# 药剂科年度工作总结(实用10篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-11

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**药剂科年度工作总结篇一**

20xx年，在国家医改政策精神指导下，药剂科认真贯彻执行各项法律法规，在院领导的.关心指导下，顺利完成了各项工作任务和目标，保障医院临床安全用药。

我院自20xx年以来，积极响应国家医改精神，在药事管理委员会、医院药品招标采购小组努力下，实施打包药品采购，零差价销售，本年度1-9月，共采购药品 万元。同时按照省、市卫计委的计划部署，于10月份实施了xx市药品带量采购，对低价药品、麻精药品等不返利，其余药品均按各配送公司中标情况进行集中返利。

药品质量重于泰山，我院时刻把药品质量问题放在第一位，严把药品购进时验收入库关，重视药品在使用中的各个环节，确保了患者用药安全有效。每月药库药房都进行效期药品的自查，将临近效期的滞销药品及时上报，药剂科根据具体情况采取措施，并将近效期三个月内的药品退回公司，减低医院的损失。

通过加强科室建设，确保医院药事管理更加规范化。随着住院大楼投入使用，建设了住院中心药房，有利于住院患者用药方便，初步规划了药品库和临床药学室，使药剂科功能趋于齐备，逐步开展药事管理和临床药学工作，符合国家医改的需要。引进5名药学专业技术人员，使科室后备力量得到保障。

时刻树立“以病人为中心”的指导思想，端正服务态度，不断提高服务质量。要求广大药学人员，以改革为契机，全面落实医院药学服务内涵，患者满意度有所提高。

加强业务学习，提高科室人员业务素质。积极参加医院举办的各类学习培训，提高服务的能力和水平。科内开展多种形式业务学习，推进全体药学人员业务素质有新的提高。另外找出工作中的主要差距，设定有针对性的学习计划，合理设置学习内容。

加强临床药学工作，从本质上真正做到药学为临床服务，指导临床医生真正做到安全、经济、有效的合理用药以及为临床医生提供更新、更快的药学知识。并严格监管、分析我院抗菌药物的临床应用情况。本年度共编制我院药讯4期，进行处方点评12次，出处方点评通报12期。

加强了药品不良反应监测工作，较好完成了我院不良反应上报情况。将药品不良反应的监测工作转为主动服务的形式。在日常工作中，主动到临床收集药品使用后的信息反馈。并按照药品不良反应的监测“可疑必报”的原则，督促临床主动填报不良反应报告，发现药品发生不良反应时，协助临床做好药品不良反应的处理工作并查找原因，以保证临床用药安全。事后我科及时做好药品不良反应/事件的网报工作，本年度共上报不良反应报告xx0例。

工作中还存在许多不足之处，比如窗口服务的技能和态度，还有待进一步加强。还要加强药品质量管理力度和深度，进一步深入开展临床药学工作，加强与临床科室沟通。增强药剂科对其他科室的支持能力和对患者的服务水平。增强科室锐意进取精神，更要发扬以主人翁精神为患者服务。

**药剂科年度工作总结篇二**

20xx年药剂科在院领导的正确领导和支持下，紧紧围绕医院的工作重点和要求，科室成员以团结协作、求真务实、认真负责的精神状态开展工作，现将工作情况总结如下：

今年是我院创等级医院验收及深入医院质量管理一年，全科人员按照医院总体要求，多次召开科室会议，对科室成员广泛宣传和思想动员，使大家能清醒认识到创等的重要性，提高了参与创等的积极性。组织成员认真学习相关法律、法规和文件，开展职业道德教育，明确岗位职责，加强业务知识培训考核，搞好制度建设，同时完善相关资料，为顺利通过双创验收工作打下了坚实的基础。

我科以双创达标和医院质量管理为契机，认真搞好科室的管理工作。

一是对科室的制度、规范、程序进行了一次梳理，查漏补缺，该完善的完善，制定了一套完整的科室管理文件，使大家有章可循，用制度管人。

二是配合医院搞好绩效工资发放，此项工作是医院科学发展总体要求而进行重质量和效益的改革，我科积极响应，广泛宣传，使每一个成员认识此次改革的重要性，对本科室的绩效工资发放采取公平合理、质量效益优先、逐步改革到位，充分调动大家积极性。

