



# GODIŠNJI IZVJEŠTAJ

*o radu i finansijskom poslovanju u 2020. godini*

JAVNA USTANOVA "APOTEKE SARAJEVO"

Email: [info@apoteke-sarajevo.ba](mailto:info@apoteke-sarajevo.ba)  
Website: [www.apoteke-sarajevo.ba](http://www.apoteke-sarajevo.ba)



## Tradicija

*Na usluzi stanovništvu  
još od 1948. godine*

## Znanje

*Kontinuirana stručna  
edukacija svih naših  
uposlenika*

## Kvalitet

*Beskompromisna  
posvećenost kvaliteti je  
osnova rasta i razvoja  
naše Ustanove*

## Povjerenje

*47 apoteka, od kojih je  
9 dežurnih, opravdava  
povjerenje stanovništva*



---

## MISIJA

*Stvoriti i realizirati vrijednosti za kupce/pacijente, lokalnu zajednicu, uposlenike i Osnivača*



## VIZIJA

*Postati "MOJA APOTEKA" i prvi izbor zdravog života za sve građane KS i ZDK*



## VRIJEDNOSTI

*Integritet, kvalitet, inovativnost, briga za ugrožene grupe građana, težnja za konstantnim unaprjeđenjem, odgovornost za rezultat, društvena odgovornost, timski rad*







---

Uvodna riječ	12
Uvod	14
Djelatnost (misija i pravni okvir) JU "Apoteke Sarajevo"	14
Organizacija JUAS	22
Upravljačka struktura	24
Upravni odbor	24
Generalni direktor	24
Nadzorni odbor	25
Prostor	27
Oprema	31
Služba za pravne poslove	33
Služba za ljudske resurse	35
Fluktuacija zaposlenih, odlasci i dolasci	38
Bolovanja, statistika i trendovi	39
Zapošljavanja	39
Zapošljavanje u saradnji sa Federalnim i Kantonalnim zavodima za zapošljavanje	40
Učešće JU „Apoteke Sarajevo“ u edukaciji i pripremi zdravstvenih radnika za samostalan rad	40
Služba za informacione tehnologije	41
Održavanje informacionog sistema	41

Zaštita IT resursa i podataka _____	42
Novi projekti u 2020. godini i završetak realizacija započetih projekata u 2019. godini _____	42
Dovršetak implementacije druge faze projekta „Reinženjering poslovnih procesa“ _____	42
Microsoft Dynamics CRM 365 _____	43
Microsoft Power BI _____	43
Mobilna aplikacija _____	44
Web shop _____	44
JUAS loyalty program _____	45
OPA interface _____	45
Održavanje i znavljanje računarske opreme _____	45
Služba za nabavku _____	47
Optimizacija zaliha, nabavki i kontrola cijena u JUAS _____	47
Kadrovska struktura _____	49
Farmaceutski otpad _____	50
Skladište Službe za nabavku _____	50
Robne rezerve _____	50
Odjel logistike _____	50
Služba za prodaju _____	53
Promet _____	54
Usluge za pacijente/kupce i promotivne aktivnosti _____	57



Mehanizmi unutrašnjeg nadzora _____	60
Edukacijski centar- edukacija uposlenih _____	60
Call centar _____	62
Odjel marketinga _____	63
Služba za istraživanje i razvoj _____	67
Galenski laboratorij „Galas“ _____	67
Najznačajnije aktivnosti u 2020. _____	67
Proizvodnja u 2020. godini _____	68
Odjel za kvalitet _____	69
Korektivne mjere neusklađenosti iz prethodnog Audit-a _____	70
<b>Analiza poslovanja _____</b>	<b>75</b>
Godišnji finansijski izvještaj, JU “Apoteke Sarajevo”, 2020. godina _____	75
Uvodne napomene _____	75
Opšta ocjena poslovanja i trendovi _____	75
Analiza bilansa uspjeha _____	78
Prihodi i profitabilnost _____	78
Struktura ostvarenih prihoda _____	79
Struktura rasta pojedinih prihoda u 2020. godini _____	79
Analiza troškova _____	82
Rashodi _____	82
Analiza troškova _____	83

Analiza bilansa stanja	85
Potraživanja	85
Obaveze prema dobavljačima	85
Zalihe	86
Investicije	86
Analiza novčanih tokova	87
<b>ZAKLJUČAK</b>	<b>89</b>



---

# UVODNA RIJEČ

---



JU “Apoteke Sarajevo” je u 2020. godini imala za cilj unaprjeđenje procesa i proizvoda Galas portfolio-a, unaprjeđenje edukacijskih koncepata uposlenih zdravstvenih radnika, standardizaciju procesa apoteka sukladno zakonskim propisima, unaprjeđenje portfolio-a proizvoda i usluga apoteka kroz uvođenje noviteta i ispunjenje nezadovoljenih potreba pacijenata/korisnika usluga JU “Apoteke Sarajevo”.

Poslovna priča JU “Apoteke Sarajevo” je i u 2020. godini doživjela intenzivniji nastavak. Početak 2020. godine je bio usmjeren ka jačem rastu udjela JU “Apoteke Sarajevo” na ukupnom tržištu na kojem poslujemo. Usmjerenost ka pacijentu, razvoj novih usluga, širenje portfolio-a, sinhronizacija rada timova, edukacije uposlenog kadra svih profila, pokazali su se kao izvrstan recept za učvršćenje pozicije, rast, ali i blokadu mnogobrojnih barijera sa kojima smo se susretali.

Akcioni plan koji je definisan krajem 2019. godine o rješavanju svih otvorenih pitanja vezano za implementaciju informacionih sistema, je implementiran u 2020.godini, te je omogućio brži pristup svim analitičkim podacima i značajno unaprijedio izvještajni segment na nivou ustanove-„real time podaci“. Također, urađena je optimalizacija zaliha, praćenje koeficijenta obrta roba i brz obrt tekućih sredstava; kontroling; kategori menadžment; odnosno svi projekti unaprjeđenja prodaje po svim poslovnim segmentima s fokusom na naš korporativni brand „Galas“.

***Vjerujemo u snage ovog tima i maksimalno smo usredotočeni na stabilizaciju i rast JU “Apoteke Sarajevo”, vođeni svim modernim svjetskim stručnim i poslovnim konceptima***

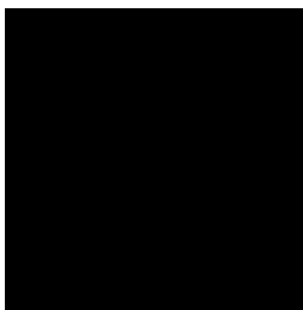
Planirano je realno povećanje budžeta prodaje čime bi se u što kraćem vremenskom periodu sanirao negativan trend poslovanja. U ovoj izazovnoj godini u prvi plan stavili smo zadovoljstvo uposlenih kao osnovni preduslov za dobar i kvalitetan odnos sa pacijentima/klijentima, te povećanje sopstvene sposobnosti privlačenja kvalitetnih kandidata, kao i zadržavanje kvalitetnih uposlenika unutar ustanove.

Zacrtnim strateškim ciljevima u 2020.g uspjeli smo ostvariti rast cijelog sistema na dobrobit našeg društva i šire društvene zajednice.

U 2020. godini je planirana i ostvarena mogućnosti za razvoj novih Galas proizvoda, na što smo jako ponosni. Pojačali smo sigurnost na radu, kao i jačanje prodaje izvan JU „Apoteke Sarajevo“. Proizvodnja je u potpunosti pratila tempo prodaje, pri čemu se vodilo računa o optimalnim zalihama Galasovih proizvoda.

Na ove načine pokušali smo utjecati na jačanje korporativnog brenda u očima javnosti, kao društveno odgovorne ustanove, koja svim svojim kapacitetima radi na ispunjenju zadovoljstva potencijalnih i postojećih pacijenata/kupaca koji trebaju uslugu ili proizvod u našoj ustanovi.

**JU “Apoteke Sarajevo”**  
**Nedim Hrelja, mr. ph.MBA**  
**Generalni direktor**





## **DJELATNOST (MISIJA I PRAVNI OKVIR) JU “APOTEKE SARAJEVO”**

Djelatnost Javne ustanove „Apoteke Sarajevo“ – (u daljem tekstu: 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 dječijom hranom i dječijom 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 i sl..

U skladu sa Odlukom o klasifikaciji djelatnosti Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH”, broj 47/10), djelatnost JUAS obuhvata slijedeće razrede:

- ✚ 21.10 – Proizvodnja osnovnih farmaceutskih proizvoda
- ✚ 21.20 – Proizvodnja farmaceutskih preparata
- ✚ 20.42 – Proizvodnja parfema i toaletno-kozmetičkih preparata

- ✚ 46.45 – Trgovina na veliko parfemima i kozmetikom
- ✚ 46.46 – Trgovina na veliko farmaceutskim proizvodima
- ✚ 47.73 – Djelatnost apoteke
- ✚ 47.74 – Trgovina na malo medicinskim preparatima i ortopedskim pomagalicama u specijalizovanim prodavnicama
- ✚ 47.75 – Trgovina na malo kozmetičkim i toaletnim proizvodima u specijalizovanim prodavnicama
- ✚ 63.11 – Obrada podataka
- ✚ 86.90 – Ostale djelatnosti zdravstvene zaštite.

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









JUAS posluje samostalno i svoju djelatnost obavlja 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, 20/16, 45/19)
- ✚ Drugim zakonskim i podzakonskim aktima.

**Misija JUAS:** Stvoriti i realizovati vrijednost za pacijente, lokalnu zajednicu, zaposlene i Osnivača.

**Vizija JUAS:** Postati „Moja apoteka“ i prvi izbor zdravog života za sve građane Sarajevskog i Ze-Do kantona.

**Vrijednosti JUAS su:**

-  Integritet
-  Kvalitet
-  Inovativnost
-  Briga za ugrožene grupe građana
-  Težnja za konstantnim unaprjeđenjem
-  Odgovornost za rezultat
-  Društvena odgovornost
-  Timski rad.

JUAS posluje samostalno i obavlja svoju djelatnost na način propisan Zakonom o ustanovama („Službeni list R BiH“, 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 („Službene novine Kantona Sarajevo, broj 4/14, 20/16 i 45/19“) i drugim aktima.

### **Osnivač JUAS**

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

### **Sjedište JUAS**

Sjedište JUAS je u Sarajevu, na adresi Kranjčevićeva 29.

### **Identifikacijski broj JUAS**

4200280090003



## Radno vrijeme JUAS

Radno vrijeme JUAS usklađeno je sa Zakonom o radu Federacije BiH i propisanim radnim vremenima Osnivača i prilagođeno potrebama zdravstvenih ustanova i pacijenata/korisnika naših usluga na području Kantona Sarajevo i Ze – Do kanton.

Na osnovu naredbe Ministarstva zdravstva Kantona Sarajevo na 9 (devet) općina Kantona Sarajevo organizovana je dežurna služba u apotekama JUAS i to:

- ✚ Općina Stari Grad - apoteka "Bašćaršija"
- ✚ Općina Centar - apoteka "Marijin Dvor"
- ✚ Općina Novo Sarajevo - apoteka "Novo Sarajevo"
- ✚ Općina Novo Sarajevo - apoteka "Hitna"
- ✚ Općina Novi Grad - apoteka "Dobrinja"
- ✚ Općina Ilidža - apoteka "Ilidža"
- ✚ Općina Vogošća - apoteka "Vogošća"
- ✚ Općina Ilijaš - apoteka "Ilijaš"
- ✚ Općina Hadžići - apoteka "Hadžići".

Iz izloženog se vidi da su sve općine u Kantonu Sarajevo izuzev Općine Trnovo bile pokrivena sa dežurnom službom.

Radno vrijeme organizacionih jedinica je prikazano u tabeli niže.

Tabela 1. Prikaz radnog vremena organizacionih jedinica

R.B.	Naziv org. jedinice	Organizacioni oblik	Adresa	Opština	Radno vrijeme radnim danom	Radno vrijeme subotom	Radno vrijeme nedjeljom
<b>DEŽURNE APOTEKE (rade svaki dan, subotom, nedjeljom i praznicima)</b>							
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
<b>KANTON SARAJEVO</b>							
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,sri,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	Buča 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	Gradačaćka 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	/	/
<b>ZE – DO KANTON</b>							
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)

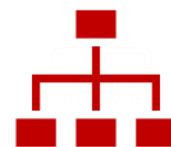
1	Galas	Galenski laboratorij	Mustafe Pintola 1	Ilidža	7,30 – 15,00	/	/
---	-------	----------------------	-------------------	--------	--------------	---	---

#### ADMINISTRATIVNE SLUŽBE

1	Direkcija		Kranjčevićeva 29	Centar	8,00– 16,00	/	/
2	Služba za prodaju		Kranjčevićeva 29	Centar	8,00– 16,00	/	/
3	Služba za pravne poslove i Protokol		Kranjčevićeva 29	Centar	8,00– 16,00	/	/
4	Služba za ljudske resurse		Kranjčevićeva 29	Centar	8,00– 16,00	/	/
5	Služba za nabavku i skladište		Bistrik Medresa 2	Stari Grad	8,00– 16,00	/	/
6	Služba za finansije i računovodstvo		Kranjčevićeva 29	Centar	8,00– 16,00	/	/
7	Služba za informacione tehnologije		Kranjčevićeva 29	Centar	8,00– 16,00	/	/
8	Služba za istraživanje i razvoj		Kranjčevićeva 29	Centar	8,00– 16,00	/	/
9	Call Centar		Grbavička 14b	Novo Sarajevo	8,00 – 20,00	/	/

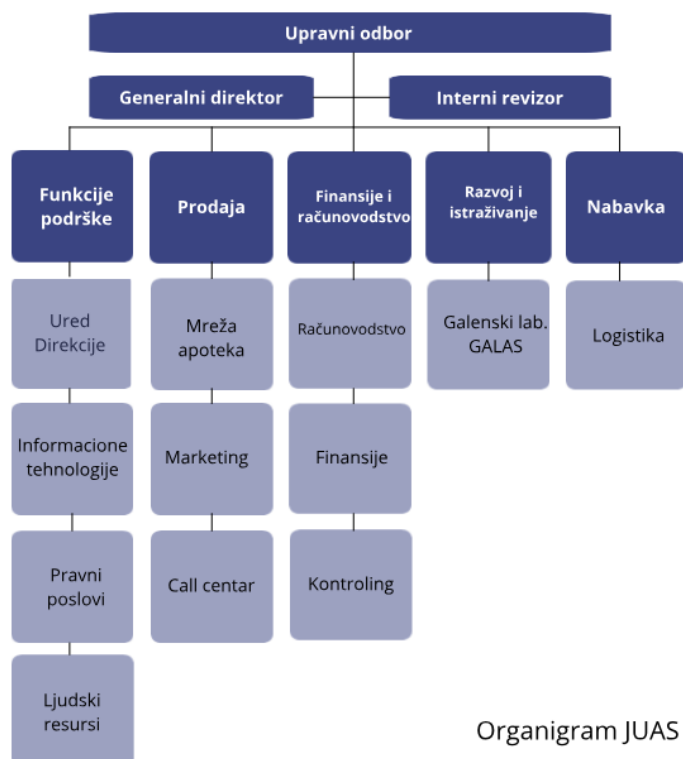


# Organizacija JUAS



Rad u JUAS se odvija kroz:

- ✚ Menadžment
- ✚ Stručne službe
- ✚ Mrežu organizacionih jedinica  
(Apoteka, ogranak apoteke, depo, specijalizovano prodajno mjesto)
- ✚ Galenski laboratorij "GALAS"



Organigram JUAS

Promjene u jednogodišnjem izvještajnom periodu unutar organizacione strukture u odnosu na prethodni izvještajni period kroz kratki narativni prikaz

U izvještajnom period nije došlo do promjena u organizacionoj strukturi JUAS-a.

Menadžment JUAS čine generalni direktor i rukovodioci stručnih službi.

Stručne službe u JUAS su:

- ✚ Služba za prodaju
- ✚ Služba za nabavku
- ✚ Služba za istraživanje i razvoj
- ✚ Služba za finansije i računovodstvo
- ✚ Služba za informacione tehnologije
- ✚ Služba za pravne poslove

## Služba za ljudske resurse

U stručnim službama JUAS se obavljaju stručno- administrativni i drugi poslovi podrške, u skladu sa zakonskim propisima i potrebama JUAS.

Prodajnu mrežu čine apoteke, ogranci apoteka, depoi i specijalizovana prodajna mjesta.

Apoteka je organizacioni oblik koji ispunjava uslove za nabavku, čuvanje i izdavanje gotovih lijekova i medicinskih sredstava, izradu i izdavanje magistralnih i galenskih lijekova i ostalih proizvoda, u skladu sa zakonom.

Ogranak apoteke je organizaciona jedinica apoteke, koji ispunjava uslove za izdavanje gotovih lijekova i medicinskih sredstava, izradu i izdavanje magistralnih i galenskih lijekova i ostalih proizvoda, u skladu sa zakonom.

Depo je organizaciona jedinica apoteke, koji se osniva isključivo na demografski ugroženim područjima i u kome se izdaju gotovi lijekovi, izuzev lijekova koji sadrže opojne droge i izrade galenskih i magistralnih lijekova.

Specijalizovano prodajno mjesto je zasebna organizaciona jedinica ili dio organizacione jedinice, koje obavlja djelatnost trgovine na malo: medicinskim sredstvima, parafarmaceutikom, herbalnim i homeopatskim proizvodima, ljekovitim biljem i drugim sredstvima prirodnog porijekla, galenskim proizvodima, repromaterijalom i priborom za stomatološku djelatnost, sredstvima za održavanje higijene, i drugim proizvodima.

Galenski laboratorij je laboratorij u kojem se izrađuju galenski lijekovi prema važećoj farmakopeji i drugim magistralnim propisima.

U galenskom laboratoriju obavljaju se slijedeći poslovi: izrada, ispitivanje, obrada, pakovanje, etiketiranje, čuvanje i distribucija slijedećih ljekovitih pripravaka: ljekovite masti, gelovi, kozmetičke kreme, praškovi, supozitorije, tinkture, razne solucije, čajevi monokomponentni i mješavine, mehlemi i dječije zaštitne kreme, kreme za njegu djece i dr..

# Upravljačka struktura



## UPRAVNI ODBOR

Upravni odbor upravlja JUAS. Upravni odbor ima 5 članova.

Upravni odbor u okviru svojih ovlaštenja radi saglasno Zakonu o ustanovama, Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, Statutu, Poslovniku o radu Upravnog odbora i drugim općim aktima JUAS.

U izvještajnom periodu djelovao je Upravni odbor, imenovan je na mandatni period od 4 godine, rješenjem Vlade Kantona Sarajevo broj: 02-05-27791-48.2/19 od 12.07.2019. godine.

