# 门诊药房周工作总结范文(推荐31篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-30

*门诊药房周工作总结范文1通过这段时间的实习,我对各个药房的工作有了进一步的认识,进一步了解了药库和制剂室的工作任务,在实习过程中我以踏实的工作作风,勤奋好学的工作态度,虚心向上的学习...个月实习的时间转眼过去了,记得一开始我按照实习轮转的...*

**门诊药房周工作总结范文1**

通过这段时间的实习,我对各个药房的工作有了进一步的认识,进一步了解了药库和制剂室的工作任务,在实习过程中我以踏实的工作作风,勤奋好学的工作态度,虚心向上的学习...

个月实习的时间转眼过去了,记得一开始我按照实习轮转的安排各就各位，是以积极的心态准备迎接每一轮的工作。在刚刚结束的实习期里，我们严格遵守该院的劳动纪律和一切工作管理制度，严格要求约束自己，不畏酷暑，认真工作，基本做到了无差错事故，积极维护了医院的良好形象;并且理论联系实际，不怕出错、虚心请教，同带教老师共同商量处方方面的问题，进行处方分析，大大扩展了自己的知识面，丰富了思维方法，切实体会到了实习的真正意义;不仅如此，我更是认真规范操作技术、熟练应用在平常实验课中学到的操作方法和流程，积极同带教老师相配合，尽量完善日常实习工作，给各带教老师留下了深刻的印象，并通过实习笔记的方式记录自己在工作中的点点心得，得到众多老师的交口称赞。

通过这段时间的实习，我对各个药房的工作有了进一步的认识，进一步了解了药库和制剂室的工作任务，在实习过程中我以踏实的工作作风，勤奋好学的工作态度，虚心向上的学习精神得到了带教老师的一致好评，为今后的工作打下了更加坚实的基矗

我坚信在以后学习的日子里我会再接再厉，以更加饱满的热情和更加踏实的态度对待每次工作，决不辜负医院各领导老师对我的教导和期望。

**门诊药房周工作总结范文2**

1资料与方法

一般资料。选取20\_年4月～20\_年4月我院门诊药房运用常规管理的阶段作为对照组，选取20\_年5月～20\_年5月运用精细化管理的阶段作为研究组，其中，我院门诊药房工作人员32例、其中，大专学历12例、本科及以上20例；对比两组门诊药房工作的效率及患者及家属的满意度情况。方法。20\_年4月～20\_年4月期间，常规管理方式包括：提高药房工作人员素质、确保用药的安全等；20\_年5月～20\_年5月则运用精细化管理，具体方法如下：精细化的目标管理。在对药房进行精细化管理中，可强化药房服务的细节，并尽可能地简化服务的环节，优化服务的流程，进而提升患者对服务的满意度；此外，药房管理过程中，还应顺应仁爱、和谐、卓越等精神，进而确保患者的身心健康及生命，实现“以患者为中心”的药房理念。精细化的药品管理。（1）详细记录药品出入库情况，并做好相应地验收工作：药品进入门诊药房以后，相关工作人员应仔细查看药品的有效日期、批号等，做到入库检查、上架复查以及给药终查。对于管制类的药品，应由专门指派的工作人员进行审查和管理，每日对这类药物进行记录和盘点，一经发现有可疑或丢失情况，需及时上报并处理。（2）药品的归置：为有效避免药品调剂时发生差错，工作人员应使用警示的标语；同时，还可通过窗户、抽屉等将药品进行分类。此外，相关部门还应制定科学有效的档案管理机制，定期收集调剂差错案例，并建档；再在定期分析出现差错的因素，进而寻找出有效的解决对策。（3）精细化管理：工作人员应定期查看所有库存药物，并将半年内的药品进行记录，以便能够及时处理过期或变质药品；对于拆零的片剂需做好相应的标记后放入到原包装瓶中。此外，工作人员还应详细拟定一份科学地采购计划，其目的在于降低储藏的成本、以免出现囤货或缺货的现象。精细化的用药管理。门诊药房需接待不同科室、不同病种的患者，因此，工作人员应依据各科室、各类疾病拟定针对性地用药习惯，并形成特色地用药体系；并设立专有科室的窗口、综合窗口，进而缩短患者候药时间及给药的时间。精细化的人员管理。定期整合门诊药房工作人员，并合理分配新老工作人员，使其互帮互助，更快适应药房工作；同时，医院还应设置专项学习的资金，让每位工作人员都能获得学习机会，进而提升自身专业素质。效果评定。记录两组单方调剂的时间、平均候药的时间、每人每日调剂量等，同时，选择两组门诊药房取药的患者各121例，采用本院自拟的满意度调查表对患者或家属的满意度进行调查，总分100分，分数在80分及以上为满意；分数在65-79分之间为部分满意；分数不足65分为不满意；总满意例数=满意例数+部分满意例数。统计学方法。将所得数据输入Excel表中，并通过软件实现统计学分析，计数数据使用（n）、（%）表示，计量数据使用（x±s）表示，检验后若P＜，提示差异存在统计学意义。

2结果

对比两组门诊药房工作效率。研究组管理后单方调剂的时间（±）min、平均候药的时间（±）min、每人每日调剂量（±）张，对照组单方调剂的时间（±）min、平均候药的时间（±）min、每人每日调剂量（±）张，组间对比差异显著，且P＜。对比两组患者或家属满意度。研究组管理后的121患者或家属非常满意62例、满意56例、不满意3例，总满意度为；对照组管理后的121例患者或家属非常满意49例、满意53例、不满意19例，总满意度为；组间总满意度对比差异显著，且P＜。

3讨论

医院门诊药房作为医院对外服务最重要的一个窗口，其工作效率的高低，与医院服务质量、患者满意度呈正比。精细化管理主要是通过标准化、程序化等手段来实现医院精、细、准的管理，进而确保组织管理的各个单元能够高效、持续、协同的运行[4]。在医院门诊药房管理工作中运用精细化管理，能够进一步完善管理的制度、全面提升药房管理的水平、规范业务流程，真正实现“以患者为中心”的理念，进而获得更好地经济及社会效益[5]。本次研究中，实施精细化管理后的研究组，其管理后单方调剂时间、平均候药时间、每人每日调剂量及总满意度均优于对照组，组间对比差异显著，且P＜，与吴春生等[6]研究结果相符。综上所述，精细化管理运用于医院门诊药房管理中，能够有效提升药房工作的效率，进而改善医患关系，可进一步推广。

参考文献

[1]刘春仙.精细化药房管理模式应用于医院门诊药房工作的效果分析[J].北方药学,20\_,14(1):165.

[2]陈金星.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].实用医技杂志,20\_,24(4):446-447.

[3]陈西莉.精细化药房管理模式在医院门诊药房中的应用[J].中国保健营养,20\_,26(20):139.

[4]阿比旦•阿不力克木.医院门诊药房管理中精细化管理实践分析[J].世界临床医学,20\_,10(2):189-189.

[5]黎宝妹,毛春梅,黄强,等.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践#[J].中国医药导刊,20\_,18(11):1182-1183.

**门诊药房周工作总结范文3**

药剂科20\_年工作在院长高度重视和主管院长的正确领导下，在有关职能部门和全院临床相关科室的大力支持下，紧紧围绕全院的工作重点和要求，全科室人员本着安全、经济、有效的原则，共同拼搏，以团结协作、求真务实的工作作风，顺利的完成了各项工作任务。现将20\_年工作总结如下：

一、经济方面：

1、药品收入11月为止西药销售额利润元;中药销售额，利润，纯利润比去年同期增长\_\_\_\_\_元。

2、严格药品入库、出库、销售的对账工作，每月和财务对账，半年一次盘点，帐物相符率超过。

3、重视药品有效期管理，建立效期记录卡，每月底都进行效期药品自查，将近期药品及时调换或报告临床。全年没有破损情况上报财务，给院里减少了损失。

二、服务方面：

1、完善工作流程，提高工作效率，方便患者。药剂科是直接面对患者的重要窗口，是树立全院良好形象的重中之重。如何方便患者、如何提高工作效率，成为科室工作的重点。合理设置岗位、机动配备人员，全体工作人员齐心协力，克服困难，提高工作效率，保证、方便了国内外患者24小时的药品供应。

2、在日常繁忙的工作中，不拘形式，结合科室的实际情况安排学习和讨论，全科人员认真学习、贯彻执行药政管理的有关法律法规，以提高窗口服务为己任，以质量第一、服务取胜的理念全心全意为中外患者服务。3、不断加强专业、理论知识的学习，加强俄语学习，并在工作中不断吸取新的知识来提高业务素质。从而，以更加专业、精湛的服务技能赢得中外患者的一致好评。

三、业务方面：

1、做到采购透明、质量透明、临床用药透明，及时了解各临床科室药品需求动态，确保临床药品的合理性、安全性、患者满意性供应。

2、对滞销、近期药品及时与临床沟通，以便及时合理应用，减少药品的浪费。对新进药品及时掌握使用的适应症，以便指导临床使用。广泛开展临床药品不良反应监测，发现问题及时上报，避免药品不良反应的重复发生。

3、重视药品储备工作，加强药品质量管理，在购进验收、入库等环节的质量管理，严格执行国家药监局《医疗机构药品使用质量管理暂行规定》的要求，保障患者用药安全。

4、加强卫生清洁工作，做好防尘工作，保证发出的药品整洁.

