

STIFTUNG FÜR PATIENTENSICHERHEIT
FONDATION POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS
FONDAZIONE PER LA SICUREZZA DEI PAZIENTI
PATIENT SAFETY FOUNDATION

pharmaSuisse



Ergebnisbericht

Patientensicherheit in der Apotheke: Herausforderungen einer guten und sicheren Arzneimittelberatung von Kunden mit Migrationshintergrund

April 2012

Dr. Katrin Gehring
Prof. Dr. David Schwappach

Inhalt

Executive Summary	3
1 Hintergrund	7
2 Methode	7
2.1 Fragebogen	7
2.2 Datenanalyse	8
3 Ergebnisse	8
3.1 Rücklauf	8
3.2 Studienteilnehmer	9
3.3 Situationsbeschreibung	10
3.4 Spezifische Aspekte in der Beratung religiöser Kunden	14
3.5 Strategien in der Apotheke	16
3.6 Lösungsangebote	18
3.7 Kommentare der Studienteilnehmer zur Studie	24
4. Zusammenfassung und Ausblick	26
Literatur	27

Dank: Wir danken pharmaSuisse für die finanzielle und operative Unterstützung der Studie. Auch bedanken wir uns bei den Mitglieds-Apothekern von pharmaSuisse für die Teilnahme an dieser Studie.

Hinweise zum Bericht: Aus Gründen der Vereinfachung wurde auf die systematische Nennung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet. Selbstverständlich sind dennoch immer beide Geschlechter einbezogen.

Executive Summary

Für viele Migranten ist die Apotheke ein wichtiger Ort, den sie in Fragen ihrer Gesundheitsversorgung häufig aufsuchen. Die Arzneimittelberatung dieser Kundengruppe kann eine besondere Herausforderung sein, z.B. bei bestehenden Sprachbarrieren. Es ist jedoch unklar, wie die Apotheken mit dieser Funktion umgehen und welches die besonderen Herausforderungen für eine gute und sichere Arzneimittelberatung von fremdsprachigen Kunden und Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund sind. Auch stellt sich die Frage, welche Hilfsmittel für die Beratung von Migranten in den Apotheken besonders wertvoll sind und welcher Bedarf für neue Angebote besteht.

Um diesen Fragen nachzugehen wurden in der vorliegenden Studie in der gesamten Schweiz Apotheker zu ihren Erfahrungen bei der Betreuung von Kunden unterschiedlicher Sprache und Herkunft befragt. 498 der 1170 angeschriebenen leitenden Apotheker haben an der Studie teilgenommen (Rücklaufquote: 42,6%).

Ergebnisse

Situationsbeschreibung. Die Ergebnisse zeigen, dass die Beratung von fremdsprachigen Kunden eine regelmässig auftretende Situation ist, die auch häufig mit Schwierigkeiten verbunden ist:

- So gaben 55% der befragten Apotheker an, dass sie täglich oder wöchentlich mit fremdsprachigen Kunden *kein* gutes Beratungsgespräch in der ortsüblichen Landessprache führen können.
- 20% der Apotheker erleben es täglich oder wöchentlich, dass sie für die Beratung eines Kunden keine gemeinsame Sprache mit diesem finden können.
- 21% der Apotheker können in der Beratung fremdsprachiger Kunden täglich oder wöchentlich nicht ausreichend vermitteln, was sie für wichtig halten.
- 27% erleben es täglich oder wöchentlich in ihrer Apotheke, dass Minderjährige für fremdsprachige Familienangehörige dolmetschen.
- In konkreten Beratungssituationen heisst dies für jeweils rund 10% der befragten Apotheker, dass sie täglich oder wöchentlich einem fremdsprachigen Kunden nicht erklären können, wie beispielsweise Kinderarzneien richtig zu dosieren sind, wie lange Antibiotika angewendet werden sollen oder welche Wechselwirkungen zwischen Medikamenten oder mit Lebensmitteln zu beachten sind.

Generell schätzten die befragten Apotheker die Sprache als Ursache von Problemen bei der Beratung von Migranten relevanter ein als kulturelle Unterschiede zwischen Kunden und Apothekern. Entsprechend können die Apotheker auch häufiger fremdsprachigen Kunden nicht das vermitteln, was sie für wichtig halten, als dies bei Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund auftritt.

Deutlich fällt die Einschätzung des Risikos für unerwünschte Arzneimittelereignisse für Kunden mit einem anderen sprachlichen oder kulturellen Hintergrund aus: 80% der Apotheker nehmen an, dass Kunden *anderer Sprache* ein grösseres Risiko für unerwünschte Arzneimittelereignisse haben als andere Kunden. Nur 19% der Apotheker gehen davon aus, dass fremdsprachige Kunden das gleiche Risiko für unerwünschte Arzneimittelereignisse haben wie andere Kunden auch.

Für Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund wird das Risiko für unerwünschte Arzneimittelereignisse etwas weniger gross eingeschätzt. 58% der Befragten nehmen für diese Kunden ein grösseres Risiko an, wohingegen 42% für sie das gleiche Risiko sehen, das andere Kunden auch haben.

Die bestehende Situation bei der Beratung von Kunden anderer Sprache und Kultur führt dazu, dass knapp ein Viertel der befragten Apotheker mindestens einmal im Monat oder häufiger ein mulmiges Gefühl hinsichtlich der Arzneimittelanwendung hat, wenn ein fremdsprachiger Kunde oder ein Kunde mit anderem kulturellen Hintergrund die Apotheke verlässt. Nur rund ein Viertel der Befragten hat nie ein solch ungutes Gefühl.

Trotzdem fällt die Zufriedenheit der Apotheker mit der Beratungsleistung von Kunden mit anderem kulturellen oder sprachlichen Hintergrund ihrer eigenen Apotheke relativ positiv aus. Rund 80% sind mit ihrer Beratungsleistung sehr oder eher zufrieden.

Spezifische Aspekte in der Beratung religiöser Kunden. Die Fragen nach spezifischen Aspekten in der Beratung religiöser Kunden zeigen folgendes Bild: 17% der Apotheker erkundigen sich regelmässig über Beginn und Ende religiöser Fastenzeiten. Gut 70% der Apotheker sprechen ihre Kunden nur in Einzelfällen oder nie auf die Einnahme von Medikamenten während des Ramadan an. Gefragt nach relevanten Arzneimittelbestandteilen für Kunden jüdischen oder muslimischen Glaubens, wurden vor allem Alkohol, Gelatine und Blut/Blutderivate als Bestandteile genannt, auf die die Apotheker achten. Andere Substanzen, wie beispielsweise geschmacksverbessernde Überzüge, Emulgatoren oder Hefe, die ebenfalls für die Einhaltung religiöser Speisevorschriften relevant sein können, wurden nur von sehr wenigen Apothekern genannt.

Strategien in der Apotheke. Die verbreitetste Strategie in der Beratung von Kunden mit anderem sprachlichen oder kulturellen Hintergrund scheint die Mehrsprachigkeit des Apothekenpersonals zu sein. Durchschnittlich werden durch die Mitarbeitenden einer Apotheke in der Summe fünf verschiedene Sprachen gesprochen. Schliesst man die Schweizer Landessprachen aus, so werden im Durchschnitt zwei weitere Sprachen pro Apotheke abgedeckt. Nur 13 Apotheker (3%) gaben an, in ihrer Apotheke abgesehen von den Landessprachen keine weitere Sprache für die Beratung anbieten zu können.

Andere Hilfsmittel, wie Etikettensoftware mit Übersetzungsmöglichkeiten, Piktogramme, fremdsprachige Packungsbeilagen oder Dolmetscherdienste werden eher selten bis gar nicht gebraucht. So gaben 51% an nie Software-Lösungen zum Ausdrucken fremdsprachiger Etiketten zu

nutzen, 61% nie fremdsprachige Packungsbeilagen oder Informationsmaterial abzugeben, 73% nie Piktogramme zu gebrauchen und 90% gaben an, nie externe Dolmetschleistungen zu nutzen.

Lösungsangebote. Um einschätzen zu können, welche konkreten Hilfsmittel für die Beratung fremdsprachiger Kunden in den Apotheken präferiert werden, wurden verschiedene konkrete Hilfen abgefragt. So würden zwischen 86% bzw. 90% der Apotheker eine verlässliche und geprüfte Etikettensoftware für die relevanten Sprachen und Textbausteine sowie online und zentral verfügbare Packungsbeilagen und anderes Abgabematerial in den relevanten Sprachen nutzen, wenn diese zur Verfügung stehen würden. Rund 40% waren sich sicher, diese Hilfsmittel ganz bestimmt zu nutzen. Andere Hilfsmittel und Strategien würden von weniger Apothekern ganz sicher oder wahrscheinlich genutzt werden: Vollständiges Piktogramm-Set (71%), kostenloser Dolmetscherdienst (70%), fremdsprachiges Personal (66%).

Bei der Frage nach möglichen Weiterbildungsangeboten zur Beratung fremdsprachiger Kunden und Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund fanden insbesondere eine 2-stündige Abendveranstaltung für Offizin-Apotheker und ein entsprechender Online-Kurs Zustimmung, aber auch ein vorgeschlagenes Kommunikationstraining für Pharmaassistentinnen wurde von gut der Hälfte der Apotheker positiv bewertet.

Fazit

Die Ergebnisse zeigen klar, dass die Beratung von fremdsprachigen Kunden und Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund den Berufsalltag vieler Apotheker prägt. Häufig führen insbesondere Sprachbarrieren zu schwierigen Situationen, die von den befragten Apothekern auch als solche wahrgenommen und berichtet werden. Allzu häufig ist es nicht möglich den Kunden Informationen zu geben, die für ihre Arzneimitteltherapie wichtig sind. Die Arzneimitteltherapie von fremdsprachigen Kunden und Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund wird als weniger sicher im Vergleich zu anderen Kundengruppen eingeschätzt. Massnahmen zur Verbesserung dieser Situation erscheinen demzufolge erforderlich.

Generell werden Sprachprobleme für die Beratung in den Apotheken als problematischer erachtet, als Schwierigkeiten aufgrund von Kulturunterschieden. Dieses Bild geht einher mit einer scheinbar geringeren Sensibilisierung gegenüber Besonderheiten in der Beratung religiöser Kunden, z.B. in Bezug auf religiöse Fastenzeiten oder Essensvorschriften.

Wichtiges Hilfsmittel zur Beratung fremdsprachiger Kunden in den Apotheken ist die Mehrsprachigkeit des Apothekenpersonals. Das Interesse der Apotheker an weiteren Hilfsmitteln, die bislang weniger häufig genutzt werden, scheint insbesondere hinsichtlich einer zuverlässigen, geprüften Etiketten-Software sowie online verfügbaren fremdsprachigen Packungsbeilagen bzw. anderem Abgabematerial gross zu sein. Aber auch Piktogramme und bebilderte Instruktionvorlagen/Formulare zur Abgabe an Kunden wären wichtige Hilfsmittel, die bislang wenig Verbreitung finden. Künftige Initiativen zur Stärkung einer sicheren Arzneimittelberatung und -therapie von Kunden anderer

Sprache und Herkunft sollten darauf hinarbeiten insbesondere diese Hilfsmittel für die Apotheken zur Verfügung zu stellen.

Weiterbildungsangebote könnten sich verstärkt den kulturellen Aspekten einer sicheren Beratung und Arzneimitteltherapie von Kunden mit Migrationshintergrund widmen. Aber auch der Gebrauch von Piktogrammen bei der Beratung oder eine Diskussion der Problematik, wenn Minderjährige für fremdsprachige Familienangehörige dolmetschen, sollten Inhalte von Weiterbildungsangeboten sein.

