

医院药房工作总结(通用5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

医院药房工作总结篇一

认真执行了“安全第一，预防为主”的方针，切实把安全教育放在首位。经常利用出车前进行安全教育，并根据天气变化、工作性质、出车路线等进行教育。定期召开了安全例会x次，共安全行车x车.天，安全行车里程达x公里，未发生任何大小车辆责任事故，做到了遵章行驶，杜绝了酒后开车，疲劳开车，超速行驶，违章超车等，安全教育工作做到了“警钟长鸣”保证了安全行驶。

公司虽有车辆x部，但各单位工作用车不统一、无规律、出车次数多。在车辆紧、任务重的情况下，我们本着先生产后其他的原则。做到了合理调度车辆，一年来没有因车辆问题，而耽误各单位的工作。全年出车次数达到x次，在出车任务重的情况下，全队人员放弃了节假日、星期天的休息。保证了全公司工作用车及临时性出车工作任务，充分发挥了交通工具的作用，为我公司全年工作顺利完成当好了先行官。

认真组织并按时参加了一年一度的驾驶员年审考试，按时完成了车辆年审、营运证审验工作，年审合格率人、车达到了100%。

提高了全体队员的素质达到了出车及时，达到了各用车单位的满意。

总之，一年来，经全体队员的努力，较好的完成了各项工作

任务，但也存在着不足之处，如：个别驾驶人员高速行驶，个别人员违反公司制度等。我们决心在今后的工作中，克服缺点，改进不足，充分发挥好车队应有的作用。

医院药房工作总结篇二

部门kpi指标考核[tp]

部门的绩效考核本身的难度系数较高，再加上本次kpi指标的设计还不是十分到位，所以本次只收集到部分数据，这些数据只能从侧面反映部门的部分工作，暂时还不能全面反映一个部门的绩效，所以本次部门kpi的收集情况给下一步的工作提供了宝贵的实践经验。下一步的考核工作重点之一是继续改善与优化部门kpi的考核。

岗位工作目标考核[ip]

各个部门在公司总目标分解的基础上将部门目标进行分解，变成员工的个人岗位工作目标，在每个月初部门经理帮助员工制订员工的个人工作目标，月底就该员工的工作目标的达成情况进行考核，从三个月的ip考核试行情况来说，各职能部都通过此项考核有效的推动了员工个人工作目标的达成，有效的传递了部门工作压力，提高了工作效率，同时带动了公司工作目标与计划管理，所以这部分考核是基本有效的。

员工工作能力评估[cp]

职能部经理的cp考核是通过多维度（如：从目标、指导、沟通、对上司的支持、对直线部门扶持等几个方面）多角度（上司、下属、内部客户）进行的；职能部员工的考核也是多维度的（工作能力、合作与沟通能力、对上司的支持与配合、个人的学习与自我发展能力），并采用的是上司直接考核的方式，从最后的数据的收集结果反映，职能部cp考核较

为客观的反映了员工的能力水平，这一部分的考核是有效的。

员工工作态度评价

员工的工作态度是员工日常的工作表现和行为。这种行为和表现在我们公司主要体现在员工对工作的投入程度上，这部分的考核数据主要来自于员工加班时间，所以这部分考核数据的来源上可以非常准确的反映一个员工工作态度即他对工作的投入程度考核也是有效的。

试行中存在的主要问题：

1、考核本身设计问题

做为考核本身来讲它的运行需要健全的人力资源系统，比如有科学的、相对稳定的组织结构；经过科学的职位描述与评价的职位体系、公正、科学的量化手段等等，这些正是我们所缺乏的，同时也说明我们实施考核的人力资源背景相对薄弱。

绩效考核体系相对公司来讲是一个新事物，新事物必须实践必须经过一个在公司试行，在磨合与改善中找到最适合我们的解决办法的过程，主观上，我们在设计某些指标时，考虑的还不是十分周全，某些流程与指标还不是十分到位。所以从客观与主观上讲在本次考核体系的某些设计方面还不是十分到位，比如部门tp的设计暂时无法收集到完整的数据，目前人力资源部正在按照新的部门tp操作形式协助各部门制订下一季度工作目标。

2、沟通问题

通过三个月的考核试行，我们认为考核实施操作过程中的关键问题是被考核者与员工之间的沟通与互动问题，如果一个部门经理在帮助员工制订个人工作目标的时候不与员工进行充

分沟通，过程中没有引导与协助，最后的考核结果没有在与员工充分沟通的基础上提出工作改进点，那么最后的考核结果肯定是失效的，就不会起到绩效改进的作用，从本次考核试行来看，部分考核数据的失效是由于这一问题而产生的，被考核者与员工之间的沟通与互动是我们考核具体考核结果是否有效的问题关键所在。

3、认识问题

根据以往考核试行经验，部分员工在认识上还不是十分到位，他们认为本次考核还会象过去一样只是走一个形式，所以从思想上还不够重视。另外在考核实施过程中，认为考核无非就是考倒员工，给员工找麻烦，或者说是走过场，给他们的工作增添许多不必要的麻烦等等，这些负面的认识误区使员工在操作中会产生明显的抵触与排斥情绪。

4、推动问题

考核在没有形成习惯之前，考核推动仍然是一个很重要的问题，考核的推动除了人力资源部的强力推行之外，中高层领导的强力推动是关键问题，本次职能部考核试行部门较少，推动问题不是十分明显，但如果在全公司全面推广的话，推动问题则是整个考核体系全面推行成败的关键。

