

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350—2019

社区药品安全服务

Community drug safety service

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.1—2019

社区药品安全服务 第1部分：建档规范

Community drug safety service
Part 1: Profile management specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建档对象	2
5 基本要求	2
6 建档流程	2
7 监督管理	4
附录 A (资料性附录) 基础档案表	5
附录 B (资料性附录) 归档文件目录式样	7
附录 C (资料性附录) 档案盒封面式样	8
附录 D (资料性附录) 备考表式样	9

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第 1 部分：建档规范
- 第 2 部分：走访规范
- 第 3 部分：个案管理服务规范
- 第 4 部分：小组服务规范
- 第 5 部分：讲座规范
- 第 6 部分：外展宣传活动规范
- 第 7 部分：科普资料制作规范
- 第 8 部分：志愿者服务规范
- 第 9 部分：机构合作规范

本部分为 SZDB/Z 350-2019 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：李海平、刘夏阳、张海霞、王尧、邓芳、黄惠敏。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第1部分：建档规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全服务建档工作的建档对象、基本要求、建档流程和监督管理。本部分适用于深圳市社区药品安全服务的建档工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18894-2016 电子文件归档与电子档案管理规范

DA/T 113-1994 档号编制规则

DA/T 22-2015 归档文件整理规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区药品安全服务 community drug safety service

通过多种形式向社区居民提供安全用药知识宣传、安全用药咨询指导以及家庭过期药品回收等服务。

3.2

慢性病 chronic diseases

慢性非传染性疾病的简称，指病情持续时间长、发展缓慢的疾病，主要类型为：心血管疾病（如心脏病发作、中风、高血压）、癌症、慢性呼吸道疾病（如慢性阻塞性肺病和哮喘）、糖尿病及痛风。

3.3

药物依赖性 drug dependence

反复地（周期性或连续性）用药所引起的人体心理上或生理上或两者兼有的对药物的依赖状态，表现出一种强迫性的要连续或定期用药的行为和其它反应。

3.4

件 item

归档文件的整理单位。

3.5

元数据 metadata

描述电子文件和电子档案的内容、背景、结构及其管理过程的数据。

3.6

电子档案管理系统 electronic records management system

对电子档案进行采集、归档、编目、管理和处置的计算机信息系统。

4 建档对象

全体社区居民，特别是慢性病患者、药物依赖者、已确诊且需用药的精神病患者以及肢体/智力类残障者等人群。

5 基本要求

5.1 建档活动应保证所建档案的真实性。

5.2 建档活动不应含有商业宣传或与社区药品安全无关的内容。

5.3 保密原则应符合专业伦理规范。

6 建档流程

6.1 建档对象筛选方式

6.1.1 对社区已有的适合建档的人群进行健康和用药情况评估。

6.1.2 走访人员对服务对象的家庭背景、家庭成员身体状况、服务对象自身患病情况及用药习惯信息进行采集，筛选出合适的建档对象。

6.1.3 通过其他服务活动挖掘建档对象。

6.2 档案建立

6.2.1 填写

征得服务对象同意后，进行档案登记，基础档案表见附录表A.1，填写方式包括纸质填写和电子填写。

6.2.2 分类和排列

基础档案表宜先按疾病种类进行分类，再将归档文件按形成先后顺序排列。

6.2.3 编号

编号方式宜按顺序逐件编号。档案编号由5部分组成，各部分之间用“-”连接，其结构如下（见附录图A.1）：

a) 第一部分：代表服务类型，用大写首字母表示，例如建档服务为JD，外展宣传服务为WZXC；

- b) 第二部分：代表所在社区邮编后三位数，如深圳市宝安区福永街道桥头社区的邮编为 518103，该部分编号为 103；
- c) 第三部分：代表社区，如桥头社区为 QT；
- d) 第四部分：代表建档日期，如 2016/10/11；
- e) 第五部分：代表档案序列号，如序列号 1，表示第 1 份档案。

6.2.4 编目

归档文件应依据档号顺序编制归档文件目录。归档文件应逐件编目，包括以下内容（见附录B）：

- a) 序号：填写归档文件顺序号；
- b) 档号：档号按照 6.2.3 编制；
- c) 责任者：制发文件的组织或个人；
- d) 题名：归档文件标题，如建档服务基础档案表；
- e) 日期：文件的形成时间；
- f) 页数：每一件归档文件的页面总数，文件中有图文的页面为一页；
- g) 备注：注释文件需说明的情况。

6.3 纸质归档文件的修整、装订、编页、装盒、排架、保管和销毁

6.3.1 修整

- 6.3.1.1 归档文件装订前，应对不符合要求的文件材料进行修整。
- 6.3.1.2 归档文件已破损的，应按要求予以修复；字迹模糊或易退变的，应予复制。
- 6.3.1.3 对于幅面过大的文件，应在不影响其日后使用效果的前提下进行折叠。

6.3.2 装订

- 6.3.2.1 归档文件以件为单位装订，装订方式应统一。
- 6.3.2.2 用于装订的材料，不能包含或产生可能损害归档文件的物质。不使用回形针、大头针、燕尾夹、热熔胶、办公胶水、装订夹条、塑料封等装订材料进行装订。

6.3.3 编页

- 6.3.3.1 纸质归档文件以件为单位编制页码。
- 6.3.3.2 页码应逐页编制，宜分别标注在文件正面右上角或背面左上角的空白位置。

6.3.4 装盒

将归档文件按顺序装入档案盒，归档文件目录置于盒内文件之前，并填写档案盒封面及备考表项目。档案盒封面内容包括服务名称、服务地点、年度、保管期限、盒号（见附录C）。备考表置于盒内文件之后，包括以下内容（见附录D）：

- a) 盒内文件情况说明：填写盒内文件缺损、修改、补充、移出、销毁等情况；
- b) 整理人：负责整理归档文件的人员签名或签章；
- c) 整理日期：归档文件整理完成日期；
- d) 检查人：负责检查归档文件整理质量的人员签名或签章；
- e) 检查日期：归档文件检查完毕的日期。

6.3.5 排架和保管

归档文件装盒后，按封面内容上架排列，有序储存于档案柜。保管档案应当配备防盗、防火、防水、防潮、防高温、防霉、防虫、防光和防污染等安全设施，不得在危房和不安全的环境中保管档案。纸质档案保存期限为5年。

6.3.6 销毁

对保管期限已满的档案进行鉴定和处理，禁止擅自销毁档案。

6.4 归档电子文件储存、备份和上传

6.4.1 档案储存

应为电子档案及其元数据的安全存储配置与电子档案管理系统相适应的在线存储设备，定期扫描、诊断硬磁盘，发现问题应及时处置。归档电子文件为永久储存。

6.4.2 档案备份

对电子档案及其元数据、电子档案管理系统及其配置数据、日志数据等进行备份管理。

6.4.3 档案上传

将档案上传至服务管理机构统一备案管理。

7 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对建档服务过程进行定期检查（宜两月一次）或不定期抽查，审查服务过程的合规性和合理性。

附 录 A
(资料性附录)
基础档案表

表A.1和图A.1 给出了建档服务基础档案表及其编号方式。

表A.1 基础档案表

编号:					
一、基本信息					
姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生年月	
联系电话			紧急联系电话		
职业		受教育程度	<input type="checkbox"/> 初中及以下	<input type="checkbox"/> 高中或中专	
			<input type="checkbox"/> 本科或大专	<input type="checkbox"/> 研究生及以上	
所在社区	_____区_____街道_____社区	详细地址			
接收方式	<input type="checkbox"/> 面见 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 社工发现 <input type="checkbox"/> 转介来源_____ <input type="checkbox"/> 其他_____				
健康状态	<input type="checkbox"/> 很不健康 <input type="checkbox"/> 较不健康 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较健康 <input type="checkbox"/> 很健康				
二、服务对象问题及需求评估部分					
背景资料					
服务对象健康问题类型	<input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 脑卒中(中风) <input type="checkbox"/> 冠心病 <input type="checkbox"/> 痛风 <input type="checkbox"/> 慢性肾炎 <input type="checkbox"/> 类风湿关节炎 <input type="checkbox"/> 慢性肝炎肝硬化 <input type="checkbox"/> 慢性胃炎胃溃疡 <input type="checkbox"/> 肿瘤 <input type="checkbox"/> 脑退化症(例如阿尔茨海默病) <input type="checkbox"/> 呼吸系统慢性疾病 <input type="checkbox"/> 药物依赖 <input type="checkbox"/> 精神类疾病 <input type="checkbox"/> 肢体/智力类残障 <input type="checkbox"/> 其它特殊说明: _____				
患病年数		持续服药年数		同时服药种数	
正在服用的药物					
服药过程出现不良反应	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是, 不良反应为: _____				
服药依从性	频率: <input type="checkbox"/> 规律 <input type="checkbox"/> 间断 <input type="checkbox"/> 不服药 每次药量: <input type="checkbox"/> 少于处方量 <input type="checkbox"/> 等于处方量 <input type="checkbox"/> 多于处方量				
需求评估	<input type="checkbox"/> 情绪问题 <input type="checkbox"/> 照顾服务 <input type="checkbox"/> 康复服务 <input type="checkbox"/> 安全用药咨询 <input type="checkbox"/> 药物依赖 <input type="checkbox"/> 家庭关系 <input type="checkbox"/> 经济问题 <input type="checkbox"/> 其他_____				
服务建议	<input type="checkbox"/> 跟进服务: <input type="checkbox"/> 个案 <input type="checkbox"/> 小组 <input type="checkbox"/> 讲座 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	<input type="checkbox"/> 不跟进。				
填写人				填写日期	

