

University of Groningen

Geneesmiddelenvoorlichting aan asielzoekers, een onderzoek in de praktijk van een apotheek

Geudeke, Suzanne; Wu, Mei-Din; Deen, Jeanine; Schaafsma, Evelyn; Visser, Saskia

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

2006

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Geudeke, S., Wu, M-D., Deen, J., Schaafsma, E., & Visser, S. (2006). Geneesmiddelenvoorlichting aan asielzoekers, een onderzoek in de praktijk van een apotheek. s.n.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

Geneesmiddelenvoorlichting aan asielzoekers

Een onderzoek in de praktijk van een apotheek



Suzanne Geudeke, Mei-Din Wu, Jeanine Deen, Evelyn Schaafsma, Saskia Visser
Wetenschapswinkel Geneesmiddelen/Wetenschapswinkel Taal, Cultuur en
Communicatie
Rijksuniversiteit Groningen
Januari 2006

Voorwoord

Voor u ligt het rapport *Geneesmiddelenvoorlichting aan asielzoekers; Een onderzoek in de praktijk van een apotheek*. Dit is het resultaat van een interdisciplinair onderzoek van de Wetenschapswinkel Geneesmiddelen en de Wetenschapswinkel Taal, Cultuur en Communicatie naar geneesmiddelenvoorlichting aan asielzoekers.

In dit project hebben een studente Farmacie en een studente Communicatie- en Informatiewetenschappen in een apotheek in de buurt van een asielzoekerscentrum de ervaren knelpunten in deze voorlichting in kaart gebracht en gezocht naar een praktische oplossing. Daarvoor zijn voor 16 begrippen bestaande en soms deels aangepaste pictogrammen getest. Dit betreffen begrippen die duiden op manier van inname van de geneesmiddelen en enkele waarschuwingen bij het gebruik ervan. De pictogrammen die het beste uit de test kwamen zijn in dit rapport opgenomen met daarbij een beschrijving van de uitkomsten van de test. Daar de pictogrammen een hulpmiddel kunnen zijn in de geneesmiddelenvoorlichting, maar er toch ook altijd een mondelinge toelichting gegeven dient te worden, is er in het onderzoek ook aandacht aan de gesprekken tussen apotheekmedewerker en allochtone cliënt besteed. In dit rapport treft u daarom ook aandachtspunten en communicatietips aan voor het communiceren met cliënten met een andere culturele achtergrond.

Hoewel dit rapport gebaseerd is op een onderzoek in één apotheek en er pictogrammen voor een beperkt aantal begrippen getest zijn, menen wij toch dat de resultaten en tips voor een grotere groep apotheekmedewerkers herkenbaar en toepasbaar kunnen zijn. Daarvoor is dit sterk ingekorte onderzoeksrapport opgesteld. Voor meer pictogrammen verwijzen we u naar de cd-rom die we in een ander project hebben gerealiseerd: *Visuele bijsluiters voor vroegdoven* (voor meer informatie: www.rug.nl/wewi doorklikken naar Talen/publicaties).

Tot slot willen we hierbij nog alle mensen bedanken die aan dit onderzoek hebben bijgedragen; In het bijzonder Monique Schoonhoven en alle apotheekmedewerkers van apotheek “De Drie Stellingen” in Appelscha, Tjitske Buma en de medewerkers van de MOA (Medische Opvang Asielzoekers) en alle bewoners van AZC Appelscha. De geteste pictogrammen zijn de Zuid-Afrikaanse pictogrammen van Dowse en Ehlers, de Amerikaanse pictogrammen van USP en de etiketstickers van Blockland.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Voorlichting aan asielzoekers	4
3.	Knelpunten in de voorlichting volgens de apothekemedewerkers	5
4.	Meest gebruikte geneesmiddelen door asielzoekers	6
5.	Eisen aan het hulpmiddel	6
6.	Pictogrammen in de apotheek	7
	6.1 Voordelen van het gebruik van pictogrammen	8
	6.2 Nadelen van het gebruik van pictogrammen	9
7.	Geselecteerde pictogrammen	11
8.	Toepassing van pictogrammen	17
9.	Aandachtspunten en tips in de communicatie met asielzoekers	18
	Gebruikte literatuur	20

1. Inleiding

In Appelscha is sinds september 2000 een asielzoekerscentrum geopend. Dit asielzoekerscentrum, een voormalige camping, biedt onderdak aan maximaal 500 bewoners. De komst van het asielzoekerscentrum betekent ook dat de lokale apotheek “De Drie Stellingen” te maken krijgt met meer allochtone cliënten. De medewerkers van de apotheek worden geconfronteerd met een diversiteit aan talen en culturen, die soms een barrière kunnen vormen voor een goede voorlichting.

De Wetenschapswinkel Geneesmiddelen houdt zich al enkele jaren bezig met het verbeteren van geneesmiddelenvoorlichting aan vluchtelingen. Enkele studenten hebben in dit kader al afstudeerprojecten gedaan. Daaruit is gebleken dat zowel bij asielzoekers zelf, als bij apotheekmedewerkers grote behoefte is om de geneesmiddelenvoorlichting te verbeteren.

Er is ons daarom door de Wetenschapswinkel en de apotheek gevraagd om, zo mogelijk toegespitst op de geneesmiddelgroep benzodiazepinen, één of enkele hulpmiddelen te ontwikkelen die de geneesmiddelenvoorlichting kunnen bevorderen in de apotheek “De Drie Stellingen” in Appelscha. Daarnaast zullen er communicatietips gegeven worden om de geneesmiddelenvoorlichting aan asielzoekers te bevorderen.

Om in kaart te brengen welke onderdelen van de voorlichting extra ondersteuning behoeven, zijn er interviews gehouden en is de geneesmiddelen­database van apotheek “De Drie Stellingen” geraadpleegd. Naar aanleiding van deze voorstudie is gekozen om pictogrammen als hulpmiddel te introduceren. Het hulpmiddel is op herkenbaarheid getest en naar aanleiding van een aantal opgenomen voorlichtingsgesprekken in de apotheek zijn er een aantal communicatietips en aandachtspunten geformuleerd.

