

JAVNA USTANOVA „APOTEKE SARAJEVO“



**IZVJEŠTAJ O RADU I FINANSIJSKOM POSLOVANJU
JU „APOTEKE SARAJEVO“
ZA 2018. GODINU**

Sarajevo, Marta 2019. godine

I. IZVJEŠTAJ O RADU	3
A. UVOD	3
1. <i>Djelatnost (misija i pravni okvir)</i>	4
2. <i>Osnivač JUAS.....</i>	5
3. <i>Sjedište JUAS.....</i>	5
4. <i>Identifikacijski broj JUAS.....</i>	5
5. <i>Radno vrijeme JUAS.....</i>	5
B. ORGANIZACIJA USTANOVE.....	9
1. <i>Prikaz organizacione strukture</i>	9
C. UPRAVLJAČKA STRUKTURA	10
D. PROSTOR.....	10
1. <i>Prostorni kapaciteti sa kojima raspolaže JUAS.....</i>	10
2. <i>Planirana ulaganja i izvršena ulaganja u poslovne prostore</i>	13
E. LJUDSKI RESURSI I RAZVOJ LJUDSKIH RESURSA	15
1. <i>Zapošljavanje.....</i>	18
2. <i>Zapošljavanje u saradnji sa Federalnim i Kantonalnim zavodima za zapošljavanje.....</i>	19
3. <i>Stručno i naučno usavršavanje</i>	19
F. OPREMA.....	20
G. DJELATNOST	20
1. <i>Sektor farmacije.....</i>	20
2. <i>Sektor za finansije i računovodstvo</i>	33
3. <i>IT podrška</i>	42
4. <i>Sektor za opšte, pravne i kadrovske poslove</i>	47
5. <i>Sektor podrške</i>	48
MEHANIZMI UNUTRAŠNJEG NADZORA.....	48
OPSERVACIJE	49

I. IZVJEŠTAJ O RADU

A. UVOD

Kao i u prethodnom periodu, u izvještajnoj 2018. godini, Javna ustanova „Apoteke Sarajevo“ (u daljem tekstu: „JUAS“) je kroz svoju djelatnost nastavila pružati kvalitetnu farmaceutsku uslugu svojim pacijentima. Shodno definisanom planu, naš fokus je bio na poboljšanju finansijskih performansi, povećanju zadovoljstva korisnika naših usluga i naših zaposlenika, kao i ostvarenju širih društvenih ciljeva.

Ključni finansijski pokazatelji u izvještajnoj 2018. godini su:

- Prihoda je povećan za 1,6 % ili za 839.276 KM
- Ostvarena razlika u cijeni je povećana za 7,5 % ili za 787.636 KM
- Kapital prije oporezivanja je uvećan za 2,8 %, te sada iznosi 10.214.154 KM
- Dobit prije oporezivanja je 281.627 KM

Posebna postignuća ostvarena u 2018. godini, pored navedenih, su:

- adaptacija Centralne apoteke u Sarajevu, na adresi Maršala Tita 40, koja je modernizovana po najsavremenijim standardima u apotekarstvu i organizovana na principu automatiziranog (robotiziranog) skladišta, što je prvi oblik ovakve apoteke u Bosni i Hercegovini i susjednim zemljama
- implementacija novog, savremenog informacionog sistema, koji će našem poslovanju omogućiti značajno brže, efikasnije i racionalnije poslovanje
- certifikacija po ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 standardima
- certifikacija 10 apoteka po AKAZ normama,
- uvođenje programa lojalnosti kupaca,
- završavanje dotrajale informatičke opreme u svim poslovnim jedinicama, sa nabavkom 100 računara
- izbor u TOP 3 najpoželjnija poslodavca u farmaceutskom sektoru u 2018. godini od strane kompanija Kolektiv – Posao.ba

U 2018. godini je nastavljeno sa politikom edukacije naših uposlenika kao najvažnije aktive JUAS. Usješno realiziranim edukacijskim programom, stvorili smo veliku kolektivnu vrijednost, prepoznali potencijal individualnih talenata, te osnažili JUAS.

Uzevši u obzir sve probleme i izazove sa kojima smo se susretali u izvještajnom periodu, poslovna 2018. godina je za JUAS bila uspješna, što je jasno vidljivo iz svih naših finansijskih pokazatelja.

Prim.mr.ph. Sait Muradić
Generalni direktor

1. Djelatnost (misija i pravni okvir)

Djelatnost JUAS je obavljanje apotekarske djelatnosti na primarnom nivou, što obuhvata sljedeće:

- snabdijevanje lijekovima i medicinskim sredstvima;
- snabdijevanje herbalnim lijekovima i herbalnim supstancama;
- snabdijevanje homeopatskim lijekovima;
- izrada i snabdijevanje magistralnim i galenskim lijekovima;
- snabdijevanje dječjom hranom i dječjom opremom, kao i dijetetskim proizvodima;
- snabdijevanje kozmetičkim i drugim sredstvima za njegu i očuvanje zdravlja;
- savjetovanje u vezi pravilne primjene lijekova, medicinskih sredstava, herbalnih i homeopatskih lijekova, kozmetičkih i dijetetskih proizvoda;
- pružanje dodatnih usluga u svrhu provođenja preventivnih mjera za očuvanje i zaštitu zdravlja stanovništva, a koje podrazumijeva mjerenje određenih parametara koje pacijenti mogu i samostalno odrediti u postupku samokontrole, pri čemu ove usluge imaju savjetodavni karakter i ne pružaju se u svrhu postavljanja dijagnoze kao što su mjerenje šećera u krvi, krvnog pritiska, težine, starost krvnih žila, gustoće kostiju, holter i sl.

U obavljanju apotekarske djelatnosti magistri farmacije, u saradnji sa drugim zdravstvenim radnicima, posebnu pažnju posvećuju praćenju, izbjegavanju ili smanjenju nuspojava lijekova.

Misija JUAS je:

- biti na usluzi svim građanima koji imaju potrebu za lijekovima, medicinskim sredstvima, dodatcima prehrani i drugim robama iz oblasti farmaceutske djelatnosti;
- da uvijek ima na raspolaganju dovoljne količine i asortiman lijekova, medicinskih sredstava i drugih roba koje se traže od strane korisnika usluga;
- da pruž stručnu i kvalitetnu uslugu pacijentima, da daje upute u vezi korištenja lijekova, medicinskih sredstava i druge robe, koju korisnik kupuje u apotekama.

Temeljno načelo poslovanja JUAS je:

„KORISNICI NAŠIH USLUGA SU UVIJEK NA PRVOM MJESTU“

Ekološka osviještenost i uvažavanje temeljnih načela zaštite okoliša, te principi tajnosti i pouzdanosti podataka i informacija s kojima raspoložemo, sastavni su dio našeg poslovanja, što potvrđuje slogan:

„JU „Apoteke Sarajevo“ – dugogodišnji pouzdan prijatelj u očuvanju vašeg zdravlja i zdravlja vaših najdražih“.

Vizija JUAS je:

- da ostane lider u apotekarskoj djelatnosti s najvećim tržišnim udjelom u oblasti prodaje farmaceutske proizvoda;
- da prednjači u primjeni tehničko-tehnoloških rješenja i osavremenjavanja poslovanja, s ciljem da korisnik usluga i proizvoda bude zadovoljan stručnom i brzom uslugom u apotekama;
- da u oblasti proizvodnje vlastitih galenskih proizvoda zauzme značajano mjesto u Bosni i Hercegovini i da vlastite proizvode plasira na međunarodno tržište.

Vrijednosti JUAS su:

- zadovoljni uposlenici i stalna briga o edukaciji i podmlađivanju kadrova;
- primjena savremenih tehničko-tehnoloških rješenja, kako u obavljanju apotekarske djelatnosti, tako i u potpunom poslovanju JUAS.

Pravni okvir:

JUAS posluje samostalno i obavlja svoju djelatnost na način propisan Zakonom o ustanovama („Službeni list RBiH“, br. 6/92, 87/93 i 13/94), Zakonom o zdravstvenoj zaštiti („Službene novine Federacije BiH“, broj 46/10), Zakonom o apotekarskoj djelatnosti („Službene novine Federacije BiH“, broj 40/10), Odlukom o preuzimanju prava i obaveza osnivača i usklađivanju organizacije i poslovanja JUAS („Službene novine Kantona Sarajevo“, broj 7/12), Statutom JUAS-a („Službene novine Kantona Sarajevo“, broj 4/14 i 20/16) i drugim aktima.

2. Osnivač JUAS

JUAS je zdravstvena ustanova u državnoj svojini, a prava i dužnosti Osnivača ima Skupština Kantona Sarajevo.

3. Sjedište JUAS

Sjedište JUAS je u Sarajevu, na adresi Aleje Bosne Srebrene bb/IX.

4. Identifikacijski broj JUAS

4200280090003

5. Radno vrijeme JUAS

Radno vrijeme JUAS-a usklađeno je sa odredbama Kolektivnog Ugovora o pravima i obavezama poslodavaca i radnika iz oblasti zdravstva za područje Kantona Sarajevo („Službene novine Kantona Sarajevo“, broj: 44/17), te je prilagođeno potrebama pacijenata/korisnika naših usluga na području Kantona Sarajevo i ZE - DO kantona, kao i radnim vremenima zdravstvenih ustanova iz oblasti primarne zdravstvene zaštite.

Radno vrijeme organizacionih jedinica (apoteke, ogranci depoi) obavljalo se u skladu sa planom prikazanim u tabeli niže.

Tabela 1. Prikaz plana radnog vremena organizacionih jedinica u 2019. godini

R.B.	Naziv poslovne jedinice	Organizacioni oblik	Adresa	Opština	Radno vrijeme radnim danom	Radno vrijeme subotom	Radno vrijeme nedjeljom
KANTONU SARAJEVO							
Dežurne apoteke							
1	Bašćaršija	apoteka	Obala Kulina Bana 40	Stari Grad	0-24	0-24	0-24
2	Marijin Dvor	apoteka	Maršala Tita 1	Centar	0-24	0-24	0-24
3	Novo Sarajevo	apoteka	Zmaja od Bosne 51	Novo Sarajevo	0-24	0-24	0-24
4	Hitna	ogranak	Kolodvorska 14	Novo Sarajevo	0-24	0-24	0-24
5	Dobrinja	apoteka	Salke Lagumdžije 15	Novi Grad	0-24	0-24	0-24
6	Ilidža	apoteka	Emira Bogunića – Čarlija 15	Ilidža	0-24	0-24	0-24
7	Hadžići	ogranak	Hadželi 84	Hadžići	0-24	0-24	0-24
8	Vogošća	apoteka	Igmanska 56	Vogošća	0-24	0-24	0-24
9	Ilijaš	apoteka	Hašima Spahića 23	Ilijaš	0-24	0-24	0-24
Ostale apoteke							
1	Bosna	apoteka	Zelenih beretki 81	Stari grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
2	Logavina	ogranak	Logavina do broja 25	Stari grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
3	Stari Grad	apoteka	Fra Grge Martića b.b	Stari grad	7,30 – 21,00 (lj) 20,00 (z)	9,00 – 21,00 (lj) 20,00 (z)	/
4	Sedrenik	ogranak	Sedrenik 85	Stari grad	Pon,uto,s ri,pet 7,30- 15,00 Čet 13,00 -20,00	Svaka druga subota 8,00 – 14,00	/

5	Vratnik	ogranak	Mustafe Dovadžije 17	Stari grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
6	Breka	ogranak	Himze Polovine b.b	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
7	Centralna apoteka	apoteka	Maršala Tita 40	Centar	7,30 – 22,00 (lj) 22,00 (z)	9,00 – 21,00 (lj) 21,00 (z)	/
8	Centar (Vrazova)	ogranak	Vrazova 11	Centar	8,00 – 20,00	8,00 – 20,00	8,00 – 20,00
9	Koševo	apoteka	Bolnička 9	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
10	Koševsko Brdo	apoteka	Braće Begić 4	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
11	Mejtaš	apoteka	Čekaluša 29	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
12	Pozorište	ogranak	Branilaca Sarajeva 21	Centar	7,30 – 21,00 (lj) 20,00 (z)	9,00 – 15,00	/
13	Skenderija	apoteka	Reisa Džemaludina Čauševića 4	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
14	Čengić Vila	apoteka	Bulevar M. Selimovića 21	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
15	Grbavica	ogranak	Grbavička 14b	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
16	Importanne	ogranak	Zmaja od Bosne 7- 7A	Novo Sarajevo	9,00 – 22,00	9,00 – 22,00	10,00 – 19,00
17	Kovačići	ogranak	Zagrebačka 27	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
18	Pofalići	ogranak	Hamdije Čemerlića 17	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
19	Pofalići gornji	ogranak	Humska 67	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
20	Velešići	ogranak	Mustafe Behmena 24a	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
21	Aerodromsko Naselje	ogranak	Rudolfa Rude Tomića 5	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
22	Buća Potok	ogranak	Adema Buće 70	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
23	Novi Grad	apoteka	Trg međunarodnog prijateljstva 7	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
24	Otoka	ogranak	Gradačačka 14a	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	8,00 – 15,00
25	Rajlovac	ogranak	Rajlovačka cesta 41	Novi Grad	8,00 – 20,00	8,00 – 15,00	/

26	Saraj Polje	ogranak	Mojmiljska b.b	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 20,00	/
27	Švrakino	ogranak	Safeta Hadžića b.b	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
28	Hrasnica	ogranak	Put Famosa 1	Ilidža	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
29	Kobilja Glava	apoteka	Kobilja Glava b.b	Vogošća	Pon, sri, čet, pet: 7,30 – 15,00 Uto: 13,00 – 20,00	Svaka druga subota 8,00 – 14,00	/
30	Srednje	ogranak	Srednje b.b	Ilijaš	Pon., , Čet., Pet., 8,00 – 16,00 Sri. 11,00 – 19,00	/	/
31	Trnovo	depo	Trnovo b.b	Trnovo	8,00 – 16,00	/	/
ZE – DO KANTON							
1	Breza	ogranak	Šehidska 20	Breza	7,30 – 22,00	7,30 – 15,00	7,30 – 15,00
2	Olovo	ogranak	Bosanska b.b	Olovo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
3	Olovo II	ogranak	Željeznička 35	Olovo	9,00 – 12,00	/	/
4	Careva ćuprija	depo		Olovo	Po,sri,pet 8,00 – 12,00	/	/
5	Vareš	ogranak	Zvijezda 23 blok E4	Vareš	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
6	Visoko	ogranak	Šehida Resula 2	Visoko	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	9,00 – 15,00
7	Gračanica	depo	Veliko Čajno b.b	Visoko	8,00 – 20,00	/	/
Galenski laboratorij galas (Zbog specifičnih, otežanih, uslova rada radno vrijeme je skraćeno sa 7,30 na 7 sati)							
1	Galas	Galenski laboratorij	Mustafe Pintola 1	Ilidža	7,30 – 16,00	/	/
Administrativne službe							
1	Uprava i stručne službe		Aleja Bosne Srebrene bb		07,30 – 15,30	/	/

2	Služba za nabavku i Skladište	Bistrik Medresa 2	Stari Grad	07,30 – 15,30	/	/
3	Call Centar	Grbavička 14b	Novo Sarajevo	8,00 – 20,00	/	/

Legenda: (lj) = ljetni period; (z) = zimski period.

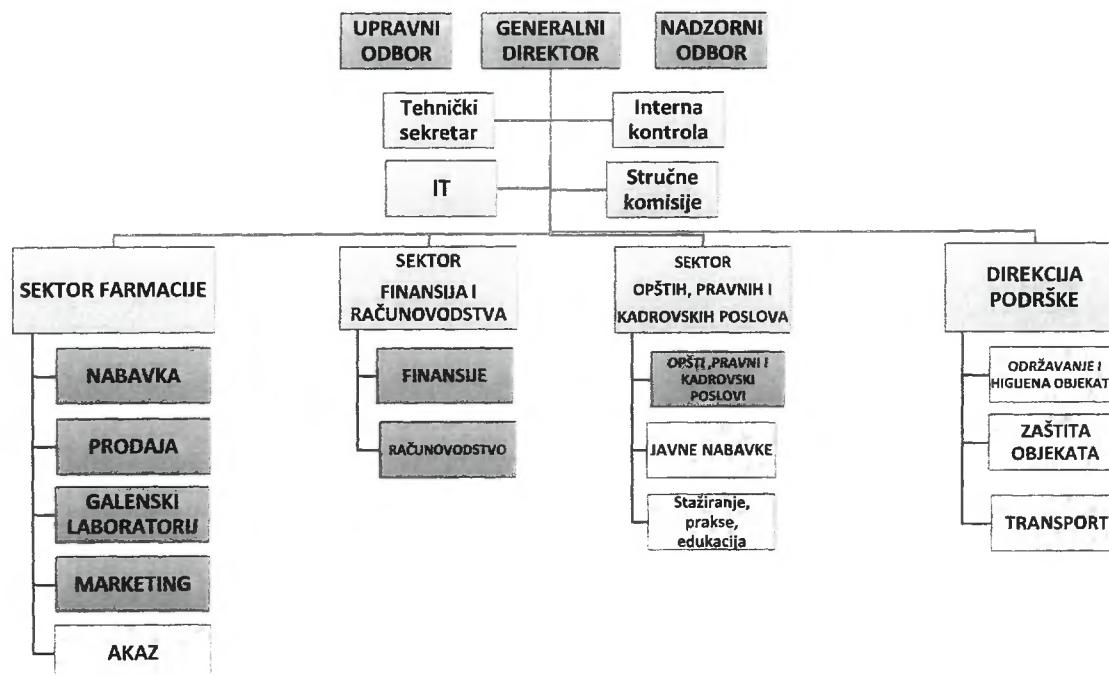
B. ORGANIZACIJA USTANOVE

1. Prikaz organizacione strukture

Primjenjujući savremena dostignuća nauke o menadžmentu, poslovna djelatnost JUAS-a je bila grupisana u 3 osnovne grupe procesa:

- glavne procese
- pomoćne procese i
- procese menadžmenta.

Navedeni procesi su se odvijaju kroz Upravu, 3 sektora djelovanja i pripadajuće organizacione djelove, kako sljedi:



U izvještajnom periodu nije bilo promjena unutar organizacione strukture u odnosu na 2017. godinu.

C. UPRAVLJAČKA STRUKTURA

Upravni odbor upravlja radom JUAS-a, a imenovan je Rješenjem Vlade Kantona Sarajevo broj 02-05-29188-28.4/16 od 06.10.2016. godine na mandatni periodu od 4 godine.

Nadzorni odbor je organ kontrole poslovanja u JUAS-u, a imenovan je Rješenjem Vlade Kantona Sarajevo broj 02-05-9504-26.30/16 od 29.03.2016. godine na mandatni period od 4 godine.

