

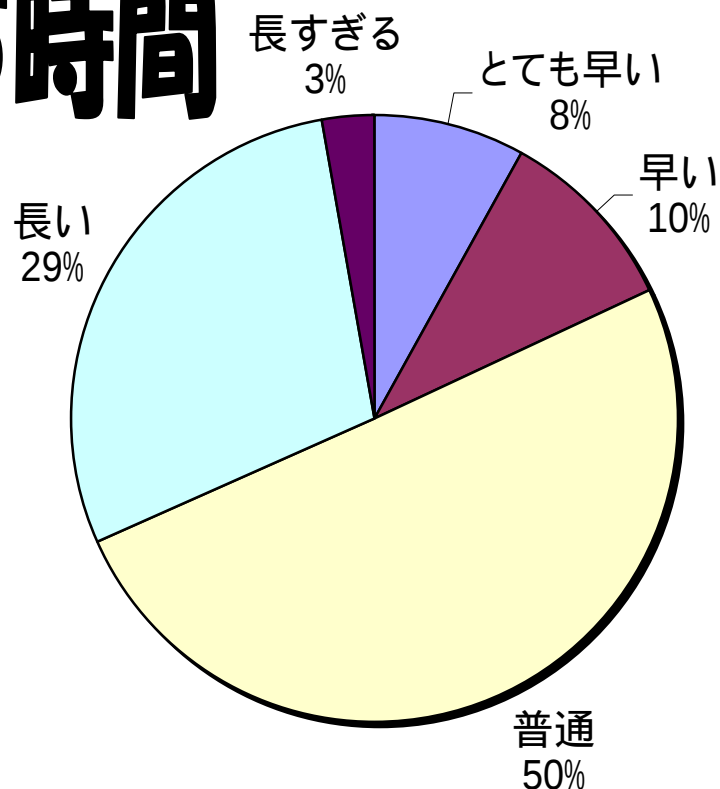
アンケート結果について

6月19日、21日に弘前調剤センターご利用の方々にアンケートのご協力を頂きました。112枚の有意な結果を得ましたのでその結果と併せて当薬局の対応についてお知らせ致します。皆様のご協力に深謝致しますとともに今後とも色々なご意見をお寄せ下さいますようお願い申し上げます。



ファルマ利用者委員会

待ち時間



弘前調剤センターが開局して14年が経過致しました。開局当時は「待ち時間が短くなった」と多くの方から喜んで頂きました。お待ち頂く時間を平均15分以内という目標で業務を進めておりましたが、お薬の長期投与の方々が増えたことやお薬の種類が多い場合など、どうしてもそれらが待ち時間に影響してくるようになりました。

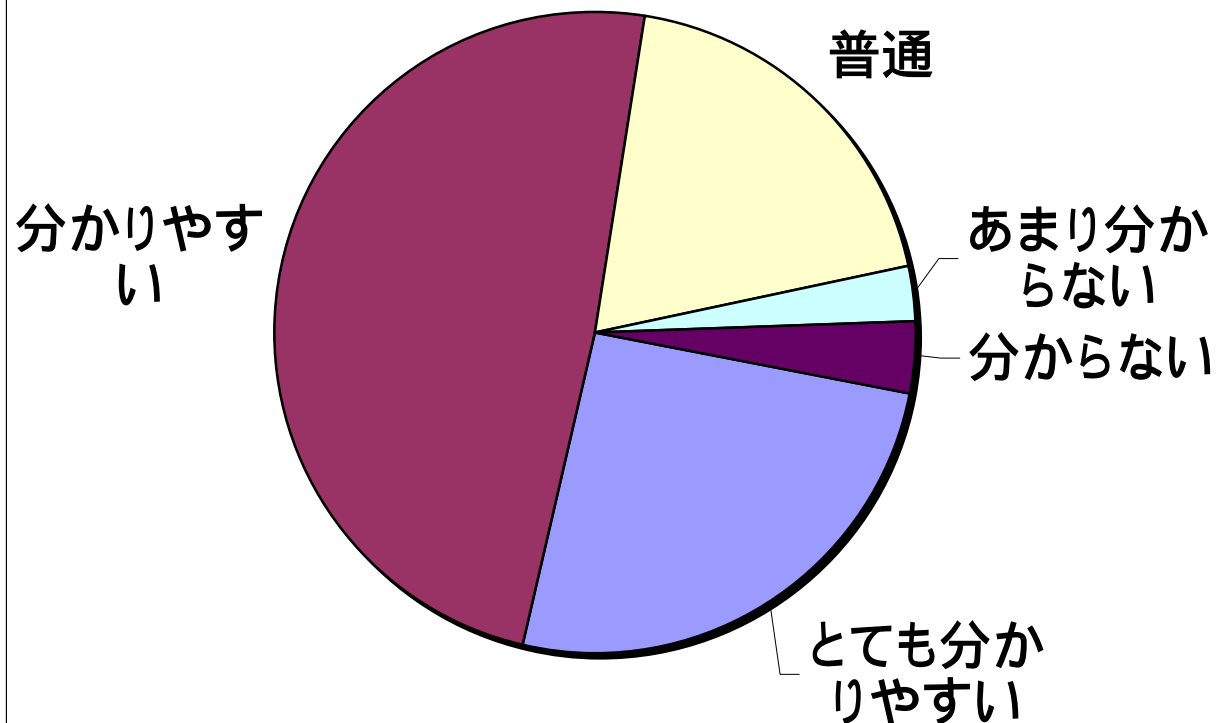
「待ち時間の短縮」への取り組みは、他方では調剤過誤防止という医療の安全性の確保という命題との取り組みです。