三是主动查找问题，排查矛盾隐患。对科室的成员多做思想工作，先后对成员谈心、思想交流。积极创造一个轻松快乐的工作氛围，减少差错事故的发生。

四是加强思想政治学习，认真学习党的各项方针政策，写好心得体会。

五是组织成员学习医院下发的文件，传达院务会议精神，认真贯彻执行。

六是搞好与其他科室联系，相互协作，服务好临床科室。

七是做好处方点评工作，按照《处方管理办法》严格审核处方，对大处方、有安全隐患的处方打回修改，并建立了登记本。每月按时对处方进行点评，从而提高了我院的处方质量，强化了医疗安全。

八是做好廉洁行医、反商业贿赂工作。宣传教育我科人员树立“全心全意”为人民服务思想，不计付出，不计报酬，树立高尚的医德医风形象，严于律己，杜绝歪风邪气，净化医疗领域空气。

药品质量不仅关系到患者的生命安全，也关系到医院的医疗安全与信誉。我科严把药品购进质量关，一是对供货商的管理，建立供货商信息档案，索要三证，签订供货质量保证协议书;二是药品购进管理，制定了一套从计划、审核、采购到验收的完整相关程序，对购进药品名称、批准文号、生产日期、失效期等基本信息认真审核、记录，有质量问题的一律不予入库，从而保证了购进药品的质量。对药品效期实行动态管理，以先进先出为原则，近效期药品及时报告并通知临床科室，从而保证临床用药安全，减少医院损失;三是积极搜集药品相关信息，时刻关注药品不良反应，做好药品不良反应记录、本年度上报药品不良反应六份。

药品挂网采购率达98%以上，达到了省药招标采购要求。积极做好药品采购工作，探索适合我院的药品储量，科学储存，合理减少库存，少积压，满足临床需求。

加强业务培训，提高从药人员业务素质不仅是提升医疗质量减少差错事故的需要，也是个人发展的一项措施。我科积极搞好“三基”培训测试工作，狠抓从药人员业务素质，督催从药人员参加各种院内外培训，鼓励参加职称、执业资格考试，今年我科有三人已通过工人等级考试。四人通过培训取得药品从业合格证。

今年我科工作虽然取得了一些成绩，但还存在以下几点不足：

1、是虽然建立了一套完整的工作制度，但是还存在一些不足，需要进一步完善。

2、是从药人员业务素质有待进一步加强。

3、是培养临床药师有一定的困难，需要医院领导给予重视与支持。

4、是库房面积严重不足，药品堆垛距墙的距离不足30cm，湿度达不到规定标准，(由于北方气候干燥)，储存条件有待进一步提高。

以上几点不足有待我们在新的一年里继续加强管理，完善制度，使我们的工作健康有序的发展。

关于明年工作，我们提出以下设想:

1、是继续加强从药人员业务素质，采取自学与争取医院领导安排到上级医院短训，全面提升从药人员业务素质，注重人才培养。

2、是做好中药房建设的后续工作

3、是对绩效工资实行合理分配，注重质量与效益，奖罚分明，充分调动大家积极性，以此搞好科室管理。

4、是抓好“三统一”工作。

总之，我们还需要加强管理，提升自身素质，期待来年工作有进一步提升，力争使各项工作做到尽善尽美，为医院发展贡献自己的力量。

**药剂科年度工作总结篇三**

在过去的半年中，药剂科各项工作坚持以“科学发展观和构建和谐社会”为己任，认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，，在前半年的考核中取得了不错的成绩，我们要以此为起点，谦虚谨慎，戒骄戒躁，不断完善科室管理，努力提高业务能力，不断改进服务意识。

（一）工作总结

在院党政领导的关心和分管院长的直接领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕医院的工作重点和要求，全科职工以团结协作、求真务实的精神状态，认真工作。现将半年工作情况总结如下：

一、积极参加医院组织业务学习和季度考试，抓好本科室业务学习，鼓励科室人员参加卫生部门的专业资格考试，提高科室业务水平。科内积极进行党课的学习，有一名同志光荣的加入中国人民共产党。

二、购药做到有计划、有安排，药房坚持每周进行进药工作，确实作好周三、周五的药品验收，确保库存供应。每月按时上报社管中心药品的购销记录。及时掌握新药的发展形势，根据临床的需求，要逐步的对药物的品种、剂型等进行更换及更新。建立了药师委员会，新药的购进需要通过药事会议，及时完成药监局下发的各项任务。

三、加强工作责任心，药品存放要整齐并按类放置；发药时做到认真负责，对每张处方及医嘱单做到仔细查对，对医保用药要严把医保政策关，发现问题及时与医生联系，杜绝差错事故的发生。医保上半年无一起拒付。

