



Agencija za lekove i medicinska sredstva Republike Srbije
Obezbeđenje kvaliteta

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA Agencije za lekove i medicinska sredstva Srbije

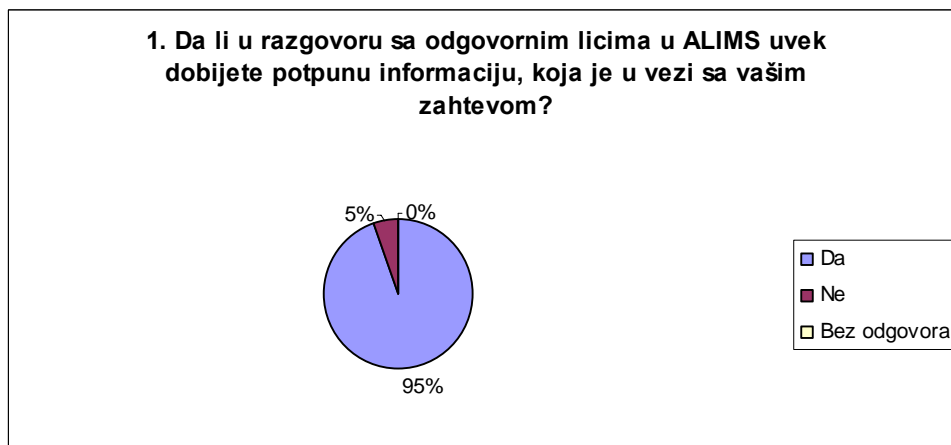
Radi sveobuhvatnog sagledavanja zadovoljstva, potreba i želja korisnika usluga Agencije za lekove i medicinska sredstva Srbije (ALIMS), sačinjen je poseban upitnik. Upitnik se sastojao iz pet delova, a klijenti su imali mogućnost da ga popunjavaju potpuno anonimno (što je i istaknuto u propratnom pismu uz Upitnik), čime se težilo da se klijenti naročito zainteresuju za anketu, budu što objektivniji i time učestvuju u unapređenju kvaliteta rada Agencije.

Prvi deo upitnika odnosio se na generalne informacije o korisniku usluga, uz navođenje osobe sa kojom možemo ostvariti kontakt. Drugi deo su činila pitanja, koja se odnose na generalno sagledavanje usluga Agencije, na koje je klijent odgovarao sa «da» ili «ne». U trećem delu upitnika klijent je mogao na postavljena pitanja da odgovori tako što bi o svom zadovoljstvu u vezi sa uslugom odgovarao sa: **veoma zadovoljan, zadovoljan, nezadovoljan i veoma nezadovoljan**. U četvrtom delu upitnika klijent je imao priliku da navede predloge i sugestije za poboljšanje kvaliteta pruženih usluga centara, odnosno sektora u Agenciji sa kojima neposredno saraduje. U petom delu upitnika klijent je mogao da navede predlog za generalno poboljšanje usluga.

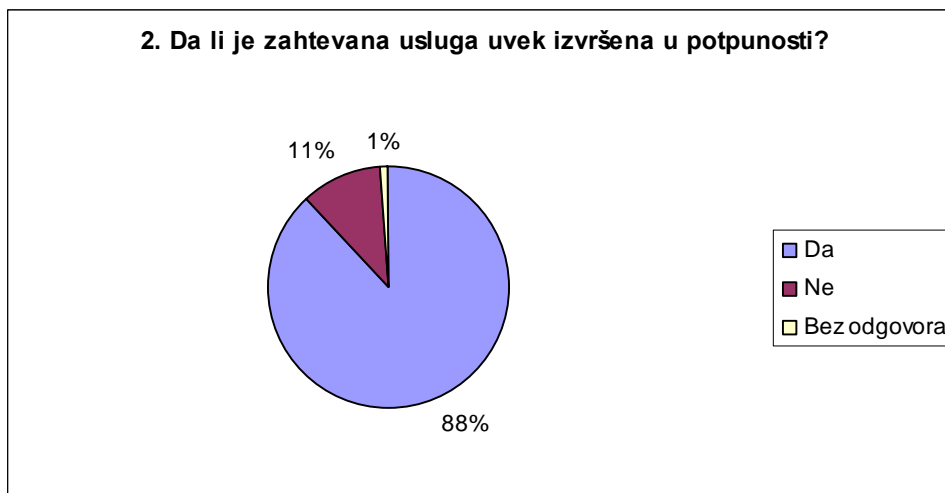
Od ukupnog broja klijenata Agencije odabran je reprezentativni uzorak, koga su činili klijenti koji se bave proizvodnjom i prometom kako humanih i veterinarskih lekova, tako i medicinskih sredstava. Stoga je upitnik prosleđen na ukupno 276 adresa klijenata, korišćenjem dostupnih mail adresa (215 upitnika), ili slanjem redovnom poštom (61 upitnik). Upitnici su poslani 26.03.2008. godine, a odgovori su prikupljeni do 16. maja 2008. godine. Od ukupnog broja poslanih upitnika pristiglo je 92 odgovora klijenata.

