

# 探討民眾與藥師對於由藥師提供藥物諮詢之 觀點差異-以台灣中部地區為例

辜鐘慧、謝右文、林香汶

中國醫藥大學藥學院

**背景：**在臺灣，藥師逐漸邁向以病人為中心之專業服務，而提供藥物諮詢服務是改變民眾對於藥師專業角色看法的第一步，因而有必要了解民眾與藥師對此服務之認知、態度，以尋求彼此共識之方法及策略，在共識之下才能有效幫助病人解決用藥問題，以創造安全用藥環境。本研究目的在於探討中部六縣市之藥師與民眾對於由藥師提供藥物諮詢的態度及認知的差異。

**方法：**藉由郵寄宣傳單至中部各大醫院藥劑部及社區藥局鼓勵藥師及引介民眾參與此質性研究，以立意取樣法選取不同背景不同區域的藥師與民眾，以半結構式訪談進行單獨錄音面談，其錄音資料與文獻比對，並以譯碼與範疇化的方式分析訪談資料。

**結果：**共21位藥師及19位民眾完成訪談。在藥師方面，性別比(女:男=11:10)、執業年限比( $\geq 10$ 年: $< 10$ 年=12:9)、各工作場所人數比(醫學中心:區域醫院:地區醫院:獨立藥局:連鎖藥局=4:2:4:5:6)；而民眾方面，包括性別比(女:男=10:9)、年齡(平均 $64 \pm 17.7$ 歲；最大91，最小26)、教育程度(國小以下至大學)亦有不同。對於藥師提供藥物諮詢服務好壞的看法，民眾較重視【藥師服務態度】，對於藥師【專業知識】認知程度上不會因為藥師執業場所而有不同。藥師較注重【專業知識】層面的問題。而【親切度】與【同理心】是藥師與民眾共同認為藥師面對病人應有的態度，但觀感上鄉村的民眾對於社區藥局的服務態度表示較【親切】有【耐心】且好過醫院藥師【制式化】的【冷漠】及【沒有感覺】。大部分民眾對於藥師提供藥物諮詢普遍認為【需求低】，與藥師認知之需求不同。

**結論：**民眾與藥師對由藥師提供藥物諮詢的觀點實有差異。民眾對於藥師提供藥物諮詢的需求低以及對不同執業場合藥師的不同看法，值得讓藥師及藥學教育者深思，未來應思考如何尋求改善及精進之道，增加與民眾互動機會，真實了解民眾需求及感受，使得藥師提供藥物諮詢的功能得以彰顯。

**關鍵字：**藥物諮詢、藥師、態度、認知、質性研究