

Програма розвитку підприємства Аптеки №103 м.Вижниця

Головними завданнями для керівника підприємства є приведення у норму ключових показників ефективності роботи аптечної установи, збільшення обороту аптеки та обороту її структурних підрозділів, регулярна перевірка наявності працівників на робочих місцях, повне забезпечення потреб КУ ЦРЛ м. Вижниці, пацієнтів даної лікарні та населення міста у ліках та товарах медичного призначення; виконання державних програм по забезпеченню життєво-необхідними ліками хворих на цукровий діабет та пацієнтів з серцево-судинними захворюваннями; програми реалізації ліків та товарів медичного призначення за зниженими цінами для соціально-незахищених верств населення, пенсіонерів та інвалідів, ветеранів війни та учасників бойових дій, (учасників АТО), при наявності договорів, заключених по вищевказаних програмах.

Запропонована мною стратегія складається з таких пунктів:

1. Проведення аналізу фінансового та процесного стану підприємства.
2. Чіткої системи управління підприємством згідно законодавства
3. Оптимізація процесу формування асортименту.
4. Стандарти обслуговування клієнтів, згідно протоколів провізора та фармацевта.
5. Система мотивації персоналу.
6. Продовження введення програмного забезпечення.

Опис перелічених пунктів.

1. Проведення аналізу фінансового та процесного стану підприємства.

Результатом даного процесу є виживання.

Предмети аналізу: формування асортименту, ціноутворення, система звітності та планування, стандарти обслуговування клієнтів, система мотивації та оплати праці, програмне забезпечення для роботи аптеки. Окремим пунктом - стандарти обслуговування потреб ЦРЛ - середній час обробки замовлення, середній час від отримання замовлення до його виконання, час доставки товару, співвідношення виконаних та невиконаних замовлень, кількість отриманих претензій та доля відпрацьованих претензій, час реакції на претензію, відповідність наявного асортименту аптеки замовленням, які поступають з відділень, ціноутворення для лікарні..

На основі проведеного всебічного аналізу діяльності підприємства буде складено покроковий план приведення процесів до загальноприйнятих стандартів і вимог.

2. Створення більш чіткої системи управління підприємством.

Вся суть роботи по збільшенню обігу підприємства полягає, у побудові чіткої та зрозумілої системи управління процесами. Ефективно діюча система управління, діяти згідно постанов і нормативів МОЗ - це коли всі розуміють - що, коли, кому, чому і як треба робити. Наприклад: працівник аптечного пункту в селі Мигово, топить у відрі касовий апарат, аргументуючи що в аптечному пункті немає санітарки, на лице наявна халатність та саботаж, в майбутньому з таким працівником треба прощатися, бо ще спалить аптечний пункт. Наявність такої системи в аптечній установі дасть такі вигоди:

- Збільшення прибутковості підприємства
 - Скорочення трудових, фінансових та часових витрат
 - Зниження ймовірності допущення помилок
- Закриття нерентабельних і витратних підрозділів, що тягнуть за собою нерозумні витрати !!!!!

СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ КП АПТЕКА

3. Оптимізація процесу формування асортименту.

Ціллю реалізації даного етапу стратегії є Формування прибуткового асортименту згідно дефектури по ключових позиціях та без затоварювання неліквідними(неходовими)ЛІЗ та виробами МЗ..

Даний процес вже працює з допомогою програмного забезпечення та професіоналізму, але щоб бути ще більш конкурентно спроможними:

- Вивчення попиту споживачів
- Визначення і вчасна зміна асортиментного попиту
- Визначення економічних груп асортименту
- Розробка стандарту формування асортименту
- Визначення ключових показників ефективності формування асортименту

Окрім основної цілі - створення «прибуткового» асортименту, будуть виконані такі задачі, як формування гнучкого та актуального асортименту з мінімальними трудовими, фінансовими та часовими витратами; скорочення фінансових витрат та зниження ризиків фінансових втрат, негативним впливом людського фактору та втратою потенційних клієнтів; керованість асортиментної політики за рахунок плановості асортименту; підтримання лояльності клієнтів за рахунок наявності необхідних їм товарів та грамотної консультації..

4. Розробка стандарту обслуговування клієнтів.

