



## PROCES: PR – 7.1 – 2

### PROCES UVOĐENJA NOVOGA ASORTIMANA U LJEKARNI

| Naziv       | OSNOVNI AKT               | IZMJENA 1 | IZMJENA 2 | IZMJENA 3 | IZMJENA 4 |
|-------------|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Verzija.    | 1.0                       | 1.1       | 1.2       | 1.3       | 1.4       |
| Izradio:    | Poljerenstvo za kvalitetu |           |           |           |           |
| Potpis:     |                           |           |           |           |           |
| Datum       | 11.04.25.                 |           |           |           |           |
| Pregledao:  | Stručno vijeće            |           |           |           |           |
| Potpis:     |                           |           |           |           |           |
| Datum:      | 05.06.2025.               |           |           |           |           |
| Odobrio:    | Katarina F. Šola          |           |           |           |           |
| Potpis:     |                           |           |           |           |           |
| Datum:      | 12.06.2025.               |           |           |           |           |
| Vrijedi od: | 12.06.2025.               |           |           |           |           |
| Vrijedi do: |                           |           |           |           |           |

### POPIS REVIZIJA DOKUMENTA

| Revizija | Revidirane stranice (točke) dokumenta | Datum | Revidirao (ime i potpis) |
|----------|---------------------------------------|-------|--------------------------|
|          |                                       |       |                          |
|          |                                       |       |                          |
|          |                                       |       |                          |
|          |                                       |       |                          |
|          |                                       |       |                          |

**NAPOMENA:** Danom stupanja na snagu sljedećih procedura: 'PR-7.1-1 Uvođenje u posao', 'PR-7.1-2 Proces uvođenja novog asortimana u ljekarni' i 'PR-7.1-3 Proces dodjele, promjene i ukidanja korisničkih razina i pristupa informacijskim i sigurnosnim sustavima', prestaje važiti Procedura PR-7-1, naslovljena 'Edukacija zaposlenih', čime ista prestaje proizvoditi pravne učinke.

## Sadržaj

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 1. SVRHA.....                 | 2  |
| 2. OPSEG:.....                | 3  |
| 3. ODGOVORNOSTI: .....        | 3  |
| 4. PROCES .....               | 4  |
| 6. REFERENTNI DOKUMENTI ..... | 12 |
| 7. EVIDENCIJE .....           | 12 |

## 1. SVRHA

Ova **Procedura** definira korake i odgovornosti vezane uz proširenje asortimana, uključujući uvođenje novog galenskog ili magistralnog pripravka, novih usluga, ili nabavu nove opreme (u daljnjem tekstu: **novi asortiman**). Cilj ovog procesa je osigurati da je svaki korak dokumentiran, da se odvija u skladu s unaprijed definiranim planovima te da svi zaposleni steknu potrebne kompetencije, kako bi se osigurala visoka razina kvalitete u radu, pružanju usluga korisnicima te zaštititi na radu, u skladu s normama sustava upravljanja kvalitetom.

Poseban naglasak stavlja se na kontinuiranu edukaciju zaposlenika, koja je ključna za uspješno implementiranje novog asortimana. Tako, zaposlenici će biti osposobljeni za pravilno rukovanje **novim asortimanom**, čime se jamči siguran rad i pružanje visokokvalitetnih zdravstvenih usluga. Dodatno, proces uključuje nadzor i mjerenje uspješnosti uvođenja, kako bi se osigurala optimalna integracija novog asortimana i zadovoljstvo korisnika.

Važno je napomenuti da se ovaj proces ne odnosi na uvođenje standardnih gotovih proizvoda, poput lijekova, potrošnog medicinskog materijala ili kozmetike, za koje voditelj Ljekarne može donijeti samostalnu odluku. Ipak, u tim slučajevima, ovisno o složenosti proizvoda, mogu se primijeniti pojedini elementi ove **Procedure**, kao što su edukacija zaposlenika, planiranje marketinških aktivnosti ili praćenje uspješnosti kroz povratne informacije korisnika.

