

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA LJEKARNE

Striebl, Loredana

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:125:630558>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-21**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi](#)



VELEUČILIŠTE U RIJECI

Loredana Striebl

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA LJEKARNE

(završni rad)

Rijeka, 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel

Stručni studij Poduzetništvo

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA LJEKARNE

(završni rad)

MENTOR

doc. dr. sc. Sanja Zambelli

STUDENTICA

Loredana Striebl

MBS: 2423000065/14

Rijeka, lipanj 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel

Rijeka, 15.01. 2018.

ZADATAK za završni rad

Pristupnici LOREDANI STRIEBL MBS: 2423000065/14
Studentu stručnog studija Poduzetništvo izdaje se zadatak za završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

Zadovoljstvo korisnika uslugama ljekarne

Sadržaj zadatka: Teorijski objasniti pojmove kvalitete, upravljanja kvalitetom, osiguranja i kontrole kvalitete. Posebno se osvrnuti na zadovoljstvo kupaca, s obzirom na specifičnosti ljekarničke djelatnosti. Provesti anketno istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama ljekarne prema različitim parametrima. Rezultate interpretirati u zaključku.


Preporuka: Koristiti literaturu predviđenu programom kolegija Upravljanje kvalitetom i proširenu u skladu s temom završnog rada. Pored teorijskih spoznaja, koristiti iskustvene spoznaje djelatnika ljekarne Matejčić, Boras-Devčić, kao i internu dokumentaciju tvrtke.

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.


Zadano: 15.01. 2018.

Predati do: 15.07.2018.

Mentor:


(doc. dr. sc. Sanja Zambelli)

Pročelnik odjela:


(mr. sc. Marino Golob)

Zadatak primio dana: 15.01. 2018.


Loredana Striebl

Dostavlja se:

- mentoru
- pristupniku

IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom ZADOVOLJSTVO
KORISNIKA USLUGAMA LJEKARNE izradila samostalno pod
nadzorom i uz stručnu pomoć mentora doc. dr. sc. Sanje Zambelli, v.pred.

Ime i prezime

Loredana Stripić

(potpis studenta)

SAŽETAK

Ljekarništvo zdravstvena djelatnost koja obuhvaća nabavu, izradbu i čuvanje lijekova, ispitivanje njihovih svojstava i kakvoće, opskrbu stanovništva lijekovima i drugim sredstvima za zaštitu zdravlja te pružanje kvalitetne i stručne zdravstvene usluge. Prva javna ljekarna u Hrvatskoj, čije je postojanje potvrđeno 1271. godine, bila je ona u Trogiru.

Značenje pojma kvalitete prošireno je, a uključuje proizvodnju bez pogrešaka, kontinuirano poboljšavanje i usredotočenost na potrošača. Primjenom sustava osiguranja kvalitete dokazuje se kvaliteta poslovanja, smanjuju se troškovi, stječe poslovna vjerodostojnost. Zadovoljstvo kupaca potrebno je mjeriti kako bi se razumjelo iskustvo koje kupci doživljavaju koristeći proizvod ili uslugu. Zadovoljstvo se mora pružiti potrošačima pri svakoj interakciji s njima, a time se kod potrošača stvara osjećaj odanosti. Zadovoljstvo svakako stvara i utječe na ponovnu kupnju određenog proizvoda ili usluge. To je važan čimbenik poslovanja, a stalnim unaprijeđivanjem, educiranjem, proširivanjem spektra proizvoda te optimalnim cijenama nastoji se izaći u susret kupcima.

Ključne riječi: kvaliteta, ljekarništvo, zadovoljstvo kupaca

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. KVALITETA	2
2.1. KONTROLA KVALITETE	2
2.2. OSIGURANJE KVALITETE.....	3
2.3. UPRAVLJANJE KVALITETOM	3
3. GRUPNA PRIVATNA PRAKSA, LJEKARNA MATEJČIĆ, BORAS-DEVČIĆ	6
3.1. LJEKARNA.....	6
3.1.1. PROSTORIJE LJEKARNE	8
3.1.2. LJEKARNIČKA HIJERARHIJA	8
3.1.3. KNJIGE U LJEKARNI.....	9
3.2. LIJEK.....	10
3.3. NABAVA ROBE.....	13
4. ZAKON O LJEKARNIŠTVU.....	18
5. SURADNJA	19
6. ZADOVOLJSTVO KUPACA	21
6.1. ANKETA O ZADOVOLJSTVU KUPACA	22
7. FARMACEUTSKI OTPAD.....	29
8. ZAKLJUČAK.....	30
LITERATURA	31
POPIS SLIKA	31
POPIS TABLICA	32
POPIS GRAFIKONA.....	33

1.UVOD

Kvaliteta se može definirati kao ukupnost svojstava nekog entiteta koje ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe, ne govori ni o čemu drugom već o uporabnoj vrijednosti proizvoda. Značenje kvalitete u naše vrijeme je iznimno veliko. Kada se radi o kvaliteti proizvoda može se reći da je ona rezultat sve većih i sve raznovrsnijih potreba potrošača, a sve zbog snažnog jačanja konkurencije kroz globalizaciju svjetskog tržišta i razvoja moderne tehnologije.

Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić bavi se osiguravanjem opskrbe lijekovima, medicinskim proizvodima i pomoćnim ljekovitim sredstvima, odnosno izdavanjem lijekova na recept i bez recepta, savjetovanjem u vezi zdravlja te izradom magistralnih i galenskih pripravaka.

Lijekovi su ljekovite tvari biljnog, životinjskog i mineralnog podrijetla te mnogobrojni organski i anorganski sintetički proizvodi za koje je znanstvenim postupkom utvrđeno da se u određenim količinama i na određeni način mogu rabiti radi otkrivanja, suzbijanja i olakšavanja, ublažavanja i liječenja bolesti ili simptoma bolesti čovječjim, životinjskim ili biljnim organima. Ljekarne se moraju pridržavati Zakona o ljekarništvu kojim se uređuje način organiziranja i rukovođenja ljekarničke djelatnosti kao dijela zdravstvene djelatnosti od interesa za Republiku Hrvatsku koja se obavlja kao javna služba i koju obavljaju magistri farmacije pod uvjetom i na način propisan ovim Zakonom.

Zbog suvremenog i ubrzanog načina života i mnogobrojnih bolesti koje nažalost sve više haraju svijetom, potreba za liječenjem, odnosno primjenom određene terapije ili pak uzimanjem vitamina kako bi spriječili eventualnu pojavu bolesti ili obične prehlade, odlazak u ljekarnu postaje neophodan.

U radu se navode dobavljači zaslužni za opskrbu lijekovima, medicinskim pomagalicama, kozmetikom.. Detaljnije je opisano poslovanje Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić, suradnja s poslovnim partnerima, navedene su stručne i službene knjige u ljekarni, prostorije ljekarne, te anketa na temu Zadovoljstvo korisnika Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić, kojom je ispitan 31 korisnik, a dobiveni rezultati prikazani su grafički i u postotcima.

2.KVALITETA

Pojam kvalitete dolazi od latinske riječi *Qualitas* što znači kakvoća, svojstvo, vrsnoća neke stvari. Kvaliteta (kakvoća) je mjera ili pokazatelj obujma odnosno iznosa uporabne vrijednosti nekog proizvoda ili usluge za zadovoljenje točno određene potrebe na određenom mjestu i u određenom trenutku tj. onda kada se taj proizvod i ta usluga u društvenom procesu razmjene potvrđuju kao roba. Službena definicija izravno potječe iz opće definicije kvalitete a to jest ukupnost svojstava nekog entiteta koje ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe, ne govori ni o čemu drugom već o uporabnoj vrijednosti proizvoda.

