



平成堂薬局グループ
http://www.heiseido.com

グループ内における患者トラブルの 実際とその対応・改善

福岡県柳川市 平成堂薬局グループ ①・第一薬科大学 ②

柏原孝博① 待鳥宏和① 喜多紘大① 中島俊行① 里崎裕之①
半田信之① 田島耕一① 牛嶋良雄① 松藤欣治① 岡野善郎②

目的

平成堂薬局グループではかかりつけ薬局を目指している。患者が薬局を利用するうえで満足して帰って頂きたいが、実際にはトラブルが起きてしまうことがある。そこで、グループ内の取り組みの中から事例を集計し内容分析し、その結果から見えたことや今後やるべき取り組みについて考察した。

方法

グループ内30店舗にアンケート調査を依頼し、実際の事例をあげて、どのように対応したか集計した。

結果・考察

- 事例
- 支払の問題
 - 薬の不足、間違い
 - 医療制度への不満
 - 患者側の都合
 - 患者の勘違い
 - セクハラ

などの事例が集まった。それぞれの店舗でどのように対応し、今後の取り組みについて検討した結果、すべての患者に一律に対応するのではなく、それぞれの患者にとって心地よい薬局になるように努力することが大切であると考えた。

