

# 药房人员能力评估工具

COMPETENCE ASSESSMENT TOOLS  
FOR HEALTH-SYSTEM PHARMACIES

---

第5版

主 编 LEE B. MURDAUGH  
美国卫生系统药师协会

主 译 王晓波

# 药房人员能力评估工具

## COMPETENCE ASSESSMENT TOOLS for Health-System Pharmacies

---

第5版

主 编 LEE B. MURDAUGH  
美国卫生系统药师协会

主 译 王晓波

主 审 黄正明

译 者(按姓氏笔画排序)

丁 愉 王晓波 王敬国 刘 丹 刘 峰  
邹爱东 迟 强 张治然 罗一夫 袁荣刚  
曾 莹 霍 花

人民卫生出版社

## 敬告

本书的作者、译者及出版者已尽力使书中的知识符合出版当时国内普遍接受的标准。但医学在不断地发展,随着科学研究的不断探索,各种诊断分析程序和临床治疗方案以及药物使用方法都在不断更新。强烈建议读者在使用本书涉及的诊疗仪器或药物时,认真研读使用说明,尤其对于新的产品更应如此。出版者拒绝对因参照本书任何内容而直接或间接导致的事故与损失负责。

需要特别声明的是,本书中提及的一些产品名称(包括注册的专利产品)仅仅是叙述的需要,并不代表作者推荐或倾向于使用这些产品;而对于那些未提及的产品,也仅仅是因为限于篇幅不能一一列举。

本着忠实于原著的精神,译者在翻译时尽量不对原著内容做删节。然而由于著者所在国与我国的国情不同,因此一些问题的处理原则与方法,尤其是涉及宗教信仰、民族政策、伦理道德或法律法规时,仅供读者了解,不能作为法律依据。读者在遇到实际问题时应根据国内相关法律法规和医疗标准进行适当处理。

The original English language work has been published by:

American Society of Health-System Pharmacists, Bethesda, Maryland, USA

Copyright © 2015. All rights reserved.

药房人员能力评估工具

王晓波 译

中文版版权归人民卫生出版社所有。

## 图书在版编目(CIP)数据

药房人员能力评估工具 / 美国卫生系统药师协会主编 ;

王晓波主译. —北京: 人民卫生出版社, 2017

ISBN 978-7-117-25344-4

I. ①药… II. ①美… ②王… III. ①药房-工作人员-  
评估方法 IV. ①R952

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 258585 号

人卫智网	<a href="http://www.ipmph.com">www.ipmph.com</a>	医学教育、学术、考试、健康, 购书智慧智能综合服务平台
人卫官网	<a href="http://www.pmph.com">www.pmph.com</a>	人卫官方资讯发布平台

版权所有,侵权必究!

图字:01-2016-2171

## 药房人员能力评估工具

主 译: 王晓波

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E-mail: [pmph@pmph.com](mailto:pmph@pmph.com)

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京京华虎彩印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787 × 1092 1/16 印张: 42

字 数: 1048 千字

版 次: 2018 年 3 月第 1 版 2018 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-25344-4/R · 25345

定 价: 150.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: [WQ@pmph.com](mailto:WQ@pmph.com)

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

# 编者名录

**Jorge A. Berrios, PharmD, MBA**

Director, Consulting and Clinical Operations  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Heidi H. Bragg, RPh, MBA**

Director, Regulatory Compliance  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Trinh T. Bui, PharmD**

Oncology Pharmacist  
Smilow Cancer Hospital at Yale New Haven  
Hospital  
New Haven, Connecticut

**Gary G. Cacciatore, PharmD, JD**

Vice President, Regulatory Affairs  
Cardinal Health, Inc.  
Houston, Texas

**Karrie Derenski, PharmD, BCNSP, CNSC**

Coordinator, Metabolic Support and Critical Care  
Services  
Cox Health, Department of Pharmacy  
Springfield, Missouri

**Angela K. Gomez, MS, PhD, BCBE**

Manager, Learning Services and Continuing  
Education Programs  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Oscar E. Guzman, PharmD, BCPS**

Clinical Director, Critical Care and Infectious  
Diseases  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Whitney Y. Hung, PharmD, BCPS (AQ-ID)**

