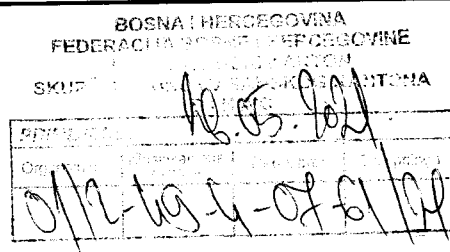




Broj: 03-017-2958/2021  
Dana, 17.05.2021. godine

SKUPŠTINA UNSKO-SANSKOG KANTONA



PREDMET: Program rada ZU Apoteka Sanski Most za 2021. godinu, dostavlja se;-

Na osnovu člana 181. Poslovnika Skupštine Unsko-sanskog kantona („Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona“, broj: 9/17), u prilogu vam dostavljamo Program rada ZU Apoteka Sanski Most za 2021. godinu, uz sljedeće:

#### O b r a z l o Ź e n j e

Vlada Unsko-sanskog kantona je na svojoj 237. sjednici održanoj dana 17.05.2021. godine razmatrala i Zaključkom broj: 03-017-2958/2021, prihvatila Program rada ZU Apoteka Sanski Most za 2021. godinu, predlagača Ministarstva zdravstva, rada i socijalne politike i obrađivača ZU Apoteka Sanski Most i isti vam se upućuje na razmatranje.

S poštovanjem,

Prilog: - Program rada ZU Apoteka Sanski Most za 2021. godinu (6x)

Dostavljeno:  
1.Naslovu  
2.a/a





Na osnovu člana 16. Zakona o Vladi Unsko-sanskog kantona („Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona“, broj: 5/08), na prijedlog ministra Ministarstva zdravstva, rada i socijalne politike, Vlada Unsko-sanskog kantona na sjednici održanoj dana 17.05.2021. godine, donosi

## ZAKLJUČAK

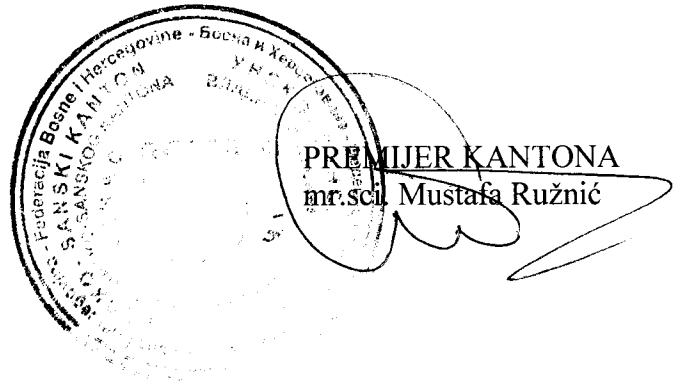
### I

Prihvata se Program rada ZU Apoteka Sanski Most za 2021. godinu i upućuje Skupštini Unsko-sanskog kantona na razmatranje.

### II

Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

Broj: 03-017-2958/2021  
Bihać, 17.05.2021. godine



Na osnovu člana 96. stav 2 Poslovnika Skupštine Unsko-sanskog kantona (Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona br.9/17), na prijedlog Vlade Unsko-sanskog kantona, Skupština Unsko-sanskog kantona, na sjednici \_\_\_\_\_ održanoj dana \_\_\_\_\_, donosi:

## ZAKLJUČAK

### I

Prihvata se Program rada za 2021. godinu ZU Apoteka Sanski Most.

### II

Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja i objavit će se u „Službenom glasniku Unsko-sanskog kantona“.

Broj: \_\_\_\_\_  
Bihać, \_\_\_\_\_

Predsjedavajući Skupštine  
Unsko-sanskog kantona

## OBRAZLOŽENJE

### PRAVNI OSNOV

Pravni osnov za donošenje ovog Zaključka nalazi se u čl. 11.n), odjeljka A poglavlja V Ustava Unsko-sanskog kantona («Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona» br.1/04 i 11/04), kojim je određeno da Skupština Kantona donosi i druge propise u obavljanju kantonalnih ovlaštenja, članu 48.st.1 Poslovnika Skupštine Unsko-sanskog kantona („Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona“, br.9/17) i Odluci o metodologiji i rokovima za izradu programa rada, izvještaja o radu koji se upućuju Vladi i Skupštini Unsko-sanskog kantona („Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona“ broj:3/14 i 4/14 ).

### RAZLOZI ZA DONOŠENJE

Programom rada za 2021.godinu ZU Apoteka Sanski Most utvrdila je svoja opredjeljenja i zadatke koji proizilaze iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, Zakona o apotekarskoj djelatnosti i drugih podzakonskih akata (pravilnika, odluka i Stata ustanove).