Tabela 2. Prikaz članova Upravnog odbora od 12.07.2019. g.

Ime i prezime	Svojestvo
Avdo Gljiva	Predsjednik
Alfonz Filipović	Član
Fatima Hadžismajlović – Bosiljčić	Član
Lejla Dumanjić	Član
Mersiha Čekić	Član

## GENERALNI DIREKTOR

Generalni direktor rukovodi radom JUAS. Generalni direktor je samostalan u svom radu i odgovoran je Upravnom odboru, Vladi i Skupštini Kantona Sarajevo za zakonitost i stručnost rada u JUAS.

U izvještajnom periodu funkciju generalnog direktora je obnašao:

Nedim Hrelja, mr. ph. MBA,

koji je prvo odlukom Upravnog odbora broj: 01-01-942-2/19 od dana 03.06.2019. godine, imenovan za vršioca dužnosti generalnog direktora na period do šest mjeseci.



Nakon provedene konkursne procedure, Odlukom Upravnog odbora broj: 01-01-1217-3-/19 od 03.07.2019. godine, uz prethodnu saglasnost Ministarstva zdravstva Kantona Sarajevo za generalnog direktora imenovan je mr. ph. Nedim Hrelja MBA na mandatni period od četiri godine, počev od 04.07.2019. godine.

## **NADZORNI ODBOR**

Nadzorni odbor je organ kontrole poslovanja u JUAS. Prema Osnivačkoj odluci, Nadzorni odbor bi trebao imati tri člana, od kojih je jedan iz reda stručnih radnika zaposlenih u JUAS.

U izvještajnom periodu djelovala su dva saziva Nadzornog odbora.

Rješenjem Vlade Kantona Sarajevo broj: 02-05-28493-20.2/19 od 18.07.2019. godine i broj: 02-05-38181-12.2/19 od 24.10.2019. godine, imenovan je Nadzorni odbor na mandatni period od 4 godine u slijedećem sazivu:

Tabela 3. Prikaz članova Nadzornog odbora od 18.07.2019. g.

Ime i prezime	Svojtvo
Adi Mirojević	Predsjednik
Begler Begović	v.d. Član
Jakuf Subašić	Član

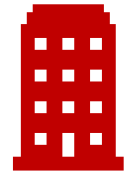
Rješenjem Vlade Kantona Sarajevo broj: 02-04-8698-18/20 od 30.03.2020. godine imenuje se v.d. član Nadzornog odbora, te je sadašnji saziv prikazan u tabeli niže:

Tabela 4. Prikaz članova Nadzornog odbora od 30.03.2020. g.

Ime i prezime	Svojtvo
Adi Mirojević	Predsjednik
Jasminka Bešić Kurteš	v.d. Član
Jakuf Subašić	Član

Javna ustanova "Apoteke Sarajevo" je nakon isteka mandata za v.d. člana uputila Vladi zvaničnu obavijest broj. 01-03-2708/20 od 16.09.2020 o isteku mandata, te upit za pokretanje procedure imenovanja člana Nadzornog odbora, ali ista nije sprovedena zaključno sa 31.12.2020. godine.

# Prostor



JUAS svoju registrovanu djelatnost obavlja u 50 poslovnih prostora i to:

**2** Uprava, stručne službe i  
Služba za nabavku

**47** Apoteke, ogranci i depoi  
apoteka

**1** Galenski laboratorij GALAS

Tabela 5. Prikaz strukture vlasništva prostornih kapaciteta na Kantonu Sarajevo

R.b.	Naziv organizacionog segmenta	Organizacioni oblik	Lokalitet (općina i adresa)	Kvadratura prostora (m <sup>2</sup> )	Pravni status
1	Uprava	uprava	Centar Kranjčevićeva br.29.	333	Općina Centar - zakup
2	Služba za nabavku	administracija	Bistrik Medresa 2	1.008,65	Vlasništvo JUAS
3	Odjeljene marketing i Call Centar	administracija	Grbavička 14b	50,28	Općina Novo Sarajevo - zakup
4	Arhiva	administracija	Čekaluša 38	46,00	Općina Centar – zakup
5	Aerodromsko naselje	ogranak	Novi Grad Rudolfa Rude Tomića 5	94,94	Općina Novi Grad - zakup
6	Baščašija i Pharma shop	apoteka	Stari Grad Kulina Bana 40	148,81	Općina Stari Grad - zakup
7	Bosna	apoteka	Stari Grad Zelenih beretki 81	211,67	Islamska zajednica u BiH – Rijaset
8	Buća Potok	ogranak	Novi Grad Adema Buće 70	92,82	Općina Novi Grad - zakup
9	Breka	ogranak	Himze Polovine b.b	99,93	Općina Centar – zakup
10	Centralna apoteka	apoteka	M. Tita 40	360,30	Vlasništvo JUAS
11	Centar- Vrazova	ogranak	Vrazova 11	71,00	JU Dom zdravlja KS – zakup
12	Čengić Vila	apoteka	Novo Sarajevo Bul. M. Selimovića 21	232,79	Vlasništvo JUAS

13	Dobrinja	apoteka	Novi Grad Salke Lagumdžije 15	222,12	Općina Novi Grad - zakup
14	Grbavica	ogranak	Grbavička 14b	84,15	Općina Novo Sarajevo - zakup
15	Hadžići	ogranak	Hadžići Hadželi 84	106,93	Vlasništvo JUAS
16	Hitna	ogranak	Novo Sarajevo Kolodvorska 14	74,40	Zavod za hitnu medicinsku pomoć KS – zakup
17	Hrasnica	ogranak	Ilidža Put Famosa 1 Hrasnica	74,70	Vlasništvo JUAS
18	Ilidža	apoteka	Emira Bogunića – Čarlija 15	236,25	Vlasništvo JUAS
19	Ilijaš	apoteka	Ilijaš Hašima Spahića b.b	128,30	Vlasništvo JUAS
20	Importanne	ogranak	Zmaja od Bosne 7-7A	86,55	Importanne centar (Teloptic d.o.o.) – zakup
21	Kobilja Glava	ogranak	Vogošća Kobilja Glava b.b	95,36	Vlasništvo JUAS
22	Koševo	apoteka	Centar Bolnička 9-A	198,98	Kantonalni stambeni fond Sarajevo
23	Koševsko Brdo	apoteka	Centar Braće Begić 4	121,13	Kantonalni stambeni fond Sarajevo
24	Kovačići i Denta shop Kovačići	ogranak	Novo Sarajevo Zagrebačka 27	114,72	Služba za zajedničke poslove organa i tijela Federacije BiH
25	Logavina	ogranak	Stari Grad Logavina do 25	51,92	Služba za zajedničke poslove organa i tijela Federacije BiH
26	Marijin Dvor	apoteka	Centar Maršala Tita 1	178,01	Općina Centar - zakup
27	Mejtaš	apoteka	Centar Čekaluša 29	149,94	Kantonalni stambeni fond Sarajevo
28	Novi Grad	apoteka	Novi grad Trg. Međ. Prijatelj. 7	275,36	Vlasništvo JUAS

29	Novo Sarajevo	apoteka	Novo Sarajevo Zmaja od Bosne 51	150,42	Općina Novo Sarajevo - zakup
30	Otoka	ogranak	Novi grad Gradačačka 14a	85,96	Općina Novi Grad - zakup
31	Pofalići	ogranak	Novo Sarajevo Hamdije Čemerlića 7	73,54	Vlasništvo JUAS
32	Pofalići Gornji	ogranak	Novo Sarajevo Humska 67	82,70	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
33	Pozorište	ogranak	Centar Branilaca Sarajeva 21	78,45	ZOI 84 - zakup
34	Rajlovac	ogranak	Novi Grad Rajlovačka cesta 41	76,01	TC Robot Rajlovac - zakup
35	Robot Hrasno	prostor nije u funkciji	Azize Šaćirbegović b.b	79,30	Vlasništvo JUAS
36	Saraj Polje	ogranak	Novi grad Mojmilska b.b	69,84	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
37	Sedrenik	ogranak	Stari grad Sedrenik br. 85	75,23	Općina Stari Grad - zakup
38	Skenderija	apoteka	Reisa Dž. Čauševića 4	142,04	Vakufska direkcija Sarajevo - zakup
39	Srednje	ogranak	Ilijaš Srednje	59,30	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
40	Stari Grad	apoteka	Stari Grad Trg fra Grge Martića 2	204,07	Općina Stari Grad - zakup
41	Švrakino	ogranak	Novi grad Safeta Hadžića b.b	66,64	Općina Novi Grad - zakup
42	Trnovo	depo	Trnovo	15,05	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
43	Velešići	ogranak	Novo Sarajevo Mustafe Behmena 24a	62,46	Vlasništvo JUAS
44	Vogošća	apoteka	Vogošća Igmanska 56	131,58	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja

45	Vratnik	ogranak	Mustafe Dovadžije 17	87,34	Vlasništvo JUAS
46	Galenski laboratorij GALAS	laboratorij	Mustafe Pintola 1	197,82	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja

Tabela 6. Prikaz strukture vlasništva prostornih kapaciteta u ZE – DO kantonu

R.b.	Naziv organizacionog segmenta	Organizacioni oblik	Lokalitet (općina i adresa)	Kvadratura prostora (m <sup>2</sup> )	Pravni status
1	Breza	ogranak	Breza Šehidska 20	82,92	Vlasništvo JUAS
2	Gračanica	depo	Visoko Veliko Čajno b.b.	16,00	MZ Gračanica - zakup
3	Olovo	ogranak	Olovo Bosanska bb	63,00	Vlasništvo JUAS
4	Olovo 2	ogranak	Olovo Željeznička 35	60,00	DZ Olovo - zakup
5	Careva Ćuprija	depo	Careva Ćuprija		DZ Olovo - zakup
6	Vareš	ogranak	Vareš Zvijezda 23 Blok E4	73,08	Državno vlasništvo - pravo trajnog korištenja
7	Visoko	apoteka	Visoko Šehida Resula br. 2	187,57	Vlasništvo JUAS

---

# Oprema



Sve apoteke i Galenski laboratorij „GALAS“ su raspolagali opremom, koja je prema važećim zakonskim propisima neophodna za obavljanje registrovane djelatnosti, ali je ista većim dijelom stara i dotrajala (amortizovana) i potrebna su nova ulaganja za njeno završavanje.

JUAS ne posjeduje dijagnostičku opremu jer naša djelatnost ne dozvoljava dijagnostiku. Od opreme, raspolažemo 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, itd.

Što se tiče ostale medicinske opreme, svaka apoteka raspolaže medicinskom opremom koja je prema Pravilniku o nomenklaturi, standardima i normativima u zdravstvenoj djelatnosti neophodna za obavljanje registrovane djelatnosti.





---

# Služba za pravne poslove

---



U izvještajnom periodu, Služba za pravne poslove obavljala je slijedeće poslove i zadatke:

- ✚ obavljanja stručno – administrativnih poslova iz domena radnih odnosa
- ✚ ažuriranja i evidentiranja podataka iz radnih odnosa u IT programu
- ✚ provođenje obavezne konkursne procedure u skladu sa odredbama Zakona o radu i odredbama Uredbe o postupku prijema u radni odnos u zavodima, agencijama, direkcijama i upravnim organizacijama, pravnim licima sa javnim ovlaštenjima na teritoriji Kantona, Grada ili Općine, u javnim ustanovama i javnim preduzećima čiji su osnivači Kanton, Grad ili Općina, te privrednim društvima u kojima Kanton, Grad ili Općina učestvuju sa više od 50% ukupnog kapitala (Službene novine Kantona Sarajevo broj 9/19)
- ✚ priprema materijala za rad sjednica 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
- ✚ koordinacija prilikom provođenja redovnog godišnjeg popisa imovine, potraživanja i obaveza u JU „Apoteke Sarajevo“
- ✚ pružanje savjetodavne pomoći 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
- ✚ praćenje zakonske regulative i usaglašavanja općih akata JUAS-a sa nastalim promjenama
- ✚ izrada ugovora sa svim komitentima JUAS-a

- ✚ prijem i raspored pripravnika – volontera magistara farmacije i pripravnika – volontera farmaceutskih tehničara na obavljanje pripravničkog staža 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 2020. godinu, kao i pojedinačnih rješenja o korištenju godišnjeg odmora za sve radnike
- ✚ stručni nadzor nad čuvanjem i zaštitom arhivske građe
- ✚ ostali poslovi.

**Zaključivanjem Sporazuma o izmirenju duga za korištenje poslovnih prostora broj: 01-03-1044/20 od 15.04.2020. godine, a koji je zaključen između JU “Apoteke Sarajevo” i Službe za zajedničke poslove organa i tijela Federacije Bosne i Hercegovine okončan je parnični spor koji je trajao više od 10 godina, na način da je sporazumno utvrđeno izmirenje duga i korištenje poslovnih prostora u Sarajevu na adresama Zagrebačka 25, Zagrebačka 27 i Logavina 17.**

**Nažalost, Vlada Federacije Bosne i Hercegovine nije usvojila zahtjev JU “Apoteke Sarajevo” za oprost kamata u iznosu od 152.221,39 KM na ime osnovnog duga od 196.942,84 KM. Navedeni iznosi su u potpunosti izmireni, te je potpisan sporazumni ugovor i time riješen desetogodišnji spor.**

# Služba za ljudske resurse



Služba za ljudske resurse je u toku 2020. godine bila sučena sa posebnim izazovom organizacije rada i održanja redovnih radnih procesa na optimalnom nivou, koji su uveliko bilo ugroženi pandemijom Covid 19.

Prioritetni cilj Službe za ljudske resurse tokom izazovne 2020. godine, bio je uspostavljanje i očuvanje kompletnosti timova u organizacionim jedinicama, pružanje podrške zaposlenicima, te obnova, odnosno zapošljavanje kvalitetnog zdravstvenog kadra.

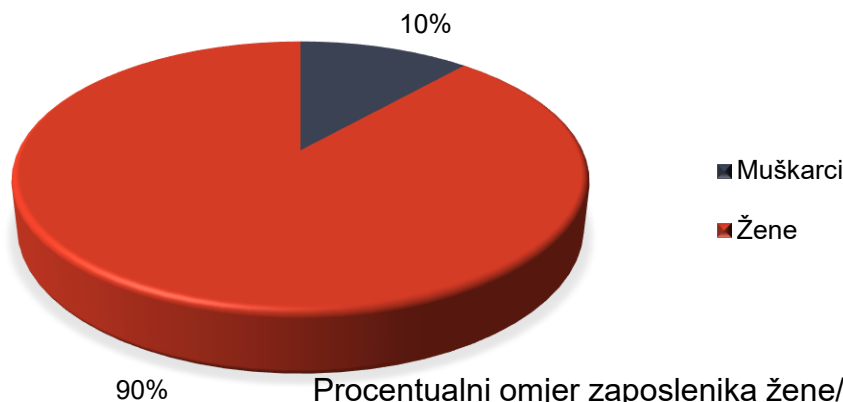
Plata zaposlenika definiše se kroz rad u punom radnom vremenu, a isplaćuje se za posao odgovarajuće grupe složenosti i rezultate rada.

JU „Apoteke Sarajevo“ osigurava zaposlenicima uslove za siguran rad, što je u vrijeme pandemije jedan od prioritarnih zadataka.

Tabela 7. Statistika zaposlenika na dan 31.12.2020. godine

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
412	392	20	0,05%

Prosječna životna starost zaposlenih u JUAS je 46 godina.



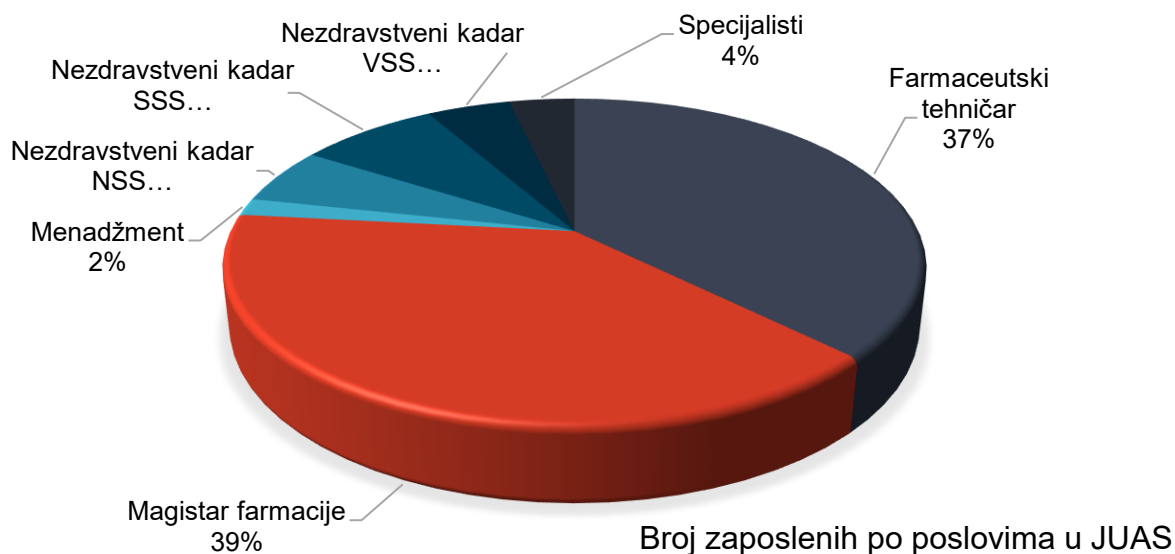


Tabela 8. Zaposlenici angažovani na neodređeno vrijeme

Zaposlenici angažovani na neodređeno vrijeme – decembar 2020. godine	Zaposlenici ukupno	Magistar farmacije	Magistri farmacije sa specijalizacijom	Magistri farmacije naučni stepen doktor nauka sa spec.	Magistri farmacije naučni stepen magistar nauka	Magistri farm. naučni stepen magistar nauka sa spec.	Farmaceutski tehničar	Nezdravstveni kadar naučni stepen magistar nauka	Nezdravstveni kadar VSS	Nezdravstveni kadar SSS	Nezdravstveni kadar NSS
MENADŽMENT	7	3						1	3		
SEKTOR FINANSIJA I RAČUNOVODSTVA	11								5	6	
SLUŽBA ZA INFORMACIONE TEHNOLOGIJE	3								2	1	
SLUŽBA ZA ISTRAŽIVANJE I RAZVOJ	14	1	3			1	9				
SLUŽBA ZA LJUDSKE RESURSE	4								1	3	
SLUŽBA ZA NABAVKU	53	3					5		6	16	23
SLUŽBA ZA PRODAJU	8	4							4		
URED DIREKCIJE	2								1	1	
<b>UKUPNO</b>	<b>102</b>	<b>11</b>	<b>3</b>			<b>1</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>23</b>
<b>Organizacione jedinice-Apoteke SA Kanton</b>											
APOTEKA BAŠČARŠIJA	13	6					6			1	
APOTEKA BOSNA	7	3			1		3				
APOTEKA CENTAR	12	7					5				
APOTEKA ČENGIĆ VILA	6	4					2				

