

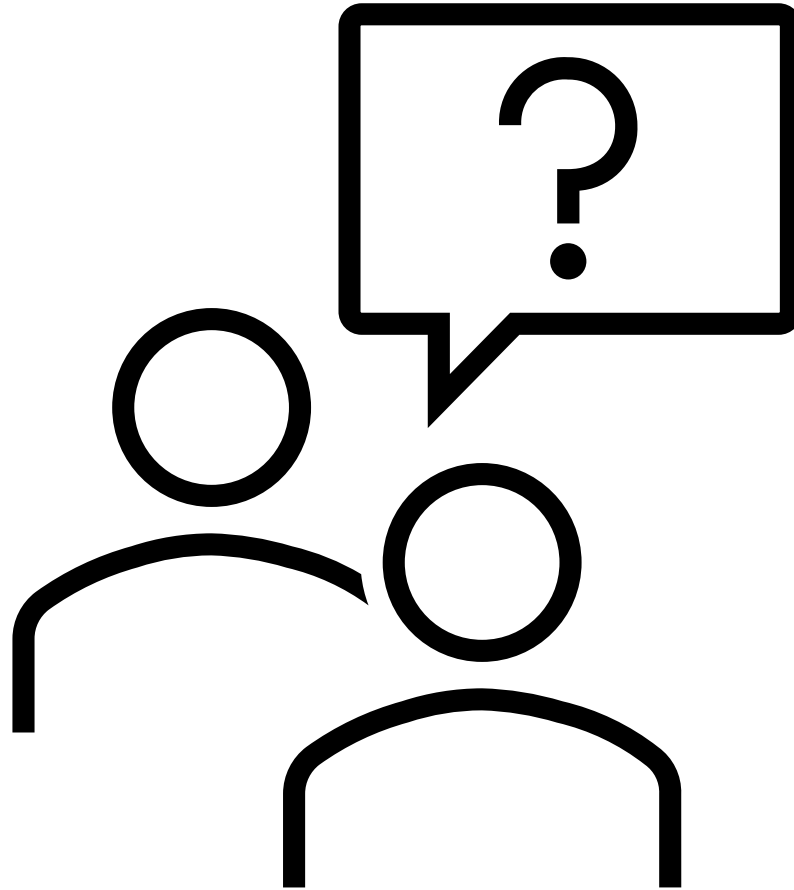
# Agenda

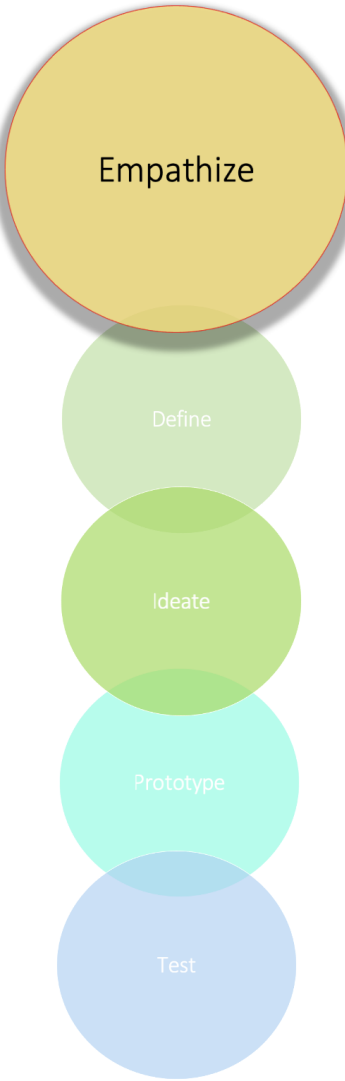
- Introduksjon
- Bakgrunn
- Hensikt
- Design Thinking metode
- Datainnsamlingen
- Prototype
- Spørsmålsrunde



BÀ BÂY  
Chè  
HẠT SEN  
SHOP OF LOTUS SEED

ĐẬU HŨ





Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

## Bakgrunn

- Farmasøytens rolle er å tilby likeverdig legemiddelrådgivning
- Informasjon om legemidler skal tilpasses
- Språkbarrierer i apotek kan medføre dårligere etterlevelse hos innvandrere