S gledišta potrošača, kvaliteta se često povezuje s vrijednošću, korisnošću ili čak cijenom, a s gledišta proizvođača, kvaliteta se povezuje s oblikovanjem i izradom proizvoda, da bi se zadovoljile potrebe potrošača.

Značenje pojma kvaliteta danas je prošireno tako da uključuje proizvodnju bez pogrešaka, kontinuirano poboljšavanje i usredotočenost na potrošača. (Schroeder,R.G.,op. Cit., 90.)

Značajke kvalitete su značajke koje određuju funkcionalnost proizvoda (tehničke karakteristike), pouzdanost i trajnost proizvoda te značajke koje čine hedonistički dodatak proizvoda (npr.dizajn). Kvaliteta proizvoda apsolutna je pretpostavka njegova društvenog priznavanja i transformacije u robu pa time istodobno i osnovni uvjet za život i rad bilo kojeg proizvođača i njegova pojavljivanja na tržištu.

2.1.KONTROLA KVALITETE

Kontrola kvalitete se kroz povijest obavljala na razne načine. U početku je vlasnik bio taj koji je kontrolirao faze nastanka nekog proizvoda, a tehnološkim napretkom u organizacijama se javljaju najprije zaposlenici, a potom i cijeli timovi čija je temeljna zadaća nadzor kvalitete proizvoda.

Definicija kontrole kvalitete prema normi ISO 9000:2000 glasi: kontrola kvalitete dio je sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za

kvalitetu. (Wadsworth, H. M., Stephens, K.S., Godfrey, A.B.: Modern Methods for Quality Control and Improvement, John Wiley & Sons, New York, NY, 2002., 27.)

Kontrola kvalitete brine se za nadzor nad proizvodnim procesom tijekom njegova odvijanja tako da se i rezultati ovog procesa ustvari koriste na proizvodnoj razini.

2.2.OSIGURANJE KVALITETE

Zajedno s pojavom niza normi ISO9000 dolazi i do evolucije pojma „kontrola kvalitete“ u pojam „osiguranje kvalitete“. Definicija osiguranja kvalitete prema normi ISO 9000:2000 glasi: osiguranje kvalitete dio je sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na stvaranje povjerenja u ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu. (Wadsworth, H. M., Stephens, K. S., Godfrey, A. B., op. Cit. 29.)

Pojmovi osiguranje kvalitete i kontrola kvalitete često se koriste naizmjenično kada se spominju načini osiguravanja kvalitete, međutim, pojmovi imaju različito značenje. Osiguranje kvalitete označava planirane i sistematične aktivnosti implementirane u sustav kvalitete kako bi zahtjevi u pogledu kvalitete proizvoda i usluga bili ispunjeni. Kontrola kvalitete, s druge strane, obuhvaća tehnike i aktivnosti opažanja koje se koriste kako bi se zadovoljili zahtjevi za kvalitetom.

2.3.UPRAVLJANJE KVALITETOM

Upravljanje kvalitetom je proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnim da se postignu ciljevi kvalitete neke organizacije. Upravljanje kvalitetom je skup radnji opće funkcije upravljanja koji određuje politiku kakvoće, ciljeve i odgovornosti te ih u okviru sustava kakvoće ostvaruje uz pomoć planiranja kakvoće, praćenja kakvoće, osiguravanja i poboljšanja kakvoće.

Prema Gryn i Juranu „upravljanje kvalitetom je proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnim da se dostignu ciljevi kvalitete neke organizacije“. (Gryna, F.M., Juran, J. M., PLANIRANJE I ANALIZA KVALITETE, 1999.)

TEMELJNA NAČELA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

1. Organizacija orijentirana prema kupcu
2. Jasno vođenje (Leadership)
3. Timski rad
4. Procesni pristup
5. Sustavni pristup posloводства (upravljanja)
6. Stalno poboljšanje
7. Donošenje odluka na temelju činjenica
8. Odnos s dobavljačima na obostrano zadovoljstvo

Na kvalitetu proizvoda ili usluge djeluju tri parametra a to su:

1. učinak stajališta,
2. učinak zamjene
3. učinak transformacije

1. Učinak stajališta

Učinak stajališta govori o tome da sudionici u procesu nastanka razmjene i korištenja određene robe imaju drukčija stajališta u pogledu kvalitete te iste robe.

Kvaliteta sa stajališta potrošača (kupaca ili korisnika) razina je ugrađene uporabne vrijednosti proizvoda ili usluge do koje ona zadovoljava i određenu potrebu.

Kvaliteta sa stajališta proizvođača je mjera koja pokazuje koliko je određeni vlastiti proizvod namjenjen tržištu uspio: 1.koncepcijski (kolika mu je kvaliteta koncepcije), 2.konstruktivski (kolika mu je kvaliteta konstrukcije), 3.izvedbeni (kolika mu je kvaliteta izrade).

Kvaliteta sa stajališta tržišta je stupanj do kojeg određena roba više (ne) zadovoljava određenog kupca u odnosu na istovrsnu robu konkurenta.

Kvaliteta sa stajališta društva je stupanj do kojeg su određeni proizvodi i usluge prošli proces kupoprodaje i potvrdili se kao roba ostvarivši pritom obvezno profit.

2. Učinak zamjene

Učinak zamjene je pojava kod koje se uočava izravna ovisnost plasmana robe na određenom tržištu u ovisnosti o platežnoj moći prosječnog kupca.

3. Učinak transformacije

Učinak transformacije pokazuje da se na određenom tržištu i u danom vremenskom intervalu tijekom vremena mijenjaju pojedini parametri kvalitete .

Konačna kvaliteta robe mjeri se uvijek zadovoljstvom odnosno nezadovoljstvom krajnjeg kupca ili korisnika.

3.GRUPNA PRIVATNA PRAKSA, LJEKARNA MATEJČIĆ, BORAS-DEVČIĆ

Slika 1. Logo ljekarne



Izvor: <http://www.daruvarska-tiskara.hr/artikli/63> (9.4.2018.)

Grupna privatna praksa Ljekarna Dragica Matejčić mag.pharm., Jelena Boras-Devčić mag.pharm. osnovana je 1.4.1998. godine spajanjem Ljekarne Dragica Matejčić mag.pharm. i Ljekarne Jelena Boras-Devčić u grupnu privatnu praksu sa sjedištem u Crikvenici. Ljekarna trenutno broji sedam radnika od čega su dvije vlasnice ljekarne odnosno magistre farmacije, tri stalno zaposlena farmaceutska tehničara, pripravnik za stručno osposobljavanje za rad te spremačica. Ljekarna koristi usluge vanjskog knjigovodstva.

3.1.LJEKARNA

Ljekarna ili apoteka je zdravstveni objekt, u kojem se obavljaju farmaceutske usluge. U ljekarnama se naručuju, čuvaju i prodaju lijekovi na recept i bez njega, galenski pripravci, dječja hrana, homeopatski pripravci, sredstva za zaštitu zdravlja i medicinska pomagala. Osim velikog izbora obuće, ljekarna nudi i širok spektar kozmetičkih proizvoda.