Generalni direktor JUAS-a je na ovu funkciju imenovan dana 16.09.2016. godine na mandatni period od 4 godine. Generalni direktor rukovodi radom u JUAS-a, samostalan u svom radu i odgovoran je Upravnom odboru i Osnivaču za zakonitost i stručnost rada u JUAS-a.

D. PROSTOR

JUAS je svoju registrovanu djelatnost obavljala u 50 poslovnih prostora i to:

- 1 poslovni prostor – Uprava i stručne službe;
- 1 poslovni prostor – Odjel nabavke;
- 47 poslovnih prostora zdravstvenih ustanova (apoteke, ogranci apoteka, depoi apoteka) – OZU 1;
- 1 poslovni prostor Galenski laboratorij "GALAS".

1. Prostorni kapaciteti sa kojima raspolaže JUAS

Tabela 2. Prostorni kapaciteti sa kojima raspolaže JUAS u Kantonu Sarajevo

RB	Naziv organizacionog segmenta	Organizacioni oblik	Lokalitet (općina i adresa)	Kvadratura prostora (m ²)	Pravni status
1.	Uprava	Uprava i stručne službe	Aleja Bosne Srebrene bb	795,00	JU Studentski centar - zakup
2.	Odjel nabavke	Odjel nabavke	Bistrik Medresa 2	1.008,65	Vlasništvo JUAS
3.	Aerodromsko naselje	ogranak	Novi Grad Rudolfa Rude Tomića 5	94,94	Općina Novi Grad - zakup
4.	Bašćaršija	apoteka	Stari Grad Kulina Bana 40	148,81	Općina Stari Grad - zakup
5.	Bosna	apoteka	Stari Grad Zelenih beretki 81	211,67	Islamska zajednica u BiH – Rijaset - zakup
6.	Buća Potok	ogranak	Novi Grad Adema Buće 70	92,82	Općina Novi Grad - zakup

7.	Breka	ogranak	Himze Polovine b.b	99,93	Općina Centar – zakup
8.	Centralna apoteka	apoteka	M. Tita 40	360,30	Vlasništvo JUAS
9.	Centar	ogranak	Vrazova 11	71,00	Općina Centar – zakup
10.	Čengić Vila	apoteka	Novo Sarajevo Bul. M. Selimovića 21	232,79	Vlasništvo JUAS
11.	Dobrinja	apoteka	Novi Grad Salke Lagumdžije 15	222,12	Općina Novi Grad - zakup
12.	Grbavica	ogranak	Grbavička 14b	84,15	Općina Novo Sarajevo - zakup
13.	Hadžići	ogranak	Hadžići Hadželi 84	106,93	Vlasništvo JUAS
14.	Hitna	ogranak	Novo Sarajevo Kolodvorska 14	74,40	Zavod za hitnu medicinsku pomoć KS – ustupljeno na korištenje bez naknade
15.	Hrasnica	ogranak	Ilidža Put Famosa 1 Hrasnica	74,70	Vlasništvo JUAS
16.	Ilidža	apoteka	Emira Bogunića– Čarlija 15	236,25	Vlasništvo JUAS
17.	Ilijaš	apoteka	Ilijaš Hašima Spahića b.b	128,30	Vlasništvo JUAS
18.	Importanne	ogranak	Zmaja od Bosne 7-7A	86,55	Importanne centar (Teloptic d.o.o.) - zakup
19.	Kobilja Glava	ogranak	Vogošća Kobilja Glava b.b	95,36	Vlasništvo JUAS
20.	Koševo	apoteka	Centar Bolnička 9-A	198,98	Kanton Sarajevo Kantonalni stambeni fond - zakup
21.	Koševsko Brdo	apoteka	Centar Braće Begić 4	121,13	Kanton Sarajevo Kantonalni stambeni fond - zakup
22.	Kovačići i Denta shop Kovačići	ogranak	Novo Sarajevo Zagrebačka 27	114,72	Služba za zajedničke poslove organa i tijela Federacije BiH

23.	Logavina	ogranak	Stari Grad Logavina do 25	51,92	Služba za zajedničke poslove organa i tijela Federacije BiH
24.	Marijin Dvor	apoteka	Centar Maršala Tita 1	178,01	Općina Centar - zakup
25.	Mejtaš	apoteka	Centar Čekaluša 29	149,94	Kanton Sarajevo Kantonalni stambeni fond - zakup
26.	Novi Grad	apoteka	Novi grad Trg. Međ. Prijatelj. 7	275,36	Vlasništvo JUAS
27.	Novo Sarajevo	apoteka	Novo Sarajevo Zmaja od Bosne 51	150,42	Općina Novo Sarajevo - zakup
28.	Otoka	ogranak	Novi grad Gradačačka 14a	85,96	Općina Novi Grad - zakup
29.	Pofalići	ogranak	Novo Sarajevo Hamdije Čemerlića 7	73,54	Vlasništvo JUAS
30.	Pofalići Gornji	ogranak	Novo Sarajevo Humska 67	82,70	Državno vlasništvo – pravo korištenja
31.	Pozorište	ogranak	Centar Branilaca Sarajeva 21	78,45	ZOI 84 - zakup
32.	Rajlovac	ogranak	Novi Grad Rajlovačka cesta 41	76,01	TC Robot Rajlovac - zakup
33.	Saraj Polje	ogranak	Novi grad Mojmilska b.b	69,84	Državno vlasništvo – pravo korištenja
34.	Sedrenik	ogranak	Stari grad Sedrenik br. 85	75,23	Općina Stari Grad - zakup
35.	Skenderija	apoteka	Reisa Dž. Čauševića 4	142,04	Vakufska direkcija Sarajevo - zakup
36.	Srednje	ogranak	Ilijaš Srednje	59,30	Državno vlasništvo – pravo korištenja
37.	Stari Grad	apoteka	Stari Grad Trg fra Grge Martića bb	204,07	Općina Stari Grad - zakup
38.	Švrakino	ogranak	Novi grad Safeta Hadžića b.b	66,64	Općina Novi Grad - zakup
39.	Trnovo	depo	Trnovo	15,05	Državno vlasništvo – pravo korištenja

40.	Velešići	ogranak	Novo Sarajevo Mustafe Behmena 24a	62,46	Vlasništvo JUAS
41.	Vogošća	apoteka	Vogošća Igmanska 56	131,58	Državno vlasništvo – pravo korištenja
42.	Vratnik	ogranak	Mustafe Dovadžije 17	87,34	Vlasništvo JUAS
43.	Galenski laboratorij GALAS	laboratorij	Mustafe Pintola 1	197,82	Državno vlasništvo – pravo korištenja

Tabela 3. Prostorni kapaciteti sa kojima raspožaje JUAS u ZE – DO kantonu

RB	Naziv organizacionog segmenta	Organizacioni oblik	Lokalitet (općina i adresa)	Kvadratura prostora u m ²	Pravni status
1.	Breza	ogranak	Breza Šehidska 20	82,92	Državno vlasništvo – pravo korištenja
2.	Gračanica	depo	Visoko Veliko Čajno b.b	16,00	MZ Gračanica - zakup
3.	Olovo	ogranak	Olovo Bosanska b.b	63,00	Vlasništvo JUAS
4.	Olovo 2	ogranak	Olovo Zeljeznička 35	60,00	DZ Olovo - zakup
5.	Careva čuprija	Depo	Careva čuprija		DZ Olovo – zakup
6.	Vareš	ogranak	Vareš Zvijezda 23 Blok E4	73,08	Državno vlasništvo – pravo korištenja
7.	Visoko	apoteka	Visoko Šehida Resula br. 2	187,53	Vlasništvo JUAS

2. Planirana ulaganja i izvršena ulaganja u poslovne prostore

Kapitalni projekti JUAS u 2018. godini su:

- adaptacija Centralne apoteke na adresi Maršala Tita 40

U 2018. godini izvršena je potpuna adaptacija Centralne apoteke na adresi Maršala Tita 40. Radovi na adaptaciji su se izvodili u prvom kvartalu 2018. godine, i okončani su 05.04.2018. godine kada je bilo i svečako otvorenje apoteke.

Ova apoteka je modernizovana po najsavremenijim standardima u apotekarstvu i organizovana na principu automatiziranog (robotiziranog) skladišta, što je prvi oblik ovakve apoteke u Bosni i

Hercegovini i susjednim zemljama. Za navedenu adaptaciju i nabavku nove opreme i automatiziranog skladišta su obezbijedena sredstva iz vlastitih izvora finansiranja.



Centralna apoteka u novom ruhu

Adaptacijom Centralne apoteke, proširen je prostor za cca. 200 m², tako da je njena nova površina 360,30 m².

Apoteka ima dvije etaže. U etaži u prizemlju nalazi se prostor za izdavanje lijekova (oficina), laboratorija, materijalka, mokri čvor i pomoćne prostorije. Na drugoj etaži nalaze se kancelarija za rukovodioca apoteke i administraciju, prostor za obavljanje službe pripravnosti, prostorija za garderobu i čajna kuhinja.

E. LJUDSKI RESURSI I RAZVOJ LJUDSKIH RESURSA

Tabela 4. Prikaz ukupnog broja zaposlnih prema statusu zaposlenja u izvještajnom periodu

Ukupan broj zaposlenih	Ukupan broj zaposlenih na neodređeno vrijeme	Ukupan broj zaposlenih na određeno vrijeme	Udio zaposlenih na određeno vrijeme u odnosu na ukupan broj zaposlenih
436	372	64	14%

Tabela 5. Ukupan broj i struktura radnika zaposlenih na neodređeno vrijeme po organizacionim segmentima

	Zaposlenici ukupno	Magistri farmacije	Magistri farmacije sa specijalizacijom	Magistri farmacije naučni stepen doktor nauka sa spec.	Magistri farmacije naučni stepen magistar nauka	Magistri farm. naučni stepen	Farm. tehničari	Nezdravž	Nezdravstveni kadar VSS	Nezdravstveni kadar SSS	Nezdravstveni kadar NSS
Menadžment	4	2							2		
Voditelj ureda generalnog direktora	1									1	
Samostalni odjel IT podrške	4								3	1	
Sektor farmacije	32	7	4	1			11		5	4	
Sektor finansija i računovodstva	14								5	9	
Sektor, opštih, pravnih i kadrovskih poslova	5								4	1	
Direkcija podrške	39								4	5	30
UKUPNO	99	9	4	1			11		23	21	30
Organizacione jedinice-Apoteke SA Kanton											
Apoteka Aerodromsko naselje	6	3					3				
Apoteka Baščaršija	12	5					6			1	
Apoteka Bosna	6	2	1		1		2				
Apoteka Breka	4	3					1				
Apoteka Buća potok	6	3				1	2				
Apoteka Centar	13	7	1				5				
Apoteka-Ogranak Centar	6	3					3				
Apoteka Čengić Vila	7	4					3				
Apoteka Dobrinja	9	4	1				3			1	
Apoteka Grbavica	6	4					2				
Apoteka Hadžići	6	2					4				
Ogranak Hitna	10	5					5				
Ogranak Hrasnica	4	2					2				
Apoteka Ilidža	8	3					4			1	
Ogranak Impotanne	7	4					3				
Apoteka Ilijaš	8	4					4				
Ogranak Kobilja glava	2	1					1				
Apoteka Kovačići	5	3					2				

Apoteka Koševo	6	4				2				
Apoteka Koševsko brdo	6	1	1			4				
Ogranak Logavina	4	2				2				
Apoteka Marijin dvor	8	5				2		1		
Apoteka Mejtaš	6	3				3				
Apoteka Novo Sarajevo	12	5	1			5		1		
Apoteka Novi grad	5	3				2				
Apoteka Otoka	5	2	1			2				
Ogranak Pofalići	4	2	1			1				
Ogranak Gornji Pofalići	4	2				2				
Apoteka Pozorište	5	2				3				
Ogranak Rajlovac	4	2				2				
Ogranak Saraj polje	8	4				4				
Apoteka Sedrenik	2	1				1				
Apoteka Skenderija	5	1				1	3			
Ogranak Srednje	1	1								
Apoteka Stari grad	12	5				6		1		
Ogranak Švrakino	6	4				2				
Depo Trnovo	2	2								
Ogranak Velešići	6	2				4				
Apoteka Vogošća	8	4				3		1		
Ogranak Vratnik	4	2				2				
Ukupno Sa Kanton	247	121	7			3	110		7	
Organizacione jedinice-Apoteke Ze-Do Kanton										
Ogranak Breza	7	3					4			
Depo Gračanica	3	1					2			
Ogranak Olovo 1, Olovo 2 i Careva ćuprija	6	3					3			
Ogranak Visoko	5	3					2			
Ogranak Vareš	4	2					2			
Ukupno Ze-Do Kanton	25	12					13			
Ukupno svi zaposlenici zaposleni na neodređeno	372	142	11	1	1	2	134	23	28	30

Tabela 6. Ukupan broj i struktura radnika zaposlenih na određeno vrijeme po organizacionim segmentima

	Zaposlenici ukupno	Magistri farmacije	Magistri farmacije sa	Magistri farmacije naučni stepen doktor nauka sa spec.	Magistri farmacije naučni stepen magistar nauka	Magistri farm. naučni stepen magistar nauka sa spec.	Farm. tehničari	Nezdravstveni kadar naučni stepen	Nezdravstveni kadar VSS	Nezdravstveni kadar SSS	Nezdravstveni kadar NSS
Samostalni odjel IT podrške	1							1			
Sektor farmacije	5	1					3	1			
Sektor finansija i računovodstva	3							3			
Direkcija podrške	5								1	4	
UKUPNO	14	1					3	5	1	4	

Organizacione jedinice-Apoteke SA Kanton			
Apoteka Aerodromsko naselje			
Apoteka Bašćaršija	3	3	
Apoteka Bosna	2	1	1
Apoteka Breka	1		1
Apoteka Buća potok			
Apoteka Centar	3	1	2
Apoteka-Ogranak Centar	2	2	
Apoteka Čengić Vila			
Apoteka Dobrinja	3	1	2
Apoteka Grbavica			
Apoteka Hadžići	6	5	1
Ogranak Hitna	2	2	
Ogranak Hrasnica			
Apoteka Ilidža	7	4	3
Ogranak Impotanne			
Apoteka Ilijaš	4	3	1
Ogranak Kobilja glava	1		1
Apoteka Kovačići	1		1
Apoteka Koševo	1		1
Apoteka Koševsko brdo			
Ogranak Logavina			
Apoteka Marijin dvor	5	2	3
Apoteka Mejtaš			
Apoteka Novo Sarajevo	1	1	
Apoteka Novi grad			
Apoteka Otoka			
Ogranak Pofalići			
Ogranak Gornji Pofalići			
Apoteka Pozorište			
Ogranak Rajlovac			
Ogranak Saraj polje			
Apoteka Sedrenik			
Apoteka Skenderija	1	1	
Ogranak Srednje			
Apoteka Stari grad	2	1	1
Ogranak Švrakino			
Depo Trnovo			
Ogranak Velešići			
Apoteka Vogošća	4	2	2
Ogranak Vratnik			
Ukupno Sa Kanton	49	29	20

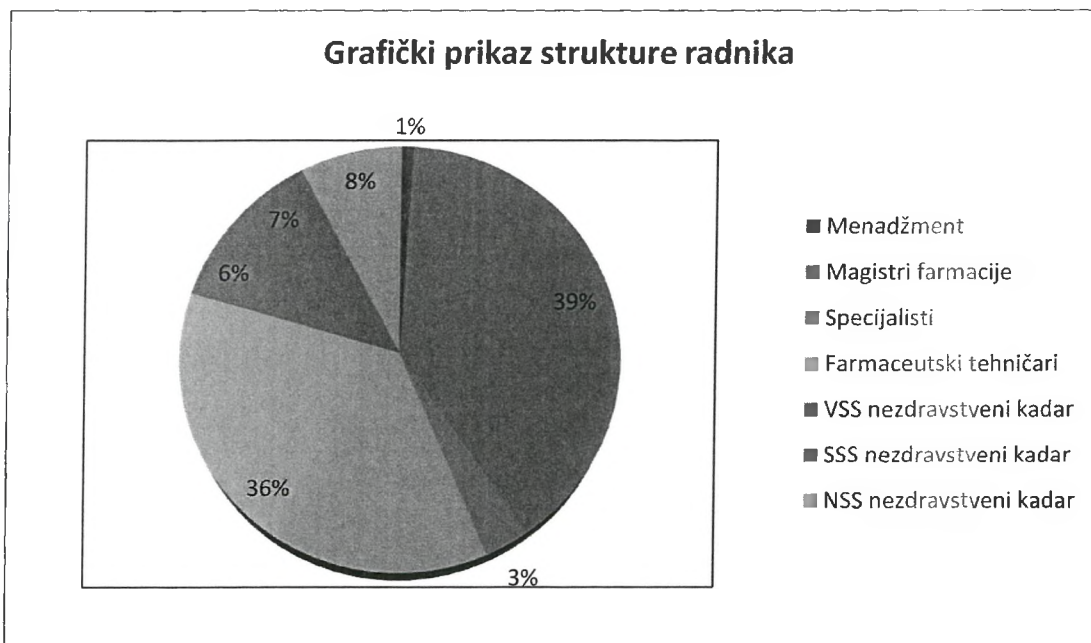
Organizacione jedinice-Apoteke Ze-Do Kanton			
Ogranak Olovo 1, Olovo 2 i Careva ćuprija	1		1
Ogranak Vareš			
Ukupno Ze-Do Kanton	1		1

Penzionisanje

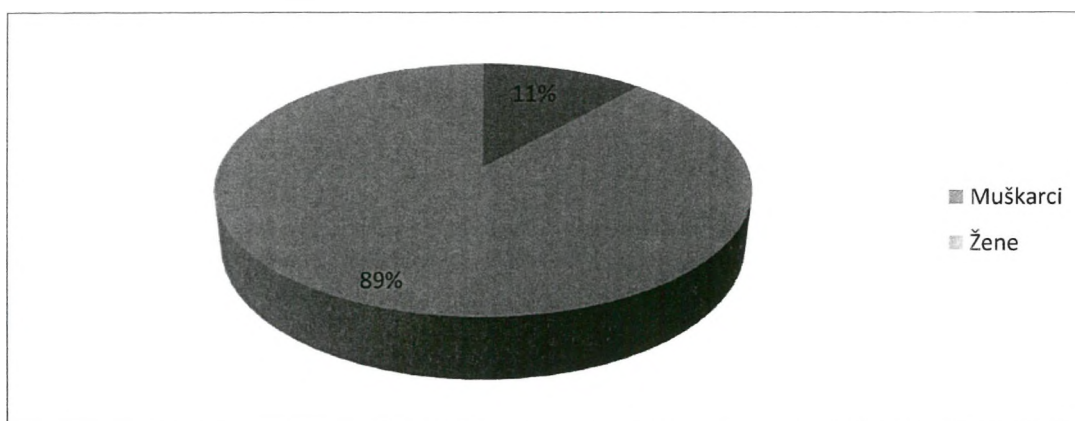
Tokom izvještajnog perioda, penzionisano je ukupno 10 radnika.

