

JAVNA USTANOVA „APOTEKE SARAJEVO“



**PROGRAM RADA I FINANSIJSKI PLAN JU „APOTEKE SARAJEVO“
ZA 2019. GODINU**

Sarajevo, Februara 2019. godine

1. UVOD	3
1.1. DJELATNOST (MISIJA I PRAVNI OKVIR)	3
1.1.1 Misija JUAS je:	3
1.1.2 Vizija JUAS je:	3
1.1.3 Vrijednosti JUAS su:	4
1.2. PRAVNI OKVIR:	4
1.3. OSNIVAČ JUAS	4
1.4. SJEDIŠTE JUAS	4
1.5. IDENTIFIKACIJSKI BROJ JUAS	4
1.6. RADNO VRIJEME JUAS	4
2. ORGANIZACIJA	9
2.1. PRIKAZ ORGANIZACIONE STRUKTURE	9
3. UPRAVLJAČKA STRUKTURA	9
4. PROSTOR	10
4.1. PROSTORNI KAPACITETI SA KOJIMA RASPOLAŽE JUAS	10
4.2. PROMJENE VEZANE ZA PROSTORNE KAPACITETE U PLANIRANOM PERIODU	13
4.3. PLANIRANA ULAGANJA U POSLOVNE PROSTORE	13
5. LJUDSKI RESURSI I RAZVOJ LJUDSKIH RESURSA	16
5.1. PLAN UKUPNOG BROJA ZAPOSLENIH PREMA STANOVANSTVU ZAPOSLENIH U TEKUĆOJ GODINI:	17
5.2. PLAN BROJA I STRUKTURA ZDRAVSTVENIH I NEZDRAVSTVENIH RADNIKA ZAPOSLENIH NA NEODREĐENO VRIJEME	17
5.3. PLAN BROJA I STRUKTURA ZDRAVSTVENIH I NEZDRAVSTVENIH RADNIKA ZAPOSLENIH NA ODREĐENO VRIJEME	19
5.4. EKSTERNA I INTERNA EDUKACIJA	20
6. OPREMA	21
7. DJELATNOST	21
7.1. SEKTOR FARMACIJE	21
7.1.1 Planirane aktivnosti Galenskog laboratorija „Galas“ u 2019. godini su:	22
7.2. PLANIRANE AKTIVNOSTI ODJELA MARKETINGA U 2019. GODINI SU:	23
7.3. SEKTOR ZA FINANSIJE I RAČUNOVODSTVO	27
7.4. OBRAČUN LIČNIH PRIMANJA	28
7.4.1 Izvještavanje	28
7.5. ODJEL FINANSIJA	28
7.5.1 Poslovni procesi koje će obavljati Odjeljenje finansija su:	28
7.5.2 Prometi i otvorene stavke, korespondencija sa poslovnim partnerima	28
7.5.3 Rabati	29
7.5.4 Izvještavanje	29
7.5.5 Analiza poslovnih procesa	29
7.5.6 Ulazna dokumentacija	29
7.6. ODJEL RAČUNOVODSTVA	30
7.6.1 Politike i procedure	30
7.6.2 Knjiženje poslovnih promjena	30
7.6.3 Izvještavanje	30
7.6.4 Plan službe finansija i računovodstva :	30
7.7. ODJEL IT PODRŠKE	31
7.8. SEKTOR ZA OPŠTE, PRAVNE I KADROVSKE POSLOVE	34
7.9. SEKTOR PODRŠKE	35

1. UVOD

1.1. Djelatnost (misija i pravni okvir)

Djelatnost Javne ustanove „Apoteke Sarajevo“ (u daljem tekstu: „JUAS“) je obavljanje apotekarske djelatnosti na primarnom nivou, što obuhvata sljedeće:

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

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

1.1.1 Misija JUAS je:

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

Temeljno načelo poslovanja JUAS je:

„KORISNICI NAŠIH USLUGA SU UVIJEK NA PRVOM MJESTU“

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

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

1.1.2 Vizija JUAS je:

- da ostane lider u apotekarskoj djelatnosti s najvećim tržišnim udjelom u oblasti prodaje farmaceutskih proizvoda;
- da prednjači u primjeni tehničko-tehnoloških rješenja i osavremenjavanja poslovanja, s ciljem

- da korisnik usluga i proizvoda bude zadovoljan stručnom i brzom uslugom u apotekama;
- da u oblasti proizvodnje vlastitih galenskih proizvoda zauzme značajano mjesto u Bosni i Hercegovini i da vlastite proizvode plasira na međunarodno tržište.

1.1.3 Vrijednosti JUAS su:

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

1.2. Pravni okvir:

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

1.3. Osnivač JUAS

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

1.4. Sjedište JUAS

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

1.5. Identifikacijski broj JUAS

4200280090003

1.6. Radno vrijeme JUAS

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

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

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

R.B.	Naziv poslovne jedinice	Organizacioni oblik	Adresa	Opština	Radno vrijeme radnim danom	Radno vrijeme subotom	Radno vrijeme nedjeljom
KANTONU SARAJEVO							
Dežurne apoteke							
1	Bašćaršija	apoteka	Obala Kulina Bana 40	Stari Grad	0-24	0-24	0-24
2	Marijin Dvor	apoteka	Maršala Tita 1	Centar	0-24	0-24	0-24
3	Novo Sarajevo	apoteka	Zmaja od Bosne 51	Novo Sarajevo	0-24	0-24	0-24
4	Hitna	ogranak	Kolodvorska 14	Novo Sarajevo	0-24	0-24	0-24
5	Dobrinja	apoteka	Salke Lagumdžije 15	Novi Grad	0-24	0-24	0-24
6	Ilidža	apoteka	Emira Bogunića – Čarlija 15	Ilidža	0-24	0-24	0-24
7	Hadžići	ogranak	Hadželi 84	Hadžići	0-24	0-24	0-24
8	Vogošća	apoteka	Igmanska 56	Vogošća	0-24	0-24	0-24
9	Ilijaš	apoteka	Hašima Spahića 23	Ilijaš	0-24	0-24	0-24
Ostale apoteke							
1	Bosna	apoteka	Zelenih beretki 81	Stari grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
2	Logavina	ogranak	Logavina do broja 25	Stari grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	/
3	Stari Grad	apoteka	Fra Grge Martića b.b	Stari grad	7,30 – 21,00 (lj) 20,00 (z)	9,00 – 21,00 (lj) 20,00 (z)	/
4	Sedrenik	ogranak	Sedrenik 85	Stari grad	Pon,uto,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	Gradačaćka 14a	Novi Grad	7,30 – 20,00	7,30 – 15,00	8,00 – 15,00
25	Rajlovac	ogranak	Rajlovačka cesta 41	Novi Grad	8,00 – 20,00	8,00 – 15,00	/