Zusammenfassend hat die Studie gezeigt, dass die Beratung von Personen mit Migrationshintergrund ein relevanter Bereich der Patientensicherheit ist, der von zahlreichen Apothekern auch als solcher wahrgenommen wird. Die Beratung und Arzneimitteltherapie insbesondere von fremdsprachigen Kunden führt häufig zu bedeutenden Schwierigkeiten. Dies hat zur Folge, dass zentrale Informationen häufig nicht weitergegeben werden können, die für eine gute und sichere Arzneimitteltherapie erforderlich sind. Die Apotheker geben klare Präferenzen an, welche Hilfsmittel sie in der Beratung gerne nutzen würden, um die Situation zu verbessern. Dazu zählen eine verlässliche mehrsprachige Etikettensoftware sowie online verfügbare fremdsprachige Packungsbeilagen und anderes Material zur Abgabe an die Kunden.

Ausblick

In einem nächsten Schritt werden die Ergebnisse einer breiteren Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Die relevanten Multiplikatoren und alle interessierten Studienteilnehmer erhalten den Ergebnisbericht. Die Studienergebnisse werden auch in Form einer wissenschaftlichen Publikation veröffentlicht.

1 Hintergrund

Internationale Studien zeigen, dass Personen mit eingeschränkter Kommunikation im Allgemeinen und Migranten im Besonderen überproportional von unerwünschten Ereignissen in der gesundheitlichen Versorgung betroffen sind (1-4). Zwischenfälle im Zusammenhang mit Arzneimitteln sind bei Migranten besonders häufig. Eine Ursache dafür ist die oftmals eingeschränkte Kommunikation zwischen Leistungserbringern und Patienten mit Migrationshintergrund. Eine gute und sichere medizinische Beratung wird dann häufig zu einer grossen Herausforderung.

Die Apotheken nehmen für die gesundheitliche Versorgung der Migranten eine zentrale und bedeutsame Funktion ein: Die Bedürfnisse und das Nutzungsverhalten der Migranten in der Schweiz zeigen eine hohe Präferenz für Apotheken als niederschwellige und vertrauenswürdige Institutionen für Gesundheitsfragen (5;6). Es ist jedoch unklar, wie die Apotheken mit dieser Funktion für eine heterogene Migrationsbevölkerung umgehen, welche Probleme bei der Beratung und Arzneimitteltherapie auftreten und welche Lösungsansätze erfolgversprechend sind.

Aus diesem Grund hat die Stiftung für Patientensicherheit mit Unterstützung von pharmaSuisse eine Studie durchgeführt, deren Ziel es ist, die Herausforderungen und Verbesserungsmöglichkeiten für eine sichere Beratung und Arzneimitteltherapie von Kunden mit unterschiedlichem kulturellen oder sprachlichen Hintergrund zu identifizieren.

2 Methode

Mit Hilfe eines standardisierten Online-Fragebogens wurden leitende Apotheker in der gesamten Schweiz schriftlich befragt. Die Mitglieder von pharmaSuisse in der Funktion eines leitenden Apothekers wurden in die Studie eingeschlossen. Die Studienteilnehmer erhielten per Email eine Einladung zur Befragung. Die E-Mail enthielt einen individuellen Link zum Onlinefragebogen, der eine einmalige Teilnahme an der Befragung ermöglichte. Die Teilnehmer konnten die Sprache, in der sie die Befragung beantworten wollten, selbst wählen (Deutsch, Französisch, Italienisch). Im Abstand mehrerer Wochen wurden die Studienteilnehmer mit Hilfe zweier Erinnerungsschreiben erneut zur Teilnahme aufgefordert.

2.1 Fragebogen

Der Fragebogen gliederte sich in folgende Teile:

1) *Situationsbeschreibung*

z.B. Häufigkeit der Beratung fremdsprachiger Kunden oder von Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund und der damit verbundenen Schwierigkeiten; Einschätzung der Beratungsqualität der Apotheke in Bezug auf Kunden mit anderem sprachlichen oder kulturellen Hintergrund

- 2) *Spezifische Aspekte in der Beratung religiöser Kunden*
z.B. Relevante Bestandteile von Medikamenten für jüdische oder muslimische Kunden;
Umgang mit religiösen Fastenzeiten
- 3) *Strategien in der Apotheke*
z.B. Verwendung von Softwarelösungen für fremdsprachige Etiketten oder Nutzung von Piktogrammen, Abgabe fremdsprachiger Packungsbeilagen; Nutzung von Dolmetscherdiensten
- 4) *Lösungsansätze*
z.B. Interesse an verschiedenen Hilfsmitteln wie einem vollständigen Set an Piktogrammen oder einer verlässlichen Etikettensoftware; Teilnahme an Weiterbildungen zum Thema
- 5) *Angaben zur Person und zur Apotheke*
z.B. Ausbildung, Funktion in Apotheke, Berufserfahrung, Personal in der Apotheke, Fremdsprachenkompetenzen im Apothekenteam

Der Fragebogen wurde vor der Befragung einem Pretest mit Offizin-Apothekern unterzogen und entsprechend überarbeitet. Die drei Sprachversionen des Fragebogens wurden nach der Übersetzung durch professionelle Übersetzer durch bilinguale Apotheker geprüft.

2.2 Datenanalyse

Die berichteten Ergebnisse der Fragebogenteile mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten beruhen auf deskriptiven statistischen Auswertungen. Die Antworten auf Freitextfragen wurden, wo erforderlich, anonymisiert und in Tabellenform zusammengestellt.

3 Ergebnisse

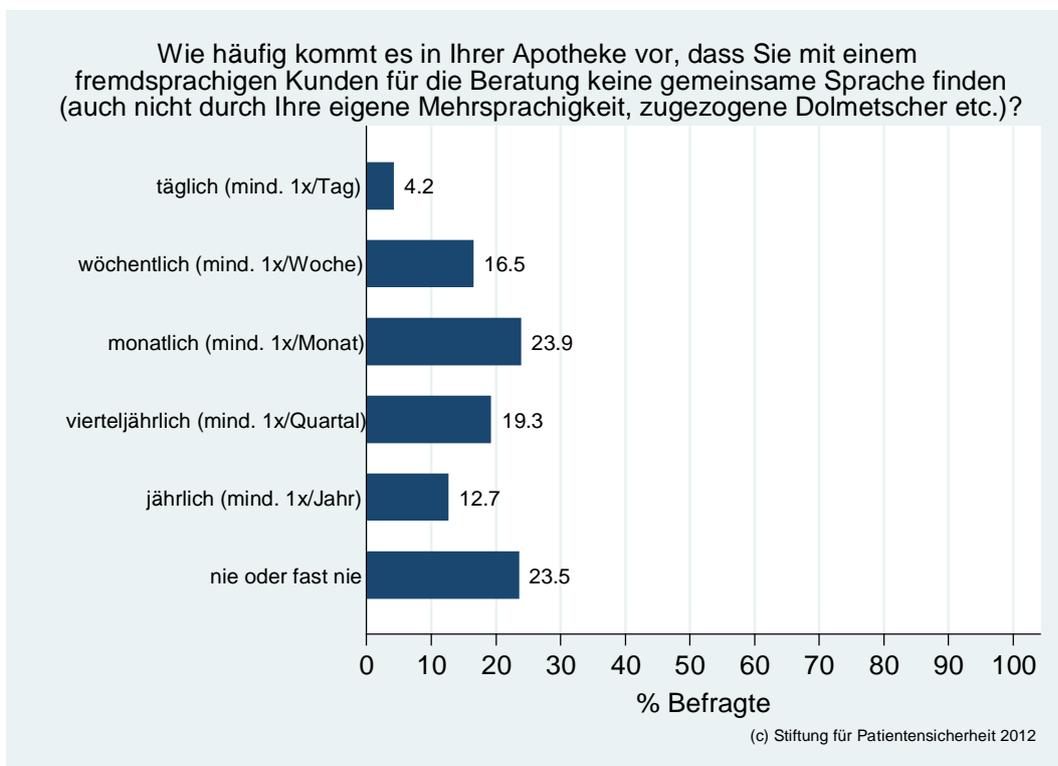
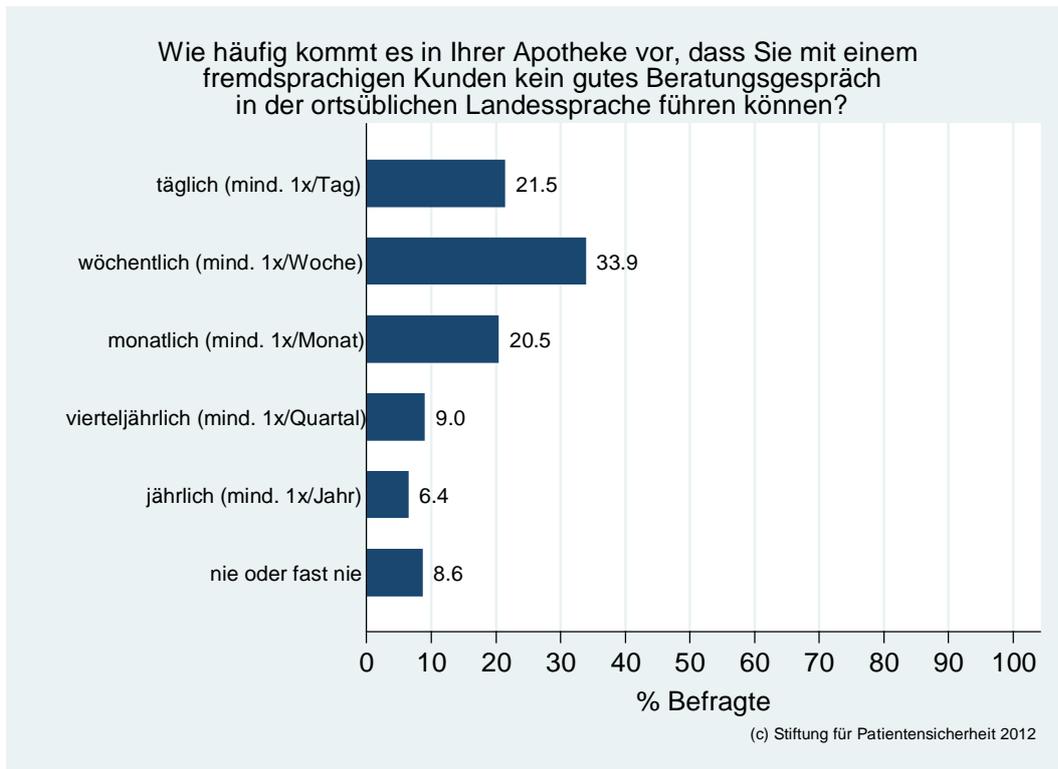
3.1 Rücklauf

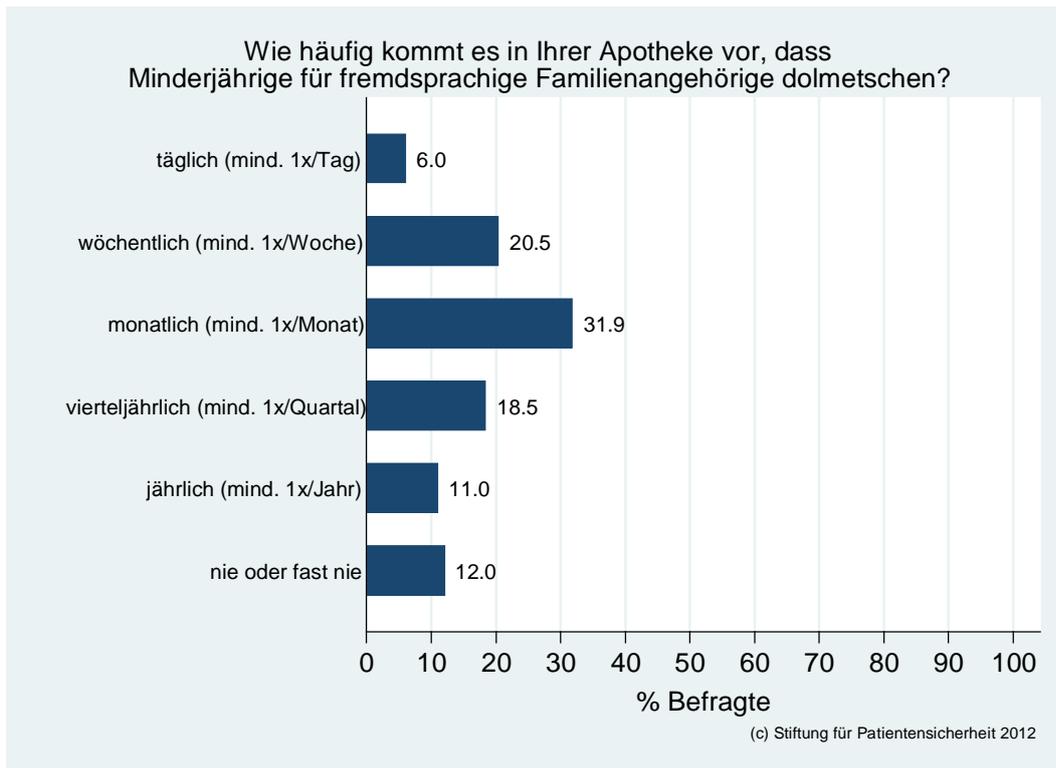
1170 leitende Apotheker wurden per Email angeschrieben und zur Studienteilnahme eingeladen. 498 Online-Fragebögen wurden ausgefüllt, was einer Rücklaufquote von 42,6% entspricht.