Drugi odlasci

Tokom izvještajnog perioda po osnovu sporazumnog raskida radnog odnosa JUAS su napustila 3 radnika.



Grafički prikaz polne zastupljenost:



Prosječna životna starost zaposlenih u JUAS je 45 godina.

1. Zapošljavanje

Na dan 31.12.2018. godine JUAS je ima 436 radnika, od čega je:

- 188 - magistara farmacije (od čega je 14 specijalista)
- 157 – farmaceutska tehničara
- 91 – administrativni, tehnički i ostali radnici

Zbog značajnog smanjenja broja zaposlenika u prethodnom periodu, zbog odlaska u penziju, znatno je otežan rad u apotekama, posebno u smislu pokrivenosti svih apoteka brojem i strukturom obaveznog farmaceutskog kadra koji je propisan zakonom, kao i otežanih okolnosti u primjeni Zakona o radu u smislu prava radnika (godišnji odmori, bolovanje, i dr.). U cilju prevazilaženja problema nedostatka kadra JUAS je tokom izvještajnog perioda bila prinuđena da zapošljava novi kadar, kako bi na taj način prevazišla probleme deficitarnosti kadra.

Shodno izloženom, u izvještajnom periodu je primljeno u radni odnos 27 novih radnika na određeno vrijeme, od čega:

- 15 magistara farmacije;
- 6 farmaceutskih tehničara;
- 6 radnika nezdravstvene struke

Ističemo, da je za normalno funkcionisanje 9 dežurnih apoteka na Kantonu Sarajevo, čije je radno vrijeme 0 - 24 sata, potrebno minimalno 50 magistara farmacije i 50 farmaceutskih tehničara.

Umjeren rast zaposlenih u periodu 2017. – 2018. godina ujedno je i omogućio razvoj osnovnih funkcija JUAS kroz strateški odabir profila kadrova koji su bili neophodni za dalje unapređenje efikasnosti poslovanja.

2. Zapošljavanje u saradnji sa Federalnim i Kantonalnim zavodima za zapošljavanje

Stanje na tržištu rada u Bosni i Hercegovini, karakterišu sporo otvaranje formalnih radnih mjesta i velike stope nezaposlenosti.

Upravo iz pomenutih razloga u izvještajnom periodu JUAS, nastavljena je korisna saradnja sa zavodima za zapošljavanje, koja je fokusirana na pružanje prvog radnog iskustva mladim ljudima sa završnom srednjom školom zdravstvenog usmjerenja ili fakultetom. Cilj programa je jačanje konkurentnosti na tržištu rada – kroz prvo radno iskustvo mladim nezaposlenim osobama, osobama bez radnog iskustva u dobi do 30 godina, prijavljenih na evidenciju nezaposlenih.

Ovim licima je kroz pomenuti program omogućeno stručno osposobljavane za rad u struci i sticanje prvog radnog iskustva u zvanju /zanimanju za koje su se školovali, te na taj način ojača njihovu konkurentnost na tržištu rada.

Dakle, u izvještajnom periodu JUAS je nastavila sa društveno odgovornom politikom upošljavanja mladih osoba koji su već duži period nezaposleni i osoba koje se prvi put zapošljavaju.

Pored praktičnog radnog iskustva koje su stjecali u apotekama, svi radnici su se bavili kako teorijskim, tako i praktičnim znanjima iz ovoga domena, podsticani su od strane voditelja obuke, koji su iskusni magistri farmacije da svoja znanja proširuju i unapređuju, kako bi po okončavanju programa što konkurentnije djelovali na tržištu rada.

Tokom izvještajnog perioda u 2018. godine, JUAS je u saradnji sa Zavodom za zapošljavanje KS uposlila 4 radnika.

3. Stručno i naučno usavršavanje

JUAS je u izvještajnom periodu kroz organizovani sistem za edukaciju (eksternu i internu) vršila kontinuiranu stručnu edukaciju farmaceuta, farmaceutskih tehničara i ostalih – nezdravstvenih radnika.

Interna edukacija:

Kontinuirana interna edukacija za efektivniju i efikasniju primjenu implementiranih standarda:

- Educirano osoblje da provodi procese i ispravne radne procedure - zdravstveni timovi
- „Zajedno za kvalitet“
- Kontrola infekcija
- Upravljanje rizikom
- Medikacijske greške
- Stručna apotekarska praksa za studente Farmaceutskog fakulteta (100 sati po studentu)
- Edukacija farmaceutskih timova (smilje): interni i eksterni edukatori

Eksterna edukacija:

- Protivpožarna zaštita
- Prva pomoć (certificirani treneri za BLS)
- Osnovna obuka kvaliteta u AKAZ-u
- Dani kvaliteta 2018., AKAZ, decembar 2018.
- Edukacija „Mentori stručne prakse“, farmaceutski fakultet u Sarajevu
- Aplikativna škola fitoterapije, Farmaceutski fakultet u Sarajevu
- Simpozij magistara farmacije (dva): Neum i Sarajevo (ukupno 68 magistara)
- Edukacije od strane farmaceutskih kuća u apotekama
- Stručna-sponzorirana predavanja po pozivu i /ili objavi komore magistara farmacije i/ili Komore zdravstvenih tehničara
- Edukacije iz oblasti finansija, računovodstva, kontrolinga, pravnih poslova, javnih nabavki i inforamcionih tehnologija

F. OPREMA

JUAS ne posjeduje dijagnostičku opremu, jer nam naša djelatnost ne dozvoljava dijagnostiku. Od opreme, raspoložemo sa opremom za pružanje dodatnih usluga u svrhu provođenja preventivnih mjera za očuvanje i zaštitu zdravlja stanovništva tzv. *screening* testiranja, a koje podrazumijevaju mjerenje određenih parametara koje pacijenti mogu i samostalno odrediti u postupku samokontrole, pri čemu ove usluge imaju savjetodavni karakter i ne pružaju se u svrhu postavljanja dijagnoze, kao što su mjerenje šećera u krvi, krvnog pritiska, težine, starosti krvnih žila, gustoće kostiju, holter itd.

Što se tiče ostale opreme, svaka apoteka raspoláže medicinskom opremom koja je prema važećim zakonskim propisima neophodna za obavljanje registrovane djelatnosti, ali je ista stara i dotrajala (amortizovana) i potrebna su nova ulaganja za njeno znavljanje.

Pored gore navedene opreme, JUAS je u toku 2018. godine nabavila 25 aparata za određivanje nivoa tromjesečnog šećera u krvi metodom HbA1C .

G. DJELATNOST

1. Sektor farmacije

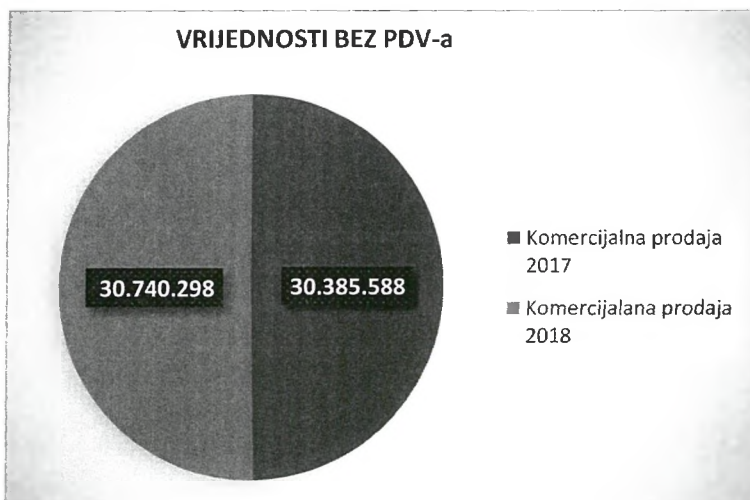
a) Odjel prodaje

Prema planu definiranom za 2018. godinu , Odjel prodaje se fokusirao na sljedeće projekte:

- ostvarenje većeg učešća u realizacije recepata na oba kantona u kojima poslujemo,
- povećanje udjela komercijalne prodaje u ukupnoj prodaji JUAS,
- povećanje prodaje vlastitih galenskih i magistralnih proizvoda, unapređenje procesa i proizvoda Galas portfolio-a,
- edukacije kadra u skladu sa modernim kompetencijama i zahtjevima tržišta,
- proširenje i modernizacija portfolio-a proizvoda i usluga apoteka kroz uvođenje noviteta,
- jačanje komunikacije sa pacijentima/kupcima putem Call centra,
- povećanje broja promocija i organizovanih savjetovanja za pacijente,

- stalno unapređenje kvaliteta stručnog časopisa "Apotekar",
- praćenje najnovijih farmakoterapijskih mjera i pristupa preko kontinuirane edukacije zaposlenih u skladu sa modernim kompetencijama, kao i pružanje najnovijih, tačnih i objektivnih informacija drugim zdravstvenim radnicima i građanima.

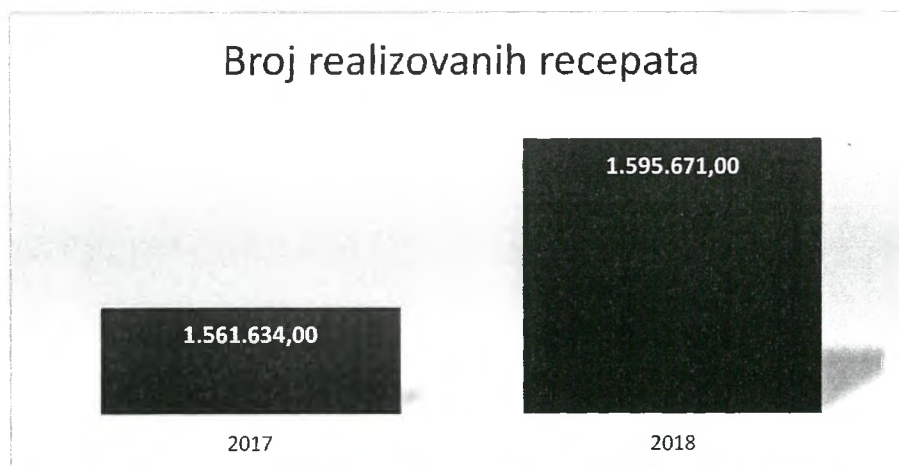
U izvještajnom periodu došlo je do rasta ukupne prodaje u odnosu na 2017. godinu, koji je uslovljen rastom komercijalne prodaje za 1,17 %. Rast ukupne prodaje zabilježen je u 21 poslovnoj jedinici u odnosu na prethodnu godinu.



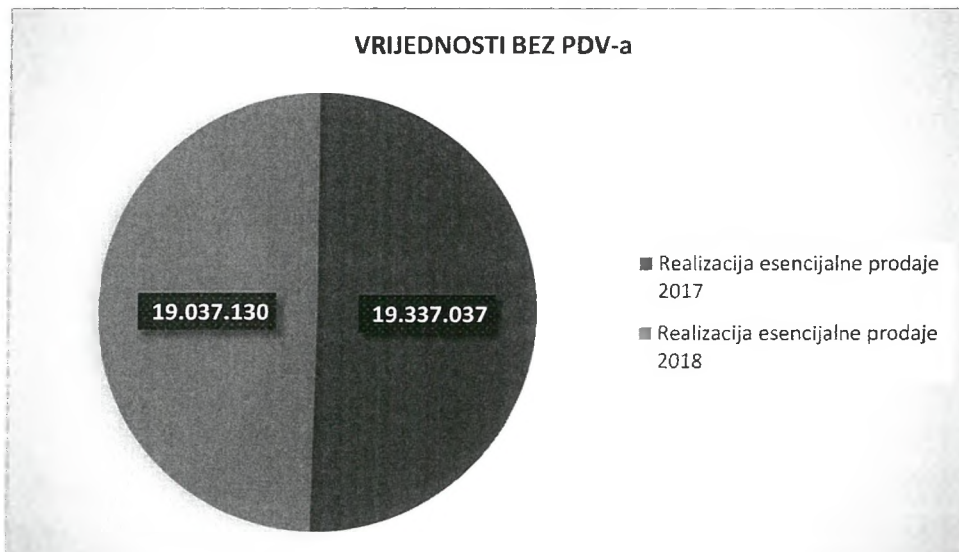
S aspekta prodaje, poseban problem koji je uticao na poslovanje u esencijalnom segmentu prodaje i ostvarenje zadanih ciljeva u 2018. godini je i promjena cijena lijekova, posebno promjena cijena esencijalne liste lijekova, uz stalno snižavanje nabavnih cijena, što se u najvećoj mjeri odrazilo na ukupni promet JUAS. Također, na poslovanje u 2018. godini uticala je i izmjena esencijalne liste lijekova od strane Zavoda Zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, što je direktno uticalo na ostvarenje esencijalnog segmenta prodaje.

Iako je broj realizovanih recepata u izvještajnom periodu veći u odnosu na 2017. godinu, finansijski prihodi od prodaje lijekova na recept u apotekama su u konstantnom padu, u odnosu na prethodnu godinu.

U izvještajnom periodu u poslovnica JUAS realizovano je 1.595.671,00 recepata, dok je u 2017. godini realizovano 1.561.634,00, što je za 34.037,00 (2,18 %) više recepata u 2018. godini u odnosu na 2017. godinu, što je ilustrovano i na nižem grafu.



U 2018. godini je ostvaren prihod od prodaje po osnovu recepata u iznosu 19.037.130 KM, dok je u 2017. godini ostvaren prihod u iznosu 19.337.037 KM, što je za 1,55 % manje u 2018. godini u odnosu na 2017. godinu, što je ilustrovano i na nižem grafu.



Sve navedene otežavajuće okolnosti menadžment JUAS-a je uspio kompenzirati inovativnim pristupom i potpisivanjem novih ugovora, koji su dodatno osnažili JUAS i omogućili finansijsku stabilnost, a Odjel prodaje se u drugoj polovini 2018. godine fokusirao na promjenu strukture prodaje, povećanje udjela komercijalne prodaje, proširenje vlastitog asortimana, kako bi se maksimalno kompenzirao pad prometa esencijalnog segmenta prodaje.

U saradnji sa Odjelom nabavke, pažljivo su praćene potrebe tržišta i trendovi u farmaceutskoj industriji, te shodno tome vršena je nabavka novih lijekova, medicinskih sredstava, dodataka prehrani, kozmetike i dijetetike.

Bez obzira na pogoršane uvjete poslovanja, tekuće poslovanje se odvijalo bez zastoja i poremećaja, a opskrbljenost lijekovima je bila kontinuirana i zadovoljavala je potrebe stanovništva.

Apoteke koje su ostvarile najveći ukupni promet u 2018. godini su prikazane u nižoj tabeli:

R.B.	Poslovnica jedinica	Ukupan promet (vrijednosti bez PDV-a)	Učešće u ukupnom prometu (%)
1	ILIDŽA	2.712.261	5,24
2	STARI GRAD	2.559.166	4,94
3	BAŠČARŠIJA	2.422.398	4,68
4	NOVO SARAJEVO	2.393.129	4,62
5	BOSNA	2.346.967	4,53
6	VOGOŠĆA	2.250.056	4,34
7	DOBRINJA	2.197.354	4,24
8	ILIJAS	1.990.114	3,84
9	HITNA	1.819.641	3,51
10	SKENDERIJA	1.744.790	3,37

Apoteke koje su ostvarile najveći komercijalni promet u 2018. godini su prikazane u nižoj tabeli:

R.B.	Poslovnica jedinica	Komercijalni promet (vrijednosti bez PDV-a)	Učešće u komercijalnom prometu (%)
1	STARI GRAD	2.019.352	6,57
2	ILIDŽA	1.948.554	6,34
3	BOSNA	1.895.543	6,17
4	BAŠČARŠIJA	1.877.856	6,11
5	DOBRINJA	1.685.731	5,48
6	NOVO SARAJEVO	1.591.112	5,18
7	HITNA	1.320.313	4,30
8	CENTAR	1.256.733	4,09
9	VOGOŠĆA	1.155.633	3,76
10	MARIJIN DVOR	1.148.699	3,74

Apoteke koje su ostvarile najveći esencijalni promet u 2018. godini su prikazane u nižoj tabeli:

R.B.	Poslovnica jedinica	Ukupan promet (vrijednosti bez PDV-a)	Učešće u ukupnom prometu (%)
1	STARI GRAD	480.759	2,53
2	MARIJIN DVOR	464.118	2,44
3	BOSNA	401.856	2,11
4	NOVO SARAJEVO	732.347	3,85
5	BAŠČARŠIJA	487.904	2,56
6	ILIDŽA	682.725	3,59
7	HITNA	441.251	2,32
8	HADŽIĆI	328.602	1,73
9	DOBRINJA	454.036	2,39
10	ILIJAS	770.095	4,05

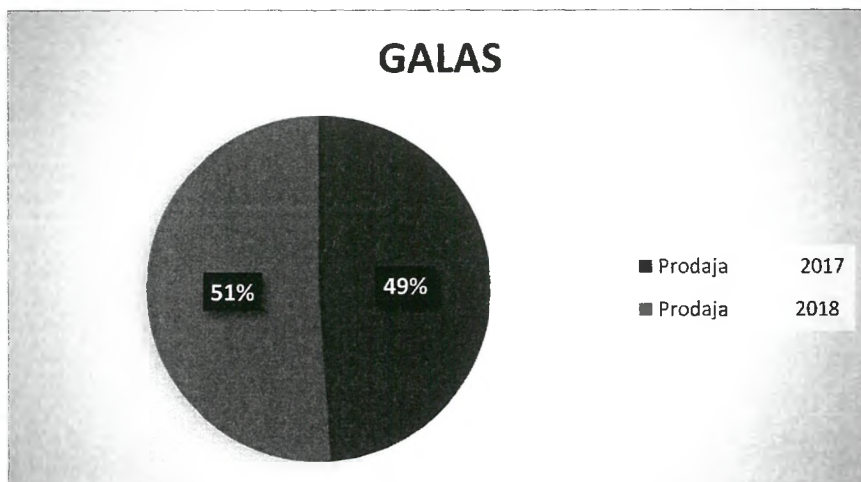
Učešće pojedine grupe artikala u ukupnom prometu u 2018. godini je prikazana u nižoj tabeli:

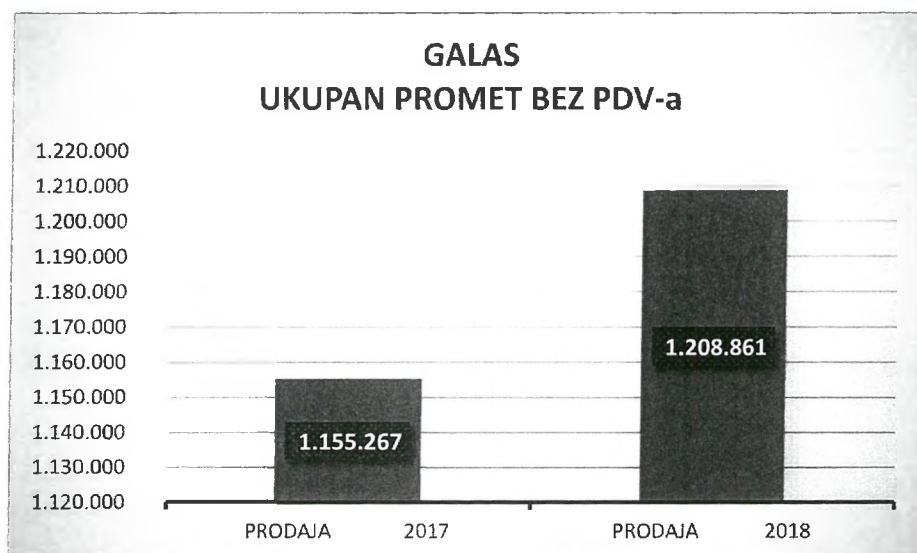
Grupa artikala	Učešće u prometu (%)
LIJEKOVI - RX (NA RECEPT)	28,68
PARAFARMACEUTIKA - OSTALO	26,58
LIJEKOVI - OTC (BEZ RECEPTA)	22,10
GALAS - GALAS PREPARATI - VLASTITI PROIZ	3,30
KOZMETIKA - KOZMETIKA	2,63
MEDICINSKA SREDSTVA - DIJAGNOSTIČKA I TE	2,32
MEDICINSKA SREDSTVA - SREDSTVA ZA JEDNOK	2,29
LIJEKOVI - AMPULE	2,01
MEDICINSKA SREDSTVA - OSTALA MEDICINSKA	1,35
DOD.PREHR. DIJ.PR. - MED	1,19
PARAFARMACEUTIKA - DJEČJA HRANA I PROIZV	1,11

PARAFARMACEUTIKA - HIGIJENSKA SREDSTVA	1,05
LIJEKOVI - MAGISTRALNI LIJEKOVI	0,97
GALAS - ČAJEVI I ČAJNE MJEŠAVINE	0,79
KOZMETIKA - KOZMETIKA SA POSEBNOM NAMJEN	0,50
MEDICINSKA SREDSTVA - OFTALMOLOŠKA I OPT	0,46
LIJEKOVI - GALENSKI LIJEKOVI - TIPIZIRAN	0,42
PARAFARMACEUTIKA - DJEČJA OPREMA I IGRAČ	0,40
ČAJEVI I ČAJNE MJEŠAVINE - OSTALI PROIZV	0,38
DOD.PREHR. DIJ.PR. - HERBALNOG PORIJEKLA	0,33
DOD.PREHR. DIJ.PR. - MINERALI I VITAMINI	0,21
KOZMETIKA - DJEČJA KOZMETIKA	0,19
LIJEKOVI - ENTERALNA PREHRANA	0,18
LIJEKOVI - INZULINI	0,12
USLUGE (APOTEKE)	0,10
PARAFARMACEUTIKA - ZDRAVA HRANA	0,08
MEDICINSKA SREDSTVA - DENTALNA MEDICINSK	0,06
KEMIKALIJE (PRODAJA)	0,05
LIJEKOVI - OPOJNA SREDSTVA KOJA SE POSEB	0,04
BIONIKE	0,03
MEDICINSKA SREDSTVA - TEHNIČKA SREDSTVA	0,03
DBC	0,01
NAPLATIVA AMBALAŽA (PRODAJA)	0,01
FIDIMED	0,01

Profesionalnim pristupom, educiranim i stručnim timovima, detaljno analizirajući zahtjeve i potrebe tržišta uz odabir odgovarajućih marketinških strategija, JUAS je proširila i obogatila svoj Galas asortiman.

U sklopu aktivnosti za unapređenje prodaje Galas kozmetičke linije, našim pacijentima/kupcima smo omogućili besplatnu analizu tipa kože sa mini analizatorima, koja obuhvata određivanje stepena vlažnosti, masnoće i stanja kože lica uz preporuku najadekvatnije njege iz Galas portfolio-a. Kako bi povećali privrženost kupaca i prodaju Galas proizvoda, uveden je i novi program lojalnosti za stalne kupce Galas kozmetičke linije.





Pojačane marketinške aktivnosti i usmjerenost na promociju vlastitih galenskih proizvoda, te proširenje asortimana rezultiralo je povećanjem prodaje, čime je u 2018. godini ostvaren prihod od 1.208.861,00 KM bez PDV-a Galas proizvoda, što je za 4,64 % više nego u istom periodu prethodne godine.

Usluge za pacijente/kupce i promotivne aktivnosti

S ciljem podizanja svijesti o prevenciji i zaštiti zdravlja, JUAS je učestvovala u obilježavanju određenih datuma iz Kalendara zdravlja Svjetske zdravstvene organizacije, kako bi se javnosti skrenula pažnja na važnost očuvanja zdravlja i prevencije bolesti. Promotivne aktivnosti, usko vezane za informisanje pojedinaca i javnosti imale su za cilj podizanje zdravstvene svijesti i kulture, odnosno brigu za sopstveno zdravlje, zaštitu životne sredine i okoline, kao i stvaranje čvrstih veza između apoteka i drugih zdravstvenih ustanova, odnosno društvene zajednice u cjelini.

Prema podacima Zavoda za javno zdravstvo, u Kantonu Sarajevo je u 2016. godini zabilježeno 18.505 osoba oboljelih od šećerne bolesti, sa tendencijom rasta.

Shodno tome, JUAS je u okviru svojih aktivnosti organizovala besplatne kontrole mjerenja šećera u krvi, čime je doprinosila preveniranju nastanak ove opasne bolesti.

Našim sugrađanima je od juna 2018. godine u dvadeset pet prodajnih jedinica JUAS bila dostupna nova usluga određivanja nivoa tromjesečnog šećera u krvi metodom HbA1C.

Tokom 2018. godine nastavljeno je sa pružanjem usluga za screening mjerenje nivoa glukoze u krvi, kao i screening mjerenje koncentracije holesterola i triglicerida u krvi.

S obzirom na sve veću incidencu oboljelih od osteoporoze, u sklopu promotivnih aktivnosti, našim pacijentima je pružena usluga besplatne ultrazvučne denzitometrije, kao priznate screening metode za određivanje gustoće kostiju. Svi pacijenti su imali priliku dobiti korisne savjete o načinima prevencije osteoporoze. Građani su imali mogućnost određivanja vitaminsko-mineralnog statusa, QRMA (Quantum Resonance Magnetic Analyzer) mjerenja i provjeru stanja kože i vlasišta.

U mjesecu maju i oktobru 2018. godine, JUAS je uspješno realizovala već tradicionalni projekat pod nazivom "Dani sa Apotekama Sarajevo". U okviru ovog projekta, u 47 apoteka i dva specijalizovana prodajna mjesta, organizovan je značajan broj aktivnosti, kao što su: besplatno mjerenje šećer u krvi, mjerenje tjelesne težine, krvnog pritiska, gustoće kostiju, nivoa holesterola i triglicerida, vitaminsko-mineralnog statusa organizma i odrediti tip kože. Također, u određenom broju apoteka bili su prisutni ljekari, koji su besplatno obavljali savjetodavni rad za sve zainteresovane pacijente/kupce.

Povodom ovogodišnjeg, 24. Sarajevo Film Festivala, u periodu od 10. do 17. avgusta 2018. godine organizovana je promotivna aktivnost pod nazivom "Zablistajte uz film", u okviru kojih su organizovane promocije Galas brenda u našim apotekama.

Dana 25. septembra 2018. godine JUAS je u saradnji sa Komorom magistara farmacije Federacije Bosne i Hercegovine, Ministarstvom zdravstva Kantona Sarajevo i Farmaceutskim fakultetom u Sarajevu obilježila svjetski dan farmaceuta pod motom „Farmaceut, Vaš ekspert za lijekove“ sa namjerom da se podstakne intenziviranje savjetodavnog rada farmaceutskih timova.

Marketing

Svjesni činjenice da je proizvod/lijek nešto što pacijent/kupac može naći u svakom konkurentskom apotekarskom lancu, Odjel marketinga, u sami vrh konkurentskih prednosti stavlja prodajno osoblje, kroz brigu o pacijentima/kupcima, rješavanje njihovih problema, ispunjenje svih njihovih potreba, želja i očekivanja, kao osnovni izvor jačanja lojalnosti.

Odjel marketinga, dosljedno prateći godišnji Marketing plan na kojem su zasnovana sva marketinška djelovanja, usmjerena na jasno identifikovane različite tržišne segmente i ispunjavanje njihovih potreba/želja/očekivanja, za svaki od njih, kroz diferencirani/segmentirani marketing, provodi unaprijed planirane prilagođene marketinške aktivnosti.

Zahvaljujući dobro razrađenoj marketing strategiji za 2018. godinu, pretvorili smo naše postavljene ciljeve i poslovnu strategiju u intenzivno i kontinuirano marketinško djelovanje.

Prevažilaženje identifikovanih slabosti i prijetnji, jačanje postojećih snaga i tržišnog položaja, realizacija postavljenih mogućnosti, te pozicioniranje JUAS kao liderskog apotekarskog lanca, koji se, prateći sve svjetske trendove u oblasti farmacije i stalnom brigom za zdravlje i prevenciju bolesti svojih sugrađana, značajno izdvaja od konkurencije, predstavlja osnovni cilj svih marketinških djelovanja koje dosljedno pratimo.

Aktivnosti realizovane u 2018. godini:

- kontinuirana i uspješna realizacija svih planiranih marketinške aktivnosti, a koje se prvenstveno odnose na oglašavanje u printanim, elektronskim i digitalnim medijima u skladu sa potpisanim ugovorima o poslovnoj saradnji za 2018. godinu. Uspješno su realizovani svi mjesečni media planovi oglašavanja kroz PR tekstove, reklame, obavijesti i informacije na: TVSA, OBN, TV PINK/NOVA BH, TV1, TV HAYAT, FACE TV, TV ALFA, AVAZ + portal (sva avazova izdanja novina/časopisa), OSLOBOĐENJE + portal, START BH + portal, LADIES IN magazin, VALETUDO i Vital Plus novina) na mjesečnom nivou. Koristili smo i radio stanice za oglašavanje, što se prvenstveno odnosi na radio stanice u Zeničko-Dobojskom kantonu, kroz radijske jingle, a sve u cilju bolje promocije i uspješnog poslovanja JU "Apoteke Sarajevo
- izrada forme, dizajna, sadržaja svih marketinških materijala (letci, flajeri, brošure, plakati, telopi, baneri, inserteri...) za oglašavanje u printanim, elektronskim, digitalnim medijima na mjesečnom nivou, a prema usvojenim medija planovima za brend Galas JU "Apoteke Sarajevo", ali i za druge farmaceutske kuće i poslovne partnere prema zahtjevu
- izrada forme i sadržaja informativnih i PR tekstova u Stručno-informativnom glasilu Apotekar (glasilo JU "Apoteke Sarajevo"), te kreiranje dizajna i forme svih reklamnih materijala koji su se nalazili u četiri izdanja pomenutog glasila u 2018. godini, (špiگل, prelom, korekture, adresiranje 800 komada primjeraka kvartalno, ukupno 3.200 komada godišnje) za svako izdanje koje se objavljuje kvartalno u toku jedne kalendarske godine
- evidencija, rotacija i koordinacija svih promotivnih aktivnosti farmaceutskih kuća u svim poslovnim jedinicama JUAS na mjesečnom nivou

- pokrenuta je oficijelna Instagram stranica JUAS, na kojoj se kontinuirano vršilo ažuriranje i objave dva puta dnevno bilo da je u pitanju oglašavanje JU "Apoteke Sarajevo" i brenda Galas ili drugih farmaceutskih kuća, kao i kontinuirano ažuriranje i objave dva puta dnevno na oficijelnoj stranici JU "Apoteke Sarajevo" na društvenoj mreži Facebook. Obje stranice (Facebook i Instagram) su opravdale cilj uvođenja jer svakodnevno raste broj pratitelja na istim, kao i broj pitanja, ali i pohvala
- kreiranje idejnih rješenja eksternog izgleda za određeni broj apoteka, idejna rješenja za nove poslovne vizit kartice, za transportne kutije Galas, akreditacije za uposlenike, te reklamne kese JUAS
- kreiranje idejnog rješenja eksterijera koje danas krase potpuno adaptiranu Centralnu apoteku
- realizacija projekta „Centralna apoteka“ – manifestacija otvaranja Centralne apoteke (kreiranje, planiranje, realizacija svih aktivnosti povodom otvaranja Centralne apoteke)
- uvođenje novog koncepta lojalnosti u JUAS - Cashback koncept lojalnosti. U 2018. godini, odjel marketinga je evidentirao 7.000 korisnika, koji su postali vlasnici navedene kartice. Pored učlanjivanja novih korisnika, svakodnevno se vrši ažuriranje baze, te naše korisnike redovno obavještavamo o svim planiranim aktivnostima JUAS, a koje se odnose na sniženja, akcije i popuste u poslovnim jedinicama
- kreiranje idejnog rješenja unificirane Cashback kartice lojalnosti, i popratnih letaka, te implementacija istog
- organizacija Dana sa Apotekama Sarajevo dva puta u 2018. godini. Prepoznatljiv projekat JU "Apoteke Sarajevo" u okviru kojeg svim našim sugrađanima u apotekama nudimo besplatne usluge, dodatne usluge, popuste/sniženja, gratis proizvode, a sve sa ciljem promocije zdravlja i zdravog načina života,
- obilježavanje značajnih datuma u zdravstvu, kao i datume od šireg društvenog značaja kao što je: Svjetski dan farmaceuta, Svjetski dan borbe protiv dijabetesa, i dr.
- kreirana su idejna rješenja za putokaze za određeni broj apoteka, te su isti implementirani,
- kreiranje idejnog rješenja za novu Zlatnu poklon karticu, te implementacija iste,
- izrada prijedloga izgleda Zlatne Smilje kreme dnevne i noćne, Argan ulja te Sode bikarbone.
- kreiranje svih vizuala (reklame, spot, ukrasne promotivne vrećice Galas) u svrhu što bolje promovisanja i pozicioniranja novih proizvoda,

Call centar

Tokom izvještajnog perioda, Call centar je bio na usluzi pacijentima/kupcima putem broja Call centra 033 22 33 99 kao i e-mail kanalom komunikacije, u periodu od 8:00 do 16:00 h od ponedjeljka do petka.

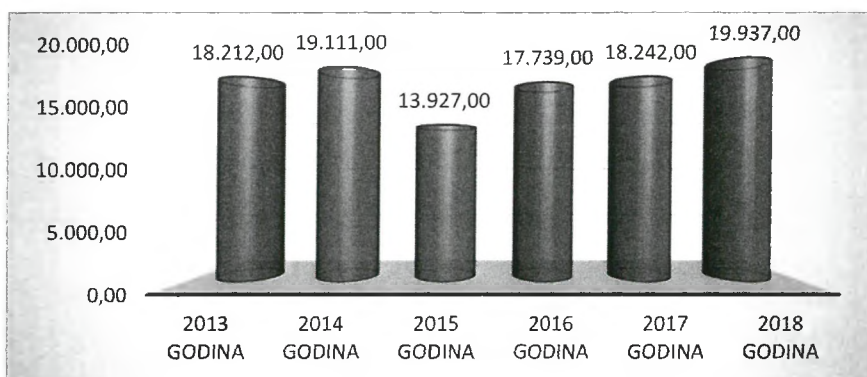
Niža tabela prikazuje broj poziva ostvarenih u 2018. godini po mjesecima u odnosu na prethodne godine, gdje je jasno vidljivo povećanje doprinosa Call centra ukupnom poslovanju i usluzi pacijentima/kupcima:

Broj poziva:

Mjesec	Ukupan broj poziva 2013 god	Ukupan broj poziva 2014 god	Ukupan broj poziva 2015 god	Ukupan broj poziva 2016 god	Ukupan broj poziva 2017 god	Ukupan broj poziva 2018 god
JANUAR	2.594	953	1.107	1.330	1.601	1.630
FEBRUAR	2.125	1.194	965	1.411	1.443	1.613

MART	1.786	1.875	1.052	1.424	1.519	1.722
APRIL	1.727	1.678	1.070	1.417	1.430	1.734
MAJ	1.780	2.499	1.085	1.427	1.507	1.816
JUNI	1.363	1.732	1.104	1.460	1.482	1.739
JULI	1.426	1.463	1.117	1.506	1.513	1.624
AVGUST	1.106	1.402	1.106	1.466	1.515	1.587
SEPTEMBAR	1.220	1.591	1.111	1.479	1.538	1.560
OKTOBAR	1.027	1.621	1.371	1.481	1.518	1.644
NOVEMBAR	953	1.626	1.294	1.717	1.552	1.584
DECEMBAR	1.105	1.477	1.545	1.621	1.624	1.684
UKUPNO:	18.212	19.111	13.927	17.739	18.242	19.937

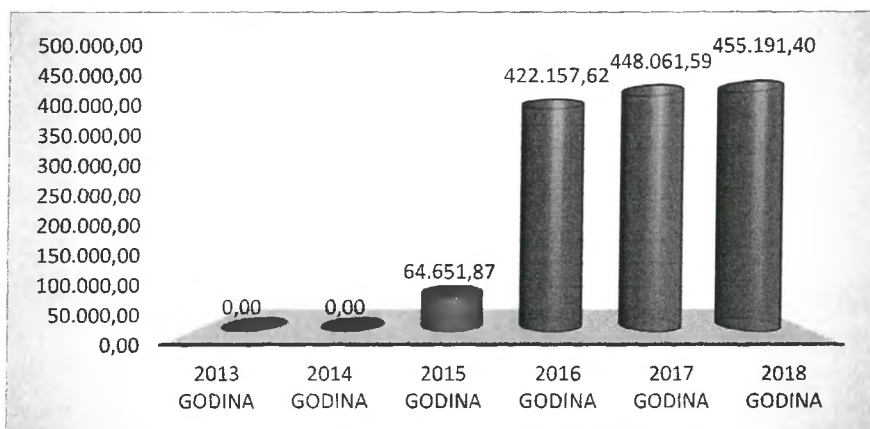
Grafički prikaz broj poziva:



Finansijska realizacija:

Mjesec	Valuta	Ukupna prodaja 2013 god	Ukupna prodaja 2014 god	Ukupna prodaja 2015 god	Ukupna prodaja 2016 god	Ukupna prodaja 2017 god	Ukupna prodaja 2018 god
JANUAR	BAM	0	0	0,00	36.836,34	36.337,25	36.350,10
FEBRUAR	BAM	0	0	0,00	49.454,20	35.527,15	35.301,50
MART	BAM	0	0	0,00	34.452,70	35.992,15	36.380,20
APRIL	BAM	0	0	0,00	32.387,50	32.720,14	32.970,50
MAJ	BAM	0	0	0,00	31.255,71	34.382,20	51.163,35
JUNI	BAM	0	0	0,00	33.562,53	34.220,20	49.362,30
JULI	BAM	0	0	0,00	33.582,40	36.177,35	34.221,15
AVGUST	BAM	0	0	0,00	32.330,40	36.194,50	36.035,45
SEPTEMBAR	BAM	0	0	0,00	33.644,90	58.143,17	36.212,35
OKTOBAR	BAM	0	0	16.064,69	33.680,70	35.221,43	37.014,15
NOVEMBAR	BAM	0	0	20.238,33	34.742,80	35.925,70	34.862,35
DECEMBAR	BAM	0	0	28.348,85	36.227,44	37.220,35	35.318,00
UKUPNO:		0	0	64.651,87	422.157,62	448.061,59	455.191,40

Grafički prikaz finansijske realizacije



b) Galenski laboratorij GALAS

U toku izvještajne 2018. godine u Galenskom laboratoriju „Galas“ (u daljem tekstu Galas) izrađeno je:

Vrsta preparata	Proizvedeni broj komada
Galas preparati	125.581
Galas čajevi	68.842
Ugovorna proizvodnja	14.269
UKUPNO	208.692

Veliki uspjeh i napredak u poslovanju Galasa u 2018. godine je proširenje asortimana za četiri nova proizvoda, i to:

- Zlatna smilje krema dnevna 50 ml
- Zlatna smilje krema noćna 50 ml
- GALAS 100 % Argan ulje 30 ml
- GALAS pročišćena soda bikarbona 500 g

U Kontrolno/analitičkom laboratoriju Pharmamed-a, nastavljene su studije dugotrajne stabilnosti za Pantegal i Jecogal preparate. Također, obavljene su studije stabilnosti za Zlatnu smilje kremu dnevnu, Zlatnu smilje kremu noćnu a nastavljene studije srtabilnosti za Galea dnevnu kremu, Galea noćnu kremu i Masnu vitaminsku kremu.