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

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

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

2. ORGANIZACIJA

2.1. Prikaz organizacione strukture

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

- glavne procese
- pomoćne procese i
- procese menadžmenta.

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

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
SEKTOR OPŠTIH, PRAVNIH I KADROVSKIH POSLOVA
Odjel opštih, pravnih i kadrovskih poslova
DIREKCIJA PODRŠKE

U planskom periodu, a u skladu politikom širenja mreže organizacionih jedinica, planira se osnivanje nove organizacione jedinice u Općini Ilijaš – Depo Mrakovo.

3. UPRAVLJAČKA STRUKTURA

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

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

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

4. PROSTOR

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

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

4.1. Prostorni kapaciteti sa kojima raspolaže JUAS

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

RB	Naziv organizacionog segmenta	Organizacioni oblik	Lokalitet (općina i adresa)	Kvadratura prostora (m ²)	Pravni status
1.	Uprava	Uprava i stručne službe	Aleja Bosne Srebrene bb	795,00	JU Studentski centar - zakup
2.	Odjel nabavke	Odjel nabavke	Bistrik Medresa 2	1.008,65	Vlasništvo JUAS
3.	Aerodromsko naselje	ogranak	Novi Grad Rudolf Rude Tomića 5	94,94	Općina Novi Grad - zakup
4.	Baščaršija	apoteka	Stari Grad Kulina Bana 40	148,81	Općina Stari Grad - zakup
5.	Bosna	apoteka	Stari Grad Zelenih beretki 81	211,67	Islamska zajednica u BiH – Rijaset - zakup
6.	Buća Potok	ogranak	Novi Grad Adema Buće 70	92,82	Općina Novi Grad - zakup
7.	Breka	ogranak	Himze Polovine b.b	99,93	Općina Centar – zakup
8.	Centralna apoteka	apoteka	M. Tita 40	360,30	Vlasništvo JUAS
9.	Centar	ogranak	Vrazova 11	71,00	Općina Centar – zakup
10.	Čengić Vila	apoteka	Novo Sarajevo Bul. M. Selimovića 21	232,79	Vlasništvo JUAS
11.	Dobrinja	apoteka	Novi Grad Salke Lagumdžije 15	222,12	Općina Novi Grad - zakup
12.	Grbavica	ogranak	Grbavička 14b	84,15	Općina Novo Sarajevo - zakup

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

			Trg. Međ. Prijatelj. 7		
27.	Novo Sarajevo	apoteka	Novo Sarajevo Zmaja od Bosne 51	150,42	Općina Novo Sarajevo - zakup
28.	Otoka	ogranak	Novi grad Gradačaka 14a	85,96	Općina Novi Grad - zakup
29.	Pofalići	ogranak	Novo Sarajevo Hamdije Čemerlića 7	73,54	Vlasništvo JUAS
30.	Pofalići Gornji	ogranak	Novo Sarajevo Humska 67	82,70	Državno vlasništvo – pravo korištenja
31.	Pozorište	ogranak	Centar Branilaca Sarajeva 21	78,45	ZOI 84 - zakup
32.	Rajlovac	ogranak	Novi Grad Rajlovačka cesta 41	76,01	TC Robot Rajlovac - zakup
33.	Saraj Polje	ogranak	Novi grad Mojmilska b.b	69,84	Državno vlasništvo – pravo korištenja
34.	Sedrenik	ogranak	Stari grad Sedrenik br. 85	75,23	Općina Stari Grad - zakup
35.	Skenderija	apoteka	Reisa Dž. Čauševića 4	142,0 4	Vakufska direkcija Sarajevo - zakup
36.	Srednje	ogranak	Ilijaš Srednje	59,30	Državno vlasništvo – pravo korištenja
37.	Stari Grad	apoteka	Stari Grad Trg fra Grge Martića bb	204,07	Općina Stari Grad - zakup
38.	Švrakino	ogranak	Novi grad Safeta Hadžića b.b	66,64	Općina Novi Grad - zakup
39.	Trnovo	depo	Trnovo	15,05	Državno vlasništvo – pravo korištenja
40.	Velešići	ogranak	Novo Sarajevo Mustafe Behmena 24a	62,46	Vlasništvo JUAS
41.	Vogošća	apoteka	Vogošća Igmanska 56	131,58	Državno vlasništvo – pravo korištenja
42.	Vratnik	ogranak	Mustafe Dovadžije 17	87,34	Vlasništvo JUAS
43.	Galenski laboratorij GALAS	laboratorij	Mustafe Pintola 1	197,82	Državno vlasništvo – pravo korištenja

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

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

4.2. Promjene vezane za prostorne kapacitete u planiranom periodu

U toku prvog kvartala 2019. godine, na inicijativu Općine Ilijaš i Mjesne zajednice Mrakovo, a uz prethodnu saglasnost Osnivača, planiramo osnovati novu organizacionu jedinicu u Mjesnoj zajednici Mrakovo. Za ovu potrebu Općina Ilijaš će nam ustupiti na korištenje bez naknade dio poslovnog prostora u Ambulanti porodične medicine Mrakovo, koji ispunjava sve uslove u pogledu prostora za obavljanje apotekarske djelatnosti.

