

第二章 第八節、用藥配合度諮詢服務之標準作業流程

譚延輝

讀者在閱讀此方法學文章時，敬請參閱作者與藥事照護發展中心的同仁陳喬羚、李煥文、蔡富雄、賴香螢於 2016 年在臺灣臨床藥學雜誌所發表的文章：臺灣社區藥師執行用藥配合度諮詢服務的成果 (Vol. 24 No. 3, pp. 223-238)。此研究將藥師實際執業為導向的方法學應用於藥學服務，四個月執行服務期間共 214 位藥師服務 2,697 位患者，共使用 10,998 項藥品，其中 88.4% 的用藥有錯誤認知或行為，需藥師提供教育來導正其錯誤。藥師共教育患者 31,678 個用藥知識，平均患者每正服用一個藥品就有 2.9 項認知或行為錯誤需加強輔導。這反映出前面章節所談的“九星藥師”概念，藥師一邊執行業務，紀錄數據，經整理發表出文章，也可承擔研究者的角色。

一、前言

使用“用藥配合度”這名詞不使用“服藥”的原因是許多患者用藥不是口服而是皮膚、注射或眼科用藥；也不使用順從性或依順性，是因為許多國外文獻已建議使用 adherence 而不再使用 compliance。配合度 (adherence) 有患者與醫療人員是平等地位的相互溝通意涵，而不像順從性或依順性 (compliance) 有醫療人員高人一等，患者應該順從指示的意涵。

針對民眾到醫院或社區藥局調劑慢病處方箋，或藥師執行居家照護或養護機構照護時，藥師都可運用「用藥配合度測量表」(表一)先瞭解患者在家用藥的配合度情形，並可在患者同意下執行用藥配合度諮詢服務。

藥師依據此用藥配合度諮詢服務標準流程，每一個重要治療性藥品以開放式問句詢問五個問題，例如：這藥品是治療您的什麼疾病？回家後會在何時服用/服用多少量？這藥品的劑型您是如何使用？使用這藥品曾有哪些不舒服情形？忘記吃藥時您會如何處置，是否還有其他用藥注意事項的疑問(譬如：您都如何儲存該藥？應何時再去調劑等)？

藥師諮詢服務的重點仍是發現問題與解決問題。因此，以開放式問句詢問之目的，是誘導患者說出自己的認知與實際的用藥行為，藥師可從中找出患者認知或用藥行為的錯誤所在。若患者回答都正確，則藥師

應鼓勵繼續按時間服用；若有任何用藥認知、方法、時間點不清楚或不正確，藥師都應做適當的用藥教育。這種鼓勵患者多講，找出錯誤點再指導正確做法的諮詢服務，能夠增加患者長期記憶並改善用藥配合度，保障用藥安全與療效，並解除患者對用藥的疑慮。藥師提供此服務需做服務紀錄(表二)，並於患者下次再來藥局(至少間隔 14 天)時，用「用藥配合度測量表」再測量一次，以呈現之前服務是否有提升患者的用藥配合度，由此來呈現藥師提供服務的價值。

藥師在前測用藥配合度時，可能因為患者還不信任藥師或隱藏自己隱私，所以回答問卷會有不真實情形，顯示在家都正確吃藥，得分是 12 分。憑藥師經驗，若感受到患者對該問卷回答不真實，藥師可分別問兩個慢性病用藥的各五個開放式問題，依患者回答，可較正確判斷患者真實的服藥配合度前測得分。

此諮詢服務將增加患者的用藥知識，及正確與適當地按時服藥行為。因為藥師將(1)協助患者清楚知道所服用藥品用途與療效經驗；(2)確實知道用藥的時間點與用法，增加他們對正確用藥方法的認知、何時如何吃藥，以及如何處理忘記服藥的情形；(3)若能找出患者用藥副作用或對日常飲食、活動、睡眠或排泄方面有任何不舒服的經驗，則能教育如何避免或處理該不良反應；(4)發現患者不正確用藥的原因，進而教育、討論與解決患者用藥的錯誤點；(5)協助增進醫師處方藥品的療效，同時減少藥品的浪費與省錢。

