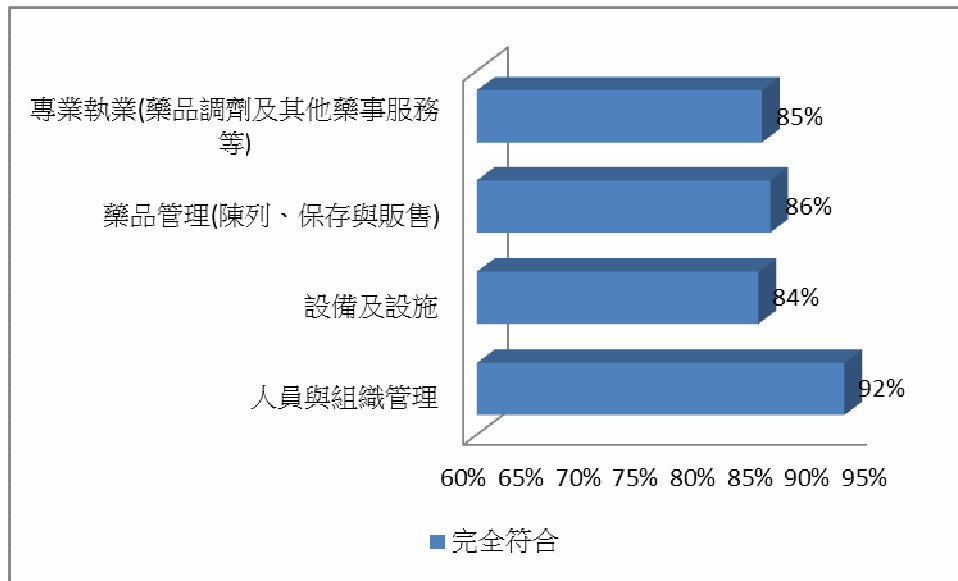
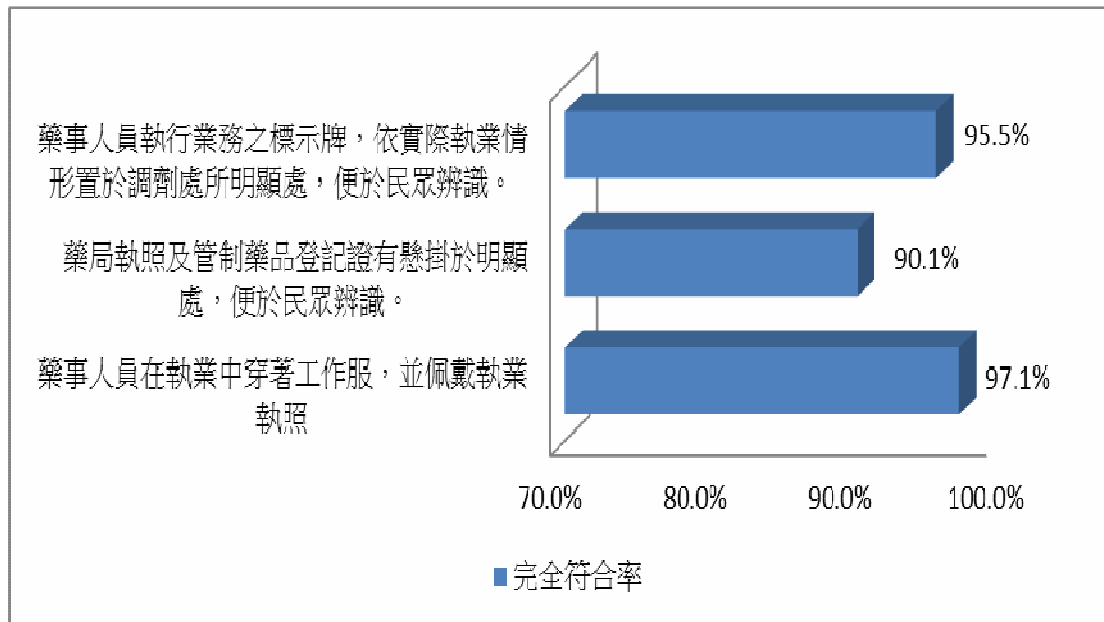