5、提高了\_品、精神药品的管理工作，每天交接班制度，做到帐物相符，保证\_品安全合理使用。四、其他方面：

1、随着国家药政法规相继颁布，为适应药事管理工作的要求，在认真总结工作经验的基础上，结合相关法规和医院评审标准，对科内各项规章制度进行了补充，完善了制度，以制度管人，以制度规范服务。

2、全科人员积极响应院里各项号召，踊跃参加各项文体活动和义务劳动。认真学习院有关会议文件精神，积极参与推进全院各项改革措施的落实和实施。

回首这一年我们药剂科日日夜夜，所获得的感受是欣慰，每个人都深切体会到我们疗养院对社会所负的使命，都自觉充实自己，不断向上。总而言之，药剂科在20\_\_年的工作中也存在不足之处，在新一年的工作中我们努力改进、改善，提高完善服务质量，全心全意为患者服务，困难面前迎难而上，成绩面前骄傲备战，为我院的社会效益、经济效益更好的发展保驾护航，为疗养院的兴旺发达创造出更大的经济效益。

**门诊药房周工作总结范文4**

Abstract: Target: combining with the actual situation of pharmacy department work, this paper discusses performance management mode taking the service object as the evaluation target, in order to improve the management level of pharmacy department and medical service quality. Methods: according to the different service object, respectively make the relevant evaluation item and specific evaluation method of pharmacy department, and build the performance management mode taking the service object as the evaluation target. Results: provides new ideas of the management mode of pharmacy department. Conclusion: the new management mode is significant to reflect the pharmacy staff their own value and society value, improve the work enthusiasm and initiative, and set up the service idea taking the patient as the center.

关键词： 药剂科管理；服务对象；绩效

Key words: management of pharmacy department；service object；performance

0 引言

医院药学工作是医院医疗工作的重要组成部分，随着《医疗机构药事管理规定》以及一系列与医院药剂科工作相关文件的出台，如何提升药剂科的服务质量，满足病人对药学服务越来越高的要求，已成为现阶段一项非常重要的工作[1]。现代医院药房的工作中心正在由药品供应为中心到病人为中心转变，因此，我们探索出一种以服务对象为考核目标的绩效管理模式，以服务对象统一了衡量服务质量的标准，同时引入绩效管理理念来体现药房工作人员的自身价值及社会价值，从而发挥其潜能[2]。实行绩效管理,引导职工与时俱进,适应新时代的变化，从而推动医院药学事业的发展。绩效管理的定义绩效管理指管理者和职工就工作目标及如何达到目标而达成的共识，依据一定的程序和方法，促使职工成功达到目标的管理方式。绩效管理的意义首先可将组织与个人的目标联系起来，在一定时间内由总目标决定药剂科班组到个人的责任和分目标。

1 服务对象与考核项目

1．1 门诊中、西药房 服务对象包括门诊患者、急诊科、门诊各临床科室、收费处、化验室、放射科、同位素室等。门诊患者是门诊药房的首要服务对象，门诊药房的服务质量会直接影响到患者乃至社会对医院的医疗服务的评价。门诊药房对患者影响最大的服务内容有调剂差错率、服务态度等。目前，调剂差错率基本是以患者的投诉率作为衡量标准，对于患者没有发现的差错或经当场纠正的差错就难以衡量，服务质量更是如此。因此应该制定直接面向患者的考核项目。例如在患者开始就诊时就发放一张考核表，由患者对药房的工作人员的各方面来打分，使患者得到满意的服务。门诊患者的考核项目可以有差错率、态度、等待时间、有无缺岗等几个方面，每个方面都有明细和评分档次，就诊完毕交给门诊办即可。

门诊的其他与药品发生关系的科室实际也是门诊药房的服务对象。药房的服务质量直接影响到这些科室的医疗质量。急诊科、门诊各临床科室、化验室、放射科、同位素室等门诊部门经常遇到的情况就是药品调度是否及时，调剂是否差错，常备药品是否缺货，注射单的填写，以及和临床科室的配合度等等。制定面向这些科室的考核项目，由这些临床科室的工作人员来打分，交由门诊办汇总，就可以考查药房对门诊各医疗科室的服务质量。

收费处是经常被忽略的科室，许多患者与收费处的纠纷源自于药剂科工作细节的疏漏。例如门诊药房是否在网络上及时调价，是否及时入库，是否有一药多名出现在数据库中等。这些项目都可以成为收费处考查门诊药房的项目。

**门诊药房周工作总结范文5**

很荣幸我于20xx年来到乐亭县复民康药店来实习，有幸成为该公司的一名实习生，回顾这几个月来的实习，我在店里的店长和师傅们的支持与帮助下，严格要求自己，按照师傅的要求，较好地完成了自己的本职工作；在此对店长和师傅们表示衷心的感谢，通过这段时间的工作与学习，在专业技能上、思想上都有了较大的改变，现将这几个月以来的工作情况总结如下：

>一、实习阶段的认识与学习

对于即将要毕业的学生来说，从事药店营业员是机遇也是挑战。我有幸成为乐亭县复民康药店的一员，在刚刚开始工作的这几个月，尽快适应了工作的环境，融入到这个集体中。在店里的店长和师傅们的关怀、支持与帮助下，认真学习了制度，不断提高自己的专业水平，积累经验。这期间主要学习了识药，了解他的分类，用途，用量等等，特别是对于作为一名药学专业的实习生，由初步的认识上升到更高层次的水平。在此期间，锻炼了耐性，认识到做任何工作都要认真、负责、细心，处理好每一次的营业，了解药店中的每一个职业与药店之间联系的重要性。

>二、加强自身学习，提高专业知识水平

通过近几个月的实习，使我认识到自己的学识、能力和阅历还很欠缺，所以在工作和学习中不能掉以轻心，要更加投入，不断学习，只学习书本知识是远远不够的，是不能学以致用的，理论和实践相结合才能把我们所学的知识带给人们，所以，在我初到药房实习时，师傅向我说明了零售药店与医院药房的不同，医院药房的药师只需凭医师处方发药，而零售药店的顾客大多是对药品认识较少的非专业人员，所以，销售人员在对顾客销售药品时，要尽可能的多向顾客说明药品的用途及性能，对每一个顾客负责。

>三、存在的问题和今后努力方向

我实习的是营业员，这个岗位是最煅练与人处事、说话的，我的工作主要是接待顾客、接待时要语气平和有礼貌。遇到不懂的地方认真询问，不可以马虎大意，有时候购买药品的顾客说话并非普通话带有口音，尤其是南方口音，那时一定要注意力集中，防止听错或漏听。

**门诊药房周工作总结范文6**

我们每天都希望本店的营业额有个更高更好的飞跃，怎么样才能达到目的地呢，我个人认为专业知识语言技巧真诚微笑这些都决定着营业额。销售人员有了很强的专业知识，再有语言上的表达又是让你无可挑剔然后面带着微笑真诚的关心你的病情，我想任何人都不会拒绝真心关心自己的人，将心比心，人生病的时候是其最软弱的时候，你一句真诚的问候一句真心的嘱咐和叮咛会让他对你有了信任有了依赖，这时你就可以用你所学到的知识去帮助他人为他人服务，解决了顾客的问题同时也达到了自己的需求，岂不快哉!

