# 药店评审药士工作总结(优选4篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-07-03

*药店评审药士工作总结1关键词：药学服务;零售药店;国内外1 服务内容的比较 国内倡导开展丰富多样的药学服务目前我国药店开展的药学服务，主要包括药师用药咨询、普通体检项目、中药加工服务、一些随访或回访等等。郭海英认为，普通健康体检、免费健康咨...*

**药店评审药士工作总结1**

关键词：药学服务;零售药店;国内外

1 服务内容的比较

国内倡导开展丰富多样的药学服务

目前我国药店开展的药学服务，主要包括药师用药咨询、普通体检项目、中药加工服务、一些随访或回访等等。郭海英认为，普通健康体检、免费健康咨询等一些健康服务行为并非“超范围经营”，并提倡药店应端正自身的服务行为，结合国家的规范政策，提高店员专业知识，严格做到服务热心、环境贴心等，才是药店服务的根本。何香莲倡导药店应深入开展优良药学服务（如建立药历、用药回访、报告不良反应等）。

国外的药学服务功能更为特别

国外的药店药学拓展服务主要包括疫苗接种、戒烟服务、紧急避孕服务等。在美国的大部分地区，现已允许由药师直接负责免疫接种工作。西班牙社会药房调查研究了在65岁以上的老人的群体中，对于流感疫苗接种的教育与流感疫苗接种率是否相关，结果得出从药师那里获取流感疫苗接种方面的知识信息越多的人,其接种率越高。此研究表明加强开展免疫接种相关信息的宣传有利于社区药店药房的疫苗接种服务工作。PURCELL等以美国爱荷华州的两个社会药房作为研究对象,通过检测药师对3A(Ask,Advise,Assess)计划的执行情况，从吸烟者对3A的顺从性以及药师对执行3A的反馈来衡量这个项目是否可行。结果发现两家药房都能顺利完成实验的3A计划。这表明在社会药房中由戒烟经验丰富的药师对吸烟者进行戒烟服务是可行的。另外，还有些药店甚至提供紧急避孕服务。根据一项研究显示，在已开展了这项服务的美国圣弗兰西斯科，76位药剂师知识渊博，大部分知道第一次给药的时间，知道恶心这一副作用（99%），知道对比于激素避孕药的效力（92%），知道紧急避孕不能避免性传染（99%），知道与药物流产的区别（100%），知道紧急避孕不会提高天生缺陷的危险（100%）。这有利于药师及时开出紧急避孕药,以增加紧急避孕效率。

2 法规政策的差异

国内目前与药学服务的相关法规缺失

我国目前与药店药学服务相关的法律法规主要有《药品管理法》、《优良药房工作规范(试行)》（GPP）、《执业药师法》、《药品经营质量管理规范》（GSP）等。张永敬介绍了《优良药房工作规范》（GPP）的产出背景、主要内容与GSP的关系，分析了GPP推行现状及存在问题，认为我国零售药店推行GPP是发展必然趋势，但还有一段漫长的路要走。倪永兵等认为现阶段零售药店开展药学服务的主要问题有：药学服务相关的法律法规缺失，零售药店的准入条件与开展药学服务的必备条件不相匹配，零售药店监管现状与开展药学服务不相匹配。改善这些问题应从完善法律、提高准入标准以及加强监控方面入手。杨舒杰,陈晶,王淑玲对我国药店执业药师的现状、存在问题进行分析，提出相关政策建议来完善我国的执业药师的管理。由此可见，完善我国药店药学服务的相关法律法规是当务之急。

国外相关的法规体系较为完善

目前，如英国、美国、瑞士、日本、澳大利亚等发达国家为规范药师管理，对其职责、权利、义务、继续教育、甚至处罚等均有严格规范，并立法以保障。如制定了《药师法》、《药房法》。在澳大利亚，药学服务也主要是通过立法和国家医药政策进行管理和调控，如维州在1876年的一个药品法案规定了处方须与配药分离，旨在保证大众的用药安全，1882年维州药学会成立，进一步加强管理药学服务。另外，法国还规定了药店的所有者必须是药师，药师须参与到药品的生产流通及使用的每一个环节中去。且为了保证药店的技术独立性，一家公司只能开设一家药店，这进一步强调了药师的个人责任。美国公共健康协会（American Public Health Association,APHA）于1995年制订了一系列的政策用以保证药师能够顺利开展药学服务，并在药学杂志上设立了药学服务继续教育专栏，将一些有药学服务经验的药师请来撰文，又利用年会加强药师的继续教育培训力度。

