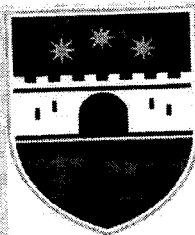


BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
UNSKO-SANSKI KANTON
VLADA UNSKO-SANSKOG KANTONA



BOSNIA AND HERZEGOVINA
FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
THE UNA - SANA CANTON
UNA-SANA CANTON GOVERNMENT

Broj: 03-017-634/2017
Dana, 23.02.2017. godine

BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
UNSKO-SANSKI KANTON
SKUPŠTINA

03-017-634/2017	
03-017-634/2017	03-017-634/2017

SKUPŠTINA UNSKO-SANSKOG KANTONA

PREDMET: Program rada ZU Gradska apoteka Sanski Most za 2017. godinu,
d o s t a v l j a s e;-

Na osnovu člana 185. Poslovnika Skupštine Unsko-sanskog kantona („Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona“, broj: 5/04), u prilogu vam dostavljamo Program rada ZU Gradska apoteka Sanski Most za 2017. godinu, uz sljedeće:

O b r a z l o ž e n j e

Vlada Unsko-sanskog kantona je na sjednici održanoj dana 23.02.2017. godine, razmatrala i prihvatila Program rada ZU Gradska apoteka Sanski Most za 2017. godinu, obrađivača ZU Gradska apoteka Sanski Most, te vam isti dostavljamo na razmatranje.

PRILOG: - Program rada (6x)

PREMIJER KANTONA
mr.scj. Husein Rošić

ZDRAVSTVENA USTANOVA APOTEKA
SANSKI MOST
Trg Ljiljana 1.

BOŠNJA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
MINISTARSTVO ZDRAVSTVA I
BIOGRADSKA ŽUPANIJA

31-01-2017			
Dok. broj		Dok. priloga	
09-	37-	1224-	1/17

PROGRAM RADA

ZDRAVSTVENE USTANOVE APOTEKA SANSKI MOST

ZA 2017. GODINU

Datum izrade: 27.01.2017.godina

OSNOVNI PODACI O ZDRAVSTVENOJ USTANOVI APOTEKA SANSKI MOST

Naziv ustanove: Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most

Skraćeni naziv: ZU Apoteka Sanski Most

Sjedište: Trg Ljiljana 1.

Osnivač: Skupština Unsko-sanskog kantona

Identifikacioni broj: 4263075110001

PDV: 263075110001

Porezni broj: 11420163

Šifra djelatnosti: 52.311

Žiro račun: 1990440001978316 – Sparkasse Sanski Most

Ovlašćeno lice: v.d. direktor-a Indira Kovačević, mr.ph

Telefon: 037/686-047

Tel./fax: 037/684-569

E-mail: apoteka.sana@bih.net.ba

SADRŽAJ:

I PRAVNI OKVIR ZA IZRADU PROGRAMA RADA ZDRAVSTVENE USTANOVE APOTEKA SANSKI MOST ZA 2017.GODINU -----	1
II PROGRAM ZADA ZDRAVSTVENE USTANOVE APOTEKA SANSKI MOST ZA 2017.GODINU-----	1
1. Uvodne napomene -----	1
2. Vizija, misija i strateški ciljevi -----	3
3. Godišnji plan aktivnosti za 2017.godinu -----	5
4. Proces djelatnosti -----	5
5. Analiza organizacije, njene prednosti i nedostaci -----	6
6. PEST analiza -----	7
7. Plan poslovanja -----	8
8. Plan pružanja usluga -----	9
9. Plan kadrova i stručnog usavršavanja -----	9
10. Plan unaprjeđenja kvaliteta i stručnog rada -----	12
11. Plan unaprjeđenja farmaceutske zdravstvene zaštite -----	12
12. Plan marketinških aktivnosti -----	13
13. Plan ulaganja u opremu i informacijski sistem -----	13
14. Plan razvoja -----	13
15. Plan zaštite životne sredine, bezbjednosti i zdravlja na radu -----	13
16. Plan održavanja i ulaganja u infrastrukturu -----	14
III KONTINUIRANE AKTIVNOSTI -----	14
IV FINANSIJSKI PLAN -----	15
V ZAKLJUČAK -----	16

I PRAVNI OKVIR ZA IZRADU PROGRAMA RADA ZDRAVSTVENE USTANOVE APOTEKA SANSKI MOST ZA 2017.GODINU

- Odluka o metodologiji i rokovima za izradu programa rada, izvještaja o radu i drugih informativnih materijala koji se upućuju Vladi i Skupštini:
- **Uvodni dio**

Na osnovu člana 11.m)odjeljka A..poglavlja V. Unsko-sanskog kantona („Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona“ br. 01/04 i 11/04), člana 95.Poslovnika Skupštine Unsko-sanskog kantona („Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona“broj: 5/04), Skupština Unsko-sanskog kantona, na 13.vanrednoj sjednici održanoj 27.12.2016.godine donijela je Program rada Skupštine Unsko-sanskog kantona za 2017.godinu.