Za svaki postavljeni cilj Apoteka je utvrdila rokove, odnosno dinamiku u kojima se trebaju izvršiti, kao i ostale aktivnosti koje se vrše kontinuirano, kao i nasioce tih aktivnosti.

Sve aktivnosti koje su planirane za 2021.godinu popraćene su finansijskim planom.

### FINANSIJSKA SREDSTVA

Za provođenje ovog Programa ZU Apoteka Sanski Most pored redovnih prihoda ( ZZO, prodaja komercijalnih lijekova, rabata) očekuju finansijsku potporu osnivača.



**MINISTAR**  
Prim. dr. Muris Halkić, spec.pulmolog

ZDRAVSTVENA USTANOVA APOTEKA  
SANSKI MOST  
Trg Ljiljana 1.

**PROGRAM RADA**

**ZDRAVSTVENE USTANOVE APOTEKA SANSKI MOST ZA  
2021.GODINU**

Datum: 18.02.2021.godina

SADRŽAJ PROGRAMA RADA ZU APOTEKA SANSKI MOST ZA 2021.GODINU:

1. UVOD.....	1
2. MISIJA, VIZIJA, STRATEŠKI CILJEVI.....	3
3. PROGRAM RADA .....	7
4. PLAN POSLOVANJA .....	13
5. ZAKLJUČAK .....	21

## 1.UVOD

### 1.1 Osnovni podaci o Zdravstvenoj ustanovi Apoteka Sanski Most

Tabela br.1: Osnovni podaci o ZU Apoteka

Naziv ustanove	Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most
Skraćeni naziv	ZU Apoteka Sanski Most
Sjedište	Sanski Most
Adresa	Trg ljiljana br. 1
Identifikacioni broj	4263075110001
PDV	263075110001
Porezni broj	11420163
Šifra djelatnosti	52.311
Žiro račun	1990440001978316-Sparkasse Sanski Most
Ovlašteno lice	Direktor:Indira Kovačević
Broj zaposlenih	12
Broj telefona	037/686-047
Broj fax-a	037/684-569
E-mail	apoteka.sana@bih.net.ba
Osnivač	Skupština Unsko-sanskog kantona
Upravljačka struktua	Upravni odbor

### 1.2 Opšti podaci o zdravstvenoj ustanovi Apoteka Sanski Most

Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most organizovana je u skladu sa Zakonom o ustanovama,Zakonom o zdravstvenoj zaštiti F BiH te Odlukom o preuzimanju subjekata zdravstvene zaštite apoteka na području Unsko-sanskog kantona od 08.09.1998.godine.Osnivač je Skupština Unsko-sanskog kantona po Odluci broj:01-1-105/98 od 08.09.1998.godine,naziv ustanove je Zdravstvena ustanova „Apoteka“ Sanski Most,Trg ljiljana br. 1.

Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most upisana je u sudski registar Rješenjem Kantonalnog suda u Bihaću: broj U/I-53/99 OD 21.04.1999.godine.broj uložka 2-12.

Pravno lice se finansira :

- Ugovorom sa Zavodom zdravstvenog osiguranja Unsko- sanskog kantona,
- Prodajom komercijalnih lijekova i pomoćnih ljekovitih sredstava u skladu sa uvjetima određenim zakonom.

Odgovornost osnivača za poslovanje je supsidijarno.

Zdravstvena ustanova Apoteka Sanski Most djeluje pod skraćenim nazivom ZU „Apoteka“

Sanski Most u Ulici Trg ljiljana br.1

Osnovna djelatnost ZU Apoteka Sanski Most je obavljanje farmaceutske djelatnosti saglasno čl.64.i 67.Zakona o zdravstvenoj zaštiti,odnosno promet lijekova i pomoćnih ljekovitih sredstava na malo, kao i izrada galenskih i magistralnih pripravaka.

Rješenjem Općinskog suda u Bihaću broj 017-0-Reg-15-000049 od 22.06.2015.godine izvršena je promjena lica ovlaštenog za zastupanje po Odluci Upravnog odbora od 04.06.2015.godine kojom je razriješena direktorica Sadeta Beglerbegović,a imenovana za v.d. direktora bez ograničenja Indira Kovačević.Istim Rješenjem je izvršeno i usklađevanje djelatnosti.

Na osnovu člana 6,7,i 11. Zakona o standardnoj klasifikaciji djelatnosti u F BiH,društvo je razvrstano u grupu djelatnosti apoteke,izdavanje i spravljanje lijekova po recepturi pod šifrom podrazreda djelatnosti:52.311.