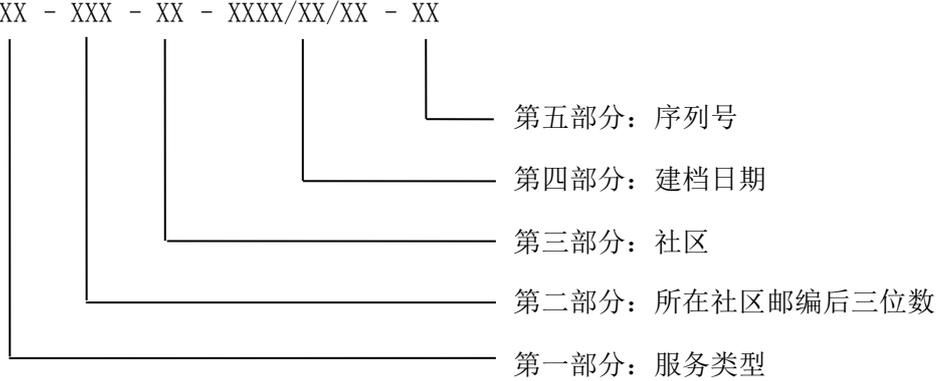


图 A.1 档案编号结构图

附 录 C
(资料性附录)
档案盒封面式样

服务名称	_____
服务地点	_____
年 度	_____
保管期限	_____
盒 号	_____

图 C.1 档案盒封面

附 录 D
(资料性附录)
备考表式样

盒内文件情况说明：

整理人： _____ 年__月__日
检查人： _____ 年__月__日

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.2—2019

社区药品安全服务 第2部分：走访规范

Community drug safety service
Part 2: Visit service specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 基本要求	1
3 人员要求	1
4 走访流程	1
5 监督管理	2
附录 A（资料性附录） 走访记录表.....	3

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第1部分：建档规范
- 第2部分：走访规范
- 第3部分：个案管理服务规范
- 第4部分：小组服务规范
- 第5部分：讲座规范
- 第6部分：外展宣传活动规范
- 第7部分：科普资料制作规范
- 第8部分：志愿者服务规范
- 第9部分：机构合作规范

本部分为SZDB/Z 350-2019的第2部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：植建兴、张海霞、邓芳、王尧、刘夏阳、黄惠敏。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第2部分：走访规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全走访的基本要求、人员要求、走访流程和监督管理。
本部分适用于深圳市社区药品安全走访活动。

2 基本要求

- 2.1 走访活动不应含有商业宣传或与社区药品安全无关的内容。
- 2.2 保密原则应符合专业伦理规范。

3 人员要求

- 3.1 走访团队宜由社工、志愿者等组成。
- 3.2 走访人员应统一着装，并佩戴工作证。

4 走访流程

4.1 访前准备

确定走访范围、时间及走访人员。如有走访对象联系方式，宜提前征得走访对象同意，并预约、协商走访时间。

4.2 走访实施

- 4.2.1 走访人员入户后先介绍自己姓名、所属单位、此次目的、预计时间。
- 4.2.2 征得走访对象同意后，了解走访对象及其家庭成员身体状况、患病情况及用药情况，并填写走访记录表（见附录A），编号方式见SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》。
- 4.2.3 走访宜营造良好的谈话氛围，让受访者主动参与谈话。
- 4.2.4 走访服务进行的同时，可开展以下服务：
 - a) 安全用药知识及常见慢性病宣传。派发安全用药和常见慢性病防治知识宣传资料，不具备相关资质的人员不得提供用药指导与疾病防治建议。
 - b) 其他与用药安全相关的宣传。如家庭过期药品回收宣传，使用家庭药箱、分时药盒宣传，医药卫生福利政策宣传，药品安全服务宣传。
 - c) 根据走访情况，建议走访对象参加其他社区药品安全服务（例如建档服务、个案管理服务、小组服务、讲座）。

4.3 存档备案

走访记录表的存档备案应按SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》的规定执行。

5 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对走访过程进行定期检查（宜两月一次）或不定期抽查，审查服务过程的合规性和合理性。

附 录 A
(资料性附录)
走访记录表

表A.1给出了走访记录表。

表A.1 走访记录表

编号:					
一、基本信息					
受访人姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生年月	
职业		联系电话			
所在社区	_____区 _____街道 _____社区	详细地址			
二、访谈内容					
您平时家庭中会常备哪类药品?	<input type="checkbox"/> 感冒药 <input type="checkbox"/> 止痛药 <input type="checkbox"/> 退烧药 <input type="checkbox"/> 消炎药 <input type="checkbox"/> 消化药 <input type="checkbox"/> 止泻药 <input type="checkbox"/> 便秘药 <input type="checkbox"/> 降压药 <input type="checkbox"/> 降糖药 <input type="checkbox"/> 降血脂药 <input type="checkbox"/> 外用药 <input type="checkbox"/> 其它: _____				
您的家庭中,是否有人(包括自己)患有慢性病?	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 如果有,是自己还是其他家庭成员 ^a (注明与本人关系)? <input type="checkbox"/> 自己 <input type="checkbox"/> 其他家庭成员_____ <input type="checkbox"/> 自己与其他家庭成员_____ 所患慢性病为以下哪种? <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 冠心病 <input type="checkbox"/> 脑卒中(中风) <input type="checkbox"/> 痛风 <input type="checkbox"/> 阿尔茨海默病 <input type="checkbox"/> 帕金森病 <input type="checkbox"/> 哮喘 <input type="checkbox"/> 慢性肾炎 <input type="checkbox"/> 慢性肝炎肝硬化 <input type="checkbox"/> 类风湿关节炎 <input type="checkbox"/> 肿瘤 <input type="checkbox"/> 其它: _____				
您的家庭中,过期药品是如何处理的?	<input type="checkbox"/> 保留 <input type="checkbox"/> 归还药房 <input type="checkbox"/> 回收 <input type="checkbox"/> 直接丢弃 <input type="checkbox"/> 其它: _____				
您一般通过什么渠道了解用药知识?	<input type="checkbox"/> 医院医护人员 <input type="checkbox"/> 药房医师 <input type="checkbox"/> 医学或药物讲座 <input type="checkbox"/> 医学书籍 <input type="checkbox"/> 电视医学节目 <input type="checkbox"/> 相关宣传海报 <input type="checkbox"/> 宣传栏 <input type="checkbox"/> 微信公众号 <input type="checkbox"/> 新闻媒体 <input type="checkbox"/> 社区药品安全服务活动 <input type="checkbox"/> 其它: _____				
您还希望获得哪些关于药品安全方面的服务?					
工作人员反思及跟进计划 ^b					
填写人		走访时间 ^c			
^a 家庭成员指的是与走访对象有共同居住地址的人员。 ^b 工作人员反思及跟进计划填写参考:提供信息、意见、感受及反思。 ^c 走访时间应按照年月日时分的顺序填写,例如2017/10/01 14:30。					

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.3—2019

社区药品安全服务 第3部分：个案管理服务规范

Community drug safety service
Part 3: Casework management service specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 服务对象	1
4 人员要求	1
5 服务要求	2
6 服务内容	2
7 服务流程	3
8 监督管理	4
附录 A（规范性附录） 个案管理服务知情同意书	5
附录 B（资料性附录） 个案管理服务记录表	6
附录 C（资料性附录） 个案管理服务结案表	7

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第1部分：建档规范
- 第2部分：走访规范
- 第3部分：个案管理服务规范
- 第4部分：小组服务规范
- 第5部分：讲座规范
- 第6部分：外展宣传活动规范
- 第7部分：科普资料制作规范
- 第8部分：志愿者服务规范
- 第9部分：机构合作规范

本部分为SZDB/Z 350-2019的第3部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：李海平、古志华、张海霞、董美辰、刘夏阳、邓芳、黄惠敏。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第3部分：个案管理服务规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全个案管理服务的服务对象、人员要求、服务要求、服务内容、服务流程和监督管理。