Empathize

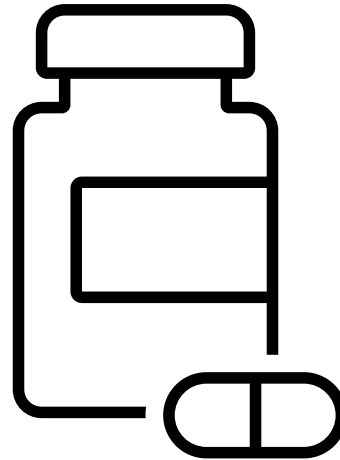
Define

Ideate

Prototype

Test

# Hvorfor er det viktig å redusere språkbarrierer i apotek?



Empathize

Define

Ideate

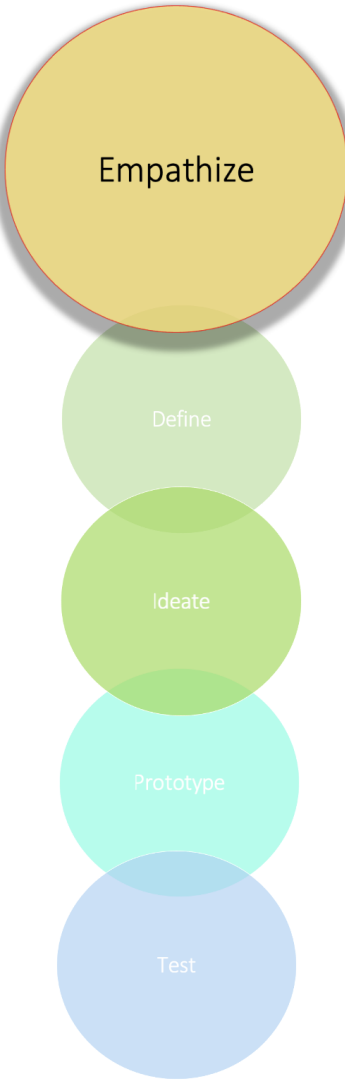
Prototype

Test

# Hvorfor er det viktig å redusere språkbarrierer i apotek?

Forstår du?

Ja!



