och 2013 observerades en märkbar ökning av antalet patienter som framförde klagomål, det mer än fördubblades under denna period (Skär & Söderberg, 2018). En stor del av dessa synpunkter pekar på brister eller utmaningar i kommunikationen mellan patienter och vårdpersonal. Den ökade mängden anmälningar visar att det finns ett behov av förbättringar inom detta område för att säkerställa en mer tillfredsställande vårdupplevelse för patienterna (Skär & Söderberg, 2018). Mänsklig interaktion har en avgörande betydelse inom omvårdnad, det påverkar inte bara patientens tillfredsställelse med behandlingens utveckling utan även resultatet av behandlingen (Kulińska et al., 2022). Kommunikationen mellan sjuksköterskor och patienter innehåller en rad olika komponenter då kommunikation i sig är en komplex process av informationsutbyte. Den icke-verbala aspekten av kommunikation är lika viktig att beakta eftersom det ger sjuksköterskan ytterligare information kring patienten och hens mående (Vitale et al., 2021). Brister i kommunikationen kan leda till felaktiga diagnoser och fördröjd eller ineffektiv medicinsk behandling. Patienternas aktiva deltagande i omvårdnad och beslutsfattande anses vara en grundläggande aspekt av effektiv klinisk praxis (Bekele et al., 2022; Keller & Carrascoza-Bolanos, 2023).

## Bakgrund

Kommunikation kommer från det latinska ordet *communicatio* och betyder ”ömsesidigt utbyte” (Sigurd et al., 2023).

### Kommunikation inom hälso- och sjukvård

Kommunikation är en av flera grundläggande komponenter i omvårdnad och underlättar utvecklingen av en positiv vårdrelation mellan sjuksköterska och patient (McCabe, 2003). Kommunikationsfärdigheter innebär att grundligt kunna förstå en annan person genom både verbala och icke-verbala signaler. När en effektiv kommunikation praktiseras stärks sjuksköterskors problemlösningsförmåga och uppfattad professionalism (Kim & Sim, 2020). En effektiv kommunikation mellan vårdpersonal och

patient är en väsentlig del av vården (Hemsley et al., 2012) då det är genom kommunikation människor interagerar och förstår världen omkring sig (Newell & Jordan, 2015). En effektiv kommunikation uppstår när avsändaren formulerar och överför ett meddelande på ett sätt som tydligt förmedlar avsikten och innebörden, vilket sedan förstås och tolkas på korrekt sätt av mottagaren. Kommunikation spelar en integrerad roll för kvalitén av hälso-sjukvårdens tjänster (Newell & Jordan, 2015). Enligt Kim och Sim (2020) anses goda kommunikationsfärdigheter vara en förutsättning för att sjuksköterskor ska kunna leverera vård av hög kvalitet. Det möjliggör även en djupare förståelse för patienter, löser komplicerade problem samt ger en rimlig och logisk analys av situationer (Kim & Sim, 2020).

Informationsutbytet sker genom interaktion mellan två eller flera personer (Newell & Jordan, 2015). Kommunikation ses som överföring av information både verbalt och icke-verbalt (Sigurd et al., 2023). Icke-verbalt kommunikation avser överföring av meddelanden och information utan användning av talade eller skrivna ord. Genom icke-verbalt kommunikation utnyttjas i stället kroppsspråk, ansiktsuttryck, gester, ögonkontakt, kroppshållning, rörelser och andra icke-verbala signaler för att kommunicera känslor, intentioner och tankar. Icke-verbalt kommunikation är en grundläggande och ofta undermedveten del av mänsklig interaktion och kan komplettera eller förstärka det som förmedlas verbalt (Sigurd et al., 2023). När patienterna inte kan förstå den information som vårdpersonal ger dem om deras hälsa, blir det svårt att ställa följdfrågor samt vara deltagande i beslutsfattande kring deras behandling eller vård (Skär & Söderberg, 2018). Personer med funktionsnedsättningar i tal, språk eller röstsvårigheter representerar tio procent av USA:s befolkning (Stransky et al., 2018) och personer med språk eller röstsvårigheter har sämre utfall inom hälso- och sjukvården än personer utan. Tillgången till vård och att navigera i hälso- och sjukvården genom att hitta läkare, avboka besök i sjukvården samt meddela eventuell försening anses vara svårare för personer med tal, språk eller röstsvårigheter (Stransky et al., 2018). Språkbarriärer har betydande konsekvenser för kvalitén på vården, ofta uppstår de när vårdgivare och patienter inte har samma modersmål (Al Shamsi et al., 2020). Trots dessa hinder är det avgörande att vårdgivaren levererar högkvalitativ sjukvård som respekterar mänskliga rättigheter och rättvisa till alla patienter. Forskning tyder på att språkbarriärer påverkar vårdens kvalitet genom att minska både patient- och vårdgivartillfredsställelse samt hindrar en effektiv kommunikation (Al Shamsi et al., 2020). Sjuksköterskor och läkare kan ofta uppleva att tid saknas för att kunna ta hjälp av professionella tolkar, särskilt under perioder med hög arbetsbelastning samt under nattpass (Keller & Carrascoza-Bolanos, 2023). Långa arbetspass för sjuksköterskor ledde till ökad arbetsbelastning och bristande kommunikation, vidare kunde det leda

till utbrändhet för sjuksköterskorna. Sjuksköterskornas förmåga att arbeta patientsäkert minskades och det var en bidragande faktor för brister i omvårdnaden (Kunaviktikul et al., 2015).

Patients Advisory Committees (PAC) är en patientnämnd i Sverige som bistår patienter samt närstående med att framföra klagomål till vårdverksamheter och säkerställer svar (Skär & Söderberg, 2018). Det är en opartisk instans som finns i övervägande del av landet. Patientnämnden utreder inte klagomålen utan fungerar som en länk till verksamheten och kan ge råd och stöd vid ersättningsanspråk för vårdskador (Socialstyrelsen, 2019). Målet för PAC är att återställa förtroendet för vården och se klagomål som värdefull information för att identifiera problem och förbättra vårdkvaliteten (Skär & Söderberg, 2018). I PAC rapporterades 354 (51%) av patienterna kommunikationsfel under vårdförloppet, antalet klagomål var konstant över åren (Hult et al., 2023). Dessa klagomål utgjordes bland annat av att patienterna trots önskemål inte fick tillräcklig information om diagnoser och testresultat. Uppgifter gavs om att personalens bristfälliga svar och bristande lyhördhet gentemot patienternas frågor uppstod till följd av tidsbrist. Patienterna beskrev en känsla av att vara förbisedda, deras symtom förminskades och de upplevde att dem inte var delaktiga i vårdbesluten. Personalens interaktioner uppgavs vara opersonliga och nedlåtande, vilket skapade obehag för många patienter. Några blev även utskrattade eller möttes av ironi, vilket förstärkte känslan av att deras bekymmer inte togs på allvar (Hult et al., 2023).

Dokumentation utgör tillsammans med kommunikation en väsentlig del för att skapa och upprätthålla gemensam förståelse av patientens vård och behandling (Socialstyrelsen, 2022). Överföring av information mellan olika teammedlemmar och vårdenheter är beroende av god dokumentation. Vad som antecknas och hur överväganden samt slutsatser beskrivs i patientjournaler är betydelsefullt för att kunna skapa rätt förutsättningar för nästa vårdgivare samt för att kunna bedriva vården på ett sammanhängande och ändamålsenligt vis (Socialstyrelsen, 2022). I Sverige och flera andra länder baseras sjuksköterskors dokumentation i patientjournaler på omvårdnadsprocessen och omvårdnadsdiagnostik (Löfgren et al., 2023).

## Omvårdnadsprocessen

Omvårdnadsprocessen är en problemlösningsmetod och består av tillämpning av vetenskaplig metodik på den kliniska omvårdnadspraktiken kring patienten. Processen är utvecklad i fem olika faser och innehåller patientbedömning, omvårdnadsdiagnos, planering, utförande och utvärdering (Fernández et al., 2020). Bedömningar och beslut utgör två separata faser i beslutsprocessen där sjuksköterskan kan göra en korrekt bedömning av patientens situation (Dowding & Thompson, 2003).

Bedömning och identifiering av korrekta omvårdnadsdiagnoser ligger till grund för eventuella åtgärder. Det är ett avgörande steg i omvårdnadsprocessen och en viktig punkt för att ge vård av hög kvalitet samt uppnå förväntade resultat för patienten (Florin et al., 2006). Genom patientbedömning och analysering av information möjliggörs det att överväga patientens behov och omvårdnadspraxis genom ett välgrundat omdöme, kritiskt tänkande och effektiva problemlösningsfärdigheter för sjuksköterskor (Fertelli, 2019). Planering innebär att en vårdplan formuleras där omvårdnadsåtgärder och mål prioriteras samt individualiseras (Florin, 2019). I genomförandefasen utförs och dokumenteras genomförda omvårdnadsåtgärder. Under utvärderingsfasen granskas och bedöms målen samt förväntade resultat. Samtidigt utvärderas eventuella förändringar i patientens tillstånd, vilket kan medföra anpassningar i vårdarrangemangen för att säkerställa fortsatt adekvat vård (Florin, 2019). Sjuksköterskan ansvarar för att tillsammans med patient eller anhörig och team utveckla en omvårdnadsplan baserad på patientens berättelse. Serier av beslut som sedan fattas är baserade på den omfattande informationen från omvårdnadsprocessens olika faser (Florin, 2019). Enligt Pérez Rivas et al. (2012) studie visar resultatet att implementeringen av omvårdnadsprocessen är framgångsrik för primärvårdssjuksköterskorna. De använder omvårdnadsprocessen som sin arbetsmetodik och integrerar den som en nyckelprocess för att erbjuda vård (Pérez Rivas et al., 2012). För korrekt tillämpning av omvårdnadsprocessens olika faser krävs användning av olika tekniker, skattningar och antropometriska mätningar, vilket innebär kroppsmätningar i form av storlek, styrka och arbetsförmåga (Fernández et al., 2020).

## Kommunikationsverktyg

En systematisk dokumentationsmetod som är utvecklad för att ge en struktur av omvårdnadsdokumentation utifrån hela omvårdnadsprocessen benämns VIPS-Modellen. VIPS är en akronym för välbefinnande, integritet, prevention och säkerhet (Ehnfors et al., 2013). VIPS-modellen består av två delar. Del ett är uppbyggd med huvudsökord och löper genom omvårdnadsprocessens olika steg: patientanamnes, befintliga hälsostatus, eventuella diagnos, mål för omvårdnadsinsatser, eventuella interventioner för aktuella observationer, vidare handläggning och sjuksköterskans dokumentation (Darmer et al., 2004). Andra delen av VIPS-modellen består av sökorden som ingår i omvårdnadsanamnesen, status och eventuella interventioner. Bland de centrala inslagen i VIPS-modellen återfinns sökorden för vårdstatus, vilket systematiserar den information som är avgörande för daglig vård. Denna struktur möjliggör användning, lagring, återhämtning och återanvändning av data. Modellen främjar en individualiserad strategi för omvårdnaden grundad på skriftliga vårdplaner

och ska fungera som en informationskälla för vårdpersonalen (Darmer et al., 2004).

Kommunikation och säkerhetsklimatet bland vårdpersonalen har visat sig bli förbättrad genom att använda sig av översäkringsmodellen situation, bakgrund, aktuellt och rekommendation (SBAR) (Burgener, 2017; Choi & Chang, 2023; Randmaa et al., 2014). SBAR används för att ge tydlig och strukturerad information om patientens situation vid översäkring (Choi & Chang, 2023). Situationen beskriver den aktuella problematiken hos patienten, bakgrunden ger klinisk information om patientens historia och diagnos, aktuellt innefattar en utvärdering av patientens tillstånd samt vitala parametrar medan rekommendationen presenterar vårdgivarens åsikter och andra eventuella synpunkter (Choi & Chang, 2023). SBAR kan förbättra kommunikationen och är effektiv inom vårdorganisationer vilket ökar patientsäkerheten (Burgener, 2017) och minskar incidenter orsakade av bristfällig kommunikation (Randmaa et al., 2014).

Ett annat ramverk som används inom akutsjukvården för att systematiskt bedöma och hantera akutpatienter är: *History, Identify Red flags, Assessment, Interventions, Diagnostics, communication and reassessment* (HIRAID) (Curtis et al., 2020). HIRAID-ramverket tar hänsyn till både fysiska och andra relevanta aspekter som patienthistoria, brådskande indikatorer, bedömning, intervention, övervakning, omvärdering och kommunikation för att säkerställa en effektiv vård (Curtis et al., 2020).

## Sjuksköterskeprofessionen

Sjuksköterskans specifika värdegrund och kompetens är omvårdnad, vilket inkluderar patientnära arbete och det vetenskapliga kunskapsområdet (Svensk sjuksköterskeförening, 2024). Sjuksköterskans omvårdnad omfattar fyra huvudområden: att främja hälsa, förebygga sjukdom, återställa hälsa och lindra lidande samt främja en värdig död (International Council of Nurses, 2021). International Council of Nurses (ICN) etiska kod för sjuksköterskor innefattar fyra huvudelement som bör styra normerna för etiskt beteende: *sjuksköterskan och människor, sjuksköterskan och yrkesutövningen, sjuksköterskan och professionen, sjuksköterskan och kollegor* (Oulton, 2001). Koden ska främja en miljö där mänskliga rättigheter och värderingar respekteras i vården. Enligt koden bör sjuksköterskan främja professionell utveckling för att säkerställa kvalitativ vård och är aktiv i att utveckla forskningsbaserad yrkeskunskap. Sjuksköterskan ska vid hot mot vårdens kvalitet vidta lämpliga åtgärder för att skydda patienterna (Oulton, 2001) och en viktig del av sjuksköterskans ansvar ligger i att tillhandahålla begriplig, korrekt och anpassad information till patienten och närstående.