## 2. OPSEG:

Ova **Proces** odnosi se na sve zaposlenike, kao i na druge fizičke osobe koje za **Ljekarnu** obavljaju određene poslove na temelju ugovora o djelu, autorskog ugovora ili sličnih oblika angažmana, ili se nalaze na stručnom osposobljavanju za samostalan rad. Obuhvaća sve koji će, izravno ili neizravno, sudjelovati u radu s novim **asortimanom**.

## 3. ODGOVORNOSTI:

### Uprava:

- Planiranje
- Koordinaciju s drugim tijelima, organima i voditeljima organizacijskih jedinica vezanim za poboljšanja odnosno izmjenu i unapređenje postupka i procedure.
- Osiguravanje odgovarajućih resurse, uključujući infrastrukturu i tehnologiju
- Provodi procjenu rizika (u suradnji sa stručnim povjerenstvima)
- Donošenje potrebnih odluka
- Nadzor nad procesom

### Stručna Povjerenstva

- Izrada i ažuriranje radnih uputa ili druge potrebne dokumentacije vezane uz **novi asortiman**.
- Organizacijska i infrastrukturna primjena
- Mjerenje uspješnosti
- Nabava

### Voditelj ljekarne ili odgovorna osoba za proširenje asortimana:

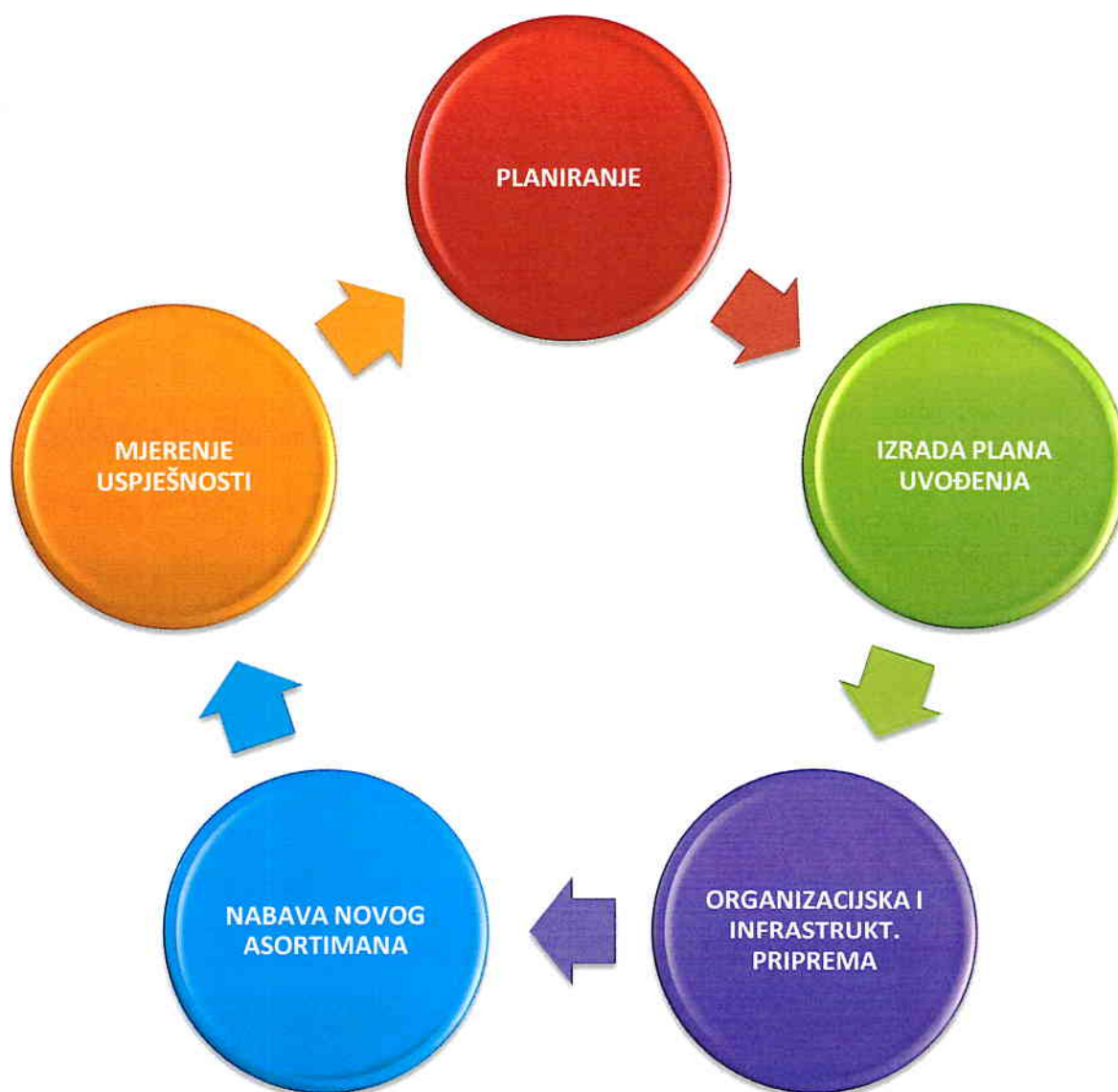
- Prilagodba radnog okruženja

### Zaposlenici:

- Aktivno sudjeluju u predviđenim obukama i edukacijama.
- Primjenjuju stečena znanja u svakodnevnom radu te daju povratne informacije o eventualnim problemima ili potrebama za dodatnom edukacijom.

## 4. PROCES

### 4.1 SHEMA PROCESA:



## 4.2 FAZA 1. – PLANIRANJE (FAZA PLANIRANJA UVOĐENJA NOVOG ASORTIMANA):

Uvođenje **novog asortimana** u poslovanje obično zahtijeva temeljito planiranje kako bi se osigurala usklađenost sa standardima, optimalna operativna izvedba te visoka razina kvalitete usluga i zadovoljstvo korisnika.

