



Агенција за лекове и медицинска средства Републике Србије
Управљање квалитетом

**ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА
Агенције за лекове и медицинска средства Србије
2010. година**

У складу са основним принципом система управљања квалитетом, који се односи на континуирано унапређење квалитета пружених услуга, Агенција је у првој половини 2010. године поновила поступак испитивања задовољства корисника својих услуга, коришћењем претходно дефинисаног упитника. Досадашње искуствоје показало да је утврђени упитник изузетан алат за унапређење услуга Агенције, имајући у виду чињеницу да су резултати овог испитивања из претходних година, односно сугестије клијената, резултовали бројним унапређењима у систему.

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.

Упитник је прослеђен на укупно 402 адресе клијената, коришћењем доступних електронских адреса. Ове године је по први пут упитник био истакнут на *web* сајту АЛИМС, уз пропратно обавештење и могућност преузимања и попуњавања истог у *word* формату. Циљ је био да се упитници пошаљу што већем броју клијената Агенције, за све типове услуга које АЛИМС обавља, како за хумане и ветеринарске лекове, тако и за медицинска средства. Упитници су послати 07.априла 2010. године, а одговори су прикупљани до 20. маја 2010. Од укупног броја послатих упитника пристигао је 41 одговор клијената.

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

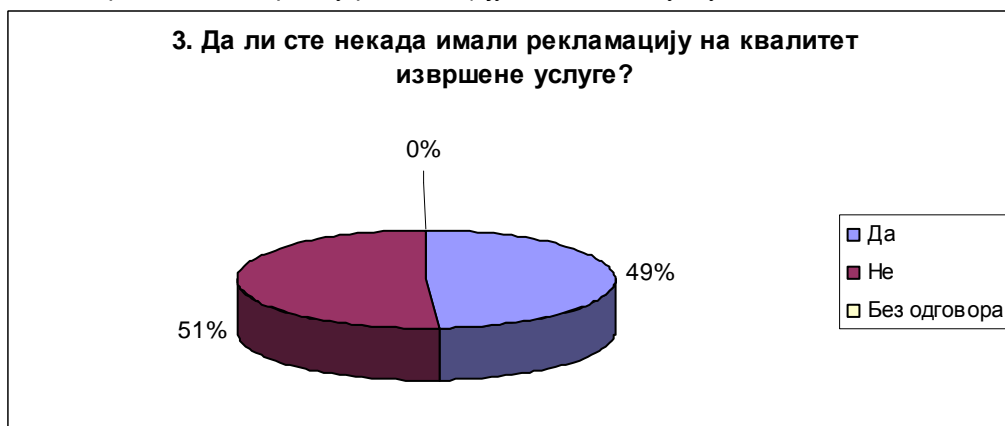
- У разговору са одговорним лицима у АЛИМС 83% клијената сматра да је добило потпуну информацију, која се односила на њихов захтев.



- 83% клијената сматра да је услуга коју су захтевали извршена у потпуности.



- Од укупног броја клијената, који су одговорили на послати упитник, 49% је имало у претходном периоду рекламацију на квалитет услуге.



- Од укупног броја клијената, који су одговорили на послати упитник, 44% није знало на који начин и ком одговорном лицу Агенције се пријављују рекламације.



- 76% корисника наших услуга сматра да су обавештења објављена на веб сајту Агенције јасна и прецизна



