

# Når felles SPRÅK med helsepersonell mangler; mødres opplevelser på nyfødttintensiv avdeling

v/ Nina M. Kynø  
Intensiv- og barnesykepleier, Førsteamanuensis OsloMet  
master- og videreutdanningen i barnesykepleie

# Statistikk

## februar 2022

Innbyggere i Norge er 5 415 166

Andel innvandrere og  
norskfødte med  
innvandrerforeldre av  
totalbefolkningen: 18,9 %

Utlandske statsborgere fordelt på statsborgerskap, 1. januar	2022			
	Statsborgerskap		Menn	Kvinner
	Menn og kvinner			
I alt	586 010	319 821	266 189	
Av dette (15 største):				
Polen	112 718	71 751	40 967	
Litauen	48 793	28 087	20 706	
Sverige	39 624	20 958	18 666	
Syria	34 003	19 529	14 474	
Tyskland	26 221	13 677	12 544	
Danmark	20 811	11 405	9 406	
Eritrea	14 815	8 179	6 636	
Storbritannia	16 414	10 858	5 556	
Romania	17 444	10 130	7 314	
Filippinane	9 996	2 442	7 554	
Latvia	12 901	7 533	5 368	
Thailand	10 595	1 634	8 961	
Somalia	7 283	3 830	3 453	
Rusland	8 439	3 003	5 436	
USA	8 922	4 453	4 469	

<https://www.ssb.no/innbef>

<https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde/kvartal>

# Sårbare grupper

---

- Økt forekomst av SGA hos mødre fra Øst og Sør-Asia samt Sub-Sahara Afrika og sammenliknet med svenske foreldre
- Økt forekomst av dødfødsler, SGA og LBW hos somaliske mødre
- Somaliske mødre benyttet seg i mindre grad av svangerskapskontroller og hadde økt forekomst av hyperemesis, anemi akutt sectio
- Dobbel forekomst av dødfødsler hos pakistanske mødre sammenliknet med norske

# Verbal kommunikasjon

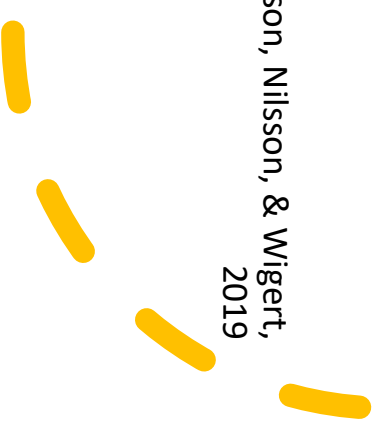
---

- Uformelle samtale er viktigste kommunikasjons-form
- Småprat er også viktig
- Lege-mor samtale – 45% av mødrene oppfattet barnet som friskere enn det legen informerte om
  - Samme språk

# Foreldrenes behov på avdelingen

- Økt forekomst av depressive symptomer hos immigrant mødrene når barna var innlagt på nyfødttintensiv
- Foreldrenes behov:
  - Relasjon preget av tillit og omsorg
  - Respektfull og tilpasset kommunikasjon
  - Tilgjengelig sosial og spirituell støtte
  - Velkomment og fleksibelt fysisk miljø
  - Emosjonell varmt miljø

• Ballentyne 2013, Wiebe & Young, 2011, Patriksson, Nilsson, & Wigert, 2019



# Foreldres behov når de er innlagt sammen med barnet:

- Nøyaktig informasjon og inkludering i omsorgen for spedbarnet
- Opplevelse av årvåkenhet mot og beskyttelse av barnet
- Fysisk kontakt med barnet sitt
- Mødre trenger å bli positivt oppfattet og sett på som "gode mødre" av sykepleiere
- Individualisert tilpasset omsorg
- En terapeutisk relasjon til sykepleierpersonalet

Cleveland et. al. 2008,

Al Maghairyh et al. 2016,

Lee et al 2009,

Aagaard et al 2008

# Foreldre ønsker at sykepleierne

- viser kompetanse og faglige ferdigheter
- gir emosjonell støtte
- fremmer bemyndigelse av foreldrene
- tilrettelegger for et innbydende miljø med en støttende avdelingskultur
- foreldreopplæring med mulighet til å praktisere nye ferdigheter gjennom guidet deltakelse.