Potrebno je izraditi sveobuhvatan plan koji obuhvaća osiguranje potrebnih sredstava, izradu odgovarajućih procedura i provedbu svih ključnih aktivnosti. Faza planiranja od ključne je važnosti jer postavlja temelje uspješnog uvođenja, definirajući sve potrebne aktivnosti, odgovornosti i resurse. U nastavku slijede detaljni koraci faze planiranja.

### 4.1.1. Identifikacija potrebe i ciljeva uvođenja novog asortimana:

Prvi korak jest jasno definiranje razloga za uvođenje **novog asortimana**, uz prepoznavanje i upravljanje potencijalnim izazovima koji bi mogli utjecati na uspjeh projekta. Ključno je osigurati da su svi rizici temeljito identificirani, procijenjeni te da su razvijene učinkovite strategije za njihovo upravljanje. Ova faza obavezno uključuje:

- Analizu tržišne potrebe ili prilike
- Provjeru usklađenosti sa strateškim ciljevima Ljekarne
- Internu analizu prednosti i nedostataka

#### Analiza tržišne potreba ili prilike:

Ova faza obuhvaća temeljitu analizu tržišta s ciljem prepoznavanja prilika za uvođenje **novog asortimana**. Ključno je razumjeti tržišnu dinamiku, konkurenciju, potražnju te identificirati neispunjene potrebe. Tržišne prilike mogu proizaći iz trendova, inovacija, promjena u ponašanju korisnika ili tehnološkog napretka. Cilj je otkriti praznine na tržištu koje **novi asortiman** može popuniti, čime se osigurava bolje pozicioniranje i jasna diferencijacija u odnosu na konkurenciju.

Analiza tržišta obuhvaća alate poput **PESTEL analize**, koja pomaže razumjeti političke, ekonomske, društvene, tehnološke, ekološke i pravne čimbenike koji utječu na tržište. Također je važno pratiti medicinska dostignuća, promjene u zdravstvenim smjernicama, epidemiološke trendove i razvoj novih terapijskih opcija, kako bi se prepoznale prilike u zdravstvenom sektoru.