Senior Pharmacy Specialist, Infectious Diseases  
Yale New Haven Hospital, Department of  
Pharmacy  
New Haven, Connecticut

**Robert C. Jordin, RPh, BS Pharm**

Director, Accreditation and Medication Safety  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Patricia C. Kienle, RPh, MPA, FASHP**

Director, Accreditation and Medication Safety  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Kenneth J. Knapp, RPh, BS Pharm**

Director of Pharmacy  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Lee B. Murdaugh, RPh, PhD**

Director, Accreditation and Medication Safety  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Natasha Nicol, PharmD, FASHP**

Director, Medication Safety  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Nisha Pherwani, PharmD, BCOP**

Clinical Director, Oncology  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Talia Puzantian, PharmD, BCPP**

Clinical Psychopharmacology Consultant  
Private Practice  
Los Angeles, California

**Curt W. Quap, RPh, MS Pharm, FASHP**

Director, Clinical Information and Education  
Resources  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Chrissy Schabacker, PharmD, BCPS**

Pharmacy Implementation Manager  
VHA, Performance Services  
Irving, Texas

**Jennifer D. Van Cura-Frame, PharmD**

Director, Consulting and Clinical Operations  
Cardinal Health Innovative Delivery Solutions  
Houston, Texas

**Charlie Waters, PharmD, BCPS, CGP, FASCP**

Regional Manager  
Comprehensive Pharmacy Services  
Memphis, Tennessee

# 评估表适用人群

章节	<b>P</b> 仅适用于药剂师	<b>T</b> 仅适用于技师	<b>P T</b> 适用于药剂师 & 技师
<b>第二部分 职位描述和新员工能力评估工具</b>			
4 药房主任	<b>P</b>		
5 临床主管	<b>P</b>		
6 执业药剂师	<b>P</b>		
7 采购技术员		<b>T</b>	
8 药房技术员		<b>T</b>	
9 定制职位描述资料			<b>P T</b>
10 培训档案			<b>P T</b>
11 初级技能评估——通用部分			<b>P T</b>
12 初级技能评估——药剂师	<b>P</b>		
13 初级技能评估——药房技术员		<b>T</b>	
<b>第三部分 一般能力</b>			
14 患者权益和保密			<b>P T</b>
15 运营安全			<b>P T</b>
16 安全保卫			<b>P T</b>
17 消防安全			<b>P T</b>
18 有害物质			<b>P T</b>
19 应急管理			<b>P T</b>
20 感染控制			<b>P T</b>
21 信息管理			<b>P T</b>
<b>第四部分 药学服务能力</b>			
22 新生儿及婴儿患者药师部分	<b>P</b>		
23 儿童及青少年患者药师部分	<b>P</b>		
24 成人患者药师部分	<b>P</b>		
25 老年患者药师部分	<b>P</b>		

续表

章节	<b>P</b> 仅适用于药剂师	<b>T</b> 仅适用于技师	<b>P T</b> 适用于药剂师 & 技师
26 产科患者	<b>P</b>		
27 肿瘤患者	<b>P</b>		
28 精神病患者	<b>P</b>		
29 肾功能不全患者药物剂量	<b>P</b>		
30 肝功能损伤患者药物剂量	<b>P</b>		
31 静脉到口服的序贯治疗	<b>P</b>		
32 抗生素精简	<b>P</b>		
33 氨基糖苷类药物的给药方案	<b>P</b>		
34 肠外抗凝治疗	<b>P</b>		
35 口服抗凝治疗	<b>P</b>		
36 疼痛管理	<b>P</b>		
37 成人肠内营养	<b>P</b>		
38 成人肠外营养	<b>P</b>		
39 患者咨询	<b>P</b>		
40 药物不良反应报告			<b>P T</b>
41 安全用药			<b>P T</b>
<b>第五部分 技术人员的药学服务能力</b>			
42 新生儿及婴儿患者的技术人员部分		<b>T</b>	
43 儿童及青少年患者技术人员部分		<b>T</b>	
44 成人患者的技术人员部分		<b>T</b>	
45 老年患者的技术人员部分		<b>T</b>	
<b>第六部分 药物配制和调剂能力</b>			
46 配制无菌制剂			<b>P T</b>
47 危险药品配制			<b>P T</b>
48 非无菌制剂配制			<b>P T</b>
49 药品的分装			<b>P T</b>
50 管制药品			<b>P T</b>
51 药品区域检查			<b>P T</b>