Cleveland et. al. 2008, Al Maghairh et al. 2016, Lee et al 2009, Aagaard et al 2008, Ballantyne et al 2013, Pepper et al 2012, Bondy et al 2016, Patient right act



# Kommunikasjon

---

**It is impossible to not communicate, even silence contains meaning** (Van

Manen, 2014; Watzlawick, Bavelas, Jackson, & O'Hanlon, 2011)

Many gestures that display aspects of meaning are not present in our talk, and the complex dynamics and flow of interaction can be very difficult to describe without the visible embodied actions of the participants in the setting.

Talk and gesture mutually elaborate and are dependent on each other, and creates a situation and meaning (Cowley, 2011; Goodwin, 2000, Major, 2010)



# Språk er makt!

---

- Asymmetri i relasjonen mellom foreldre og helsepersonell
- Verbal og non-verbal kommunikasjon
- Informasjon
  - Barnets sykdom og behov for pleie og omsorg
  - Om avdelingen
  - Avdelingsrutiner (tider og rytme, hygiene etc.)
- Veiledning
  - Samspillsveiledning
  - Ernæring (sonde, amming etc.)
  - Veiledning i stell

# Foreldrenes språkkompetanse

---

- Kan ofte flere språk
- Lærer norsk på avdelingen
- Selvtilliten og opplevelse av å være en kompetent foreldre
- Lærer norske ord på avdelingen og ønsker å bruke dette



# Når felles språk mangler på nyfødttintensiv avdeling

---

Hensikten med denne studien:

- var å undersøke hvordan mødre uten felles språk med helsepersonell opplever oppholdet på nyfødttintensiv avdeling når deres premature eller syke nyfødte spedbarn er innlagt
- For å oppnå dette har vi:
  - undersøkt hvordan mødrene opplevde sitt opphold på nyfødttintensiv når det ikke var noe felles språk.
  - undersøkt hvordan kommunikasjonen mellom mødre og sykepleiere utføres når det ikke var noe felles språk.
  - undersøke hvordan sykepleiere opplever å ha omsorg for mødre når det ikke var noe felles språk.

# Datainnsamling

- Eksplorativt design som etterspør mødrenes opplevelser og erfaringer
- Åtte mødre som hverken snakket norsk eller engelsk ble intervjuet med en semi-strukturert intervjuguide
  - Det ble brukt tolk (universitetsutdannede)
  - Alle mødrene hadde erfaring med tidligere tolkesamtale
- Seks observasjoner av verbal og non-verbal kommunikasjon i situasjoner der mor og sykepleier samarbeidet om omsorgen til barnet
- Sykepleiere er intervjuet i to fokusgrupper (å fire) for å utforske erfaringer knyttet til omsorg for mødrene.

