

中國醫藥大學 藥學系



社區藥局實習 課程教學手冊

藥學院藥學系 彙編

第二版

中華民國 107 年 10 月

手冊教學內容綱要及教學原則

請指導藥師依業務情形適當調整實習內容

(註：內容乃參考台大與大仁藥學系之社區藥局實習手冊)

目 錄

壹、實習目標.....	2
貳、學生之職責.....	2
參、社區藥局指導藥師之職責.....	3
肆、教學內容綱要及教學原則.....	3
一、健保藥局之機能與角色.....	3
二、社區藥局之經營與管理.....	3
三、藥品調劑作業（處方藥）.....	4
四、非處方藥品與健康食品的諮詢與販售.....	5
五、溝通技巧與待人接物.....	5
六、提供藥事照顧.....	5
七、中藥業務.....	5
八、社區公共衛生及建康促進活動.....	5
伍、實習報告內容.....	6
附表一：請藥師提供學習考核.....	7
附表二：請藥師提供口頭專題報告考核.....	9
附表三：社區藥局實習學生請假卡.....	10
附表四：藥學系學生實習簽到表.....	11

壹、實習目標

學生藉由社區藥局實習，印證藥師養成教育課程與社區藥局執業之實務運用與互動，期能使學生經由學習達到下列目標：

- 一、瞭解社區藥局的執業範疇與型態
- 二、瞭解社區藥局在全民健康保險中應具備之機能及扮演之角色
- 三、體驗社區藥局藥師在社區整體營造下的功能
- 四、學習社區藥局的經營與管理
- 五、精進專業溝通技巧與待人接物之道
- 六、熟知社區藥局與長期照護機構及居家護理之相互關係
- 七、認識藥品及瞭解藥品分類、分級

貳、實習生守則

1. 依學校規定，實習時數至少160小時。
2. 遵守社區藥局建教合作之約定，接受指導藥師的監督和指導進行學習活動。
3. 遵守各社區藥局之教學規定與要求。每日上下班時間及請假作業依各社區藥局之規定進行，實習期間系內將派老師前往訪視。
4. 應維護藥局、顧客及病人的隱私權，不得在公開場合發佈未經同意之訊息。
5. 實習期間不得要求公司給與報酬或支薪。
6. 實習結束後一個月內需上網填寫問卷，並繳交實習心得報告到moodle數位學習系統。若暑假期間至2個單位實習，請將實習心得報告彙整為1個檔案再進行上傳。
7. 若有任何問題，請與藥學系辦公室或李昭瑩老師聯絡，電話：04-22053366，分機5800或5116；E-mail：aca03@mail.cmu.edu.tw，cylee@mail.cmu.edu.tw
(實習相關資料公佈於藥學系網頁之“實習專區”或moodle系統上之“藥學實習”學科，請同學時常參閱。)

參、社區藥局指導藥師之職責

1. 對學生簡介社區藥局的環境，包括藥局設計與擺設結構、學生實習的相關規定、介紹藥局工作人員及職掌、社區藥師之功能與執業型態、學生的實習流程與評估、以及對學生的期望。
2. 和學生討論與藥局執業有關的議題（如藥品優良調劑作業規範，醫藥分業，藥師專業服務，藥師法，藥事法，健保法、繼續教育規定等）
3. 與學生討論用藥指導之方法及技巧。
4. 指導學生所有專業行為及技術，以達到學習目標。
5. 請在實習期中及實習結束時對學生各進行一次學習考核（附表一）。請在第一次評估後向學生說明您對他後半部實習的期望。
6. 安排學生進行口頭的專題報告（附表二），並請評分。
7. 請記錄學生出席的狀況及實際實習的時數（附表三、四）。
8. 請藥局負責人將學生考核資料（附表一、二、三、四）留藥局備查，學生實習結束後，請將實習成績單(已與合約書一併寄送)寄到中國醫藥大學藥學系辦公室。

肆、教學內容綱要及教學原則

為達到上述實習目標，參與實習之藥學生分發至社區藥局實習，必須在指導藥師的指導下接受教育及學習經驗，並以下列學習內容為方向指導學生：

一、健保藥局之機能與角色

1. 認識醫藥分業現況與作業原則
2. 瞭解健保特約社區藥局之機能與業務
3. 認知健保署醫療政策變化對社區藥局之影響
4. 認知社區藥局與整體社區之間的關係

二、社區藥局之經營與管理

1. 認識開設藥局的相關法律，設立條件與申請流程，並學習社區藥局開設地點之選擇評估。
2. 學習如何進行藥局周圍商圈之調查。

3. 學習藥品與商品之陳列與促銷。
4. 學習藥品與商品之價格定價與毛利策略。
5. 學習客戶管理、社區行銷與聯合廣告之作業。
6. 學習藥局內產品之歸類、編碼、電腦作業系統。
7. 認識電腦管理藥品、衛材與商品所採用之方法。
8. 認識藥品與商品訂購、驗收、倉儲、陳列、盤點、庫存核對之作業。
9. 相關電腦報表之營運分析、解讀與改善作業。
10. 瞭解健保署對藥品使用之管理規範，與媒體申報之作業規範。
11. 瞭解衛生福利部食品藥物管理署公佈之“藥品優良調劑作業規範”內容。
12. 學習管制及麻醉藥品之管理辦法。
13. 藥品產地或包裝變更、藥品破損變質、及剩藥回收之處理方法。
14. 瞭解財務管理與會計作業。
15. 學習人力資源管理。