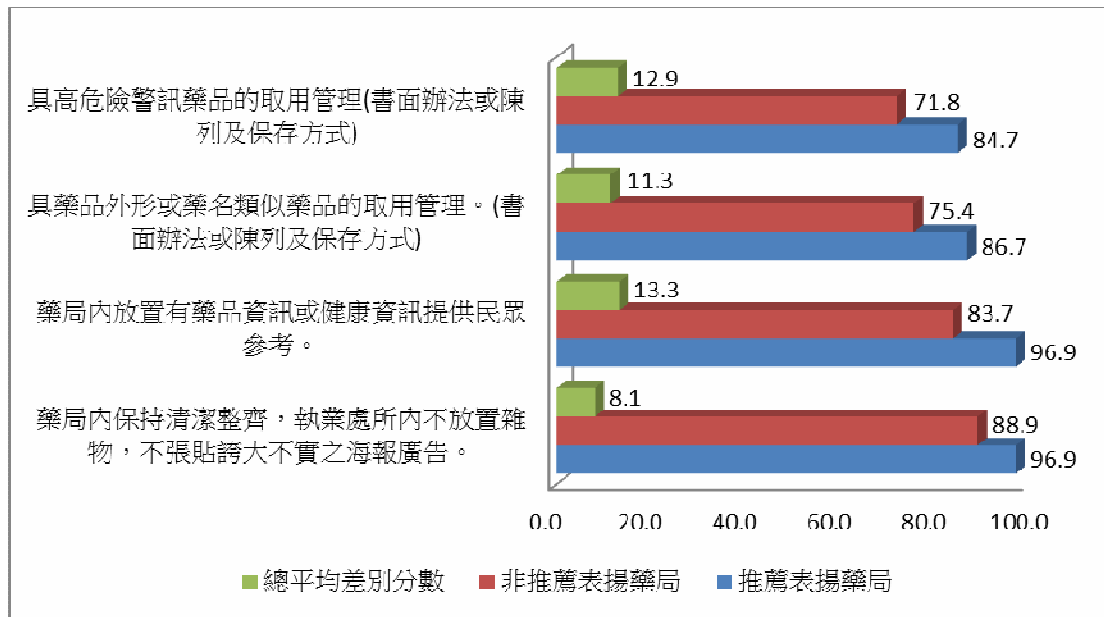
圖表一、四個評核面向的平均完全符合率



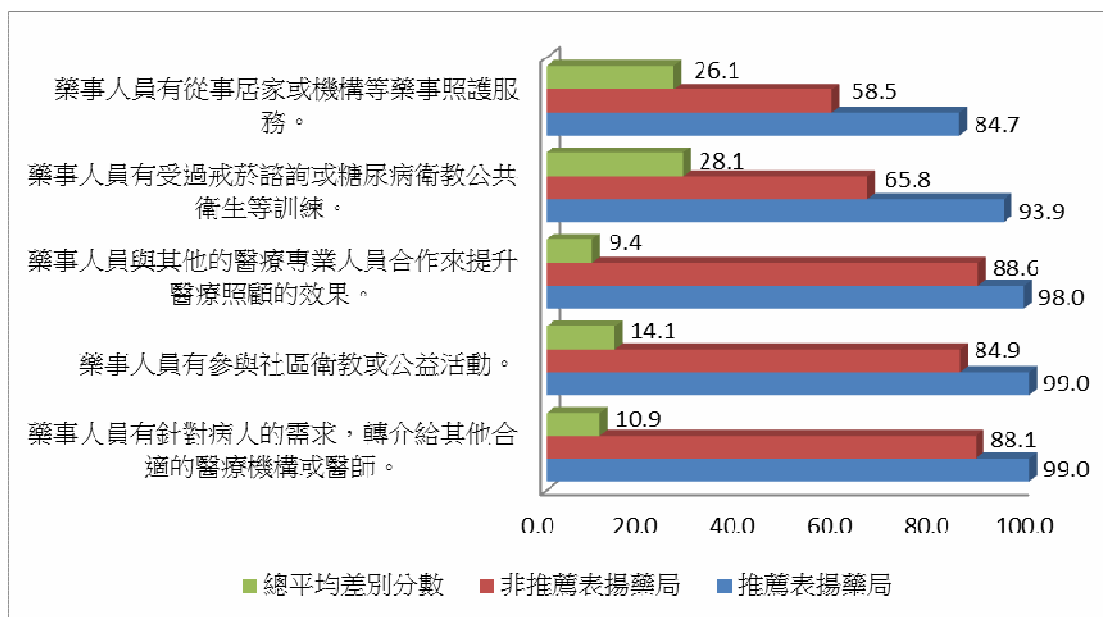
圖表二、讓民眾辨識藥局與非藥局、藥事人員與非藥事人員項目的完全符合率



圖表三、推薦表揚藥局的特色(硬實力): 與非推薦表揚藥局分數差



圖表四、推薦表揚藥局的特色(軟實力): 與非推薦表揚藥局分數差



附錄一、101年度社區藥局評估考核試辦計畫-優良示範藥局名單

| 健保分區 | 縣市別 | 名稱     | 地址                |
|------|-----|--------|-------------------|
| 台北區  | 台北市 | 鼎泰藥局   | 台北市信義區基隆路一段155號1樓 |
| 台北區  | 台北市 | 晶龍藥局   | 台北市內湖區成功路四段218號   |
| 台北區  | 台北市 | 聖賢藥局   | 台北市士林區士商路72號      |
| 台北區  | 台北市 | 麗中藥局   | 台北市信義區福德街217號     |
| 台北區  | 台北市 | 中心藥局   | 台北市中正區汀洲路3段121號   |
| 台北區  | 新北市 | 緣來藥師藥局 | 新北市永和區福和路252號1樓   |
| 台北區  | 新北市 | 信隆大藥局  | 新北市中和區安樂路6號       |
| 台北區  | 新北市 | 泰林中西藥局 | 新北市泰山區泰林路二段206號   |
| 台北區  | 新北市 | 十安藥局   | 新北市新莊區中港路316號     |
| 台北區  | 新北市 | 欣民藥局   | 新北市板橋區雙十路3段39號    |
| 台北區  | 新北市 | 知達藥局   | 新北市蘆洲區長榮路502號     |
| 台北區  | 基隆市 | 陸記藥局   | 基隆市源遠路241號        |
| 台北區  | 宜蘭縣 | 東安藥局   | 宜蘭縣羅東鎮光榮路489號     |
| 東區   | 花蓮縣 | 金英寶藥局  | 花蓮市國富十街98號        |
