

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АПOTEKA "БЕОГРАД"
У БЕОГРАДУ
Бр. 3268/1
18.09. 20 20 год.
Велимира Бате Живојиновића 16/4



Apoteka Beograd

СТРАТЕШКИ ПЛАН АПOTEKE „БЕОГРАД“ ЗА ПЕРИОД 2020.- 2023. ГОДИНЕ

Пословно име: Апотека „Београд“

Седиште: Београд, Велимира Бате Живојиновића 16/IV

Претежна делатност: фармацеутска здравствена делатност

Матични број: 07019084

ПИБ: 100000580

ЈБК: 02617

Надлежно министарство / надлежни орган јединице локалне самоуправе:

Министарство здравља / Град Београд, Секретаријат за здравство

ДИРЕКТОР

спец. фарм. Јасминка Бјелетић спец. менаџ.

Усвојио Управни одбор, на 63

седишци, дана

18.09.2020

Председник Управног одбора
др Никола Лолић

Београд, август 2020.



Apoteka Beograd

Апотека „Београд“ дефинисала је своју мисију и визију кроз политику пословања која се састоји из више сегмената и сагласно томе развила стратегију за остваривање општих циљева који проистичу из усвојених стратешких докумената. Дефинисање политике пословања и стратегије Апотеке „Београд“ се заснива на уважавању потреба и очекивања свих заинтересованих страна. Све ово представља сложен систем, мозаик међусобно повезаних планова и одлука, који су директно у функцији реализовања мисије и визије.

При дефинисању стратешког плана уважени су стање и кретања на тржишту, временски оквир, начин за праћење и контролу, као и расположиви ресурси. Стратегија се доноси на основу потражње производа/услуга на тржишту, уз праћење потеза конкуренције. Као једна од полазних тачака узима се стање ресурса – финансијских (залихе робе, обавезе и потраживања), инфраструктурних (објекти, опрема), људских (квалификациона, старосна структура, стручност и компетентност људи за обављање послова, кретање кадрова унутар и изван Установе).

МИСИЈА

Препознатљив спој традиције и модерног при пружању професионалне услуге пацијентима применом савремених модела комуникације, а базирано на знању и стручности врхунског кадра.

ВИЗИЈА

Вођени савременим регулаторним захтевима, успешно примењујући знања и вештине у промоцији здравља и превенцији болести, као и издавању лекова и саветодавном услугом о правилној примени терапије, Апотека „Београд“ стреми одржавању лидерске позиције у фармацеутској здравственој заштити.

ОПШТИ ЦИЉЕВИ ИНТЕГРИСАНОГ МЕНАџМЕНТ СИСТЕМА

- Усаглашеност са законом
- Континуирано унапређење квалитета галенских лекова и производа, као и фармацеутске здравствене услуге, а у циљу постизања задовољства пацијената фармацеутском здравственом услугом
- Постизање задовољства запослених и свих заинтересованих страна
- Одржавање финансијске стабилности Апотеке „Београд“
- Заштита животне средине
- Примена мера БЗР уз побољшање радних услова
- Оптимизација и рационализација трошкова

ОПШТИ ФИНАНСИЈСКИ ЦИЉЕВИ

- Стабилно финансијско пословање
- Одржавање финансијских перформанси на оптималном нивоу уз тежњу ка континуираном побољшању



Apoteka Beograd

- Одговарајуће зараде запослених (стабилност и раст) уз успостављање система стимулација, а у циљу повећања задовољства запослених
- Тежња ка сталном осавременавању и унапређењу процеса рада, што директно доводи до задовољства корисника и остваривања зацртаних финансијских планова

ОПШТИХ ЦИЉЕВИ БЕЗБЕДНОСТИ ИКТ СИСТЕМА

- Заштита информационо - комуникационе имовине од неовлашћеног приступа
- Одржавање Интегритета информација кроз заштиту од неовлашћене измене
- Осигурање поверљивост података и информација
- Распољивост опреме у циљу адекватног функционисања ИКТ система
- Обучавање запослених о захтевима безбедности информација у свим организационим јединицама
- Несметано функционисање система, односно обезбеђивање континуитета пружања фармацеутских услуга у свим околностима

У циљу реализације мисије, визије и општих циљева, Управни одбор Апотеке „Београд“, за период од наредне 3 године (2020. – 2023.) доноси следеће дугорочне циљеве по секторима који су у саставу Апотеке „Београд“:

ДУГОРОЧНИ ЦИЉЕВИ

- СЕКТОР АПОТЕКА:

1. Унапређење квалитета услуге и вештина продаје,
2. Развој рентабилне мреже апотека
3. Едукација опште јавности

- СЕКТОР ЗА ПРОИЗВОДЊУ:

1. Израда галенских лекова у складу са законским прописима
2. Израда квалитетних и рентабилних препарата и производа опште употребе
3. Унапређење продаје
4. Континуирана снабдевеност

- СЕКТОР ЗА КОМЕРЦИЈАЛНЕ ПОСЛОВЕ И СНАБДЕВАЊЕ:

1. Одржавање конкурентне предности
2. Континуирана снабдевеност апотека
3. Набавка робе по најповољнијим условима;
4. Унапређење набавке путем оптимизације залиха
5. Унапређење продаје
6. Рационализација и контрола трошкова возног парка
7. Рационализација и контрола трошкова економата
8. Континуирано унапређење рада сектора кроз повећање компетенција запослених и унапређење дела софтвера који се односи на сектор снабдевања



Apoteka Beograd

СЕКТОР ЗА ЕКОНОМСКО ФИНАНСИЈСКЕ ПОСЛОВЕ:

1. Финансијско планирање
2. Праћење реализације финансијских планова
3. Праћење нивоа солвентности и ликвидности
4. Интерно и екстерно финансијско извештавање у потпуности усаглашено са законима и стандардима
5. Континуирано унапређење рада сектора кроз повећање компетенција запослених и унапређење дела софтвера који се односи на финансијски сектор

СЕКТОР ЗА ПРАВНЕ, КАДРОВСКЕ И ТЕХНИЧКЕ ПОСЛОВЕ:

1. Континуирана контрола и модернизација рада служби и радних процеса – контрола спровођења поступака јавних набавки, контрола правних, кадровских и административних послова
2. Израда предлога нормативних аката
3. Израда предлога уговора, решења, одлука и потребне интерне и екстерне документације везане за рад Установе,
4. Информисање запослених о изменама и допунама закона као и осталим новим позитивно правним прописима
5. Праћење поштовања процедура
6. Оптимизација кадрова

СЕКТОР ЗА РАЗВОЈ:

1. Пружање стручних информација о лековима/медицинским средствима/препаратима
2. Пружање информација о појединачној врсти и количини лекова/медицинских средстава/препарата у апотекама,
3. Стручно усавршавање,
4. Едукација запослених,
5. Едукација стручне јавности путем акредитованих предавања
6. Развој нових производа и услуга - по принципу пројекта
7. Инвестиционо и техничко одржавање

СЕКТОР ЗА МАРКЕТИНГ:

1. Препознатљивост бренда Апотеке „Београд“ на тржишту
2. Унапређење продаје
3. Повећање удела галенских препарата у укупној ручној продаји
4. Повећање задовољства корисника услугом

ИТ СЕКТОР:

1. Развој и одржавање брзог, ефикасног и стабилног информационог система
2. Ревизија информационо – комуникационог система
3. Едукације и усавршавање запослених из области примене информационих технологија
4. Увођење и имплементација стандарда SRPS ISO 27000 – Систем менаџмента безбедношћу информација



Apoteka Beograd

СЕКТОР ЗА КВАЛИТЕТ:

1. Праћење стандарда и имплементација ИМС-а - на основу захтева стандарда SRPS ISO 9001:2015, SRPS ISO 14001:2015 и SRPS OHSAS 18001:2008/SRPS ISO 45001:2018; акредитација лабораторије - SRPS ISO 17025, акредитација АБ код АЗУС-а; припрема за увођење и сертификацију SRPS ISO/IEC 27001:2014/Kor. 2:2016.
2. Заштита животне средине – на основу захтева стандарда SRPS ISO 14001:2015
3. Праћење задовољства интерних и екстерних корисника услуга
4. Редовно одржавање опреме, еталонирање/оверавање мерила
5. Унапређење компетенција запослених за обављање послова стручног надзора и контроле квалитета рада
6. Испитивање задовољства запослених

СЛУЖБА ОДБРАНЕ, ЗАШТИТЕ, БЕЗБЕДНОСТИ И ЗДРАВЉА НА РАДУ:

1. Менаџмент системом управљања безбедности и здрављем на раду - примена, мониторинг и унапређење OHSAS
2. Надзор над коришћењем и одржавањем опреме за рад (машине, уређаји, постројења, инсталације, алати) у складу са законским прописима и техничким стандардима
3. Одржавање безбедне и здраве радне средине
4. Систематско праћење здравственог стања запослених
5. Унапређење компетенције запослених у Служби ОЗБЗР - едукација, литература