**门诊药房周工作总结范文7**

我们在保持原有的成绩的基础上，将继续努力：

1、继续加强业务技能学习与培训，提高护理技能水平；

2、进一步完善护理服务流程与质控方案并认真贯彻执行；

3、加强基础护理的落实，加强病区安全管理，创优质护理服务；

4、成立康复护理小组，减少因脑梗塞所致的致残率，提高脑梗塞患者的生活质量。

5、健全护理“质量、安全、服务”等各项管理制度，各项工作做到制度化、科学化、规范化。

6、强化内涵建设，不断提高护理队伍整体素质，建设医德好、服务好、质量好的护理团队。

7、坚持“以人为本”的服务原则，使护理服务更贴近病人，贴近群众，贴近社会，满足人民群众日益增长的健康需求，创优质护理服务效益，让群众满意。

在门诊西药房的实习过程中分别把负责划价，取药和咨询的都搁开了这样也方便了患者。西药是药品的主力。同时也意味着门诊处的工作格外繁忙辛苦。取药是体力活也是我刚来的时候所做的第一件事。由于药房的药品多理所当然的柜子也多了。

第一天拿了处方去找药品时简直就是东找西找的而患者又不能等太久不由得自己的心里有了烦恼而老师又在催药，有时候一不小心把药品的规格拿错了还会受批评。在这里常常是连喝水上厕所的时间就没有。早上来的第一件事就是清理和摆放药品。这样一来加以熟悉也可以了解药品的理化性质和药理作用以及不良反应等。后来通过慢慢的熟悉之后知道了药品放在那里取药也就容易多了也不会拿错了。

多了半个月后就学着划价，这个工作是要非常谨慎和认真的。要会看处方，要看清处方上药品的规格和剂量。要注意是不是xx类药品和xx品。因为这些都要和普通药品搁开划价还要求不能划到一起。需要是精二处方。有一次我在给患者划价就出现了差错被老师批评了。从而也认识到了作为医院的工作人员处处马虎不得。一定要认真仔细。

有了西药房的基础外我在内药房和外药房实习就容易多了。在这两个药房中也是忙的不亦乐乎。由于患者教多。每天我都在用车子发药，每次都是长长的纸给我去发。发好了经过核对了还得去送到护士那里。这个工作也是很严谨的要把数量搞清楚还得注意药品的有效期。

感谢医院的老师们能让我学到很多知识。短短的几个月的医院实习结束，终于可以揣了一口气了，想想这么多天的忙碌才知道药学工作的不易，我觉得药学工作不仅需要熟练的技巧，而且同样需要优秀的职业素质。专业素质：药学人员要对病人极端负责，态度诚恳，和蔼热情，关心体贴病人，掌握病人的心理特点，给予细致的身心护理；严格执行各项规章制度，坚守岗位，按章办事，操作正规，有条不紊，执行医嘱和从事一切操作要思想集中，技术熟练，做到准确、安全、及时，精益求精；要有敏锐的观察力，善于发现病情变化，遇有病情突变，既要沉着冷静，机智灵活，又要在抢救中敏捷、准确、果断；做好心理护理，要求语言亲切，解释耐心，要有针对性地做了病人的思想工作，增强其向疾病做斗争的勇气和信心；保持衣着整齐，仪表端庄，举止稳重，礼貌待人，朴素大方；作风正派，对病人一视同仁，对工作严肃认真。

光阴如梭，20xx年的工作转瞬又将成为历史，20xx年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。为了更好地完成20xx年工作，扬长避短，现总结如下：

思想上，认真学习贯彻党的\_精神，充分认识“解放思想，开拓创新”重要意义，加强理论与实践的联系，提高自己的思想政治觉悟，发扬求真务实精神，做到自觉遵纪守法，自觉抵制行业不正之风，“以病人为中心”，做好一线窗口及临床药学服务工作，荣获20xx—20xx年度院“优秀团员“称号。

在门诊药房工作期间，严格遵守处方调配制度，认真按照“四查十对”处方审查制度，发现处方中存在的配伍禁忌、剂量、规格等方面的差错，及时与医生沟通。准确调配认真核对并发放处方7万余张，未出现工作任何差错事故。操作熟练、迅速，尽可能减少病人取药等候时间。对发放到患者手中的药品，主动向患者讲解用药常识与注意事项，尤其对孕产妇及小儿用药注意事项作耐心交代，为群众提供快捷、准确、优良的药学服务。

在临床药学室工作期间，坚持每日参与新生儿科临床查房工作，一方面向医护人员学习临床一些知识，另一方面通过查看病历，监测、审核临床用药，及时了解患者的病情及用药全程。在药物选择、给药剂量、途经、方法等方面向医生及护士提供咨询和药物治疗服务信息。此外，积极配合并圆满完成\_“医疗质量万里行暨抗菌药物专项整治工作”的检查工作。

按照医院处方点评制度规定，组织开展门诊处方点评工作。联合计算机中心设计并初步完成处方点评信息化模块，提高处方点评效率。一年来，每月抽查门急诊处方、孕产妇、儿童、抗菌药物处方等进行专项点评。分析评价结果，及时发现、纠正医生不合理用药现象。

学习上，加强药学和临床基础理论知识学习，不断充实和更新自己的知识，积极阅读国内外文献，了解并掌握专业的学术新动向，熟练掌握药学基础理论、基本知识和基本操作技能，利用药学专业知识更好地指导临床合理用药。积极参加本专业的各项学术活动，参加省级年会1次，不定期参加培训班及学习班若干次，发表会议论文1篇。承担1名药学本科生的毕业实习的带教任务，使该生圆满完成实习任务及毕业论文的撰写。

作为一名临床药师，我认为自己做的远远不够，在专业上，我要更加认真努力的学习，提高专业素养，在工作中，应该提高沟通协调能力，和临床医生和护士更好的沟通，提高患者的合理用药情况。美好的20xx即将开始，我会不断努力，不断突破，力争将自己的工作进入更高的层次，为我院合理用药的发展，做出贡献。

近年来，我总是脚踏实地、埋头苦干，始终信奉“xxx”的院训，在院党委领导班子的关心支持下，勤勤恳恳、任劳任怨、尽职尽责地做好本职工作，圆满完成医院和科里交给的各项工作，受到好评。

**门诊药房周工作总结范文8**

一、企业培训基本情景\_\_年度，我公司的各级分支机构中，有区域经理、店长、见习店长153名，实际培训153人，培训率为100%，平均每人96天年;执业药师、药师共有212人，全部参加继续教育和岗位培训;健康咨询师培训到达89人。目前在基地培训储备人员达159人。

公司现有500平方电教化培训中心一间;1个药师培训基地，2个店长培训基地，8个健康咨询师培训基地;培训教官14名。

\_\_年秋，公司的培训基地被杭州市人事局授予“杭州市大学生见习基地”称号。\_\_年4月在中百药店联盟大会上被行业推广，一系列的做法得到50余家全国名列前茅的药品零售连锁企业的肯定。四川杏林大药房、贵州芝林大药房等安排了20多名见习店长前来学习交流。

二、主要经验和亮点

(一)创新一种模式：实训基地模式

公司的培训一向是每年的重点资料，以往有请进来学校教师的讲座，有行业协会的会议，有送出去的昂贵的课程，可是只是一味的采用“上头讲、下头听”讲座的形式，呆板、枯燥，提不起学员的兴趣，导致学员学得快、忘得快;还有一些是“听听激动、想想感动，回到岗位，无法行动”。花费了很多的人力物力财力，在实际工作中不能发挥和贯彻执行，影响了培训的信心。

在\_\_年底，公司领导痛下决心，开展培训改革，把300平米的古墩店作为实验田，改造了电教化的培训中心。陈金良董事长说：“在岸上学游泳，永远不可能成为游泳健将的。”我们摸着石头过河，采取了实训模式，边实验、边研究、边开发。教官既是学习者，又是实践者和研究者。为了更好地落实培训任务，公司以岗位和技能学习相结合，以实际工作作为培训的出发点和落脚点，建立起学考用实践培训机制，即用什么就学什么、考什么。指导思想是培训不是你学了多少时间，会了多少资料，而是在工作你会用多少。

(二)态度技能两手抓

关联用药、慢性病防治、自我药疗、处方审核、健康教育等专业化的“药学服务”是培训课程的重中之重，药品零售行业区别于其他商业零售的特征就是专业化，这就要求所有工作人员尤其是药学技术人员，必须全面掌握新时期的“药学服务”理念。门店一线培训合格的员工必须到达初级药师的考核标准。

(三)主攻三大领域：药师、店长、和健康咨询师

药师是主要专业骨干，作为药品流向患者的最终把关者，药师的继续教育和知识更新也就显得尤为重要。在实际招聘来的药师中，有很大一部分来源于生产企业、批发流通企业、外省经过资格认定得到职称的情景，这样他们在零售门店就不了解药品零售行业的基本规则，从审核调配医师处方到店内药品的分类管理，从用药咨询指导到跟踪收集不良反应、gsp认证和实施，gsp与企业经营管理之间的关联，医疗保险政策都有个全新的重新学习重新适应过程，还有很大一部分药师专业知识和技能老化。店长是门店经营的灵魂人物，更多的需要熟悉天天好大药房一线工作流程，熟知公司的管理方式和运作方式，经营指标、人员管理，团队建设等重要工作。外来的店长对新公司的运作需要有专人引路。

店员异常是刚从学校毕业的学生普遍存在三大问题：一是不熟悉必要的药品专业知识，不能充分了解所推荐的药品，没有信心正确指导顾客购买使用;二是缺乏零售行业的服务理念，店员定位不准，不能吸引顾客;三是对本店陈列储存的药品的位置、价格、作用、产地、规格、疗效等不了解，应对顾客的询问不能做详细专业的解答，不能满足顾客的需求。

针对人员岗位和需要技能的不一样，公司分别建立不一样的培训基地，选择不一样层次的教官，选择不一样的课程，分别培训。对于公司历程、企业文化、管理制度等通用的课程，就由培训中心统一安排课程。消除入职前的各种紧张情绪，树立进取地执业心态，进行执业生涯教育，确立在公司中的企业定位。

