

POSLOVNIK

KVALITETA



Izradio:
Dragana Filipović
Datum:
30.08.2018.

Odobrio:
Nebojša Jorgovanović
Datum:
05.09.2018.

Važi od:
10.09.2018.

Revizija:
1 2 3 4 5

SADRŽAJ

- 1. VEZE SA DRUGIM STANDARDIMA**
- 2. TERMINI I DEFINICIJE**
- 3. PREDSTAVLJANJE ORGANIZACIJE**
- 4. KONTEKST ORGANIZACIJE**
- 5. LIDERSTVO**
- 6. PLANIRANJE**
- 7. PODRŠKA**
- 8. REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI**
- 9. VREDNOVANJE PERFORMANSI**
- 10. POBOLJŠANJE**

POSLOVNIK KVALITETA

VEZA SA DRUGIM STANDARDIMA

1. VEZA SA DRUGIM STANDARDIMA

- ISO 9000:2010 - Sistem menadžmenta kvalitetom
Osnove i rečnik
- ISO 9001:2015 - Sistem menadžmenta kvalitetom
Zahtevi
- ISO 9004:2009 - Sistem menadžmenta kvalitetom
Uputstva za poboljšanja performansi
- ISO 27001:2005 - Sistem bezbednosti i zaštite informacija
- ISO 17799:2005 - Information technology - Security techniques - Code of practice
for information security management (Informacione tehnologije
Bezbednosne tehnike - Načela upravljanja bezbednošću
informacija)

TERMINI I DEFINICIJE

2. TERMINI I DEFINICIJE

1. Dokument-ovane informacije kojima ustanova mora da upravlja, da ih održava i čuva kako bi dokazala održivost MS.

2. Farmakopeja-najviši službeni akt, a kojim se određuju propisi za izradu lekova, kvantitativnu i kvalitativnu analizu i njihovo doziranje i čuvanje na odgovarajući način.

3. Gotov lek - u smislu Zakona o lekovima i medicinskim sredstvima, jeste lek koji se stavlja u promet o određenoj jačini, obliku i pakovanju pod zaštićenim imenom ili internacionalnim nezaštićenim imenom. Gotov lek pod posebnim trgovačkim imenom koje je odredio proizvođač, označava se, izdaje, odnosno prodaje kao lek sa zaštićenim imenom. Gotov lek se može izdavati, odnosno prodavati i pod nezaštićenim internacionalnim imenom koje je definisala Svetska zdravstvena organizacija, sa imenom proizvođača.

4. Magistralni lek koji se po prijemu propisanog recepta izrađuje u apoteci extempore(odmah).

5. Rp-lekarski recept-obrazac na kome se propisuje gotov ili magistralni lek.

6. Sistem upravljanja bezbednošću informacija (MS) – Deo ukupnog sistema upravljanja, zasnovan na poslovnom riziku, koji ustanovljava, implementira, sprovodi, nadzire, pregleda, održava i unapređuje bezbednost informacija; sistem upravljanja uključuje organizacionu strukturu, politiku, aktivnosti planiranja, odgovornosti, praksu, procedure, procese i resurse.

7. Bezbednost informacija - Očuvanje poverljivosti, integriteta i raspoloživosti informacija; ostale karakteristike kao što su autentičnost, objašnjivost, neodbacivost i pouzdanost, takođe mogu biti uključene.

8. Upravljački mehanizmi - Sredstva snižavanja rizika, uključujući politiku, procedure, smernice, praksu i organizacione strukture, koje mogu biti administrativne, tehničke, upravljačke ili pravne prirode; napomena: upravljački mehanizam se može koristiti kao sinonim za sredstvo obezbeđenja ili protivmeru.

9. Kvalitet i sigurnost informacija – sposobnost da skup svojstvenih karakteristika usluga, sistema ili procesa zadovolje zahteve kupca i drugih interesnih strana kao i sopstvene i prmea trćim stranama , potrebe za upravljanjem sigurnošću informacija.

10. Formule magistrales-priručnik za izradu magistralnih lekova po određenom propisu.

11. Magistralni lek - lek izrađen u apoteci na osnovu recepta (formule) za određenog pacijenta-korisnika.

12. Galenski lek - lek izrađen u galenskoj laboratoriji u skladu sa važećim farmakopejama i važećim magistralnim formulama i namenjen je za izdavanje ili prodaju pacijentima-korisnicima, odnosno drugim zdravstvenim ustanovama.

POSLOVNIK KVALITETA

TERMINI I DEFINICIJE

13. Recept - obrazac na kom se prepisuje lek.

14. Apoteka - definiše delatnost Apoteke

15. Odgovorno lice - direktor i/ili upravnik apoteke, šef galenske laboratorije ili drugo lice ovlašćeno od strane direktora i/ili odgovornog farmaceuta za obavljanje određenih dužnosti.

16. Planiranje kvaliteta i sigurnosti - deo menadžmenta kvalitetom i sigurnošću informacija usredsređen na uspostavljanje ciljeva kvaliteta i ciljeva sigurnosti i na utvrđivanje neophodnih operativnih procesa i odgovarajućih resursa za ispunjavanje tih ciljeva.

17. Sistem upravljanja bezbednošću informacija (MS) - Deo ukupnog sistema upravljanja, zasnovan na poslovnom riziku koji ustanovljava, implementira, sprovodi, nadzire, pregleda, održava i unapređuje bezbednost informacija; sistem upravljanja uključuje organizacionu strukturu, politiku, aktivnosti planiranja, odgovornosti, praksu, procedure, procese i resurse.

18. Kontrolni mehanizmi - Sredstva snižavanja rizika, uključujući politiku, procedure, smernice, praksu i organizacione strukture, koje mogu biti administrativne, tehničke, upravljačke ili pravne prirode; napomena: upravljački mehanizam se može koristiti kao sinonim za sredstvo obezbeđenja ili protivmeru.

3. PREDSTAVLJANJE ORGANIZACIJE

3.1 Osnovni podaci

Zdravstvena Ustanova Apoteka Požarevac
Ulica Moše Pijade broj 4
12000 Požarevac

Tel: 012/523-127 ; 012/527-726 ; 012/540-461

Fax: 012/527-726

E-mail apopo@sbb.rs

Na osnovu člana 136, stav 1 tačka 1 Zakona o zdravstvenoj zaštiti (Službeni glasnik R.S. broj 107/05), i na osnovu člana 7 stav 2 Odluke o osnivanju i preuzimanju osnivačkih prava nad Apotekarskom ustanovom „Požarevac“ (Službeni glasnik Opštine Požarevac, br. 8/06), 1. Janura 2007. god. Skupština Opštine Požarevac je preuzela osnivačka prava nad Apotekarskom ustanovom „Požarevac“.

Nakon usvajanja Statuta od strane osnivača, i registracije u Trgovinskom Sudu u Požarevcu, od 3. Jula 2007. godine, Apotekarska ustanova „Požarevac“ postaje Zdravstvena ustanova apoteka Požarevac (u daljem tekstu: Apoteka Požarevac)

Apoteka Požarevac pokriva teritoriju Braničevskog okruga sa 8 Opština, 189 naselja i ukupno 200.503 stanovnika (popis iz 2000. godine bez radnika u inostranstvu i raseljenih lica).

Ustanovi je na dan 31.12.2018. zaposleno 124 radnika (14 magistra farmacije - specijalista farmaceutskih nauka, 38 diplomiranih farmaceuta, 2 radnika sa visokom školskom spremom nemedicinske struke, 60 farmaceutskih tehničara, 9 administrativnih tehničara i 12 spremačica). Tačan broj radnika se može utvrditi uvidom u Matičnu knjigu i personalnu evidenciju zaposlenih u Apoteci Požarevac.

3.2. DELATNOST USTANOVE

- Promociju zdravlja, odnosno zdravstveno vaspitanje i savetovanje u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja pravilnom upotrebom lekova i određenih vrsta medicinskih sredstava.
- Promet na malo lekova i određenih vrsta medicinskih sredstava, a na osnovu planova za nabavku lekova i medicinskih sredstava za redovne i vanredne potrebe.
- Praćenje savremenih stručnih i naučnih dostignuća u oblasti farmakoterapije i pružanje građanima, zdravstvenim radnicima, drugim zdravstvenim ustanovama i privatnoj praksi, kao i drugim zainteresovanim subjektima, informacije o lekovima i određenim vrstama medicinskih sredstava.
- Davanje saveta za pravilnu upotrebulekova i određenih medicinskih sredstava, odnosno uputstva za njihovu pravilnu upotrebu.
- Izradu magistralnih lekova.
- Druge poslove, u skladu sa zakonom.
- Organizaciju i sprovođenje unutrašnjeg nadzora nad stručnim radom.
- Kontinuiranu edukaciju zaposlenih, učenika i studenata farmaceutske struke.

U apoteci se obavlja farmaceutska zdravstvena delatnost u skladu sa dobrom apotekarskom praksom.

Naša misija je da kontinuirano unapređujemo kvaliteta zaštite zdravlja građana konzistentno zadovoljavamo potrebe korisnika naših usluga i poslovnih partnera, obezbedimo radne uslove u kojima će naši zaposleni da streme poboljšanjima u atmosferi koja podstiče njihov razvoj, da radimo za dobrobit društva u kome živimo i stvaramo okruženje u kome ćemo podjednako voditi računa o zdravlju i potrebama građana kao i očuvanju i jačanju sopstvenih resursa.

Naša vizija je da budemo priznata i progresivna farmaceutska ustanova koja stalno postavlja više standarde kako u oblasti dobre farmaceutske prakse i usluge, poslovanja i investicija, tako i u oblasti življenja i koja, ne samo da uvodi nove navike i trendove, nego ih i predviđa i kreira.