3.2 Studienteilnehmer

Angaben zur Person und Apotheke		
<i>Befragungssprache (%)</i>	Deutsch	66.1
	Französisch	25.3
	Italienisch	8.6
<i>Geschlecht (%)</i>	Weiblich	56.3
	Männlich	43.7
<i>Alter (Mittelwert; Standardabweichung)</i>		47.9
		9.8
<i>Ausbildung (%) (Mehrfachantworten möglich)</i>	Universitätsabschluss: Bachelor oder Bachelor-äquivalent	5.5
	Universitätsabschluss: Master oder Master- äquivalent (z.B. dipl. Apotheker)	84.5
	Promotion	14.9
	FPH	59.5
	Anderes	2.6
<i>Berufserfahrung (%)</i>	0-2 Jahre	1.5
	2-5 Jahre	6.4
	5-10 Jahre	8.7
	> 10 Jahre	83.4
<i>Funktion in Apotheke (%)</i>	Angestellte(r) Apotheker(in)	8.7
	Leitende(r) Apotheker(in)	44.4
	Mitinhhaber(in)	7.6
	Alleinige(r) Inhaber(in)	39.3
<i>Persönliche Stellenprozente (%)</i>	bis 30%	0.2
	30 bis unter 50%	1.7
	50 bis unter 70%	8.5
	70-100%	89.6
<i>Stellenprozent Apotheker in Apotheke (%)</i>	bis 100%	16.3
	bis 200%	58.2
	bis 300%	20.3
	bis 400%	3.7
	> 400%	1.5
<i>Stellenprozent Pharma-Assistentinnen (%)</i>	bis 100%	5.5
	bis 200%	20.8
	bis 300%	27.4
	bis 400%	18.9
	> 400%	27.4
<i>Selbstdispensationskanton (%)</i>	ja	45.9

3.3 Situationsbeschreibung

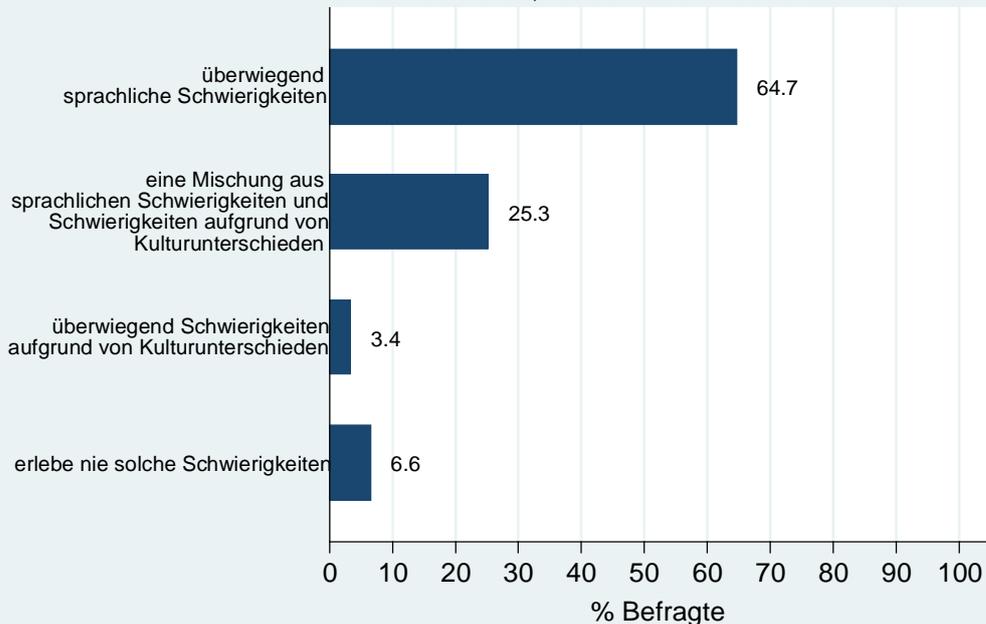




Wie häufig kommt es in Ihrer Apotheke vor, dass Sie fremdsprachigen Kunden nicht ausreichend gut erklären können,

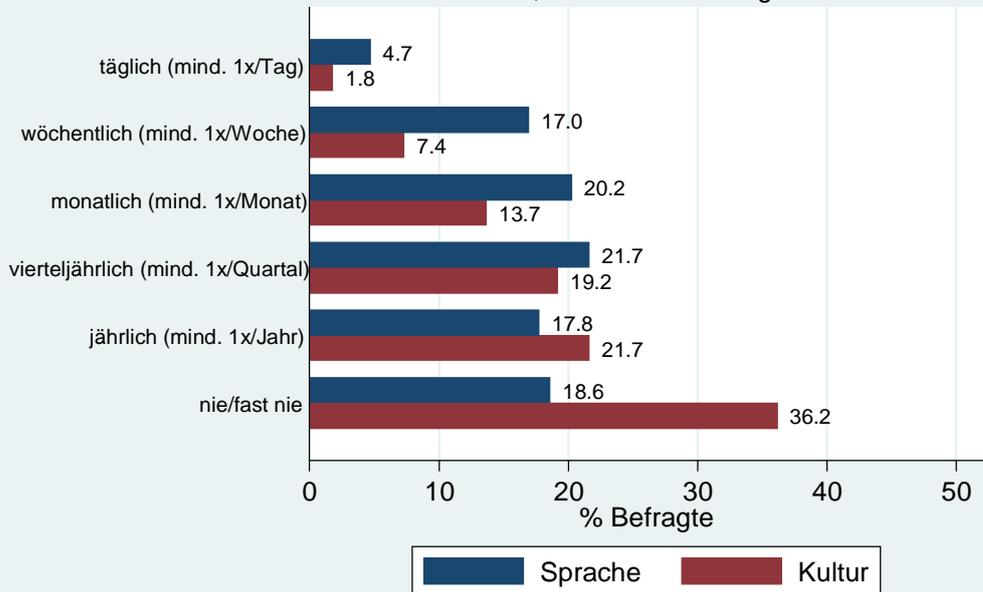
	täglich (%)	wöchentlich (%)	monatlich (%)	vierteljährlich (%)	jährlich (%)	nie oder fast nie (%)
<i>... wie sie Zäpfchen anwenden sollen?</i>	1.2	7.2	10.4	18.1	17.5	45.6
<i>... wie die Haltbarkeit von geöffneten Augentropfen ist?</i>	1.0	7.6	16.5	18.9	21.1	34.9
<i>... wie lange Antibiotika angewendet werden sollen?</i>	1.4	7.8	16.5	17.7	15.3	41.4
<i>... wie Kinderarzneien richtig zu dosieren sind?</i>	1.8	7.8	15.3	18.7	18.7	37.8
<i>... welche Wechselwirkungen zwischen Medikamenten oder mit Lebensmitteln zu beachten sind?</i>	2.4	9.0	18.3	21.9	20.9	27.5

Wenn Schwierigkeiten in der Beratung von Kunden mit nicht Schweizer Herkunft auftreten, handelt es sich dabei um:



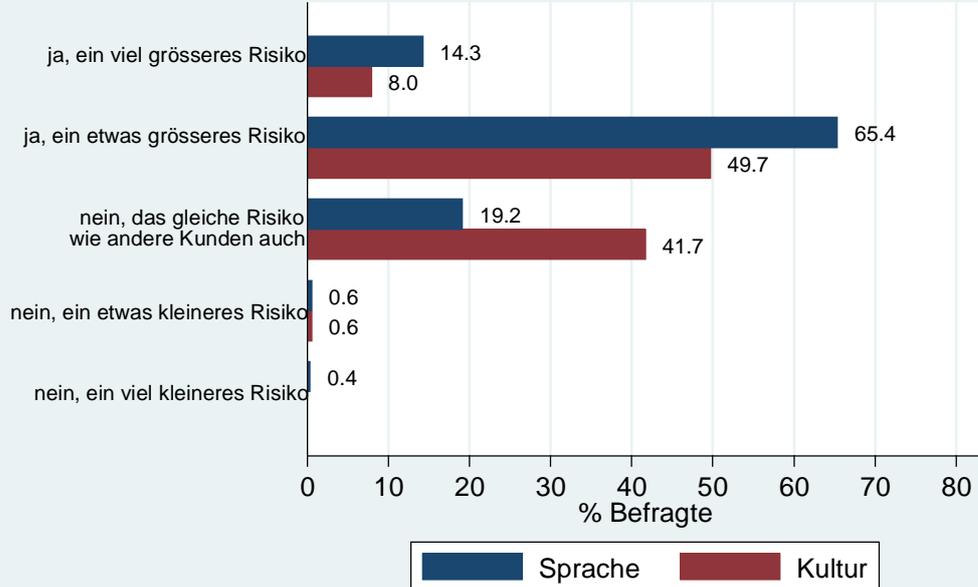
(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

Wie häufig kommt es vor, dass Sie in der Beratung fremdsprachiger Kunden / Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund nicht ausreichend vermitteln können, was Sie für wichtig halten?



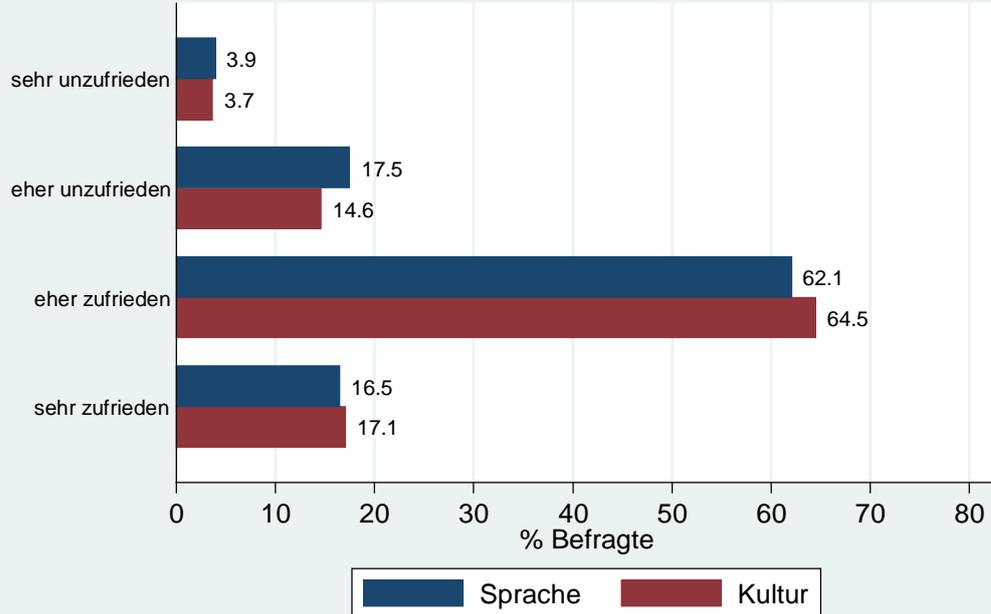
(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

Glauben Sie, dass fremdsprachige Kunden/
Kunden mit einem anderen kulturellen Hintergrund
im Allgemeinen ein höheres Risiko für unerwünschte Arzneimittelereignisse haben?