APOTEKA DOBRINJA	11	5					5			1
APOTEKA ILIDŽA	13	6					6			1
APOTEKA ILIJAŠ	9	5					4			
APOTEKA KOBILJA GLAVA	3	1					2			
APOTEKA KOŠEVO	5	3					2			
APOTEKA KOŠEVSKO BRDO	5	2	1				2			
APOTEKA MARIJIN DVOR	10	6					4			
APOTEKA MEJTAŠ	7	4	1				2			
APOTEKA NOVI GRAD	5	2	1				2			
APOTEKA NOVO SARAJEVO	11	5					5			1
APOTEKA SKENDERIJA	6	2				1	3			
APOTEKA STARI GRAD	12	6					6			
APOTEKA VOGOŠĆA	10	3	1				5			1
DEPO TRNOVO	2	1					1			
OGRAK AERODROMSKO NASELJE	6	2	1				3			
OGRAK BREKA	6	3		1			2			
OGRAK BUĆA POTOK	6	3				1	2			
OGRAK CENTAR	7	4					3			
OGRAK GORNJI POFALIĆI	4	2					2			
OGRAK GRBAVICA	5	3					2			
OGRAK HADŽIĆI	10	5					5			
OGRAK HITNA	12	7					5			
OGRAK HRASNICA	4	2					2			
OGRAK IMPORTANTNE	7	4					3			
OGRAK KOVAČIĆI	5	3					2			
OGRAK LOGAVINA	5	2					3			
OGRAK OTOKA	6	3	1				2			
OGRAK POFALIĆI	5	2	1				2			
OGRAK POZORIŠTE	6	3					3			
OGRAK RAJLOVAC	4	2					2			
OGRAK SARAJ POLJE	6	3					3			
OGRAK SEDRENİK	2	1					1			
OGRAK SREDNJE	2	1					1			
OGRAK ŠVRAKINO	6	3					3			
OGRAK VELEŠIĆI	6	2					4			
OGRAK VRATNIK	4	2					2			
<b>UKUPNO SA KANTON</b>	<b>271</b>	<b>133</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>122</b>			<b>5</b>
<b>Organizacione jedinice-Apoteke Ze-Do Kanton</b>										
OGRAK BREZA	6	3					3			
DEPO GRAČANICA	3	1					2			
OGRAK OLOVO	6	3					3			
OGRAK VAREŠ	3	2					1			
OGRAK VISOKO	4	2					2			
<b>UKUPNO ZE- DO KANTON</b>	<b>22</b>	<b>11</b>					<b>11</b>			

<b>Ukupno svi zaposlenici zaposleni na neodređeno</b>	<b>395</b>	<b>155</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>147</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>23</b>
---	------------	------------	-----------	----------	----------	----------	------------	----------	-----------	-----------	-----------

Tabela 9. Zaposlenici angažovani na određeno vrijeme

Zaposlenici angažovani na određeno vrijeme – decembar 2020. godine	Zaposlenici ukupno	Magistar farmacije	Magistri farmacije sa specijalizacijom	Magistri farmacije naučni stepen doktor nauka sa spec.	Magistri farmacije naučni stepen magistar nauka	Magistri farm. naučni stepen magistar nauka sa spec.	Farmaceutski tehničar	Nezdravstveni kadar naučni stepen magistar nauka	Nezdravstveni kadar VSS	Nezdravstveni kadar SSS	Nezdravstveni kadar NSS
<b>Organizacione jedinice-Apoteke SA Kanton</b>											
APOTEKA BAŠČARŠIJA		1									
APOTEKA DOBRINJA		1					1				
APOTEKA ILIDŽA		2									
APOTEKA ILIJAŠ		1					1				
APOTEKA KOŠEVO		1					1				
APOTEKA MARIJIN DVOR							1				
APOTEKA NOVO SARAJEVO		1									
APOTEKA VOGOŠČA		2					2				
OGRANAK HADŽIĆI		1									
<b>UKUPNO SA KANTON</b>		<b>10</b>					<b>6</b>				
<b>Organizacione jedinice-Apoteke Ze-Do Kanton</b>											
OGRANAK OLOVO							1				
<b>UKUPNO ZE- DO KANTON</b>							<b>1</b>				
<b>Ukupno svi zaposlenici zaposleni na određeno</b>	<b>17</b>	<b>10</b>					<b>7</b>				

## **FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH, ODLASCI I DOLASCI**

Tokom pandemijske 2020. godine praćen je trend fluktuacije, odlaska zaposlenika po različitim osnovama, te zapošljavanja na određeno i neodređeno radno vrijeme. Analiza fluktuacije važan je zadatak i aktivnost HR funkcije u organizacijama iz više razloga, neophodna je pri planiranju i utvrđivanju potreba za ljudskim resursima u određenom razdoblju, veća fluktuacija prouzrokuje znatne troškove koje je važno pratiti i smanjivati, a svakako je pokazatelj problema koji eventualno u organizaciji postoje. U preciznijem i užem određenju fluktuacija predstavlja svaki trajan odlazak iz organizacije ili jednostavno rečeno – kretanje zaposlenih iz organizacije. Unutar dva postojeća oblika

fluktuacije, namjerne i tzv. normalne koja je neizbježna, postoji zdrav odnos. Stoga se može reći da je trend normalne fluktuacije preovladavajući, te da zaposlenici uglavnom kompaniju napuštaju zahvaljujući prirodnim procesima i odlascima, primarno u penziju.

Naime, tokom izvještajnog perioda, penzionisano je ukupno 9 (devet) radnika, dok su po osnovu sporazumnog raskida radnog odnosa iz JU „Apoteke Sarajevo“ otišla 4 (četiri) radnika i 1 (jedan) radnik po osnovu otkaza ugovora o radu.

## **BOLOVANJA, STATISTIKA I TRENDOVI**

Najčešći razlozi odsustva radnika sa rada u toku 2020. godine su porodijsko odsustvo i bolest, posebno odsustvo po osnovu izolacije uzrokovane COVID-om 19. Činjenica da većinski broj radnika čini ženska populacija, zasigurno je okolnost koja doprinosi broju dana odsustva tokom jedne godine, što nadalje direktno utiče i na poslovne procese, posebice prilikom odsustva zdravstvenih radnika iz procesa rada radi bolovanja. U toku 2020. godine, ukupno 69% radnika je u jednom periodu bilo odsutno sa rada, na osnovu bolovanja.

## **ZAPOŠLJAVANJA**

Na dan 31.12.2020. godine JUAS je imao 412 radnika, od čega je:

- ✚ 181 - magistara farmacije (od čega je 13 specijalista)
- ✚ 155 – farmaceutska tehničara
- ✚ 76 – administrativni, tehnički i ostali radnici.

U izvještajnom periodu je **primljeno u radni odnos 13 (trinaest) novih radnika na određeno vrijeme**, u skladu sa Uredbom o postupku prijema u radni odnos u zavodima, agencijama, direkcijama i upravnim organizacijama, pravnim licima sa javnim ovlaštenjima na teritoriji kantona, grada ili općine, u javnim ustanovama i javnim preduzećima, čiji su osnivači kanton, grad ili općina, te privrednim društvima u kojima kanton, grad ili općina učestvuju sa više od 50% kapitala („Službene novine Kantona Sarajevo“ 9/19 i 21/19).

## **ZAPOŠLJAVANJE U SARADNJI SA FEDERALNIM I KANTONALNIM ZAVODIMA ZA ZAPOŠLJAVANJE**

Uprkos velikoj stopi nezaposlenosti i ranijoj dobroj saradnji sa Zavodom za zapošljavanje FBiH i Zavodom za zapošljavanje Kantona Sarajevo, koja je bila fokusirana na realizaciju prvog radnog iskustva mladih ljudi sa završenom srednjom školom zdravstvenog usmjerenja ili fakultetom, s ciljem jačanja konkurentnosti na tržištu rada – kroz prvo radno iskustvo mladim nezaposlenim osobama, osobama bez radnog iskustva u dobi do 30 godina, prijavljenim na evidenciju nezaposlenih, zbog opće pandemijske situacije u 2020. godini nadležne institucije nisu pokretale programe zapošljavanja koje bi bile predmet interesovanja i potreba JU „Apoteke Sarajevo“, te nije bilo zapošljavanja posredstvom istih.

## **UČEŠĆE JU „APOTEKE SARAJEVO“ U EDUKACIJI I PRIPREMI ZDRAVSTVENIH RADNIKA ZA SAMOSTALAN RAD**

Magistri farmacije i farmaceutski tehničari, nakon završenog obrazovanja obavezni su, u skladu sa pozitivnim propisima, obaviti pripravnički staž.

Pripravnički staž je organizovani oblik stručnog osposobljavanja zdravstvenih radnika za samostalan rad, koji se obavlja pod nadzorom certificiranih mentora/edukatora.

**Broj pripravnika koji su obavili stručni staž u JUAS tokom izvještajnog perioda iznosi 49, od čega 30 magistara farmacije i 19 farmaceutskih tehničara.**





U toku izvještajne 2020. godine, Služba za informacione tehnologije je pored svoje uobičajene poslovne funkcije – pružanja širokog dijapazona IT usluga podrške, nastojala kao i u prethodnim godinama ostati na putu generatora inovacija, predvodnika danas iznimno aktuelne digitalne transformacije kompanija, i inicijatora novih i prilagođavanja i unaprjeđenja postojećih poslovnih modela.

Pored niza za JUAS važnih i ambicioznih projekata koji su u potpunosti ili djelomično realizovani u prethodnim godinama, tokom 2020. godine Služba za informacione tehnologije je nastojala finalizirati projekte koji su u toku, te realizirati niz novih projekata i usluga koje će samom poslovanju donijeti dodatni kvalitet i pospiješiti ukupno poslovanje JUAS.

## **ODRŽAVANJE INFORMACIONOG SISTEMA**

Održavanje i podrška radu novom informacionom sistemu, koji je u JUAS u produktivnom radu od početka 2018. godine je bila na znatno većoj i efikasnijoj razini obzirom na činjenicu da je na istome pored interne podrške kroz Službu za informacione tehnologije radila i eksterna Ugovorna kompanija koja je i implementirala novi informacioni sistem.

Aktivnosti na održavanju novog informacionog sistema bile su bazirane na sljedeće tri 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, Služba za informacione tehnologije je nastavila graditi vlastitu bazu znanja kroz pisana uputstva i procedure za pojedine procese i aktivnosti.

## **ZAŠTITA IT RESURSA I PODATAKA**

U nastojanju da na adekvatan način zaštiti ključnu procesnu i komunikacijsku opremu JUAS, kao i podatke krajnjih korisnika, Služba za informacione tehnologije je u toku 2020. godine realizirala:

- ✚ Unaprjeđenje serverskog backup rješenja i procedura
- ✚ Unaprjeđenje konfiguracije Cisco router-a i Layer 3 switch-a u cilju bolje zaštite sistema i segmentiranja mreže
- ✚ Nabavka, instalacija, konfiguracija i implementacija naprednih funkcionalnosti rack-mounted UPS-a u cilju proaktivne zaštite od nestanka električne energije.

## **NOVI PROJEKTI U 2020. GODINI I ZAVRŠETAK REALIZACIJA ZAPOČETIH**

### **PROJEKATA U 2019. GODINI**

Novi projekti koje je Služba za informacione tehnologije realizirala tokom 2020. godine, ili koji su započeti u 2019. godini, a završeni su u potpunosti ili djelomično tokom izvještajne 2020. godine će poslovanje Ustanove podići na još veću razinu, omogućujući bolju zaštitu sistema, brži i jednostavniji pristup informacijama – pogotovo top i middle management-u, efikasniji rad informacionog sistema korisnicima istog, te dodatne usluge kupcima (pacijentima) JUAS.

**Projekti koji su parcijalno ili u potpunosti realizirani u 2020. godini su:**

- ✚ **Dovršetak implementacije druge faze projekta „Reinženjering poslovnih procesa“**
- ✚ **Web shop**
- ✚ **Mobilna aplikacija**
- ✚ **JUAS loyalty program**
- ✚ **Integracija apotekarskog programskog rješenja sa eksternim izvorima, te unaprjeđenje postojećih i nove funkcionalnosti**
- ✚ **Pomoćni alati za pristupačnije i brže evidencije i analize.**

## **DOVRŠETAK IMPLEMENTACIJE DRUGE FAZE PROJEKTA „REINŽENJERING**

### **POSLOVNIH PROCESA“**

Implementacija druge faze projekta „Reinženjeringa poslovnih procesa“ je zbog brojnih nepovoljnih okolnosti, kako sa strane implementatora sistema, tako i sa strane JUAS prolongirana za 2020. godinu.

Tokom izvještajne 2020. godine, izvršena je implementacija većine definisanog opsega, ali je zbog ograničene dostupnosti kadra kako sa strane implementatora, tako i sa strane JUAS preostao dio opsega projekta koji će biti realiziran u 2021. godini. Moduli koji će biti implementirani u ovoj fazi projekta su:

- ✚ Microsoft Dynamics CRM 365
- ✚ Microsoft Power BI.

### **MICROSOFT DYNAMICS CRM 365**

Microsoft Dynamics 365 predstavlja platformu za upravljanje odnosima sa klijentima i poboljšanje prodajnih poslovnih procesa. Implementacijom ovog softvera, kao dio cjelovitog rješenja JUAS će unaprijediti sljedeće poslovne aktivnosti:

- ✚ Integracija sa poslovnim ERP sistemom
- ✚ Unifikacija, centralizacija i jedinstveno upravljanje matičnim podacima kupaca
- ✚ Upravljanje prilikama
- ✚ Upravljanje aktivnostima i notifikacijama
- ✚ Upravljanje budžetom
- ✚ Praćenje podataka o konkurenciji
- ✚ Upravljanje narudžbama kupaca
- ✚ Upravljanje reklamacijama
- ✚ Upravljanje anketama i notifikacijama
- ✚ Upravljanje dokumentacijom.

### **MICROSOFT POWER BI**

Microsoft Power BI predstavlja platformu za naprednu analitiku, obradu informacija i prikaz istih kroz niz dashboarda (prikaza) koji se jednostavno mogu prilagođavati specifičnim potrebama korisnika. Sam alat dostupan je u cloud i desktop verziji sa mogućnošću povezivanja s nizom vanjskih sistema to jest izvora podataka.

Implementacijom ovog softvera, kao dijela cjelovitog rješenja JUAS će unaprijediti izvještajni sistem, pogotovo onaj dio koji je eksponiran ka top i middle managementu.

Izveštaji dostupni putem ovog rješenja će omogućavati jednostavan pristup važnim podacima na osnovu koji će se moći donositi kvalitetne poslovne odluke.

U cilju omogućavanja uvida u realno poslovanje, prema svakoj sporadičnoj poslovnici će biti eksponirane P&L izvještajne forme sa uvidom kako u prihodovnu, tako i u rashodovnu stranu.

## **MOBILNA APLIKACIJA**

Tokom izvještajne 2020. godine, Služba za informacione tehnologije je **implementirala mobilnu aplikaciju JUAS**, koja korisnicima iste omogućava pretragu artikala po apotekama unutar mreže JUAS poslovnica.

Cilj aplikacije je da korisnicima pojednostavi pronalazak poslovnih jedinica JUAS, kontakt sa istima, te pronalazak odgovarajućeg artikla u poslovnici JUAS koja im je najbliža. Ukoliko traženi lijek nije na raspolaganju, korisnik je u mogućnosti postaviti notifikaciju, kako bi dobio obavijest kada lijek postane dostupan.

## **WEB SHOP**

U toku 2020. godine, Služba za informacione tehnologije je **realizirala web shop JUAS, čime je JUAS otvorila novi kanal prodaje**, koji je u skladu sa novim i modernim načinima poslovanja, i koji je u skladu sa epidemiološkim mjerama i smjernicama za očuvanje zdravlja kupaca. Na ovaj način kupci su u mogućnosti 24h dnevno realizirati kupovinu i plaćanje iste online.

Projekat implementacije web shopa je bio podijeljen u dvije faze, i to:

- ✚ Online prodaja Galas asortimana vlastitih proizvoda
- ✚ Online prodaja ostalog asortimana za koji se procijeni da je prikladan online prodaji.

U cilju realizacije ovog projekta, Služba za informacione tehnologije je u svrhu olakšanog i efikasnog funkcionisanja sistema **realizirala niže interfejs:**

### ✚ **Interfejs sa eApotekom**

Povezivanje web shopa sa apotekarskim programskim rješenjem u kome se vrši materijalno razduživanje zaliha i fiskalizacija prometa realizovanog putem web shopa.

### ✚ **Interface sa bankama – plaćanje**

U cilju omogućavanja plaćanja kupcima putem debitnih/kreditnih kartica, Služba za informacione tehnologije je realizirala integraciju web shopa sa gateway sistemom banaka.

## **JUAS LOYALTY PROGRAM**

Tokom izvještajne 2020. godine, Služba za informacione tehnologije je u sklopu apotekarskog programskog rješenja implementirala program lojalnosti kupaca kao dodatni modul programa **(loyalty program), te je isti integrisan sa sistemom web shopa.**

Ovaj modul omogućava evidentiranje kupovina registrovanih (lojalnih) kupaca, te na osnovu toga bodovanje kupovina, kojim će se kupcima omogućiti benefiti u smislu osiguranja popusta na narednim kupovinama, te gratis proizvode.





## **OPA INTERFACE**

U toku 2020. godine, Služba za informacione tehnologije je u apotekarskom programskom rješenju **omogućila integraciju napredne platforme za realizaciju jednostavnog i sigurnog plaćanja sa OPA sistemom.**

## **ODRŽAVANJE I ZANAVLJANJE RAČUNARSKE OPREME**

Obzirom da je poslovanje Ustanove ovisno o stabilnom radu računarske opreme, Služba za informacione tehnologije je i u 2020. godini nastojala preventivno djelovati u smislu održavanja računarske opreme. Obzirom da zastoji u radu uslijed zastoja opreme mogu prouzrokovati znatne finansijske gubitke, budžetom 2020. godine planirano je i realizirano znavljanje dijela zastarjele opreme.

Značajniji projekti u poslovima održavanja IT infrastrukture su:

-  Instalacija novog UPS-a u server sali
-  Znavljanje diskova na dijelu servera
-  Znavljanje računarske opreme
-  Rekonstrukcija računarske mreže u dijelu apoteka.



---

# Služba za nabavku

---



Tokom 2020. godine fokus Službe za nabavku je bio na unaprjeđenju poslovnih procesa, prateći smjernice Dobre distributivne i skladišne prakse, u skladu sa važećim operativnim procedurama.