(四)改良四化培训课程：详实化、基础化、针对化、模块化

1、详实化

药店培训是很广泛的，小到营业人员的1个站姿、1句话语、1个补货计划、1张标价签;大到1个药疗方案，1种药品、1张处方、药品监督管理法律法规、医疗保险等相关政策知识等等，培训资料繁多复杂。我们把以上技能和知识按照3种岗位全部分解，做成具体详实的课程，其中理论占20%，现场实训占70%，团体活动占10%。

2、基础化

从基础抓起――建立一个使每一位学员都能会学、都能学好的基础教学模式。对于一个公司发展而言，基础管理起着决定性作用，夯实基础是一个公司发展最重要的步骤。基础制胜，没有什么绝招奇招。所培训的课程全部是岗位的基本技能和基本知识。我们认为初始培训不是培养解决疑难杂症的问题，而是解决授之以渔的事情。我们所采用的课程不是精英化、理论化的课程，而是像教练教学员学车一样，全部是基础性的课程。

3、针对化

培训要有针对性，与公司实际工作紧密联系，也要了解员工的愿望，结合公司需要。经过客观分析，认真制订每个员工未来发展领域和方向，每个人都建立培训档案，有每个员工的培训计划，他们的设置本身就是很有针对性和目的性的。并且，其培训资料也是针对员工的个人短板，根据企业在发展中遇到的问题来设定的，员工经过学习，最终要到达能够提高个人技能和解决企业实际问题的目的。

4、模块化

培训是一个连续不断的过程，对员工采取集中3个月的标准化连续的课程，在3个月中，在确保培训时间的基础上，让每个人要经过每个模块的考核。药师培训有近36个小模块，店长培训有近45个的小模块，营业员有近23个小模块，学员哪个模块是弱项，找出短板，加强该模块的学习。

(五)强化五项机制：考试考核机制、员工激励机制、评比交流机制、流程闭环机制、科学评估机制

1、考试考核机制

主要是各个模块一个一个严格考核，考试及格就发结业证书。再就是绝不降低考核标准，严格统一考核。学员没有经过考核的继续留在基地学习，一般结业是3个月，约有10%的人会延长培训时间，在实际培训中，在基地培训时间最长的一名见习店长是9个月。2、员工激励机制

“培训、考核、使用、待遇”相结合的培训激励机制是激发人们内在动力的重要途径。在培训之初，参训员工要提出申请，做出自我的承诺，发出自我的誓言――流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队。帮忙参训员工建立起“终生学习”的观念，变“要我学”为“我要学”。

从坚定信心抓起―一让人人相信没有一个学不好的学员，并把信念变成信心和行动。每期培训开学初，基地要举办演讲会，主题都是“没有一个学不好的学员”，用自我的亲身经历来说明没有教不好的学生，树立和宣传典型事例。在实际培训过程中，公司没有主动淘汰一个学员，仅有4名学员因为自身家庭原因退出学习。

在学习之中，第一，设定目标，调动个人学习的力量。第二，结对帮扶，调动团队合作的力量。第三，异常关注，调动情感的力量。教官和学员同吃同住，不仅仅关心他们的工作，也关心他们的生活、思想、情感，以全方位的人文关怀激励学员奋发向上。

在考核结束，举行结业典礼，在全公司每月的管理干部大会上隆重表彰，让他自我陈述自我培训历程和取得的成绩，全场近200人为他鼓掌庆贺，分享成功的喜悦，公司董事长亲自颁发证书和鲜花。很多店长在表彰大会上激动得热泪盈眶，欣喜欲狂。

3、评比交流机制

学员之间的经验交流必不可少。培训工作不能仅仅局限于教官的集中带教，还要充分发挥学员自身的资源，经过团体活动、野外拓展、早晚会讲评等方式加强他们之间的交流。经过新老学员之间的经验交流，能够到达传帮带的效果，使新进学员尽快熟悉工作;经过学员内部的经验交流，能够使彼此熟悉和了解，增强他们的团体意识和团队意识。

4、流程闭环机制

在每一次培训中都引入学习，考核，跟踪，改善的闭环管理机制。其中培训考核包括对学员的考核、教官的考核和培训管理人员的考核。其重点是教官的带教实效、学员的工作实况跟踪、所学知识的运用率、培训是否导致行为改变，经过反馈信息实现培训的改善，经过考核提升培训的效果。

5、科学评估机制

必须建立科学的培训评估机制，包括培训资格审查制度、培训基地培育考评制度、日常教学管理制度、教官本事评估制度、培训成果评估制度等，经过评估比较、促进基地之间、教官之间、学员之间良性竞争。

三、仅有实训才能培养实用性人才，仅有实训才能检验实效

经过1年多的培训实施，门店的经营业绩普遍提升40-300%，顾客满意率到达100%，职工的奖金上升200-400%，员工离职率从原先的8%下降到2%。员工真正学到了技能，找到了个人的信心和成功的定位。培训基地的设立，更好的解决了公司人才储备的问题，解决了经营模式复制的问题，解决了企业的效益提高的问题。

**门诊药房周工作总结范文9**

转眼间20\_\_年已经过去一半，像公司领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。经过学习和时间的漂移也该对自我的工作进行一下总结。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自我的业务水平，也发现了自我的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，经过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应当的。

作为一名合格的营业员呀以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，经过顾客的动作和表情来发现顾客的真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买\_的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要经过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

在这半年里虽能完成任务，但还有许多毛病，期望能在领导的指导和自我的努力下，更好的完成下半年的任务，为我们的20\_\_年画上一个完美的句号!

**门诊药房周工作总结范文10**

做好药品治理。收到计划药品后，认真做好进药的查对和验收，认真查观药品的有效期和认真维护药品的日常养护。在工作中依据季候的变更和临床科室的用药环境实时调剂购药计划少量多次进药，做到药品常用常新。慎密共同临床各科室做好各病区处方和领药单的调配工作，确保药品的质量，同时尽力做好合理用药的工作，完善治疗的实施，尽力进步自身素质，以期更好的增强治理，使药品质量得以保障，以保障患者用药平安性、合理性、有效性、经济性。

**门诊药房周工作总结范文11**

托管前的药剂科与46家公司产商打交道，不正之风难以杜绝，管理困难，所供药品也满足不了临床需求，供货率只达到80%左右，一些新特药物的使用，更是难以进入临床，治疗受影响，患者有意见，临床医生难当，药剂人员为难。自托管后，供货率达到了95%以上，大部分药品都按归类有高、中、低三个档次，品种也较齐全，基本满足了临床医生为患者根据病情及经济能力合理选择用药。由于规范了管理，到目前为止，还未发现明显的商业贿赂行为，使药品购销使用过程中的不正之风得到了有效遏制。

**门诊药房周工作总结范文12**

本人自xx年xx月份参加工作至今，已经两年时间。在这两年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，经过自身的不懈努力，我各方面都取得了很大的提高。

记得当初毕业的时候，我刚刚来到北站大药房时，还是个对社会完全不了解的生活。俗话说：“活到老，学到老”，本人一向在各方面严格要求自己，努力地提高自己，不懂就学，是一切提高取得的前提和基础。做好全面工作。我在北站大药房学到很多知识。例如：药品的分类、分处方和非处方、还有药品用法用量、药品的配伍禁忌。怎样懂得给顾客介绍药品了。还有器械是怎样的用法。这样才能介绍给顾客怎样使用。

在今后的工作中，我将继续努力把工作做好。朝着以下几个方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，我将坚持不懈地努力学习各种关于药房知识。并用于指导实践，以更好的适应社会发展的需要。

2、熟练的掌握各种器械的装备和使用方法，还有药品的用法用量，我将经过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。

3、实践是不断取得提高的基础。并提高自己解决实际问题的本事，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一位顾客。

4、总之，在这两年里我学到了不少知识使我不断成长。我做的已经是最好的了。我相信在今后的工作中，我还是会继续不断的努力下去。虽然这两年来，我的工作是有点瑕疵，可是这是无法避免的，因为谁也不是圣人，出错是在所难免的所以我不会过多的苛求自己。可是我相信，只要我在北站大药房一天，我就会做出自我最大的努力，将自己所有的精力和本事用在工作上，相信自己必须能够做好！

过去一年，是我院高举解放思想，开拓进取的一年。在这一年里，我院得到了各级领导和社会各界人士的大力帮助和支持，在全院职工的努力拼搏下，医院各项工作取得了长足的进展，获得了社会效益与经济效益的双丰收。现就我在20xx年里的思想工作情况总结如下：今年x月份，省卫生厅倡导在全省医疗卫生单位，开展创建“群众满意医院”活动，该项活动对于提高服务质量，树立医院形象，促进医院发展是一个非常好的举措。为了扎实有效地开展这项活动，推动医院各项工作上台阶，我们主要在以下四个方面下功夫：

