

國防醫學院藥學系

社區藥局實習手冊



中華民國一一四年一月編

社區藥局實習指引

實習目的

藉由學生在社區藥局實習過程，能實際驗證及應用學校所學的專業知識，期盼能達到下列數項目標：

- 一、訓練藥品調劑作業之實務操作
- 二、體驗社區藥局藥師的功能與角色
- 三、增進專業溝通技巧與待人接物之道
- 四、了解社區藥局的執業範疇與執業型態
- 五、學習社區藥局的經營與管理
- 六、觀察及思考現今的社會醫藥問題

實施時間

於四升五的暑期課程實施（5學分；專業必修）

日期：114年5月19日至114年6月22日

實習時數至少160小時，每週實習時數原則上不超過40小時。

實施方法

經由實地觀摩實習與撰寫作業等方式，以達到了解社區藥局實際經營、運作及專業藥師在社區所扮演之角色與功能之目的。

學習綱要

在社區藥局的實習希望達成下列學習內容：

一、處方藥品調劑作業

1. 參照行政院衛生福利部訂定「優良藥品調劑作業規範」，了解以下作業：
 - (1) 處方判讀：包含如何適當地評估處方上之藥品、劑量與用藥方法，且正確地辨認問題並評估病患用藥內容
 - (2) 處方調配：依處方指示選擇正確的藥物，並正確地執行調配工作
 - (3) 用藥指導：再次核對藥品並提供適切的用藥指導
 - (4) 資料保存：處方箋的保存與藥歷的建立與管理

2. 經由實際參與處方調劑過程學習：

核對處方、正確用藥指導及體認藥局藥師在健康照護中的角色與職責

二、非處方藥品（指示藥、成藥）

參照行政院衛生福利部訂定之「指示藥品審查基準」，以及非處方藥品相關

書籍資料，了解以下各項：

1. 指示藥及成藥中各類品項
2. 各藥品仿單之詳細內容，如組成成份、適應症、副作用及警告事項等
3. 如何因應顧客陳述之症狀，進行病患諮詢服務
4. 如何提供顧客正確的藥物資訊

三、藥局之經營管理

實習可由下列方向進行了解與學習：

1. 藥局電腦作業 POS (point of sales) 實況，包括：
藥品之訂購、驗收、陳列、銷售、盤點、庫存檢查等藥品管理作業及健保媒體申報作業
2. 營運分析與改善作業
3. 財務管理與會計作業
4. 客戶管理與直效行銷
5. 人事管理
6. 溝通技巧與人際關係

四、居家常用醫療器材、保健食品、化妝品暨美容保養品的認識

1. 了解社區藥局銷售之居家用醫護器材並正確地指導顧客使用方法
2. 對保健食品與中藥成藥有正確的認知
3. 認識化妝品暨美容保養品相關產品
4. 對護眼及其他護理用品等特殊品項之了解

其他學習面向

一、認識藥局的作業相關設施：

1. 藥局平均調配處方數（可依 天/星期/月 為單位）
2. 藥局內所販售藥品之分類及品項總數
3. 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）
4. 其他有助於了解實習藥局的任何資訊或特色
5. 其他相關事項（如藥局設施、陳列等）

二、實習期間所發生的相關社會醫藥新聞：

資料來源可為中英文期刊、雜誌、報紙或新聞內容等，新聞內容可涵蓋（但不限於）醫藥新知、新核准上市/進口藥品、藥政法規更動或新法令、與用藥有關的病例報告（如不良副作用等），並請略書心得意見。

三、 民眾詢問問題與解答

評量標準

- 一、 指導藥師實習評分佔 60%：實習評估表由實習社區藥局指導藥師填寫後，於實習結束後提供給學校負責老師，可郵寄或拍照/掃描以 Email 寄給學校負責老師，或無塗改痕跡且經密封後由學生代為轉交。
- 二、 實習週記佔 20%，實習報告佔 20%：繳交電子檔予學校負責教師評分。

實習應繳交之相關作業

實習學生在實習期間需完成下列各項作業，並按時依規定繳交：

1. **實習週記**：每週日結束前，繳交該週實習週記電子檔，格式請參照後頁附件。
(每遲交一天扣一分)
2. **實習報告**：學生於暑假結束後兩週內繳交實習報告(PowerPoint)電子檔予學校負責老師評分。並以 PPT 錄製約五至十分鐘之說明影片，內容至少需有實習藥局介紹及實習心得分享。(報告及影片每遲交一天扣一分)
3. 藥局藥師指定之其他報告或作業。