Informationen bör anpassas till individens kulturella, språkliga, kognitiva, psykiska och fysiska behov för att underlätta beslutsfattande kring samtycke till vård och behandling (International Council of Nurses, 2021). Respekt är

en grundläggande moralisk princip och mänsklig rättighet förankrad i värden som mänsklig värdighet, individuellt värde, unikheter och självbestämmande. Inom sjuksköterskeyrket återfinns respekt genom villkorslös acceptans och erkännande av dessa värden samt grunden för attityd och handling gentemot alla individer (Stievano et al., 2018). Sjuksköterskan bör spela en central roll som informationsförmedlare för att skapa förtroendefulla relationer och främja personcentrerad vård (International Council of Nurses, 2021).

### Bygga broar med personcentrerad vård

Personcentrerade tillvägagångssätt för planering och tillhandahållande av hälso- och sjukvård bygger på samarbete mellan vårdpersonal och patienter där sjuksköterskan tar hänsyn till varje individs preferenser, behov och värderingar (Rossiter et al., 2020). Genom individuell och personcentrerad vård tillhandahålls ett öppet, fortlöpande och kontinuerligt utbyte av användbar information, det stödjer och uppmuntrar patienters och dess anhörigas delaktighet (Newell & Jordan, 2015)

“*The Wall-The Bridge* – teorin om vårdande och icke-vårdande möten” är en teori som introducerades på 1980-talet och är baserad på empiriska bevis och framhäver betydelsen av ett vårdande förhållningssätt gentemot patienter (Halldorsdottir, 2008). Teorin omfattar två metaforer för att beskriva relationen mellan sjuksköterskor och patienter. Den första metaforen representerar en mur, som bidrar till brister i kommunikationen samt omvårdnaden och den andra metaforen är en bro som symboliserar öppenhet i kommunikationen och en god kontakt mellan sjuksköterskor och patienter. Sjuksköterskor bör vara närvarande både fysiskt och mentalt i varje patientmöte. Halldorsdottir (2008) betonar vikten av att skapa broar och inte murar mellan sjuksköterskor och patienter för att bygga en meningsfull relation. Centrala aspekter i att etablera denna relation inkluderar förtroende och tillit. Sjuksköterskor bör utveckla professionella relationer med patienterna, vilket skapar tillit och öppenhet från patienternas sida och möjliggör ömsesidiga mål för att förbättra hälsa och välbefinnande hos patienterna. Teorin utvecklades för att främja en sund relation mellan sjuksköterska och patient, vilket starkt påverkar patientens välbefinnande. Sjuksköterskans ansvar är att tillgodose patientens fysiska, sociala, existentiella och psykiska behov för att främja maximal hälsa. För att optimera denna relation krävs sjuksköterskans förmåga att möta patienten med empati, förståelse, medmänsklighet och respekt. Genom en professionell relation kan sjuksköterskan erhålla en helhetsbild av patienten och det underlättar för personcentrerad vård (Halldorsdottir, 2008).

## Problemformulering

Bristfällig kommunikation inom hälso- och sjukvården kan öka risken för vårdrelaterade komplikationer, vilket i sin tur kan äventyra patienternas säkerhet och hälsa. Vidare kan det leda till en mer stressig och frustrerande arbetsmiljö för vårdpersonalen. Studien syftar till att identifiera kommunikationens påverkan på omvårdnadsprocessen för att kunna säkerställa en högkvalitativ och säker patientvård inom hälso- och sjukvården.

## Syfte

Syftet var att belysa kommunikationens påverkan på omvårdnadsprocessen ur sjuksköterskors perspektiv.

## Metod

Studien är en allmän litteraturstudie med induktiv ansats (Friberg, 2022). En allmän litteraturstudie innebär att information bearbetas utifrån nuvarande kunskapsläge i redan publicerad forskning som svarar på studiens syfte (Popenoe et al., 2021).

## Datainsamling

Datainsamlingen inleddes genom diskussion om relevanta sökord relaterade till syftet. Därefter genomfördes en omfattande informationssökning för att skapa en förståelse för vilka sökord som kunde vara relevanta för studiens syfte. De relevanta sökorden som identifierades var: Kommunikation, kommunikationsfärdigheter, kommunikationshinder, omvårdnadsprocess och sjuksköterska, se Bilaga A, Tabell 1. Sökorden användes i påföljande sökningar i databaserna *Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature* (CINAHL), *Public Medline* (PubMed) och *Psychological abstracts* (PsycINFO). Kontrollerade ämnesord användes för att göra sökningar mer specifika (Karlsson, 2017). Beroende på de olika databaserna kan sökningen för kontrollerade ämnesord få olika benämningar. Inom CINAHL kallas det för *Major Subject Heading* (MH), på PubMed används beteckningen *Medical Subject Headings* (MeSH) och i PsycINFO kallas det endast thesaurus (Forsberg & Wengström, 2017). Sökningarna i de olika databaserna innehåller samma sökord, dock skiljer det sig mellan databasernas kontrollerade ämnesord och därför skiljer det även sig mellan söksträngarna i både ämnesord samt fritext.

För att optimera sökningen i databaser används booleska operatörer (Forsberg & Wengström, 2017). Operatören AND användes för att begränsa sökträffarna genom att kombinera sökorden. Tillsammans med "Nursing

*process*" och *Nurs\** användes OR för att vidga sökningen och öka antalet relevanta träffar (Forsberg & Wengström, 2017). Trunkering (\*) tillämpades med fritextordet "*Nurs\**" för att inkludera olika böjningar av ordet som *nurse*, *nurses* och *nursing* (Karlsson, 2017).

Första steget var individuell läsning av varje eventuell resultatartikel, artiklarna markerades med färger som tydligt indikerade deras relevans till denna litteraturstudies syfte där grönt var mest relevant, gult var delvis relevant och rött var ej relevant gentemot syftet. Detta gjordes för att lätt kunna se vilka artiklar som svarade på syftet och vilka som direkt kunde exkluderas. Det genomfördes en bedömning på kvalitén på de gröna och gulmarkerade artiklarna med en granskningsmall baserad på Carlsson och Eiman (2003). Det genomfördes en kvalitetsgranskning med hjälp av Carlsson och Eimans (2003) granskningsmallar för kvantitativa och kvalitativa studier på de gröna och gulmarkerade artiklarna. Granskningarna resulterar i grad I, II och III. Artiklarna som resulterade i grad I och påvisade en vetenskaplig kvalitet på 80 procent eller mer. Artiklar av grad II har en vetenskaplig kvalitet på 70 till 80 procent och artiklar av grad III påvisar en vetenskaplig kvalitet på 60 till 70 procent. Alla inkluderade resultatartiklar har enligt Carlsson och Eiman (2003) en vetenskaplig granskningsgrad I eller II.

#### Inklusions- och exklusionskriterier

Inklusionskriterierna för de utvalda artiklarna var originalartiklar skrivna på engelska, vuxna deltagare, publicerade mellan 2014–2024 samt att resultatet belyste sjuksköterskors erfarenheter. I PsycINFO valdes även referegranskad som inklusionskriterie för att begränsa sökningen eftersom den blev för bred, i de andra databaserna kontrollerades detta inklusionskriterie manuellt. Tioårsperioden mellan 2014–2024 valdes för att säkerställa tillräckligt med relevant material för litteraturstudien. Alla inkluderade resultatartiklar har enligt Carlsson och Eiman (2003) en vetenskaplig granskningsgrad I eller II.

Exkluderade artiklar handlade om barn och patienter med kognitiv funktionsnedsättning (demens), eftersom deras kommunikation involverar närstående och inte utgör en direkt relation mellan sjuksköterska och patient samt översiktsartiklar. Exklusion av artiklar som rörde patienter med kognitiv funktionsnedsättning (demens) och artiklar som handlade om barn gjordes på grund av att studien skulle bli alldeles för bred då kommunikation är ett komplext och stort ämne. Dessutom exkluderades artiklar som fokuserade på patienters egna erfarenheter samt artiklar som behandlade ämnen relaterade till sjuksköterskestudenter.

### Artikelsökning CINAHL

CINAHL är en databas som omfattar ämnen relaterade till omvårdnad, sjukgymnastik och arbetsterapi (Forsberg & Wengström, 2017). Det genomfördes en sökning i CINAHL och de sökord som användes var *(MH"Communication") OR (MH "Communication Barriers") OR (MH "Communication Skills") AND (MH "Nursing Process") AND Nurs\**. Sökningen begränsades sedan till artiklar som publicerats mellan 2014–2024, endast vuxna och enbart på engelska. Denna sökning genererade i 14 artiklar varav nio abstrakt lästes, tre artiklar granskades och två blev resultatartiklar, se Bilaga B, Tabell 2.

### Artikelsökning PubMed

PubMed är en databas som främst fokuserar på vetenskapliga artiklar inom medicin och omvårdnadsrelaterade artiklar (Östlundh, 2022). Det genomfördes en sökning i PubMed och de sökord som användes var *"Communication"[Mesh] OR "Communication Barriers"[Mesh] OR Communication Skills AND "Nursing Process"[Mesh] AND Nurs\**. Sökningen begränsades sedan till artiklar som publicerats mellan 2014–2024, endast vuxna och enbart på engelska. Denna sökning genererade i 184 artiklar varav 56 abstrakt lästes, åtta artiklar granskades och tre blev resultatartiklar, se Bilaga B, Tabell 2.

### Artikelsökning PsycINFO

PsychINFO är en bred databas som täcker psykologisk forskning inom omvårdnad, medicin, närbelägna områden och internationell forskning (Forsberg & Wengström, 2017). Det genomfördes en sökning i PsychINFO och de sökord som användes var *MAINSUBJECT.EXACT("Communication Skills") OR MAINSUBJECT.EXACT("Communication") OR MAINSUBJECT.EXACT("Communication Barriers") AND Nursing Process AND Nurs\**. Sökningen begränsades sedan till artiklar som publicerats mellan 2014–2024, endast vuxna och enbart på engelska. I PsychINFO användes även filter som endast inkluderade artiklar som var referegranskade. Denna sökning genererade i 566 artiklar varav 137 abstrakt lästes, 18 artiklar granskades, fem blev resultatartiklar och två artiklar var dubletter, se Bilaga B, Tabell 2.

### Databearbetning

Sammanfattningsvis resulterade sökningarna i 202 lästa abstrakt. Av dessa granskades 29 artiklar som efter grundlig bedömning resulterade i 18 potentiella resultatartiklar. Efter noggrant övervägande av relevans till syftet resulterade det i tio resultatartiklar, tre av artiklarna är kvantitativa och sju är kvalitativa. Resultaten bearbetades med hjälp av Popenoe's guide för dataanalys vid litteraturstudier (Popenoe et al., 2021). Artikelöversikt på

samtliga resultatartiklarna skapades för att få en överblick över insamlad information, se Bilaga C, Tabell 3. Därefter sammanställdes och analyserades resultatartiklarna för att få en överblick och förståelse över den insamlade informationen (Popenoe et al., 2021). Analysprocessen syftade till att behålla objektiviteten genom att löpande reflektera över eventuella förutfattade åsikter. Målet var att säkerställa att analysen enbart baserades på studiens presenterade information och inte på personliga uppfattningar. Detta tillvägagångssätt bidrog till forskningens trovärdighet och tillförlitlighet genom att främja en opartisk bedömning av resultaten (Mårtensson & Fridlund, 2023; Popenoe et al., 2021). Resultaten färgkodades och lades in i separat dokument efter innehåll för att underlätta jämförelser och kategorisering enligt rekommendationerna av Popenoe et al. (2021). I det sista steget grupperades insamlad information i tabell för att identifiera kategorier och underkategorier, se Tabell 4. Därefter komprimerades kategorierna alltefter innehållet sammanställdes. Identifierad information resulterade i olika kategorier. Första huvudkategorin som identifierades var kommunikation under omvårdnaden med underkategorierna kommunikation mellan sjuksköterska och patient, kommunikation mellan vårdprofessioner samt dokumentation. Andra huvudkategorin som identifierades var förbättringsmöjligheter inom kommunikation med underkategorierna kunskap och utbildning samt begränsningar inom kommunikation.

## Forskningsetiska överväganden

Medical Association (WMA) utvecklade Helsingforsdeklarationen 1964 som ett uttalande om etiska principer för medicinsk forskning som involverar människor inklusive forskning om identifierbart mänskligt material och data. Helsingforsdeklarationen belyser att omsorgen för individen är viktigare än vetenskapens och samhällets intressen, vilket är av stor vikt att ha i beaktning när människor deltar i forskningen (World Medical Association, 2023). Lagen om etikprovning och forskning som involverar människor innefattar bestämmelser rörande samtycke från deltagarna och etablerar krav på hanteringen av känsliga personuppgifter som kan kopplas till individerna. Denna lagstiftning var utformad för att säkerställa etisk genomförande av forskning och skydda deltagarnas välbefinnande och integritet (SFS 2003:460). I denna allmänna litteraturstudie följs den europeiska kodexen för forskningens integritet (ALLEA:s) och för att nytta tillförlitlighet, ärlighet, respekt och ansvar (Vetenskapsrådet, 2023). Lagen om ansvar för god forskningssed och provning av oredlighet i forskning reglerar forskares och forskningshuvudmäns ansvar för att genomföra forskning i enlighet med god forskningssed. Vidare gäller denna lag för forskning som utförs av bland annat universitet och högskolor (SFS 2019:504).

De forskningsetiska ställningstagandena i denna studie innefattade att endast inkludera vetenskapliga artiklar där deltagarna givit sitt samtycke, som var etiskt godkända samt att resultat presenterades objektivt och sanningsenligt utan snedvridningar eller subjektiva tolkningar. Studien avsåg att använda befintliga och sammanställda data för att undvika att utsätta studiedeltagare för risker. Nyttan med studien bedömdes vara högre än eventuella risker.