Received: 24 October 2019

Revised: 9 January 2020

Accepted: 3 February 2020

DOI: 10.1111/jocn.15212

**ORIGINAL ARTICLE**

*Journal of*  
**Clinical Nursing** WILEY

# When a common language is missing: Nurse–mother communication in the NICU. A qualitative study

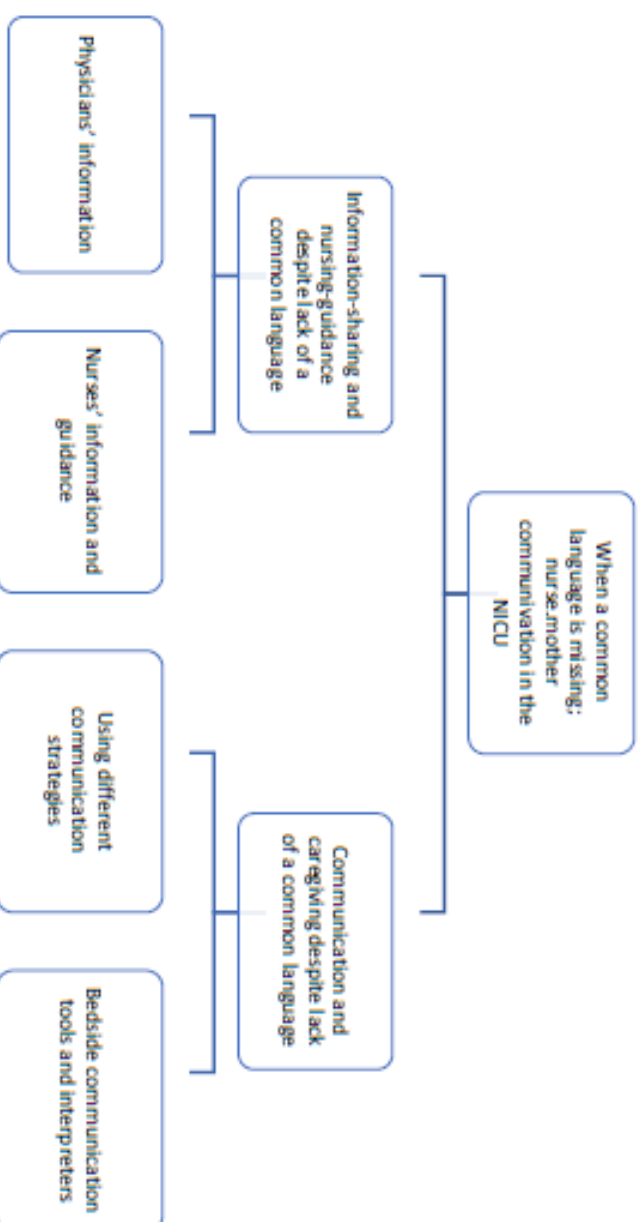
Nina Margrethe Kynoe RN, CPN, CCN, MSc, PhD, Associate Professor<sup>1,2</sup>  |

Drude Fugelseth MD, PhD, Professor, Researcher<sup>2,3</sup> |

Ingrid Hanssen RN, MSc, Dr (Pol Sc), Professor, Researcher<sup>4</sup> 



**FIGURE 1** Analytic themes and sub-themes



# Legesamtaler – informasjon fra lege

- “When they want to tell me something serious about the child, they have with them an interpreter .... If there is an interpreter, then I ask about things and there is understanding between us»
- “You have ... questions, but just when the doctor is there you might forget it and don't think about it”

# Tolk og tolking

- Tolk brukes systematisk i informasjonssamtaler med lege og sykepleier
- Bruker sjeldent tolk i f.eks. pleiesituasjoner
- Vanskelig med kort info og å gjenta info
- Tolk er ikke alltid tilgjengelige ved ikke-planlagte samhandlingsbehov
- Dette er en utfordring når sykepleiere må informere, veilede og støtte foreldre, og for foreldre som ikke kan stille spørsmål og uttrykke sine behov
- OUS tolkesentral – dekker over 80 språk



# Sykepleieinformasjon og veiledning- mor forteller:

- *What is it that they have explained to me? For example, what they are going to do ... and then they did it. ... And then I understood. Then I began to understand after they did. Not after the explanation. (Mother)*
- *...the nurses provide good information, they guide you -don't do that - do like this—and even though I somehow speak less, I can understand quite a few things, so I try to follow their advice.*
- *«Litt norsk, litt engelsk og eget språk og non-verbalt...(leende)»*
- *«Selv om jeg har språkproblemer forstår jeg»*

# Informasjon uten bruk av språk – sykepleiernes perspektiv

- *We talk, and nod and smile and you get some kind of communication, and we have the baby in common and you talk to the baby: 'we'll change [your] diaper'. (Nurse)*
- *"... I don't talk that loud.... that's what many people do, they scream somehow. **Stressful!**" (Nurse)*
- *It was problematic not knowing the mothers' backgrounds. Were they from urban areas and used to hospitals or from "rural areas where they do not have so much technical equipment?" (Nurse)*

# Hvordan...

- *I used Google Translate once when trying to explain that the baby was having specific symptoms, but this was not what came up on Google Translate. Mom said in very broken English that it meant something completely different, so I do not think Google Translate is a good tool ... .. but in the end you use whatever may be helpful. (nurse)*
- *"use hands, hand language, for example. And then if [the nurse] notices that I do not understand ..., then she uses her gestures to point and signal so that I can understand. So, she tries more than one way to communicate to me so that I can understand". (mother)*