| 東區   | 台東縣 | 詠康藥局   | 台東市更生路113號        |
| 高屏區  | 高雄市 | 天天美藥局  | 高雄市旗山區中山路92號      |
| 高屏區  | 高雄市 | 人禾藥局   | 高雄市三民區九如二路324號    |
| 高屏區  | 高雄市 | 弘興藥局   | 高雄市鼓山區鼓山三路48-11號  |
| 高屏區  | 高雄市 | 人尚大藥局  | 高雄市左營區榮總路115號A5棟  |
| 高屏區  | 高雄市 | 陽光藥局   | 高雄市左營區翠華路603號     |
| 高屏區  | 高雄市 | 英祥藥局   | 高雄市苓雅區英祥街19號      |
| 高屏區  | 高雄市 | 崧柏藥局   | 高雄市鼓山區華榮路543號     |
| 高屏區  | 屏東縣 | 大安藥局   | 屏東縣潮州鎮光春路71號      |
| 高屏區  | 澎湖縣 | 陽明金福藥局 | 澎湖縣馬公市陽明路50號      |
| 中區   | 台中市 | 振聲藥局   | 台中市西區向上路一段447號一樓  |
| 中區   | 台中市 | 日盛中西藥局 | 台中市北屯區東山路一段138-2號 |
| 中區   | 台中市 | 向上南何藥局 | 台中市南屯區向上南路313號    |
| 中區   | 台中市 | 保健藥局   | 台中市南區工學路53號       |
| 中區   | 台中市 | 原隆安藥局  | 台中市石岡區石岡街53號      |
| 中區   | 台中市 | 和康藥局   | 台中市太平區樹孝路462號     |
| 中區   | 彰化縣 | 康健藥局   | 彰化縣溪湖鎮彰水路三段280號   |
| 中區   | 彰化縣 | 善生藥局   | 彰化縣花壇鄉花壇村中正路200號  |
| 中區   | 彰化縣 | 田尾日信藥局 | 彰化縣田尾鄉中山路二段397號   |
| 中區   | 南投縣 | 南投藥局   | 南投市民族路286號        |
| 南區   | 台南市 | 雅倫藥局   | 台南市佳里區建南街163號     |