Unutar ljekarne, izrađuju se i jednostavniji lijekovi, pripravci, kreme... (<https://hr.wikipedia.org/wiki/Ljekarna>, 4.4.2018.)

Kvalitetu i kvantitetu ponude nastoji se prilagoditi interesima i potrebama kupaca te naravno zaštititi zdravlja i prevencije bolesti. Zbog svoje kvalitete poslovanja, povoljne lokacije, te ljubaznog i educiranog osoblja Ljekarna uspješno posluje dugi niz godina.

Veliku ulogu ima i lokacija same ljekarne. Crikvenica je turističko središte te je obujam posla ljeti zasigurno veći nego zimi, potreba za radnom snagom veća te u konačnici sam rezultat poslovanja povoljniji.

Ljekarne moraju poštovati zakonske propise u vezi s opremom, prostorom i zaposlenicima (magistri farmacije i farmaceutske tehničari). Ljekarnu otvara, vodi i u njoj radi magistar farmacije s ljekarničkom licencom. Ljekarna se otvara uz suglasnost Ministarstva zdravstva i u okviru dozvoljene mreže ljekarni. Ljekarna po vlasništvu može biti državna ili privatna.

U pravilu lijekove na recept ne smiju izdavati farmaceutske tehničari stoga je potrebno da u svakom trenutku u ljekarni bude prisutan magistar farmacije. S obzirom da je radno vrijeme ljekarne cjelodnevno, u svakoj smjeni mora biti prisutan magistar.

Odobrenje za samostalan rad jest javna isprava kojom se dokazuje stručna osposobljenost magistra farmacije za samostalno obavljanje ljekarničke djelatnosti. Odobrenje za samostalan rad može biti redovno i privremeno. Redovno se izdaje za razdoblje od šest godina, a privremeno Odobrenje za samostalan rad izdaje se za razdoblje kraće od šest godina. Izdavanje odobrenja Odobrenje za samostalan rad Komora izdaje magistru farmacije nakon položenog stručnog ispita pri Ministarstvu zdravlja i upisa u registar članova Komore.

Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić nalazi se u Registru ljekarni Republike Hrvatske, a vlasnice Dragica Matejčić i Jelena Boras-Devčić nalaze se u Registru ljekarnika Republike Hrvatske.

3.1.1. PROSTORIJE LJEKARNE

1. Oficina

-prostorija u kojoj se primaju recepti i izdaju gotovi, magistralni i galenski lijekovi;
centralni pult se zove receptura

2. Skladišni prostor (materijalka)

-prostor za pravilan smještaj i čuvanje ljekovitih tvari, gotovih galenskih lijekova te ostalih proizvoda, prostorija u kojoj se čuvaju lijekovi i ostali artikli u većim količinama

-droge se čuvaju na suhom mjestu, zaštićene od svjetlosti, zraka, insekata, prašine i ostalih nečistoća

-jako nestabilni lijekovi čuvaju se u hladnjaku na temperaturi 2-8°C

-lako zapaljivi, eksplozivni i hlapljivi materijal čuva se u podrumu odvojenom metalnim pragom i vratima od ostalih prostorija ljekarne. U njemu se čuvaju sve zapaljive i kaustične supstancije (alkohol, aceton, benzin, koncentrirani hidrogen i sl.)

3. Laboratorij

- dio ljekarne u kojem se izrađuju magistralni i galenski pripravci, vrši se kontrola supstanci

4. Prostor za prijem robe

5. Garderoba, sanitarni čvor

6. Kancelarija voditelja ljekarne

3.1.2. LJEKARNIČKA HIJERARHIJA

1. Vlasnik

2. Voditelj

3. Voditelj smjene

4. Magistar farmacije

5. Magistar farmacije pripravnik

6. Farmaceutski tehničar

7. Student farmacije na praksi

8. Farmaceutski tehničar pripravnik

9. Učenik za farmaceutskog tehničara na praksi

3.1.3. KNJIGE U LJEKARNI

U ljekarni se nalaze stručne knjige i službene knjige.

STRUČNE KNJIGE SU:

1. Hrvatska Farmakopeja – najvažnija stručna knjiga u ljekarništvu
2. Formulae magistrales Croatica
3. Registar gotovih lijekova – knjižica u kojoj se nalaze kratke informacije o svim gotovim lijekovima u Hrvatskoj i koja se izdaje svake godine, dopunjena i ažurirana
4. Terapijske doze
5. Synonima pharmaceutica
6. Kartoteka gotovih lijekova
7. Ljekarniči priručnik „Ljekovito bilje i ljekovite droge“
8. Ljekarnički priručnik „Ljekarnička praksa“
9. Farmakognozija-Fitofarmacija
10. Farmakoterapijski priručnik

SLUŽBENE KNJIGE u kojima se vodi evidencija su:

1. Cjenik, ulaz, izlaz i stanje lijekova (kompjutorski program)
2. Knjiga prometa opojnih droga i otrova
3. Knjiga kopije recepata
4. Laboratorijski dnevnik
5. Dnevnik analize
6. Rokovnik lijekova
7. Knjiga rashoda (otpis robe, npr. istek roka trajanja)
8. Knjiga defekata (narudžbi)

9. Evidencija potrošnje lijekova

10. Knjige evidencije prometa i poslovanja ljekarne sukladno posebnim propisima

3.2. LIJEK

Lijekovi su lijekovite tvari biljnog, životinjskog i mineralnog podrijetla, te mnogobrojni organski i anorganski sintetički proizvodi za koje je znanstvenim postupkom utvrđeno da se u određenim količinama i na određeni način mogu rabiti radi otkrivanja, suzbijanja, olakšavanja i liječenja bolesti ili simptoma bolesti u čovječju, životinjskom i biljnom organu. (<https://hr.wikipedia.org/wiki/Lijek>, 7.4.2018.)

Razlikujemo:

1. Gotove lijekove – preparati određenog kvalitativnog i kvantitativnog sastava industrijski proizvedeni s namjerom stavljanja u promet

2. Magistralne pripravke – pripravci izrađeni prema receptu propisanom od liječnika za pojedinog pacijenta, izrađuje se i izdaje u ljekarni. Takvi preparati ne podliježu ispitivanjima i provjeri kakvoće, ali sve sirovine koje se koriste za izradu moraju biti ispitane prema propisu važeće Farmakopeje pri ulasku u ljekarnu

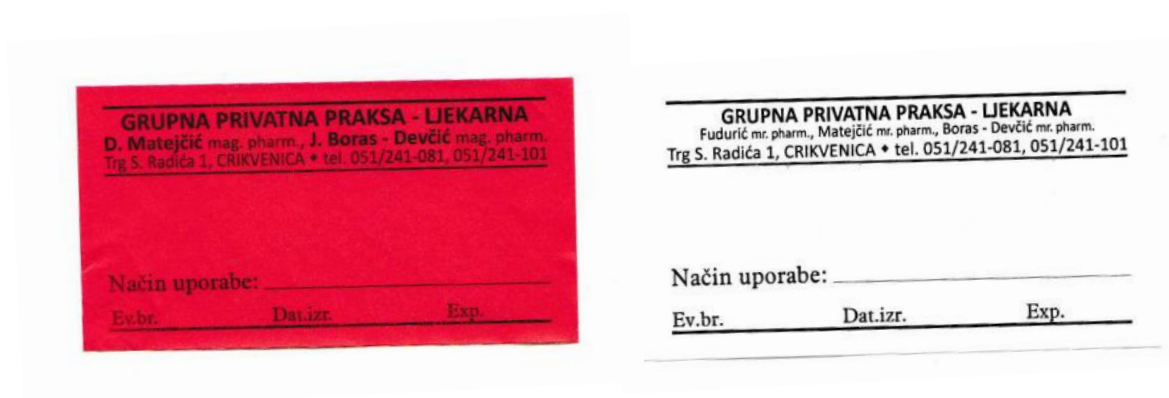
3. Galenske pripravke – pripravci izrađeni u galenskom laboratoriju ljekarne u serijama većim od 1

Prema načinu upotrebe razlikujemo:

Lijekove za vanjsku upotrebu – crvena signatura

Lijekove za unutarnju upotrebu – bijela signatura

Slika 2. Primjer crvene i bijele signature



Izvor: Interni dokumenti ljekarne

U ljekarni izrađujemo jednostavnije pripravke poput magistalnih ili galenskih gdje prilikom izrade sve supstance moraju bit pregledane od strane magistre farmacije kako bi se spriječila eventualne grješke, odnosno kako nebi došlo do zabune prilikom biranja supstanci.