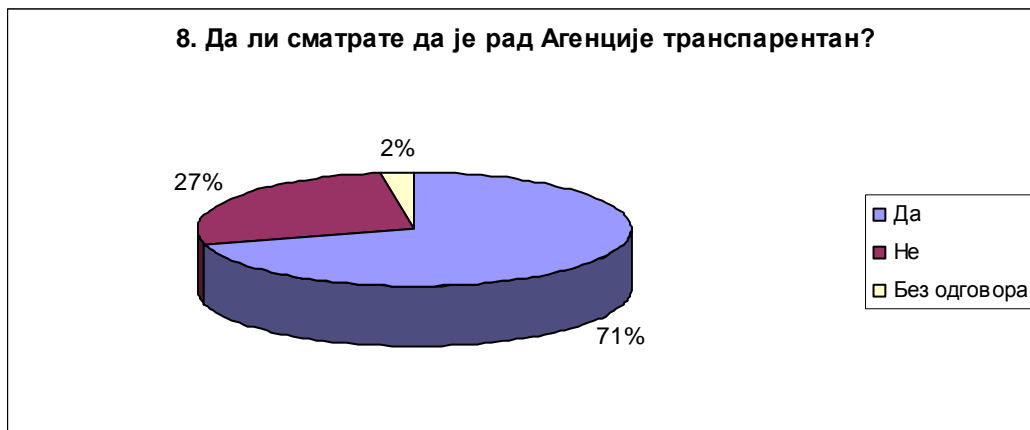
- 90% сматра да је веб сајт једноставан за коришћење, односно да се лако долази до свих информација.



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



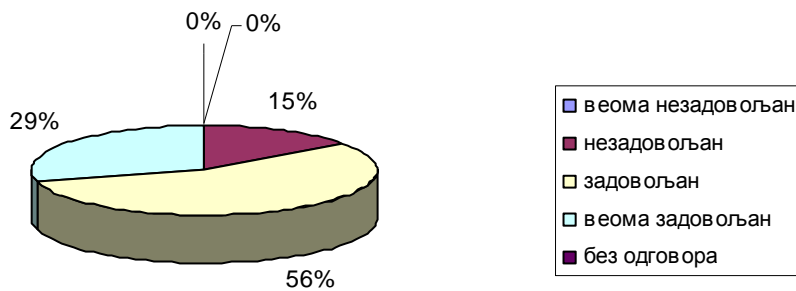
- Највећи број корисника услуга (71%) сматра да је рад Агенције транспарентан.



Када је у питању анализа одговора из трећег дела упитника, добијени су следећи резултати:

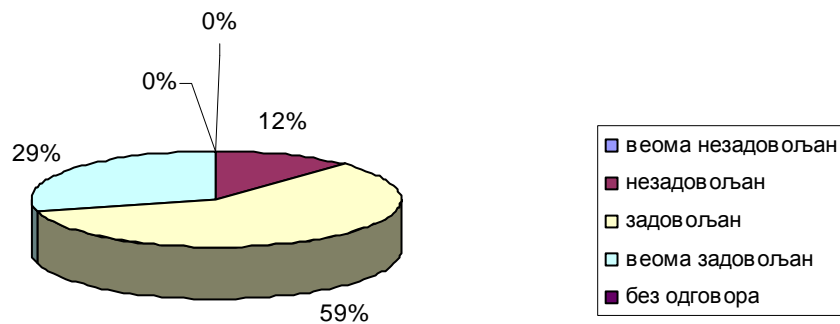
- Обимом и садржајем пружених информација при првом контакту са запосленима у АЛИМС веома је задовољно 29% корисника услуга, задовољно је 56%, незадовољно 15%, веома незадовољних корисника није било, а на дато питање сви учесници су одговорили.

1. Да ли сте задовољни обимом и садржајем пружених информација при првом контакту?



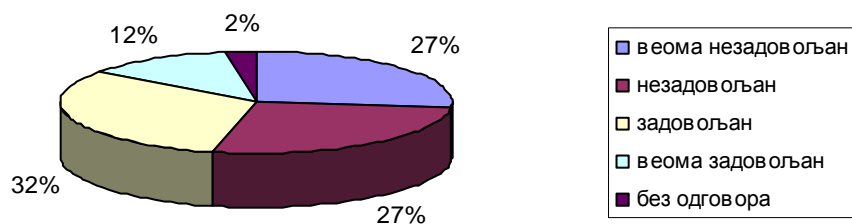
- Када је реч о задовољству квалитетом наших услуга веома је задовољно 29%, задовољно 59%, незадовољно 12% клијената, док корисника који су веома незадовољни квалитетом наших услуга није било. Сви учесници су дали одговор на ово питање.