一、是在提高医疗质量上下功夫，努力提高医疗质量意识，形成“质量兴院”的良好风气。建立健全了“层次分明、职责清晰、功能到位”的必备医疗质量管理组织，完善了各项医疗制度并形成了严格的督查奖惩机制，实施了一系列保证医疗质量的措施和方法。业务院长每周至少到一个临床科室进行业务查房，有关职能科室每周下病房，查医疗质量制度落实情况。活动开展以来，医疗质量明显提高，全年未发生一起医疗事故。医院业务量也有较快的增长，今年门诊、住院人次分别比去年同期增长x%和x%。

二、是在改进医疗服务上下功夫，为使创建活动认识到位、措施到位和效果到位，医院把创建活动作为一项“民心工程”和“实事工程”来抓，为病人提供最温馨的“人性化服务”，展开了换位思考，把自己置身于病人的角度，从病人的思维出发，提倡医患零距离接触，推出了x多项便民利民措施，将人性化服务贯穿于医疗服务的全过程。同时每月进行一次服务质量调查、召开一次患者亲属座谈会，广泛了解病友及家属的要求和意见，自觉接受社会监督，医院聘请了x名义务监督员，并在醒目位置设立投诉箱、意见箱，公布投诉电话，本着“闻过则喜”的态度，虚心接受，只要要求可行，意见合情，医院就全力解决，认真整改，直至病人和家属满意。

三、是在控制医疗费用上下功夫，使患者以最低的费用享受到最优质的服务，今年我们将x多个价格高，有普通药品可以替代的新药品种清理出医院药架，同时对所有药品实行了竟价采购，有效地降低了药品成本，降低了药品价格，平均降价幅度达到x%，据不完全统计，医院让利群众达x万元。同时要求各科室坚持合理检查、合理用药、合理治疗，提倡成本低、效果好的“朴素治疗”，纠正滥开检查、开大处方的行为，为此制定了以常用药物为主的《基本用药目录》，在用药结构和用药范围上，对临床用药进行指导和控制，建立临床用药三线管理制度，严格控制进口、贵重药品的使用，使药品在医院总收入比例由20xx年的x%降到x%以下，有效控制了药品费用的不合理增长。为了规范医院的收费行为，成立了医院内部审计科，对医院各科室收费进行不定期的专项审计，对超标准收费、分解项目收费的，除费用退回患者外，给当事人予以经济处罚，并实行了医院收费电脑管理及住院病人费用一日清单制，通过一年来的努力，医院每门诊人次费用和每住院床日费分别比去年同期下降x%和x%。

四、是在加强卫生行业作风建设上下功夫，按照\_的“八项行业纪律”和省卫生厅的“六个不准”的要求，完善医德医风考评制度，考评结果与医务人员的工资、职称晋升和评先评优挂钩，加大了对违规违纪行为的查处力度，对群众反映医德医风不好的实行“一次投诉待岗”制度。今年医院处理了5起违规违纪的人和事，其中有x人次受到待岗处理。

全院工作已尽尾声，药房工作也不例外，作为药房管理人员，对于药房的工作有了更深刻的认识，流程性的工作也更加细致与及时，

同时随着玉门市药监局与市卫生局质量互查工作的开展及督导，我院药房的系统化工作也已完善并拥有了属于自己的模式与体系。在这一年中，药房认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在上级部门和院领导的关心和领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕卫生院的工作重点和要求，体员工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了各项工作任务和目标。限将度卫生院药房工作总结如下：

一、完善工作流程,提高工作效率,方便病人。

门诊药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。1、我药房的药剂人员固定为三人，但随着日门诊量的增加，药剂人员配备也逐渐紧张，工作也随机加大，为了完善药房工作，提高工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心等待，药房人员配合将方剂尽快调配;其次在门诊饱和的情况下，与病人进行商议，留取病人的联系方式，告知病人我们将尽快调配处方并电话通知取药，以免增加其在医院内等候时间。2、通过完善工作流程、机动配备人员、与病人沟通等一系列措施，保障了药房工作的正常运作，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。也充分体现了全体人员的积极性，齐心协力，克服困难。3、做好每周提药、每月药品检查工作。把每一项工作做实做细，为下一步的工作开展打好基础。每天当班人员进行药品整理和收支核算。为保证信息系统药品运行数据的准确性,随时核对计算机。严格执行操作规程和处方制度，年度检查工作进行顺利，库存药品做到电脑数与账本相符，账物相符，无差错事故发生。且检查药品做到了心里有数、摆放合理、整齐。

二、做好药品管理。

药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况及时调整进药计划少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。

三、做好财务对账工作。

1、根据医院的统一管理及要求，于每天进行结账并及时上交金额及财务报表。特殊情况接受财务室的统一安排及时结账并上交金额及财务报表。盘库结束后及时汇总相关信息送交财务，做到药房帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确。2、20我院开展医保刷卡实时结算工作，截止年12月1日，共计进行门诊刷卡结算交易肆千多人次，数据上传做到了及时、准确，登记详细、及时。上报及结算、对账工作及时、准确，未出现异常。

四、规范抗菌药物管理。

严格处方管理，按照药剂人员处方调配操作规程调配处方，严格比对。每日与医生进行处方检查，及时发现问题、及时更正。加强抗生素药物的合理使用的管理，每季度开展例会，检查处方用药情况，作出处方点评工作，每月做好抗菌药物动态监测，了解抗菌药物的使用情况。

五、规范特殊药品管理。

对毒麻 严格按“一双四专交接班”管理，即：专人、专柜、双锁、专账、专用处方、并严格执行交接班制度。本年度院内做到了处方、药品、库存的统一，未出现无处方药品的发放、及药品缺失等问题。

六、做好药房各种表格的登记。

1、药品不良反应/事件报告表：加强对药品不良反应的监测与收集工作，及时向上级\_门报告，利用院内的有利条件与护士长及时做好沟通。本年度未发生药品不良反应。2、温湿度、冰箱温度登记：加强医院药房药品的管理，对库房药品的存储条件进行规范，每日观察温度、湿度的变化，并做好登记工作。随时观察及调整冰箱温度，并及时登记。

七、加强业务学习，努力提高服务质量。

认真学习药物知识，严格按照《医院处方管理制度》《药房调剂工作制度》《药房调剂职责》的规定调剂药品，坚持清查比对，严防发生差错事故，熟练掌握了药房调剂工作制度，药房调剂职责。一年来做到了全心全意为患者服务，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，在不断的实践中提高自身素质和业务水平。20，我们在忙碌中顺利完成了各阶段的工作任务，同时感谢医院各科室、各级领导的支持，感谢各项检查的有利开展，综合全年质量互查结果，药房质量检查还有不尽人意之处，，但作为药剂管理人员我们需要以质量考核为基准上去评价自己的工作，我们在努力的完善自我。今后我们会在各项不足中弥补自己的缺点，逐渐完善各项工作

工作小结 度过了忙碌的7月、8月、9月、10月、11月，又悄然进入紧张的12月，我深刻体会到作为一个药剂科人员的责任与义务。希望我能坚持那份认真与谦逊，一路前行。

从后台拿药到前台发药，我每天都在实践相结合才能把我们所学的知识带给需要帮助的人。

践，不断完善自我。开始在前台发药时，有些慢，在等候区的篮子里总是紧张地找不到药。随着练习，我发现找包装特别的容易找到。还有在发注射液等针剂时，我要特别小心，先把糖盐水的小票给给患者，再依次清点核对注射液，最后发完核对一下，再告诉患者即可离开。发药的时候，一定要叫患者名字，严格按照四查十对执行，千万不能发错。遇到用法用量有疑义的，建议患者重新咨询医生。至今为止，我并不觉得医患矛盾已严峻到不可调和的田地，关键是自己如何看待和如何处理。我很期待早日能过上翻班的日子，这样我就能在不同时段上班，在不同时段为患者服务。

这半年来，我更多地去关注各种药理学方面的知识，以及网络上期刊上和临床用药有关的报道或专刊，希望尽快而全面地熟悉近几年临床用药的情况和趋势。其实，我更希望患者问一些比较专业的问题，即使一时回答不上来，也能知道他们关心什么，更有的放矢去学习，所以很希望有一天能参与到临床药师的工作中，用精益求精去博得患者的信赖，当然那是需要付出很大的努力和汗水。

在总结完之前的工作，我再次要感谢帮助我、指引我、教导我的各位老师和同仁，我觉得我们药房的每个人无论言谈举止还是工作态度都非常优秀，她们都是我的榜样，我希望融汇每个人的优点，成为另一个优秀的人。最后，我也要感谢我的家人和朋友，他们的渴望就是我努力的方向。

根据国办发16号文件《关于城镇医药卫生体制改革的指导意见》的通知精神，20xx年4月起，我院开展了药房管理社会化改革——药房托管。五年来，在县委、政府及有关部门的关心支持下，经过双方的共同努力，圆满地完成了药房托管改革的尝试，达到了预期的目的。现合同期限已满，特将五年药房托管改革情况作如下总结。

**门诊药房周工作总结范文13**

在托管开始的半年内，我们提出的口号是“要实现禄丰城区最低价”，并有相关措施来保证，经过努力，确实做到了。如：根据当地药品行情，自行下调了104个品种，合计13万元。在以后的几年中，由于药品多次大幅度调价，只能按有关文件执行。从XX年5月起，我们在严格执行招（跟）标价及政府最高限价的基础上，又将门诊药品价格下调了两个百分点，共让利患者10余万元。到XX年1月底，按照有关文件，共对699种药品的价格进行了调整，其中：下调的金额达30余万元。这些都是禄丰老百姓实实在在享受到的实惠。

**门诊药房周工作总结范文14**

[关键词] 物流管理；综合药房；信息化

Application of logistics management system in the comprehensive pharmacy management of the basic hospital

TAN Jie-ying CAI Yu-hong LI Jian-can

Xinhui Area People′s Hospital of Jiangmen City in Guangdong Province,Jiangmen529100,China

[Abstract] The pharmacy is a very important process in the treatment of patient and an important manifestation of medical quality management of pharmacy is good or bad,direct influencing on patient′s this paper,the management status on the comprehensive pharmacy management of the basic hospital will be analysed and the development course of logistics management system be reviewed,thus to explore the necessity and the implementation effect of logistics management order to optimize the pharmacy management system,improve the quality and work efficiency of pharmacists,improve patient′s satisfaction,and offer the reference for other grassroots hospitals.