ZU Apoteka Sanski Most prema evidenciji Porezne uprave Kantonalnog ureda u Bihaću vodi se pod djelovodnim poreznim brojem 4263075110001. Na osnovu člana 162.Zakona o upravnom postupku(Sl.Glasnik BiH br.19/02 i 12/04) i člana 12.Pravilnika o registraciji obveznika poreza na dodatnu vrijednost (Sl.Glasnik BiH br.38/05 i 67/05) dodjeljeno je Uvjerjenje o registraciji obveznika PDV-a pod identifikacionim brojem 263075110001.

### **1.3 Prostor,oprema,kadar - pravni okvir**

Na osnovu Rješenja broj 09-37-1123-UP-1/2017 od 30.03.2017.godine i broj 09-37-5995-UP-1/17 od12.06.2017.godine od strane Ministarstva zdravstva ,rada i socijalne politike Unsko-sanskog kantona,a na osnovu ispunjenosti uvjeta u pogledu prostora opreme i kadra odobrava se nastavak rada ZU Apoteka Sanski Most,Trg ljiljana br.1 i Ogranak ZU Apoteka Sanski Most,Prijedorska br.111.

Ova Rješenja su upisana u registar verifikovanih apoteka zdravstvenih ustanova i apoteka u privatnoj praksi za teritorij Unsko-sanskog kantona,knjiga I str.62. i knjiga I str.67.

### **1.4 Djelatnost i oblik organizovanja**

Djelatnost apoteke obuhvata:

- snabdijevanje lijekovima i medicinskim sredstvima
- snabdijevanje herbalnim lijekovima i herbalnim supstancama,
- snabdijevanje homeopatskim lijekovima,
- izrada i snabdijevanje magistralnim i galenskim lijekovima,
- snabdijevanje dječijom hranom,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 drugih proizvoda,
- pružanje dodatnih usluga u svrhu provođenja preventivnih mjera za očuvanje i zaštitu zdravlja stanovništva,a koje podrazumjevaju mjerenje određenih parametara koje pacijenti mogu i samostalno odraditi u postupku samokontrole,pri čemu ove usluge imaju savjetodavni karakter i ne pružaju se u svrhu postavljanja dijagnoze kao što su mjerenja šećera u krvi,krvnog tlaka,težine i sl.

Navedenu djelatnost ZU Apoteka Sanski Most obavlja u skladu sa zakonom,zakonskim i podzakonskim aktima:Zakon o apotekarskoj djelatnosti,Zakon o lijekovima i medicinskim



sredstvima, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o zdravstvenom osiguranju, Zakon o ustanovama, Statut Apoteke Sanski Most, Ugovor sa Zavodom zdravstvenog osiguranja Usk o izdavanju lijekova sa liste lijekova iz obaveznog vida zdravstvenog osiguranja, sanitetskih sprava i pomagala za dijabetičare osiguranim licima ZZO-a Unsko-sanskog kantona, te ostali zakonski akti .

Apotekarsku djelatnost ZU Apoteka obavlja se u tri organizacione jedinice :

- Apoteka, Trg Ljiljana br.1
- Ogranak, Prijedorska br.111
- Depo, Donji Kamengrad

## 1.5 Upravljačka struktura

Zdravstvenom ustanovom Apoteka Sanski Most upravlja upravni odbor u okviru svojih ovlaštenja saglasno: Zakonu o radu, Statutu, Pravilniku o radu upravnog odbora, Pravilniku o radu ZU Apoteka Sanski Most i drugim općim aktima ZU Apoteka Sanski Most (u daljnjem tekstu: *Apoteka*).

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

## 1.6 Organizaciona struktura, sistematizacija poslova i radno vrijeme

Pravilnikom o organizaciji rada i sistematizaciji poslova Apoteka Sanski Most predviđeno je da se zakonom propisana djelatnost obavlja kroz rad sistematizacijom radnih mjesta kao što je prikazano u tabeli br.2 i sa prikazanim radnim vremenom.

