

薬剤師こだわり図鑑

医療知識にこだわり vol.4

“未来型の服薬指導”を目指し、
勉強会や接遇改善に取り組む
きく薬局平塚店 西田彩生先生
2019.09.13



現在務めている薬局は学生時代の実務実習先であり、患者さま個々の病態のみならず、生活状況などバックグラウンドに至るまで詳しく聞き取り、それをしっかりと薬歴に残す、そんな服薬指導を行っている同社の取り組みに感銘を受け、株式会社メディックスへの入社を決意した西田先生。実務実習で薬局薬剤師として働くことに魅力を感じた西田先生は、社内の勉強会や接遇力向上に対して積極的に取り組みを行っている。

患者さまへの有益な服薬指導を目指し、

自分の中でブラッシュアップした情報を勉強会で発信

以前、新規個別指導を受けた他店舗の薬歴を見る機会がありました。そこで副作用確認をする際、「現時点の症状確認」だけでなく「服薬後に起こりうる副作用の事例を想定して伝える“未来型の服薬指導”」が必要であると学びました。それは今までの自分の服薬指導で不足していた部分でしたので衝撃を感じました。“未来型の服薬指導”は服薬指導、薬歴がより患者さまにとって本当に有益な情報になると感じました。

例えば、血圧の薬を飲んでいて今は安定していても、夏になり血圧が下がってくると、ふらつきなどの副作用が出ることもあると事前にお伝えしておくことで副作用の重篤化を予防することができます。あらかじめ伝えておくことで副作用が出た際のフォローとなりますし、服薬後のフォローアップを見据えた指導を行うことで、患者さまとの信頼関係にも繋がると考えるようになりました。



■勉強会の様子

その後、昨年5月にエリアマネージャーから「勉強会をしてみないか」とお声がけを頂きました。自分が学んだ“未来型の服薬指導”を含めた内容をもう一度ブラッシュアップし、エリア内の後輩スタッフと共有することができれば、より患者さまにとって有益な指導に繋がられるのではないかと考え、勉強会の講師を受けることにしました。大勢の前で話した経験がなかったので少し不安でしたが、「薬歴の書き方や服薬指導」を勉強会のテーマに据え、何度も上司やエリアマネージャーに相談しながら、3ヶ月かけて念入りに準備を行いました。

接客業の経験を活かし、コミュニケーションの取り方を含めた服薬指導を実施

勉強会は約20名参加していただきましたのですが、勉強会終了後にとったアンケートで自分が一番伝えたかったポイントとは少しずれた感想を記載していた方がいらっしゃいました。

人に伝えることの難しさを改めて痛感し、自分が大切だと感じていることを相手にも同じように感じてもらうための伝え方をもっと工夫するために、勉強がもっと必要であることに気づきました。 つづきはこちらのQRから→→→→→→→

(アスyak LABO は無料登録サイトです)