## Resultat

Resultatet redovisas utifrån studiens syfte att belysa kommunikationens påverkan på omvårdnadsprocessen ur sjuksköterskors perspektiv.

Resultatet presenteras av två huvudkategorier: kommunikation under omvårdnaden och förbättringsmöjligheter inom kommunikation med underkategorierna: kommunikation mellan sjuksköterskeprofessionen och patient, kommunikation mellan vårdprofessioner, dokumentation, kunskap och utbildning och begränsningar inom kommunikation.

Tabell 4: Kategorier som identifierades i resultatartiklarna

| Huvudkategorier:                             | Underkategorier:   |
|--|--|
| Kommunikation under omvårdnaden              | Kommunikation mellan sjuksköterska och patient<br>Kommunikation mellan vårdprofessioner<br>Dokumentation |
| Förbättringsmöjligheter inom kommunikationen | Kunskap och utbildning<br>Begränsningar inom kommunikation   |

### Kommunikation under omvårdnaden

#### Kommunikation mellan sjuksköterska och patient

Sjuksköterskorna strävade efter att kunna kommunicera på ett effektivt sätt, etablera meningsfulla relationer och visa empati till patienterna (André et al., 2017; Coleman & Angosta 2017; Kanerva et al., 2015; Lum et al., 2016). Sjuksköterskors attityder och inställning till sin profession, patientkommunikation samt engagemang i patientvården visades ha en betydande roll för vidare handläggning i patientvården (Kanerva et al., 2015; Kirca & Bademli, 2019; Myklebust et al., 2018; Pinheiro Lima et al., 2017). Sjuksköterskorna beskrev tre problemområden inom kommunikation mer djupgående: smidig överföring av information, öppen kommunikation och att vara aktiv i kommunikationen med patienter. Sjuksköterskorna uppgav även att information från patienterna kunde utebli om inte de själva aktivt efterfrågade den. En sjuksköterska förklarade att det var av vikt att uppvisa en flexibel och proaktiv inställning när det gällde att söka informationen trots att den inte presenterades tydligt. Det var en strategisk

metod att självständigt initiera och driva informationsinhämtningen, snarare än att enbart förlita sig på andras tillhandahållande av nödvändig information (Kanerva et al., 2015).

Sjuksköterskorna hade en vilja att behandla alla patienter likvärdigt, erbjuda personcentrerad vård, vara beredda på förändringar och att göra sitt bästa. Många sjuksköterskor blev medvetna om vikten av sin profession i akuta situationer samt vikten av kulturell respekt och förståelse för att främja öppen diskussion (Coleman & Angosta, 2017; Kanerva et al., 2015). En sjuksköterska belyste betydelsen av att förstå patientens förutsättningar för att kunna ge adekvat omvårdnad, behandling och information. Sjuksköterskan förklarade att det finns risker när patienten inte förstår den förmedlade informationen, eftersom bristande kommunikation hindrar förmågan att ställa korrekta diagnoser och utforma säkra vårdplaner (Lum et al., 2016). För att säkerställa personcentrerad vård var det avgörande för sjuksköterskorna att ha förståelse för kommunikationens påverkan och ta hänsyn till patientens förväntningar av vården (Kirca & Bademli., 2019).

Sjuksköterskor inom den kanadensiska hälso-och sjukvården ansåg att en adekvat kommunikation var mer än enbart en muntlig färdighet. Sjuksköterskorna var medvetna om de mångfacetterade dimensionerna av att kommunicera, det inkluderade kroppsspråket, etablera en förtroendefull relation med patienten och tonläget (Lum et al., 2016). Sjuksköterskorna påpekade att de var oroad över frågor som rörde sekretess när de samtalade med patienterna under överrapportering vid sängkanten, eftersom andra patienter i salen kunde höra konversationen (Chien et al., 2022). Några sjuksköterskor erkände att de kände osäkerhet kring sin roll i kommunikation med patienter och betonade deras roll som observatör, medan andra sjuksköterskor använde en mer avancerad kommunikation med patienter i utmanande situationer. Det fanns en förvirring kring balansen mellan observationen och relationsaspekten i deras arbete (Myklebust et al., 2018).

#### Kommunikation mellan vårdprofessioner

Sjuksköterskorna poängterade vikten av att använda strategier och initiativ för att förbättra kommunikationen inom vården (André et al., 2017; Chien et al., 2022; Kanerva et al., 2015). Genom att kombinera strategier med effektiva kommunikationsmetoder och samordningssystem kunde risken för missförstånd minskas och främja en öppen och tydlig kommunikationskultur mellan sjuksköterskor och andra vårdprofessioner. En sådan övergripande syn på kommunikation kunde bidra till att målen för kvalitet, patientsäkerhet och effektivitet inom hälso-

och sjukvården uppnåddes (André et al., 2017; Chien et al., 2022; Kanerva et al., 2015).

Sjuksköterskorna uppvisade olika kommunikativa beteenden beroende på om de interagerade med sjuksköterskekollegor eller andra vårdprofessioner (André et al., 2017). När sjuksköterskorna kommunicerade med andra sjuksköterskor uppgav de sig vara mer lojala, accepterande och kritiska medan de uppvisade mer självsäkerhet vid interaktion med andra yrkesgrupper. I kommunikationen med medlemmar av andra yrkesgrupper rapporterades ett lägre medelvärden för omsorg, engagemang och empati jämfört med kommunikation inom den egna yrkesgruppen (André et al., 2017).

Sjuksköterskorna uttryckte ett behov av samverkad och aktiv kommunikationskultur för att främja patientsäkerheten, detta innebar särskilt fokus på smidig informationsöverföring inom och mellan avdelningarna. Förbättringar i kommunikation och kultur på vårdavdelningar visades minska rapporterade sjukhusrelaterade komplikationer (Chien et al., 2022; Kanerva et al., 2015). Sjuksköterskorna kände sig inte ansvariga för alla patienter på avdelningen och tenderade att överföra ansvar till läkare eller annan vårdpersonal (Chien et al., 2022). En sjuksköterska förklarade under sin intervju att bristande ansvarskänsla påverkade kommunikationen negativt mellan sjuksköterskor. En sjuksköterska förklarade att det var vanligt bland sina kollegor att undvika personligt ansvar genom att hävda okunskap om situationen. Dock var det avgörande att upprätthålla en öppen kommunikation och samarbete med andra på arbetsplatsen för att säkerställa effektiv kommunikation och förhindra hinder för samarbete (Chien et al., 2022).

Majoriteten av sjuksköterskorna ansåg att utskrivningsvården var en del av deras sjuksköterskeroll, dock rapporterade några sjuksköterskor att de inte såg det som deras ansvar på avdelningen. Sjuksköterskorna menade att deras profession endast ska fokusera på akutvård och inte utskrivningsvård (Allen et al., 2020). Sjuksköterskorna förklarade att aktiv informationsöverföring mellan avdelningar var viktig för att den nya vårdinrättningen skulle få aktuell information om patienten (Kanerva et al., 2015). På några avdelningar var överföringen av information enligt sjuksköterskorna bra, detta genom att förenkla informationen med att kommunicera så rakt och tydligt som möjligt (Kanerva et al., 2015). Sjuksköterskorna var medvetna om den potentiella risken för patientsäkerheten och erkände att bristen på struktur innebar att viktig information förbisågs vid överrapportering, vilket kunde leda till patientsäkerhetsincidenter i ett senare skede (Chien et al., 2022; Kanerva et al., 2015).

## Dokumentation

Otillräcklig dokumentation av patientinformationen kunde leda till onödigt lidande för patienterna enligt sjuksköterskorna (Chien et al., 2022; Kanerva et al., 2015). Enligt sjuksköterskorna innefattade en effektiv informationsöverföring tydlig dokumentation inför vårdplanering samt noggrann läsning av vårddokumenten och aktiv överföring av patientinformation mellan berörd personal (Kanerva et al., 2015). Sjuksköterskorna förklarade att bristfällig användning av patientinformationen kunde leda till felaktig vårdplanering (Chien et al., 2022; Kanerva et al., 2015). Tillämpandet av utfallsindikatorn *Adverse Events Scale* (EPEA) bidrog till att sjuksköterskorna kunde främja och förebygga åtgärder samt rapportera oönskade händelser i dokumentation och analysen för att främja en tryggare vårdmiljö (Pinheiro Lima et al., 2017). Tydlig dokumentation betonades som avgörande för vårdplanering och patientsäkerheten. Enligt sjuksköterskorna var precisa och neutrala dokumenteringar av ytterst vikt för att säkerställa patienternas skydd mot felaktiga diagnoser och skadlig behandling (Kanerva et al., 2015; Myklebust et al., 2018). För att undvika felaktigheter och säkerställa noggrannhet inkluderade sjuksköterskorna ofta detaljerade observationer av patientens beteende, inklusive citat för att kunna förhindra förvriddningar och upprätthålla etiskt ansvar (Myklebust et al., 2018). Sjuksköterskorna uttryckte en oro över att ansvariga läkare grundade diagnoser och behandlingsbeslut på dokumentation från annan avdelningspersonal. Sjuksköterskorna undvek därför att vara partiska för att förhindra missförstånd i iakttagelserna. Trots önskan att beskriva tillvägagångssätt i dokumentation undvek sjuksköterskorna detta av rädsla för att bli stämplade som oprofessionella av kollegor, särskilt vid rapportering av kontroversiella händelser (Myklebust et al., 2018).

## Förbättringsmöjligheter inom kommunikationen

### Kunskap och utbildning

En effektiv kommunikation är en grundläggande färdighet enligt sjuksköterskor och spelar en avgörande roll för patientsäkerheten (Chien et al., 2022; Kirca & Bademli, 2019). Enligt sjuksköterskorna var det av vikt att snabbt åtgärda problem för att förbättra rutiner och öka patientsäkerheten genom evidensbaserade metoder, utbildning och kontinuerlig träning för alla yrkesverksamma i vårdprocessen. Utbildning kring kommunikation och dess påverkan på vårdkvaliteten bör enligt sjuksköterskorna regelbundet uppdateras för att främja säkerhet och leverera vård av hög kvalitet (André et al., 2017; Chien et al., 2022; Kirca & Bademli, 2019).

Enligt sjuksköterskorna i en av resultatartiklarna förändrades kulturen på avdelningen efter implementeringen av personcentrerad kommunikation och det bidrog till att hela teamet kring patienterna blev mer engagerade (Chien et al., 2022). Teamet deltog aktivt i öppna diskussioner och tog beslut gemensamt. Detta var avgörande för att förändra kulturen och främja ett tvärvetenskapligt samarbete förklarade sjuksköterskan. Sjuksköterskor på avdelningen rapporterade ökad professionalism och ett ökat ansvarstagande för sin vårdinsats (Chien et al., 2022).

Enligt sjuksköterskorna främjades sängkantsrapporteringar genom att bli mer strukturerade med hjälp av olika protokoll som *Identify, Situation, Background, Assessment, Recommendation* (ISBAR). Sjuksköterskorna ansåg att överlämningsblanketten på deras avdelning inte återspeglades enligt ISBAR-strukturen, därför kritiserades överlämningsinformationen som inkonsekvent (Chien et al., 2022). En sjuksköterska såg möjligheten till förbättring av den kliniska överlämningen med ISBAR genom att göra den mer interaktiv, inkludera patienten och öka självkänslan hos sjuksköterskor (Chien et al., 2022). Tillämpandet av HIRAIID-bedömningsramen bidrog till att sjuksköterskornas kommunikationsfärdigheter förbättrades och användandet av ISBAR-strukturen ökade efter interventionen (Munroe et al., 2016). Sjuksköterskorna identifierade en högre andel kritiska indikatorer för brådskande åtgärder och kommunicerade en högre andel kritiska indikatorer till läkaren innan den första läkarbedömningen var utförd. I studien visades det att efter deltagande i HIRAIID-utbildningen ökade andelen omvärderingar utförda av sjuksköterskorna. Ett högre antal sjuksköterskor begärde specifikt att en medicinsk observatör skulle granska patienten i scenariot efter interventionen jämfört med före interventionen eftersom deras kommunikativa färdigheter hade förbättrats (Munroe et al., 2016).

De deltagande sjuksköterskorna reflekterade över att de ibland kände sig obekväma när det ställde frågor till patienterna om deras utskrivning. Sjuksköterskorna framhöll att TRANSITION-verktyget möjliggjorde en effektiv kommunikation med patienten angående utskrivningen genom att presentera relevanta frågeställningar (Allen et al., 2020).

#### Begränsningar inom kommunikation

Att minska arbetsbelastningen, begränsa arbetstimmarna och öka antalet sjuksköterskor kunde möjliggöra mer tid för professionell och effektiv kommunikation med patienterna enligt sjuksköterskorna (Coleman & Angosta, 2017; Kanerva et al., 2015; Kirca & Bademli, 2019). Att minska sjuksköterskornas arbetsbelastning och arbetstimmar kan därför möjliggöra mer tid för en effektiv kommunikation (Kirca & Bademli, 2019; Kanerva et al. 2015).

Att vårda patienter med begränsade språkkunskaper var en utmaning för många sjuksköterskor (Coleman & Angosta, 2017). Sjuksköterskorna uttryckte en önskan om att kunna kommunicera effektivt med hjälp av tolkar vid språkbarriärer och att skapa starkare anknytningar med patienterna genom att visa genuin omsorg och investera mer tid (Coleman & Angosta, 2017). Sjuksköterskorna ansåg att begränsade resurser gjorde det svårt att bygga meningsfulla relationer till patienterna (Kirca & Bademli, 2019). Utmaningarna med att tillhandahålla fysisk, känslomässig och pedagogisk vård för patienter med språkbarriärer diskuterades av sjuksköterskorna (Coleman & Angosta, 2017). Trots utmaningarna med tidsbrist och begränsade resurser önskade sjuksköterskorna att kunna kommunicera effektivt, etablera meningsfulla relationer samt erbjuda omsorg till patienter och deras familjer med språkliga svårigheter. Sjuksköterskorna hade svårt att bedöma hur väl de och patienterna förstod varandra i många situationer (Coleman & Angosta, 2017).

