

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

pharmaSuisse



Rapport sur les résultats de l'étude

La sécurité des patients en pharmacie: Les défis d'un conseil alliant qualité et sécurité à la clientèle ayant un vécu migratoire

Avril 2012

Dr. Katrin Gehring
Prof. David Schwappach

Sommaire

Synthèse	3
1 Arrière-plan	7
2 Méthode	7
2.1 Questionnaire	7
2.2 Analyse des données	8
3 Résultats	8
3.1 Taux de retour	8
3.2 Participants	9
3.3 Description de la situation	10
3.4 Aspects spécifiques du conseil aux clients selon leur appartenance religieuse	14
3.5 Stratégies de la pharmacie	16
3.6 Offres de solutions	18
3.7 Commentaires des participants à propos de l'étude	24
4. Résumé et perspective	26
Bibliographie	27

Remerciements: nous adressons notre vive reconnaissance à pharmaSuisse pour le soutien financier et opérationnel apporté à notre étude, ainsi qu'à ses pharmaciens membres pour leur participation à cette enquête.

Précision rédactionnelle: afin d'en simplifier la lecture, nous avons renoncé dans le présent rapport à la désignation systématique des deux genres. Tout ce qui est dit vaut naturellement pour les femmes comme pour les hommes.

Synthèse

Nombreux sont les migrants qui, lorsqu'ils sont confrontés à un problème de santé, se rendent en priorité en pharmacie. Le conseil fourni à cette clientèle peut cependant constituer un défi particulier, notamment en raison des barrières linguistiques. Nous manquons actuellement d'informations sur la manière dont les pharmaciens s'acquittent de cette tâche et quelles difficultés spécifiques pose un conseil avisé alliant qualité et sécurité à des personnes parlant une langue étrangère ou issues d'une autre culture. Il est également intéressant de se demander quels moyens auxiliaires s'avèrent particulièrement utiles et quel est le besoin de nouvelles offres dans ce contexte.

Pour répondre à ces questions, les pharmaciens de toute la Suisse occupant un poste à responsabilité ont été invités à s'exprimer sur leur expérience dans le conseil aux clients d'origines linguistiques et culturelles différentes. Sur les 1170 destinataires, 498 ont répondu au questionnaire (taux de retour: 42,6%).

Résultats

Description de la situation. L'étude montre que les pharmaciens sont souvent amenés à conseiller des clients de langue étrangère, ce qui n'est généralement pas sans poser problème. Ainsi, une fois par jour ou par semaine,

- 55% des pharmaciens ayant répondu au questionnaire disent recevoir un client de langue étrangère avec qui ils ne sont *pas* en mesure de tenir un bon entretien de conseil dans la langue usuelle de la région;
- 20% reçoivent un client avec qui il n'est pas possible de trouver une langue commune;
- 21% ne parviennent pas à transmettre à un client de langue étrangère des informations qu'ils jugent importantes;
- 27% sont placés face à un enfant mineur qui fait office d'interprète pour un membre de sa famille;
- dans des situations concrètes de conseil, quelque 10% des pharmaciens ne sont pas en mesure d'expliquer à un client de langue étrangère comment doser correctement des médicaments pour les enfants, combien de temps un antibiotique doit être pris ou à quelles interactions avec d'autres médicaments ou avec des aliments il convient de prêter attention.

Les pharmaciens considèrent d'une manière générale que, lorsqu'il s'agit de fournir un conseil avisé aux clients ayant un vécu migratoire, la barrière de la langue constitue un obstacle plus important que celle de la culture. Ils éprouvent plus souvent des difficultés à transmettre des informations qu'ils jugent importantes à des personnes dont ils ne connaissent pas la langue qu'à des clients issus d'une autre culture.

Le danger qu'un incident indésirable lié à la prise de médicaments survienne est évalué comme très important pour les clients de langue étrangère ou de culture différente: 80% des pharmaciens

estiment que les clients parlant une *langue étrangère* courent un risque plus élevé que les autres d'être victimes d'un tel événement, tandis que 19% seulement pensent qu'ils ne sont pas plus exposés.

Pour les clients issus d'une autre culture, le risque d'incident indésirable est jugé un peu moins élevé: 58% des pharmaciens considèrent que ces personnes courent davantage de risques que les autres, alors que 42% ne voient pas de différence.

Cela étant, un quart des pharmaciens ayant répondu au questionnaire ressentent au moins une fois par mois voire plus souvent un malaise lié à la sécurité en matière d'utilisation d'un médicament lorsqu'un client de langue étrangère ou de culture différente quitte la pharmacie. Un quart seulement disent ne jamais éprouver ce sentiment.

Malgré cela, le degré de satisfaction des pharmaciens par rapport aux conseils fournis dans leur officine aux clients de langue étrangère ou de culture différente est relativement élevé. Environ 80% sont très satisfaits ou plutôt satisfaits de ces prestations.

Aspects spécifiques du conseil aux clients selon leur appartenance religieuse. Dans ce domaine, l'image est la suivante: 17% des pharmaciens se renseignent régulièrement sur le début et la fin des périodes de jeûne religieux et un peu plus de 70% n'évoquent que rarement ou jamais avec leurs clients la question de la prise de médicaments pendant le ramadan. Interrogés sur les composantes des médicaments sur lesquelles ils attirent l'attention de leurs clients de religion juive ou musulmane, les pharmaciens citent avant tout l'alcool, la gélatine ainsi que le sang et les dérivés sanguins. D'autres substances comme les exhausteurs de goût, les émulsifiants ou la levure – qui pourraient poser un problème par rapport au respect des prescriptions religieuses en matière d'aliments – n'ont été mentionnées que par un faible pourcentage des pharmaciens.

Stratégies de la pharmacie. La stratégie la plus couramment adoptée pour le conseil aux clients de langue étrangère ou de culture différente semble être le plurilinguisme du personnel. Tous collaborateurs confondus, la moyenne des langues parlées dans les pharmacies se situe à cinq. Elle est de deux si l'on exclut les langues nationales. Seuls 13 pharmaciens (3%) disent ne maîtriser aucun autre idiome qu'une langue nationale.

Les autres moyens auxiliaires tels que programmes informatiques d'étiquetage avec fonction de traduction, pictogrammes, notices d'emballage dans d'autres langues ou services d'interprètes sont utilisés plutôt rarement ou ne le sont jamais: 51% des pharmaciens interrogés ne recourent jamais à des logiciels pour imprimer des étiquettes dans d'autres langues, 61% ne remettent jamais de notices d'emballage ou de matériel d'information rédigés dans d'autres langues, 73% n'emploient jamais de pictogrammes et 90% ne font jamais appel à des interprètes de l'extérieur.

Offres de solutions. Afin de relever concrètement les moyens auxiliaires qui pourraient être sollicités pour appuyer le conseil aux clients de langue étrangère, les pharmaciens devaient se prononcer sur un certain nombre d'outils énumérés dans le questionnaire. Les résultats montrent que, s'ils existaient pour les langues les plus courantes, 86% des pharmaciens se serviraient de logiciels de création d'étiquettes fiables et contrôlées pour les textes les plus usuels et 90% de notices d'emballage et autre matériel d'information centralisés à télécharger. Environ 40% disent qu'ils utiliseraient très certainement ces outils et un plus faible pourcentage qu'ils recourraient très certainement ou probablement aux autres moyens et stratégies tels que set complet de pictogrammes (71%), services d'interprétariat gratuit (70%) et personnel de langue étrangère (66%).