The communication strategies mentioned by the <i>mothers</i>	The communication strategies mentioned by the <i>nurses</i>	Observed communication strategies
<p><b>Verbal language</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nurses using Norwegian</li> <li>• Nurses using English</li> <li>• Mothers using their own language</li> <li>• The siblings are used as an interpreter to the nurses when they are visiting</li> </ul> <p><b>Non-verbal language</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Body language</li> <li>• Gestures</li> <li>• Used fingers</li> <li>• Used eyes</li> <li>• Used hands</li> <li>• Nurses guessed</li> <li>• Mothers guessed</li> <li>• Intuitive understanding</li> <li>• Google translator</li> </ul>	<p><b>Verbal language</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speak Norwegian to the mothers as if they understand</li> <li>• Clear and short language as: "OK"</li> <li>• Talk calmly and not loudly</li> </ul> <p><b>Non-verbal language</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Body language</li> <li>• Illustrate</li> <li>• Roleplay</li> <li>• Thumbs up</li> <li>• Concretely show what one would say</li> <li>• Assistive aids</li> <li>• Do something visually out of the message</li> <li>• Use the entire face</li> <li>• Look each other in the eye</li> <li>• Eye contact</li> <li>• Smile</li> <li>• Google translator</li> </ul>	<p><b>Verbal language</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nurses speaking Norwegian</li> <li>• Nurses speaking English</li> <li>• Nurses using low voice</li> <li>• Both whispering</li> <li>• Nurses naming actions</li> <li>• Nurses repeating messages</li> <li>• Nurses keeping a monologue</li> <li>• Nurses clearly speaking</li> <li>• Nurses slowly speaking</li> </ul> <p><b>Non-verbal language</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eye contact</li> <li>• Gesture</li> <li>• Smile</li> <li>• Nodding encouraging</li> <li>• Showing how to do things</li> <li>• Non-verbal conversation</li> <li>• Nurses always approach the mothers first</li> </ul>



# Konklusjon

- Samspillet mellom innvandrer mødre og sykepleierne var preget av bruk av kroppsspråk, enkle ord og gjensidig gjertning av hva den andre forsøkte å uttrykke. Mødrene følte at de hadde et positivt forhold til sykepleierne og lærte seg etter hvert å forstå hva sykepleierne ville si – ofte ved å prøve og feile. Sykepleierne tok i bruk et bredt spekter av kommunikasjonsstrategier for å hjelpe mødrene til å forstå.
- Både studiens intervjuer og observasjoner indikerte tydelig at bruk av autoriserte tolker var like viktig i forholdet mellom sykepleier og mor som i møter med legene.
- Bruk av kompetente tolker er nødvendig for å optimere sykepleien, informasjonsgivning og bedside veiledning. Dette vil gjøre det mulig for ikke-norske/ikke-engelsktalende mødre å delta aktivt i omsorgen spebarnet og for beslutningstakingen angående barnet deres mens de er på nyfødteintensivavdelingen.



*Empirical Paper*



Nursing Ethics

1–9

© The Author(s) 2021



Article reuse guidelines:

[sagepub.com/journals-permissions](http://sagepub.com/journals-permissions)

10.1177/09697330211003258

[journals.sagepub.com/home/nej](http://journals.sagepub.com/home/nej)



# Establishing a trusting nurse-immigrant mother relationship in the neonatal unit

**Nina Margrethe Kynø**

Lovisenberg Diaconal University College, Norway; Oslo University Hospital, Norway

**Ingrid Hanssen**

Lovisenberg Diaconal University College, Norway

# Hensikt

- Hensikten med denne artikkelen var å utforske de komplekse spørsmålene om tillit og forholdet mellom sykepleier og mor på nyfødttintensiv avdeling når de ikke deler et felles språk.
- Forskningsspørsmålene var som følger:
- Hvordan jobber sykepleiere for å skape tillit mellom seg og mødre når de ikke deler et verbalt språk?
- Hva gjør at mødre opplever tillit til sykepleierne?

