

【タイトル】 患者情報収集を改善させる試み ―新患アンケートを通して―

【目的】

日々業務をする中で、患者情報の収集は最も重要な要素である。特に初回アンケートには確認必須事項が多く含まれ、薬歴記載、管理料算定の上でも重要である。田端店では初回アンケートの記載をお願いしても全てきちんと記入してもらえないことも多く、新患アンケートを見直しする余地があるのではないかと考えた。そこで、アンケート用紙を改善させ、アンケートの記入漏れをなくし、患者様とのコミュニケーションツールとしての役割を向上させ、お薬手帳や GE 医薬品への関心を高め、同時に職員の意識を高めることを目指す。

【方法】

職員にアンケートを実施。それをもとに新患アンケート用紙の作り直しを行った。

H23. 8/31～9/17 の 18 日間、実際に作り直したアンケートを使用。

再び職員にアンケートを実施。さらに改良した。

【結果】

旧アンケート用紙については H23. 8/1～8/30 の 30 日分を集計し、新アンケート用紙の集計結果と比較。

★希望する、希望しないは別として、単純にお薬手帳とジェネリック医薬品希望欄に患者様が記入してくださったかどうか。

8/1～8/30	手帳：約 45%	ジェネリック：約 36%
	↓	↓
8/31～9/17	手帳：約 79% ↑	ジェネリック：約 63% ↑

記入率は格段にアップしていることがわかる。

しかし、新患のうち、手帳、ジェネリック医薬品を実際に希望する人の割合は今回の調査期間ではほとんど差はなかった。

アンケートの見直しにより、情報を更新していくことの重要性を改めて感じたが、アンケート用紙のスペースには限りがあるため、更新用に別紙も作成した。

【考察】

アンケートを作り直したことにより、見やすくなり、患者様の記入もれ、薬局側の確認もれが減ったように思うという意見が多かった。今後もアンケートと別紙を活用し、改善点が見つければ改善して患者様とのコミュニケーションツールとして有用なものにしていきたい。また、手帳やジェネリックについても、アンケートで希望を確認するのをきっかけにお話することで実際に使用する方を増やしていければと思う。職員の間でもどのようにアンケート情報を扱うか、どのように用紙を使うかが違うことも分かり、時々意見交換をする必要もあると感じた。患者サービス向上とともに薬歴の質の向上、職員同士の情報共有と意識向上にもつながるものと考えた。