Concernant les offres de formation continue en matière de conseil aux clients de langue étrangère ou de culture différente, les participants à l'enquête privilégieraient les séances de deux heures en soirée à l'intention des pharmaciens d'officine ainsi que les cours de ce type en ligne. L'idée d'un séminaire de communication d'une demi-journée à l'intention des assistantes en pharmacie a en outre recueilli l'approbation de la moitié des personnes interrogées.

Conclusions

Les résultats de l'étude mettent en évidence le fait que le conseil aux clients de langue étrangère ou de culture différente marque le quotidien de nombreux pharmaciens et que les barrières linguistiques conduisent souvent à des situations complexes qu'ils perçoivent et rapportent comme telles. Il arrive trop souvent qu'ils ne parviennent pas à transmettre au client des informations importantes relatives à sa médication. La sécurité du traitement médicamenteux est d'ailleurs jugée moins élevée pour les personnes de langue étrangère ou de culture différente que pour le reste de la clientèle, de sorte que des mesures d'amélioration semblent nécessaires.

Pour le conseil en pharmacie, les difficultés liées à la langue sont d'une manière générale ressenties comme plus problématiques que les différences culturelles. Cette image concorde avec une sensibilité apparemment peu marquée pour la relation entre thérapie médicamenteuse et rites religieux tels que périodes de jeûne ou prescriptions alimentaires.

L'un des principaux moyens auxiliaires pour appuyer le conseil en pharmacie est le plurilinguisme du personnel. Parmi les outils actuellement moins usités, les pharmaciens affichent une préférence pour les logiciels de création d'étiquettes fiables et contrôlées avec fonction de traduction et pour la mise à disposition en ligne de notices d'emballage et autre matériel d'information rédigés dans d'autres langues. Ils seraient également favorables à des pictogrammes et à des fiches d'instruction illustrées. Les initiatives futures qui viseront à renforcer la sécurité du conseil et du traitement médicamenteux pour les clients de langue étrangère ou de culture différente devront s'attacher à préparer ce type d'instruments à l'usage des pharmaciens.

Les offres de formation continue pourraient être davantage consacrées aux aspects culturels du conseil et de la sécurité du traitement de personnes ayant un vécu migratoire ainsi qu'à l'emploi de

pictogrammes. Il serait en outre intéressant de lancer le débat sur les problèmes qui peuvent se poser lorsque des enfants mineurs font office d'interprètes pour des membres de leur famille.

En résumé, la présente étude montre à l'évidence que le conseil aux personnes ayant un vécu migratoire constitue un thème important de la sécurité des patients, perçu comme tel par de nombreux pharmaciens. Le conseil à des clients de langue étrangère en particulier conduit fréquemment à des situations où il est difficile de transmettre des informations qui contribueraient pourtant de façon essentielle au bon déroulement et à la sécurité d'un traitement médicamenteux. Les pharmaciens se sont prononcés clairement sur les moyens auxiliaires qu'ils utiliseraient pour améliorer cet état de fait. En font partie les logiciels de création d'étiquettes fiables et contrôlées avec fonction de traduction et les notices d'emballage et autre matériel d'information libellés dans d'autres langues.

Perspective

Dans une prochaine étape, les résultats de cette étude seront mis à la disposition du grand public. Les principaux multiplicateurs ainsi que les participants à l'étude ayant annoncé leur intérêt recevront le rapport de l'enquête. Celui-ci sera également rédigé sous forme de publication scientifique.

1 Arrière-plan

Des études internationales montrent que les personnes ayant des difficultés de communication – migrants en tête – sont victimes d'événements médicaux indésirables dans une proportion supérieure à la moyenne (1 – 4). Des incidents en relation avec des médicaments se produisent avec une fréquence plus élevée chez les migrants que dans les autres groupes de population. Est souvent en cause la capacité de communication limitée entre les fournisseurs de prestations et cette catégorie de patients. Il n'est pas rare en effet qu'un conseil médical alliant qualité et sécurité s'avère problématique dans ce contexte.

Les pharmacies jouent un rôle primordial pour les migrants: si l'on considère leurs besoins en termes d'assistance médicale et leur façon d'y répondre, on constate qu'ils affichent une préférence marquée pour les pharmacies, qu'ils voient comme des institutions sanitaires fiables dont l'accès est à bas seuil (5, 6). On ne sait cependant pas de quelle manière les pharmaciens, de leur côté, assurent cette fonction face à une population très hétérogène, quels sont les problèmes rencontrés en matière de conseil et de thérapie médicamenteuse et quelles solutions seraient prometteuses.

Pour le découvrir, la Fondation pour la Sécurité des Patients a lancé, avec le soutien de pharmaSuisse, une étude qui vise à relever les difficultés se posant à cet égard dans les pharmacies et les améliorations possibles en matière de sécurité dans le conseil et la thérapie médicamenteuse auprès des clients de langue étrangère ou de culture différente.

2 Méthode

Dans l'ensemble de la Suisse, les pharmaciens responsables et les membres de pharmaSuisse occupant une fonction de cadre ont été invités à répondre à un questionnaire standardisé en ligne. Ils ont reçu par courrier électronique une invitation contenant un lien individuel vers le questionnaire qui permettait une participation unique. Ils pouvaient choisir de répondre en français, en allemand ou en italien. A quelques semaines d'intervalle, ils ont reçu à deux reprises un courriel leur rappelant l'étude.

2.1 Questionnaire

Le questionnaire comprenait les parties suivantes:

1) *Description de la situation*

Ex: fréquence à laquelle le pharmacien est amené à conseiller des clients de langue étrangère ou de culture différente et difficultés liées à cette situation, évaluation de la qualité du conseil fourni à cette catégorie de personnes.

2) *Aspects spécifiques du conseil aux clients selon leur appartenance religieuse*

Ex: composants des médicaments sur lesquelles le pharmacien attire l'attention des clients de religion juive ou musulmane, prise en compte des périodes de jeûne religieux.

3) *Stratégies de la pharmacie*

Ex: utilisation de pictogrammes et de logiciels de création d'étiquettes avec fonction de traduction, distribution de notices d'emballage libellées dans d'autres langues, recours aux services d'un interprète.

4) *Offres de solutions*

Ex: intérêt pour divers moyens auxiliaires tels que set complet de pictogrammes ou logiciel de création d'étiquettes fiables et contrôlées avec fonction de traduction, participation à des formations continues sur le thème du conseil à la clientèle de langue étrangère et de culture différente.

5) *Données personnelles et informations sur la pharmacie*

Ex: formation, fonction dans l'officine, expérience professionnelle, composition du personnel, compétences linguistiques à disposition dans l'équipe.

Le questionnaire a été soumis à un pré-test auprès de pharmaciens d'officine et remanié en fonction de leurs remarques. Après la traduction confiée à des traducteurs professionnels, les trois versions du questionnaire ont été contrôlées par des pharmaciens bilingues.

2.2 Analyse des données

Le rapport sur les parties du questionnaire comprenant des questions fermées fournit des évaluations statistiques descriptives. Les réponses aux questions ouvertes ont été, lorsque cela était nécessaire, anonymisées et réunies sous forme de tableaux.