POSLOVNIK KVALITETA

IZJAVA O SIGURNOSTI I BEZBEDNOSTI INFORMACIJA

Namena sigurnosti upravljanja informacijama je da obezbedi i zaštiti informacije i imovinu od svih pretnji, bilo internih ili eksternih, slučajnih ili namernih kroz uspostavljanje, implementaciju, izvršavanje, nadziranje, preispitivanje, održavanje i poboljšanje sistema menadžmenta sigurnošću informacija (ISMS). Implementacija ove politike i pravila je važna za održavanje integriteta informacionog sistema za pružanje usluga. Politika obezbeđuje i garantuje :

- informacije će biti zaštićene od neovlašćenog pristupa istim
- održavaće se poverljivost informacija
- informacije neće biti otkrivene neovlašćenim osobama bilo slučajnim ili namernim aktivnostima
- integritet informacija će se sačuvati kroz zaštitu od neovlašćene izmene
- Mogućnost pristupa i izmene informacija ovlašćenim licima kada je to potrebno.
- Biće obezbeđena usaglašenost sa svim kontrolnim i zakonskim zahtevima.
- Podrška politici kroz kontinualne poslovne planove koji će se određivati, održavati i testirati u stalnom praktičnom radu
- Obuka se obavlja kroz sve organizacione delove Apoteke Požarevac a sertifikacija će obuhvatiti apoteke Vasa Pelagić; Zdravlje; Jovan Šerbanović i Upravu sa svojim službama
- Sve povrede sigurnog rukovanja informacija će se razmatrati i istražiti
- Sve povrede sigurnosti će se dokumentovati i istražiti

Menadžment Apoteke Požarevac definisao je viziju sigurnosti i bezbednosti informacija sa ciljem neometanog poslovanja, zaštite poverljivih informacija i daljeg uspešnog razvoja Apoteke Požarevac kao i postizanja zadovoljstva korisnika pruženom farmaceutskom zdravstvenom uslugom iz sfere ličnih podataka pacijenata i kvaliteta usluga.

Područje primene

Standard ISO 27001:2005 menadžmen sigurnosti informacija, primenjivaće se na UPRAVU (službe :Pravna; Finansijak; IT) i apoteke : Vasa Pelagić; Zdravlje; Jovan Šerbanović, gde se i odvija preko 80% poslovnih aktivnosti cele Ustanove i gde radi 40 zaposlenih radnika.

Svi zaposleni su odgovorni za implementaciju politike sigurnosti i zaštite informacija i moraju da pruže podršku upravnim organima koji su propisali politiku i pravila.

Ciljevi

- Zaštita informacija Apoteke Požarevac u gore navedenim okvirima
- Zaštita informacione imovine koja pripada Apoteci Požarevac
- Da pruži pouzdane informacije zaposlenima i da sačuva njihovu poverljivost u svim slučajevima pristupa postojećim informacijama.

POSLOVNIK KVALITETA

Svrha

Da indentifikuje rizike po imovinu, vrednost imovine i da se utvrde pretnje i moguća ranjivost i potencijalni uzroci nekog neželjenog incidenta koji mogu dovesti do štete na sistemu ili u organizaciji. Da se upravlja sa rizicima na prihvatljivom nivou kroz dizajniranje, implementaciju i održavanje ISMS. Da je u saglasnosti sa drugim standardima, relevantnim zakonskim regulativama te dokumentima organizacije uključujući :

- Standard ISO 9001:2008
- Zakon o zaštiti intelaktualne svojine - *Konvencija o autorskom pravu* – Sl.List.SFRJ 54/73 ; *Autorska i srodna prava*- Sl.List SCG 61/04 24.12.2004
- *Zakon o zaštiti podataka i tajnost informacija o ličnosti* – Sl.List SRJ 46 -15.05.1998 i Sl.List SRJ 27 – 29.05.1998.
- Dokumentima o osnivanju, radu i organizaciji Apoteke Požarevac
- Da je u saglasnosti sa ugovorenim obavezama organizacije
- Da je u saglasnosti sa svim uputstvima organizacije.
- Da obezbeđuje delovanje u saglasnosti sa standardom ISO 27001:2005
- Da obezbeđuje da se postigne i održava sertifikat ISO 27001:2005

Specifičnosti

Specifična pravila su postavljena da podrže ova dokumenta uključujući:

Fizičku sigurnost; Pristupne kontrole sistemu i podacima;Obrazovanje u vezi sigurnosti i specifičnim obukama u vezi istih;Internet i elektronsku poštu;Zaštitu podataka kroz 'backup';Način korišćenja prenosnih uređaja – npr. Laptop, Notebook.; Skladištenje i raspoloživost poverljivim informacijama; Prevencija i detekcija delovanja virusa, trojanaca, i drugog malicioznog koda;

Odgovornost

Direktor kreira i pregleda pravila. Predstavnik za ISMS , ili druga osoba sa pridodatim ovlašćenjima, implementira pravila kroz odgovarajuće standarde i procedure.

Svi zaposleni su dužni da se pridržavaju procedura i da održavaju sigurnosna pravila.

Svi zaposleni su dužni da izveštavaju o primećenim slabostima i prijavljuju incidente

Ova politika se redovno konsultuje u svim slučajevima poslovanja i poslovanja u smislu mogućnosti usluge i podrške poslovanju našim kupcima.

Mreža apoteka i jedinica za izdavanje gotovih lekova ZU APOTEKA POŽAREVAC na dan 31.12.2018. godine izgleda ovako:

1. Opština Požarevac

- Apoteka Vasa Pelagić Požarevac - ISMS
- Apoteka Zdravlje Požarevac - ISMS
- Apoteka Jovan Šerbanović Požarevac - ISMS
- Apoteka Jovan Tucakov Požarevac
- Apoteka Jovan Pokorni Požarevac
- Apoteka Lek Požarevac
- Apoteka Hygia Požarevac
- Apoteka Aesculap Požarevac
- Apoteka Kostolac Kostolac
- Apotekarske jedinice Kličevac i Poljana

2. Opština Malo Crniće

- Apoteka Malo Crniće
- Apotekarske jedinice Boževac i Smoljinac

3. Opština Kučevo

- Apoteka Kučevo
- Apoteka Kučevo 2
- Apoteka Rabrovo
- Apotekarska jedinica Voluja

4. Opština Golubac

- Apoteka Golubac
- Apotekarska jedinica Braničevo

5. Opština Veliko Gradište

- Apoteka Veliko Gradište
- Apotekarske jedinice Srednjevo i Majilovac

6. Opština Žabari

- Apoteka Žabari
- Apoteka Aleksandrovac
- Apotekarska jedinica Porodin

7. Opština Petrovac

- Apoteka Petrovac 1
- Apotekarska jedinica Šetonje
- Apotekarska jedinica Veliko Laole
- Apotekarska jedinica Ranovac

8. Opština Žagubica

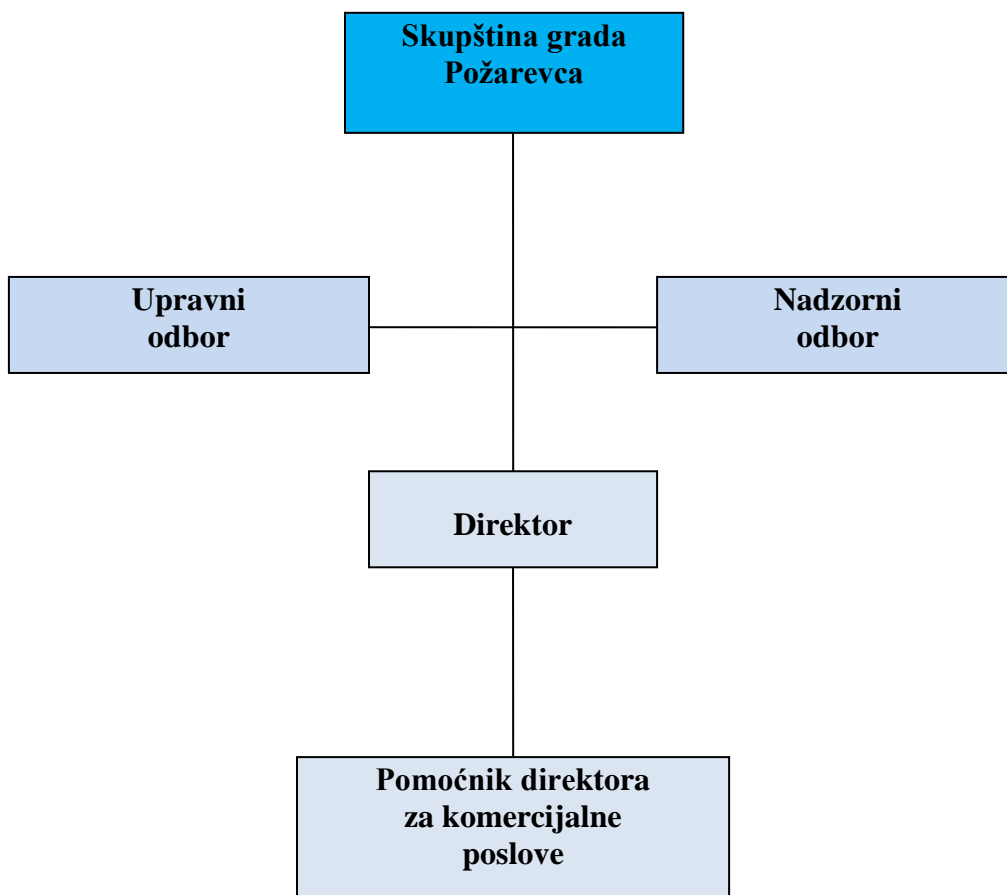
- Apoteka „Vrelo“ Žagubica
- Apoteka Žagubica 2
- Apoteka Krepoljin
- Apotekarska jedinica Laznica