Pristigli upitnici su detaljno analizirani. Obradom pristiglih odgovora dobijeni su sledeći rezultati, koji su i grafički prikazani:

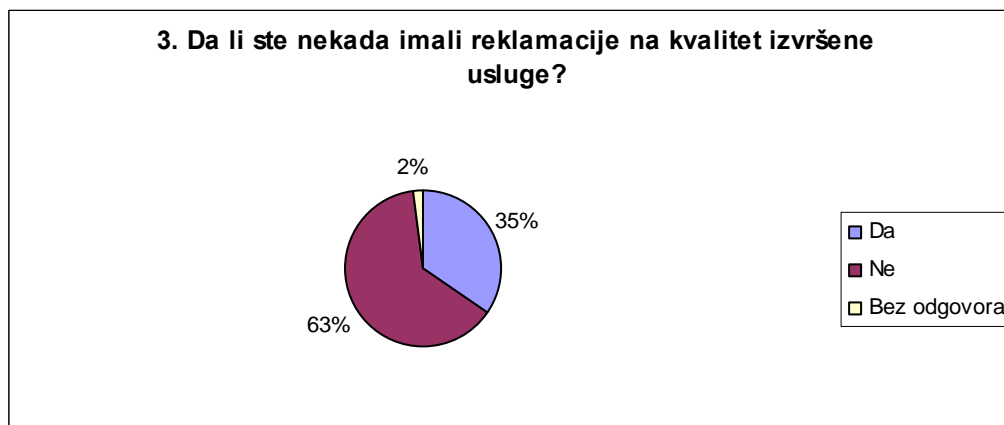
- U razgovoru sa odgovornim licima u ALIMS 95% klijenata smatra da je dobilo potpunu informaciju, koja se odnosila na njihov zahtev.



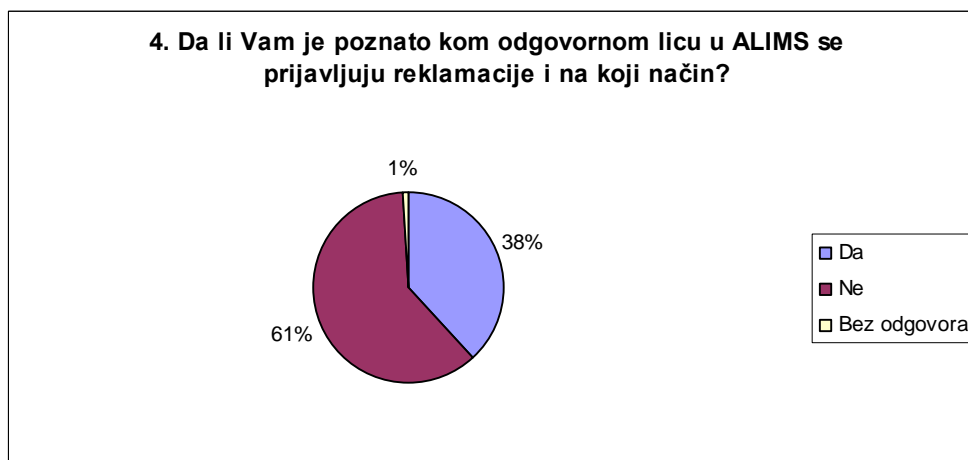
- 88% klijenata smatra da je usluga koju su zahtevali izvršena u potpunosti.