3 现存的问题

我国药店药学服务的现存问题

国内药学服务的障碍主要是群众的医疗保健意识不够、药师队伍参差不齐以及相关法律法规还不完善。师绘敏结合医药零售药店存在的实际问题，通过对完善药事法律法规、加强群众的医学素养、药学服务专业化、加强执业药师管理等方面对这些问题进行了深入分析，从这几方面也提出了适合治理和整顿医药零售药店的可行的对策，能更好的保证药品质量，维护人民身体健康和用药的合法权益。钱晶认为连锁企业如果不能做到店长和驻店药师的二合一，那么就必须重视驻店药师和店长的组合——店长+驻店药师必须成对出现，驻店药师必须在运营中有发言权，这样才能使得药师在门店运营中的运用最大化。万照广就药店“药师不在岗”问题进行探讨，认为药师不在岗是由于药师总量缺乏，经济利益驱使，部分药师不能很好地进行用药指导，监管不到位等；希望通过药师资格认定和职业指导改革、完善法律、加大监管力度等方面来抑制药师不在岗现象。

国外药店药学服务的现存问题

**药店评审药士工作总结2**

时间如流水般匆忙流淌，一段时间的工作已经结束了，信任大家这段时间以来的收获确定不少吧，是时候认真的写一份工作总结了。可是怎样写工作总结才能出彩呢?下面是我为大家整理的药店工作心得体会总结，仅供参考，盼望能关心到大家!

药店工作心得体会总结1

在药店工作期间，我仔细学.领悟《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《高品质质量养护》等相关法规。主动参与药品监督、管理局组织开办的岗位培训，以平安有效用药作为自己的职业道德要求。全身心为民热忱服务，恳切为群众耐烦解答问题，并未患者供应一些用药保健学问。在不断实践中提高自己的职业道德素养和业务水平，并做到对患者用药平安、有效、稳定，并赢得广阔群众的信任。

作为药店一名营销员，肯定要做好药品的质量把关问题。验收药品等，尤其是需低温(2---10摄氏)储存的药品，均应放在冰箱内存放，冰箱内温度应保持在2---10摄氏度之间，每天上午10:00、下午3:00各记录一次。须冷藏的药品务必按规定存放。

在销售过程中，除了热忱礼貌为患者服务外，并告诉患者平常养生保健这方面的有关事宜。例如：平常多做一些户外活动等，老人、儿童，多晒晒太阳，平常多饮水，从而提高自身免疫力等一系列事宜。

结合患者自身状况，为患者供应平安、有效、合适的药物，并具体向患者告知用法用量、及留意事项和副作用、禁忌等。让患者能够放心地用法。

还有一些有长期服药史的老客户，我们肯定要站在顾客的位置上多替他们着想，我们除了在药店耐烦诚意的为他们服务外，而在必要时，在售出药品后亦可进行电话回访。一来了解一些药品的准确疗效;而来对他们进行心理沟通，让我们的药店成为他们家的家庭药箱。成为他们身边的保健小助手!顾客的信任就是对我们工作的最大支持，同时的确是为患者伴侣供应了很多便利之处!

在工作学\_\_的过程中，我虚心向各位老师、同仁请教。并熟识了解了中药材的辨别方法、及用途。尤是一些珍贵中药材的煎熬等。

工作中对于卫生检查工作，每周对门店环境卫生做一次全面的检查，发觉不符合规定要求的，立刻整改，并做好《卫生检查记录》。

中国医药学有着千年的历史，是我国民族优秀文化遗产的重要组成部分。中医中药、与国画、戏剧统称为中国三大国粹。由此可见中医中药，药品重要性的鉴证。

通过这几年的工作学\_\_，我坚持理论联系实际，不断探究创新!我深刻感到只有仔细踏实、虚心向他人请教并深刻反思所学到的学问，才能更优秀的主动的为工作做出优秀的成绩!

在以后的工作中，我会更加倍的努力学\_\_专业学问，把握更多的业务技能，以更专业的学问为将来的工作打好坚实的基础，为药业的进展做出巨大的贡献!

同时在这个.大家庭中贡献出自己的一份力气!今特申请药士职业学位,以求更大的进步和进展!请上级领导赐予批准和认可!