9. UPRAVA Z.U. Apoteke Požarevac – ISMS

POSLOVNIK KVALITETA

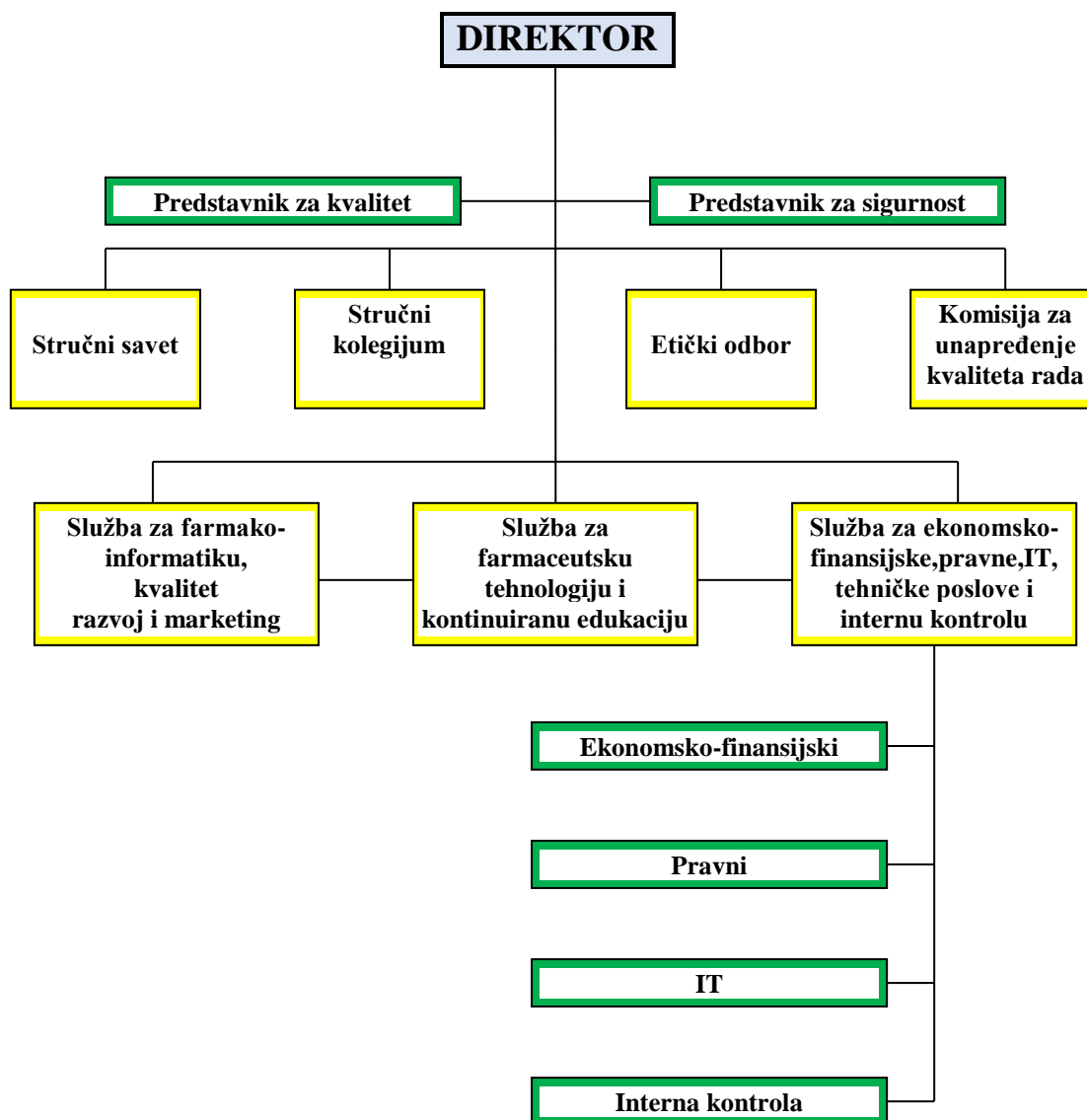
3.3. ORGANIZACIONA STRUKTURA

Organizaciona šema organa upravljanja Apoteke Požarevac.



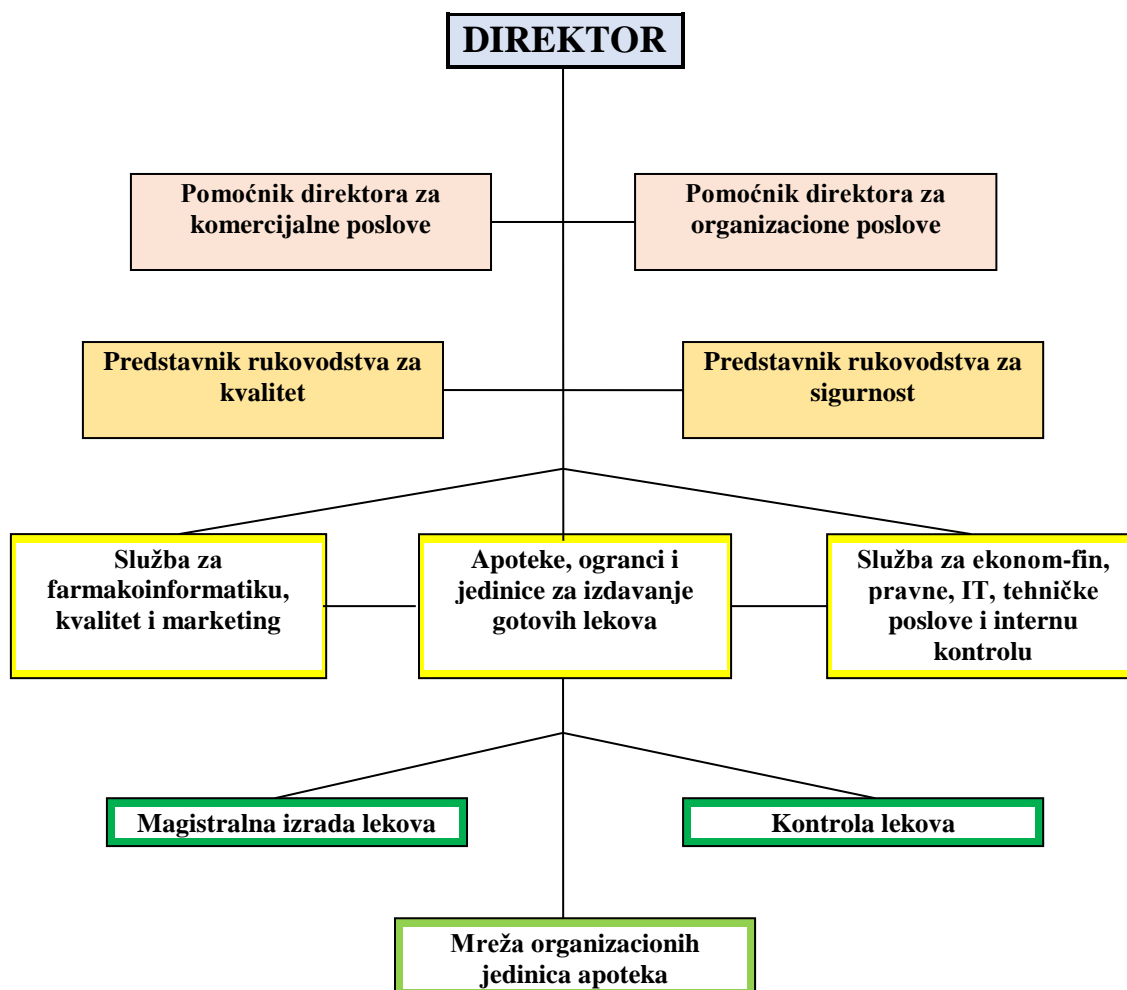
POSLOVNIK KVALITETA

Šematski prikaz upravno-stručne organizacije ZU Apoteka Požarevac



POSLOVNIK KVALITETA

Redosled i međusobno delovanje procesa detaljno je prikazano dokumentacijom sistema upravljanja kvalitetom, uključujući kriterijume, metode i resurse neophodne za efektivno upravljanje i stalno poboljšanje ovih procesa.



3.4. PROFIL ZU APOTEKE POŽAREVAC

Strategija razvoja ZU Apoteke Požarevac:

Bazira na efikasnom pristupu tržištu i razvoju strateškog marketinga, usresređenosti na zadovoljstvo korisnika i drugih zainteresovanih strana, na optimalnom korišćenju raspoloživih resursa, povećanoj odgovornosti zaposlenih, optimizaciji efektivnosti i efikasnosti procesa, na širokom korišćenju informacionih tehnologija u cilju efikasnije realizacije, preciznijeg planiranja, kontrole i informisanja, zaštiti životne sredine i bezbednosti i zdravlju zaposlenih.

Najvažnije prednosti ZU Apoteke Požarevac:

- ✓ motivisan i stručan kadar orijentisan ka postizanju vrhunskih rezultata,
- ✓ upravljanje kvalitetom i sertifikacija kao potvrda kvaliteta,

Ključne vrednosti

- ✓ posvećenost
- ✓ inovativnost
- ✓ kvalitet
- ✓ poverenje
- ✓ dostupnost
- ✓ timski rad

Korporativna kultura

Osnovni imperativ ZU Apoteke Zaječar je negovanje jake korporativne kulture i vrednosti. Uvek se traže vredni, talentovani i ambiciozni ljudi unutar Ustanove i van nje, koji imaju volju da konstantno uče i šire svoja znanja. Kroz različite vidove edukacija podstiče se njihov razvoj, napredovanje i želja za zajedničko prepoznavanje onog što je najbolje za njihovu budućnost, a samim tim i budućnost Apoteke.

Organizaciona kultura i vizija pomažu da se ujedini raznolikost zaposlenih i odrede standardi ponašanja kroz Kodeks ponašanja, Kućni red, Kodeks timskog rada, Etički kodeks i Dobru apotekarsku praksu, koji su dostupni svim zaposlenima. Kodeks ponašanja sadrži opšta organizaciona načela i pravila ponašanja i zaposlenima pomaže da na ispravan i odgovarajući način postupaju kada su suočeni sa pitanjima etičke i pravne prirode. Lična i poslovna kultura svakog zaposlenog su značajni za jačanje ugleda Ustanove.

Principi Apoteke su dokaz visokog nivoa poslovnog integriteta. Zasnovani su na uverenjima i ključnim vrednostima. Održavanje ravnoteže između ekonomskog uspeha, ekološke održivosti i društvene odgovornosti, osnova su korporativne kulture Apoteke godinama unazad. Svi zaposleni su posvećeni principima održivog razvoja u svakodnevnom poslu.