本部分适用于深圳市社区药品安全个案管理服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

个案管理服务 casework management service

以面临多重问题或需要的个人或家庭为服务对象，由社会工作者统筹协调服务过程，促进跨专业合作，满足服务对象复杂需求的整合性服务模式。

2.2

家庭关系失调 family relationships dissonance

家庭成员之间的关系（如夫妻关系、亲子关系、兄弟姐妹关系、婆媳关系、祖孙关系等）不和谐。

2.3

服药依从性 medication adherence

患者遵从医嘱用药的程度。

2.4

精神慰藉 mental care

为服务对象提供关怀访视、生活陪伴、情感交流、心理咨询、不良情绪干预等服务。

3 服务对象

包括慢性病患者、药物依赖者、已确诊且需用药的精神病患者、肢体/智力类残障者、家庭经济困难用药者、家庭关系失调用药者。

4 人员要求

4.1 个案管理服务工作人员

4.1.1 工作人员应具备以下资质之一：

- a) 具备国家承认的社会工作专业专科及以上学历；
- b) 获得国家颁发的社会工作者职业资格证书；
- c) 取得药学相关职称或执业资格证书；
- d) 获得国家颁发的医师或护士执业资格证书；
- e) 具备国家承认的心理学专业专科及以上学历；
- f) 获得国家颁发的健康管理师职业资格证书。

4.1.2 在开展具体工作中，应遵守以下要求：

- a) 服务不应含有商业宣传或与社区药品安全无关的内容；
- b) 服务过程中统一着装，并佩戴工作证；
- c) 定期参加继续教育培训；
- d) 保密原则应符合专业伦理规范。

4.2 个案管理服务负责人

4.2.1 负责人应具有助理社会工作师以上职称，并应符合 4.1.2 的要求。

4.2.2 审批个案管理服务计划及个案结案。

5 服务要求

5.1 个案管理服务的开展应遵循自愿和保密原则，确保服务对象知情同意（见附录 A）。

5.2 单个个案管理服务案例，服务次数应不少于 4 次，两次服务的间隔应不超过 2 个月。

5.3 个案管理服务方式宜为面谈和电话访谈，首次个案管理服务应以面谈的方式开展，多开放性问题的交谈。

5.4 个案管理服务面谈时间不宜少于 30 分钟，电话访谈时间不宜少于 10 分钟。

5.5 每次个案管理服务开始时，应先介绍自己姓名、所属单位、此次目的、预计时间；服务完成后，及时填写服务记录表（见附录 B），编号方式见 SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第 1 部分：建档规范》。

5.6 同一服务对象，个案管理服务结案后的跟进服务或其他类型服务，不计入个案管理服务周期。

5.7 明确工作人员在服务过程的职责范围。医师具有处方权，但无调配处方权；药师具有审核、调配处方权，但无诊断权和修改处方权；心理咨询师、健康管理师及护士无诊断权和处方权；社工应在自身专业能力和服务范围内提供服务，不能越权行使处方权和审核权。

6 服务内容

6.1 用药安全

主要包括以下内容：

- a) 为服务对象提供药品说明书阅读，不具备相关资质的人员不能自行解读说明书；
- b) 为服药依从性差的服务对象介绍分时盒的使用；
- c) 为服务对象进行药箱整理，挑出过期药品；
- d) 为服务对象预约执业药师/药师咨询服务；
- e) 为服务对象宣传普及药物依赖知识；
- f) 为服务对象提供不良反应上报服务。

6.2 福利政策

主要包括以下内容：

- a) 为服务对象收集、解读医药福利政策；
- b) 为服务对象挖掘和链接所在社区或社会组织的资源；
- c) 为服务对象提供医药福利政策咨询、法律咨询、药品安全服务咨询。

6.3 精神慰藉

主要包括以下内容：

- a) 评估服务对象的认知、情绪问题，为服务对象预约心理咨询服务；
- b) 为服务对象提供心理辅导、情绪疏解、认知调节，帮助摆脱心理问题困扰；
- c) 协助服务对象获得家属及亲友的尊重、关怀和理解。

7 服务流程

7.1 预估

预估工作包括但不限于下列内容：

- a) 了解服务对象基本信息（例如姓名、性别、健康状态），收集服务对象问题资料（例如问题概要、用药情况、服务需求），填写基础档案表，建档要求见 SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》，如服务对象由建档服务转介而来，已填写过基础档案表，则无需再填；
- b) 评估服务对象需求，例如情绪问题、照顾服务、康复服务、安全用药咨询、药物依赖、家庭关系；
- c) 评估服务对象的问题是否在工作人员的服务范围内，必要时予以转介；
- d) 个案管理服务接案。

7.2 第一次个案管理服务

第一次个案管理服务包括但不限于下列内容：

- a) 进一步了解服务对象情况，完善服务对象基础档案表；
- b) 介绍社区药品安全个案管理服务，确保服务对象自愿接受服务；
- c) 签署个案管理服务知情同意书和服务协议。

7.3 制定服务计划

服务计划包括但不限于下列内容：

- a) 制定服务目的、时间安排、工作安排，预期存在的困难及其解决方案；
- b) 制定过程评估和成效评估计划及指标；
- c) 拟定服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

7.4 第二次个案管理服务

第二次个案管理服务包括但不限于下列内容：

- a) 邀请服务对象及其家庭成员，当面协商确认服务计划；
- b) 与服务对象或主要照顾者共同决定解决问题的优先次序；
- c) 明确工作人员、服务对象、照顾者各自的任务和角色。

7.5 个案跟进

个案管理服务跟进工作包括但不限于下列内容：

- a) 按服务计划开展个案跟进服务，完成服务记录表；
- b) 工作人员可根据服务对象需求变化，变更服务计划，或请求协助；
- c) 根据个案管理服务跟进记录结果，与服务对象协商讨论是否结案。

7.6 评估及结案

结案工作包括但不限于下列内容：

- a) 根据个案管理服务记录，分析目标达成情况、服务对象现状；
- b) 完善个案管理服务记录表，提交负责人审阅；
- c) 协助服务对象完成结案及反馈（见附录 C）；
- d) 如服务对象有需求，可结案后提供跟踪回访服务。

7.7 存档备案

个案管理服务知情同意书、记录表及结案表的存档备案应按SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》的规定执行。

8 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对个案管理服务进行定期检查（宜两月一次）或不定期抽查，审查服务过程的合规性和合理性。

附 录 A
(规范性附录)
个案管理服务知情同意书

我同意服务实施机构派遣工作人员为我提供个案管理服务，并明白以下条款：

- 1、我已经明白社区药品安全个案管理服务内容，并自愿接受该服务。
- 2、在服务过程中，工作人员需要收集我的资料，我应真实的提供。
- 3、我同意该服务机构在保密的情况下记录我的个人信息，并将服务过程作为内部档案留存；服务过程也会保密，我的所有信息不会被无关的第三方获悉。
- 4、我明白个案管理服务以“助人自助”为基本原则，服务效果与我本人的参与度密切相关；我明白在有需要时，工作人员或会邀请我身边的重要人物，如家人来协助达致目标。
- 5、我明白工作人员与我的关系是专业工作关系，非私人及朋友关系。因此在服务过程中应避免经济利益、私人馈赠及情感关系发生。
- 6、我明白若服务目标已达成，工作人员会主动与我商讨结束服务。我也有权利随时与工作人员协商，提出终止服务。
- 7、我知道如果在服务过程中与工作人员发生不愉快或被侵犯合法权益时，可以向服务管理机构进行投诉，且会得到及时有效的回应。

本人/监护人签名：

签署日期：

附 录 B
(资料性附录)
个案管理服务记录表

表B.1 给出了个案管理服务记录表。

表B.1 个案管理服务记录表

编号：					
一、基本信息					
姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生年月	
所在社区	_____区_____街道_____社区	详细地址			
服务对象详细背景资料					
二、服务计划					
节次	时间 ^a	工作安排	服务目标	审阅	
填写人			填写日期		
三、个案跟进					
节次	时间	地点	服务过程记录 ^b	达成情况	跟进计划
填写人			填写日期		
^a 时间应按照年月日时分的顺序填写，例如 2017/10/01 14:30。 ^b 过程记录包括但不限于本次服务的介入方法、理论依据、对话概要、语言与非语言信息、环境、工作人员的感受和思考。					

附 录 C
(资料性附录)
个案管理服务结案表

表C.1 给出了个案管理服务结案表。

表C.1 个案管理服务结案表

服务对象问题和需求简介	
拟定服务目的和目标	
提供的服务及个案进展	
拟定目标达成情况分析	
服务对象现状	
结案原因	
<input type="checkbox"/> 目标达到 <input type="checkbox"/> 没有所需服务（需转介） <input type="checkbox"/> 工作人员认为不适宜继续_____	
<input type="checkbox"/> 服务对象不愿意继续接受服务_____	
<input type="checkbox"/> 情况有变（如服务对象转学、死亡等）_____	
<input type="checkbox"/> 其它_____	
服务对象知道个案已结束并知道在有需要时如何得到服务： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
服务对象对个案管理服务的评价： <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 不太满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 非常满意	
工作人员思考及其他建议	
填写人	填写日期

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.4—2019

社区药品安全服务 第4部分：小组服务规范

Community drug safety service
Part 4: Group work service specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	1
4 人员要求	1
5 服务要求	2
6 服务流程	2
7 监督管理	3
附录 A（资料性附录） 小组服务记录表	4
附录 B（资料性附录） 小组服务签到表	6
附录 C（资料性附录） 小组服务反馈表	7

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第1部分：建档规范
- 第2部分：走访规范
- 第3部分：个案管理服务规范
- 第4部分：小组服务规范
- 第5部分：讲座规范
- 第6部分：外展宣传活动规范
- 第7部分：科普资料制作规范
- 第8部分：志愿者服务规范
- 第9部分：机构合作规范