Uspostavljena je saradnja sa Farmaceutskim fakultetom u Sarajevu s ciljem konsultacija i stručnog mišljenja kako bi se u svim segmentima unaprijedilo poslovanje i postigao bolji kvalitet gotovih proizvoda Galasa.

Tokom izvještajnog perioda, Galas je certificiran prema ISO 9001:2015 i ISO 14001 standardima.

Karajem 2018. godine, pokrenute su aktivnosti za obavljanje kliničkih studija za tri preparata iz Galas portfolija, i to:

- Vagitorije sa kantarionovim uljem
- Vagitorije sa ekstraktom pet biljaka
- Vagitorije sa eteričnim uljem čajevca

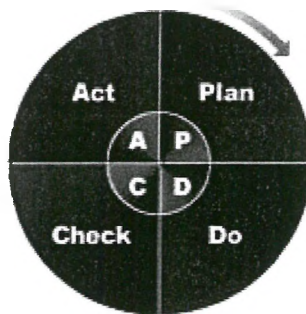
Kvalitet

JUAS ide u korak s novim konceptom „PACIJENT U FOCUSU“, posvećujući se kvalitetu i visokim standardima farmaceutske usluge, kao i vlastitih proizvoda.

Kao poseban mehanizam ostvarenja dosadašnjih ciljeva uspostavlja se sistemski pristup upravljanju kvalitetom kako bi se smanjila raznolikost i uveo jednoobrazan sistem i to se vršilo preko funkcije Kvalitet u farmaciji, s ciljem maksimalne vrijednosti za korisnika i visoke efektivnosti i efikasnosti za davaoca usluga/proizvod.

Sistem upravljanja kvalitetom poslovanja JUAS utemeljen je na standardima i smjernicama Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i drugim relevantnim zakonima, te standardima (normama).

Organizaciona jedinica Kvalitet je u 2018. godini bila posvećena zadatku da uključi svakog pojedinca, odnosno da se kvalitet (usluga i proizvod) postigne u cijeloj organizaciji, poduzimajući određene aktivnosti na poboljšanje kvaliteta i sigurnosti, prema načelima PDCA (planiraj, uradi, provjeri i djeluj), a u skladu s godišnjim planom rada.



Poštujući uzuse sigurnosti i unaprijeđenja poslovanja urađena je:

a) Implementacija (kontinuirano nadziranje i/ili uvođenje) sistema upravljanja kvalitetom u skladu s standardima sigurnosti i kvaliteta za apoteke (AKAZ)

- Ažuriranje dokumentacije kvaliteta
- Upravljanje dokumentacijom kvaliteta (set procedura za osiguravanje dosljednog prisustva adekvatnih dokumenata kvaliteta u svim OJ)
- Upravljanje zapisima sistema kvaliteta
- Izrada/revizija standardnih operativnih procedura (ukupno 50), što podrazumijeva: pokretanje postupka, odabir autora, usaglašavanje, ovjeravanje, odobravanje, izdavanje verzije, obezbjeđivanje odgovarajućeg broja kontrolisanih kopija i označavanje (za 25 PJ), distribucija u PJ, uništavanje nevažećih dokumenata
- Izrada/revizija/odobravanje i distribucija politika
- Kreiranje/revizija obrazaca uz proceduru ili samostalnih
- Provjera usklađenosti sistema (izolovani slučaj, interni audit i/ili Komisija za interni nadzor)
- Korektivne i preventivne mjere
- Edukacije i obuke
- Inspekcije (farmaceutska inspekcija 6 apoteka)/vanjski audit (10 apoteka)
- Izvještaji

b) Primjena i održavanje pravilnog funkcionisanja sistema upravljanja kvalitetom u skladu s implementiranim standardima sigurnosti i kvaliteta za apoteke (AKAZ)

U cilju modificiranja uslova koji dovode do nastanka nepovoljnih rezultata, odnosno sistema koji je sposoban da isporuči sigurnu uslugu, pratili smo i sumirali:

- **Povratne informacije o zadovoljstvu korisnika usluga JUAS pratili smo kroz:**

1. Spontane izvještaje s terena (prigovori, pohvale, sugestije)

U toku 2018. godine ukupno u 47 poslovnih jedinica je bilo jedanaest prigovora pacijenata/klijenata, od čega se pet okarakterisalo kao neosnovani, a tri djelomično osnovani. Dva prigovora su okarakterisana kao osnovan (slaba komunikacija, ranije zatvaranje apoteke). Jedan prigovor nije upućen na Komisiju jer nije jasno navedeno ime korisnika.

2. Anketu o ispitivanju zadovoljstva korisnika

Anketa je provedena u svim poslovnim jedinicama uz pomoć anketnog listića koji se sastojao od obaveznih poglavlja sa 17 pitanja. Dragocjene podatke smo dobili iz ankete (n=1335), te ćemo se shodno tome i posvetiti rješavanju prihvatanja farmaceutskog otpada građana, poraditi na dodatnoj edukaciji magistara u domenu specifičnih stručnih znanja o zdravstvenom stanju, zdravim životnim navikama, samomedikaciji, uložiti ćemo dodatne napore na diskreciji prilikom savjetovanja i rada s pacijentom/klijentom itd. Opšta ocjena za apoteke je bila odličan/vrlo dobar u 91%, a da bi apoteku preporučili i drugima rezultat je bio 96%.

- **Broj prijavljenih problema u kvalitetu lijeka/ostalih preparata**

Problemi u kvalitetu lijeka su uočeni s 12 (dvanaest) prijava i dvije prijave za vlastiti preparat:

- a) od strane pacijenta (sedam prijava):
- b) uočeno od strane osoblja apoteke

neprilagođena pakovanja (nema prevoda, nema roka trajanja, pogrešan tekst na vanjskom pakovanju, neispravna zaštitna folija, formiran talog u bočici)

- **Sumnja na falsifikat recepta**

Dva recepta (Ze-Do Kanton)

- **Povlačenje lijeka s tržišta (opoziv)**

- **Valsartan**, proizvođača sirovine Zhejiang Huahai Pharmaceutical Co.Ltd.
- **Pancillin inj.**, proizvođača Hemofarm
- **BEVIPLEX** liofilizat za rastvor za inj., proizvođač Galenika a.d. Beograd
- **METOCOR (metoprolol)** tbl. 30x50mg, proizvođača Zada (jedna serija)
- **LOPRESS (amlodipin)**tbl. 30x5mg, proizvođača Zada (jedna serija)
- **SPILAK (spironolakton)**tbl. 30x25mg, proizvođača Zada (jedna serija)

- **Ispitivanje zadovoljstva uposlenika i zadovoljstva interpersonalnim odnosima**

U skladu s zahtjevima Certifikacijskih standarda za apoteke/ljekarne, provedeno je prospektivno ispitivanje, koje je bilo namjenjeno svim uposlenicima JUAS i trajalo je 7 dana. 64% uposlenika je završilo ispitivanje i uočena je potreba za pažljivijim planiranjem procesa rada, sa aspekta uputa za rad

ocjenjene su bile višije nego prošle godine, intrinzičke motivacije za rad su ostale na sličnom nivou kao u 2017. godini. Uposlenici su se izjasnili da su manje zadovoljni mogućnošću edukacije i mogućnosti napredovanja nego prošle godine, te su dali nižu ukupnu ocjenu za pružanje neophodnih informacija za potrebe posla. S druge strane su zadovoljniji primanjima, interpersonalnim odnosima, smatraju da imaju dovoljno vremena za rad, uslovima rada i opremom. Želju da promijeni poslodavca je iskazao određeni procenat uposlenika (7%).

- **Sigurna radna mjesta**

- napravljene su upute za rukovanje cjelokupnom laboratorijskom opremom
- Postavljene su dodatne oznake za sigurnost osoblja i korisnika (klizav pod, otrov za miševе itd.)
- proveden sistematski pregled
- iz uvida u sistematski pregled 4/73 uposlenika imaju ograničenu sposobnost za rad, a 1/73 uposlenika nije sposoban za rad, što je Menadžment uzeo u razmatranje
- izvršena je obuka određenog broja uposlenika (n=80) iz prve pomoći s posebnim osvrtom na BLS/AED i nekoliko tipičnih scenarija (gušenje zbog čvrstog sadržaja, krvarenje, opekotine, evakuacija unesrećenog bez svijesti)
- zakonom obavezna obuka iz protivpožarne zaštite i zaštite na radu je provedena za kompletan radni kolektiv

- **Ustrojena i implementirana strategija upravljanja otpadom nastalim u procesima rada JUAS**

U okviru uspostavljenog sistema upravljanja farmaceutskim otpadom zbrinut je farmaceutski otpad (ukupno 956 kg) nastao u 2017. godini. U ovom otpadu su: lijekovi isteklog roka (dijelom i od građana), hemikalije za izradu galenskih i magistralnih pripravaka isteklog roka, škart masa iz GALAS-a, primarna ambalaža iz GALAS-a, kontrolni uzorci proteklog roka iz kontrole kvaliteta, potencijalno infektivni otpad i dr. što ide pod kategoriju otpada iz zdravstvene djelatnosti.

Pojne droge s isteklim rokom nisu bile premetom uništavanja zbog nedovoljno jasne legislative.

- **Incidentne situacije**

Incidentne situacije koje se tiču pacijenata, osoblja, tretmana, zadatka, radnog okruženja, organizacije i menadžmenta su bilježene i analizirane s prijedlogom mjera za poboljšanje.

Incidenti u 2018. godini su:

- pljačke (11)
- razbojništvo pri nošenju pazara do banke (1)
- poplava (5)
- razbijen izlog (1)
- pacijent ostao bez svijesti (1)
- povreda na radu (pad s pokretnih stepenica) (1)

- **Ustrojavanje integrisanog upravljanja rizicima u domenu usluga/proizvoda**

Intenziviran je rad i izvršeno je ustrojavanje integrisanog upravljanja rizikom kroz identifikaciju rizika, procjenu, analizu, korektivne i preventivne mjere na nivou JUAS.

Rizici su otklonjeni ili umanjeni kroz korektivne mjere.

- Uvođenje standarda sigurnosti u apoteke – certifikacija 10 apoteka od strane AKAZ

Postupak pripreme, implementacije standarda je vršen u skladu s preporučenom metodologijom rada u upravljanju kvalitetom.

Standardi sigurnosti su uvedeni u svakodnevnu praksu i o uspješnosti svjedoče finalni izvještaji tima vanjskih ocjenjivača i uspješno okončana planirana certifikacija.

- Vanjska ocjena sljedivosti optimalnih standarda sigurnosti u 10 apoteka (AKAZ)

Vanjski pregled apoteka JUAS u svrhu certifikacije, imao je za cilj utvrditi ispunjenost kriterija i dosljednost rada po propisanim procedurama, te dokazivanje implementacije prema predloženim zapisima, kroz observaciju i intervju s osobljem, korisnicima.

Tim vanjskih ocjenjivača, sastavljen od tri člana, kandidovan ispred Agencije za akreditaciju i kvalitet u zdravstvu FBiH, je prepoznao znanje i donošenje odluka zasnovanih na činjenicama, susretljivost, kolegijalnu atmosferu, zalaganje, visoku motiviranost i spremnost za dosljedan rad i opredjeljenost za kvalitet, kako farmaceutskih timova, tako i Predstavnika za kvalitet i Menadžmenta JUAS.

- Saradnja s vanjskim konsultantskim i certifikacijskim ustanovama i drugim

- U 2018. godini su obnovljeni pregovori s Agencijom za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ)
- Saradnja s Farmaceutskim fakultetom u Sarajevu- nastavak po dogovoru prihvatanja studenata X semestra na stručnu apotekarsku praksu
- Saradnja s Farmaceutskim fakultetom u Sarajevu, edukacije i okrugli sto

2. Sektor za finansije i računovodstvo

Analiza poslovanja JUAS zasnovana je na setu finansijskih izvještaja: Bilansu stanja, Bilansu uspjeha i Izveštaja o novčanim tokovima za 2018. godinu.

Svi finansijski izvještaji JUAS, za navedeni obračunski period, u potpunosti su sastavljeni u skladu sa Zakonom o računovodstvu i Međunarodnim standardima finansijskog izvještavanja i tumačenjima Međunarodnog odbora za računovodstvene standarde. Službena valuta je Konvertibilna marka (KM) koja je fiksno vezana za EUR, i u toj valuti su izrađeni svi finansijski izvještaji. Jedan EUR iznosi 1,95583 KM.

Finansijski izvještaji sastavljeni su prema načelu historijskog troška, pri čemu su sve računovodstvene politike JUAS dosljedno primijenjene u svim obračunskim periodima.

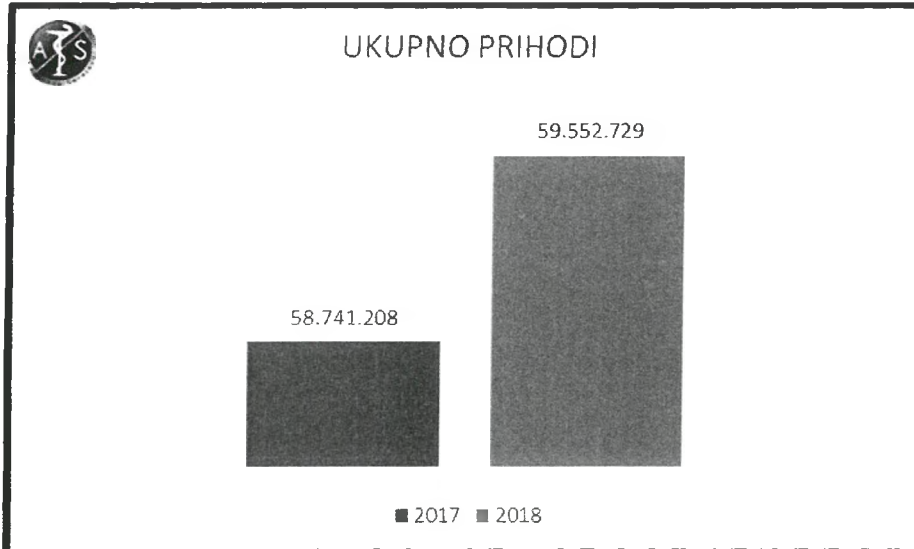
Prema podacima odjeljenja računovodstva, JUAS je sa 31.12.2018. godine pozitivno poslovala, te realizirala neto dobit u iznosu od 281.627 KM.

NETO DOBIT	2017	2018	± (KM)	% PROMJENA
NETO DOBIT	684.999	281.627	-403.372	↓ -58,9%

*dobit prije oporezivanja

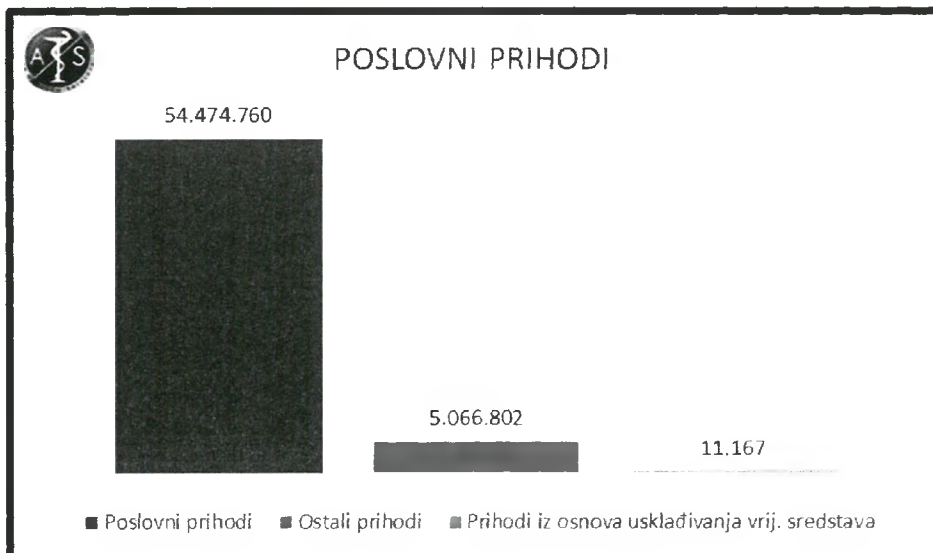
a) Poslovni prihodi

Ukupan prihod u obračunskom periodu 2018. godine iznosi 59.552.729 KM, u odnosu na isti period prošle godine ukupan prihod se povećao za 811.521 KM ili 1,3 %.



