



Agencija za lekove i medicinska sredstva Republike Srbije
Obezbeđenje kvaliteta

ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА Агенције за лекове и медицинска средства Србије

У складу са основним принципом система управљања квалитетом, који се односи на континуирано унапређење квалитета пружених услуга, Агенција је у првој половини 2009. године поновила поступак испитивања задовољства корисника својих услуга. У ту сврху сачињен је посебан упитник који се састоји из пет делова.

Као и претходних година, први део упитника односио се на генералне информације о кориснику услуга, уз навођење особе са којом можемо остварити контакт. Други део су чинила питања, која се односе на генерално сагледавање услуга Агенције, на које је клијент одговарао са „да“ или „не“. У трећем делу упитника клијент је могао на постављена питања да одговори тако што би о свом задовољству у вези са услугом одговарао са: веома задовољан, задовољан, незадовољан и веома незадовољан. У четвртм делу упитника клијент је имао прилику да наведе предлоге и сугестије за побољшање квалитета пружених услуга центара, односно сектора у Агенцији са којима непосредно сарађује. У петом делу упитника клијент је могао да наведе предлог за генерално побољшање услуга.

Од укупног броја клијената Агенције одабран је репрезентативан узорак, кога су чинили клијенти који се баве производњом и прометом како хуманих и ветеринарских лекова, тако и медицинских средстава. Зато је упитник прослеђен на укупно 271 адресу, коришћењем доступних маил адреса (226 упитника), или слањем редовном поштом (45 упитника). Упитници су послати 17. марта 2009. године, а одговори су прикупљани до 17. априла 2009. године. Од укупног броја послатих упитника пристигло је само 34 одговора клијената.

Пристигли упитници су детаљно анализирани. Обрадом пристиглих одговора добијени су следећи резултати који су графички представљени:

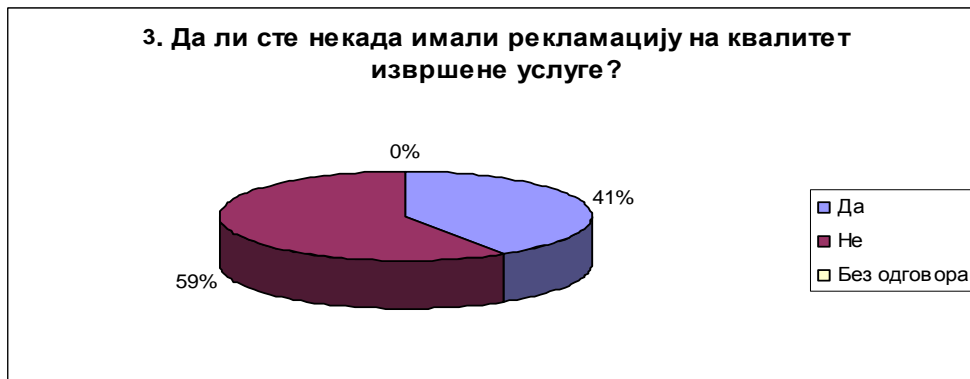
- У разговору са одговорним лицима у АЛИМС 91% клијената сматра да је добило потпуну информацију која се односила на њихов захтев.



- 85% клијената сматра да је услуга коју су захтевали извршена у потпуности.



- Од укупног броја клијената који су одговорили на послати упитник, 41% је имало у претходном периоду рекламацију на квалитет услуге.



- Од укупног броја клијената који су одговорили на послати упитник, 38% није знало на који се начин и ком одговорном лицу Агенције пријављују рекламације.



- 79% корисника наших услуга сматра да су обавештења објављена на веб сајту Агенције јасна и прецизна.



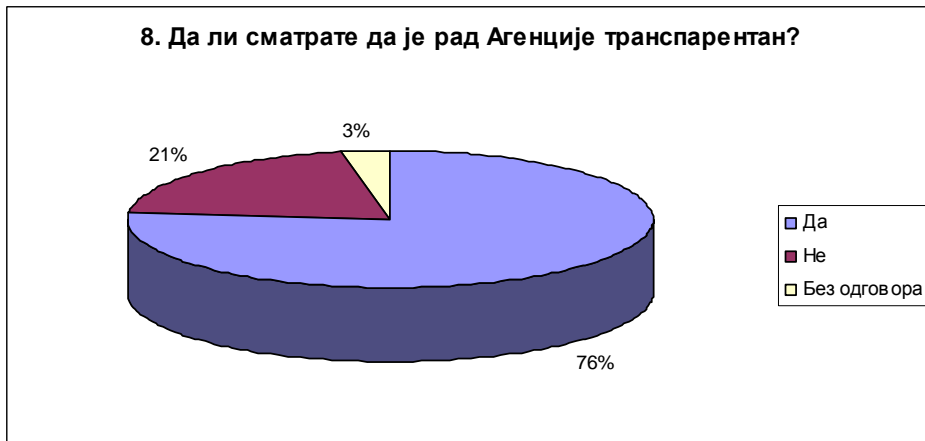
- 91% сматра да је веб сајт једноставан за коришћење, односно да се лако долази до свих информација.



