

Apoteka Vranje dobila prestižne međunarodne i domaće sertifikate sistema menadžmenta kvaliteta

RADIMO PO STANDARDIMA SIQ i ISO 9001:2008



- Ovom javnom promocijom dodele sertifikata preuzimate i javnu obavezu poštovanja standarda i prihvatanja pravila rada. Oči poslovnih partnera, javnosti pa i vaših konkurenata biće još više uperene na vaš rad i rezultate, - rekla je **Dajana Kragelj** obraćajući se prisutnim zvanicama i istakla:

Sertifikacijskom proverom utvrđeno je prihvatanje i sprovođenje u praksi osam načela upravljanja kvalitetom: usmerenost kupcima, liderstvo, uključenost saradnika, procesni pristup, sistemski pristup upravljanju, stalna poboljšanja, donošenje odluka na osnovu analize relevantnih podataka i informacija, partnerski odnos sa dobavljačima. U politici kvaliteta poseban akcenat se daje unapređenju usluga farmaceutske zdravstvene zaštite građanima Pčinjskog okruga i postizanje njihovog zadovoljstva što će se postići implementacijom ISO standarda i obukom zaposlenih. Posebno je značajno unapređenje usluga ka korisnicima kroz obuku kadrova, rada na prevenciji bolesti, promociji zdravlja kao i bezbednost lekova posmatrajući razuđenost i granično područje Apoteke Vranje prema Kosovu i Makedoniji.

Ja vam čestitam na postignutom uspehu i SIQ sertifikatu i želim da u daljoj našoj saradnji budemo vaš partner na putu stalnog poboljšanja sistema menadžmenta kvaliteta Apoteke „Vranje“ usmerenog na prevenciji bolesti, promociji zdravlja i podizanja imidža ustanove u Vranju i regionu. Pred vama je put unapređenja sistema menadžmenta kvaliteta i postizanje još boljih rezultata poslovanja.

U ime kolektiva goste je pozdravila **Jasmina Arsić**, direktorka Apoteke Vranje i zahvalila se svim koleginicama i kolegama na profesionalnosti u procesu pripreme

uvođenja standarda i svim prisutnim zvanicama koji su uveličali ovu svečanost i naglasila:

- Uvodjenje ISO standarda u Apoteci Vranje je pokazatelj našeg usmerenja koji potvrđuje i visoki nivo motivacije zaposlenih na naše, a i zadovoljstvo korisnika naših usluga. Specifičan položaj Apoteke Vranje u sistemu primarne zdravstvene zaštite poslužio nam je kao motiv da kreiramo sopstvenu strategiju razvoja u okviru strategije regiona gde poslujemo. Naš cilj je da uprkos karakteristikama okruženja i uslovima u kojima poslujemo sa izraženim zdravstvenim problemima, sa usmerenjem ka dobavljačima i predstavnicima lokalnih samouprava u Pčinjskom regionu, obezbedimo kvalitetnu uslugu, zadovoljstvo korisnika naših usluga, zaposlenih i konkurentsku ponudu na tržištu. Naš cilj je obezbeđenje svih neopohodnih resursa za funkcionisanje naše ustanove, povećanje motivacije zaposlenih, sigurno snabdevanje stanovništva lekovima. Da bi to ostvarili ulažemo napore u unapredjenju kvaliteta i stručnosti kako bi naša konkurentnost na tržištu bila veća. Dobijanje SIQ sertifikata i rad po principima međunarodnih standarda svakako će svima nama biti od velike pomoći.



O značaju standardizacije i rada apotekarskih ustanova po međunarodnim principima govorio je **Miloš Žerjal** - direktor društva za konsalting i menadžment „Kospet“ Beograd, član tima ovlašćene sertifikacione kuće SIQ.

- Ovaj tim je od 2000. godine do sada u Srbiji u 20 apotekarskih ustanova, među kojima je i Apoteka Vranje, uveo sertifikate. Uvođenje standarda je jednako Vukovom pravilu „Piši kao što govoriš, govori kao što je napisano“. Suština ovih standarda je poštovanje zadovoljstva naših korisnika i proces stalnog unapređenja. Odgovornost pojedinačno i svih zaposlenih na svakom koraku procesa rada i poslovanja je najvažniji segment standardizacije. Rezultate možemo postići procesom stalnog poboljšanja i primenom sistema merenja efikasnosti, - naglasio je Žerjal.

Vukica Kocić Pešić – dipl.farmaceut i vodeći proverivač sistema kvaliteta za SIQ čestitala je kolektivu Apoteke Vranje na uloženom naporu i profesionalnosti kojim su zasluženno ispunili uslove i dobili sertifikate. Naglasila je značaj podrške političke

strukture Vranja svim aktivnostima zaposlenih u Apoteci Vranje na daljem usavršavanju rada, promociji zdravlja, prevenciji bolesti i istakla:

- Ovim su kolege apotekari i farmaceutske tehničari potvrdili da apsolutno pre svega poštuju dobru apotekarsku praksu, ISO standarde, ulažu napore u pružanju dodatnih usluga građanima putem savetovanja, prevencije i promocije zdravlja. Jer, korisnici naših usluga dolaze u apoteke i onda kada ih ništa ne boli. A, naš zdravstveni sistem je upravo pružanje usluga. Naš zajednički cilj je unapređenje usluga prema našim korisnicima, do koga profesionalnije možemo stići primenom ovih međunarodnih i domaćih standarda u farmaceutskoj zdravstvenj zaštiti u apotekama.



Budimir Mihajlović, načelnik Pčinjskog okruga povodom dodele sertifikata Apoteci Vranje na svečanosti je rekao:

- Velika je stvar što je naša apotekarska ustanova dobila sertifikat. To je potvrda velikog uspeha svih zaposlenih. Put kvaliteta i u farmaceutskoj delatnosti je dug i tu su uvek prisutni izazovi za poboljšanje. Čestitam vam i od vas očekujem da i u narednom periodu u vrlo važnoj misiji koju obavljate budete budete uspešni u interesu građana.

Gordana Stanisavljević - vođa tima unapređenja kvaliteta Apoteke Vranje uz zahvalnost svim koleginicama i kolegama na velikom naporu i trudu koji se isplatio, obratila se prisutnima:

- Bio je to veliki izazov, a motivacija zaposlenih bila je garancija za dostizanje postavljenih ciljeva. Aktivnosti na uvođenju ISO standarda počeli smo početkom 2008. godine, kada je najviše rukovodstvo Apoteke Vranje pokazalo svoju opredeljenost za primenu i razvoj sistema menadžmenta kvaliteta. Prvi deo sertifikacione provere održan je 12.12.2009. a ubrzo zatim 26.12.2009. i drugi deo provere. Od tog datuma postali smo deo velike porodice Apotekarskih ustanova u Srbiji i širem regionu koje poseduju sertifikat ISO 9001:2008. Predmet sertifikacije bio je nabavka i izdavanje lekova na recept i medicinskih sredstava na nalog, prodaja lekova i drugih proizvoda bez recepta i izrada magistralnih i galenskih lekova. Trajno opredeljenje u našem radu - pružanje farmaceutske zdravstvene

zaštite prema zahtevima dobre apotekarske prakse je ovim postigao još jedan značajan uspeh na zadovoljstvo pre svega pacijenata, ali i svih nas u kolektivu.