三、藥品調劑作業 (處方藥)

1. 拿到一張處方後，能判斷處方的完整性。
2. 拿到一張處方後，能確認處方內用藥的各種問題。
3. 拿到一張處方後，能正確無誤地調配處方，並重視包裝標示正確性。
4. 拿到一張皮膚科軟膏之處方後，能調配好此處方。
5. 拿到一張小兒科處方後，能處理並分包此處方。
6. 提出一藥品之商品名，學生能說出此藥品之學名、單位含量、劑型、正確服藥方法、適應症、藥物作用機轉、藥動學特性、治療禁忌、可能的藥物交互作用、使用注意事項、副作用。
7. 拿到一張處方後，能說明每一藥品的治療用途，並判斷病人可能的疾病。
8. 對有交互作用之處方，學生能提出解決此處方問題之方法。
9. 觀察學習並能進行用藥指導之工作。
10. 學習如何評估調劑服務之品質(哪些監測指標、如何測量、如何統計、如何判讀說明)。
11. 學習處方箋的保存、歸類、與各類必要的記錄與留底。
12. 協助建立與記錄病患的藥歷檔。
13. 學習並實際從電腦網路收集藥物資訊，以滿足顧客之需求。
14. 認知在長期照護機構與居家護理中藥師的角色。

四、非處方藥品與健康食品的諮詢與販售

1. 認識指示藥品與成藥之內容，包括主成份、用途及使用注意事項等。
2. 學習非處方藥物治療學，並因應顧客所描述狀況，建議該使用之藥品，同時進行適當之用藥指導。
3. 運用電腦收集非處方藥品與健康食品資訊。
4. 認識社區藥局銷售之居家用醫療保健器材，並能正確指導顧客使用。
5. 對健康食品與中藥有正確之認知。
6. 瞭解護嬰用品、護眼用品及其他衛生保健用品等之正確使用。

五、溝通技巧與待人接物

1. 注意衣著、儀態、禮節。
2. 學習對顧客的服務態度與抱怨處理。
3. 執行病患諮詢與用藥指導。
4. 能發覺更多針對病患的藥事服務內容，如：送藥到家，與居家護理結合，做血脂肪、血壓、氣流計的測量與建議，教育戒煙等。

六、提供藥事照顧

1. 對社區慢性疾病患者(氣喘、糖尿病、高血壓、高血脂)進行藥事照顧，協助監測其藥物治療，以達符合適應症、有效、安全及配合度高之目標。
2. 學習記錄藥師之專業行為。
3. 參與藥師到護理之家或養護所執行專業服務。

七、中藥業務

1. 中藥之認識。
2. 中藥之調劑。
3. 中藥之炮製。

八、社區公共衛生及建康促進活動

1. 社區藥事照護：居家照護、機構照護。
2. 慢性病連續處方箋調劑服務之推動。
3. 糖尿病共同照護：認識糖尿病共同照護網醫事人員認證基準、降血糖藥之使用方法及注意事項、居家自我檢測疾病治療狀態之儀器與方法、糖尿病人衛教及照護之專業知識等。

4. 戒菸藥事照護：瞭解戒菸相關產品之使用方法及注意事項、戒菸相關衛教資訊、戒菸個案管理及轉介、社區藥局戒菸諮詢站等。
5. 結核病人居家訪視藥事服務：認識都治計畫(Directly Observed Treatment, Short-course, DOTS)、結核病用藥及注意事項、病人服藥順從性指導、療效及副作用監測等。

伍、實習報告內容

實習生在實習期間需收集下列各項作業資訊，並於實習結束後按規定繳交報告電子檔，建議內容可包括：

1. 實習藥局的作業相關事項：

- (1) 藥局內所販售藥品之分類及品項
- (2) 藥局內可供查詢的醫藥參考書籍（可為藥典、教科書、或其他相關藥品資訊來源；請註明書名、作者、第幾版、及出版年份）
- (3) 藥局平均每月調配處方數及相關統計資料
- (4) 介紹藥局的特色（尤其是可供觀摩學習的獨特點）或其他有助於瞭解實習藥局的任何資訊
- (5) 其他相關事項（如藥局設施、陳列等）

