

Broj: 2700-2025-523

Urbroj: 25-01-01-20 II/2

Dubrovnik, 12.11.2025. godine

STRATEŠKI PLAN
ZDRAVSTVENE USTANOVE LJEKARNE DUBROVNIK
2025.-2029.

Strateški plan Zdravstvene ustanove Ljekarne Dubrovnik Izrađen je sukladno Zakonu o sustavu unutarnjih kontrola u javnom sektoru i Okviru za razvoj sustava unutarnjih kontrola.

1. Misija i vizija

Zdravstvena ustanova Ljekarna Dubrovnik posluje pod geslom:

Ljudsko zdravlje, humanost i dobrobit čovjeka nam je na prvom mjestu.

MISIJA

Osigurati dostupnost lijekova i farmaceutskih usluga uz primjenu najviših profesionalnih standarda.

Svakodnevno djelujemo na unaprjeđenju zdravlja, promocija zdravih stilova života, osvješćivanju ljudi o važnosti zdravog načina života te prevenciji bolesti. Naša stalna briga je za odgovorno liječenje i sigurnu uporabu lijekova i dodataka prehrani. Dostupnost i pružanje stručne pomoći putem ljubaznih i stručnih djelatnika te opskrbljenosti ljekarni lijekovima i dodacima prehrani, korisnicima naših usluga daje sigurnost u liječenju. ***Zadovoljstvo naših korisnika i*** svih koji nam se obrate ***promatramo kroz*** prisan i povjerljiv odnos čime ispunjavamo našu misiju.

VIZIJA

Postati vodeća javna ljekarnička ustanova u Županiji s učinkovitim sustavom unutarnjih kontrola i održivim poslovanjem.

Stvoriti i održati stabilnu ljekarničku ustanovu koja će svojim zaposlenicima pružati sigurnost i ugodnu radnu atmosferu u kojoj će moći stručno i znanstveno napredovati. Pružati maksimalnu zdravstvenu skrb te steći i zadržati povjerenje naših korisnika stručnim savjetima, preporukama i kvalitetnim proizvodima uz praćenje novih trendova u zdravstvu i stalnu edukaciju djelatnika. Zdravstveni djelatnici svojom stručnošću i znanjem spremni su pružiti dobar i stručan savjet vezan uz pravilnu primjenu propisanog lijeka, medicinskog, homeopatskog i dijetetskog proizvoda.

2. Strateški ciljevi

1. Osigurati zakonitost i usklađenost poslovanja s propisima (2025.–2029.).
2. Unaprijediti sustav unutarnjih kontrola i smanjiti rizike poslovanja (2025.–2027.).
3. Povećati dostupnost i kvalitetu farmaceutskih usluga korisnicima (2025.–2029.).
4. Osigurati financijsku stabilnost i održivost poslovanja (2025.–2029.).
5. Jačati kompetencije zaposlenika kroz kontinuiranu edukaciju (svake godine).
6. Povećati transparentnost i odgovornost u radu Ljekarne (2025.–2029.).

3. Akcijski plan provedbe strateških ciljeva

Strateški cilj	Mjera/aktivnost	Rok provedbe	Odgovorna osoba	Pokazatelj uspješnosti (KPI)
Zakornost i usklađenost	Redovito ažurirati interne pravilnike i procedure	Kontinuirano (1x godišnje)	Ravnatelj / Voditelj računovodstva / Voditelj pravno-kadrovske i opće službe	Izrađene i usvojene procedure
Unutarnje kontrole	Uspostaviti plan upravljanja rizicima	Q2 2025.	Ravnatelj	Usvojen plan rizika
Kvaliteta usluga	Uvesti sustav praćenja zadovoljstva korisnika	Q3 2025.	Voditelji ljekarni	Rezultati anketa korisnika
Financijska stabilnost	Praćenje likvidnosti i izrada mjesečnih izvještaja	Mjesečno	Voditelj računovodstva	Broj izrađenih izvještaja
Edukacija zaposlenika	Organizirati stručne radionice i seminare	2x godišnje	Ravnatelj / Voditelj kadrovske službe	Broj održanih edukacija
Transparentnost	Objava godišnjeg izvješća o poslovanju	Do 31.3. svake godine	Ravnatelj	Objavljeno izvješće na web stranici

Pokazatelji uspješnosti - rezultata i učinaka (KPI) promatraju se kroz:

- Broj ažuriranih internih akata godišnje
- Postotak smanjenja rizika u odnosu na polazno stanje
- Broj provedenih edukacija godišnje
- Broj pritužbi korisnika u odnosu na ukupan broj usluga
- Vrijeme naplate potraživanja (u danima)
- Objavljeni godišnji izvještaji o poslovanju

4. Aktivnosti i nositelji

Aktivnost	Nositelj aktivnosti	Strateški cilj
Ažuriranje pravilnika i procedura	Ravnatelj, voditelj računovodstva, Voditelj pravno-kadrovske i opće službe	1
Izrada i provedba plana upravljanja rizicima	Ravnatelj	2
Uvođenje sustava praćenja zadovoljstva korisnika	Voditelji ljekarni	3
Mjesečno praćenje likvidnosti i financijskih pokazatelja	Voditelj računovodstva	4
Organizacija stručnih edukacija zaposlenika	Ravnatelj, voditelj kadrovske službe	5
Objava godišnjih izvještaja o poslovanju	Ravnatelj	6

5. Projekti i prioriteti

- Digitalizacija procesa izdavanja i zaprimanja e-Računa (2025–2026.)
- Modernizacija IT sustava i zaštita podataka (2025–2027.)
- Unapređenje sustava za upravljanje zalihama lijekova (2026–2028.)
- Program kontinuirane edukacije zaposlenika (2025–2029.)

6. Procjena financijskih sredstava i izvora financiranja

Za provedbu strateških ciljeva planiraju se sredstva iz:

- Županijskog proračuna (osnivač)
- HZZO-a (naknade za lijekove i usluge)
- Vlastitih prihoda od prodaje lijekova i usluga

7. Dinamika provedbe (2025.–2029.)

- 2025. – Izrada plana rizika, ažuriranje pravilnika, početak digitalizacije procesa
- 2026. – Implementacija IT sigurnosnih mjera, početak projekta upravljanja zalihama
- 2027. – Evaluacija učinkovitosti unutarnjih kontrola, nastavak edukacija
- 2028. – Unapređenje sustava upravljanja zalihama, priprema izvještaja o učincima
- 2029. – Završna evaluacija strateškog plana i usklađivanje s novim planom

8. Praćenje i izvještavanje

Praćenje provedbe strateškog plana provodi se kontinuirano kroz:

- Godišnje izvještaje o provedbi ciljeva
- Polugodišnje izvještaje o financijskim pokazateljima
- Internu reviziju i nadzor

Izvještaji se dostavljaju Upravnom vijeću i osnivaču (Županiji).

9. Zaključak

Strateški plan poslovanja usklađuje poslovne ciljeve Ljekarne s financijskim planom i proračunom osnivača. Plan osigurava učinkovitost i djelotvornost sustava unutarnjih kontrola te pruža okvir za praćenje i mjerenje rezultata.

Akcijski plan osigurava konkretne aktivnosti, vremenske rokove i odgovornosti za provedbu strateških ciljeva. Kroz praćenje KPI-jeva omogućava se mjerenje učinkovitosti i pravovremeno poduzimanje korektivnih mjera.

Ravnateljica

Zdravstvene ustanove Ljekarne Dubrovnik

Marina Svilokos, mag. pharm.

ZDRAVSTVENA USTANOVA
LJEKARNA "DUBROVNI"
DUBROVNIK