## Diskussion

### Metoddiskussion

Diskussionen utgick från de vetenskapliga begreppen trovärdighet, pålitlighet, bekräftelsebarhet och överförbarhet för säkerställandet av en vetenskaplig kvalitet (Mårtensson & Fridlund, 2023). Studien är en allmän litteraturstudie med induktiv ansats med syfte att sammanställa befintlig vetenskaplig kunskap genom att undersöka erfarenheter (Henricson, 2017). Vid en induktiv ansats samlas information in utan förutfattade antaganden eller förväntningar (Forsberg & Wengström, 2017).

Datansamlingen genomfördes enligt Henricsson (2017) och Östlundhs (2022) rekommendationer för säkerhetsställning av högkvalitativ litteraturstudie i tre databaser, CINAHL, PubMed samt PsycINFO. Samtliga tre databaser inriktar sig på forskning inom omvårdnad och medicin (Mårtensson & Fridlund, 2023). Anledningen till valet av tre databaser var för att öka resultatets sensitivitet och trovärdighet (Henricson, 2017). Litteraturstudien genomfördes systematiskt och tydligt och inkluderar beskrivningar av samtliga steg av studien (Mårtensson & Fridlund, 2023). I denna litteraturstudie saknades kontrollerade ämnesord i CINAHL, PubMed och PsycINFO. Ordet "Nurs\*" skrevs i fritext med trunkering i samtliga databaser. "Communications Skills" skrevs i fritext i PubMed och "Nursing Process" skrevs även i fritext i PsycINFO. Enligt Mårtensson och Fridlund (2023) visar detta en viss svaghet i studien. Sökningen med endast *Communication*, *Nurs* och *Nursing care* testades först i databaserna, detta var för ospecifikt för syftet i denna litteraturstudie. Resultatet vidgades när *Communication*, *Communication Skills* samt

*Nursing Process* och *Communication Barriers* skrevs med vid sökningarna. I sökningarna användes även trunkering för att få ett bredare resultat och för att fånga upp olika böjningsvariabler av ordet "Nurs\*" (Forsberg & Wengström, 2017). Trunkeringen ökade antalet sökträffar och resultatet blev mer relaterat till syftet. De inklusionskriterier som tillämpades för artiklarna var att de var skrivna på engelska samt att de handlade om vård av vuxna patienter. Inklusionskriterie av att endast ha med studier gällande vuxna beror på att litteraturstudien hade blivit alldeles för bred då ämnet kommunikation är komplext. Eftersom alla artiklarna var skrivna på engelska kan pålitligheten ha påverkats negativt, det finns risk för felaktig språktolkning vid översättning till svenska (Mårtensson & Fridlund, 2023). Den systematiska sökningen resulterade i totalt tio resultatartiklar där sju var av kvalitativ ansats och de återstående tre var av kvantitativ ansats. De artiklar som använde kvalitativ eller kvantitativ metod besvarade studiens syfte genom att beskriva levda erfarenheter (Henricson & Billhult, 2017).

Studiens resultatartiklar kommer från Australien (3), Brasilien (1), Finland (1), Kanada (1), Norge (2), Turkiet (1), och USA (1). Den angivna litteraturstudien svarade inte på hur sjuksköterskor i Sverige upplevde kommunikationens påverkan på omvårdnadsprocessen. En andel av artiklarna härstammar dock från västvärlden, vilket kan ses som en styrka. Detta underlättar överföringen av studiens resultat till svenska förhållanden och ökar därmed dess relevans och tillämplighet till Sverige. Litteraturstudien inkluderade ett urval av artiklar som berörde olika patientgrupper i olika kontexter, trots denna variation visades likheter mellan länderna. Resultatet omfattar dock endast tio artiklar och sju länder vilket kan vara en svaghet. Eftersom likheter observerades mellan artiklarna från olika länder kunde resultaten tolkas som generella och var därför överförbara till andra sammanhang (Mårtensson & Fridlund, 2023). En svaghet var att bedömningen av artiklarnas relevans inte redovisades samt att de baseras på subjektiva ställningstaganden. De subjektiva bedömningar kunde i sin tur resultera i att relevanta resultatartiklar missades (Mårtensson & Fridlund, 2023).

Friberg (2022) beskriver att en granskning av vetenskaplig kvalitet skall utföras på resultatartiklar i en litteraturstudie samt att det finns olika mallar att tillgå. Resultatartiklarna genomgick en granskning med hjälp av Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall. Fem av artiklarna bedömdes som grad I och fem som grad II. Grad I indikerar mycket hög kvalitet medan grad II indikerar god kvalitet. Granskningen av resultatartiklarna utfördes gemensamt vilket tillsammans med den höga respektive goda kvalitén på artiklarna bidrog till ökad trovärdigheten (Mårtensson & Fridlund, 2023). Eftersom syftet med studien var att belysa erfarenheter, genomfördes

databearbetningen enligt riktlinjerna från Popenoe et al. (2021). Trovärdigheten i denna studie stärktes av att det var två personer som utförde bedömning av relevans hos artiklarna, samt att osäkra artiklar inkluderades tills dess att de med säkerhet inte var relevanta för syftet. En del av artiklarna som genererades vid sökningarna svarade inte specifikt på syftet. För att säkerställa trovärdigheten diskuterades artiklarna mellan författarna för att endast inkludera resultat som adekvat svarade på syftet (Mårtensson & Fridlund, 2023). Endast resultatartiklar vars studier som erhöll etiskt godkännande från en forskningsetisk kommitté inkluderades, där alla deltagare hade informerats genom skriftlig eller muntlig information om studien och hade gett sitt samtycke att delta (Henricson, 2017). Alla steg i bearbetningen genomfördes i grupp och inte individuellt för att öka trovärdigheten. Analysprocessen beskrevs även noggrant vilket ökar möjligheten till bekräftelsebarhet (Mårtensson & Fridlund, 2023). Rättvis återgivning av resultaten gjordes genom tillämpning av rättvisepincipen enligt Mårtensson och Fridlund (2023). Alla dataenheter för resultatartiklarna lades in i Tabell 3, Bilaga C med korrekta referenser och källhänvisningar för att uppnå spårbarhet (Mårtensson & Fridlund, 2023).

## Resultatdiskussion

Resultatet i denna litteraturstudie betonar kommunikationens påverkan under omvårdnadsprocessen ur sjuksköterskors perspektiv. Det framkom faktorer som visade sig vara avgörande för både effektiv och ineffektiv kommunikation mellan patient och sjuksköterskan och hur kommunikationen påverkar delar av omvårdnadsprocessen samt patientsäkerheten.

Resultatet visade att sjuksköterskorna strävade efter att kunna kommunicera på ett effektivt sätt och etablera meningsfulla relationer med patienterna (André et al., 2017; Coleman & Angosta 2017; Kanerva et al., 2015; Lum et al., 2016). Vilket styrks av annan forskning av Skär och Söderberg (2018), deras studie poängterade även att meningsfulla relationer ligger till grund för ömsesidig förståelse och tillit som var avgörande för en lyckad vårdinteraktion. Sjuksköterskorna ansåg att de begränsade resurserna gjorde det svårt att bygga meningsfulla relationer till patienterna (Kirca & Bademli, 2019). Enligt sjuksköterskorna var personcentrerad kommunikation en central komponent inom omvårdnad och främjar en positiv vårdrelation mellan sjuksköterska och patient (Kanerva et al., 2015), tidigare forskning från Hemsley et al. (2012) och McCabe (2003) stärker detta resultat. Tidigare forskning visar att korrekt bedömning och identifiering av patientens sjukdomstillstånd är avgörande för planering och genomförandet av åtgärder. Det utgör en central och viktig del av omvårdnadsprocessen, vilket är nödvändigt för att säkerställa högkvalitativ vård och uppnå

förväntade resultat för varje patient (Florin et al., 2006). Sjuksköterskornas engagemang i patientvården visade sig ha en betydande roll för patientvården (Kanerva et al., 2015; Kirca & Bademli, 2019; Myklebust et al., 2018; Pinheiro Lima et al., 2017). Forskning från Giménez-Espert och Prado-Gascó (2018) och Lillibridge et al. (2017) stärker litteraturstudiens resultat, även de kom fram till att sjuksköterskornas engagemang i patientvården var betydande för patienters vård. Det stärks även av Halldorsdottir (2008) eftersom denna teori betonar vikten av att skapa broar och inte murar mellan sjuksköterska och patient för att bygga en meningsfull relation. Sjuksköterskorna förklarade vikten av att utveckla förståelse genom att sätta sig in i patientens ställe, bredda perspektivet och ha emotionell tydlighet för att kunna främja positiva attityder och förbättra kommunikationen (Kanerva et al., 2015). Litteraturstudiens resultat stärks av forskningen av Giménez-Espert och Prado-Gascó (2018) som förklarar att positiva attityder var avgörande för sjuksköterskorna i patientvården. Enligt Halldorsdottir (2008) bör sjuksköterskan vara närvarande både fysiskt och mentalt i varje patientmöte. Centrala aspekter i att etablera denna relation inkluderar förtroende och tillit, vilket skapar öppenhet från patientens sida (Halldorsdottir, 2008). Enligt annan forskning har en effektiv kommunikation positiva effekter på patienters uppfattning av vårdkvalitet, hälsa och kliniskt utfall samt minskad ångest, smärta, skuld och sjukdomssymtom (Vitale et al., 2021) samt visar en senare studie att sjuksköterskornas problemlösningsförmåga stärktes när en effektiv kommunikation ägde rum (Kim & Sim, 2020).

Resultatet visade att med minskad arbetsbelastning, begränsad arbetsstid och en ökad bemanning av sjuksköterskor kunde möjliggöra mer tid för en effektiv kommunikation med patienterna (Coleman & Angosta, 2017; Kanerva et al., 2015; Kirca & Bademli, 2019) och att det kunde minska risken för vårdskador (Kanerva et al., 2015). Forskningen av Hemsley et al. (2012) och McCabe (2003) stärker detta resultat från litteraturstudien. Studien av Byrne och Heyman (1997) visar att problemet har varit identifierat sedan lång tid tillbaka. Sjuksköterskorna förklarade att anledningen till bristen på en effektiv kommunikation i många situationer var att det fanns otillräckligt med tid att ägna åt varje enskild patient (Byrne & Heyman, 1997). Resultatet visade att bristfällig och ineffektiv kommunikation kunde leda till risk för patientsäkerheten (Kanerva et al., 2015), resultatet stärks av senare forskning som förklarar att bristfällig kommunikation kan påverka patientsäkerheten (Bekele et al., 2022; Burgener, 2017; Fernholm et al., 2020; Keller & Carrascoza-Bolanos, 2023). Det stärks även av forskningen av Hult et al. (2023) som förklarar att bristande information, otydlig kommunikation, förminskande attityder, bristande delaktighet i beslut kring sin vård och oprofessionellt bemötande också kunde påverka patienternas vård (Hult et al., 2023).

Litteraturstudiens resultat visade att bristande kommunikation mellan vårdpersonalen eller mellan sjuksköterskor och patienter ansågs vara en bakomliggande orsak till vårdskador (Kanerva et al., 2015). Detta styrks av fler studier som visar att stor del av patientrapporterade klagomål inom svensk sjukvård visade sig handla om kommunikation med vårdpersonal där det kunde härledas till brister redan vid överlämning och överrapportering mellan vårdpersonal (Burgener, 2017; Lilliebridge et al., 2017; Skär & Söderberg, 2018). I en studie av Lilliebridge et al. (2017) identifierades flera fall av saknade patientuppgifter. Det framkom att det fanns brister i sjuksköterskornas överrapportering på grund av otillräcklig information. Den bristande informationen kunde ha allvarliga konsekvenser för fortsatt vård på postanestesiavdelningen, vilket resulterade i onödigt lidande för patienter och förlängd vårdtid (Lilliebridge et al., 2017). I studien som utfördes i Australien avslöjades också brister i kommunikationen och strukturen vid överlämning av patienter trots att sjuksköterskorna var medvetna om de potentiella riskerna för patientsäkerheten, de kritiserade informationen i överlämningen som inkonsekvent (Chien et al., 2022). Resultatet visar att en effektiv informationsöverföring enligt sjuksköterskorna innebar tydlig dokumentation inför vårdplaneringen samt säkerställande av patientsäkerheten, vilket inkluderade noggrann läsning av vårdanteckningar och aktiv överföring av patientinformation mellan berörd personal (Kanerva et al., 2015).

Resultatet visade att otillräcklig dokumentation av patientinformationen kunde leda till onödigt lidande för patienterna enligt sjuksköterskorna (Chien et al., 2022; Kanerva et al., 2015) detta stämmer överens med omvårdnadsprocessens problemlösningsmetod enligt Fernández et al. (2020). Tydlig dokumentation betonades som avgörande för vårdplanering och patientsäkerheten (Kanerva et al., 2015; Myklebust et al., 2018). Resultatet visar att sjuksköterskorna poängterade vikten av att vara proaktiva i att söka och dela information om patienter för att säkerställa en säker vård (Kanerva et al., 2015). Resultatet visar en motsägelse inom sjuksköterskeprofessionen där sjuksköterskorna erkände att dokumentationen inte alltid lästes och användes på ett olämpligt sätt i vårdplaneringen. En anledning till att sjuksköterskorna inte alltid läste dokumentationen var enligt sjuksköterskorna deras hektiska arbetsschema samt den begränsade tiden de erhöll under arbetspassen (Kanerva et al., 2015). Socialstyrelsen (2022) styrker litteraturstudiens resultat av att överföring av information mellan olika teammedlemmar och vårdavdelningar är avgörande och är beroende av att korrekt dokumentation sker på vårdplatsen. Innehållet och noggrannheten i anteckningar samt hur slutsatser beskrivs i patientjournaler är av stor betydelse för att skapa lämpliga förutsättningar för nästa vårdgivare (Socialstyrelsen, 2022).