3.5. LJUDSKI RESURSI

Zaposleni Apoteke Požarevac su najvažniji resurs. Kada je reč o profesionalnom razvoju zaposlenih, strateški fokus je usmeren kako na promociju, tako i na rad na usvajanju korporativnih vrednosti, na dalje jačanje organizacione kulture, kao i na unapređenje sistema nagrađivanja onih zaposlenih koji svojim rezultatima rada inspirišu druge kolege i rade na unapređenju svog poslovnog okruženja. Stvaranje uslova za uspostavljanje balansa između profesionalnog i privatnog života takođe je postavljeno kao jedan od prioriteta. Kako bi se identifikovale i osnažile kompetencije zaposlenih. Menadžment Apoteke želi da Apoteka bude prepoznata kao najpoželjniji poslodavac tako što će, između ostalog, biti uspešna Ustanova i u domenu upravljanja ljudskim resursima.

3.6. KONTROLA KVALITETA

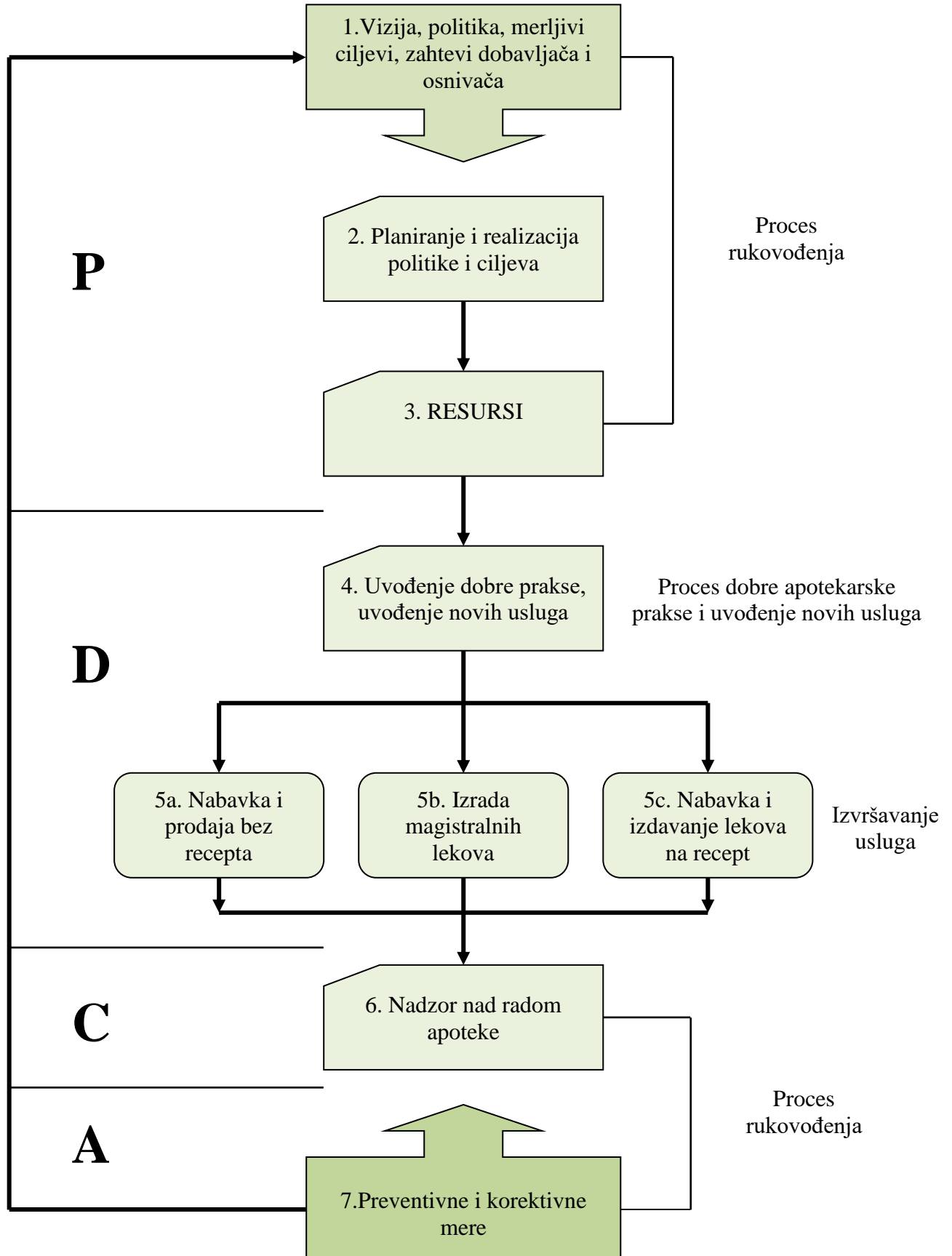
Uspostavljanjem, implementacijom, dokumentovanjem i održavanjem integrisanog menadžment sistema sa zahtevima standarda ISO9001:2015, zakonom regulativom, principima Dobre apotekarske prakse, zaposleni prihvataju kao obavezu zadovoljenje potreba korisnika. Lični razvoj i razvoj usluge i proizvoda doprinose tom cilju.

3.7. APOTEKA KAO BREND

U ZU Apoteci Požarevac se velika pažnja posvećuje osavremenjavanju radnog prostora i enterijera apoteka. U proteklih godina renovirane su apoteke i na taj način je stvoren vizuelni identitet Apoteke Požarevac. Danas su ogranci Apoteke Požarevac prepoznatljiviji i predstavljaju brend. Brend ne čini samo vizuelni identitet, već i ono što korisnici usluga misle o Apoteci. Svrha brendiranja je sticanje lojalnosti korisnika usluga. Lojalnost je posebno važna kod pacijenata kao potrošača. Ona se stiče kroz različite oblike komunikacije sa pacijentima čime se formira zdravstvena kultura i svest o sopstvenom zdravlju.

POSLOVNIK KVALITETA

PROCES DELATNOSTI APOTEKE



3.8. DRUŠTVENA I SOCIJALNA ODGOVORNOST ZU APOTEKA POŽAREVAC

“Svaki čovek treba da se odlikuje humanošću. Ne sme se izgubiti vera u humanost”

Apoteka Požarevac je društveno odgovorna organizacija i kao takva je uključena u aktuelne tokove i događanja u društvenom životu lokalne samouprave na teritoriji celokupnog Braničevskog okruga, kao organizator, učesnik i koordinator u raznim prilikama.

Naime, u skladu sa Zakonom o budžetskom sistemu Ustanova nije u mogućnosti da vrši donacije i sponzorstva, pa našu društvenu i socijalnu odgovornost pre svega vidimo u tome da kroz preventivne i promotivne aktivnosti damo svoj doprinos na unapređenju zdravlja stanovništva kao i na očuvanju životne sredine.

U toku 2017. godine, zaposleni u Ustanovi Apoteka Požarevac su ličnom inicijativom učestvovali u sakupljanju vitaminsko-mineralnih preparata za članove Atletskog Saveza Požarevac.

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1. RAZUMEVANJE ORGANIZACIJE I NJENOG KONTEKSTA

Zdravstvena ustanova Apoteka Požarevac je utvrdila eksterna i interna pitanja koja su relevantna za poslovanje kroz misiju i viziju Apoteke Požarevac, strateško usmerenje i sposobnost da ostvaruje predviđene rezultate svog SMQ, a na osnovu plana razvoja ZU Apoteke Požarevac za četiri godine.

Eksterni kontekst u kome posluje ZU Apoteka Požarevac karakterišu:

- lokalna samouprava kao osnivač,
- precizno regulisani zakonski zahtevi (zakon zdravstvene zaštite, zakon o lekovima, zakon zdravstvenog osiguranja, zakon o komorama, zakon o javnim nabavkama, pravilnici o izradi galenskih lekova...)
- neuređena zakonska regulativa u apotekarskom sektoru (Zakon o apotekarskoj delatnosti)
- nejedinstvena cena lekova i niske marže
- centralni tender RFZO za nabavku i izdavanje lekova i medicinskih sredstava na recept
- nelojalna konkurencija državnih i privatnih apoteka
- partnerski odnosi sa veletrgovinama, kontinuirano snabdevanje lekovima i farmaceutskim sirovinama,
- povremena deficitarnost lekova i farmaceutskih sirovina na tržištu
- nizak standard korisnika usluga i slaba kupovna moć
- edukacij a i savetovanje korisnika naših usluga,
- pitanje novih tehnologija (IT, novi softveri, oprema za izradu galenskih i magistralnih lekova i ispitivanje i kontrolu istih)
- skupljanje opasnog farmaceutskog otpada od gradjanstva
- mogućnost pojave epidemije

Interni kontekst ZU Apoteka Požarevac karakterišu:

- visokoobrazovani zaposleni sa odgovarajućom licencom i položenim stručnim ispitom
- specifična znanja i veštine zaposlenih i veliko iskustvo uz stalni razvoj znanja i sposobnosti
- vizuelni identitet ZU Apoteke Požarevac
- marketinške aktivnosti kroz Sektor za marketing i razvoj
- prevencija zdravlja i pružanje stručnih informacija kroz rad Sektora za farmakoniformatiku
- investicioni zahvati koji su znatno doprineli podizanju kvaliteta i fleksibilnosti usluge i izrade galenskih i magistralnih lekova
- regulisanje farmaceutskog otpada
- merenje ispuštanja otpadnih voda i emisije u vazduh gorioničkih instalacija
- zaštita kroz edukaciju o značaju racionalne potrošnje prirodnih resursa
- bezbednost i zaštita zdravlja zaposlenih praćenjem zakonske regulative i usaglašavanje sa istim
- preventivni sistematski pregledi i periodični pregledi zaposlenih

4.2. RAZUMEVANJE POTREBA I OCEKIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA

Zbog njihovog efekta ili potencijalnog efekta na sposobnost da konzistentno obezbedi proizvode i usluge koji ispunjavaju zahteve korisnika i važećih zakona i propisa, ZU Apoteka Požarevac je utvrdila:

a) zainteresovane strane koje su relevantne za SMQ;

b) zahteve tih zainteresovanih strana koji su relevantni za SMQ.

Zainteresovane strane:

• **Korisnici usluga Z.U. Apoteka Požarevac**

U svakoj organizacionoj jedinici Z.U. Apoteka Požarevac prate se informacije o zahtevima korisnika usluga koje se dobijaju neposrednim kontaktima sa korisnicima, praćenje upisanih sugestija u knjigu utisaka, analizom sprovedenih anketa koje se sprovode u svim organizacionim jedinicama. Rukovodstvo apoteke analizira dobijene informacije i preduzima odgovarajuće mere kako bi se zahtevi korisnika, kao najvažnijoj zainteresovanoj strani, ispunili.

