

ЈЗУ "АПOTEKA ШАМАЦ"
Краља А. Карађорђевића бб
Ш А М А Ц
Број:32/2016

ПЛАН РАДА И ПОСЛОВАЊА
ЈЗУ "АПOTEKA ШАМАЦ" У ПОСЛОВНОЈ
2016. ГОДИНИ

март 2016. године

ПЛАН РАДА И ПОСЛОВАЊА ЈЗУ „АПOTEKA ШАМАЦ " У ПОСЛОВНОЈ 2016. ГОДИНИ

ЈЗУ „Апотека Шамац" развија и унапређује поступке рада у области фармацеутске здравствене заштите, дајући предност промоцији здравља, превенцији болести и здравственом васпитању грађана, безбједности корисника услуга и запослених, омогућавајући појединцу, групи и заједници да активно учествује у томе.

Суштина фармацеутско-здравствене дјелатности јесте снабдијевање становништва лијековима и медицинским средствима, биљним производима, дијететским производима, предметима опште употребе и другим производима значајним за здравље људи. У вези са основном дјелатношћу у 2016. години задатак је обезбиједити континуирано и квалитетно снабдијевање и издавање лијекова на рецепт и без рецепта (ОТЦ препарати) уз пружање потребних информација, упутстава и савјета.

Унапређење фармацеутске здравствене заштите подразумијеваће:

- обезбјеђивање правилне самомедијације болесника што подразумијева употребу квалитетних, ефикасних, сигурних, одобрених ОТЦ препарата који се примјењују према упутству и уз правилан савјет стручне особе,
- утицај на рационално прописивање и употребу лијекова,
- унапређивање здравља и спречавање болести што не подразумијева само пружање савјета о неопходности промјена у начину живота (одвикавање од штетних навика и правилан начин исхране), већ и едукација и оспособљавање појединца да сам контролише и чува своје здравље,
- праћење здравственог стања болесника, нежељених ефеката , интеракција лијекова и др.

ВИЗИЈА

Захваљујући посједовању одговарајућих информација, мотивацији и вјештинама, сваки појединац и заједница у цјелини остварују максималан здравствени потенцијал. Сагласно томе, основно опредјељење "Апотеке Шамац" је континуирано повећање активности у складу са принципима Добре апотекарске праксе, контролисаног развоја, као и стално унапређење медицинског снабдијевања грађана и организација и едукативне активности у циљу безбједности корисника услуга и запослених. Пут ка томе води кроз квалитетно обављање дјелатности "Апотеке Шамац", која се остварују кроз пружање здравствене фармацеутске заштите осигураницима ФЗОРС, на примарном нивоу. У овом дијелу активности, Апотека је упућена на праћење и прилагођавање регулативама ФЗОРС и Владе Републике Српске. Од стране Фонда дефинисана је Листа лијекова који се могу издавати на рецепт, цијене лијекова и медицинских средстава, партиципирање осигураника у цијени лијекова, прописана маржа за лијекове и медицинска средства која се могу издавати преко налога

у апотекама. Апотека нема могућност кориговања висине ових средстава. Она је у обавези да обезбиједи потребан асортиман и количине лијекова и медицинских средстава како би задовољила потребе осигураника.

Материјалну основу за квалитетан рад видимо у што већем обиму реализованих фармацеутских услуга, финансијској подршци локалне самоуправе, увођењу нових услуга на тржишном принципу и ефикасном пословању.

У 2016. години посебно ћемо инсистирати на стварању предуслова за пружање квалитетних услуга пацијентима, што подразумијева испитивање тржишта, едукацију и мотивацију запослених, подстицање предузетничког духа и др.

Веома важна улога фармацеута у планској 2016. години биће и добра сарадња са љекарима Дома здравља.

Радићемо на унапређењу комуникације (вербалне и невербалне) која је важан аспект рада апотекарских радника. То подразумијева знање, пажљиво слушање пацијента, правилно постављање питања пацијенту, кориштење летака, каталога производа, сајта, локалних медија и сл.

