



Апотека Београд

ČUVAR TRADICIJE USPEŠNOG APOTEKARSTVA

Apoteka „Beograd“ je dobitnik Oskara kvaliteta 2020. kao *Šampion izvrsnosti* u kategoriji javnog sektora. U ovu ustanovu otišlo je još jedno značajno priznanje – *Lider poslovne izvrsnosti*, koje je osvojila *spec. farm. Jasminka Bjeletić*, direktorka Apoteke Beograd.



Mr. ph. Jasminka Bjeletić, sa „Oskarom kvaliteta“ – Šampion izvrsnosti 2020. za Apoteku „Beograd“ i priznanjem – Lider poslovne izvrsnosti 2020.

Tradicija apotekarstva u Beogradu datira još od 1830. god. kada je otvorena prva apoteka, čiji vlasnik je bio *Mr ph Matej Ivanović*. Danas je apoteka *“Mr. ph Matej Ivanović”* u sastavu Apoteke „Beograd“, a od 1964. godine nalazi se na poznatoj adresi u Knez Mihailovoj 27 i predstavlja spomenik beogradske i srpske farmacije.

Apoteka „Beograd“, kao lider, čuva i neguje tradiciju uspešnog apotekarstva već 50 godina od njenog osnivanja 1971. godine.

Trenutno, Apoteka „Beograd“ u svom sastavu ima 119 apoteka koje pokrivaju sve beogradske opštine, 3 galenske laboratorije (GL „Žarkovo“ – laboratorija za izradu čvrstih farmaceutskih oblika i čajeve; GL „Lipov Lad“ – laboratorija za izradu tečnih i polučvrstih farmaceutskih oblika i GL „Gornji grad“ – laboratorija za izradu tečnih i čvrstih farmaceutskih oblika) i

akreditovanu Laboratoriju za ispitivanje i kontrolu.

Pored osnovnih delatnosti apoteke, kao što su snabdevanje stanovništva lekovima, medicinskim sredstvima i drugim proizvodima značajnim za zdravlje ljudi, promocija zdravlja i prevencija bolesti, specifična usluga koja izdvaja Apoteku „Beograd“ je razvijena izrada galenskih i magistralnih preparata, kao i kozmetičkih proizvoda u galenskim laboratorijama Apoteke. Magistralna izrada lekova i preparata je simbol apotekarstva. Magistralni lek je lek izrađen u apoteci po receptu (formuli) za određenog pacijenta, odnosno korisnika. Apoteka „Beograd“ ima 80 apoteka, sa laboratorijama, gde se izrađuju magistralni preparati, po tradicionalnim recepturama uz savremena dostignuća, uz poštovanje i primenu standarda Dobre prakse.

U Apoteci „Beograd“ kao savremenoj zdravstvenoj ustanovi je ustanovljen, implementiran i dokumentovan Integrirani sistem menadžmenta, koji se održava u kontinuitetu od 2010. godine. Od tada se uspešno primenjuju svi zahtevi standarda SRPS ISO 9001, SRPS ISO 14001 i SRPS ISO 45001(OHSAS), a u laboratoriji za ispitivanje i kontrolu zahtevi standarda ISO SRPS 17025. Takođe se kao sredstvo unapređenja i razvijanja procesa poslovanja primenjuje i FQCE model poslovne izvrsnosti. Navedeni standardi zajedno sa poštovanjem zakonskih propisa iz oblasti farmacije, finansijskog poslovanja, radnih odnosa i dr. doprinose kontinuiranom poboljšavanju svih radnih procesa i unapređenju efikasnosti i efektivnosti sistema poslovanja, a što je rezultiralo brojnim priznanjima i nagradama, kao i osvajanjem tri Oskara kvaliteta – jedan 2014. godine – Apolutni pobednik u javnom sektoru, i dva priznanja u 2020. godini – *Šampion izvrsnosti* i nagrada direktoru za *Lidera poslovne izvrsnosti*.

Direktor Apoteke „Beograd“ kao iskusen lider sa vizijom daje svoj najveći doprinos u stvaranju klime unutar Ustanove i razvija svest zaposlenih o tome koliko je važna orijentacija ka stalnom unapređenju, posvećenosti kulturi kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu.

Apoteka „Beograd“ definisala je svoju misiju, viziju i politiku IMS-a i saglasno tome, razvila je strategiju za ostvarivanje opštih ciljeva koji proističu iz usvojenih dokumenata.

Rukovodstvo Apoteke „Beograd“ definiše Politiku poslovanja kao sredstvo za vođenje organizacije i Strateški plan, kao poseban razvojni dokument Apoteke „Beograd“, pri čemu se uvažavaju potrebe i očekivanja svih zainteresovanih strana kao i tržišna kretanja, a praćenje planova rada kontroliše se kroz redovna periodična izveštavanja.

Upravljanje ljudskim resursima predstavlja osnov i preduslov usklađenog i korektnog odnosa sa svim zaposlenima. Akcenat se stavlja na funkciju znanja, veština, sposobnosti i kreativne mogućnosti zaposlenih kroz timski rad. U cilju unapređenja kvaliteta neophodno je i kontinuirano podizanje nivoa znanja, što se postiže kroz brojne edukacije, semi-

nare, stručne sastanke, simpozijume, kongrese itd. Takođe, sami zaposleni Apoteke „Beograd“ učestvovali su sa svojim radovima na brojnim domaćim i međunarodnim kongresima i stručnim simpozijumima i na taj način doprineli razmeni iskustva i širenju novih znanja.

Imajući u vidu iskustvo, znanje, pažnju i trud, kao i uspešno poslovanje Apoteke „Beograd“, građani su i u uslovima pandemije najviše poverenja poklonili upravo Apoteci „Beograd“, te Apoteka „Beograd“, kao jedinstvena ustanova u Srbiji, predstavlja pouzdan oslonac sistemu zdravstvene zaštite Srbije.