调配处方时认真地了解处方内容，按照调剂原则及有关规定从事有关技术操作，正确无误地配发质量合格的药物；对患者，礼貌、热情、大方，说话和气文明，耐心解释患者的问题，使患者清楚无误地了解药品用法和有关注意事项，为患者安全、有效、经济地使用药品提供最佳服务；平时主动将药物信息和动态告知医师和护士，以达到彼此协作，协助医护人员合理地选药和用药，共同为患者服务。勤奋学习，不断提高业务、汲取药学专业知识，掌握新技术，学习新理论，适应专业发展。

四、严把药品出、入库关，做到出、入库有记录，有账目，有审核，有明细；要做到公私分明，廉洁自律，不拿回扣，不收礼品，不接收各种有关业务员的宴请。

五、及时查对药品效期，并对近效期药品和门诊沟通。每季度对药品进行一次效期及质量检查，确保药品效期及质量，保证临床用药的安全；对过期和变质的药品及时报告，按规定进行处理。坚持每月进行盘点。

六、加强服务意识，提高服务质量，做到病人满意、领导满意及自己满意。上半年科内进行了“微笑服务”的培训。在平时工作中对病人所需的药品我们积极的采购，只要是合理的要求我们都能尽最大的努力去完成。

七、加强安全意识，对科室存在的安全隐患要经常性排查，做好防火、防盗、防电，确保安全无事故。每周三按时上报安全自查报告。

零差药品销售占总收入54.02%，中药（中成药及饮片）销售占总收入的42.05%。药品收入占总收入的92.52%。具体分布见下表。分布图零差西药零差中药非零西药非零中药草药疫苗化验材料治疗20xx年上半年药品及检治销售比例图四、支付比例图表各科开单比例：妇科4266.73元，其中医保支付700.52元中医科56182.90元，其中医保支付14300.82元；防保科29808.47元，其中医保支付0元；全科346132.45元，其中医保支付136898.61元；口腔科2620.76元，其中医保支付832.4元。医保支付比例开单科室收入比例五、抗生素的管理处方统计：

（三）后半年工作展望

下半年科室主要以“主动服务”为目标，充分发挥青年人的热情，主动服务好每一位来我院就诊的患者，同时加强对上半年“微笑服务”的诠释和理解。在完成本职工作的同时，多一点微笑，多一点主动，发挥共青团员和共产党员应有的带头作用，以点带面，在窗口服务中发挥一线服务的优势，保持良好形象，使用文明用语。

在工作中保持严谨的作风，争取做到下半年调配药品零失误，零投诉，绩效检查零扣分。

**药剂科年度工作总结篇四**

在过去的一年中，药剂科各项工作坚持以“科学发展观和构建和谐社会”为己任，认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在院党政领导的关心和分管院长的直接领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕医院的工作重点和要求，全科职工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了各项工作任务和目标。现将药剂工作情况总结如下：

一、加强理论学习，提高职工的政治思想觉悟。

全科人员认真学习贯彻党的xx大精神，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，学习和领会医院职代会精神和各阶段的工作重点，在日常繁忙的工作中，不拘形式，结合科室的实际情况开展学习和讨论，激励职工积极参与推进医院各项改革措施的落实和实施。通过系统的学习教育，提高了科室人员的思想政治觉悟，增强了法制意识，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，以提高窗口服务为己任，全心全意为病人服务，做好一线窗口药学服务工作。

二、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。随着2月份急诊绿色通道的开通，我科通过将中心药房与急诊药房合并、岗位人员整合等一系列措施，保证了住院病人及急诊病人24小时的药品供应，保障了急诊流程的正常运作。5月份，医院为站所的医保病人开通绿色通道，安排站所病人在住院部挂号看病交费后再前往门诊药房取药，为避免病人在住院部及门诊部间来回奔波，我科主动将站所病人取药的工作任务改由急诊药房承担，让站所病人真正享受到“一条龙”服务，树立了医院的良好形象。通过完善工作流程，合理设置窗口、机动配备人员等，充分调动全体人员的积极性，齐心协力，克服困难，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。

三、坚决执行药品网上阳光采购，保证临床用药供应。

严格执行药品网上阳光采购，保证了购进药品的质量，并密切联系临床，及时了解各科药品需求动态及掌握药品使用后的信息反馈，通过医院信息系统将药品供应信息发布通知至临床科室，保证了临床药品的及时供应。

