

2009年 アンケート

《趣旨》

今回のアンケート調査は、長期処方に関するアンケートと安心して利用できる薬局づくりという観点の2部構成で行い、患者様から長期処方に関する声を拾い上げ、ドクターへフィードバックしていくとの目的で検討・協議を重ね、12月上旬に実施しました。

《全体の総括》

長期処方に関しては、「現状で安定している、何かあったら受診することで対処している」と答えた方が多く、仕事の都合等を勘案すると長期処方を歓迎する声もありました。しかし、心臓病の患者様は長期処方に関して不安を持っていらっしゃいました。以前は14日処方であったが、長期処方になったのは政府の思惑なのか？医療費削減政策の一つなのですか？と14日処方を望む声や、結果を見ても30日を超える処方日数を希望する方は少数で、通院が受診するためだけではなく、社交の場となっていることも明らかになった。

普段は薬剤師が忙しそうにしているので相談することを遠慮がちにしていたが、実は・・・と話してくれたり、薬局側からの後発医薬品などの情報提供を望む声が挙がったことから、患者様から積極的に話されるというよりは、多くの方が薬局側からの問いかけを待っているように感じられた。大学病院を利用されている患者様からは、健生病院は二流の薬を使っている、薬が効かないという話を聞かされた・・・後発品の話をされているのだと思うが、誤った捉え方をされている方もいらっしゃいました。

正しい情報と知識を薬局側から発信していくことが急務であると感じた。その一方では、サプリメントアドバイザーの存在をアピールするなど、私達の取り組みを紹介する機会ともなった。

今回のアンケートを通じ、普段のカウンター越しとは違って、私達が患者様の所へ赴いてお話を聞くということで、たくさんの意見を頂くことができました。アンケート結果を無駄にすることなく、患者様が気持ちよく薬局を利用できるよう、よりよいサービスへ繋げていくと同時に、今後も私達のサービスが一方通行とならないように、定期的にアンケート調査を行い、患者様の貴重なお声を聞かせていただく機会を設けていきたいと思えます。