2. Voorlichting aan asielzoekers

Het is van belang dat de informatie die verstrekt wordt door de apotheker aansluit bij de cliënt. Hierbij moet er rekening worden gehouden met het opleidingsniveau van de cliënt, maar ook met zijn taal en culturele achtergrond .

Voorlichting geven aan asielzoekers kan soms lastig zijn. Het is geen homogene groep, mensen hebben verschillende opleidingsniveaus, komen uit verschillende culturele achtergronden en spreken een verscheidenheid aan talen. Het opleidingsniveau van asielzoekers ligt over het algemeen vrij hoog, maar er zijn ook analfabete mensen en mensen met een grote kennisachterstand wat betreft de werking van het menselijk lichaam.

De allochtone cliënt is veelal afkomstig uit een andere cultuur waar mogelijk anders met ziekte, gezondheidszorg en geneesmiddelen wordt omgegaan. Dit kan tot misverstanden leiden over hoe een geneesmiddel gebruikt dient te worden.

Ook kan het zijn dat een asielzoeker de Nederlandse taal nog niet goed beheerst. Het kan dan lastig zijn om bijvoorbeeld het gebruik van een bepaald geneesmiddel goed toe te lichten. De verschillen in taalvaardigheid van cliënten zijn groot. Lage taalvaardigheid en functioneel analfabetisme komen voor bij zowel autochtone als allochtone cliënten. Bij de geneesmiddelenvoorlichting die gehouden wordt door de apothekemedewerkers moet hier rekening mee gehouden worden. Termen zoals: “oraal innemen” of woorden als “transpireren” kunnen beter vermeden worden bij cliënten die taalkundig minder vaardig zijn. Hierbij kan worden gedacht aan het gebruik van vereenvoudigde medische termen in de geneesmiddelenvoorlichting.

3. Knelpunten in de voorlichting volgens de apothekemedewerkers

Wat vinden de apothekemedewerkers van apothek “De Drie Stellingen” lastig om aan asielzoekers uit te leggen? De volgende punten werden in interviews met de apothekemedewerkers aangegeven:

- Bij antidepressiva, blijkt de bijwerking ‘invloed op het reactievermogen’ moeilijk uit te leggen.
- Vooral de uitleg over duizeligheid, sufheid en slaperigheid, die toch dichtbij elkaar liggen, wordt moeilijk gevonden.
- Uitleggen wat ‘kuur afmaken’ betekent wordt moeilijk gevonden.
- Cliënten duidelijk maken dat zij niet genoeg geneesmiddelen hebben meegekregen omdat het geneesmiddel niet op voorraad is, wordt moeilijk gevonden om uit te leggen.
- De apothekemedewerkers hebben aangegeven het soms ietwat gênant te vinden om aan kinderen die een geneesmiddel zoals een vaginale crème komen ophalen voor hun moeder, uit te leggen hoe het geneesmiddel moet worden toegediend.

Om te kijken of de bijwerkingen die volgens de apothekemedewerkers moeilijk zijn uit te leggen daadwerkelijk vaak voorkomen in de praktijk, is er gebruik gemaakt van de database van apothek “De Drie Stellingen” over de geneesmiddelenuitgifte. Ook is er gekeken naar het geneesmiddelgebruik van asielzoekers.

4. Meest gebruikte geneesmiddelen door asielzoekers

Uit de database van de apotheek in Appelscha is een top 15 van de meest gebruikte geneesmiddelengroepen door asielzoekers in het jaar 2002 samengesteld om te kijken of een bepaald gebruik van de geneesmiddelen vaak voorkomt in “De Drie Stellingen”. Uit de top 15 is geen specifieke gebruiksinstructie van de geneesmiddelen die vaak voorkomen gevonden. Uit de gegevens van de database blijkt wel dat er bijna 11% van de asielzoekers in Appelscha in 2002 nasale en/of oogheelkundige geneesmiddelen voorgeschreven heeft gekregen. Een groot deel van deze geneesmiddelen zullen waarschijnlijk via neusdruppels en oogdruppels moeten worden toegediend.

Omdat de apotheekmedewerkers aan hebben gegeven zich te willen richten op de verbetering van de geneesmiddelenvoorlichting van de benzodiazepinen, is voor de psychofarmaca een top 5 gemaakt van de meest gebruikte geneesmiddelen door asielzoekers in Appelscha in het jaar 2002. Het gebruik van de geneesmiddelen is uitgedrukt in procenten, het gebruik van geneesmiddelen per 100 asielzoekers:

1. Temazepam	9,3 %
2. Diazepam	7,4 %
3. Oxazepam	6,4 %
4. Paroxetine	6,1 %
5. Amitriptyline	5,5 %

De meest voorkomende bijwerkingen van deze vijf geneesmiddelen zijn sufheid, duizeligheid en slaperigheid, deze komen bij alle 5 genoemde geneesmiddelen voor. Voor deze bijwerkingen kan een hulpmiddel worden gezocht die de geneesmiddelenvoorlichting in Appelscha vergemakkelijkt.

5. Eisen aan het hulpmiddel

In de apotheek wordt veel belang gehecht aan een goede voorlichting, aangezien dit een juist gebruik van het geneesmiddel kan bevorderen. Daarom wordt bij een eerste uitgifte van een geneesmiddel altijd minimaal de gebruiksinstructies en de bijwerkingen verteld. Deze moet het hulpmiddel helpen duidelijk maken.