Litteraturstudiens resultat visade att sjuksköterskorna ofta upplevde att det saknades tid för att kunna ta hjälp av professionella tolkar vid språkbarriärer (Coleman & Angosta, 2017). Annan forskning styrker att tiden vid språkbarriärer är ett stort hinder som kunde leda till sämre kvalitet och kommunikation i vården (Al Shamsi et al., 2020). Resultatet i Pinheiro Lima et al. (2017) betonade vikten av att använda sig av utfallsindikatorn EPEA som förutspår oönskade händelser för att främja och effektivt förebygga åtgärder samt rapportera oönskade händelser. Protokollet fungerar som ett verktyg för sjuksköterskornas dokumentation och analys, vilket bidrar till säkrare vårdpraxis och främjar en trygg vårdmiljö (Pinheiro Lima et al., 2017). Senare forskning visar att olika verktyg och protokoll visat sig förbättra kommunikationen bland vårdpersonal (Choi & Chang, 2023; Burgener, 2017) verktygen möjliggör även individualiserad strategi för sjuksköterskevården (Darmer et al., 2004). Burgener (2017) poängterade att vårdorganisationer bör börja fokusera på att förbättra kommunikationen. Det kunde i sin tur öka patientsäkerheten och bidra till att patientupplevelserna blev positiva.

Genom att använda verktyg som kunde förbättra kommunikationen och följa protokoll gjorde det kommunikationen mer effektivt inom vårdorganisationer (Burgener, 2017). Sjuksköterskorna i Allen et al. (2020) belyste risken av att kommunikationsprotokollet "the TRANSITION tool" kunde anses som ännu ett tidskrävande papper att fylla i. Resultaten efter implementering av olika protokoll och riktlinjer för förbättrad kommunikation visade en märkbar förändring i kvaliteten av datainsamlingen och patientsäkerheten (Allen et al., 2020). Litteraturstudiens resultat visar även att aktivt deltagande av patienter och sjuksköterskornas inställning påverkade resultatet (Chien et al., 2022; Munroe et al., 2016; Pinheiro Lima et al., 2017). Resultatet visade att sjuksköterskor betonade behovet av att regelbundet få uppdatering på utbildning kring kommunikation (André et al., 2017; Chien et al., 2022; Kirca & Bademli, 2019; Pinheiro Lima et al., 2017) då kommunikation ansågs vara mer än bara en muntlig färdighet enligt sjuksköterskorna (Lum et al., 2016).

Sjuksköterskorna menade även att det på enhetsnivå har avgörande betydelse att inrikta multidisciplinär utveckling av kommunikation och patientsäkerhet genom användning av tvärvetenskaplig personalutbildning (Kanerva et al., 2015). Återkommande i resultatet var att kommunikation är ett omfattande och komplext ämne där det finns många förbättringsområden för vårdpersonal. I relationen mellan sjuksköterskan och patient behöver sjuksköterskan bemästra och utveckla sina egna kommunikationsfärdigheter genom utbildning (André et al., 2017; Chien et al., 2022; Coleman & Angosta, 2017; Kirca & Bademli, 2019).

## Implikation och konklusion

Resultatet av studien ger en värdefull inblick i den komplexa kommunikationsdynamiken inom sjuksköterskeprofessionen. Sjuksköterskorna var medvetna om värdet av en effektiv kommunikation och efterlyste därför mer utbildning och kompetensutveckling inom kommunikation. Utmaningar inom informationsöverföring, öppen dialog och aktiv patientkommunikation identifierades. Resultatet visar att utmaningar sjuksköterskorna stod inför var tidsbrist, okunskap samt resursbegränsningar. Brister i kommunikationen kan påverka alla steg i omvårdnadsprocessen genom att felaktiga diagnoser ställs samt att fel omvårdnadsinsatser tillämpas. Sammanfattningsvis visar resultaten på utmaningar inom kommunikation som kräver åtgärder för att säkerställa en säker omvårdnadsprocess.

Genom att adressera de identifierade utmaningarna och genomföra lämpliga förbättringsåtgärder kan omvårdnadsprocessen bli mer effektivt och säkert för patienter. Vidare forskning behövs för att utforska hur organisationer kan erbjuda utbildning och kompetensutveckling för att förbättra kommunikationen samt hur olika protokoll och strategier kan användas för att öka patientsäkerheten och vårdkvaliteten. Det är också viktigt att fortsätta undersöka icke-verbal kommunikation och dess påverkan på vården, samt att utforska hur arbetsplatsmiljön påverkar kommunikationen. Genom vidare forskning inom dessa områden kan vården kontinuerligt förbättras för att möta patienternas behov och öka standarden av vård och omsorg.

## Referenser

\* = Resultatartiklar

- \*Allen, J., Hutchinson, A. M., Brown, R. & Livingston, P. M. (2020). Evaluation of the TRANSITION tool to improve communication during older patients' care transitions: Healthcare practitioners' perspectives. *Journal of Clinical Nursing*, 29(13-14), 2275-2284. doi:<https://doi.org/10.1111/jocn.15236>
- Al Shamsi, H., Almutairi, A. G., Al Mashrafi, S. & Al Kalbani, T. (2020). Implications of language barriers for healthcare: a systematic review. *Oman Medical Journal*, 35(2), e122. <https://doi.org/10.5001/omj.2020.40>
- \*André, B., Nøst, T. H., Frigstad, S. A. & Sjøvold, E. (2017). Differences in communication within the nursing group and with members of other professions at a hospital unit. *Journal of clinical nursing*, 26(7-8), 956–963. <https://doi.org/10.1111/jocn.13410>
- Bekele, Y., Worku, T., Atnafe, G., Debella, A., Habte, S., Goshu, A. T. & Assebe, T. (2022). Patients' perceptions of nurses' communication in public hospitals of Harari Regional State, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 10. <https://doi.org/10.1177/20503121221097270>
- Burgener, A. M. (2017). Enhancing Communication to Improve Patient Safety and to Increase Patient Satisfaction. *The health care manager*, 36(3), 238–243. <https://doi.org/10.1097/HCM.000000000000165>
- Byrne, G. & Heyman, R. (1997). Understanding nurses' communication with patients in accident & emergency departments using a symbolic interactionist perspective. *Journal of Advanced Nursing*, 26: 93-100. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1997.1997026093.x>
- Carlsson, S. & Eiman, M. (2003). *Evidensbaserad omvårdnad - Studiematerial för undervisning inom projektet "Evidensbaserad omvårdnad - ett samarbete mellan Universitetssjukhuset MAS och Malmö högskola omvårdnad"*. Rapport nr 2. Fakulteten för hälsa och samhälle, Malmö Högskola.
- \*Chien, L. J., Slade, D., Dahm, M. R., Brady, B., Roberts, E., Goncharov, L., Taylor, J., Eggins, S. & Thornton, A. (2022). Improving patient-centred care through a tailored intervention addressing nursing clinical handover communication in its organizational and cultural

context. *Journal of advanced nursing*, 78(5), 1413–1430.  
<https://doi.org/10.1111/jan.15110>

- Choi, Y.-R. & Chang, S. O. (2023). Exploring interprofessional communication during nursing home emergencies using the SBAR framework. *Journal of Interprofessional Care*, 37(1), 83–90.  
<https://doi.org/10.1080/13561820.2021.1985985>
- \*Coleman, J. & Angosta, A. D. (2017). The lived experiences of acute-care bedside registered nurses caring for patients and their families with limited english proficiency: A silent shift. *Journal of Clinical Nursing*, 26(5-6), 678-689. <https://doi.org/10.1111/jocn.13567>
- Curtis, K., Munroe, B., Van, C. & Elphick, T.-L. (2020). The implementation and usability of HIRAIID, a structured approach to emergency nursing assessment. *Australasian Emergency Care*, 23(1), 62–70. <https://doi.org/10.1016/j.auec.2019.10.001>
- Darmer, M. R., Ankersen, L., Nielsen, B. G., Landberger, G., Lippert, E. & Egerod, I. (2004). The effect of a VIPS implementation programme on nurses' knowledge and attitudes towards documentation. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 18(3), 325–332.  
<https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2004.00289.x>
- Dowding, D. & Thompson, C. (2003). Measuring the quality of judgement and decision-making in nursing. *Journal of advanced nursing*, 44(1), 49–57. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02770>.
- Ehnfors, M., Ehrenberg, A. & Thorell-Ekstrand, I. (2013). *Nya VIPS-boken: välbefinnande, integritet, prevention, säkerhet*. (2. uppl.) Studentlitteratur.
- Fernández, S. D., León, S. G., Bazán, M. J. A., Cerro, J. L. P. D., Marques-Vieira, C. M. A. & Rivas, F. J. P. (2020). Application of anthropometric methods in the nursing process of nursing research. *Revista brasileira de enfermagem*, 73(suppl 6), e20190604.  
<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0604>
- Fernholm, R., Holzmann, M. J., Malm-Willadsen, K., Härenstam, K. P., Carlsson, A. C., Nilsson, G. H. & Wachtler, C. (2020). Patient and provider perspectives on reducing risk of harm in primary health care: a qualitative questionnaire study in Sweden. *Scandinavian journal of primary health care*, 38(1), 66–74.  
<https://doi.org/10.1080/02813432.2020.1717095>

- Fertelli, T. K. (2019). Peer Assessment in Learning of Nursing Process: Critical Thinking and Peer Support. *International Journal of Caring Sciences*, 12(1), 331–339.
- Florin, Jan. (2019). Omvårdnadsprocessen. Ehrenberg, A. & Wallin, L. (red.). *Omvårdnadens grunder Ansvar och utveckling*. (3:1 uppl., s. 50–51). Studentlitteratur.
- Florin, J., Ehrenberg, A. & Ehnfors, M. (2006). Quality of Nursing Diagnoses: Evaluation of an Educational Intervention. *The International Journal of Nursing Terminologies and Classifications*, 16(2), 33–43. <https://doi.org/10.1111/j.1744-618X.2005.00008.x>
- Forsberg, C. & Wengström, Y. (2017). *Att göra systematiska litteraturstudier: värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning*. (4: e uppl.). Natur & Kultur.
- Friberg, F. (2022). Att göra en litteraturoversikt av kvantitativ och kvalitativ forskning. I F. Friberg (red.), *Dags för uppsats: Vägledning för litteraturbaserade examensarbeten* (4:e uppl., s. 185–200). Studentlitteratur
- Giménez-Espert, M. D. C. & Prado-Gascó, V. J. (2018). The role of empathy and emotional intelligence in nurses' communication attitudes using regression models and fuzzy-set qualitative comparative analysis models. *Journal of clinical nursing*, 27(13-14), 2661–2672. <https://doi.org/10.1111/jocn.14325>
- Halldorsdottir, S. (2008). The dynamics of the nurse-patient relationship: introduction of a synthesized theory from the patient's perspective. *Scandinavian journal of caring sciences*, 22(4), 643–652. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2007.00568.x>
- Hemsley, B., Balandin, S. & Worrall, L. (2012). Nursing the patient with complex communication needs: time as a barrier and a facilitator to successful communication in hospital. *Journal of advanced nursing*, 68(1), 116–126. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05722.x>
- Henricson, M. (2017). Diskussion. I Henricson, M. (Red.), *Vetenskaplig teori och metod- från idé till examination inom omvårdnad* (uppl. 2:3., s. 411–420). Studentlitteratur.

- Henricson, M. & Billhult, A. (2017). Kvalitativ metod. I M. Henricsson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod – från idé till examination inom omvårdnad* (2:a uppl., s. 111–120). Studentlitteratur.
- Hult, A., Lundgren, E., Fröjd, C., Lindam, A. & Jangland, E. (2023). Patient complaints about communication in cancer care settings: Hidden between the lines. *Patient education and counseling*, 114, 107838. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2023.107838>
- International Council of Nurses. (2021). *Nursing definitions*. <https://www.icn.ch/nursing-policy/nursing-definitions>
- \*Kanerva, A., Kivinen, T. & Lamintakanen, J. (2015). Communication elements supporting patient safety in psychiatric inpatient care. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 22(5), 298-305. <https://doi.org/10.1111/jpm.12187>
- Karlsson, K. E. (2017). Informationssökning. I M. Henricson. (Red.), *Vetenskaplig teori och metod från idé till examination inom omvårdnad* (2. Uppl., s. 81-97). Studentlitteratur.
- Keller, M. S. & Carrascoza-Bolanos, J. (2023). Pharmacists, nurses, and physicians' perspectives and use of formal and informal interpreters during medication management in the inpatient setting. *Patient education and counseling*, 108, 107607. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2022.107607>
- Kim, A. Y. & Sim, I. O. (2020). Communication Skills, Problem-Solving Ability, Understanding of Patients' Conditions, and Nurse's Perception of Professionalism among Clinical Nurses: A Structural Equation Model Analysis. *International journal of environmental research and public health*, 17(13), 4896. <https://doi.org/10.3390/ijerph17134896>
- \*Kirca, N. & Bademli, K. (2019). Relationship between communication skills and care behaviors of nurses. *Perspectives in psychiatric care*, 55(4), 624–631. <https://doi.org/10.1111/ppc.12381>
- Kulińska, J., Rypicz, Ł. & Zatońska, K. (2022). The Impact of Effective Communication on Perceptions of Patient Safety-A Prospective Study in Selected Polish Hospitals. *International journal of environmental research and public health*, 19(15), 9174. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159174>

