

口頭⑥

耳が不自由な患者様への服薬サポートとコミュニケーションの取り方について

第二女子医大通り店
○岩佐 友香子

【目的】

耳が不自由な患者様と接する際、患者様側、薬剤師側の双方に情報伝達の不十分さや曖昧な言い回しにより誤解が生じるなど適切なコミュニケーションが取れていない場面に直面する。そこで、体調変化、服薬状況に関する情報、薬の服用方法など、コミュニケーションを十分にとるための手段、方法を検討、およびその目的を果たすうえでの補助ツールを作成し、耳が不自由な患者様へのより良いサポートをおこなうことを目的とする。

【方法】

- ①耳が不自由な方への服薬サポート・対応において困った点や工夫した点、今後取り入れる点について薬剤師、事務対象のアンケート実施。
- ②アンケート結果にもとづき資料作成、ツール作成し、活用する。

【結果】

受付時や服薬サポートするうえでの問題点を把握することが出来る。また、アンケートをもとに作成した資料やツールを活かすことで、円滑にコミュニケーションを取ることができ、以前よりもより良い指導をおこなうことが出来る。

【考察】

研究をおこなったうえで、耳が不自由な患者様とのコミュニケーションの取りやすい環境を作り出すことが出来る。今後も問題点を見つけ出しアドヒアランス向上に繋がる服薬サポートをおこなえるよう工夫・改善していく。