# Tillit – tillit - tillit

## Å snu usikkerhet til tillit

- ‘we need to make sure that the mother feels safe’ (nurse)
- ‘They don’t chase me out [when on the ward]. It’s not just me, they are not chasing anyone else out, either’ (Mother).
- However, the mothers were very much aware of their dependency: ‘My baby is in the hands of doctors and nurses and I think that the baby is in safe hands’
- ‘They take good care of my baby’ (Mother ),

## Sykepleiernes innlevelse/medfølelse

- They do their tasks with very much true feeling! . . . . It is both the way they touch and the way they hold the child, the way they treat the child. You feel safe. You do not feel alienated and the way they do things make that trust grow within us. (mother)
- ‘I want to show that here you are safe. It becomes one of those mutual good things, even though we cannot speak [the same language]’ (nurse)



# Tillit & emosjonell støtte gjennom non- verbal kommunikasjon

- Hvorfor fremhever mødrene dette i sine fortellinger når de blir bedt om å fortelle fritt?
- Hvorfor fremhever sykepleiere tillit og trygghet som det første og viktigste
- Hvordan er samspillet mellom mor og sykepleier når samspillet er preget av tillit og emosjonell støtte? Og når det ikke (ennå) er preget av dette?
- Back to basic- grunnleggende omsorg fører til tillitt?

# Tillit

- «Hva gjør at du stoler på sykepleierne? Kan du fortelle det?» Mor: «De gjør det på en veldig rolig måte. På en behersket og hyggelig måte. Men vi er helt utrolig fornøyde.....»
- Nina: Men jeg lurer litt på det med det at jeg hører deg fortelle er at sykepleieren gir deg emosjonell støtte. Hvordan opplever du at de gjør det konkret? .... Mor: Jeg merker det.... Jeg har ikke ord til å forklare. Det er veldig mye. Av og til så føler jeg meg litt sånn overveldet (smiler) Blir veldig overveldet.... Et er både å ta på (tar på Nina) og måten de holder barnet på, måten de behandler barnet på. Man føler seg trygg. Man føler seg ikke fremmed og måten de gjør ting på gjør at den tryggheten oppstår hos oss. ....Jeg har vært her en periode og da her jeg hatt denne tette kontakten på de og så den godheten i disse folkene. ....Med alle barna som jeg har født her så har de folk tatt vare på meg, forskjellige folk, har vært bedre enn mine søstre og brødre hvis de hadde vært fysisk rundt meg. Så vi har fått den samme behandlingen og den samme kjærligheten og nærheten»


# Non-verbal kommunikasjon

---

- Inter-kulturell mellommenneskelig kommunikasjon
- Har STORT tolkningsrom fordi kulturelle koder avleses
  - Ansikt
  - Smil
  - Kroppsstilling
  - Øyekontakt (beholde eller unngå???)
- Vise respekt
  - Ulikt i ulike kulturer