Identifikacija tržišne prilike omogućava organizaciji da proaktivno reagira na promjene i potrebe tržišta, osiguravajući održivost i konkurentnost na duže staze. Dobro provedena analiza pruža temelje za

Na primjer, stručna povjerenstva **Ljekarne** bit će zadužena za znanstveni i stručni aspekt, dok će marketinški tim razvijati strategije za plasman novog asortimana i komunikaciju s ciljanom skupinom. Jasno definiranje uloga svakog člana tima od esencijalne je važnosti za postizanje učinkovitosti, odgovornosti i suradnje tijekom cijelog procesa. U ovoj fazi identificiraju se potrebna znanja i vještine koje zaposlenici trebaju imati ili steći kako bi uspješno radili s **novim asortimanom**. To može uključivati tehnička znanja o proizvodu, prodajne vještine te poznavanje sigurnosnih postupaka vezanih uz korištenje **novog asortimana**. Na temelju utvrđenih potreba planiraju se potrebne aktivnosti, uključujući obuku zaposlenika, koja može obuhvatiti edukacije, praktične radove, seminare i slične forme učenja kako bi se osiguralo da tim posjeduje sve neophodne kompetencije za uspješan rad s novim asortimanom.

- **Materijalni resursi:** Ovaj aspekt uključuje identifikaciju svih materijala i opreme potrebnih za implementaciju novog asortimana. To može uključivati nabavu softverskih rješenja te prilagodbu ili nadogradnju postojeće infrastrukture kako bi se novi asortiman mogao uvesti u svakodnevni rad bez zastoja. Uvođenje zahtijeva sveobuhvatnu procjenu dostupnosti resursa, uključujući opremu za skladištenje, distribuciju i eventualne promjene u radnom prostoru.
- **Financijski resursi:** Procjena financijskih sredstava jedna je od ključnih aktivnosti u ovoj fazi. Važno je pažljivo analizirati sve povezane troškove (pr: razvoj, nabavu, marketing i distribuciju te operativne troškove povezane s implementacijom). Ova procjena omogućava da se pravovremeno osiguraju potrebna financijska sredstva i izbjegnu potencijalni financijski rizici. Također, potrebno je razmotriti moguće izvore financiranja, bilo interno iz postojećih resursa ili putem vanjskih investicija, kako bi se osigurao nesmetan proces implementacije.

### Vremenski okvir:

Precizno definiranje vremenskog okvira za svaku fazu implementacije ključno je za osiguranje uspjeha uvođenja **novog asortimana**. Jasno postavljeni vremenski ciljevi omogućuju praćenje napretka, pravodobnu prilagodbu aktivnosti te koordinaciju svih uključenih resursa. Ova faza obuhvaća pažljivo planiranje svih koraka, od početnih analiza do evaluacije rezultata nakon implementacije, kako bi se projekt odvijao bez zastoja i u skladu s predviđenim planom.

#### 4.4 FAZA 3. – ORGANIZACIJSKA I INFRASTRUKTURNA PRIPREMA:

Sukladno planu uvođenja **novog asortimana**, a prije njegove nabave, pristupa se organizacijskoj i infrastruktornoj pripremi koja uključuje sljedeće ključne komponente:

- **Osposobljavanje i edukacija zaposlenika**
- **Prilagodba radnog okruženja**
- **Marketing (Marketinški aspekt pri uvođenju novog proizvoda)**
- **Komunikacija s ostalim korisnicima**

**Osposobljavanje i edukacija zaposlenika:** Ova faza osigurava da svi zaposlenici **Ljekarne** ne samo da posjeduju tehničko znanje o **novom asortimanu**, već i potrebne praktične vještine. U slučaju potrebe za dodatnim specijaliziranim znanjima, sukladno planu, angažiraju se vanjski suradnici, kao što su predstavnici proizvođača, stručnjaci za određena terapijska područja ili certificirani treneri. Ovi stručnjaci održavaju obuke s naglaskom na specifične izazove vezane uz **novi asortiman**. U posebnim situacijama, zaposlenici se također upućuju na specijalizirane tečajeve, seminare ili konferencije izvan **Ljekarne**, koje organiziraju relevantne institucije ili proizvođači. Cilj je osigurati da zaposlenici steknu dubinska znanja potrebna za kvalitetno i sigurno rukovanje **novim asortimanom**.

