

JAVNA USTANOVA „APOTEKE SARAJEVO“



**PLAN RADA I FINANSIJSKI PLAN JU „APOTEKE SARAJEVO“
za 2018 godinu**

Sarajevo, Juni 2018. godine

Sadržaj

A. UVOD	4
Djelatnost (misija i pravni okvir) JU „Apoteke Sarajevo“	4
Osnivač JUAS.....	6
Sjedište JUAS.....	6
Identifikacijski broj JUAS.....	6
Radno vrijeme JUAS.....	6
B. ORGANIZACIJA JUAS	9
Prikaz organizacione strukture JUAS	9
C. UPRAVLJAČKA STRUKTURA JUAS	10
D. PROSTOR	11
E. OPREMA	16
F. DJELATNOST	16
Sektor za farmaciju	16
Odjel prodaje	16
Odjel marketinga	19
Odjel nabavke	20
Galenski laboratorij GALAS	21
Ključni koraci u 2018. godini.....	21
Proizvodnja	21
Osiguranje kvaliteta	21
Edukacija.....	22
Ostalo.....	22
Kvalitet i poboljšanje poslovanja	22
Call centar	25
Sektor za finansije i računovodstvo	25
Obračun ličnih primanja	25
Odjel finansija	26
Odjel računovodstva.....	27
Sektor za opšte, pravne i kadrovske poslove	28
Plan zapošljavanja.....	29
Odjel IT podrške	30
Uvod.....	30

A. UVOD

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 slijedeće:

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

Misija JUAS: Naša misija je biti na usluzi svim građanima koji imaju potrebu za lijekovima, medicinskim sredstvima, dodatcima ishrani i drugim robama koje se mogu naći u našim prodajnim objektima, što predstavlja temeljno načelo našeg poslovanja.

U tom smislu naša misija je da uvijek imamo na raspolaganju dovoljne količine i asortiman lijekova i drugih roba koje se traže od strane korisnika naših usluga.

Naša misija je da pružimo stručnu i kvalitetnu uslugu pacijentima, kao i sve upute u vezi korištenja, kao i drugih uslova za lijekove i drugu robu koju pacijent kupuje u JU „Apoteke Sarajevo“.

Uz pomoć posebnog organizacionog dijela pružamo pacijentima i informativne usluge o načinu korištenja lijekova i ostalih preparata, kao i mogućnosti nabavke deficitarnih lijekova, te informaciju gdje se određeni lijek može nabaviti u našoj mnogobrojnoj mreži apoteka.

Temeljno načelo našeg poslovanja je:

„PACIJENT – KLIJENT JE UVIJEK NA PRVOM MJESTU“

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

„JU Apoteke Sarajevo – partner u očuvanju zdravlja, Vaših podataka i okoliša“

Vizija JUAS:

Naša vizija je:

- Da postanemo i ostanemo lider u apotekarskoj djelatnosti – s najvećim tržišnim udjelom u oblasti prodaja farmaceutskih proizvoda,
- Da prednjačimo u primjeni tehničko-tehnoloških rješenja i osavremenjavanja poslovanja – sve s ciljem da naš pacijent bude zadovoljan stručnom i brzom uslugom u našim apotekama,
- Da u oblasti proizvodnje vlastitih galenskih proizvoda zauzmemo značajano mjesto unutar BiH, kao i da proizvode plasiramo na INO tržište.

Vrijednosti JUAS su:

- Zadovoljni uposlenici i stalna briga o edukaciji i podmlađivanju kadrova,
- Primjena savremenih tehničko-tehnoloških rješenja u obavljanju apotekarske djelatnosti,
- Primjena savremenih tehničko-tehnoloških rješenja u potpunom poslovanju JUAS.

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

Politika kvaliteta poslovanja, zaštite okoliša i informacione sigurnosti

Politika upravljanja kvalitetom, zaštitom okoliša i informacione sigurnosti temelj je poslovnog upravljanja organizacijom Javne Ustanove „Apoteke Sarajevo“.

Najviši kvalitet usluga uz poštivanja principa zaštite okoliša i zaštite podataka i informacija ostvarujemo primjenom najnovijih tehnologija i vrhunskih znanja.

U skladu s tim želimo se dokazati kao lider u apotekarskoj „branši“, i to putem sljedećih aktivnosti:

- Prepoznavanja zahtjeva, želja i očekivanja naših kupaca strateški je cilj i mjerilo uspjeha svih naših aktivnosti
- Praćenjem i primjenom savremenih tehnoloških svjetskih dostignuća u području naših djelatnosti uz stalno poduzimanje mjera zaštite okoliša i smanjenje zagađenja

- Brigom o potrebama i interesima svakog zaposlenika gradimo klimu saradnje, povjerenja i pripadnosti, a zadovoljan zaposlenik ključ je našeg uspjeha
- Poduzimanjem stalnih mjera poboljšavanja u svim segmentima poslovanja, a posebno prema zadovoljstvu naših klijenata, kao i na stalno snižavanje troškova poslovanja
- Kontinuiranom edukacijom naših zaposlenika osiguravamo profesionalni pristup i vrlo kvalitetnu uslugu koja će biti bolja od konkurencije
- Poštivanjem internacionalnih, nacionalnih i lokalnih zakonskih regulativa u poslovanju, kao i zaštitom okoliša, osiguravamo sve predulove za normalno funkcionisanje bez reklamacija, pritužbi ili represivnih mjera ovlaštenih organa.

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 Aleje Bosne Srebrene bb/IX.

Identifikacijski broj JUAS

4200280090003

Radno vrijeme JUAS

Radno vrijeme organizacionih jedinica JUAS (apoteka, ogranaka apoteka, depoa apoteka) usklađeno je sa odredbama Kolektivnog Ugovora o pravima poslodavaca i radnika iz oblasti zdravstva za područje Kantona Sarajevo (Službene novine Federacije BiH broj 44/17 od 09.11.2017. godine), te je prilagođeno potrebama pacijenata/korisnika naših usluga na području Kantona Sarajevo i Zeničko-Dobojskog kantona, kao i radnim vremenima zdravstvenih ustanova iz oblasti primarne zdravstvene zaštite.

Radno vrijeme organizacionih jedinica će se obavljati u skladu sa planom prikazanim u tabeli niže.

Tabela 1. Prikaz plana radnog vremena organizacionih jedinica

R.B.	Naziv poslovne jedinice	Organizacioni oblik	Adresa	Opština	Radno vrijeme radnim danom	Radno vrijeme subotom	Radno vrijeme nedjeljom
DEŽURNE APOTEKE – KANTON SARAJEVO (rade svakim danom, subotom, nedjeljom i praznicima) (Iz niže tabele je vidljivo da će sve općine u Kantonu Sarajevo, izuzev Općine Trnovo, biti pokrivena sa dežurnom službom, sa radnim vremenom od 0 do 24h)							
1	Bačaršija	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
KANTON SARAJEVO							
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	Centar	apoteka	Maršala Tita 40	Centar	7,30 – 21,00 (lj) 20,00 (z)	9,00 – 21,00 (lj) 20,00 (z)	/
8	Centar (Vrazova)	ogranak	Vrazova 11	Centar	8,00 – 20,00	8,00 – 20,00	8,00 – 20,00
9	Koševo	apoteka	Bolnička 9	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
10	Koševsko Brdo	apoteka	Braće Begić 4	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
11	Mejtaš	apoteka	Čekaluša 29	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
12	Pozorište	ogranak	Branilaca Sarajeva 21	Centar	7,30 – 21,00 (lj) 20,00 (z)	9,00 – 15,00	/
13	Skenderija	apoteka	Reisa Džemaludina Čauševića 4	Centar	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
14	Čengić Vila	apoteka	Bulevar M. Selimovića 21	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
15	Grbavica	ogranak	Grbavička 14b	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
16	Importanne	ogranak	Zmaja od Bosne 7-7A	Novo Sarajevo	9,00 – 22,00	9,00 – 22,00	10,00 – 19,00
17	Kovačići	ogranak	Zagrebačka 27	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
18	Pofalići	ogranak	Hamdije Čemerlića 17	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
19	Pofalići gornji	ogranak	Humska 67	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
20	Velešići	ogranak	Mustafe Behmena 24a	Novo Sarajevo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
21	Aerodromsko Naselje	ogranak	Rudolfa Rude Tomića 5	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
22	Buća Potok	ogranak	Adema Buće 70	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
23	Novi Grad	apoteka	Trg međunarodnog prijateljstva 7	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
24	Otoka	ogranak	Gradačačka 14a	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	8,00 – 15,00
25	Rajlovac	ogranak	Rajlovačka cesta 41	Novi Grad	8,00 – 20,00	8,00 – 15,00	/
26	Saraj Polje	ogranak	Mojmiška 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	Iliđža	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
29	Kobilja Glava	apoteka	Kobilja Glava b.b	Vogošća	Pon, sri, čet, pet: 7,30 – 15,00 Uto: 13,00 – 20,00	Svaka druga subota 8,00 – 14,00	/
30	Srednje	ogranak	Srednje b.b	Ilijaš	Pon., , Čet., Pet., 8,00 – 16,00 Sri. 11,00 – 19,00	/	/
31	Trnovo	depo	Trnovo b.b	Trnovo	8,00 – 16,00	/	/
ZE – DO KANTON							
1	Breza	ogranak	Šehidska 20	Breza	7,30 – 22,00	7,30 – 15,00	7,30 – 15,00
2	Olovo	ogranak	Bosanska b.b	Olovo	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
3	Olovo II	ogranak	Željeznička 35	Olovo	9,00 – 12,00	/	/
4	Careva ćuprija	depo		Olovo	Po,sri,pet 8,00 – 12,00	/	/
5	Vareš	ogranak	Zvijezda 23 blok E4	Vareš	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
6	Visoko	ogranak	Šehida Resula 2	Visoko	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	9,00 – 15,00
7	Gračanica	depo	Veliko Čajno b.b	Visoko	8,00 – 20,00	/	/
GALENSKI LABORATORIJ GALAS (* Zbog specifičnih, otežanih, uslova rada radno vrijeme je skraćeno sa 7,30 na 7 sati)							
1	Galas	Galenski laboratorij	Mustafe Pintola 1	Iliđža	7,30 – 16,00	/	/
ADMINISTRATIVNE SLUŽBE							
1	Uprava i stručne službe		Aleja Bosne Srebrene bb		07,30 – 15,30	/	/
2	Služba za nabavku i skladište		Bistrik Medresa 2	Stari Grad	07,30 – 15,30	/	/
3	Call Centar		Grbavička 14b	Novo Sarajevo	8,00 – 20,00	/	/