# 目 录

<b>第一部分 导论</b> .....	1
第 1 章 能力评估.....	3
第 2 章 能力评估项目的规划和管理.....	10
第 3 章 药房员工培养.....	18
<b>第二部分 职位描述和新入员工评估工具</b> .....	31
第 4 章 药房主任.....	33
第 5 章 临床主管.....	41
第 6 章 执业药剂师.....	49
第 7 章 采购技术员.....	57
第 8 章 药房技术员.....	65
第 9 章 定制职位描述资料.....	72
第 10 章 培训档案.....	92
第 11 章 初级技能评估——通用部分.....	95
第 12 章 初级技能评估——药剂师.....	101
第 13 章 初级技能评估——药房技术员.....	111
<b>第三部分 一般能力</b> .....	119
第 14 章 患者权益和保密.....	121
第 15 章 运营安全.....	132
第 16 章 安全保卫.....	137
第 17 章 消防安全.....	141
第 18 章 有害物质.....	145
第 19 章 应急管理.....	170
第 20 章 感染控制.....	181
第 21 章 信息管理.....	192
<b>第四部分 药学服务能力</b> .....	205
第 22 章 新生儿及婴儿患者药师部分.....	207
第 23 章 儿童及青少年患者药师部分.....	221
第 24 章 成人患者药师部分.....	235
第 25 章 老年患者药师部分.....	244
第 26 章 产科患者.....	259

第 27 章	肿瘤患者 .....	274
第 28 章	精神病患者 .....	288
第 29 章	肾功能不全患者药物剂量 .....	303
第 30 章	肝功能损伤患者药物剂量 .....	313
第 31 章	静脉到口服的序贯治疗 .....	324
第 32 章	抗生素精简 .....	336
第 33 章	氨基糖苷类药物的给药方案 .....	362
第 34 章	肠外抗凝治疗 .....	382
第 35 章	口服抗凝治疗 .....	399
第 36 章	疼痛管理 .....	418
第 37 章	成人肠内营养 .....	439
第 38 章	成人肠外营养 .....	454
第 39 章	患者咨询 .....	481
第 40 章	药物不良反应报告 .....	491
第 41 章	安全用药 .....	504
<b>第五部分</b>	<b>技术人员的药学服务能力 .....</b>	<b>523</b>
第 42 章	新生儿及婴儿患者的技术人员部分 .....	525
第 43 章	儿童及青少年患者的技术人员部分 .....	538
第 44 章	成年患者的技术人员部分 .....	549
第 45 章	老年患者的技术人员部分 .....	557
<b>第六部分</b>	<b>药物配制和调剂能力 .....</b>	<b>569</b>
第 46 章	配制无菌制剂 .....	571
第 47 章	危险药物配制 .....	593
第 48 章	配制非无菌制剂 .....	609
第 49 章	药品的分装 .....	618
第 50 章	管制药品 .....	633
第 51 章	药品区域检查 .....	649



## 能力评估的重要性

在过去,组织有既定的标准,如果可能还会进行测试,来衡量工作人员在分配任务之前,这些标准不能保证组织雇用的人员能够胜任工作(即具备完成预期工作所具备的基本知识和技能)。因此,许多组织(包括医疗机构)在雇用人员和分配职责之前会进行能力评估。医疗机构现在认识到,能力评估是降低受试者病人护理的安全性和有效性的适当性。

对雇用工作人员能力的要求是对象者、雇主以及工作人员最好的选择。通过在工作前员工应该能够做到以下几点:

- 理解道德的准备行为
- 了解雇主及家属提供有效治疗建议
- 了解不同的患者期望和护理人员的时间管理需求
- 正确操作设备
- 安全地处理药物和器械
- 最小化在紧急情况下的风险
- 对患者是知情同意的关键组成部分
- 应该能够识别和报告任何不适或能力问题,都在使用和报告其能力问题,并在必要时寻求帮助。