|    |     |         |                     |
|----|-----|---------|---------------------|
| 南區 | 台南市 | 建壽藥局    | 台南市安南區海佃路二段 572 號   |
| 南區 | 台南市 | 普羅藥局    | 台南市佳里區新生路 303 號     |
| 南區 | 台南市 | 宏吉藥局    | 台南市北區大興街 224 號      |
| 南區 | 雲林縣 | 慧民藥局    | 雲林縣北港鎮文化路 71 號      |
| 南區 | 雲林縣 | 林藥師藥局   | 雲林縣虎尾鎮中正路 207 號     |
| 南區 | 嘉義縣 | 全安藥局    | 嘉義縣新港鄉中山路 85 號      |
| 南區 | 嘉義市 | 信輝藥局    | 嘉義市吳鳳南路 353 號       |
| 北區 | 桃園縣 | 資生大藥局   | 桃園縣大溪鎮康莊路 130 號     |
| 北區 | 桃園縣 | 天乙藥局    | 桃園縣楊梅市新成路 201 號     |
| 北區 | 桃園縣 | 新永安藥師藥局 | 桃園縣桃園市永安路 466 號     |
| 北區 | 桃園縣 | 瑞瑄社區大藥局 | 桃園縣平鎮市南勢二段中豐路 162 號 |
| 北區 | 桃園縣 | 佑您康聯合藥局 | 桃園縣桃園市莊敬路二段 103 號   |
| 北區 | 新竹縣 | 林保郎藥師藥局 | 新竹縣竹北市光明一路 392 號    |
| 北區 | 新竹市 | 信芳藥局    | 新竹市科學園路 133 號       |
| 北區 | 苗栗縣 | 千百岳藥局   | 苗栗市中山路 70 號         |

## 社區藥局專業溫馨的服務故事

擔心自己或家人的身體健康，疾病預防及治療用藥問題不知何處求問？社區藥局藥師站在社區健康防護的第一線，提供及時及持續的專業關懷。

### ◎在地的關懷與協助

（台南市建壽藥局/曾纓閔藥師）一位病人因為腳傷，幾乎每天都要到診所敷藥，但是傷口一直沒好，故而一年看診次數超過100次。社區藥局曾藥師發現原來他罹患身心障礙及糖尿病，雖有社工師陪同到醫院看診、把藥整理放到藥盒，但他不知道要吃藥，因此從醫院拿回來的藥都沒吃；須要放冰箱保存的注射用胰島素，也沒放冰箱冷藏。藥師主動聯絡他看診的醫師，並且定時打電話提醒服藥，終於慢慢改善他的病情。

### ◎調劑服務、按時用藥配合度服務

（澎湖縣金福藥局/洪玉蓮藥師）有位七十多歲的伯父，長期固定服用降血壓、降血糖藥物，某回領過連續處方簽後的十多天回到藥局，並且說藥吃完了要再領藥。藥師仔細詢問之下，發現原來他把藥物的服用次數搞錯了，才會導致藥物提早服用完畢，幸好血壓值、血糖值並未下降到危及生命的程度，只是人較為虛弱、疲倦。