药店工作心得体会总结2

大一的见.生就仅有我和中药班的一个男生，可见这次见\_\_机会是多么的难得，所以我非常珍惜这次得来不易的机会。

初到药房，有些期盼有些紧急，期盼是由于以前都没有到过药房所以很想看看传奇中的药方长啥样;紧急时怕自我做不好，由于才大一，没有学到中药不明白那些药长什么样，有什么功效，怕自我会做不好会挨骂。在这两种心境的夹击下我跟着师兄师姐走进了中药房……进了药房才明白一切并没有自我想象中的可怕，药房里的老师跟师姐都很和气，老师给我们的第一个要求就是打开药箱认药，其次个要求就是加药，当然其次个要求是建立在第一个要求之上的，假如我们连药都没认识很可能会加错药，那导致的后果或许会很严峻。

加药其实也有很高校问的，比如说药柜很有规律，全部的药在每个柜的位置都相同，比较贵的药放在公共柜，一般并且常用的药就放在调剂师自我的柜;在药库里，每种药的位置都是固定的以便于调剂师找药加药;加药不能加得太满，否则药会简单混合。还有就是许多种药都长得很像，要是我们不留意很简单会加错药，这样在调剂师称药时就会称错，挺直导致药方的药没捡对达不到治疗效果可能事小，要是所以引起病人的什么问题或是导致死亡那事情就大了。所以加药要仔细认药，做到看标签加药。

作为制药专业的同学，我的课程没设有《中药学》，无形之中就使我对中药的接触少了很多，借这次的机会弥补了专业没有开设中药课程的圆满。在药房里，我除了帮加药之外还利用加药的同时认识了许多种药，虽然各种药的药效没有很深的认识可是先认识药再了解药效也是一种学\_\_的途径。在药房三个月，我能简便的辨别出许多种常用药，如：生地、熟地、黄精、紫菀、石斛、党参、太子参、元胡、柴胡、附子、女贞子……...还有许多许多，那里就不一一例举了。除了对药的认识，我还学会了称药、分药，也明白在药房工作是件辛苦的事，无论是称药还是核药都需要肯定的耐烦与细心，所以，在药房工作的老师们无疑都是值得尊敬的，由于他们用自我的辛劳换取病人的安康。

综合来说，在药房见\_\_的这三个月无论是在学识上还是在精神上我都有了提高。

药店工作心得体会总结3

开药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，但并不意味着良心工程就应当赔本赚叫卖，那么该在什么地方赚取利润又让老百姓信任我们的诚信呢，首先就是客源的培育，那么，如何才能稳定客源呢?对此，我有一点自己的看法，现将我的工作总结及阅历呈现如下，仅供大家参考：

1.留住老客户

(1)我们零售药店可以给老顾客免费办理睬员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优待(格外是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

(2)我们肯定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里肯定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种平安感，不要让他们有受哄骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

2.进展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

(1).假如我们的附近有医院，我们可以访问名医并与他们达成协议，让他们的一部分处方由我们的药店来调配，由于我们的药价比他们那里确定实惠得多，通过这个我们可以赢得一些潜在的顾客。

(2).我们可以搞一些健康宣扬，聘请已退休执业医师坐堂，这样一来我们可以为广阔的群众进行健康询问，免费测血压等，针对附近的同学进行健康训练。由此我们可以获得肯定的“人气”，在他们有需要的时候，确定会首先想到我们。

(3).我们可以在药店里树立一块健康或美容信息牌，不断地更新信息内容，以吸引更多的人来猎取健康或美容信息，以此来促进药品和保健品以及中药的销售。

(4).我们可以常常给客户发一些有吸引力的信息传单，让他们在得到信息的同时对我们更加信任和依靠，必要时在售出药品后对他们进行电话回访，一来了解一些药品的准确疗效，二来对他们进行心理沟通，顾客的信任是我们胜利的基石。

3.多增加一些业务培训，提高药品推销技巧药店营业员专业学问的培训和合理推举药品技巧的培训是零售药店提高店员素养和专业水平的重要手段。我们也应当加强这方面的培训，比如：

(1).我们零售药店可以依据自身的实际状况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的阅历介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时登记来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推举药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2).我们零售药店可以充分利用生产企业的营销资源，让产品的生产企业帮助药店进行店员的定期培训。这个好处我有切身体会，初到药店工作时，在小儿清热宁、婴儿健脾口服液厂家业务员给我介绍这些产品前，我基本上没有推举过这两种药，也就是在听了他们对这些药的介绍后，我才充分了解了这些药的准确疗效，也就是由于这个我才有了充分的自信向患者推举这几种药品。现在市场上同一功效的药品种类繁多，更有相同成分不同品牌的药品不胜其多，如何从众多的药品中选择出你要为顾客推举的药呢，这不单纯是营销技巧的问题，更有业务水平在其中，各生产厂家比我们更了解他们的产品，联合生产企业进行店员专业学问和销售技巧的培训，既增进了与生产企业的联系和沟通，又让我们公司自身获得了利益。