- **Normativni dio**

Program rada Skupštine Unsko-sanskog kantona za 2017.godinu ne sadrži propise koje se odnose na ZU Apoteka Sanski Most.

- **Tematski dio**

Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most je prema Programu rada Skupštine Unsko-sanskog kantona za 2017.godinu u obavezi dostaviti istoj:

NAZIV PROPISA	NOSILAC IZRADE	ROK	KRATAK SADRŽAJ PROPISA RAZLOZI ZA DONOŠENJE PROPISA
Program rada ZU Apoteka Sanski Most za 2017.god.	ZU Apoteka Sanski Most i Vlada USK	Januar	Dostavljanje programa rada u skladu sa Odlukom o metodologiji
Izvještaj o radu sa finansijskim poslovanjem ZU Apoteka Sanski Most za 2016.godinu	ZU Apoteka sanski Most	April	Redovno godišnje izvještavanje

II PROGRAM RADA ZDRAVSTVENE USTANOVE APOTEKA SANSKI MOST ZA 2017.GODINU

1. UVODNE NAPOMENE

1.1 Osnivač i vlasnička struktura

Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most osnovana je u skladu sa Zakonom o ustanovama (Sl.list R BiH br. 6/92, 8/93 i 13/94), Zakonom o zdravstvenoj zaštiti (Sl.novine F BiH br.46/10) i Odlukom o osnivanju Zdravstvene ustanove Apoteka Sanski Most od strane Skupštine Unsko – sanskog kantona.

Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most je u državnom vlasništvu, a prava i dužnosti Osnivača ima Skupština Unsko – sanskog kantona.

1.2 Identifikacioni broj

Zu Apoteka Sanski Most prema evidenciji Poreske uprave Kantonalnog ureda Bihać vodi se po djelovnim poreskim brojem 4263075110001. Na osnovu člana 162.Zakona o upravnom postupku („Sl.Glasnik BiH, br.29/02 i 12/04) i člana 12.Pravilnika o registraciji obveznika poreza na dodatnu vrijednost („Sl.Glasnik BiH, br.38/05 i 67/05) dodjeljeno je Uvjerenje o registraciji obveznika PDV-a pod identifikacionim brojem: 263075110001.

1.3 Upravljačka struktura

Apotekom Sanski Most upravlja: upravni odbor u okviru svojih ovlaštenja saglasno Zakonu o ustanovama, Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, Statutu, Poslovniku o radu Upravnog odbora i drugim općim aktima Apoteke.

Apotekom Sanski Most rukovodi direktor. Direktor je samostalan u svom radu i odgovoran upravnom odboru i Skupštini Unsko-sanskog kantona za zakonitost i stručni rad Apoteke Sanski Most.

1.4 Djelatnost

Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most (u daljnjem tekstu: Apoteka Sanski Most) je registrovana kod Općinskog suda Bihać Rješenjem o usklađivanju djelatnosti Ustanove sa Klasifikacijom djelatnosti BiH 2010 („SL.glasnik BiH“ br.47/2010), broj: 017-0-Reg-15-000049 od 22.06.2015.godine.

Apoteka Sanski Most je javna zdravstvena ustanova koja u okviru sistema primarne zdravstvene zaštite obavlja farmaceutsku djelatnost na teritoriji općine Sanski Most i Unsko-sanskog kantona.

Apoteka Sanski Most osigurava: snabdijevanje stanovništva, zdravstvenih ustanova i zdravstvenih radnika koji obavljaju privatnu praksu lijekovima i medicinskim sredstvima; snabdijevanje tržišta: herbalnim lijekovima, dijetetskim proizvodima, kozmetičkim i drugim sredstvima za njegu i očuvanje zdravlja kao i izradu i snabdijevanje magistralnim i galenskim preparatima; pruža savjetodavne usluge u vezi pravilne primjene navedenih proizvoda te vrši vaspitanje i savjetovanje za očuvanje i unaprjeđenje zdravlja kao i promociju zdravog načina života.