Neki od jednostavniji pripravaka koje pripremamo u ljekarni, a za koje nije potreban recept su izrada masti za nos, masti za herpes, dječje masti, masti za usne, točenje benzina, acetona, koncentriranog ili diluiranog alkohola, vode...

Razlikujemo izradu jednostavnijih i složenijih receptnih pripravaka. S obzirom da sam pripravnik za stručno osposobljavanje za rad, uz prisutstvo magistre farmacije sudjelujem u izradi jednostavnijih krema ili masti, dok prilikom izrade složenijih magistalnih pripravaka pratim postupak izrade te zapisujem bilješke.

Slika 3. Slika radnog mjesta farmaceutskog tehničara i ambalaže koja se koristi u radu



Izvor: <http://www.ambalaza.net/katalog/staklene-boce> (5.4.2018.)

<https://www.terra-organica.hr/kozmeticki-loncic.html> (5.4.2018.)

U pravilu lijekove na recept ne smiju izdavati farmaceutski tehničari stoga je potrebno da u svakom trenutku u ljekarni bude prisutan magistar farmacije. S obzirom da je radno vrijeme ljekarne cjelodnevno, u svakoj smjeni mora biti prisutan magistar.

Odobrenje za samostalan rad jest javna isprava kojom se dokazuje stručna osposobljenost magistra farmacije za samostalno obavljanje ljekarničke djelatnosti. Odobrenje za samostalan rad može biti redovno i privremeno. Redovno se izdaje za razdoblje od šest godina, a privremeno Odobrenje za samostalan rad izdaje se za razdoblje kraće od šest godina. Izdavanje odobrenja Odobrenje za samostalan rad Komora izdaje magistru farmacije nakon položenog stručnog ispita pri Ministarstvu zdravlja i upisa u registar članova Komore.

Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić nalazi se u Registru ljekarni Republike Hrvatske, a vlasnice Dragica Matejčić i Jelena Boras-Devčić nalaze se u Registru ljekarnika Republike Hrvatske. (<http://www.hljk.hr/Registri/RegistarLjekarniuRH/tabid/67/Default.aspx> 3.4.2018.)

Svoje radno iskustvo započela sam prije gotovo godinu dana kao pripravnik za stručno osposobljavanje za rad, smjer farmaceutski tehničar. S obzirom da sam na početku svoje "farmaceutske" karijere obavljam jednostavnije zadatke poput zaprimanja, pregleda i u konačnici spremanja robe. Izrađujem jednostavnije magistralne pripravke pod nadzorom magistre farmacije.

S obzirom da sam u ljekarni gotovo godinu dana upoznajem se sa radom na blagajni i izdavanjem računa. Također sudjelujem u prodaji proizvoda za koje nije potreban liječnički recept kao što su npr. prodaja obuće, kozmetičkih preparata te drugih pripravaka dostupnih u prodaji bez liječničkog recepta.

3.3.NABAVA ROBE

Ulaz robe vrši se prema dostavnicama ili računima od dobavljača te se rade primke (kronološki). Tek kada je roba zaprimljena na stanje u skladištu može se izdavati.

Da bi se ljekarnička djelatnost mogla obavljati potrebno je cijelokupni asortiman naručiti od dobavljača, a s obzirom na obujam posla svakodnevno se vrši narudžba robe kako bi lijekovi uvijek bili dostupni. Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić svoju robu naručuje od velikog broja dobavljača, više puta dnevno. Nakon naručivanja robe od dobavljača i primanja ulaznog računa, roba se zaprima, a ulazni račun se knjiži u Knjigu ulaznih računa. Izlaz robe evidentira se na svakom prodajnom računu.

Naručivanje lijekova i robe široke potrošnje obavlja se putem narudžbenice. Prema stanju zaliha naručuju se određene količine. Narudžbenica je dokument kojim kupac naručuje robu od dobavljača te sadrži sve bitne podatke o vrsti i količini robe koja se naručuje.

Lijekovi se nabavljaju od brojnih dobavljača s kojima ljekarna surađuje. Dobavljači su stalni i provjereni. Neki od većih dobavljača su Phoenix Farmacija d.o.o., Medika d.d., Oktal Pharma d.o.o., Medical Intertrade d.o.o., Kemig d.o.o., IBEA d.o.o. i dr

Slika 4. Logo dobavljača



Izvor: <https://www.jobs.bg/job/4189808> (9.4.2018.),
<http://www.bioeliksireuten.com/en/our-partners/> (9.4.2018.),
<http://rk-zagreb.hr/vijesti/rukomet/oktal-pharma-postala-27-sponzor-zagrebasa> (9.4.2018.)

Ukoliko dođe do nepodudaranja s pristiglom količinom i količinom napisanom na računu ili dođe proizvod koji nije naručen pišemo povratnicu dobavljaču kojim je roba stigla, proizvod vratimo a “nepodudaranje“ zabilježimo u posebnu bilježnicu predviđenu za to. Ako dođe manja količina naručenih proizvoda ili uopće ne dođe, zovemo broj reklamacije a dobavljači zaostalu količini proizvoda šalju u najkraćem mogućem roku.

Slika 6. Primjer povratnice

GPP mr.ph. Dragica Matejčić, mr.ph. Jelena Boras Devčić
 Trg Stjepana Radića 1, Crikvenica
 OIB: 98358101204 Šifra ljekame: 713171316
 IBAN: HR1524020061100177638

Datum ispis: 13.04.2018
Str. 1 / 1

POVRATNICA BROJ: 44-1

Dobavljač: OKTAL PHARMA D.O.O. Razlog povrata: Pogrešna narudžba
 Datum povratnice: 13.04.2018 Napomena:

Naziv artikla	Količina	Broj računa	Datum računa	Serijski broj	Rok trajanja	Uvjeti čuvanja
F VREĆICE ZA STOMU COLOPLAST 60 MM 45468	180.00	0604005-80569489	20.03.2018	6072207	09.01.1020 do 25	

Proizvodi su čuvani prema deklariranim uvjetima čuvanja

Predao: _____ Preuzeo: _____

Izvor: Obrada autora, interni dokumenti ljekarne

Od pojedinih dobavljača nabavlja se samo određeni asortiman proizvoda, primjerice od Kemiga d.o.o. se nabavljaju potrebne supstance, ambalaža za rad, eterična ulja i dr., od dobavljača MediPlus d.o.o., obuća, ulošci za obuću, steznici, dok su veći dobavljači poput Medike d.d. i Phoenixa d.o.o. uglavnom zaduženi za nabavu lijekova i kozmetičkih proizvoda.