Obzirom da smo se u protekloj godini susreli sa vanrednim okolnostima izazvanim pandemijom virusa COVID-19, Služba za nabavku je uložila dodatne napore kako bi za svoje pacijente obezbijedila dovoljne količine lijekova, koji su iz navedenih razloga vrlo često bili predmetom defektura.

Svojom poslovnom politikom, kao i strategijom u vanrednim uslovima smo omogućili amortizaciju nestašice lijekova, suplemenata i medicinskih sredstava na tržištu, te omogućili svojim pacijentima kontinuiranu dostupnost svega navedenog. I pored navedenih okolnosti, uspjeli smo održati fokus na svojim primarnim ciljevima, a to su optimizacija lagera, planiranje nabavki u skladu sa potrebama i poslovnom politikom JU "Apoteke Sarajevo". Centraliziranim sistemom nabavki JUAS je iskoristivši svoj potencijal, dobrom poslovnom politikom i kroz ugovore o saradnji, ostvarila zacrtane planove.

Pored procesa ažuriranja šifrnika koji je elementaran za realizaciju zacrtanih planova, u 2020. godini je implementiran i proces kontinuiranog praćenja i analize cijena. Ovim putem smo **uspjeli u mnogome izjednačiti cijene u svim poslovnim jedinicama, kao i obezbijediti najpovoljnije cijene za svoje kupce**. Uz kontinuiranu komunikaciju sa partnerima, na mjesečnom i dnevnom nivou, radilo se na uparivanju šifrnika sa veldrogerijama u cilju brže i bolje elektronske komunikacije, kao s cilju ubrzanja cijelog procesa centralne nabavke.

## **OPTIMIZACIJA ZALIHA, NABAVKI I KONTROLA CIJENA U JUAS**

Predviđeni plan upravljanja zalihama na nivou JUAS je dio strateškog cilja i dio plana razvoja kompanije. JU "Apoteke Sarajevo", kao najveća apotekarska ustanova, te jedina ustanova ovog tipa u javnom vlasništvu, koja obezbjeđuje veći dio potreba stanovništva Kantona Sarajevo u lijekovima, medicinskim sredstvima, nemedicinskim programom i specifičnom farmaceutskom njegom i uslugom, je tokom 2020. godine uspješno prošla kroz postavljene izazove.

Sa jedne strane je bilo neophodno djelovati planski, brzo i efikasno, te obezbijediti dovoljne količine navedenih proizvoda u kriznim situacijama, kada je primarno bilo obezbijediti potrebe stanovništva

kantona, a sa druge strane voditi kontinuiranu brigu o stanju lagera, te djelovati u skladu sa zadanim poslovnim planovima.

Kroz kontinuiranu saradnju sa Službom za prodaju i Službom za informacione tehnologije omogućeno je da se razmjena roba putem virtuelnog skladišta između apoteka optimizira. Koncept virtuelnog skladišta kontinuirano podržava proces praćenja i optimiziranja lagera, te obezbjeđuje konstantan kontroling narudžbi koje se upućuju dobavljačima. **Relokacija potrebne robe kroz virtuelno skladište** za period 2019. vs. 2018. je imala signifikantan rast od 442%, dok je za period 2020. vs. 2019. rast nastavljen gotovo jednakim intenzitetom, te **iznosi značajnih 349% u odnosu na prethodnu godinu.**

Tabela 10. Relokacija roba putem virtuelnog skladišta

GODINA	VPC
2018	289.619,90
2019	1.280.187,19
2020	4.479.772,15

Sistem narudžbi koji prvenstveno obuhvata sistem razmjene artikala između poslovnih jedinica je u protekloj godini obezbjedio:

- ✚ Odgovarajuću, stručno obrađenu i plansku sprovedbu narudžbi
- ✚ Adekvatnu snabdjevenost apoteka lijekovima, medicinskim sredstvima, dodacima prehrani, specifičnim, specijalističkim, defekturnim i drugim artiklima koji su predmetom potražnje tržišta
- ✚ Uz adekvatnu snabdjevenost, obebjeđena je i optimizacija zaliha u svim poslovnim jedinicama kao i na centralnom lageru Službe za nabavku
- ✚ Kontrola lagera je obebjeđena prema FEFO principu praćenja rokova valjanosti
- ✚ Troškovi za nabavku roba i lijekova su ovim sistemom takođe optimizirani.

Zaliha na nivou JUAS je u proteklom periodu imala sljedeće vrijednosti, prikazane u tabeli niže

Tabela 11. Lager na dan

DATUM	LAGER NA DAN
31.12.2018	15.693.785,00
31.12.2019.	13.158.699,00
31.12.2020.	13.871.102,00



Uzimajući zadnje tri godine kao referentan period, **signifikantno je smanjenje opterećenja lagera.** Obzirom na rast prosječne mjesečne prodaje tokom 2020. godine, i lager je shodno tome minimalno povećan te zaključno sa 31.12.2020. godine predstavlja optimalan tromjesečni lager apoteka.

Nabavka lijekova, medicinskih sredstava, i ostalih roba koje su predmet prometovanja u apotekama je vršena putem certificiranih veledrogerija sa kojima su skopljani ugovori o nabavci. Ukupna realizacija nabavke roba u 2020. godini prikazana u tabeli niže.

Tabela 12. Ukupna realizacija nabavke roba

DATUM	NABAVKA OD VELEDROGERIJA
2018	43,561,021.12
2019	42,848,874.91
2020	47,532,607.61

**Znatan rast u segmentu prodaje rezultirao je i otvaranjem mogućnosti za veće nabavke, te u konačnici uz odličnu pregovaračku moć menadžmenta, koji je iskoristivši potencijal centralne nabavke doveo do signifikantnog rasta ukupnog prihoda.**

Tokom protekle godine je poseban fokus u segmentu Službe za nabavku stavljen na kontrolu cijena. **Napravljena je hijerarhija kontrole**, gdje su svi sudionici koji učestvuju u kreiranju i obradi narudžbe zaduženi, svako na svom nivou, da izvrše kontrolu ponuđenih odnosno fakturiranih cijena. Uz saradnju sa Službom za informacione tehnologije, kao i uz kontinuiranu razmjenu podataka sa dobavljačima, **uspjeli smo pokrenuti proces ujednačavanja cijena, kao i obezbjeđivanje artikala po najpovoljnijim cijena za naše krajnje kupce/pacijente.**

## **KADROVSKA STRUKTURA**

U Službi za nabavku su, uz rukovodioca, zaposlena tri magistra farmacije, dva farmaceutska tehničara, kao kontakt osobe za apoteke i veledrogerije i administrativno osoblje.

U skladištu Službe za nabavku su zaposlena četiri farmaceutska tehničara.

U Odjelu za logistiku je uposleno 5 uposlenika VSS, 1 domar, 3 vozača, te ostalo administrativno osoblje.

## **FARMACEUTSKI OTPAD**

JU "Apoteke Sarajevo" posjeduje dokument „Plan upravljanja farmaceutskim otpadom JUAS“, koji je kao strateški dokument JUAS, kreiran i usaglašen sa „Planom zaštite okoliša Kantona Sarajevo“ i sa drugim zakonskim normativima u ovoj oblasti. JU "Apoteke Sarajevo" je kreirala Standardnu Operativnu Proceduru o Upravljanju farmaceutskim otpadom koja se sprovodi u svim poslovnim jedinicama.

## **SKLADIŠTE SLUŽBE ZA NABAVKU**

U 2020. godini nije bilo ulaganja u segment skladišnog prostora i voznog parka. Prostor i kadrovi skladišta Službe za nabavku su iskorišteni u maksimalnom kapacitetu, te sa postojećim resursima prilagođeni skladištu na optimalan način. Skladište lijekova, skladište logističke podrške i skladište farmaceutskog otpada imaju odvojene prostorne i funkcionalne opsege. U toku 2020. godine su korištena dislocirana skladišta u partnerskim veletrgovinama.

## **ROBNE REZERVE**

JU „Apoteke Sarajevo“ su u skladu sa Zaključkom Vlade Kantona Sarajevo broj: 02-05-23316-10/16 od 14.07.2016. razdužene sa lagerom robnih rezervi. Od navedenog datuma **JU „Apoteke Sarajevo“ ne raspolaže robnim rezervama.**

## **ODJEL LOGISTIKE**

Zadaci Odjela logistike u 2020 godine su bili:

- ✦ planiranje i analiza predviđenih budžetskih sredstava iz oblasti održavanja i tenderskih nabavki
- ✦ održavanje poslovnih jedinica
- ✦ održavanje voznog parka
- ✦ nabavka i distribucija kancelarijskog i higijenskog materijala
- ✦ praćenje, kontrola i servisiranje iz oblasti protivpožarne zaštite
- ✦ praćenje i evidencija baždarenja vaga i ostale medicinske opreme u poslovnim jedinicama

- ✦ u saradnji sa Zavodom za javno zdravstvo organizovani su redovni sanitarni pregledi uposlenika
- ✦ učešće u koordinaciji godišnjeg popisa inventara
- ✦ kontrola sprovođenja DDD mjera, plan i evidencija
- ✦ praćenje evidencija iz oblasti fizičke i elektronske zaštite objekata
- ✦ sprovođenje svih zakonskih propisa iz djelokruga rada
- ✦ održavanje higijene u poslovnim jedinicama
- ✦ organizacija arhivskih i bibliotekarskih poslova na nivou JUAS.

Zadatak Odjela logistike jeste organizacija cjelovite logističke primjene budžeta kroz kretanje materijala, proizvoda i roba u fizičkom, informacionom i organizacionom pogledu.

U 2020. godini je došlo do pogoršanja epidemiološke situacije i proglašenja pandemije, što je dodatno otežalo funkcionisanje Odjela logistike i poštivanje svih procedura. Vrlo često su se morale donositi kompromisne odluke uz uvažavanje svih zakonskih propisa. Prvenstveno se to odnosilo na zaštitu zaposlenika u apotekama **postavljanjem “pleksi barijera” u apotekama otvorenog koncepta, nabavka i podjela zaštitinih maski i dezinficijensa, vanredne dezinfekcije prostora, nabavka i podjela zaštitinih vizira.** Obzirom na teškoće u saobraćaju i zatvaranje filijala banaka, Odjel logistike je preuzeo i prikupljanje i polog dnevnih pazara iz poslovnih jedinica JUAS-a.

Odjel logistike je u koordinaciji sa Službom za pravne poslove JUAS za potrebe odabira najpovoljnijeg dobavljača (izvođača radova i usluga) obavljala istraživanje tržišta, primjenjivala zakonske normative u vezi sa javnim nabavkama (upiti, zahtjevi za ponude).

Obavljena je edukacija saradnika za zaštitu na radu kroz prisustvo na tri Webinara iz ove oblasti, a kroz prizmu primjene novog Zakona o zaštiti na radu i promjena koje njegova primjena donosi. Započet je proces usklađivanja arhivskog poslovanja sa propisima koji uređuju ovu oblast.

Izvršene su sve intervencije koje se odnose na održavanje objekata kroz ugovor koje je potpisan na period od dvije godine, a i kroz intervencije domara koji je primljen na neodređeno vrijeme. Pozicija domara je opravdala svoje mjesto u sistematizaciji radnih mjesta što potvrđuju **umanjeni troškovi održavanja objekata.**

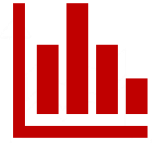
Adekvatnim radom Odjela logistike tokom 2020. godine je ostvarena ušteda u troškovima održavanja objekata. U ovoj godini je u JU “Apoteke Sarajevo” **urađen jedan dio poslova iz oblasti energetske efikasnosti kroz projekat zamjene rasvjetnih tijela u LED sistem.**

Evidentno je da se kroz rad Odjela za logistiku organizovanije pristupa zadovoljenju potreba poslovnih jedinica, te se troškovi kontroliraju i reduciraju kroz kontinuirano praćenje potreba i realizacije potrebnih usluga. Niže je tabela sa uporednim pokazateljima

Tabela 13. Uporedni pokazatelji

Naziv troška	2018	2019	2020
ODRŽAVANJE OBJEKATA	44.096,05	41.062,54	30.121,00
ODRŽAVANJE TRANSPORTNIH SREDSTAVA	9.702,70	12.971,35	6.435,00

# Služba za prodaju



Služba za prodaju obuhvata 47 poslovnih jedinica (apoteke, ogranaka, depoa), Odjel marketinga i Call centar/Informativni centar JU „Apoteke Sarajevo“.

47

Poslovne jedinice (apoteke, ogranaci, depoi)

+

Odjel marketinga  
Call centar (informativni centar)

Prema planu definiranom za 2020. godinu, s ciljem unaprjeđenja, početkom 2020. godine Služba za prodaju se fokusira 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, unaprjeđenje 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 unaprjeđenje kvalitete 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.

Prethodna godina obilježena pandemijom koronavirusa u Bosni i Hercegovini (BiH) do koje je došlo u martu 2020. godine, kada je proglašena i pandemija na globalnom nivou, utjecala je na ukupno poslovanje Ustanove, kao i na strukturu prodaje u poslovnim jedinicama.

U skladu sa nastalom situacijom, prateći nove potrebe tržišta Služba za prodaju se u 2020. godine fokusirala na promjenu strukture prodaje, povećanje udjela komercijalne prodaje, proširenje vlastitog asortimana, što je u konačnici rezultiralo rastom ukupne prodaje u odnosu na 2019. godinu.

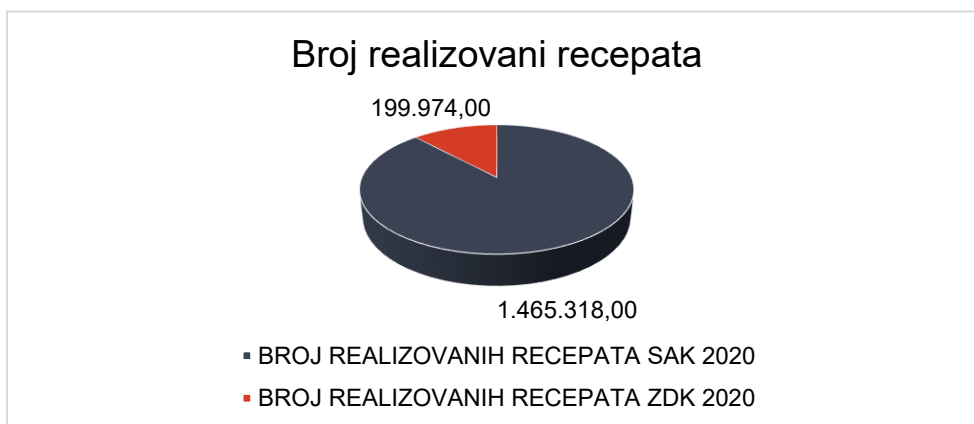
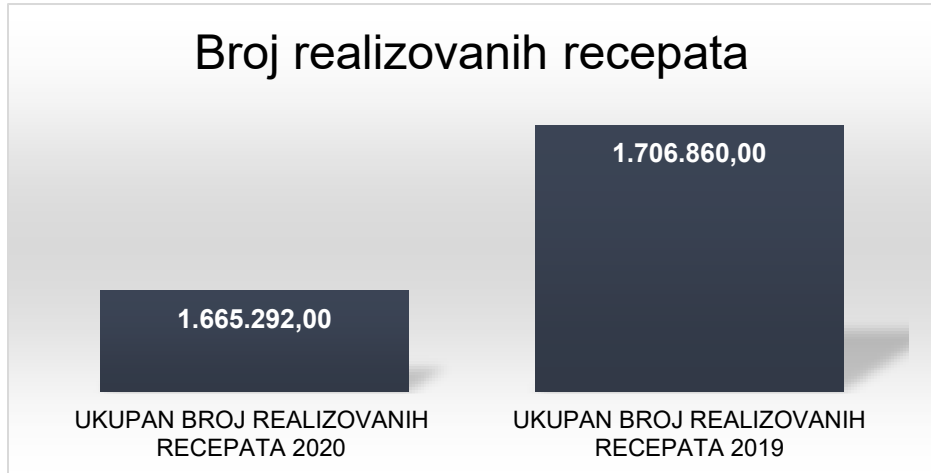
U saradnji sa Službom za nabavku, pažljivo su praćene potrebe tržišta i trendovi u farmaceutskoj industriji, te shodno tome vršena je nabavka novih lijekova, medicinskih sredstava i dodataka prehrani.

U izvještajnom periodu **došlo je do rasta ukupne prodaje u iznosu od 3,26 % u odnosu na 2019. godinu (uključujući i naknade za recepte)**, koji je prvenstveno uslovljen rastom komercijalne prodaje, dok je esencijalna prodaja zabilježila pad u odnosu na 2019. godinu.

**Rast ukupne prodaje zabilježen je u 35 poslovnih jedinica u odnosu na prethodnu godinu.**

## **PROMET**

U izvještajnom periodu u poslovnicama JUAS na području Kantona Sarajevo i Zeničko dobojskog kantona **realizovano je 1.665.292 receptata**, dok je u 2019. godini realizovano 1.706.860 što je za 41.568 (2,44 %) manje receptata u 2020. godini u odnosu na 2019. godinu, što je ilustrovano i na grafu niže.



Apoteke koje su ostvarile najveći ukupni promet u 2020. godini su prikazane u tabeli niže.

Tabela 14. Apoteke koje su ostvarile najveći ukupni promet u 2020. godini

R.br.	Apoteka	Ukupni promet 2020	Udio u ukupnom prometu %
1	Apoteka ILIDŽA	2.774.353,63	4,90%
2	Apoteka DOBRINJA	2.719.692,99	4,81%
3	Apoteka BOSNA	2.673.651,97	4,72%
4	Apoteka STARI GRAD	2.478.349,82	4,38%
5	Apoteka BAŠČARŠIJA	2.456.048,45	4,34%
6	Apoteka NOVO SARAJEVO	2.451.343,32	4,33%
7	Apoteka CENTAR	2.286.000,63	4,04%
8	Apoteka ILIJAŠ	2.278.298,07	4,03%
9	Apoteka MARIJIN DVOR	2.010.963,70	3,55%
10	Apoteka VOGOŠĆA	1.989.071,43	3,51%

Vrijednosti bez PDV-a

Učešće pojedine grupe artikala u ukupnom prometu u 2020. godini je prikazana u tabeli niže.