4.3. Planirana ulaganja u poslovne prostore

Kapitalni projekti JUAS u 2019. godini su:

- adaptacija Apoteke Stari Grad na adresi Tgr fra Grge Martića bb
- sanacija poslovnih prostora (apoteka, ogranaka apoteka, depoa) u satavu JUAS-a na Kantonu Sarajevo

U 2019. godini JUAS planira izvršiti potpunu adaptaciju Apoteke Stari Grad na adresi Trg fra Grge Martića bb. U posljednjem kvartalu 2018. godine i Januaru 2019. godine pripremljena je projektna dokumentacija, proveden postupak javne nabavke i izabran izvođač radova. Radovi na adaptaciji će se izvoditi u periodu od 01.03. do 31.05.2019. godine

Ova apoteka će biti modernizovana po najsavremenijim standardima u apotekarstvu i organizovana na principu automatiziranog (robotiziranog) skladišta, kao što je i Centralna apoteka na adresi M. Tita br. 40., koja je adaptirana u 2018. godini.



Idejno rješenje Apoteke Stari Grad

Pored gore navedenog projekta, u toku 2019. godine JUAS planira niz građevinsko – zanatskih radova na sanaciji poslovnih prostora (apoteka) u sastavu JU „Apoteke Sarajevo“, na Kantonu Sarajevo. Obzirom da navedeni radovi ne predviđaju promjene prostornog plana i gabarita prostora, isti se smatraju zahvatom za koji ne treba građevinska dozvola.

U poslovne prostore (apoteke) u sastavu JU “Apoteke Sarajevo”, na Kantonu Sarajevo, nije bilo značajnijih ulaganja duži niz godina, izuzev Centralne apoteke na adresi M. Tita br. 40., koja je adaptirana u 2018. godini, te su zbog toga u lošem stanju i dobrim dijelom ne ispunjavanju sanitarno tehničke i higijenske uslove za obavljanje registrovane djelatnosti. Naime, fasade i stakleni portali su dotrajali i u lošem stanju, što se odražava na značajne gubitke toplotne energije i znatno uvećanje troškova grijanja i hlađenja poslovnih prostora, te time negativno utiču na zaštitu okoliša i životne sredine. Grejni sistemi (bojleri, instalacije, grejna tijela...) su dotrajali i u lošem stanju, usljed čega je ambijentalna temperatura u prostoru neodgovarajuća za čuvanje lijekova, a potrošnja energenata (električna energija, plin) je iznad standarda za te prostore. Elektro instalacije i instalacije slabe struje su dotrajale i neadekvatne, usljed čega je medicinska, a posebno informatička oprema izložena otkazivanju funkcije, što loše utiče na pružanje kvalitetne i blagovremene usluge našim pacijentima, a time i na cjelokupno poslovanje JUAS-a. Rasvjetna tijela koja su u upotrebi u JUAS-u su zastarjela, ne osiguravaju adekvatno osvjetljenje prostora, te značajno utječu na uvećanje troškova električne energije. Vodovodne i kanalizacione instalacije su dotrajale, zbog čega u određenom broju organizacionih jedinica dolazi do izliva vode, pa čak i fekalija.

Poslovni prostori u posljednjih 10 godina nisu krečeni, loše utiče na higijensko tehničke uslove definisane u zdravstvu i stvaraju negativnu sliku korisnicima naših usluga.

U sklopu sanacije poslovnih prostora planirani su sljedeći radovi:

- utopljavanje fasada i zamjena staklenih portala;
- sanacija sistema za grijanja/hlađenje;
- sanacija elektro instalacija;
- sanacija rasvjetnih tijel;
- sanacija vodovodnih i kanalizacionih instalacija;
- krečenje unutrašnjih zidova.

Ciljevi projekta sanacije poslovnih prostora su:

- unapređenje farmaceutske usluge u skladu sa savremenim standardima i dobrom apotekarskom praksom (DAP);
- sveobuhvatna, kontinuirana i dostupna farmaceutska usluga na teritoriji cijelog Kantona Sarajevo pod jednakim uslovima za sve korisnike naših usluga;
- ekonomičnije poslovanje u cilju povećanja profitabilnosti.

Dio sredstava za gore navedene radove, biti će obezbijeđen iz Budžeta Kantona Sarajevo za 2019. godinu, u kome je planirano 700.000,00 KM za sanaciju apoteka i proširenje Galenskog laboratorija Galas, a preostala sredstva iz kreditnog zaduženja JUAS-a.

5. LJUDSKI RESURSI I RAZVOJ LJUDSKIH RESURSA

Radnici JUAS-a predstavljaju jednu od njenih najvećih vrijednosti. Planovi iz ljudskih resursa su usklađeni sa politikom, strategijom i organizacijom rada u JUAS-u. Strategija i politika iz oblasti ljudskih resursa JUAS obuhvata adekvatno upravljanje ljudskim resursima kroz selekciju koja podrazumijeva proces procjenjivanja i zapošljavanja najkvalifikovanijih iz oblasti farmaceutske djelatnosti. Prioritet upravljanja ljudskim resursima je stavljanje u funkciju znanja i vještina uposlenih kroz timski rad. Jedan od najtežih ali i najizazovnijih zadataka menadžmenta u planskom periodu ogledati će se kroz obezbjeđivanje optimalnog broja i strukture radnika, ali istovremeno i potebe JUAS-a za stalnim unapređenjem kvaliteta usluge i unapređenja poslovanja. Kadrovska politika JUAS-a obuhvata priliv i odliv radnika, raspoređivanje radnika na radna mjesta, formiranje komisija, radnih grupa i timova.

U JUAS-u se obavlja veliki broj poslova koji su različiti po obimu složenosti odgovornosti i potrebnom vremenu za njihovo izvršavanje. Za obavljanje svih poslova koji su u djelokrugu rada JUAS-a, potreban je odgovarajući broj izvršioca odgovarajuće strukture i kvalifikacije.