[Key words] Logistics management;Comprehensive pharmacy;Information

综合药房是基层医院常见的一种医院药房管理模式，是包括门诊和住院的一体化药房，有场地、物资、人员等资源利用率高的优点，但较其他单一的门诊药房或住院药房，药品的种类和数量更多，业务工作类型更复杂，对人员及管理水平的要求也相应更高。随着医院的全面现代化建设，本院为提高药房的管理质量，推进药房管理改革，提高业务素质及服务水平，从20\_年开始对原用管理系统进行改造，逐步建立物流化管理系统。本文结合本院药房的实际情况，就其建立物流管理系统的发展历程及使用情况进行相关总结和分析，为其他基层医院对综合药房进行信息化建设时提供参考。

1 综合药房进行物流管理的必要性

传统发药流程

综合药房负责调剂门诊及住院病区患者的药品，业务量很大，尤其门诊处方与住院医嘱的繁忙时段集中，药房调剂效率与人员的工作质量凸显重要，稍有不慎，很容易造成差错[1]。本院门诊处方原采用传统的配发药流程，从收方窗收集患者的处方信息，药房药师打印处方进行摆药，填写药品的用法用量，之后将调配好的药品交与窗口发药人员，核对后交给患者并进行用药嘱咐等。住院医嘱方面，同一病区发送的药单数量多，药品种类相似，但药师必须按单重复调配，在这些过程中，药房药师工作效率低，使患者等候用药时间长，可见工作流程不合理影响医院药房的服务质量。

信息化管理旧模式

本院药房由于门诊与住院的管理模式不统一，在电子管理上分别使用两套不同的信息管理系统，使药房管理存在很多缺陷，增加管理难度。由于药品从药库入库，所以数据只能单一进入住院信息系统，药品消耗却在两个系统上同时进行，无法查询实时库存，效期管理与盘点等工作只能依赖人员手工完成，导致药品损耗，每月盘点的准确度也不高，均不利于药品质量的管理，特别是特殊药品及贵重药品的管理，因此，实施综合药房物流信息化管理迫在眉睫。

2 本院综合药房物流管理系统建设的探索

药品货位号的设计与应用

对药品进行合理分类管理及货位号的应用，有利于药房药师快速和准确地调配药品[2]，有效降低调配差错率，在药品领用计划及盘点方面也起重要的作用[3]。本院药房结合场地条件，设计配药路径，对在用药品进行分类，合理分布药架、冰箱等，并对其进行编号，建立药品的货位信息，货位号采用5位数编码，规则为：第1、2位数为货架号，标号从数字01开始，设置01～29为口服药架，30～39为外用药架，40～59为注射药架，60～69为冰箱药架，70～79为特殊药品及其他药架；第3位数为所在货架的层号，从数字1开始由上往下进行编号；第4、5位数为药品的定位码，从该层的左边开始定位。例如某药品的货位号为090508，表示该药放置在9号药架第5层从左边数起第8位上。货位号能直观地显示在药单内，并使其药品按货位号排序，对药品的准确定位，能降低药品调剂中的差错率，提高工作效率，此外，对于新员工及实习生在调配工作上的培训也起了很大的指导作用[4]。

发药流程的优化

药房内药品品种繁多，数量、剂型、规格复杂及高峰期超负荷工作是造成差错的主要原因[5]，因此，优化流程至关重要。在简化病区发药流程方面，本院实现同一病区同一性质多张的药单合并，自动统计某药的总体数量，生成按货位号排序的药单，减少重复工作，药师可按药架次序同时调配多张药单，大大提高了调配效率。在门诊发药系统改造方面，本院结合电子处方与条码体系，为患者配备诊疗卡，交费后刷卡即可进行候药，药房药师打印处方及配药标签进行调配，标签内容包括患者姓名、流水号、就诊日期等基本信息，及药品名称、规格、数量、用法用量、医生嘱咐、注意事项、药品货位号等信息，调配好的处方通过条形码扫描实现自动屏幕显示及叫号[6]，这个流程的改造使药师审读及调配处方清晰，患者对药品信息一目了然，加快窗口调剂速度，不仅提高了处方准确性和发药效率，而且提升了门诊服务质量[7]。此外，国内一些信息化药房，类似的门诊发药流程一般都具有因患者未能及时取药而造成药房发药窗口药品堆积，从而影响后面排队患者取药的问题[8]，本院在物流管理系统里设计超时配格功能，配合条码为超时处方进行定位，患者只需重新刷卡，药师即可轻松找出该患者的处方药品。

库存管理准确性的提高

物流系统实时处理门诊及住院的药品出入库数据，可动态监测某药品的库存，可以查询及追踪药品的来源及去向，包括药品申领、审核入库、门诊发药、住院病区发药、药品报损、药房间调拨、科室领用等。药房可根据药品常用量设置库存的上、下限，系统对超过上、下限的药品有提醒功能，配合做好领用药品计划，对于一些缺货药品，可通过药品的帐页维护来限制药品的使用，选择“开放标志”时，医生可正常开具处方，选择“不开放标志”时，医生工作站则显示无药，无法开具该药品，此项功能可同时支配门诊和住院医生工作站，也可单一实施对门诊或住院的限制。药品请领计划可选择根据下限、一定时间范围内消耗量等多种条件自动生成表单，使药品的补充更加科学。物流管理系统还可以自动生成盘点表格，按货位号进行排序，药房工作人员按表格进行实物盘点，由管理人员进行核对、校正及原因分析等，提高了药品管理的合理性及盘点的准确性。

药品效期管理的实施

原有的人工效期记录管理模式，存在工作时间长、数据准确率低等缺点[9]，采用物流系统进行管理后，在药品入库时系统已准确记录药品的批号、效期等相关信息，药房人员可根据入库单进行验收，药品上架时可按批号摆放，上药人员也可根据效期进行相应调整，把效期远的药品放在效期近的药品后面，并用标签注明，药房发药按“近期先出”的原则，系统出库也遵循此原则，因此，管理人员可从物流管理系统内查询有效期情况，与实际人工效期检查结果进行核对，可避免人为的遗漏及差错。此外，系统默认效期在6个月内的药品为近效期药品，在系统页面上有明显的提示，使管理人员的效期管理更加及时、合理。

3 讨论

综合药房因涵盖了门诊药房、住院药房及临床药学的功能，其管理质量直接影响临床工作，物流管理的引入，能改变传统的工作方式，优化工作流程，避免无效劳动，降低员工的劳动强度，提高药房调剂的质量和效率[10]。在药品质量管理方面，物流管理系统的应用，进一步弥补了以往在库存及效期管理上的漏洞，减少了医院系统因为药物管理不到位而造成的亏损。由于信息化管理药房，普遍对系统软件运作与计算机硬件依赖程度高，一旦电脑出现故障，则无法正常运作，这要求药剂科与计算机管理中心紧密联系，不断完善物流管理系统，以应对药房业务量的不断增加。

综上所述，要提高医院药房的管理体系、服务意识及服务质量，需要具备更科学、更完善的管理方法，本院通过建立物流管理系统对综合性药房进行管理的模式，分析本院药房药品储备情况、药房药品调剂工作和药房管理等影响，物流管理系统使用后药房工作质量有明显的改善，工作效率也显著提高[11]，且大大降低了医院的运行成本，经验值得在其他基层医院推广。药房的信息化管理其实是一项长期而系统的工作，需要所有药房人员不断努力、探索，总结经验，以建设全面自动化药房为目标。

[参考文献]

[1]黄正安.综合药房配发差错原因分析与对策[J].中国医药指南，20\_，10（32）：676-677.

[2]陈历.药品合理分类及药品监管制度在医院西药房管理中应用的意义[J].中国当代医药，20\_，20（35）：144-145.