Tabela 15. Učešće pojedine grupe artikala u ukupnom prometu u 2020. godini

Grupa artikala	Učešće u prometu %
Lijekovi - esencijala	36,80%
Parafarmaceutika	17,91%
Lijekovi - komercijala	16,91%
Lijekovi - OTC	10,89%
Medicinska sredstva - komercijala	5,78%
Naknada za recepte i marža za ampule	4,25%
Galas	2,33%
Medicinska sredstva - esencijala	1,92%
Dodaci prehrani	1,65%
Kozmetika	1,34%
Čajevi i čajne mješavine	0,16%
Ostala roba	0,06%
<b>Grand Total</b>	<b>100,00%</b>

Služba za prodaju u saradnji sa ostalim službama aktivno je radila na optimalizaciji zaliha, praćenju koeficijenta obrta roba i brzine obrta tekućih sredstava; aktivno su planirani i definisani svi projekti unaprjeđenja prodaje po svim poslovnim segmentima s fokusom na naš korporativni brand „Galas“.

U svrhu prevazilaženja situacije uzrokovane pandemijom COVID 19 i u uslovima traženja novih mogućnosti na tržištu, JUAS je iznašao dodatne kanale prodaje.

**Pokretanje web shopa** kako bismo kroz ponudu raznih dodataka prehrani, kozmetičkih preparata i svih proizvoda koje smo mogli ponuditi putem web shopa, osigurali u uslovima pandemije sigurniju kupovinu.

JU "Apoteke Sarajevo" već decenijama njeguje pouzdanost bogatog asortimana proizvoda i usluga, oslanjajući se na stručno znanje i iskustvo farmaceuta kao nositelja razvoja poslovanja. Profesionalnim pristupom, detaljno analizirajući i prateći zahtjeve tržišta uz odgovarajuće marketinške aktivnosti, planirana i ostvarena je mogućnost za razvoj novih Galas proizvoda. Proizvodnja je u potpunosti pratila tempo prodaje, pri čemu se vodilo računa o optimalnim zalihama Galasovih proizvoda.

U skladu sa zakonskom regulativom plasman galenskih proizvoda i čajeva na tržište vršen je isključivo putem poslovnih jedinica JU „Apoteke Sarajevo“, a kozmetike i kozmetike sa posebnom namjenom na tržište FBiH putem veledrogerija. Na taj način, **uspjeli smo plasirati Galas asortiman na šire tržište Bosne i Hercegovine**, te kao dodatni vid prodaje kompenzovati i slabiji promet kozmetike u uslovima pandemije unutar PJ.

**Potpisan je ugovor za ugovornu proizvodnju, čime smo obogatili i proširili Galas portfolio za 15 kozmetičkih preparata** uz kreiranje marketing poruka prema krajnjim kupcima, izradu vademecuma za nove Galas proizvode i to:

- ✚ GALAS Anti- Age krema 30ml- “Vaš najbolji pomoćnik u borbi protiv starenja kože”
- ✚ GALAS Balans krema 75ml- “Za savršen balans Vaše kože”
- ✚ GALAS Masna krema 50ml- “Dodir klasike za Vašu kožu”
- ✚ GALAS AR krema protiv crvenila 75ml- “Vaš saveznik u borbi protiv crvenila kože”
- ✚ GALAS Losion za tijelo 250ml- „Za glatku i bolju kožu”
- ✚ GALAS Atopik krema 75ml- “Ublažite kožu lako”
- ✚ GALAS Gel protiv ožiljaka 30ml- “I ožiljci će izbljediti”
- ✚ GALAS Pantenol sprej 150ml- “Otkrijte zašto tokom čitave godine”
- ✚ GALAS Termalna voda 150ml- “Ultimativna njega za Vašu kožu”



- ✦ GALAS BB krema- svijetla 50ml- “Dodir savršenstva”
- ✦ GALAS BB krema- bež 50ml- “Dodir savršenstva”
- ✦ GALAS Krema protiv pelenskog osipa 100ml- “Savršena zaštita za mališane”
- ✦ GALAS Krema za sunčanje SPF 50+ 200ml- “Prava zaštita za vas”
- ✦ GALAS Soft krema kamilica 30ml- “Vaša omiljena soft krema”
- ✦ GALAS Soft krema maslina 30ml- “Vaša omiljena soft krema”

U 2020.godini, **pokrenuta je procedura uvođenja i Galas dodataka prehrani, koja je uspješno okončana u januaru 2021. izdavanjem rješenja za stavljanje u promet istih, čime smo dodatno po prvi put obogatili Galas portfolio sa dodacima prehrani.** Radi se o proizvodima za jačanje imunološkog sistema i to:

- ✦ GALAS Vitamin C šumeće tableta
- ✦ GALAS Vitamin C tablete
- ✦ GALAS Ekstrakt crne bazge, beta glukan i cink
- ✦ GALAS Vitamin C, beta glukan i cink
- ✦ GALAS 5in1/ Vitamin C, ekstrakt crne bazge, beta glukan, cink i vitamin D capsule
- ✦ GALAS Kids immune guard

## **USLUGE ZA PACIJENTE/KUPCE I PROMOTIVNE AKTIVNOSTI**

Sukladno epidemiološkoj situaciji, sve promotivne aktivnosti JUAS bile su usmjerene na kreiranje pozitivnog javnog mišljenja, privlačenje pacijenata/kupaca, ispunjavanje njihovih potreba, želja, i očekivanja, stvaranja privrženosti, kreiranje dodatne vrijednosti (added value), što je u konačnici rezultiralo stvaranjem zadovoljstva i lojalnosti krajnjih korisnika.

Na ovaj način pokušali smo uticati na jačanje korporativnog brenda u očima javnosti, kao društveno odgovorne ustanove, koja svim svojim kapacitetima radi na ispunjenju zadovoljstva potencijalnih i postojećih pacijenata/korisnika usluga koji trebaju uslugu ili proizvod u našoj ustanovi, u vanrednim uslovima uzrokovanim pandemijom korona virusa.

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.

Aktivno smo putem naše oficijelne web stranice **podizali svijest o štetnim efektima koje konzumiranje cigareta** može prouzrokovati na organizam, te smo dali aktivno učešće u projektu povodom Svjetskog dana nepušenja, koji je održan 31.05.2020. u saradnji sa kompanijom Unifarm-zastupnikom za Nicorette sprej i žvake.

Dali smo **aktivno učešće u projektu „Dijabetes. Tvoj tip.“** u organizaciji kompanije Sanofi povodom svjetskog dana dijabetesa koji je održan 14.11.2020., s ciljem podizanja svijesti o dijabetesu, prevenciji dijabetesa i komplikacijama koje nosi ovo oboljenje, kao „prva linija“ komunikacije, pružanja pomoći i savjeta ovoj osjetljivoj skupini pacijenata kroz distribuciju i stavljanje na raspolaganje edukativnog materijala za dijabetičare. Usluga koja je pružena s naše strane u sklopu projekta se sastojala od: usluge distribucije materijala u sve poslovne jedinice u sklopu JUAS i usluge postavljanja i izlaganja „Dnevnika glikemije“ formata A6 (14,8x10,5 cm - džepno izdanje) na istaknuto mjesto raspoloživo pacijentima. Provođenjem ovog projekta pacijenti su dodatno učvrstili percepciju naše ustanove kao mjesta na kojem pored kvalitetne terapije uvijek mogu dobiti profesionalni savjet, pomoć i podršku.

Tokom 2020. godine sukladno epidemiološkim mjerama nastavili smo sa pružanjem usluga screening mjerenje nivoa glukoze u krvi, kao i screening mjerenje koncentracije holesterola i triglicerida u krvi. Građani su imali mogućnost određivanja vitaminsko-mineralnog statusa, QRMA (Quantum Resonance Magnetic Analyzer) mjerenja.

**U saradnji sa Zdravstvenim savjetom Općine Centar JU "Apoteke Sarajevo" je obilježila Svjetski dan farmaceuta, 25.09.2020., čime smo omogućili uslugu: "Preventivog određivanja starosti krvnih žila"** za koju vlada veliko interesovanje građana, te konsultaciju sa doktorom, prim.mr.sci.med.dr. Gjulera Dedović Halilbegović, spec. opšte hirurgije. Riječ je o metodi koja je zasnovana na relevantnim medicinskim istraživanjima i koja na osnovu jednostavnog i brzog testiranja u apoteci uz pomoć savremenog uređaja koji mjeri brzinu pulsog talasa u krvnim sudovima određuje elastičnost krvnih sudova na osnovu čega se procjenjuje stanje odnosno jednostavnije rečeno starost krvnih sudova. Na ovaj način se u velikoj mjeri i na vrijeme, uz određene promjene u stilu života mogu prevenirati kardiovaskularna oboljenja, koja danas odnose veliki broj mladih života.

Radi lakšeg i bržeg informisanja naših klijenata u saradnji sa Službom za informacione tehnologije, pokrenuli smo i **mobilnu aplikaciju** namjenjenu korisnicima smart telefona, koja omogućava lakši i brži pristup informacijama, uvid u dostupnost pojedinih preparata iz asortimana apoteka, mogućnost notifikacije u slučaju da je neki preparat deficitaran, te uvid u najbližu poslovnicu sa naznačenim radnim

vremenom, kontaktima i njihovim pozicijama na Google mapama. Također, omogućeno je direktno pozivanje željene apoteke, kao i našeg Call- informativnog centra, gdje se mogu dobiti sve potrebne informacije o željenim preparatima.

**Uvođenjem Category managementa krajem 2019. godine i njegovom implementacijom u 2020. godini**, uspjeli smo unaprijediti poslovnu saradnju sa poslovnim partnerima kroz pružanje seta aktivnosti u okviru ugovora o pružanju promotivnih usluga, kategorizirati artikle u naše tri apoteke otvorenog koncepta te sukladno epidemiološkoj situaciji izvršiti vizuelni identitet svake od definisanih kategorija proizvoda, a sve s ciljem približavanja proizvoda krajnjem korisniku/pacijentu.

Implementacijom koncepta Category managementa ostvarili smo poslovni proces u kojem maloprodajni lanci (apoteke) u saradnji sa dobavljačima (partnerima) rade na stvaranju veće vrijednosti za kupca, koji je u središtu pažnje, uz istovremeno obostrano poboljšanje poslovnih rezultata. Unaprijedili smo poslovni proces kreiranjem "Category plana marketing aktivnosti", kao i tablice prikaza svih aktivnosti sa jasnim pojašnjenjima istih. Upravo ovim pristupom smo **unaprijedili segment prodaje** što je prikazano u tabeli niže.

Tabela 16. Procenat rasta marketing usluga u 2020. godini

Ugovor o pružanju promotivnih usluga	2018.	2019.	2020.	2018. vs 2019. (%)	2019. vs 2020. (%)
<b>TOTAL</b>	<b>262.778,39</b>	<b>264.365,00</b>	<b>429.163,00</b>	<b>0,85%</b>	<b>62%</b>

Sistem upravljanja kvalitetom menadžment je učinio jednom od glavnih strateških odrednica svoga poslovanja. Menadžment se stoga u potpunosti opredijelio za sistem upravljanje kvalitetom, te ostvarenje zadovoljstva korisnika usluga, kroz kontinuirana poboljšanja. Kvalitet je menadžment učinio jednom od glavnih strateških odrednica svoga poslovanja. Usmjerenost ka pacijentu, razvoj novih usluga, širenje portfolio-a, sinhronizacija rada timova, edukacije uposlenog kadra svih profila, pokazali su se kao izvrstan recept za učvršćenje pozicije, rast, ali i blokadu mnogobrojnih barijera sa kojima smo se susretali.

Sistem upravljanja kvalitetom poslovanja ustanove 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) na kojim takođe radimo (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22716, HACCP, HALAL).

U izazovnoj 2020. godini u prvi plan stavili smo zadovoljstvo uposlenih kao osnovni preduslov za dobar i kvalitetan odnos sa pacijentima/klijentima, te povećanje sopstvene sposobnosti privlačenja kvalitetnih kandidata, kao i zadržavanje kvalitetnih uposlenika unutar ustanove.

## **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 i sl..

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 2020. 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.

## **EDUKACIJSKI CENTAR- EDUKACIJA UPOSLENIH**

Osnivanjem Edukacijskog centra, te edukacijske platforme na nivou JUAS-a **održavano je kontinuirano educiranje kadra** kroz uvrštavanje standarda u svakodnevnoj praksi, osvježanje znanja i motivacije radnika, čime smo unaprijedili konkurentnost JUAS-a na tržištu.

Edukacije organizirane u 2020. godini, provođene su uz pomoć partnera JUAS, sponzora, ali i sredstava JUAS planiranih budžetom. Tokom 2020. godine **sprovedeno je 15 različitih edukacija**, svaki mjesec po jedna, a nekada i više kojima su prisustvovali svi farmaceutski timovi (magistri farmacije i farmaceutski tehničari) JUAS-a. Poslovnim usavršavanjem polaznicima su dati konkretni setovi znanja, tehnika i alata iz oblasti djelovanja JUAS, kako bi se na taj način povećala efikasnost i

sveopšta produktivnost ustanove, te se olakšao proces rada putem stečenih znanja i povećala vrijednost samih radnika.

Radilo se na osiguranju sigurnih uslova za rad uposlenika, izradom i dostavom poslovnim jedinicama:

- ✚ **preporuka Zavoda za javno zdravstvo FBiH**
- ✚ **COVID -19 - Osnovne informacije pripremljene od Zavoda za javno zdravstvo Kantona Sarajevo**
- ✚ **preporuka JU "Apotheke Sarajevo" - Mjere prevencije infekcije SARS - Cov -2 i oboljenja COVID 19**
- ✚ **protokola za čišćenje i dezinfekciju radnog prostora**
- ✚ **uputa za dezinfekciju ruku**
- ✚ **uputa za pravilni postupak pranja ruku**
- ✚ **prikaza tri načina zaštite od COVID -19**
- ✚ **postavljene su dodatne oznake za sigurnost uposlenika i pacijenata/korisnika usluga (klizav pod, otrov za miševе) dolaskom novog menadžmenta.**

U saradnji sa Zdravstvenim savjetom Općine Centar, **učestvovali smo u izradi prvog informatora gdje smo obrađivali teme vezane za aktuelnu epidemiju COVID-19**, za naše sugrađane koji je distribuiran u našim poslovnim jedinicama.

**Ostvarena je saradnja sa Farmaceutskim fakultetom Univerziteta u Sarajevu, kao pridruženog partnera u okviru projekta poziva „2020-EAC/A02/2019 Erasmus+ KA2 - Capacity Building in the field of higher education 2020“ pod nazivom “Innovating quality assessment tools for pharmacy studies in Bosnia and Herzegovina”**, s ciljem da zajedno s javnim farmaceutskim fakultetima u Bosni i Hercegovini zajednički radimo u narednom periodu na razvoju i usklađivanju curriculumu sa evropskim direktivama za buduće magistre farmacije, jer je farmacija regulisana profesija u Europskoj Uniji. Partneri projekta su javni farmaceutski fakulteti ili odsjeci za farmaciju u Bosni i Hercegovini u saradnji sa javnim farmaceutskim fakultetima, odnosno odsjecima za farmaciju Univerziteta u Novom Sadu, Republika Srbija, Sveučilišta u Splitu, Republika Hrvatska i Trinity College Dublin, the University of Dublin, Irska. Nacionalni prioriteti za Bosnu i Hercegovinu za ovaj poziv, a koji su usko vezani za osnovne ciljeve ovog projekta su edukacija i zdravstvo, internacionalizacija institucija visokog obrazovanja, osiguranje kvaliteta procesa i mehanizama (kao što je razvoj mehanizama i indikatora za osiguranje kvaliteta u različitim segmentima visokog obrazovanja - akademski sadržaji i servisi),

priznavanje kvalifikacija i kvalifikacionih okvira. Pridruženi partneri u ovakvoj vrsti projekta neizravno doprinose provedbi posebnih zadaća, aktivnosti, te podupiru širenje i održivost projekta. Doprinos JUAS-a u samom projektu je u obliku prijenosa znanja i vještina, pružanja dodatnih tečajeva ili drugih vrsta angažmana.

## **CALL CENTAR**

Call centar je u protekloj godini **registrovao ukupno 21.085 poziva od čega je 20.856 poziva građana i pacijenata, dok je 229 poziva pripadalo pozivima zdravstvenih radnika.**

**Broj poziva u Call centru je u 2020. godini povećan za 945 u odnosu na 2019. godinu,** što ukazuje na sve veću potrebu stanovnika za savjetovanjem sa magistrima farmacije, ne samo o pravilnoj upotrebi lijekova već i o prevenciji bolesti i zdravom načinu života.

Tabela 17. Ukupan broj poziva kroz periode

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	Ukupan broj poziva 2019 god	Ukupan broj poziva 2020 god
JANUAR	2.594	953	1.107	1.330	1.601	1.630	1.644	1.654
FEBRUAR	2.125	1.194	965	1.411	1.443	1.613	1.650	1.920
MART	1.786	1.875	1.052	1.424	1.519	1.722	1.728	2.050
APRIL	1.727	1.678	1.070	1.417	1.430	1.734	1.732	2.020
MAJ	1.780	2.499	1.085	1.427	1.507	1.816	1.732	1.980
JUNI	1.363	1.732	1.104	1.460	1.482	1.739	1.652	1.654
JULI	1.426	1.463	1.117	1.506	1.513	1.624	1.673	1.591
AVGUST	1.106	1.402	1.106	1.466	1.515	1.587	1.631	1.608
SEPTEMBAR	1.220	1.591	1.111	1.479	1.538	1.560	1.635	1.637
OKTOBAR	1.027	1.621	1.371	1.481	1.518	1.644	1.647	1.641
NOVEMBAR	953	1.626	1.294	1.717	1.552	1.584	1.664	1.650
DECEMBAR	1.105	1.477	1.545	1.621	1.624	1.684	1.752	1.680
<b>UKUPNO:</b>	<b>18.212</b>	<b>19.111</b>	<b>13.927</b>	<b>17.739</b>	<b>18.242</b>	<b>19.937</b>	<b>20.140</b>	<b>21.085</b>

U tabelama niže prikazani su ukupni pozivi u 2019. i 2020. g. građana/pacijenata i zdravstvenih radnika, a koji se odnose na stručna pitanja, kao i pitanja vezana za druge vrste informacije.