Sve navedene aktivnosti Apoteka Sanski Most obavlja u skladu sa zakonom: Zakon o apotekarskoj djelatnosti, Zakon o lijekovima i medicinskim sredstvima. Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o zdravstvenom osiguranju, Zakon o ustanovama, Statut Apoteke Sanski Most, ugovor o izdavanju lijekova sa Liste lijekova iz obaveznog vida zdravstvenog osiguranja, sanitetskih sprava i pomagala za dijabetičare osiguranim licima ZZO USK-a; te ostali zakonski akti neophodni za poslovanje apoteke.

1.5 Organizaciona struktura, sistematizacija poslova i radno vrijeme

Pravilnikom o organizaciji rada i sistematizaciji poslova Apoteka Sanski Most predviđeno je da se zakonom propisana djelatnost obavlja kroz rad slijedećom sistematizacijom radnih mjesta:

1. Apoteka 1.:
- Magistar farmacije-VSS (1 izvršilac)
- Farmaceutski tehničar-SSS (3 izvršioica)

- 2. Ogranak apoteke:
 - Magistar farmacije-VSS (1 izvršilac)
 - Farmaceutski tehničar-SSS (2 izvršioca)
- 3. Služba zajedničkih poslova:
 - Direktor ustanove-VSS (1 izvršilac)
 - Šef računovodstva-ekonomski smjer-VŠS (1 izvršilac)
 - Glavni knjigovođa, blagajnik-VŠS (1 izvršilac)
 - Spremačica-NSS (2 izvršioca).

Apotekarska djelatnost se obavlja u dvije poslovne jedinice:

POSLOVNA JEDINICA	ADRESA	RADNO VRIJEME
Apoteka 1	Trg Ljilana br.1	08-20 h;nedjelja i praznik 09-13h
Ogranak Apoteke	Prijedorska br.111	08-16h

2. VIZIJA, MISIJA I STRATEŠKI CILJEVI

2.1 Vizija

Vizija Apoteke Sanski Most je da budemo sinonim za zdravstvenu ustanovu koja stalno postavlja više standardne apotekarske prakse i koja ne samo da uvodi nove navike i trendove nego ih predviđa i kreira te na taj način i uz poslovanje u duhu sa vremenom koje dolazi doprinosi poboljšanju kvaliteta života i zdravlja stanovništva, kao jedan od ključnih i prepoznatljivih učesnika primarne zdravstvene zaštite u lokalnoj zajednici i šire.

2.2 Misija

Osnovno opredjeljenje Zdravstvene ustanove Apoteka Sanski Most je kontinuirani rad i zalaganje menadžmenta i svih zaposlenih na uspostavljanju visokokvalitetnih standarda u svim procesima rada i stvaranja uslova za pružanje vrhunske usluge svim korisnicima uz stalno unapređivanje sistema kvaliteta apotekarske struke i u skladu sa smjernicama dobre apotekarske prakse. Cilj je stvoriti i održati stabilnu ustanovu koja će svojim zaposlenim pružiti sigurnost i ugodnu atmosferu u kojoj će biti motivisani za kreativno i inovativno djelovanje u profesionalnom okruženju i osigurati kontinuirano kvalitetne lijekove, medicinska sredstva i ostale farmaceutske usluge te pomoći ljudima i društvu u cjelini da ih iskoriste na najbolji način.

Misija Apoteke Sanski Most je stvoriti i realizovati vrijednosti za korisnike svojih usluga i lokalnu zajednicu aktivnim doprinosom na zaštiti zdravlja, prevenciji bolesti, promociji zdravog načina života kao i ispuniti ciljeve svojih zaposlenih i osnivača, te biti siguran i pouzdan partner.

Svoju misiju Apoteka Sanski Most ostvaruje dosljednim poštovanjem etičkih principa, kreiranjem zdravstvene strategije, stručnim kadrom, sistemom vrijednosti i standardima Dobre apotekarske prakse.

Vrijednosti koje promovira i realizuje Apoteka Sanski Most jesu: integritet, kvalitet, inovativnost, briga za ugrožene grupe građana, težnja za unaprjeđenjem, odgovornost za rezultate, društvena odgovornost i timski rad.