四、加强药品质量管理，保障患者用药安全。

为了加强药品在购进验收、在库养护等环节的质量管理，我科成立了药品质量监控小组，质控小组成员每月不定期对科内工作流程及各岗位的工作质量进行抽查，并督促科室工作人员认真执行各项管理制度，每月28日全科召开质控会议，由质控员将检查结果汇总并制定相应整改措施，质控小组成员督促整改。为了进一步加强药品质量管理，根据广州市药监局发关于《广州市医疗机构药品使用质量管理暂行规定》的要求，制定出我院《药品验收质量管理制度》、《药品储存养护质量管理制度》《近效期药品标识管理》等一系列管理措施并相继实施，从而有效保证了我院药品质量，保障了患者的用药安全，且减少了医院因药品过期造成的损失。

五、做好每月药品盘点，协助财务部做好药品经济核算工作。

每月末组织全科人员进行药品盘点，为保证盘点数据的准确性，盘点工作尽量安排在临近下班时间及班后。为保证信息系统药品运行数据的准确性，三番四次地与信息中心、财务部、软件公司等沟通，力求完善信息系统，协助财务部做好药品经济核算工作。

六、开展临床药学服务，指导临床合理用药，保障患者用药安全。

xx年3月，我科在实行门诊处方评价制度的基础上，新开展了临床药学服务，每周定期委派临床药师参与查房、病例讨论等，进一步加强了全院抗生素合理应用的有效监测，并指导临床合理用药，保障了患者用药安全。

七、积极开展药品不良反应的监测。

将药品不良反应的监测工作转为主动服务的形式。在日常工作中，主动到临床收集药品使用后的信息反馈。发现药品发生不良反应时，协助临床做好药品不良反应的处理工作并查找原因，如与药品质量有关的，及时更换厂家，以保证临床用药安全。按照药品不良反应的监测“可疑必报”的原则，督促临床主动填报不良反应报告，我科及时做好药品不良反应/事件的网报工作。

八、加强业务学习，通过开展实习生的带教工作，进一步提高业务技术水平。

科室每月不定期通过讲座、讨论、传阅等多种方式进行业务学习，以提高科室工作人员的业务技术水平。2月份，我科接到\*2名药物制剂专业本科生的毕业实习的带教任务。我科根据学校的实习要求，制定的该2名实习生的实习计划，指定专人负责带教及指导其毕业论文的撰写，使该2名实习生及顺利完成实习任务及毕业论文的撰写，我科圆满地完成带教任务，借此机会我科工作人员自身业务水平也得到了提高。

在过去一年的工作中，仍存在很多不足之处，如主动服务意识欠缺;临床用药指导的开展不够全面及深入;站所药品管理的指导工作不到位等，都是我科有待改进的问题。

**药剂科年度工作总结篇五**

自20xx—20xx年度第一学期开学以来，在外语系领导班子和团总支学生会，以及所有社团干部的共同努力下，青年爱心社本着“关爱弱势、扶贫助残、弘扬爱心、奉献社会”的宗旨，举行了多次公益活动。在原来的“为人民服务”的基础上，以“三个代表”重要思想为指导，不断深入发展，践行社会主义荣辱关，发扬中国艰苦奋斗的优良传统，以雷锋精神来提高各成员干部的道德素质和文化水平。

20xx年9月以来重点员道德素质建设与工作态度问题，加强工作的部署与落实，努力围绕社团宗旨工作，不断总结经验，在原有的基础上不断开拓进取。努力巩固成果，继续加强薄弱环节，重点开展爱心社实践活动，从实际出发，探索发展工作的新方向、新道路，并逐步解决主观上的矛盾，以科学的、先进的、创新的思想工作为工作指导。

爱心社理事会一切从实际出发，改善一些规章制度，以适应当前的发展，保证工作顺利的展开，严格要求社员的纪律，努力创造一个适合自身发展的环境与氛围。爱心社在进行爱心事业的同时，也希望呼吁更多的人同我们一起加入到爱心行业中来。同时，能让更多的人了解爱心社，从本学期第三周开始，每周，服务部的干事们利用课余时间前往康复中心进行探望。

青年爱心社注重抓各部门干事的思想作风建设，结合迎新生工作，使他们在活动中充分发挥骨干作用。以及在理事会充分的准备下，进行第四届招收新成员的活动，在老师和理事会的组织下开展了第四届干部竞职演讲大会。

在20xx年12月12日，开展了“携手你我，让希望代代相传”绿箱子环保活动后，反应热烈，在此树立和放大环境保护意识，并尽微薄之力，为环保做贡献。接着，紧锣密鼓在12月28日开展义卖活动，得到了社会各界的大力支持，效果良好。此次活动筹备的资金将捐献给有需要的贫困对象，献出温暖的爱。