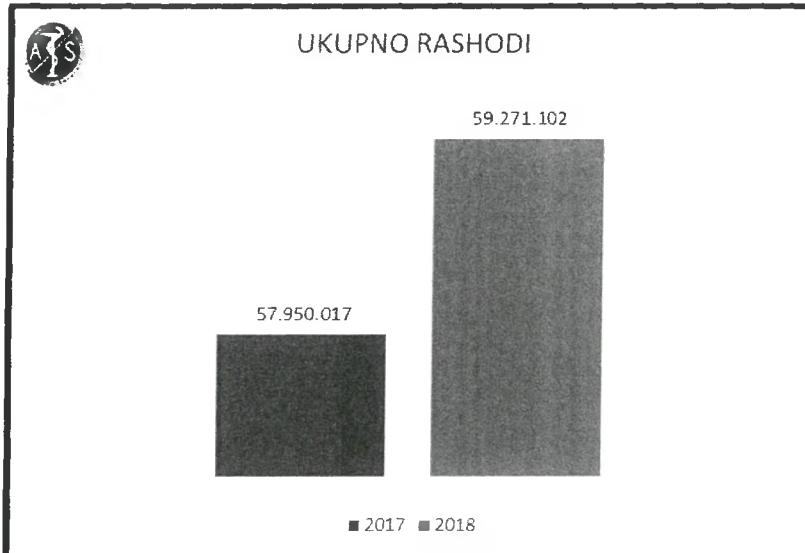
PRIHODI	2017	2018	± (KM)	% PROMJENA
Poslovni prihodi	53.670.387	54.474.760	804.373	↑ 1,5%
Ostali prihodi	5.051.011	5.066.802	15.791	↑ 0,3%
Prihodi iz osnova usklađivanja vrij. sredstava	19.810	11.167	-8.643	↓ -43,6%
UKUPNO	58.741.208	59.552.729	811.521	↑ 1,4%

Poslovni prihodi iznosili su 54.474.760 KM, u odnosu na isti period prošle godine veći su za 804.373 KM ili 1,5 %. Ostali prihodi iznosili su 5.066.802 i veći su 15.791 KM odnosno 0,3 %.



b) Rashodi

Ukupni rashodi su iznosili 59.271.102 KM, u odnosu na isti period prošle godine veći su za 1.321.085 KM ili 2,3 %

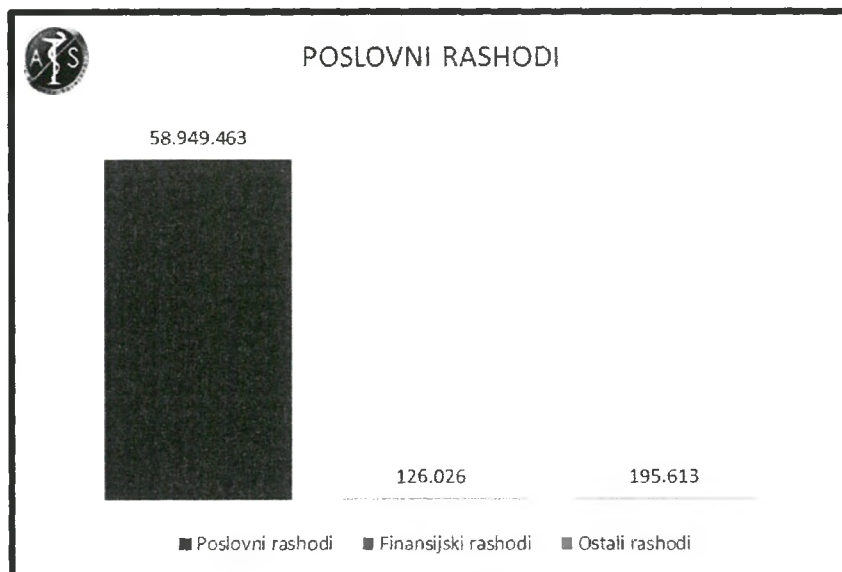


Poslovni rashodi su iznosili 58.949.463 KM i veći su za 1.412.065. KM ili 2,5 %.

Finansijski rashodi su iznosili 126.026 KM i veći su za 2.770 KM ili 2,2 %.

Ostali rashodi su iznosili 195.613 i manji su za -93.750 KM ili 32,4 %.

RASHODI	2017	2018	± (KM)	% PROMJENA
Poslovni rashodi	57.537.398	58.949.463	1.412.065	↑ 2,5%
Finansijski rashodi	123.256	126.026	2.770	↑ 2,2%
Ostali rashodi	289.363	195.613	-93.750	↓ -32,4%
UKUPNO	57.950.017	59.271.102	1.321.085	↑ 2,3%



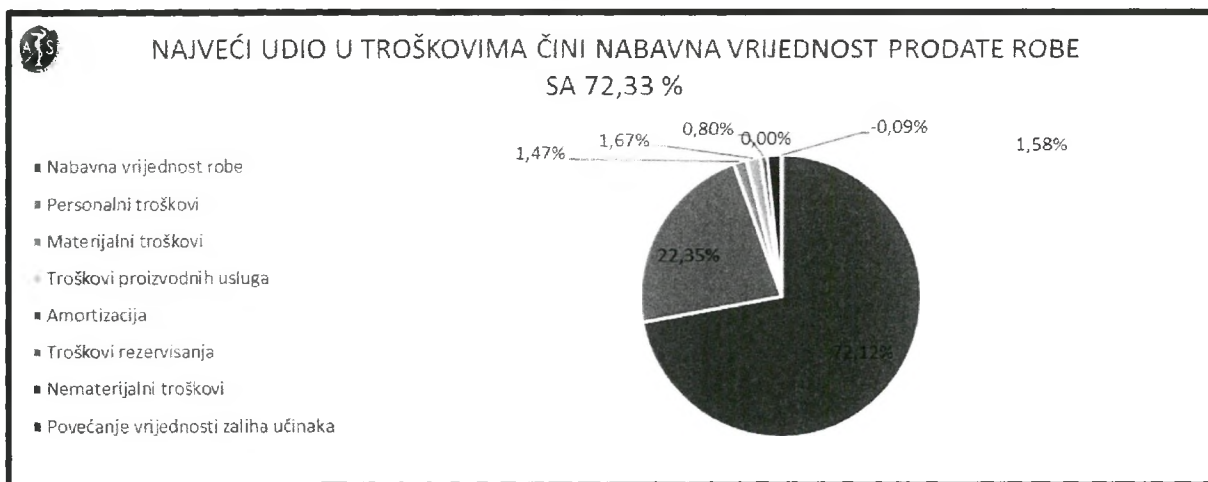
c) *Struktura rashoda poslovanja*

STRUKTURA RASHODA POSLOVANJA	2017	UDIO U UKUPNIM TROŠKOVIMA	2018	UDIO U UKUPNIM TROŠKOVIMA	± (KM)	% PROMJENA
Nabavna vrijednost robe	42.521.406	73,90%	42.516.932	72,12%	-4.474	↓ 0,0%
Personalni troškovi	11.995.167	20,85%	13.176.655	22,35%	1.181.488	↑ 9,8%
Materijalni troškovi	896.974	1,56%	867.692	1,47%	-29.282	↓ -3,3%
Troškovi proizvodnih usluga	920.461	1,60%	985.854	1,67%	65.393	↑ 7,1%
Amortizacija	563.195	0,98%	472.265	0,80%	-90.930	↓ -16,1%
Troškovi rezervisanja	19.832	0,03%	0	0,00%	-19.832	↓ -100,0%
Nematerijalni troškovi	701.763	1,22%	930.064	1,58%	228.301	↑ 32,5%
Povećanje vrijednosti zaliha učinaka	-81.400	-0,14%	-54.776	-0,09%	-26.624	↓ -32,7%
UKUPNO	57.537.398	100%	58.949.463	100%	1.412.065	↑ 2,5%

Ukupni poslovni rashodi su iznosili 58.949.463 KM, u odnosu na prošlu godinu veći su za 1.412.065 KM ili 2,5 %

Nabavna vrijednost robe je iznosili 42.516.932 KM i manja je za 4.474 ili 0,0 %.
 Personalni troškovi su iznosili 13.176.655 KM i veći su za 1.181.488 KM ili 9,8 %.
 Materijalni troškovi su iznosili 867.692 KM i manji su za -29.282 ili 3,3 %.
 Troškovi proizvodnih usluga su iznosili 985.854 KM i veći su za 65.393 KM ili 7,1 %.
 Amortizacija je iznosila 472.265 KM i manja je za -90.930 KM ili -16,1 %.
 Troškovi rezervisanja su iznosili 0 KM i manji su za -19.832 KM ili -100,0 %.
 Nematerijalni troškovi su iznosili 930.064 KM i veći su za 228.301 KM ili 32,5 %
 Povećanje vrijednosti zaliha učinaka iznosilo je -54.776 KM i manje je za 26.624 KM ili -32,7 %.

U strukturi troškova poslovanja najveći udio čini nabavna vrijednost prodane robe sa 72,12 %.



d) *Personalni troškovi*

U periodu od početka 2018 godine do Septembra 2018 plate i naknade zaposlenicima su se povećale u dva navrata.

Prvi put u mjesecu januaru 2018 godine, stupanjem na snagu novog kolektivnog ugovora o radu došlo je do povećanja najmanje neto satnice u iznosu 2,60 KM.

U mjesecu martu 2018 godine, stupio na snagu novi Pravilnik o radu sa novim izmjenjenim koeficijentima, što je uticalo na povećanje neto iznosa plata.

Novi Pravilnik i novi koeficijenti najniža neto satnica 2,60; 37.5. sati sedmično; 0,5 % minuli rad

U mjesecu Septembru došlo je do povećanja svih koeficijenata za 0,3, a u nominalnom iznosu od cca 127,00 KM neto po uposleniku.

Izmjene i dopune kolektivnog ugovora, povećanje koeficijenata za 0,3

Personalni troškovi su iznosili 13.176.654 KM i veći su za 1.181.488 KM ili 9,8 %.

e) *Stalna sredstva*

Ukupna stalna sredstva na dan 31.12.2018. godine iznose 10.651.095 KM

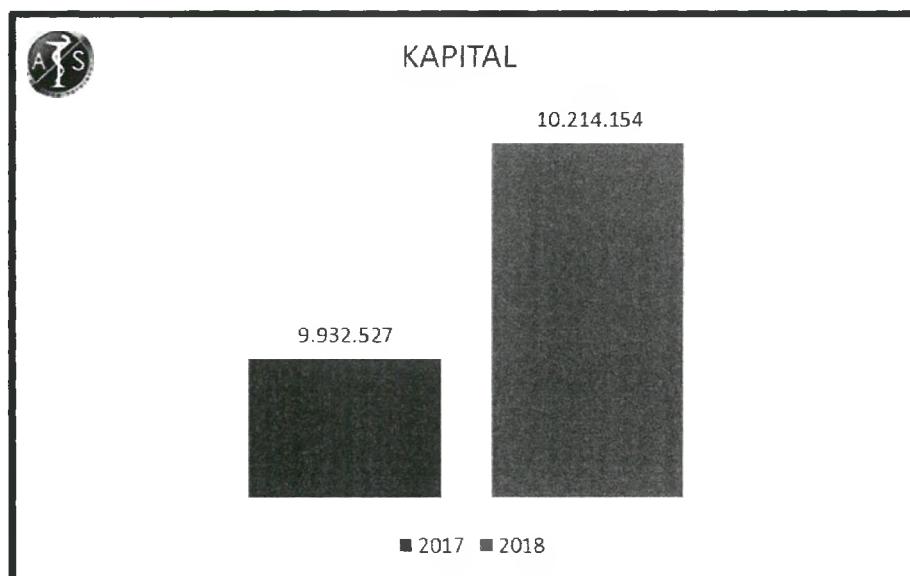
STALNA SREDSTVA	2017	2018	± (KM)	% PROMJENA
Stalna sredstva	10.478.466	10.651.095	172.629	↑ 1,6%
Građevinski objekti	7.874.780	8.033.295	158.515	↑ 2,0%
Zemljišta	744.949	744.949	0	⇒ 0,0%
Postrojenja i oprema	537.195	1.150.628	613.433	↑ 114,2%
Avansi i nekretnine, postrojenja i oprema u pripremi	138.615	0	-138.615	↓ -100,0%

f) *Kapital*

Kapital JUAS-a na dan 31.12.2018. godine, iznosi 10.214.154 KM, što je u odnosu na stanje početkom godine povećanje za 281.627 KM ili 2,8 %

KAPITAL	2017	2018	± (KM)	% PROMJENA
KAPITAL	9.932.527	10.214.154	281.627	↑ 2,8%

* prije oporezivanja



g) Obaveze

Obaveze JUAS-a na dan 31.12.2017. godine, iznose: 23.526.148 KM, što je u odnosu na stanje početkom godine povećanje za 1.823.412 KM ili 8,4%.

Dobavljači u zemlji, u iznosu od: 23.510.600 KM, što je što je u odnosu na stanje početkom godine povećanje za 1.808.870 KM ili 8,3%.

OBAVEZE IZ POSLOVANJA	2017	2018	± (KM)	% PROMJENA
Dobavljači u zemlji	21.701.730	23.510.600	1.808.870	↑ 8,3%
Primljeni avansi, depoziti i kaucije	1.006	15.548	14.542	↑ 1445,5%
UKUPNO	21.702.736	23.526.148	1.823.412	↑ 8,4%

h) Apoteke

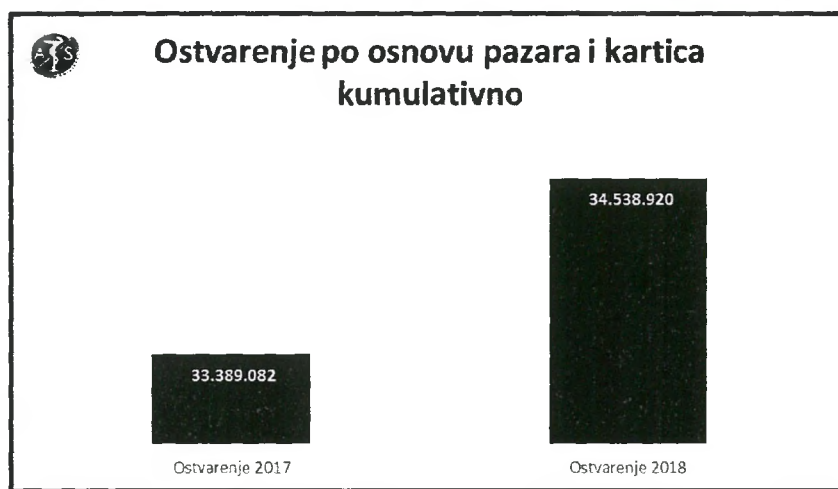
Pregled priliva po apotekama za kartično i gotovinsko poslovanje – 2017/2018

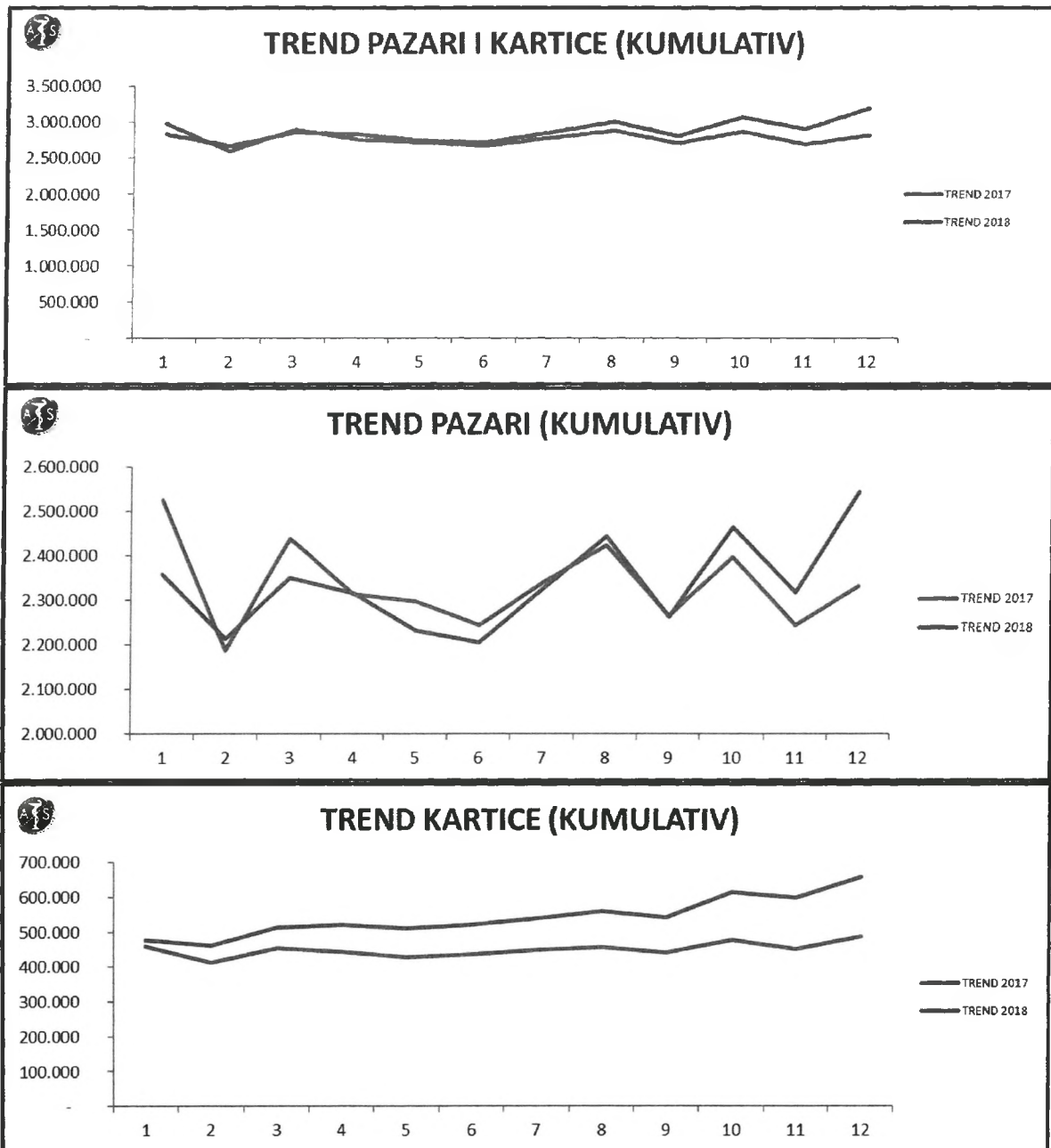
Ukupan prihod po osnovu prodaje za kartično i gotovinsko poslovanje bilježi konstantan rast u odnosu na isti period 2017 godine.