СЛУЖБА ЗА ФИНАНСИЈСКО УПРАВЉАЊЕ И КОНТРОЛУ:

1. Унапређење и праћење система ФУК,
2. Праћење и контрола финансијске документације
3. Редовно извештавање менаџмента
4. Контрола поузданости и потпуности финансијског извештавања
5. Предузимање корективних активности и давање препорука

СЛУЖБА ИНТЕРНЕ РЕВИЗИЈЕ/ИНТЕРНИ РЕВИЗОР:

1. Контрола усклађености пословања са прописима, политиком и процедурама
2. Извештавање надлежних институција

СТРАТЕГИЈА

○ Одржавање лидерске позиције кроз активности

- висок квалитет пружања услуга
- стално унапређење процеса израде магистралних и галенских лекова/препарата
- развој нових услуга и производа
- унапређење рада стручних служби за подршку основној делатности
- развој информационог система Апотеке «Београд»
- развијање система стручног усавршавања запослених
- примена Кодекса понашања Апотеке «Београд»
- примена визуелног идентитета Апотеке «Београд» у складу са књигом стандарда



Apoteka Beograd

– одржавање ИМС

– јачање бренда Апотеке «Београд»

○ Унапређење пословања кроз активности

– прилагођавање мреже апотека потребама града Београда

– развој модела за контролу трошкова

– континуирана побољшања у пословању и реализацији радних процеса

– свеобухватна и захтевна оцена добављача уз неговање добре пословне сарадње

– очување лојалности купаца уз стварање нових

– успостављање и развој маркетинг стратегије

– одржавање и унапређење добрих односа са РФЗО, пацијентима и осталим корисницима

– побољшање квалитета и повећање обима израде галенских и магистралних препарата у

складу са захтевима тржишта

– задовољство и мотивација запослених

○ Унапређење улоге Апотеке «Београд» у примарној здравственој заштити становништва кроз активности

– едукација пацијената

– афирмација фармацеутске делатности кроз квалитетан маркетинг и ПР

– стална сарадња са осталим учесницима и институцијама здравствене заштите

– интензивна сарадња са локалном самоуправом

– примена друштвене одговорности Установе

○ Унапређење заштите животне средине и безбедности и здравља запослених кроз активности

– Праћење учинка заштите животне средине

– Успостављање програма управљања ризиком на радном месту

– Праћење и надгледање активности које проузрокују повећани ризик по здравље и безбедност на раду

– Едукација запослених за безбедан рад

– Едукација радника и подизање свести о значају заштите животне средине.

Постављени општи циљеви и стратегија са мерама и активностима за достизање постављених општих циљева се преиспитују најмање једном годишње од стране Колегијума Апотеке «Београд» (директор, помоћници директора, директори сектора), који образложене предлоге за измену и допуну доставља УО на разматрање усвајање.



Apoteka Beograd

На основу општих циљева и дугорочних циљева по секторима, директор Апотеке «Београд», са својим сарадницима, поставља мерљиве циљеве у складу са мисијом, визијом, захтевима корисника и оснивача. Циљеви се дефинишу од стране највишег руководства применом методологије OGSM (Objective, Goals, Strategies, Measures – Општи циљеви, посебни циљеви, стратегије и мере за праћење).

На годишњем нивоу као годишњи оперативни план усваја се Годишњи Програм рада и развоја Апотеке „Београд“ и Годишњи планови рада по секторима. Сваки план рада сектора садржи дугорочне циљеве праћене међуциљевима који се достижу спровођењем кључних активности које се прате и мере на основу очекиваних резултата. Циљеви и резултати су постављени тако да су мерљиви, увек када је то могуће. Праћење резултата и перформанси се врши периодично у току године месечно или квартално, на састанцима Колегијума Апотеке „Београд“, о чему се сачињавају извештаји по секторима. Опис поступака и активности за израду планова и извештаја дати су у процедури Израда планова и извештаја (ПР-12). Постигнути резултати/перформансе представљају полазну основу за нови циклус планирања.

Годишњи Извештај о раду и постигнутим резултатима пословања Апотеке „Београд“ се доставља Управном одбору на усвајање. Управни одбор периодично, у току године (квартално/шестомесечно) прати реализацију оперативних циљева јер такав надзор омогућава да се утврди степен напретка или основе за алтернативан план и друге измене. Трогодишњом контролом стратешког плана обезбеђује се провера реализације и варијације од постављених циљева и да ли је неопходна ревизија.