Na dan 31.12.2018. godine u JUAS-u je bilo zaposleno 436 radnika, od čega:

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

Zbog značajnog procenta odsutnosti radnika sa posla uslijed bolovanja kao najčešćeg vida odsutnosti (u strukturi bolovanja prednjači porodijsko odsustvo, obzirom 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 organizacionih jedinica 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.

Da bi se svi postavljeni planovi ostvarili, JUAS planira nastaviti sa sprovođenjem adekvatne kadrovske politike, koja će se sastojati od raspoređivanja i optimalnog upošljavanja radnika.

U cilju prevazilaženja problema nedostatka kadra, JUAS u 2019. godini planira uposliti nove radnike, i to:

- magistara farmacije - 5.
- farmaceutskih tehničara -5.

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

U 2019. godini JUAS planira nastaviti sa društveno odgovornom politikom zapošljavanja mladih osoba, koje 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.

5.1. Plan ukupnog broja zaposlenih prema statusu zaposlenja u tekućoj godini:

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

5.2. Plan broja i struktura zdravstvenih i nezdravstvenih radnika zaposlenih na neodređeno vrijeme

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

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

5.3. Plan broja i struktura zdravstvenih i nezdravstvenih radnika zaposlenih na određeno vrijeme

	Zaposlenici ukupno	Magistri farmacije	Magistri farmacije sa	Magistri farmacije naučni steno doktor nauka sa spec	Magistri farmacije naučni steno magistar nauka	Magistri farm. naučni stepen magistar nauka sa spec.	Farm. tehničari	Nezdravstveni kadar naučni	Nezdravstveni kadar VSS	Nezdravstveni kadar SSS	Nezdravstveni kadar NSS
Samostalni odjel IT podrške	1								1		
Sektor farmacije	5	1					3		1		
Sektor finansija i računovodstva	3								3		
Direkcija podrške	5									1	4
UKUPNO	14	1					3		5	1	4
Organizacione jedinice-Apoteke SA Kanton											
Apoteka Aerodromsko naselje											
Apoteka Bašćaršija	3	3									
Apoteka Bosna	2	1					1				
Apoteka Breka	1						1				
Apoteka Buća potok											
Apoteka Centar	3	1					2				
Apoteka-Ogranak Centar	2	2									
Apoteka Čengić Vila											
Apoteka Dobrinja	3	1					2				
Apoteka Grbavica											
Apoteka Hadžići	6	5					1				
Ogranak Hitna	2	2									
Ogranak Hrasnica											
Apoteka Ilidža	7	4					3				
Ogranak Impotanne											
Apoteka Ilijaš	4	3					1				
Ogranak Kobilja glava	1						1				
Apoteka Kovačići	1						1				
Apoteka Koševo	1						1				
Apoteka Koševsko brdo											
Ogranak Logavina											
Apoteka Marijin dvor	5	2					3				
Apoteka Mejtaš											
Apoteka Novo Sarajevo	1	1									
Apoteka Novi grad											
Apoteka Otoka											
Ogranak Pofalići											
Ogranak Gornji Pofalići											
Apoteka Pozorište											
Ogranak Rajlovac											

Ogranak Saraj polje											
Apoteka Sedrenik											
Apoteka Skenderija	1	1									
Ogranak Srednje											
Apoteka Stari grad	2	1					1				
Ogranak Švrakino											
Depo Trnovo											
Ogranak Velešići											
Apoteka Vogošća	4	2					2				
Ogranak Vratnik											
Ukupno Sa Kanton	49	29					20				
Organizacione jedinice-Apoteke Ze-Do Kanton											
Ogranak Olovo 1, Olovo 2 i Careva čuprija	1						1				
Ogranak Vareš											
Ukupno Ze-Do Kanton	1						1				

Što se tiče plana penzionisanja u 2019. godini, uslove za penzionisanje ipunit će 7 radnika.

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

5.4. Eksterna i interna edukacija

a) 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, po potrebi i drugih fakulteta.

b) 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“.

6. OPREMA

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

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

U cilju proširenja i modernizacije Galenskog laboratorija Galas, planirana je nabavka nove opreme za koju su obezbijedena sredstva iz Budžeta Kantona Sarajevo za 2019. godinu.

7. DJELATNOST

7.1. Sektor farmacije

Sektor farmacije, u skladu sa ciljevima razvoja JUAS-a, namjerava u planskom periodu proširiti dostupnost svojih usluga, ostvariti nove poslovne poduhvate i poboljšati uspješnost cjelokupnog poslovanja.

Rast tržišta iz djelatnosti JUAS je stalan iz godine u godinu i proističe iz stalnog unapređenja kvaliteta i asortimana usluga i proizvoda, stručnosti menadžmenta, kao i povezivanja sa širom društvenom zajednicom kroz permanentnu edukaciju stanovništva o preventivi bolesti, promociji i njezi zdravlja, odnosno poboljšanju zdravstvene kulture.

U svrhu unapređenja poslovanja JUAS-a i zadovoljena potreba pacijenata, Sektor farmacije u 2019. godini namjerava se fokusirati na slijedeće projekte:

- povećanje udjela komercijalnog segmenta prodaje u ukupnoj prodaji JUAS-a za 4 % u odnosu na 2018. godinu;
- preuzimanje većeg učešća u tržištu recepata na oba kantona na kojima posluje za 5% u odnosu na 2018. godinu;
- povećanje zadovoljstva korisnika pruženom uslugom u apoteci, kao i kvalitetom magistralnih i galenskih preparata, u skladu sa principima Dobre apotekarske prakse (DAP) i Dobre proizvođačke prakse (DPP);
- povećanje prodaje vlastitih galenskih i magistralnih proizvoda za 14,50 % u odnosu na 2018. godinu;
- afirmacija farmaceutske djelatnosti kroz kvalitetan marketing, promotivne marketinške aktivnosti - korporativne, GALAS;
- uvođenje novih usluga za pacijente, a prije svega usko specijaliziranih prodajnih mjesta, koja će zadovoljavati specifične potrebe kupaca;
- praćenje savremenih dostignuća u oblasti farmacije;

- kontinuirano proširenje i osiguranje optimalnog asortimana lijekova i medicinskih pomagala;
- promocija zdravlja i prevencija bolesti koja se ostvaruje edukacijom i savjetovanjem pacijenata o pravilnim životnim navikama, pravilnoj upotrebi lijekova i sl.;
- praćenje najnovijih farmakoterapijskih mjera i pristupa preko kontinuirane edukacije zaposlenih u skladu sa modernim kompetencijama, kao i pružanje najnovijih, tačnih i objektivnih informacija drugim zdravstvenim radnicima i građanima;
- smanjenje troškova poslovanja;
- unapređenje svih vidova eksterne i interne komunikacije;
- održanje liderske pozicije u struci.