3 Résultats

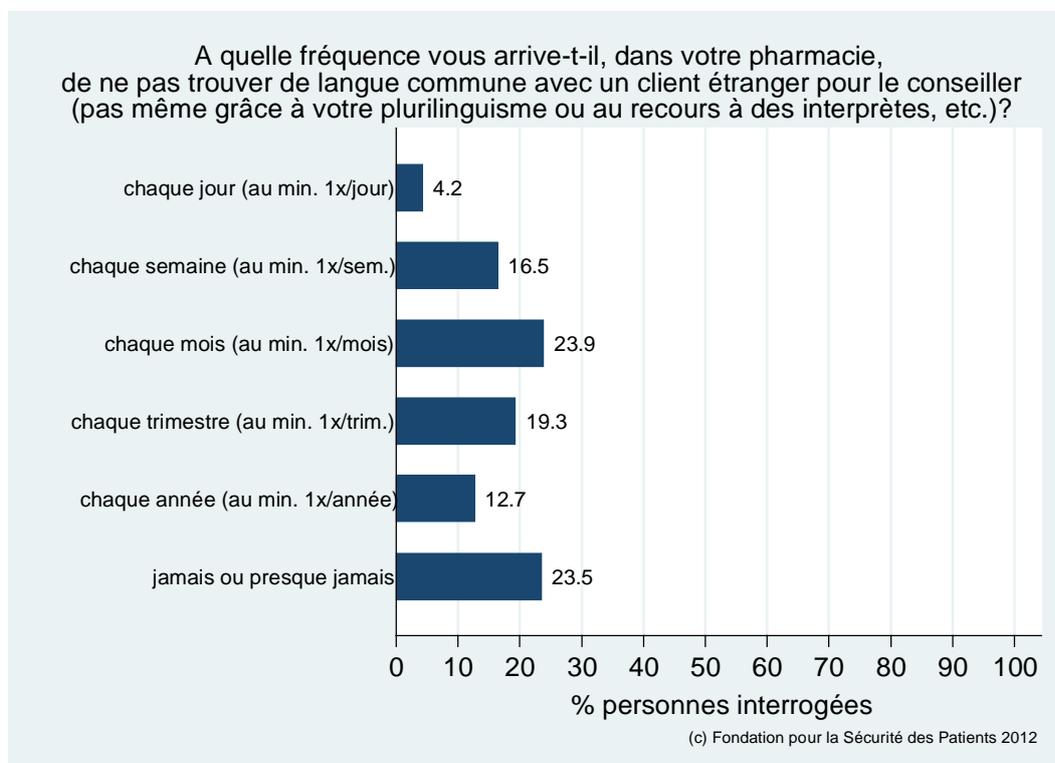
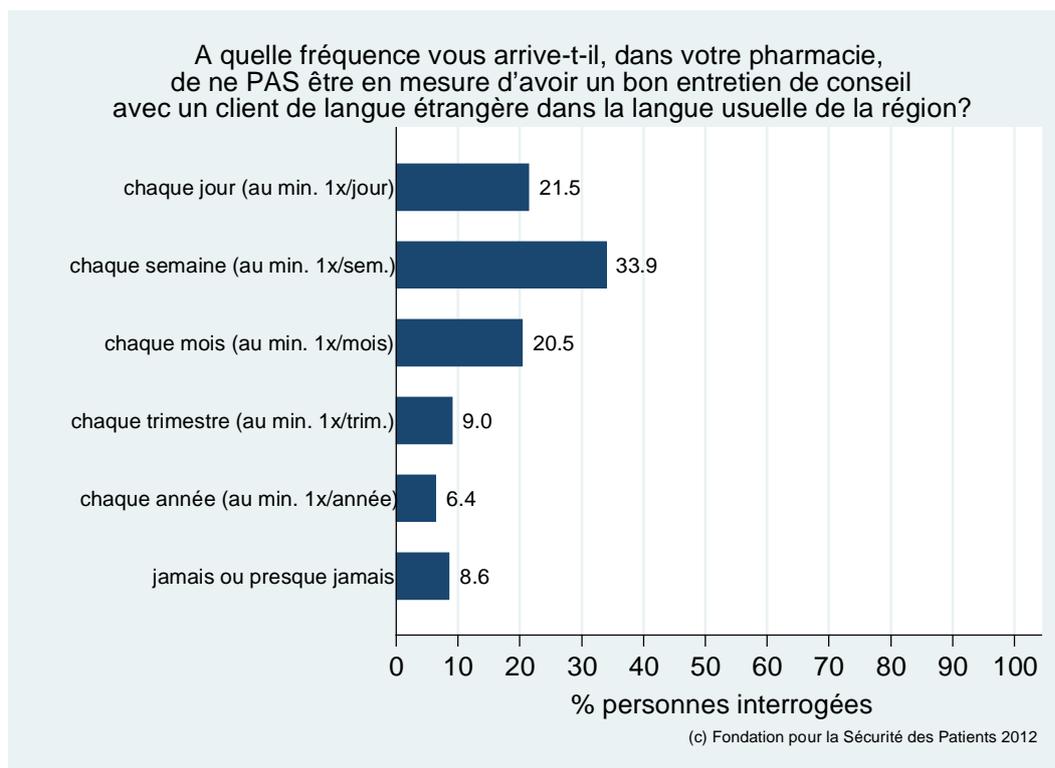
3.1 Taux de retour

L'invitation à participer à l'enquête a été adressée par courrier électronique à 1170 pharmaciens responsables. Les questionnaires remplis sont au nombre de 498, ce qui correspond à un taux de retour de 42,6%.