2.3 Strateški ciljevi

Dugoročni strateški ciljevi Apoteke Sanski Most jesu:

- Povećanje zadovoljstva korisnika
- Povećanje zadovoljstva zaposlenih
- Poboljšanje finansijskih performansi
- Ostvarenje širih društvenih ciljeva

2.3.1 Povećanje zadovoljstva korisnika

Korisnici farmaceutskih usluga najviše vrednuju: lokaciju objekta i ambijent, opremljenost, cjenovni nivo, ljubaznost i stručnost osoblja, kratko vrijeme čekanja.

2.3.2 Povećanje zadovoljstva zaposlenih

U apotekarskoj djelatnosti ljudi su najvrijednija aktiva. Osnova konkurentske prednosti jeste stručan i zadovoljan poslovni tim, a ključni aspekt unapređenja ljudskih resursa će biti: motivacija, edukacija, stvaranje ugodnog ambijenta i radne atmosfere.

2.3.3 Poboljšanje finansijskih performansi

Rast finansijskih performansi će se ogledati kroz povećanje plasmana i optimizaciju troškova.

Ključni indikator performansi	Plan Unaprjeđenja	Zadužen	Mjere za poboljšanje (aktivnosti)	Rok za izvršenje	Postavljeni cilj	Ostvareni cilj	Učinak
Zadovoljstvo zaposlenih	Održati uspjeh	Direktor	Stalna komunikacija sa zaposlenima, uključivanje u timove, davanje odgovornosti, javne pohvale i motivacija	1 god.	90 %		
Zadovoljstvo korisnika	Održati uspjeh	Rukovodilac org.jedinice	Stručnost i kompetentnost, posvećenost, asortiman, ljubaznost	1 god.	100 %		
% rashoda	Smanjiti rashode	Rukovodilac org.jedinice	Upravljanje zalihama, upravljanje rizicima	1 god.	3 %		

2.3.4 Ostvarenje širih društvenih ciljeva

Ostvarenje društvenih ciljeva Apoteke Sanski Most će se odvijati kroz: promociju zdravlja i zdravog načina života, prevenciju bolesti i edukaciju pacijenata, ostvarivanje komunikacionih protokola za razmjenu mišljenja i davanje savjeta, obezbjeđenje dovoljnih količina lijekova i medicinskih sredstava u svakom trenutku, očuvanje zdravlja i okoline.

3. GODIŠNJI PLAN AKTIVNOSTI ZA 2017.GODINU

- Povećanje broja realizovanih recepata i broja usluga ručne prodaje
- Povećanje broja izrađenih pakovanja galenskih i magistralnih preparata
- Promocija zdravlja i prevencije bolesti koja se ostvaruje edukacijom i savjetovanjem pacijenata o pravilnim životnim navikama i upotrebi lijekova
- Poboljšanje kvaliteta pružene usluge i uvođenje novih usluga
- Permanentna edukacija zaposlenih u cilju stvaranja novih vrijednosti
- Povećanje zadovoljstva zaposlenih
- Poboljšanje uslova radne sredine kroz preduzimanje preventivnih mjera za bezbjednost i zaštitu zdravlja zaposlenih i usaglašenost sa zakonskim propisima
- Timski rad u cilju efektivnijeg i efikasnijeg poslovanja
- Timski rad sa ljekarima u cilju unaprjeđenja racionalnije terapije, ekonomičnog propisivanja lijekova i njihove pravilne upotrebe
- Dobrobit i postizanje zadovoljstva pacijenata i korisnika usluga
- Kontinuirano unaprjeđenje interne i eksterne komunikacije sa zainteresovanim stranama
- Povećanje markentiških aktivnosti
- Upravljanje zaštitom životne sredine po zahtjevima zakonske regulative
- Obezbjeđenje i unaprjeđenje odgovornosti zaposlenih prema sistemu menadžmenta kvaliteta, životnoj i radnoj sredini, kao i društveno odgovorno poslovanje.

Zadatak planiranja je da se poboljša kvalitet usluge prema pacijentima uz poštovanje svih zakonskih, profesionalnih i etičkih načela farmaceutske struke. Cilj nam je da od Apoteke Sanski Most napravimo brend koji će zadržati lidersku poziciju na području općine Sanskog Mosta i Unsko-sanskog kantona.