Tabela br.2: Organizaciona struktura ZU Apoteka

Organizaciona jedinica, adresa	Zaposleni	Radno vrijeme
Apoteka, Trg Ljiljana br.1	Magistar farmacije-VSS, 1 izvršilac; Farmaceutski tehničar-SSS, 3 izvršioca	Ponedjeljak-subota: 08:00 do 20:00 sati; Nedjelja i praznici: 09:00 do 12:00 sati
Ogranak apoteke, Prijedorska br.111	Magistar farmacije-VSS, 1 izvršilac; Farmaceutski tehničar-SSS, 2 izvršioca;	Ponedjeljak-subota: 08:00 do 19:00 sati
Depo apoteke, D. Kamengrad bb	Magistar farmacije-VSS, 1 izvršilac Farmaceutski tehničar-SSS, 1 izvršilac	Ponedjeljak-subota: 07:30-15:30 sati
Služba zajedničkih poslova, Trg Ljiljana br.1	Direktor-VSS, 1 izvršilac; Šef računovodstva-VŠS, 1 izvršilac; Knjigovođa/blagajnik-VŠS, 1 izvršilac;	Ponedjeljak-subota: 08:00 do 15:00 sati

## 2. MISIJA, VIZIJA, STRATEŠKI CILJEVI

Dobra organizacija farmaceutskog sektora predstavlja ključ za obezbjeđenje adekvatnih

lijekova. Kontinuirano, efikasno i blagovremeno snabdijevanje pacijenata i zdravstvenih ustanova, kvalitetnim, sigurnim i efikasnim lijekovima mora biti zagarantovano. Ove činjenice predstavljaju veoma važne predušlove za funkcionisanje zdravstvenog sistema i osnovni su ciljevi farmaceutskog sektora. Preporuka Svjetske zdravstvene organizacije je da su svim ljudima dostupni esencijalni lijekovi koji su im potrebni, da su lijekovi sigurni, efikasni i dobrog kvaliteta i da se racionalno propisuju i koriste.

Organizacijsko okruženje u kojem apoteke djeluju neprestano se mijenja i razvija, a zdravstveni sistem se suočava sa nekoliko važnih izazova:

- Demografski – manja stopa nataliteta, povećan broj osoba starijih od 65 godina,
- Promjenjeni faktori rizika za zdravlje – veći broj oboljelih kao posljedica rastućeg životnog standarda, načina života i razvoja tehnologije,
- Pacijent u centru zdravstvene skrbi – složen sistem zdravstvene skrbi sa većom ulogom njegovatelja i samih pacijenata,
- Ekonomski pritisci – troškovi zdravstva rastu brže od stope ekonomskog razvoja.

Javne apoteke imaju zadatak da unaprijede apotekarsku praksu i pruže pomoć zdravstvenom sistemu kako bi odgovorili na sadašnje i buduće izazove.

Na osnovu planiranja iz prethodnih godina pomno je analizirana sveukupna situacija položaja organizacije *Apoteke* u okruženju, za što je ključni okvir bila SWOT analiza za koju su podloga bili rezultati izvršenja plana od prethodne godine (*Program rada ZU Apoteka za 2020. godinu*) te analiza svih resursa, kao i rezultati anketiranja zaposlenih radnika *Apoteke*. SWOT analizom su utvrđene snage i slabosti *Apoteke* (unutrašnji faktori – resursi, organizacija i rezultati rada). Uz pomoć PEST analize, koja je poslužila za bolju analizu vanjskih trendova i faktora okoline (politički i pravni, ekonomski, sociokulturološki, tehnološki...) i pitanja koja utiču na misiju *Apoteke*, utvrđene su prilike i prijetnje iz okruženja koje mogu uticati na budući rad *Apoteke*. Rezultati urađenih analiza u prethodnom periodu poslužili su kao realna osnova za definiranje misije i vizije *Apoteke*.

## 2.1 Izjava o misiji

Zdravstvena ustanova *Apoteka Sanski Most* kao sastavni dio primarne zdravstvene zaštite je dužna **obezbijediti sigurnost i kvalitet lijekova i medicinskih sredstava kojima prometuje, voditi dokumentaciju i evidencije, provoditi stručnu i javnu afirmaciju racionalne politike propisivanja i izdavanja lijekova te obavljati promociju zdravlja.** Svoju misiju *Apoteka Sanski Most* ostvaruje dosljednim poštovanjem etičkih principa, kreiranjem zdravstvene strategije, stručnim kadrom i standardima *Dobre apotekarske prakse*.

## 2.2 Izjava o viziji

Kako bi prihvatila sve sadašnje i buduće izazove, *Apoteka Sanski Most* kreira budućnost u kojoj će se **farmaceutskim uslugama, pruženim u apoteci, od visoko kvalificiranih zdravstvenih stručnjaka i nadalje davati podrška svakom pojedinom pacijentu, javnom zdravstvu i zdravstvenom sistemu.**

## 2.3 Strateški ciljevi

Strateški ciljevi *Apoteke* definirani su njenom misijom i vizijom i odnose se na :

1. **Poboljšanje sistema kvaliteta i sigurnosti lijekova**
2. **Poboljšanje racionalne upotrebe lijekova**
3. **Unapređenje javnog zdravstva i zdravstvenog sistema**

Strategija Zdravstvene ustanove *Apoteka Sanski Most* kao javne zdravstvene ustanove odražava želju zaposlenih za kontinuirano unapređivanje apotekarske struke kako bi zadovoljila potrebe pacijenata i suočila se s aktuelnim izazovima u zdravstvenoj zaštiti.