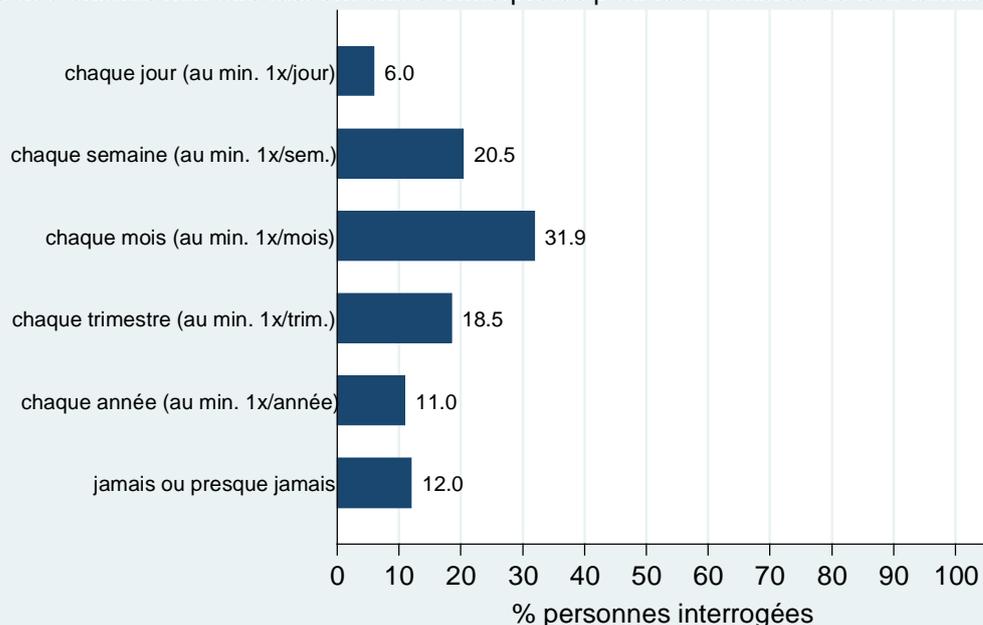
3.2 Participants

Données personnelles et informations sur la pharmacie		
<i>Langue (%)</i>	Allemand	66,1
	Français	25,3
	Italien	8,6
<i>Sexe (%)</i>	Femmes	56,3
	Hommes	43,7
<i>Age (moyenne ; déviation standard)</i>		47,9
		9,8
<i>Formation (%) (plusieurs réponses possibles)</i>	Titre universitaire: Bachelor ou titre équivalent	5,5
	Titre universitaire: Master ou titre équivalent (p. ex. diplôme de pharmacien pharmacienne)	84,5
	Doctorat	14,9
	FPH	59,5
	Autre	2,6
<i>Expérience professionnelle (%)</i>	0-2 ans	1,5
	2-5 ans	6,4
	5-10 ans	8,7
	>10 ans	83,4
<i>Fonction au sein de la pharmacie (%)</i>	Pharmacien/ne employé/e	8,7
	Pharmacien/ne responsable	44,4
	Copropriétaire	7,6
	Propriétaire	39,3
<i>Taux d'occupation personnel (%)</i>	jusqu'à 30%	0,2
	de 30 à moins de 50%	1,7
	de 50 à moins de 70%	8,5
	de 70 à 100%	89,6
<i>Pourcentages de postes de pharmacien dans l'officine (%)</i>	jusqu'à 100%	16,3
	jusqu'à 200%	58,2
	jusqu'à 300%	20,3
	jusqu'à 400%	3,7
	> 400%	1,5
<i>Pourcentages de postes d'assistantes en pharmacie (%)</i>	jusqu'à 100%	5,5
	jusqu'à 200%	20,8
	jusqu'à 300%	27,4
	jusqu'à 400%	18,9
	> 400%	27,4
<i>Canton autorisant le système de propharmacie (%)</i>	oui	45,9

3.3 Description de la situation



A quelle fréquence vous arrive-t-il, dans votre pharmacie, que des enfants mineurs fassent office d'interprètes pour les membres de leur famille?

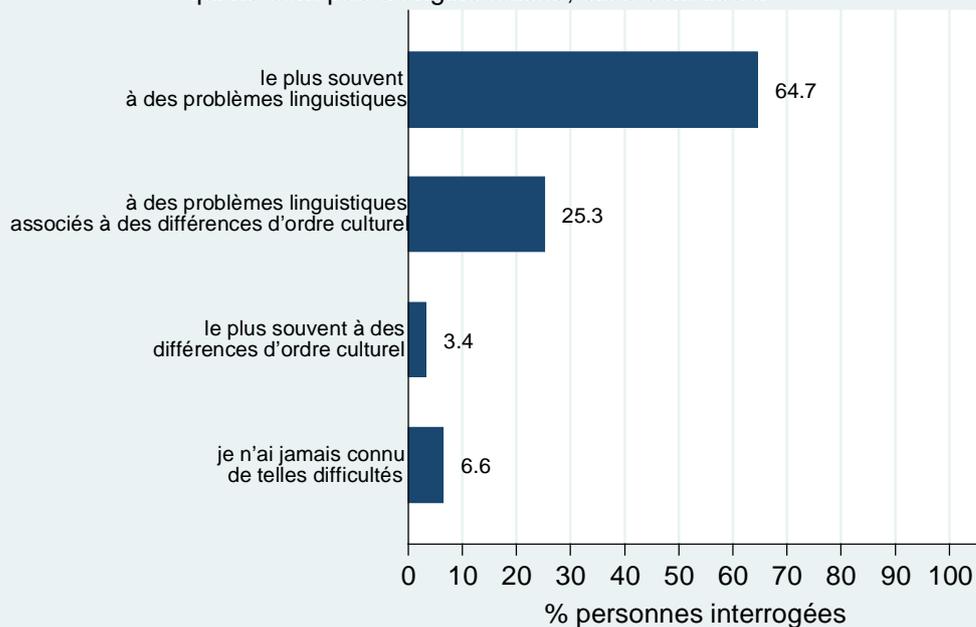


(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

A quelle fréquence vous arrive-t-il, dans votre pharmacie, de ne pas être en mesure de bien expliquer à un client de langue étrangère ...

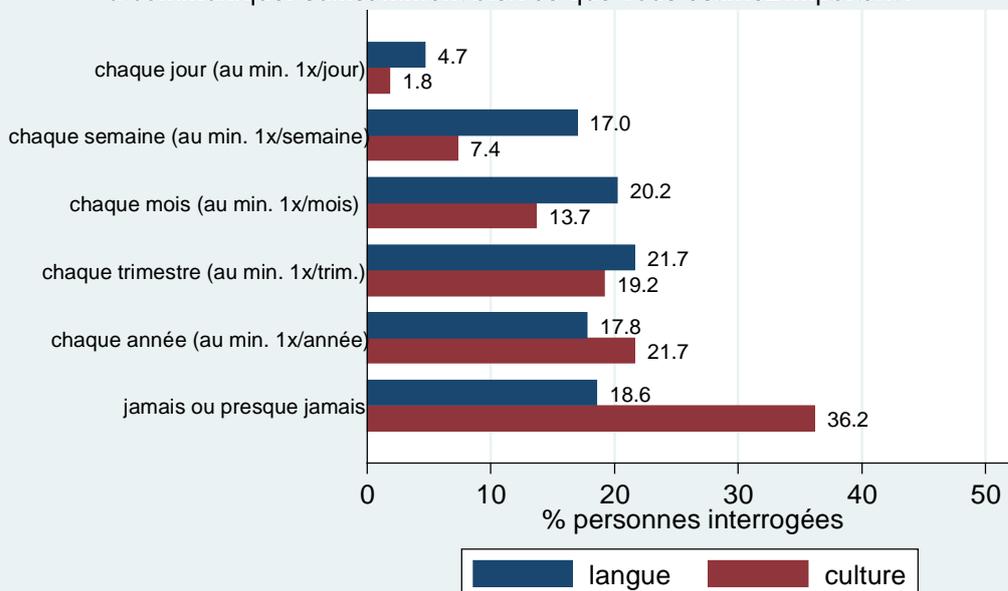
	chaque jour (%)	chaque semaine (%)	chaque mois (%)	chaque trimestre (%)	chaque année (%)	jamais ou presque jamais (%)
<i>... comment utiliser des suppositoires?</i>	1,2	7,2	10,4	18,1	17,5	45,6
<i>... quelle est la durée de conservation d'un flacon de collyre une fois ouvert?</i>	1,0	7,6	16,5	18,9	21,1	34,9
<i>... combien de temps il doit poursuivre un traitement antibiotique?</i>	1,4	7,8	16,5	17,7	15,3	41,4
<i>... comment doser les médicaments pour les enfants?</i>	1,8	7,8	15,3	18,7	18,7	37,8
<i>... à quelles interactions médicamenteuses ou avec des denrées alimentaires il doit être attentif?</i>	2,4	9,0	18,3	21,9	20,9	27,5

Lorsque des difficultés surviennent avec des clients qui ne sont pas d'origine suisse, elles sont liées:



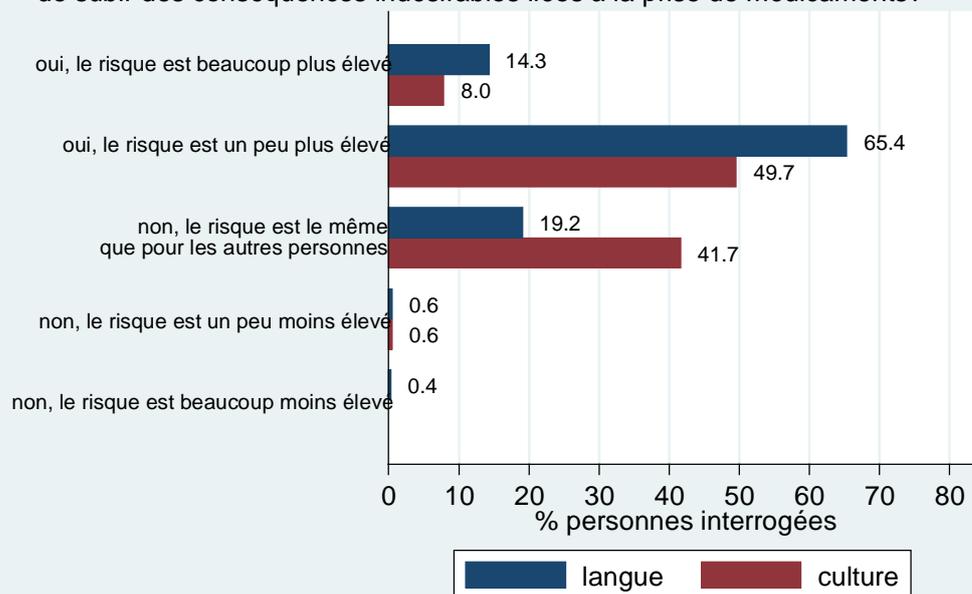
(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

A quelle fréquence vous arrive-t-il de ne pas parvenir, en conseillant un client de langue étrangère/client d'origine culturelle différente, à communiquer suffisamment bien ce que vous estimez important?



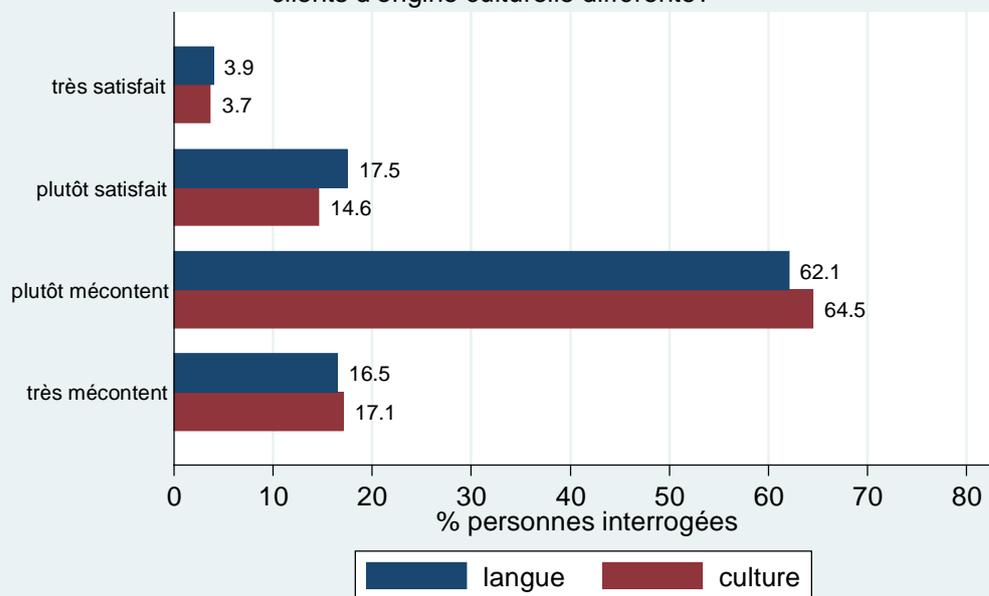
(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

Pensez-vous que les clients de langue étrangère/clients d'origine culturelle différente courent d'une façon générale un risque plus élevé que les autres de subir des conséquences indésirables liées à la prise de médicaments?



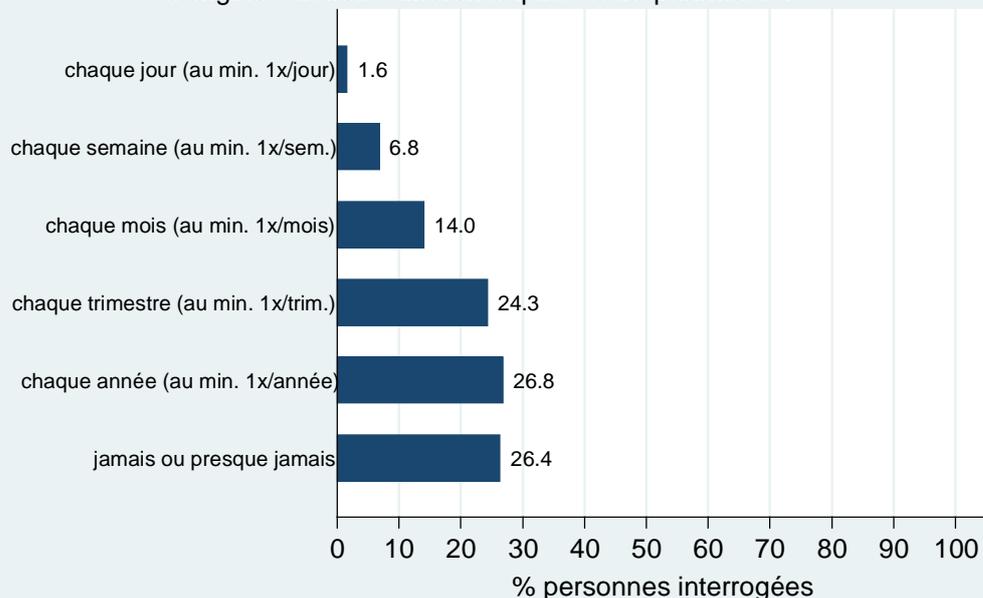
(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux prestations de conseil de votre pharmacie auprès des clients de langue étrangère/clients d'origine culturelle différente?



(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

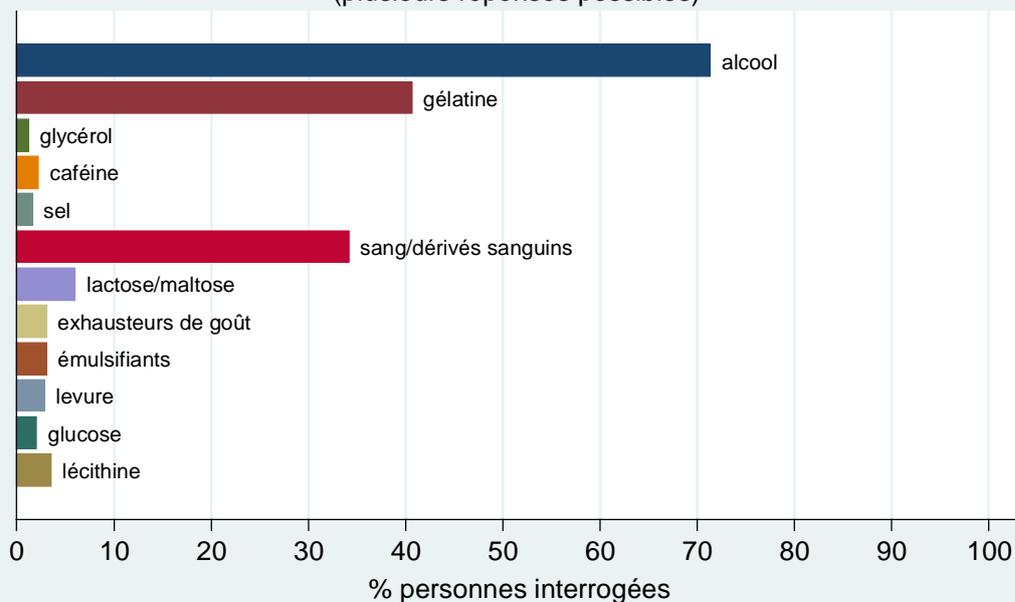
A quelle fréquence ressentez-vous un malaise lié à la sécurité en matière d'utilisation d'un médicament lorsqu'un client de langue étrangère ou d'origine culturelle différente quitte votre pharmacie?



