

コミュニケーションアップを目指して～河田町店の新たな挑戦～

河田町店

○鈴木智子 石塚ひろ美 田部井梢子

小泉えりか 伊藤公美 清水美有

菅田佳奈子 長島郁子 佐川愛

中村菜美子(第2女子医大通り店)

【目的】

私達は、日々の服薬サポートや受付業務などを通じて患者とコミュニケーションを積み重ねている。だが、現状では全ての患者と十分にコミュニケーションを取ることが出来ているとは言えない。今よりも一層コミュニケーションを充実させる為に、調剤業務から一歩離れて新たな情報提供の試みを行った。

【方法】

4半期に1回「心得ガイドブック」を発行することとした。

心得ガイドブックとは、健康管理に関連した身近な話題の中から一つテーマを取り上げ、日常生活に役立つ心得を7か条で表した見開きのパンフレットである。河田町店スタッフがオリジナルで作成した。

7月に創刊号として「熱中症の予防と対策」を発行し、配布時の患者の反応や関連商品の販売につき統計を取った。更にコミュニケーションの一つの指標として、薬歴の文字数を集計した。

【展望】

今後もこの取り組みを積み重ねることによってあらゆる患者に対してのコミュニケーションアップを図り、また薬局の健康情報基地局としての側面をアピールしていきたい。そして個々の患者ニーズに対応することができる開かれた薬局、選ばれる薬局になることを目指していく。