然而,即使有这些能力评估,组织雇用工作人员的能力仍然可能存在问题。这是因为,能力评估通常只能评估工作人员的能力,而不能评估其工作表现。因此,组织应该考虑在工作前进行能力评估,但在工作后也应该进行工作表现评估。工作表现评估可以帮助组织了解工作人员的工作表现,并识别需要改进的地方。工作表现评估可以帮助组织了解工作人员的工作表现,并识别需要改进的地方。工作表现评估可以帮助组织了解工作人员的工作表现,并识别需要改进的地方。

## 能力评估

能力评估是指对工作人员的能力进行评估的过程。能力评估可以帮助组织了解工作人员的能力,并识别需要改进的地方。能力评估可以帮助组织了解工作人员的能力,并识别需要改进的地方。能力评估可以帮助组织了解工作人员的能力,并识别需要改进的地方。



能力的概念是指一种完全具备条件的、合适的、有能力的条件或素质。联合委员会认为一个称职的人,应具备完成工作所需的基本知识和技能,并且能够完成预期的工作。需要强调的是,能力指的是能够使用基本的而非高级的知识和技能。如果一个人有高层次的知识和能力,就没必要对其能力进行评估,高层次的知识和能力意味着他具备胜任一个职位基本的技能。

## 能力评估的重要性

在过去,组织机构根据教育、经验,如果可能会参考许可证,来雇用工作人员和分配任务。然而,这些标准不能保证组织雇用的人员能够胜任工作(即具备完成预期工作所具备的基本知识和技能)。因此,许多组织(包括医疗机构)在雇用人员和分配职责之前要进行能力评估。医疗机构现在认识到,能力评估项目能够提高病人护理的安全性、有效性和适当性。

对药房工作人员能力的要求是对患者、访客以及工作人员最好的选择。能胜任工作的员工应该能够做到以下几点:

- 能够准确的准备好药物
- 为患者及家属提供有效的用药建议
- 了解不同的患者类型和年龄段人群的特殊用药需求
- 正确操作设备
- 安全地处理危险物品
- 最小化污染和感染传播的机会
- 对医疗紧急情况 and 灾害做出迅速和适当的反应
- 应对药物治疗中出现的不适当处方、过敏、相互作用和禁忌证等进行监控,并在必要时采取相应措施。

最初的定位、教育、培训和能力评估可以确保工作人员有能力承担他们将来的任务。持续的教育、培训和定期的能力评估可以保持他们的能力。药房主任必须评估并保证工作人员(包括合同和临时工作人员)的能力,包括判断药房人员是否达到或超过事先确定的、客观的、可衡量的能力标准。在需要的时候,工作人员必须接受额外的教育和培训,并证明他们的能力提高到了可以接受的水平。药房的工作人员必须全身心的投入并胜任这份工作,因为我们的病人应该得到这样的服务。

## 能力的标准

评审和专业的医疗机构的标准规范需要员工的能力,另外,一些法律法规也需要员工具有相关能力。

联邦医疗保险医疗补助计划服务中心 (CMS) 的参与条件 (CoPs), 以及一些评审机构如联合委员会、国家综合医疗机构评审 (NIAHO<sup>SM</sup>)、医疗保健设备评审项目 (HFAP) 都有一些标准, 其中明确描述了员工所需能力以及对能力的持续评估。尽管能力评估的称谓在一些机构中有所不同 (在有的机构中使用的是表现评估), 有些要求和预期在这些组织机构的标准中都有所提及, 包括以下几点:

- 医疗健康机构定义和说明需要评估的能力。注释: 另外, 一些评估会涉及某些指定的能力, 通常是那些健康机构必须要进行评估的, 如防火安全, 感染预防, 高危作业。

- 使用客观和可以量化的标准去评估能力。

- 能力评估在入职之初以及之后每隔一段时间进行, 间隔时间根据组织机构的规章制度, 并由评估机构指定。

- 能力证明文件

另外, 药房工作的能力标准也有一些其他来源 (见表 1-1)。医疗机构也可以有专门针对它的能力标准。

表 1-1 能力标准的其他来源

来源	举例
专业药学组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美国卫生系统药剂师协会 (ASHP)</li> <li>● 美国药剂师协会 (APhA)</li> <li>● 美国临床药剂师学会 (ACCP)</li> <li>● 国家药房技术员协会 (NPTA)</li> <li>● 药剂师教育评估委员会 (ACPE)</li> <li>● 国家药剂师协会董事会 (ACPE)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 药剂师培训、奖学金和认证项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美国卫生系统药剂师协会 (ASHP)</li> <li>● 制药学专业董事会 (BPS)</li> <li>● 药房技术员认证董事会 (PTCB)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 监督管理部门</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 药房董事会</li> <li>● 州执业范围法案</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 其他组织</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美国药典 基础生命支持 (BLS), 高级心血管生命支持 (ACLS) 和儿童高级生命支持 (PALS) 认证项目</li> </ul>