Op dit moment worden er in de apotheek vernieuwingen doorgevoerd waar veel tijd in gaat zitten. Er wordt al veel aan geneesmiddelenvoorlichting gedaan, wat soms een tijdrovend karwei kan zijn. Het hulpmiddel moet daarom tijdsbesparend, eenvoudig en praktisch zijn. Het moet geschikt zijn om de uitleg van gebruiksinstructies en mogelijke bijwerkingen te ondersteunen. Omdat het gebruik van een geneesmiddel van verschillende factoren als indicatie,

leeftijd en geslacht afhankelijk is, is niet duidelijk te zeggen hoe de meeste geneesmiddelen in de genoemde geneesmiddelengroepen precies ingenomen moeten worden. Daarom is het gemakkelijk als het hulpmiddel ook op algemene gebruiksinstructies van toepassing is.

Gezien de samenstelling van de populatie asielzoekers moet het hulpmiddel te gebruiken zijn voor analfabeten, maar ook voor mensen met een hoog opleidingsniveau. Het hulpmiddel moet dus taalafhankelijk gebruikt kunnen worden, maar mag ook niet te kinderachtig zijn. Aangezien de apotheek “De Drie Stellingen” geen verschil in voorlichting wil maken tussen de allochtone en autochtone cliënten moet het hulpmiddel op beide doelgroepen toepasbaar zijn.

Mogelijk zijn pictogrammen geschikt om als hulpmiddel te dienen bij de geneesmiddelenvoorlichting in “De Drie Stellingen”. Daarom is in de volgende paragraaf in kaart gebracht of pictogrammen geschikt zijn om in de apotheek te gebruiken en wat de voordelen en nadelen zijn van het gebruik van pictogrammen. Er is een selectie van pictogrammen gemaakt die getest zijn op herkenbaarheid.

6. Pictogrammen in de apotheek

Pictogrammen zijn alleen werkzaam als hulpmiddel in de geneesmiddelenvoorlichting, wanneer de ontwerpen te begrijpen zijn voor de cliënten, in dit geval met name voor de asielzoekers. Grafische ontwerpen worden door hun eenvoudige afbeeldingen verondersteld universeel te zijn, maar toch kunnen pictogrammen op verschillende manieren geïnterpreteerd worden afhankelijk van de cultuur en achtergrond van de cliënt. In de praktijk en uit onderzoek blijkt dat de juiste betekenis van pictogrammen veelal geleerd moet worden, dus is verbale toelichting noodzakelijk. De betekenis van een pictografisch beeld kan, afhankelijk van zijn vormgeving en afbeelding, wel gemakkelijk te raden, en/of gemakkelijk te leren en te onthouden zijn. De begrijpelijkheid en de werkzaamheid van de pictogrammen in de apotheek zijn grotendeels afhankelijk van de apotheekmedewerker die verbale toelichting dient te geven bij de pictogrammen.

De informatie die de pictogrammen bevatten kan ook in taal worden uitgedrukt, maar door de pictogrammen eenvoudig te houden en ze te standaardiseren kunnen ze taalafhankelijk zijn en snel geïdentificeerd worden. Omdat cliënten in de apotheek verschillende culturele achtergronden hebben en in vele gevallen ook vaak een andere moedertaal dan het Nederlands hebben, kan het gebruik van taalafhankelijke pictogrammen tijdsbesparend zijn, vooral bij de voorlichting aan asielzoekers.

Wat zijn nou de voordelen van het gebruik van pictogrammen in de apotheek?

6.1 *Voordelen van het gebruik van pictogrammen in de apotheek*

- Gemakkelijk leerbaar: Als een afbeelding goed herkend kan worden door de beschouwer en als de beschouwer bekend is met het afgebeelde zal hij, mede dankzij de mondelinge toelichting van de apotheekmedewerker, de bedoelde betekenis snel kunnen leren. Hierbij moet er rekening worden gehouden met het feit dat de gebruikte pictogrammen goed zichtbaar moeten zijn en dat ze geschikt moeten zijn voor de veronderstelde doelgroep. Het versneld leren van bijvoorbeeld een bijwerking of het gebruik van een geneesmiddel door pictografische ondersteuning van de voorlichting is in dit geval vooral een voordeel voor anderstaligen. Zij zijn dan niet slechts afhankelijk van de gegeven mondelinge informatie. Dit kan fouten in het gebruik van geneesmiddelen voorkomen.
- Gemakkelijk onthoudbaar: Wanneer een afbeelding goed herkend wordt, kan de boodschap gemakkelijk worden onthouden. Als pictogrammen gebruikt worden om op geneesmiddelenverpakkingen te plakken kunnen de gebruiksinstructies, die met behulp van pictogrammen en mondelinge toelichting is uitgelegd aan de cliënten, makkelijker worden herinnerd bij thuiskomst. Vaak wordt de geneesmiddelenvoorlichting ook gegeven aan een persoon die het geneesmiddel ophaalt voor een ander. Het gebruik van pictogrammen kan in dit geval de persoon helpen bij het overbrengen van de gebruiksinstructies aan de cliënt waarvoor het geneesmiddel bedoeld is.
- Weinig ruimte nodig: Het voordeel boven schriftelijk taalgebruik is dat pictogrammen weinig ruimte innemen en toch dezelfde boodschap over kunnen brengen, mits duidelijk is wat de betekenis van het pictogram is in zijn context.
- Snelle herkenning: Pictogrammen, waarvan de betekenis bekend is, kunnen snel worden herkend. Op deze manier kan de geneesmiddelenvoorlichting sneller verlopen.
- Betere opvallendheid: Het gebruik van pictogrammen kan nadruk leggen op het geneesmiddelengebruik. Folders en bijsluiters die meegegeven worden, worden niet altijd gelezen. Een pictogram kan hierom accent leggen op het belang van het juist gebruiken van geneesmiddelen. Pictogrammen zijn vaak op afstand en op kleinere formaten beter herkenbaar dan schriftelijk taalgebruik. Voor personen met verminderd gezichtsvermogen is het vaak moeilijk om een folder/bijsluiter te lezen, makkelijker is het dan om het gebruik van het geneesmiddel af te lezen aan een (groter) pictogram.
- Taalonafhankelijkheid: Pictogrammen kunnen taalafhankelijk zijn. Wanneer pictogrammen met zorg worden ontworpen en toegepast kunnen zij de taalgrenzen

passeren. Dit betekent in sommige gevallen, dat zij sneller en door een groter publiek kunnen worden begrepen, dan schriftelijk taalgebruik. In de apotheek kan gebruik worden gemaakt van taalafhankelijke pictogrammen die helpen de voorlichting te verbeteren door de taalbarrière te helpen overbruggen. Ook voor analfabeten kan het gebruik van pictogrammen een uitkomst zijn.

