



陪同民眾一起促進健康－進階社區藥局實習經驗分享

藥學系六年級 陳瑞昌

在進階社區藥局實習期間，我獲得許多實作的機會，也從中學到了很多知識，這些新奇的知識和問題是我在初階社區藥局實習未曾接觸過的，也讓我看到社區藥局的另一種風貌，這裡分享一些我的感受。

在四下的初階社區藥局實習時，由於藥局業務主要以承接附近診所處方箋為主，學到的經驗著重接收處方後執行調劑的常規流程，在指導藥師的督導下學習受理處方箋、調配藥品和將藥品遞交給病人並提供用藥諮詢等步驟。當時雖然對於非處方藥產品有一些好奇心，然而，因為實習的時間較短，加上較少民眾有此需要，所以未能深入地瞭解如何提供民眾非處方藥品的藥事服務。有鑑於非處方藥是民眾自我照護的一環，如何應用藥學專業提供民眾適當用藥的選擇與使用著實重要，這也成為我想要選修進階社區藥局實習的主因。希望能體驗藥師如何評估病人的需求而提供個人化的藥事服務，並學習更多協助民眾進行自我健康照護的知識和技能，像是非處方藥產品、保健食品、營養補充品的適用族群和使用方式，還有藥局的經營管理和行銷技巧，

最後就是如何藉由聆聽民眾的需求，給予適當的回饋以提供正確的自我照護及產品選擇以增進其健康。

這次進階藥局實習的地點是專品藥局，這間藥局的特色主要是多元的藥事服務內容以及在地化的民眾關係深耕。首先，實習期間，令我印象深刻的是藥局的經營管理模式，藥局的型態以處方調劑與提供醫療保健品並重。除了以處方調劑做為主要業務外，在醫療保健品的供應上，藥局也會盡可能根據民眾的個別需要，協助在地民眾選擇適當產品，以滿足他們在自我健康照護上的期待。藥師從詢問當中瞭解病人的需求、傾聽民眾的想法、最後提供自我照護的策略供民眾選擇，這種應用評估(assess)與建議(advise)的溝通技巧，並顧及病人主體性(autonomy)的服務模式，讓民眾更願意與藥師分享經驗並信賴藥師的專業建議。此外，藥局也提供多樣的現代化藥事服務以強化社區醫療網絡的完整，例如：應用數位化科技，使用 Line 進行健康照護諮詢和發送通知領藥訊息、利用網路商務系統供選購一般貨品、到店取貨等數位服務模式，可以看到現代社區藥局考量民眾在醫療服務上的可近性與便利性，在經營上也順應時代變遷，進行一些營運結構的微調與服務流程的改進。

在實習的藥局中，我可看到各式各樣的商品，包含非處方藥產品、

保健食品和醫療器材，由於大多數的民眾不明瞭如何區別這些琳琅滿目的商品，以及如何瞭解比較個別商品的功能和特色，以挑選最適合自己狀況的產品。因此，藥師的介紹說明就顯得格外重要。在實習期間，我學到如何依據民眾的需求推薦適合的產品。首先，要瞭解民眾的需求和想要的產品，依據他們陳述的症狀判斷這個產品適不適合給民眾使用，最後再根據民眾的適應症和可接受的價格等因素推介最適合的產品。以有感冒藥需求的民眾為例，如果使用對象是有發燒、喉嚨痛、流鼻水、鼻塞等症狀，就會建議選用綜合感冒藥，較可同時達到緩解多種感冒症狀之效。除此之外，在藥局也能見習到藥師如何引導民眾找到適合自己的產品，讓我看見藥事服務的另一種樣貌，藥師不單只是扮演用藥諮詢的角色，同時也負責把關民眾健康，藉由提供適當的產品給民眾，促進民眾的自我照護的能力，同時藥局也能獲得合理的收益，以達成藥局和民眾雙贏的局面。在地許多民眾反覆至藥局詢問藥師有關自我照護的資訊，以及推薦其他親友到藥局接受藥師諮詢以解惑健康照護的疑難，讓我體會在地關係的深耕就在這日常藥事服務中展現而建立強化。因此，這家藥局會廣受民眾歡迎也是毋庸置疑的。

藥局在5月時舉辦年中慶活動，於活動期間，我見識到不少辦活動的技巧。首先是宣傳活動，會透過直接郵寄或傳送廣告資訊給民眾，

讓舊雨新知瞭解藥局的服務內容與特價活動，另外，事前也需要協調人員和準備貨品，活動進行時內部人員也要分流注意各區情況，適時回答民眾的疑問，才能讓活動更順利進行。以量體溫之器材為例，某品牌的額溫槍是廣告特價品，所以很多人詢問，這時可以解說商品的價格和擺放位置，以及不同產品的優缺點，讓民眾可以充分理解並選購自己適用的產品，也能增加民眾的滿意度。經過這次難得的學習良機後，我充分體會到藥局辦活動的流程和背後的所需下的功夫，一個成功的活動是需要在流程上下功夫思考其動線流暢、資源配置以及使用者的感受。期望自己未來策劃活動也能運用學習經驗，辦出能讓大家滿意的活動。

然而，這次的實習有一些小插曲，主要是5月12日之後，由於新冠肺炎疫情的突然升溫以及雙北封城的疑慮，導致大量的人潮搶購防疫物資，因此防疫物資缺乏的情況相當普遍。對處於基層醫療體系的藥局而言，如何協調備品補貨和分配工作，同時要如何讓民眾快速瞭解防疫物資的價格和存量，安撫民眾的焦慮便是一大挑戰。此期間，我見識到藥局立即想出對策因應，像是防疫物資擺在最前面、手寫價格牌、使用現金結帳等，如果民眾有疑問可以先簡單說明，讓民眾可以快速瞭解防疫物資存貨與供應現況。雖然搶購物資的人潮會加重藥局的工作量，但是憑藉這些方式可以簡化處理流程，降低櫃台人員的

負擔。藥局處於面對民眾的第一線，在疫情嚴峻而繁忙時能想出對策有效因應，並且有條不紊的進行，努力的為大眾付出心力，他們的服務精神值得學習。

在六週的實習過程，學習到最重要的是耀興學長提到的理念-社區藥局是提供民眾在醫院以外的健康服務。在醫院雖然有醫術卓越的醫師，也有學養專業的藥師把關，但是很多情況不是單用處方藥就能滿足民眾的需要，這時候社區藥局就能藉由全面性服務展現其價值。以使用番瀉葉藥品的民眾為例，除了告知藥品不能長期服用外，也可視民眾身體狀況是否微恙，或能推介改善腸道功能的益生菌產品，幫助病人改善長期胃腸功能，減少瀉藥的依賴。總之，社區藥局可扮演關鍵的角色，包括可以協助病人增進用藥效益、減少藥物副作用，也可以提供適當的產品增進民眾的健康。藥師除了專精藥品的功用與禁忌外，在社區執業時，更應將照護的視角擴大，瞭解每一位「人」的需求，進而提供對應的藥事服務，除了藥品之外，仍有更多選擇可以提供民眾全人化(holistic)的健康照護。社區藥局專業的展現就在民眾需求得以滿足並認同藥師提供的服務。進階實習完成後，我心目中的社區藥局將不再只是單純領藥，而是社區健康服務的中心，藥師則是促進民眾健康、把關民眾用藥安全的大使。期許自己未來能運用在藥局實習的經驗達成促進民眾健康的目標。