(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

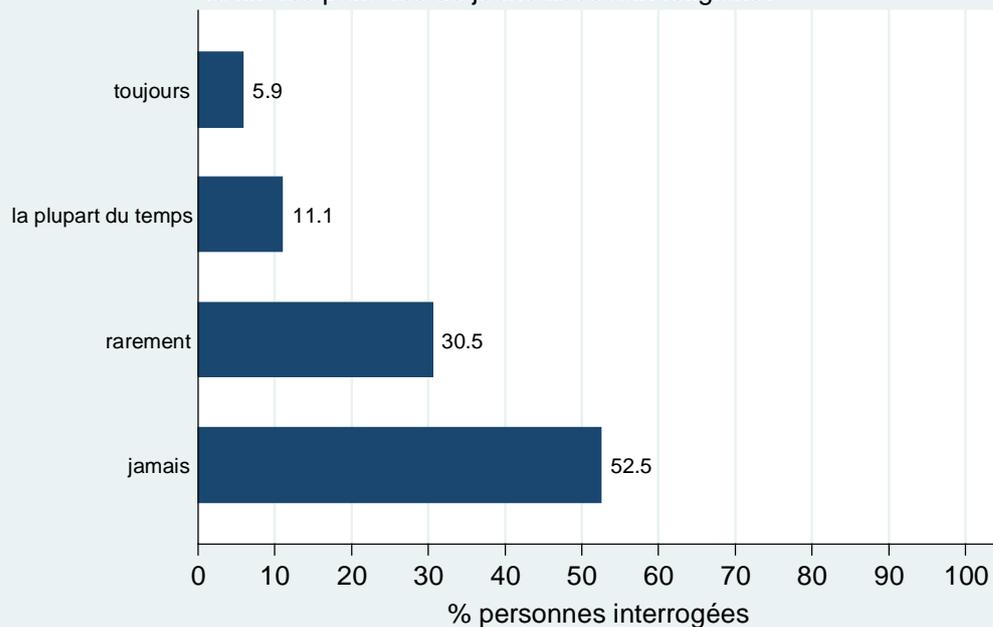
3.4 Aspects spécifiques du conseil aux clients selon leur appartenance religieuse

Sur quelles composantes des médicaments attirez-vous l'attention de vos clients de religion juive ou musulmane? (plusieurs réponses possibles)



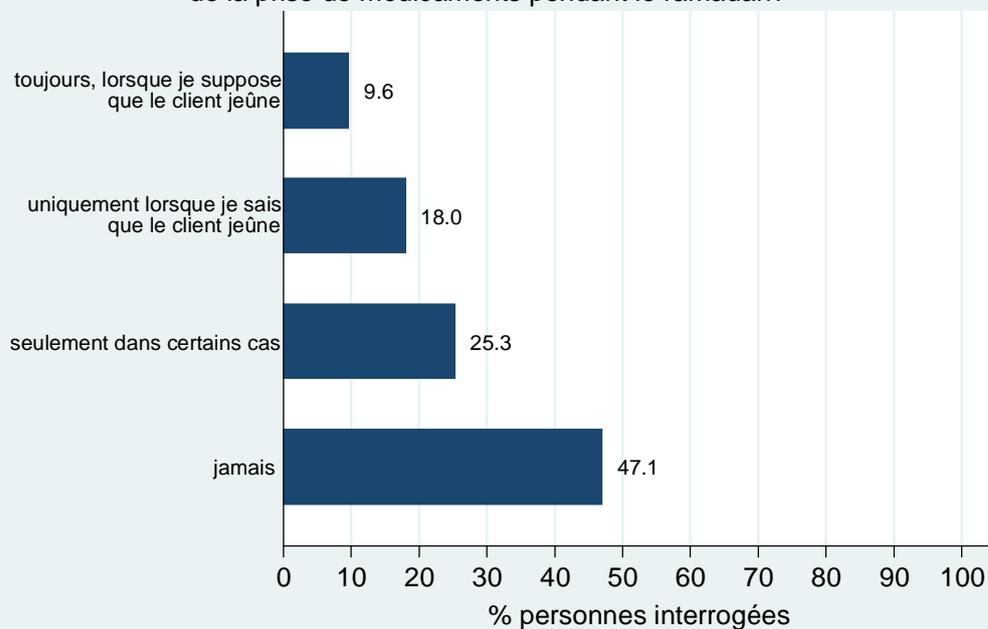
(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

A quelle fréquence vous renseignez-vous sur le début et la fin des périodes de jeûne liées aux religions?



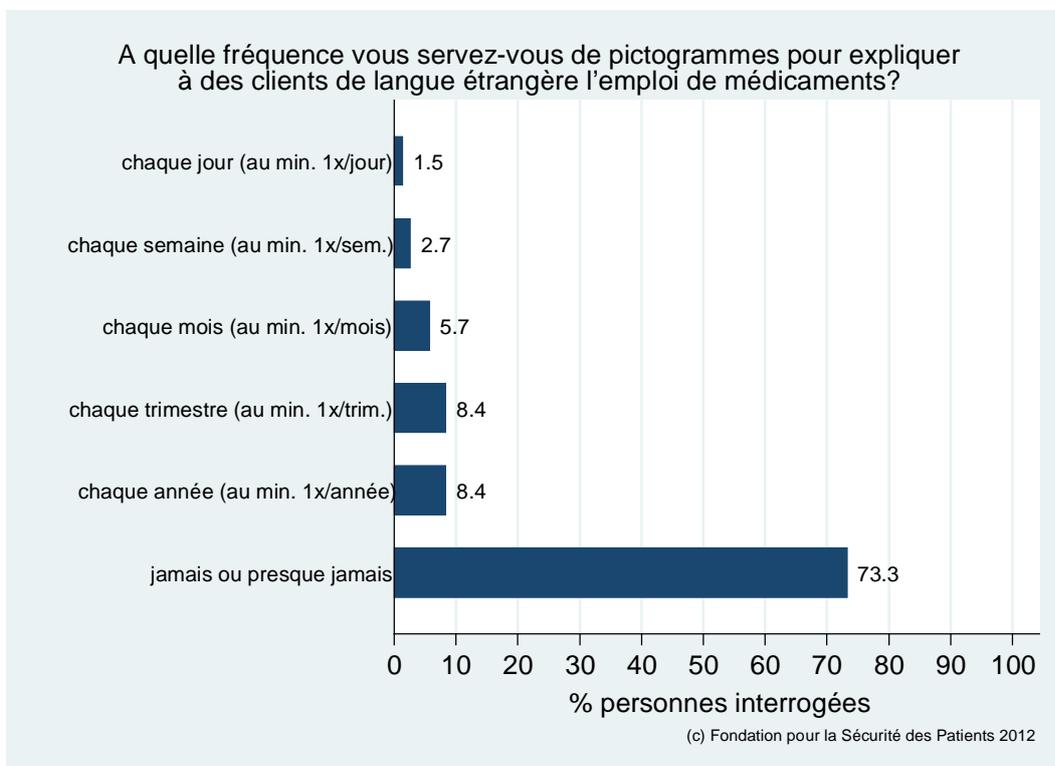
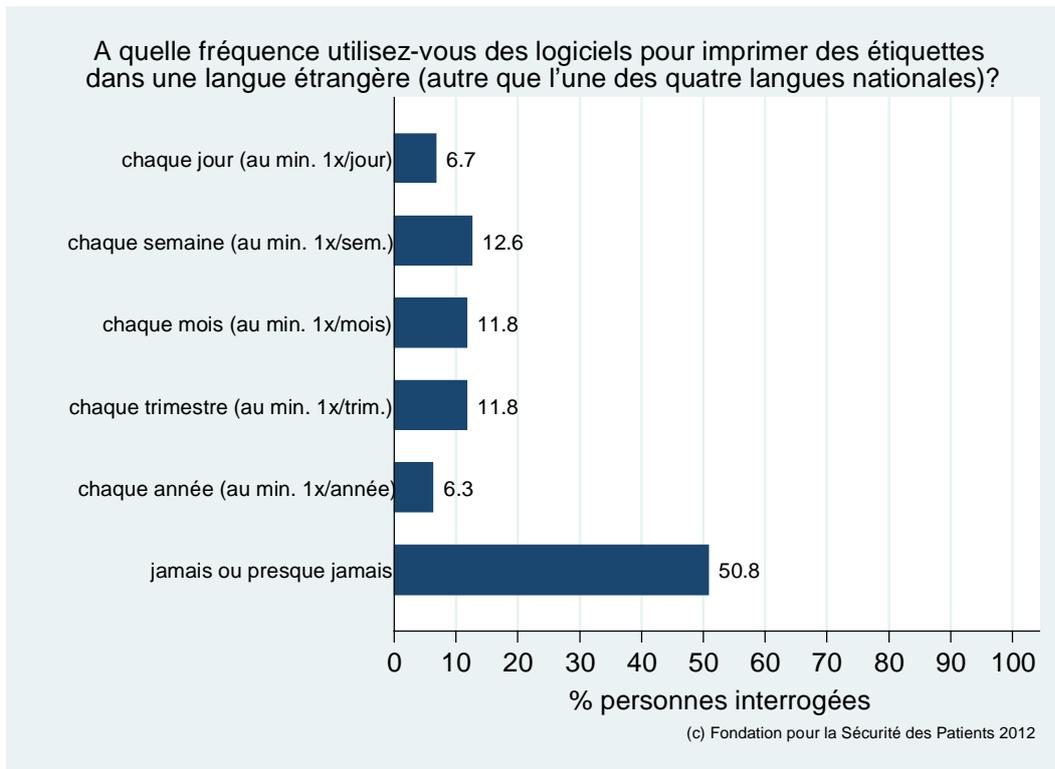
(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