B. ORGANIZACIJA JUAS

Prikaz organizacione strukture JUAS

U prvom kvartalu 2018 godije biti će usklađen Pravilnik o radu sa novim Kolektivnim ugovorom o pravima i obavezama poslodavaca u oblasti zdravstva na području Kantona Sarajevo kao i novom organizacijom i sistematizacijom radnih mjesta. Novom organizacijom i sistematizacijom radnih mjesta će u cilju recionalizacije ukupnih troškova i optimizacije poslovanja biti smanjen broj organizacionih jedinica i pratećih rukovodećih pozicija nezdravstvenog kadra, a povećan broj izvršilaca zdravstvenog karda (magistara farmacije i farmaceutskih tehničara).

Primjenjujući savremena dostignuća nauke o menadžmentu, poslovna djelatnost JUAS će biti grupisana u 3 osnovne grupe procesa:

1. glavne procese
2. pomoćne procese i
3. procese menadžmenta.

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

UPRAVA
Samostalni odjel IT podrške
SEKTOR FARMACIJE
Odjel nabavke
Odjel prodaje
Apoteka/Ogranak/Depo
Call Centar
Galenski laboratorij Galas
Odjel marketinga
SEKTOR FINANSIJA I RAČUNOVODSTVA
Odjel finansija
Odjel računovodstva, planiranja analize i izvještavanja
SEKTOR OPŠTIH, PRAVNIH I KADROVSKIH POSLOVA
Odjel opštih, pravnih i kadrovskih poslova
DIREKCIJA PODRŠKE

C. UPRAVLJAČKA STRUKTURA JUAS

Upravni odbor upravlja radom JUAS.

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

U skladu sa Rješenjem Vlade Kantona Sarajevo broj 02-05-29188-28.4/16 od 06.10.2016. godine, imenovan je Upravni odbor u sljedećem sazivu na mandatni periodu od 4 godine:

- Dr. Haris Mujanović, predsjednik
- Dr. Murat Đuderija, član
- Doc. dr. sci. Rubina Alimanović - Alagić, član
- Dipl. oec. Belma Krvavac - Habibija, član
- Dr. Lana Sarajlić, član.

Generalni direktor JUAS je Prim.mr.ph. Sait Muradić, koji je na ovu funkciju imenovan dana 16.09.2016. godine na mandatni period od 4 godine. Generalni direktor rukovodi rad u JUAS, samostalan u svom radu i odgovoran je Upravnom odboru, Vladi i Skupštini Kantona Sarajevo za zakonitost i stručnost rada u JUAS.

Nadzorni odbor je organ kontrole poslovanja u JUAS.

U skladu sa Rješenjem Vlade Kantona Sarajevo broj 02-05-9504-26.30/16 od 29.03.2016. godine, imenovan je Nadzorni odbor u sljedećem sazivu na mandatni period od 4 godine.

- Mr. dipl. oec. Nermina Đugum, predsjednica
- Mr. ph. Amra Ajanović, član
- Dr Amer Đerlek, član

D. PROSTOR

JUAS će svoju registrovanu djelatnost obavljati u 50 poslovnih prostora i to:

- 1 poslovni prostor – Uprava i stručne službe;
- 1 poslovni prostor – Službe nabavke;
- 47 poslovnih prostora – apoteke, ogranci apoteka, depoi apoteka;
- 1 poslovni prostor Galenski laboratorij "GALAS".

Pravni status poslovnih prostora prikazan je niže, u tabelama 2. i 3.

Tabela 2. Prikaz strukture vlasništva prostornih kapaciteta na Kantonu Sarajevo

RB	Naziv organizacionog segmenta	Organizacioni oblik	Lokalitet (općina i adresa)	Kvadratura prostora (m ²)	Pravni status
1.	Uprava	Uprava i stručne službe	Aleja Bosne Srebrene bb	795,00	Općina Novi Grad - zakup
2.	Odjel nabavke	Odjel nabavke	Bistrik Medresa 2	1.008,65	Vlasništvo JUAS
3.	Aerodromsko naselje	ogranak	Novi Grad Rudolfa Rude Tomića 5	94,94	Općina Novi Grad - zakup
4.	Bašćaršija	apoteka	Stari Grad Kulina Bana 40	148,81	Općina Stari Grad - zakup
5.	Bosna	apoteka	Stari Grad Zelenih beretki 81	211,67	Islamska zajednica u BiH – Rijaset
6.	Buća Potok	ogranak	Novi Grad Adema Buće 70	92,82	Općina Novi Grad - zakup
7.	Breka	ogranak	Himze Polovine b.b	99,93	Općina Centar – zakup

8.	Centar	apoteka	M. Tita 40	176,25	Vlasništvo JUAS
9.	Centar	ogranak	Vrazova 11	71,00	JU Dom zdravlja KS – zakup
10.	Čengić Vila	apoteka	Novo Sarajevo Bul. M. Sellmovića 21	232,79	Vlasništvo JUAS
11.	Dobrinja	apoteka	Novi Grad Salke Lagumdžije 15	222,12	Općina Novi Grad - zakup
12.	Grbavica	ogranak	Grbavička 14b	84,15	Općina Novo Sarajevo - zakup
13.	Hadžići	ogranak	Hadžići Hadželi 84	106,93	Vlasništvo JUAS
14.	Hitna	ogranak	Novo Sarajevo Kolodvorska 14	74,40	Zavod za hitnu medicinsku pomoć KS – zakup
15.	Hrasnica	ogranak	Ilidža Put Famosa 1 Hrasnica	74,70	Vlasništvo JUAS
16.	Ilidža	apoteka	Emira Bogunića– Čarlija 15	236,25	Vlasništvo JUAS
17.	Ilijaš	apoteka	Ilijaš Hašima Spahića b.b	128,30	Vlasništvo JUAS
18.	Importanne	ogranak	Zmaja od Bosne 7-7A	86,55	Importanne centar (Teloptic d.o.o.) – zakup
19.	Kobilja Glava	ogranak	Vogošća Kobilja Glava b.b	95,36	Vlasništvo JUAS
20.	Koševo	apoteka	Centar Bolnička 9-A	198,98	Kantonalni stambeni fond Sarajevo
21.	Koševsko Brdo	apoteka	Centar Braće Begić 4	121,13	Kantonalni stambeni fond Sarajevo
22.	Kovačići i Denta shop Kovačići	ogranak	Novo Sarajevo Zagrebačka 27	114,72	Služba za zajedničke poslove organa i tijela Federacije BiH
23.	Logavina	ogranak	Stari Grad Logavina do 25	51,92	Služba za zajedničke poslove organa i tijela Federacije BiH
24.	Marijin Dvor	apoteka	Centar Maršala Tita 1	178,01	Općina Centar - zakup
25.	Mejtaš	apoteka	Centar Čekaluša 29	149,94	Kantonalni stambeni fond Sarajevo
26.	Novi Grad	apoteka	Novi grad Trg. Međ. Prijatelj. 7	275,36	Vlasništvo JUAS
27.	Novo Sarajevo	apoteka	Novo Sarajevo Zmaja od Bosne 51	150,42	Općina Novo Sarajevo - zakup

28.	Otoka	ogranak	Novi grad Gradačka 14a	85,96	Općina Novi Grad - zakup
29.	Pofalići	ogranak	Novo Sarajevo Hamdije Čemerlića 7	73,54	Vlasništvo JUAS
30.	Pofalići Gornji	ogranak	Novo Sarajevo Humska 67	82,70	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
31.	Pozorište	ogranak	Centar Branilaca Sarajeva 21	78,45	ZOI 84 - zakup
32.	Rajlovac	ogranak	Novi Grad Rajlovačka cesta 41	76,01	TC Robot Rajlovac - zakup
33.	Saraj Polje	ogranak	Novi grad Mojmilska b.b	69,84	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
34.	Sedrenik	ogranak	Stari grad Sedrenik br. 85	75,23	Općina Stari Grad - zakup
35.	Skenderija	apoteka	Reisa Dž. Čauševića 4	142,04	Vakufska direkcija Sarajevo - zakup
36.	Srednje	ogranak	Ilijaš Srednje	59,30	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
37.	Stari Grad	apoteka	Stari Grad Trg fra Grge Martića 2	204,07	Općina Stari Grad - zakup
38.	Švrakino	ogranak	Novi grad Safeta Hadžića b.b	66,64	Općina Novi Grad - zakup
39.	Trnovo	depo	Trnovo	15,05	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
40.	Velešići	ogranak	Novo Sarajevo Mustafe Behmena 24a	62,46	Vlasništvo JUAS
41.	Vogošća	apoteka	Vogošća Igmanska 56	131,58	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
42.	Vratnik	ogranak	Mustafe Dovadžije 17	87,34	Vlasništvo JUAS
43.	Galenski laboratorij GALAS	laboratorij	Mustafe Pintola 1	197,82	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja

Tabela 3. Prikaz strukture vlasništva prostornih kapaciteta u ZE – DO kantonu

RB	Naziv organizacionog segmenta	Organizacioni oblik	Lokalitet (općina i adresa)	Kvadratura prostora u m ²	Vlasništvo
1.	Breza	ogranak	Breza Šehidska 20	82,92	Vlasništvo JUAS
2.	Gračanica	depo	Visoko Veliko Čajno b.b	16,00	MZ Gračanica - zakup

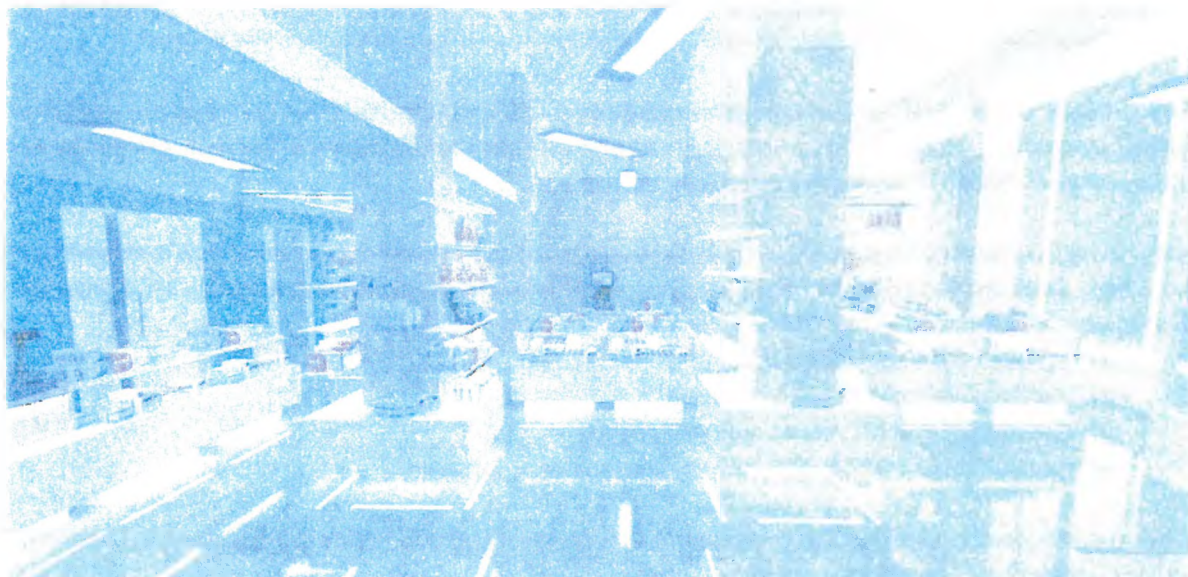
3.	Olovo	ogranak	Olovo Bosanska b.b	63,00	Vlasništvo JUAS
4.	Olovo Z	ogranak	Olovo Željeznička 35	60,00	DZ Olovo - zakup
5.	Careva čuprija	Depo	Careva čuprija		DZ Olovo – Oslobodeni plaćanja zakupnine
6.	Vareš	ogranak	Vareš Zvijezda 23 Blok E4	73,08	Državno vlasništvo – pravo trajnog korištenja
7.	Visoko	apoteka	Visoko Šehida Resula br. 2	187,53	Vlasništvo JUAS

Kapitalni projekti JUAS u 2018. godini su:

- Adaptacija Apoteke Centar na adresi Maršala Tita 40, i
- Adaptacija Apoteke Stari grad na adresi Tgr fra Grge Martića 2.

U 2018. godini JUAS planira izvršiti potpunu adaptaciju Apoteke Centar na adresi Maršala Tita 40. U poljednjem kvartalu 2017. godine proveden je postupak javne nabavke, izabrani su izvođači radova, te potpisan Ugovor sa istima. Radovi na adaptaciji će se izvoditi i biti okončani u prvom kvartalu 2018. godine.

Ova apoteka će biti modernizovana po najsavremenijim standardima u apotekarstvu i organizovana na principu automatiziranog (robotiziranog) skladišta, što je prvi oblik ovakve apoteke u Bosni i Hercegovini i susjednim zemljama. Za navedenu adaptaciju i nabavku nove opreme i automatiziranog skladišta su obezbijeđena sredstva iz vlastitih izvora finansiranja.



Apoteka Centar u novom ruhu

U drugoj polovini 2018. godine planira se potpuna adaptacija Apoteke Stari grad na adresi Tgr fra Grge Martića 2. I u ovoj apoteci se planira modernizacija po najsavremenijim standardima u apotekarstvu i organizacija na principu automatiziranog (robotiziranog) skladišta.



Idejno rješenje Apoteke Stari Grad

Pored navedenog, u prvom kvartalu 2018. godine planira se djelimična adaptacija objekta Čengić vila na adresi Bulevar Meše Selimovića 21, na način da će se sanirati krov koji već duži niz godina prokišnjava, čeona fasada, rampa za pristup invalida, te dva odvojena specijalizovana prodajna prostora, i to:

- Prostor za ortopedska pomagala,
- Prostor za dijetetske proizvode.

Pored komercijalne prodaje u navedenim specijalizovanim prostorima, vršiće se izdavanje i prodaja medicinskih sredstava i propisanih dijetetskih proizvoda na teret Zavoda zdravstvenog osiguranja KS. Tu se prije svaga misli na uvođenje specijalnog programa za oboljele od celijakije i osoba alergičnih na gluten jer je prostor osposobljen za čuvanje dijetetskih proizvoda pod propisanim režimom.

U toku prvog kvartala 2018. godine, planira se ponovno staviti u funkciju Denta shop u sastavu Apoteke Kovačići na adresi Zagrebačka 27, u kome će se vršiti promet dentalnih/stomatoloških proizvoda za potrebe stomatoloških ordinacija i pacijenata.

U toku prvog kvartala 2018. godine, a uz prethodnu saglasnost osnivača, biti će poduzete aktivnosti na iznalaženju adekvatnih poslovnih prostora za osnivanje novih organizacionih jedinica na sljedećim lokalitetima:

- 1) Općina Novi Grad – Alipašino polje – C faza (ogranak)
- 2) Općina Ilijaš – MZ Mrakovo (depo)
- 3) Općina Ilidža – MZ Vreoca (ogranak/depo)
- 4) Općina Ilidža – MZ Blažuj – Mostarsko raskršće (ogranak)

Pored toga, u prvom kvartalu 2018. godine će biti poduzete aktivnosti na pripajanju JU „Ljekarna-Apoteka Fojnica“ JU „Apoteke Sarajevo“.

Tokom 2018. godine planira se osvježenje svih preostalih apoteka u sastavu JUAS, na način da će se urediti čeone fasade i portali, postaviti novi jednobrazni natpisi apoteka sa novim moderno dizajniranim logom JUAS, krećeje prostora, preuređenje prodajnih dijelova apoteka itd.

E. OPREMA

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

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

U 2018. godini je planirana nabavka dva moderna automatizirana (robotizirana) skladišta u kojima će biti uskladištena velika većina proizvoda. Ova skladišta osiguravaju sigurno okruženje za čuvanje lijekova, izdavanje sa skladišta koje je besprijekorno tačno i brzo, te izdavanje lijekova po FEFO principu, što je od velike važnosti u radu što je u skladu sa novim trendovima u farmaceutskoj djelatnosti.

U prvom kvartalu 2018. godine planirana je nabavka hladne komore u Ogranku Centar (Vrazova) za potrebe čuvanja pod propisanim režimom vakcina za potrebe Zavoda za javno zdravlje KS.

F. DJELATNOST

Sektor za farmaciju

Odjel prodaje

Cilj Odjela prodaje u 2018. godini je da proširi dostupnost svojih usluga, ostvari nove poslovne poduhvate i poboljša uspješnost cjelokupnog poslovanja.

To će omogućiti JUAS da poboljša kvalitet farmaceutske usluge, bolje pozicionira JUAS na tržištu, dostigne veću konkurentnost, poveća učešće u komercijalnom dijelu prodaje i omogući još bolje pozicioniranje na farmaceutskom tržištu.

Godišnji plan obuhvata plan realizacije lijekova sa Liste lijekova koji se izdaju na recept, realizacije lijekova koji nisu na Listi lijekova, medicinskih produkata i drugih proizvoda (dijetetskih preparata, magistralnih pripravaka i druge komercijalne robe).

Izradi godišnjeg plana prethodila je analiza ostvarenih rezultata u prethodnoj godini i sagledavanje realne mogućnosti za povećanjem obima prodaje u 2018. godini.

Na osnovu prijedloga rukovodioca apoteka koji je nastao analizom poslovanja u prethodnoj godini, a u skladu sa Strateškim planom, usaglašene su mogućnosti plasmana uz prijedloge novih aktivnosti kako bi se planirani zadaci ostvarili. Planovi su definisani na realnim osnovama, a u skladu sa mogućnostima pozicioniranja u okruženju, uz uvažavanje finansijskih mogućnosti korisnika usluga i raspoloživih kapaciteta u prodajnim objektima.

Plan komercijalne prodaje baziran je na postignutim rezultatima iz prethodnog perioda uz uvažavanje neiskorištenih resursa, ali i mogućnosti boljeg pozicioniranja u odnosu na ostale apoteke.

Odjel prodaje redovno će pratiti ostvarenje definisanog plana korištenjem softverskog rešenja i

redovnog izvještavanja na sedmičnom i mjesečnom nivou, a analiza realizacije godišnjeg plana na nivou Ustanove vršiti će na kvartalnom nivou.