- Juist gebruik van het geneesmiddel: Mede door de gemakkelijke leerbaarheid van pictogrammen en door de opvallendheid van pictogrammen, kan de geneesmiddelenvoorlichting op een dusdanige manier worden verbeterd dat het aantal patiënten dat het geneesmiddel verkeerd gebruikt verminderd wordt. Hierbij kan ook worden gedacht aan de verschillende culturele achtergronden van de cliënten in een apotheek. Door het gebruik van een pictogram naast de mondelinge toelichting zal de cliënt minder snel geneigd zijn te denken dat hij of zij bijvoorbeeld de apotheekmedewerker verkeerd heeft verstaan, omdat het gebruik van het geneesmiddel voor de cliënt zelf ongewoon is. Een voorbeeld hiervan is een asielzoeker die zijn geneesmiddel in de koelkast moet bewaren en die niet bekend is met deze gewoonte.
- Weinig handelingen voor apotheekmedewerkers nodig: Uit de interviews met de apotheekmedewerkers is gebleken dat er wel kring-bulletins bestaan over het gebruik van oogdruppels, oordruppels en dergelijke, maar dat deze informatieve folders veelal niet gebruikt worden. De folders zijn niet altijd binnen handbereik en soms wordt vergeten dat de folders meegegeven hadden kunnen worden. Door de pictogrammen te bewaren op de balie waar geneesmiddelen klaar worden gemaakt, en ze te gebruiken als gewone etiketstickers waarvan het gebruik al een dagelijkse handeling is, worden ze minder snel vergeten.

6.2 *Nadelen van het gebruik van pictogrammen in de apotheek*

- Pictogrammen moeten meestal geleerd worden: Omdat de herkenning van pictogrammen persoonsafhankelijk is zullen vele cliënten de pictogrammen niet op zichzelf herkennen. Het is hierom van belang dat de apotheekmedewerkers goede uitleg geven over het geneesmiddelengebruik.

- Niet elk onderwerp is goed visualiseerbaar: Dit is vooral een probleem bij series pictogrammen. Het is van belang dat er goed onderscheid kan worden gemaakt tussen verschillende pictogrammen. De pictogrammen in een serie mogen hierom niet te veel op elkaar lijken. Ook zullen pictogrammen variëren in goede herkenbaarheid. Het is dus zaak om pictogrammen eerst goed te testen op herkenbaarheid en om het onderwerp zo eenduidig mogelijk af te beelden. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van een klokje met een tijdstip waarop een geneesmiddel moet worden ingenomen. Dit kan voor minder verwarring zorgen dan een plaatje van een zon, waarop de cliënt veel ruimte heeft voor vrije interpretatie van het tijdstip waarop het geneesmiddel moet in worden genomen.
- Pictogram kan maar weinig informatie bevatten: Pictogrammen geven minder informatie dan genuanceerde teksten. Omdat het van groot belang is dat geneesmiddelen goed worden gebruikt, wordt nogmaals benadrukt dat de pictogrammen alleen als hulpmiddel dienen om de geneesmiddelenvoorlichting te vergemakkelijken en dat zij niet op zich zelf voldoende geneesmiddelenvoorlichting geven.
- Bij incidenteel gebruik moeten ze opnieuw geleerd worden: Een nadeel van het gebruik van pictogrammen is dat de betekenis van de pictogrammen snel vergeten kan worden als ze niet vaak worden gebruikt. Wel kan de betekenis van een pictogram sneller herinnerd worden als de pictogrammen bijvoorbeeld voor de tweede keer gebruikt worden. De mondelinge toelichting mag bij een tweede uitgifte niet uitblijven vanwege de mogelijkheid dat de betekenis van de pictogrammen vergeten is, maar kan in sommige gevallen wel korter vanwege de herkenning van het pictogram in de loop van de voorlichting.
- Pictogrammen worden niet in alle culturen en bevolkingsgroepen even goed begrepen: De herkenning van de betekenis van pictogrammen is geheel persoonsafhankelijk. Ook kan cultuur een rol spelen bij de interpretatie van een pictogram. Leeftijd, ervaring en opleiding van de beschouwer spelen ook een rol bij de herkenning van pictogrammen. Het is daarom van belang dat de pictogrammen eerst op bruikbaarheid getest worden bij de doelgroep en dat de pictogrammen mondeling worden toegelicht.

Deze nadelen kunnen ondervangen worden door altijd een goede mondelinge toelichting te geven bij het pictogram. Verder moet in het kiezen van de pictogrammen gekeken worden of ze daadwerkelijk door verschillende mensen geïnterpreteerd kunnen worden, moeten series niet teveel op elkaar lijken en moet er zo min mogelijk ruimte worden gegeven voor interpretatie. Met al deze aspecten zal in dit verslag dan ook rekening gehouden worden.