团总支青年爱心社和学生会干部到福利院进行服务活动，热心投入公益活动，展现炽热之心，散发青春光彩。

从20xx年9月至今，外语系团总支青年爱心社已经走过了四个春秋。在系领导以及往届师兄师姐的关怀与努力下，青年爱心社逐步走向完善化。其道路是崎岖的，成绩是显著的。

但是，从工作上来说，我们还存在一些不足之处：

1、整体凝聚力不强，各个部门之间缺少沟通；

2、社团组织能力比较薄弱，开展活动时缺少经验；

3、分配工作不够合理，导致有些部门分配不到工作或者是通知不到位；

4、实施考勤制度不够严格，导致开会出现迟到或缺席的现象。

所以我们必须坚持自觉地发扬爱心社的宗旨，基本路线不可动摇，以为人民服务为中心。本着，坚持以人为本，实事求是、务实求效的方针、抓重点，搞好计划与筹备工作，务必发扬求实务实，进取的思想作风和工作方针。

我们务必在过去的工作中、困难中吸取经验，虚心请教有关领导，在以后的工作中，不断的改进，把一切工作做到最完善。

**药剂科年度工作总结篇六**

光阴荏苒，时光飞逝，转眼间20x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。

自踏入药房这个工作以来，我始终以勤勤恳恳、踏踏实实的态度来对待我的工作，始终信奉“和谐、创先、节约、务实、高效廉洁”的院训以此规范自己行为，以当一名合格的药学技术员作为自己的座右铭，以严格的标准来要求自己。在这期间，深刻认识到要想成为一名合格的药学技术人员，就必须遵守职业道德，并进一步提高自身素质和职业修养，诚信工作，树立正确的世界观，人生观和价值观，现将今几年来的工作总结如下：

一、政治思想方面

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。

二、在工作方面

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。

8、保持衣着整齐，仪表端庄，举止稳重，礼貌待人，朴素大方;

9、作风正派，对工作严肃认真。

三在业务学习方面

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。

**药剂科年度工作总结篇七**

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

1、每个工作日按时上班工作，不迟到，不早退;

2、努力完成公司销售管理办法中的各项要求;

3、严格执行产品的入出库手续;

4、严格遵守公司各项规章制度;

5、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感;

6、完成领导交办的其他工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责作为行为标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照规范职责中的条款要求自己的行为，在日常工作中首先自己要从药品知识入手，在了解知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他同事勤沟通，勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

二、正确对待客户投诉并及时妥善解决

比如日常接待顾客退换药品，尽量做到诚信为本、以理服人、以德服人，用专业知识和销售技巧使顾客信服药效，避免退换药品之类的事情发生。

三、认真学习

我公司相关药品知识，坚决做到合理指导顾客用药，组织小组学习药品知识和《药品管理法》、《药品经营质量管理制度》、《产品质量法岗位制度》等相关法规，在大家的共同努力下一次性通过了浙江省药监局的gsp认证。

四、市场前景分析

1、在市场经济的环境里，不论各行各业都避免不了竞争，医药行业也如此，现代药品零售业的竞争主要有四种手段。

(1)、规模竞争。

(2)、服务竞争。

(3)、价格竞争。

(4)、产品竞争。

我公司暂时还没有申请到杭州市和浙江省医保，很大程度影响到心脑血管及内分泌药品的销售。但是我们公司最大的优势是高端品种齐全，尤其市场紧缺的生物制品，可以利用本公司的这些优势来带动其他产品的销售。尽量在服务，价格上努力，争取使流动客户变为稳定的客户群。

2、营销模式分析：见机行事说明技巧等于化解异议

在药品推荐中，顾客会随时提出各种疑问或是用各种理由来挑剔药品。疑问和挑剔是顾客未购买药品之前对药品的性能、质量、包装、价格、售后服务等方面有不清楚，而需要进一步解释的较深入的问题，或是对药品不信任而产生的某种疑义，也有可能是其它各种各样的异议。为了化解顾客对药品所产生的异议，店员需要见机行事，并掌握一定的说明技巧。

3、首营品种联盟为中小型药品零售企业能够与大企业竞争提供了实力，让中小企业有资本向厂家要更低的供货价格，争夺更多的独家产品。这种竞争趋势将导致市场主导者由商家转为厂家，谁得到厂家的支持就能够得到市场。与药品生产企业达成战略合作协议，将是药品零售业竞争的必然。老百姓大药房、九州大药房、天天好大药房等等已经将杭州地区的药价压到了最低，并且短时间内急剧扩张连锁门店。我公司目标在于高端紧缺药品，对于以上的药店会产生一定程度的竞争，急切需要总公司的大力支持，争取代理到更多更好的品种。