## 符合联合委员会的相关能力标准

下面将集中讨论联合委员会的能力评估标准, 该标准适用于医院, 而类似的标准也适用于家庭护理、医疗保健行为、门诊医疗服务和长期护理环境。

联合委员会在医院综合评审手册 (CAMH) 中强调能力的重要性, CAMH 是一本人力资源运行管理的概述。阐述了医院所提供的“照顾、治疗以及服务的质量”。联合委员会将员工定义为“所有提供护理、治疗及服务的人, 包括那些接受薪金的员工 (例如永久、临时、兼职的及合约雇员), 志愿者和卫生专业的学生。员工的定义不包括不受薪的职员或非合约雇员的注册独立医生。

联合委员会的领导层(LD)和人力资源管理(HR)的相关能力标准见表1-2。从绩效元素(EPs)方面阐述其何时适用于医药服务。医院必须通过遵守EPs来满足标准。

表 1-2 联合委员会对医院的能力相关标准

标准	绩效的要素(EP)
医院工作人员要关注提升服务安全性和质量	医院工作人员需要具备履行他们工作职责的能力
医院需要定义员工的任职资格	医院根据员工的工作职责来定义其任职资格
医院核实员工的资质	<p>当法律法规需要从业者有执照、证书或注册时,医院需要核实第一手认证文件并且当聘用人员的证件更新后需要及时记录存档</p> <p>当医院需要应聘者提供非法律规定的执照、证书或注册时,医院在聘用时要检验这些证明文件,并且当聘用人员的证件更新后需要及时记录存档</p> <p>医院核实并记录工作职责所需要的应聘者的教育层次和工作经验</p> <p>医院根据法律法规或医院制度要求,取得应聘者的犯罪背景调查,调查结果要记录在案</p> <p>按照法律法规或医院制度要求,员工需要遵守适用的健康审查条件,健康合规性审查需要记录在案</p> <p>医院适用 HR 01.02.05 中要素 1~5 来决定应聘者资格:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 要求的执照、认证和注册审查</li> <li>● 要求的证明文件审查</li> <li>● 教育程度工作经验审查</li> <li>● 犯罪背景检查</li> <li>● 健康合规性审查</li> </ul>
医院决定员工在本医院中行使的职责	<p>所有提供关怀、治疗和服务的员工需要持有的执照、认证或注册要和法律规定相一致</p> <p>员工提供病人关怀、治疗和服务需要在他们的执照、认证或注册的范围内,并且这些服务必须符合法律法规</p> <p>当学生在实习中给病人提供关怀、治疗和服务时,需要员工的监管</p>
医院给员工提供指导	<p>医院需要决定给予员工指导中的关键性安全内容</p> <p>在工作人员提供护理、治疗和服务之前,医院要对员工进行关键安全问题的培训。员工完成培训后需要记录在案</p> <p>介绍全院范围和各单元特有的政策和程序,培训后需要记录在案</p> <p>特定的工作职责,包括那些感染防控和疼痛评估处理相关内容。培训后需记录在案</p>