Empathize

Define

Ideate

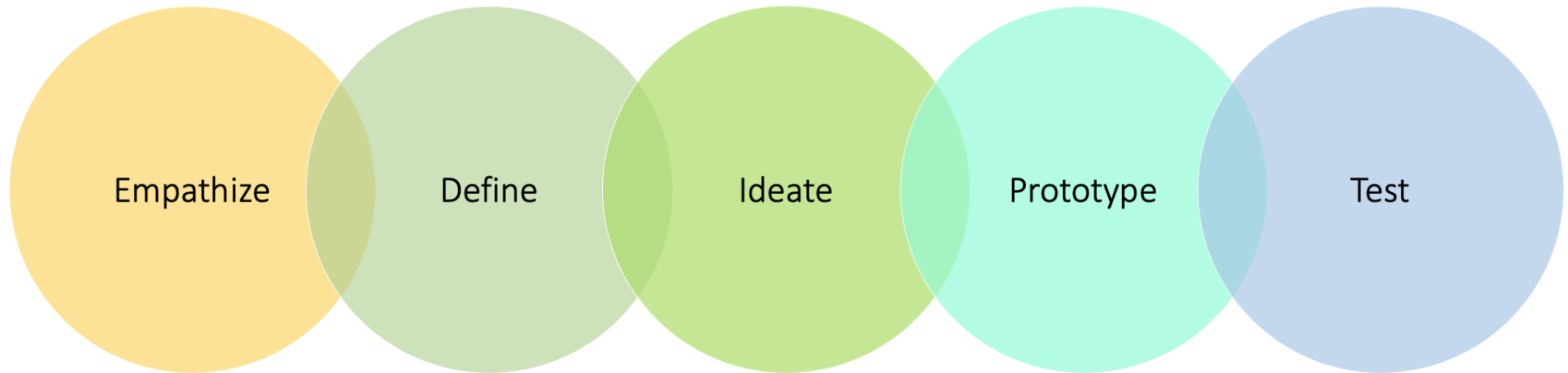
Prototype

Test

## Hensikt

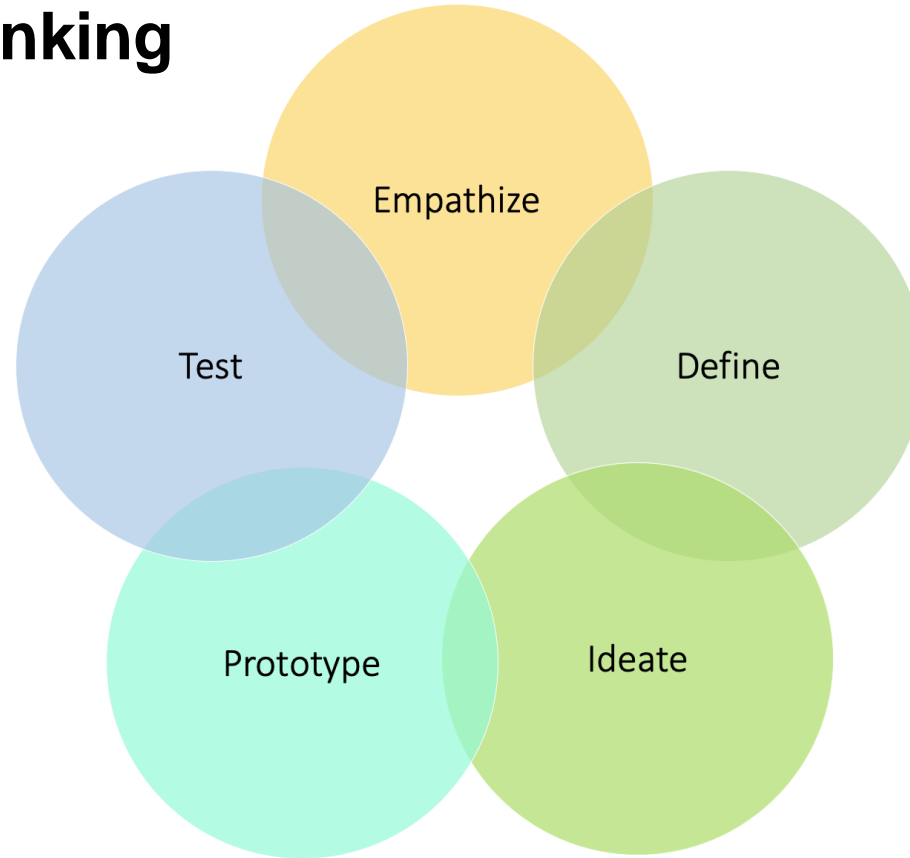
- Kartlegge kommunikasjonsstrategier ved språkbarriere i apotek
- Utarbeide og teste et kommunikasjonsverktøy

# Design Thinking





# Design Thinking



Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

# Datainnsamling



Intervju

n = 5

Student: \_\_\_\_\_ NO. \_\_\_\_\_

Ved å svare på dette spørreskjemaet samtykker jeg at besvarelsene kan benyttes i en masteroppgave ved UiO. Jeg er informert om at undersøkelsen er anonym.

## Hvilke språk og ulike hjelpemidler benytter du og apotekansatte i møte med fremmedspråklige kunder?

1. Hvilken profesjon har du?  
Provisorfarmasøyt  
Reseptfarmasøyt

## Spørreskjema

2. Hvilke andre språk enn norsk behersker du? Vennligst oppgi språkene.  
Svar: \_\_\_\_\_

3. Har du selv benyttet et annet språk for å hjelpe en kunde?  
Ja, \_\_\_\_\_ **n = 72** \_\_\_\_\_  
Nei \_\_\_\_\_

4. Hvor stor språkkdeknig har apoteket deres? Vennligst oppgi språkene.  
Svar: \_\_\_\_\_

5. Hvordan viser apoteket ditt at de ansatte behersker flere språk enn norsk og engelsk?  
(For eksempel via nettsider, navneskilt, annonsering o.l.)  
Svar: \_\_\_\_\_

6. Har du møtt barn på apoteket som tolker for sitt familiemedlem?  
Ja \_\_\_\_\_  
Nei \_\_\_\_\_

1

Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

## Datainnsamling



Observasjon

n = 150 dialoger mellom  
apotekansatte og innvandrer kunder

5 apotek i Oslo

Kilde: [www.farmatid.no](http://www.farmatid.no)

Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

Kunden svarte «ja» til alle mine spørsmål, men jeg så på hennes ansikt og kroppsspråk at hun ikke helt forstod alle spørsmålene... skrev ned beskjed på en gul lapp og legge med medisiner.

