

進階社區藥局實習心得（之一）

藥學系六年級 林劭諳

第一次到社區藥局實習是在大三暑假的時候，當時對於藥物還是懵懵懂懂，學了一些非處方藥的介紹，查了一些常見疾病的治療以及基本救護技巧，對於藥局的經營也有了一些了解，而當六年級在課程表中看到進階藥局實習時，曾思考到底進階實習是什麼？跟第一次藥局實習相比，自己可以多學到什麼？但實習後，這些問題自然都找到了解答，而我所學到的遠比想像來得多太多。

今欣藥局是位在天母巷弄裡的藥局，以地點來說相對於在大馬路上的藥局較為隱密，但在這裡，藥師發揮藥學專業以及長久下來的經營，成為顧客們生活中不可缺少的角色，社區藥局不是只供應藥品或保健食品，而是小病可提供症狀緩解藥物資訊，大病能提供就醫與醫藥保健諮詢，對於想了解藥物的民眾可以提供充足資訊。

過去曾聽到對於藥局一些負面的評價，如利用贈品換取慢箋量、門前藥局溢領健保費等，讓我心中一直認為社區藥局的藥師本質上還是商人，民眾的用藥安全或醫療常識並不是他們的最先考量，營業額才是最重要的，但這次的實習，我發現如果有足夠的藥學知識，其實社區藥局是最能第一手提供民眾醫療保健常識、藥物資訊的場所，只要你有足夠的專業，顧客會因為想知道醫藥資訊而主動到藥局，不用依靠贈品或是其他商業的手段，當然這相對需要長時間的累積與經營。

在這裡的學習常常都是用聽的，當顧客來提出他們的疑惑，藥師在解答或詢問時，就是自己聆聽記下來或是上網查資料的時機，實習了六週遇見了各式各樣的顧客，也聽到各種稀奇古怪的症狀或問題，只是被動的等藥師教導所學實在很有限，其實自己主動去學習才能學到最多，查完了跟藥師請教與討論，會發現自己記得更深刻，下次遇到有顧客詢問也能更有自信的講解。

擁有的知識與經營的理念態度，大概會決定一家藥局的走向，在藥局工作氣氛可以輕鬆但不可隨便，對待顧客可以開開玩笑但不可以怠慢他們的需求，連接待客人也是門學問，一開始接待顧客會很緊張，但漸漸會發現一個微笑或親切的一句謝謝就可以讓顧客決定下次要不要再光顧，先得到顧客的信賴及好感他們才會開始想要詢問藥物的問題，而這時才能讓藥師發揮他的專業，因此接待顧客是最基礎但是非常重要的，客人願意光顧後接著專業會決定

能不能留住客群，而有客群之後就可以開始選擇客群，經營理念就會漸漸篩出適合這家藥局的客群。

每週的師生討論也讓我學到很多，有其他的同學在另外藥局實習，學到的跟我有許多不一樣的地方，也讓我知道社區藥局都有各自經營的理念以及專長，有些藥局會接洽計畫，有些藥局會和安養院合作協助老人們的用藥安全，而我實習的藥局會和醫院合作幫忙處理化療藥物的提供，也因此看到很多新穎的化療藥物，在藥局，連癌症相關的知識都可以學到，是我實習前沒有想到過的。

實習後也讓我發現自己多唸兩年真的有可以應用的地方，很多藥物過去不熟現在都可以努力用比較白話通俗的方式跟顧客解釋作用，疾病的基本指引跟用藥已經在腦海中，看到處方就知道大概是哪種疾病，會發現原來有更多藥學知識的自己，比過去實習有更多發揮的空間，這就是進階實習的成果，而有多進階其實是根據自己六年來藥學所學的多寡，當發現自己現在可以完成很多事後，會很開心地感受到自己的成長。

六週的實習十分充實，除了發現自己有所進步以外，也知道自己還有很多不足的部分，藥學專業還不足，待人處事也還有進步的空間，很感謝學長姊的指導。社區藥局真的是扮演醫院與民眾之間很重要的橋樑，更是能提供民眾用藥安全的第一站，國內很多藥局也都一直在進步，提供民眾更好的服務，相信藥局在民眾心中已經逐漸不再只是調劑藥品，更是安全用藥、守護健康的醫療團隊重要成員。