2. Да ли сте задовољни квалитетом наших услуга?



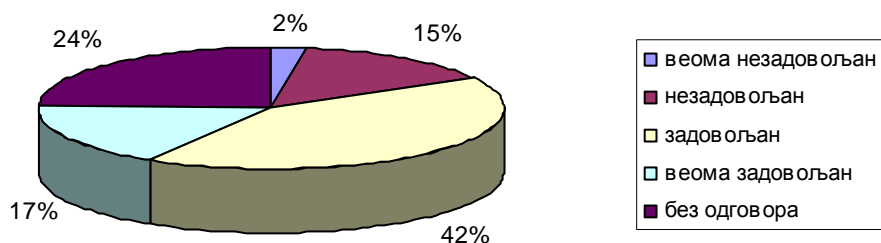
- Роковима извршења услуге је мали број клијената веома задовољан – свега 12%, задовољно је 32%, незадовољно 27%, док је веома незадовољних клијената по овом основу било 27%. Без одговора је било 2% упитника.

3. Да ли сте задовољни роковима извршења услуге?



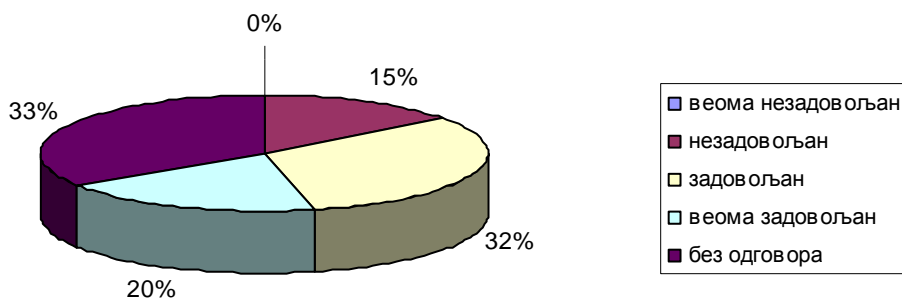
- У вези са начином пријављивања и евидентирања рекламација, веома задовољно је било 17%, задовољно 42%, незадовољно 15%, док је веома незадовољних корисника 2%. 24% обрађених упитника није имало одговор по овом основу, јер нису имали пријављених рекламација.

4. Да ли сте задовољни начином на који се рекламације примају и евидентирају?



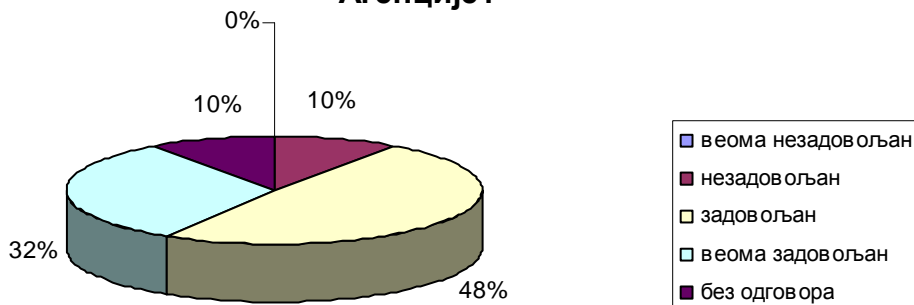
- Начином разрешења рекламације, уколико су је имали, веома задовољно је 20% клијената, задовољно 32%, незадовољно 15%, веома незадовољних корисника није било, док је 33% корисника било без одговора.

5. У случају да сте имали рекламацију, да ли сте задовољни начином решавања?