Kako bi se povećao doprinos *Apoteke* djelotvornosti i učinkovitosti zdravstvenog sistema, zaposleni moraju imati aktivnu ulogu u timu primarne zdravstvene zaštite kao i u razvoju strategije za upravljanje lijekovima. *Apoteka* zajedno sa drugim javnim zdravstvenim ustanovama apotekama ima iznimnu vrijednost koja treba biti bolje iskorištena. Zajedno sa drugim socijalnim i zdravstvenim partnerima *Apoteka* je u okviru svojih ovlasti ustrajna u pronalaženju novih načina za poboljšanje zdravlja stanovništva, kvalitete i djeltvornosti zdravstvenog sektora.

Osnovno opredjeljenje *Apoteke* je kontinuiran rad i zalaganje menadžmenta i svih zaposlenih na uspostavljanju visokokvalitetnih standarda u svim procesima rada i stvaranje uslova za pruženje sigurne i kvalitetne usluge svim korisnicima u skladu sa etičkim principima i smjericama *Dobre apotekarske prakse*.

Cilj je stvoriti i održati stabilnu ustanovu koja će svojim zaposlenim pružiti sigurnost i ugodnu atmosferu u kojoj će biti motivisani za kreativno i inovativno djelovanje i razmišljanje u profesionalnom okruženju kao i osigurati kontinuirano snabdjevanje kvalitetnim lijekovima i medicinskim sredstvima te realizovati vrijednosti za korisnike svojih usluga i lokalnu zajednicu, aktivnim doprinosom na zaštiti zdravlja, prevenciji bolesti i promociji zdravog načina života.

Cilj je poboljšanje ishoda liječenja svakog pojedinog pacijenta kao i zalaganje za zdravlje zaposlenih i zdrava radna mjesta, kontinuirano stručno usavršavanje i zadovoljstvo zaposlenog osoblja te biti siguran i pouzdan partner ostalim sudionicima zdravstvene zaštite kao i poslovnim partnerima.

Posebno treba naglasiti jasno opredjeljenje *Apoteke* za **upravljanje rizikom i kvalitetom**.

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

Osnovni cilj politike lijekova na svim nivoima zdravstvene zaštite u zemlji je da se u skladu sa potrebama stanovništva, znanjem, vještinama i iskustvom zaposlenih koje učestvuju u pružanju zdravstvene zaštite, kao i standardima u funkcionisanju farmaceutske industrije, veledrogerija i državnih organa osiguraju uslovi da:

- su svi esencijalni lijekovi dostupni pacijentima
- su svi lijekovi kvalitetni, sigurni i efikasni
- se obezbjedi racionalno propisivanje i korištenje lijekova, kao i praćenje upotrebe lijekova.

Politika lijekova zasniva se na najvišim standardima nauke i struke. Primjenom tih standarda **optimizira se** odnos rezultata liječenja i njihove ekonomske isplativosti.

Neophodno je da se:

1. otkrivaju neželjena dejstva lijeka i prijavljuju ( sa obrascima za prijavu) *Agenciji za lijekove*
2. obezbijedi sistem kvaliteta koji kontroliše Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu-AKAZ
3. obezbijedi racionalna upotreba lijekova( na osnovu objektivne informacije o pravilnoj upotrebi i racionalnom korištenju lijekova putem Agencije za lijekove, Registra lijekova, stručnih časopisa, kongresa, predavanja, promotivne aktivnosti i proizvođača ).

Slabost prisutna na području lijekova je činjenica da ne postoji organizovano i sistemsko praćenje upotrebe lijekova, vrednovanjem različitih varijabli i elemenata koji se odnose na lijekove kao ni stručnog analiziranja podataka koji su dostupni. Agencija za lijekove je uvela sistem praćenja potrošnje lijekova. Cilj politike lijekova jeste osigurati dostupnost kvalitetnih, sigurnih i efikasnih lijekova svom stanovništvu i njihova upotreba na racionalan način.