- Највећи број корисника услуга (88%) сматра да је понашање запослених са којима долазе у контакт на нивоу који очекују.

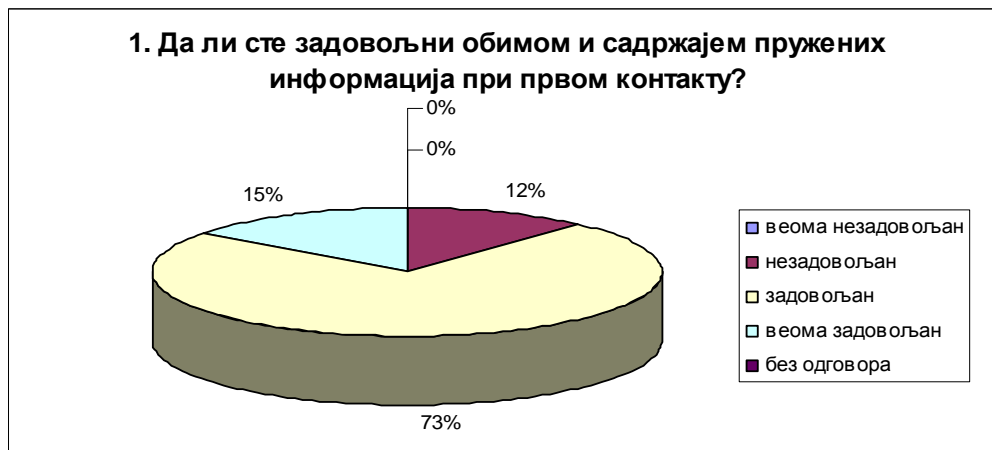


- 76% анкетираних корисника наших услуга сматра да је рад Агенције транспарентан.

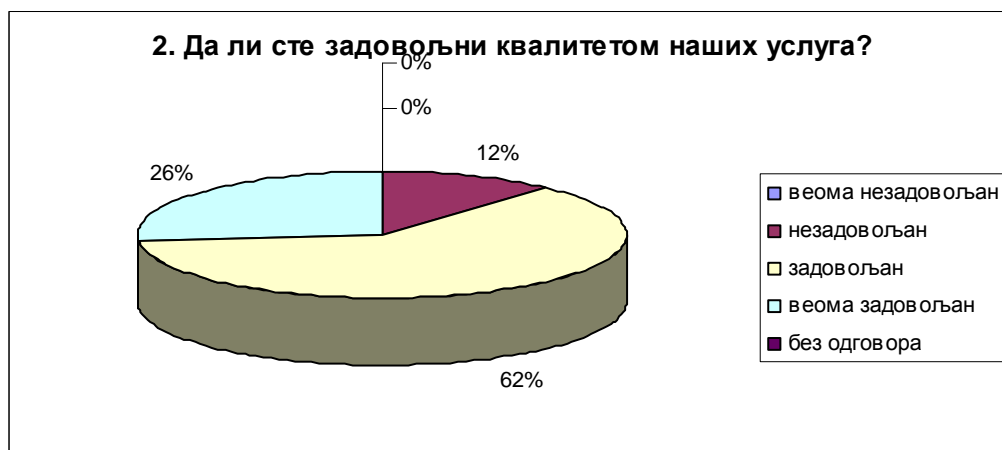


Када је реч о анализи одговора на питања из трећег дела упитника, добијени су следећи резултати:

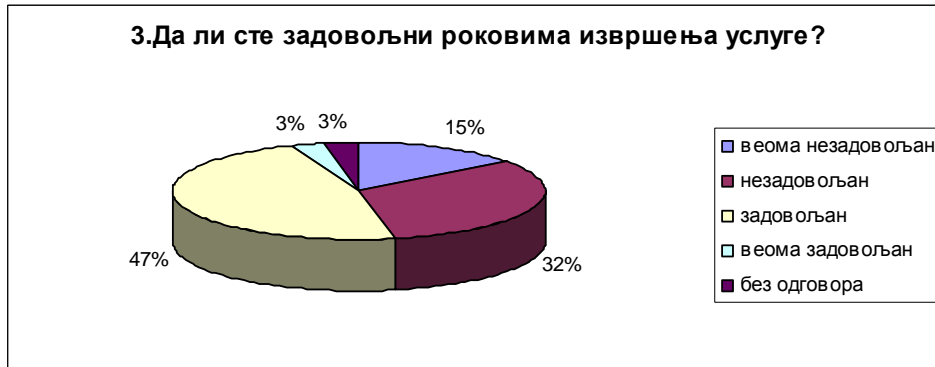
- Обимом и садржајем пружених информација при првом контакту са запосленима у АЛИМС веома је задовољно 15% корисника услуга, задовољно је 73%, незадовољно 12%, веома незадовољних корисника није било, а на дато питање сви учесници у анкети су одговорили.