LIDER POSLOVNE IZVRSNOSTI 2020:

**Spec. farm. Jasminka Bjeletić,
direktor Apoteke Beograd**

*(Iz teksta za monografiju:
"Heroji i neimari")*

Ovo specijalno prinanje – Lider poslovne izvrsnosti, uvedeno je poslednjom revizijom nagrade (2019. godine), za same rukovodioce organizacija koje učestvuju na takmičenju za nagradu „Oskar kvaliteta“.

Priznanje, koje nosi naziv *Lider poslovne izvrsnosti*, dobija se uz ispunjenje tri uslova. Prvi je da sama organizacija osvoji najmanje 750 bodova, a samim tim i nagradu „Šampion izvrsnosti“. Drugi uslov je da lider organizacije učestvuje lično na završnom ocenjivanju i pokriva dva, za njega ključna, kriterijuma: (1) *Liderstvo* i (2) *Strategiju*. Treći i ujedno naj-

važniji uslov je da za oba ova kriterijuma osvoji najmanje po 96 od mogućih 120 bodova (80%). To, drugim rečima, znači da je njegov lični doprinos osvajanju nagrade „Šampion izvrsnosti“ za samu organizaciju bilo od presudnog značaja.

Na čelu svake uspešne organizacije nalazi se iskusan lider

Lider je osoba koja je orijentisana ka budućnosti i stvaranju vizije-put koji vodi ka uspehu. Liderstvo u modernom poslovanju podrazumeva podsticanje kreativnosti kod zaposlenih i stvaranje radne atmosfere u kojoj su nove ideje više nego dobrodošle i u kojoj se zaposleni inspirišu u pravcu poslovne izvrsnosti, a u cilju dobiti korisnika i ostalih zainteresovanih strana.

Veliki su izazovi u motivisanju zaposlenih ka postizanju rezultata, u uslovima narasle tržišne konkurencije, kada se samo izuzetnim zalaganjem i kvalitetom mogu postići željeni rezultati i kada je potrebno da lider svojim primerom i autoritetom stručnosti, povede tim napred.

Uloga lidera da osnaži i ohrabri mlade i privuče ih u svoju organizaciju, predstavlja poseban izazov, te u skladu s tim, direktor Apoteke „Beograd“ kao učesnik brojnih domaćih i međunarodnih kongresa i stručnih simpozijuma, unapređuje svoja stručna znanja i daje primer, a primljenim priznanjima i nagradama daje poseban pečat sveukupnoj afirmaciji.

„Lideri se stvaraju i taj proces zahteva njihovo puno angažovanje i kontinuiran rad i učenje“

Direktorka *Jasminka Bjeletić* je ostvarila značajno stručno angažovanje u Farmaceutskoj Komori kao zamjenik predsednika Upravnog odbora, kao član Upravnog odbora Komore zdravstvenih ustanova Srbije, u Privrednoj komori kao predsednik Grupacije apoteka i član organizacionog odbora III naučnog Simpozijuma „Zdravstveni ishodi i socijalna farmacija“...

Kao iskusan lider sa vizijom, lično je uključena u razvoj i primenu sistema menadžmenta. Organizacione strukture se redovno preispituju i prilagođavaju potrebama i boljem funkcionisanju organizacionih jedinica.

Važno je naglasiti timski rad kojim se ide ka sve boljem informisanju i donošenju kvalitetnih menadžerskih odluka.

Brojna priznanja, nagrade i zahvalnice za Jasminku Bjeletić i za Apoteku „Beograd“ pod njenim rukovodstvom

Dobitnik je priznanja, nagrada i zahvalnica: „Kapetan Miša Anastasijević“ – za odgovorno poslovanje i kvalitet usluga i za postignute rezultate, stvaralačke vizije i energije koja se ulaže u razvoj i napredak Srbije – za naj ženu u biznisu; „Beli anđeo“ – za dorinos afirmaciji ženskog preduzetništva i zapošljavanja mladih; za doprinos uspešnoj dugogodišnjoj saradnji od strane Srednje medicinske škole u Beogradu; Nacionalna nagrada za poslovnu izvrsnost Oskar kvaliteta – *Lider poslovne izvrsnosti 2020* – Fondacije za kulturu kvaliteta i izvrsnost.

Apoteka „Beograd“ je pod rukovodstvom *Jasminke Bjeletić* ostvarila brojna društvena priznanja, nagrade i zahvalnice: od strane Dekana Farmaceutskog fakulteta Univerziteta u Beogradu, Zahvalnica Crvenog krsta Srbije, Povelja Farmaceutskog fakulteta povodom jubileja 70 godina postojanja, Sertifikat „Lider održivog razvoja i konkurentnosti Podunavskog regiona“ – Peti Dunavski Biznis Forum; Zahvalnice Centra za Integraciju Mladih, Centra za zaštitu odojčadi, dece i omladine Zvečanska, sa VII Kongresa Farmaceuta Srbije sa međunarodnim učešćem; Nacionalna nagrada za poslovnu izvrsnost Oskar kvaliteta – Apolutni pobednik 2014. i Šampion izvrsnosti 2020.



Prvi srpski apotekar, Matej Ivanović misteriozna je ličnost o kojoj se skoro ništa sa sigurnošću ne zna. Nije sačuvana nijedna njegova fotografija, a ne zna se ni gde je sahranjen. Ipak, ono što je neosporno je da je ovaj čovek zaslužan za otvaranje prve zdravstvene ustanove u Srbiji - apoteke „Braća Ivanović“.



Апотека Београд