Slika 7. Logo Kemig-a i neki od proizvoda



Izvor: http://www.kosarica.hr/index.php?route=product/product&product_id=2527 (9.4.2018.)
<http://alternativa-webshop.com/ulje-ricinusa.html> (9.4.2018.)

Vrlo važan dobavljač je i firma Medical Intertrade. To je društvo s ograničenom odgovornošću za vanjsku trgovinu i za trgovinu na veliko i malo neprehrambenim proizvodima. To je uvoznik i distributer lijekova, medicinske opreme, dijetetskih proizvoda...

Naime postoje pacijenti koji koriste lijekove koji nisu dostupni u Republici Hrvatskoj pa se takvi lijekovi nabavljaju iz zemalja članica Europske Unije.

Nakon pregleda i zaprimanja dostavljenih proizvoda, ljekoviti preparati se abecednim redom slažu u za to predviđeno mjesto, pazeći na doze i rok trajanja (oni s kraćim rokom stavljaju se ispred). Posebnu pozornost treba posvetiti pregledu roka trajanja proizvoda kako se ne bi dogodilo da proizvod s isteklim rokom trajanja dođe do pacijenta.

Potrebno je odvojiti lijekove koji se izdaju na recept od onih koji idu u slobodnu prodaju. Bezreceptnim lijekovima se stavljaju cijene.

U slučaju da lijekovi sadrže uputu o čuvanju lijeka na hladnom (hladnjaci, hladne komore) ili posebno odvojenom mjestu odmah se skladište na pravilan način. Naprimjer narkotici se spremaju u sef, lako zapaljivi, eksplozivni i hlapljivi materijal čuva se odvojeno na posebno osiguranom mjestu.

Svakodnevno se obavlja popunjavanje ladica na pultu (recepturi) kako bi lijekovi bili što dostupniji.

4. ZAKON O LJEKARNIŠTVU

Zakonom o ljekarništvu uređuje se način organiziranja i rukovođenja ljekarničke djelatnosti kao dijela zdravstvene djelatnosti od interesa za Republiku Hrvatsku koja se obavlja kao javna služba i koju obavljaju magistri farmacije pod uvjetom i na način propisan ovim Zakonom. (<https://www.zakon.hr/z/409/Zakon-o-ljekarni%C5%A1tvu>, 12.4.2018.)

Osim ljekarničke djelatnosti zakon određuje osnivanje i organiziranje ljekarničke djelatnosti, definira ljekarničke radnike, stručni nadzor nad ljekarnama, kaznene odredbe i sl. Prema Zakonu o ljekarništvu ljekarnička djelatnost može se obavljati u ljekarnama, ljekarničkim depoima, a dio ljekarničke djelatnosti u galenskim laboratorijima te u laboratorijima za provjeru kakvoće galenskih pripravaka i identifikaciju ljekovitih tvari.

Ljekarnička djelatnost osigurava opskrbu i izradu lijekova te opskrbu medicinskih proizvoda pučanstvu, zdravstvenim ustanovama i drugim pravnim osobama te zdravstvenim radnicima koji obavljaju privatnu praksu. Pod opskrbom lijekovima podrazumijeva se promet lijekova na malo. Promet lijekova na malo obavlja se u ljekarnama i ljekarničkim depoima, a obuhvaća naručivanje, čuvanje i izdavanje lijekova na recept i bez recepta kao i izradu i izdavanje magistralnih i galenskih pripravaka provjerene kakvoće.

U obavljanju ljekarničke djelatnosti magistri farmacije, u suradnji s drugim zdravstvenim radnicima, provode ljekarničku skrb u cilju postizanja boljih farmakoterapijskih učinaka i promicanja racionalne uporabe lijekova i medicinskih proizvoda te aktivno sudjeluju u sprječavanju bolesti i zaštiti zdravlja.

Ljekarnička djelatnost može se obavljati u privatnoj praksi davanjem u zakup dijelova ljekarničke zdravstvene ustanove čiji je osnivač županija magistrima farmacije koji ispunjavaju uvjete propisane Zakonom o ljekarništvu.

Jedinica zakupa daje se u zakup magistru farmacije koji u radnom odnosu na neodređeno vrijeme u ljekarničkoj zdravstvenoj ustanovi radi u jedinici zakupa najmanje posljednjih godinu dana. Magistar farmacije mora ispunjavati uvjete za obavljanje privatne prakse za zdravstvene radnike visoke stručne spreme propisane posebnim zakonom. Ako u pojedinoj jedinici zakupa radi dva ili više magistra kao što je primjer Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić, zaključuje se ugovor o zakupu u obliku grupne prakse i zajednički ugovor o provođenju zdravstvene zaštite sa Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje.

Farmaceutski tehničar može raditi u ljekarničkoj djelatnosti samo uz prisutstvo magistra farmacije, u skladu s opsegom rada za farmaceutske tehničare (ne smije izdavati lijekove na recept, lijekove koji sadrže opojne droge niti izrađivati magistralne pripravke koji sadrže tvari jakog ili vrlo jakog djelovanja).

5. SURADNJA

Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić u suradnji je s Thalassotherapiom Crikvenica. Thalassotherapia Crikvenica je medicinski centar sa stoljetnom tradicijom zdravstvene djelatnosti u primjeni talasoterapijskog liječenja u svrhu zdravstvene prevencije, medicinski usmjerenog odmora i rehabilitacije.

Thalassotherapia je specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju bolesti respiratornih organa i lokomotornog sustava. Povoljna strujanja i čistoća mora, lokacija na "sudaru" morskog zraka i zraka s obližnjeg gorja čine ovo mjesto idealnim za liječenje dišnih organa, a uz pomoć suvremenih metoda i medicinskih uređaja postižu se iznimni rezultati u liječenju bolesti organa za kretanje i dišnih organa kod djece, odraslih osoba te osoba starije životne dobi. (<http://www.thalasso-ck.hr/home.asp?language=hr&akcija=gohome&id=0>, 10.4.2018.)

Slika 8. Logo Thalassotherapie Crikvenica



Izvor: <http://www.akromion.hr/o-nama/ustanove-partneri/18> (28.4.2018.)

Izradom pripravaka poput eteričnih ulja za inhaliranje, Solutio zinci sulfidici, Bor efedrin, Bonain efedrin, Otopina rezorcina koje služe za inhalaciju i ispiranje usne šupljine olakšava se liječenje pacijenata. Suradnjom Ljekarne i Thalassotherapie svi su na dobitku. Zadovoljstvo korisnika vrlo je važno a Ljekarna ima mogućnost pomoći u liječenju.

Slika 9. Inhaliranje pacijenata - Thalassotherapie Crikvenica



Izvor: http://www.rivieracrikvenica.com/sites/default/files/thalasso_inhalacije0.jpg (28.4.2018.)

Osim suradnje s Thalassoterapijom Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić izlazi u susret ustanovama kada je u pitanju nabava lijekova, dijetetskih proizvoda ili medicinskih pomagala za starije i nemoćne. Dovoljno je nazvati telefonski. Magistra farmacije provjeri koji su lijekovi propisani pacijentu, eventualno se izvrši narudžba ukoliko neki lijek nije na zalihi te se pripremi i upakira za pojedinog pacijenta.