U 2018. godini ostvareni su znatno veći prihodi u odnosu na isti period 2017. godine i to za 1.149,838 KM odnosno 3,44 %, od čega su pazari u iznosu 26,186 KM odnosno 0,09 %, a prihodi od kartičnog poslovanja bilježe rast u iznosu 1.123,652 KM odnosno 20,84 %.

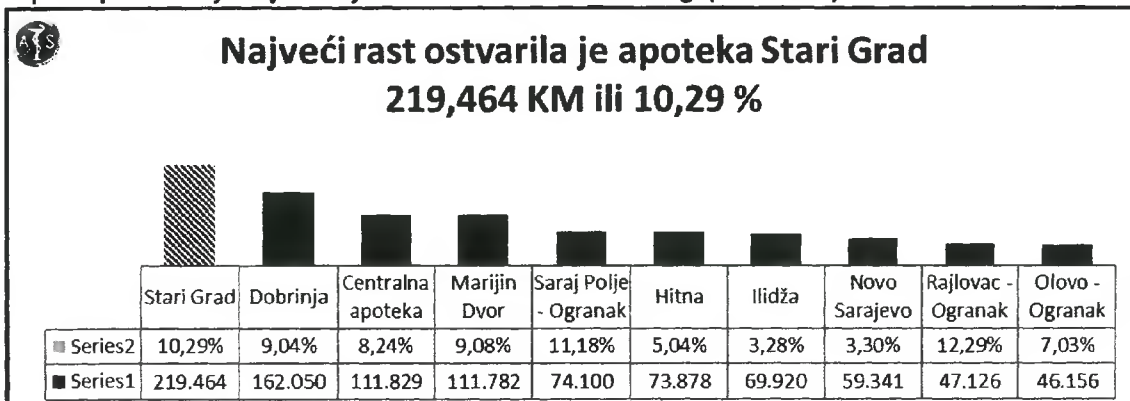
Grafički prikaz priliva kumulativno 2017/2018

PAZARI KARTICE			
2017	2018	± (KM)	(%)
33.389.082	34.538.920	1.149.838	↑ 3,44%
PAZARI			
2017	2018	± (KM)	(%)
27.998.295	28.024.481	26.186	↑ 0,09%
KARTICE			
2017	2018	± (KM)	(%)
5.390.787	6.514.439	1.123.652	↑ 20,84%



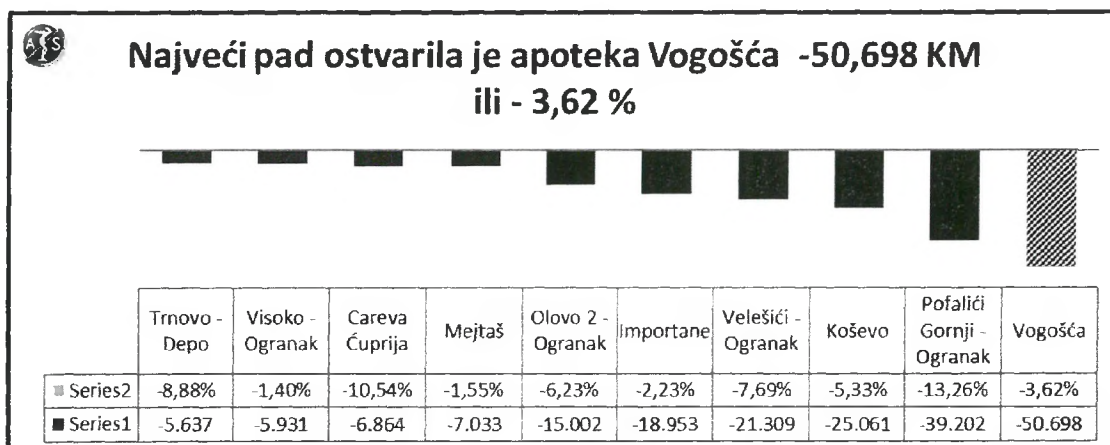


Top 10 apoteka koje bilježe najveći rast u odnosu na 2017. g. (kumulativ)



TOP 10			
1.	Stari Grad	219.464	10,29%
2.	Dobrinja	162.050	9,04%
3.	Centralna apoteka	111.829	8,24%
4.	Marijin Dvor	111.782	9,08%
5.	Saraj Polje - Ogranak	74.100	11,18%
6.	Hitna	73.878	5,04%
7.	Ilidža	69.920	3,28%
8.	Novo Sarajevo	59.341	3,30%
9.	Rajlovac - Ogranak	47.126	12,29%
10.	Olovo - Ogranak	46.156	7,03%

Bottom 10 apoteka koje bilježe najveći pad u odnosu na 2017. g. (kumulativ)



BUTOM 10			
1.	Vogošća	-50.698	-3,62%
2.	Pofalići Gornji - Ogranak	-39.202	-13,26%
3.	Koševo	-25.061	-5,33%
4.	Velešići - Ogranak	-21.309	-7,69%
5.	Importane	-18.953	-2,23%
6.	Olovo 2 - Ogranak	-15.002	-6,23%
7.	Mejtaš	-7.033	-1,55%
8.	Careva Ćuprija	-6.864	-10,54%
9.	Visoko - Ogranak	-5.931	-1,40%
10.	Trnovo - Depo	-5.637	-8,88%

KUMULATIV 2018		
Stari Grad	219.464	↑ 10,29%
Dobrinja	162.050	↑ 9,04%
Centralna apoteka	111.829	↑ 8,24%
Marijin Dvar	111.782	↑ 9,08%
Saraj Polje - Ogranak	74.100	↑ 11,18%
Hitna	73.878	↑ 5,04%
Ilidža	69.920	↑ 3,28%
Novo Sarajevo	59.341	↑ 3,30%
Ključevac - Ogranak	47.126	↑ 12,29%
Olavo - Ogranak	46.156	↑ 7,03%
Ključevac - Ogranak	43.795	↑ 8,69%
Vrbanja - Ogranak	41.875	↑ 6,65%
Iskrenje	37.760	↑ 3,86%
Hodžići	35.757	↑ 4,47%
Vrtnik - Ogranak	31.968	↑ 18,98%
Kovčevići	29.844	↑ 4,30%
Čiflići - Ogranak	29.258	↑ 4,36%
Škenderijevci	17.413	↑ 3,51%
Švrakino - Ogranak	13.769	↑ 2,56%
Vareš - Ogranak	13.280	↑ 2,24%
Srednje - Ogranak	13.190	↑ 12,88%
Čitluk	11.725	↑ 1,85%
Grbovići	11.453	↑ 1,70%
Bašaršija	10.926	↑ 0,51%
Breka	9.788	↑ 2,86%
Buča Potok - Ogranak	9.317	↑ 2,38%
Logavina - Ogranak	9.097	↑ 2,48%
Ilijaš	8.535	↑ 0,66%
Novi Grad	2.065	↑ 0,62%
Breza - Ogranak	1.196	↑ 0,14%
Pozorište - Ogranak	974	↑ 0,16%
Sedrenik - Ogranak	766	↑ 0,48%
Hrasnica - Ogranak	32	↑ 0,02%
Gračanica	-2.196	↓ -0,90%
A. Naselje	-2.700	↓ -0,80%
Kobilja Glava	-3.435	↓ -3,58%
Čengić Vila	-5.570	↓ -1,26%
Trnovo - Depo	-5.637	↓ -8,88%
Visoko - Ogranak	-5.931	↓ -1,40%
Careva Čuprija	-6.864	↓ -10,54%
Mejtaš	-7.033	↓ -1,55%
Olovo 2 - Ogranak	-15.002	↓ -6,23%
Importane	-18.953	↓ -2,23%
Velešići - Ogranak	-21.309	↓ -7,69%
Koševo	-25.061	↓ -5,33%
Pofalići Gornji - Ogranak	-39.202	↓ -13,26%
Vogošća	-50.698	↓ -3,62%

i) **Zaključak**

Svi finansijski izvještaji JUAS, za navedeni obračunski period, u potpunosti su sastavljeni u skladu sa Zakonom o računovodstvu i Međunarodnim standardima. Ukupan prihod u obračunskom periodu 2018. godine u iznosu od 59.552.729 KM, rashodi iznose 59.271.102 KM dok je Neto dobit 281 627 KM.

JUAS je zabilježila stabilan trend poslovanja u odnosu na prethodnu godinu.

Dobri poslovni rezultati mogu se dovesti u vezu sa stabilizacijom poslovanja, usklađivanjem priliva i odliva, te aktivnim upravljanjem imovinom, finansijskim sredstvima i zalihama.

Potrebno je naglasiti da je došlo do povećanja fiksnih troškova, tj. ukupnih troškova, a najznačajnije povećanje ostvareno je na troškovima plata zbog povećanja zakonske satnice za obračun plata.

Troškovi plaća i naknada, plaća zaposlenima, su iznosile 13.176.654 KM, što je 22,35 % ukupnih rashoda.

U odnosu na isti period prethodne godine, ovaj rashod ima povećanje za 1.181.487 KM ili 9,8% .

U mjesecu januaru 2018 godine, stupanjem na snagu novog kolektivnog ugovora o radu došlo je do povećanja najmanje neto satnice u iznosu 2,60 KM.

U mjesecu martu 2018 godine, stupio je na snagu novi Pravilnik o radu sa novim izmjenjenim koeficijentima, što je utjecalo na povećanje neto iznosa plata.

U mjesecu Septembru došlo je do povećanja svih koeficijenata za 0,3, a u nominalnom iznosu od cca. 127,00 KM neto po uposleniku.

Nabavna vrijednost prodane robe je iznosila 42.516.932 KM, što je 72,12 % ukupnih rashoda. Kapital društva na dan 31.12.2018. godine, iznosi 10.214.154 KM, što je u odnosu na stanje početkom godine povećanje za 281.627 KM ili 2,8 %.

3. IT podrška

Tokom izvještajne 2018. godine, odjel IT podrške je pored svoje uobičajene poslovne funkcije – pružanja širokog dijapazona IT usluga podrške, nastojao kao i u prethodnim godinama ostati na putu generatora inovacija, predvodnika danas iznimno aktuelne digitalne transformacije kompanija, te inicijatora novih i prilagođavanja i unapređenja postojećih poslovnih modela.

Pored niza za JUAS važnih i ambicioznih projekata koji su u potpunosti ili djelomično realizovani u 2017. godini, tokom 2018. godine odjel IT podrške finalizirao je u potpunosti ili djelomično projekte koji datiraju iz 2017. godine, a koji su samom poslovanju JUAS donijeli dodatni kvalitet i pospiješiti ukupno poslovanje.

a) Održavanje novog informacionog sistema

Implementacija prve faze projekta „Reinžinjerina poslovnih procesa“ je zbog brojnih nepovoljnih okolnosti, kako sa strane implementatora sistema, tako i sa strane JUAS prolongirana sa kraja 2017. godine na 2018. godinu.

Obzirom na navedeno, sama implementacija prve faze projekta je bila u fokusu i prvom planu. Održavanje i podrška radu novom, efikasnijem informacionom sistemu, koji je u JUAS u produktivnom radu od kraja 2017. godine je u odnosu na stari informacioni sistem bila na znatno većoj i efikasnijoj razini, obzirom na činjenicu da je na istoj pored interne podrške kroz odjel IT podrške, radila i eksterne Ugovorne kompanije koja je implementirale novi informacioni sistem.

Aktivnosti na održavanja novog informacionog sistema su se bazirale na sljedeće tri velike podgrupe aktivnosti:

- Preventivno održavanje sistema
- Korektivno održavanje sistema
- Operativna podrška radu korisnika sistema

Kako bi u budućem radu postigli što već nivo autonomnosti i nezavisnosti o eksternoj podršci u smislu održavanja informacionog sistema, odjel IT podrške je u 2018. godini otpočeo graditi vlastitu bazu znanja kroz pisana uputstva i procedure za pojedine procese i aktivnosti.

b) Zaštita IT resursa i podataka

U nastojanju da na adekvatan način zaštiti ključnu procesnu i komunikacijsku opremu JUAS, kao i podatke krajnjih korisnika, odjel IT podrške je tokom 2018. godine realizirao:

- Implementacija sistema kontrole temperature i vlage u data centru,
- Unapređenje serverskog backup rješenja,
- Nabavka, instalacija i konfiguracija L3 switcha za segmentiranje mreže,
- Nabavka i instalacija rack-mounted UPS-a.

c) *Novi projekti u 2018 godini*

Novi projekti koje je odjel IT podrške realizirao tokom 2018. godine su poslovanje Ustanove podigli na još veću razinu, omogućavajući bolju zaštitu sistema, brži i jednostavniji pristup informacijama, te dodatne usluge kupcima (pacijentima) JUAS.

Projekti koji su u potpunosti ili djelomično realizirani u 2018. godini su:

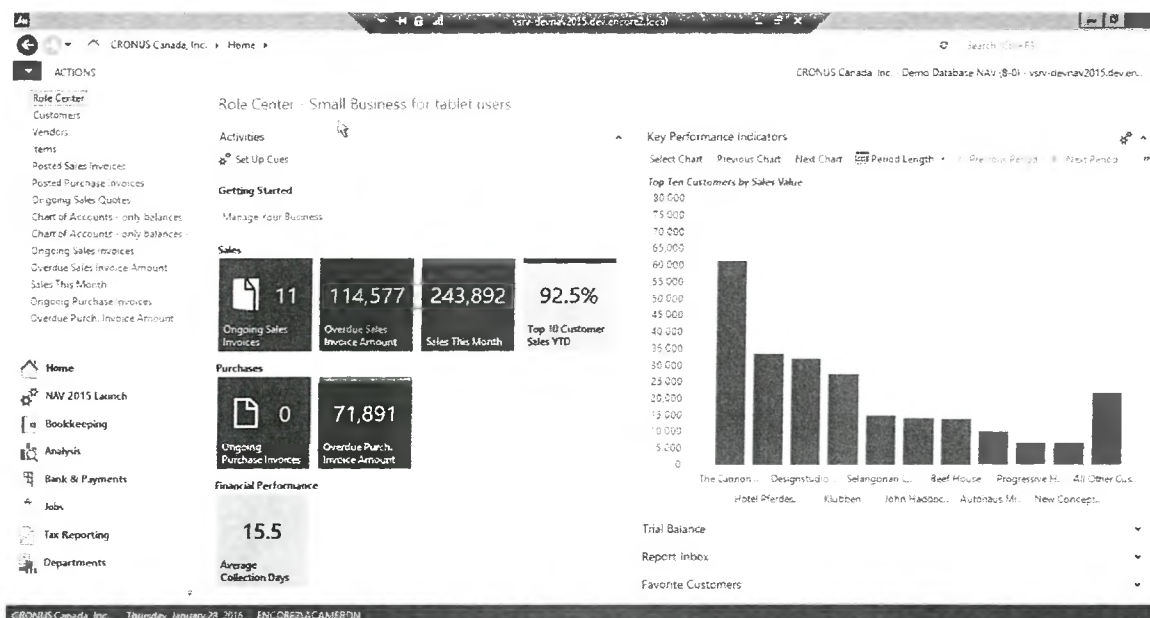
- Implementacija prve faze novog ERP-a;
- Integracija apotekarskog programskog rješenja sa eksternim izvorima;
- Unapređenje IT infrastrukture;
- Novi servisi.

(1) Implementacija prve faze novog ERP-a

Obzirom na niz nepovoljnih okolnosti kako ja strani implementatora novog informacionog sistema, tako i na strani JUAS, implementacije druge faze projekta „Reinženjering poslovnih procesa“ je prolongirana za 2019. godinu, a 2018. godina je donijela rad na finalizaciji implementacije prve faze projekta i stabilizaciji i optimizaciji funkcije istog.

Tako je u toku izvještajne 2018. godine implementirana prva faza novog ERP-a koja je uključivala sljedeće funkcionalnosti:

- Finansije i finansijsko računovodstvo,
- Marketing i prodaja,
- Nabavka i praćenje zaliha sirovina, ambalaže, stalnih sredstava i usluga,
- Planiranje i praćenje proizvodnje,
- Skladišno poslovanje,
- Interno knjigovodstvo,
- Kadrovska evidencija,
- Kontroling proizvodnje,
- Obračun plata i drugih dohodaka,
- Kontrola kvaliteta
- Napredni izvještajni sistem, koji predstavlja platformu za naprednu analitiku, obradu informacija i prikaz istih kroz niz dashboard-a (prikaza) koji se jednostavno mogu prilagođavati specifičnim potrebama korisnika,
- Unapređenje prodajnih procesa i integracija sa skladišnim poslovanjem u smislu veleprodaje proizvoda sa skladišta,
- Proces održavanja pogona,
- Funkcionalnost inventure korištenjem mobilnih barcode čitača,
- Platforma za upravljanje odnosima sa klijentima i unapređenje prodajnih poslovnih procesa, kao i povezivanje istog sa karticom lojalnosti u apotekarskom segmentu,
- Interfejsi za povezivanje sa poslovnim partnerima za elektronsku razmjenu podataka (B2B).



Implementacijom novog - efikasnijeg ERP-a će se značajno unaprijediti poslovna organizacija, postići visok stepen efikasnosti i fleksibilnosti poslovnih procesa u JUAS, te će se:

- Povećati produktivnosti i efikasnosti poslovnih procesa i cjelokupnog poslovanja kompanije,
- Poboljšati organizacija kompanije vertikalno i horizontalno,
- Izvršiti reinžinering poslovnih procesa uz implementaciju najbolje svjetske prakse,
- Poboljšati poslovne komunikacije interno u kompaniji,
- Pojednostaviti i automatizirati svakodnevni poslovi,
- Omogućiti brz pristup svim analitičkim podacima koji će se nalaziti u sistemu,
- Osigurati upis podataka u sistem samo jedanput u cilju optimizacije podataka i resursa,
- Poboljšati komunikacije prema eksternim subjektima,
- Povećati efikasnosti u upravljanju i optimizaciji operativnim troškovima,
- Povećati efikasnosti finansijskih tokova,
- Smanjiti rizik za donošenje odluka koje mogu za posljedicu imati umanjenje profita kompanije,
- Poboljšati kvalitet planiranja i realizacije poslovnih planova,
- Omogućiti dostupnost poslovnih informacija u realnom vremenu na svim nivoima kompanije
- Osigurati značajne uštede u odnosu na stari ERP.