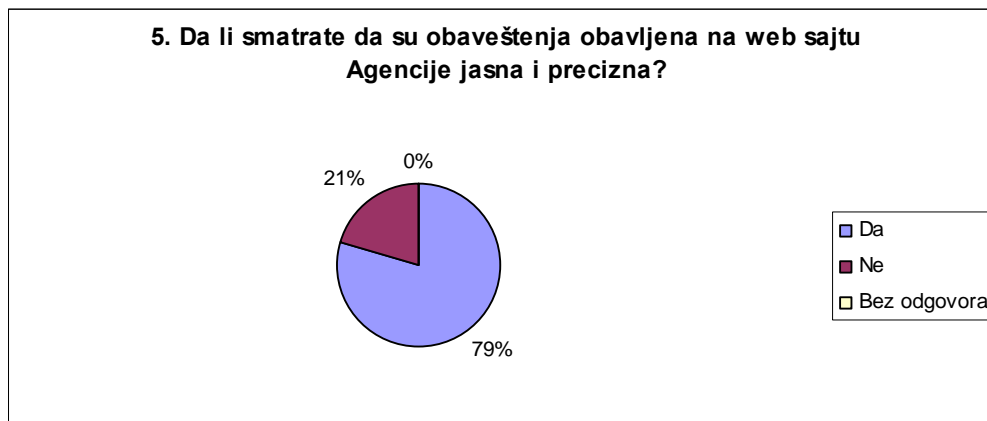
- Od ukupnog broja klijenata, koji su odgovorili na poslani upitnik, 35% je imalo u prethodnom periodu reklamaciju na kvalitet usluge.



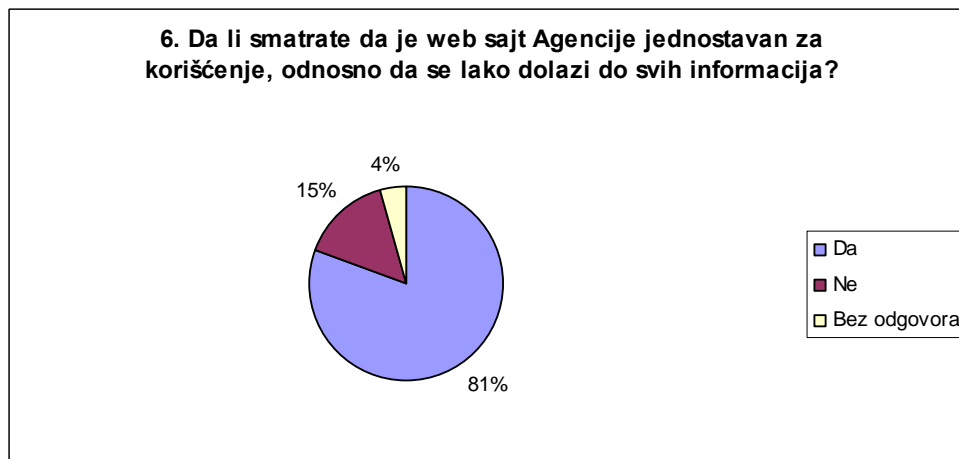
- Najveći broj klijenata (61%) nije znao na koji način i kom odgovornom licu Agencije se prijavljuju reklamacije.



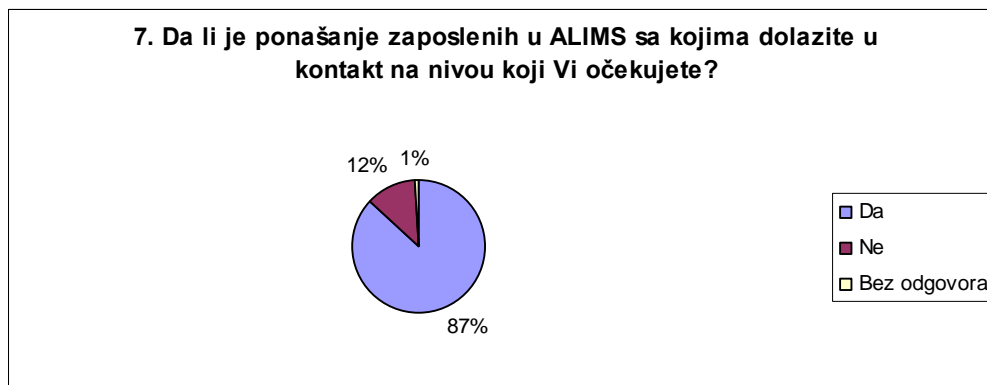
- 79% korisnika naših usluga smatra da su obaveštenja objavljena na web sajtu Agencije jasna i precizna.