药店工作心得体会总结4

回首这几个月，内心不禁感慨万千，打\_月进入到这个团体以来，在领导、各位同事的帮忙下使我快速适应了新环境，进取融入到新的工作当中，这几个月我学会了许多。药品的销售派单与业务拓展是一门技巧和学问，必需结合自我的专业学问及工作阅历才能将它做好。本人自参与工作以来一向以“服从领导，扎实工作，仔细学\_\_领悟，团结同志”为标准，始终严格要求自我，较好地完成了各项工作、学.任务，并取得了必需的成绩。在领导的指导、关怀下，在同事们的帮忙支持、亲密配合下，我不断加强学\_\_，对工作精益求精，能够较为顺当地完成自我所担当的网单分派工作与业务拓展工作，个人的业务工作本领有必需的提高，现将这一段时间的工作情景总结如下：

1、紧紧围绕工作重点，仔细学.领悟和执行相关医药法规，不断加强自身修养，始终坚持以一心一意为广阔群众服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责，对技术精益求精，刻苦钻研业务技术，努力提高业务技术水平，圆满地完成了各项工作任务。

2、尽心尽职，踏实工作，努力提高工作效率，完成各项任务。进取把握与客户的沟通技巧，.网单分派与业务拓展要求。在工作中，严格根据相关操作规程进行，确保网单分派无误。每季度帮助科室主任做网单分派与业务拓展核算工作。在这几个月总共完成网单分派\_单，业务拓展方面在\_、\_等地区都已有新业务开展。

在工作中，我能仔细遵守单位的各项规章制度，严以律己，忠于职守，生活中勤俭节朴，宽以待人，能够胜任自我所担当的工作，但我深知自我还存在一些缺点和不足，政治思想学.有待加强，业务学问不够全面，有些工作还不够娴熟。在今后的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，加强各方面的学\_\_，积累工作中的阅历教训，不断调整自我的思维方式和工作方法，在工作中磨练自我，圆满完成自我担当的各项工作。

一、20\_\_年工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学.专业学问，把握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。在20\_\_年中将完成网单分派\_单，并预备在\_、\_等地区争取业务拓展获得突破。

二、20\_\_工作方案

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终坚持严谨仔细的工作看法和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦俭朴、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老狡猾实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻.自我的职责和义务，严格要求自我，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。在完成网单安排任务的同时做好以下几点工作。

1、对于老客户。要常常坚持联系，有时间有条件的情景下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。包括货站的基本信息。仅有常常的和老客户沟通，才明白现有的商品价格。这样才能一向的拉拢老客户。新客户的开发上，要从有优势的品种谈起。还有就是本地的商业公司必需要看紧，看牢。

2、拥有老客户的同时还要时常从各种媒体获得客户信息，以增加新客源。

3、要有好业绩就得加强业务学\_\_。丰富学问，实行多样化形式，把学业务与沟通技能向结合。

4、\_地区都是一些较大的具有潜力的可在开发型客户资源，商业公司较多。现有商业公司属于一类客户，较大的个人属于二类客户，个人诊所属于三累客户。这几类客户中商业公司仍需要大力的拓展，维护好这些客户资源非常重要。还有一些个人，\_地区现有的客户中除几家商业以外，地区都没有开发出许多的做药个人，这些小客户其实也能为药店制造相当大的利润。所以，能够药店周边找寻新的客户资源，打造当地的货站。争取把各地区的客户资源都逾越百名以上。

随着销售工作的深化，新工作资料的绽开，能够预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需把握的学问更高更广。为此，我将更加勤奋工作，刻苦学\_\_，努力提高文化素养和各种工作技能，为药店的进展做出应有的贡献。

药店工作心得体会总结5

我从事药店收银工作的时间不是太长，自身的素养和业务水平离工作的实际要求还有必需的差距。但我能够克服困难，努力学\_\_，端正工作看法，常常写药店收银员工作总结，进取的向其他同志请教和学\_\_，能踏实、仔细地做好本职工作，为药店的进展作出了自我应有的贡献。现针对自我在工作中遇到的问题谈谈自我的心得和体会，并写了药店收银员工作总结，也算是对自我工作的一个总结吧。下头就是我药店收银员工作总结。