6. ZADOVOLJSTVO KUPACA

Zadovoljstvo kupaca je mišljenje koje oni imaju o određenom poduzeću ili proizvodu, a temelji se na stvarnom iskustvu s proizvodom ili uslugom mjenenog prema svojim očekivanjima. Zadovoljstvo je potrebno mjeriti kako bi se razumjelo iskustvo koje kupci doživljavaju koristeći proizvod ili uslugu.

Postoji mnogo definicija zadovoljstva kupaca, no većina njih se veže uz usporedbu očekivanja i percepcije korisnika pri susretu sa proizvodom, uslugom i/ili tvrtkom.

Zadovoljstvo kupaca, prenošenje pozitivnih iskustava i zadržavanje kupaca je rezultat pozitivne razlike između percepcija i očekivanja, dok nezadovoljstvo nastaje kao rezultat kada su očekivanja veća od percepcija, a dalje rezultira prenošenjem negativnih iskustava usmenim putem, čime pridonosi stvaranju negativnog publiciteta poduzeća

Tablica 1. Razine zadovoljstva kupaca

ISKUSTVO/ IZVEDBA	KLIJENTOV DOŽIVLJAJ	RAZINA ZADOVOLJSTVA	POSLJEDICA
Stvarna vrijednost proizvoda/usluge	Bolji od očekivanog	Oduševljenost	Reći će ostalima i ponovit će kupnju ako bude u mogućnosti (lojalnost)
	Očekivan	Zadovoljstvo	Reći će ostalima; može prijeći konkurenciji ako mu obeća dodatnu korist
	Lošiji od očekivanog	Nezadovoljstvo	Prijeći će konkurenciji ako bude imao ikakve mogućnosti

Izvor: T. Vranšević: "Upravljanje zadovoljstvom klijenata", Golden marketing, Zagreb, 2000.,

Je li kupac zadovoljan i hoće li percipirati vrijednost ovisi od ispunjenja željenih očekivanja.

“Zadovoljstvo je osjećaj ugone ili razočaranja koji rezultira usporedbom očekivanih, te stvarnih, tj. dobivenih vrijednosti (izvedbe) proizvoda” (Kotler, 2001).

$IZVEDBA < O\check{C}EKIVANJA = \text{nezadovoljstvo}$

$IZVEDBA = O\check{C}EKIVANJA = \text{zadovoljstvo}$

$IZVEDBA > O\check{C}EKIVANJA = \text{visoko zadovoljstvo ili oduševljenje}$

Tvrtke danas ciljaju na visoko zadovoljstvo jer se samo zadovoljan kupac lako može odlučiti za drugi proizvod koji pruža veće zadovoljstvo. Visoko zadovoljstvo i ispunjena očekivanja stvaraju emocionalni afinitet prema marki, a rezultat je visoka lojalnost kupaca.

Dakle, zadovoljstvo se stvara kroz dostavu vrijednosti te ispunjavanje potreba, želja i očekivanja potrošača. Treba težiti tome da se pruži zadovoljstvo potrošačima pri svakoj interakciji s njima. Na taj se način kod potrošača stvara osjećaj odanosti. Zadovoljstvo svakako stvara i utječe na ponovnu kupnju određenog proizvoda ali i usluge. Veći broj zadovoljnih potrošača pridonosi i ostvarenju veće dobiti, a zbog toga je potrebno stvoriti bazu zadovoljnih potrošača.

6.1. ANKETA O ZADOVOLJSTVU KUPACA

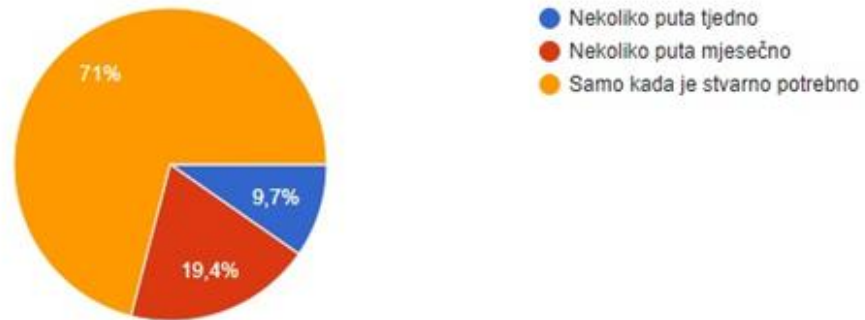
Anketom o Zadovoljstvu kupaca Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić ispitan je 31 korisnik. Korisnicima je postavljeno osam pitanja kojima se obuhvaćaju usluge ljekarne općenito, potom se postavlja pitanje o ispunjavanju očekivanja Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić, zadovoljstvu pruženom uslugom djelatnika, prihvatljivošću cijena, preporuci budućim korisnicima i dr.

Rezultati su prikazani grafički u postotcima.

Grafikon 1: Učestalost korištenja usluga ljekarne

Koliko često koristite usluge ljekarne?

31 odgovor



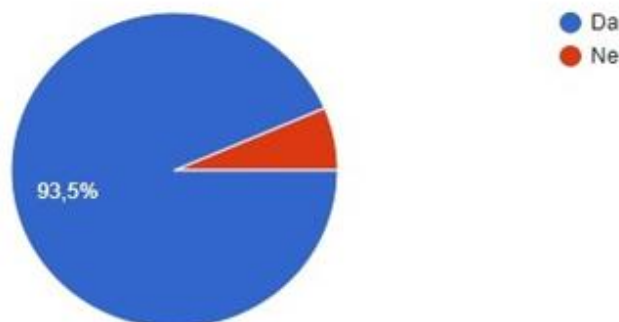
Od trideset i jednog ispitanika, 71% otkrilo je kako usluge ljekarne koristi samo kada je to stvarno potrebno odnosno u slučaju nužde. 19,4% ispitanika uslugu ljekarne koristi nekoliko puta mjesečno. To su primjerice osobe koje koriste propisanu mjesečnu terapiju, dok je svega 9,7% ispitanika reklo da uslugu ljekarne koriste i do nekoliko puta tjedno.

Izvor: Anketni upitnik-Zadovoljstvo korisnika uslugama ljekarne

Grafikon 2: Ispunjavanje očekivanja korisnika

Ispunjava li Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić vaša očekivanja?

31 odgovor



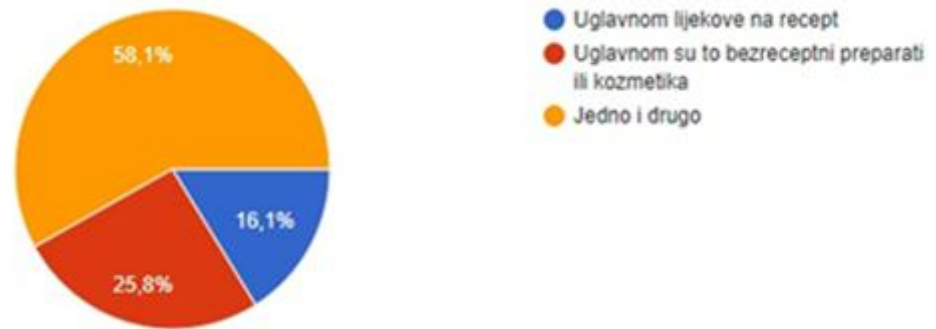
Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić ispunjava očekivanja 93,5% ispitanika. Voditelji Ljekarne zajedno sa svojim djelatnicima nastoje izaći u susret pacijentima koliko god je to moguće, stoga je bilo i za očekivati da će postotak biti visok.