Implementacija politike lijekova ostvariće se **kroz sprovođenje kontinuiranih aktivnosti koje se odnose na dostupnost, kvalitet i racionalnu upotrebu lijekova.**

Aktivnosti kojima se uspostavlja **efikasan sistem snabdijevana lijekovima** podrazumjevaju:

- sistem koji u svakom dijelu zemlje omogućava snabdijevanje lijekovima kroz pravednu konkurenciju
- da osoba koja nadgleda proces nabavke i distribucije lijekova i proces izdavanja lijekova bude diplomirani farmaceut, kao stručno odgovorna osoba
- obezbjeđenje adekvatne opreme i prostora
- komplementarno djelovanje javnog i privatnog sektora odnosno proizvođača, veleprometnika i apoteka kako bi lijekovi bili dostupni svim građanima svuda u zemlji u najkraćem roku
- podržavanje razvoja proizvodnje lijekova
- efikasan sistem distribucije
- stručan i etičan rad
- zbrinjavanje farmaceutskog otpada

Suradnici u ostvarivanju ovog cilja su: Ministarstvo, inspektorat, Farmaceutska Komora, Fond, apoteke, veleapoteke, proizvođači lijekova.

Aktivnosti od značaja za održiv sistem finansiranja lijekova vezane su za praćenje upotrebe lijekova u svim zdravstvenim ustanovama, po različitim parametrima.

Da bi se ostvario cilj - kvalitet lijekova potrebno je sprovesti aktivnosti u okviru komponenti koje doprinose njegovom ostvarenju, a to su regulativa (zakonodavstvo), osiguranje kvaliteta i ljudski resursi.

Zakoni trebaju biti usklađeni sa federalnim i evropskim zakonodavstvom.

Osnovna politika *Apoteke* na svim nivoima organizacije jeste da posebnu pažnju posvećuje: **dostupnosti, kvalitetu i racionalnoj upotrebi lijekova**, kao i da promoviše jednakost i održivost farmaceutskog sektora, a njeni ciljevi i zadaci da se izražavaju u kratkoročnom i dugoročnom periodu. Zajedničkim procesom svih zainteresovanih definišu se

i postavljaju prioritete, razvijaju strategiju za njihovo postizanje i izgrađuje sistem implementacije.

Trajni planovi (za ponavljajuće aktivnosti) *Apoteke* definišu se kroz politike, standardne procedure, metode i pravila, a jednokratni planovi (za neponavljajuće aktivnosti) izradom programa, projekata i budžeta kao i izradom godišnjeg plana i programa rada *Apoteke* čijom realizacijom *Apoteka* doprinosi implementaciji gorenavedenih strateških ciljeva i strateških planova.

### 3. PROGRAM RADA

*Program rada Apoteke* u narednoj 2021. godini obuhvata:

- Opće ciljeve programa
- Posebne/Operativne ciljeve
- Aktivnosti
- Mjere izvršenja
- Potrebne resurse

Programski ciljevi *Apoteke* proizilaze iz strateških ciljeva i planova

Da bi se ostvario cilj-sistem kvaliteta koji obuhvata kvalitet samog lijeka i sve aktivnosti i usluge koje mogu uticati na kvalitet, potrebno je:

1. razvijanje mehanizama za izvještavanje o neodgovarajućim rezultatima kontrole kvaliteta te sistem povlačenja lijeka iz upotrebe
2. sistem distribucije, izdavanja i skladištenja lijekova, rukovanja i čuvanja kako bi lijekovi bili kvalitetni i čime se kvalitet usluga podiže na viši nivo
3. jačanje komunikacije između apoteka i svih ostalih institucija u sistemu zdravstvene zaštite, a posebno međusobne saradnje između zdravstvenih radnika na primarnom nivou zdr. zaštite, sa ciljem obezbjeđivanja što kvalitetnije usluge koja se neposredno pruža pacijentu.
4. inteziviranje aktivnosti akreditacije apoteka od strane AKAZ-a
5. ostvarivanje intenzivne saradnje između doktora medicine, magistara farmacije, ministarstva i ostalih sudionika u sistemu zdravstvene zaštite.

#### 3.1 Poboľjšati sistema kvaliteta i sigurnosti lijekova

Glavni strateški cilj *Apoteke* je poboljšanje sistema kvaliteta i sigurnosti lijekova. Ovom cilju *Apoteka* će doprinijeti poboljšanjem kvaliteta i sigurnosti farmaceutskih usluga *Apoteke* i izgradnjom **unutrašnjeg sistema poboljšanja kvaliteta** koji će trajno održavati i unapređivati, a na temelju Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu (Sl. novine FBiH, broj 59/05, čl. 9. i 19.) (u daljnjem tekstu: Zakon) i Politike kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u FBiH, Federalno ministarstvo zdravstva, juli 2003. god. (u daljnjem tekstu: Politika), te na temelju tehničkih dokumenata koji su proizvedeni kroz projekte u zdravstvu.