- En farmasøyt fra spørreundersøkelsen

Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

Da jeg jobbet på postkontoret, så forstod jeg ikke at Grønland er i Norge. En kollega tegnet et Norgeskart for meg som viste piler fra vårt postkontor i Trondheim til Grønland som er i Oslo.

- En vietnameser fra intervju

Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

... det er enklere å ha en liste som kunden kan peke på først. De sier ofte ja til alt, og når vi ekspederer gjennom hele listen og henter frem legemiddelpakningene, så peker kunden på varene og sier: 'ikke den', 'ikke den'.

- En farmasøyt fra observasjonsstudiet

Empathize

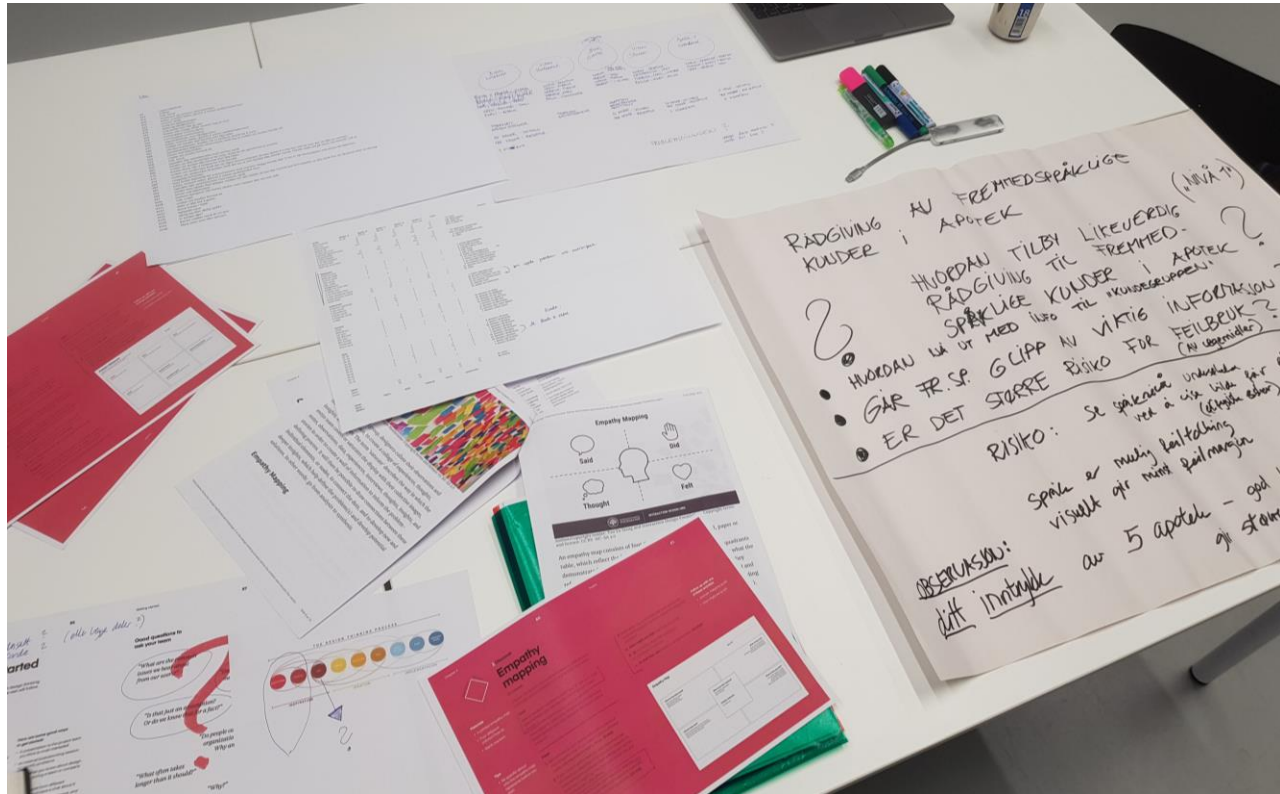
Define

Ideate

Prototype

Test

## Definere kjernen av problemet



Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

# Definere kjernen av problemet

## Context

When does the problem occur?

Når kunden ikke snakker godt norsk

## Values

What is the root cause of the problem?

Språkbarrierer begrenser legemiddelrådgivning, og kan medføre risiko for feilbruk av legemidler hos kunden

## Values

What do customers do now to fix the problems?