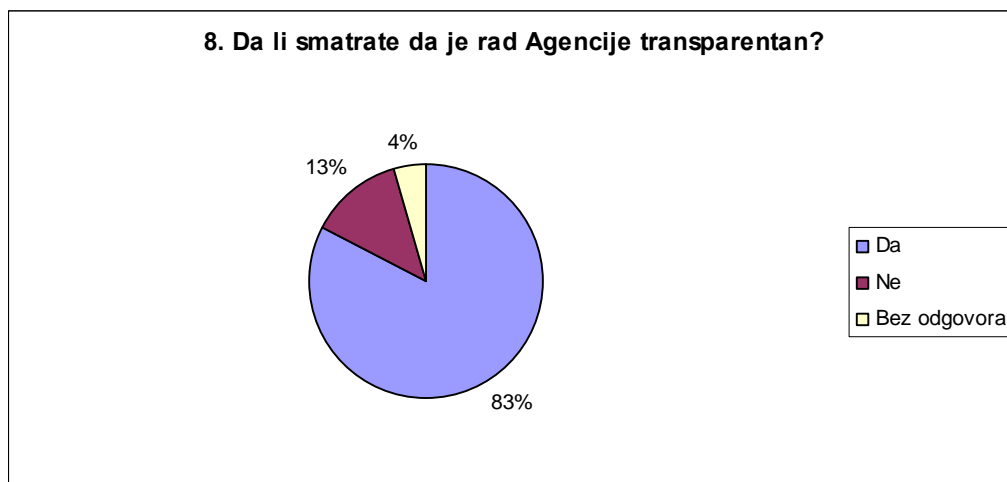
- 81% smatra da je web sajt jednostavan za korišćenje, odnosno da se lako dolazi do svih informacija.



- Najveći broj korisnika usluga (87%) smatra da je ponašanje zaposlenih sa kojima dolaze u kontakt na nivou koji očekuju.

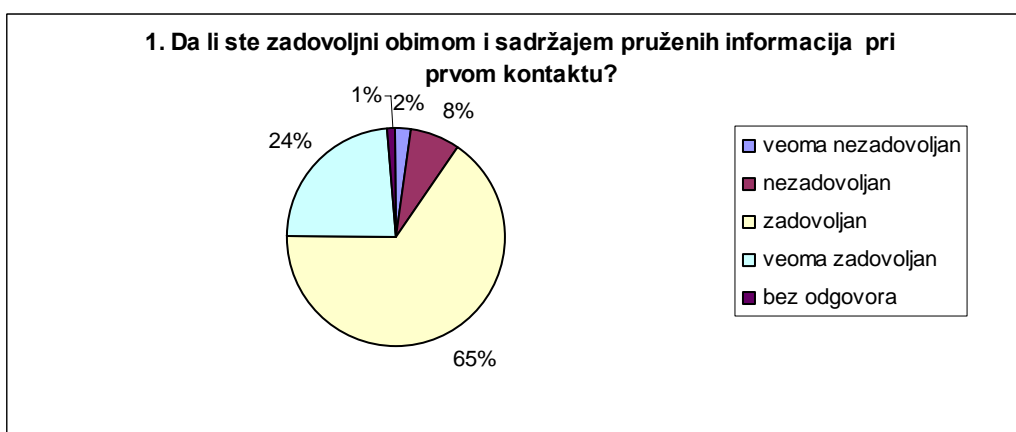


- Najveći broj korisnika usluga (83%) smatra da je rad Agencije transparentan.