社區藥局內諮詢環境之要求與藥師必須執行的諮詢活動內容：

1. 此諮詢服務可在藥局內或到社區關懷據點執行，也可在居家或長照機構內執行。藥局內得有半隱私性或獨立空間之設計，藥師與患者都能坐著進行此諮詢服務。當用一般音調談話時，避免被其他客人或無關人員聽到。
2. 針對長期使用治療性藥品品項較多(≥ 5 種)的患者，或持慢箋調劑的患者，藥師應主動提出服務之要求，並使用表二做紀錄留底，使用表三紀錄交給患者，以長期追蹤並能每半年執行一次用藥配合度諮詢服務。
3. 藥師應接受醫事人員推薦患者來做諮詢服務，也接受患者主動要求進行服務。
4. 藥師應先運用「用藥配合度測量表」測量，若患者屬於中/低用藥配合度者才提供此服務，並於一個月後進行一次後測。須知道前後兩次結

果改變情形。使用此測量表的許多時候，藥師都沒問清楚是在問患者正在吃的全部藥品？還是某一類慢性病用藥？還是某一個用藥？而患者回答時也許在想的是某一個藥品的情形，但藥師也不知道患者想的是哪一個藥品。因此，藥師問的與患者想的可能不相同，這是效度 (validity) 問題應解決。

5. 藥師宜詢問出患者用藥配合度差的原因，使用藥物治療問題編碼表的第七類用藥配合度差的 AA 代碼表示，並記錄於表二底下。若有多項原因，可寫出多個 AA 碼。
6. 此服務與處方判斷性服務不同。此服務是針對患者的用藥行為，藥師去發現問題並進行教育來調整患者用藥行為。若過程中發現醫師處方有交互作用或劑量用法不適宜等藥物治療問題，藥師可另外再執行判斷性服務，並與醫師溝通解決問題。
7. 藥師必須經過培訓，培訓內容必須確保藥師執行此服務之核心能力，尤其是開放式問句的使用，以及服務內容記錄到網路化電腦管理系統的操作技巧，通過者才能執行此諮詢服務。
8. 藥局電腦內應存有各處方藥品的用藥指導單，以備民眾若需要書面用藥資訊，藥師能列印、提供正確資訊。用藥指導單可收集台北市立聯合醫院網站醫院藥劑部門所製備的指導單；或中華藥學研究基金會網站(cprfoundation.com.tw)上的用藥指導單。
9. 藥師應與患者面對面溝通，針對醫師處方的每一項治療性藥品或慢病必要藥品，若是新處方箋，應請問患者回家後將如何服用；若是慢病處方箋則問以前都是如何服用，以確定每一項用藥患者都知道正確的用藥原因與方法。包括：正確藥品在正確時間以正確方法、正確劑量服用，同時以正確方式儲存。任何患者錯誤認知的地方，藥師都應認真執行指導工作。
10. 藥師都應使用開放式問句，鼓勵患者多講，藥師再做判斷，來發現問題並解決問題。藥師的核心能力與諮詢行為應包括下列內容：
 - (1). 指導患者如何認清楚藥袋標示內容及藥品使用資訊。
 - (2). 於測量患者「用藥配合度」的過程中，找出影響患者用藥配合度的原因，先發現問題再去解決問題。
 - (3). 藥師可使用表二的服務紀錄表，將患者處方箋上藥品資訊填入，然後依專業判斷，針對患者可能有配合度問題的藥品，一項一項個別運用五個開放式問句去詢問，再做紀錄。藥師應判斷患者的回答是否正確認知每種藥品治療用途？實際用藥時間及方法與醫

師指示是否一致？劑型是否會正確使用？是否認知或經歷過用藥後不舒服現象？對於忘記用藥的處置是否正確？是否需要其他用藥注意事項或資訊等。患者正確認知者填入「正確」，有不清楚者填入「不清楚」或回答錯誤者填入「不正確」。患者不清楚或錯誤認知的事項，請紀錄於表三的「患者不清楚需加強的用藥行為」內，而藥師指導的正確用藥行為記錄於「藥師指導的內容」內。

- (4). 建議患者如何適當使用“需要時使用”的藥品。
 - (5). 確保患者會正確使用各種劑型的藥品(眼藥水、噴霧吸入劑、胰島素注射等)，可使用“特殊劑型給藥技巧三角架教材”指導患者。
 - (6). 以全身系統評估表看患者是否有日常飲食、活動、睡眠或排泄不舒服的經驗，瞭解是否有藥品副作用出現，並建議副作用出現時的處置方式。
 - (7). 藥師發現到的問題與教育患者的內容都應記錄於表二與表三。表二需要患者簽名留在藥局留底，表三交給患者帶回，必要時可請患者看診時交給醫師參考。若紀錄於網路化管理系統，則需列印出表二與表三紀錄表，同上處理。
 - (8). 藥師若有給處方醫師的用藥建議，若屬於醫師開藥之問題，則使用處方判斷性服務表格做紀錄，並寄給醫師參考或請患者就醫時拿給醫師參考。注意保護醫師與患者之間的互信關係。
 - (9). 確認是否有已經不需再使用之藥品，若有，應教育患者與醫師溝通。若患者有許多餘藥或廢棄藥品，須教育患者處置方式。
11. 下列表一.1 是本文所舉例的用藥配合度測量表，並沒有經過信/校度研究檢驗，還有許多其他國內外文獻的測量表可使用，如 Morisky, Adherence to Refills and Medications Scale (ARMS)測量表(表一.2)。但某些測量表若有商業用途使用，可能要經過原發展者同意後付費才能使用；若是研究用途可能免費。我不知道台灣藥師在做專業藥學服務時使用，是否也要經過原作者同意使用？是否要付費？因此，作者參考 Morisky 測量表發展出表一.1 內容，在藥事居家照護的晚期曾使用過。這使用不需作者同意，也不需要付費。若有台灣學者願意拿去作信/效度研究，也非常歡迎。

在台灣健保署於 2023 年健保醫字第 1120103112 號公告的「全民健康保險提升用藥品質之藥事照護計畫」中，社區藥師在調劑慢箋時，上雲端藥歷檔，獲知患者三個月用藥紀錄，若符合下列條件之一，且經評

估具有潛在用藥相關問題者，得予以收案：

- (1)跨院所處方用藥品項達十種(含)以上，且尚在服用者。
- (2)同時持有三張(含)以上跨院所且在有效期內慢性病連續處方箋者。
- (3)經醫師主動轉介或保險人分區業務組認定需要藥師專業輔導者。

藥師的服務項目與給付金額，如下表：

編號	藥師服務項目	支付點數
P4105C	藥師判斷性服務	400
P4106C	用藥配合度諮詢服務	400
P4107C	用藥配合度諮詢服務－第一次追蹤	100
P4108C	用藥配合度諮詢服務－第二次追蹤	100

在 2022 年健保醫字第 1100013993 號公告的「全民健康保險末期腎臟病前期 (Pre-ESRD) 之患者照護與衛教計畫」中，期望藥師執行的藥事照護內容也強調用藥配合度諮詢服務，包括：

- (1)根據患者用藥情形，導入整合性評估，提供醫師在醫療照護的建議。
- (2)由患者用藥配合度情形，執行正確用藥指導，調整用藥習慣。
- (3)透過適切的用藥指導，提供患者或其照顧者在醫療與照護上的必要訊息，其內容包括：疾病自我照護之指導及建議、用藥知識及藥物使用指導。

表一.1

1. 藥師須先想清楚這次測量患者的用藥配合度，是針對患者的所有藥品或某一疾病治療的幾個藥品或某一個藥品在做測量，視需要調整問卷用字。
2. 這是在測量患者在最近兩週內，有沒有下列沒按時用藥的行為存在。請依據患者回答做記錄(打勾)。

台灣版 用藥配合度測量表

此測量表是想瞭解您最近使用的所有藥品(或 類藥或 藥)在最近兩週內，您有沒有下列沒按時用藥的情況存在。

在最近二週內，您多常...	從不/ 很少	偶爾 會	經常 會
	2	1	0
1. 因為用藥時間太複雜或種類多而未按時或忘記吃藥?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 因為用藥覺得更不舒服，而調整服藥劑量或停止吃藥?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 因為覺得症狀都控制很好，而停止用藥?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 忘記吃某餐該吃的藥品?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 因為出外、旅遊或上班，而忘記帶藥出去服用?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 覺得按時用藥是很麻煩的事，而隨便時間用藥?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
總分			

總分 0~6 低用藥配合度， 7~10 = 中等用藥配合度， ≥11 = 高用藥配合度

註：

從不/很少之定義：14 天內用藥發生有 0~2 次機會忘記用藥。

偶爾會：14 天內用藥發生有 3~10 次機會忘記用藥。

經常會：14 天內用藥發生有 ≥11% 次機會忘記用藥。

表一.2

一種用藥配合度評估表：
遵醫囑領藥與使用藥物量表(ARMS)

評估藥師：

評估日期： 年 月 日

人們時常會錯過服藥時間而未服藥，或是某些藥未依照醫囑服藥，請以您全部用藥情形做回答。本問卷想詢問您最近一個月實際上服用藥物的情形。答案沒有對或錯，針對每個問題，請依發生頻率做估算作答，「從未如此: 從未發生過」、「有時如此: 約每週發生 1~3 次」、「經常如此: 約每週發生 4~6 次」或「總是如此: 約每週發生 7 次或以上」。

	從未如此	有時如此	經常如此	總是如此
1.您有多常忘記服藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2.您有多常決定不要服藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3.您有多常忘記拿處方箋去領藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4.您有多常會藥都吃完了還沒去領藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5.在今天之前，您有多常會忘記服用一劑藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6.當您覺得狀況好轉時，您有多常會不想服藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7.當您感到身體不適時，您有多常會錯過服藥時間?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8.您有多常會因疏忽而錯過服藥時間而未服藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
9.您有多常會依照您的需求來調整給藥劑量? (例如：增加或減少原本需服用藥品的顆數)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
10.當您應該一天服藥多次時，您有多常會忘記服藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
11.您有多常會因藥物太過昂貴而延遲再次去領藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
12.您有多常會提前計畫好，在藥物全部服用完畢之前領藥?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
	總分：			

本量表第 12 題為反向題，計算得分時需反轉後計算分數。將各題得分加總，總分可能介於 12 到 48 之間，總分越低表示用藥配合度越佳(越遵循醫囑領藥和服藥)。總分可視為連續變數，或依二分法分為 12 分或>12 分。

本量表可分為兩種次量表：遵醫囑領藥量表(第 3, 4, 11, 12 題得分加總)，及用藥配合度量表(其餘 8 題得分加總)

1. Kripalani S, Risser J, Gatti ME, Jacobson TA. Development and Evaluation of the Adherence to Refills and Medications Scale (ARMS) among Low-Literacy Patients with Chronic Disease. Value in Health 2009;12(1):118~123.
2. 遵循醫囑領藥與使用藥物量表。全民健保提升用藥品質之藥事照護計畫 附件三

建議藥師可使用之開放式問句 (請自行修正發揮)，並依患者回答做判斷，該教育哪些正確用藥認知/行為：

目的 (藥師想知道患者...)	建議使用的開放式問句	藥師依患者的回答下判斷	行動
是否清楚知道該藥是治療他的哪種疾病	<ol style="list-style-type: none"> 1. 這個藥是做什麼用的呢? 2. 醫師跟你說這個藥是治療您什麼疾病的呢? 3. 這個藥是在吃什麼的? 4. 請告訴我這個藥是治療您的什麼疾病? 	若不清楚或不正確，則應該以患者能瞭解的語言告知該藥的作用。	教育或鼓勵維持正確做法
是否在正確時間服用正確的劑量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 您會在什麼時候吃這藥? 每次吃幾顆? 2. 您都是什麼時間吃這個藥? 每次吃幾顆? 3. 醫師說這個藥應該在什麼時候吃? 要吃幾顆? 	若不清楚或不正確，則應該教育患者正確的用藥時間/劑量/劑型。	教育或鼓勵維持正確做法
是否正確使用該藥品劑型	<ol style="list-style-type: none"> 1. 回家後，這個藥您會怎麼使用? 2. 平常在家你都怎麼使用這個藥? 3. 這個藥在家您是如何服用?(如何使用?) 4. 醫生說這個藥該怎麼使用? 5. 如果我現在想用這個藥，你會怎麼教我? 	若不清楚或不正確，則應該教育患者正確使用該劑型	教育或鼓勵維持正確做法
是否經驗或清楚知道該藥帶來的副作用/不良反應	<ol style="list-style-type: none"> 1. 吃這個藥您曾經有哪些不舒服的反應? 2. 您知道這藥會有什麼不良反應? 3. 說說看你吃這個藥後，曾發生哪些不好的經驗 4. 依之前經驗，服這個藥後有什麼不舒服的感覺? 5. 以前吃這個藥發生的副作用，你是怎麼處理? 	若不清楚或不正確，則應該教育患者如何觀察不良反應。	教育或鼓勵維持正確做法
是否清楚忘記用藥時，會如何處理?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 忘記某次用藥時，您會如何處理? 	若不清楚或不正確，則應該教育患者忘記服藥時的正確處置方法。	教育或鼓勵維持正確做法
是否需要知道其他該注意之事項/資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 您會怎麼存放該藥? 2. 您還有沒有其他注意事項的疑問? (舉例：懷孕期間能否吃這藥?可否配茶水吃藥?應何時再去調劑) 	若不清楚或不正確，則應該教育患者其他該注意事項/資訊?	教育或鼓勵維持正確做法

表二

藥師對患者執行用藥配合度諮詢服務紀錄表(藥師留存)諮詢日期/時間： / (: ~ :)

收案條件： ○1.三高或≥2種慢性病 ○2.領有≥2張處方箋，其中一張為慢性病連續處方箋 ○3.長期使用治療性藥品品項較多(≥5種)的患者				用藥配合度差的原因描述：				
患者資料	姓名：	性別： <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男	生日：	年	月	轉介單位	單位名稱：	
	電話：()		(手機)				聯絡人：	電話：
	地址：						地址：	
配合度前測得分：		後測分：		是否同意接受諮詢： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		誰要求執行諮詢： <input type="checkbox"/> 醫師 <input type="checkbox"/> 藥師 <input type="checkbox"/> 患者 <input type="checkbox"/> 轉介單位 <input type="checkbox"/> 其他：		
此次主要探討藥品 (長期治療性處方藥)		此藥治療用途	在家實際用藥 時間/劑量	在家如何使用 該劑型	曾經驗或知曉 此藥不良反應	忘記用藥處置 其他注意事項	針對該藥共教育 幾項用藥知識	
1	藥名/含量/劑型/劑量/用法	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確		
2		<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確		
3		<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確		
4		<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確	<input type="checkbox"/> 正確 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 不正確		
藥局名：		藥師姓名：		用藥配合度差 AA 碼：		患者簽名：		

表三

藥師執行用藥配合度諮詢服務交給患者之服務紀錄

諮詢日期/時間： / (: ~ :)

給患者資訊： <input type="checkbox"/> 給您的用藥參考意見，請依藥師建議使用藥品 <input type="checkbox"/> 可攜帶此表格給您的醫師參考		患者群分類： ○1.三高或≥2種慢性病 ○2.領有≥2張處方箋，其中一張為慢性病連續處方箋 ○3.長期使用治療性藥品品項較多(≥5種)的患者	
患者姓名：		性別：	醫師姓名：
生日： 年 月	電話：()	(手機)	服務單位：
地址：		執業處所地址：	
用藥配合度得分：	患者同意接受諮詢否： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		誰要求執行諮詢： <input type="checkbox"/> 藥師 <input type="checkbox"/> 患者 <input type="checkbox"/> 其他：
患者不清楚需加強的用藥行為		藥師指導的內容	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
藥局名：	藥師姓名：	e-mail：	電話：
地址：		諮詢地點：	