藥師發現他的記憶有點混亂，便建議他用七日藥盒把藥裝好，剛開始的一、兩週對藥盒的使用他還有點困惑，但慢慢的也就習慣，可以按時配合醫師處方用藥，之後他和藥局藥師成為好朋友，若有增減的藥物也都拿來藥局諮詢與處理。

### ◎藥物及健康諮詢、轉介就醫

（嘉義市聖心藥局/林岫加藥師）王太太，從斗六到嘉義拔牙，治療後拿著處方箋到藥局拿藥，隨之到藥局附近探望女兒。女兒發現媽媽流血不止，先打電話到牙醫診所詢問，此時診所已休診，沒人接聽。她看到藥袋上的電話及地址，於是到藥局問藥師，藥局藥師發現，王太太長期服用 Aspirin 抗凝血藥及 Q10、魚油等會影響血液凝集功能的保健食品，又不知道在拔牙前，必須先將 Aspirin 停藥1個禮拜，經藥師及時轉介急診，始無發生大礙。

(高雄市 弘興藥局/黃芬民藥師)張先生曾因罹患腎炎，摘除一顆腎臟，家人(妹妹)發現近日他水腫，尿量減少，有發燒的現象，她很擔心地將哥哥的狀況詢問藥局藥師，藥師在了解後，建議轉介到腫瘤內科醫師進一步的病情評估作遂，並給予醫療照顧建議。張先生於是到血液腫瘤科看診，醫師診斷膀胱癌且轉移到僅存的那顆腎臟，院方通知家屬召開治療說明會，以進行化學治療。張先生的家屬知曉病情後，對於疾病的治療問題，如化療藥物可能產生副作用、費用、療程、預後狀況等茫然的問題，感到甚是惶恐緊張。期間多次到藥局詢問藥師，藥師不僅提供疾病藥事照護的資訊，還協助整理條列出說明會時可以向醫師請教的問題，才緩解張先生和他家人的擔憂情緒。

**社區藥局藥師不僅在藥局內用專業擁抱民眾，也主動走入照護機構、安養機構及民眾居家，為社區民眾提供健康用藥安全防護。**

### ◎居家藥事照護

(向上南何藥局/紀士璿藥師)我與依璇相遇，是在一個關懷活動下，她收到了我的簡訊，而主動和我連繫！她是個視障人士，單親，今年28歲，雙眼失明，居於台中市，目前在視障按摩院工作。與媽媽(65歲,家庭主婦)相依為命。兩位都有服用慢性病藥品，已經十多年時間。

依璇因為雙眼失明的不便，還經歷一場嚴重車禍，造成腦部受傷，經治療後留下永久後遺症，即「泛腦下垂體分泌不足症」，導致賀爾蒙分泌發生異常，必須長期服用賀爾蒙調節劑，多年來，一直在高雄某大醫院就診領藥。因為某些原因必須搬到台中居住。只是，每當需要回診時，就是她們母女倆最頭痛的時候，光是來回多次搭車、等車、轉車約要耗費近九個小時，坐下來就診時間，短短幾分鐘，領了藥，就得馬不停蹄的再趕車回台中，還有，車資也是不小一筆花費，加上眼睛、行動不方便，真是困難重重。

就因為那則簡訊，得知我有在做「藥事居家照護」服務。她們主動和我聯絡，在經過多次照護服務後，我清楚了解到她們的健康狀況、用藥品項與治療概況，她們也因為非常信任我的專業態度，進而提出許多困難與需求。

依璇車禍後遺症，讓她長期飽受頭痛之苦：在認識我之前，經常到藥局買止痛藥—多數為NSAIDS類的止痛劑，加上長期服用類固醇，已經造成經常性胃痛，因此建議止痛藥以比較不刺激胃的Acetaminophan為優先

選擇。視力障礙，讓她多次發生誤服安全性極窄的高危險藥品，幸好尚未發生嚴重緊急的後果。得知情況後，我送給她一個7日藥盒，幫她將藥品一格一格分好，教導她如何按照格子吃，便可避免她再發生誤服藥品的狀況。