Abordez-vous avec vos clients la question de la prise de médicaments pendant le ramadan?

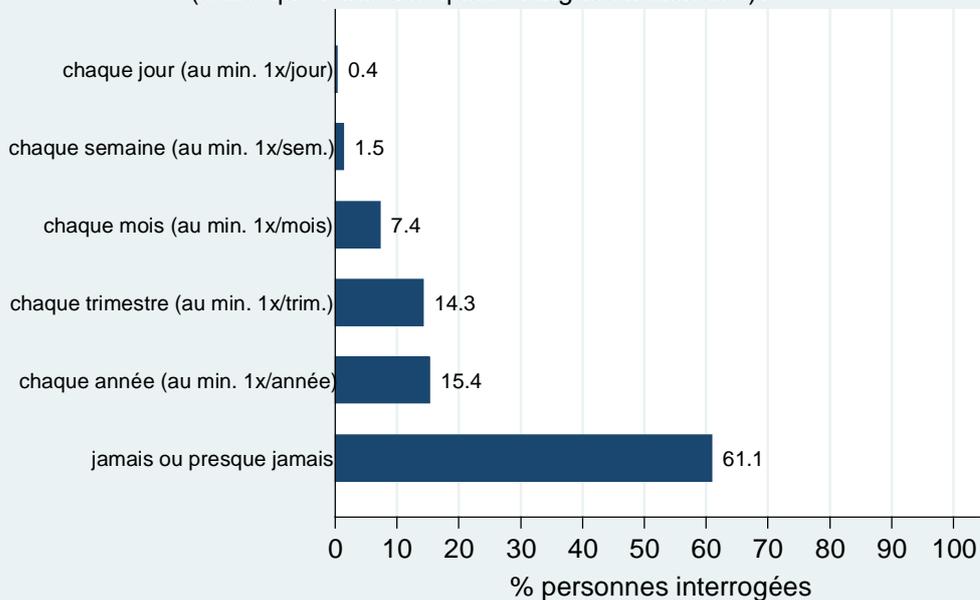


(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

3.5 Stratégies de la pharmacie

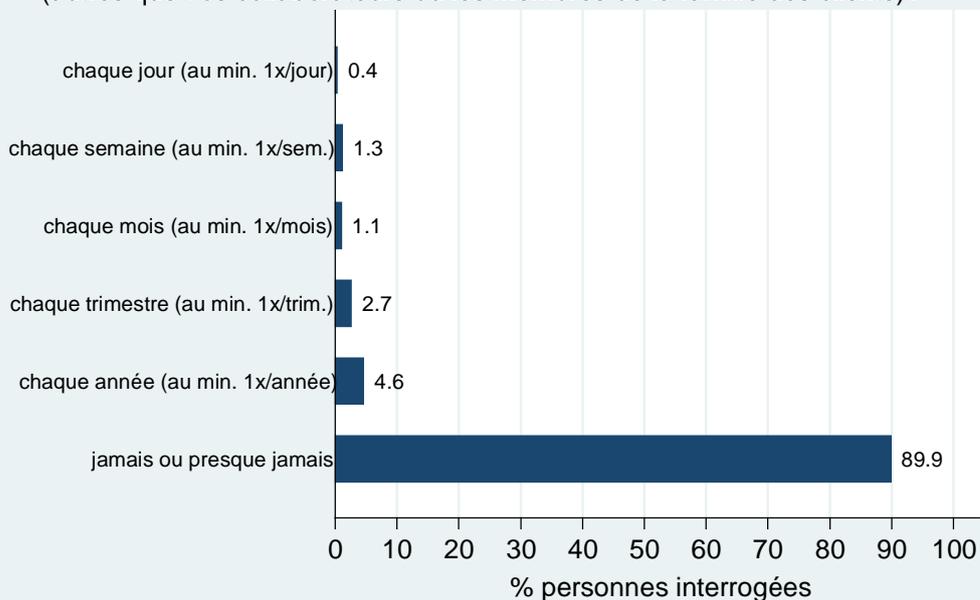


A quelle fréquence remettez-vous des notices d'emballage ou du matériel d'information sur des médicaments dans une langue étrangère (autre que l'une des quatre langues nationales)?



