

2020 年度 苦情解決事例（特養・短期）

日付、件名	受付内容	原因	対応	対策	解決
2020/10/12 （特養） 処方箋入力 漏れ	コーナン薬局薬剤師より連絡があり「先週もホクナリンテープの処方が入っておらず、確認すると必要と返事があった。今週も入っていないけれど、いらないのですか？」と問い合わせがある。	定期処方で使用しているホクナリンテープが医療ソフトのアップデートで「経過措置」の扱いになっていた。9月末までは定期処方に反映されていたが10月より反映されなかったことが原因。9月28日にアップデートを行ったことで10月より「経過措置」となっている薬が処方に反映されないことが理解できていなかった。	前回、処方箋の入力漏れがあったことを管理医師に報告した際「（季節の変わり目）この時期無いのはあかんやろう」と返答がある。今回も入力漏れの為、コーナン薬局へ謝罪し、訂正をしてもらえるよう依頼。10月より使用できるホクナリンテープに反映を行った。	システムの見直しを行い「経過措置」の薬のチェックを行う。終了となっている薬を確認したので再発防止は出来ている。	済