Godišnji plan Sektora farmacije obuhvata plan realizacije lijekova sa Liste lijekova koji se izdaju na teret ZZO, 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 2019. godini. Detaljno se analizirala pozicija svake organizacione jedinice, kako lokacijski, tako i sa njenim udjelom i učešćem u cjelokupnom tržištu. 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, usaglašene su mogućnosti plasmana uz prijedloge novih aktivnosti kako bi se planirani zadaci ostvarili.

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 JUAS vršiti će se na kvartalnom nivou.

JUAS će i u 2019. godini, a u cilju što bolje snabdjevenosti građana sa neophodnim lijekovima, nastaviti sa interventnim uvozom gotovih lijekova. Interventni uvoz podrazumjeva nabavku gotovog lijeka koji nema dozvolu za stavljanje lijeka u promet u BiH. Gotov lijek koji nema dozvolu za stavljanje u promet u Bosni i Hercegovini može se uvoziti samo ako je riječ o hitnoj, medicinski opravdanoj potrebi koju utvrđuju nadležna entitetska ministarstva zdravlja i pod uvjetom da se u Bosni i Hercegovini ne nalazi gotov lijek istog internacionalnog nezaštićenog naziva koji ima dozvolu za stavljanje lijeka u promet.

Također, prateći potrebe pacijenata i ljekara, JUAS je inicirala uvođenje nekolicine portfolio-a dijetetskih proizvoda na tržište BiH. Plan u 2019. godini je nastaviti ove aktivnosti, te iste proširiti.

7.1.1 Planirane aktivnosti Galenskog laboratorija „Galas“ u 2019. godini su:

- realizacija plana proizvodnje, 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 EU;
- proizvodnja i plasiranje na tržište cc 269.100 komada gotovih proizvoda, od čega 172.500 iz grupe galenskih lijekova, kozmetike, kozmetike sa posebnom namjenom i 96.600 iz grupe monokomponentnih i višekomponentnih čajeva;
- unaprijediti kvalitet postojećih formulacija;
- implementirati standarde ISO 27001:2015, HACCAP, ISO 22716 HALAL;
- 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 BiH u pogledu vanjske kontrole kvaliteta svih proizvoda iz proizvodnog portfolija „Galas“ -a;

Tokom 2019. godine nastaviti će se sa pružanjem usluga za screening mjerenje nivoa glukoze u krvi, kao i screening mjerenje koncentracije holesterola i triglicerida u krvi, u svrhu prevencije vodećih metaboličkih bolesti današnjice. Korisnici naših usluga će i dalje imati mogućnost u apotekama provjeriti BMI, vitaminsko-mineralni status, stanje i tip kože, gustoću kostiju, kao i određivanje starosti krvnih sudova.

Kroz postojeća dijabetološka savetovališta u apotekama planiramo značajno povećati svoju ulogu u cilju promocije zdravlja i prevencije bolesti. Rad savjetovaništa u 2019. godini planira se proširiti na veći broj organizacionih jedinica, kao i otvoriti nova savjetovaništa za nutricionizam.

JUAS će posebnu pažnju posvetiti usavršavanju i osposobljavanju zaposlenih putem stručnih seminara i obuke za implementaciju i obrazovanje uspostavljenog sistema kvaliteta, što predstavlja siguran put za poboljšanje sistema poslovanja, kako bismo bili u mogućnosti ispuniti sva očekivanja naših pacijenata.

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

7.2. Planirane aktivnosti Odjela marketinga u 2019. godini su:

- sprovođenje miksa marketinških aktivnosti koristeći („Marketing planom 2019.“) razrađenu strategiju višestruke segmentacije - orijentacijom na nekoliko tržišnih niša, sa ciljem da obuhvatimo sve segmente pacijenata/kupaca u isto vrijeme;
- intenzivno oglašavanje putem društvenih mreža sa pojačanim sponzorisanim objavama, jačajući na taj način svijest o značaju preventivnog djelovanja u sprječavanju nastanka bolesti, u provođenju zdravih životnih navika i zdrave ishrane, pokazujući na taj način stalnu brigu o našoj široj zajednici, kao društveno odgovorna ustanova;
- nastaviti i intenzivirati obilježavanje značajnih dana u zdravstvu - sa ciljem jačanja svijesti o značaju zdravlja i prevencije od nastanka bolesti;
- povećanje broja pratitelja na društvenim mrežama za 100%, kao i povećanje interakcije na istim;
- u fokus marketinških aktivnosti staviti promociju zdravlja i prevenciju nastanka bolesti, jačajući profesionalnu ulogu farmaceuta, sa akcentom da naše stručno osoblje radi sa pacijentima i za pacijente sa ciljem adekvatnog provođenja farmakoterapije;
- kroz niz sinhronizovanih marketinških aktivnosti 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, sa stalnom težnjom da se nadmaše iste;
- uvođenje, za JUAS novog vida oglašavanja - outdoor oglašavanje, i intenziviranje istog;
- redizajniranje kompletnog postojećeg promotivnog materijala;
- kompletan redizajn web stranice www.apoteke-sarajevo.ba;
- provođenje svih marketinških aktivnosti za obilježavanje „Dana sa Apotekama Sarajevo“ koji će se održavati kvartalno, po unaprijed definisanim terminima;
- provođenje svih marketinških aktivnosti za intenziviranje promocije osnovnih konkurentskih prednosti JUAS – Dežurne apoteke i Call centar;
- provođenje svih potrebnih marketinških aktivnosti podrške, izrade dizajna i promovisanja rekonstrukcije i adaptacije prodajnih jedinica;
- promjena koncepta stručno informativnog glasila Apotekar, kao i otvaranje istog prema široj javnosti;
- provođenje miksa marketinških aktivnosti za širenje distributivne mreže Galas linije proizvoda;
- provođenje marketinških aktivnosti podrške uvođenju novih proizvoda u Galas asortiman;
- marketinške aktivnosti za adekvatno plasiranje i promociju novih proizvoda u Galas asortimanu.