Odjel prodaje u planu ima realizaciju sljedećih iskoraka u prodajnom segmentu:

- Povećati prodaju Galas kozmetičke linije za 2% u odnosu na 2017. godinu koristeći marketinške alate u poslovanju;
- Povećati prodaju Galas čajeva za 2% u odnosu na 2017. godinu koristeći marketinške alate u poslovanju;
- Povećati prodaju Galas Sun linije za 2% u odnosu na 2017. godinu koristeći marketinške alate u poslovanju;
- Povećati prodaju ostalih Galas proizvoda za 2% u odnosu na 2017. godinu koristeći marketinške alate u poslovanju;
- Povećati učešće u prometu recepata na tržištu u oba Kantona u kojima poslujemo za 2% u odnosu na 2017. godinu, koristeći marketinške alate u poslovanju;
- Povećati udio komercijalne prodaje u ukupnoj prodaji JUAS-a za 2% u odnosu na 2017. godinu.

Mjesto i uloga farmaceutskeg sektora u sistemu zdravstvene zaštite u poslednjih nekoliko decenija se znatno promijenila. Prateći savremene trendove, JUAS planira da proširi obim svojih djelatnosti i usluga prilagođavajući se zahtevima korisnika, rastu i razvoju farmaceutske industrije, a u skladu sa dobrom praksom i uz puno poštovanje etičkih normi.

U cilju unapređenja poslovanja i zadovoljena potreba pacijenata, Odjel prodaje su u 2018. godini planira fokusirati na slijedeće aktivnosti:

- Povećanje zadovoljstva korisnika pruženom uslugom u apoteci kao i kvalitetom magistralnih i galenskih preparata
- Razvoj novih usluga u skladu sa zahtjevima korisnika i tržišta
- Visok kvalitet pružanja usluga
- Prilagođavanje asortimana galenskih preparata iskazanim potrebama korisnika
- Obezbeđenje optimalnog asortimana lijekova i medicinskih produkata
- Smanjenje troškova poslovanja
- Poboljšanje radnih uslova
- Povećanje finansijske dobiti
- Zaštita okoline
- Kontinuirane aktivnosti vezane za promociju zdravlja i prevenciju bolesti
- Edukacija stručnog kadra u skladu sa programom licenciranja
- Aktivnosti vezane za sticanje novih znanja i vještina
- Unapređenje svih vidova eksterne i interne komunikacije
- Održanje liderske pozicije u struci

Svi zaposleni su upoznati sa ciljevima, misijom i vizijom JUAS, i aktivno učestvuju u njihovom provođenju.

U cilju povećanja svoje efikasnosti, Odjel prodaje će raditi na razvoju sistema istraživanja, planiranja i praćanje razvoja kadrova, a što će obuhvatati: priliv stručnog kadra, obuku, motivaciju, radno angažovanje, stručno napredovanje, promociju i inovaciju znanja kao i što manju fluktuaciju kadrova.

Osnovne karakteristike koje se traže od svih zaposlenih su: stručnost, posvećenost pacijentu – korisniku farmaceutskeg usluga, prilagodljivost, komunikativnost, etičnost, energičnost, preciznost u radu i timski duh.

JUAS će i u 2018. godini nastaviti posvećivati posebnu pažnju usavršavanju i osposobljavanju zaposlenih putem stručnih seminara i obuka za implementaciju i obrazovanje u vezi sa uspostavljenim sistemom kvaliteta, što predstavlja siguran put za poboljšanje sistema poslovanja.

Plan edukacije, obuke i profesionalni razvoj u JUAS ogleda se u usavršavanju i školovanju zaposlenih, prije svega u znanjima i vještinama koje nameće tržište.

Iz nevedenih razloga u narednom periodu planiramo staviti poseban akcenat na edukaciji kadra. Naši magistri farmacije će uzeti aktivno učešće na svim relevantnim stručnim skupovima u regiji, a planirano je da se nastavi sa izdavanjem stručnog časopisa Apotekar.

Osim toga, usavršavanje stručnih kadrova nastaviti ćemo vršiti putem redovnih internih i eksternih edukacija, koje uvijek predstavljaju važan motivacioni faktor u radu.

U narednom periodu Odjel prodaje planira nastaviti ulaganja u društvenu zajednicu i promociju zdravlja. Komunikacija sa okruženjem je za JUAS oduvijek predstavljala jedan od najbitnijih aspekata rada, budući da kroz komunikaciju obavljamo svoju prioritetnu djelatnost – pružanje informacija o farmakoterapijskim uslugama, promociju zdravlja i zdravstveno vaspitanje građana.

Tokom 2018. godine nastaviti ćemo sa pružanjem usluga za screening mjerenje nivoa glukoze u krvi, kao i screening mjerenje koncentracije holesterola i triglicerida u krvi, u svrhu prevencije vodećih uzročnika invalidnosti i smrti današnjice. Korisnici naših usluga će i dalje imati mogućnost u apotekama provjeriti BMI, vitaminsko-mineralni status, provjeriti stanje i tip kože, gustoću kostiju, kao i određivanje starosti krvnih sudova.

Savjetovanje pacijenta od strane farmaceuta se sastoji od informisanja pacijenta o oboljenju, lijekovima, te izmjeni stila života. Pokazalo se da ovaj vid savjetovanja pokazuje poboljšanje terapijskih ishoda. Stoga i u narednom periodu aktivno planiramo raditi na unapređenju kvaliteta farmaceutskih usluga.

Kroz postojeća dijabetološka savetovališta u apotekama, kao dio primarne zdravstvene zaštite, planiramo povećati svoju značajnu ulogu u cilju promocije zdravlja i prevencije bolesti.

Stoga je i u 2018. godini planirana edukacija zaposlenih iz ove oblasti, s ciljem što kvalitetnijeg pružanja usluga, te otvaranja novih savetovališta s ciljem poboljšanja stila života i unaprijeđenja zdravlja.

Sve planirane promotivne aktivnosti Odjela prodaje usmjerene su na kreiranje pozitivnog javnog mišljenja, privlačenje pacijenata/kupaca, ispunjavanje njihovih potreba, želja, i očekivanja, stvaranje privrženosti, kreiranje dodatne vrijednosti (added value) što u konačnici rezultira stvaranjem zadovoljstva i lojalnosti krajnjih korisnika.

Promotivne aktivnosti imaju za cilj podizanje zdravstvene svijesti i kulture, odnosno brigu za sopstveno zdravlje i okoline, zaštitu životne sredine kao i stvaranje čvrstih veza između apoteka i drugih zdravstvenih ustanova, odnosno društvene zajednice u cjelini.

Kao i u proteklom periodu, nastaviće se sa obilježavanjem određenih datuma iz Kalendara zdravlja Svetske zdravstvene organizacije, kako bi se opštoj javnosti skrenula pažnja na važnost očuvanja zdravlja i prevencije bolesti.

Permanentno osluškivanje javnosti, od praćenja zadovoljstva korisnika i zaposlenih, do analize konkurencije u okruženju, prevashodno kroz anketiranje (intervju, upitnik, razgovor), treba da omogući informacije neophodne za dalje unapređenje rada i poslovanja, uključujući i merchandising.

U brand JUAS je potrebno permanentno ugrađivati nove vrednosti koje promovišu zdravlje, etiku i povezanost zdravstvenog sistema i društva.

Tokom 2018. godine planiramo raditi na unapređenju saradnje sa svim učesnicima u lancu prometa lijekova, od proizvođača i distributera, do ljekara i drugih zdravstvenih radnika i ustanova.

Služba za prodaju aktivno će i u narednom periodu raditi na osiguranju uspostavljanja i održavanja sistema farmakovigilancije, kroz unaprijeđenje skupa aktivnosti vezanih za otkrivanje, razumjevanje, procjenu, prevenciju i postupanje u slučaju neželjenih dejstava lijekova.

Planiramo kontinuirano raditi na procjeni omjera rizika i koristi primjene lijekova, s ciljem povećanja dostupnosti i djelotvornosti lijekova pacijentima, kao i u cilju zaštite javnog zdravstva.

Odjel marketinga

Zadovoljan pacijent/korisnik naših usluga je naš konačni cilj, jer isti, između ostalog, determiniše i poslovni rezultat naše Ustanove. Upravo iz tog razloga, želje i potrebe pacijenata/kupaca stavljamo, ne samo u centar marketing istraživanja, nego i u središte naše sveukupne poslovne aktivnosti. JUAS i dalje mora težiti uspostavljanju partnerskih i dugoročnih odnosa sa svojim pacijentima/kupcima. Akcenat stavljamo na važnost izgradnje lojalnosti i stvaranja dugoročnih odnosa sa postojećim, te privlačenje potencijalnih pacijenata/korisnika naših usluga.