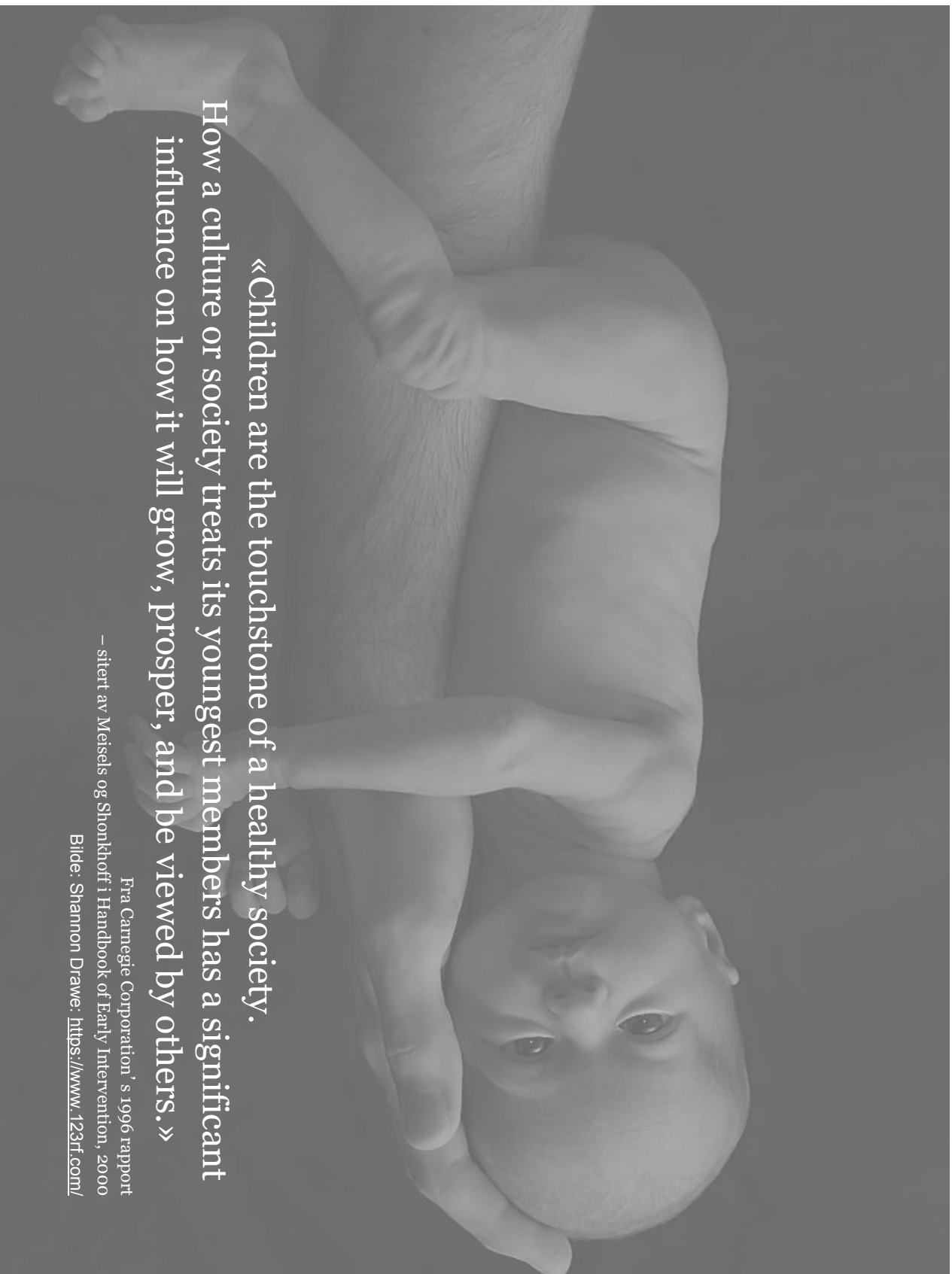
## RESEARCH ARTICLE

# Starting parenting in isolation a qualitative user-initiated study of parents' experiences with hospitalization in Neonatal Intensive Care units during the COVID-19 pandemic

Nina M. Kynø <sup>1,2\*</sup>, Drude Fugelseth<sup>1,3</sup>, Lina Merete Mæland Knudsen<sup>4</sup>, Bente Silnes Tandberg<sup>5,6</sup>

**1** Division of Paediatric and Adolescent Medicine, Department of Neonatal Intensive Care, Oslo University Hospital, Oslo, Norway, **2** Department of Nursing and Health Promotion, Acute and Critical Illness, Oslo Metropolitan University, Faculty of Health Sciences, Oslo, Norway, **3** Institute of Clinical Medicine, Faculty of Medicine, University of Oslo, Oslo, Norway, **4** The Norwegian Neonatal Network, Oslo University Hospital, Oslo, Norway, **5** Department of Paediatric and Adolescent Medicine, Drammen Hospital, Vestre Viken Hospital Trust, Drammen, Norway, **6** Lovisenberg Diaconal University College, Oslo, Norway





«Children are the touchstone of a healthy society.

How a culture or society treats its youngest members has a significant influence on how it will grow, prosper, and be viewed by others.»