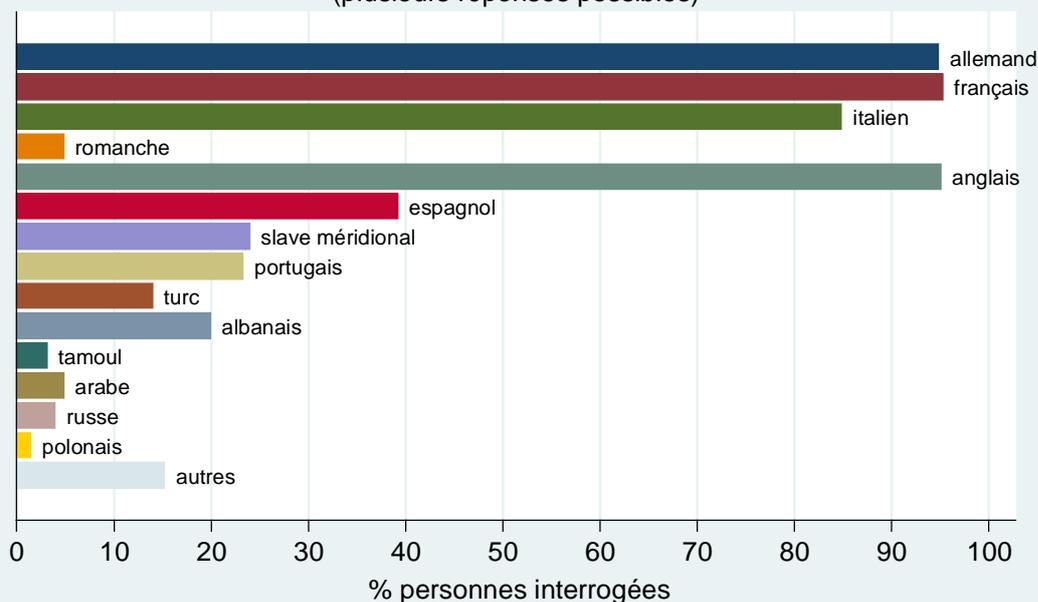
(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

A quelle fréquence recourez-vous aux services d'interprètes privés ou professionnels externes (autres que vos collaborateurs ou les membres de la famille des clients)?



(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

Quelles langues vos collaborateurs parlent-ils suffisamment bien pour être en mesure d'avoir un bon entretien de conseil avec des clients? (plusieurs réponses possibles)



(c) Fondation pour la Sécurité des Patients 2012

3.6 Offres de solutions

	très certainement (%)	probablement (%)	probablement pas (%)	en aucun cas (%)
<i>Service d'interpréariat téléphonique gratuit</i>	22,3	48,0	25,7	4,0
<i>Logiciels de création d'étiquettes fiables et contrôlés pour les langues et les textes les plus courants</i>	41,2	44,6	11,9	2,3
<i>Notices d'emballage et autre matériel d'information disponibles en ligne dans les langues les plus courantes</i>	42,0	48,4	8,7	0,9
<i>Set complet de pictogrammes</i>	24,6	46,5	24,8	4,0
<i>Personnel de langue étrangère</i>	36,3	29,9	25,1	8,7

En supposant que les offres de formation continue suivantes existent pour le conseil aux clients de langue étrangère ou d'origine culturelle différente, y auriez-vous recours pour vous-même ou pour le personnel de votre pharmacie?

	très certainement (%)	probablement (%)	probablement pas (%)	en aucun cas (%)
<i>Séance de deux heures en soirée à l'intention des pharmaciens d'officine</i>	26,1	42,9	26,1	4,9
<i>Séminaire de communication d'une demi-journée à l'intention des assistantes en pharmacie</i>	11,7	41,6	38,0	8,7
<i>Cours interactif en ligne (env. 2 heures)</i>	18,1	43,1	31,0	7,9
<i>Coaching personnel sur place avec analyse des besoins et propositions d'aides concrètes pour la pratique</i>	6,3	23,6	53,3	16,8

De quels supports et offres souhaiteriez-vous bénéficier pour améliorer vos prestations de conseil aux clients de langue étrangère ou d'origine culturelle différente?

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/Fastenzzeit, 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 Abreissblock (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. Piktogrammen, 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 proposes 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 Commentaires des participants à propos de l'étude

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 wähler 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 dürftig 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 ändern 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 eingeheirateten 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 Standard-situationen, 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. Résumé et perspective

Les résultats montrent que le conseil aux migrants fait partie des tâches régulières des pharmaciens et que, dans ce contexte, les barrières linguistiques créent souvent des situations où il est difficile de transmettre des informations importantes pour le traitement médicamenteux. Il n'est pas rare qu'aucune langue commune avec le client ne soit trouvée ou qu'un enfant mineur fasse office d'interprète pour un membre de sa famille.

La majorité des pharmaciens interrogés considèrent que la sécurité de la thérapie pour des clients de langue étrangère ou de culture différente est clairement en péril. Il est donc urgent de prendre des mesures d'amélioration.

Comparées avec les difficultés inhérentes à une différence de culture, celles qui sont liées à la langue sont considérées d'une manière générale – dans le conseil en pharmacie – comme survenant plus fréquemment et comme étant davantage susceptibles de causer des problèmes. Cette image concorde avec une sensibilité apparemment peu marquée pour la relation entre thérapie médicamenteuse et rites religieux tels que périodes de jeûne ou prescriptions alimentaires.

L'un des principaux moyens auxiliaires pour appuyer le conseil en pharmacie est le plurilinguisme du personnel. Les autres instruments que sont les logiciels de création d'étiquettes ou les pictogrammes sont moins utilisés.

Les pharmaciens penchent en priorité pour les logiciels de création d'étiquettes fiables et contrôlées et la mise à disposition en ligne de notices d'emballage et autre matériel d'information à remettre à leurs clients. Ils seraient également favorables à des pictogrammes et à des fiches d'instruction illustrées à distribuer, à ce jour peu usités. Les initiatives futures qui viseront à renforcer la sécurité du conseil et du traitement médicamenteux pour les clients de langue étrangère ou de culture différente devront s'attacher à préparer ce type d'instruments à l'usage des pharmacies. Bien qu'ils ne soient pas encore diffusés à l'échelle suisse, ils seraient pourtant d'une aide précieuse et simples à mettre en œuvre. De plus, ils jouiraient d'un bon accueil auprès des professionnels. En revanche, la mise sur pied d'un service d'interprétariat gratuit, hautement souhaitable, s'avérerait probablement plus complexe à réaliser.

Les offres de formation continue pourraient être davantage consacrées aux aspects culturels du conseil et de la sécurité du traitement de personnes ayant un vécu migratoire ainsi qu'à l'utilisation de

pictogrammes. Il serait en outre intéressant de lancer le débat sur les problèmes pouvant se poser lorsque des enfants mineurs font office d'interprètes pour des membres de leur famille – un événement qui est loin d'être rare.

En résumé, la présente étude montre clairement que le conseil aux personnes ayant un vécu migratoire constitue un thème important de la sécurité des patients, perçu comme tel par de nombreux pharmaciens. Le conseil à des clients de langue étrangère en particulier conduit fréquemment à des situations où il est difficile de transmettre des informations qui contribueraient pourtant de façon essentielle au bon déroulement et à la sécurité d'un traitement médicamenteux. Les pharmaciens se sont prononcés clairement sur les moyens auxiliaires qu'ils utiliseraient pour améliorer cet état de fait. En font partie les logiciels de création d'étiquettes fiables et contrôlées avec fonction de traduction ainsi que les notices d'emballage et autre matériel d'information dans d'autres langues, à télécharger pour être remis aux clients.

Dans une prochaine étape, les résultats de cette étude seront mis à la disposition du grand public. Les principaux multiplicateurs ainsi que les participants à l'étude ayant annoncé leur intérêt recevront le rapport de l'enquête. Celui-ci sera également rédigé sous forme de publication scientifique.

Bibliographie

- (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. Neuchâtel: SFM/MAPS ; 2008.
- (6) Pfluger T, Biedermann A, Salis Gross C. Prévention et promotion de la santé transculturelles en Suisse. Informations de base et recommandations. Rapport final à l'attention du Fonds de prévention du tabagisme. Herzogenbuchsee: Public Health Services ; 2008.