五、20\_\_年工作设想

总结几个月来的工作，存在很多问题和不足之处，在工作方法和技巧上有待于向金经理，及其他同事和同行学习，计划在前半年的工作基础上取长补短，重点做好药品知识，性能，及其用法用量的学习，更好的服务于广大顾客。早日申请加入医保，抓住机遇，尽快申请到药房门诊，更方便合理的方式销售药品，维护好客户，形成稳定客户群，突击挑战更高的销售战绩。

六、对公司管理办法及服务的建议

1、希望领导能购在英特的网站上广泛宣传一下我们英特怡年大药房，为发展以后的电子商务做好准备。

2、对于事情要奖惩严待，多鼓励进步同事。

3、希望公司人事部门要加强员工培训，强化团队精神，平时多组织一些团体活动。

**药剂科年度工作总结篇八**

我在平时工作中首先做好科室内工作人员的团结，因为只有一个团结的团队才能做好各项工作。安排好科室工作人员的\'上班。值班工作，做好协调工作。做好科内同事的思想工作，不把个人情绪带到工作中来，影响医院工作和形象。

二、药品质量不仅关系到患者的生命安全，也关系到医院的医疗安全与信誉

我科严把药品购进质量关

一是对供货商的管理，建立供货商信息档案，索要三证，签订供货质量保证协议书。

二是药品购进管理，制定了一套从计划、审核、采购到验收的完整相关程序，对购进药品名称、批准文号、生产日期、失效期等基本信息，认真审核、记录，有质量问题的一律不予入库，从而保证了购进药品的质量。对药品效期实行动态管理，以先进先出为原则，近效期药品及时报告并通知临床科室，从而保证临床用药安全，减少医院损失。

三是积极搜集药品相关信息，时刻关注药品不良反应，做好药品不良反应记录、本年度上报药品不良反应10份。

三、每个月月底做好药房药品盘点工作

查看各类药品的有效限期，及时做好药品有效期一览表。近期药品及时通知医生，及时消耗。但有时还有一些药品不能及时用完，造成药品过期，浪费，在这方面还需在制定采购计划进多联系临床医生，熟悉医生用药习惯，及时做好调整，防止不必要的浪费。

四、自20xx年起，我院正式开始实行国家基本药品目录

药品实施零差价，药品价格出现大幅调整，虽然病人增多，业务量增加，但经济收入明显下降，(见下表)但我院不折不扣坚持实实施国家政策，解决老百姓看病难，看病贵的问题，为医院在老百姓心中树立良好形象。

五、今年8月我院还通过了医疗机构药品使用管理规范的验收工作，并取得了优秀的成绩，11月又通过了一级医院复评工作，取得良好成绩。

今年我科工作虽然取得了一些成绩，但还存在以下几点不足：

1、是虽然建立了一套完整的工作制度，但是还存在一些不足，需要进一步完善。

2、是从药人员业务素质有待进一步加强。

3、是培养临床药师有一定的困难，需要医院领导给予重视与支持。

4、是库房面积严重不足，储存条件有待进一步提高。

**药剂科年度工作总结篇九**

全科职员加强理论与实践的联系，学习和领会医院工作精神和各阶段的工作重点，在平常繁忙的工作中，不拘情势，结合科室的实际情况展开学习和讨论，鼓励职工积极参与推动医院各项改革措施的落实和实施。通过系统的学习教育，进步了科室职员的思想政治觉悟，增强了法制意识，发扬求真务实精神，做到自觉遵纪遵法，自觉抵制行业不正之风，全心全意为人民服务，做好一线窗口药学服务工作。

1、20xx年药品业务收入有较大提高，药械科西药收入：1217.5万元，中药饮片：91.7万元，比去年同期增长西药21.1%.中药饮片124%，首先应归功于院领导的正确领导和大力支持?其次要感谢全院兄弟科室的积极协作和全科同志的努力工作。

2、接收处方严格执行处方调配工作流程，为患者核方、调剂、发药，严格执行“四查十对”保证处方调剂质量。进一步落实医院处方书写规范的相关细则。严格执行《处方管理办法》，每月展开处方点评工作，对有问题的处方上报医务科进行处理。