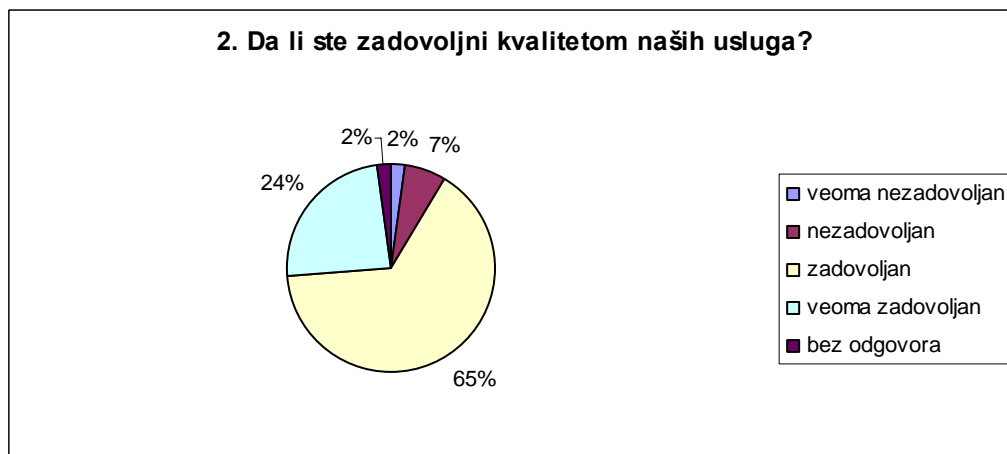


Kada je analiza odgovora na pitanja iz trećeg dela upitnika u pitanju, dobijeni su sledeći rezultati:

- Obimom i sadržajem pruženih informacija pri prvom kontaktu sa zaposlenima u ALIMS veoma je zadovoljno 24% korisnika usluga, zadovoljno je 65%, nezadovoljno 8%, veoma nezadovoljnih korisnika je 2%. 1% upitnika je bilo bez odgovora.



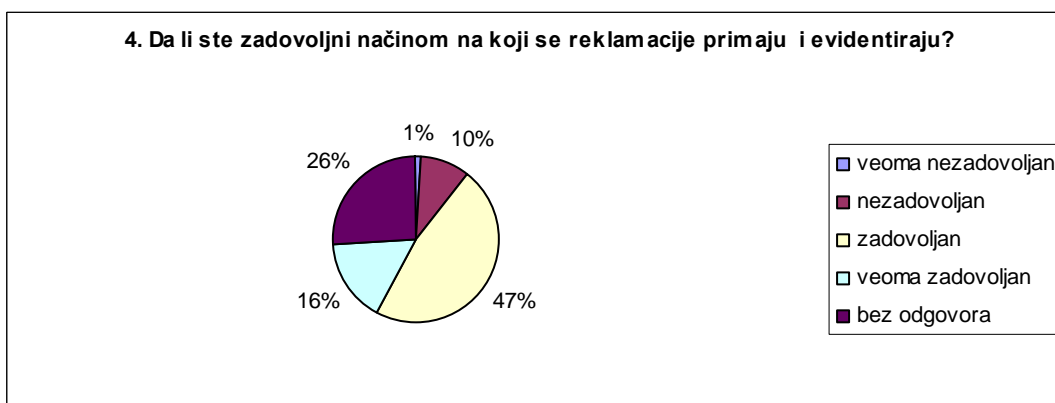
- Kada je reč o zadovoljstvu kvalitetom naših usluga veoma je zadovoljno 24% , zadovoljno 65%, nezadovoljno 7% klijenata, dok je 2% korisnika koji su veoma nezadovoljni kvalitetom naših usluga. Na ovo pitanje 2% upitnika je bilo bez odgovora.



- Rokovima izvršenja usluge je mali broj klijenata veoma zadovoljan – svega 9%, zadovoljno je 42%, nezadovoljno 30%, dok je veoma nezadovoljnih klijenata po ovom osnovu bilo 18%. 1% upitnika je bilo bez odgovora.