U 2018. godini planiramo:

- Uvođenje kartice lojalnosti u prvom kvartalu – osigurati zadržavanje postojećih pacijenata/kupaca, privlačenje potencijalnih pacijenata/kupaca, te stimulisati rast broja ponovljenih kupovina;
- Adaptacija apoteke Centar – „Centralne apoteke“, uz popratne marketinške aktivnosti u svrhu promovisanja poslovanja;
- Provođenje svih marketinških aktivnosti koristeći strategiju višestruke segmentacije - orijentacijom na nekoliko tržišnih niša, sa ciljem da obuhvatimo sve segmente pacijenata/kupaca u isto vrijeme;
- Sve promotivne aktivnosti JUAS usmjeriti na kreiranje pozitivnog javnog mišljenja, privlačenje pacijenata/kupaca, ispunjavanje njihovih potreba, želja, i očekivanja, stvaranje privrženosti, kreiranje dodatne vrijednosti;
- Intenzivno oglašavanje u printanim i elektronskim medijima;
- Uvođenje novih vidova outdoor oglašavanja za JUAS;
- Redizajniran kompletnog postojećeg promotivnog materijala;
- U redovne promotivne aktivnosti uvrstiti obilježavanje „Dana sa Apotekama Sarajevo“ koji će se održavati kvartalno, po unaprijed definisanim terminima;
- Nastaviti sa već tradicionalnim prazničnim popustom od 20% na kompletan Galas asortiman proizvoda;
- Provođenje periodične modifikacije osnovne cijene pojedinih Galas proizvoda kroz „akcije dana“, „popust na količinu“, „psihološke cijene“...
- Uvođenje periodičnih aktivnosti - „popust za vezanu kupovinu“, „akcije dana“, „vikend akcije za penzionere“, „pokloni za novorođenčad“, „vikend nagradne igre“, i druge zanimljive promotivne aktivnosti;
- Obilježavanje značajnih dana u zdravstvu - sa ciljem jačanja svijesti o značaju zdravlja i prevencije od nastanka bolesti;
- Fokus staviti na promociju zdravlja i prevenciju bolesti, jačajući profesionalnu ulogu farmaceuta sa akcentom da naše stručno osoblje radi sa pacijentima i za pacijente sa ciljem adekvatnog provođenja farmakoterapije;
- Nastaviti isticati ključnu ulogu prodajnog osoblja, kao dijela ukupne ponude/apotekarske usluge;
- Kontinuirano jačanje i razvijanje uslužne djelatnosti, stavljajući u fokus zadovoljne pacijente/kupce, i pažljivo osluškivanje njihovih potreba i želja;
- Širenje uslužne djelatnosti kroz uvođenje usluge „Vaš online farmaceut“;
- Otvaranje stručno informativnog glasila Apotekar prema široj javnosti;
- Uvođenje dodatnih usluga i pogodnosti na web stranicu (www.apoteke-sarajevo.ba);
- Širenje distributivne mreže Galas linije proizvoda;

- Provođenje marketinških aktivnosti podrške uvođenju novih proizvoda u Galas asortiman;
- Provođenje marketinških aktivnosti za ostvarenje postavljenog cilja povećanja prodaje Galas kozmetičke linije;
- Provođenje marketinških aktivnosti za ostvarenje postavljenog cilja povećanja prodaje Galas čajeva;
- Provođenje marketinških aktivnosti za ostvarenje postavljenog cilja povećanja prodaje Galas Sun linije;
- Provođenje marketinških aktivnosti za ostvarenje postavljenog cilja povećanja prodaje ostalih Galas proizvoda;
- Provođenje marketinških aktivnosti za ostvarenje postavljenog cilja povećanja učešća u prometu receptata;
- Provođenje marketinških aktivnosti za ostvarenje postavljenog cilja povećanja udjela komercijalne prodaje u ukupnoj prodaji JUAS-a;
- Provođenje marketinških aktivnosti podrške jačanja kolektivne društvene svijesti o značaju očuvanja zdravlja i prevencije od nastanka bolesti;
- Provođenje marketinških aktivnosti za nagrađivanje lojalnih korisnika Galas kozmetičke linije do kraja godine.

Stvaranje i zadržavanje konkurentskih prednosti se svodi na borbu za zadržavanje postojećih i pridobijanje novih pacijenata/kupaca. Kako bi smo zadržali imidž Ustanove kao najvrijednije farmaceutske zdravstvene baze, koja bilježi poslovni uspjeh, opštu dobrobit društva i zadovoljstvo pacijenata/kupaca koje opslužuje, te postali Ustanova koja teži postaviti nove farmaceutske standarde i korporativnu etiku u službi društva, neophodno je neprestano težiti ostvarenju zacrtanih ciljeva.

Jedinstveni cilj JUAS se ogleda u građenju dugoročnih odnosa sa postojećim pacijentima/kupcima, privlačenju novih, mogućnosti zadovoljenja i nadilaženja potreba, želja i očekivanja pacijenata/kupaca korištenjem proizvoda/usluga JUAS kroz podizanje nivoa zdravstvene kulture, dostupnost svih potrebnih informacija iz oblasti farmacije, zadovoljenje potreba društva općenito, te jačanje imidža Ustanove. Kroz dobro osmišljene planirane marketing aktivnosti realizovat ćemo težnju u ostvarenju generalnog cilja. Veliku pažnju posvetit ćemo aktivnostima socijalnog marketinga, u koje će biti uključeni svi farmaceuti, „gostujući“ ljekari specijalisti i nutricionisti, kao i marketing tim.

Jedan od osnovnih ciljeva Odjela marketinga je težnja da se JUAS pozicionira kao prepoznatljiva Ustanova među konkurentima koja stalno brine za zdravlje svojih sugrađana.

Odjel nabavke

Glavne okosnice rada Odjela nabavke tokom 2018. godine će biti:

- Optimiziranje zaliha i lagera na nivou JUAS-a
- Kontrola lagera na nivou JUAS (FEFO princip i praćenje rokova valjanosti)
- Praćenje sezonskih potreba za robom i rješavanje defektura
- Planiranje i nabavka robe u skladu sa definisanom poslovnom politikom JUAS
- Priprema i implementacija GDP standarda
- Implementacija permanentnog monitoringa hladnog lanca
- Implementacija Plana uništenja farmaceutskog i ostalog otpada prikupljenog tokom 2017. godine poštujući principe zaštite okoliša.

Za 2018. godinu napravljen je plan za 4 kvartalna ciklusa povrata preparata slabog ili proteklog roka prema svim ugovornim dobavljačima JUAS-a, pri čemu se vrši i kontinuirano znavljanje rokova. Direktnim povratima prema dobavljačima optimiziraju se zalihe na nivou JUAS i smanjuje mogućnost

otpisa lijekova i ostale robe. Kontinuirano se radi praćenje i kontrolisanje otpremnica i funkcionisanje virtualnog skladišta, čime se smanjuje eventualni otpis kao i eksterne nabavke prema dobavljačima, a sve u cilju otpimiziranja zaliha i lagera na nivou JUAS.

Galenski laboratorij GALAS

U pogledu aktivnosti Galenskog laboratorija „Galas“ za 2018. godinu planirana je realizacija plana proizvodnje, kao i nastavak razvojnih procesa u pogledu usklađivanja proizvodnje, radnih procedura, operacija, kao i sistema kontrole kvaliteta u skladu sa smjernicama dobrih proizvodnih, laboratorijskih i transportnih praksi, te domaće zakonske regulative i regulative Evropske unije. Nastavit će se i sa aktivnostima na unapređenju kvaliteta postojećih formulacija, kao i na razvoju novih, a u cilju poboljšanja konkurentnosti na tržištu.

Središte planiranih aktivnosti Galenskog laboratorija „Galas“ u 2018. godini je implementacija standarda.

Ključni koraci u 2018. godini

Implementacija standarda

U cilju postizanja odgovarajućeg kvaliteta poslovanja, proizvodnje, kvaliteta proizvoda i zadovoljenja zahtjeva kupca i tržišta najvažniji koraci Galenskog laboratorija „Galas“ u 2018. godini je uvođenje standarda kvaliteta.

Standardi kvaliteta čija je implementacija planirana u 2018. godini su:

- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015
- ISO 27001:2015
- HACCAP
- ISO 22716
- HALAL

Proizvodnja

- realizirati plan proizvodnje za 2018. godinu izrađen prema potrebama prodaje JUAS. U skladu s istim, proizvesti minimalno 161.400 komada gotovih proizvoda iz grupe galenskih lijekova, kozmetike, kozmetike sa posebnom namjenom, te 93.600 komada iz grupe monokomponentnih i višekomponentnih čajeva, što je ukupno 255.000 komada gotovih proizvoda;
- početak proizvodnje i plasiranja na tržište novih proizvodnih formulacija;
- kontinuirani rad na unapređenju kvaliteta postojećih formulacija, kao i razvoju novih;
- nastaviti započete procese studija stabilnosti galenskih proizvoda.

Osiguranje kvaliteta

- unaprijediti postojeći sistem osiguranja kvaliteta;
- unaprijediti postojeći nivo kontrole kvaliteta sirovina;
- unaprijediti postojeći nivo kontrole kvaliteta međuproizvoda;
- unaprijediti postojeći nivo kontrole kvaliteta gotovih proizvoda;
- unaprijediti postojeći nivo procesne kontrole;
- unaprijediti već implementiran sistem GMP;

- unaprijediti već implementiran sistem GLP smjernica;
- započeti implementaciju GDP smjernica;
- započeti procese validacija;
- unaprijediti sistem internog audita;
- unaprijediti sistem upravljanja dokumentacijom;
- nastaviti saradnju sa kontrolnim laboratorijem Zavoda za javno zdravstvo Federacije Bosne i Hercegovine u pogledu vanjske kontrole kvaliteta svih proizvoda iz proizvodnog portfolija „Galas“ -a;

Edukacija

- nastaviti saradnju sa partnerima i institucijama u pogledu edukacije za uposlenike „Galasa“ iz oblasti uvođenja smjernica dobre proizvođačke prakse (GMP), dobre laboratorijske prakse (GLP) i dobre distributivne prakse (GDP);
- kontinuirana edukacija svih uposlenika „Galas“ -a kao osnovni preduslov za budući razvoj;
- organizovati posjete uposlenika JUAS Galenskom laboratoriju „Galas“ u cilju upoznavanja sa svim aktivnostima u radu i napretku koji je postignut.