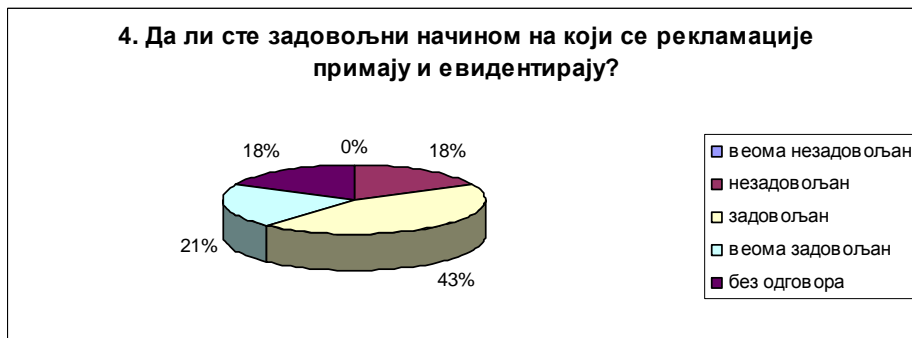
- Када је реч о задовољству квалитетом наших услуга веома је задовољно 26% , задовољно 62%, незадовољно 12% клијената, док корисника који су веома незадовољни квалитетом наших услуга није било. Сви учесници су дали одговор на ово питање.



- Роковима извршења услуге је врло мали број клијената веома задовољан – свега 3%, задовољно је 47%, незадовољно 32%, док је веома незадовољних клијената по овом основу било 15%. 3% упитника је било без одговора.



- У вези са начином пријављивања и евидентирања рекламација, веома задовољно је било 21%, задовољно 43%, незадовољно 18%, док веома незадовољних корисника није било. 18% обрађених упитника није имало одговор по овом основу, јер нису имали пријављених рекламација.



- Начином разрешења рекламације, уколико су је имали, веома задовољно је 18% клијената, задовољно 15%, незадовољно 21%, веома незадовољних корисника није било, док је 46% корисника било без одговора (није имало рекламацију).



- Регулаторношћу рада Агенције веома је задовољно 41% клијената, задовољно је 56% клијената, незадовољних клијената није било, али је веома незадовољно 3% корисника. По овом основу сви корисници су дали одговор.



Анализом одговора добијених у четвртм и петом делу упитника, у којима је клијент имао прилику да наведе предлоге и сугестије за побољшање квалитета пружених услуга центара, односно сектора у Агенцији са којима непосредно сарађује, као и да директно наведе предлоге за генерално побољшање услуга, може се закључити да се поред конструктивних критика, запажају далеко отворенији предлози за унапређење квалитета рада Агенције у односу на раније године.

Као и у прошлогодишњој анкети, истакнут је проблем недоступности и непрецизности свих информација, недовољне транспарентности у раду, као и мањка информација о статусу предмета у поступку добијања дозволе. Стога је руководство Агенције одлучило да институционализује поступак давања информација о статусу појединачних захтева клијената, о чему ће клијенти накнадно бити обавештени.

Као је у питању веб сајт Агенције, клијенти сматрају да, иако је једноставан за сналажење, не пружа све неопходне информације, тако да се предлози за побољшање своде на прецизније и ажурније објављивање информација на сајту, као и на постављање додатних корисних линкова. У сврху имплементације ових сугестија у Агенцији је формирана посебна комисија која се бави реструктурирањем и реорганизацијом веб сајта, како би се постигла боља функционалност и достигли стандарди који постоје у случају веб страница водећих европских агенција за лекове.

Клијенти су, као и у досадашњим анкетама изразили генерално незадовољство роковима извршења услуге. Како је проблем испуњења рокова одавно идентификован у Агенцији, додатни напори ће бити уложени како би се постигла боља организација у смислу испуњења свих рокова.

Према анализи анкете, закључено је да су клијенти поново истакли да не знају на који начин и коме се подносе рекламације на квалитет услуге. Наиме, на основу прошлогодишње анализе анкете, одлучено је да се ова информација додатно истакне, тако да је јула месеца 2008. године на веб сајту Агенције (у опцији Квалитет) објављено „Обавештење о начину пријављивања рекламација“.

Будући да су клијенти, као и претходних година били задовољни до сада организованим едукацијама, у анкети је изражена снажна подршка за даљи наставак сарадње са колегама из других европских земаља, по питању обука. Истакнути су предлози за припрему нових едукација и семинара из различитих области рада АЛИМС-а, као што су на пример медицинска средства или ветеринарски лекови.

Иако је и ове године број послатих упитника приближно исти као прошлогодишњи, веома је мали број анкета које су клијенти упутили Агенцији. Клијенти су и ове године били у прилици да потпуно анонимно одговарају на постављена питања, чиме им се дала могућност за отворено изношење ставова. Иако је позив за попуњавање упитника поновљен, то није у значајнијој мери утицало на коначан број анкета. Такође, кратки и претежно позитивни одговори, без детаљнијег образложења изнетих предлога, не дају могућност за реалну процену и анализу задовољства корисника, као ни могућност доношења правих мера за унапређење квалитета услуга. Стога се надамо да ћемо убудуће кроз анкету добијати још отвореније и конструктивније предлоге корисника наших услуга, са циљем побољшања свих сегмената рада Агенције, на обострано задовољство.

мр.сци.фарм.спец. Гордана Пејовић
директор Обезбеђења квалитета