- Kunaviktikul, W., Wichaikhum, O., Nantsupawat, A., Nantsupawat, R., Chontawan, R., Klunklin, A., Roongruangsri, S., Nantachaipan, P., Supamane, T., Chitpakdee, B., Akkadechanunt, T. & Sirakamon, S. (2015). Nurses' extended work hours: Patient, nurse and organizational outcomes. *International nursing review*, 62(3), 386–393. <https://doi.org/10.1111/inr.12195>
- Lillibridge, N., Botti, M., Wood, B. & Redley, B. (2017). An observational study of patient care outcomes sensitive to handover quality in the post-anaesthetic care unit. *Journal of Clinical Nursing*, 26(23-24), 4786-4794. <https://doi.org/10.1111/jocn.13833>
- \*Lum, L., Dowedoff, P. & Englander, K. (2016). Internationally educated nurses' reflections on nursing communication in Canada. *International Nursing Review*, 63(3), 344-351. <https://doi.org/10.1111/inr.12300>
- Löfgren, U., Wälivaara, B.-M., Strömbäck, U. & Lindberg, B. (2023). The nursing process: A supportive model for nursing students' learning during clinical education - A qualitative study. *Nurse Education in Practice*, 72, 103747–103747. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2023.103747>
- McCabe, C. (2003). Nurse-patient communication: an exploration of patients' experiences. *Journal of clinical nursing*, 13(1), 41–49. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x>
- \*Munroe, B., Curtis, K., Murphy, M., Strachan, L., Considine, J., Hardy, J., Wilson, M., Ruperto, K., Fethney, J. & Buckley, T. (2016). A structured framework improves clinical patient assessment and nontechnical skills of early career emergency nurses: a pre-post study using full immersion simulation. *Journal of clinical nursing*, 25(15-16), 2262–2274. <https://doi.org/10.1111/jocn.13284>
- \*Myklebust, K. K., Bjørkly, S. & Råheim, M. (2018). Nursing documentation in inpatient psychiatry: The relevance of nurse–patient interactions in progress notes—A focus group study with mental health staff. *Journal of Clinical Nursing*, 27(3–4), e611–e622. <https://doi.org/10.1111/jocn.14108>
- Mårtensson, J. & Fridlund, B. (2023). Vetenskaplig kvalitet i examensarbete. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom omvårdnad* (3:e uppl., s.473 – 490). Studentlitteratur.

- Newell, S. & Jordan, Z. (2015). The patient experience of patient-centered communication with nurses in the hospital setting: a qualitative systematic review protocol. *JBI database of systematic reviews and implementation reports*, 13(1), 76–87.  
<https://doi.org/10.11124/jbisrir-2015-1072>
- Oulton, J. A. (2001). Inside View. *International Nursing Review*, 48(2), 78–78. <https://doi.org/10.1046/j.1466-7657.2001.00075.x>
- Pérez Rivas, F. J., Santamaría García, J. M., Minguet Arenas, C., Beamud Lagos, M. & García López, M. (2012). Implementation and Evaluation of the Nursing Process in Primary Health Care. *International Journal of Nursing Knowledge*, 23(1), 18–28.  
<https://doi.org/10.1111/j.2047-3095.2011.01199.x>
- \*Pinheiro Lima, K., Barbosa, I. V., Medeiros Martins, F. L., Magalhães de Alencar, S. R. & Feitosa Cestari, V. R. (2017). Contributive Factors for Adverse Events Occurrence in an Intensive Therapy Unit: Nurse’s Perspective. *Journal of Nursing UFPE / Revista de Enfermagem UFPE*, 11(3), 1234–1243.  
<https://doi.org/10.5205/reuol.10544-93905-1-RV.1103201714>
- Popenoe, R., Langius-Eklöf, A., Stenwall, E. & Jervaeus, A. (2021). A practical guide to data analysis in general literature reviews. *Nordic Journal of Nursing Research*, 41(4), 175–186.  
<https://doi.org/10.1177/2057158521991949>
- Randmaa, M., Mårtensson, G., Leo Swenne, C. & Engström, M. (2014). SBAR improves communication and safety climate and decreases incident reports due to communication errors in an anaesthetic clinic: a prospective intervention study. *BMJ Open*, 4(1), e004268-.  
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2013-004268>
- Rossiter, C., Levett-Jones, T. & Pich, J. (2020). The impact of person-centred care on patient safety: An umbrella review of systematic reviews. *International journal of nursing studies*, 109, 103658.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103658>
- SFS 2003:460. *Lag om etikprovning av forskning som avser människor*. Socialdepartementet. Hämtad 21 januari, 2024, från [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2003460-om-etikprovning-av-forskning-som\\_sfs-2003-460/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2003460-om-etikprovning-av-forskning-som_sfs-2003-460/)

- SFS 2019:504. *Lag om ansvar för god forskningssed och prövning av oredlighet i forskning*. Socialdepartementet. Hämtad 25 december, 2023, från [https://riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2019504-om-ansvar-for-god-forskningssed\\_sfs-2019-504/](https://riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2019504-om-ansvar-for-god-forskningssed_sfs-2019-504/)
- Sigurd, B., Helander, B., Björn, L. O., Rosengren, K. E. & Ulfstrand, S. (2023). *Kommunikation*. Hämtad 28 december, 2023, från <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kommunikation>
- Skär, L. & Söderberg, S. (2018). Patients' complaints regarding healthcare encounters and communication. *Nursing Open*, 5 (2), 224–232. <https://doi.org/10.1002/nop2.132>
- Socialstyrelsen. (2022, 15 september). *Kommunikation och informationsöverföring*. Hämtad 28 december, 2023, från <https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/risker-och-varvardskador/riskomraden/kommunikation-och-informationsoverforing/>
- Socialstyrelsen. (2019, 11 augusti). *Om du inte är nöjd med vården eller tandvården*. Hämtad 19 februari, 2024, från <https://www.socialstyrelsen.se/ansok-och-anmal/anmal/inte-nojd-med-varden-eller-tandvarden/>
- Stievano, A., Bellass, S., Rocco, G., Olsen, D., Sabatino, L. & Johnson, M. (2018). Nursing's professional respect as experienced by hospital and community nurses. *Nurs Ethics*. 2018 Aug;25(5):665-683. doi: 10.1177/0969733016664972
- Stransky, M. L., Jensen, K. M. & Morris, M. A. (2018). Adults with Communication Disabilities Experience Poorer Health and Healthcare Outcomes Compared to Persons Without Communication Disabilities. *Journal of general internal medicine*, 33(12), 2147–2155. <https://doi.org/10.1007/s11606-018-4625-1>
- Svensk Sjuksköterskeförening. (2024). *Värdegrund för omvårdnad*. (Rev. Utg.). <https://swenurse.se/download/18.4f67b17e18c8ab54997fbb/1703148864046/Värdegrund%20för%20omvårdnad%20enkelsidor.pdf>

- Vetenskapsrådet. (2023). *Etik i forskningen och god forskningssed*. Hämtad 26 december, 2023, från <https://www.vr.se/uppdrag/etik/etik-i-forskningen.html>
- Vitale, E., Giammarinaro, M. P., Lupo, R., Archetta, V., Fortunato, R. S., Caldararo, C. & Germini, F. (2021). The quality of patient-nurse communication perceived before and during the COVID-19 pandemic: an Italian pilot study. *Acta bio-medica: Atenei Parmensis*, 92(S2), e2021035. <https://doi.org/10.23750/abm.v92iS2.11300>
- World Medical Association. (2023). *WMA Declaration of Helsinki: Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects*. Hämtad 23 december, 2023, från <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-etical-principles-for-medical-research-involving-human-subj>
- Östlundh, L. (2022). Informationssökning. I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats: Vägledning för litteraturbaserade examensarbeten* (4:e uppl., s. 79–109). Studentlitteratur.

## Bilaga A

Tabell 1: Sökordsöversikt

| Rad | Sökord                                 | CINAHL                        | PubMed                         | PsycINFO                                     |
|-----|--|-------------------------------|--------------------------------|--|
| 1   | Kommunikation                          | (MH "Communication")          | "Communication"[Mesh]          | MAINSUBJECT.EXACT ("Communication")          |
| 2   | Kommunikationshinder                   | (MH "Communication Barriers") | "Communication Barriers"[Mesh] | MAINSUBJECT.EXACT ("Communication Barriers") |
| 3   | Kommunikationsfärdigheter              | (MH "Communication Skills")   | Communication Skills (Fritext) | MAINSUBJECT.EXACT ("Communication Skills")   |
| 4   | Omvårdnadsprocessen                    | (MH "Nursing Process")        | "Nursing Process"[Mesh]        | Nursing Process (Fritext)                    |
| 5   | Sjuksköterska/sjuksköterskor/omvårdnad | Nurs* (Fritext)               | Nurs* (Fritext)                | Nurs* (Fritext)                              |

## Bilaga B

Tabell 2: Sökhistorik

| Rad | Datum   | Databas  | Sökord/Limits/Booleska operatörer   | Antal träffar | Lästa abstrakt | Granskade artiklar | Resultat artiklar |
|-----|---------|----------|---|---------------|----------------|--------------------|-------------------|
| 1   | 19/1-24 | CINAHL   | (MH "Communication")<br>OR (MH "Communication Barriers") OR (MH "Communication Skills")<br>AND (MH "Nursing Process") AND Nurs*<br><br>Limits: 2014–2024<br>Endast vuxna<br>Engelska  | 14            | 9              | 3                  | 2                 |
| 2   | 19/1-24 | PubMed   | "Communication"[Mesh]<br>OR "Communication Barriers"[Mesh] OR<br>Communication Skills<br>AND "Nursing Process"[Mesh] AND<br>Nurs*<br><br>Limits: 2014–2024<br>Endast vuxna<br>Engelska  | 184           | 56             | 8                  | 3                 |
| 3   | 19/1-24 | PsycINFO | (MAINSUBJECT.EXACT ("Communication Skills")<br>OR<br>MAINSUBJECT.EXACT ("Communication") OR<br>MAINSUBJECT.EXACT ("Communication Barriers")) AND Nursing<br>Process AND Nurs*<br><br>Limits: 2014–2024<br>Endast vuxna<br>Engelska<br>Peer reviewed | 566           | 187            | 25                 | 5 (2*)            |

(\*) = Anger dubletter

## Bilaga C

Tabell 3: Artikelöversikt

| Artikel 1                    | Information om artikeln  |
|------------------------------|--|
| <b>Referens</b>              | Allen, J., Hutchinson, A. M., Brown, R. & Livingston, P. M. (2020). Evaluation of the TRANSITION tool to improve communication during older patients' care transitions: Healthcare practitioners' perspectives. <i>Journal of Clinical Nursing</i> , 29(13-14), 2275-2284. doi: <a href="https://doi.org/10.1111/jocn.15236">https://doi.org/10.1111/jocn.15236</a>  |
| <b>Land</b>                  | Australien   |
| <b>Databas</b>               | PsycINFO   |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att bedöma genomförbarheten och acceptansen av ett kommunikationsverktyg, kallat "TRANSITION tool" samt att öka förståelsen för kommunikationen mellan vårdgivare och äldre patienter med kroniska hälsoproblem vid övergången från akutvård till samhällsmiljö.  |
| <b>Metod</b>                 | Utforskande beskrivande kvalitativ design.   |
| <b>Urval</b>                 | 22 deltagare varav fyra var sjuksköterskor.  |
| <b>Datansamling</b>          | Datansamlingen bestod av två delar: screening- och demografiska frågeformulär samt semistrukturerade intervjueriktlinjer. Formulären användes för att samla in grundläggande information om deltagarna, medan intervjuerna utforskade deras uppfattningar om TRANSITION-verktygets användbarhet och eventuella förbättringsförslag.  |
| <b>Dataanalys</b>            | Demografisk data analyserades med SPSS för att skapa beskrivande statistik som frekvenser och medelvärden. Kvalitativa data genomgick tematisk analys, ledd av huvudförfattaren tillsammans med de andra författarna. Alla författare var delaktiga i kodning och granskning av tolkningar. Tematisk analys använde rammetoden för att jämföra och kontrastera koder och kategorier över intervjuerna.   |
| <b>Bortfall</b>              | Ej angivet.  |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | Resultatet visar att majoriteten av sjuksköterskorna ansåg att utskrivningsvård var en del av deras sjuksköterskeroll. Dock rapporterade några att de inte såg det som deras ansvar på avdelningen och menade att sjuksköterskor endast borde fokusera på akutvård och inte utskrivningsvård. Sjuksköterskorna i studien angav i genomsnitt att de behövde 15 minuter för att använda TRANSITION-verktyget under en konversation med en patient (varierande mellan 10 och 25 minuter). Enligt två sjuksköterskor var tidsåtgången inte ett problem eftersom de kunde ställa frågorna samtidigt som de utförde annan vård, såsom hygienvård. Andra sjuksköterskor föreslog att verktyget kunde göras mer kortfattat för att effektivisera tidsanvändningen. En sjuksköterska påpekade dock att hon kanske inte har tid att läsa igenom TRANSITION-verktyget under en hektisk dag. Sjuksköterskorna uttryckte oro över risken med kommunikationsverktyget "the TRANSITION tool", och enligt dem kunde det uppfattas som ännu ett tidskrävande papper att fylla i. En sjuksköterska uttryckte det som: "In my honest opinion, a form like [the TRANSITION tool] no, I don't think so, it's just duplicating." |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad II enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.   |

