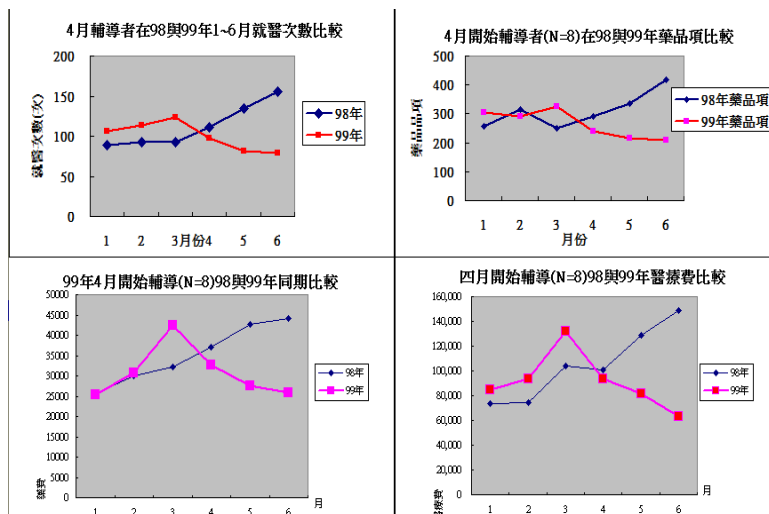


99年度高診次民眾 藥事服務經驗分享

藥師：林容瑩

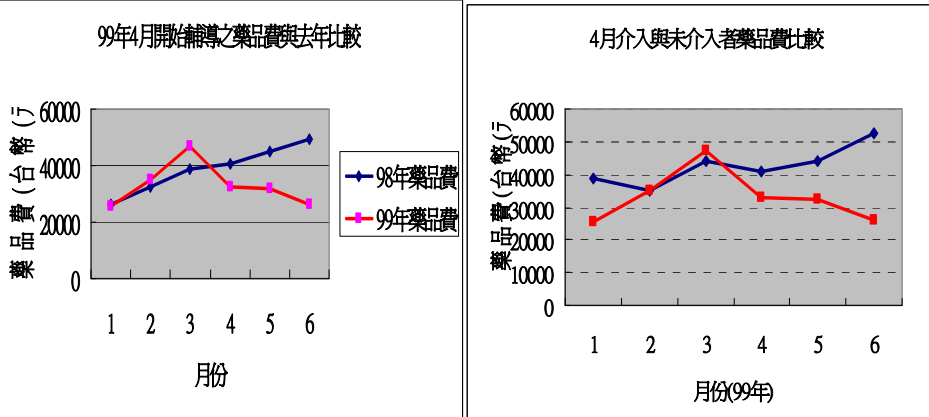
日期：2010/12/18

執行成果—經濟效益



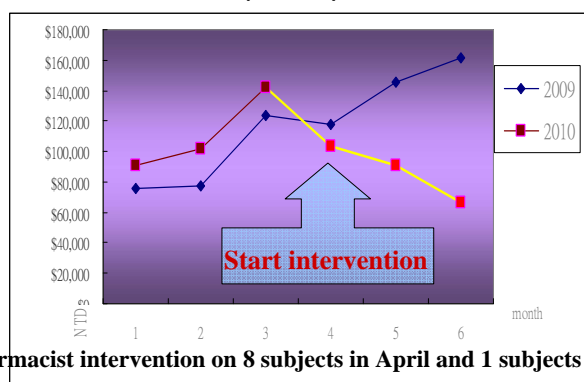
**資料來源：健保局。依健保局年中數據資料整合統計之結果

執行成效--藥品花費比較 (4月介入N=8; 未介入者N=15)



**資料來源：健保局。依健保局年中數據資料整合統計之結果

Comparison of ' Total health expenditure' (N=9)

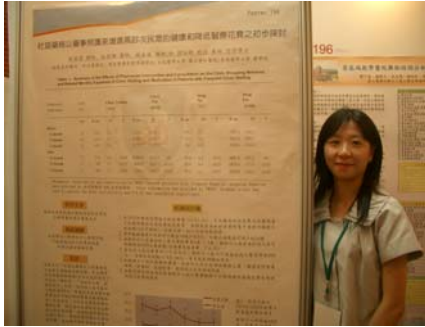


Pharmacist intervention on 8 subjects in April and 1 subjects in May.

(424559-259462) health expenditure saved/
invested money in pharmaceutical care
= 165097/ 26000= 6.4

The government invested in a pharmacist every 1 dollar,
which could save 6.4 dollars in total health expenditure.

合作 與發表



臨床藥學年會

FAPA
(亞洲藥學年會)



成功的第一步(突破心防)

- 首次聯繫
- ◆先瀏覽過_____再聯繫，推測出對方____。
電話中關切_____情形
- ◆盡量說他的語言(國語,台語,客家)
- ◆訪視理由:
 - 避免浪費藥物(X)
 - 屬於新式服務，預防肝腎功能惡化、減緩疾病惡化或病程進展。

突破心防

- 首次見面
- 正確的微笑 _____
- 聽完對方的情緒，了解他身體的不適，再看他的用藥
- 拿到身分證字號的技巧
- 核對身分: 念_____，個案會說出下半段(若健保局提供)
- _____或就診_____
- _____再要求出示健保卡。
- 後續訪視
- 以_____拉近距離
- _____

設定目標與準備

- 首次訪視的目標
 1. 建立關係
 2. 提升對藥師的觀感
 3. 一定要對個案有_____的影響(若當次不能從藥物或衛教，就從_____著手)
- 準備工具—_____ 路線規劃 _____
- 衛教資料
- 陽光開朗的心情、包容心接納一切不美好
- 和顏悅色、親切笑容

化開最大的茶包--溝通

- ◆與個案
- ◆與個案的家庭
- ◆與個案的醫師
- 告知_____
- 告知醫師_____
- 協助作_____，固定給他看診
- 字眼選用: _____取代**建議**
- _____

溝通藝術的昇華

- 了解言語背後的念頭
- **技巧**
- 察言觀色
- 能言善道
- 洞察人心
- 用_____彌補不足
- _____--最好的演練平台

居家照護藥師的必備特質

1. 有心---

- _____
- _____
- _____

2. _____

- 求知慾
- 多交流
- _____用藥與病狀的因果
- _____每個副作用事件與藥物治療的前後環節

3. 持續成長

化解情緒茶包

- _____的情緒包袱
- ◆ 清理心情垃圾
- ◆ 維持在_____心境 (_____要調整到此狀態)
- ◆ 言語引導對方跳脫情境
- 移轉_____
- _____面對
- 引導轉念最常用的話術----
- _____。

經濟成效不彰的個案族群

- ____症
- _____者
- 打算_____者
- 溝通不易者
- 經濟成效不彰可能滿意度最大

如何持續8次訪視

- 分析拒絕原因:_____
- 五招轉拒絕為接納
 1. _____
 2. _____
 3. 涵蓋進_____
 4. 留下下次訪視的_____
 5. _____
- 聯繫感情時間點: _____後電話聯絡

感想

- ◆在服務品質和服務人數中找平衡
- ◆走過倒吃甘蔗的過程
- 犧牲與摸索→瓶頸與茶包→感動與豐收
- ◆經驗可貴、知己難尋
- ◆樂在工作