7. Geselecteerde pictogrammen

In het asielzoekerscentrum is de herkenbaarheid en bruikbaarheid van 16 categorieën pictogrammen getest onder dertien asielzoekers. Het gaat om de volgende categorieën:

- Schudden voor gebruik
- Rectale toediening
- Vaginale toediening
- Neusdruppels
- Oordruppels
- Oogdruppels
- Met water innemen
- Voor het slapen innemen
- In de koelkast bewaren
- Niet met zuivelproducten innemen
- Drink geen alcohol zolang u deze geneesmiddelen gebruikt
- Niet met eten innemen
- Kuur afmaken
- U kunt slaperig worden bij het gebruik van dit geneesmiddel
- Vier keer per dag innemen, 's morgens, 's middags, 's avonds en 's nachts
- Vier keer per dag innemen, met eten en voor het slapen

Per categorie zijn twee tot drie pictogrammen getest. De pictogrammen zijn in verschillende categorieën van herkenbaarheid ingedeeld, als een pictogram door 9-13 mensen goed werd geïnterpreteerd is de herkenbaarheid goed. Bij 6-8 mensen matig, en bij 0-5 mensen slecht. Een aantal pictogrammen zijn bijgemaakt en verbeterd. Alle pictogrammen moeten in de praktijk hun bruikbaarheid nog bewijzen. Slechts voor één categorie is geen van beide geteste pictogrammen gekozen. Het gaat om de categorie 'Voor het slapen innemen'. De pictogrammen in deze categorie zijn slecht herkend. Voor dit pictogram werden zeer uiteenlopende interpretaties en interpretaties die teveel afweken van de bedoelde betekenis gegeven. De verwachting is daarom dat deze pictogrammen teveel uitleg behoeven om nuttig te zijn in de apotheek. Er is nog geen alternatief voor deze pictogrammen gevonden. Aangezien het hier geen onderwerp betreft dat in de taboe sfeer ligt of dat door de apotheekmedewerkers werd aangegeven als

moelijk uit te leggen, is het niet noodzakelijk om een vervangend pictogram te zoeken. Voor de bijwerking duizeligheid en vermindering van het reactievermogen zijn nog geen pictogrammen getest.

Naar aanleiding van de analyse van de interpretaties van de asielzoekers zijn een aantal pictogrammen geselecteerd.

Schudden voor gebruik



In de categorie 'schudden voor gebruik' wordt dit plaatje gekozen. De herkenbaarheid is met vijf goede interpretaties slecht, maar de fles (het geneesmiddel) wordt wel als fles of geneesmiddel herkend. Het is alleen onduidelijk wat er met het geneesmiddel moet gebeuren en dit zal dan duidelijk moeten worden toegelicht door de apothekermedewerker. Er wordt ervan uitgegaan dat als de handeling dusdanig verduidelijkt wordt na de mondelinge toelichting, dat het pictogram wel kan helpen bij het verduidelijken van het geneesmiddelgebruik. Het pictogram zal dan de cliënt herinneren aan het feit dat de fles geschud moet worden voor gebruik.

Rectale toediening



Dit pictogram heeft een matige herkenbaarheid. De toedieningsplaats wordt bij dit pictogram beter herkend dan bij de andere geteste pictogrammen in deze categorie. De apothekermedewerkers hebben aangegeven dat zij voor rectale toedieningsvormen vaak naar hun achterste wijzen om duidelijk te maken dat het geneesmiddel rectaal moet worden toegediend. Dit pictogram maakt dat overbodig.

Vaginale toediening



In de categorie 'vaginale toediening' wordt dit pictogram gekozen. Omdat dit pictogram slecht herkenbaar is en een "taboe" onderwerp betreft is het raadzaam op zoek te gaan naar andere voorlichtingsmiddelen. Een mogelijkheid is het gebruik van videomateriaal. Dit pictogram kan nu nog gebruikt worden als hulpmiddel, maar de nadruk in de voorlichting moet worden gelegd op de mondelinge toelichting van de apothekermedewerkers.

Neusdruppels



Er wordt gekozen voor het gebruik van dit goed herkenbare pictogram. Het gekozen pictogram legt namelijk meer nadruk op de neus dan andere geteste pictogrammen. Door de afbeelding zo eenvoudig mogelijk te houden wordt er minder ruimte overgelaten aan de vrije interpretatie van de beschouwer.

Oordruppels



Omdat dit pictogram goed herkenbaar is en het vaakst herkend is, wordt deze gebruikt. Dit pictogram is slechts éénmaal verkeerd geïnterpreteerd. De toedieningsplaats wordt in dit plaatje goed aangegeven en verduidelijkt met het gebruik van een pijl.

Oogdruppels



Dit pictogram is goed herkenbaar. Het andere geteste pictogram lijkt veel op het pictogram dat gekozen is voor de oordruppels en is evengoed herkenbaar als dit pictogram. Door voor dit pictogram te kiezen wordt verwarring tussen pictogrammen in series voorkomen.

Met water innemen



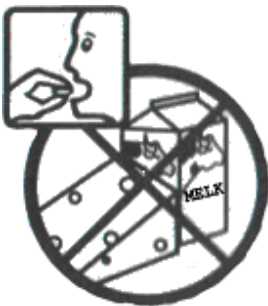
Dit pictogram is goed herkenbaar. Ook het andere pictogram dat getest werd was overigens goed herkenbaar.

In koelkast bewaren



Waarschijnlijk maakt het niet uit welk pictogram wordt gebruikt omdat de herkenbaarheid van beide geteste pictogrammen goed is. Er is gekozen voor dit pictogram, omdat deze iets vaker juist is geïnterpreteerd. De symbolische toevoeging van het pijltje in dit pictogram maakt goed duidelijk dat het geneesmiddel in de koelkast moet.

Niet met zuivelproducten innemen



Dit pictogram is aangepast naar aanleiding van twee geteste pictogrammen. Het verbod in dit pictogram werd oorspronkelijk aangegeven met één schuine streep, dit is vervangen door een kruis. Dit omdat het verbod in andere pictogrammen ook wordt aangegeven met een kruis. Het woord 'melk' wordt gebruikt in plaats van 'milk' om de asielzoekers meer in contact te laten komen met het Nederlands.