Посебно ћемо инсистирати на тимском раду, будући да је то један од битних услова за функционисање фармацеутске службе.

У 2016. години важна активност биће континуирана едукација и усавршавање апотекарских радника, а све на задовољство корисника фармацеутских услуга.

Поред наведеног у наредној пословној години планирамо радити на активностима којима се афирмише профитабилност Апотеке – креирање оптималног лагера, предузимање акције унапређења продаје, прилагођавање асортимана робе циљним групама (труднице, дојиље, адолесценти, дијабетичари, гојазни, спортисти, дјеца, одојчад).

Израда магистралних препарата је дио планираних активности којима ће се у наредном периоду посветити значајна пажња.

Годишњи уговори са добављачима биће важна полуга и сигурност за нормалан рад, а коректни пословни односи претпоставка да и у периодима удара неликвидности обезбиједимо нормално снабдијевање.

Благовремено закључивање уговора са Фондом здравственог осигурања Републике Српске и његова реализација биће важна претпоставка и услов снабдијевања лијековима и медицинским средствима с обзиром на издавање лијекова на рецепт до сада, а биће и у наредном периоду преовлађујућа активност ове здравствене установе.

У наредној планској години обавеза нам је и вођење административно-финансијске евиденције, евиденције о потрошњи наркотика и психотропних супстанци, евиденције о исулин овисним пацијентима, праћење потрошње субјеката по фармаколошким групама и друге евиденције на основу Правилника о врсти података и начину израде извјештаја о промету готових лијекова у Републици Српској.

У 2016. години ЈЗУ Апотека Шамац ће сарађивати са Министарством здравља и социјалне заштите, Фондом здравственог осигурања, Фармацеутском комором, Агенцијом за лијекове БиХ и другим здравственим установама.

Планиране послове у 2016. години обављаће запослени у овој здравственој установи: 2 магистра фармације и 2 фармацеутска техничара.

ПЛАН ФИНАНСИЈСКОГ ПОСЛОВАЊА

Годишњи план обухвата :

- 1) План издавања лијекова на рецепт на основу уговора са Фондом здравственог осигурања,
- 2) План промета лијекова у слободној продаји.

Изради годишњег плана претходи анализа остварених резултата у претходној години и сагледавање реалне ситуације у прва два мјесеца 2016. године.

Планови се постављају на реалне основе у складу са могућностима позиционирања у окружењу, уважавања финансијских могућности корисника услуга и капацитета продајног објекта.

ЈЗУ "Апотека Шамац" није креатор промета лијекова на Листи лијекова, већ сервис између ФЗОРС и његових осигураника. План реализације лијекова са листе лијекова је тешко поставити на чврсте основе, јер је листа промјењљива и тешко је предвидјети у ком правцу ће се измјене одвијати.

План комерцијалне продаје мора се базирати на постигнутим резултатима из претходног периода уз уважавање неискоришћених ресурса, али и могућност бољег позиционирања у односу на приватне апотеке, што ће бити јако тешко због тренутне мреже апотека, како у самом граду, тако и на цијелој општини. Неколико приватних апотека налази се у близини наше апотеке, што отежава опредјељење корисника за остварење фармацеутске услуге која није везана за рецепт. У последњих пет мјесеци дошло је до отварања још двије апотеке поред Дома здравља, које припадају великим ланцима апотека. То ће се увелико одразити на наш рад. Исто тако, мора се уважавати и финансијска моћ корисника услуга. Стога је нереално планирати повећање комерцијалне продаје, иако је присутно максимално ангажовање и професионалност запослених.

Остварење постављеног плана Апотека ће пратити анализирањем броја реализованих рецепата и њихове вриједности, броја реализованих фискалних исјечака и вриједности остварене продаје по робним групама, анализирањем повезаности набавке, промета и лагера, праћењем упослености сваког појединца и разматрањем свих информација које су у датом тренутку битне за остварење постављених планова и за подизање квалитета пружених услуга.