针对以上问题，下一步人力资源部的主要解决办法如下：

- 1、探索与改善，在实践中不断的优化考核体系；
- 2、通过引导培训，逐步的导入考核理念，逐步形成考核习惯；
比如：最近的的目标管理培训，及针对物流系统经理层与员工层的二次引导培训。

3、加强沟通：

人力资源部加强与试行部门之间的沟通与引导工作，并通过表格或其它各种方式引导部门经理与员工之间的考核沟通与互动。

4、强力推行：

以人力资源部牵头，自上而下强力推行，其中的关键是中高层领导的推行力度，所以人力资源部的工作重点就是：加强绩效考核系统面向中高层管理者的推销工作。

5、与绩效挂钩

只有与绩效挂钩，才能充分引起员工的重视，也才能够充分暴露一些原来无法暴露的问题，然后通过调整达到考核体系不断优化结果。最终考核体系才能真正达到激励员工不断改进绩效的作用。

工作目标：

建立并全力推行有效的、切合公司实际的绩效管理系统。

工作思路：

职能部的考核试行结果证明该系统是有效，能够实现公司向目标化管理方向发展（5—7月）。

9月份人力资源部将着手对该绩效考评系统进行全面客观地评价，并提出在物流系统推行的具体措施。并同时开始进行前期的培训与引导工作。

10—12月（三个月为一个考核周期）将实现行政、人力资源、财务三个部门员工绩效考核结果与薪酬挂钩，具体操作人力资源部将拿出暂行条例。物流部门将逐步实现绩效与薪酬挂钩（确保在下年年初实现）。

下半年，将已经在公司运行的较为成熟的考核系统在全公司进行推广，最终在公司实现切实可行的、有效的、支持公司整体战略的绩效管理系统。

医院药房工作总结篇三

一、由于工作态度不端正，存在疏忽或不认真情况，致使调配处方药品错漏；不严格执行《处方管理办法》有出现医疗差错或事故的潜在风险。回顾过去所有医疗差错或事故的发生，不都是麻痹大意或不按诊疗、处方调配操作规程才发生的吗？只有防微杜渐，及时处理好不安全因素避免医疗差错事故的发生。

二、调配、审核处方时注意微小细节，例如门诊医生开具处方和病历不一致，病历开具不必要皮试或免试药物，处方开具必须进行皮试的头孢类药物。如果药房工作人员不认真负责，严格把关，有可能造成严重后果或不必要麻烦。

三、由此可见，认真审核处方，准确调配药品，调剂处方必须做到“四查十对”、严格执行处方调配操作规程的重要性。再如常见门诊医生开具头孢类药物口服药，例行公事书写“免试”或“皮试”字样，没有慎重询问有无过敏史。药房工作人员提示此类药物为青霉素过敏者禁用，就有一患者因使用青霉素类药物发生休克进行过抢救措施而拒用药此类口服药，经药房工作人员协调另行开具药物。

四、严格按照《处方管理办法》要求进行审方司药，强调药师审方，确保患者安全用药。

五、加强与临床科室协作和沟通，及时解决临床用药难题。定期开展处方点评和抗菌药物使用情况分析，对不合理用药、不规范用药进行通报，监督促进临床安全合理用药，提高处方书写质量。

六、加强特殊药品管理，严格执行特殊药品管理程序，进行定期检查，确保特殊药品的安全使用和管理。

提高服务质量，保证医疗安全，保障患者用药安全有效，维护人民群众权益是医院永恒的主题，也是我们努力的方向。加强药房管理，查缺补漏，确保药房服务质量安全。保持高度责任感和强烈的使命感，为患者创造一个开心、舒心、放心和安心的诊疗环境，保障患者用药安全有效。

医院药房工作总结篇四

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。

医院药房工作总结篇五

一是加强学习，不断增强政治修养。

在工作和学习中深入学习实践科学发展观，以三个代表思想为指导，认真学习和贯彻党和国家制定的各项路线、方针、政策，持续政治上的清醒和坚定。用理论知识武装自我的头脑，指导实践，科学地研究、思考 and 解决工作中遇到的问题，使自我能够在脚踏实地追求理想的实践中，不断提高自我。牢记全心全意为人民服务的宗旨，把全心全意为人民服务作为开展工作出发点和落脚点。

二是努力锻炼，熟悉业务知识，尽快进入主角。

在本站工作期间，我努力熟悉掌握业务知识，始终以用心的工作态度、高度的职责感投入到工作中；在加强业务知识学习的同时，脚踏实地地做好本职工作，戒骄戒躁，只有这样才能使自我快速进入主角。

三是勤奋敬业，始终坚持艰苦奋斗的作风。

能够认真遵守单位制定的各项规章制度，努力提高工作效率和工作质量；能够做到尊重领导、团结同事，协调好各方面的人际关系；能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真学习党和国家制定的各项方针、政策并努力贯彻到实际工作中去。

在工作的这段时间里，自我在思想和工作上都有了新的进步，但与其他同事相比还存在着很大差距，因此，我在今后的工作中，不但要发扬自我的优点，还要客观地应对自我的不足之处，进一步提高自我的科室业务知识，进一步加强公文写作方面的锻炼，注重锻炼自我的应变潜力、协调潜力、组织潜力以及创造潜力，不断在工作中学习、进取、完善自我。

□