一、作为与现金挺直打交道的收银员，我认为必需遵守药店的作业纪律。

收银员在营业时身上不行带有现金，以免引起不必要的误会和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不行擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与埋怨。收银员不行为自我的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的便利，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象。

二、在收银台上，收银员不行放置任何私人物品。

由于收银台上随时都可能有顾客退货的药品，或临时决定不购买的药品，假如有私人物品也放在收银台上，简单与这些商品混淆，引起误会。收银员不行任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。任意打开抽屉既会引人注目并引发担心全因素，也会使人产生对收银员假公济私的怀疑。不启用的收银通道必需用链条挡住，否则会使个别顾客趁机不结账就将药品带出药店。收银员在营业期间不行看报与谈笑，要随时留意收银台前和视线所见的药店内的情景，以防止和避开不利于企业的特别现象发生。收银员要熟识卖场上的药品，尤其是特价药品品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

三、仔细做好药品装袋工作。

将结算好的药品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最简单可是的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的掌握程序是：硬与重的药品垫底装袋;正方形或长方形的药品装入包装袋的两例，作为支架;瓶装或罐装的药品放在中间，以免受外来压力而破损;易碎品或轻泡的药品放置在袋中的上方;提示顾客带走全部包装入袋的药品，防止其遗忘商品在收银台上的情景发生。

**药店评审药士工作总结3**

1单体药店店员药学服务质量存在的问题及原因分析

根据徐娟(43等人的调查发现,目前北京地区县级以下的零售药店有33%的非药学专业人员从事药品销售,而北京石景山地区的也有是非药学相关专业人员[.据调查。不同地区的非药学专业从业人员不尽相同,但大部分地区特别是中小城市,未经医药专业学习的初、高中毕业生在药店从业人员中都占有相当大的比例L6],使得药店药学服务质量无法得到提高。笔者对福建省龙岩市新罗区的单体药店的从业人员文化程度和专业情况进行了调查(见表1)。从上表可以看出,单体药店占药店总数的,在单体药店中非医、药学及高中以下的店员比例高达。其中高中及以下学历的占比达到,可见非专业人员在单体药店中占大多数,这使得药店从业人员的专业水平不高以及整体素质偏低,药学服务质量无法保证,主要表现在以下几个方面:

不熟悉药事法规尤其是新出台的法规不熟悉,同时对法规知识的了解深度不够,如对麻黄碱复方制剂的单次销售量限制店员大多知道,但笔者在工作中发现,如果在被问到同一个人一天多次购买含麻黄碱制剂的同一药品是否可以的时候,大多数店员都表示,只要单次量不超过5盒就可以。这就说明对法规的立法原意不领会,仅是机械的执行,单纯只是规避药店的风险,而没有考虑到药品使用过程中的更加深层次的安全问题。

不熟悉药品相关知识主要表现在对药品的功效熟悉程度不够,以及不能介绍常见药品中典型的使用注意事项、禁忌及毒副作用。如很多店员对红色与蓝色新康泰克的功效区别不明确,认为二者都是治疗感冒,无法明确区别,说明对二种药品的治疗症状不够熟悉。还有的对药品的商品名或商标所对应的通用名不熟悉,如“快克”、“感克”和“盖克”,这几种商标的对应的通用名称都是“复方氨酚烷胺胶囊”,当其中某种缺货时许多店员不知道向消费者介绍治疗感冒的同类品种药品。

缺乏常见疾病的诊疗知识相当部分顾客会到药店寻求帮助解决疾病治疗问题的,尤其在城乡结合部和乡镇的药店这样的顾客占多数。所以店员必须具备常见疾病的诊疗知识,如感冒、常见胃肠疾病、皮肤疾病等。但笔者在多年的工作中发现很多店员无法分清风寒与风热、肾阳虚与肾阴虚,这样就无法为顾客进行诊疗方面的服务。

缺乏职业道德素养据张春玲等人对药店营销中的职业道德建设进行研究,得出一些店员为了获取利润,唯利是图,向消费者过度推销药品,甚至在药品的销售价格上做文章;在适应证或功能与主治相同的药品中.热衷于向消费者推荐价格高、利润高的品种;也有些管理不规范药店的店员无视抗生素需凭医生处方购买的相关规定,随意向患者出售甚至推荐抗生素,不顾患者的用药安全。形成很大的社会隐患;片面夸大药品的治疗作用,隐瞒或回避告知药品不良反应、禁忌症等的道德缺失问题,严重影响了药学服务质量的提高。