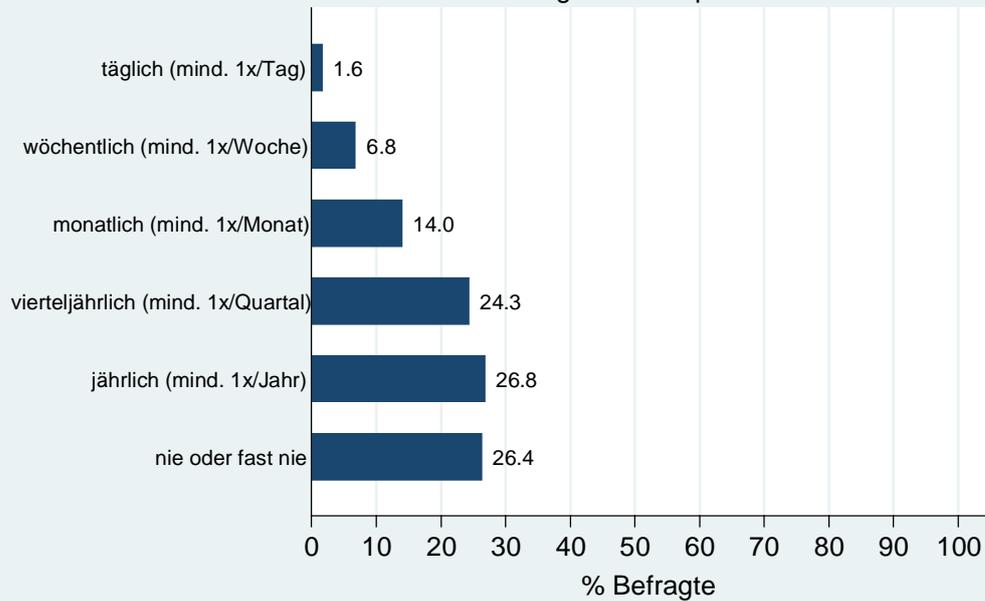
(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

Wie zufrieden sind Sie mit der Beratungsleistung Ihrer Apotheke bei
fremdsprachigen Kunden / Kunden mit anderem kulturellem Hintergrund?



(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

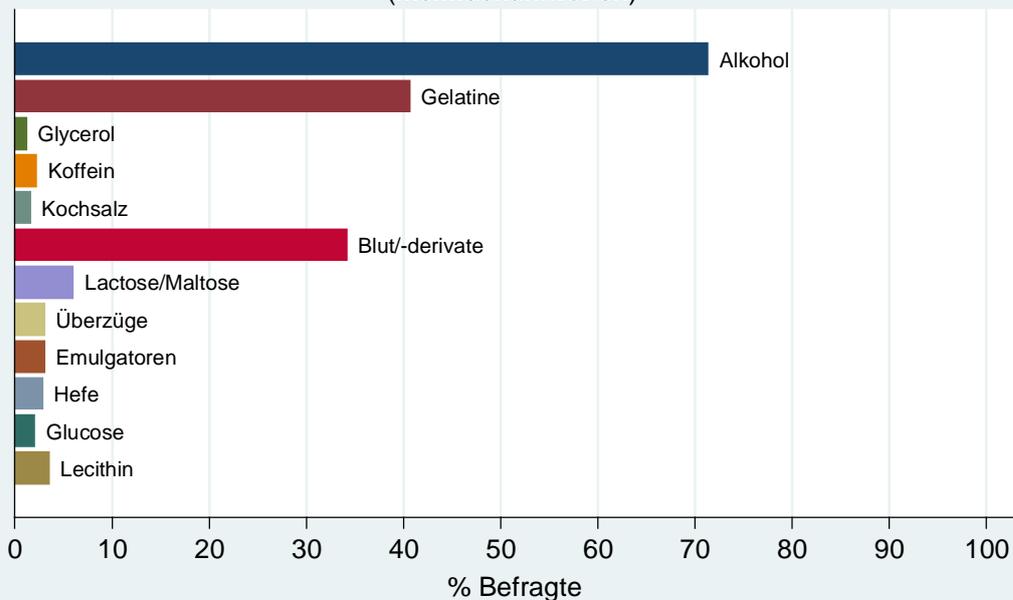
Wie häufig haben Sie ein mulmiges Gefühl bezüglich der sicheren Arzneimittelanwendung, wenn ein fremdsprachiger Kunde oder ein Kunde mit anderem kulturellen Hintergrund die Apotheke verlässt?



(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

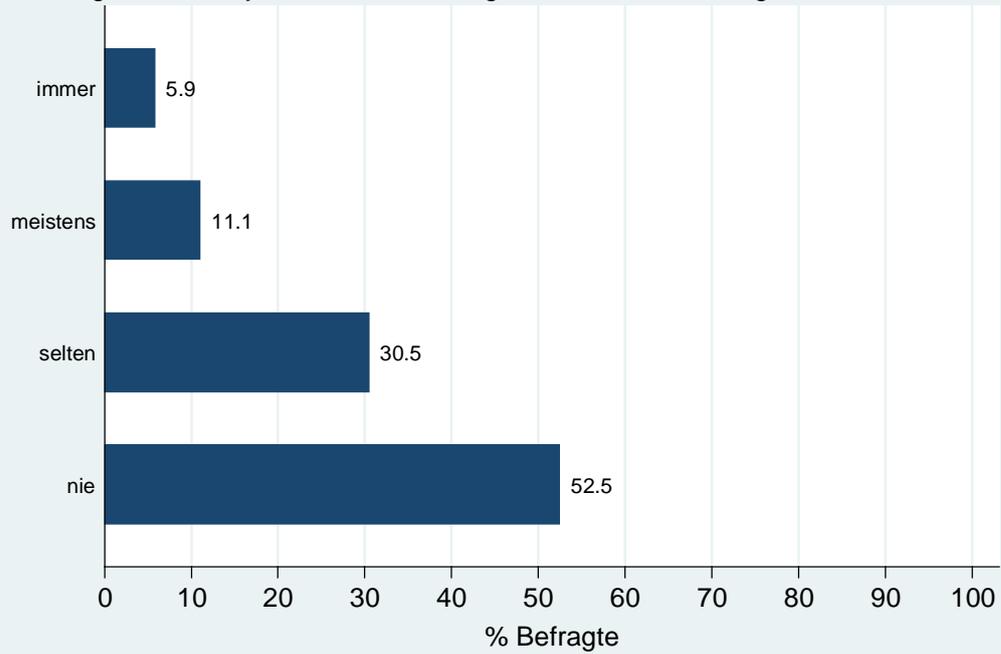
3.4 Spezifische Aspekte in der Beratung religiöser Kunden

Auf welche der folgenden Bestandteile in Medikamenten achten Sie bei der Beratung von Kunden jüdischen oder muslimischen Glaubens? (Mehrfachantworten)



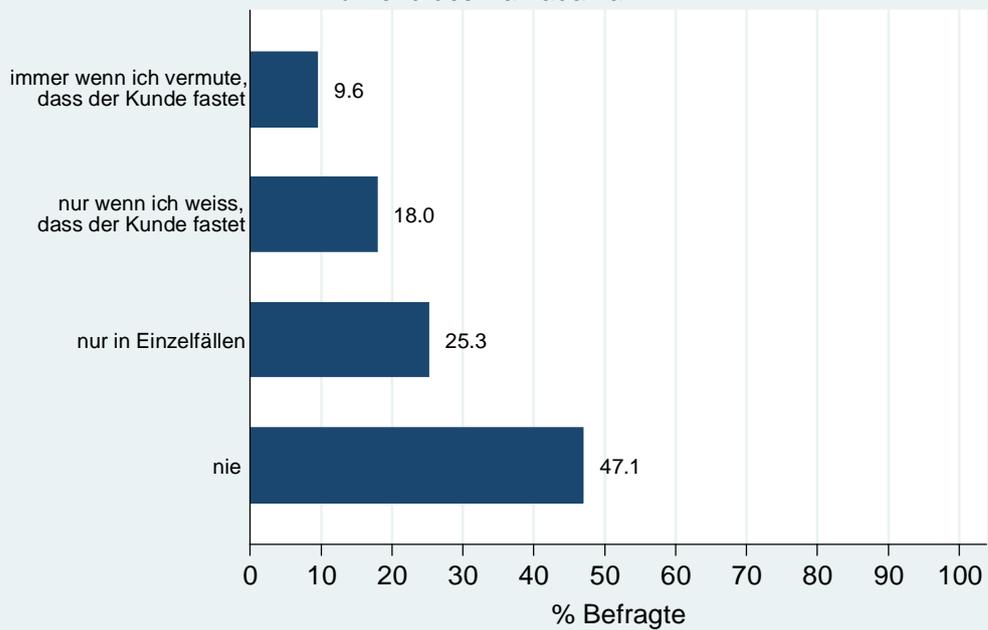
(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

Erkundigen Sie sich jeweils über den Beginn und das Ende religiöser Fastenzeiten?