本部分为SZDB/Z 350-2019的第4部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：李海平、刘夏阳、汤成正、巫泽纯、张海霞、邓芳、黄惠敏。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第4部分：小组服务规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全小组服务的基本要求、人员要求、服务要求、服务流程和监督管理。

本部分适用于深圳市社区药品安全小组服务工作。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

小组服务 group work service

以具有共同需求或相近问题的群体为服务对象，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能的一种服务模式。

2.2

长期用药 long-term medication

规律或不规律地持续使用药物达3个月及以上。

2.3

特殊人群 specific populations

包括妊娠期妇女、哺乳期妇女、新生儿、儿童、老年人、肝功能不全患者、肾功能不全患者、驾驶员。

3 基本要求

3.1 小组服务不应含有商业宣传或与社区药品安全无关的内容。

3.2 保密原则应符合专业伦理规范。

4 人员要求

4.1 人员构成

小组应由工作人员和服务对象组成。工作人员宜包括社工、药师、医师/护士、心理咨询师、健康管理师和志愿者，工作人员资质要求见SZDB/Z 350.3-2019《社区药品安全服务 第3部分：个案管理服务规范》。服务对象为社区居民。

4.2 工作人员要求

工作人员应符合以下要求：

- a) 开展用药指导的工作人员应为符合 SZDB/Z 350.3-2019《社区药品安全服务 第3部分：个案管理服务规范》资质要求的药师或医师；
- b) 明确工作人员在服务过程的职责范围：医师具有处方权，但无调配处方权；药师具有审核、调配处方权，但无诊断权和修改处方权；护士、心理咨询师及健康管理师无诊断权和处方权；社工和志愿者应在自身专业能力和服务范围内提供服务，不能越权行使处方权和审核权；
- c) 开展小组活动时，工作人员应统一着装，佩戴工作证；
- d) 定期参加继续教育培训。

4.3 人数要求

以自愿原则招募服务对象，招募人数应为6-15人，招募人数少于6人的不开展小组服务；全年小组服务活动出席率不低于70%。

5 服务要求

5.1 活动主题

服务实施机构宜根据社区工作站管辖范围内居民疾病数据，或者社工统计分析服务对象需求情况，确定活动主题，包括但不限于以下内容：

- a) 安全用药知识教育；
- b) 药物不良反应知识宣传；
- c) 特殊人群用药专题学习；
- d) 慢性病用药及防治管理；
- e) 健康管理教育；
- f) 家庭过期药品回收；
- g) 青少年药物依赖预防教育；
- h) 照顾者经验分享和学习。

5.2 活动形式

小组服务包括但不限于以下形式：

- a) 由医师、药师为服务对象提供医疗指导和药品安全咨询服务；
- b) 通过服务对象的相互交流与影响，帮助服务对象及其照顾者疏导情绪及交流经验。

5.3 活动频次

应按主题确定小组活动频次，一个主题活动一般不少于4节。

5.4 服务记录

根据小组服务的工作进展持续填写小组服务记录表（见附录A）。编号方式见SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》。

6 服务流程

6.1 编制计划

- 6.1.1 明确目标与任务，包括服务目标群体、主要问题、服务内容、服务方式、预期成效。
- 6.1.2 评估服务对象情况，设计服务计划。
- 6.1.3 制定工作进度表，明确各阶段工作任务及时间期限，合理安排每个阶段的服务内容。

6.2 人员招募和筛选

- 6.2.1 通过张贴海报、群发通知、打电话、口头邀请招募服务对象。
- 6.2.2 筛选服务对象，并填写基础档案表，建档要求见SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》，如服务对象由建档服务转介而来，已填写过基础档案表，则无需再填。

6.3 组织实施

6.3.1 小组服务准备

- 6.3.1.1 服务开始前一个月，联系社区所在街道工作站和所需资源上级管辖单位，协调预约小组服务场地、医师、护士、药师、心理咨询师、健康管理师。
- 6.3.1.2 服务开始前一周，可通过宣传海报、群发消息、打电话、口头方式将小组服务主题、时间、地点等信息通知服务对象。
- 6.3.1.3 服务开始前半小时，应按照活动主题完成现场的布置和物资准备工作。
- 6.3.1.4 服务开始前，服务对象应填写签到表（见附录B）。

6.3.2 小组服务期间

- 6.3.2.1 工作人员应做好场务工作，包括会场引导、秩序维持。
- 6.3.2.2 工作人员负责活动现场照片的拍摄。每个主题活动结束后，每组应提交不少于3张照片。

6.3.3 评估与反馈

小组服务结束后，向服务对象发放服务反馈表（见附录C），根据意见反馈表评估目标完成情况，并完善服务记录表。

6.4 存档备案

小组服务记录表、签到表及反馈表的存档备案应按SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》的规定执行。

7 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对小组服务过程进行定期检查（宜两月一次）或不定期抽查，审查服务过程的合规性和合理性。

附 录 A
(资料性附录)
小组服务记录表

表A.1 给出了小组服务记录表。

表A.1 小组服务记录表

编号:							
一、小组服务计划							
小组服务名称							
服务对象							
服务目的							
人员招募方式		<input type="checkbox"/> 张贴海报 <input type="checkbox"/> 群发通知 <input type="checkbox"/> 打电话 <input type="checkbox"/> 口头邀请 <input type="checkbox"/> 其他_____					
活动计划							
节次	时间 ^a	地点	本节主题	服务目标	内容安排	所需资源	备注
						<input type="checkbox"/> 药店药师 <input type="checkbox"/> 社康医 师药师 <input type="checkbox"/> 青少年药物成 瘾领域专家 <input type="checkbox"/> 其他____	
						<input type="checkbox"/> 药店药师 <input type="checkbox"/> 社康医 师药师 <input type="checkbox"/> 青少年药物成 瘾领域专家 <input type="checkbox"/> 其他____	
						<input type="checkbox"/> 药店药师 <input type="checkbox"/> 社康医 师药师 <input type="checkbox"/> 青少年药物成 瘾领域专家 <input type="checkbox"/> 其他____	
						<input type="checkbox"/> 药店药师 <input type="checkbox"/> 社康医 师药师 <input type="checkbox"/> 青少年药物成 瘾领域专家 <input type="checkbox"/> 其他____	
						<input type="checkbox"/> 药店药师 <input type="checkbox"/> 社康医 师药师 <input type="checkbox"/> 青少年药物成 瘾领域专家 <input type="checkbox"/> 其他____	
评估方法							
预计困难							
解决方案							
填写人				填写日期			
二、小组服务记录							
节次	时间	小组过程详述	目标是否达成	工作分析及反思		满意度	

表A.1 小组服务记录表（续）

填写人		填写日期	
三、小组服务总结			
服务对象满意度			
总体成效			
建议			
填写人		填写日期	
* 时间应按照年月日时分的顺序填写，例如 2017/10/01 14:30。			

附 录 B
(资料性附录)
小组服务签到表

表B.1 给出了小组服务的签到表。

表B.1 小组服务签到表

小组活动名称						
序号	姓名	节次/时间 ^a				
		第__节 时间: _____	第__节 时间: _____	第__节 时间: _____	第__节 时间: _____	第__节 时间: _____
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
当次活动负责 工作人员						
全年活动出席率 ^b						
^a 时间按照年月日时分的顺序填写, 例如 2017/10/01 14:30。 ^b 全年活动出席率(%)=全年小组活动实到人数/全年小组活动应到人数。						

附录 C
(资料性附录)
小组服务反馈表

表C.1 给出了小组服务反馈表。

表C.1 小组服务反馈表

活动名称					
活动日期					
对本次服务的评价	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
如对本次服务有建议，请填写在相应版块：					
活动时间					
场地					
内容					
形式					
工作人员					
问题解决情况					

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.5—2019

社区药品安全服务 第5部分：讲座规范

Community drug safety service

Part 5: Lecture specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 基本要求 1

4 人员要求 1

5 会场要求 2

6 工作流程 2

7 监督管理 3

附录 A（规范性附录） 承诺书..... 4

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第1部分：建档规范
- 第2部分：走访规范
- 第3部分：个案管理服务规范
- 第4部分：小组服务规范
- 第5部分：讲座规范
- 第6部分：外展宣传活动规范
- 第7部分：科普资料制作规范
- 第8部分：志愿者服务规范
- 第9部分：机构合作规范

本部分为SZDB/Z 350-2019的第5部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：李海平、古志华、黄惠敏、王越、刘夏阳、张海霞、邓芳。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第5部分：讲座规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全服务讲座的基本要求、人员要求、会场要求、工作流程和监督管理。