4. PROCES DJELATNOSTI

Proces djelatnosti Apoteke Sanski Most se sastoji od:

- procesa rukovođenja i organizovanja rada
- procesa izvršavanja usluga, gdje su principi Dobre apotekarske prakse,

Svoju djelatnost Apoteka Sanski Most obavlja preko četiri ključna procesa izvršavanja usluga:

- nabavka i izdavanje lijekova na recept i medicinskih sredstava na nalog
- nabavka i prodaja lijekova i drugih farmaceutskih proizvoda sa/bez ljekarskog recepta
- izrada galenskih i magistralnih lijekova

Procesi rukovođenja i organizovanja rada, praćeni ekonomsko finansijskim i pravno administrativnim poslovima, obuhvataju:

- upravljačke procese (IMS, odgovornost rukovodstva)
- planiraje realizacije politike i ciljeva
- resurse (ljudski, infrastruktura, radna sredina)
- projektovanje i razvoj marketinških aktivnosti

- nadzor nad procesima izvršavanja usluga (analiza podataka, praćenje, mjerenje)
- preventivne i korektivne mjere kao mjere za poboljšanje

5. ANALIZA ORGANIZACIJE, NJENE PREDNOSTI I NEDOSTACI

Kako bismo što bolje planirali aktivnosti u 2017. godini poslužit ćemo se analizom koja će nam ukazati koje su nam mane, slabosti i prijetnje, a šta su nam prilike koje bismo mogli iskoristiti da povećamo snagu Ustanove.

Unutrašnji faktori

SNAGA	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> -ljudski resursi -asortiman -prostor i oprema -recepti -izrada galenskih i magistralnih lijekova 	<ul style="list-style-type: none"> -marketing -motivacija -nagrađivanje -rashodi
MOGUĆNOSTI	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> -promjena zdravstvene politike u kantonu -edukacija stanovništva -promocija -veći plasman galenskih lijekova 	<ul style="list-style-type: none"> -niska marža -niska cijena usluge -slaba kupovna moć -iseljavanje

Spoljašnji faktori

5.1 Snaga Apoteke Sanski Most

- Ljudski resursi – iskustvo, stručnost, timski rad, kontinuirana edukacija zaposlenih
- Asortiman – visok asortiman i dobra snabdjevenost apoteka lijekovima i pomoćnim lijekovitim sredstvima
- Recepti – izdavanje lijekova na recept vrše farmaceuti koji daju kompletan stručni savjet
- Prostor i oprema koji zadovoljavaju propisane zakonske standarde
- Mogućnost internog prometa/prodaje galenskih i magistralnih lijekova

5.2 Slabosti Apoteke Sanski Most

- Nedovoljno aktivnosti na marketinškom planu
- Nemogućnost nagrađivanja zaposlenih zbog finansijskih ograničenja
- Visoki rashodi u odnosu na prihode (sva plaćanja i obaveze koje ima Ustanova)

5.3 Mogućnost – prilike Apoteke Sanski Most:

- Promjena zdravstvene politike u USK-u i sklapanje povoljnijih ugovora sa ZZO USK-a
- Zdravstvena edukacija stanovništva dovodi do povećanja kupovine preparata u cilju prevencije bolesti, pa samim tim i do porasta prihoda Ustanove
- Promotivno-obrazovne akcije u suradnji sa drugim zdravstvenim ustanovama i činiocima zdravstvenog sistema u cilju podizanja zdravstvene kulture stanovništva
- Bolja promocija galenskih lijekova

5.4 Prijetnje – opasnosti Apoteka Sanski Most

- Stalno snižavanje cijena lijekova što se negativno odražava na maržu može dovesti u pitanje sam opstanak apoteka
- Niska cijena usluge od 0,85 KM po receptu se negativno odražava na motivaciju zaposlenih
- Veliki broj nezaposlenih i niska primanja doprinose manjoj kupovnoj moći naših sugrađana što se reflektuje na finansijske efekte poslovanja
- Sve veće iseljavanje stanovništva mijenja demografsku sliku tako što postajemo društvo sa velikim brojem penzionera i starijih iznad 65 godina te negativnom stopom nataliteta.

Analiza unutrašnjih i spoljašnjih prednosti Ustanove daje odgovor na važno pitanje: da li treba investirati više u snagu Ustanove, da bude jača ili treba investirati u slabosti da se učine konkurentim.

Koristeći prednosti (kadrovi, stručnost, dostupnost usluge, orijentisanost ka korisniku, brige za pacijenta) Ustanova može da ostvaruje pozitivne rezultate. Fokusiranjem na sopstvenu snagu uz malo više razumijevanja šire društvene i političke zajednice vjerujemo da ćemo biti u mogućnosti da likvidno poslujemo na tržištu i da redovno izmirujemo svoje obaveze prema dobavljačima, te redovno isplaćujemo dohodak zaposlenima.

