

中国药师协会文件

国药协发〔2017〕5号

中国药师协会关于印发《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》的通告

为了充分发挥中国药师协会的行业组织作用，加强药师队伍建设，提升药师药学服务能力及水平，促进健康中国建设，本会开展了“药师药学服务胜任力评价标准课题研究”。在理论研究基础上，结合我国发展现状，组织全国部分医疗机构、零售药店、药学教育、药事管理、医疗保险及药师协会等领域的专家制定了《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》，并经中国药师协会第三届常务理事会扩大会议讨论通过，现予以通告。

该评价标准对零售药店和医疗机构药师的药学服务行为与能力进行了规范，设定了相应的量化指标，对推动药师药学服务能力评价的科学化、标准化、规范化，体现药师价值，促进行业

自律与和谐有序发展具有重要作用。

请各省市自治区药师行业协会、相关学会及有关部门和单位加强宣传、贯彻和落实，各单位在执行过程中遇到任何问题，请及时向本会反映。

联系地址：北京车公庄大街9号 B1-1001

联系电话：（010）88312196

传 真：（010）88312155

电子邮箱：zgysxhmsc@126.com

- 附件：1、《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》
- 2、《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》制定专家组名单
- 3、《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》制定说明



附件 1:

药师药学服务胜任力评价标准（试行）

一、定义

药学服务是药师应用药专业知识向公众提供直接的、负责的、与药物使用有关的服务，以期提高药物治疗的安全性、有效性与经济性，改善与提高公众生活质量。

胜任力是指完成一项工作应具备的知识、技能、态度、特质及动机等的总和。

二、适用对象

零售药店和医疗机构的药师。

三、评价标准的运用

科学引导药学教育的课程设置、药师资格准入标准的制定和继续教育方案的设计，可作为用人单位对药师的选拔和绩效管理的工具，以及药师自主提高药学服务能力的参照指征。

四、评价指标、权重及释义

一级指标 /权重	二级指标 /权重	释义
一、个人素养 (10%)	1. 诚实守信 (1.80%)	忠诚正直，信守承诺，遵纪守法，遵守制度规定和社会道德规范。
	2. 认真负责 (1.50%)	以自觉的态度树立对国家和社会、家庭和集体、他人和自己所担负责任的认识、情感和信念，并付诸行动。

一级指标 /权重	二级指标 /权重	释义
	3. 爱岗敬业 (2.90%)	热爱自己的职业，有良好的职业道德和强烈的职业使命感，忠于职守，乐于奉献。工作兢兢业业、任劳任怨。根据岗位职责和工作要求，在主体意识的积极支配下开展工作。
	4. 服务意识 (1.30%)	具有为公众提供热情、周到、主动服务的意愿，自觉做好服务工作的一种观念和愿望。
	5. 严谨有序 (2.50%)	对待学习和工作能做到严肃、认真、细致、周全；重视规则和秩序；对工作中的各项事物按照紧迫性、重要性区分优先等级，有计划、有步骤地安排工作进程，确保工作有条不紊地进行。
二、基本知识 (12%)	6. 心理学知识 (2.64%)	掌握基础的心理学知识，关注服务对象的心理变化，有针对性地进行心理沟通、疏导和服务。
	7. 药学计算知识 (3.24%)	掌握药物使用所需的给药剂量、浓度、单位转换、疗程等的计算，尤其针对特殊人群（儿童、老年人、孕妇及哺乳期妇女、肝肾功能不全患者等）。
	8. 计算机知识 (2.04%)	熟练运用计算机和办公软件处理、分析及解决问题。
	9. 外语知识 (2.04%)	了解国内外医药的新动态、新技术以及新知识，并运用其进行交流与服务。
	10. 统计学知识 (2.04%)	了解统计学的基本理论和方法，并运用其进行数据处理以及统计分析。
三、基本技能 (14%)	11. 临床思维能力 (1.96%)	运用理论和实践所获得的知识融会贯通于药学实践中，对具体临床现象进行思路清晰、逻辑性强的分析和思考，并做出符合实际的判断的能力。
	12. 解决问题能力 (2.80%)	运用已掌握的知识、经验、技能，借助于各种思维活动和行动来处理 and 解决问题。
	13. 团队合作能力 (2.52%)	在团队中，能主动征求他人意见，与他人共享信息，

一级指标 /权重	二级指标 /权重	释义
		互相尊重，互相鼓励，为了团队共同的目标与大家通力合作完成任务的能力。
	14. 采集与分析信息能力(2.24%)	通过传媒、会议和人际交流等多种途径，快速获得大量信息，并经过归纳整理，综合分析，转化为系统的、具有较强操作性和指导性的意见及建议。
	15. 沟通协调能力(2.38%)	善于交流，妥善处理各种人际关系，促进相互理解，具有获得他人支持与配合的能力。
	16. 学习发展能力(2.10%)	不断学习，增加学识、提高技能，通过汲取自己或他人经验教训、科研成果等方式，获得有利于未来发展的能力。
四、专业知识 (22%)	17. 相关法律法规知识(5.50%)	熟悉《药品管理法》等相关法律法规及药事管理等相关规定。
	18. 临床医学知识(4.84%)	掌握基本医学相关知识并运用于药学服务实践中。
	19. 药物治疗学知识(5.72%)	掌握临床药物治疗学知识，参与和配合临床药物治疗。
	20. 药学专业知识(5.94%)	掌握现代药物和传统药物的药理学、药剂学、药物分析、药物化学等专业知识。
五、专业技能 (22%)	21. 处方调剂能力(5.06%)	认真审核处方，准确调配药品，正确书写药袋或粘贴标签；向患者交付药品时，应当进行用药交待与指导；开展处方点评工作。
	22. 药学咨询能力(6.60%)	解答公众关于药品的名称、主要成分、适应证/功能主治、剂型、规格、用法用量、不良反应、禁忌、注意事项、特殊患者用药、相互作用、临床试验、药理毒理、药物代谢动力学、贮藏、包装、有效期、生产企业、特殊药品管理方法及药品价格等问题；开展用药指导与知识宣教。

一级指标 /权重	二级指标 /权重	释义
	23. 药物治疗管理能力 (4.18%)	在药物使用过程中，通过对用药方案、用药过程、用药指导、药学监护计划、药物疗效及安全性、不良反应、治疗药物监测（TDM）、各种实验室检查数据、药物治疗的干预性意见以及患者健康教育的适时跟进、分析、协调沟通和统筹规划，尽可能使患者获得最佳治疗效果的能力。
	24. 药物治疗评价能力 (6.16%)	对药物的有效性、安全性以及经济性进行评价，制定适当的治疗方案，促进临床合理用药的能力。
六、内驱力 (20%)	25. 影响力 (6.60%)	能够通过专业能力、人际关系、个人魅力等影响他人，使其接受自己的观点或使其产生预想行为的能力。
	26. 成就感 (6.40%)	有强烈的追求工作成功的愿望，挑战自我，关注自身职业生涯的发展，追求事业的成功和卓越。
	27. 同理心 (7.00%)	能够站在对方立场设身处地思考问题，能够认真倾听、换位思考、表达尊重、情绪自控，理解他人的立场和感受。

附件 2:

《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》

制定专家组名单

组长：张耀华 武志昂

专家：（按姓氏笔画排序）

卜一珊	王汝龙	王丽霞	叶 真	史丽敏	冯婉玉
边 明	朱 珠	刘文生	刘安清	刘军帅	李玉珍
李惠英	杨婉花	吴久鸿	吴晓玲	闵 丽	张 佩
陆瑶华	金有豫	屈 建	孟丽华	赵志刚	胡晋红
胡善联	张海莲	袁锁中	贾方红	夏文斌	徐德生
奚 燕	曹俊岭	常 明	彭建忠		

附件 3:

《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》制定说明

一、制定背景

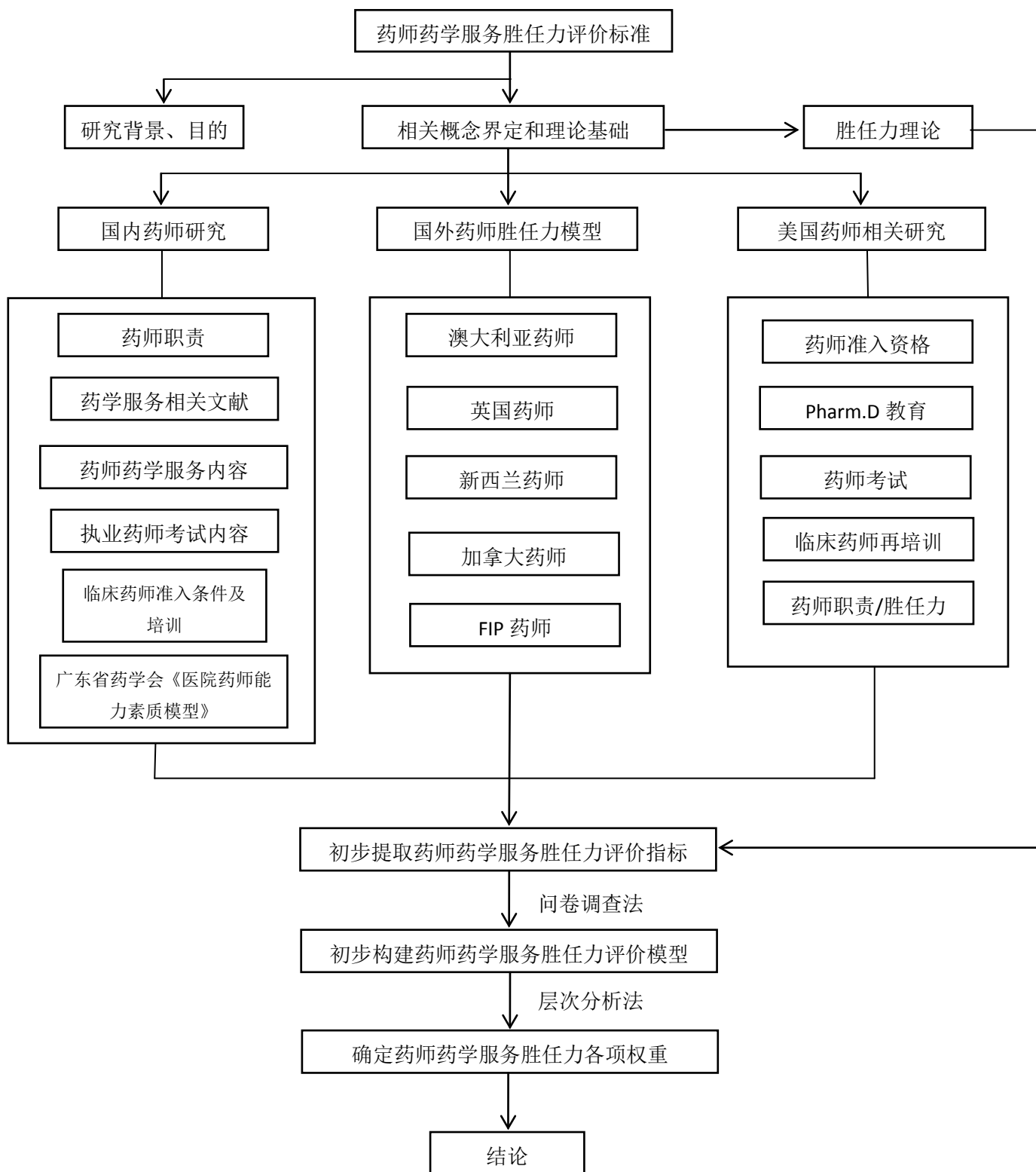
药学服务 (pharmaceutical care, PC) 也称药学保健或者药学监护。药师开展药学服务是社会发展和医疗服务分工精细化的必然要求,是推进和实现合理用药、减少药源性伤害、保障公众健康不可或缺的技术手段。

二十世纪九十年代,美国药学界首先提出了药学服务的概念。1989 年佛罗里达大学药学院教授 Dr. Helper 等提出了关于药学服务的定义,其内涵是药师以负责的态度提供药物治疗,以达到特定的治疗结果,并因此而改进患者的生活品质,强调药学服务是以患者为中心的全方位的药学技术服务。

与发达国家比较,我国药学服务水平总体上处于初级阶段,药学服务的范围较窄,缺乏深度,业内对药师药学服务能力评价尚未有成熟的评价标准。因此,提高药师药学服务能力,是当前亟待解决的问题。为了充分发挥行业组织作用,加强药师队伍建设,提升药学服务水平,促进健康中国建设,中国药师协会于 2016 年初启动了“药师药学服务胜任力评价标准课题研究”。

二、研究方法与技术路线

研究采用文献研究法、调查问卷法、层次分析法、逻辑推演法进行,技术路线见附图:



附图 药师药学服务胜任力评价标准技术路线

三、制定过程

2016年初，中国药师协会委托沈阳药科大学工商管理学院开展课题研究，课题组开展调研后提出了具体的研究方案，并于2016年6-9月期间分别在北京、天津、上海召开了3次专家研讨会，报告阶段性研究成果，听取专家意见，不断修正药师药学服务胜任力评价指标；同时，在研究过程中，开展了多次问卷调研，通过统计分析确立了药师药学服务胜任力评价标准一级指标和二级指标及其权重。2017年5月19日，在北京召开中国药师协会第三届常务理事会扩大会议，课题组做了“药师药学服务胜任力评价标准研究”的终期汇报，得到了大家的一致肯定，同意结题。5月20日，召开第四次专家研讨会，对《药师药学服务胜任力评价标准》的发布形式、框架以及6项一级指标、27项二级指标和释义做了认真的讨论和文字推敲，最终形成了《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》稿。