

患者の服薬管理に関連したアドヒアランスの向上を図る

タイヘイ薬局上峰店

○吉田 貴大、嘉村 律子、城尾 美輝

【目的】

私たち薬剤師が業務に取り組む上で、患者の満足度の高い対応を行うことは最も重要な課題の一つである。当薬局では薬剤師として質の高い医療を提供することを目的に、「患者サービスの向上」という目標を掲げ様々な取り組みを行っている。患者が薬を使用する上で怠薬や患者の抱えている問題などで継続した服薬管理が困難な場合が多々ある。それらに対し、薬歴の情報をもとに個々の患者に応じた適切な服薬指導を行うために、薬歴を見直し日頃ケアできていないプロブレムを明確にし、患者への薬剤指導に役立てることを目的とする。

【方法】

患者の認知機能の低下による服薬コンプライアンス不良、又は怠薬によるアドヒアランスの得られていない等の問題のある事例を抽出し、患者の背景や患者ケアを行う上での問題の原因となる情報を収集し、資料を作成する。作成した資料をもとに、問題の分析を行ったうえで解決方法について事例又は症例の検討を行う。検討した内容をもとにそれらの解決方法について薬剤指導の基準の作成と薬歴管理・今後の服薬指導の計画を立案しスタッフ間で内容を共有する。基準に基づき業務を遂行することで患者サービスの質の向上を図る。類似した事例に対しても基準をもとに服薬支援を行う。今回は様々な症例の中から3つ症例を選択し、それぞれに対して症例検討会を行った。あらかじめ発表者を決め、参加者に薬歴の情報と問題の根拠となる資料を配布し、発表者はパワーポイントで資料を作成、各自自己学習と問題の解決方法を考え症例検討会を行う。参加人数は発表者含む薬剤師3名。発表形式はパワーポイントで持ち時間8分で行った。

【結果】

今回の取り組みで、事例の検討および業務マニュアルの作成を行ったことによって患者の服薬管理の充実と個々の薬剤師のスキルアップを図ることができた。また事例の検討において服薬指導を行う上での新たな問題点を発見することができ、今後の服薬指導の示唆が得られた。また、薬歴管理においては、患者に適切な情報提供を行う上での薬歴の記載方法についての検討を行ったことにより、個々の薬剤師で異なっていた薬歴の記載方法を統一することができ、患者背景や個性に配慮した服薬支援に役立てることができた。

【結論】

今回の取り組みでは患者の症例に対して検討を行い、服薬指導の計画の立案、指導計画を薬歴へ反映したことにより患者指導に役立てることができた。しかし、患者の持つ疾患の違いや患者背景の違いにより様々な問題を多くの患者がかかえているのが現状で他にも事例は多々存在する。患者の持つ問題は様々であるが、それぞれに対して解決を図るため今回の取り組みを継続し、医療機関と連携して患者に対してより良い対応ができるよう努力していきたい。

薬局と個人情報～プライバシーマークがもたらしたもの～

(株)大平

○箴島 清史

【目的】

「知らない通販会社からDMが届いた」、「突然、売り込みの電話が頻繁にかかってくるようになった」登録した覚えがないのに、自分の住所や電話番号、名前などの「個人情報」を誰かが知っていると感じた経験は誰もがすることだと思う。日本では今、個人情報やプライバシーの取り扱いについての不安が広がる一方で、個人情報の保護への関心が高まっている。医療業界においても、患者から様々な情報を得、それを保管することが義務づけられている。調剤薬局の業務の中でも、処方箋や薬歴、レセプトコンピューターなどは、患者の個人情報の固まりであり、それらを保護する必要がある。そこで、個人情報を正しく、厳密に保護し、患者に安心して利用していただけるように、個人情報保護について、薬局の業務の見直しをすることにした。

【方法】

個人情報保護法に沿った薬局業務にしていくために、プライバシーマークの取得、更新を目標とし、要求事項に沿うよう、薬局業務を徹底的に見直し、個人情報保護への対応を図った。