Prema dokumentu Politike, a u skladu sa Zakonom i Odlukom o početku rada Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (Sl. Novine FBiH, broj 68/05) (u daljnjem tekstu: AKAZ), Vlada federacije BiH je obavezala sve relevantne aktere u zdravstvu da uvedu sisteme poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga. U tom smislu Akaz je

nadležni organ za obavljanje stručnih i s njima povezanih upravnih poslova u vezi poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite i ovlašten je da provodi akreditaciju u zdravstvu.

Zdravstvene ustanove treba da imaju zvanično usvojene strategije kvaliteta i upravljanja rizikom u pisanoj formi u kojoj su jasno navedene odgovornosti direktora, menadžmenta i zdravstvenih radnika i saradnika u vezi sa svim pitanjima kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga i mehanizmi za osiguranje i poboljšanje kvaliteta zdravstvenih usluga i sigurnosti pacijenata.

U okviru navedene politike i strategije *Apoteka* reguliše i ostvaruje poboljšanje sljedećih segmenata:

- učinkovito korištenje ljudskih, finansijskih i materijalnih resursa;
- procedure aktivnosti koje obezbjeđuju zaštitu i sigurnost ;
- profesionalna obuka i kontinuirana edukacija zdravstvenih radnika;
- koordinacija pružanja zdravstvenih/farmaceutskih usluga;
- jačanje uloge pacijenata i poštivanje njihovih prava.

Prioritet Programa Apoteke za 2021. godinu jeste :**unapređenje standarda sigurnosti i kvaliteta za apoteke**, propisanih od strane AKAZ-a.

Standardi obuhvaćeni ovim Programom su standardi za koje je nakon unutrašnje samoocjene organizacije *Apoteke* utvrđeno da ih treba unaprijediti ili dokumentovati.

U okviru *Programa* definisani su prioritetni opći programski ciljevi i aktivnosti *Apoteke*:

1. Osigurati ugodan i bezbjedan ambijent za zaposlene i korisnike usluga/pacijente
2. Unaprijediti upravljanje i rukovođenje Apotekom
3. Unaprijediti sigurnost usluge farmaceutskog tima
4. Povećati stepen sigurnosti, efikasnosti i kvalitete rada u *Apoteci* kroz upravljanje rizikom

Implementacija općih programskih ciljeva odvijaće se putem realizacije specifičnih/operativnih programskih ciljeva i aktivnosti *Apoteke* (Tabela br.3)

### 3.1.1 Osigurati ugodan i bezbjedan ambijent za zaposlene i korisnike usluga/pacijente

Tabela br.3: Specifični programski ciljevi i aktivnosti vezani za opći cilj br.1

Redni broj	Specifični cilj	Aktivnosti	Indikator rezultata	Resursi	Odgovoran	Rok za izvršenje
1	Kompletiranje elektronske baze podataka	-Obezbijediti u elektronskoj formi pristup relevantnim bazama podataka, člancima i literaturi neophodnim za pružanje kvalitetnih savijeta i kontinuiranu edukaciju zaposlenih -Napraviti spisak stručne literature i drugih stručnih izvora	Jednostavan pristup elektronskoj bazi podataka sa stručnim informacijama sa spiska stručne literature	Ljudski Finansijski IKT	Rukovodioci org.jedinica	1 godina kontinuirano
2.	Kompletiranje dokumentacije i evidencije	Uredno dokumentovanje i vođenje svih zakonom propisanih evidencija	Postojanje propisane dok. i evidencije	Lj, IKT	Farm. tim	1 godina kontinuirano

3.	Unapređenje sistema održavanja opreme i prostora	Servisiranje, baždaranje i znavljanje opreme, dokument. o održavanju; Izrada i pridržavanje pisane procedure hig.prostora i DDD	Sva oprema ima potrebnu dok. kao i dok. o korektivnom i preventivnom održavanju kalibraciji i nabavci; Postoji pisana procedura o održavanju hig.prostora -Svi zaposleni su upoznati s procedurom -Uredno vođenje evidencije -75% anketiranih pacijenata je zadovoljno	Lj,F	Rukovodioci Svi zaposleni	1 godina kontinuirano
4.	Uvođenje prakse evidencije o nabavkama i potrošnji lijekova	Na osnovu podataka Agencije za lijekove i medicinska sredstva BiH uvesti praksu vođenja evidencija o nabavkama i potrošnji lijekova	Usaglašenost evidencija sa članovima 26. i 29. Zakona o evidencijama u zdravstvu	Lj,IKT	Rukovodoci Far. tim	1 godina kontinuirano
5.	Unapređenje informacijskog sistema i informacijsko-komunikacijske tehnologije	Uvođenje baze podataka o stalnim njihovoj terapiji	Postoji baza podataka o stalnim pacijentima	Lj,IKT,F	Rukovodioci Farm.tim	1 godina kontinuirano
6.	Unapređenje zadovoljstva korisnika usluga	Anketiranje korisnika, Statistička obrada zadovoljstva korisnika Poduzimanje potrebnih aktivnosti nakon analize ankete, Analiza žalbi i komentara iz knjige utisaka	Stepen zadovoljstva korisnika različitim vrstama usluga: općim, interventnim i kongnitivnim, Evidencija poduzetih mjera po žalbama iz knjige utisaka	Lj,IKT	Rukovodioci Farm.tim	jednom godišnje