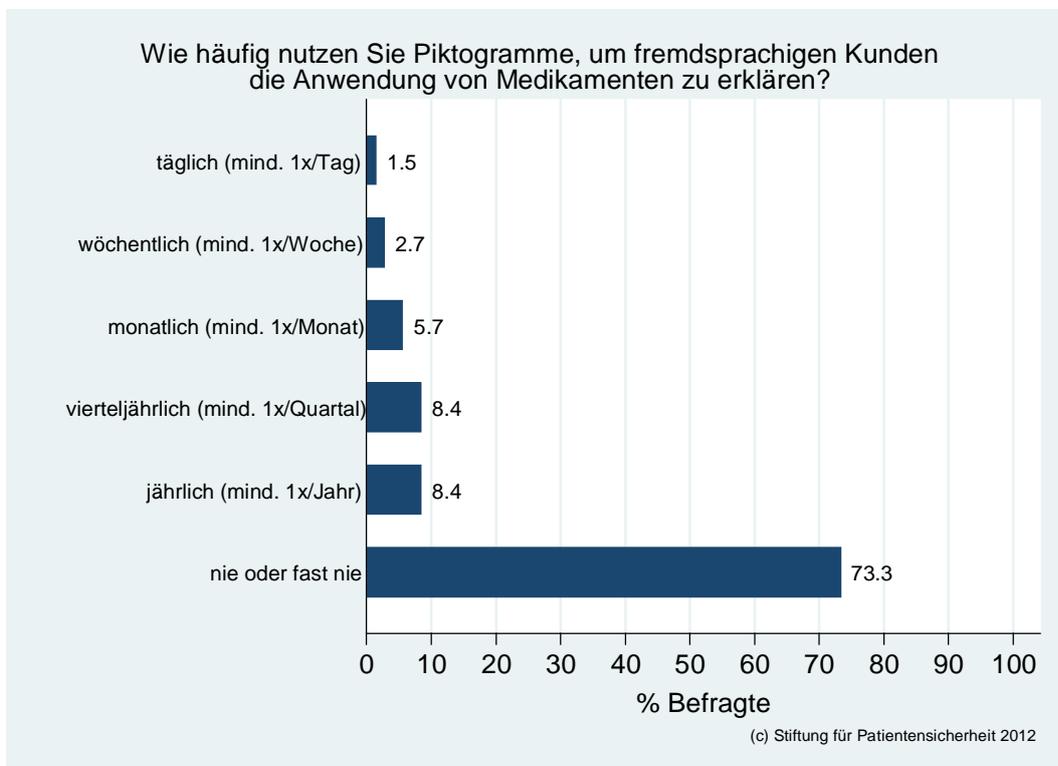
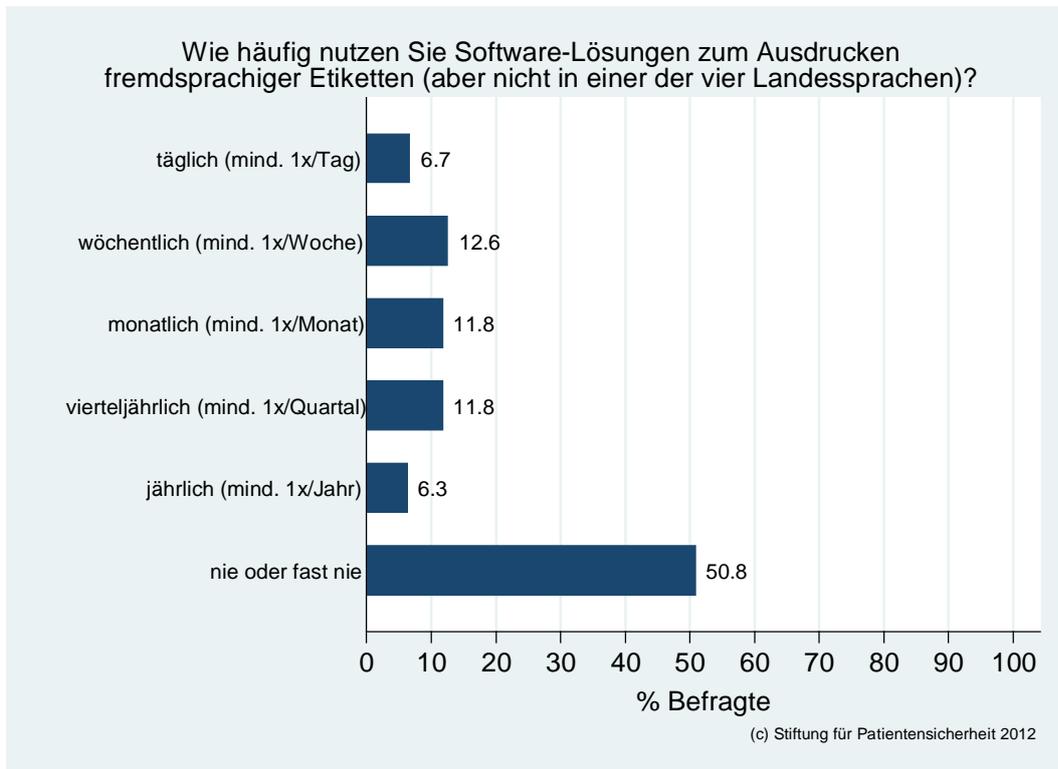
(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

Sprechen Sie Kunden auf die Einnahme von Medikamenten während des Ramadan an?

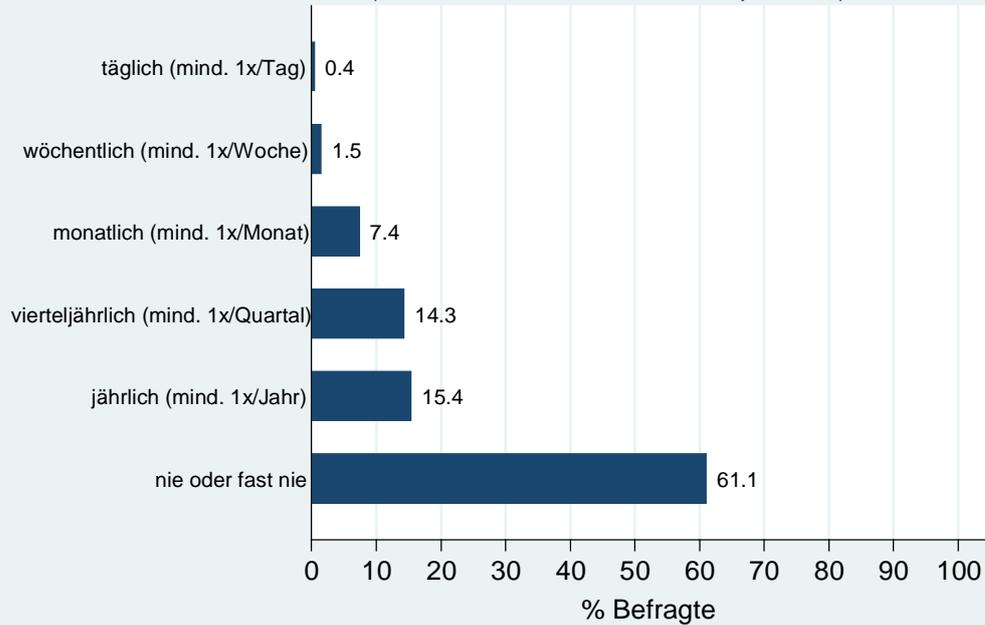


(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

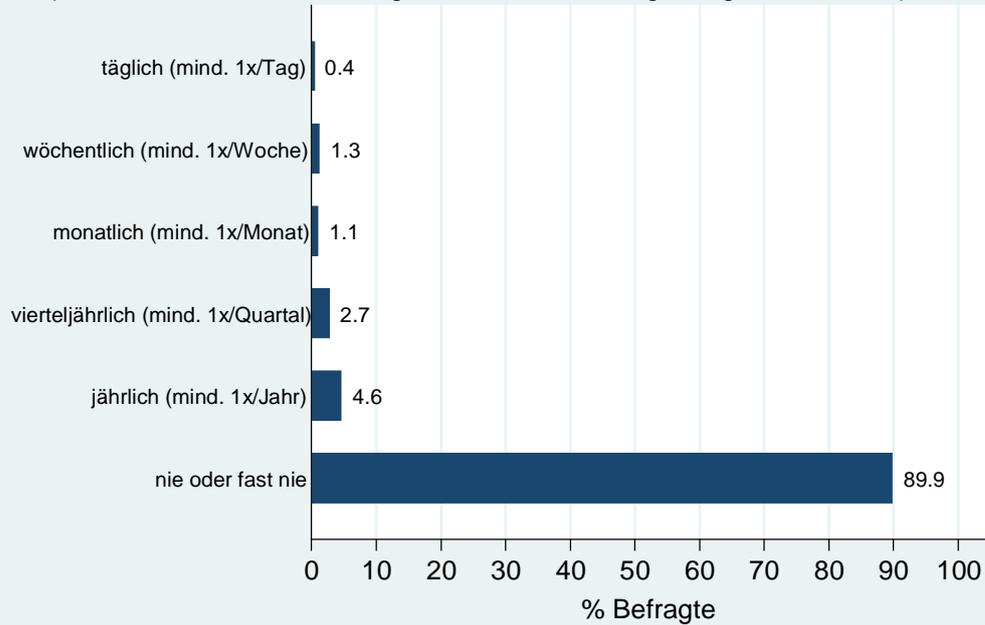
3.5 Strategien in der Apotheke

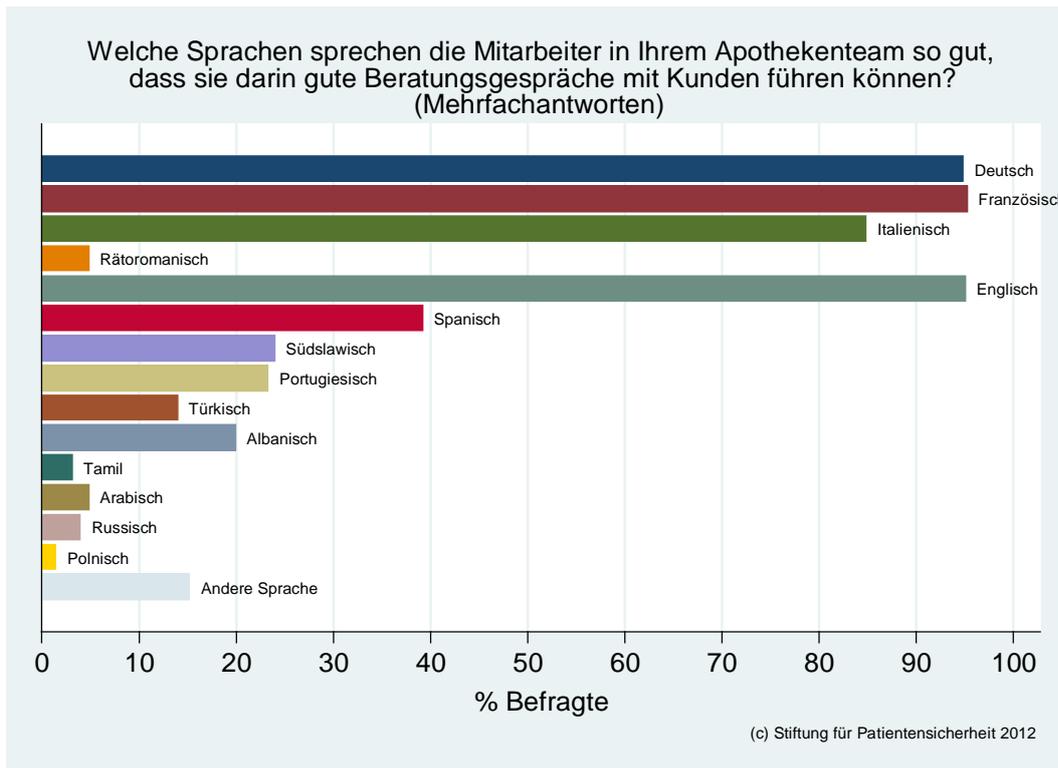


Wie häufig geben Sie fremdsprachige Packungsbeilagen oder Informationsmaterial zu Medikamenten ab (nicht in einer der vier Landessprachen)?



Wie häufig nutzen Sie private oder professionelle externe Dolmetschleistung (nicht Mitarbeiter aus dem eigenen Team oder Angehörige der Kunden)?





3.6 Lösungsangebote

Würden Sie die folgenden Hilfen bei der Beratung fremdsprachiger Kunden einsetzen, wenn sie zur Verfügung ständen?

	ganz bestimmt (%)	wahrscheinlich (%)	wahrscheinlich nicht (%)	ganz bestimmt nicht (%)
<i>Kostenloser telefonischer Dolmetscher</i>	22.3	48.0	25.7	4.0
<i>Verlässliche, geprüfte Etikettensoftware für die relevanten Sprachen und Textbausteine</i>	41.2	44.6	11.9	2.3
<i>Online und zentral verfügbare Packungsbeilagen und anderes Abgabematerial in den relevanten Sprachen</i>	42.0	48.4	8.7	0.9
<i>Vollständiges Set von Piktogrammen</i>	24.6	46.5	24.8	4.0
<i>Fremdsprachiges Personal</i>	36.3	29.9	25.1	8.7

Angenommen, es gäbe folgende Weiterbildungsangebote zur Beratung von fremdsprachigen Kunden und Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund: Würden Sie diese für sich bzw. für Ihre Apotheke in Anspruch nehmen?

	ganz bestimmt (%)	wahrscheinlich (%)	wahrscheinlich nicht (%)	ganz bestimmt nicht (%)
<i>2-stündige Abendveranstaltung für Offizin-Apotheker</i>	26.1	42.9	26.1	4.9
<i>Halbtägiges Kommunikationstraining für Pharmaassistentinnen</i>	11.7	41.6	38.0	8.7
<i>Interaktiver Online-Kurs (ca. 2 Stunden)</i>	18.1	43.1	31.0	7.9
<i>Persönliches Vor-Ort Coaching Ihrer Apotheke mit Bedarfsanalyse und konkreten Hilfestellungen für die Praxis</i>	6.3	23.6	53.3	16.8

Welche Hilfsmittel und Angebote würden Sie sich wünschen, um die Beratung von fremdsprachigen Kunden und Kunden mit anderem kulturellen Hintergrund zu verbessern?