3、加强药品质量管理，保障患者用药安全，由于药剂科承当着全院的药品供给工作，是医院的重要的临床辅助科室。在花溪区区局开展创建“规范药房”管理工作，我科依照《药品管理法》和《药品经营质量管理规范》等相关的法律法规管理医院购进的药品。在进一步规范药品购进验收、在库养护等环节的质量工作管理上成立了药品质量管理小组，管理小组成员每个月不定期对科内工作流程及各岗位的工作质量进行抽查，并催促科室工作人员认真执行各项质量管理制度，从而有效保证了我院药品质量，保障了患者的用药安全。因而荣得了区局创建“规范药房”的称号。

4、药房窗口服务作为医院服务的重要组成部份，不但是反映医院精神面貌和文明素质的窗口，更担当着保障人民群众用药安全的重大责任。严格要求药房的工作人员遵守以下服务原则：让患者满意、让临床满意、让自己满意、让领导满意、一切为着患者、一切想着患者、一切帮着患者、一切让着患者;把各种药品的服用方法及留意事项解释得清楚明白，确保患者用药的有效安全;接待患者的来访和查询，为患者排难解纷;宣传公道用药知识，让患者充分感受药师的责任心;接受各类批评建议，使工作不断向优良、快捷、制度化、规范化方向发展。

将药品不良反应的监测工作转为主动服务的情势。在平常工作中，主动到临床搜集药品使用后的信息反馈。发现药品发生不良反应时，协助临床做好药品不良反应的处理工作并查找缘由，如与药品质量有关的，及时更换厂家，以保证临床用药安全。依照药品不良反应的监测“可疑必报”的原则，我科及时做好药品不良反应/事件的网络直报报工作，我科今年年初因在药品不良反应和医疗器械事件报告工作做得成绩突出，荣获区局颁发的荣誉证书。本年度我院药品不良反应和医疗器械不良事件报告工作已经完成上级下发的任务。

为严格品、管理和使用?我科不断健全各项管理制度，完善毒麻第一类使用管理制度、麻醉各项检查制度、品使用规范、使用规范、麻醉第一类采购运输、验收、保管破损管理制度、管理精麻人员每月核对品、使用管理情况，对存在安全隐患及不合理使用情况及时登记。上报给科主任并且提出持续改进意见，反馈给相关科室，要求进行整改。我院能将特殊药品使用情况上传至贵阳市特殊药品网上监管系统，做好了品、的网上采购及已使用的特殊药品处方的网上登记和上报工作。

1、主动服务意识欠缺，药房是医院的窗口服务科室，服务的好坏直接关系到医院的形象的好坏，特别是与患沟通技能方面还有待进步，因此面对我院门诊病人救治量的增加，各个部分的工作量随之增加的情势，我们对如何优化服务流程，进步服务质量，应做更细致的工作。

2、药剂科职员专业素质还有待进一步进步，由于药剂科的员工个人的素质和专业技术参差不齐，应针对现有的工作不足设定有针对性的培训学习计划，学习内容。

3、与临床科室沟通欠缺，临床用药指导的展开还有待进一步全面及深进;与其它部分之间配合沟通还有待加强等等。

1、加强质量管理，增强药房服务工作的活力，树立科室新形象。进步窗口服务的技能和改善服务态度，提高患者满意度。

2、积极贯彻执行《处方管理办法》，在调剂工作中增强责任感，要更加的认真仔细查对每张处方，尽量减少差错的出现。对医疗用药要严把政策关，杜绝差错事故发生。进一步完善处方的点评工作，及时发现、纠正医生分歧理用药现象。

3、做好药品管理工作，严格执行各项操作规定，做到帐、物、卡相符。

4、日常工作中，一旦发现问题，出现问题要及时纠正解决购，进药品做到“勤进快销”，及时检查药品有效期，保证患者用药安全。

5、积极尽快展开临床药学工作，加强医院抗菌药物临床使用监测工作，定期进行汇总上报。

6、加强药品平常管理，保证临床用药，保证药品供给，限度减少药品的供给脱节现象。

综上所述，药剂科在20xx年的工作中还存在不足之处，在新一年的工作中努力改进，逐步改善，提高完善服务质量，全心全意为临床服务。

**药剂科年度工作总结篇十**

20\_\_年，转眼即逝。在过去的一年里，虽然说工作中存在许多不足，但是收获也不少。回首过去的一年，感慨万千。现将一年来工作的心得和感受总结如下：

本人恪尽职守，切实落实岗位职责，认真履行本职工作。每个工作日按时上下班，不迟到，不早退;努力完成公司销售管理办法中的各项要求;严格遵守公司各项规章制度;对工作具有极高的敬业精神和高度的主人翁责任感，基本完成各项工作任务。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准。我在从事药品销售工作以来，始终以岗位职责作为行为标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照规范职责中的条款要求自己。在日常工作中，我首先从掌握药品知识入手，不断提高自身的业务素质。在接待顾客的同时细心揣摩顾客的心理，不同类型的顾客以不同的销售方式接待;其次是自己经常同其他同事多沟通，勤交流，分析销售情况、存在问题以及应对方案，以求共同提高。