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

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 2019. godini planira sljedeće aktivnosti:

- edukacija uposlenika Call centra te implementaciju modernih koncepata zdravstvenih usluga ovog tipa;
- uspostava web prodaje sa posebnim naglaskom na domaći brend “Galas”;
- mogućnost izrade govornog automata (IVR) prema potrebama pacijenta/kupca;
- uspostavljanje “Online” farmaceuta putem web stranice JU “Apoteka Sarajevo”.

Dakle, plan je napraviti jedan interaktivni koncept korporativnog web-site-a, a koji će doprinijeti jačoj komunikaciji sa građanima i poslovnim partnerima, te u prvi plan staviti dostupnost farmaceuta kroz ovaj vid komunikacije.

Sektor farmacije planira i dalje kontinuirano raditi na unapređenju saradnje sa svim učesnicima u lancu prometa lijekova, od proizvođača i veletrgovlja, do ljekara i drugih zdravstvenih radnika i ustanova, inspekcijom službama kao i predstavnicima institucija vezanih za zdravstvenu farmaceutsku djelatnost.

Glavne okosnice rada Odjela za nabavku i distribuciju lijekova i druge robe tokom 2019. godine će biti:

- optimiziranje zaliha i lagera na nivou JUAS-a;
- planiranje i nabavka robe u skladu sa definisanom poslovnom politikom JUAS-a.

Za 2019. 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 zadržavanje rokova. Direktnim povratima prema dobavljačima optimiziraju se zalihe na nivou JUAS-a i smanjuje mogućnost

otpisa lijekova i ostale robe. Kontinuirano se radi praćenje i kontrolisanje otpremnica i funkcionisanje virtualnog skladišta, kao i razne vrste aktivnosti kroz poslovne jedinice, čime se smanjuje eventualni otpis kao i eksterne nabavke prema dobavljačima, a sve u cilju optimiziranja zaliha i lagera na nivou JUAS-a.

JUAS je prihvatila politiku kvaliteta kojom se obavezuje da će primjenjivati, razvijati i unaprijeđivati uspostavljeni sistem upravljanja kvalitetom. Ustrojavanje sistema upravljanja kvalitetom, utemeljeno je na standardima i smjernicama Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH, Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i drugim relevantnim zakonima i podzakonskim aktima, te standardima (normama) koje treba integrirati u jedinstven sistem.

U 2019. 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);*

Poboljšanja u ovom segmentu planiramo prvenstveno putem revizije/izrade i implementacije poslovnika kvaliteta, odnosno krovnih standardnih operativnih procedura za poslovne procese koji se obavljaju u JUAS-u, prilagođavajući ih aktima JUAS-a i eventualnim promjenama u legislativi, te uvođenje elektronskog sistema za upravljanja dokumentacijom, na bazi snimljenih poslovnih procesa.

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

- *Jačanje interne komunikacije*

Posebnu pažnju ćemo posvetiti jačanju interne komunikacije na svim nivoima i u tu svrhu se planira revizija intraneta JUAS-a.

- *Planiranje, provođenje, nadzor nad usaglašenošću sistema - uspostavljanje standarda Kvaliteta za apoteke*

Intenzivirati praksu vođenja zapisa i spoznaja u vezi s kompiliranim podacima.

- *Planska, koordinirana provedba internih audita implementiranih standarda*

- sigurnost i kvalitet farmaceutske usluge u apoteci - provjera dosljednosti provođenja Standarda sigurnosti i kvaliteta za apoteke za sve vezane procese/sluzbe/odjele (AKAZ);
- sigurnost i kvalitet farmaceutske usluge u apoteci - provjera statusa uvođenja standarda u apoteke- priprema za certifikaciju preostalih apoteka (10);

- sigurnost i kvalitet farmaceutske usluge u apoteci - provjera statusa uvođenja standarda u apoteke- priprema za recertifikaciju apoteka (15);
- provjera dosljednosti poštivanja GMP, GLP, GDP u procesu proizvodnje i kontrole vlastitih proizvoda, a u svrhu dosljednosti sigurne i efikasne farmaceutske usluge/proizvoda;

- *Korektivne i preventivne mjere*

Kroz kontinuirano praćenje pravilnosti funkcionisanja sistema kvaliteta, uočavat će se određene neusklađenosti koje se kroz korektivne mjere otklanjaju i unaprijeđuje kvalitet proizvoda/usluge. U nedovršenim korektivnim mjerama, kao i mjerama prevencije za neusklađenost sistema kvaliteta su:

- informatizacija dokumentacije povezane s sistemom upravljanja kvalitetom na nivou JUAS-a;
- provođenje sistematskog pregleda uposlenika;
- provođenja obuke iz prve pomoći;
- nabavka data logger-a;
- baždarenje Hg-termometara;
- zbrinjavanje farmaceutskog, hemijskog otpada;
- održavanje apoteka (krečenje, popravke i sl.);
- nabavka mobilnog agregata;
- obezbjeđenje kutka (prostorije) za povjerljive razgovore;
- razvijanje baze podataka o pacijentima (elektronski karton pacijenata) i njihovoj terapiji;
- Pravilnik o uspostavi sistema sigurnosti i kvaliteta u JUAS;
- plan edukacije i obuke za svakog uposlenika;
- Održavanje savjetovanja za pacijente sa naznačenim faktorima rizika (HPT, hiperlipidemija, diabetes, pušenje, pretilnost i sl.);
- obezbjeđenje komunikacija s osobama s invaliditetom;
- planirana sredstva za upravljanje rizikom;
- evidencija o profesionalnim bolestima;

Vršit će se praćenje realizacije korektivnih mjera, odnosno upravljati rizicima.