註：教學內容供藥師參考，實際課程規劃可依各藥局經營面向調整。

學校負責老師

林書儀

聯絡電話：02-8792-3100#18818 或 18181；0972-185396

聯絡信箱：shuyilin@mail.ndmctsgh.edu.tw

聯絡地址：台北市內湖區民權東路六段 161 號 9 樓藥學系

社區藥局實習相關主題

- ☐ 藥局產品歸類及編碼
- ☐ 藥局電腦 POS 作業系統認識
- ☐ 藥局處方藥品認識
- ☐ 處方認識、調劑作業與用藥指導
- ☐ 電腦健保媒體申報作業
- ☐ OTC（指示藥、成藥）產品認識與諮詢服務
- ☐ 醫療保健相關器材、保健食品、藥用化妝品暨美容保養品之認識及諮詢服務
- ☐ 產品訂貨與電腦輸入
- ☐ 產品補貨上架與陳列
- ☐ 藥用化妝品暨醫學美容保養品
- ☐ 儀態、客戶服務與抱怨處理
- ☐ 客戶管理與直效行銷
- ☐ 商圈調查及醫師診所拜訪
- ☐ 競爭藥局調查與分析
- ☐ 藥局促銷活動之策劃及執行
- ☐ 實習進度檢討
- ☐ 藥局人事管理
- ☐ 產品組合、價格與毛利策略
- ☐ 盤點與庫存管理作業
- ☐ 藥局營運分析與改善作業
- ☐ 藥局財務管理與會計作業
- ☐ 參訪其他藥局

註：上列主題僅供參考，實際課程規劃可依各藥局之經營面向調整。

社區藥局實習守則

- ◆ 遵守實習藥局之有關規定。
- ◆ 原則上實習時間固定，不得任意更改。
- ◆ 任何請假，需先經實習指導藥師核可，並應通知學校實習負責老師，後續再補足實習時數。
- ◆ 應穿著整潔之服裝，並保持儀容整潔及注意禮貌。
- ◆ 愛惜實習藥局之設施及物品，不得蓄意損壞或作為私用。
- ◆ 未經許可，切勿破壞藥品原包裝。
- ◆ 遵從指導藥師之指導，並在其督導下作業。
- ◆ 回答顧客之詢問或做任何建議前，應先向指導藥師請教，俟指導藥師同意後，方可進行。
- ◆ 實習期間若有疑問，主動向指導藥師或學校負責老師詢問。

國防醫學院藥學系

社區藥局實習評估表

學生姓名：

指導藥師：

實習藥局：

藥局地址：

電 話：

實習期間： 年 月 日 至 年 月 日

學習項目	實習學生表現（請打✓）				完成日期
	待改進	可	優	極優	
I. 處方調劑作業					
1. 確認處方合法性及合理性之觀念					
2. 正確地完成藥品調配工作（正確的藥品、劑量、數量等）					
3. 正確的用藥指導與諮詢之觀念					
4. 了解常用處方藥之學名、商品名與作用					
II. 非處方藥品認識					
1. 研讀書籍並了解一般非處方藥之學名、商品名與作用					
2. 正確提供非處方藥之諮詢					
3. 正確教導病人使用醫護器材（血壓計、糖尿病檢測、針筒、敷料等）					
4. 良好的非處方藥介紹及溝通技巧					
III. 藥局電腦管理作業					
1. 了解如何作顧客、產品、廠商建檔					
2. 了解健保之媒體申報作業					
3. 了解藥局 POS 管理系統之作業					
IV. 藥局行銷作業					
1. 積極正確地建立顧客檔案					
2. 執行商圈及醫師診所拜訪					
3. 了解競爭藥局之優劣點					
4. 正確積極地執行店內產品陳列作業					
5. 良好的外表儀容及顧客服務態度					

V. 藥局經營管理					
1. 熟悉價格與毛利策略					
2. 了解產品訂貨、盤點、庫存管理作業					
3. 藥局促銷活動之執行					

評分不需提供精確成績，僅提供 A+~E 評分即可

(A+: 95-100 A: 90-94 B: 80-89 C: 70-79 D: 60-69 E: <60)

	請考量基本知識、溝通技巧、學習態度、到勤紀錄等
評分	

指導藥師對實習學生的評語及建議：

指導藥師或藥局負責人對實習方式及其他實習相關事項評語或建議：
(將作為未來社區藥局實習課程之設計及改進的參考)

藥師簽名：_____

評估日期：_____

社區藥局實習週記

週別：第 週	日期 至	學生姓名：
本週實習主題		
本週實習紀實 (請簡述每日之 主要活動)		
本週閱讀之文章 (請記錄文章標 題及出處)		
本週參與討論的 題目(請簡述)		
本週心得與感想		
每週一藥		