• **Zaposleni**

U Z.U. Apoteka Požarevac kontinuirano se prate informacije o zahtevima zaposlenih analizom ankete o zadovoljstvu zaposlenih, direktnim kontaktima zaposlenih sa rukovodstvom kao i prosleđivanje zahteva zaposlenih preko predstavnika sindikata. Rukovodstvo Z.U. Apoteka Požarevac preispituje dobijene informacije i donosi mere kojima bi se ispunili zahtevi zaposlenih a koje imaju pozitivan efekat na rad Z.U. Apoteka Požarevac.

POSLOVNIK KVALITETA

- **Dobavljači lekova i medicinsko-tehničkih pomagala, farmaceutskih supstanci i farmaceutske ambalaže**

U Z.U. Apoteka Požarevac poštuju se uslovi čuvanja i skladištenja lekova, farmaceutskih supstanci i farmaceutske ambalaže i poštuju se ugovoreni rokovi plaćanja isporučene robe.

- **Eksterni isporučioци usluga-usluge održavanja i unapređenja IT sistema i internet provajderi**

Redovno se razmatraju potrebe i obaveze koje se odnose na karakteristike procesa, proizvoda i usluga bezbednosti informacija.

- **RFZO**

RFZO kao zainteresovana strana ima zahtev da organizacione jedinice Z.U. Apoteka Požarevac budu snabdevene svim lekovima sa A/A1 liste, D liste i medicinsko-tehničkim pomagalima u skladu sa potrebama korisnika i ovaj zahtev RFZO-a se u potpunosti ispunjava.

Prate se sve izmene vezane za lekove i medicinsko-tehnička pomagala koje se izdaju na teret Republičkog fonda i blagovremeno se primenjuju.

- **Zavod za javno zdravlje Požarevac**

Redovno se dostavljaju svi traženi podaci od strane Zavoda za javno zdravlje koji služe kao indikatori za procenu unapređenja kvaliteta u Z.U. Apoteka Požarevac.

- **Ministarstvo zdravlja Republike Srbije**

U Z.U. Apoteka Požarevac poštuju se i primenjuju sve zakonske regulative koje su propisane od strane Ministarstva zdravlja.

- **Inspeksijske službe (sanitarna inspekcija, inspekcija rada, inspeksijske službe Ministarstva za poljoprivredu i zaštitu životne sredine...)**

U Z.U. Apoteka Požarevac poštuju se i primenjuju sve zakonske regulative koje su propisane od strane odgovarajućeg Ministarstva.

- **ALIMS**

U Z.U. Apoteka Požarevac stavljaju se u promet samo lekovi i medicinska sredstva koja imaju dozvolu za promet na teritoriji Republike Srbije.

Takođe, u Z.U. Apoteka Požarevac prate se i registruju neželjena dejstva lekova od strane korisnika i na propisan način prijavljuju Agenciji za lekove i medicinska sredstva.

- **Farmaceutska komora Republike Srbije i Komora zdravstvenih tehničara Republike Srbije**

Svi zaposleni diplomirani farmaceuti i farmaceutski tehničari poseduju licence za samostalno obavljanje delatnosti. Redovno se sprovodi kontinuirana edukacija zaposlenih zdravstvenih radnika radi obnove licence.

- **Lokalna samouprava**

Zahtev lokalne samouprave je da se kontinuirano vrši farmaceutska zdravstvena zaštita kako u gradu, tako i u ruralnim područjima što Z.U. Apoteka Požarevac sa svojom mrežom apoteka u potpunosti zadovoljava.

- **SIQ**

Ispunjavaju se zahtevi standarda ISO 9001:2015

4.3. UTVRĐIVANJE PREDMETA I PODRUČJA PRIMENE SMQ

Prilikom utvrđivanja predmeta i područja primene uzeti su u obzir:

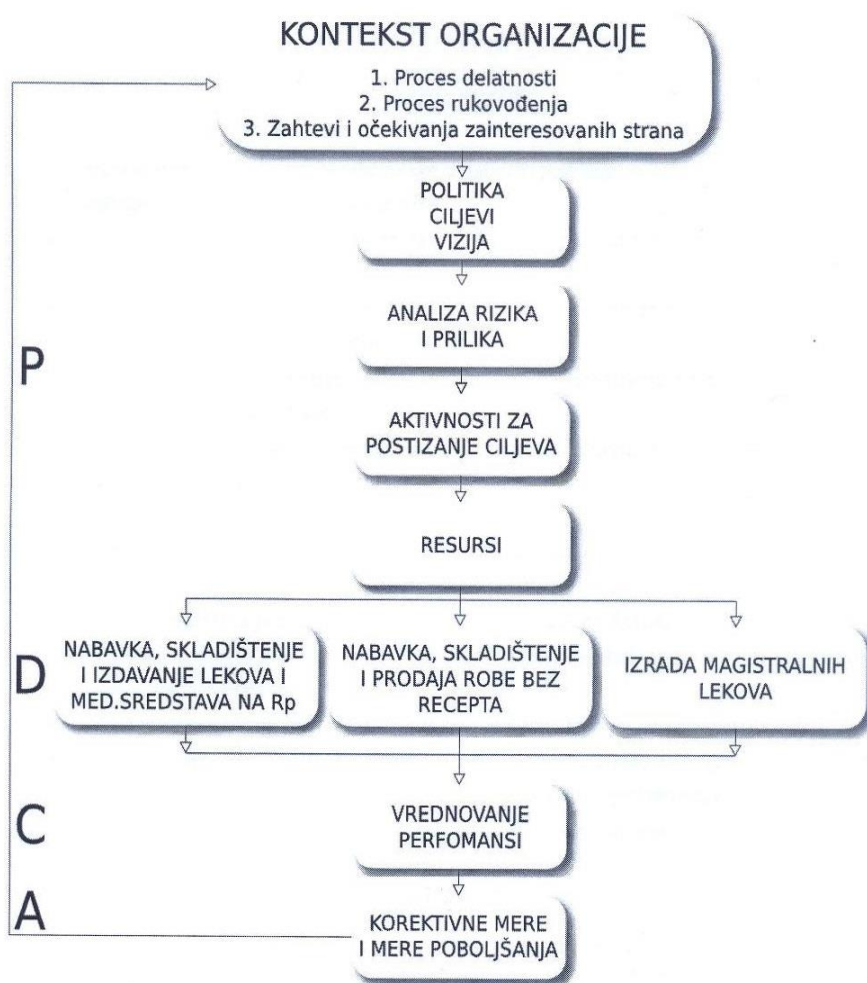
- a) eksterna i interna pitanja.
- b) zahtevi relevantnih zainteresovanih strana.
- c) proizvodi i usluge ZU Apoteke Požarevac.

Predmet i područje primene SMQ u ZU Apoteka Požarevac definisan je procesom rukovođenja Apotekom Požarevac (PC-01) i odnosi se na sledeće delatnosti:

- nabavka i izdavanje lekova na recept i medicinskih sredstava na nalog/recept (PC-02)
- nabavka i prodaja lekova i drugih farmaceutskih proizvoda sa/bez lekarskog recepta (PC- 03)
- izrada magistralnih lekova (PC-04)

4.4. SISTEM MENADŽMENTA KVALITETOM I NJEGOVI PROCESI

4.4.1. Procesni pristup



Dokumentovane informacije:

- PC-01 Nabavka i izdavanje lekova na recept
- PC-02 Nabavka i prodaja bez recepta
- PC-03 Izrada magistralnih lekova
- PC-06 Proces rukovođenja

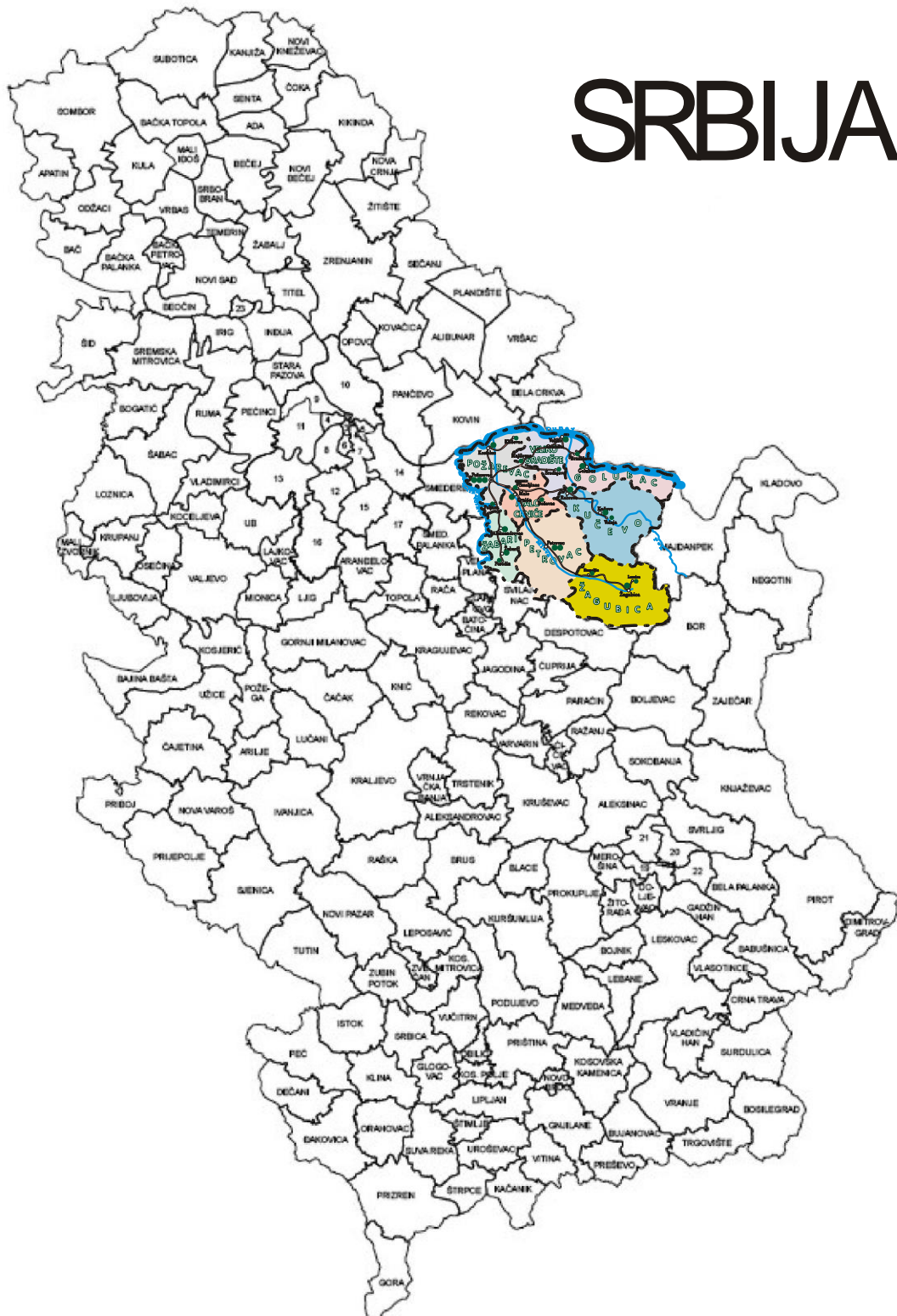
Obim sertifikacije: Obim sertifikacije je Apoteka Požarevac.

