

最新医院药房个人履职总结 医院药房个人工作总结(优秀7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

医院药房个人履职总结 医院药房个人工作总结篇一

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、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□20xx年我院开展医保刷卡实时结算工作，截止20xx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。

对毒麻精神药品严格按“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，及时向上级卫生部门报告，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。

20xx年度，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。

医院药房个人履职总结 医院药房个人工作总结篇二

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有咨询分诊，

有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任；做不好就会影响到患者对医院服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不创造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧的最大考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意；还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气最大和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个客服人员能力。没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从

培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

3、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

4、完善考核标准，提高客服工作激情。为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的平衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定，全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

医院药房个人履职总结 医院药房个人工作总结篇三

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。

一、我院药房托管改革的历史背景

进入新世纪，全国医药卫生改革蓬勃兴起，当时正值我院药品管理的混乱时期，药品回扣等不正之考试，大收集整理风的盛行使医院也深受其害，有关人员也受到了惩处[]xx年11月，新一届领导班子调整健全后，虽然进行了全面整治，但与多家公司及厂商打交道的混乱局面仍未能摆脱，加之日趋激励的医疗市场竞争，院长难免分心扮演“药品商人”，面对虚

高的药品价格，群众看病贵，患者不满意，医院发展困难。在财政补助严重不足，医院发展举步为艰的困境中，我们想到了改革。在科学发展观思想的指导下，医院领导班子解放思想抓管理，脚踏实地搞改革，深刻理解“发展才是硬道理”的内涵。同时，多项卓有成效的改革也轰轰烈烈地在“十五”期间展开，其中，药房托管改革就是今天医院翻天覆地变化不可缺少的坚强后盾。

二、慎重起步，规范托管

为了掌握省内药房托管的相关信息□xx年12月初，我们组织了有关领导和相关人员前往已经实施了药房托管的弥勒、开远、文山等医院参观考察。回院后召开了党政扩大会议，结合院情，专题研究药房托管改革事宜。经过论证分析，大家一致认为，实施药房托管改革势在必行□xx年12月18日，以禄医字[]09号文件《关于实施药房托管改革的请示》汇报县政府分管领导及主管局□xx年1月13日，以禄医字[]01号文件下发，成立药房托管改革领导小组□xx年2月20日，经五届三次职工代表大会讨论通过，并报请xx届禄丰县政府第四次常务会议决定，同意我院实施药房托管□xx年4月15日经过公开招投标，有5家公司参与竞争谈判。最后，云南省药品科技开发经营公司中标□xx年4月26日举行了签字仪式，并对所列合同条款内容进行了公正。托管期限为五年，从xx年4月26日起至xx年4月26日止。

三、托管有目标，“三赢”变“四赢”

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，云南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。

四、医院实现跨越发展，药房托管举足轻重

xx年2月20日，在五届三次职工代表大会上，我们就提出了医院发展的宏伟蓝图，即：在“十五”期间，要率先在州内县级医院中实现“人才一流、技术一流、设备一流、服务一流、效益一流、环境一流”的花园式医疗卫生单位。在短短的三年中，医院变化日新月异，并在xx年的庆典仪式上，向县委、政府汇报我们已经实现了跨越式发展的目标，给禄丰人民交了一份满意的答卷。

“六个一流”的实现，与药房托管改革密不可分。主要表现在托管之后医院的既得利益不但得到了保障，还依托公司的实力无息借款1000万元，用于医院的发展。没有雄厚的财力作为后盾，医院发展将是一句空话。

五、托管期满后的想法和打算

按协议，托管期至xx年4月26日止。由于此项改革是通过职代会讨论决定，是否继续托管，我们也在六届五次职代会上提交代表讨论和审议。在讨论和发言中，大家一致认为，只要政策允许，希望进一步完善后继续实施药房托管。

药房托管给医院带来的发展和变化不言而喻，但政策和改革不配套也给我们带来了不少麻烦，特别是在xx年的那场“治贿”运动中，险些把“政绩”视为“贿赂”，要是没有县委政府的关心支持，主持正义，后果将不堪设想。当前，药房托管又成为我省医改的主流，为避免停止后又要求再搞的情况发生，我们将向政府及主管局请示后按批示执行。

医院药房个人履职总结 医院药房个人工作总结篇四

光阴荏苒，时光飞逝，转眼间 20xx 在紧张忙碌中过去了。回首这一年是紧张的一年也是充实的一年，展望新岁，在新的一年里我要总结经验，吸取教训付出更大的努力，以更加奋发有为的精神状态扎扎实实的工作作风投入到工作中去。