续表

标准	绩效的要素(EP)
	<p>根据工作职责,培训敏感性问题和文化差异性问题,培训后记录在案</p> <p>患者的权利,包括关怀、治疗和服务的伦理道德,以及根据员工的工作职责向患者解说他们的权利。培训结束后记录在案</p>
<p>员工参与持续的教育和训练</p>	<p>员工参与持续的教育和训练使得能力得以维持和进步。员工出勤要记录在案</p> <p>每当员工职责发生变化,都需要参与教育和训练。员工的出勤要记录在案</p> <p>员工参与教育和培训针对适应医院的患者数群体,员工的出勤记录在案</p> <p>员工需要在病人关怀的团队沟通、合作和协调方面进行培训和训练,员工的出勤记录在案</p> <p>员工需要培训和训练的包括什么情况下需要报告预料外的不良事件。员工的出勤记录在案</p> <p>员工需要参与,员工出勤要记录在案</p> <p>医院提供的培训和训练包括如何鉴别患者病情变化的早期迹象,以及如何对患者病情恶化做出应对,这里包括何时及如何与负责该患者的临床医生联系</p> <p>培训提供给医院员工以及那些要求获得帮助和对这些要求进行回复的有执照的独立执业者。培训的出勤要记录在案</p>
<p>员工有履行职责相称的能力</p>	<p>医院对于给病人提供关怀、治疗和服务的员工定义其所需能力</p> <p>医院适用考核评估方法来判定员工需要评估的能力</p> <p>员工的教育背景、工作经验以及技能相关的知识在能力评估时进行检验</p> <p>员工能力在最初就要进行评估和记录,作为最初指导的一个部分</p> <p>员工的能力评估和记录每三年一次,或者根据法律法规或医院的规定间隔更短进行</p> <p>如果员工能力达不到预期,医院将采取措施</p>
<p>医院评价员工的绩效</p>	<p>医院基于员工工作职责的预期来评估员工绩效</p> <p>医院评估员工绩效每三年一次,或者根据法律法规或医院规定间隔时间更短进行,评估结果记录在案</p>

资料来源:医院综合评审手册(许可转载):官方手册。美国伊利诺伊州,奥克布鲁克特勒斯:联合委员会;2014年:人力资源-1 人力资源-10

## 能力评估和绩效评价

联合委员会现行的绩效评估和能力评估的标准比过去更明确,但是这两个术语之间的区别通常不是很清楚,一些联合委员会调查员会用两个词语相互替换。事实上,能力评估判定一个人是否拥有知识、技能、工作的能力及实际按照最低预期完成工作的能力。绩效评估工作的各方面表现,即在职位描述中包含的工作预期。绩效评估度量一个人表现得如何,除了能力预期以外还包括其他预期(例如守时、出席会议、完成教育培训要求)。尽管还有一些疑问和不明之处存在,下面这些方法可以满足大部分联合委员会和来自其他机构的调查员的要求:

- 每个员工(包括合同的服务人员和临时工作人员)都有书面的绩效评估,阐述如下一些问题:

- 守时、态度、遵守政策和程序
- 完成教育要求
- 出席会议
- 参与所需的活动
- 保持持有执照
- 工作相关的特定能力
- 绩效评估是衡量遵守绩效的标准,包含在工作说明或其他文件(例如,政策和程序)。
- 绩效是在医院政策所定义的时间间隔内评估(例如,每年一次)。
- 所评估的能力在工作人员的指导期间已被确定。
- 每个工作人员入职时的能力评估(如能力评估和能力认证)均有文档记录。
- 针对每个特定的职位,确定了持续能力评估的时间间隔(例如,在工作说明或其他文件中)。
- 每个工作人员在指定的时间内持续性的评估和再评估(如能力评估和能力认证)均有文档记录。

- 能力评估工作需要由具有相关教育背景、知识、经验的人来完成。

- 如果不能达到能力预期,需要记录并采取适当的措施。

能力评估可以通过书面或口头的测试、模拟、观察或这些方法的任意组合进行。对日常工作进行实际在职评估是首选,但是,模拟评估也是必要的。

在可能的情况下,能力应在雇用之前进行评估。此后,能力评估应包含在指导、教育、新程序引进、新的职责分配及与新的或更新设备相关的培训中。持续能力可以通过对工作技能的定期(如每季度)测试和频繁(如每天或每周)观察来确保。能力要求必须定期更新(例如每年)。

能力评估涉及以下内容:

- 执行工作的知识、技能和能力(例如,调剂药品、配制注射液及提供药代动力学咨询)

注:例如,评估提供药代动力学咨询的药师的能力应基于教育和培训的完成,并示范给出合理剂量建议的能力(例如,通过笔试),此外,应有一段时期,所有药剂师的工作应由一位经验丰富的药剂师审查方可进行剂量推荐。此后,药剂师的工作能力应定期进行重新评估。