ПЛАНИРАНИ ПРИХОДИ

1) Приходи по основу издатих лијекова на рецепт -. УСЛУГА.....	22.000,00 КМ
2) Приходи по основу продаје лијекова	450.000,00 КМ
3) Рабат.....	25.000,00 КМ

УКУПНО ПРИХОДА.....497.000,00 КМ

Планирање прихода у 2016. години резултат је показатеља и реализованих величина у 2015. години и у прва два мјесеца 2016. године.

Планирани приходи у 2016. години, с обзиром на отежане услове пословања (порези, доприноси, накнаде, конкуренција), остварив је уз претпоставку задржавања нивоа ликвидности Фонда здравственог осигурања из 2015. године и закључене уговоре са добављачима.

Фонд здравственог осигурања Републике Српске директно одређује услове под којим ћемо пословати. Честе су измјене у смислу проширења листе лијекова који иду на рецепт, што се негативно одражава на комерцијалну продају и на наш приход. Исто тако, Фонд одређује и висину услуге по издатом рецепту, без обзира на цијену коштања лијека.

Уговором је дефинисано плаћање лијекова издатих на рецепт у року од деведесет дана. Честа су кашњења од стране Фонда, па је због тога тешко извршавати доспјеле обавезе према добављачима, а и планирати приходе у 2016. години.

И поред потешкоћа у раду, настојаћемо у 2016. години да, уз добру сарадњу, превазиђемо потешкоће које су нас до сада пратиле и да покушамо остварити одређену добит.

ПЛАНИРАНИ РАСХОДИ

- 1) Набавна вриједност издатих лијекова390.000,00 КМ
- 2) Материјални и нематеријални трошкови.....105.000,00 КМ

УКУПНО РАСХОДА:..... 495.000,00 КМ

Расходи пословања у 2016.години усклађени су са планираним приходима. Наравно, праћење и реализација расходних величина обавезује нас на мјесечно праћење и усклађивање прихода и расхода.

ПЛАН УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА РАДА

Мјесто и улога фармацеутског сектора у систему здравствене заштите у последњих неколико година се знатно промијенила. Апотека, пратећи савремене трендове, проширује обим својих дјелатности и услуга, прилагођавајући се захтјевима корисника, расту и развоју фармацеутске индустрије, а у складу са добром праксом и уз пуно поштовање етичких норми. У наредном периоду инсистираћемо на примјени и сталном преиспитивању и унапређењу усвојених процедура и поштовању стандарда Дobre апотекарске праксе и Етичког кодекса.

Циљеви квалитета за 2016. годину су сљедећи:

- **Повећања задовољства корисника пруженом услугом у апотеци као и квалитетом магистралних и галенских препарата**
- **Развој нових услуга у складу са захтјевима корисника и тржишта**
- **Висок квалитет пружања услуга**
- **Прилагођавање асортимана галенских препарата исказаним потребама корисника**
- **Обезбјеђење оптималног асортимана лијекова и медицинских средстава**
- **Смањење трошкова пословања**
- **Побољшање радних услова**
- **Повећање финансијске добити**
- **Заштита околине**
- **Континуиране активности везане за промоцију здравља и превенцију болести**
- **Едукација стручног кадра у складу са програмом лиценцирања**
- **Активности везане за стицање нових знања и вјештина**
- **Унапређивање свих видова екстерне и интерне комуникације**
- **Одржање лидерске позиције у струци**

Сви запослени су упознати са циљевима квалитета, мисијом и визијом апотеке и активно учествују у њиховом остварењу.

ПЛАН МАРКЕТИНШКИХ АКТИВНОСТИ

Маркетинг представља незаобилазну пословну концепцију у савременим условима пословања. Свака организација која тежи ка успјеху користи основне принципе маркетинга прилагођене специфичностима тржишта, потрошача и окружења у условима пословања.