本部分适用于深圳市社区药品安全服务讲座。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

合理用药 rational use of medicines

患者收到的药物适合其临床需求，其剂量满足其个体需求，持续适当时间，且对患者本人及其社区的成本最低。

3 基本要求

3.1 主题要求

讲座主题明确，观点清晰。

3.2 组织要求

讲座现场组织有序，无安全隐患。会场通风条件应符合WS 394-2012的要求。

3.3 其他要求

3.3.1 讲座期间不应含有商业宣传或与社区药品安全无关的内容。

3.3.2 保密原则应符合专业伦理规范。

4 人员要求

4.1 讲师

讲座讲师宜满足以下要求：

- a) 具备执业药师资格证，或三年医院临床药师工作经验；
- b) 授课时穿着医生或药师制服，佩戴相应的工作证件；
- c) 有一定演讲技能，能将专业知识以清楚易懂的形式传授给他人；
- d) 授课时应使用普通话，并有较好的口头表达能力；
- e) 授课内容应为学界广泛认可的内容，不应仅为专家意见。

4.2 会务人员

讲座会务人员应满足以下条件：

- a) 讲座期间，要注意维护群体形象，穿着统一服装，佩戴工作证，做到着装整洁、举止大方、语言文明、主动热情、耐心细致，亲切诚恳，仪容仪表端庄，杜绝酒后或持烟参加服务；
- b) 讲座期间不要互相玩笑、打闹；
- c) 讲座期间都应做到微笑服务、微笑宣传、有问必答、真诚沟通；
- d) 认真听取观众对讲座的意见和建议，并及时反馈。

5 会场要求

5.1 会场应至少能容纳 20 人以上。会场宜选在宽阔、舒适、安全且人流大的场所。

5.2 会场应具备讲座所需的硬件设备，包括音响、灯光、投影仪、话筒、电脑、录音笔、摄影机以及与参会人数相符的桌椅，并保证设备能够正常使用。

5.3 会场外宜放置指路牌。

5.4 会场应在醒目位置悬挂与讲座名称相符的横幅或其他宣传物品，内容应包括管理单位、主办单位及讲座承办单位信息。

6 工作流程

6.1 编制计划

6.1.1 讲座主题应结合社区管辖范围内社区人口数据，或者通过社工了解社区情况，由承办单位根据服务对象的实际需求确定活动主题。讲座主题宜包括：

- a) 安全用药知识宣传；
- b) 抗菌药物安全合理使用；
- c) 药物不良反应知识宣传；
- d) 特殊人群用药咨询指导；
- e) 常见慢性病用药常识宣传；
- f) 家庭过期药品回收宣传；
- g) 青少年预防药物依赖宣传；
- h) 使用家庭药箱、分时药盒、压缩吸入器等宣传；
- i) 医药卫生福利政策宣传。

6.1.2 讲座计划应包括：

- a) 讲座名称；
- b) 讲座时间；
- c) 讲座地点：应提前申请场地；
- d) 背景介绍；
- e) 宣传方法；
- f) 服务对象；
- g) 讲座时长：宜为 60-90 分钟；
- h) 出席人数：应不少于 20 人；参加人数不应超过会场容纳人数；
- i) 会务人员；

- j) 活动安排：宜设立与参会人员的互动环节；宜介绍常用的中药饮片识别；宜同步开展药品回收及相应的咨询工作；宜陈列假劣药样本，教授辨别方法，供居民参考；
- k) 所需资源；
- l) 经费预算。

6.1.3 计划应提交实施机构负责人，并获得批准后开始实施。

6.2 组织实施

6.2.1 讲座前准备

6.2.1.1 应至少提前一个月与讲师预约。

6.2.1.2 讲座前一周，会务人员应通过海报、社交媒体等方式对讲座进行宣传或通过电话等方式通知服务对象，宣传通知内容应包括讲座主题、时间、地点以及讲师信息。

6.2.1.3 讲座开始前半小时，会务人员应完成对讲座会场的布置，确定投影仪、电脑、话筒、音响等设备的状态正常；准备好相应数量的会议签到表。

6.2.1.4 讲座开始前半小时，讲师应到位。

6.2.1.5 会务人员负责引导参会人员按规定座位坐好，向参会人员发放相关宣传材料、讲座教材等，并控制会场人数不超出安全范围，保证会场入口和通道畅通。

6.2.2 讲座期间

6.2.2.1 会务人员应做好包括茶水供应、会场引导、秩序维持等会务工作；会务人员应主动配合讲师开展现场的各项互动工作。

6.2.2.2 讲座应全程录音，照片数量不少于3张，要求画面元素包括讲师、观众、横幅、整体场地，且主体清晰。

6.2.3 讲座结束

会务人员负责发放和收回服务反馈表，并引导参会居民有序离开，打扫讲座环境，协助整理资料的存档。服务反馈表参见SZDB/Z 350.4-2019《社区药品安全服务 第4部分：小组服务规范》。

6.3 存档备案

讲座活动中讲座计划、讲座通知、参与讲座人员名单、信息反馈表、讲座教材、照片、视音频、总结报告及活动新闻稿的存档备案应按SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》的规定执行。

7 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对讲座进行定期检查（宜两月一次）或不定期抽查，审查服务过程的合规性和合理性。

附 录 A
(规范性附录)
承诺书

(适用于社区药品安全讲座讲师)

申请人：_____，身份证号：_____，本人知悉社区药品安全讲座相关规定。现就社区药品安全讲座讲师资质作出下列承诺：

(一) 本人符合《社区药品安全服务 第5部分：讲座规范》规定的讲师资质并承诺在讲座期间严格遵守相关规定；

(二) 不散播未经学术界广泛认可的知识，遵循职业道德基本要求；

(三) 同意接受主办方对讲座内容的审查；

(四) 所填写和提交的材料真实、准确。

承诺人（本人签名）：

日 期：

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.6—2019

社区药品安全服务 第6部分：外展宣传活动规范

Community drug safety service
Part 6: Outreach publicity campaign specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 基本要求 1

4 人员要求 1

5 活动计划 1

6 组织实施 2

7 存档备案 3

8 监督管理 3

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第1部分：建档规范
- 第2部分：走访规范
- 第3部分：个案管理服务规范
- 第4部分：小组服务规范
- 第5部分：讲座规范
- 第6部分：外展宣传活动规范
- 第7部分：科普资料制作规范
- 第8部分：志愿者服务规范
- 第9部分：机构合作规范

本部分为SZDB/Z 350-2019的第6部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：周鹏、周千程、蒋兵、巫泽纯、刘夏阳、邓芳、张海霞、黄惠敏。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第6部分：外展宣传活动规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全服务外展宣传活动的的基本要求、人员要求、活动计划、组织实施、存档备案、监督管理。

本部分适用于深圳市社区药品安全服务外展宣传活动。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

外展宣传活动 outreach publicity campaign

以社区居民为宣传服务对象，工作人员通过各种方法和技巧（例如展台、宣传材料、横幅、游戏互动），在户外人口较集中的场所直接接触目标人群，宣传药品安全的活动（以下简称“活动”）。

3 基本要求

- 3.1 活动应保证内容的真实性。
- 3.2 活动应符合公共安全规定。
- 3.3 活动不应含有商业宣传或与社区药品安全无关的内容。
- 3.4 保密原则应符合专业伦理规范。
- 3.5 活动现场宜同步开展家庭过期药品回收活动。

4 人员要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 应具备与宣传主题相关的专业知识。
- 4.1.2 统一着装并佩戴工作证。

4.2 资质要求

开展特殊人群用药指导咨询的工作人员，需具备药师或医师资格证。

5 活动计划

5.1 确定活动主题

服务实施机构宜根据社区工作站管辖范围内居民疾病数据，或者社工统计分析的服务对象需求情况，确定活动主题，包括但不限于以下内容：

- a) 安全用药知识宣传；
- b) 特殊人群用药咨询指导；
- c) 常见慢性病用药常识宣传；
- d) 家庭过期药品回收宣传；
- e) 青少年预防药物依赖宣传；
- f) 使用家庭药箱、分时药盒等宣传；
- g) 医药福利政策宣传；
- h) 药品安全服务宣传。

5.2 活动形式

5.2.1 外展宣传活动形式应注重与社区居民的互动，并在互动中传递正确的安全用药知识。

5.2.2 为保证宣传的实效，奖品派发宜附有条件，如扫码关注公众号、分享活动信息或答题换取。

5.2.3 外展宣传活动形式，包括但不限于以下类型：

- a) 专家咨询；
- b) 传单派发；
- c) 舞台表演；
- d) 游戏互动；
- e) 展览；
- f) 采访；
- g) 问卷调查。

5.2.4 活动形式可采取一种或多种形式结合规划活动。

5.3 计划撰写

活动计划撰写应包括以下内容：

- a) 背景介绍；
- b) 活动名称；
- c) 活动时间；
- d) 活动地点；
- e) 宣传方法；
- f) 服务对象；
- g) 服务目标；
- h) 活动安排，包括展台、展板的布置等准备工作以及活动流程；
- i) 所需资源；
- j) 经费预算；
- k) 应急预案。