Google translate, ad hoc tolk, flerspråklige kollegaer og visuelle tiltak

## Context

When does the problem occur?

Når apotekansatte ikke snakker godt norsk

## Emotional Impact

How does the customer feel?

Usikkerhet i sin legemiddelbruk

## Quantifiable Impact

What is the measurable impact (include units)?

Sykehusinnleggelses ved feil legemiddelbruk

## Alternative Shortcomings

What are the disadvantages of the alternatives?

Unøyaktighet i oversettelser av google translate og ad hoc tolk. Manglende tilgjengelighet av flerspråklige kollegaer.



Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

## **Kommunikasjonsstrategier:**

Flerspråklige apotekansatte, ad hoc tolk, Google translate eller kroppsspråk

## **Visuelle hjelpemidler:**

Søke opp ord på Google-bildeseksjon, vise bilder på mobil, tegne med penn og papir, piktogrammer, peke på legemiddelpakninger og legemiddellisten, plakat, noterer ting på en lapp eller på mobil

Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test



Ingrid Landfald Røen

Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

# Prototypen



Empathize

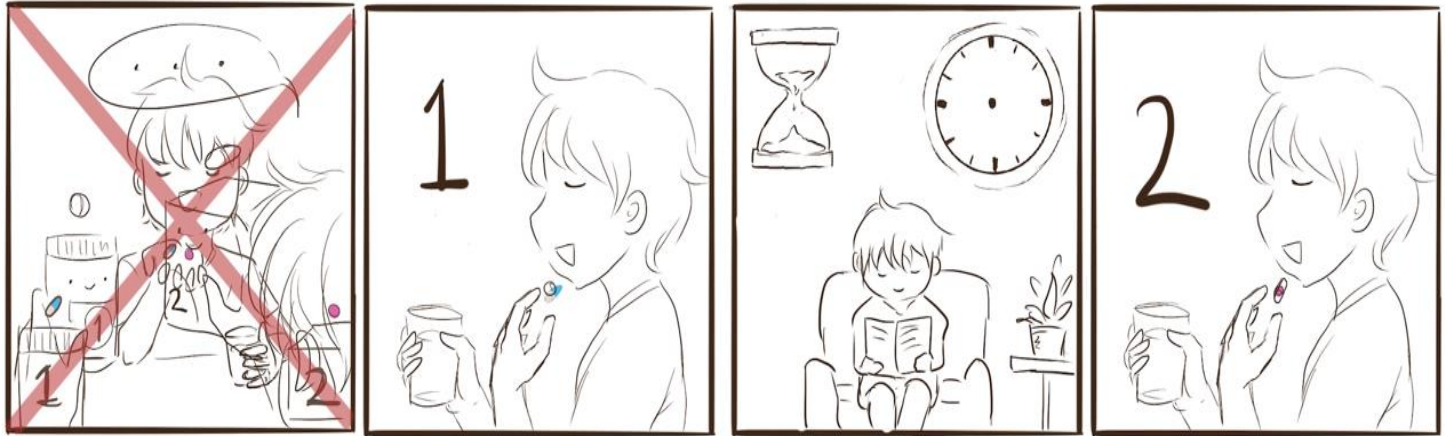
Define

Ideate

Prototype

Test

# Prototypen



«venter»

Empathize

Define

Ideate

Prototype

Test

## Test av prototypen

- «Fortell meg hva du ser» med vietnamesiske apotek kunder  
n = 5 apotek kunder med innvandrerbakgrunn
- Praktisk anvendelse i apoteket  
n = 4 apotekansatte

# Konklusjon

# TUSEN TAKK

## Veiledere

- Professor Anne Gerd Granås, Seksjon for galenisk farmasi og samfunnsfarmasi, Farmasøytisk Institutt, UiO
- Førsteamanuensis Reidun L. S. Kjome, Institutt for global helse og samfunnsmedisin, UiB
- Førsteamanuensis Bente Irminger, Institutt for design, UiB
- Førsteamanuensis Carsten G. Helgesen, Institutt for datateknologi, elektroteknologi og realfag, HVL

## Deltakere

- Respondenter
- Informanter
- Apotekere

## Spesiell takk til

- Farmasøyt Ingrid Landfald Røen for samarbeid av tegneseriestripene
- Senter for Farmasi, UiB, for økonomisk støtte