2. 藥局販售之品項：

請針對下列某類別收集產品說明書，詳細列出藥局內販售的該類藥品品項中之組成成份、含量、劑型、包裝、製造廠商、許可證字號、及零售參考價，並請註明其級別（處方藥/指示藥/成藥）。

販售之產品類別可區分為：

- (1) 維生素製劑（請註明為 一般小兒/孕婦/老人 用）
- (2) 綜合感冒劑（如為小兒製劑，請加以註明）
- (3) 腸胃道障礙治療藥(包括制酸劑、瀉劑、止瀉劑....等)
- (4) 一般皮膚外用劑(包括止痛貼布、類固醇製劑、抗黴菌製劑、防蚊劑、防昆蟲咬傷、尿布疹及痱子用品、及防曬油...等)
- (5) 保健食品
- (6) 居家用醫護器材/保健用品

3. 對藥局的建議

附表一：請藥師提供學習考核

說明：請依學生之實際表現來評估。經您的觀察及判斷，請給予最能反映出學生學習能力的分數。請每個實習地點的指導藥師，在實習期中及實習結束時對學生各進行一次學習考核。請在第一次評估後向學生說明您對他後半部實習的期望，並與學生討論此結果。

實習藥局名稱：_____地址：_____

實習生姓名：_____實習時間： 年 月 日至 年 月 日止

考 核 項 目	考 核 成 績
(一) 品 格 (每項4分，合計16分)	
1.儀容： 清潔,整齊,有專業外觀	
2.態度： 禮貌,熱忱,合作,考慮周到	
3.誠實： 不虛假,不欺騙,勇於認錯	
4.負責： 守時,有擔當,願花時間解決問題	
	小計：
(二) 學 習 態 度 (每項4分，合計24分)	
1.有興趣並願意去學習及參與活動	
2.能以專業之態度處理病人的治療事務	
3.能以專業之態度與其他醫療人員溝通	
4.能自動找尋問題來發問	
5.能誠懇地接受他人指導,並虛心受教	
6.能在無人督導下按規定自動工作	
	小計：

考 核 項 目	考 核 成 績
(三) 知 識 學 習 能 力 (每項4分，合計24分)	
1.能針對問題自己去查尋收集資料	
2.能有組織地整理文獻	
3.能有系統地將知識明確表達出來	
4.能很合理地解釋問題	
5.能運用出自己所學的知識	
6.瞭解本實習處所的基本規定	
	小計：
(四) 專 業 技 術 (每項4分，合計20分)	
1.調劑或工作技術正確,熟練	
2.調劑或工作有條理,不混亂	
3.能判斷處方用藥的適當性	
4.能教導病人用藥知識	
5.能適當與病人溝通	
	小計：
(五) 其 它 (每項4分，合計16分)	
1.有創造力,能想出好的改善方法	
2.顯示出對病人藥物治療品質的關心	
3.有興趣知曉專業倫理及法律的規定	
4.有很好的隨時寫筆記習慣	
	小計：
學習考核成績：_____ 分	

指導藥師：_____

考核日期：_____年_____月_____日

附表二：請藥師提供口頭專題報告考核

報告者：_____ 日期：_____ 評估者：_____

得分：_____ 1 = 很差, 5 = 非常好

(一) 溝通技巧：(每項5分，合計35分)

- | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| 1.說話清晰,音量適中,及音調高低有變化 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.報告時姿勢儀態優美,眼接觸情形良好 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.說話有信心及權威性,有能力說服聽眾 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.有能力對問題解說清楚,答辯能力佳 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.有能力維持聽眾的興趣 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.服裝儀容佳,有專業之形象 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.輔助視聽教材之準備優良 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

溝通技巧得分：_____

(二) 組織能力：(每項5分，合計30分)

- | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|
| 1.演講內容充實,精簡 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.演講內容有條理,合邏輯 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.報告內容與主題之相關性佳 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.有特別強調案例最需要表達之重點 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.書面摘要之內容良好,可幫忙瞭解演講 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.時間的掌握良好 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

組織能力得分：_____

(三) 綜合意見 (佔35分)： _____

綜合意見得分：_____

口頭專題報告總成績：_____ 分

附表三：社區藥局實習學生請假卡

藥學實習學生請假卡

藥局名稱：

藥師：

學號					姓名					實習日期	年 月 日		
						年 月 日							
假別	請假起訖時間				合計(時)	補班	補班時間	值班藥師簽名	備註				
	起	迄	年	月						日	時		
	起												
	迄												
	起												
	迄												
	起												
	迄												
	起												
	迄												
	起												
	迄												
	起												
	迄												
	起												
	迄												

附表四：藥學系學生實習簽到表

時間起迄					合計(時)	簽到	簽退
年	月	日	時				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				
			起				
			迄				

若不敷使用，請自行影印