6 组织实施

6.1 活动开始前，服务实施机构应向社区党群服务中心负责人及街道工作站进行审批报备，审批通过后方可开展宣传活动。

- 6.2 活动开始前一个月，联系社区所在街道工作站和所需资源上级管辖单位，协调宣传活动场地，预约药师或心理咨询师。
- 6.3 活动开始前一周，可选择短信、电话、走访、微信合适的方式进行广泛宣传，将活动安排通知社区居民。
- 6.4 活动前应预先制作宣传材料。宣传材料包括但不限于宣传横幅、宣传海报、宣传单张等。宣传材料应列明活动主题、管理单位、主办单位、承办单位、活动内容、活动时间和活动地点等信息。
- 6.5 活动开始前半小时，应按照活动主题完成对活动现场的布置和物资准备等工作。
- 6.6 活动期间，工作人员应做好场务工作，包括会场引导、秩序维持、服务记录等。服务记录应包括外展活动现场照片，照片中包含横幅、工作人员及社区居民，并不少于3张。

7 存档备案

外展宣传活动服务相关材料的存档备案应按SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》的规定执行。

8 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对宣传活动进行定期检查（宜两月一次）或不定期抽查，审查服务过程的合规性和合理性。

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.7—2019

社区药品安全服务 第7部分：科普资料制作规范

Community drug safety service
Part 7: Educational materials specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 信息内容	1
4 信息来源	1
5 信息形式及要求	2
6 审核	2
7 信息更新	3
8 存档备案	3
9 监督管理	3
附录 A（资料性附录） 证据陈述及建议级别	4
附录 B（资料性附录） 科普资料审核表	5

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第1部分：建档规范
- 第2部分：走访规范
- 第3部分：个案管理服务规范
- 第4部分：小组服务规范
- 第5部分：讲座规范
- 第6部分：外展宣传活动规范
- 第7部分：科普资料制作规范
- 第8部分：志愿者服务规范
- 第9部分：机构合作规范

本部分为SZDB/Z 350-2019的第7部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：刘夏阳、黄惠敏、刘彦岷、巫泽纯、张海霞、邓芳。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第7部分：科普资料制作规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全服务中科普资料制作的信息内容、信息来源、信息形式及要求、审核、信息更新、存档备案和监督管理。

本部分适用于深圳市社区药品安全服务中科普资料制作。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

荟萃分析 meta-analyses

对具有相同研究目的的多个独立研究结果进行系统、定量的统计学综合分析与综合评价的一种研究方法。

2.2

系统综述 systematic reviews

通常涉及详尽而全面的计划和检索策略，其目标是通过识别、评估和综合特定主题的所有相关研究来减少偏差。

3 信息内容

3.1 疾病信息

以疾病为中心介绍相关科学知识，应包含定义、成因、风险因素、病症以及并发症，宜包含通过生活方式干预改善疾病情况的方法。

3.2 药品信息

以药品为中心介绍相关科学知识，应包含该药物的通用名称、其他名称、临床应用、用法用量、禁忌证与慎用、特殊人群、不良反应、药物相互作用、注意事项、药理。

4 信息来源

信息来源应权威、准确，包括但不限于以下内容：

- a) 大型国际组织，如世界卫生组织（WHO）；
- b) 发达国家及地区的官方网站，如美国食品药品监督管理局（FDA）、美国国立卫生研究院、英国国家医疗服务体系（NHS）、欧洲药品管理局（EMA）、日本厚生劳动省、香港卫生署药物办公室；

- c) 国家医药卫生相关机构，如国家卫生健康委员会、国家市场监督管理总局、中国疾病预防控制中心；
- d) 药品标准，如《中华人民共和国药典》、《美国药典》（USP-NF）、《英国药典》（BP）；
- e) 中外文药学专著，如《中国国家处方集》、《国家基本药物处方集》、《中华人民共和国药典临床用药须知》、《新编药理学》、《马丁代尔药物大典》（Martindale: the Complete Drug Reference）、《美国医院处方集服务：药物信息》（AHFS DI）、美国药典药物信息（USP DI）、《英国国家处方集》（BNF）、《实用内科学》；
- f) 普通高等教育国家级规划教材，如《临床药理学》、《药理学》；
- g) 专业学会或机构编制的治疗指南，如《中国 2 型糖尿病防治指南》、《Johns Hopkins Antibiotic Guide》；
- h) 期刊，仅限于系统综述及荟萃分析。

5 信息形式及要求

5.1 信息形式

5.1.1 文本

可用于网络平台发布的电子文本形式。

5.1.2 宣传品

文本经设计、编辑、美化后，形成的单张、海报、折页、宣传册等宣传印刷品，以及宣传视频。

5.2 信息要求

- 5.2.1 内容应简明易懂，字数不宜过多，文本字数宜控制在 1000-2000 字/篇；宣传印刷品字数宜控制在一页 100-150 字。
- 5.2.2 在科普资料中不应含有商业宣传或与社区药品安全无关的内容。
- 5.2.3 在科普资料中应注明供稿单位以及供稿人。
- 5.2.4 在科普资料中应注明参考来源。
- 5.2.5 宣传品应加入统一标识。
- 5.2.6 科普资料涉及的建议宜选用甲级，证据陈述及建议级别见附录 A。
- 5.2.7 所有材料都应标注“以上信息仅供参考，发现不适请及时就医”。

6 审核

6.1 审核人员资质要求

审核人员应具有药学或医学高级职称，或拥有医药健康相关专业硕士及以上学历。

6.2 流程

编写人员将科普资料提交至审核人员。由审核人员对科普资料信息内容、信息来源、信息形式及要求进行审核，并完成审核表（见附录B）。对需要修改的，审核人员应明确提出修改意见，并返回至编写人员，由编写人员进行修改，直至审核通过。

7 信息更新

编写人员应根据信息来源的变更情况及时更新科普资料，并提交至审核人员进行审核，并重新填写审核表。

8 存档备案

科普资料及其审核表的存档备案应按SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》的规定执行。

9 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对科普资料进行定期检查（宜两月一次）或不定期抽查，审查科普资料的合规性和合理性。

附录 A
(资料性附录)
证据陈述及建议级别

表A.1 和A.2给出了Scottish Intercollegiate Guidelines Network (SIGN)中证据级别和建议级别的分级依据。

表A.1 证据级别表

级别	注解
1++	高质量的随机对照试验荟萃分析、系统综述，或偏颇风险极低的随机对照试验
1+	严谨的随机对照试验荟萃分析、系统综述，或偏颇风险偏低的随机对照试验
1-	随机对照试验荟萃分析、系统综述，或偏颇风险偏高的随机对照试验
2++	高质量的病例对照研究或队列研究系统综述 高质量的病例对照研究或队列研究，因干扰、偏差或偶发机会而得出结果的风险极低，因果关系属高概率
2+	严谨的病例对照研究或队列研究，因干扰、偏差或偶发机会而得出结果的风险偏低，因果关系属中概率
2-	干扰、偏差或偶发机会风险偏高的病例对照研究或分组研究，有很大机会属非因果关系
3	非分析研究，例如病例报告、病例系列
4	专家意见

表A.2 建议级别表

级别	注解
甲级	进行至少一次荟萃分析、系统综述，或随机对照试验评级为1++，并直接适用于目标人口；或随机对照试验的系统综述或包含大量主要评级为1+ 的研究的大量证据，直接适用于目标人口，以及显示结果的整体一致性
乙级	包含大量评级为2++ 的研究证据，直接适用于目标人口，以及显示结果的整体一致性；或评级为1++ 或1 的研究所得出的推断证据
丙级	包含大量评级为2+ 的研究证据，直接适用于目标人口，以及显示结果的整体一致性；或评级为2++ 的研究所得出的推断证据
丁级	证据级别3 或4；或评级为2+ 的研究所得出的推断证据

附 录 B
(资料性附录)
科普资料审核表

表B.1 给出了科普资料审核表。

表B.1 科普资料审核表

科普资料名称	
第一次审核	<input type="checkbox"/> 不录用，理由是： <input type="checkbox"/> 录用，无需修改。 <input type="checkbox"/> 录用并修改，意见为： <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> 审核人员： 职称： 审核时间： </div>
第二次审核	<input type="checkbox"/> 录用，无需修改。 <input type="checkbox"/> 录用并修改，意见为： <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> 审核人员： 职称： 审核时间： </div>

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.8—2019

社区药品安全服务 第 8 部分：志愿者服务规范

Community drug safety service
Part 8: Volunteer service specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	1
4 服务原则	1
5 志愿者招募	2
6 志愿者登记	2
7 志愿者培训	2
8 志愿服务项目	2
9 服务流程	3
10 志愿者管理	4
11 志愿服务评估	5
12 监督管理	5
附录 A（资料性附录） 志愿者注册登记表	6

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第1部分：建档规范
- 第2部分：走访规范
- 第3部分：个案管理服务规范
- 第4部分：小组服务规范
- 第5部分：讲座规范
- 第6部分：外展宣传活动规范
- 第7部分：科普资料制作规范
- 第8部分：志愿者服务规范
- 第9部分：机构合作规范

本部分为SZDB/Z 350-2019的第8部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：植建兴、邓芳、李昊、刘彦岷、刘夏阳、黄惠敏、张海霞。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第8部分：志愿者服务规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全志愿者服务的基本要求、服务原则、志愿者招募、志愿者登记、志愿者培训、志愿服务项目、服务流程、志愿者管理、志愿服务评估、监督管理。