[3]彭京宁，商小曼，向玲，等.货位号在药品管理中的应用[J].中国医院药学杂志，20\_，26（11）：1412.

[4]高永艳，杜憬生，陈海文.药品信息系统在药房管理中的应用[J].中国现代药物应用，20\_，6（23）：封3.

[5]龚丽.门诊药房优化服务流程在提高药学服务水平中的应用[J].中国当代医药，20\_，19（5）：149-151.

[6]李健灿，陈炎和，黄国雄.门诊药房发药系统在我院的应用[J].中外健康文摘，20\_，9（33）：384-385.

[7]曹美琴，唐鸿建，周永刚，等.基于Webservice的门诊自动摆药系统的设计与实现[J].东南国防医药，20\_，15（5）：497-498.

[8]张琦，罗艳.我院门诊药房信息化及自动化建设浅析[J].首都医药，20\_，20（2）：10-12.

[9]孙美娟.我院门诊药房药品效期管理与信息化[J].中国当代医药，20\_，20（7）：147-148，163.

[10]任浩洋，杨亚青，辛海莉，等.物流学原理在药房调剂工作中的应用与体会[J].中国药房，20\_，19（7）：521-523.

[11]陆一.医院药品物流系统对药房的影响[J].药学与临床研究，20\_，19（2）：178-179.

**门诊药房周工作总结范文15**

明确自己的工作职责，严格遵守国家的各项法律法规，严格遵守职业纪律和单位的各项规章制度，服从上级领导的安排。树立“以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻”和“全心全意为患者服务”的世界观、人生观和价值观，坚定政治信念，自觉地筑起拒腐防变的思想防线。在工作中做到不私自收费，不收受药品回扣，不私自采购使用医药产品等。认真学习《药品管理法》、《医疗机构药事管理规定》等相关法律法规，用正确的思想和法律知识装备自己的头脑，以法律和规章为准绳，做好药品的各项管理工作，特别是特殊药品的管理，严格执行相关法律法规的各项规定。

**门诊药房周工作总结范文16**

第一： 我们需要继续改善服务态度，提高服务质量，发现问题及时解决纠正，结合工作实际，努力做到让病人满意，让领导满意及自己满意。

第二：我们需要进一步加强业务学习，把业务学习列为重中之重，积极参加院内组织的各项活动，不断提高自己的思想文化素质。

第三：我们还需发挥自身长处，提高工作质量和效率，杜绝差错事故的发生，对所发生药品不良反应的情形按规定及时上报。

第四：我们还需继续完善和遵循网上采购药品时间和确认，线下采药备案工作。 第五：按时将快过期的药品检查和告知临床医生，杜绝疏忽大意发生。

20xx年度全院工作已尽尾声，药房工作也不例外，作为药房管理人员，对于药房的工作有了更深刻的认识，流程性的工作也更加细致与及时。同时随着玉门市药监局与市卫生局质量互查工作的开展及督导，我院药房的系统化工作也已完善并拥有了属于自己的模式与体系。在这一年中，药房认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在上级部门和院领导的关心和领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕卫生院的工作重点和要求，体员工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了各项工作任务和目标。限将20xx年度卫生院药房工作总结如下：

一、完善工作流程，提高工作效率，方便病人。门诊药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。

1、我药房的药剂人员固定为三人，但随着日门诊量的增加，药剂人员配备也逐渐紧张，工作也随机加大，为了完善药房工作，提高工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心等待，药房人员配合将方剂尽快调配;其次在门诊饱和的情况下，与病人进行商议，留取病人的联系方式，告知病人我们将尽快调配处方并电话通知取药，以免增加其在医院内等候时间。

2、通过完善工作流程、机动配备人员、与病人沟通等一系列措施，保障了药房工作的正常运作，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。也充分体现了全体人员的积极性，齐心协力，克服困难。

3、做好每周提药、每月药品检查工作。把每一项工作做实做细，为下一步的工作开展打好基础。每天当班人员进行药品整理和收支核算。/为保证信息系统药品运行数据的准确性，随时核对计算机。严格执行操作规程和处方制度，年度检查工作进行顺利，库存药品做到电脑数与账本相符，账物相符，无差错事故发生。且检查药品做到了心里有数、摆放合理、整齐。

二、做好药品管理。药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况及时调整进药计划少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。

**门诊药房周工作总结范文17**

购药方面：我们做到了有计划、有安排，坚持每月三次网上采购进药和领药工作，确保了药房库存供应。我们根据医生的需求、季节的变化、新药的发展形势逐步对药物的品种、剂型等进行了更换和更新。

药品调配方面：我们加强了业务学习，增强了工作责任心。调配处方时，我们按照调剂原则及有关规定，对每张处方及医嘱单进行了仔细核对，发现不清楚或不合格的处方，我们及时的与医生沟通，避免了一些医疗事故的发生。

药品质量方面：我们每月对药品进行一次效期及质量的检查，保证了临床用药安全，对近期药品，我们提前数月向领导和医生汇报，以防止药品积压浪费，对过期和变质药品，我们及时报告，并按规定进行处理。

账物方面：我们严把药品出、入库关，做到了出、入库有记录，有账目，有审核，有明细。每个月进行了财务对账，做到了账物相符。

服务方面：我们对病人所急需药品，采取了临时采购。

安全方面：我们加强了安全意识，对科室存在的安全隐患进行了排查，做好了防火，防盗，确保了药房的安全。

**门诊药房周工作总结范文18**

本人刻苦耐劳，有极强的上进心和责任心，专业知识扎实，绝对服从上级领导的安排，因为本人曾经在医院药店都工作过，基本熟识工作流程，哪怕有更多的需要学习，我相信自己对这工作没问题，请各单位给予我一个机会，有你们的肯定我将做得更好。本人志愿到广州东莞等地工作，本人是应届毕业生，但是曾在韶关市中医院实习过，已经有几个月经验，对医院流程，医生处方基本熟识，基本胜任医院药房工作。

药店营业员简历自我评价：

1、努力学习，不断提高业务能力。在工作中，认真学习业务知识，不断积累经验，积极参加学习培训，不断充实自己；

2、遵章守纪。3个月来，自己在工作中做到不怕苦，不怕累，学习优秀员工的方法，认真完成了本岗位各项工作任务；

3、团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重；

4、由于自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验，服务工作做得不够细致，这是我以后努力的方向。

全心全意，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，为客户提供优质服务，并在不断的实践中提高自身素质和业务水平，成长为一名合格的营业员

**门诊药房周工作总结范文19**

明确自己的工作职责，严格遵守国家的各项法律法规，严格遵守职业纪律和单位的各项规章制度，服从上级领导的安排。实践党的群众路线教育活动，树立“以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻”和“全心全意为患者服务”的世界观、人生观和价值观，坚定政治信念，自觉地筑起拒腐防变的思想防线。在工作中做到不私自收费，不收受药品回扣，不私自采购使用医药产品等。认真学习《药品管理法》、《医疗机构药事管理规定》等相关法律法规，用正确的思想和法律知识装备自己的头脑，以法律和规章为准绳，做好药品的各项管理工作，特别是特殊药品的管理，严格执行相关法律法规的各项规定。

**门诊药房周工作总结范文20**

我院实施药房托管改革的目标，从“三赢”设想开始，最后达到“四赢”目标圆满结束。最初提出“三赢”的目标是，患者受益、医院发展、公司得利。即：通过开展托管要使药品价格下降，医院的既得利益得到保障，满足临床用药，减少成本支出，规范药品管理，加快医院发展，医院公司双赢，患者得到实惠。通过实施三年后，xx省委组织有关专家教授来院调研考察后，充分肯定了我院药房托管改革的成绩，认为不仅仅是“三赢”，还要加一赢，即：“有效地遏制了医药购销使用过程中的不正之风”。回顾五年药房托管改革，已到了预期改革的目标。

**门诊药房周工作总结范文21**

在工作之余，我力争紧跟学科发展动态，不断开拓创新，开发新项目。近年来，积极申报和参与各类科研课题，与年轻党员一齐共甘苦，在开展新项目，主动承担职责，鼓励他们学习、工作、上进、创新，从而使科室涌现出了一些青年俊才。

作为一名\_员，在以后的学习和工作中，我将积极行动起来，自觉加强重要思想的学习，努力掌握科学文化知识，不断提高自身的综合素质和业务本事。我将把过去的成绩作为新的工作起点，以更高的标准严格要求自我，虚心学习他人的长处，使自我的业务水平在工作中不断提高和完善，认真履行岗位职责，踏实工作，爱岗敬业，始终坚持着旺盛的精神风貌和饱满的工作热情，争取取得更好的成绩。

我院开展了药房管理社会化改革——药房托管。五年来，在县委、政府及有关部门的关心支持下，经过双方的共同努力，圆满地完成了药房托管改革的尝试，达到了预期的目的。现合同期限已满，特将五年药房托管改革情况作如下总结。