KONTEKST ORGANIZACIJE

Mreža apoteka, jedinica za izdavanje gotovih lekova i ogranaka apoteka

	Име апотеке	Организациона Јединица	Општина	Руководилац
1.	Васа Пелагић	Апотека	Пожаревац	спец.фарм.
2.	Здравље	Апотека	Пожаревац	спец.фарм.
3.	Јован Шербановић	Апотека	Пожаревац	Маг.фарм.
4.	Јован Покорни	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	спец.фарм.
5.	Јован Туцаков	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	спец.фарм.
6.	Костолац	Апотека	Пожаревац	Маг.фарм.
7.	Ескулап	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	спец.фарм.
8.	Хигија	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Маг.фарм.
9.	Лек	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Маг.фарм.
10.	Велико Градиште	Апотека	В.Градиште	Маг.фарм.
11.	Голубац	Апотека	Голубац	спец.фарм.
12.	Кучево	Апотека	Кучево	Маг.фарм.
13.	Раброво	Огранак апотеке	Кучево	Маг.фарм.
14.	Мало Црниће	Огранак апотеке	Мало Црниће	Маг.фарм.
15.	Петровац 1	Апотека	Петровац	спец.фарм.
16.	Велико Лаоле	Апотека	Петровац	Маг.фарм.
17.	Рановац	Јединица за издавање готових лекова	Петровац	Маг.фарм.
18.	Шегоње	Јединица за издавање готових лекова	Петровац	Маг.фарм.
19.	Жагубица	Апотека	Жагубица	Маг.фарм.
20.	Жагубица 2	Апотека		
21.	Крепољин	Огранак апотеке	Жагубица	Маг.фарм.
22.	Жабари	Апотека	Жабари	спец.фарм.
23.	Александровац	Огранак апотеке	Жабари	Маг.фарм.
24.	Кличевац	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Маг.фарм.
25.	Мајиловац	Јединица за издавање готових лекова	В.Градиште	Маг.фарм.
26.	Средњево	Јединица за издавање готових лекова	В.Градиште	Маг.фарм.
27.	Браничево	Јединица за издавање готових лекова	Голубац	Маг.фарм.
28.	Божевац	Јединица за издавање готових лекова	Мало Црниће	Маг.фарм.
29.	Смољинац	Јединица за издавање готових лекова	Мало Црниће	спец.фарм.
30.	Лазница	Јединица за издавање готових лекова	Жагубица	Маг.фарм.
31.	Пољана	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Маг.фарм.
32.	Породин	Јединица за издавање готових лекова	Жабари	Маг.фарм.
33.	Волуја	Јединица за издавање готових лекова	Кучево	Маг.фарм.
34.	Кучево 2	Јединица за издавање готових лекова	Кучево	Маг.фарм.

KONTEKST ORGANIZACIJE



KONTEKST ORGANIZACIJE

Prostorna mreža apoteka i apotekarskih stanica Apotekarske ustanove Požarevac



POSLOVNIK KVALITETA

Za navedene procese, ZU Apoteka Požarevac je:

- a) utvrdila zahtevane ulazne elemente i očekivane izlazne elemente,
- b) utvrdila redosled i međusobno delovanje tih procesa - procesi i njihovo međusobno delovanje dati su u Poslovniku o kvalitetu,
- c) utvrdila i primenjuje kriterijume i metode (praćenje, merenje i indikatore performansi) koji su potrebni radi obezbeđenja da izvođenje ovih procesa i upravljanje njima budu efektivni,
- d) utvrdila potrebne resurse i obezbedila njihovu raspoloživost,
- e) dodelila odgovornosti i ovlašćenja za te procese,
- f) izvršila vrednovanje procesa i vrši potrebne izmene radi obezbeđenja da procesi ostvaruju predviđene rezultate,
- g) obezbedila poboljšavanje procesa i sistema menadžmenta kvalitetom.

ZU Apoteka Požarevac:

- a) održava dokumentovane informacije kao podršku za funkcionisanje svojih procesa;
- b) čuva dokumentovane informacije da bi bila uverena u to da se procesi izvršavaju kao što je planirano.

LIDERSTVO

5.1 LIDERSTVO I POSVEĆENOST

5.1.1 Opšte odredbe

Najviše rukovodstvo Apoteke Požarevac sprovodi svoje obaveze neophodne za razvoj, primenu i poboljšanje sistema menadžmenta kvalitetom tako što:

- preuzima krajnju odgovornost za poslovanje i za efikasnost sistema menadžmenta kvalitetom
- promovise korišćenje procesnog pristupa i razmišljanje zasnovano na riziku
- obezbeđuje da sistem menadžmenta kvalitetom ostvaruje očekivane rezultate
- angažuje, usmerava i podržava zaposlene da doprinose efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom, promovise stalno poboljšanje
- podržava druge relevantne rukovodeće strukture da pokažu liderstvo u svojim oblastima odgovornosti
- informiše sve zaposlene o značaju zadovoljenja zahteva korisnika i kako ispoštovati napisane i ne napisane zahteve korisnika, primeni propisa i zakonske regulative
- uspostavlja politiku kvaliteta za dostizanje merljivih ciljeva
- obezbeđuje resurse za dostizanje ciljeva
- posebna pažnja se posvećuje preispitivanju od strane rukovodstva

5.1.2 Usredsređenost na korisnika

Najviše rukovodstvo Apoteke Požarevac je usredsređeno na korisnike tako što:

- a) Apoteka Požarevac obraća posebnu pažnju na zadovoljstvo korisnika. Zahtevi korisnika se prepoznaju i sa posebnom pažnjom se ispunjavaju.
- b) utvrđuje rizike i prilike koji mogu da utiču na usaglašenost proizvoda i usluga i sposobnost da se poveća zadovoljstvo korisnika.
- c) održava usredsređenost na zadovoljstvo korisnika.

5.2 POLITIKA KVALITETA

Najviše rukovodstvo Apoteke Požarevac je definisalo Politiku kvaliteta koja kao sastavni deo ukupne poslovne politike, koja je zasnova na uspostavljanju, primeni i održavanju tržišno orijentisanog poslovnog sistema sa ciljem što većeg zadovoljstva pacijenata, uz stalno poboljšanje sistema kvaliteta.

5.2.1 Uspostavljanje politike kvaliteta

Najviše rukovodstvo je definisalo politiku kvaliteta koja glasi:

POLITIKA KVALITETA

Zadovoljan pacijent - prepoznati i ispuniti zahteve korisnika u skladu sa profesionalni standardima i etikom.

PRIORITET APOTEKE POŽAREVAC:

- ✓ **Zadovoljstvo pacijenata proizvodom i uslugom koja mu se pruža**
- ✓ **Postizanje višeg nivoa efikasnosti i efektivnosti u radu**
- ✓ **Zadovoljstvo zaposlenih kvalitetom i rezultatima svoga rada**
- ✓ **Učešće stručnih kadrova u zdravstveno vaspitnoj edukaciji stanovništva**
- ✓ **Unapredjenje QMS**

Motivacija zaposlenih je garancija za dostizanje postavljenih ciljeva. Zato rukovodstvo Apoteke Požarevac, obezbeđuje da su svi zaposleni upoznati sa politikom kvaliteta i da je razumeju i da doslednim sprovođenjem politike kvaliteta uspostavlja sistem stalnih poboljšanja.

Kvalitet za nas nije samo cilj, već osnova unapređenja farmaceutske zdravstvene delatnosti. "Apoteka Požarevac" obezbeđuje snabdevanje stanovništva sigurnim i bezbednim lekovima medicinskim sredstvima i drugim proizvodima od značaja za zdravlje stanovništva.

POSLOVNIK KVALITETA

Pružanje usluge farmaceutske zdravstvene zaštite kroz primenu koncepta prevencije bolesti i promocije zdravlja.

Vršimo kontinuirano profesionalno usavršavanje zaposlenih Apoteke Požarevac u cilju poboljšanja kvaliteta pružanja farmaceutske zdravstvene zaštite.