6. PEST ANALIZA

PEST analiza je analiza okruženja u kom Apoteka Sanski Most posluje i na koje se ne može uticati, ali ga je bitno proučiti, biti svjestan i nositi se s njim sa najmanjom štetom po Ustanovu.

6.1 Političko okruženje

- Komunikacija sa Osnivačem i bitnost partijske pripadnosti
- Nestabilna politička situacija

6.2 Ekonomsko okruženje

- Nestabilna ekonomska politika i niske cijene lijekova
- Troškovi na koje se ne može uticati (usluge, materijal, energenti)

- Ekonomska kriza i slaba kupovna moć građana, nezaposlenost
- Niska cijena marže i usluge

6.3 Socio-kulturno okruženje

- Demografska struktura- najveći procenat stanovništva starijeg od 60 godine, a sve manji procenat mladog radno sposobnog stanovništva
- Obrazovanje
- Odnos prema radu

6.4 Tehnološko okruženje

- Mogućnosti IT opreme
- Infrastruktura
- Brzina prenosa informacija između organizacionih jedinica

Parametri iz PEST analize govore da je okruženje u kom posluje Apoteka Sanski Most vrlo teško, s obzirom na ekonomsku krizu, geografski položaj i demografsku strukturu stanovništva. Dobro je to da i pored toga, Apoteka uspijeva da održava nivo kvaliteta rada i finansijskih pokazatelja.

Cilj Apoteke Sanski Most je da u narednom periodu poboljša sve te pokazatelje oslanjanjem na kvalitetnu uslugu i stručnost kako bi i dalje ostala konkurentna na tržištu.

7. PLAN POSLOVANJA

Plan poslovanja Apoteke Sanski Most za 2017.godinu odnosi se na djelatnost i redovne aktivnosti Ustanove koje je moguće prikazati mjerljivim indikatorima a koji proizilaze iz njenih strateških ciljeva, vizije, misije i vrijednosti, te vode ka realizaciji istih.

Godišnji plan Apoteka Sanski Most obuhvata plan realizacije lijekova sa Liste lijekova koji se mogu izdavati na recept,realizaciju lijekova koji nisu na listi lijekova kao i drugih proizvoda i usluga.Izradi godišnjeg plana prethodi analiza ostvarenih rezultata u prethodnoj godini i sagledavanju realne mogućnosti za povećanje obima prodaje u narednoj godini.Na osnovu prijedloga rukovodilaca apoteka o obimu prodaje,usaglašavaju se mogućnosti plasmana uz prijedloge novih aktivnosti kako bi se planski zadaci ostvarili.Planovi se postavljaju na realne osnove u skladu sa mogućnostima pozicioniranja u okruženju,uvažavanja finansijskih mogućnosti korisnika usluga i svih kapaciteta u prodajnim objektima. Ostvarenje postavljenog plana se prati,a analiza realizacije godišnjeg plana na nivou Ustanove vrši najmanje dva puta godišnje.Tada se analizira broj realizovanih recepata i njihova vrijednost,vrijednost ostvarene prodaje po robnim grupama,povezanost nabavke,prometa i lagera,uposlenost svakog pojedinca i sve drugo što u datom trenutku može dati informacije ostvarenja postavljenih planova i podizanja kvaliteta pruženih usluga.

8. PLAN PRUŽANJA USLUGA

U 2017. godini Plan Apoteke Sanski Most je povećanje broja usluga i obima poslovanja.

Ključni indikator performansi	Plan unapređenja	Zadužen	Mjere za poboljšanje aktivnosti	Rok za izvršenje	Postavljeni cilj	Ostvareni cilj	Učinak	Realizovano u 2016. godini
Broj e-receptata	Kontrolisati pad i rast e-receptata	Rukovodilac organizacione jedinice	Kvartalna statistika	1 godina	48.399			47.920
Broj usluga komercijalne prodaje	Povećati broj usluga	Rukovodilac organizacione jedinice	Marketing, zaposljeni upoznati sa ciljevima, motivacija, mediji	1 godina	163.440			161.822
Broj pakovanja galenskih i mag. lijekova	Povećati broj pakovanja	Rukovodilac organizacione jedinice	Marketing, jasni ciljevi, rad sa ljekarima	1 godina	550			475

9. PLAN KADROVA I STRUČNOG USAVRŠAVANJA

S obzirom da Apoteka Sanski Most ispunjava zakonske propise po broju timova, a isti su takve starosne strukture da neće biti odlazaka u penziju te u 2017. godini neće biti potrebe za zapošljavanjem novih kadrova medicinske struke a isti je slučaj i sa nemedicinskom strukom.