**门诊药房周工作总结范文22**

专业知识才是最真的东西，最过硬的资本，有了它你可以很自信的去销售无论对什么样的顾客，因为你知道你知道的东西他们不知道，只有你才可以给他们答案，很羡慕那些资深的药师，俗话说的好：师傅领进门，修行在个人。我珍惜每一次公司安排的培训，在培训中认真的听讲记笔记回去积极的复习，还有就是多看多听，孔子说的好三人行必有我师焉，所以当其它门店需要人帮忙时我都会积极主动的去帮忙，为的就是从不同的人那里学到更多自己不懂的不知道的知识，取其精华去其糟粕，不断的来完善自己，让自己的专业知识更上一层楼。

**门诊药房周工作总结范文23**

我是一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司服务的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

营业员的工作内容重复性很高，很多人都觉得它很隐形，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我能冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

每一天在营业厅工作，我都会用心为用户服务，用户也用真诚的笑容、朴实的话语感动着我，心与心的交流中，我体会到了付出的快乐，真真切切。昨日的艰辛造就了今天的灿烂，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。仍然从每一个清新的早晨开始，仍然用我真诚甜美的微笑修筑起感动用户的心之桥。今天，雄伟的事业、多彩的人生、用心的服务构筑在这平凡的三尺柜台前，我看到的是电信人奉献精神和客户们满意真诚的笑脸，我想到的是电信灿烂辉煌的明天！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光光是一个服务型的企业，更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的我都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，我相信通过努力，我一定会达到公司要求。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

人是离不开工作的。现在的我忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一个新员工，但是我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌！

**门诊药房周工作总结范文24**

今年暑假，我有幸在一家药店进行我的社会实践。刚开始，我兴致高昂，满怀信心，但是现实和实际终究是有差别的。因为我对医药方面并不了解，一段时间下来，我感到力不从心，甚至一度想要放弃。但是，我抱着只要努力，铁杵也能磨成针的信念，坚持了下去。终于，皇天不负苦心人，在我坚持不懈的努力之下，我的能力得到了各方面的肯定。同时，我也学到了不少药理知识，我觉得收获良多，受益匪浅。

虽然今年的暑假不是很长，似乎每天都有聚不完的同学聚会，做不完的家务活，但我依然不想放弃这个难得的假期，希望想找点事来做做。毕竟我已经不是当初那个不谙世事的黄毛小丫头，上了大学，时光匆匆，很快就又要步入社会了，我心里想着，这样一来可以增加社会阅历，拓宽知识面，提高自身的修养素质；二来可以锻炼与人接触、与人交往的能力。

因为我家这边大型公司比较少，试了几家又比较难进，所以我就看中了在我家附近的一家小型药店。虽然乍看之下，我的专业和医药方面似乎关系不大，但是我想所谓“技多不压身”，而且健康与我们每个人都是息息相关的，于是我欣然前往。经过激烈的谈判，在我明确地表明了我只是为了积累社会经验，并不在乎工资的问题后，老板也就勉强答应了。第二天，我便满怀期待地开始了我的社会实践生活。

由于我是非专业医药人员，刚开始大家都不是很信任我，因此我在药店就是帮忙打扫，做一些清洁之类的活儿，并不能参与销售。虽然活很轻松，但是我总有一股“壮志难酬”的不满，说真的，起初我还真有点不想干了，总觉的学不到什么，还不如在家吹吹空调看看电视呢！但是我转念一想，我们在社会要学会适应环境，并不是一味的要求环境适应我们，如果我就这样半途而废，那我之前和老板拼死拼活的“口舌大战”就全功尽弃了，所以我一定要坚持下去！让自己得到大家的肯定！

虽然药店只有一层，面积不是很大，可是药品却相当齐全。店里现有店长一名，销售员一名，收银员一名。经过两三天的摸索，药柜上的药物品种我已经认识的差不多了。大致有rx（非处方药）、otc（处方药）、保健品、特殊管理药品。而常被购买的药品，如感冒药、消炎药、胃药等则放在方便拿取且显眼的位置上，所有药品都是标明价码，按区域内商品摆放及分区分类。同时，我也尽自己最大的努力去了解并且记牢每种药的功用和禁忌，丝毫不敢有一丝差错，因为这可是人命关天的事情啊！

随着时间的推移，我对药店的流程已经滚瓜烂熟了。每当店里的销售员忙不过来时，我也可以上前向顾客推荐介绍一些顾客想要的药。每次我都是很小心翼翼的，深怕出一丝纰漏，每当我拿不准主意的时候，我都会问问店长，以确保万无一失。虽然每天回到家全身都像散架似的，很累很累，但是我的勤奋得到了店里各位阿姨的赞赏和老板的肯定，我的心里是充实又快乐的。

当然，有时候，有的顾客会对我的介绍不屑一顾，这是我的心里就像打翻了五味瓶，特别不是滋味，但同时，这也激起了我的斗志！我会更加努力的向店里的长辈们虚心讨教，竭尽全力去了解每种药的功用和禁忌。回到家，看到平常被我当做宝贝似地从不离手的电脑，早已落满斑斑灰迹，我的心里有种骄傲油然而生。

还有的时候，我也会遇到一些胡搅蛮缠的顾客，会因看上一个商品问了又问，虽然心里十二分的不耐烦，恨不得当头就给他一棒，甚至心里还想着干脆拿根大绣花针把客人的嘴巴给缝起来。然而，作为一名合格的销售人员，我的脸上还是要露着笑容，嘴上还要不停地礼貌地向他们介绍着，解释着。有时，也会遇到年老的顾客，苦口婆心的介绍了一大通，他们也不解其意，只是呆呆的望着你，呆呆的站在那里。

我深谙做为一个服务行业，顾客就是上帝的道理。良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量，这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

慢慢地，在药房里，让我感触最深的便要数每天匆匆的过客们。他们大多面带焦虑，或面带病容。总之，形形色色的面孔每天不断地变换着，药店仿佛是人生的大看台，上演着各种喜怒哀乐的剧情。虽然每天早九到晚五的工作，时间很漫长，甚至有时站到腿一阵一阵的酸痛，但是只要听到顾客不经意间对我态度的赞扬，一切的隐忍都烟消云散。药店在我眼中是只有病人才光顾的地方，能免则免之。因此我对于药店特殊的定义让我给予顾客的是特殊的表情，我再也不会对客人面露不耐之色。

此时的我虽然已经离开了药店，但是这十几天的经历将陪伴我的大学生活，受用一生，我想，这对我以后的工作生活都会有很大的帮助！

这十几天在药店实践的经验让我懂得了，在残酷的现实竞争中，保持一种平和的心态是如此难能可贵。而这些将是我在踏入社会后需永远铭记的，耐心，宽容，关心，责任，友善。同时更让我懂得什么是尊重劳动！虽然是不要任何报酬的实践，但我从心里明白钱的来之不易和珍贵，所以经历打工和想象打工是不一样的。

我也终于明白，这世界上有很多金玉良言，我们都看似都明白、理解，其实还差得远喱！只有真正经历过了，这心坎上才有一道印记。回顾在药店实践的这十几天，虽然没有惊心动魄的情景，却也是曲折迂回，给了我人生不少的启发和动力，我深刻的体会到一个很简单的道理，那就是梅花香自苦寒来，宝剑锋从磨砺出！

**门诊药房周工作总结范文25**

我院是在州内首家进行药房管理社会化改革的医院，紧跟其后的几家医院，托管不到一年时间均先后“流产”。我院由于论证工作扎实，准备工作充分，掌握政策有度，托管目标明确，解决问题及时，履行合同诚信，才使得托管工作按合同圆满完成。以下三条是托管得以成功的前提，一是规范运作：改革有文件依据，托管经政府审批，招标公平公开，合同经过公正，实施履行承诺。二是严格管理：遇到问题及时解决，解决问题事不过夜，药品供应满足需求，款项拔付严守协议。三是清正廉洁：违反原则的事不做，无关的要求不提，商业贿赂无机可乘，两袖清风托管终结。

药剂科20xx年工作在院长高度重视和主管院长的正确领导下，在有关职能部门和全院临床相关科室的大力支持下，紧紧围绕全院的工作重点和要求，全科室人员本着安全、经济、有效的原则，共同拼搏，以团结协作、求真务实的工作作风，顺利的完成了各项工作任务。现将20xx年工作总结如下：

一、经济方面

1、药品收入11月为止西药销售额利润元；中药销售额，利润，纯利润比去年同期增长xxxxx元。

2、严格药品入库、出库、销售的对账工作，每月和财务对账，半年一次盘点，帐物相符率超过。

3、重视药品有效期管理，建立效期记录卡，每月底都进行效期药品自查，将近期药品及时调换或报告临床。全年没有破损情况上报财务，给院里减少了损失。

二、服务方面

1、如何方便患者、如何提高工作效率，成为科室工作的重点。合理设置岗位、机动配备人员，全体工作人员齐心协力，克服困难，提高

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找