1. Am besten wäre es eben, wenn die Fremdsprachigen die Sprache der Einheimischen lernen. Wenn wir ins Ausland dislozieren ist das für uns selbstverständlich. Dort müsste der Hebel angesetzt werden! Nicht in jeder Apotheke für jedes Sprache einen Dolmetscher! Das ist ja lächerlich, nur schon vom Kostenaufwand.
2. Am ehesten Piktogramme, bezahlbare! Etikettensoftware für aussereuropäische Sprachen (die relevanten europäischen haben wir schon) und online verfügbare und für den Patienten leicht verständliche Packungsbeilagen in mehr Sprachen. Nicht vergessen sollte man, dass auch Migranten ihren Teil zur Integration leisten und sich insoweit Sprachkenntnisse aneignen müssen, dass sie sich verständigen können.
3. Ausführlichere Packungsbeilagen.
4. Bebilderte Anweisungen, da Kunden je nach Herkunft sehr oft vermutlich Analphabeten sind oder unsere Schrift nicht beherrschen.
5. Beim Sprachservice-Kurs soll der kulturelle Hintergrund mitberücksichtigt werden.
6. Benutzen bereits regelmässig Online-Übersetzer wie z.B. "Google-Übersetzer".
7. Bereits ausreichend aufgeführt in obiger Frage.
8. Bessere Info von Arzt schon an Patienten; oft werden alte Verpackung mitgebracht (ist hilfreich).
9. Checkliste der häufigsten Sonderfälle (Bsp. Religionen und Medikamente, Feiertage/Fastenzeit, Handzeichen etc.)
10. Dass die fremdsprachigen Kunden eine der Landessprachen lernen!
11. Download von Informationen zu Medikamenten und Packungsbeilagen Adressen von Beratungsstellen, oft gibt es Probleme über Zahlungsweise bei fehlender Krankenkasse
12. Den genannten kann ich nichts hinzufügen.
13. Die Kunden sollen sich selber darum kümmern da sie sich in einem fremden Land befinden. Es kann nicht sein dass die Lösung dieses Problems einmal mehr an den Apotheken liegen soll!!!!
14. Die oben ernannten sind sehr gut!
15. Die verschiedenen kulturellen Hintergründe kennen lernen.
16. Dolmetscherdienst, Packungsbeilagen die online verfügbar sind.
17. Dolmetscherdienste

-
18. Eigentlich wären mir Sprachkurse am liebsten. Ich habe vor den Wirren in Exjugoslawien Serbo-kroatisch und später Albanisch genommen; nur mit dem Krieg hörten die Kurse auf, neue gibt es nicht.(und ich habe alles vergessen)
Abgesehen davon ,dies würde sicher auch für "Tamilisch" gelten, will niemand solche Sprachen richtig lernen und so werden die Kurse maximal 1 Jahr geführt.
Bei übersetzten Etiketten usw. bin ich nie sicher, ob ich wirklich den richtigen Text habe.
-
19. Ein Tool das direkt bei der Apothekensoftware integriert ist, sodass ich die Etikette auf Deutsch schreiben kann, und danach in die gewünschte Sprache übersetzten lassen könnte.
-
20. Einfache Packungsbeilage in div. Sprachen
-
21. Ergänzend zu obigen Lösungsangeboten vielleicht ein kleines, kompaktes, alle relevanten Facts zusammenfassendes Dokument wie z.B. einen Pocket-Guide
-
22. Es bestehen im Moment keine Bedürfnisse für weitere Hilfsmittel/Angebote, weil wir uns mit unseren ausländischen KundInnen (zumindest für uns) zufriedenstellend austauschen können.
-
23. Etiketten, Piktogramm, evtl. Telefondolmetscher
-
24. Etikettenprogramm, das für den gleichen Patienten die Dosierungsetikette in Deutsch und seiner Landessprache druckt (Kontrolle)
-
25. Etikettensoftware
-
26. Etikettensoftware und kostenloser Dolmetscherdienst
-
27. Etikettensoftware und Online Packungsbeilagen.
-
28. Etikettensoftware und Piktogramme
-
29. Etikettensoftware, Piktogramme
-
30. Fremdsprachige Packungsbeilagen online (wie bei Axapharm)
-
31. Fremdsprachige Packungsbeilagen und Abgabematerial (siehe oben)
-
32. Gebrauchs-Kurzanleitung von Herstellern von Asthma-Applikatoren (TH, Disk/us, DA, Vorschalthilfen) mit schwarzweiss Piktogrammen in Notizzettelform/kleinem Abreisblock (C5 schon zu grosses Format!), zum häufigen Abgeben, nachbestellbar.
Mehrsprachiger (!!!) Block mit dem Hinweis " Dies ist ein Medikament, das von der Krankenkasse nicht übernommen wird und deshalb in der Apotheke sofort bezahlt werden muss."
Da oft von doppel-/fremdspachigen Nachbarn/Familienmitgliedern/Taxichauffeuren Medikamente abgeholt werden, wäre es gut, im vorhandenen Computerprogramm einen übersetzten Handzettel ausdrucken zu können, auf das aktuelle Rezept bezogen, ähnlich einer Dosistabelle (z.B. die verschiedenen Dosieretiketten zusammengefasst auf den Tag, aber schon übersetzt, in C5 Format, zum nach Hause mitgeben).
-
33. Geprüfte Etikettensoftware
-
34. Gute Etikettensoftware, verfügbare Packungsbeilagen
-
35. Häufigste Sätze übersetzt zum Thema "Generika" und Substitution, zum Thema Krankenkassendeckung, Leistungsaufschub, Thema Wechselwirkungen und was ist eine Interaktion... etc.
-
36. Hilfestellung durch Kurse für Ausländer in der entsprechenden Landessprache
-
37. Hilfsmittel sind wenig hilfreich, wenn keine Kommunikation möglich ist. Fremdsprachige Etiketten nützen nichts, wenn die Kundin nicht lesen kann. Haupthindernis ist die Sprache!
-
38. Hilfsmittel wie Etikettensoftware für fremde Sprachen sind längst Standard...
-
39. Ich denke, dass es auch am Kunden ist, sich um eine Verständigung zu bemühen. Leider wird das in der Schweiz nicht gefordert. Ich habe im Urlaub (Urlaub, nicht da, wo ich lebe!!) immer ein Lexikon dabei. Unsere werte Kundschaft mit Migrationshintergrund hat NIE (und wir haben ca. 40% Kunden mit einem derartigen Hintergrund) eine Übersetzungshilfe dabei. Die Kunden vermitteln uns das Gefühl, dass es unser Problem sei, die Verständigung herzustellen. Diese Haltung halte ich für falsch. (Stellen Sie sich vor, was mir als Frau in einem muslimischen Land blühen würde, wenn ich mich dort aufgrund von Verständigungsproblemen falsch verhalten würde). Aus meiner Sicht müsste von Migranten das Erlernen einer der 3 Landessprachen oder Englisch zwingend gefordert werden. Kann im sensiblen medizinischen Bereich die Kommunikation nicht sichergestellt werden, soll der Migrant eine entsprechende Gebühr für eine sichere Übersetzung bezahlen.
Ich finde es nicht in Ordnung, von den medizinischen Diensten die Kommunikation als Bringschuld zu definieren. Migranten sind aus den unterschiedlichsten persönlichen Gründen in der Schweiz ... unter dem Strich profitieren sie alle vom vorhandenen System, also kann auch erwartet werden, dass der Migrant selber optimale Voraussetzungen herstellt, dem System so wenig wie möglich zur Last zu fallen.
-

-
40. Ich drücke mich in 6 verschiedenen Sprachen aus:
Meiner Meinung nach sollte man Immigranten zum Erlernen einer Landessprache zwingen (ich bin kein SVP-Mitglied, im Gegenteil!!!) und solche Angebote nur Touristen in Notlagen und bei Immigranten für eine kurze Übergangszeit anbieten. Das Erlernen einer Landessprache ist für eine Integration von Immigranten, und für deren Wohl, wichtig!
-
41. Ich halte das Problem nicht für so dringend, da die Inzidenz in einem SD-Kanton marginal ist.
Eine Verständigung mit "Händen und Füßen" = Kalender, Uhr und Piktogrammen funktioniert praktisch immer.
Ramadan und Ernährungsgewohnheiten sind ebenfalls nur von sehr untergeordneter Bedeutung, weshalb ich eine Weiterbildung auf diesem Gebiet nicht als vordringlich ansehe.
-
42. Ich verstehe und spreche selber 6 Sprachen und habe durch Mitarbeiterinnen weitere 2 bis 3 Sprachen zur Verfügung, deshalb wären vor allem kulturelle Hintergründe und fix fertige schriftliche Unterlagen für uns wertvoll.
-
43. In meiner Apotheke habe ich nicht viele Schwierigkeiten dank einer serbischen Pharma-Assistentin, die praktisch mit allen Leuten aus östlichem Gebiet kommunizieren kann. Die beste Lösung statt div. Computer-Hilfsmittel ist heutzutage Personal mit versch. Muttersprachen.
-
44. Infomaterial in div. Sprachen
-
45. Internet-Infos
-
46. Keine, wer als Migrant in die Schweiz kommt soll sich mit Sprache und Kultur unseres Landes vorrangig befassen und sich raschestens einfügen! Hilfestellungen sind o.k., sie dürfen aber keinesfalls dazu dienen, dass Migranten Subkulturen bilden und Integration gezielt verweigern
-
47. Kostenloser Dolmetscherdienst
-
48. Kostenloser Telefondienst zum Dolmetschen, aber wer soll das bezahlen?
-
49. Kostenloser verpflichtender Deutschkurs für fremdsprachige Kunden
-
50. Kulturunterschiede Büchlein: was ist unbedingt zu beachten.
-
51. Kurs, Literatur, Telefondienste mit mehrsprachigem medizinisch gebildetem Personal
-
52. Kurze umfassende Informationsbroschüre
-
53. Merkblatt mit wichtigsten Punkten, welche bei verschiedenen Religionen beachtet werden müssen.
-
54. Möglichkeit, Posologie auf Deutsch einzugeben, dann aber auf Tamilisch, Vietnamesisch oder Arabisch auszudrücken. (Auf Internet, da unsere Drucker nicht diese Sprachen schreiben, evtl. PDF- Format)
-
55. Online Dokumente mit Standardsätzen
-
56. Online Packungsbeilagen in div. Sprachen
-
57. Online verfügbare Packungsbeilagen in sämtlichen Sprachen
-
58. Online-Informationen in den häufigsten Sprachen zum Ausdrucken, z.B. über Krankheitsbilder
-
59. Packungsbeilagen in den verschiedensten Weltsprachen.
Piktogramme, wie bestimmte galenische Formen eingenommen werden sollten
-
60. Packungsbeilagen in diversen Sprachen finde ich am besten.
-
61. Packungsbeilagen in Fremdsprachen, die wir zentral online abrufen können
-
62. Packungsbeilagen in mehr Sprachen anbieten + in Software integrieren.
-
63. Packungsbeilagen online in diversen Sprachen
-
64. Piktogramme (evtl. mit schriftl. Anweisungen daneben) → Piktogramm-Büchlein?
Beschreibung der Handhabung von z.B. Asthmageräten (Inhalatoren, Vorschaltkammern, Geräte zur Nassinhalation) und anderen Devices in diversen Sprachen
Firmenneutrale Beschreibungen zur Antibiotikaeinnahme für div. Wirkstoffe und galenische Formen
-
65. Piktogramme für die häufigsten Problembereiche
-
66. Piktogramme, Abendveranstaltung für Pharmas/Drogistinnen, Abgabematerial in div. Sprachen.
-
67. Piktogramme, Arzneimittelinfo übers Internet
-
68. Piktogrammauswahl
-
69. Problem: Bereits heute reagieren "schweizer" Kunden empört, wenn wir auf Türkisch Beratungen durchführen. Dabei stellt sich unweigerlich die Frage, wie man die Stammkundschaft nicht verärgern will.
Kurs: wäre dieser FPH-anerkannt?
-