Drink geen alcohol zolang u deze geneesmiddelen gebruikt



De twee geteste pictogrammen zijn slecht en matig herkend. Ter verbetering is er een combinatie van de twee pictogrammen gemaakt. Dit nieuwe pictogram bevat de herkenbare delen van twee geteste pictogrammen. Dit pictogram is nog niet getest op herkenbaarheid en duidelijkheid. Toch wordt verwacht dat het gebruik, samen met de mondelinge toelichting van de apothekermedewerkers, de geneesmiddelenvoorlichting kan vergemakkelijken.

Niet met eten innemen



Dit pictogram is gekozen omdat het goed herkenbaar is in tegenstelling tot het andere geteste pictogram dat slecht herkenbaar is. De verwachting is dat het kan helpen bij de geneesmiddelenvoorlichting van veel geneesmiddelen, omdat veel geneesmiddelen met eten moeten worden ingenomen.

Kuur afmaken

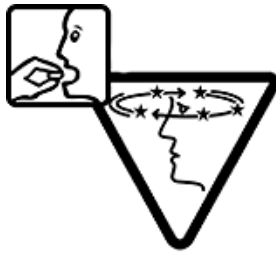


Er is weinig verschil in herkenbaarheid tussen de geteste pictogrammen. Beide pictogrammen zijn matig herkenbaar. Er is voor dit pictogram gekozen, maar waarschijnlijk zal het weinig verschil uitmaken welke van de twee geteste pictogrammen gebruikt wordt. De verwachting is dat deze pictogrammen de geneesmiddelenvoorlichting bij veel antibiotica, maar ook bij overige middelen waarbij de kuur af moet worden gemaakt, kunnen vergemakkelijken. Het is echter wel belangrijk om te benadrukken dat de kuur moet worden afgemaakt, aangezien er mensen zijn die dit niet uit het pictogram zelf kunnen opmaken.

U kunt slaperig worden bij gebruik van dit geneesmiddel



Beide geteste pictogrammen zijn slecht herkenbaar, toch wordt er gekozen voor het gebruik van dit pictogram. Dit is één van de onderwerpen waarvan de medewerkers hebben aangegeven dat zij het moeilijk vonden om uit te leggen en uit de literatuur is gebleken dat de bijwerking ook vaak voorkomt bij veel voorgeschreven antipsychotica. Ook al wordt het pictogram slecht geïnterpreteerd, met de mondelinge toelichting van de apothekemedewerkers kan het toch als hulpmiddel dienen in de voorlichting. Het pictogram moet alleen nog op bruikbaarheid worden getest in de apotheek.



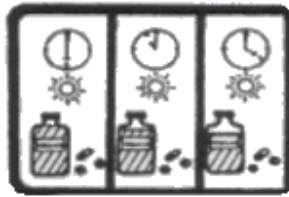
De apothekemedewerkers hebben aangegeven veel moeite te hebben met het uitleggen van de bijwerkingen van geneesmiddelen en dan met name bijwerkingen als sufheid, duizeligheid en slaperigheid. Tijdens het testen van de pictogrammen waren er nog geen pictogrammen gevonden die sufheid en duizeligheid uitbeelden.

Hiernaast staat een USP-pictogram afgebeeld dat waarschuwt voor duizeligheid als bijwerking van een geneesmiddel. Dit pictogram is echter nog niet getest op herkenbaarheid onder de asielzoekers in Appelscha. Voor de bijwerking sufheid moet nog een geschikt alternatief worden gevonden.

Vier keer per dag innemen, 's ochtends, 's middags, 's avonds en voor het slapen



Er wordt gekozen voor het gebruik van dit pictogram. Dit pictogram is goed herkenbaar en tevens wordt door het gebruik van de klokken minder ruimte gegeven voor vrije interpretatie van het tijdstip waarop het geneesmiddel ingenomen moet worden. Een soortgelijk pictogram is gemaakt voor geneesmiddelen die twee of drie keer per dag moeten worden ingenomen



De verwachting is dat de pictogrammen kunnen helpen bij de geneesmiddelenvoorlichting van veel geneesmiddelen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het gebruik van geneesmiddelen tegen hartklachten. Deze moeten vaak geregeld ingenomen worden om effectief te zijn. Uit theorie is gebleken dat er verwarring kan ontstaan over de betekenis van de pictogrammen wanneer zij uit meerdere fasen bestaan. Door de pictogrammen van boven naar onderen af te beelden zouden de pictogrammen beter herkenbaar kunnen zijn. Er is echter voor gekozen de reeks pictogrammen van links naar rechts te laten. Dit omdat het ruimtebesparend is en omdat uit de test in het asielzoekerscentrum niet is gebleken dat de reeks pictogrammen veel onduidelijkheden met zich meebrengt.

Vier keer per dag innemen, met eten en voor het slapen



Er wordt gekozen voor het gebruik van dit goed herkenbare pictogram. Voor de ondervraagden was het bij dit pictogram duidelijker dat het geneesmiddel met eten moet worden ingenomen. Uit de pictogrammen “met eten innemen” is ook gebleken dat een bord met eten erop vaker goed wordt geïnterpreteerd dan een leeg bord met het bestek ernaast. Ook laat het gebruik van de klokken minder vrije interpretatie over op welk tijdstip de geneesmiddelen met eten ingenomen moeten worden. Het is voor deze geneesmiddelen van belang dat zij op een vastgesteld tijdstip worden ingenomen met eten en voor het slapen gaan.

Ook voor dit pictogram geldt dat er een alternatief kan worden gemaakt met andere tijden erop en ook voor geneesmiddelen die twee of drie maal daags moeten worden ingenomen. Ook hier is ervoor gekozen de reeks pictogrammen van links naar rechts af te beelden.

8. Toepassing van de pictogrammen

De gekozen pictogrammen moeten altijd in combinatie met mondelinge voorlichting gebruikt worden. Ook omdat sommige pictogrammen tegengestelde interpretaties oproepen. Op deze manier

ondersteunen zij de voorlichting en worden de verschillende manieren waarop een pictogram en datgene wat verteld wordt kan worden geïnterpreteerd, gereduceerd. De mondelinge voorlichting en het pictogram vullen elkaar dus wederzijds aan.