由於依璇看不見，所以每次回診時都是媽媽帶著她回高雄看診，感到非常不便與疲憊。她們曾經試圖自行至台中的醫院就診，但是或許是藥品廠牌無法與高雄醫師處方配合，導致就醫意願下降，便放棄這個想法。直到遇見我，基於對藥師專業信任與服務的真誠，讓他們重提這個難題。我下定決心進行協助，開始積極尋找合適的就醫處所，並先和醫師直接溝通討論後，再親自帶她們至診所就醫。依璇需要長期吃甲狀腺素，所以她的心跳速率有時會介於100上下，造成心悸不適，也藉此機會，請醫師診斷評估。醫師開立與高雄同成分、同品牌的藥品，也另外加入調節心跳速率的藥，這對依璇真是一大福音，不僅解決遠途就醫身心俱疲的困擾與風險，也協助選藥不當和誤服藥品的危險。

直到現在，我仍然持續照顧依璇及其母親。她們認定我是他們的「家庭藥師」，也是她們的好朋友！

(高雄市 弘興藥局/黃芬民藥師) 姜伯伯 92歲，山東人，與87歲妻子同住，有三個子女分居台北、台中和美國，典型老老人照顧老老人的現代模式。他第一次到我藥局來的時後手拿著一張處方箋，用獨特濃厚又大嗓門的山東腔問「妳這兒有沒有幫忙抓這些藥？」我說「可以的。」在拿到藥後我忍不住也提高個八度問「您知不知道這藥是做啥用的呀？」伯伯覺得有趣便娓娓說出他的病史，原來他裝心臟節率器已10多年，服有預防腦神經科退化與治療暈眩的用藥。

我在向他說明藥物作用與使用上該注意的事項後感到聲嘶力竭，口乾舌燥，但他看來對藥仍一知半解，只覺得我有點意思，便說下次再來就回去。之後我按處方標示提醒他按時回診、領藥，與我熟稔後，他每每經過我的藥局都大聲叫”丫頭呀，吃飯啦”總引起路人側目。

數月過後，有一天伯伯怒氣沖沖的來到藥局，劈頭就一頓罵「都是妳，不知道哪裡給我搞錯了，我的藥多出這麼多且亂七八糟的，妳給我負責弄好」，一貫的大聲加上怒火，更感聲勢驚人，讓我緊張了起來，連忙安撫他後再瞭解，原來他之前不知健保藥局可領藥，藥吃得差不多時去醫院；如果還有單子(處方箋)就領藥(時常是開3次的藥只領2次)，沒單子就看醫生。現在，因我主動提醒看診領藥反倒讓他藥多出好多，我也因此

知道伯伯的藥之前從來都沒有按醫生指示吃。

我看著桌上一大堆的藥品，有新、有舊，其中三袋的糖衣錠爬滿了螞蟻也不知道，照樣吃著，看了令人不忍。於是，我為伯伯準備了7日藥盒，幫他照醫囑分裝，並放入夾鍊袋中密封好，慎重的交給伯伯並告知藥品放置的地點不能潮濕也不要曬到太陽等等，更重要的是，要按時服藥，藥盒空了就來找我。經由這樣規律服藥，三個月過去，有一天伯伯又用衝的進來，我正想說又怎麼了，沒想到伯伯說「原本他之前抱怨不舒服，醫生認為是裝的節律器差不多要換新了，今天回診，醫生說心臟很好，不用換了，只要乖乖吃藥就好。」

他得意的跟醫生說「因為有藥師照顧我，現在很健康，要活百歲了。」我說「上回您超大聲嚇到我了，得買糖來給我收驚才行」。第二天，他真的給我買了糖來，是水果口味的軟糖，他說是超商小姐告訴他，是現在最多孩子愛吃的。想來，伯伯眼睛退化真的厲害，不止螞蟻看不清，四十幾了我，他還當我是個孩子呢！

（台中縣和康藥局/陳珮華藥師）鄭姓老伯今年85歲從教官退役，奉公守法獲獎無數，非常聽從醫囑，本身有心臟病，去年因為罹患肺炎引發肺積水住院，出院時醫師告知將終身以輪椅代步，但他憑毅力自行復健，至今已能步行走路半小時以上。