70.	Schriftliche Anschreiben-Übersetzungen in mehreren Sprachen, v.a. Ostsprachen das wäre super!
71.	Sicher Dolmetscherdienst übers Telefon; Dosierungsetiketten, "Pille danach-Formulare", Anwendungsanleitungen in der erforderlichen Sprache (wobei wir feststellen mussten, dass viele der fremdsprachigen Kunden nicht lesen können!)
72.	Software
73.	Software für Etiketten Online-Packungsbeilagen in anderen Sprachen mit EINFACHEM Zugriff (Einige Firmen bieten es an, jedoch braucht man lange bis man das Richtige findet).
74.	Software mit korrekter Übersetzung der Dosierung
75.	Sprachkurse für fremdsprachige Kunden, die sich in der Schweiz niederlassen wollen.
76.	Telefon, SMS-Instruktion nach Übersetzung
77.	Telefonischer Dolmetscherdienst ist eine gute Idee. Software für mehr Etiketten-Sprachmodule wäre vorteilhaft, vor allem für wichtige sprachen (Urdu, Hindi, Chinesisch).
78.	Übersetzungshilfen in der Apothekensoftware, fremdsprachige Packungsbeilagen oder Kurzzusammenfassungen, möglichst abrufbar aus Apothekensoftware.
79.	Unterlagen in gedruckter Form
80.	V.a. kulturelle Informationen, die helfen würden, die Kunden in ihrem Umfeld besser zu verstehen; Piktogramme wären eine sehr gute Alltagshilfe!
81.	Verpackung, aus der Form, Gestalt, Grösse, evtl. Teilbarkeit des Inhalts bereits VISUELL hervorgeht
82.	Video-Konferenz
83.	Vorgedruckte A6 Formulare (ev. Etiketten) mit Piktogrammen für Morgen/Mittag/Abend/Nacht plus Einnahme nüchtern oder nicht plus Darstellung der Behandlungsdauer täglich, von - bis plus bei Bedarf
84.	Wir beraten bereits in 7 Sprachen in Wort und Schrift
85.	L'interprétation par Tel. me parait le plus important en un premier temps, et la possibilité d'écrire
86.	«Dictionnaire» avec les textes usuels pour le conseil en pharmacie dans les langues actuellement nécessaires
87.	1) service d'interprète 2 logiciel d'impression d'étiquettes en langue étrangère
88.	Accès à des offres d'emploi de pharmaciens étrangers comme adjoint
89.	Aucun, nous ne rencontrons que très peu de difficultés
90.	Cartothèque simple avec pictogrammes et traductions Application sur Smartphone (android ou Iphone)
91.	Ceux évoqués plus haut
92.	Ceux proposés ci-dessus
93.	Ceux qui ont été évoqués plus haut pourraient apporter de l'aide (logiciels, interprètes, pictogrammes). Dans notre pharmacie, la situation n'est pas fréquente, donc la difficulté sera de retrouver rapidement les supports au moment où on en aura besoin!
94.	Cours (online ou ex cathedra) sur les principales différences culturelles, dates importantes, etc. Logiciel d'étiquettes en langues étrangères intégré dans le programme traditionnel informatique de la pharmacie.
95.	Création d'étiquettes de posologie basiques.
96.	De livrets ou programme informatique synoptiques pratiques pour mieux informer devant le client quand un problème majeur de communication se pose.
97.	Étiquettes de posologie en langues étrangères notices d'emballages
98.	Idem au service axapharm
99.	Informatique en lien direct avec notre programme informatique
100.	J'ai déjà surmonté une partie du problème puisque je forme des apprenties, parlant turc, bosniaque, serbo-croate, albanais kosovar, portugais, italien, espagnol, anglais, et allemand

-
101. J'aimerais bien avoir des brochures sur la santé en général: les soins dentaires, l'alimentation en général, le cholestérol, les antibiotiques, la nourriture chez les bébés. Je pense que si des brochures de ce type existaient dans la langue de la personne, en texte pas compliqué, de nombreuses personnes suivraient les indications et ne se fieraient plus aux indications de la famille et des coutumes.
-
102. Je ne suis pas confrontée à ce genre de clientèle il m'est difficile d'y répondre, je manque d'expérience dans ce domaine
-
103. Je trouve vos propositions de pictogrammes et de matériel d'information en ligne dans les langues courantes très intéressantes
-
104. Ligne de téléphone avec interprète pour pouvoir rapidement répondre à la demande du client ou une liste du réseau de pharmacie qui ont des collaborateurs de langues étrangères, à qui ont peut tél. De préférence avec un système skype de vidéo conférence.
-
105. Logiciel avec étiquettes en plusieurs langues ainsi que feuillent pour les médicaments
-
106. Logiciel pour étiquettes de posologie en langue étrangère
-
107. Logiciel pratique pour étiquettes, effet secondaires et interactions en différentes langues
-
108. Logiciels
-
109. Notre équipe est multiculturelle et nous parlons 7 langues dans mon officine. Nous arrivons donc toujours à nous faire comprendre et à communiquer avec les patients étrangers en ce qui concerne leurs médicaments (moment de prise, EII etc.)
Il nous arrive par contre d'avoir de problèmes d'ordre financier : ces patients n'ont souvent que l'ass de base (voir farmed) et il est parfois bien difficile de leur faire comprendre que nous ne pouvons pas facturer un médicament prescrit (HL ou LN) à leur assurance ou à farmed. Ils sont également beaucoup plus difficiles à convaincre que les Suisses pour la prise de générique
-
110. Nous sommes une petite pharmacie de campagne
Nous avons contact surtout avec les résidents de longue date, dans notre région il n'y a que 3 familles qui ne parlent pas une des langues nationales.
Je pense que nous pas trop représentatif pour répondre aux questions d'ordres culturelles et linguistiques.
-
111. On s'occupe des réfugiés de la région, difficile d'apprendre leur langue, ils devraient venir avec interprète ou pouvoir se faire traduire étiquette de posologie
-
112. Pictogrammes, étiquettes de plusieurs langues (limitation: informations complémentaires)
-
113. Posologie dans diverses langues, pictogrammes
-
114. Prospectus en langue étrangère disponible sur un site (comme le fait remarquablement la firme Axapharm.
-
115. Répertoire de mots-clés dans plusieurs langues, logiciel pour traduire les posologies en d'autres langues, service d'interprète en direct par tél pour pouvoir déjà comprendre ce que veut la personne ou pouvoir lui poser les bonnes questions, en particulier pour les patients sans ordonnance.
-
116. Service d'interprétation téléphonique gratuite
-
117. Service d'interprètes téléphoniques
Liste écrite de posologies en différentes langues
-
118. Service d'interprétariat téléphonique gratuit et étiquettes posologie en langue étrangère.
-
119. Set complet de pictogrammes
-
120. Supports en ligne.
-
121. Tout support visuel me semble idéal; planches de pictogrammes pour expliquer les prises des médicaments
-
122. Un logiciel permettant la posologie et les remarques importants dans différentes langues qu'on peut choisir.
-
123. Un service en ligne
-
124. Un site internet des notices en différentes langues
-
125. Un site internet spécialisé.
-
126. Voir ci-dessus
-
127. Bugiardini in lingua straniera
-
128. Farmacia di campagna con rarissimi casi di clienti stranieri che non parlano almeno un po' di inglese.
-
129. Fondamentalmente le risorse attuali sono sufficienti
-
130. Nel nostra realtà ticinese e probabilmente anche svizzera sarebbe importante annoverare nell'organico una collaboratrice proveniente dall'ex Jugoslavia e una di origini portoghesi o spagnole.
-

-
131. Non lo so, da noi il problema praticamente non esiste
-
132. Quanto esposto esauriente
-
133. Testi in piu' lingue
-
134. Traduzione del foglietto illustrativo
-

3.7 Kommentare der Studienteilnehmer zur Studie

-
1. 2/Jahr wäre vielfach richtiger gewesen... Nach Religionszugehörigkeit frage ich nicht. Sagt mir ein Kunde was er nicht haben will, berücksichtige ich das schon.
-
2. Auf Axapharm Homepage gibt es den Kompendiumtest in 10 verschiedenen Sprachen.
-
3. Bei jeder Kasse sind die Sprachen, in welcher wir beraten können gross aufgelistet (mit Fahne als Symbol; dies zieht die Aufmerksamkeit vieler Kunden (positiv) an. Die Beratung wird oft in Anspruch genommen, sogar, wenn die Kunden gut deutsch sprechen; sie sind sich wöhler in der eigenen Sprache.
-
4. Die Arzneimittelsicherheit für Ausländer ist dramatisch schlecht. Die Patienten werden von Arztpraxen und Spitäler oft zu wenig informiert. In der Apotheke wissen sie oft nicht einmal, wofür sie Medikamente einnehmen sollen.
-
5. Ein wirklich gutes Thema wurde hier angesprochen. Es wurde Zeit! Bravo!
-
6. Gut wäre auch eine "Favoritenliste" der Internet-Adressen von Firmen, die bereits heute ihre Packungsprospekte in mehr als den Schweizer Landessprachen online zur Verfügung stellen.
-
7. Gute Idee. Lösungen würden uns sicher Bonuspunkte bringen gegenüber der SD.
-
8. Gute Sache, dass sich mal jemand dieser Problematik annimmt!
-
9. Ich finde es gut, dass Sie über dieses Thema eine Studie machen.
-
10. Ich wäre interessiert, an dem Projekt teilzunehmen in irgendeiner Form.
-
11. Ihre Befragung hat uns zum Denken angeregt.
-
12. Im Berner Oberland gibt es häufig TOURISTEN! wenig Migranten.
Betreffend den Sprachkenntnissen - Englisch Französisch Deutsch spricht zumindest eine Begleitung - praktisch immer! Nur die Rezeptbelege und Medikamentenbezeichnungen sind häufig dürtig und verursachen grössere Such- und Abklärungsaufwände. Lösungen in der Not finden sich "immer"! Es gab Migranten die wollten Kosmetikprodukte via Krankenversicherung abgerechnet haben - was ich nicht mache! Aber andern Orts offensichtlich üblich ist. Diejenigen ziehen dann oft beleidigt weiter.
-
13. In vielen Ländern werden Immigranten während 3 Monaten in der entsprechenden Landessprache unterrichtet. Solche obligatorischen Intensivkurse wären zwingend auch in der Schweiz erforderlich. Wieso müssen eigentlich immer wir Schweizer uns fortwährend an die Ausländer anpassen? Natürlich haben wir es in der Apotheke mit einer speziellen Problematik zu tun, die man so gut wie möglich jeweils lösen will, der Aufwand darf jedoch nicht ins Unermessliche steigen.
-
14. Interessanter Studienansatz!
-
15. Man sollte bei den Antworten auch "weiss nicht" / "keine Antwort" ankreuzen können
-
16. Manchmal wäre mehr Interesse und Einsatz der erwähnten Kundengruppen gewünscht :)
-
17. Danke & viel glück
-
18. Oft finden wir in der Apotheke einen Weg, Medikamente, Dosierungen und Anwendungen zu erklären. Bei der Kostenübernahme scheitern wir dann meistens! Die ausländischen Kunden denken es sei eine reine Schikane unsererseits wenn sie die Medikamente aufgrund fehlender Versicherungsdeckung selber berappen müssen. Hier wäre auch dringen Handlungsbedarf angesagt!!!!
-
19. Prima, dass diese Studie gemacht wird!
-
20. Prinzipiell eine gute Idee, vermehrt fremdsprachige (wahrscheinlich eher bildungsferne Schichten) besser zu erschliessen. In unserem Quartier ist der Anteil von Ausländern, die die gängigen Sprachen nicht kennen, sehr klein. In meiner 20jährigen Praxis hatte ich vereinzelt Fälle von eingehirateten Türkinnen, die kein Wort Deutsch konnten.
-
21. Schön dass dieses kritische Thema angesprochen wird!
-