Obuka koja se organizira u **Ljekarni** najčešće je strukturirana u tri ključna dijela:

**Uvodna prezentacija:** U uvodnoj fazi zaposlenicima se pružaju osnovne informacije o **novom asortimanu**, uključujući cijenu, njegovu dostupnost na tržištu, kvalitetu i poziciju na tržištu s posebnim naglaskom na konkurenciju. Također ako je primjenjivo objašnjava se ciljana skupina kupaca, što zaposlenicima omogućava da se usmjere na odgovarajući pristup tijekom savjetovanja s korisnicima.

**Detaljna analiza novog asortimana:** Ova faza ističe specifične prednosti i jedinstvene karakteristike **novog asortimana** u odnosu na slične proizvode dostupne na tržištu. Ako je riječ o galenskom, magistralnom pripravku ili drugom asortimanu iz prodaje **Ljekarne**, edukacija se usmjerava na detaljno razumijevanje načina primjene, farmakoloških svojstava te uloge u liječenju ili očuvanju zdravlja korisnika. Time se zaposlenicima omogućuje pouzdano i sigurno savjetovanje pacijenata u skladu s najnovijim stručnim saznanjima. U slučaju novih usluga ili uređaja, naglasak se stavlja na isticanje njihovih prednosti i koristi koje doprinose poboljšanju zdravstvene skrbi. Edukacija ne obuhvaća samo teorijski dio, već uključuje i praktične demonstracije te simulacije, čime se zaposlenicima pruža prilika za razvoj vještina u učinkovitoj komunikaciji s pacijentima. Simulacije obuhvaćaju različite situacije iz svakodnevnog rada, poput pitanja o doziranju, mogućim kontraindikacijama ili preporukama za upotrebu.

**Sigurnost na radu i pravilno rukovanje:** Posljednji dio obuke fokusira se na sigurnost na radu i pravilno rukovanje. Ako **novi asortiman** ima specifične sigurnosne zahtjeve, uključuju se sve relevantne

Stranica 9 od 12

informacije vezane uz zaštitu na radu, pravilno rukovanje i skladištenje. Ovaj segment obuhvaća mjere opreza, upute za sigurno rukovanje te eventualne kontraindikacije, čime se osigurava sigurnost zaposlenika i korisnika.

**Prilagodba radnog okruženja:** Ova faza predstavlja ključni korak u pripremi **Ljekarne** za uvođenje **novog asortimana**, osiguravajući da radno okruženje bude optimalno pripremljeno za uspješnu integraciju **novog asortimana**. U tom kontekstu, prilagodba radnog okruženja obuhvaća nekoliko važnih aktivnosti:

- **Osiguravanje adekvatne infrastrukture i reorganizacija radnog prostora:** Ovaj segment obuhvaća ključne aktivnosti usmjerene na osiguranje funkcionalne i efikasne radne okoline. U skladu s karakteristikama **novog asortimana**, može se pristupiti proširenju ili preuređenju postojećih prostora, što uključuje prilagodbu prodajnih i skladišnih područja. Osim toga, optimizacija rasporeda radnog prostora od esencijalne je važnosti. Neovisno o vrsti izmjena, svaki aspekt prostora mora biti organiziran na način koji omogućava nesmetan protok rada, uz istovremeno ispunjavanje svih zahtjeva **novog asortimana**. Time se osigurava efikasnost operacija, kao i visoka razina usluge prema korisnicima.
- **Prilagodba proizvodnih procesa:** Osim fizičkih promjena, važno je prilagoditi i postojeće proizvodne procese kako bi se **novi asortiman** integrirao. To može uključivati reorganizaciju postojećih proizvodnih linija i radnih procedura, kao i razvoj novih radnih protokola koji će osigurati optimalnu funkcionalnost.

**Marketing (Marketinški aspekt pri uvođenju novog asortimana; ako je primjenjivo):** U skladu s usvojenim planom, koji jasno definiraju ciljane krajnje korisnike, strategiju informiranja o novoj ponudi te ključne komunikacijske kanale, pristupa se marketinškom segmentu uvođenja **novog asortimana**. Ova faza osigurava da korisnici budu pravovremeno i jasno informirani o **novom asortimanu**, čime se potiče njihova svijest i angažman. Ova aktivnost je od iznimne važnosti za uspješnu implementaciju i prihvaćanje **novog asortimana**, jer pomaže u stvaranju povjerenja i pozitivnog dojma.