Ostalo

- unaprijediti sistem nabavke sirovina (hemikalije, biljne droge, ambalaža) u cilju racionalizacije troškova, kao i održavanja zaliha sirovina u svakom momentu na optimalnom nivou;
- investirati u nabavku nove proizvodne opreme, a u cilju poboljšanja kvaliteta gotovih proizvoda, kao i povećanja kapaciteta proizvodnje;
- investirati u nabavku nove opreme za potrebe kontrolno/analitičkog laboratorija, a u svrhu poboljšanja sistema kontrole kvaliteta;
- modernizirati sistem ventilacije u proizvodni laboratorij u svrhu zaštite na radu.

Kvalitet i poboljšanje poslovanja

JUAS je prihvatila politiku kvaliteta kojom se obavezuje da će primjenjivati, razvijati i unaprijeđivati uspostavljeni sistem upravljanja kvalitetom. Ustrojavanje sistema upravljanja kvalitetom, utemeljeno 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 ćemo također raditi (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22716, HACCP, HALAL) i nastojati ih integrisati u jedan sistem upravljanja kvalitetom, u 2018. godini, nastavljamo ugradnju načela usmjerenosti na korisnika naših usluga savremenim konceptom „pacijent u focusu“, sistemskim i procesnim pristupom, donošenjem odluka zasnovanim na činjenicama, uključenošću svih uposlenika i permanentnim poboljšanjem.

Upravljanje kvalitetom kontinuirano se poboljšava i revidira, pri čemu se permanentno uvažavaju odredbe Statuta i Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji i eventualne promjene u legislativi.

Za gore navedeno, u narednoj godini, planira se:

Upravljanje dokumentacijom sistema i unaprijeđenje dokumentacije (dokumenti i zapisi)

- implementacija dokumentacionog sistema (kvalitet i sigurnost farmaceutske usluge, razvoj proizvoda i procesa, upravljanje materijalima, proizvodnju lijekova, kontrolu kvaliteta vlastitih i in bulk preparata, ugovornu proizvodnju, upravljanje rizikom)
- pomoć pri izradi/reviziji pojedinih dokumenata u poslovnim jedinicama (procedure, uputstva,

obrasci, specifikacije)

- stavljanje u sistem novih i revidiranih standardnih operativnih procedura i uputstava
- informatizacija dokumentacije povezane s sistemom upravljanja kvalitetom na nivou JUAS

Plansko, koordinirana provedba internih audita implementiranih standarda

- sigurnost i kvalitet farmaceutske usluge u apoteci - provjera dosljednosti provođenja Standarda sigurnosti i kvaliteta za apoteke za 15 certificiranih apoteka (AKAZ)
- sigurnost i kvalitet farmaceutske usluge u apoteci - provjera statusa uvođenja standarda u apoteke - priprema za certifikaciju
- provjera dosljednosti poštivanja GMP, GLP, GDP u procesu proizvodnje i kontrole vlastitih proizvoda
- provjera poštivanja legislativnog okvira u procesu nabave
- vođenje zapisa i dokumentacija
- ispitivanje zadovoljstva korisnika
- upravljanje rizikom

Korektivne i preventivne mjere

- Kroz kontinuirano praćenje pravilnosti funkcionisanja sistema kvaliteta, uočavat će se određene neusklađenosti koje ćemo kroz korektivne mjere otkloniti i unaprijediti kvalitet proizvoda/usluge.

Certifikacija novih apoteka- nastavak

- edukacija od strane AKAZ instruktora
- priprema novih apoteka za proces certifikacije
- pomoć apotekama za samoocjenu
- saradnja i koordinacija s AKAZ-om
- ocjena odabranih apoteka od strane vanjskih ocjenjivača AKAZ-a

Saradnja s vanjskim konsultantskim i certifikacijskim ustanovama i koordinacija eksternih audita

- U 2018. godini će biti obnovljeni pregovori s Agencijom za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH, a u vezi s nastavkom certifikacije druge grupe apoteka
- Po potrebi saradnja s ALMBiH
- Saradnja s konsultantskim kućama i ekspertima vezano za ostale standarde koji se planiraju implementirati

Upravljanje rizikom

Upravljanje rizikom na nivou JUAS kroz identifikaciju rizika, procjenu, analizu, korektivne i preventivne mjere na nivou Ustanove, te sve segmente koje predviđa zakonski okvir zaštite na radu (kontrola infekcija, zaštita na radu i protivpožarna zaštita, zaštita okoliša, upravljanje otpadom).

- upravljanje otpadom

U okviru uspostavljenog sistema upravljanja farmaceutskim otpadom zbrinut ćemo sav farmaceutski otpad koji je nastao u procesu našeg rada u toku 2017. godine, na ekološki prihvatljiv način uz angažman relevantne firme s kojom se sklopi Ugovor.

Posebno ćemo se pozabaviti traženjem rješenja o upravljanju farmaceutskim otpadom od

građana.

- kontrola infekcija

Kroz internu edukaciju koju će voditi naši renomirani stručnjaci i vanjski konsultanti i uz izradu priručnika, očekujemo znatno poboljšanje u ovom segmentu rizika.

Integracija svih implementiranih standarda kvaliteta

Otpočeo je proces pripreme JUAS za uvođenje standarda (normi): ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22716, HACCP, HALAL.

Za Upravljanje kvalitetom i poboljšanje poslovanja JUAS u skladu s svim postojećim i planiranim standardima (normama) pripremamo neophodne pretpostavke za funkcionisanje sistema koji će se odnositi na upravljanje sigurnom i kvalitetnom farmaceutskom uslugom, razvoj proizvoda i procesa, upravljanje materijalima/robama, proizvodnju Galas, kontrolu kvaliteta proizvoda Galas i in bulk, ugovornu proizvodnju, upravljanje zaštitom životne sredine itd.

Izještavanje o kvalitetu

- izještavanje u Ustanovi (periodično i godišnje)
- izještavanje van Ustanove (AKAZ o obaveznim indikatorima, zavod za statistiku, Ministarstvo zdravstva i dr.)

Unaprijeđenje kvaliteta usluge/proizvoda kroz sistemsko upravljanje uslugom/proizvodom koristeći stručni/naučni alat za poboljšanje

U 2018. godini ćemo poraditi na farmaceutskoj izvrsnosti s ciljem pružanja najbolje farmaceutske usluge korisnicima usluga/pacijentima, te pružanju mogućnosti za učenje i razvoj potrebnih kompetencija u apotekarstvu, a u skladu s misijom i vizijom JUAS:

a) Provođenje ispitivanja:

- ispitivanje zadovoljstva korisnika usluge
- ispitivanje zadovoljstva uposlenika
- prikupljanje, analiziranje i izještavanje o Prigovorima pacijenata
- sistematsko praćenje reklamacija
- prikupljanje, analiziranje i evaluacija nepoželjnih događaja - incidenata

b) Kontinuirana interna edukacija

- za efektivniju i efikasniju primjenu implementiranih standarda
- u okviru traženih stručnih tema za apotekarsku djelatnost
- realizacija obaveznih vidova obuke za pripravnike, uvođenje u posao, potom edukacija za studente Farmaceutskog fakulteta, a po potrebi i drugih fakulteta.

c) Kontinuirana eksterna edukacija

- aktivno učešće na domaćim i inostranim skupovima (kongresi, simpoziji, okrugli stolovi i sl.) iz domena apotekarske djelatnosti,
- eksterne edukacije u drugim institucijama, a u svrhu pružanja kompletnijih i kompetentnijih

- stručnjaka (radionice, treninzi, specijalizirani kursevi)
- u organizaciji AKAZ, „Dani kvaliteta“ ,
- interna edukacija uposlenika za efektivniju i efikasniju primjenu implementiranih standarda

Call centar

Kao i predhodne 2017. godine, pored postojećeg načina rada, a to je pozivom na broj Call centra 033 22 33 99 kao i korištenjem e-mail-a: callcentar@apoteke-sarajevo.ba koja je već na usluzi svim pacijentima/korisnicima, Call centra u 2018. godini planira sljedeće aktivnosti:

- Dalju edukacija uposlenika Call centra te implementaciju modernih koncepata zdravstvenih usluga ovog tipa
- Jačanje saradnje sa Odjelom nabavke i prodaje sa ciljem postizanja stabilnosti i profitabilnosti JUAS
- Preduzimanje svih aktivnosti koje će omogućiti brzi uvoz neregistrovanih lijekova iz zemalja EU, a koje građani jako često traže.

Sektor za finansije i računovodstvo

Sektor finansija i računovodstva zadužen je za finansijsko planiranje, poslove plaćanja, naplatu potraživanja i plaćanje obaveza. Također prati tokove novca, te vrši finansijske analize.

Sektor finansija i računovodstva obavlja sve poslove koji su potrebni za ostvarivanje ciljeva od kojih ovisi finansijska snaga Ustanove, koju čini kvantitativna i kvalitativna komponenta. Kvantitativna komponenta predstavlja obim i vrijednost imovine Ustanove. Podrazumijeva usklađenost osnovnih sredstava sa poslovnim zadatkom i usklađenost osnovnih sredstava sa obrtnim sredstvima. Kvalitativnu komponentu čine trajna sposobnost plaćanja obaveza preduzeća u roku (solventnost), trajna sposobnost kratkoročnog finansijskog poslovanja raznih ambicija, trajna sposobnost ulaganja u materijalnu i drugu imovinu, očuvanje imovine Ustanove, povećanje imovine vlasnika, ostvarivanje neto dobiti (pozitivno poslovanje), trajna sposobnost zadovoljavanja ličnih primanja zaposlenih, i plaćanja poreznih obaveza i drugih dadžbina prema državi.

Da bi što bolje odgovorio potrebama gore navedenih aktivnosti, Sektor finansija i računovodstva organiziran je u dva odjela:

- Odjel finansija
- Odjel računovodstva

Sektor za finansije i računovodstvo će i u 2018. godini u svome radu primjenjivati Zakon o računovodstvu i Međunarodne standarde finansijskog izvještavanja, te novi najmoderniji software – Navision.