- Регулаторношћу рада Агенције веома је задовољно 32% клијената, задовољно је 48% клијената, незадовољних клијената је 10%, док веома незадовољних клијената није било. По овом основу 10% корисника није дало одговор.

6. Да ли сте задовољни регуларношћу рада Агенције?



Анализом одговора добијених у четвртном 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, може се закључити да се поред конструктивних критика, запажају корисни предлози за унапређење квалитета рада Агенције.

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. Иако су клијенти задовољни могућношћу да путем званичне *e-mail* адресе која је од недавно истакнута на *web* сајту Агенције провере статус захтева, у анкети је истакнуто да се одговори не добијају ажурно, као и да њихов садржај мора бити прецизнији. Такође, изражено је и негодовање због ограниченог броја телефонских линија, као и временског интервала отвореног за позиве

клијената, услед чега се због заузетости линија не може доћи до брзих и неопходних одговора.

Кад је у питању *web* 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 (нпр. из области фармаковигиланце), као и на постављање додатних корисних линкова.

Према анализи анкете, закључујемо да је један део клијената поново истакао да не зна на који начин и коме се подносе рекламације на квалитет услуге, иако је „Обавештење о начину пријављивања рекламација“ већ две године званично објављено на *web* сајту АЛИМС.

Клијенти су, као и у досадашњим анкетама изразили генерално незадовољство роковима извршења услуге. Такође, клијенти су нарочито истакли проблем дужине трајања контроле прве серије лека, па сматрају да се за исту чека неоправдано дуго. Клијенти су још једном истакли да је неопходно скратити време потребно за издавање дозволе након предавања ревидираних верзија Сажетка карактеристика лека и Упутства за пацијента.

Како је проблем испуњења рокова одавно идентификован у Агенцији, потребно је додатне напоре уложити у вези са бољом организацијом Агенције у целини. Такође, ступањем на снагу новог Закона о лековима и медицинским средствима, као и низа правилника, поједини поступци ће бити измењени, а рокови за њихово извршење скраћени. Треба имати у виду да велики део клијената није одговорио на послати упитник, тако да Агенција убудуће мора додатне напоре уложити у анимирање клијената да прихвате овај алат, на обострано задовољство.

Будући да су клијенти, као и прошлих година били задовољни до сада организованим едукацијама, у анкети је изражена подршка за даљи наставак сарадње са колегама из других европских земаља, по питању обука. Истакнути су предлози за планирање нових едукација и семинара из области рада АЛИМС-а.

Руководство Агенције је детаљно анализирано резултате овог испитивања, што је било основа за покретање бројних мера у циљу унапређења услуга АЛИМС. Додатни напори су уложени у пружање конкретније информације о статусу захтева клијента, скраћење рокова за издавање одговарајућих излазних докумената АЛИМС, унапређење *web* сајта и транспарентности у раду, тако да се очекује да ће наредно испитивање задовољства клијената у овим сегментима, показати значајно побољшање. Такође, Агенција ће омогућити да се анкета наредне године попуњава директно на *web* сајту, те се надамо да ће ово утицати на повећање броја пристиглих одговора.

Ове године број послатих анкета био је далеко већи од прошлогодишњег, а за разлику од раније праксе, формулари анкете са пропратним обавештењем били су званично објављени на *web* сајту Агенције, одакле је клијент, следећи упутство, могао да преузме електронску форму анкете. Међутим, и поред наведеног, одазив клијената је веома мали. Такође, кратки одговори, без детаљнијег образложења изнетих предлога, не дају могућност реалне процене и анализе задовољства корисника, као ни могућност доношења правих мера за унапређење квалитета услуга. Стога верујемо да ћемо убудуће кроз анкету добијати још конструктивније сугестије корисника наших услуга, са циљем побољшања свих сегмената рада Агенције и постизања обостраног задовољства.

мр сци.фарм.спец. Гордана Пејовић
директор за управљање квалитетом