本部分适用于深圳市社区药品安全志愿者服务管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

志愿者 volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

2.2

志愿服务 volunteer service

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或其他人提供的公益服务。

2.3

志愿服务组织 volunteer service organization

依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。

2.4

志愿服务项目 volunteer service project

为实现明确的志愿服务目标，在一定时间内利用有限的资源（人力、物力、财力等）开展的系列活动。

3 基本要求

志愿者应遵守《中国注册志愿者管理办法》、《志愿服务条例》、《深圳市注册志愿者管理办法》、《深圳市义工服务条例》、《深圳市志愿者（义工）服务记录办法》的规定。

4 服务原则

4.1 自愿原则

志愿服务组织不得强制要求志愿者参加志愿服务活动；志愿者、志愿服务组织不得违背服务对象意愿单方面提供志愿服务。

4.2 无偿原则

志愿者、志愿服务组织不应以盈利为目的开展志愿服务活动；志愿者在志愿服务活动中不应期待获得劳动报酬。

4.3 诚信原则

志愿者、志愿服务组织不应擅自更改服务内容、降低服务质量或终止服务活动。

5 志愿者招募

5.1 招募方式

志愿服务组织通过各大平台（如义工联合会、社会工作者协会、社工机构、社区）、传统媒体和互联网新媒体进行宣传，发布招募通知，征集志愿者。

5.2 招募条件

- 5.2.1 年满十八周岁。
- 5.2.2 具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质。
- 5.2.3 热心社会公益和志愿服务事业。
- 5.2.4 无违纪行为，服从安排。

6 志愿者登记

志愿者应通过“志愿深圳”（<http://v.sva.org.cn/>）或在居住所在地的社区党群服务中心领取《志愿者注册登记表》（见附录A），填写个人基本情况及服务意向等信息，提交志愿者注册机构进行审核登记。

7 志愿者培训

志愿者培训应采用志愿者服务基础培训与药品安全专业知识技能培训相结合的方式，由服务实施机构组织并提供培训，培训内容宜包括志愿理念、专业知识、专业技能，培训方式宜为讲座、现场示范、参观学习等。

8 志愿服务项目

8.1 设定依据

- 8.1.1 志愿服务项目根据深圳市社区开展药品安全服务所需志愿者的实际情况来设定。
- 8.1.2 开展药学志愿服务项目的志愿者，应具备药学相关职称或执业资格证书；无相关资质的志愿者不得开展药学志愿服务。
- 8.1.3 社区药品安全志愿服务项目包括但不限于药学志愿服务、走访志愿服务、外展宣传志愿服务、室内活动志愿服务、应急志愿服务。

8.2 药学志愿服务

主要包括以下内容：

- a) 药品科普教育；
- b) 药品知识培训；
- c) 指导社区特殊人群用药；
- d) 协助服务工作人员开展家庭过期药品回收管理工作。

8.3 走访志愿服务

主要包括以下内容：

- a) 准备走访志愿服务物资；
- b) 陪同服务工作人员开展走访志愿服务；
- c) 派发宣传资料；
- d) 志愿者不得独自开展走访志愿服务。

8.4 外展宣传志愿服务

主要包括以下内容：

- a) 准备外展宣传活动物资；
- b) 发放宣传资料、礼品；
- c) 布置宣传场地。

8.5 室内活动志愿服务

主要包括以下内容：

- a) 活动前准备，如联系服务对象、打印装订资料、布置场地、座次安排等；
- b) 活动间服务，如签到、拍照、录音、茶水等；
- c) 活动后服务，如收拾场地、收集服务反馈意见等。

8.6 应急志愿服务

应急志愿服务项目为发生社区药品安全应急突发事件提供临时性应急服务，主要包括以下内容：

- a) 联络社区居民，协助进行药品安全突发事件的隐患排查；
- b) 收集突发事件有关信息，协助预警信息发布；
- c) 搬运应急物资；
- d) 根据需要，参与应急救援、应急知识宣传等工作。

9 服务流程

9.1 服务计划

9.1.1 确定志愿服务项目主题。

9.1.2 确定志愿服务项目的服务对象、服务时间、服务内容、所需志愿者等基本情况。

9.1.3 志愿服务组织撰写志愿服务计划，如服务时间、服务地点、服务目的、服务目标、服务内容、志愿者职责等。

9.2 服务申请

9.2.1 根据志愿服务计划，填写志愿服务活动申请表，向上一级服务实施机构提出服务申请。

9.2.2 志愿服务活动申请获批后，方可开展服务。

9.3 志愿者招募

9.3.1 确定志愿者招募公告信息，如项目名称、发布组织、服务日期、服务时间、活动地点、联系人及联系方式、招募人数、年龄限制等。

9.3.2 在“志愿深圳”网站、社区公告栏、志愿者工作群等平台发布招募信息。

9.4 服务实施

9.4.1 服务实施机构根据需要确定是否开展培训，制定培训计划，并组织志愿者参加服务主题相关的基础及专业培训。

9.4.2 根据志愿服务计划，开展志愿服务活动。

9.5 服务总结

9.5.1 志愿服务活动结束后，由志愿服务组织记录并提交志愿者的志愿服务信息。

9.5.2 根据服务反馈表，收集服务对象对志愿服务的反馈建议。服务反馈表参见 SZDB/Z 350.4-2019《社区药品安全服务 第4部分：小组服务规范》。

10 志愿者管理

10.1 日常管理

10.1.1 注册志愿者享有相关法律、法规、政策所赋予的权利，可申请取消注册志愿者身份。

10.1.2 连续两年未在深圳市志愿服务信息平台记录志愿服务信息，其注册志愿者的身份自动冻结。

10.1.3 志愿者在职责范围内，要自觉维护服务对象的合法权益。

10.1.4 志愿者在履行服务的过程中，不得有道德失范（如泄露服务对象隐私）、违纪等损害志愿服务组织和志愿者形象的行为。

10.1.5 未经所属志愿服务组织批准，不得擅自以组织的名义组织各种志愿服务活动。

10.1.6 在非履行志愿服务期间，未经所属志愿服务组织同意，不得以志愿者身份参与活动并误导他人、谋取个人私利等行为。

10.2 工作制度

10.2.1 社区药品安全志愿服务活动的志愿者，所属志愿服务组织为深圳市社区志愿服务总队。社区志愿服务总队由市、区（新区）、街道、社区党群服务中心四级组成，实行分级组建、统一指导协调的工作原则。

10.2.2 服务周期宜每季度至少开展一次社区药品安全志愿服务活动。

10.2.3 应按专业、志愿服务时间、志愿服务类型等条件，对社区药品安全服务志愿者实行分类管理。

10.2.4 宜对志愿者进行分队管理，每队15人，分3组，每组5人，实行队长、组长负责制，负责召集组织本队人员开展志愿服务，协调本队内部的一般事务。

10.2.5 各级志愿服务队宜明确社区药品安全志愿服务工作沟通协调机制，如微信群、QQ群，作为志愿者与服务工作人员沟通协调的平台。

10.3 管理制度

10.3.1 服务实施机构可参照《深圳市志愿服务记录办法》制定志愿服务记录实施细则，对志愿服务信息进行有效地记载和管理，志愿服务信息应包括但不限于以下内容：

- a) 志愿服务活动（项目）名称；
- b) 服务日期和地点；
- c) 服务内容和 service 时间；
- d) 活动（项目）组织者；
- e) 服务质量评价。

10.3.2 开展志愿服务活动时，志愿者应穿着志愿者服装，遵守全市志愿者服装规范要求，或佩戴注册志愿者标识（通称“心手标”），或佩戴由社区提供的工作证等相关证明。

10.3.3 注册志愿者每年累积参加志愿服务时间应在 20 小时以上。

10.4 评价与激励制度

建立完善志愿者评价机制，以及以精神奖励为主的志愿者表彰激励机制。

11 志愿服务评估

主要包括以下内容：

- a) 服务实施机构对志愿者参与服务项目设计与运行管理的评价；
- b) 志愿者参与志愿服务项目的时长；
- c) 志愿者参与志愿服务项目的考勤；
- d) 服务对象对志愿者开展志愿服务的综合评价。

12 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对志愿者服务进行定期（宜两月一次）检查或不定期抽查，审查服务过程的合规性和合理性。

附 录 A
(资料性附录)
志愿者注册登记表

表A.1 给出了志愿者注册登记表。

表A.1 志愿者注册登记表

主组织（工作人员填写）： []

填表日期： 年 月 日

姓名*		性别*		出生日期*		照片*	
身份证号*		手机号*		政治面貌			
邮箱		民族		户籍所在地		职业	
学历		毕业院校		专业		紧急联系人	
家庭住址			单位地址			紧急联系人手机	
志愿服务时间*	<input type="checkbox"/> 工作日白天 <input type="checkbox"/> 工作日晚上 <input type="checkbox"/> 休息日白天 <input type="checkbox"/> 休息日晚上						
志愿服务类型*	<input type="checkbox"/> 药学志愿服务 <input type="checkbox"/> 走访志愿服务 <input type="checkbox"/> 外展宣传志愿服务 <input type="checkbox"/> 室内活动志愿服务 <input type="checkbox"/> 应急志愿服务						
简介							
注：表格中“*”为必填项。							