本人热爱祖国，热爱人民，拥护中国共产党的领导，及时了解和关心党和国家的方针、政策和路线，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观。认真参加政治学习，为了提高自己的思想觉悟，工作之余学习党的十八的全会精神，在不断的学习中，努力使自己的思想觉悟、理论水平、业务能力都得到较快的提高。我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记党全心全意为人民服务的宗旨，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。

- 1、严格遵守医院的各项规章制度;按时上下班，无迟到早退现象，能在搞好卫生、做好水电门窗的安全工作之后才下班。
- 2、积极熟悉并掌握各种药品的功效及构成，保证病人能在最短的时间得到最好的服务。
- 3、认真学习药师岗位职责，严防差错事故的发生。
- 5、调配处方做到四查十对，对规范处方，用药不适宜处方，超常处拒绝调配。
- 6、对调配好的处方进行认真核对，核对药品的数量，规格，是否符合要求。
- 7、按时请领药品，对从库房请领来的药品按规定摆放和保管。
- 8、按规定发放精神药品，能按时登机第二类精神药品的处方。

9、保持衣着整齐，仪表端庄，举止稳重，礼貌待人，朴素大方；

10、作风正派，对工作严肃认真。

积极参加本专业的各项活动，加强药学基础理论知识学习，不断充实和更新自己的知识，了解和掌握药学界的学术新动向，熟练掌握药学基础理论、基本知识和基本操作技能，利用药学专业知识指导实践 随着医药改革的不断深入，药学事业的迅速发展，药师职能的转变，现代药学服务已经从以“药品为中心”的保障型转向“以患者为中心”的技术服务型模式，服务的主体由药品向药品转移。因此不断吸收应用国内新理论、新知识、新技术、新方法。同时现代药学的发展使药学工作领域不断扩展，这对医院药师提出了新的任务和挑战，也给医院药师提供了机遇和空间，医院药师走向临床要承担起新时期医院药学发展和医院用药的合理、安全、有效、经济的职责。

俗话说：“金无足赤，人无完人”，本人还存在着诸多方面的不足，自己一定会认真反思，取长补短，争取更上一层楼，把药房工作做得更好。

在此，我感谢领导给予我的关心与支持，本人以更高的标准严格要求自己，虚心学习他人的长处，使自己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，始终保持着旺盛的精神风貌和饱满的工作热情，争取为药房更美好的明天贡献自己的一份力量。

医院药房个人履职总结 医院药房个人工作总结篇五

一、严守公司的规章制度，以员工的标准要求自己。虚心求教，利用可利用的时间来熟悉药品的成分功效以及禁忌症还有其陈列的位置，在工作中积极主动帮店长及药师做一些力所能及的事情，一方面减轻了店长及药师的工作量更重要的

是给了自己一个可以锻炼的机会，让自己可以独立的去分析判断解决事情，不仅开阔了视野扩大了知识面也提高了实际操作应变能力。

二、如何提高自己的专业知识。专业知识才是最真的东西，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。

三、对销售技巧的认识。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服务他人，解决了顾客的问题同时也达到了自己的需求，岂不快哉！

在药剂科实习期间我学会了用办公自动化设备，如传真机、复印机等。学校里学习的office软件在这里也得到使用并有所提高，一个人的工作能力是各方面综合知识表现，当今社会竞争越来越激烈，一个人的知识要全面广泛，但在本专业要精益求精，这样才能适应职场的激烈竞争。

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、学无止境，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，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。

3、实践是不断取得进步的基础。并提高自己解决实际问题的能力，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。

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，我的工作是有瑕疵，不过这是无法避免的，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。不过我相信，只要我在北站大药房一天，我就会做出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力用在工作上，思想汇报专题相信自己一定能够做好！

医院药房个人履职总结 医院药房个人工作总结篇六

上半年的工作情况

一、加强党的建设，确保医院改革稳步发展紧紧围绕着医院的中心工作开展党建工作，这是医院党建工作的基本指导思想。只有加强党委和党支部的自身建设，才能大力推进医院的建设，使医院在稳定中求发展求改革，在发展、改革中求稳定。

(一)加强政治教育，提高党员队伍整体素质

1、建立党员活动室和党建宣传园地，为党员学习提供良好的场所。同时，为确保党的方针、政策及时准确的得到传达，院党委为每个党支部订阅了《机关党建》、《××党建》、

《党风廉政教材□□□xx日报》、《××日报》、《当代xx□□xx卫生系统治理商业贿赂专项工作学习材料》等党刊党报及学习资料，做到学习教育有资料，党员思想素质与时俱进，使他们时刻在政治上、思想上、行动上同党中央保持高度一致。