- *Upravljanje rizikom*

Upravljanje rizikom na nivou JUAS-a kroz identifikaciju rizika, procjenu, analizu, korektivne i preventivne mjere na nivou JUAS-a sve pretpostavljeno predviđeno legislativnim okvirom zaštite na radu (kontrola infekcija, zaštita na radu i protivpožarna zaštita, zaštita okoliša, upravljanje otpadom), sakupljanje i razmatranje na nivou JUAS-a kroz izradu Godišnjeg plana rizika i periodično praćenje realizacije na svim nivoima organizacije.

- *Upravljanje otpadom*

U okviru uspostavljenog sistema upravljanja farmaceutskim otpadom zbrinut ćemo sav farmaceutski otpad koji je nastao u procesu našeg rada u toku 2018. godine i u toku 2019. 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.

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

U 2019. godini ćemo poraditi na farmaceutskoj izvrsnosti s ciljem pružanja najbolje farmaceutske usluge građanima, 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 izvještavanje o prigovorima pacijenata;
 - sistematsko praćenje reklamacija;
 - prikupljanje, analiziranje i evaluacija nepoželjnih događaja, incidenata,
 - (ne)terapijska ispitivanja vlastitih preparata.
- *Saradnja s vanjskim konsultantskim i certifikacijskim ustanovama i koordinacija eksternih audita*

U 2019. godini potrebno će biti obnoviti pregovore s Agencijom za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu Federacije BiH, a u vezi sa:

- a) Obnovom certifikacije za 15 apoteka, s preporukom za akreditaciju
- b) nastavkom certifikacije treće grupe apoteka (10).

Po potrebi saradnja s ALMBIH

- Saradnja s konsultantskim kućama i ekspertima vezano za standarde koji su neophodni za validan sistem kvaliteta.
- *Izvještavanje o kvalitetu*
 - izvještavanje u JUAS-u (periodično i godišnje)
 - izvještavanje van JUAS-a (AKAZ o obaveznim indikatorima, zavod za statistiku, Ministarstvo zdravstva i dr.).

7.3. 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 JUAS-a, 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.

Sektor za finansije i računovodstvo će i u 2019. godini u svome radu primjenjivati Zakon o računovodstvu i Međunarodne standarde finansijskog izvještavanja. Sistem na koje su oslonjene finansije i računovodstvo je Microsoft Dynamics NAV. Microsoft Dynamics NAV omogućava menadžmentu organizacije da dobija potpuni pregled informacija neophodnih za poslovno odlučivanje, dok se zaposlenima omogućava brži i jednostavniji rad uz prekonfigurisane i standardizovane poslovne procese.

7.4. Obračun ličnih primanja

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

- vrši 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 finansijama i računovodstvu i pravu

7.4.1 Izvještavanje

- 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.

7.5. 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 pripadaju oblasti finansija.

7.5.1 Poslovni procesi koje će obavljati Odjeljenje finansija su:

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

7.5.2 Prometi i otvorene stavke, korespondencija 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.

7.5.3 Rabati

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

7.5.4 Izvještavanje

- 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

7.5.5 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.

7.5.6 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.

7.6. 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.

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

7.6.1 Politike i procedure

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

7.6.2 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;

7.6.3 Izvještavanje

- 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 Odjela računovodstva te će biti u fokusu i u narednom periodu.

7.6.4 Plan službe finansija i računovodstva :

- uraditi edukaciju za kontrolu porcedura ISO - standarda
- uraditi edukaciju za bolje izvještavanje na polju plana i analize poslovanja
- sa odjelom IT službe raditi da izvještaji budu automatizirani.

7.7. Odjel IT podrške

U toku planske 2019. godine, 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 2018. godini, tokom 2019. godine 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 i podrška radu novom, efikasnijem informacionom sistemu, koji je u JUAS u produktivnom radu od početka 2018. 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 održavanju 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, 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 prethodne dvije godine i koje će se dešavati tokom 2019. godine.

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:

- unapređenje serverskog backup rješenja;
- nabavka, instalacija i konfiguracija Cisco router-a;
- implementacija naprednih funkcionalnosti rack-mounted UPS-a.

Novi projekti koje će odjel IT podrške realizirati tokom 2019. godine će poslovanje Ustanove podići na još veću razinu, omogućavajući bolju zaštitu sistema, brži i jednostavniji pristup informacijama - pogotovo top i middle management-u, efikasniji rad informacionog sistema korisnicima istog, te dodatne usluge kupcima (pacijentima) JUAS.

Projekti koji će se realizirati u 2019. godini su:

- implementacija druge faze efikasnijeg ERP-a;
- implementacija kontakt centra;
- implementacija prve faze DMS sistema;
- integracija apotekarskog programskog rješenja sa eksternim izvorima, te unapređenje postojećih i nove funkcionalnosti;
- unapređenje IT infrastrukture;
- novi servisi.

Implementacija druge faze projekta „Reinžinjeringa poslovnih procesa“ je zbog brojnih nepovoljnih okolnosti, kako sa strane implementatora sistema, tako i sa strane JUAS prolongirana za prvo polugodište 2019. 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 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 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 dodavanja 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.

U planskom periodu odjel IT podrške planira implementirati kontakt centar rješenje, prvenstveno zbog rješavanja problema dostupnosti call centra, te stvaranja optimalnih uslova za rad call centra. Rješenje koje se planira implementirati obuhvata implementaciju kontaktnog centra, baziranog na IP

prenosnim mrežama. Isto se sastoji od virtuelizacijske serverske infrastrukture neophodne za instalaciju svih servera kontaktnog centra (CUCM, UCCX), voice gateway-a i licenci za agente kontaktnog centra.