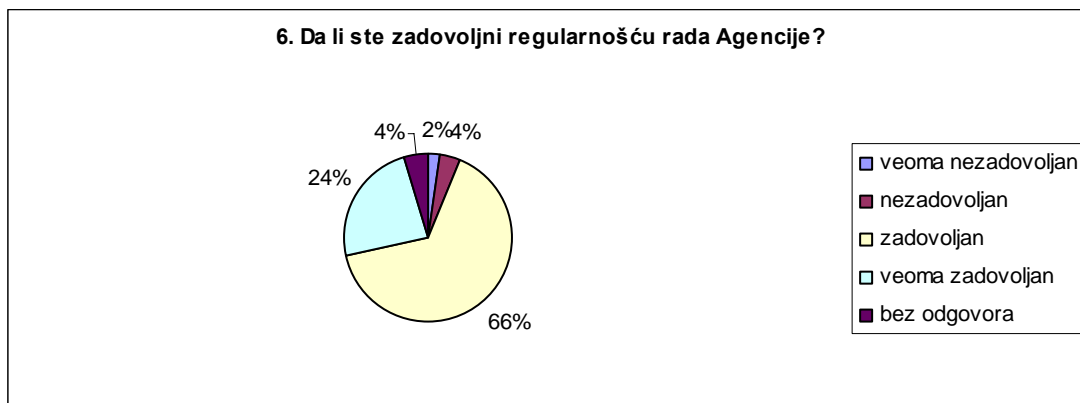
- U vezi sa načinom prijavljivanja i evidentiranja reklamacija, veoma zadovoljno je bilo 16%, zadovoljno 47%, nezadovoljno 10%, dok je veoma nezadovoljnih korisnika bilo 1%. 26% obrađenih upitnika nije imalo odgovor po ovom osnovu, jer nisu imali prijavljenih reklamacija.



- Načinom razrešenja reklamacije, ukoliko su je imali, veoma zadovoljno je 16% klijenata, zadovoljno 26%, nezadovoljno 9%, veoma nezadovoljnih korisnika bilo je 2%, dok je 47% korisnika bilo bez odgovora (nije imalo reklamaciju).



- Regularnošću rada Agencije veoma zadovoljno je 24% klijenata, zadovoljno je 66% klijenata, nezadovoljno 4% klijenata, veoma nezadovoljno 2%, dok po ovom osnovu nije imalo odgovor 4% obrađenih upitnika.



Analizom odgovora dobijenih u četvrtom i petom delu upitnika, u kojima je klijent imao priliku da navede predloge i sugestije za poboljšanje kvaliteta pruženih usluga centara, odnosno sektora u Agenciji sa kojima neposredno saraduje, kao i da navede predloge za generalno poboljšanje usluga, može se zaključiti da smo ove godine primili mnogo strožije odgovore klijenata, više predloga za generalno poboljšanje usluga nego prošle godine, a primećena je i veća zainteresovanost klijenata za unapređenje kvaliteta rada Agencije.

Takođe, veliki broj primljenih pohvala govori u prilog činjenici da su svi naponi zaposlnih u Agenciji da unaprede kvalitet svog rada prihvaćeni sa pozitivnom reakcijom klijenata.

Iako je pre dve godine objavljeno obaveštenje na web sajtu Agencije o načinu prijave reklamacija, klijenti su ponovo istakli da ne znaju na koji način i kome se podnose reklamacije na kvalitet usluge.

Klijenti su generalno nezadovoljni rokovima izvršenja usluge. Kako je problem ispunjenja rokova odavno identifikovan u Agenciji, dodatni naponi su uloženi u vezi sa boljom organizacijom Agencije u celini. Naročita pažnja biće posvećena poštovanju rokova prilikom proglašenja kompletnosti, odnosno nekompletnosti dokumentacije, što je uočeno kao nedostatak u dosadašnjem radu. Posebni naponi biće posvećeni boljem funkcionisanju web sajta, većem broju objavljenih informacija, definisanju tačnih protokola o komunikaciji sa klijentima, čime će se unaprediti transparentnost, a saradnja podići na viši nivo.

Sa druge strane, klijenti su izneli pozitivnu ocenu do sada organizovanih edukacija, sa veoma izraženom željom da se pripreme nove edukacije, simpozijumi i seminari, kako za humane tako i za veterinarske lekove, čemu će se u narednom periodu posvetiti naročita pažnja.

U Beogradu, 1. jul 2008. godine
Broj: 186/2008/2075

Mr.sci.ph. Gordana Pejović, s.r.
Direktor Obezbeđenja kvaliteta