Izvor: Anketni upitnik-Zadovoljstvo korisnika uslugama ljekarne

Grafikon 3. Omjer nabave receptnih i bezreceptnih proizvoda

Nabavljate li u ljekarni samo lijekove na recept ili i ostale bezreceptne preparate?

31 odgovor



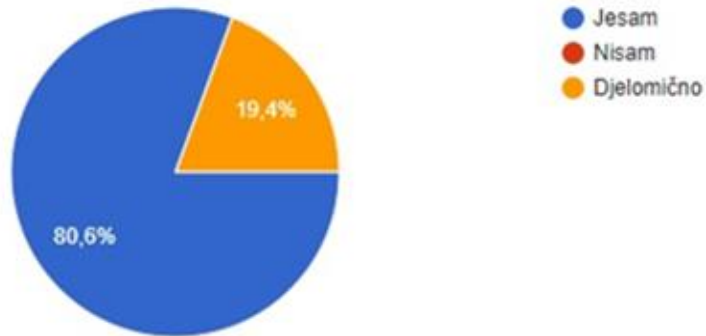
Ljekarna je zdravstveni objekt gdje se naručuju, čuvaju i prodaju lijekovi na recept i bez njega, sredstva za zaštitu zdravlja, obuća, kozmetički proizvodi i dr. Većina ispitanika, njih 58,1% kazalo je kako u ljekarni nabavljaju proizvode na recept i bez njega, odnosno kozmetičke proizvode, obuću, medicinska pomagala... 16,1% ispitanika uslugu ljekarne koristi uglavnom za nabavu lijekova na recept kako bi mogli provoditi propisanu terapiju, dok je 25,8% ispitanika odgovorilo je da uslugu ljekarne koristi samo za nabavu bezreceptnih preparata odnosno lijekova za koje nije potreban recept ili zbog kozmetike.

Izvor: Anketni upitnik-Zadovoljstvo korisnika uslugama ljekarne

Grafikon 4. Zadovoljstvo radom djelatnika

Jeste li zadovoljni pruženom uslugom djelatnika?

31 odgovor



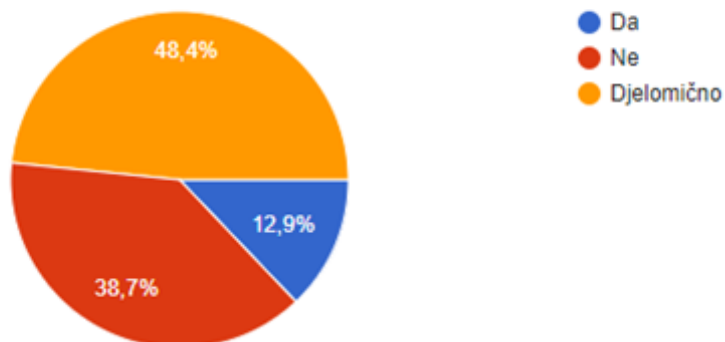
80,6% ispitanika zadovoljno je pruženom uslugom djelatnika. Ljubaznost, komunikativnost, dostupnost djelatnika vrlo su važni faktori u poslovanju. Vjernost koju pacijenti imaju u djelatnike Ljekarne pomaže im da se uvijek vrate u Ljekarnu Matejčić, Boras-Devčić.

Izvor: Anketni upitnik-Zadovoljstvo korisnika uslugama Ljekarne

Grafikon 5. Prihvatljivost cijena

Smatrate li da su cijene proizvoda prihvatljive?

31 odgovor



Gotovo polovica ispitanika smatra da su cijene proizvoda u Ljekarni djelomično prihvatljive. Relativno visoke nabavne cijene, lijekovi koje ne pokriva HZZO,

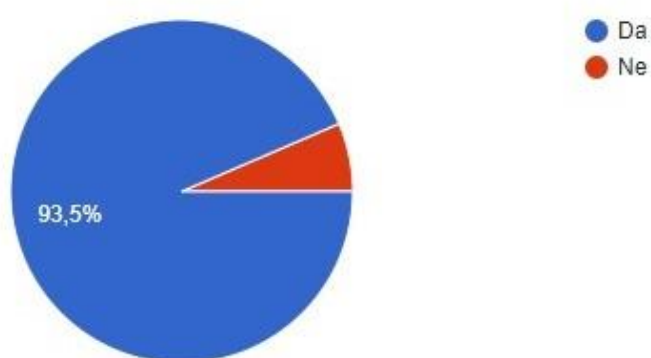
odnosno lijekovi koji imaju nadoplatu dovoljan su razlog za visok postotak djelomične prihvatljivosti. 38,7% reklo je da cijene nisu prihvatljive a 12,9% ispitanika smatra dasu cijene pristupačne tj.prihvatljive.

Izvor: Anketni upitnik-Zadovoljstvo korisnika uslugama ljekarne

Grafikon 6. Zadovoljstvo pruženim informacijama

Prilikom konzultiranja, jeste li dobili potrebne informacije?

31 odgovor



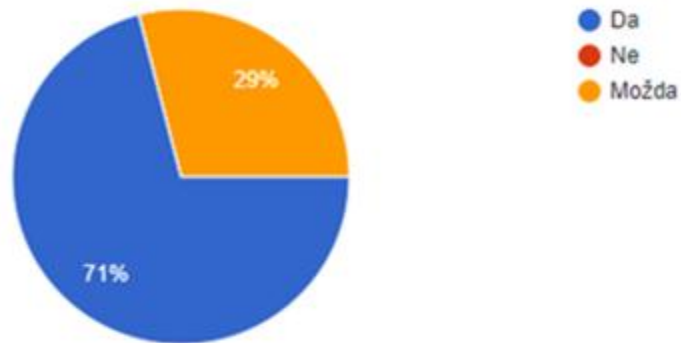
Velik broj ispitanika, njih čak 93,5% reklo je da su prilikom konzultiranja dobili potrebne informacije. Uglavnom se radi o načinu uzimanja lijekova, kvalitete pojedinih proizvoda, odnosno da je omjer kvalitete i cijene prihvatljiv.

Izvor: Anketni upitnik-Zadovoljstvo korisnika uslugama ljekarne

Grafikon 7. Zadovoljstvo korisnika usluge Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić

Hoćete li i dalje koristiti usluge Ljekarne?

31 odgovor



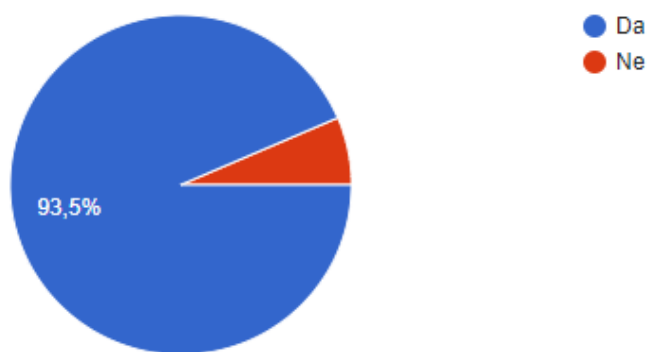
Zadovoljstvo korisnika vrlo je važno a 71% reklo je da će i dalje koristiti usluge Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić. Niti jedan od 31 ispitanika nije rekao da usluge Ljekarne neće koristit u budućnosti, dok je 29% ispitanika izjavilo da je to upitno, no nisu sa sigurnošću mogli potvrditi da se neće vratiti u Ljekarnu. Rezultati su zadovoljavajući a svojim trudom, ljubaznošću i radom Ljekarna i njeni djelatnici će se truditi da se broj neodlučnih korisnika u budućem razdoblju smanji.