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 350.9—2019

社区药品安全服务 第9部分：机构合作规范

Community drug safety service
Part 9: Organization cooperation specification

2019-01-28 发布

2019-03-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 基本要求	1
3 职责	1
4 合作流程	2
5 监督管理	2
附录 A（资料性附录） 合作协议书	4
附录 B（资料性附录） 社区药品安全服务 项目执行点检查表	5

前 言

SZDB/Z 350-2019 《社区药品安全服务》分为九个部分：

- 第1部分：建档规范
- 第2部分：走访规范
- 第3部分：个案管理服务规范
- 第4部分：小组服务规范
- 第5部分：讲座规范
- 第6部分：外展宣传活动规范
- 第7部分：科普资料制作规范
- 第8部分：志愿者服务规范
- 第9部分：机构合作规范

本部分为SZDB/Z 350-2019的第9部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由深圳市食品药品监督管理局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市食品药品监督管理局、深圳市标准技术研究院、深圳市振鹏质量与品牌促进中心、深圳市社会工作者协会。

本部分主要起草人：周鹏、张卓华、古志华、刘夏阳、黄惠敏、张海霞、邓芳。

本部分为首次发布。

社区药品安全服务 第9部分：机构合作规范

1 范围

本部分规定了深圳市社区药品安全服务的机构合作的基本要求、职责、合作流程以及监督管理。本部分适用于深圳市社区药品安全服务中机构之间的合作。

2 基本要求

2.1 资质要求

2.1.1 参与深圳市社区药品安全服务的机构应具有独立法人资格。

2.1.2 参与深圳市社区药品安全服务的机构应具备与其业务相匹配的经营许可证或执业许可证。

2.2 行为要求

2.2.1 参与深圳市社区药品安全服务的机构合作应当符合国家、行业、地方的相关目标规划。

2.2.2 参与深圳市社区药品安全服务的机构间开展合作活动，应符合其机构章程规定的宗旨和范围，不得直接或者间接地推销商品（例如药品）或者服务。

2.2.3 参与深圳市社区药品安全服务的机构开展药品安全服务相关项目不得以合作的名义垄断市场，妨碍公平竞争，损害社区居民的合法权益或者社会公共利益。

3 职责

3.1 在合作过程中，应依据各类型机构在活动中的角色和定位，按照相应的工作职责和许可的工作内容开展合作。合作分工可包括管理、实施和技术支撑。

3.2 管理机构为机构合作的发起方，应负责以下内容：

- a) 项目审核及质量监督管理；
- b) 政策指导与支持；
- c) 项目财务监督管理；
- d) 统筹协调实施机构与技术支撑机构；
- e) 承担总体责任，协调并沟通行政管理问题；
- f) 引导项目按计划实施及推广。

3.3 实施机构为机构合作的合作方，负责以下内容：

- a) 服务的具体实施和进度安排；
- b) 组建和管理项目实施团队；
- c) 对工作人员进行督导和培训。

3.4 技术支撑机构为机构合作的合作方，应负责以下内容：

- a) 提供专业技术人员；
- b) 提供专业知识培训。

4 合作流程

4.1 签订合作协议

4.1.1 达成合作意向。

4.1.2 确定合作目标、内容、成果、责任分工等事项。

4.1.3 签订合作协议（见附录A），协议条款可根据具体情况适当调整。

4.2 开展合作

4.2.1 各机构应按照协议要求开展合作事项。

4.2.2 管理机构应组织每月沟通工作进程，沟通方式不限。

4.2.3 各机构共同商讨合作过程中出现的问题时，保存完整的会议记录，并按形成时间先后排序。

4.2.4 管理机构应及时将新的决策意见通知合作方，且应回收合作方的文字形式回复并存档。

4.3 评估巡查

项目开展期间，管理机构可随机抽查合作机构项目开展情况进行评估监督，评估工作可参考附录B。

4.4 成效评估

4.4.1 单位自评

项目结束后，各机构应组织成立自评工作小组，制定自评工作方案，完成自评报告提交管理机构。自评内容应包括但不仅限于：

- a) 所提供服务的规范性；
- b) 机构之间资源利用情况；
- c) 项目指标完成情况；
- d) 财务支出情况及相关证明；
- e) 服务质量；
- f) 服务效益，如社会效益与经济效益。

4.4.2 综合测评

管理机构应聘请第三方机构进行合作评估，评估内容应包括但不仅限于：

- a) 机构合作的必要性；
- b) 所提供服务的规范性；
- c) 机构之间资源利用情况；
- d) 项目指标完成情况；
- e) 整体合作效果（服务效率、质量及效益）。

4.5 存档备案

机构合作协议书、会议记录表、测评材料的存档备案应按SZDB/Z 350.1-2019《社区药品安全服务 第1部分：建档规范》的规定执行。

5 监督管理

服务管理机构应指定监督管理人员对其他机构进行定期检查（宜两月一次）或不定期抽查，审查服务过程的合规性和合理性。

附 录 A
(资料性附录)
合作协议书

甲方：_____

乙方：_____

双方本着支持深圳市社区药品安全服务的开展，就_____项目的合作事宜，达成以下协议：

一、合作目标：

二、合作内容：

三、合作成果：

四、甲方义务：

1、_____

2、_____

3、_____

五、乙方义务：

1、_____

2、_____

3、_____

六、协议自_____年____月____日至_____年____月____日，期满后，双方可视情况续签协议。

七、本协议一式两份，双方各执一份。

八、未尽事宜，双方协商解决。

甲方：_____

乙方：_____

代表人：_____

代表人：_____

附 录 B
(资料性附录)
社区药品安全服务 项目执行点检查表

表B.1 给出了社区药品安全服务的项目执行点检查表。

表B.1 社区药品安全服务 项目执行点检查表

一、巡查单位基本信息					
项目点名称	____区 ____街道 ____社区____			巡查时间	
接待人姓名/职务				项目负责人姓名	
二、巡查评分					
序号	类目	评分标准	分值	得分情况	备注
1	项目执行情况 和进度	项目执行情况良好，服务推进顺利，所有指标都已在进行或已有计划	20		按项目要求年度 指标量
		项目执行情况较好，服务推进较顺利，但个别指标仍存在困难或未有计划进行	10		
		项目执行情况一般，所有专业服务均未开展且无相应计划	0		
2	项目专员对 项目进展的 掌握程度及 近期规划	项目专员熟悉项目的进展情况，且了解项目近期规划	10		可查阅中心的项目 计划安排或询问 项目专员
		项目专员了解项目的进展情况，但无近期规划	5		
		项目专员对项目指标要求和执行情况不了解	0		
3	工作人员知 晓度	服务点内员工均知晓该项目，且对项目背景和服务目标有全面的了解	10		询问指标、合作 方、执行进度等
		服务点内员工均知晓该项目，但对项目背景和服务目标不清楚	5		
		服务点内所有员工，除项目专员外，均不知晓该项目	0		
4	项目物资的 摆放情况及 中心布置的 合理性	药品回收箱及宣传品摆放在公开展位，方便居民投递、取阅和了解	20		药箱及物资摆放 的位置、卫生程 度、完整程度
		药品回收箱及宣传品未摆放在公开展位，需工作人员指引方可看到	10		
		药品回收箱和宣传品均置于仓库内，未投入使用	0		
5	项目服务工 作的规范性	各项专业服务均严格按照《管理手册》中相关规定进行，服务质量良好	10		每间中心均配发 《管理手册》， 可抽查执行规范 程度
		部分服务可遵循《管理手册》执行，部分服务无法达到其质量要求	5		
		所有服务均无法达到《管理手册》中对于专业服务流程和规范的规定	0		

表B.1 社区药品安全服务 项目执行点检查表（续）

序号	类目	评分标准	分值	得分情况	备注
6	药品回收和登记工作的规范性（※附加项、可选）	对回收的药品按批次进行登记；药品回收箱内药品均在警戒线以下；超出警戒线的药品用塑料袋打包封口放置在纸箱内	20		登记本记录情况、药品囤放情况
		有对药品进行登记管理，但服务点内有囤积的未进行登记的药品或药品回收箱内药品明显超出警戒线或药品未按照规定用塑料袋打包封口放置在纸箱内	10		
		回收的药品均未按照要求进行登记、投放、打包、封箱	0		
7	服务档案的保存	对项目进行单独建档，每一次服务均有专业记录，可随时从系统调出或提供其他形式的电子/纸质版文件	10		档案柜、专设档案、档案完整程度（查阅时请遵循保密原则）
		对项目进行单独建档，但服务记录延后，仅有部分服务已进行记录	5		
		无服务记录且无单独建档	0		
总分					
三、巡查记录					
1、合作单位配合执行情况（是否顺畅、是否有延迟回复、需求被拒绝等问题存在）					
2、该项目点执行总体评价（包括但不限于亮点、创新点、主要存在问题、需要整改之处、服务展望）					
检查组成员签字_____					
项目点确认签字_____					