2、认真开展以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观教育和党章学习；按卫生部要求建立健全八项制度，拒绝药商、厂商回扣、吃请，不开人情方、大处方；召开社会监督员座谈会、患者(家属)座谈会，广泛听取不同意见，融洽医患关系。

3、加强行风管理，落实责任状。根据××院长与市卫生局签订的2015年行风建设责任状要求，我院结合医院实际情况，院长分别与各科室签订了行风建设责任状、严禁拿药品回扣责任状，与各医药公司、药厂、药商签订关于严禁在医院搞任何形式的药品促销活动协议。院党委与卫生局党组签订了2015年党风廉政建设责任书，各支部与院党委签订了党风廉政建设责任书。开展治理医药购销领域商业贿赂专项工作，将医院管理年活动、卫生部八项行业纪律制作成宣传画近60幅、院务公开内容和前十位单病种收费情况分别公布、张贴在医院各显要位置上。

4、开展党员优质服务岗活动。为了体现新世纪、新阶段党建工作的新特点，进一步增强党组织的创造力、凝聚力和战斗力，充分发挥***员的先锋作用，经医院党委研究决定，坚持以“三个代表”重要思想为指导，以深入开展星级服务活动、“八荣八耻”、医药购销领域商业贿赂专项工作为契机，在各党支部中开展创建“党员优质服务岗”为主要形式的党员优质服务活动，推进医院“以病人为中心”优质服务，以此带动我院优质服务工作再上一个新台阶，用我们的爱心和良好的工作作风树立起良好的形象，无愧于“白衣战士”的称号。半年来，一月一次的全院精神文明质量考评结果显示，除了一个科室被扣分外，其余科室都没有被扣分，从3月份开始，有13个科室因为收到病人的锦旗、镜匾、感谢信等而获得加分奖励，其中，神经外二区获得最高奖励分数，达60分；

病人满意率达98%以上，实现优质服务，无医疗事故、无差错。

为广大市民提供良好的诊疗环境，以白衣战士为伤病员服务的决心、诚心和优质的医疗服务换取广大人民群众信任。

(三)加强党的组织建设，壮大党员队伍院党委有计划地重点培养学科带头人、业务骨干加入党的组织，上半年，发展党员2名，批准转正2人，另外有10名入党积极分子参加了市直工委举办的党员积极分子培训班的培训，党员队伍不断壮大。目前全院有***员191人，较好地发挥了先锋模范作用。

上半年对两个饭堂突击盘点6次，审计金额xxxx元，审计两个饭堂原始凭证2291张，对财务科出纳库存现金进行突击盘点6次，审核金额xxxx元，审核财务科原始凭证3654张，对门诊，住院收款员库存现金进行突击盘点25人次，审核金额214378元，审核门诊电脑发票19786张，通过开展内部审计工作，发现问题及时纠正，加强医院资金管理，杜绝漏洞，健全内控制度，发挥审计监督作用。抽查物资仓库的物品240种，抽查医院材料仓库及外贸仓库材料455种，抽查仓库药品374种，抽查检验科检查单362张，抽查住院病历296本，通过对医院材料仓库抽查，健全内控制度，及时纠正差错，发现问题提出建议，使全体人员能够按照制度执行购进计划，做到及时入账出账，并做好验收入库工作，不断促进仓库管理工作，逐渐减少工作差错，确保医院财产物资安全。定期抽查住院病历及检验科检查单收费项目按医疗收费价格收费。认真做好零星工程验收、审核工作，对医院资金财产不定期进行抽查，建立健全内控制度，做到规范化，较好地发挥了监督部门的职能作用。

二、加强职业道德建设，促进两个文明协调发展

(一)加强职业道德教育，提高全院职工的整体素质。院党委负责布置全院每周两小时的思想政治、职业道德、警示教育等，以科室为单位认真组织学习了毛泽东思想、***理

论、“三个代表”重要思想和党的十六届五中全会精神，进行以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观教育，学习党纪国法等。通过教育，取得较好的效果，全院人员思想政治觉悟不断得到提高，职工爱院如家，爱岗敬业，默默无闻，无私奉献。

(二)开展以病人为中心的“星级服务”活动。星级服务就是优质服务，就是人性化服务。我们根据优质服务的质量差异，按照五星级的标准来加以考评定级别，把最好的优质服务定为五星级，其余依次为四星级、三星级、二星级、一星级。医院要求全院职工，一定要从我做起，从现在做起，从日常工作做起，提倡主动服务，进一步形成以病人为中心，以质量为核心的服务理念，增强服务意识，规范服务行为，转变服务观念，在细小处下功夫，在细微处见精神，为病人提供全程全方位的优质服务。今年上半年全院职工为病人做好事2079件，收到病人送的锦旗38面、镜匾8块、感谢信37封，拒收病人“红包”80次，金额12095元，另有32次不详，拒收病人礼品折款xxxx元，谢绝请吃129次，被媒体报道表扬180次。