鄭老伯雖有家人子女，但是家人子女未與同住，形同獨居老人，鄭老伯有服用醫院給的藥物與子女帶回的健康食品。藥師訪視時發現他重覆服用同樣藥物情況嚴重，每次到各大醫院拿藥，就遵照醫囑服用，因此，鄭老伯一天到晚常覺得頭暈，幫忙量血壓常出現血壓過低情況。

將鄭老伯平常吃的藥通通拿出來檢視，滿袋的藥品，每天固定吃的藥品，就有2種利尿劑藥品，加上多種心血管疾病降壓藥，攝護腺用藥等，導致本身血壓一直非常低，建議鄭老伯跟醫師反應--減少血壓藥用量，但是醫師卻未曾減藥，且鄭老伯也不敢輕易改變服藥方式，每日需要服用15種藥品。

近日他聽力嚴重退化，醫師除配助聽器外，又開末梢血液循環障礙藥給他，前些日子又檢查出腎臟功能衰退，於是腎臟科醫生又開藥給他，他簡直變成一個藥罐子，他提著一大堆藥愁眉苦臉問藥師說，我一定得吃這麼多藥嗎？



鄭老伯誤以為每科診察後藥品皆須同時吃，結果猛吞藥之下，造成肝、腎負擔，降低免疫功能，嚴重能導致腎臟衰竭，尤其鄭老伯原本就非常服從醫囑，再加上自己言語表達的退化和聽力退化，造成鄭老伯照單全收，吃這麼多藥，身體當然受不了。

經由藥師介入輔導溝通與協助，鄭老伯用藥量已大幅減少，目前除了固定吃藥治療，已經不再有頭暈情況發生，血壓也回覆正常，他仍自行復健維持腳力。

### ◎長照機構藥事照護

(高雄市 弘興藥局/黃芬民藥師) 黃藥師參與長期照護，到機構訪視病人，王老太太問藥師，為什麼有一顆藥很大顆，她因為吞不下，所以就用含的，覺得這顆藥雖然不會苦，但是會覺得舌頭麻麻的。藥師發現王老太太說的是種發泡錠的化痰藥(Actein)，正確服用方法應該是先放在水裡，發泡溶解後才服用，幸好及早發現，否則王老太太的舌頭可能會潰爛。

(新北市仁安長期照顧中心 /陳淑儀護理師) 國人因平均壽命延長，入住機構長者除身體機能退化外，大部份罹患多重慢性疾病，如高血壓、中風、心臟病、糖尿病及失智症等，往往造成多科別就診，然而醫院內醫師可能服務病人過多，有時在開立處方時無法仔細核對其他科別醫師用藥，而產生重複用藥或其他交互作用，有時會造成長者產生新的不適症狀或副作用，而我們也無法知道是否由藥物造成。

在泰林中西藥局黃畹葵藥師開始到我們機構提供藥事照護服務後，她每月會來檢視住民用藥，並且會評估住民狀況、參考生命徵象及檢驗數值等，再與護理人員討論，若發現或懷疑長者的不適是藥物造成，則會填寫藥物諮詢建議單，依問題的急迫性，建議長者需立即回診或待下次回診時提供醫師參考；調整用藥，如此，可以讓長者除了疾病獲得治療；同時減低或避免藥物造成傷害。

由於長者有些無法吞服整顆藥品需磨碎或管灌，黃藥師會針對特殊劑型用藥及個案服藥狀況，提醒或教導護理人員用藥時間點或給藥方法，如有些藥不可磨粉；可泡水溶解給藥及有些藥需與管灌配方間隔時間投與，以免減低藥效。讓護理人員在給藥時，除了三讀五對之外；也能多注意一些備藥時的考量，增加給藥的正確，以達到療效。此外，有些藥物具致畸

胎性或細胞毒性，黃藥師也會提醒護理人員如何備藥，以免護理人員或環境受到汙染，這也是關懷護理人員的表現。最重要的是經由與藥師個案研討，讓護理人員受益匪淺。