Obračun ličnih primanja

Veoma bitna karika u lancu JUAS , zadaci koji su stavljeni pred kolege i kolegice u Obračunu ličnih primanja su:

- Vršiti prijem i obradu dokumentacije za obračun plaća i naknada
- isplaćuje plaće i naknade, te pripadajuće poreze i doprinose
- vrši prijem, kontrolu doznaka bolovanja

- Educiranje u cilju poslovanja unutar okvira zakona o finansijam i računovodstvu i pravu

Izveštavanje

- izrađuje i priprema sve vrste izvještaja za Poreznu upravu
- izrađuje statističke izvještaje (mjesečne i godišnje)
- ovjerava i obračunava administrativne zabrane/kredita za sve uposlenike JUAS-a
- obračun i isplate naknada za Upravni odbor, Nadzorni odbor, Ugovore o dijelu i Autorske honorare
- obrada za refundaciju od ZZO
- izrađuje porezne i druge obrasce, MIP i GIP –obrasce ,obrasce M4 i M8 prema PIO-u.

Izrada poslovnih izvještaja na dnevnom, sedmičnom, mjesečnom, kvartalnom i godišnjem nivou.

Odjel finansija

U odjeljenju za finansijske poslove vrši se koordinacija poslova koji sa drugim organizacionim jedinicama koje se odnose na finansijsku oblast u cilju unapređenja poslovnih procesa plaćanje svih prispjelih obaveza kao i obavljanje drugih poslova koji po svojoj prirodi padaju oblasti finansija.

Poslovni procesi koje će obavljati Odjeljenje finansija su :

Master data

- Otvaranje novih šifri kupaca i dobavljača
- Blagovremeno ažuriranje podataka u skladu s ugovorima
- Educiranje zaposlenih u cilju poslovanja unutar okvira zakona o finansijam i računovodstvu

Prometi i otvorene stavke, korespodencija sa poslovnim partnerima

- Usaglašavanje prometa i otvorenih stavki sa dobavljačima na mjesečnom i obračunskom nivou, te zakonskom obavezama;
- Blagovremena izrada naloga za plaćanje, cesija i kompenzacija,
- Blagovremena evidencija realizovanih plaćanja
- preuzimanje bankarskih izvoda,
- komunikacija sa bankama
- koordinacija zahtjeva sa relevantnim službama i poslovnim jedinicama.

Rabati

- Realizaciji casse sconto i drugih pogodnosti pri plaćanju;
- Praćenje realizacije ugovorenih rabata;
- Provjera ispravnosti pristiglih rabata;
- Forimiranje obračuna nepristiglih rabata.

Izveštavanje

- izvještaj o dospjelim troškovima poslovanja za plaćanje;

- izvještaj o valutnoj strukturi obaveza prema dobavljačima;
- Cash Flow na sedmičnom, mjesečnom i kvartalnom nivou;
- izvještaj o raspoloživim sredstvima.
- Izvještaj o realizovanim plaćanjima
- Praćenje marketing prihoda
- Obračun operativnog leasinga

Analiza poslovnih procesa

- Na prvom mjestu je zadatak spoznaje ukupnog potencijala ustanove i identifikovanje gde se ustanova trenutno nalazi, u kojim pravcu je krenula.
- Dijagnosticirati relevantne upravljačke probleme postojećeg stanja ustanove, te omogućiti efektne strategije za jačanje konkurencijske sposobnosti.
- Utvrditi standarde, norme, normative i slične vrijednosti važne za poslovanje u narednom periodu.
- Predlagati korektivne mjere u svim poslovnim procesima gdje je došlo do odstupanja od zakonski propisanih i planom utvrđenih aktivnosti.
- Inicirati promjene i kontinuirano poboljšanje efektivnosti i efikasnosti rada.
- Analiza i kontrola poslovanja.
- Analiza troškova.
- Analiza profitabilnosti.
- Utvrđivanje pozitivnih i negativnih trendova te prijedlozi poboljšanja.

Ulazna dokumentacija

- Kontrola ulazne dokumentacija
- Kontrola specifikacija Interne fakture
- Likvidiranje dokumentacije

Sve navedeno je sastavni dio poslovnih procesa odjeljenja finansija koji će biti u fokusu i u narednom periodu.

Odjel računovodstva

U Odjelu računovodstva vrše se sljedeći poslovi kao što su evidentiranje poslovnih događaja, izrada polugodišnjih i godišnjih izvještaja, izrada završnog računa za JU „Apoteke Sarajevo“ kao i OZU obrazaca za Ministarstvo Zdravstva i Zavoda Zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, koordinacija rada sa drugim odjelima i Službama iz oblasti knjigovodstva te obavljanje i drugih poslova koji po svojoj prirodi pripadaju oblasti knjigovodstva.

Osnovni plan odjeljenja računovodstva je blagovremeno evidentiranje svih poslovnih promjena u skladu sa zakonskim smjernicama i obavezama, te pružanje relevantne osnove za planiranje, analizu i izvještavanje.

Master data

- Evidentiranje poslovnih događaja
- Blagovremeno ažuriranje dokumentacije na osnovu koji su procesi nastali
- Educiranje zaposlenih u cilju poslovanja unutar okvira zakona o finansijam i računovodstvu

Politike i procedure

Usklađivanje politika, procedura, pravilnika i uputstava u skladu sa zakonskim uputama i najboljom praksom;

Knjiženje poslovnih promjena

- Blagovremeno knjiženje poslovnih promjena u skladu sa zakonskim obavezama i procedurama JU „Apoteke Sarajevo“
- Evidentiranje poslovnih promjena poštujući princip „trošak prati uposlenog“ knjiženje na mjesto troška i profitne centre;

Izvištavanje

- Polugodišnje i godišnje kreiranje obrazaca finansijskih izvještaja;
- Kreiranje PDV prijave
- Statističkih obrazaca
- OZU obrazaca
- Prijave poreza na dobit
- te drugih obrazaca, prijava, izvještaja u skladu sa zakonskim uputama i potrema menadžmenta

Sve navedeno sastavni je dio poslovnih procesa odjeljenja računovodstva te će biti u fokusu i u narednom periodu.

Sektor za opšte, pravne i kadrovske poslove

U skladu sa novom organizacionom šemom, Sektor za opšte, pravne i kadrovske poslove će se sastojati iz sljedećih odjela i grupa poslova kako slijedi:

- Odjel opštih, pravnih i kadrovskih poslova
- Poslovi javnih nabavki
- Poslovi stažiranja, prakse i edukacije

Odjel opštih, pravnih i kadrovskih poslova će obavljati sljedeće aktivnosti i radne zadatke:

- priprema nacрта općih akata, odluka, ugovora i drugih dokumenata JUAS,
- priprema i izrada materijala za sjednice Upravnog i Nadzornog odbora JUAS,
- praćenje zakonske regulative i iniciranje usaglašavanja općih akata JUAS,
- izrada svih ugovora koje JUAS zaključuje,
- priprema sporazuma, pisama namjere i drugih akata JUAS,
- praćenje i nadzor pravilnog provođenja ugovora, kao i poduzimanje svih pravnih radnji u vezi sa nastalom posljedicom,
- izrada odluka po pitanju disciplinske i materijalne odgovornosti radnika
- ažurira dokumentaciju neophodnu za neometano vršenej djelatnosti JUAS
- uknjižba poslovnih prostora na kojima imamo pravo korištenja
- stručno – administrativni poslovi iz domena radnih odnosa, izrada ugovora o radu, odluka i rješenja o pojedinačnim pravima i obavezama radnika iz oblasti radnih odnosa,

- ažuriranje i administriranje personalnih dosijea radnika,
- ažuriranje elektronske baze podataka u IT programu
- praćenje statusa i evidentiranja prisustva/odsustva/bolovanja za sve zaposlenike JUAS,
- vođenje i ažuriranje baze podataka o evidenciji svih zaposlenika, trajanja ugovora o radu, vođenje evidencije o radnom stažu,
- priprema i obrada dokumentacije za penzionisanje radnika, ažuriranje evidencije penzionisanih radnika,
- koordinacija procesa iz oblasti radnih odnosa sa nadležnim organima (Poreska uprava i PIO-MIO),
- vođenje evidencije o prijemu pripravnika i volontera,
- vođenje fluktuacije uposlenika,
- izrada rješenja o godišnjem odmoru, plaćenom i neplaćenom odsustvu sa posla,
- vrši sve druge poslove utvrđene Statutom i općim aktima JUAS

Također, Odjel za opšte i pravne poslove će pružiti podršku radu sljedećih obaveznih stručnih tijela JUAS:

- Etički komitet,
- Stručno vijeće,
- Komisija za unutrašnji nadzor,
- Komisija za lijekove,
- Komisija za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga,
- Komisija za reviziju osporenih recepata,
- Komisija za prigovore pacijenata.

Odjel za javne nabavke će obavljati sljedeće aktivnosti i radne zadatke:

- izrada Plana javnih nabavki za 2018. godinu i praćenje njegove realizacije,
- koordinacija rada komisija koje provode postupke javnih nabavki,
- izrada izvještaja vezanih uz javne nabave,
- poduzimanje odgovarajućih mjera i radnji radi implementacije zahtjeva sistema e-nabave,
- kontinuirano praćenje i proučavanje zakona i podzakonskih akata iz oblasti javnih nabavki,
- izrada tenderske dokumentacije, u saradnji s komisijom za javne nabavke,
- sudjelovanje u radu komisije koja provodi postupak javne nabave, te pružanje pravne podrške istoj.