- 遵守安全防范措施。

- 处置危险物品包括危险药物。
- 有能力安全和有效地使用设备(例如,层流净化台,自动混药和配药设备及计算机)

注:设备管理程序必须声明操作者所需的能力。个人必须经过培训,以便有效和安全地操作该设备(既不伤害病人也不伤害操作者),能够检测故障(例如,不准确的测量)及可能发生故障的迹象(例如,由于掉落或错误操作导致的损坏)。培训应定期重复,以确保操作者的能力。

- 防止污染和感染转移(即感染控制)。
- 心肺复苏和其他救生干预措施(按照医院的要求)。
- 需要提供便利服务的病人年龄群(例如,新生儿、儿童、青少年、成年、老年患者)。

注:准备药物的工作人员必须熟悉这些年龄组的剂量和剂型。此外,评估、治疗或为不同年龄组的人提供照顾的工作人员必须对他们的特殊的需求能够有理解和有效的反应。员工可以通过教育、培训和/或经验获得这种能力,并且在他们为患者准备药物或与患者一起做事之前,必须证明自己的能力。例如,进行患者教育的药剂师必须认识到儿童患者可能没有能力理解,而老年患者可能有听觉障碍。能力评估必须确定药剂师是否考虑到这些限制。

- 需要提供服务的病人类型(例如,精神科、产科、肿瘤患者)。
- 识别、报告和预防药物不良反应事件(药物不良反应和用药错误)。
- 紧急情况处置。
- 患者权利。
- 文化多样性和敏感性。

## 如何使用本书

本书的目的是为评估、保证和提高药学人员的能力而提供的实用工具。该书也能帮助药房遵守联合委员会以及其他一些相似组织(如 NIAHO<sup>SM</sup>, HFAP)的有关评估能力的标准。在本书中的许多能力评估工具可用于任何一家药房的员工,但是,有一些是专门为药剂师或辅助支持人员提供的。这些工具可用于评估新员工的能力,及其他员工持续性的年度考核。

这些文件可以编辑或定制以适合您的机构。文件的任何部分均可做添加、删除及其他的改变以满足您的需求。在某些情况下,这些工具会提示您具体设施的信息。

本手册包含了五种类型的工具:

1. 职位描述;
2. 初始技能评估;
3. 能力列表;
4. 笔试;
5. 学习指南。

### 职位描述

本书提供了职位描述的模板,以便于开发定制的药剂岗位职位描述。在单一的文件内设计的格式提供以下功能:

- 职位描述



- 绩效评估
- 能力评估摘要
- 绩效缺陷的后续工作

此格式确保绩效评估是基于在工作描述中的绩效标准。它还允许更齐全、持续的绩效和能力文档,而不需要多种形式或文书(详见第2章,职务说明中员工评估工具项下)。

### 初始技能评估

考试评估提供药剂师和辅助支持人员初始能力水平。这些评估有助于确定一名新员工需要改善的能力。也可以使管理者定制教育和培训方案,以满足新员工的需求。

### 能力列表

本书说明的所有能力都提供了能力评估列表。列表以文档的形式记载通过测试、模拟和直接观察得到的具体的能力要素的评估。完成的能力评估列表记录在工作描述中的能力评估总结部分。完成的列表应保留在员工的人事档案中。

### 笔试

所有能力均提供笔试。测试被设计用来评估预雇用雇员的基本知识,并不是来评估专家级的较高水平的知识。除非测试的涉及特定设施,否则均提供了测试题的答案。您可以设立一个药房可接受的及格分数(例如,75%),或要求重新测试,直到达到100%的分数。完成的测试结果应保留在员工的人事档案中。

### 学习指导

大部分能力都提供了学习指南。学习指南提供一个主题的一般概述,并介绍对于员工基本知识的预期。学习指南并非作为员工获取新的知识或技能的完整的教育或培训课程。学习指南应当辅以必要的其他参考材料。

## 参考文献

1. Neufeldt V, ed. *Webster's New World Dictionary of American English*. 3rd college ed. New York, NY: Simon & Shuster; 1991.
2. The Joint Commission. *Comprehensive Accreditation Manual for Hospitals*. Oakbrook Terrace, IL: The Joint Commission; 2014:HR-3-10, LD-20.