原因分析

我国职业准入门槛低,店员的总体素质较低:在医药零售业迅速发展的形势下,店员供不应求。《药品经营质量管理规范实施细则>规定药店营业员的文化程度为高中即可,具有5年以上从事药品经营工作的初中文化亦可。有调查发现[8],参加社会化职业资格鉴定的人员当中,其中8O%以上属于非医药相关专业,其中一部分人没有医药行业的从业经历,是由其它行业转行过来的。可见现行法律对药店营业员准入门槛较低,导致了店员的总体素质不高,影响了药店药学服务质量。

大学生就业观念问题,客观上存在无法招到专业人才:在面对就业形势严峻的形势下,很多大中专学生不能很好的给自己的工作定位,大多数医、药专业的大中专毕业生没有改变传统的就业观念,依然热衷于在大城市工作,不愿到不发达地区的药店特别是县级及以下药店就业,这是导致一些县级及以下的药店招不到医药专业人才的客观因素,药店只能通过招聘非专业甚至低学历人员进行补充。

2探究如何通过店员培训来提高药学服务质量

绝大多数药店的店员在实际工作中,在销售方面,与药师没有明显的分工,直接销售药品和推荐用药,而非药师的店员在药店中占绝对多数,因而药店店员对药学服务质量的影响比较大,提高店员的专业服务水平是药店药学服务质量提升的关键因素。提高药学服务质量的方式很多,如吴幼萍【9】等人对零售药店如何提高药学服务水平进行了研究,提出可以通过制定相应的法律法规和提升药师的法律地位的方式来提高药学服务质量。同样有研究表明【],店员培训是提高药店药学服务质量的有效措施。不但效果好,而且见效快。笔者在实际工作中也体会到店员培训可以有效提高药学服务质量,因而笔者结合工作中的实际情况对如何通过店员培训来提升药学服务质量进行探讨。

培训方式

聘请专业的讲师培训:连锁药店与大型的单体药店经营状况较好,可以聘请专业的培训讲师对药店店员进行培训。专业培训讲师的培训效果要优于本店的药师,但因为培训费用等问题,不可能由专业培训讲师作所有的培训。因而请专业培训讲师在对店员进行培训的同时,可以让本店药师学习专业培训讲师的培训方式方法,以提高本店药师的培训效果。聘请专业讲师培训时因为时间较短,最好采取集中面授的方式。以笔者的经验,这样的培训重点针对有一定工作经验和专业基础的店员,这些店员学习的效果较好,对培训的知识容易掌握较多。

本药店的执业药师培训:执业药师是经过系统化学习参加全国执业药师考试合格的专业型中高级人才,同时每年还有一定课程的继续再教育,在药店若有一定年限的工作经验也可以’承担店员培训的任务。由于不是专业的培训讲师,本店的执业药师培训的方式一般用现场交流或者直接以问答的方式效果要比集中面授好,这样只要求执业药师针对在销售中遇到的问题进行解答。每次的培训要注意把握主题,因为店员的问题比较多不要跑题,否则培训的效果就较差。同时要让新、老员工分别提问题,不要过于集中在老员工。法规类的培训可以用集中授课的方式进行讲授,可以节省时间,提高效率。

店员培训内容

以提升药学服务质量为目的的培训,主要针对店员薄弱环节和平时出现的问题进行培训,以笔者的经验。主要开展以下几个方面的培训。

药事法规培训:对于初入药店的店员,上岗培训时虽然已经培训了基础的法规知识,但由于非医药专业店员一次性初学很多课程,无法完全掌握相关知识,所以需要针对在工作中容易出现的常见问题再次培训,培训的要点就是以容易发生安全用药方面问题的知识为主。对部分法规还应讲解相关的立法原意。如抗生素的使用限制、含麻黄碱复方制剂的限制销售,要强调抗生素滥用的危害性,并以实例和换位角度来进行讲解,销售过程中凭处方销售的目的不是仅为规避检查。更多的是从患者用药安全角度出发;含麻黄碱复方制剂每次限售5盒,其主要目的是防止不法分子大量购买用于非法用途。所以若是发现非治疗性的经常购买应该不卖,同时跟顾客解释,发现可疑情况还应当向当地的药监部门或公安机关反映。由于店员不断更换,应定期反复进行相关的法规培训,防止出现重大用药安全问题。

**药店评审药士工作总结4**

光阴如梭，xx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xx年工作，扬长避短，现总结如下：

思想上，认真学习贯彻党的十九大精神，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，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xx-xx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年即将开始，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。

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