

---

Na temelju članka 51. stavka (2) Statuta Zdravstvene ustanove Ljekarne Bjelovar Povjerenstvo za kvalitetu Zdravstvene ustanove Ljekarne Bjelovar podnosi sljedeće

## IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA KVALITETU

### za razdoblje od 1. listopada 2025. do 31. prosinca 2025. (četvrto tromjesečje 2025. godine)

#### 1. Aktivnosti Povjerenstva u četvrtom tromjesečju 2025. godine:

U četvrtom tromjesečju 2025. godine Povjerenstvo za kvalitetu nije održavalo sjednice.

U izvještajnom razdoblju započete su aktivnosti na izradi pojedinih procedura sustava upravljanja kvalitetom, uključujući proceduru za upravljanje nesukladnostima i reklamacijama te proceduru za upravljanje pohvalama i primjedbama korisnika. Navedene procedure nisu dovršene niti upućene u postupak razmatranja i donošenja u izvještajnom razdoblju.

Na dovršetak započelih procedura utjecala je potreba dodatnog usklađivanja njihova sadržaja s načinom buduće primjene u praksi, osobito u dijelu upravljanja nesukladnostima i reklamacijama.

U vezi s procedurom za upravljanje nesukladnostima i reklamacijama razmotreni su postojeći zaključci vezani uz evidentiranje reklamacija putem ljekarničkog informacijskog programa **Esculap** te postupanje prema posebnim procedurama dobavljača. Utvrđeno je da navedeni način evidentiranja ne obuhvaća u potpunosti sve vrste reklamacija i nesukladnosti relevantne za sustav upravljanja kvalitetom.

Slijedom navedenoga donesena je odluka o nadogradnji i ponovnoj uspostavi zasebne aplikacije za evidenciju reklamacija, nesukladnosti i povezanih zapisa sustava upravljanja kvalitetom. Povjerenstvo za kvalitetu dalo je smjernice za funkcionalni opseg aplikacije, dok je za razvoj, nadogradnju i tehničku provedbu aplikacije u cijelosti zadužen **Krunoslav Jandragić, univ. mag. pharm.** Nadograđena aplikacija, osim evidencije reklamacija, obuhvaća i upravljanje sredstvima za

Stranica 1 od 3

čišćenje te pojedine evidencije sustava upravljanja kvalitetom, uključujući evidencije vezane uz kontrolu štetnika, vatrogasne aparate i srodne obveze.

Aplikacija je planirana za testnu primjenu u Ljekarni 1 u prvom kvartalu 2026. godine, nakon čega će se, na temelju rezultata testiranja i eventualnih dorada, pristupiti izradi i donošenju pripadajuće procedure.

Što se tiče procedure za upravljanje pohvalama i primjedbama korisnika, ista nije dovršena budući da u izvještajnom razdoblju nije dobiven jasan odgovor o mogućnosti nadogradnje mrežne stranice i internet trgovine tako da se pohvale i primjedbe korisnika bilježe izravno kroz web sučelje. U tijeku je razmatranje tehničkih mogućnosti i koncepta rješenja, nakon čega će se pristupiti izradi odgovarajuće procedure.

Dodatno, u izvještajnom razdoblju provodile su se aktivnosti od povećanog operativnog i regulatornog značaja vezane uz završetak poslovne godine, uključujući financijsku reviziju te donošenje i usklađivanje internih općih akata, što je uvjetovalo dinamiku ostalih planiranih aktivnosti.

## **2. Planirane aktivnosti:**

U prvom tromjesečju 2026. godine **Povjerenstvo za kvalitetu** provodit će aktivnosti sukladno **Planu i programu unutarnjeg nadzora za 2026. godinu**, kojim je predviđena provedba internog audita sustava upravljanja kvalitetom **Zdravstvene ustanove Ljekarne Bjelovar**.

Interni audit obuhvatit će provjeru primjene i učinkovitosti **Poslovnika kvalitete**, pripadajućih procedura i ostalih dokumentiranih informacija sustava upravljanja kvalitetom, a provest će se prema unaprijed definiranim metodologijama i važećim obrascima.

Na temelju rezultata internog audita razmotrit će se utvrđene nesukladnosti, zapažanja i mogućnosti poboljšanja, uz utvrđivanje daljnjih aktivnosti u skladu s važećim sustavom upravljanja kvalitetom.

Ako to organizacijski i operativni uvjeti budu dopuštali, pristupit će se dovršetku izrade procedura sustava upravljanja kvalitetom čija je izrada započeta tijekom 2025. godine, a koje su navedene u **Izvešću Povjerenstva za kvalitetu za treće tromjesečje 2025. godine**, te njihovom upućivanju u propisani postupak razmatranja i donošenja.

### **3. Zaključak:**

U četvrtom tromjesečju 2025. godine započeta je izrada pojedinih procedura sustava upravljanja kvalitetom, međutim iste nisu dovršene niti donesene u izvještajnom razdoblju.

Postupak izrade procedura je u tijeku te će se, nakon dovršetka započetih aktivnosti i provedbe planiranih testiranja, njihov dovršetak i upućivanje u propisani postupak razmatranja i donošenja nastaviti u narednom razdoblju.

U Bjelovaru, 23. siječnja 2026. godine.

**Predsjednik Povjerenstva za kvalitetu Zdravstvene ustanove Ljekarne Bjelovar:**

**Alen Hajtić, farm.tehn.**



### **Dostaviti:**

1. Upravno vijeće
2. Pismohrana, ovdje

Stranica 3 od 3

#### **ZDRAVSTVENA USTANOVA LJEKARNA BJELOVAR**

Petra Preradovića 4, 43000 Bjelovar  
OIB: 97183266682  
Tel. 043/241-907; 043/220-484; Fax. 043/241-406  
E-mail: [kontakt@ljekarna-bjelovar.hr](mailto:kontakt@ljekarna-bjelovar.hr)  
Web stranica: <http://www.ljekarna-bjelovar.hr>