Tabela 18. Broj poziva u 2019. godini

2019	Pozivi zdravstv. radnika		Pozivi građana i pacijenata	
	info pitanje	stručno pitanje	info pitanje	stručno pitanje
Januar	8	7	1.594	35
Februar	10	10	1.596	34
Mart	9	9	1.655	55
April	10	8	1.658	56
Maj	8	8	1.657	59
Juni	5	6	1.598	43
Juli	10	5	1.610	48
Av gust	8	4	1.580	39
Septembar	7	3	1.590	35
Oktobar	8	5	1.601	33
Novembar	9	4	1.621	30
Decembar	10	7	1.705	30
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>76</b>	<b>19.465</b>	<b>497</b>

Tabela 19. Broj poziva u 2020. godini

2020	Pozivi zdravstv. radnika		Pozivi građana i pacijenata	
	info pitanje	stručno pitanje	info pitanje	stručno pitanje
Januar	4	5	1.606	39
Februar	7	12	1.843	58
Mart	12	19	1.942	77
April	8	15	1.936	61
Maj	10	10	1.905	55
Juni	10	8	1.591	45
Juli	9	9	1.540	33
Avgust	9	10	1.560	29
Septembar	12	7	1.590	28
Oktobar	12	6	1.595	28
Novembar	10	7	1.596	37
Decembar	8	10	1.623	39
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>118</b>	<b>20.327</b>	<b>529</b>

Dana 08.09.2020. godine i zvanično je **instalirana chat platforma "Tidio chat"** za komunikaciju sa pacijentima/posjetiocima preko naše web stranice, putem kojih je **do kraja 2020. godine ostvareno 1.050 razgovora.**

Također, u 2020. godini, **odgovoreno je na 3.335 upita, koji su prosljeđeni sa facebook i Instagram profila.**

Pozivi Call centra su od aprila 2020. godine, nakon radnog vremena, od 16 h preusmjereni na 8 dežurnih apoteka, kao i na apoteku Importanne, tako, kako bi Call centar bio dostupan 24 h svim našim sugrađanima.

## **ODJEL MARKETINGA**

U izvještajnom periodu, Služba za pravne poslove obavljala je slijedeće poslove i zadatke:

- ✚ izrada forme i sadržaja marketing plana za 2020. godinu
- ✚ kreiranje akcionog plana marketinga za 2020. godinu
- ✚ izrada i revidiranje stavki budžeta Odjela marketinga za 2020. godinu
- ✚ kreiranje i izrada dizajna ponuda Galas poklon paketa za poslovne partnere (Nova godina, 8.mart)
- ✚ izrada informativnih i PR tekstova za Stručno-informativno glasilo „Apotekar“
- ✚ izrada reklama za objavu u Apotekaru – Galas asortiman proizvoda
- ✚ izrada forme i sadržaja špijla za Stručno-informativno glasilo „Apotekar“
- ✚ prijem, lektorisanje i kontrola kompletnog Stručno-informativnog glasila “Apotekar”

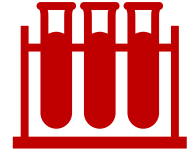
- ✚ adresiranje i distribucija Stručno-informativnog glasila “Apotekar”, te organizacija slanja istih putem JP “Pošta”
- ✚ izrada informativnog materijala (PR) i reklama Galas asortimana proizvoda za objave u magazinu Vital Plus
- ✚ izrada seta promotivnog materijala za uslugu određivanja tipa kože – API 100 skin
- ✚ izrada reklamnog spota za uslugu API 100 skin koji se emituje u emisiji „Nazdravlje“ na FACE TV-u
- ✚ izrada medija plana za oglašavanje JUAS na TVSA povodom mjeseca ramazana 2020. godine
- ✚ kreiranje i izrada dizajna objava za promociju kozmetike Dr. Grandel i usluge API 100 skin (uključujući pripremu, štampu i distribuciju plakata prodajnim jedinicama za upisivanje datuma mjerenja)
- ✚ izrada promotivnog materijala za Argan ulje i Zlatnu smilje kremu dnevnu i noćnu
- ✚ izrada prijedloga slogana za Galas asortiman proizvoda
- ✚ kreiranje i izrada dizajna letka za nove Galas proizvode
- ✚ kreiranje i izrada dizajna materijala za objavu za Zoono proizvod
- ✚ kreiranje i dizajniranje cjenovnika Galas za poslovne partnere
- ✚ izrada idejnog rješenja reklamnih vrećica JUAS
- ✚ kontinuirano evidentiranje realizovanih Galas poklon kartica (kontrola i unos)
- ✚ kontinuirano vođenje evidencije, rotacije i kontrole održavanja promocija poslovnih partnera na nivou JUAS-a
- ✚ izrada dizajna vizit kartica za uposlenike
- ✚ izrada dizajna i forme za službene akreditacije JUAS, za nove uposlenike
- ✚ kontinuirano osmišljavanje sadržaja i vođenje profila na društvenim mrežama, kao i poticanje ciljano i pažljivo odabranih targeta, učesnika društvenih mreža kao i potencijalnih pratitelja našeg IG I FB profila
- ✚ kontinuirano praćenje i promocija sniženja cijena dostavljenih od Službe za prodaju, kroz kreiranje i dizajniranje objava za društvene mreže, kao i izrada plakata za apoteke
- ✚ izrada sadržaja i dizajniranje objava za promociju Galas proizvoda putem društvenih mreža.



- ✚ kontinuirano provođenje nagradnih igara na društvenim mrežama (kreiranje sadržaja, dizajna, komunikacija, sponzorisane, odabir pobjednika, priprema poklona), te kontinuirane objave na društvenim mrežama u svrhu promovisanja novih proizvoda Galas
- ✚ obilježavanje svjetskih dana od značaja za zdravlje putem društvenih mreža (kreiranje tekstova i dizajniranje objava)
- ✚ odgovaranje na upite pratitelja postavljene putem naloga JU "Apoteke Sarajevo" na društvenim mrežama, i pružanje pouzdanih i pravovremenih informacija uz usaglašavanje stručnih odgovora putem informativnog Call centra (slanje upita kolegici mr.ph. Almi Melić, a potom slanje stručnih odgovora pacijentima)
- ✚ kreiranje Plana oglašavanja Odjela marketinga za drugu polovinu 2020. godine; (fokus saradnja sa blogericama na IG, kontaktiranje blogerica, itd.)
- ✚ kontinuirano praćenje objava WHO i CDC na temu Covid-19, te prilagođavanje korisnih i značajnih sadržaja za izradu i dizajn objava JUAS (ig i fb) u skladu sa relevantnim izvorima informisanja (podsjećanje sugrađana na mjere opreza i značaj predostrožnosti povodom pandemije uzrokovane virusom Covid 19)
- ✚ ispitivanje maloprodajnih cijena kod konkurencije (drugi apotekarski lanci), na zahtjev Službe za nabavku i Službe za prodaju
- ✚ kreiranje CB baze i evidencija ličnih podataka korisnika (lista potencijalnih kupaca Galas proizvoda); evidentirano cca. 6.000 korisnika.
- ✚ izrada plana JU "Apoteke Sarajevo" povodom obilježavanja Dana Kantona Sarajevo
- ✚ analiza saradnje sa bh. plivačicom Aminom Kajtaz
- ✚ podrška JUAS-a u organizaciji petog Kongresa studenata medicine
- ✚ izrada plana aktivnosti za košarkaški turnir grada Sarajeva u organizaciji košarkaškog kluba "Koš"
- ✚ izrada idejnog rješenja za podne naljepnice obavezni međusobni razmak u PJ
- ✚ istraživanje tržišta za uvođenje sredstva za dezinfekciju lica, dezinfekciju ruku, te sredstva za dezinfekciju gumenih površina na rukavicama i đonova na obući u asortiman Galas proizvoda
- ✚ izrada forme, sadržaja i dizajna za reklame – 15 novih proizvoda Galas kozmetičke linije
- ✚ izrada forme, sadržaja i dizajna za reklame – novi proizvodi Galas (suplementi).



# Služba za istraživanje i razvoj



Služba za razvoj i istraživanje JU "Apoteke Sarajevo" je u 2019. godini imala za cilj unaprjeđenje procesa i standardizaciju procesa apoteka sukladno zakonskim propisima.

## **GALENSKI LABORATORIJ „GALAS“**

Aktivnosti Galenskog laboratorija „Galas“ u 2020. godini za cilj su imale unaprjeđenje procesa i proizvoda Galas portfolio-a, realizaciju planirane proizvodnje i sprovođenje svih planiranih aktivnosti u toku 2020. godini.

Proizvodnja u Galenskom laboratoriju "Galas" u 2020. godini odvijala se u skladu sa planom i zacrtanim ciljevima. Usljed pandemije, **značajno je povećana proizvodnja Ethanolum dilutum 100 mL.** Proizvodnja je u potpunosti pratila tempo prodaje, poštujući principe GMP (dobre proizvodnje prakse), GLP (dobre laboratorijske prakse) i GDP (dobre distributivne prakse). Posebna pažnja posvećena je optimalnim zalihama Galasovih proizvoda.

U 2021. godini je planirana i daljnja investicija u infrastrukturu Galasa, a koja će doprinjeti povećanju kapaciteta u proizvodnji, jačanju mogućnosti za razvoj novih proizvoda, povećanju sigurnosti na radu, kao i jačanju prodaje izvan JU "Apoteke Sarajevo".

Proizvodnja je u potpunosti pratila tempo prodaje, pri čemu se vodilo računa o optimalnim zalihama Galas proizvoda.

Nastavljena je saradnja u pogledu vanjske kontrole gotovih proizvoda Galasa sa kontrolnim laboratorijem Zavoda za javno zdravstvo Federacije Bosne i Hercegovine.

## **NAJZNAČAJNIJE AKTIVNOSTI U 2020.**

Pored gore navedenog, u 2020. godine su vršene i sljedeće aktivnosti:

- ✚ u saradnji sa ostalim kolegicama iz komisije za nabavku **izvršene su sve potrebne aktivnosti za tendersku nabavku hemikalija, biljnih droga i ambalaže** za potrebe Galenskog laboratorija „Galas“ i PJ JU „Apoteke Sarajevo“ za 2020. godinu

- ✚ razvoj i dorada postojećih proizvodnih formulacija, kao dio stalnih aktivnosti na unaprjeđenju kvaliteta gotovih proizvoda
- ✚ vršena interna edukacija i osposobljavanje kompletnog kadra za rad u svim proizvodnim fazama
- ✚ upravljanje kvalitetom pročišćene vode u poslovnim jedinicama JU „Apoteke Sarajevo“ čime su svi segmenti ovog procesa podignuti na zavidan nivo.

## **PROIZVODNJA U 2020. GODINI**

U 2020. godini proizvodni portfolij Galasa obuhvatao je 103 gotova proizvoda. Od toga, 37 proizvoda je iz grupe kozmetika, šest iz grupe kozmetika sa posebnom namjenom, 11 iz grupe galenskih proizvoda, 43 iz grupe čajeva te šest preparata Dodataka prehrani.

Za potrebe proizvodnje utrošeno je hemikalija u vrijednosti od 134.116,80 BAM, biljnih droga u vrijednosti od 71.137,85 BAM, te ambalaže u vrijednosti od 166.687,66 BAM. Vrijednost preparata iz ugovorne proizvodnje je 318.762,16 BAM.

**U 2020. godini je proizvedeno 273.167 komada gotovih proizvoda od čega je 104.101 komada gotovih proizvoda obuhvaćeno ugovornom proizvodnjom.**

Tabela 20. Komadna proizvodnja gotovih proizvoda u 2020. godini

Opis	2020.
Broj proizvedenih pripravaka (komada)	273.167
Proizv. Vrijednost (BAM)	739.280,20
Utrošak hemikalija u proizvodnji (BAM)	134.116,80
Utrošak ambalaže u proizvodnji (BAM)	166.987,66
Maloprodajna vrijednost u (BAM)	XXXXXXXX

Tabela 21. Top pet proizvoda po komadnoj proizvodnji u 2020. godini

TOP 5 proizvoda u 2020. god. (komadna proizvodnja)	Broj komada
Ethanolium dilutum 100 mL	19.996
Pantegal mast 30 g	12.759
Pantenol sprej 150 mL	10.080
Termalna voda 150 mL	10.080
Soft krema kamilica	9.888

Soft krema maslina	9.888
<b>TOTAL</b>	<b>72.691</b>

Kontrolno/analitički laboratorij Galenskog laboratorija “Galas” je vršio kontrolu ulaznih sirovina, poluproizvoda i gotovih proizvoda i pritom **uradio 1.018 analitičkih izvještaja**. Broj analiza u Zavodu za javno zdravstvo FBiH iznosio je 59 (vanjska, fizičko-hemijska i mikrobiološka kontrola):

- ✚ broj mikrobioloških analiza – 28 preparata
- ✚ broj fizičko – hemijskih i mikrobioloških analiza – 31 preparat

**Broj donešenih odluka o upotrebi u 2020. godini je: 516 (255 za čajeve, 31 za ugovornu proizvodnju 230 za ostale proizvode).**

Sve poslove, kako proizvodnje, tako i kontrole kvaliteta u Galenskom laboratoriju “Galas” je u 2020. godine obavljalo 14 stalno uposlenih, od čega su četiri magistra farmacije – specijalisti, devet farmaceutskih tehničara, te jedna spremačica.

## **ODJEL ZA KVALITET**

Sistem upravljanja kvalitetom poslovanja JU “Apoteke Sarajevo” utemeljen je na certifikacijskim standardima za apoteke i smjernicama Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu Federacije BiH, Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i drugim relevantnim zakonima te standardima. Također, sistemi upravljanja poslovanjem i obavljanjem radnih procesa, zaštite okoliša, te IT sektora odvijali su se prema međunarodnim standardima ISO 9001:2015, koji se odnosi na poslovanje, ISO 01401:2015, koji se odnosi na zaštitu okoliša i 27001:2015, koji se odnosi na IT sektor.

Provedena je revizija za ISO 9001:2015, koji se odnosi na poslovanje, 14001:2015, koji se odnosi na zaštitu okoliša i 27001:2015, koji se odnosi na IT sektor.

Rezultat provedene revizije, nakon predloženih dokumenata, koji su uzimani metodom slučajnog uzorka, a prema zahtjevima i standardima Audita ocijenjen je kao uglavnom učinkovit. Audit je ocijenio da se sistem QM/EM/ISMS održava i primjenjuje, pokazujući dobar nivo prakse, koja se primjenjuje u organizaciji. JUAS je prema ocjeni Auditora pokazao posvećenost zadovoljstvu kupaca te izrazio spremnost da otkloni neusklađenosti u kontinuiranom unaprjeđenju sigurnosti informacija, zaštite okoliša i stalnim poboljšanjima u poslovanju. Menadžment sistem je sposoban da postigne primjenu zahtjeva standarda, posebno poslovanja, te po tom pitanju poluči rezultate.

Proces interne revizije, prije provođenja audita (sakupljanje i pripremanje dokumentacije) ocijenjen je kao izuzetno dobar i ispunjava sveobuhvatne zahtjeve standarda. Tokom revizije nije utvrđena nijedna kritična, a utvrđene su 3 nekritične neusklađenosti, koje su navedene su u izvještaju.

Predložene mjere poboljšanja u menadžment sistemu JUAS-a su:

- ✦ mape procesa trebaju biti revidirane u sva tri standarda – predloženo je pojednostavljenje mape procesa i preporuka je da se mape procesa revidiraju svake godine, kako bi se procesi kontinuirano poboljšavali
- ✦ preporučuje se da se revidirani dokumenti QM/EM postave na web stranicu JUAS-a
- ✦ predloženo je da se dokumentira QM/EM i politika sigurnosti informacija (kao što je obaveza čuvanja poslovne tajne), prilikom upošljavanja novih radnika u organizaciju, a s ciljem poboljšanja poslovanja
- ✦ preporuka u poboljšanju poslovanja je da osobe uvijek koriste identične formulare sa tačno opisanim procedurama prilikom primanja i kontrolisanja robe (Služba za nabavku)
- ✦ preporuka je da se u narednom periodu predoči, implementira i kontroliše politika čistog stola i čistog ekrana, kontrola pristupa i fizičke sigurnosti informacija, te da se na web stranici postavi Sigurnost informacija u smislu da se politika Sigurnosti informacija provodi u organizaciji što je obaveza svakog uposlenika
- ✦ poslovni partneri koji imaju pristup određenim informacijama i dokumentaciji, dužni su da potpišu Izjavu o tajnosti – Statement of Confidentiality (NDA).

## **KOREKTIVNE MJERE NEUSKLAĐENOSTI IZ PRETHODNOG AUDIT-A**

Korektivne mjere koje su pronađene u prethodnom auditu su provjerene u ovom auditu i ocijenjene da su uspješno implementirane.

## **NEUSKLAĐENOSTI**

- ✦ male neusklađenosti: organizacija nije do kraja ažurirala registar vanjskih dokumenata. Zahtjevi standarda (ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, 7.5.3.2)
- ✦ potrebno je provesti javnu nabavku za zbrinjavanje farmaceutskog otpada, potpisati Ugovor sa odabranim dobavljačem i Ugovor proslijediti Auditoru. Zahtjev standarda ISO 14001:2015

- ✦ organizacija nije testirala Plan sigurnosti informacija u za to predviđenom vremenskom periodu ISO 27001:2015.

## **POZITIVNI ASPEKTI AUDITA**

- ✦ **prisutan je sistematičan pristup i entuzijazam uposlenika prilikom obavljanja radnih zadataka. Posvećenost menadžmenta i uposlenika prilikom prihvatanja QM standarda je primjetan**
- ✦ postoji volja za implementacijom QM/EM/ISM sistema
- ✦ prilikom obavljenog razgovora sa uposlenicima, uočeno je da **uposlenici posjeduju zavidan nivo poznavanja politikama organizacije**. Svi procesi u organizaciji su prihvaćeni i provode se. Dobro se provode i redovno kontrolišu. Svi procesi imaju razvijem plan rizika (identificirani rizici) sa kontrolom rizika
- ✦ interni i eksterni kanali komunikacije i odgovornosti su definisani
- ✦ rukovodioci službi i voditelji odjela dokazali su praktičnu primjenu dokumentacije, implementaciju ciljeva i evaluaciju metoda
- ✦ upravljanje aspektima zaštite životne sredine provodi se u skladu sa zakonom i ciljevima organizacije. Organizacija ima jasne ciljeve u pogledu upravljanja zaštite okoliša

Služba za istraživanje i razvoj je radila sa ostalim relevantnim subjektima (finansije, kontrolig, HR) u JUAS na izradi dokumentacije, finansijskoj konstrukciji projekta iz JI KS “Zbrinjavanje farmaceutskog otpada iz domaćinstava”. **Projekt je u maju 2020. odlukom Vlade KS i resornog Ministarstva zdravstva dobio finansijska sredstva u iznosu od 540.000 KM, na period od tri godine. Zbog novonastale pandemije izazvane korona virusom, tadašnji v.d. Ministra zdravstva pomjerio je realizaciju projekta na period 2021.-2023. godina.**

Jedan od prioriteta Službe za istraživanje i razvoj bio je rad na izmjeni Standardnih operativnih procedura (SOP-ova), a u skladu sa zahtjevima AKAZ certifikacijskih standarda za Apoteke, a prema novom Pravilniku o radu JUAS iz januara 2020. godine. Obzirom da nije postojala elektronska verzija postojećih SOP-ova, a na osnovu pretrage računara i servera, koju je obavila Služba za informacione tehnologije, SOP-ovi su se morali raditi “ručno” uz pomoć pomenute službe. U narednom periodu planirano je dostavljanje SOP-ova svim službama na provjeru, a zatim na potpis generalnom direktoru. Kada se ispuni sve navedeno može otpočeti proces recertifikacije i certifikacije preostalih PJ.