Verder moet er rekening worden gehouden met de registratierechten van de pictogrammen die gebruikt zijn. Er zal toestemming moeten worden gevraagd om de USP-pictogrammen en de pictogrammen die gemaakt zijn voor de lokale Zuid-Afrikaanse bevolking te gebruiken. Meer informatie hierover is te vinden op: www.usp.org

Er zal toestemming moeten worden gevraagd om de pictogrammen die gebruikt zijn om nieuwe pictogrammen te maken, te mogen gebruiken. Denk hierbij aan de pictogrammen die gemaakt zijn om “niet in te nemen met alcohol” en “drie maal per dag innemen met de maaltijden” te verduidelijken.

De pictogrammen kunnen gebruikt worden als stickers. Het gebruik van stickers is reeds bekend in de apotheek en stickers zijn snel en makkelijk op een geneesmiddeldoosje of folder te plakken.

9. Aandachtspunten en tips in de communicatie met asielzoekers

Pictogrammen kunnen een belangrijk hulpmiddel zijn om de geneesmiddelenvoorlichting aan anderstaligen waarbij de mondelinge en schriftelijke voorlichting in het Nederlands tekortschiet te verbeteren. Maar pictogrammen blijven een hulpmiddel en moeten altijd vergezeld gaan van mondelinge voorlichting. Beide vormen van communicatie kunnen, zoals hierboven als is aangegeven, elkaar ondersteunen. Maar ook in de manier van mondeling communiceren kunnen verbeteringen aangebracht worden, zodat de voorlichting zo optimaal mogelijk verloopt.

Om goed te kunnen communiceren met mensen met een andere culturele achtergrond is het belangrijk dat de gesprekspartners zich bewust zijn van de factoren die de communicatie kunnen beïnvloeden. De communicatie met allochtone cliënten kan bemoeilijkt worden doordat ieder mens vanuit zijn eigen culturele achtergrond communiceert. Dit kan de interpretatie van de boodschap van de gesprekspartner soms lastig maken. Iemands attitudes jegens en beeldvorming over de gesprekspartner en de groep waarin deze geplaatst wordt, zijn persoonlijke vaardigheden en diverse culturele factoren bepalen in grote mate het succes van het gesprek.

Het is ook belangrijk dat de gesprekspartners zich bewust zijn van zichzelf en van de ander. Belangrijke vragen die een persoon zich kan stellen zijn: Wie ben ik, welke normen en waarden heb ik, hoe communiceer ik (intonatie, spreektempo, woordgebruik etc.), hoe sta ik tegenover de persoon aan de andere kant van de balie? Een open houding is hierbij onmisbaar. Door na te gaan waar en op welk punt een gesprek misliep, kan deze ‘fout’ de volgende keer vermeden worden. Om het met de woorden van Willems (1995: 93) te zeggen: “We communicate more or less succesfully, and through our failures and successes we learn how to communicate better.”

Uit de analyse van de gesprekken is op te maken dat (onbewust) al een heleboel strategieën op een goede manier worden toegepast. Vaktaal wordt zoveel mogelijk door de apotheekmedewerkers

uitgelegd of vermeden, ze zijn veelal heel expliciet in hun taalgebruik, wat begripsproblemen kan voorkomen, en doen vaak dingen voor en ondersteunen hun uitingen met gebaren. Het Nederlands wat tegen de asielzoekers wordt gesproken is veelal grammaticaal, een paar kleine ongrammaticale aanpassingen daargelaten. Waar nog wel rekening mee gehouden dient te worden is dat het eindigen van een uiting met 'ja?' niet voldoende is om begrip te controleren. Beter is het om open vragen te stellen of zelf de informatie te herhalen of samen te vatten. Door, naast rekening te houden met deze aandachtspunten, ook gebruik te maken van pictogrammen ter ondersteuning van de voorlichting kan de voorlichting makkelijker verlopen.

Hieronder staan alle aandachtspunten en communicatietips op een rijtje.

De tips en aandachtspunten zijn gebaseerd op literatuur (Hoffman, 2002) en op de analyses van de voorlichtingsgesprekken:

- Spreek de cliënt altijd aan met 'u', ook al gebruikt de allochtone cliënt door geringe beheersing van het Nederlands 'jij' en 'u' niet altijd correct.
- Gebruik zo min mogelijk vaktaal; probeer zo veel mogelijk het gebruik van moeilijke woorden te vermijden of probeer termen uit te leggen. 'Kuur afmaken' kan bijvoorbeeld uitgelegd worden door te zeggen dat de cliënt alles moet opmaken. Probeer een inschatting te maken van wie u voor u heeft (hoog opgeleid, minder taalvaardig) en pas uw taalgebruik daaraan aan.
- Wees concreet en expliciet. Vermijd bijvoorbeeld woorden zoals 'zo nodig', maar probeer duidelijk te zijn wanneer een geneesmiddel gebruikt dient te worden, bijvoorbeeld 'bij koorts hoger dan 39C'. Probeer waar nodig termen te verduidelijken. Wees bedacht op woorden als schudden, oplossen, toedienen. Dit zijn immers niet de woorden die iemand als eerste in een nieuwe taal leert. Maar ook 'een week' en 'drie maal daags' kunnen makkelijk vervangen worden door '7 dagen' en 's morgens, 's middags en 's avonds'. Doe dingen zo mogelijk voor, laat zien wat schudden is of wat 5 milliliter is. De pictogrammen kunnen hier ook bij helpen.
- Deel de informatie op in kleine eenheden, gebruik dus geen lange zinnen met heel veel bijzinnen. Las bijvoorbeeld korte pauzes ('adempauze') in om de informatie in 'stukjes' te presenteren. In deze pauzes krijgt de cliënt dan ook de kans om eventuele begripsproblemen aan te geven of een eventuele vraag te stellen.
- Ga niet 'krompraten', het verbetert begrip zelden. Blijf zoveel mogelijk correct Nederlands praten, ook als de cliënt nog niet zo goed Nederlands kan. Laat dus geen lidwoorden en hulpwerkwoorden weg. Als het Nederlands van de cliënt echt niet toereikend is deel dan de informatie op in kleinere stukken of vraag dan of hij/zij misschien Engels kan.
- Spreek niet te snel; sommige apothekemedewerkers hebben de neiging om heel snel te gaan praten. Hierdoor zijn zij moeilijker te volgen voor de cliënt en is er voor hem/haar minder ruimte om te reageren op begripsproblemen.