(2) Integracija apotekarskog programskog rješenja sa eksternim izvorima

Tokom 2018. godine planirana je integracija apotekarskog programskog rješenja eApoteka sa eksternim aplikacijama (izvorima), i to:

- Integracija sa Loyalty programom
- Interface prema novom ERP-u
- Interface prema automatiziranom skladištu
- Integracija sa eReceptom u Zeničko-Dobojskom kantonu

Integracija sa Loyalty programom

U prvom kvartalu 2018. godine, odjel IT podrške je u suradnji sa eksternim kompanijom,

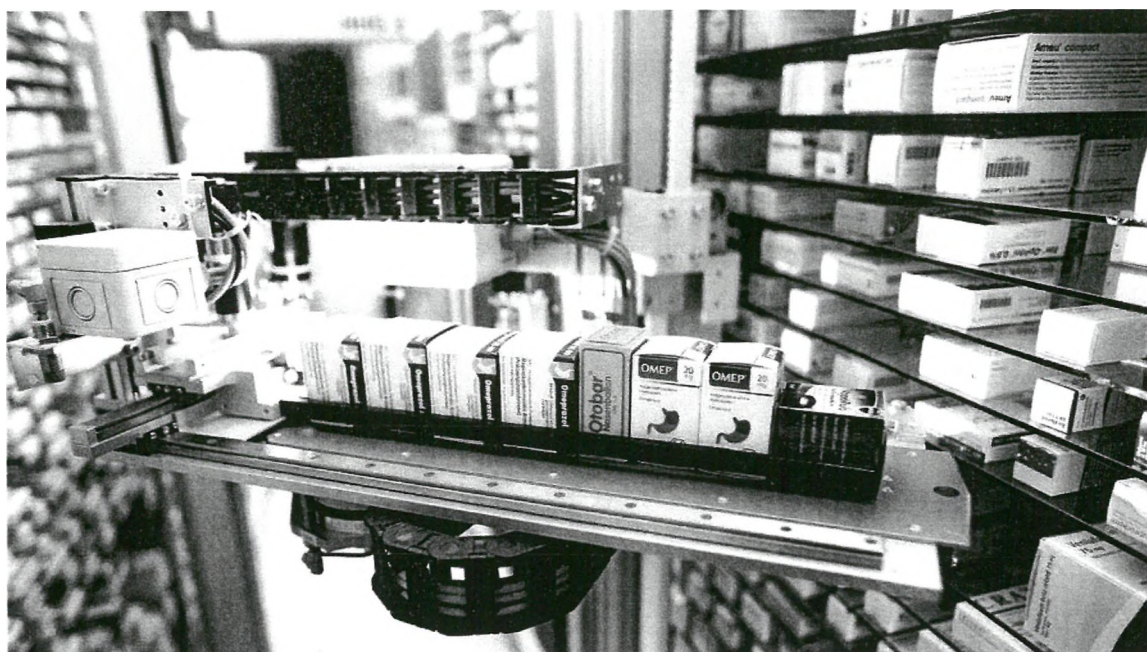
implementatorom apotekarskog informacionog sistema - eApoteka napravio integraciju sa Loyalty sistemom Lyoness Cashback kojom je omogućeno povezivanje putem web servisa i razmjena informacija o realiziranim kupovinama od strane kupaca (korisnika JUAS loyalty kartice).

Interface prema novom ERP-u

Tokom izvještajne 2018. godine kreiran je interface za razmjenu podataka između apotekarskog programskog rješenja i novog ERP-a. Kroz veliki broj iteracija vršena je kontrola poslovnih promjena, podataka i dokumenata, kako bi knjiženja u sistemu bila u najvećoj mogućoj mjeri tačna i automatizirana.

Interface prema automatiziranom skladištu

U prvom kvartalu 2018. godine, kreirana je integracija putem predefinisano interface-a između apotekarskog programskog rješenja i sistema za upravljanje i nadzor automatiziranog skladišta u adaptiranoj Centralnoj apoteci. Putem realizirane integracije iz apotekarskog programskog rješenja - eApoteka je omogućena isporuka lijekova i ostale robe iz automatiziranog skladišta putem konvejskih transportnih sistema do receptura i krajnjih pacijenata. Ova integracija je bila jedinstven slučaj ovakve vrste povezivanja sistema u širem regionu.



Integracija sa eReceptom u Zeničko-Dobojskom kantonu

U drugom kvartalu 2018. godine u apotekama Zeničko-Dobojskog kantona je implementiran projekat elektronskog recepta od strane Zavoda zdravstvenog kantona Zeničko-Dobojskog kantona. Odjel IT podrške je napravio integraciju apotekarskog programskog rješenja sa aplikacijom za elektronski recept u smislu preuzimanja realiziranih recepata i eliminacije paralelnog unosa istih putem dvije aplikacije.

d) Unapređenje IT infrastrukture

Brojne tehnološke promjene, i implementacija novih i modernih IT rješenja tokom prethodne i tokom

izvještajne 2018. godine, neminovno za sobom povlače i odgovarajuće infrastrukturne promjene i unapređenja. Pomenute promjene i unapređenja najviše su se u 2018. godini ogledale kroz:

- Unapređenje i povećanje propusnosti Internet linkova;
- Redundantni servisi i backup-i sa ciljem povećanja sigurnosti sistema;
- Unapređenje infrastrukture u data centru kroz implementaciju permanentnih monitoring sistema.

e) Novi servisi

Tokom 2018 godine samostalni odjel IT podrške planira implementirati niz servisa koji će u značajnoj mjeri olakšati, unaprijediti i standardizirati svakodnevne kancelarijske poslove na radnoj stanici. Neki od najznačajnijih su:

- Office 365
- SharePoint portal

Office 365

Office 365 predstavlja sveobuhvatnu platformu za obavljanje kancelarijskih poslova i povećanja produktivnosti u radu, a koja podrazumijeva: email korespondenciju, VoIP pozive, dijeljenje dokumenata, timski rad, rad na zajedničkim projektima i dr. Dokumente je moguće pohraniti na cloud storage gdje su dokumenti u potpunosti sigurni.

JUAS je tokom perthodnih godina imala popriličnih problema u pogledu neusaglašenosti programa koji su se koristili za standardne vrste dokumenata kao što su tekstualni dokumenti i proračunske tablice. Implementacijom Office 365 platforme standardiziraće se upotreba svih vrsta dokumenata u Ustanovi.

SharePoint portal

SharePoint portal predstavlja kolaborativnu platformu namijenjenu prije svega kao document management platformu i sistem za organizovano pohranjivanje dokumenata. Međutim, obzirom na njegovu fleksibilnost, platformu je moguće koristiti i za integraciju sa ostalim sistemima, pogotovo Microsoft sistemima, te će JUAS iskoristiti navedeno i napraviti niz integracija sa Navision ERP-om koje će poslovne procese koje budu predmetom integracije učiniti znatno efikasnijima.

f) ISO standardi

Obzirom na strateško opredjeljenje JUAS da tokom 2018 godine implementira ISO standard (9001 i 27001 koji se odnose i na IT) u svojim poslovanju i poslovnim procesima, samostalni odjel IT podrške će u cilju pripreme za isti izraditi potrebnu dokumentaciju koja uključuje pisane procedure i uputstva za sve poslovne procese koji se odvijaju unutar odjela.

g) Održavanje i znavljanje računarske opreme

Zastarjela računarska oprema i održavanje iste predstavlja izazov koji se svakodnevno postavlja pred samostalni odjel IT podrške. Računaska oprema prosječne starosti od 10 godina je daleko od standarda. Servisiranje ovakve opreme jako je otežano iz razloga što su rezerve zamjenskih komponenti jako ograničene, skupe, i teško dostupne za nabavku.

Obzirom da je poslovanje Ustanove jako ovisno o stabilnom radu računarske opreme, samostalni odjel IT podrške će i u 2018 godini nastojati preventivno djelovati u smislu održavanja računarske opreme.

Obzirom da zastoja u radu usljed zastoja opreme može prouzrokovati znatne finansijske gubitke, Budžetom 2018 godine planirano je završavanje velikog dijela zastarjele opreme.

4. Sektor za opšte, pravne i kadrovske poslove

U izvještajnom periodu, Sektor opštih, pravnih i kadrovskih poslova obavljao je sljedeće poslove i zadatke:

- stručno – administrativnih poslova iz domena radnih odnosa;
- ažuriranje i evidentiranje podataka iz radnih odnosa u informacionom sistemu;
- izrada novog Pravilnika o radu, usklađenog sa Zakonom o radu Federacije BiH i Kolektivnim ugovorom o pravima i obavezama poslodavaca i radnika iz oblasti zdravstva za područje Kantona Sarajevo i novom organizacionom strukturom i sistematizacijom radnih mjesta;
- zaključivanje novih ugovora o radu sa svim radnicima JUAS, u skladu sa novim Pravilnikom o radu;
- priprema materijala za 10 sjednica Upravnog odbora, 10 Nadzornog odbora i 3. zajedničke sjednice Upravnog i Nadzornog odbora;
- Izrada Godišnjeg plana rada i finansijskog poslovanja JUAS, Godišnjeg izvještaja o radu JUAS, Godišnjeg izvještaja o radu Upravnog odbora JUAS i Godišnjeg izvještaja o radu Nadzornog odbora JUAS;
- pružanje savjetodavne pomoć i administrativne podrške generalnom direktoru, stručnim službama, stručnim organima kao i Upravnom i Nadzornom odboru JUAS;
- vođenje sudskih postupaka te eksterna komunikacija sa organima uprave i drugim institucijama;
- praćenja zakonske regulative i usaglašavanja općih akata JUAS sa nastalim promjenama;
- izrada ugovora sa svim komitentima JUAS;
- prijem i raspored 28 pripravnika – volontera magistara farmacije i 34 pripravnika – volontera farmaceutskih tehničara na obavljanje pripravničkog staza radi sticanja zvanja za samostalan rad;
- izrada Plana javnih nabavki i praćenje njegove realizacije, pružanje pravne podrške komisijama za javne nabavke i izrada obavještenja i izvještaja vezanih za javne nabave;
- izrada Plana korištenja godišnjeg odmora za 2018. godinu, kao i pojedinačnih rješenja o korištenju godišnjeg odmora za sve radnike;
- stručni nadzor nad čuvanjem i zaštitom arhivske građe.

Unapređenje poslovanja JUAS i Sektora Opštih pravnih i kadrovskih poslova

Tokom 2018. godine JUAS je započeo proces implementacije ISO 9001 standarda za upravljanje kvalitetom. Zajedno sa ekspertom za implementaciju ISO 9001 standarda napravljen je plan koji je podrazumijevao da se cjelokupan proces od uvođenja do certifikacije i kasnijeg održavanja maksimalno prilagode, veličini, djelatnosti i specifičnostima organizacije rada JUAS.

Rezultat ovih aktivnosti kao i kontinuiran rad na implementaciji standarda rezultirao je uspješnom certifikacijom za standarde ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 i 27001:2013.

5. Sektor podrške

U izvještajnom periodu 2018. godine, Direkcija podrške je, primjenjujući postavljene ciljeve nastojala pružiti kontinuiranu i kvalitetnu logističku podršku svim organizacionim dijelovima JUAS. Pored svojih redovnih aktivnosti, posebna pažnja se posvećivala realizaciji projekata sanacije i adaptacije apoteka, provođenju i nadzoru nad DD mjerama, kvalifikaciji laboratorijske opreme, održavanju medicinske i nemedicinske opreme, vršenju permanentne kontrole ispravnosti rada sistema vatrodajave, plinodajave, elektronske zaštite objekata, protivprovale, te aktivnosti:

- Održavanje i opravka objekata
- Održavanje i servisiranje klima uređaja
- Tehničko održavanje i servisiranje opreme i nabavka nove
- Aktivnosti na tehničkim promjenama i izmjenama postojećih elektroenergetskih saglasnosti
- Opravka, baždarenje i kupovina novih farmaceutskih vaga i druge opreme za mjerenje, kao i obezbjeđenje certifikata za iste
- Opravka destilatora
- Servisiranje medicinske opreme
- Opravka, održavanje i nabavka nemedicinske opreme
- Vođenje skladišta nemedicinskih materijala
- Praćenje usluga deratizacije, dezinfekcije i dezinsekcije
- Održavanje alarmnih, protuprovalnih i protupožarnih sistema
- Obuka uposlenih o protupožarnoj zaštiti
- Sanitarni pregledi uposlenika
- Praćenje evidencije povreda na radu i profesionalnih oboljenja
- Organiziranje i praćenje rada čuvara (portira)
- Prijevoz lijekova, medicinskih i nemedicinskih roba, opreme i ljudi
- Izrada dnevnog, sedmičnog i mjesečnog plana korištenja vozila
- Praćenje i usmjeravanje rada voznog parka sa ciljem racionalizacije i kvalitetne iskorištenosti istih
- Dokumentacija
- Vanplanske aktivnosti

Mehanizmi unutrašnjeg nadzora

U skladu sa važećim zakonskim propisima i aktima JUAS, Komisija za unutrašnji nadzor, u saradnji sa Stručnim vijećem JUAS, je obavljala redovne unutrašnje kontrole prema definisanom godišnjem planu. U obavljanju unutrašnjeg nadzora, Komisija je naročito kontrolisala zakonitost i stručnost poslovanja organizacionih jedinica i zdravstvenih radnika, snabdjevenost i opremljenost poslovnih jedinice, način izdavanja lijekova, registrovanje i prijavljivanje neželjenih djelovanja lijekova, izradu magistralnih i galenskih pripravaka, finansijsko i materijalno poslovanje u skladu sa zakonom i aktima JUAS, organizaciju stručne obuke zdravstvenih radnika – pripravnika, vođenje stručne administracije, zakonito evidentiranje izdavanja opojnih sredstava itd.

Pacijenti/kupci kontinuirano tokom godine mogli su izraziti svoje prigovore, pohvale i sugestije, što nam je omogućilo pružanje kompletnije usluge kroz korektivne i preventivne mjere koje smo poduzimali.

Također, u 2018. godini, bavili smo se i istraživanjem nezadovoljenih potreba za lijekovima i uslugama pacijenata/kupca JUAS. U saradnji sa dobavljačima, realizovali smo uvoz lijekova za potrebe pojedinačnih pacijenata. Na ovaj način smo značajno smanjili upliv nelegalnog stavljanja lijekova u promet, te kroz legalne procedure omogućili traženi lijek, uz sigurnost i farmaceutsku uslugu u skladu sa svim lokalnim i svjetskim propisima.

Opservacije

JUAS je prva zdravstvena ustanova u Kantonu Sarajevo, koja je još u decembru 2017. godine u cijelosti implementirala tada aktuelni Kolektivni ugovor o pravima i obavezama poslodavaca i radnika u oblasti zdravstva za područje Kantona Sarajevo - nadalje u tekstu kao: „Kolektivni ugovor“, usvajanjem novog Pravilnika o radu, a prvenstveno zahvaljujući Odluci Vlade Kantona Sarajevo, kojom je Zavod zdravstvenog osiguranja bio obavezan da nam obezbijedi sredstva za rad 9 dežurnih apoteka.

Međutim, naknadne izmjene i dopune kolektivnog ugovora u dijelu koji se odnosi na povećanje vrijednosti koeficijenata složenosti svih grupa zanimanja, zbog nedostatnosti sredstava, nismo u mogućnosti primjeniti bez, dugoročno posmatrano, trajno negativnih posljedica.

Menadžment JUAS se u više navrata do sada obraćao Vladi Kantona Sarajevo sa namjerom da istu upozna sa gore navedenim činjenicama.

Aktom Ministarstva zdravstva Kantona Sarajevo broj: 10-14-36690/18 od 21.12.2018. godine, koji je upućen Zavodu zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, Vlada Kantona Sarajevo je Zaključkom broj: 02-05-39942-9/18 od 20.12.2018. godine obavezala Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo da se izjasni o obezbjeđenju sredstava u iznosu od 526.600,00 KM za isplatu razlike u plaćama zaposlenim u JUAS po odredbama Kolektivnog ugovora („Službene novine Kantona Sarajevo“ br. 44/17 i 38/18), za period septembar – decembar 2018. godine.

Dakle, empirijski posmatrano, nedostajuća kvartalna sredstva za implamentaciju Kolektivnog ugovora za našu ustanove su iznosila 526.600,00 KM.

S obzirom da smo jedina zdravstvena ustanova koja nije uvrštena u budžet Kantona Sarajevo, potrebno je da se u okviru Finansijskog plana Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo osiguraju sredstva, kako bi se ispoštovale odredbe kolektivnog ugovora, te se nadamo da će se u tom smislu poduzeti odgovarajuće mjere.

Podsjećamo, kao javna zdravstvena ustanova u službi smo građanima 24 sata dnevno i permanentno se trudimo našu uslugu učiniti boljom, profesionalnijom i lakše dostupnom. Potvrda tome jeste i naših 40 organizacionih jedinica (apoteka, ogranaka i depoa) na svim lokalitetima Kantona Sarajevo, bez obzira na njihovu profitabilnost.

Međutim, iako prema načelu dostupnosti zdravstvene zaštite, svi građani, naročito u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, imaju pravo na približno jednake uslove zdravstvene zaštite i dostupnost iste, JUAS se suočava sa velikim poteškoćama pri održavanju jednog broja apoteka, i to prije svega: apoteka Sedrenik, Vratnik, Velešići, Buča potok, Kobilja glava, Srednje, Hrasnica i Trnovo. Sve ove apoteke, samo zbog svog lokaliteta, posluju sa velikim finansijskim gubitkom dugi niz godina, te ih održavamo samo zbog javnog interesa građana. Za normalno i zakonito funkcionisanje ovih apoteka i poštivanje propisanog radnog vremena, neophodno je minimalno 16 farmaceutskih timova ili ukupno 32 radnika.

Pored toga, izloženi smo i vrlo agresivnoj konkurenciji jednog broja privatnih apoteka, koje su u periodu od 2008. do 2013. godine uvedene u Mrežu apoteka Kantona Sarajevo mimo svih kriterija, i koje, za razliku od JUAS, ne podliježu primjeni Kolektivnog ugovora.

Naša najznačajnija komparativna prednost u odnosu na konkurenciju je visoko educiran, profesionalan kadar, koji gaji i održava tradiciju povjerenja, odgovornosti i brige spram korisnika naših usluga.

Nesporna je činjenica da je JUAS, u skadu sa Zakonom o ustanovama i Zakonom o zdravstvenoj zaštiti,

javna zdravstvena ustanova koju je osnovao Kanton Sarajevo s ciljem zadovoljavanja potreba od općeg interesa i da podliježe svim zakonskim obavezama i kao zdravstvena ustanova i kao privredno društvo.

Poređenja radi, za razliku od svih drugih kantonalnih javnih zdravstvenih ustanova čiji je osnivač Kanton Sarajevo i koje se finansiraju iz budžeta, JUAS je jedina u cjelosti samofinansirajuća.

Naglašavamo da JUAS nije bila akter u izradi Kolektivnog ugovora, niti je bila pitana o mogućnosti njegove provedbe.