Prema AKAZ-u sačinjen je i **prihvaćen Izvještaj o indikatorima kvaliteta za Apoteke**. Odjel za kvalitet je i u 2020. godini kroz različite aktivnosti usmjerene ka poboljšanju kvalitete i sigurnosti, prema načelima PDCA (planiraj, uradi, provjeri i djeluj), bio posvećen zadatku da se kvalitet i visoki standardi farmaceutske usluge, kao i vlastitih proizvoda postignu u cijeloj Ustanovi, a u skladu s godišnjim planom rada.

U saradnji sa Farmaceutskim fakultetom Univerziteta Sarajevu, uspješno je realizirano:


- ✚ koordinacija u organizaciji edukacije za certificirane mentore stručne apotekarske prakse, za studente X semestra Farmaceutskog fakulteta
- ✚ koordinacija u obavljanju stručne prakse studenata X semestra Farmaceutskog fakulteta u apotekama.


Stručna praksa je obavljana sa studentima koji su obavljali praksu po programu od 100 sati (po starom programu) i 540 sati (po novom programu).







## Karakteristike koje svakodnevno unaprijeđujemo i vrijednosti koje njeđujemo

 *tržišni smo lider u pružanju kvalitetne i vrhunske usluge našim klijentima/kupcima, a edukacijom naših uposlenika ostvarujemo više standarde naših usluga*

 *javna smo Ustanova koja kontinuirano poboljšava svoje tehnološke sposobnosti kako bi osigurala inovativna rješenja za zadovoljenje potreba klijenata/kupaca*

 *privlačimo i zadržavamo talentirane ljude stvarajući kulturu koja potiče otvorenost, inovativnost, promiče individualni rast i nagrađuje inicijativu i performanse*

 *zdravstvena smo Ustanova koja je bila i biti će najvrijednija farmaceutska znanstvena baza koja omogućava poslovni uspjeh i opću dobrobit društva*

 *Ustanova smo koja nastoji postaviti nove farmaceutske standarde i korporativne etike u službi kompletnog društva u kojem posluđemo, ali i šire*

# ANALIZA POSLOVANJA



## Godišnji finansijski izvještaj, JU “Apoteke Sarajevo”, 2020. godina

### UVODNE NAPOMENE

Analiza poslovanja JUAS zasnovana je na setu finansijskih izvještaja: Bilansu stanja, Bilansu uspjeha i Izveštaja o novčanim tokovima za 2019. i 2020. 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.

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

### OPŠTA OCJENA POSLOVANJA I TRENDVI

JUAS su u toku 2020. godine ostvarile **ukupan rast prodaje od 5%**, što je rezultiralo i **rastom bruto profita za 3 %**. Ključni pokazatelji poslovanja sumarno su prikazani u narednim tabelama.

Tabela 22. Ključni pokazatelji poslovanja sumarno

POSLOVNI PRIHODI	BRUTO PROFIT	EBITDA	NETO REZULTAT	TROŠKOVI/BRUTO PROFIT
64.566.207	12.010.759	1.571.503	515.425	1,30
↑ 5%	↑ 3%	↑ 639%	↑ 40%	↓ -7,90%

POKAZATELJI

Tabela 23. Ključni pokazatelji poslovanja sumarno

POKAZATELJI				
POKAZATELJ	TEKUĆA GOD 2020	PRETH.GOD 2019	% PROMJENA	TREND
POSLOVNI PRIHODI	64.566.207	57.311.318	↑ 13%	
BRUTO PROFIT	12.010.759	11.446.438	↑ 5%	
EBITDA	1.571.503	-291.479	↑ 639%	
NETO REZULTAT	515.425	-1.276.518	↑ 40%	
TROŠKOVI/BRUTO PROFIT	1,30	1,40	↓ -8%	

Tabela 24. Ključni pokazatelji poslovanja sumarno

Naziv pozicije	2020	2019	2020 vs 2019
Ukupno aktiva	32.602.834	32.878.779	↓ -1%
Obrtna imovina	21.092.307	20.614.924	↑ 2,32%
Stalna imovina	11.510.527	12.263.855	↓ -6,14%
Dugoročne obaveze	550.586	821.333	↓ -32,96%
Kratkoročni krediti i fin. obaveze	0	0	#DIV/0!
Kratkoročne obaveze	21.676.932	21.994.667	↓ -1,44%
Kapital	9.466.189	8.950.765	↑ 5,76%

Tabela 25. Ključni pokazatelji poslovanja sumarno

Ključni indikatori	2020	2019
EBITDA MARGINA	2,43%	-0,46%
Tekući ratio likvidnost	0,97	0,94
Troškovi/Bruto dobit	1,30	1,40
Rast prodaje	5%	5%

**Pozitivan finansijski rezultat u 2020. godini u iznosu od 515.425 KM** uzrokovan je dobrim rezultatima prodaje i ostvarenim finansijskim rabatima. **U toku 2020. godine nabavke rastu za 11% dok finansijski rabati rastu duplo, 21%.** Jaka pregovaračka pozicija kompanije i učestalost pomenutih prihoda u prethodnim periodima pruža određenu sigurnost u pogledu ostvarivanja ovih prihoda i u narednom periodu.

Tabela 26. Ključni pokazatelji poslovanja sumarno

Naziv pozicije	2020	2019	2020 vs 2019%
Nabavke	47.532.608	42.848.875	↑ 11%
Rabati	4.819.888	3.983.707	↑ 21%

Vrijedi napomenuti da je **JU "Apoteke Sarajevo" jedina samofinansirajuća zdravstvena ustanova** koja je u vlasništvu Skupštine Kantona Sarajevo i koja je u prethodnom periodu poslovala sa negativnim

rezultatom od 1.276.518 KM. U toku 2020.godine i pored negativnog rezultata iz 2019. godine **JU „Apoteke Sarajevo“ je isplatila regres za 2020. godinu u iznosu 195.101 KM, te poslovala sa pozitivnim rezultatom od 515.425 KM.**

# Analiza bilansa uspjeha

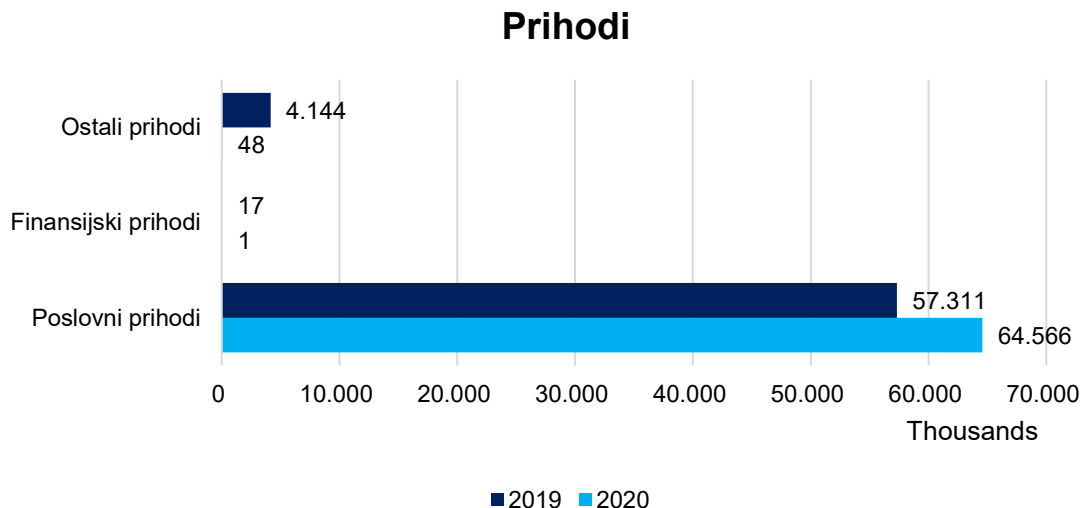
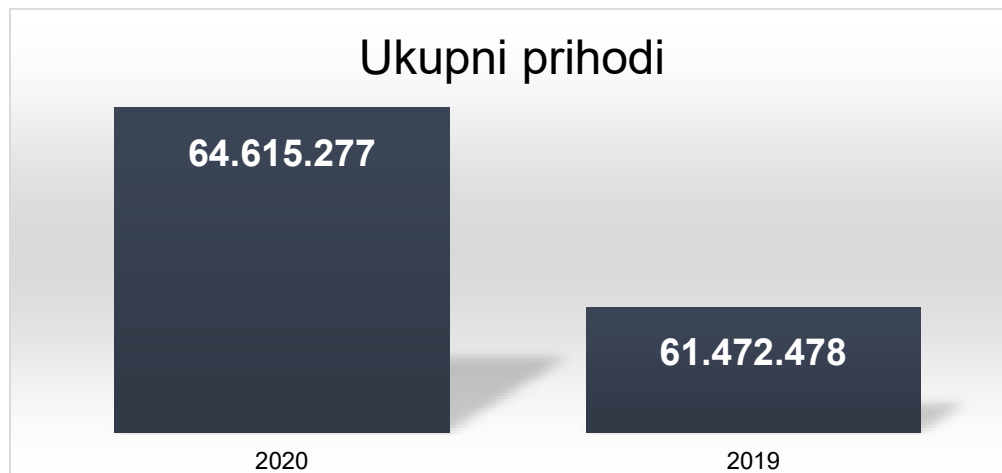
## PRIHODI I PROFITABILNOST

Poslovni prihodi u toku 2020. godini i pored smanjenja cijena lijekova sa esencijalne liste imaju rastući trend od 5%.

Ukupni prihodi su iznosili 64.615.277 KM i u odnosu na 2019 godinu su povećani za 7.254.889 KM ili 13 %.

Tabela 27. Ukupni prihodi

Naziv pozicije	2020	2019	± (KM)	% PROMJENA	Trend
Poslovni prihodi	64.566.207	57.311.318	7.254.889	↑ 13%	↗
Finansijski prihodi	591	16.780	-16.189	↓ -96%	↘
Ostali prihodi	48.479	4.144.380	-4.095.901	↓ -99%	↘
<b>UKUPNO PRIHODI</b>	<b>64.615.277</b>	<b>61.472.478</b>	<b>3.142.799</b>	<b>↑ 5%</b>	↗

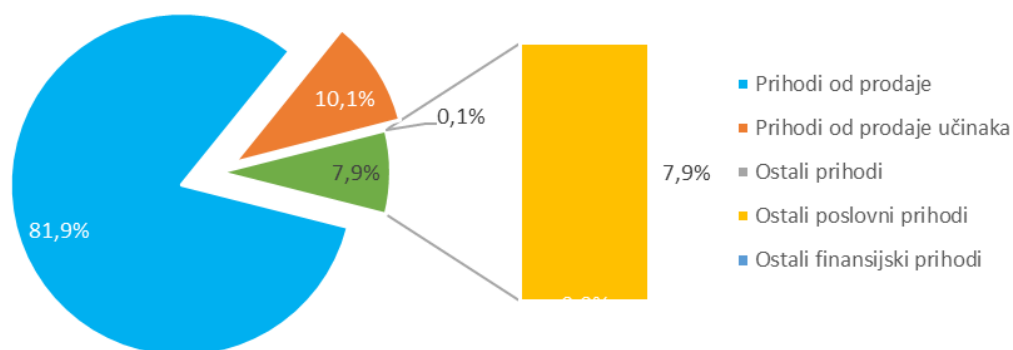


## **STRUKTURA OSTVARENIH PRIHODA**

Tabela 28. Struktura prihoda poslovanja

<b>Struktura prihoda poslovanja</b>	<b>KM</b>	<b>UDIO (%)</b>
Prihodi od prodaje	52.904.102	81,9%
Prihodi od prodaje učinaka	6.557.737	10,1%
Ostali prihodi	48.479	0,1%
Ostali poslovni prihodi	5.104.368	7,9%
Ostali finansijski prihodi	591	0,0%
<b>UKUPNO PRIHODI</b>	<b>64.615.277</b>	<b>100,0%</b>

**Struktura prihoda**



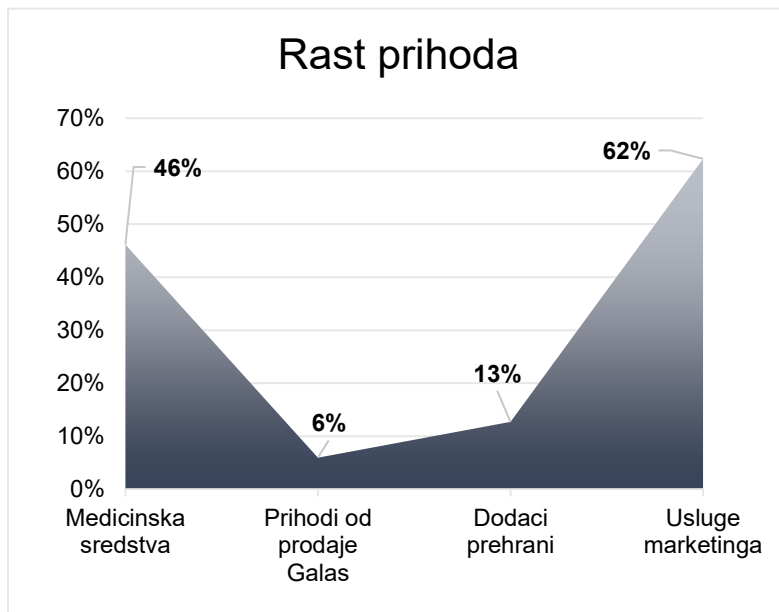
## **STRUKTURA RASTA POJEDINIY PRIHODA U 2020. GODINI**

Tabela 29. Struktura prihoda poslovanja

<b>Struktura prihoda poslovanja</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Razlika u %</b>
Medicinska sredstva	4.359.965	2.982.971	46%
Prihodi od prodaje Galas	1.484.056	1.400.565	6%
Dodaci prehrani	11.379.114	10.098.713	13%
Usluge marketinga	429.163	264.365	62%

**U ukupnom rastu poslovnih prihoda najviše su doprinijeli sljedeći prihodi:**

- ✚ prihodi od prodaje medicinskih sredstava, koji je ostvario rast u toku 2020. godine od 46%
- ✚ prihodi od prodaje Galas proizvoda koji je ostvario rast u toku 2020. godine od 6%
- ✚ prihodi od prodaje dodataka prehrani je u toku 2020. godine ostvario rast od 13%
- ✚ prihodi od marketing usluga u toku 2020. godine ostvario rast od 62%.



U toku 2020. godine **povećan je udio poslovnih prihoda sa 93% na 99,92%, ostali prihodi su sa učešćem od 7% smanjeni na 0,08%.**

Poslovni prihodi i ključni pokazatelji prikazani su u sljedećoj tabeli.

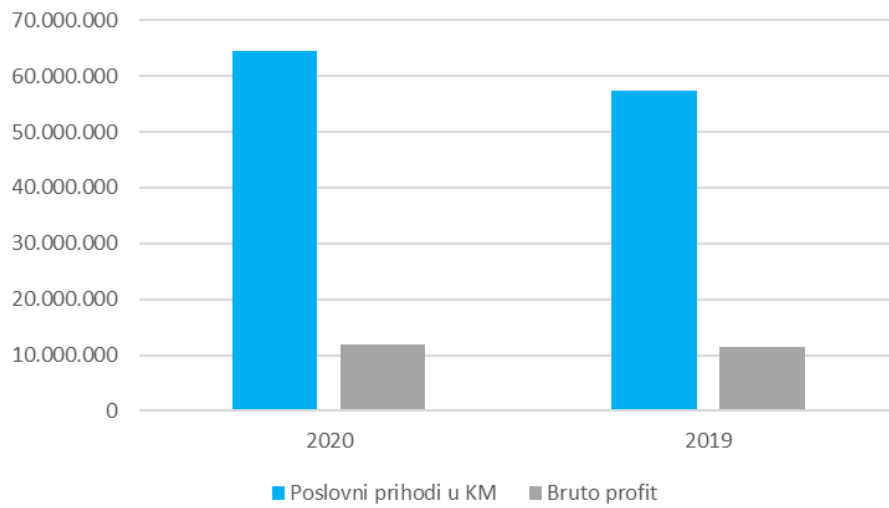
Tabela 30. Poslovni prihodi i ključni pokazatelji

Indikator	2020	2019
Poslovni prihodi u KM	64.566.207	57.311.318
Bruto profit	12.010.759	11.446.438
Fiksni i varijabilni troškovi	(15.591.529)	(16.033.215)
Fiksni i varijabilni troškovi u bruto profitu	130,00%	-140,07%
EBITDA	1.571.503	(291.479)
Finansijski prihodi	591	16.780
Amortizacija	(1.039.810)	(991.066)
<b>EBIT nakon poreza</b>	<b>515.425</b>	<b>(1.276.518)</b>

**Odnos fiksnih i varijabilnih troškova poslovanja i iskazane u bruto dobiti je 1,30 u 2020. godini, što znači da operativni prihodi premašuju ostvarene poslovne rashode za 30%.**

Odnos ključnih finansijskih pokazatelja za 2020. i 2019. godinu predstavljen je na sljedećem grafikonu:





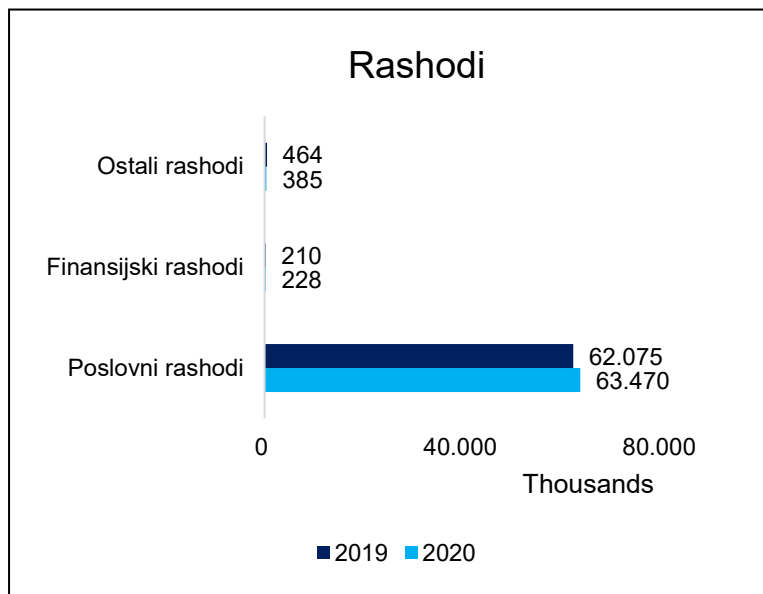
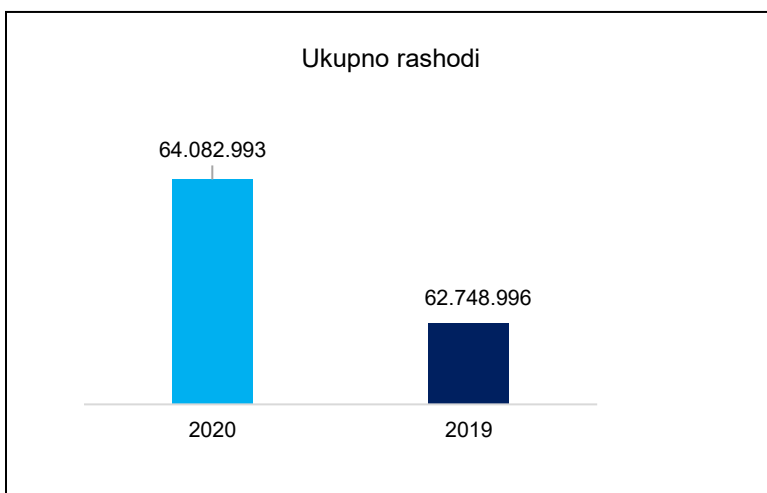
# Analiza troškova