Plan zapošljavanja

Na dan 31.12.2017. godine JUAS je imao 422 radnika, od čega je:

- 178 – magistara farmacije (od čega je 14 specijalista)
- 151 – farmaceutska tehničara
- 93 – administrativni, tehnički i ostali radnici

Zbog značajnog procenta odsutnih radnika usljed bolovanja kao najčešćeg vida odsutnosti (u strukturi bolovanja prednjači porodijsko odsustvo obziroma da je JUAS dominantno ženski kolektiv), kao i ostalih otežanih okolnosti u primjeni Zakona o radu u smislu prava radnika (godišnji odmori, i dr.), kao i zbog penzionisanja radnika, te planiranog povećanja broja poslovnica i obima poslovanja otežan je rad u našim apotekama, posebno u smislu pokrivenosti svih apoteka brojem i strukturom obaveznog farmaceutskog kadra koji je propisan zakonom.

U cilju prevazilaženja problema nedostatka kadra, JUAS u 2018. godini planira uposliti nove radnike, kako sljedeći:

- magistara farmacije - 5
- farmaceutskih tehničara - 3
- nezdravstveni kadar - 0

Napominjemo da za normalno funkcionisanje 9 dežurnih apoteka na Kantonu Sarajevo, čije je radno vrijeme 0 - 24 sata, potrebno najmanje 140 radnika.

U 2018. godini JUAS planira nastaviti sa društveno odgovornom politikom upošljavanja mladih osoba, koji su nezaposlene i osoba koje se prvi put zapošljavaju. Shodno izloženom, JUAS planira uzeti učešće u svim programima sufinansiranjima zapošljavanja Federalnog zavoda za zapošljavanje i Službe za zapošljavanje Kantona Sarajevo.

Što se tiče plana penzionisanja, u 2018. godini će biti penzionisano 8 radnika, od čega 5 zdravstvenih radnika i 3 nezdravstvena radnika.

JUAS je u saradnji sa Farmaceutskim fakultetom Univerziteta u Sarajevu omogućila obavljanje apotekarske prakse svim studentima X semestra.

Odjel IT podrške

Uvod

U toku planske 2018. godine, samostalni odjel IT podrške će pored svoje uobičajene poslovne funkcije – pružanja širokog dijapazona IT usluga podrške, nastojati kao i u prethodnim godinama ostati na putu generatora inovacija, predvodnika danas iznimno aktuelne digitalne transformacije kompanija, i inicijatora novih i prilagođavanja i unapređenja postojećih poslovnih modela.

Pored niza za JUAS važnih i ambicioznih projekata koji su u potpunosti ili djelomično realizovani u 2017. godini, tokom 2018. godine samostalni odjel IT podrške planira 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 novog informacionog sistema

Održavanje i podrška radu novom, efikasnijem informacionom sistemu, koji je u JUAS u produktivnom radu od kraja 2017. godine će u odnosu na stari informacioni sistem biti na znatno većoj i efikasnijoj razini obzirom na činjenicu da će na istome pored interne podrške kroz odjel IT podrške, raditi i eksterne Ugovorne kompanije koje su implementirale novi informacioni sistem.

Aktivnosti na održavanja novog informacionog sistema će se bazirati na sljedeće tri velike podgrupe aktivnosti:

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

Kako bi u budućem radu postigli što već nivo autonomnosti i nezavisnosti o eksternoj podršci u smislu održavanja informacionog sistema, samostalni odjel IT podrške će graditi vlastitu bazu znanja kroz pisana uputstva i procedure za pojedine procese i aktivnosti, te pokušati kroz učešće na eksternim edukacijama proširiti svoja znanja obzirom na brojne tehnološke promjene koje su se desile u JUAS u

2017. i koje će se dešavati tokom 2018. godine.

Zaštita IT resursa i podataka

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

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

Novi projekti u 2018. godini

Novi projekti koje će samostalni odjel IT podrške realizirati tokom 2018. godine će poslovanje Ustanove podići na još veću razinu, omogućavajući bolju zaštitu sistema, brži i jednostavniji pristup informacijama - pogotovo top i middle management-u, te dodatne usluge kupcima (pacijentima) JUAS.

Projekti koji će se realizirati u 2018. godini su:

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

Implementacija druge faze efikasnijeg ERP-a

Implementacija druge faze projekta „Reinžinjerina poslovnih procesa“ po planu implementacije je predviđena za prvo polugodište 2018. godine. Najznačajniji moduli koji će biti implementirani u ovoj fazi projekta su:

- Microsoft Dynamics CRM 365;
- Microsoft Power BI;
- Integracija sa sistemom za popis osnovnih sredstava.

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 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
- Mogućnost mobilnog CRM-a (tableti i smartphone)

- Mogućnost operativnog izvještavanja u vezi pomenutih aktivnosti

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 dio cjelovitog rješenja JUAS će unaprijediti sljedeće poslovne aktivnosti:

- Granularni pristup podacima, za različite kategorije korisnika i različite grupe poslova, uz personalizaciju prikaza prema dodijeljenim rolama
- Mogućnost prikupljanja podataka iz različitih fizičkih izvora, kao i različitih načina prikupljanja podataka
- Mogućnost dodavanje novih i izmjene postojećih izvora podataka
- Mogućnost agregacije i obrade podataka
- Mogućnost izrade poslovnog modela podataka
- Mogućnost modeliranja i dizajn relacionih i multidimenzionalnih objekata u ciljnoj bazi podataka
- Mogućnost učitavanja podataka iz relacionih baza podataka, flat datoteka i XML izvornih datoteka
- Validacija i osiguranje kvaliteta i konzistentnosti podataka migriranih iz eksternih izvora
- Mapiranje i osvježavanje podataka između izvora podataka i ciljne baze podataka
- Automatizirana konsolidacija i agregacija prikupljenih podataka prema zadanim formulama i pravilima
- Prezentacija podataka krajnjim korisnicima

Integracija apotekarskog programskog rješenja sa eksternim izvorima

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

- B2B servis prema dobavljačima
- Integracija sa Loyalty programom
- Interface prema Navision CRM i PowerBI
- Interface prema automatiziranom skladištu
- Integracija sa eReceptom u Zeničko-Dobrijskom kantonu

B2B servis prema dobavljačima

Ovaj servis omogućiti će poslovnu B2B vezu sa sistemima najvećih dobavljača JUAS. Navedeno će omogućiti znatno brži, jednostavniji i automatiziraniji sistem naručivanja, pri tome omogućavajući niz dodatnih informacija (kao što su serija i rok valjanosti) i bržeg rješavanja defektura i upravljanja istima.

Integracija sa Loyalty programom

U prvom kvartalu 2018. godine samostalni odjel IT podrške u suradnji sa eksternim kompanijom, implementatorom sistema eApoteka ima u planu integraciju sa Loyalty sistemom Lyoness kojom će se omogućiti povezivanje putem web servisa i razmjena informacija o realiziranim kupovinama od strane kupaca (korisnika JUAS loyalty kartice).

Interface prema Navision CRM i PowerBI

Tokom drugog kvartala 2018. godine, tokom procesa implementacije druge faze „Reinžinjeringa poslovnih procesa“, planirana je integracija eApoteka apotekarskog programskog rješenja sa Navision ERP modulima CRM i Power BI u smislu razmjene relevantnih podataka za potrebe praćenja kupaca i naprednog izvještajnog sistema.

Interface prema automatiziranom skladištu

U prvom kvartalu 2018. godine, planirana je integracija putem predefinisaniog interface-a između apotekarskog programskog rješenja i sistema za upravljanje i nadzor automatiziranog skladišta u Apoteci Centar. Putem realizirane integracije iz eApoteke će biti omogućena isporuka lijekova i ostale robe iz automatiziranog skladišta putem konvejskih transportnih sistema do receptura.

Integracija sa eReceptom u Zeničko-Dobojskom kantonu

Krajem prvog i početkom drugog kvartala 2018. godine u apotekama Zeničko-Dobojskog kantona u planu je implementacija elektronskog recepta od strane Zavoda zdravstvenog kantona Zeničko-Dobojskog kantona. Tokom implementacije je u planu integracija apotekarskog programskog rješenja sa aplikacijom za elektronski recept u smislu preuzimanja realiziranih recepata i eliminacije paralelnog unosa istih putem dvije aplikacije.

Unapređenje IT infrastrukture

Brojne tehnološke promjene, i implementacija novih i modernih IT rješenja tokom prethodne i tokom 2018. godine, neminovno za sobom povlače i odgovarajuće infrastrukturne promjene i unapređenja. Pomenute promjene i unapređenja najviše se ogledaju kroz:

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

Novi servisi

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

- Office 365
- SharePoint portal

Office 365

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

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

SharePoint portal

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

ISO standardi

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

Održavanje i znavljanje računarske opreme

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

Obzirom da je poslovanje Ustanove jako ovisno o stabilnom radu računarske opreme, samostalni odjel IT podrške će i u 2018. godini nastojati preventivno djelovati u smislu održavanja računarske opreme. Obzirom da zastoji u radu usljed zastoja opreme može prouzrokovati znatne finansijske gubitke, Budžetom 2018. godine planirano je znavljanje velikog dijela zastarjele opreme.

Sektor podrške

U toku 2018. godine, Sektor podrške će pored svojih redovnih aktivnosti posebnu pažnju posvećivati realizaciji projekata adaptacije apoteka Centar, Stari grad, Čengić Vila, kao i poslovima na osvježavanju svih preostalih apoteka u sastavu JUAS.

Pored toga Sektor podrške će biti angažovan na permanentnom održavanju objekata, te vršiti permanentnu kontrolu ispravnosti rada sistema: vatrodojave, plinodojave, elektronske zaštite objekata i protivprovale.