

調剤の流れを変え、待ち時間の有効活用をめざして

本店

○北川絵美子

江黒ひろ美 小泉えりか 齋藤のぞみ 佐川愛

【はじめに】

従来の調剤の流れは、処方せん受付⇒入力⇒調剤・監査⇒投薬となっており、薬剤師は投薬で初めて患者様と会話をします。その時に「先生から聞いている内容と違う」と言われ疑義照会になることがあります。そうすると新たに待ち時間が発生してしまいます。また、質問をされてすぐに回答できなくてお待たせしたり、回答が後日になってしまう場合もあります。

このような時間の負担を減らし、不安感などを早い段階で聞き取り解決していくことを目標とし、オープン当初から処方せん受付⇒入力⇒入力チェック・患者様へ内容の確認⇒調剤・監査⇒投薬という従来とは異なる流れで行って来ました。

そこで患者様がこの流れをどのように感じているかアンケート調査を行ったので、ご報告いたします。

【方法】

アンケート期間：2013年9月17日～2013年9月30日の10日間

流れが従来と異なることに対して、どのように感じているか「よい」「どちらとも言えない」「わるい」「わからない」理由も合わせて聞き取り調査を行った。

【結果】

アンケートに協力していただいた人数 181名

「よい」と回答した方は146名（80.7%）で理由は、疑義照会にかかる待ち時間を短縮できる。聞きたいことが先に聞けて、疑問点や心配な点が解消されて安心できる。待ち時間が長くならなければよい等がありました。「どちらとも言えない」は31名（17.1%）で、メリットはわかるので、混雑時でも待ち時間が長くならなければよい。同じ内容のため不便を感じていない。外出したくてもできないことは困る等があり、「わるい」が1名で時間がかかる、「わからない」が3名という結果となりました。

【考察】

8割の方が「よい」と回答しており、理由も私たちが目標としている事と合致していることがわかりました。しかし、どの回答にも「待ち時間」に関する意見がありました。

今はそれほど混雑していないので、待ち時間もかからず行えています。今後混雑してからも、待ち時間が増えることなく対応していくことが今後の課題です。