| <b>Artikel 2</b>             | <b>Information om artikeln</b>   |
|------------------------------|--|
| <b>Referens</b>              | André, B., Nøst, T. H., Frigstad, S. A. & Sjøvold, E. (2017). Differences in communication within the nursing group and with members of other professions at a hospital unit. <i>Journal of clinical nursing</i> , 26(7-8), 956–963.<br><a href="https://doi.org/10.1111/jocn.13410">https://doi.org/10.1111/jocn.13410</a>  |
| <b>Land</b>                  | Norge  |
| <b>Databas</b>               | PubMed   |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att undersöka vilka skillnader som finns i sjuksköterskors kommunikation med varandra jämfört med deras kommunikation med andra yrkesprofessioner inom hälso- och sjukvården.   |
| <b>Metod</b>                 | Kvantitativ tvärsnittsstudie.  |
| <b>Urval</b>                 | Studien inkluderade 101 sjuksköterskor på en specifik enhet som bjöds in att delta. Nattskiftstjänster och de med anställning under <50% deltog inte. Deltagandegraden var 70% och både legitimerade sjuksköterskor och undersköterskor ansågs likvärdiga för studiens ändamål.  |
| <b>Datainsamling</b>         | SPGR-instrumentet användes med 24 frågor för att undersöka vårdpersonals kommunikation. Det betygsatte beteendet på en skala från 1 till 3 och definierade organisationskulturen genom tre huvudsakliga beteenden.   |
| <b>Dataanalys</b>            | En oberoende urvals-t-test användes för att undersöka skillnader i sjuksköterskors kommunikation inom yrkesgruppen jämfört med deras kommunikation med andra vårdprofessioner. Analyserna utfördes med SPSS version 21.0 och alla forskningshypoteser testades vid en signifikansnivå på 0,05.   |
| <b>Bortfall</b>              | Ej angivet.  |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | Studien visade att sjuksköterskor är mer lojala, accepterande och kritiska i kommunikation med kollegor jämfört med när de interagerar med andra vårdprofessioner, i mötet med andra professioner visades dock mer självsäkerhet. Sjuksköterskor som arbetar på avdelningen rapporterade signifikant lägre medelvärden på flera faktorer när det gäller kommunikation med medlemmar av andra yrkesgrupper. Följande områden av kommunikation visade lägre medelvärden:<br>Omsorg, engagemang och empati.<br>Resultaten antyder utmaningar och behov av förbättringar i interprofessionell kommunikation på avdelningen. Det är nödvändigt att sjuksköterskor utvecklar sina kommunikativa och attitydmässiga färdigheter så att de också kan användas effektivt när de kommunicerar med vårdpersonal inom andra yrken. |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad II enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.   |

| <b>Artikel 3</b>             | <b>Information om artikeln</b>  |
|------------------------------|---|
| <b>Referens</b>              | Chien, L. J., Slade, D., Dahm, M. R., Brady, B., Roberts, E., Goncharov, L., . . . Thornton, A. (2022). Improving patient-centred care through a tailored intervention addressing nursing clinical handover communication in its organizational and cultural context. <i>Journal of Advanced Nursing</i> , 78(5), 1413-1430. doi: <a href="https://doi.org/10.1111/jan.15110">https://doi.org/10.1111/jan.15110</a>   |
| <b>Land</b>                  | Australien  |
| <b>Databas</b>               | PsycINFO  |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att förbättra personcentrerad kommunikation vid klinisk överlämning på en avdelning genom att utveckla och utvärdera kommunikationsutmaningar och påverkande faktorer för personcentrerad överlämning.   |
| <b>Metod</b>                 | Kvalitativ, empirisk forskning  |
| <b>Urval</b>                 | 28 sjuksköterskor, 5 medicinsk personal och 18 från andra yrken inom hälso- och sjukvård med varierande kompetens och klinisk praxis.   |
| <b>Datainsamling</b>         | Data samlades in mellan februari-augusti 2020 vid 19 interaktionstillfällen genom ljud- eller videoinspelning. Delades in i tre faser: fas 1, insamling av förintervjudata, fas 2, genomförande av interventionen, fas 3, insamling och analys av efterintervjudata.  |
| <b>Dataanalys</b>            | All ljud- eller videoinspelningar transkriberades, identifierades och tilldelades en kod eller pseudonym för analys med hjälp av Braun och Clarke.  |
| <b>Bortfall</b>              | Ej angivet.   |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | Resultatet visade märkbara förändringar efter interventionen av inkluderandet av patienter vid rapport vid sängkanten. Förbättrad kommunikation och kultur på vårdavdelningen samt minskning av rapporterade sjukhusrelaterade komplikationer. Studien avslöjade brister i kommunikationen vid överrapportering. Sjuksköterskorna poängterade oro över sekretessfrågor vid överrapportering vid sängkanten. Studiens resultat konstaterade att problemen var direkt relaterade till systemiska faktorer i den organisatoriska och kulturella kontexten på avdelningen. Avdelningens överrapporteringsblankett återspeglade inte ISBAR-strukturen. Sjuksköterskor kritiserade informationen vid överrapportering som "inkonsekvent" och "inte riktigt enligt ISBAR". Medvetenheten om potentiella risker för patientsäkerheten erkändes, och bristen på struktur ledde till "bortglömda" viktiga aspekter, vilket ökade risken för "patientincidenter," och bristande rapportering och dokumentation av åtgärder. Systemiska problem relaterade till avdelningsorganisation och sjuksköterskekultur visade vara en tydlig bakomliggande faktor. Resultaten understryker behovet av en intervention som integrerar kommunikationsträning vid sängkantsrapportering med en samling rekommendationer. Rekommendationerna bör inriktas på att skapa organisatorisk och kulturell förändring för att göra överrapportering vid sängkanten möjlig, produktiv och respekterad. Studiens slutsats visade att integration av kommunikationsträning på avdelningsnivå skapade hållbara förändringar i sjuksköterskeöverlämning och avdelningskultur. Interventionen främjade effektiva sängkantsrapporteringar med CARE- och ISBAR-protokollen. Aktivt deltagande av patienter och kollegor betonade överlämningspraxisens värde för att minska patientrisker. |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad I enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Artikel 4</b>             | <b>Information om artikeln</b>  |
| <b>Referens</b>              | Coleman, J. & Angosta, A. D. (2017). The lived experiences of acute-care bedside registered nurses caring for patients and their families with limited english proficiency: A silent shift. <i>Journal of Clinical Nursing</i> , 26(5-6), 678-689.<br>doi: <a href="https://doi.org/10.1111/jocn.13567">https://doi.org/10.1111/jocn.13567</a>  |
| <b>Land</b>                  | USA   |
| <b>Databas</b>               | PsycINFO  |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att utforska erfarenheterna hos sjuksköterskor inom akutsjukvården som vårdar patienter och deras familjer med begränsad engelskkunskap.   |
| <b>Metod</b>                 | Detta är en kvalitativ studie med ett fenomenologiskt tillvägagångssätt.  |
| <b>Urval</b>                 | Legitimerade sjuksköterskor på ett akutsjukhus i västra USA. Inklusionskriterierna krävde minst tre års erfarenhet av akutvård. Totalt deltog 40 legitimerade sjuksköterskor i studien.   |
| <b>Datainsamling</b>         | Datainsamlingen genomfördes med semistrukturerade en-till-en-intervjuer som spelades in och varade i 30-60min. Varje intervju inleddes med en kort översikt av syftet. Uppföljningsmöten utfördes för att säkerställa korrekt transkribering och möjliggöra ytterligare kommentarer.  |
| <b>Dataanalys</b>            | Intervjuerna transkriberade, deltagarna granskade och bekräftade transkriptionerna vid en andra intervju. Fenomenologisk metod användes för analys. Efter deltagarkontrollen av transkriptionerna resulterade det teman och underteman. Resultaten verifierades genom interbedömarkodning och diskussion med en metodexpert för tolkningsreliabilitet.  |
| <b>Bortfall</b>              | Ej angivet.   |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | Att vårda patienter med begränsade språkkunskaper utmanar många sjuksköterskor och vårdgivare. Studien undersökte akutsjuksköterskors upplevelser av att vårda patienter och deras familjer med begränsad engelskkunskap.<br>Viljan att kommunicera: Sjuksköterskorna visade en grundläggande önskan att effektivt kommunicera med patienter med användning av tolktelefoner, ansikte mot ansikte-kommunikation betraktades som mer optimalt dock.<br>Önskan att ansluta: Sjuksköterskorna uttryckte en vilja att skapa starkare anslutningar med patienter genom att investera mer tid och visa äkta omsorg.<br>Viljan att ge vård: Sjuksköterskorna diskuterade utmaningar med att tillhandahålla fysisk, känslomässig och pedagogisk vård för patienter med språkbarriärer, särskilt i akuta situationer.<br>Önskan att ge kulturell respekt och förståelse: Deltagarna uttryckte en vilja att förbättra sina kulturella kompetenser och visa respekt för mångfalden hos patientpopulationen. Sjuksköterskornas önskan var att kunna kommunicera effektivt, skapa meningsfulla anslutningar och tillhandahålla omsorg för patienter och deras familjer med LEP, samtidigt som behovet av kulturell respekt och förståelse beaktas. |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad II enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.  |

| Artikel 5             | Information om artikeln   |
|-----------------------|---|
| Referens              | Kanerva, A., Kivinen, T. & Lammintakanen, J. (2015). Communication elements supporting patient safety in psychiatric inpatient care. <i>Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing</i> , 22(5), 298-305. doi:https://doi.org/10.1111/jpm.12187  |
| Land                  | Finland   |
| Databas               | PsycINFO  |
| Syfte                 | Syftet var att beskriva vilka kommunikationselement som stöder patientsäkerheten i den psykiatriska slutenvården ur vårdpersonalens synvinkel.  |
| Metod                 | Kvalitativ, semikonstruerad intervjumetod   |
| Urval                 | Studien omfattade 26 sjuksköterskor som arbetade på två psykiatriska sjukhus i Finland, de anställda blev slumpmässigt utfrågade att delta i studien.   |
| Datainsamling         | Datainsamling skedde genom semistrukturerade intervjuer som varade i cirka 51 minuter var och handlade om patientsäkerhet och kommunikation inom den slutna psykiatriska vården.  |
| Dataanalys            | Dataanalysen var induktiv och fokuserade på kommunikationsperspektivet. Processen inkluderade kodning, kategorisering och abstraktion. Intervjuerna transkriberades ordagrant och kodades. Genom att kategorisera uttryck identifierades likheter och skillnader, detta skapandet av övergripande teman.  |
| Bortfall              | 0%  |
| Resultat/Slutsats     | <p>Resultaten betonade sjuksköterskors syn på kommunikationens centrala roll för att stödja patientsäkerheten inom psykiatrisk slutenvård. Tre huvudteman framkom:</p> <p><b>Effektiv informationsöverföring:</b> vikten av tydlig dokumentation för vårdplanering och patientsäkerheten, läsning av vårddokumentation, aktiv överföring av patientinformation mellan berörd personal. Dokumentationen lästes inte alltid eller användes på olämpligt sätt i vårdplaneringen på grund av sjuksköterskornas hektiska arbetsschema. <b>Öppen kommunikationskultur:</b> belyser behovet av en kultur där öppenhet, debriefingssamtal och att alla känner sig hörda främjas för att undvika skuld känslor och främja öppen diskussion. <b>Aktiv roll i kommunikationen:</b> Sjuksköterskor poängterade vikten av att vara proaktiva i att söka och dela information för att säkerställa en smidig och säker vårdprocess. Resultaten framhäver behovet av en integrerad och aktiv kommunikationskultur för att främja patientsäkerheten, detta genom att framhäva smidig överföring av information inom och mellan avdelningarna som en del av kommunikationsdimensionen. Resultatet visade även att när informationen användes olämpligt styrdes vårdplaneringen åt fel håll.</p> <p>Slutsatsen: <b>Individnivå:</b> Viktigt att individer inser och stöder kommunikationens roll i patientsäkerhet. <b>Enhetsnivå:</b> Sträva mot gemensam förståelse genom multidisciplinär utveckling och utbildning. Ledarskap är nyckel för att lyfta fram kommunikation och patientsäkerhet. <b>Organisationsnivå:</b> Utveckla kommunikationsprocesser över enhetsgränser för samordnad vård. I organisationer utan tydliga specialgränser är evidensbaserad kommunikation avgörande. <b>Strategisk nivå:</b> Målet bör vara bredare än medicinsk vård och felundvikande. Kommunikationsaspekten bör integreras globalt.</p> |
| Vetenskaplig kvalitet | Grad II enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.  |