Kompletno rješenje će se sastojati od ljeđećih hardverskih i softverskih komponenti:

- BE6k – Business Edition 6000 (Virtualizirani hardver kao resurs za instalaciju svih neophodnih serverskih komponenti)
- CUCM – Cisco Unified Communication Manager (IP telefonska centrala)
- UCCX – Unified Contact Center Express (server kontaktnog centra)
- Voice Gateway – Sistem za povezivanje na javnu telefonsku mrežu
- CCX Enhanced Seat – licence za agente kontaktnog centra

Tokom 2019. godine planirana je implementacija prve faze Document management sistema (protokol dio) koji će JUAS osigurati potpuno novi nivo poslovanja, između ostalog karakterističnog kao:

- okruženje bez papira – korištenje tvrdih kopija treba biti stvar prošlosti, a organizacija postati okruženja bez papira i sa više brige za okoliš;
- pouzdana tehnologija – prihvatanje sistema u potpunosti će osigurati da se više ništa ne izgubi, te da će vrijeme i energija dosad utrošena na zamarajuće aktivnosti biti investirana drugdje.
- Istinski organizovana – krajni rezultat korištenja ovakvog sistema je da naš sadržaj raditi za nas, a nikako obratno.
-

Tokom 2019. godine planirana je integracija apotekarskog programskog rješenja eApoteka sa eksternim aplikacijama (izvorima), i to:

- B2B servis prema dobavljačima;
- Interface prema Navision CRM i PowerBI;
- unapređenje interface-a prema automatiziranom skladištu.

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.

Tokom drugog i trećeg kvartala 2019. 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.

U drugom kvartalu 2019. godine, planirano je unapređenje interface-a između apotekarskog programskog rješenja i sistema za upravljanje i nadzor automatiziranog skladišta. Putem realizirane integracije iz eApoteke je omogućena isporuka lijekova i ostale robe iz automatiziranog skladišta putem konvejskih transportnih sistema do receptura. Unapređenje koje je planirano će za razliku od dosadašnje middleware aplikacije funkcionisati kao servis, što će omogućiti znatno stabilniji i pouzdaniji rad ove bitne komponente ukupnog sistema.

Nove funkcionalnosti koje će tokom planske 2019. godine biti realizovane u apotekarskom programskom rješenju su:

- unapređenje posudbi pacijentima,
- unapređenje sistema fiskalizacije recepata prelaskom na komunikaciju putem baze podataka umjesto dosadašnje komunikacije putem file-ova,

- unificiranje sastavnica magistralnih i galenskih pripravak

Brojne tehnološke promjene, i implementacija novih i modernih IT rješenja tokom prethodne i tokom 2019. godine, neminovno za sobom povlače i odgovarajuće infrastrukturne promjene i unapređenja. Pomenute promjene i unapređenja najviše se ogledaju kroz:

- redundantni servisi i backup-i sa ciljem povećanja sigurnosti sistema
- unapređenje VLAN infrastrukture u Direkciji i izoliranje servera od ostatka LAN-a

Tokom 2019. godine odjel IT podrške planira implementirati i unaprijediti niz servisa koji će u značajnoj mjeri olakšati, unaprijediti, standardizirati i obogatiti svakodnevne kancelarijske poslove novim naprednim funkcionalnostima. Neki od najznačajnijih su:

- Napredne funkcionalnosti Office 365
- SharePoint portal

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.

Tokom 2019. godine odjel IT podrške planira implementirati i educirati korisnike za korištenje značajnog broja naprednih funkcionalnosti koje će dodatno unaprijediti rad korisnika na ovaj platformi 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.

U cilju sveobuhvatne i konzistentne primjene tokom 2018. godine implementiranih ISO 9001 i 27001 standarda, odjel IT podrške će u planskoj 2019. godini raditi na reviziji i unapređenju pisanih procedura i uputstva za sve poslovne procese koji se odvijaju unutar odjela.

Tokom 2018. godine, odjel IT podrške je zanovio najveći dio iznimno zastarjele računarske opreme u apotekama. Pored završetka dijela preostale zastarjele opreme, tokom 2019. godine će fokus u hardverskom segmetu poslova odjela IT podrške biti:

Fiskalni printeri koji u najvećem broju apoteka nisu završavani od početka primjene Zakona o fiskalnim sistemima od 2009. godine će, što zbog svoje dotrajalosti i izrabljenosti, što zbog ograničenog broja ispisa dnevnih izvještaja koji se navršava u posljednjem kvartalu 2019. godine biti predmetom završetka.

Rekonstrukcija 10 LAN-ova u apotekama

7.8. Sektor za opšte, pravne i kadrovske poslove

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

- priprema nacrtu 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 vršenje djelatnosti JUAS;
- uknjižba poslovnih prostora na kojima JUAS 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 dosjea 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

Također, Odjel za opšte, pravne i kadrovske 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

Pored prethodno navedenih procesa rada u prvom kvartalu 2019. godine bit će usklađen Pravilnik o radu s izmjenama i dopunama Zakona o radu u Federaciji BiH, a iz čega shodno zakonskim propisima proizilazi i obaveza usklađivanja ugovora o radu za sve radnike u JUAS-a.

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

- izrada Plana javnih nabavki za 2019. 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.

7.9. Sektor podrške

U toku 2019. godine, Sektor podrške će, pored svojih redovnih aktivnosti, posebnu pažnju posvećivati realizaciji projekata sanacije i adaptacije apoteka, provođenju i nadzoru nad DD mjerama, kvalifikaciji

laboratorijske opreme, održavanju medicinske i nemedicinske opreme, vršiti permanentnu kontrolu ispravnosti rada sistema vatrodojave, plinodojave, elektronske zaštite objekata, protivprovale itd.