Tabela: kadrovi po kvalifikacionoj strukturi

Kvalifikaciona struktura	Broj zaposlenih u 2017. godini
NSS	2
SSS	5
VŠS	2
VSS	3

Tabela: kadrovi po godinama starosti

Godine starosti	Broj zaposlenih u 2017.godini
20-30	1
30-40	1
40-50	2
50-60	7
60-65	1

Tabela: kadrovi po godinama staža

Godine staža	2017.godina
0-5	2
5-10	0
10-15	1
15-20	3
20-25	2
25-30	2
30-35	2

Tabela: kadrovi po osnovu obavljanja djelatnosti

	2017.godina
Dipl. farmaceuti	3
Farmacutski tehničari	5
Nemedicinska struka	2
Spremačice	2
Ukupno medicinske struke	8
Ukupno nemedicinske struke	4
Ukupno	12

Apoteka Sanski Most ima interesa, ali nema mogućnosti za smanjenje nemedicinskog kadra.

FROM : ZJAPOTEKA

FAX NO. : 0038737684569

24 Feb. 2017 11:08 P1

Planirane neto plaće u 2017.godini

Najviša neto plaća	2500 KM
Najniža neto plaća	500 KM
Prosječna neto plaća	950 KM
Ukupno	136.800 KM

Ostale naknade zaposlenima biće isplaćivane prema Kolektivnom ugovoru.

Tabela: planirana isplata ostalih naknada zaposlenih u 2017.godini

Topli obrok	25.344 KM
Prevoz	4.800 KM
Regres	4.980 KM
Druge naknade	
Ukupno	35.124 KM

Posebnu pažnju Apoteka Sanski Most u 2017.godini će posvetiti stručnom usavršavanju zaposlenih putem ulaganja u stručnu obuku, edukacije, stručne seminare i obuku za implementaciju i obrazovanje uspostavljenog sistema kvaliteta što predstavlja siguran put za poboljšanje zadovoljstva zaposlenih i poboljšanje sistema poslovanja.

Ključni indikatori performansi	Plan unaprjeđenja	Aktivnosti	Zadužen	Rok za izvršenje	Postavljeni cilj	Ostvareni cilj	Učinak
Zadovoljstvo zaposlenih	Povećati	Stalna komunikacija sa zaposlenima, davanje odgovornosti, pohvale, motivacija	Rukovodilac organizacione jedinice	1 god.	90%		
Broj akreditovanih edukacija	Povećati	Stalno učenje i širenje znanja	Direktor	1 god.	3		

10. PLAN UNAPRJEĐENJA KVALITETA STRUČNOG RADA

Rukovodioci organizacionih jedinica Apoteka Sanski Most sastavljaju zapisnik o izvršenoj unutrašnjoj provjeri kvaliteta stručnog rada organizacionih jedinica i dostavljaju ga jednom mjesečno Stručnom savjetu Apoteke. Stručni savjet sačinjava godišnji izvještaj o sprovođenju unutrašnje provjere kvaliteta stručnog rada i dostavlja ga direktoru Apoteka Sanski Most. Izvještaj treba da sadrži utvrđeno činjenično stanje, predložene i poduzete mjere za otklanjanje uočenih nedostataka kao i prijedlog unaprjeđenja kvaliteta stručnog rada. Stručni savjet utvrđuje prijedlog Plana za unaprjeđenje kvaliteta stručnog rada koji obuhvata:

- kontrolu stručne evidencije(evidencija privatnih recepta, grešaka, otpisa)
- kontrolu poštovanja Dobre apotekarske prakse, Zakona zdravstvene zaštite i dr. (poštovanje režima izdavanja lijekova, rokova, higijene apoteka itd.)
- kontrolu poštovanja etičkih principa i pravila u radu farmaceuta i farmaceutskih
- kontrola organizacije rada
- kontrola organizacije rada

11. PLAN UNAPRJEĐENJA FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

U 2017. godini Apoteka Sanski Most će pristupiti procesu uspostave sistema sigurnosti i kvaliteta kojim rukovodi Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (skraćeno: AKAZ), a što je i njena zakonska obaveza.