Izvor: Anketni upitnik-Zadovoljstvo korisnika uslugama ljekarne

Grafikon 8. Preporuka budućim korisnicima Ljekarne Matejčić-Boras-Devčić

Biste li preporučili Ljekarnu Matejčić, Boras-Devčić svojim prijateljima i poznanicima?

31 odgovor



Izvor: Anketni upitnik-Zadovoljstvo korisnika uslugama ljekarne

Velik postotak ispitanika, njih 93,5% reklo je da bi Ljekarnu Matejčić, Boras-Devčić preporučilo svojim prijateljima, poznanicima...Rezultati ankete pokazuju da su korisnici uglavnom zadovoljni poslovanjem Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić, asortimanom proizvoda, ljubaznošću djelatnika i pruženim informacijama.

7. FARMACEUTSKI OTPAD

Farmaceutski otpad uključuje farmaceutske proizvode, lijekove i kemikalije koji su vraćeni s odjela gdje su bili proliveni, rasipani, pripremljeni, a neupotrebljeni. Lijekovi kojima je istekao rok uporabe ili se trebaju baciti iz bilo kojeg razloga. Osim navedenog ovoj skupini se pribrajaju bočice u kojima se nalaze lijekovi i cjepiva, serumi koji su neupotrebljeni i trebaju se zbrinuti kao i boce, kutije i ambalaža. (Pruss et al. 1999)

Prema definiciji Svjetske zdravstvene organizacije, farmaceutski otpad je otpad koji sadrži lijekove i druge farmaceutske preparate (lijekovi, lijekovi koji nemaju deklaraciju, lijekovi s isteklim rokom upotrebe, izmijenjenih fizičko-kemijskih karakteristika ili se više ne koriste, ambalaža koja sadrži lijekove, izlomljeni ili zagađeni farmaceutski proizvodi, narkotici, opijati i slični lijekovi).

Krajem kalendarske godine vrši se odvoz farmaceutskog otpada. Naime usluga odvoza farmaceutskog otpada se naplaćuje, a cijena usluge kreće se u razmjeru s količinom preuzetog otpada.

8. ZAKLJUČAK

Kvaliteta se može definirati kao ukupnost svojstava nekog entiteta koje ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe, ne govori ni o čemu drugom već o uporabnoj vrijednosti proizvoda.

S gledišta potrošača, kvaliteta se često povezuje s vrijednošću, korisnošću ili čak cijenom, a s gledišta proizvođača, kvaliteta se povezuje s oblikovanjem i izradom proizvoda, da bi se zadovoljile potrebe potrošača.

Ljekarne su javno dostupne zdravstvene jedinice za sigurnu opskrbu lijekovima, za prevenciju zdravlja, edukaciju o lijekovima i zdravom načinu života te za poticanje učinkovitog i odgovornog liječenja. Ljekarnička djelatnost ne obuhvaća samo naručivanje, izdavanje i prodaju lijekova na recept ili bez recepta već i prodaju medicinskih preparata, dječje hrane, ortopedskih pomagala itd. Također, uz obavljanje osnovnih ljekarničkih djelatnosti, pruža i besplatno savjetovanje o samoliječenju, savjetovanje o zaštiti zdravlja, te povremene besplatne preventivne zdravstvene kontrole.

Osim lokacije same Ljekarne koja zasigurno ima veliku ulogu u poslovanju, educiranost i ljubaznost osoblja vrlo su bitni. Iako u Crikvenici posluje još jedna ljekarna, Ljekarna Matejčić, Boras-Devčić broji veliki broj stalnih kupaca (pacijenata). Zadovoljstvo kupaca važan je čimbenik poslovanja, a stalnim unaprijeđivanjem, educiranjem, proširivanjem spektra proizvoda te optimalnim cijenama nastojimo izaći u susret kupcima.

Podizanjem lijekova na recept, pacijenti imaju mogućnost prikupljanja bodova na karticu vjernosti. Jedan recept = jedan bod. Sa skupljenih 10 bodova pacijent ostvaruje popust od 10% na račun iznad 50 kn. Ovim putem nastojimo izaći u susret kupcima jer je u današnje vrijeme ušteda svake kune bitna.

LITERATURA

KNJIGE

1. Hrvoje Skoko, UPRAVLJANJE KVALITETOM, Sinergija d.o.o. Zagreb, 2000.
2. Tonći Lazibat UPRAVLJANJE KVALITETOM, Znanstvena knjiga d.o.o. Zagreb, 2009.

INTERNET

1. https://bs.wikipedia.org/wiki/Osiguranje_kvalitete (2.4.2018.)
2. https://issuu.com/svijet-kvalitete.com/docs/osnovni_elementi_sustava_upravljanja_kvalitetom_u (2.4.2018.)
3. <https://hr.wikipedia.org/wiki/Ljekarna> (4.4.2018.)
4. <https://hr.wikipedia.org/wiki/Lijek> (7.4.2018.)
5. <http://www.hljk.hr/Zaljekarnika/Ljekarni%C4%8Dkadjelatnost/Odobrenjezasamostalanrad/tabid/116/Default.aspx> (9.4.2018.)
6. <http://www.medical-intertrade.hr/> (9.4.2018.)
7. <http://www.hljk.hr/Registri/RegistarljekarniuRH/tabid/67/Default.aspx> (3.4.2018.)
8. <http://www.thalasso-ck.hr/home.asp?language=hr&akcija=gohome&id=0> (10.4.2018.)
9. <https://www.zakon.hr/z/409/Zakon-o-ljekarni%C5%A1tvu> (12.4.2018.)
10. <http://zakon.poslovna.hr/public/pravilnik-o-uvjetima-za-odredivanje-podrucja-na-kojem-ce-se-osnivati-ljekarne/412972/zakoni.aspx> (11.4.2018.)

POPIS SLIKA

Broj slike	Stranica
Slika 1. Logo ljekarne	6
Slika 2. Primjer crvene i bijele signature	10
Slika 3. Slika radnog mjesta farmaceutskog tehničara	11
Slika 4. Logo dobavljača	13
Slika 5. Primjer računa dobavljača Oktal Pharma	14
Slika 6. Primjer povratnice	15
Slika 7. Logo Kemiga i neki od proizvoda	16
Slika 8. Thalassotherapia Crikvenica	19
Slika 9. Inhaliranje pacijenta	19

POPIS TABLICA

Broj tablice	Stranica
Tablica 1. Razine zadovoljstva kupaca	20

POPIS GRAFIKONA

Broj grafikona	Stranica
Grafikon 1. Učestalost korištenja usluga ljekarne	22
Grafikon 2. Ispunjavanje očekivanja korisnika	22
Grafikon 3. Omjer nabave receptnih i bezreceptnih proizvoda	23
Grafikon 4. Zadovoljstvo radom djelatnika	24
Grafikon 5. Prihvatljivost cijena	24
Grafikon 6. Zadovoljstvo pruženim informacijama	25
Grafikon 7. Zadovoljstvo korisnika usluge Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić	25
Grafikon 8. Preporuka budućim korisnicima Ljekarne Matejčić, Boras-Devčić	26