Ціллю реалізації даного етапу є збільшення прибутковості Фармрекомедацій за рахунок використання взаємопов'язаних аптечних технологій продажів. Це буде досягнуто при реалізації наступних дій:

- Створення моделі управління рекомендаціями та продажами фармацевтів
- Впровадження технологій аптечних продажів
- Впровадження постійної фармацевтичної рекомендації по терапевтичному ланцюжку (техніка комплексної покупки та допродажу)
- Розробка ключових показників ефективності роботи фармацевта

СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ КП АПТЕКА

5. Запровадження системи звітності.

Ціль даного кроку - створення єдиного інформаційного простору, який дозволить швидко приймати правильні рішення на всіх рівнях взаємопов'язаних підрозділів підприємства. Також це дозволить визначити зону персональної відповідальності для кожного співробітника підприємства.

В рамках даного процесу я планую зробити наступне:

- Збільшити відповідальність керівників аптечних пунктів
- Визначити оптимальні значення основних фінансових показників підрозділів
- Визначити ключові показники ефективності керівників аптечних пунктів та фармацевтів.

В результаті система звітності стане ефективним інструментом управління персоналом, який забезпечує додатковий контроль та мотивацію співробітникам підприємства.

6. Створення і запровадження системи каскадної постановки планів.

Впровадження системи звітності та визначення ключових показників ефективності процесів та співробітників дозволяє запровадити каскадну систему планування результатів діяльності аптечної мережі. В рамках цієї системи загальний план аптеки та мережі розбивається на окремі цілі по процесам та співробітникам.

Термін виконання - 3 місяці

7. Оптимізація програмного забезпечення

Реалізацією даного етапу вирішується задача по поєднанню всіх основних бізнес- процесів єдиної інформаційно - управлінської системи. Оптимізація програмного забезпечення необхідна для:

- Покращення процесу формування асортименту
- Управління ціноутворенням
- Автоматизація створення системи терапевтичних ланцюжків
- Візуалізації основних економічних груп асортименту
- Візуалізації основних ключових показників ефективності співробітників та підприємства в цілому
- Автоматизації розрахунку премій співробітників на основі їх показників ефективності.

Потрібно не забувати, що аптека це не тільки комерційне підприємство, а тим більше в цей час, вона відіграє велику соціальну функцію в суспільному житті громади та жителів району.

1. Створення єдиного реєстру пацієнтів які отримують ЛЗ що повністю або частково фінансуються незалежно від погашення рецепту (оплати за рахунок Державного бюджету України, місцевих бюджетів, фондів медичного страхування, благодійних фондів, - це визначить індивідуальну приблизну мінімальну потребу в використанні коштів, на кожного пацієнта
2. Це регламентує однакову кількість коштів на пацієнтів, що не унеможливить використання індивідуальними пацієнтами покриття оплати на 100% а інших на 0%, хоча це не залежить від Аптеки №103, а тільки від лікаря, бо якщо приходить від лікаря пацієнт із рецептом, правильно завіреним, печатками та підписами, то по закону Аптека №103, проводить відпуск ЛЗ чи виробу медичного призначення на протязі 30 календарних днів, а наркотичного чи психотропного ЛЗ, при наявності розового рецепту Ф-3, на протязі 10 календарних днів.
3. Виведення сумарного середнього значення запланованого використання пацієнтом на період (рік, місяць) в грошовому еквіваленті грн. враховуючи різних програмах, по різні нозології, цим самим при дефіциті бюджету дасть можливість коректувати приблизно, загальну суму витрачену на одного пацієнта або визначити більш важливі ситуації, щоб змінити рух фінансів на інших пацієнтів.
4. Проводити повторно, регулярно, аналіз щодо критичних мінімальних залишків товарних запасів
5. Проводити аналіз щодо критичної мінімальної суми обігових коштів.

Аптека №103, за рахунок підтримки медичного персоналу, який орієнтуватиме на неї, Споживача, який який буде розуміти, купуючи тут ЯКІСНІ, ОФІЦІЙНО ЗАРЕЄСТРОВАНІ І ДОЗВОЛЕНІ ДО ВИКОРИСТАННЯ ЛЗ, він чи вона, забезпечують собі медичне забезпечення та здоров'я завтра.