- Articuleer. Benadruk belangrijke informatie door nadruk te leggen op bepaalde woorden, bijvoorbeeld op de dosis: “TWEE keer per dag”.
- Praat niet te hard, harder praten leidt niet tot begrip.
- ‘Ja’ hoeft niet te duiden op begrip, knikken ook niet. Het kan ook aangeven dat de cliënt aandacht besteedt aan wat u zegt of het kan bijvoorbeeld op beleefdheid duiden.
- Als u niet zeker weet of de cliënt heeft begrepen wat u zegt, vraag dan om een samenvatting of stel open vragen. Eindig een zin niet met ‘ja?’ (bijv. u moet het met het eten innemen ja?), als antwoord zult u dan in de meeste gevallen een bevestigend ‘ja’ krijgen, wat niet hoeft te duiden op begrip. U kunt bijvoorbeeld vragen “Hoeveel milliliter moet u gebruiken?” of “Hoe moet u het geneesmiddel nu gebruiken?” Vraag het wel op een respectvolle manier.
- U kunt zelf ook de gegeven informatie nog een keer herhalen of samenvatten.
- Vermijd ‘overbodige’ informatie, maak het uzelf niet te moeilijk. Als bijvoorbeeld een geneesmiddel goed past bij een geneesmiddel dat de cliënt al gebruikt hoeft u dat niet te melden als het gesprek al moeilijk verliep. Houdt u dan bij de dingen die echt belangrijk zijn, zoals bijwerkingen.
- Let goed op het non-verbale gedrag van de cliënt. Iemands houding, gezichtsuitdrukkingen en intonatie kunnen vaak al veel verraden over hoe een boodschap begrepen is.
- Als u zelf denkt een uiting van de cliënt niet begrepen te hebben kunt u ook de cliënt vragen ‘Wat bedoelt u (met.....)?’ of ‘Bedoelt u.....’ waarbij u een samenvatting geeft van wat u denkt begrepen te hebben. Op deze manier voorkomt u misverstanden.
- Mocht er toch wat mis gaan in het gesprek, probeer dan naderhand na te gaan wat er precies misging, dan kunt u daar de volgende keer rekening mee houden.

Dit verslag geeft in het kort het gedane onderzoek weer. Naast dit verslag is er nog een uitgebreid verslag waarin onder andere ingegaan wordt op de theorie omtrent dit onderzoek. In de bijlagen van dit uitgebreide verslag zijn onder andere de uitkomsten van de interviews te vinden, de uitkomsten van het databaseonderzoek en ander getest voorlichtingsmateriaal.

Gebruikte literatuur

Dowse, R. en M.S. Ehlers (1998), Pictograms in Pharmacy. *International Journal of Pharmaceutical Practice* 6: 109-118

Dowse, R. en M.S. Ehlers (2001), *The evaluation of pharmaceutical pictograms in a low-literate South African population*, *Patient Education and Counseling* 45(2): 87-99

Hoffman, E. (2002), *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het TOPOI-model*. Houten/Diegem, Bohn Stafleu van Loghum.

Schaafsma, E., H.Wolschrijn en A. Paes (1997), *Een belangrijke taak voor apothekers. Geneesmiddelenvoorlichting aan vluchtelingen*. Pharmaceutisch Weekblad 132: 1840-1844

Schaafsma, E. (2002), *Allochtone patiënten in de apotheek. Zorg op maat, ondanks cultuurverschillen*. Pharmaceutisch Weekblad 137: 169-172

Schaafsma, E., T. Raynor en L. de Jong-van den Berg (2003), *Accessing medication information by ethnic minorities: barriers and possible solutions*. Pharm World Sci 25: 185-190

Colofon

Titel: Geneesmiddelenvoorlichting aan asielzoekers. Een onderzoek in de praktijk van een apotheek.

Een uitgave van: Wetenschapswinkel Geneesmiddelen en Wetenschapswinkel Taal en Communicatie, Rijksuniversiteit Groningen

Auteurs: Suzanne Geudeke, Mei-Din Wu, Jeanine Deen, Evelyn Schaafsma, Saskia Visser

Wetenschappelijke begeleiding: Evelyn Schaafsma (Mei-Din Wu), Jeanine Deen (Suzanne Geudeke)

In opdracht van: Apotheek *De Drie Stellingen*, Appelscha

Met speciale dank aan: Monique Schoonhoven en alle apotheekmedewerkers van apotheek “De Drie Stellingen” in Appelscha, Tjitske Buma en de medewerkers van de MOA (Medische Opvang Asielzoekers) en alle bewoners van AZC Appelscha. Voor de pictogrammen: Dowse en Ehlers, USP en de etiketstickers van Blockland

ISBN-nummer: 90-367-2344-2

Verkoopprijs: 8,00 €

Contact:

Wetenschapswinkel Geneesmiddelen
Evelyn Schaafsma
Antonius Deusinglaan 1
9713 AV Groningen
tel: 050-363 3332
e-mail: wewi@farm.rug.nl
website: www.rug.nl/wewi

Wetenschapswinkel Taal en Communicatie
Saskia Visser
Postbus 716
9700 AS Groningen
tel: 050-363 5271
e-mail: tawi@let.rug.nl
website: www.rug.nl/wewi