平成25年度　Aブロック勉強会　アクションプラン

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　平成26年１月30日（木）

◆個人で考えた問題の定義（なにが問題の本質か）

疑義照会がこそこそなってしまい患者に不信感、薬剤師自身に疑義照会の内容に自信をもててない場合あり、

疑義照会の患者への説明が上から目線、照会の間、患者の待ち時間が長くなる　　　　　　　　　　　　　　　が問題

◆班で考えた問題の定義（なにが問題の本質か）

患者とのコミュニケーション不足　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　が問題

◆アクションプラン

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| A3班 | 目標：【疑義照会】薬剤師のコミュニケーション能力を上げる！ |

　　目標にいたる具体的な解決策

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| いつ（実施時期） | 随時 | 誰が（実施主体） | 薬剤師 |
| 誰に（働きかけ先） | 薬剤師会　　ブロック長　　班長　etc |
| どのように（方法） | 集まる単位は大規模でも小規模でも構わないが、言葉遣いや話す時の目線など接遇に長けた会員または講師を迎え研修会を行う。いろいろなパターンの疑義照会をシュミレーションしてみてスキルアップを図る。パターン内容に関しても薬剤師同士で話し合いマニュアルを作成していく。 |
| 備考 |  |

 |

◆振り返り

①勉強会に多くの薬局が参加してもらえるように、何か手伝いを事前にお願いしては。

②本日参加した薬局は一生懸命業務を行っているように思える。

③アンケートではなく、**薬局間の日頃のコミュニケーションをとり、一緒にスキルアップする**事が大切。