### 3.1.2 Unaprijediti rukovođenje i upravljanje *Apotekom*

Tabela br.4: Specifični programski ciljevi i aktivnosti vezani za opći cilj br .2

Redni broj	Specifični cilj	Aktivnosti	Indikator rezultata	Resursi	Odgovoran	Rok za izvršenje
1.	Unapređenje znanja i vještina rukovodioca	Kontinuirana eduk. iz zd. menadž.	Certifikat iz zd. menadž.	Lj,F	Rukovodilac	1 godina kontinuirano
2.	Kompletiranje politika i procedura za upravljanje radnim procesima	Donošenje internog akta/procedure za izradu procedura	Postoji interni akt/uputstvo za razvoj operativnih politika i procedura	Rukovodilac	Lj,IKT	1 godina kontinuirano
3.	Unapređenje upravljanja ljudskim resursima: 3.1 Zapošljavanje 3.2 Kompletiranje evidencija zaposlenih 3.3 Kontinuirana obuka zaposlenih 3.4 Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih	3.1 Izraditi proceduru zapošljavanja, Izraditi opis poslova za sve pozicije, 3.2 Urediti i uredno voditi evidencije i	3.1 Postoje procedure za zapošljav., uvođenje u posao i stručno osposobljavanje, Postoji opis svih poslova 3.2 Uredeni evidencije zaposlenih i lični	Rukovodilac	3.1 Lj,IKT 3.2	1 godina

	dosjee zaposlenih 3.3 Organizovanje internih tematskih predavanja u apoteci, Organizovanje savjetovanja za pacijente 3.4 Izraditi politike i procedure kojima se podstiče osoblje da izrazi svoje stavove po pitanju ostvarivanja prava i statusa, Izraditi politike i procedure za izjavljivanje prigovora i žalbi zaposlenih	dosjeii 3.3 Postoji plan edukacije i obuke svakog zaposlenog, Postoji lista održanih predavanja u <i>Apoteci</i> , Postoji zapisnik o održanom savjetovanju 3.4 Postoje dokumentirani intervjui/ upitnik i statistička obrada, Postoji knjiga prigovora i žalbi i uvid u odgovore	Šef administr.	Lj, IKT 3.3 Lj, IKT, F 3.4 Lj IKT, F	jednom godišnje kontinuirano
--	--	---	----------------	---	---------------------------------

### 3.1.3 Unaprijediti sigurnost usluge farmaceutskog tima

Tabela br.5: Specifični programski ciljevi i aktivnosti vezani za opći cilj br. 3

Redni broj	Specifični cilj	Aktivnosti	Indikator rezultata	Resursi	Odgovoran	Rok za izvršenje
1.	Unapređenje sigurnost sistema izdavanja lijekova	Obezbijediti mobilni tim, Izraditi pisanu proceduru izdavanja lijekova, Obezbijediti brošure za sve info. vezane za pacijente, Izraditi datirane i dokumentirane procedure postupanja u vezi žalbi pacijenata, Obezbijediti knjigu utisaka/žalbi za pacijente	Postoji pisana procedura izdavanja lijeka, Postoje informativne brošure za pacijente, Postoji pisana procedura o žalbenom postupku pacijenata, Broj žalbi od strane pacijenata, Postoje dokument. Mjere poduzete po žalbama pacijenata,	Lj, IKT, F	Rukovodilac Farm. tim	1 godina kontinuirano
2.	Unapređenje pridržavanja savjeta i uzimanja lijeka od strane pacijenata	Izraditi pisanu politiku za nepridržavanje savjeta od strane pacijenata	Postoji pisana politika za nepridržavanje savjeta od strane pacijenata, Postoje dokumentirane poduzete mjere za nepridržavanje savjeta	Lj, IKT	Farm. tim	1 godina kontinuirano

### 3.1.4 Povećati stepen sigurnosti efikasnosti i kvaliteta rada u *Apoteci* kroz upravljanje rizikom