また、お待ち頂く間の環境についてもご意見を頂きました。

特に小児科の患者様向けの対応や、癒し空間への工夫が求められました。

お子様向けの本の種類を増やしました。また、少しでも皆様に心を癒して頂くために、絵画などの掲示についても行なってまいりたいと考えております。
また、根本的にお待ち頂く時間の短縮へ向けて、患者様お一人おひとりの薬歴簿を電子化することにし、準備に取り掛かりました。

お薬についての説明



新患の方でも、特に注意が必要な方や、これまでと違うお薬が処方された方などを中心に窓口でお渡しするときに薬剤師がお薬の説明をしております。

薬剤師は医師や看護師と同じように、お一人おひとりの患者様の治療に参加しています。お薬が医師により適正に処方されたものかチェックすることや、副作用への対策についても一定の範囲で責任を持って対応することとしております。

他のお薬やサプリメントとの飲み合わせなど、ご不明なことは薬剤師にお気軽にお尋ね下さい。

頂いた要望・ご意見へお答え致します。

アンケートで頂いたご要望・ご意見	対 応 方 針
○読み物を少しふやしてほしい(小学生・中学生) ○子どもがあきないで待てるようにしてほしい	小児科のお薬については、優先的にお渡しするようにしています。絵本などを追加して用意させて頂きました。
○心臓の薬を貰っているが、待ち時間が長い ○薬が多いので待ち時間が長すぎる	お薬の種類・服用時点ごとに一包化する患者さんについては多少時間がかかることがあります。開局以来の重点課題です。院内処方との比較では大幅改善。が、長期投与の増大もあり待ち時間に大きく影響しています。薬歴電子化を進めるための準備に着手しました。時間短縮に寄与できるかと。
○以前、関野準一郎さん(?)の斜陽館の版画が飾られていて、来るたびに楽しみに見ていましたが、なくなって寂しいかな、と思っています。対応については、いつもとても親切で、気持ち良く使わせて頂いています。	掲示いたします。 病気や怪我で気落ちしている患者様へ一時的「癒し」を提供する意味では絵画等の掲出も大事かと思われます。
○薬の説明時に、病名や症状を聞かれることがあります。他人に言いたくないこともある。過ぎたるは…です。患者はナーバスになっていることも理解してほしい。	不快な思いを抱かせたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。薬剤師は医療スタッフの一員として患者様の病気治療に関わる重要な位置にあります。より有効で安全にお薬を使っていただくために患者様の情報をお聞きしています。今後はよりプライバシーに配慮した説明を心がけていきます。
○カード式電話があれば便利だと思います	カード式電話はNTTの地域割りの関係で当薬局内に設置不可能な状況となっております。大変申し訳ありません。
○OTC値段が高い	ドラッグストアとは仕入れ環境が異なることから価格競争できない状況にあります。病院で処方されたお薬と、一般薬やサプリメントとの飲み合わせに関する情報提供など、薬剤師とサプリメントアドバイザーによる個別相談も承る予定です。調剤薬局として専門家が対応し、より安心してお求めできるように環境を整えてまいります。
○(OTCに)水虫薬を置いて欲しい	取り扱っておりますのでご利用下さい。尚、症状によっては日常管理が大事ですので、一度皮膚科などを受診されることをお勧めいたします。