

Språkbarrierer mellom apotekansatte og innvandrere

– kartlegging av behov for kommunikasjonsverktøy med metoden Design Thinking

Nhu Nhu Nguyen

Sjukehusapoteket i Stavanger

E-post: nhu.nhu.nguyen@sav.no

TITTEL

Språkbarrierer mellom apotekansatte og innvandrere – kartlegging av behov for kommunikasjonsverktøy med metoden Design Thinking
<http://urn.nb.no/URN:NBN:no-89155>

VEILEDERE

Anne Gerd Granås, Farmasøytisk institutt, Universitetet i Oslo; Reidun L. S. Kjøme, Senter for farmasi, Universitetet i Bergen (UiB); Bente Irminger, Institutt for design, UiB, og Carsten Gunnar Helgesen, Institutt for datateknologi, elektroteknologi og realfag, Høgskolen på Vestlandet.

STED OG TIDSPUNKT FOR EKSAMEN

Universitetet i Oslo, vår 2021

HOVEDBUDSKAP

Store språklige barrierer mellom innvandrere og apotekfarmasøyer påvirker dialog om legemiddelbruk.

Tegneseriestriper kan muligens gi økt forståelse for riktig legemiddelbruk hos innvandrere med språktutfordringer.

BAKGRUNN OG HENSIKT

Innvandrere utgjør omtrent 15 prosent av befolkningen i Norge. Kommunikasjonsproblemer i møtet med helsetjenestene kan føre til feilbehandling (1). Hensikten med studien var å utforske språklige barrierer mellom innvandrere og apotekansatte og hvilke kommunikasjonsstrategier som kan minske disse.

MATERIALE OG METODER

Design Thinking er en metode som fremmer innovative løsninger for komplekse problemer. Metoden har fem stadier: Empati, definere, idégenerere, prototype og test. I empati-stadiet samlet vi data ved hjelp av et spørreskjema til apotekansatte, intervjuer med vietnamesiske innvandrere og observasjon av kundemøter mellom innvandrer og apotekansatte i utvalgte oslobydelere. Basert på dette ble problemet spesifisert i en workshop med masterstudenten og to veiledere (ingeniør og designer). Ulike ideer og løsningsforslag ble diskutert, og vi utarbeidet en prototype i form av tegneseriestriper. Prototypen ble testet på innvandrere med vietnamesisk bakgrunn og apotekansatte.

Datainnsamlingen foregikk i 2020/2021.

RESULTATER

Empati

De 72 apotekansatte som besvarte spørreundersøkelsen, spurte flerspråklige kolleger, brukte Google Translate, benyttet ad hoc-tolk eller ringte andre for å kunne kommunisere med innvandrerkunden. Intervju med fem innvandrere fikk frem at de foretrakk bruk av digitale og visuelle hjelpemidler fremfor bruk av fysisk tolk i apoteket. Observasjoner av 150 kundemøter i fem apotek ga oss innsikt i hvilke språkbarrierer apotekansatte opplevde. I hvert tredje kundemøte benyttet den apotekansatte teknikker for å redusere språkbarrieren. I cirka

10 prosent av kundemøtene var det tilnærmet ingen kommunikasjon.

Definere og idégenerere

Vi trakk ut flere hovedfunn, heriblant at:

- God kultur på arbeidsplassen fremmer hjelpsomhet og problemløsning, og gir større trygghet for kunden
- Språktutfordringer førte til feiltolkning
- Visuelle hjelpemidler var nyttige
- Google translate og ad hoc-tolk ga til dels unøyaktige oversettelser

Dette resulterte i ideer om et visuelt verktøy. Videoanimasjoner kunne vært en løsning, men vi ønsket noe enklere, for eksempel inspirert av Ikeas monteringsanvisninger. Fra dette kom ideen om å lage tegneseriestriper for å illustrere riktig legemiddelbruk.

Prototype

Vi tok kontakt med en farmasøyt som også er tegneserieskaper. Gjennom en iterativ prosess laget vi en prototype av ni tegneseriestriper som illustrerte ulike situasjoner for riktig legemiddelbruk (se figur 1).