-
22. Über kulturelle Probleme bin ich kaum informiert - Eine Veranstaltung oder einfach ein Artikel dazu würde die Sensibilität gegenüber kulturellen Problemen sicher wecken. Gewisse kulturelle Probleme ergeben sich aus der "Mann zu Frau Problematik" hier hilft in der Regel, eine Apothekerin zu rufen. I.d.R. kommt man mit "Händen und Füßen" schon irgendwie zum Ziel. Wir haben auch schon Dosettes gerichtet nachdem wir gemerkt haben, dass die schöne Tabelle mit dem Therapieschema wegen Illetrismus nicht verstanden wurde oder wenn das Einhalten der Therapie sehr wichtig war. Die Aufforderung, der Kunden solle noch einmal mit jemandem mit Sprachkenntnissen kommen, klappt meist.
-
23. Viel Erfolg bei Ihrer Studie.
-
24. Wichtige Angelegenheit, schade, dass kein günstiges Angebot verfügbar ist für Alltagsfälle. Wir wissen, dass es ein Angebot gibt.....das aber teuer ist.
-
25. Wir haben täglich sehr viele Migranten. Die Verständigung läuft sehr gut auch Dank der Tatsache, dass im Team viele "Secondas" mitarbeiten. Dies betrifft jedoch Standardituationen, sobald es um komplexe Fragen und Abklärungen geht, können Verständigungsprobleme auftauchen. Dann ist auch eine gute Kommunikation mit dem verschreibenden Arzt sehr wichtig. Dazu nehmen wir immer Kontakt auf um genau zu wissen wir Arzt & Apotheke gemeinsam vorgehen sollen.
-
26. Wir sind in einem Kanton mit Selbstdispensation. Kunden, welche sich überhaupt nicht verständigen können, kommen selten zu uns. Im Notfall gehen diese Kunden wohl eher ins Spital.
-
27. Zeitpunkt für solche Zusatzleistung des Apothekenleiters ist sehr schlecht gewählt: Weihnachtsgeschäft, Jahreswechsel
-
28. Zum Teil Rücksprache mit Arzt, der die Medikamente erklärt (wenn auf Rx verschrieben).
-
29. Pensez aussi aux sourds!
-
30. Cette étude est une bonne initiative. J'ai de plus en plus de clients qui ne parlent que leurs langues et heureusement le plus souvent l'anglais. Nous essayons tout pour communiquer. Avec des chinois par ex, c'est par gestes.
-
31. Il est difficile de répondre à toutes ces questions en 10 minutes! Il est également difficile de répondre en tant que pharmacien responsable de l'officine: je sers très peu de clients contrairement à mes collaboratrices qui auraient peut-être répondu différemment à ce sondage! Mais je vous félicite de l'intérêt que vous portez aux personnes migrantes... elles ont en effet besoin que l'on donne un peu de notre temps pour elles, c'est ce que nous essayons de faire dans notre officine.
-
32. Il est toujours tellement difficile de répondre à ce genre d'étude
-
33. Je trouve bien de se préoccuper de ce problème, et de nous fournir des outils. Je ne suis pas confrontée à ce genre problème dans mon quartier
-
34. Il est difficile de savoir de quelle culture ou de quelle religion sont les patients s'ils ne l'affichent pas ouvertement. (ex:voile) donc il est souvent impossible de penser à faire attention au ramadan, à la gélatine ou autres.
-
35. Les questions sont très pertinentes et le sujet de la recherche me parait soulever une problématique importante et actuelle.
-
36. Notre pharmacie se situant dans un village, le problème de clients avec une langue étrangère "exotique" ne sachant pas le français ne se pose quasiment pas.
-
37. Oui je parle allemand, Schwyzertüsch, anglais, espagnol, et je me suis entouré de pharmaciennes et assistantes qui parlent albanais, bosniaque, turc, kosovar, portuguais, bulgare, je n'ai pas attendu d'aide j'ai répondu depuis 20 ans aux souhaits de nos clients étrangers, mais vous avez raison d'y penser maintenant, mieux vaut tard que jamais ! cordialement.
-
38. Parfait. on parle aussi hébreu dans notre officine...
-
39. Peut-être d'avoir une centrale téléphonique à laquelle on pourrait appeler avec le patient devant nous et qu'il y ait une traduction pour la compréhension: Je le fais de temps en temps avec une amie pour les langues slaves.
-
40. Très bonne initiative, merci.
-
41. Nous n'avons déjà plus assez de temps pour faire notre travail ... alors tous ces questionnaires sont de trop!
-
42. Come dicevo da noi un problema irrilevante e nettamente secondario clienti parlano e capiscono in maniera sufficiente italiano, tedesco, francese o inglese lingue che io conosco.
-
43. La farmacia è ubicata in un piccolo paese, per cui la nostra clientela è prevalentemente del posto. Non ci capita praticamente mai di avere clientela straniera (al di fuori delle lingue nazionali!), quindi i problemi di comprensione si presentano veramente molto di rado!
-
44. Nel nostro comune risiede una grossa comunità anglofona (per cui tutti i giorni dobbiamo parlare inglese).
-

Gli unici problemi riscontrati (ma raramente) sono stati con persone russe (che però di solito si esprimono in inglese). Essendo una zona con una popolazione piuttosto facoltosa (e livello di affitti più alti), non abbiamo a che fare con altre popolazioni straniere.

45. Nella nostra farmacia abbiamo non più di 10 clienti di lingua straniera in un anno.

46. Ritengo uno studio molto interessante e spero che quanto proposto (corsi formazione possa trovare un seguito).

47. Siamo una piccola farmacia di paese con una clientela quasi esclusivamente locale.

4. Zusammenfassung und Ausblick

Die Ergebnisse machen deutlich, dass die Beratung von Migranten regelmäßige Aufgabe vieler Apotheker ist. Häufig führen insbesondere Sprachbarrieren zu schwierigen Situationen, die es teilweise unmöglich macht, für die Arzneimitteltherapie wichtige Informationen zu vermitteln. Nicht selten kann keine gemeinsame Sprache mit einem Kunden gefunden werden oder es werden minderjährige Familienangehörige als Übersetzer in der Apotheke herangezogen.

Die Sicherheit der Arzneimitteltherapie von Kunden mit anderem sprachlichen oder kulturellen Hintergrund wird von einem Grossteil der befragten Apotheker als klar gefährdet wahrgenommen. Massnahmen zur Verbesserung dieser Situation sind demzufolge dringend erforderlich.

Generell werden Sprachprobleme im Vergleich zu Schwierigkeiten in der Beratung aufgrund bestehender Kulturunterschiede als häufiger und für die Entstehung von Problemen als relevanter beschrieben. Dieses Bild geht mit einer weniger starken Sensibilisierung gegenüber kulturell bedingten Besonderheiten, wie religiösen Fastenzeiten oder Essensvorschriften einher.

Für die Apotheken ist die Mehrsprachigkeit des Apothekenpersonals oft wichtigstes Hilfsmittel in der Beratung fremdsprachiger Kunden. Andere Hilfsmittel, wie beispielsweise eine Software zum Ausdrucken fremdsprachiger Etiketten oder Piktogramme finden weniger häufig Anwendung.

Das Interesse der Apotheken an konkreten Hilfsmitteln für die Beratung fremdsprachiger Kunden scheint insbesondere hinsichtlich einer zuverlässigen, geprüften Etiketten-Software und online verfügbaren fremdsprachigen Packungsbeilagen und anderem Abgabematerial gross zu sein. Aber auch Piktogramme und bebilderte Instruktionvorlagen/Formulare zur Abgabe an Kunden wären wichtige Hilfsmittel, die bislang noch wenig Anwendung finden. Zukünftige Initiativen zur Verbesserung der Beratungsqualität und Sicherheit der Arzneimitteltherapie von Kunden anderer Sprache und Kultur sollten darauf hinarbeiten, insbesondere diese Hilfsmittel für die Apotheken zur Verfügung zu stellen. Sie werden bislang nicht flächendeckend genutzt, wären hilfreich und leicht einsetzbar in der Beratung vor Ort und würden auf Akzeptanz bei den Apothekern stossen. Die Bereitstellung eines kostenlosen Dolmetschdienstes wäre sicherlich wünschenswert, wahrscheinlich jedoch schwerer zu realisieren.

Weiterbildungsangebote könnten sich verstärkt den kulturellen Aspekten einer sicheren Beratung und Arzneimitteltherapie von Kunden mit Migrationshintergrund widmen. Aber auch Informationen zum

Gebrauch von Piktogrammen bei der Beratung dieser Kunden könnten in Weiterbildungen vermittelt werden. Darüber hinaus könnte die Problematik des Einsatzes minderjähriger Familienangehöriger für Dolmetschleistungen in der Apotheke diskutiert werden, eine Situation die nicht selten auftritt.

Zusammenfassend hat die Studie gezeigt, dass die Beratung von Personen mit Migrationshintergrund ein relevanter Bereich der Patientensicherheit ist, der von zahlreichen Apothekern auch als solcher wahrgenommen wird. Die Beratung und Arzneimitteltherapie insbesondere von fremdsprachigen Kunden führt häufig zu bedeutenden Schwierigkeiten. Dies hat zur Folge, dass zentrale Informationen häufig nicht weitergegeben werden können, die für eine gute und sichere Arzneimitteltherapie erforderlich sind. Die Apotheker geben klare Präferenzen an, welche Hilfsmittel sie in der Beratung gerne nutzen würden, um die Situation zu verbessern. Dazu zählen eine verlässliche mehrsprachige Etikettensoftware sowie online verfügbare fremdsprachige Packungsbeilagen und anderes Material zur Abgabe an die Kunden.

In einem nächsten Schritt werden die Ergebnisse einer breiteren Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Die relevanten Multiplikatoren und alle interessierten Studienteilnehmer erhalten den Ergebnisbericht. Die Studienergebnisse werden auch in Form einer wissenschaftlichen Publikation veröffentlicht.

Literatur

- (1) Bartlett G, Blais R, Tamblyn R, Clermont RJ, MacGibbon B. Impact of patient communication problems on the risk of preventable adverse events in acute care settings. *CMAJ* 2008 Jun 3;178(12):1555-62.
- (2) Johnstone MJ, Kanitsaki O. Culture, language, and patient safety: making the link. *Int J Qual Health Care* 2006 Oct 1;18(5):383-8.
- (3) Johnstone MJ, Kanitsaki O. Engaging patients as safety partners: Some considerations for ensuring a culturally and linguistically appropriate approach. *Health Policy* 2008 Sep 29;90(1):1-7.
- (4) Lokker N, Sanders L, Perrin EM, Kumar D, Finkle J, Franco V, et al. Parental Misinterpretations of Over-the-Counter Pediatric Cough and Cold Medication Labels. *Pediatrics* 2009 Jun 1;123(6):1464-71.
- (5) Moret J, Dahinden J. Les réseaux de migration dans les politiques de santé publique et d'intégration. Rapport final - draft version du 28 mai 2008. Neuchatel: SFM/MAPS; 2008.
- (6) Pfluger T, Biedermann A, Salis Gross C. Transkulturelle Prävention und Gesundheitsförderung in der Schweiz. Grundlagen und Empfehlungen. Schlussbericht an den Schweizerischen Tabakpräventionsfonds. Herzogenbuchsee: Public Health Services; 2008.