5.2.2 Komuniciranje o politici kvaliteta

Politika kvaliteta je:

- a) dostupna svim organizacionim jedinicama Apoteke Požarevac u obliku Poslovnika kvaliteta
- b) saopštena da je razumeju svi zaposleni

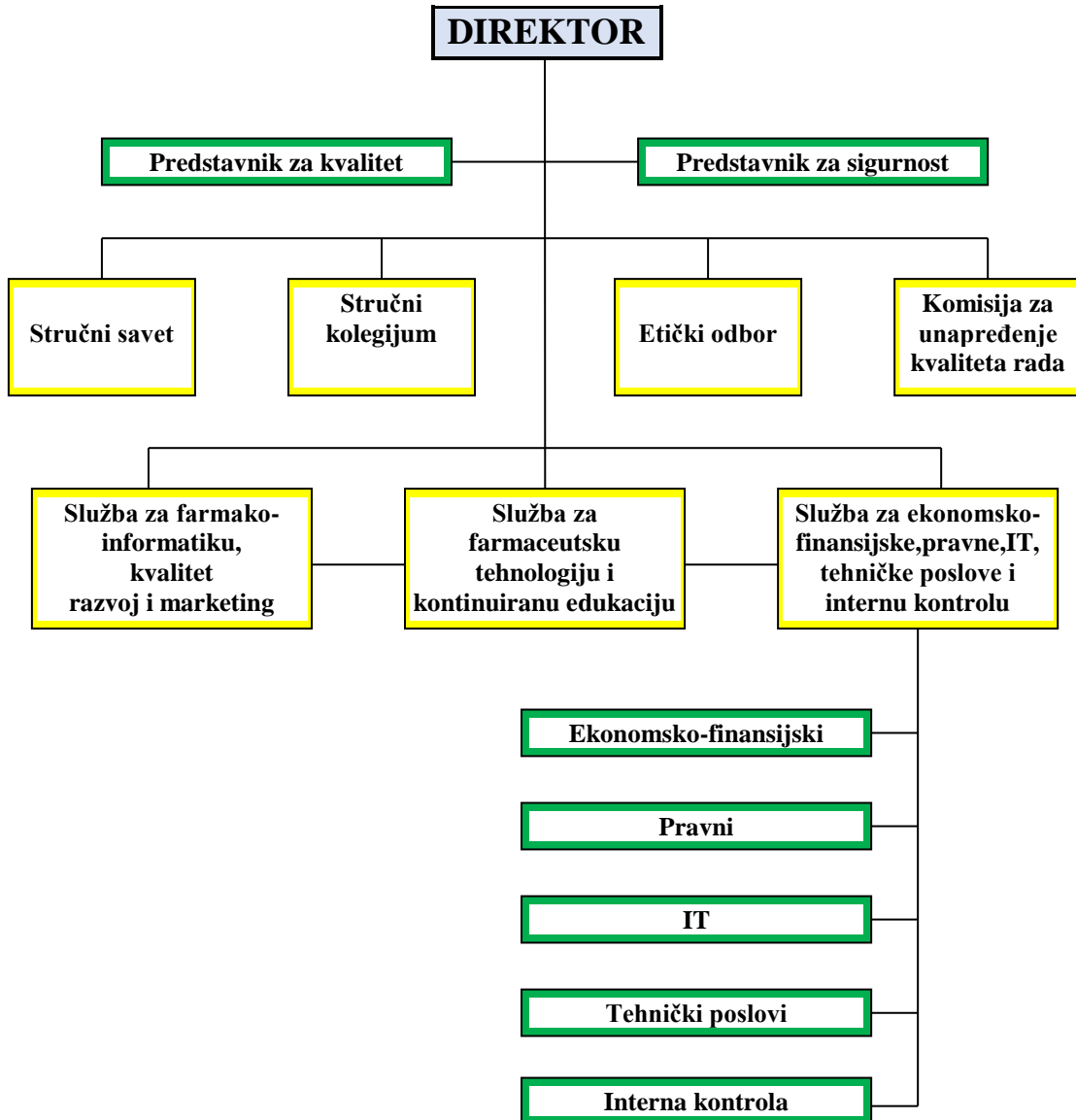
5.3 Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja

Najviše rukovodstvo je dodelilo odgovornosti i ovlašćenja za svaki proces kako bi:

- a) obezbedili da sistem menadžmenta kvalitetom bude usaglašen sa zahtevima međunarodnog standarda ISO 9001:2015
- b) izveštavanje najvišeg rukovodstva o performansama sistema menadžmenta kvalitetom i prilikama za poboljšavanje
- c) promovise usredsređenost na korisnika u svim organizacionim jedinicama
- d) obezbeđuje da se održava integritet sistema menadžmenta kvalitetom kada se planiraju i sprovode izmene u sistemu menadžmenta kvalitetom

POSLOVNIK KVALITETA

ORGANIZACIONA ŠEMA



6. PLANIRANJE

6.1. MERE KOJE SE ODOSE NA RIZIKE I PRILIKE

Poslovna politika ZU Apoteke Požarevac za narednu godinu se kreira na osnovu Plana razvoja ZU Apoteke Požarevac. Ovakav pristup omogućava da se ostvarivanje poslovne politike lako prati i preispituje, odnosno da se u toku i na kraju godine analiziraju planovi i postignuti rezultati i utvrđuju mere ukoliko nastupe odstupanja od planiranih okvira. Poslovna politika se preispituje kvartalno, polugodišnje i godišnje od strane Upravnog odbora, a na Stručnim kolegijumima se redovno preispituju postignuti rezultati.

Prilikom planiranja sistema menadžmenta kvalitetom ZU Apoteka Požarevac :

- 1) razmatra pitanja navedena u tački 4.1 (Razumevanje organizacije i njenog konteksta),
- 2) zahteve navedene u tački 4.2 standarda (Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana) i
- 3) utvrđuje rizike i prilike koji treba da se sagledaju da bi se:
 - a) obezbedilo da sistem SMQ može da ostvari predviđeni rezultat,
 - b) poveća željene efekte;
 - c) spreči ili smanji neželjene efekte;
 - d) ostvari poboljšavanja.

SWOT i PEST analiza koja se radi jednom godišnje identifikuje ključne interne i eksterne faktore koji se smatraju važnim za postizanje cilja, uključujući rizike i prilike i sastavni je deo Plana rada za tekuću godinu. *Izradom TOWS matrice definišu se eksterne šanse i pretnje i interne snage i slabosti.*

6.2. CILJEVI KVALITETA I PLANIRANJE NJIHOVOG OSTVARIVANJA

Direktor Apoteke Požarevac sa svojim saradnicima postavlja u svom poslovanju merljive ciljeve SMQ u skladu sa vizijom, misijom, politikom kvaliteta i zahtevima zainteresovanih strana. Na godišnjem nivou se usvaja godišnji Plan rada koji pobuhvata:

- > Finansijski plan
- > Plan investicionog održavanja
- > Plan stručnog usavršavanja (KE medicinskog i nemedicinskog kadra i nove specijalizacije)
- > Kadrovski plan
- > Plan marketinških aktivnosti
- > Plan rada Sektora za farmakoinformatiku
- > Plan unapređenja kvaliteta rada
- > Plan javnih nabavki i Plan nabavki
- > Plan bezbednosti i zdravlja na radu
- > Plan SMQ-a
- > Plan projektovanja i razvoja

POSLOVNIK KVALITETA

Nakon definisanja planova, odnosno utvrđivanja vrednosti performansi organizacije i usvajanja od strane Upravnog odbora, tokom cele godine se vrši interni i konkurentski benčmarking (poređenje ogranaka ZU Apoteke Požarevac međusobno i poređenje sa drugim Apotekama). Za određene projekte definisane strategijom se formiraju radni timovi, imenuje se vođa tima i tim dobija jasno definisane ciljeve i uputstva za realizaciju projekta. Kompletan operativni plan se razrađuje na mesečnim kolegijumima. Kolegijumi se održavaju jednom mesečno, a po potrebi i češće, jer se rad ustanove zasniva na stalnoj uzajamnoj komunikaciji. Analiza poslovanja se vrši na Stručnim kolegijumima kojima prisustvuje direktor, svi rukovodioci ogranaka i po-potrebi drugi rukovodioci.

CILJEVI

- **postizanje zadovoljstva pacijenata-korisnika proizvodom i uslugom koja mu se pruža**
- **postizanje zadovoljstva zaposlenih**
- **povećanje profita kroz unapređenje performansi**
- **unapređenje SMQ**
- **usaglašenost sa zakonskom regulativom**

Menadžment Apoteke je ciljeve preveo u merljive indikatore performansi cele organizacije.

U ZU Apoteci Požarevac se prate kroz dokument Planiranje, sprovođenje i praćenje. U tu svrhu koriste se različite vrste indikatora od kojih svaki meri različite vidove performansi i menadžmentu daje informacije o uspešnosti organizacije.

6.3. PLANIRANJE IZMENA

Planiranje izmena se zasniva na Izveštaju o poslovanju kao i Promenama koje bi mogle uticati na SMQ Apoteke Požarevac. Svake godine se utvrđuju i i analiziraju eksterni i interni kontekst u kome posluje Apoteka Požarevac, zahtevi zainteresovanih strana, kao i rizici i prilike koje mogu uticati na postavljene ciljeve, efektivnost predloženih mera, uzimajući u obzir Plan rada za tekuću godinu. Analiza poslovanja se vrši na

POSLOVNIK KVALITETA

Stručnim kolegijumima kojima prisustvuje direktor, svi rukovodioci ogranaka i po potrebi drugi rukovodioci. Razmatra se :

- integritet SMQ koji mora biti održiv u svim organizacionim jedinicama na svim nivoima:
održavanjem dokumentovanih informacija (procesa, procedura, radnih uputstava) i čuvanjem istih (zapisa, izveštaja) kako bi se procesi izvršavali kao što je planirano*
- svrha promena i njihove posledice da bi se postigli postavljeni ciljevi analiziranjem značaja posledica i koristi kako bi se sprečio ili ublažio nastanak problema*
- dostupnost resursa u pogledu Ijustva, eksternih isporučioaca, infrastrukture, radne sredine i načina na koji će se pratiti i meriti*
- raspodela ili preraspodela odgovornosti i ovlašćenja na osnovu postavljenih ciljeva u okviru promena koje se sprovode.*

Ukoliko najviše rukovodstvo Apoteke Požarevac utvrdi potrebu za izmenama u SMQ-u, formiraju se timovi i izmene moraju da se sprovode na planirani način sa definisanim rokovima izvršenja.

7. PODRŠKA

7.1. RESURSI

Opšte.

ZU Apoteka Požarevac utvrđuje i obezbeđuje resurse koji su potrebni za uspostavljanje, primenu održavanje i stalno poboljšanje SMQ, razmatranjem unutrašnjih i spoljašnjih potreba za resursima u cilju ispunjenja zahteva zainteresovanih strana.