(三)继续推行“病人选择医生”制度。一是选择满意的医生是病人的权力，为此，我们在门诊在大厅、各病区显要位置公开医生的姓名、职务、职称、学历、专业技术水平等为病人选择满意的医生提供便利。二是严格执行医疗项目收费标准，在门诊大厅公布常用药品价格和主要服务项目收费标准，在一楼大厅设置两台收费查询系统，病人到医院看病不再是“雾里看花”，凭收费单上的号码和密码，即可查询到详细的费用清单，清清楚楚、明明白白。

下半年的工作计划

在上级组织的正确领导下，下半年主要抓好以下几项工作。1、以科室为单位抓好每周两小时政治学习，开展以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观教育和治理医药购销领域

商业贿赂专项工作，结合医院和科室工作实际进行学习，理论联系实际，学以致用。各党支部认真落实“三会一课”制度，不断提高党员干部的整体素质。2、加强组织建设，壮大党员队伍。3、继续抓好“星级服务”活动的开展，树立一医良好的社会形象。全院职工要做到三个一切，即一切为了病人，为了病人的一切，为了一切病人，继续开展并完善“病人选择医生”制度，医疗工作要做到“四满意”：患者满意、家属满意、社会满意、医院满意。4、开展多种形式的评先活动。每月组织一次优质服务评比活动，年终开展先进工作者和五个“十佳”评选活动，促进医院精神文明建设。5、继续开展“健康进万家”活动。该活动由市基层办、市卫生局联合举办，我院全力提供医疗技术支持，拟向全市逐步推广。6、做好下半年“医院管理年”工作。7、进行党委换届。

医院药房个人履职总结 医院药房个人工作总结篇七

自踏入医学殿堂的那一刻起，我便深深的认识到，精医术，懂人文、有理想、有创新是新时期下的医务人员所具备的素质。下面我简单的对这个月的工作作个总结。

一、在思想方面。

作为一名药学专业的人员，我深深的认识到只学习书本上的知识是远远不够的，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。零售药房的顾客大多是对药品认识较少的非专业人员，所以在对顾客销售药时，要尽可能多的向顾客说明药品的用途和性能，对每一位顾客要负责。从瑞泰店转到中山店，无论在哪家药房我都严格遵守各项规章制度，以老员工为模范，虚心求教，认真工作，大大的扩展了自己的知识面，丰富了思维方法，切实体会到了工作的真正意义。在近两个月来的工作过程中，我已经由第一个月的盲目被动转化了积极主动，找到了方向，找到了一套属于自己的思维方式。我也充分的认识到“遇到问题总找别人的原因等于_”的真理。当遇到困难暂时无法解决时，必然

会有一个新的想法在你脑中浮现，从而很好的解决眼前的困难。

二、在学习方面。

“师傅领进门，修行在个人”。虽然药房的员工都不是从教育事业的，但是“三人行，必有我师焉！”他们在药房的销售方式正在我脑中潜移默化，我也“择善而从之，其不善者而改之。”在中山店期间，我认真审视了第一个月的工作情况，改善了学习方法，制定了学习计划，从而达到了意想不到的效果。药品的重要性，那是毋庸置疑的。那货架上满目琳琅的药品，就像一个个汉字，只有掌握得越多越牢，才能写出好的句子，短文。而那联合用药就像成语，只有理解了它真正的含义，才能作出绝伦的篇章。药品也像文武百官，各有各的作用，各尽其职，只有用对了人，才能达到需要的效果。

三、在销售方面。

我也渐渐在向顾客销售一些简单的药品了。销售是最锻炼与人处事、说话的。在接待患者时，由于很多患者购买所需药品时需咨询，所以，向患者介绍药品时，要很熟练，以提高顾客对药房的信任度。

四、在生活方面。

通过近两个月的生活，我已经适应了这里的生活环境。与室友相处融洽，遇到困难时互相帮助，不分彼此。但是在吃的方面不是很习惯，领导说吃素好，我也明白吃素很好。但是我们正是长身体的时候，正直壮年，需要大量的营养来补充每天所消耗的能量。我们不像你们，我们长得瘦，没有资本吃素。希望生活能得到相应的改善。领导也说要知足常乐，但是我觉得知足常乐不好，知足长乐没上进，时代不同了，不可同日而语。