Najčešći kanali komunikacije koji će se koristiti za obavješćavanje korisnika uključuju:

- **Internetska stranica:** Redovito ažuriranje sadržaja s informacijama o **novom asortimanu** omogućuje korisnicima brz pristup svim relevantnim detaljima, uključujući opise proizvoda, cijene i dostupnost.
- **Newsletter:** Slanjem informativnih biltena redovito se komunicira s postojećim korisnicima, pružajući im vijesti o novim proizvodima, promocijama i edukativnim sadržajima.
- **Društvene mreže:** Korištenje platformi poput **Facebooka**, **Instagrama** i drugih omogućuje interaktivnu komunikaciju s korisnicima, dijeljenje vijesti, promotivnih ponuda te poticanje angažmana zajednice.

- **Promotivne kampanje:** Organizacija raznih promotivnih aktivnosti, poput akcija, popusta ili događanja, pridonosi stvaranju interesa za **novi asortiman** te potiče krajnje korisnike na isprobavanje novih proizvoda ili usluga.

#### 4.5 FAZA 4. – NABAVA NOVOG ASORTIMANA:

Nakon završetka svih potrebnih predradnji, proces nabave **novog asortimana** započinje u skladu s unaprijed definiranim planom. Svaka faza, od narudžbe do implementacije unutar **Ljekarne**, mora biti provedena točno prema predviđenim koracima i u skladu s važećim procedurama i propisima. U slučaju bilo kakvih odstupanja ili neočekivanih okolnosti, o tome je potrebno pravovremeno obavijestiti nadležni organ, povjerenstvo ili **Upravu**. Time se omogućuje pravovremeno donošenje odluka o eventualnoj reviziji plana, osiguranju dodatnih sredstava ili procjeni dodatnih rizika, kako bi se proces nesmetano nastavio i osigurala uspješna integracija **novog asortimana**.

#### 4.6 FAZA 5. – EVIDENTIRANJE PROCESA I MJERENJE USPJEŠNOSTI:

Svaka faza procesa uvođenja **novog asortimana** mora biti precizno dokumentirana, osiguravajući potpunu sljedivost sukladno proceduri upravljanja dokumentima i zapisima. Ovisno o složenosti **novog asortimana**, više tijela i povjerenstava **Ljekarne**, uključujući **Upravu**, mogu biti uključeni u proces, no za sve sudionike jasno su definirane odgovornosti.

Mjerenje uspješnosti **novog asortimana** provodi se prema odredbama **Poslovnika kvalitete**, koji je usmjeren na korisnika. Zadovoljstvo korisnika najčešće se prati putem anketa, usmenih i pismenih povratnih informacija korisnika, te podataka o prodaji. Dodatno, moguće je konzultirati ključne stručnjake radi dodatne analize.

Anketa o uspješnosti **novog asortimana** preporučuje se provesti unutar 3-6 mjeseci od uvođenja, dok se povratne informacije korisnika počinju prikupljati odmah po uvođenju **novog asortimana**. U istom periodu, prema potrebi, može se provesti ponovna procjena rizika i procjena zaštite na radu, čime se dobiva cjelovita slika učinkovitosti uvođenja **novog asortimana**.

Na temelju dobivenih rezultata mjerenja uspješnosti, ako se pokaže potreba, poduzimaju se odgovarajuće korektivne radnje. Ovaj proces uključuje ponovno planiranje potrebnih aktivnosti, izradu detaljnog plana, organizacijsku i infrastrukturnu pripremu, provedbu planiranih aktivnosti te konačno

ponovno mjerenje rezultata. Time se osigurava kontinuirano poboljšanje i prilagodba procesa kako bi se postigli željeni ciljevi.

## 6. REFERENTNI DOKUMENTI

1. ISO 9001:2015
2. Poslovník kvalitete

## 7. EVIDENCIJE

U Bjelovaru 11. travnja 2025. godine.

Ravnateljica Zdravstvene ustanove Ljekarne Bjelovar:  
doc.dr.sc. Katarina Fehir Šola, univ.spec.mag.pharm.



Stranica 12 od 12