| Artikel 6                    | Information om artikeln   |
|------------------------------|---|
| <b>Referens</b>              | Kirca, N. & Bademli, K. (2019). Relationship between communication skills and care behaviors of nurses. <i>Perspectives in psychiatric care</i> , 55(4), 624–631. <a href="https://doi.org/10.1111/ppc.12381">https://doi.org/10.1111/ppc.12381</a>   |
| <b>Land</b>                  | Turkiet   |
| <b>Databas</b>               | PubMed  |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att fastställa förhållandet mellan kommunikativ kompetens och omvårdnadsbeteenden hos sjuksköterskor.  |
| <b>Metod</b>                 | Kvalitativ beskrivande relationell studie.  |
| <b>Urval</b>                 | Sjuksköterskor från olika enheter vid Akdeniz University Hospital. Totalt distribuerades 300 enkäter, 262 sjuksköterskor svarade (87,6% svarsfrekvens).   |
| <b>Datainsamling</b>         | Data samlades in genom ansikte-motansikte-intervju och genomfördes mellan mars 2018 och maj 2018.   |
| <b>Dataanalys</b>            | Statistiska analyser gjordes med IBM SPSS Statistics (version SPSS Statistics Base v23). För normalfördelade data användes oberoende t-test och Pearsons korrelationsanalys för att utvärdera sambandet mellan skalorna. Intern konsistens bedömdes med Cronbachs koefficienter. Signifikansnivån var $P < 0,05$ .  |
| <b>Bortfall</b>              | 38 stycken (12 %).  |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | <p>Resultaten visade att sjuksköterskor med olika sociodemografiska karakteristika och bakgrund hade varierande nivåer av socialt beteende och efterlevnadslämplighet enligt CCS. När det gällde sjuksköterskors svårigheter med kommunikation visade resultaten att CCS-subdimensionen "beteendeflexibilitet" var signifikant för dem som inte hade svårigheter vid självpresentation och när de gav information och vård. CBI-subdimensionerna visade liknande resultat för sjuksköterskor utan svårigheter i de situationerna. Sammanfattningsvis visade studien ett måttlig positivt samband mellan kommunikativ kompetens och sjuksköterskors vårdbeteende.</p> <p>Slutsatsen visar att en effektiv kommunikation är en central färdighet för sjuksköterskor och spelar en avgörande roll i patientsäkerheten. Studier visar att god kommunikation inom sjuksköterskeyrket ökar vårdens kvalitet. För att förbättra detta bör sjuksköterskor genomgå kontinuerlig träning och utbildning i kommunikationsstrategier, särskilt med fokus på att förstå patienters behov och stödja deras hälsa. Att minska arbetsbelastningen och arbetstimmarna samt rekrytera fler sjuksköterskor kan möjliggöra mer tid för professionell och eftertänksam kommunikation. För att säkerställa personcentrerad vård är det väsentligt att sjuksköterskor förstår betydelsen av kommunikativa färdigheter och tar hänsyn till patienternas förväntningar. Utbildning om kommunikation och dess inverkan på vårdkvalitet bör regelbundet uppdateras och implementeras för att främja säkerhet och högkvalitativ vård.</p> |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad I enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.   |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Artikel 7</b>             | <b>Information om artikeln</b>   |
| <b>Referens</b>              | Lum, L., Dowedoff, P. & Englander, K. (2016). Internationally educated nurses' reflections on nursing communication in canada. <i>International Nursing Review</i> , 63(3), 344-351. doi: <a href="https://doi.org/10.1111/inr.12300">https://doi.org/10.1111/inr.12300</a>  |
| <b>Land</b>                  | Kanada   |
| <b>Databas</b>               | PsycINFO   |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att utforska internationellt utbildade sjuksköterskors uppfattningar om det engelska språket och krav på omvårdnads kommunikation i ett kanadensiskt överbryggande utbildningsprogram.  |
| <b>Metod</b>                 | Kvalitativ intervjustudie med narrativ analys.   |
| <b>Urval</b>                 | Det var 22 deltagare i åldern 24–50 år som emigrerat under de senaste fem åren till Kanada.  |
| <b>Datainsamling</b>         | Datainsamlingen omfattade ljudinspelade individuella och fokusgruppsintervjuer där deltagarna gav sitt frivilliga medgivande och hade rätt att dra sig ur när som helst. Intervjuerna var retrospektiva och semistrukturerade.   |
| <b>Dataanalys</b>            | Dataanalysen omfattade transkribering och tematisk analys av intervjuerna för att identifiera och utforska kommunikationsutmaningarna för deltagarna. Genom en iterativ process utvecklades teman och kategorier baserade på intervjuinnehållet, de jämfördes och kontrasterades för att få djupare insikter. Data analyserades för att hitta gemensamma mönster och tendenser som användes för att sammanställa resultaten av studien.  |
| <b>Bortfall</b>              | Ej angivet.  |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | I resultatet framkom tre huvudsakliga teman från intervjuerna: kulturell disharmoni, utmaningar med akademisk läskunnighet och skepsis kring krav på kommunikationskompetens. Slutsatsen visar att sjuksköterskorna strävade efter att kunna kommunicera på ett effektivt sätt, etablera meningsfulla relationer och erbjuda empati till patienter. Enligt en sjuksköterska hindrar bristande kommunikation förmågan att ställa korrekta diagnoser och utforma säkra vårdplaner. Inom den kanadensiska hälso- och sjukvården ansåg sjuksköterskorna att en adekvat kommunikation är mer än enbart en muntlig färdighet. De var medvetna om de mångfacetterade dimensionerna av sjuksköterskornas sätt att kommunicera, vilket inkluderar kroppsspråket, etablerandet av en förtroendefull relation med patienten och tonläget. Insikterna understryker vikten av en bredare syn på kommunikation inom sjuksköterskepraktiken för att säkerställa korrekt diagnostisering och högkvalitativ vård. |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad II enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.   |

| <b>Artikel 8</b>             | <b>Information om artikeln</b>   |
|------------------------------|--|
| <b>Referens</b>              | Munroe, B., Curtis, K., Murphy, M., Strachan, L., Considine, J., Hardy, J., Wilson, M., Ruperto, K., Fethney, J. & Buckley, T. (2016). A structured framework improves clinical patient assessment and nontechnical skills of early career emergency nurses: a pre-post study using full immersion simulation. <i>Journal of clinical nursing</i> , 25(15-16), 2262–2274. <a href="https://doi.org/10.1111/jocn.13284">https://doi.org/10.1111/jocn.13284</a>  |
| <b>Land</b>                  | Australien   |
| <b>Databas</b>               | PubMed   |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att utvärdera effekten av HIRAID (History, Identify Red flags, Assessment, Interventions, Diagnostics, reassessment and communication) vid patientbedömning och grundläggande icke-tekniska färdigheter, kommunikation, beslutsfattande, uppgifthantering och situationsmedvetenhet.  |
| <b>Metod</b>                 | Kvantitativ pre-post design.   |
| <b>Urval</b>                 | Sjuksköterskor med mindre än 3 års erfarenhet i Australien bjöds in att delta, 86 behöriga sjuksköterskor identifierades och bjöds in att delta och 40 sjuksköterskor deltog, endast 38 fullföljde studien.  |
| <b>Datainsamling</b>         | Samtliga deltagare deltog i en utbildningsworkshop som varade i över fyra timmar. De använde sig av simulering och deltagarna spelades in individuellt när de utförde en inledande patientbedömning och omvårdnad för en simulerad patient. Inspelningen gjordes både före och efter deltagandet i HIRAID-workshopen.  |
| <b>Dataanalys</b>            | En opartisk granskning av utfördes av tre legitimerade sjuksköterskor. För att säkerställa tillförlitligheten genomfördes en granskning av 20% av de totalt 76 genomförda scenarierna, vilket resulterade i 99% konsensus mellan granskarna. Data importerades till SPSS version 22.0 (IBM Corp. 2013) för statistisk analys. Beskrivande statistik användes för att summera en förståelse av resultaten.  |
| <b>Bortfall</b>              | Två stycken (5%).  |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | Resultatet visar en signifikant förbättring på kvaliteten av patientbedömningar med tillämpning av HIRAID-bedömning, deltagarna visade också förbättringar i var och en av de fyra icke-tekniska kompetenskategorierna: kommunikation, beslutsfattande, uppgifthantering och situationsmedvetenhet. Det visar högre kvalitet på patientbedömningar vilket är avgörande för att kunna fastställa prioriteringar inom patientvården och för att säkerställa en trygg och säker vårdmiljö. Deltagarnas kommunikationsfärdigheter förbättrades efter interventionen. Ett antal sjuksköterskor begärde att en medicinsk observatör skulle utvärdera patienten i scenariot igen efter interventionen och jämföra eftersom deras kommunikationsfärdigheter förbättrats. Slutsatsen av studien belyste att tillämpandet av HIRAID-bedömningsramen bidrog till en förbättring av kvaliteten på patientbedömningar som genomförs av akutsjuksköterskor. En högkvalitativ patientbedömning var av central betydelse för att fastställa prioriteringar inom patientvården och säkerställa en trygg leverans av vård. Framtida forskning inriktad på sjuksköterskors erfarenheter och uppfattningar av HIRAID kommer vägleda till hur framgångsrik implementering av denna bedömningsram i den kliniska miljön kan ske. |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad I enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.  |

| Artikel 9                    | Information om artikeln  |
|------------------------------|--|
| <b>Referens</b>              | Myklebust, K. K., Bjørkly, S. & Råheim, M. (2018). Nursing documentation in inpatient psychiatry: The relevance of nurse–patient interactions in progress notes—A focus group study with mental health staff. <i>Journal of Clinical Nursing</i> , 27(3–4), e611–e622. <a href="https://doi.org/10.1111/jocn.14108">https://doi.org/10.1111/jocn.14108</a>   |
| <b>Land</b>                  | Norge  |
| <b>Databas</b>               | CINAHL   |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att få insikt i personalens syn på att skriva framstegsanteckningar på både en akut och subakut psykiatrisk avdelning.  |
| <b>Metod</b>                 | Denna studie var explorativ och en kvalitativ forskningsdesign.  |
| <b>Urval</b>                 | Deltagarna arbetade på både en akut och en subakut psykiatrisk avdelning. Skriftliga inbjudningar att delta i studien skickades till all mentalvårdspersonal på avdelningarna.   |
| <b>Datainsamling</b>         | De började med en kort introduktion till syftet med studien, uppmantran att dela med sig av egna åsikter och erfarenheter. Sedan genomfördes fokusgruppsintervjuer med personalen inom mentalvården.   |
| <b>Dataanalys</b>            | Systematisk textkondensering. Intervjuerna spelades in och transkriberades ordagrant. Sedan läste de båda författarna igenom avskriften tillsammans.   |
| <b>Bortfall</b>              | Två (13%).   |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | Två huvudkategorier framkom ur analysen: yrkesutövarens ställning som expert och avlägsen observatör i framstegsanteckningarna och den svaga ställningen för interaktioner mellan professionella och patienter i förloppsanteckningar. Studiens resultat visar på osäkerhet bland mentalvårdspersonalen om deras roll. Vissa betonade sin roll som observatörer, medan andra använde avancerad kommunikation i utmanande situationer med patienter. Det fanns förvirring kring observation kontra relationsaspekten av deras roll. Trots önskan att beskriva tillvägagångssätt i rapporter gjorde de det inte av rädsla för att bli stämplade som oprofessionella av kollegor. Sjuksköterskorna betonade vikten av objektivitet och neutralitet i dokumentationen. Praxisen inkluderade diskussioner med kollegor för att säkerställa att rapportformuleringar förmedlade utmanande situationer på ett neutralt sätt, fria från påverkan av den rapporterande personalens känslor. De trodde att exakta och neutralt formulerade observationer var avgörande för att skydda patienterna från felaktiga diagnoser och skadlig behandling, vilket var av högsta prioritet. För att undvika felaktigheter och säkerställa noggrannhet, inkluderade sjuksköterskorna ofta detaljerade observationer av patientens beteende, inklusive citat. |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad I enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.  |

| Artikel 10                   | Information om artikeln   |
|------------------------------|---|
| <b>Referens</b>              | Pinheiro Lima, K., Barbosa, I. V., Medeiros Martins, F. L., Magalhães de Alencar, S. R. & Feitosa Cestari, V. R. (2017). Contributive Factors for Adverse Events Occurrence in an Intensive Therapy Unit: Nurse's Perspective. <i>Journal of Nursing UFPE / Revista de Enfermagem UFPE</i> , 11(3), 1234–1243.<br><a href="https://doi.org/10.5205/reuol.10544-93905-1-RV.1103201714">https://doi.org/10.5205/reuol.10544-93905-1-RV.1103201714</a>   |
| <b>Land</b>                  | Brasilien   |
| <b>Databas</b>               | CINAHL  |
| <b>Syfte</b>                 | Syftet var att visa att tillämpa EPEA var värdefull för att etablera bevis som indikerar framsteg och behov av förbättringar och betydelsen och uppfattningen av aspekter som bidrar till uppkomsten av önskade effekter.   |
| <b>Metod</b>                 | Deskriptiv studie med en kvantitativ ansats.  |
| <b>Urval</b>                 | 33 sjuksköterskor i Ceará som ingår i teamet på fasta scheman. Urvalet bestod av 28 sjuksköterskor som accepterade att delta i studien.   |
| <b>Datainsamling</b>         | Data samlades in mars-april 2016 genom identifieringsdata: kön, ålder, civilstånd, anställningsstatus, sjukskötersketid, titulering, inkomst, familjeinkomst, närvaro eller frånvaro av annat jobb, i så fall specifika kopplingen, veckoarbetsbelastning, tid spenderad i sjukhusvård, enhet och skift där de arbetat på sjukhuset.  |
| <b>Dataanalys</b>            | EPEA användes för utvärdering av attityder gällande strukturer och processer som kan kompromettera kvalitén på sjukhusvård. Skalan hade 46 punkter där deltagarna poängsatte varje punkt. Data fördes i ett Excel-program. Explorativ analys beräknade absoluta och procentuella frekvenser för nominella variabler.  |
| <b>Bortfall</b>              | Fem stycken, en sjukskriven, två vägrade delta och två var på semester.   |
| <b>Resultat/Slutsats</b>     | I studiens undersökning betonar sjuksköterskor att attityder till inställningar kan främja förekomsten av oönskade händelser. Punkter i EPEA som kunde kompromettera kvaliteten på vården på intensivvårdsavdelningen (idealisk nivå) framhövdes, liksom oenigheten bland sjuksköterskor om uppfattningen av aspekterna i deras arbetsmiljö. Vikten av användningen av instrument för rapportering av oönskade händelser av institutioner borde betonas, liksom antagandet av andra anmälningsstrategier, eftersom de kan bidra till övervakning och kontroll av händelser samt utveckling av effektiva förebyggande åtgärder.<br>I slutsatsen förklaras vikten av vetenskaplig evidens, utbildning och fortbildning med alla yrkesverksamma involverade i vårdprocessen. Forskningen var värdefull för etableringen av bevis som indikerar framsteg och behovet av förbättringar. Övergripande visar studien att åtgärder behövs för att förbättra arbetsförhållandena och patientsäkerheten inom intensivvårdsavdelningen, inklusive tillämpning av bästa praxis och kontinuerlig utbildning för att stödja sjuksköterskornas arbete. |
| <b>Vetenskaplig kvalitet</b> | Grad I enligt Carlsson och Eimans (2003) granskningsmall.   |