Fra Carnegie Corporation's 1996 rapport  
— sitert av Meisels og Shonkoff i Handbook of Early Intervention, 2000

Bilde: Shannon Drawe: <https://www.123rf.com/>

# Litteratur

---

Ballantyne, M., Benzies, K. M., & Trute, B. (2013). Depressive symptoms among immigrant and Canadian born mothers of preterm infants at neonatal intensive care discharge: a cross sectional study. *BMC Pregnancy and Childbirth*, *13 Suppl 1*, S11. doi:10.1186/1471-2393-13-s1-s11

de Wit, S., Donohue, P. K., Shepard, J., & Boss, R. D. (2013). Mother-clinician discussions in the neonatal intensive care unit: agree to disagree? *Journal of Perinatology*, *33*(4), 278-281. doi:10.1038/jp.2012.103

<https://www.ssb.no/innvbef> <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde/kvartal>

# Litteratur

---

- de Wit, S., Donohue, P. K., Shepard, J., & Boss, R. D. (2013). Mother-clinician discussions in the neonatal intensive care unit: agree to disagree? *Journal of Perinatology*, 33(4), 278-281. doi:10.1038/jp.2012.103
- Patriksson, K., Nilsson, S., & Wigert, H. (2019). Immigrant parents' experiences of communicating with healthcare professionals at the neonatal unit: An interview study. *Journal of Neonatal Nursing*, 25(4), 194-199. doi:10.1016/j.jnn.2019.03.007
- Wiebe, A., & Young, B. (2011). Parent perspectives from a neonatal intensive care unit: a missing piece of the culturally congruent care puzzle. *Journal of Transcultural Nursing*, 22(1), 77-82. doi:10.1177/1043659609360850
- Kynø, N. M., Fugelseth, D., Knudsen, L. M. M., & Tandberg, B. S. (2021). Starting parenting in isolation a qualitative user-initiated study of parents' experiences with hospitalization in Neonatal Intensive Care units during the COVID-19 pandemic. *PLoS One*, 16(10), e0258358.
- Kynø, N. M., & Hanssen, I. (2021). Establishing a trusting nurse-immigrant mother relationship in the neonatal unit. *Nursing Ethics*, 09697330211003258.

# Litteratur

---

- Urquía, M. L., Qiao, Y., Ray, J. G., Liu, C., & Hjern, A. (2015). Birth outcomes of foreign-born, native-born, and mixed couples in Sweden. *Paediatric and Perinatal Epidemiology*, 29(2), 123-130. doi:10.1111/ppe.121179
- Aagaard, H., & Hall, E. O. (2008). Mothers' experiences of having a preterm infant in the neonatal care unit: a meta-synthesis. *J.Pediatr.Nurs*, 23(3), e26-e36. doi:10.1016/j.pedn.2007.02.003
- Lee, S. Y., & Weiss, S. J. (2009). When East meets West: Intensive care unit experiences among first-generation Chinese American parents. *Journal of Nursing Scholarship*, 41(3), 268-275.
- Pepper, D., Rempel, G., Austin, W., Ceci, C., & Hendson, L. (2012). More than information: a qualitative study of parents' perspectives on neonatal intensive care at the extremes of prematurity. *Advances in Neonatal Care*, 12(5), 303-309. doi:10.1097/ANC.0b013e318265b3d5



# Litteratur

---

- Miquel-Verges, F., Donohue, P. K., & Boss, R. D. (2011). Discharge of Infants from NICU to Latino Families with Limited English Proficiency. *Journal of Immigrant and Minority Health, 13*(2), 309-314. doi:10.1007/s10903-010-9355-3
- Kynoe NM, Fugelseth D, Hanssen I. When a common language is missing: Nurse-mother communication in the NICU. A qualitative study. *J Clin Nurs.* 2020.
- Al Maghairyeh, D. F., Abdullah, K. L., Chan, C. M., Piaw, C. Y., & Al Kawafha, M. M. (2016). Systematic review of qualitative studies exploring parental experiences in the Neonatal Intensive Care Unit. *Journal of Clinical Nursing, 25*, 2745–2756. doi:10.1111/jocn.13259
- Cleveland, L. M. (2008). Parenting in the neonatal intensive care unit. *Journal of Obstetric, Gynecologic, and Neonatal Nursing, 37*(6), 666-691. doi:10.1111/j.1552-6909.2008.00288.x