【結果】

1. 個人情報保護のマネジメント体制の確立

JISQ15001 要求事項に対応することで、個人情報保護のための社内のリスクマネジメント体制を確立し、事故の未然の抑止力が高まった。

2. 社員の意識の向上

社員が個人情報の取り扱いについての認識を高めることで、適切な個人情報保護を行うことができる基礎作りができた。

【結論】

患者への個人情報の取得の同意を得る作業や施錠の徹底など、一見すると細かな業務が増えたように思えるが、PMSの作成により他の業務との関連性などを見直すことで、作業の効率化が図れた。今後、個人情報はますます厳密に保護される必要性があり、調剤薬局といえども、その流れには逆らえず、今後もプライバシーマークの更新を続けていく中で、患者に更なるサービスを提供していきたいと思う。

患者満足度の向上に向けた当薬局の取り組み

～症例検討会とミーティングから得られた事例の紹介～

(株)大平 タイヘイ薬局メディカルモールおぎ店

○北島 孝臣

【目的】

医療法で薬局が医療提供施設に位置付けられて数年経ち、医療の中で保険調剤薬局の薬剤師に求められるものは年々増してきている。薬局を利用される患者も例外ではなく医療消費者としての意識の高まりに伴い、窓口で薬や病気、飲み合わせ、会計など様々な問い合わせが寄せられる。しかし、薬局には薬剤師と事務職員が在籍しており、また当店舗は新人を教育するために比較的若い年齢層の職員が在籍しており、すべての職員がすぐに対応できる事例ばかりではない。そこで、これまで情報共有のために行っていたミーティング時に対応に困った事例を報告し、対応方法をまとめて同様の事例では皆が円滑に対応できるようにしたいと考えた。また昨年から薬剤師を対象に行っている症例検討会では治療目標がはっきりしている事例とこれまで積極的に介入できていなかったグループホームに入所されている患者の事例を重ねて紹介する。

【方法】

(ミーティング)薬局内スタッフ全員が対象で昼のミーティング時に困った事例を報告。対応方法をノートにまとめる。(症例検討会)参加者は当薬局店舗内の薬剤師4名。検討症例数は1例/回。検討時間は約30分。1、事前準備：日頃気になる患者・ケアに困っている患者の症例を選択し、各自検討する。2、当日：発表者が薬学・病態・患者背景の要素を考慮してプロブレムを組み立て、参加者全員で根拠に基づいて症例の問題点、ケアすべき項目について決められた順番に検討する。症例検討会の最後に、服薬支援の方法、聴取すべき項目また薬歴管理にどのように応用できるか検討する。3、後日：症例検討会により「新たに得られたプロブレム」、「同様の疾患の患者に対する服薬支援の方法」、「聴取すべき項目」、「薬歴へどのように応用するか」発表者がまとめて後日参加者に配布する。

【結果】

(ケース1)50代男性 2度目の禁煙治療の患者の禁煙支援昨年バレニクリン酒石酸塩を服用中は禁煙できていたが、服用後に喫煙をしてしまいそのまま。今度は成功したいと強い意思をもっていらっしゃる。(ケース2)グループホームに入所の患者の服薬支援これまで積極的に介入できていなかったためより積極的に患者にかかわっていく必要があると考えた。最初のステップとして訪問薬剤記録簿を作成し、患者の身体状況、介護状況、薬の管理方法や服薬状況などの情報収集につとめた。(ケース3)待ち時間が長い患者への対応方法一包化調剤や疑義照会などで待ち時間が必要と思われる患者に対しては、すぐに状況の説明を行う。薬剤師と事務職員が連携し、患者に不安な気持ちを抱かせないようにする。

【結論】

上記の3症例のいずれも言えることだが、薬剤師や事務職員が薬局を利用される患者に積極的にかかわっていくことがまず第一歩だと考える。そこからプロブレムが生まれそれを一つずつ解決していくことで我々の業務を改善することになり、結果として患者の満足度の向上に繋がっていくと思われる。一方で、解決内容やその根拠を考察することは経験年数に関係なく対応能力の向上、患者のニーズを的確に的確に捉える助けになると考えられる。今後も経験の浅い職員の教育資料としての活用が可能だと期待している。