Saglasno članu 12. stav 3. Zakona o apotekarskoj djelatnosti, obaveza je AKAZ-a da nakon uspješno obavljene procjene sigurnosnih standarda u apoteci, izda certifikat o zadovoljenju standarda sigurnosti.

Standardi sigurnosti i kvaliteta za apoteke propisani od AKAZ-a sadrže kriterijume :

- uslovi prostora (objekta) apoteke
- upravljanje i rukovođenje apotekom
- sigurne usluge farmaceutskog tima
- upravljanje rizikom

Apoteka Sanski Most će morati planirati finansijska sredstva za AKAZ-ov program certifikacije standarda sigurnosti kao i edukaciju zaposlenih koji bi vodili ovaj proces.

12. PLAN MARKETINŠKIH AKTIVNOSTI

- Redovno ažuriranje stranice Apoteke na društvenoj mreži facebook, dopunjavanje novim, aktuelnim sadržajima
- Izrada flajela sa edukativnim sadržajem za promociju zdravlja i prevenciju bolesti
- Organizovanje akcija promocije zdravlja čiji je cilj podizanje zdravstvene svijesti i kulture opšte javnosti, kao i suradnja između Apoteke i drugih zdravstvenih ustanova i društvene zajednice u cjelini
- Brendiranje apoteka proizvodima galenske laboratorije u vidu reklamnih postera i preko društvenih mreža
- Reklamiranje u medijima

13. PLAN ULAGANJA U OPREMU I INFORMACIONI SISTEM

- Ulaganje u novu računarsku opremu
- Umrežavanje poslovnih jedinica što bi omogućilo bolju komunikaciju, protok informacija i uvid u poslovanje i zalihe lijekova

Investicije za unaprjeđenje opreme, računarske opreme informacionog sistema bile bi finansirane iz sopstvenih sredstava, ali računamo i sa donacijom proizvođača i dobavljača.

14. PLAN RAZVOJA

Postupak projektovanja i razvoja novih usluga/proizvoda ili unaprjeđenja postojećih vršiče se na osnovu odluke direktora da se može ući u razvoj nove usluge/proizvoda kroz projektni zadatak, a na osnovu izvršenih analiza i prijedloga projekta koji razmatra direktor i stručni tim, koji će biti uključen u aktivnosti razvoja usluge /proizvoda.

15. PLAN ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE, BEZBJEDNOSTI I ZDRAVLJA NA RADU

Apoteka Sanski Most nema aktivnosti koji izazivaju negativan uticaj na životnu sredinu.

Aktivnosti vezane za zaštitu životne sredine, bezbjednost i zaštitu na radu u 2017. godini jesu:

- Periodični pregledi elektroinstalacija
- Servisiranje i provjera ispravnosti novih aparata za rad u laboratoriji
- Redovno provođenje postupka DDD
- Godišnji sistematski pregled zaposlenih

16. PLAN ODRŽAVANJA I ULAGANJA U INFRASTRUKTURU

Predmet održavanja	Vrsta održavanja	Napomena
1. Građevinska infrastruktura	Manje adaptacije, popravke održavanje	
2. Stolarski radovi	Redovne održavanje popravke	
3. Molerski radovi	Redovni radovi	
4. Električne instalacije i grijanje	Redovno interventno	
5. Računarska oprema	Redovno, interventno	Nabavka dva nova računara
6. Održavanje opreme za komunikaciju	Interventno	
7. Održavanje fiskalnih printera	Redovno, interventno	
8. Održavanje klima uređaja i el. uređaja	Redovno, interventno	
9. Laboratorijska oprema	Interventno	
10. Mjerni i kontrolni instrumenti	Redovno	
11. Vatrogasni aparati i tert. lift	Redovno, interventno	
12. Mehaničke popravke	Interventno	
13. Video nadzor	Interventno	Nabavka i ugradnja opreme za videonadzor

Za ulaganje i održavanje infrastrukture Apoteka Sanski Most u 2017. godini planira Sredstva u ukupnom iznosu do 10.000 KM.

III KONTINUIRANE AKTIVNOSTI

Dnevne kontinuirane farmaceutske aktivnosti mogu se klasificirati u četiri skupine:

- Povećanje sigurnosti i dostupnost lijekova
- Poboljšanje ishoda liječenja svakog pojedinog pacijenta
- Unaprjeđenje javnog zdravstva
- Doprinos učinkovitosti sistema