7.1.2. Ljudi i resursi

ZU Apoteka Požarevac je svoju strategiju u oblasti ljudskih resursa usmerila ka obezbeđenju potrebnog broja i strukture zaposlenih, upravljanju njihovim radom i razvojem, motivaciji za maksimalno radno angažovanje, kao i obezbeđenju efektivne vertikalne i horizontalne komunikacije. Strategija u oblasti ljudskih resursa deo je Strategije razvoja ZU Apoteke Požarevac.

7.3. INFRASTRUKTURA

Apoteka Požarevac poseduje infrastrukturu koja obezbeđuje pružanje usluga u skladu sa zahtevima korisnika. Infrastruktura obuhvata: objekte, opremu, uređeni radni prostor, skladišta, procesnu opremu (hardver i softver), transportnu i komunikacionu podršku. Sva infrastruktura se primereno održava prema Planu održavanja.

7.4. RADNA SREDINA

Apoteka Požarevac ima uređenu radnu sredinu koja je primerena delatnosti koju obavlja. Posebna pažnja se posvećuje higijeni zbog prirode delatnosti. Svi zaposleni postupaju u skladu sa Zakonom o bezbednosti i zaštiti na radu. Određena je procena rizika za svako radno mesto i definisana je u Aktu o proceni rizika.

7.1.5 RESURSI ZA PRAĆENJE I MERENJE

7.1.5.1 Opšte.

Apoteka Požarevac planira i sprovodi procese praćenja, merenja, analize i poboljšanja kako bi dokazala usaglašenost usluge i **SK** kao i poboljšanje efikasnosti **SK**.

7.5. Sledljivost merenja.

Za upravljanje uređajima za praćenje i merenje, Apoteka Požarevac, poštuje, zakon o mernoj opremi gde su definisani periodi etaloniranja i pregleda. Poštuju se sledeći propisi: Zakon o metrologiji ("Sl. glasnik RS", br. 30/2010), Pravilnik o overavanju merila (Sl. glasnik RS", br. 1/2012), Pravilnik o vrstama merila za koja je obavezno overavanje i vremenskim intervalima njihovog periodičnog overavanja ("Sl. glasnik RS", br. 49/2010), Pravilnik o uslovima za obavljanje poslova overavanja merila ("Sl. Glasnik RS", br. 89/2010), Uredba o odredjenim zakonskim mernim jedinicama ("Sl. Glasnik RS", br. 43/2011) Pravilnik o načinu ispitivanja tipa merila za pojedine vrste merila ("Sl. Glasnik RS", br. 22/2012). Zapisi se vode na OB-04 Karton merne opreme, koji obuhvata periode etaloniranja i status merila i OB-43 Karton termometra koji obuhvata, tip, opseg i važnost baždarenja. Za ispravnost merila i pravovremeno etaloniranje je zadužen šef ogranaka i jedinice za izdavanje gotovih lekova. Pregled i etanoliranje merne opreme vrši referentna ustanova.

7.1.6 Znanje organizacije.

Zaposleni u Apoteci Požarevac su kompetentni (farmaceutima i farmaceutskim tehničarima se pružaju mogućnosti za redovno obnavljanje dobijanih licenci), u pogledu obrazovanja, obuke, znanja, iskustva za odgovarajuće radne zadatke. Kako je cilj Apoteke Požarevac da teži razvoju na svom području rada, tako je potreba za osposobljavanjem neprekidan proces koji zahteva aktivno učešće osoblja u edukaciji. Komisija za unapredjenje kvaliteta rada i stručni savet prave plan osposobljavanja, a pregled formalnog obrazovanja, osposobljenosti, veština i iskustvo zaposlenih se vode u odgovarajućem dokumentu.

7.2 KOMPETENTNOST

U Apoteci Požarevac određenim procesima rada upravljaju kompetentne osobe što je obezbeđeno licenciranjem diplomiranih farmaceuta i farmaceutskih tehničara od strane Farmaceutske komore Republike Srbije i Komore medicinskih sestara i tehničara Republike Srbije.

7.3 SVEST

Svi zaposleni Apoteke Požarevac imaju svest o Politici kvaliteta ustanove, relevantnim ciljevima kvaliteta, svom doprinosu efektivnosti i mogućim posledicama neusaglašenosti sa zahtevima sistema kvaliteta.

7.4 KOMUNICIRANJE

Apoteka Požarevac ima uspostavljen informacioni sistem koji omogućuje protok informacija na svim nivoima. Interna komunikacija se sprovodi putem elektronske pošte, pisanim dokumentima i neposrednim usmenim dogovorom. Prenos informacija omogućava rukovodstvu dobijanje povratnih informacija od zaposlenih a njima aktivno uključivanje u ostvarivanju planova Ustanove kao i ciljeva kvaliteta. Šefovi ogranaka su zaduženi za komunikaciju i nadzor nad radom pripadajućih jedinica za izdavanje gotovih lekova.

Na svakom sastanku stručnog saveta i kolegijuma vodi se zapisnik koji je dostupan zaposlenima.

Politika kvaliteta je istaknuta u svim organizacionim jedinicama tako da su pored zaposlenih upoznati korisnici i poslovni partneri Ustanove.

Za eksternu komunikaciju ovlašćen je direktor ili drugo ovlašćeno lice koje ima uvid u pitanja bitna za javnost na koja odgovara i mogu se ostvariti putem: usmene i pisane komunikacije i internet stranice Apoteke Požarevac.

7.5. DOKUMENTOVANE INFORMACIJE

7.5.1. Opšte.

Termin dokumentovane informacije koristi se za sve zahteve za dokumenta u standardu ISO 9001:2015. To su informacije kojima Apoteka Požarevac upravlja, održava ih i čuva. Dokumentovane informacije ZU Apoteke Požarevac predstavljaju dokumenta koje zahteva ISO 9001:2015, kao i dokumenta koje je ustanova utvrdila kao neophodne za efektivnost SMQ-a. Dokumentovane informacije Apoteke Požarevac obuhvataju celokupnu dokumentaciju Apoteke Požarevac koja se deli na:

- Dokumentacija SMQ (Poslovnik SMQ, Procedure, Radna uputstva, Obrasci i Zapisi)
- Ostali zapisi - npr. ugovori, fakture, otpremnice, računi-dostavnice, recepti, odluke, dopisi, obaveštenja itd.
- Dokumentaciju a koja proističe iz Zakona

Dokumentovane informacije ZU Apoteke Požarevac obuhvataju:

- Poslovnik kvaliteta po tačkama standarda ISO 9001:20015, ISO 27001:2005
- Procene (PC)
- Procedure (PR)
- Radna uputstva (RU)
- Obasce i zapise (OB)

Vizija, misija i politika SMQ sa ciljevima data je u Poslovniku kvaliteta. Za korisnike, zaposlene, sertifikacione organizacije, poslovne partnere i zainteresovane strane Poslovnik Kvaliteta je dokaz kako je Apoteka Požarevac ostvarila SMQ i na taj način ispunjava zahteve korisnika, osnivača i ostalih zainteresovanih strana.

7.5.2. Kreiranje i ažuriranje.

ZU Apoteka Požarevac je procedurom Označavanje dokumenata (PR-21) defmisala način označavanja svih dokumentovanih informacija koje proizilaze iz SMQ kao i onih koje su neophodne za efektivnost SMQ-a (dokumenata i zapisi) u smislu izgleda, formata i preispitivanja i odobravanja.

7.5.3. Upravljanje dokumentovanim informacijama.

ZU Apoteka Požarevac je kroz procedure Upravljanje dokumentacijom (PR-20), Upravljanje eksternim dokumentima (PR-22), Upravljanje zapisima (PR-23) i obrazac Spisak zapisa (OB-18) utvrdila način upravljanja dokumentovanim informacijama to jest njihovom distribucijom, pristupom, pretraživanjem i korišćenjem, zatim skladištnjem i čuvanjem i upravljanje izmenama.

8. REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

PLANIRANJE I UPRAVLJANJE REALIZACIJOM OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

Planiranje, analize i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti poslovanja obuhvata izradu planova, izveštavanje i poslovno planiranje na osnovu Plana rada i razvoja razvoja Z.U. Apoteke

Požarevac i Izveštaja o poslovanju za predhodnu godinu. Postignuti rezultati/performance predstavljaju polaznu osnovu za novi ciklus planiranja i realizaciju Plana rada za narednu godinu. Direktor Ustanove na osnovu dostavljenih planova i uradjene PEST i SWOT analize razmatra predviđene aktivnosti, po potrebi usaglašava i vrši korekcije, defmiše ključne indikatore performansi kroz Planiranje, sprovođenje i praćenje poslovanja za datu godinu i potom objedinjuje i odobrava Plan rada Apoteke Požarevac za narednu godinu koji predlaže Upravnom odboru i Skupštini grada Požarevca na usvajanje.

Odgovoran za utvrđivanje i realizaciju Plana rada na nivou Apoteke Požarevac je direktor i najviše rukovodstvo koje čini Stručni savet ustanove, a za realizaciju plana na nivou organizacionih jedinica je rukovodilac istih ili lice imenovano od strane direktora. Na mesečnom nivou se vrši praćenje realizacije operativnih aktivnosti i preusmeravanje resursa u

POSLOVNIK KVALITETA

cilju ispunjenja istih. Ukoliko se ukaže potreba za planiranim ili neplaniranim izmenama preduzimaju se mere za ublažavanje negativnog efekta u meri u kojoj je to neophodno u smislu izmene standardnih operativnih procedura, nedeljnih planova rada, postupanja po određenim radnim uputstvima . Uputstvo za otklanjanja greške u slučaju pogrešno izdatog leka (RU-04), Uputstvo za rešavanja reklamacije i konfliktne situacije (RU-05). Uputstvo za povraćaj farmaceutskih proizvoda u apoteku (RU-15).

8.2. ZAHTEVI ZA PROIZVODE I USLUGE

8.2.1. Komuniciranje sa korisnikom.

U komunikaciji sa korisnikom, prikupljamo dodatne informacije o zahtevima korisnika.

Komunikacija sa korisnikom se odvija na različite načine i na različitim nivoima, a prevashodno u direktnom kontaktu prikupljajući informacije o usluzi, budućim potrebama