

Informasjon om riktig bruk av legemidler – synspunkter fra fremmedspråklige apotek kunder

Nguyen, T. ^{1*} og Sletvold, H. ^{2*}

¹Institutt for klinisk og molekylær medisin, Fakultet for medisin og helsevitenskap, Norges teknisk- naturvitenskapelige universitet (NTNU)

²Faggruppe for farmasi, Fakultet for sykepleie og helsevitenskap, Nord universitet

Bakgrunn: Apotek skal være et lavterskeltilbud for helseinformasjon- og tjenester der kunden skal få informasjon som sikrer riktig bruk av legemidler (1). Pasienter har lovfestet rett til å motta språklig tilpasset, forståelig informasjon om sin helse og behandling (2). Ifølge Legemiddelmeldingen 2014-2015, er pasientrettet informasjon om legemidler i liten grad tilpasset brukerne, kan være vanskelig å forstå, og må tilpasses for eksempel minoritetsgrupper (3). Studier viser at farmasøyter opplever språk- og kulturbarrierer som en utfordring i kommunikasjonen med fremmedspråklige apotek kunder (4-6), men vi vet lite om hva disse kundene synes om informasjonen de får i apotek. Hensikten med denne studien var å undersøke hvilke erfaringer og oppfatninger fremmedspråklige apotek kunder har angående å motta informasjon om legemidler i norske apotek.

Metode: Dette var en kvalitativ studie ved fire fokusgruppeintervjuer som inkluderte 15 fremmedspråklige apotek kunder med arabisk bakgrunn som bodde i Trøndelag. Data ble analysert etter Malteruds modifiserte versjon av systematisk tekstkondensering (7).

Resultat: Tre hovedkategorier ble identifisert fra fremmedspråklige kunders erfaringer og oppfatninger om legemiddelinformasjon: 1) Apoteket; studiedeltakerne var generelt fornøyde med hjelpen de fikk i apoteket, og sa at apoteket var en naturlig plass å oppsøke for helsehjelp og legemiddelinformasjon. Apotekets systemer og rutiner ble oppfattet som ukjente og kompliserte. 2) Barrierer og hjelpemidler; studiedeltakerne hadde erfart kommunikasjonsbarrierer, og mente at dette kunne være en utfordring for legemiddelbehandlingen. Informantene fortalte at apotekansatte benyttet kroppsspråk, Google translate, og forenklet etikett som hjelpemidler i legemiddelinformasjonen. 3) Informasjonsbehov; studiedeltakerne mente det var viktig med informasjon om legemidlenes dosering, bivirkning, oppbevaring, interaksjoner og behandlingens lengde, samt gyldighet av resepter, men opplevde at apotekene ikke ga denne informasjonen de følte et behov for.

Konklusjon: Fremmedspråklige legemiddelbrukere benytter apoteket som en arena for legemiddelinformasjon og er generelt fornøyde, men opplever kommunikasjonsbarrierer og har et udekket informasjonsbehov.

Referanser

1. Helse- og omsorgsdepartementet. Forskrift om rekvirering og utlevering av legemidler fra apotek (Utleveringsforskriften). FOR-1998-04-27-455. 1998; Sist endret 01.01.2018.
2. Helse- og omsorgsdepartementet. Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven). LOV-1999-07-02-63. 1999; Sist endret 20.07.2018.
3. MeldSt28.; Report to the Storting (Norwegian Parliament) White Paper on Medicinal Products, Correct use – better health (Legemiddelmeldingen. Riktig bruk - bedre helse). Oslo: Ministry of Health and Care Services (Helse- og omsorgsdepartementet); 2014-2015.
4. Cleland JA, Watson MC, Walker L, Denison A, Vanes N, Moffat M. Community pharmacists' perceptions of barriers to communication with migrants. The International journal of pharmacy practice. 2012;20(3):148-54.
5. Hakonsen H, Lees K, Toverud EL. Cultural barriers encountered by Norwegian community pharmacists in providing service to non-Western immigrant patients. International journal of clinical pharmacy. 2014;36(6):1144-51.
6. Schwappach DL, Meyer Massetti C, Gehring K. Communication barriers in counselling foreign-language patients in public pharmacies: threats to patient safety? International journal of clinical pharmacy. 2012;34(5):765-72.
7. Malterud K. Systematic text condensation: a strategy for qualitative analysis. Scandinavian journal of public health. 2012;40(8):795-805.