Test

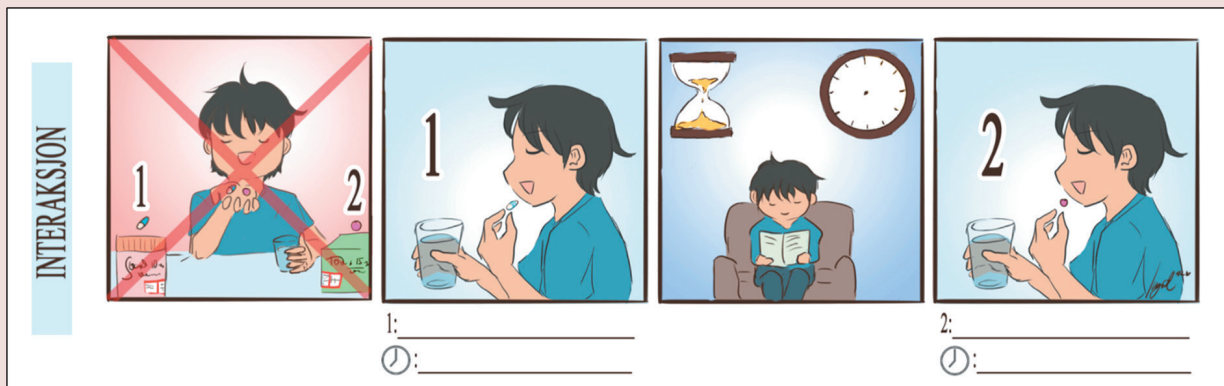
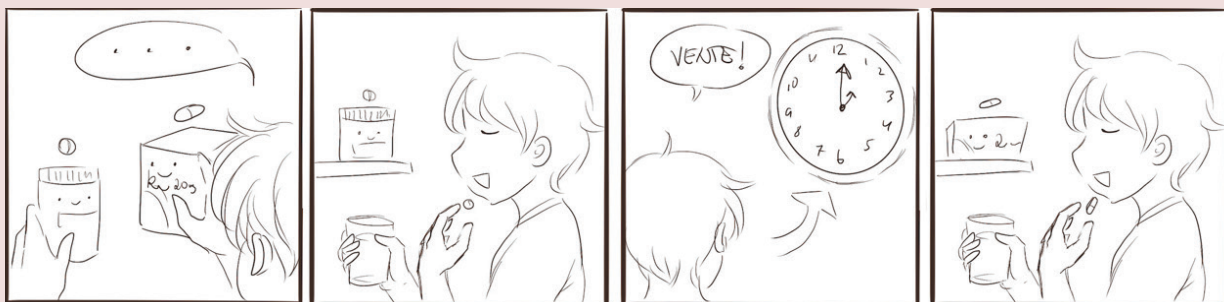
Prototypen ble testet på fem innvandrer kunder som ga tilbakemeldinger på hvordan prototypen kunne forbedres. Fire apotekansatte testet tegneseriestripene i praksis.

DISKUSJON

Vår studie bekrefter funn fra andre land som viser at farmasøyer begrenser informasjon til kunder med språkproblemer (2–3). Farmasøytene i vår studie benyttet en rekke kommunikasjonsstrategier, men vi observerte også mange kundemøter hvor språkbarrieren gjorde at kunden fikk tilnærmet ingen veiledning. Dette er bekymringsverdig.



Figur 1. Eksempel på utvikling av tegneseriestripe. Denne illustrerer en legemiddelinteraksjon som kan unngås ved å ta legemidlene på ulike tider. Tegneseriestripene tilhører Ingrid Landfald Røen, og videre bruk av disse må ha hennes samtykke.



Design Thinking-metoden genererer store mengder data og fokuserer på hovedfunn fremfor dybdeanalyser. Metoden er mindre stringent med fare for at man overser funn man ville funnet i en mer detaljert analyse, men den egner seg godt til å utvikle innovative løsninger. Videre studier er nødvendig for å konkludere om tegneseriene forbedrer kommunikasjon (4).

KONKLUSJON

Studien bekreftet at det er vanlig med store

språklige barrierer mellom innvandrere og apotekfarmasøyer. Tegneseriestriper kan muligens gi økt forståelse for riktig legemiddelbruk hos innvandrere med språkutfordringer.

REFERANSER

1. Håkonsen H et al. Cultural barriers encountered by Norwegian community pharmacists in providing service to non-Western immigrant patients. *Int J Clin Pharm* 2014; 36: 1144–51.
2. Cleland JA et al. Community pharmacists' perceptions

of barriers to communication with migrants. *Int J Pharm Pract* 2012; 20: 148–54.

3. Mygind A et al. Encounters with immigrant customers: perspectives of Danish community pharmacy staff on challenges and solutions. *Int J Pharm Pract* 2013; 21: 139–50.
4. Sletvold H, Sagmo LAB, Torheim EA. Impact of pictograms on medication adherence: A systematic literature review. *Patient Educ Couns* 2020; 103: 1095–1103.