## RASHODI

Ukupni rashodi za 2020. godinu **su iznosili 64.082.993 KM te su u odnosu na 2019. godinu povećani za 1.333.997 KM ili 2 %.**

Tabela 31. Poslovni rashodi

Naziv pozicije	2020	2019	± (KM)	% PROMJENA
Poslovni rashodi	63.470.003	62.075.291	1.394.712	↑ 2%
Finansijski rashodi	228.045	209.780	18.265	↑ 9%
Ostali rashodi	384.945	463.925	-78.980	↓ -17%
<b>UKUPNO</b>	<b>64.082.993</b>	<b>62.748.996</b>	<b>1.333.997</b>	<b>↑ 2%</b>

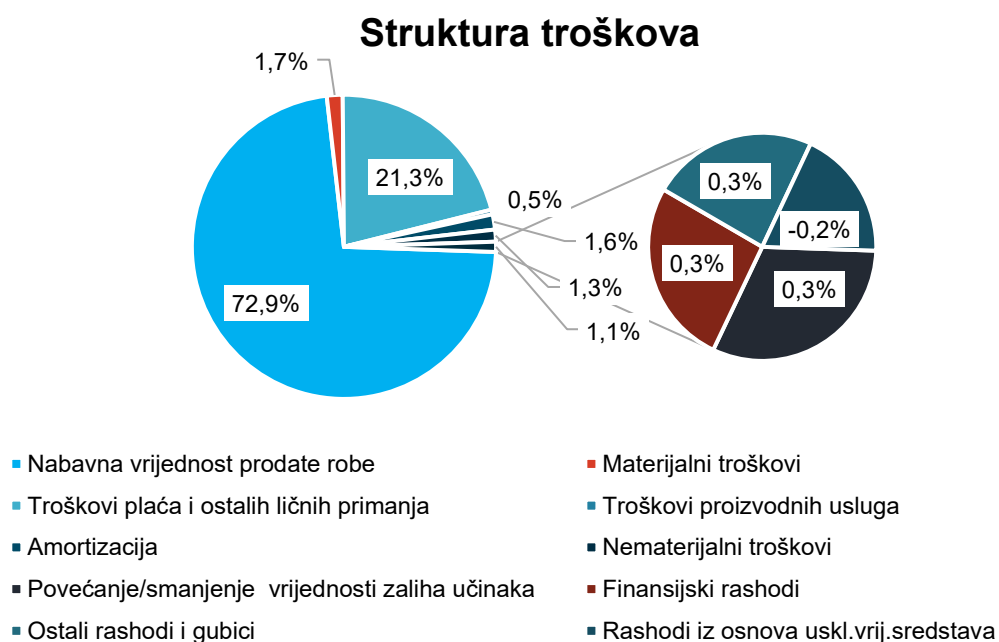


# Analiza troškova

Nivo ukupnih troškova je porastao srazmjerno sa rastom poslovnih aktivnosti. Najveću kategoriju troškova čine nabavna vrijednost prodate robe, sa udjelom od 72,9 % u ostvarenim ukupnim troškovima. Sljedeća kategorija troškova sa najvećim učešćem je trošak plata i ostalih troškova rada sa udjelom od 21,21 %.

Tabela 32. Struktura troškova poslovanja

Struktura troškova poslovanja	KM	UDIO (%)
Nabavna vrijednost prodate robe	46.714.473	72,90%
Materijalni troškovi	1.082.671	1,69%
Troškovi plaća i ostalih ličnih primanja	13.632.169	21,27%
Troškovi proizvodnih usluga	319.764	0,50%
Amortizacija	1.039.810	1,62%
Nematerijalni troškovi	821.219	1,28%
Povećanje vrijednosti zaliha učinaka	244.311	0,38%
Smanjenje vrijednosti zaliha učinaka	218.204	0,34%
Finansijski rashodi	138.717	0,22%
Rashodi iz osnova uskl.vrij.sredstava	-128.345	-0,20%
<b>UKUPNO RASHODI</b>	<b>64.082.993</b>	<b>100,00%</b>

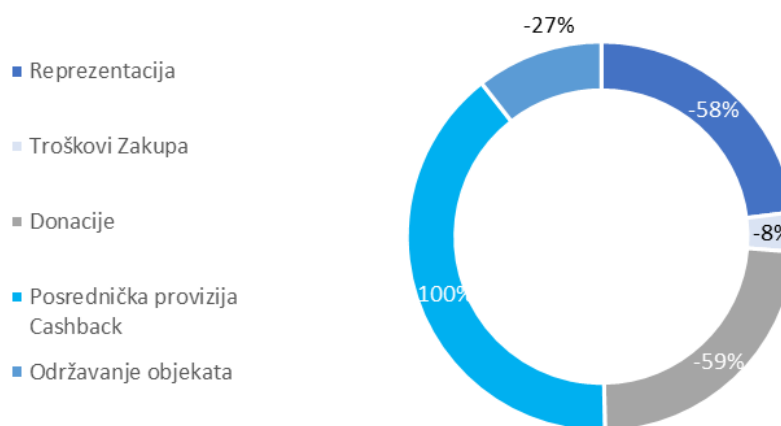


## Najznačajnije uštede su napravljene na sljedećim troškovima

Tabela 33. Najznačajnije uštede

	2020	2019	± (KM)	% PROMJENA	Trend
Reprezentacija	9.267	21.998	-12.731	↓ -58%	↘
Troškovi Zakupa	583.581	636.360	-52.779	↓ -8%	↘
Donacije	11.675	28.526	-16.851	↓ -59%	↘
Posrednička provizija Cashback	0	67.028	-67.028	↓ -100%	↘
Održavanje objekata	30.121	41.063	-10.942	↓ -27%	↘
<b>Ukupno</b>	<b>634.644</b>	<b>794.975</b>	<b>-160.331</b>	<b>↓ -20%</b>	↘

### Najznačajnije uštede



# Analiza bilansa stanja

## POTRAŽIVANJA

**Potraživanja od kupaca** su u blagom porastu, te iznose **5.517.730 KM** i veća su za 148.802KM.

**Stopa likvidnosti iznosi 26.4 %.**

Tabela 34. Potraživanja

Pozicija	2020	2019
Potraživanja od kupaca	5.517.730	5.368.928
Udio u ukupnim prihodima	9%	9%
Učešće u aktivi	17%	16%
Stopa likvidnosti	26,40%	27,06%

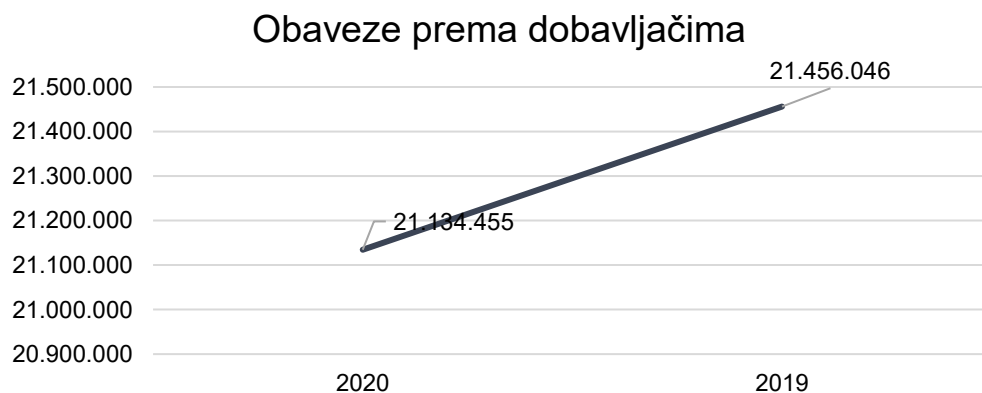
## OBAVEZE PREMA DOBAVLJAČIMA

Tabela 35. Obaveze

Pozicija	2020	2019
Obaveze prema dobavljačima	21.134.455	21.456.046
Učešće u pasivi	65%	65%
Stopa zaduženosti	68%	69%

**Ukupne obaveze prema dobavljačima** u 2020. godini iznose 21.134.455 KM i iste **su smanjene u odnosu na isti period prethodne godine za 321.591 KM odnosno 1,5%**. Učešće obaveza u pasivi je isto kao i u prethodnoj godini.

**Stopa zaduženosti je smanjena i iznosi 68%.**

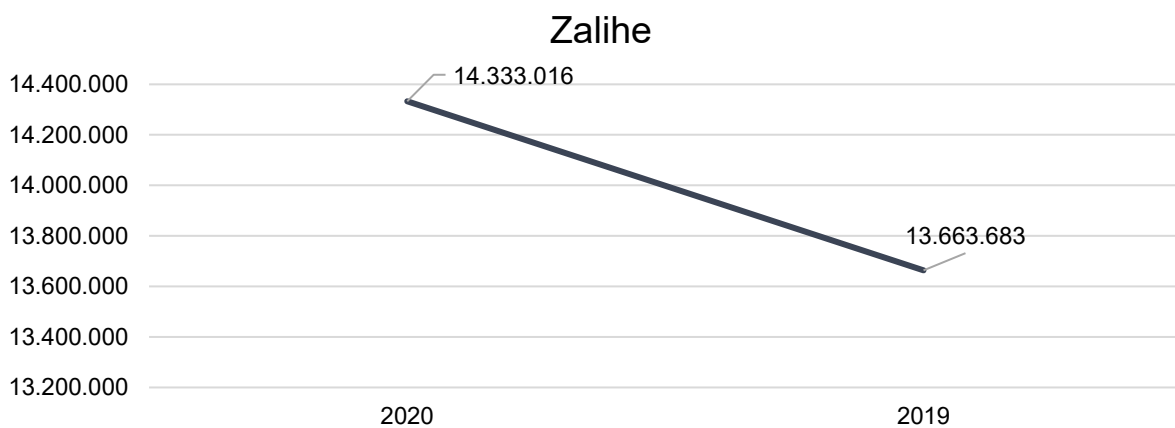


## **ZALIHE**

Tabela 36. Zalihe

Pozicija	2020	2019
Zalihe	14.333.016	13.663.683
Učešće u aktivi	44%	42%

Vrijednost zaliha robe, lijekova i ostalih sredstava na kraju 2020. godine iznosi 14.333.016 KM. Iste su povećane u odnosu na isti period prethodne godine za 669.333 KM odnosno 4,89%. Imaju koeficijent obrtaja 4,61 i vrijeme vezivanja od 76 dana. Učešće zaliha u aktivi iznosi 45 %.



## **INVESTICIJE**

U toku 2020. godine JUAS je izvršila investicije u osnovna sredstva od kojih najznačajnija je investicija u obnovu računarske opreme koja je zastarjela u poslovnim jedinicama.

Tabela 37. Investicije

Investicija	Vrijednost
Oprema	9.217
Računari	93.056
Medicinska oprema	5.861
Namještaj i unutrašnja oprema	29.374
Softveri	8.011
Građevinski radovi	43.485
<b>UKUPNO</b>	<b>189.004</b>

# Analiza novčanih tokova

Novčani tokovi su izvedeni indirektnom metodom iz kretanja bilansnih pozicija i predstavljeni su u narednoj tabeli.

Tabela 38. Novčani tokovi

Pozicija	2020	2019
Neto dobit (gubitak) za period	515.425 -	1.276.518
Amortizacija/vrijednost usklađivanja nematerijalnih sredstava	140.697	174.116
Amortizacija/vrijednost usklađivanja materijalnih sredstava	899.113	816.950
Ostala usklađivanja za negotovinske stavke i gotovinski tokovi koji se odnose na ulagačke i finansijske aktivnosti	46.931 -	1.660.093
<b>Ukupno usklađivanje</b>	<b>992.879 -</b>	<b>669.027</b>
Smanjenje (povećanje) zaliha	- 669.333	2.492.798
Smanjenje (povećanje) potraživanja od prodaje	- 36.685 -	203.516
Smanjenje (povećanje) drugih potraživanja	216.858 -	136.941
Smanjenje (povećanje) aktivnih vremenskih razgraničenja	- 37.614	280.360
Povećanje (smanjenje) obaveza prema dobavljačima	- 323.145 -	2.053.000
Povećanje (smanjenje) drugih obaveza	- 646.651	1.233.731
Povećanje (smanjenje) pasivnih vremenskih razgraničenja	127.879	586.255
<b>Ukupno</b>	<b>1.368.691</b>	<b>2.199.687</b>
<b>Neto gotovinski tok iz poslovnih aktivnosti</b>	<b>139.613</b>	<b>254.142</b>
<b>Neto odlivi gotovine iz ulagačkih aktivnosti</b>	<b>189.004</b>	<b>863.539</b>
<b>Neto priliv gotovine iz finansijskih aktivnosti</b>	-	513
<b>UKUPNI PRILIVI GOTOVINE</b>	<b>139.613</b>	<b>254.655</b>
<b>UKUPNI ODLIVI GOTOVINE</b>	<b>189.004</b>	<b>863.539</b>
<b>NETO PRILIVI GOTOVINE</b>	-	-
<b>NETO ODLIVI GOTOVINE</b>	<b>49.391</b>	<b>608.884</b>
Gotovina na početku izvještajnog perioda	207.595	816.479
<b>Gotovina na kraju izvještajnog perioda</b>	<b>158.204</b>	<b>207.595</b>

**Novčani tok je pozitivan u 2020. godini i u odnosu na prethodnu godinu je manji za 49.391 KM.**

U 2020. godini najveći **priliv gotovine je neto dobit tekuće godine u iznosu od 515.425 KM. Neto prilivi su povećani na ime drugih potraživanja u iznosu od 216.858 KM.**

Najveći odlivi u toku 2020. godine odnose se na povećanje zaliha u iznosu od 669.333 KM kao i **smanjenje obaveza prema dobavljačima u iznosu od 323.145 KM.**

Odlivi uzrokovani investicijskim aktivnostima nastali su po osnovu nabavke osnovnih sredstava od čega se većinski dio odnosi na obnovu stalnih sredstava kao i na građevinske radove.

**JUAS nema kreditnih zaduženja.**





# ZAKLJUČAK



Finansijski pokazatelji poslovanja JU „Apoteke Sarajevo“ za 2020. godinu zajedno sa pozitivnim poslovnim rezultatom ukazuju na stabilnost poslovanja.

**Ukupni ostvareni rashodi** u 2020. godini **rasli su 2,1%** u odnosu na isti period prethodne godine, dok su **ukupni prihodi rasli dva puta više, odnosno 5,1% što ukazuje na bolje upravljanje poslovnim kapacitetima i veću koordinaciju između poslovnih jedinica ka definisanim ciljevima.**

**JU „Apoteke Sarajevo“ je jedina samofinansirajuća Ustanova** i koja je pored negativnih efekata uzrokovanih COVID-om 19 uspjela prevazići sve negativne uticaje da amortizuje smanjenje ljudskih kapaciteta uzrokovanih velikim brojem bolovanja.

**JU „Apoteke Sarajevo“ ne koristi kreditne izvore finansiranja.**

Poslovanje JU „Apoteke Sarajevo“ u 2020. godini je stabilno u odnosu na negativne poslovne pokazatelje koje su bili u 2019. godini i ostvarenim gubitkom od 1.276.518 KM.

**Ostvareni rast poslovnih prihoda** u 2020. godini **od 13% (7.254.889)** predstavlja značajan uspjeh Ustanove, posebno u poslovnim tržišnim uslovima koji su obilježili 2020. godinu.

Pozitivan finansijski rezultat ostvaren je preusmjeravanjem fokusa na komercijalnu prodaju kao i na jačanje vlastitog brenda „Galas“ i uvođenje novog profolia, čiji pravi efekti će se tek osjetiti u narednim godinama.

Sve prodajne aktivnosti koje su poduzete i implementirane tokom 2020. godine rezultirali su boljim upravljanjima zalihama. Međutim i pored navedenog nisu se uspjele sanirati velike količine nekurentnih zaliha koje su zatečene u 2019. godini, a koje su se odrazile na velike prijavljene otpise lijekova i ostalih preparata. To implicira da nije postojala usklađenost između plana nabavkih i plana prodaje u ranijim periodima.

Ugovori sa dobavljačima su unificirani i u kojima su definisani rabati na promet povećali pregovaračku poziciju JUAS-a što se odrazilo i na **rabatnu** politiku kao i na **povećanje** ovih prihoda u **odnosu na prethodnu godinu za 21%, dok su nabavke robe rasle 11%.**

Jačanje sopstvene proizvodnje i robne marke Galas doprinijelo je da u toku 2020. godine na tržište, JUAS plasira nove proizvode. **Prihodi od prodaje proizvoda Galas bilježe rast u 2020. godini od 6%.**

**Implementiranjem koncepta Category managementa i jačanje marketinške pozicije JU "Apoteke Sarajevo" rezultiralo je značajnim povećanjem prihoda od marketinških usluga u odnosu na isti period prethodne godine za 62%.**

Prostor za poboljšanje poslovnih performansi u 2021. godini leži u rastu prodaje, još boljoj pregovaračkoj poziciji, širenju poslovne mreže, povećanju tržišnog udjela i poslovnih prihoda, ostvarenju dodatnih ušteda i optimiziranju portfolio miksa, a sve sa krajnjim ciljem ostvarivanja pozitivnih rezultata.



## JAVNA USTANOVA “APOTEKE SARAJEVO”

---

KRANJČEVIĆEVA 29, 71 000 SARAJEVO, BiH

Tel.: 033 722 660; Fax.: 033 722 667

e- mail: [info@apoteke-sarajevo.ba](mailto:info@apoteke-sarajevo.ba)

[www.apoteke-sarajevo.ba](http://www.apoteke-sarajevo.ba)