今年公司在药店装饰、沟通技能、销售技巧等方面着重培训我们。所以我们更加注重药品的摆放、分类和装饰。严格药品与非药品，处方药与非处方药的摆放。随时注意货架上的药品数量和卫生状况，及时补充货架上畅销的药品并写好售完药品的计划，积极配合店堂经理的工作。尽量让常用药品和畅销药品不出现缺货断货情况。让货架上的药品无灰尘，不凌乱。让顾客走进药店的感觉是药品干净整洁，店堂宽敞明亮，服务热情周到。尽显我们老百姓大药房以“一切为老百姓，为老百姓的一切”的服务宗旨。让老百姓真正得到最直接的实惠，最真诚的服务。

真诚、热情、微笑的服务。我们接待顾客时一定要真诚、热情、微笑服务。正确的说话，说正确的话，该说的就说，不该说的就不说。这是我们工作中应该做到的。譬如，一句“你好”“请稍等”“对不起”等看起来一句很平常的礼貌用语，一定要真诚的运用到工作中来，一定会收到意想不到的效果。

正确对待客户反馈的意见和建议，并及时妥善解决。比如日常接待顾客退换药品，尽量做到以人为本、诚信为本、以理服人、以德服人，用专业知识和销售技巧使顾客信服药效，尽量避免退换药品之类的事情发生。

我们公司最大的优势是品种齐全，价格合理，服务热忱，工作人员业务能力强。所以利用本公司的优势在竞争激烈的药品零售市场里站稳脚跟。我们以发放会员卡的方式使流动客户变为稳定的客户群。并且巩固原来的老会员，老顾客。同时也最大限度的发展和争取新顾客。

在药品销售过程中，顾客会随时提出各种疑问或是用各种理由来挑剔药品。疑问和挑剔是顾客购买药品之前对药品的性能、质量、价格、售后服务等方面不解，或是对药品不信任而产生的某种疑或，也有可能是其它各种各样的异议。为化解顾客对药品所产生的异议，就需要我们见机行事，运用我们的专业知识和一定的推销技巧为顾客排除顾虑，让他们放心消费，满意消费。顾客带着顾虑来，带着满意和微笑离开。这是我们永不停歇追求的目标。

当然在实际工作中也存在许多不足。譬如：

对新到保健品类的功能主治，用药禁忌等掌握得不够牢固，抗生素类药的配伍禁忌，药理作用等方面有待进一步加强学习，努力提高自己，才能更好的为顾客服务，为公司赢取一定的经济利益。

在药店里面工作，必须熟悉《药品经营质量管理规范》、《药品管理法》等的相关类容。在日常工作中，只注意到药品的销售和殿堂陈列等，而忽略《药品经营质量管理规范》、《药品管理法》等的相关类容的学习。所以以后一定要认真学习《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》等相关法规，力求做到更好，进一步提高自己。

今年本店增加中药的销售，在以前的工作中是没有的，在中药销售方面，虽然我们的工作只是划价和调配，但是，在实际工作中，我们会遇见许多意想不到的工作难度。譬如：来店里购中药的顾客拿着外面来的处方，而处方上的有些中药写着别名而我们不知道，就只有放弃顾客的消费。等于就让公司损失一定的经济利益。中药的别名很多，在以后的工作中一定加强学习。再就是中药处方一定要学会审方，因为中药有十八反、十九畏，这是我们必须牢记的。处方中如果有相反的药或者是相畏的药，患者服用后后果是很严重的。

当然，工作中的不足还有很多，需要我们自己努力学习和公司领导的指导帮助来慢慢弥补，尽力做到更好。

对公司管理办法及服务的建议：

1、希望领导多关心体贴员工，做到人性化和制度化相结合的科学管理.;

2、希望公司对员工要严慈相济，多鼓励进步员工，充分发挥榜样的作用;

3、希望公司加强员工业务知识和业务技能的培训，提高员工的整体素质，强化团队精神。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn