



为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，中国药师协会近日发布了《药师药学服务胜任力评价标准（试行）》（以下简称“标准”）。该标准由中国药师协会在“药师药学服务胜任力评价标准课题研究”的理论研究基础上，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。

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。

## 药师药学服务胜任力评价标准（试行）

中国药师协会

【关键词】药师；药学服务；胜任力；评价标准

doi: 10.3969/j.issn.2096-3327.2017.09.001

### Evaluation Criteria of Competency of Pharmacist in Pharmaceutical Care (Trial Implementation)

Chinese Pharmacists Association

【Key words】Pharmacist; Pharmaceutical Care; Competency; Evaluation Index

#### 一、定义

药学服务是药师应用药学专业知识向公众提供直接的、负责任的、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

表1 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%)	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。
	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。
	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。
	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。
	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%)	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。
	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、肾功能不全患者等）。
	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。
	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。
	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。



续表

一级指标/权重	二级指标/权重	释义
三、基本技能 (14%)	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。
	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。
	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,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。
	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。
	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。
	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%)	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。
	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。
	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。
	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%)	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。
	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。
	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。
	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%)	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。
	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。
	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。