Имајући у виду да су апотеке здравствене установе чији основни приоритет представља здравље становништва, примјена маркетинга мора бити веома одмјерена и у складу са софистицираношћу производа и услуга које се у апотекама пружају, а у складу са захтјевима потрошача и корисника.

Маркетиншке активности у Апотеци Шамац базиране су на сљедећим циљевима:

- 1) очување и унапређење здравља становништва
- 2) успјешно пословање и лидерска позиција
- 3) побољшање рејтинга фармацеутске струке у стручној и општој јавности

Маркетинг концепт у "Апотеци Шамац" , као и у протеклом периоду, базираће се на сљедећим елементима:

1. Адекватан асортиман лијекова и других производа (медицинска средства, дијететски производи, козметика, производи за његу) , чиме се задовољавају потребе грађана и постиже конкурентност на малопродајном фармацеутском тржишту Општине Шамац. Потребно је обезбиједити све неопходне, есенцијалне лијекове за грађане са акцентом на лијекове који иду на терет ФЗОРС.

2. Континуирани развој апотекарске дјелатности захтијева повезаност иновативних приступа и захтјева тржишта са традиционалним вриједностима, као што је израда магистралних и галенских производа у лабораторији Апотеке.

3. Квалитет и цијена лијекова и других производа мора бити у складу са прописима, што се обезбјеђује њиховим праћењем , поштовањем и примјеном у пракси. Постмаркетиншко праћење представља такође битну активност фармацеута, јер омогућава детекцију нежељених дјеловања лијекова.

4. Услуге које се пружају у апотеци треба да задовољавају критеријуме прописане законом , Добром апотекарском праксом , Етичким кодексом и Кодексом понашања здравствених радника.

Истраживањем задовољства корисника потребно је уочити њихове незадовољене потребе и осмислити нове услуге које се могу пружити у Апотеци.

5. Промотивне активности уско се везане за информисање појединаца и опште јавности и имају за циљ подизање здравствене свијести и културе, односно бригу за сопствено здравље и здравље околине, заштиту животне средине, као и стварање чврстих веза између Апотеке и других здравствених установа, односно друштвене заједнице у цјелини.

6. Перманентно ослушкивање јавности, од праћења задовољства корисника и запослених , до анализе конкурентног окружења , треба да омогући информације неопходне за даље унапређење рада и пословања.

7. У бренд Апотеке Шамац потребно је перманентно уграђивати нове вриједности које промовишу здравље, етику, и повезаност здравственог система и друштва. Такође Апотека Шамац треба да буде препознатљива по свом визуелном идентитету, што ће се омогућити уређењем спољног и унутрашњег простора Апотеке.

8. Унапређење сарадње са свим учесницима у ланцу промета лијекова, од произвођача и велетрговина , до љекара и других здравствених радника и установа, инспекцијских служби, као и представника институција везаних за здравствену заштиту и фармацеутску струку, као што су Министарство здравља, Фармацеутска комора и Фармацеутско друштво Републике Српске.

9. Маркетиншке активности треба да се спроводе перманентно и системски, што је омогућено укључивањем свих запослених кроз свакодневни рад са грађанима и пословним сарадницима.

ЗАКЉУЧАК

Овим планом ЈЗУ " Апотека Шамац" у наредном периоду има за циљ:

- подизање квалитета у пружању здравствених услуга,
- подизање нивоа знања запослених кроз стручне едукације и
- едукацију корисника фармацеутских услуга кроз разне манифестације- промоције здравља и здравих стилова живота.

Пресељењем н нову локацију створиле су се могућности за повећање промета у комерцијалној продаји, чији раст очекујемо и у 2016. години.

Специфичност дјелатности, искусан фармацеутски кадар, уз пуно ангажовање Управног одбора ЈЗУ „ Апотека Шамац " , настојаће да се успјешно реализује план рада и пословања у 2016. години.

План рада ЈЗУ Апотека Шамац за 2016. годину усвојен је на сједници Управног одбора одржаној 29.03.2016. године.

Директор ЈЗУ „Апотека Шамац"

Дубравка Пантелић, мр фармације