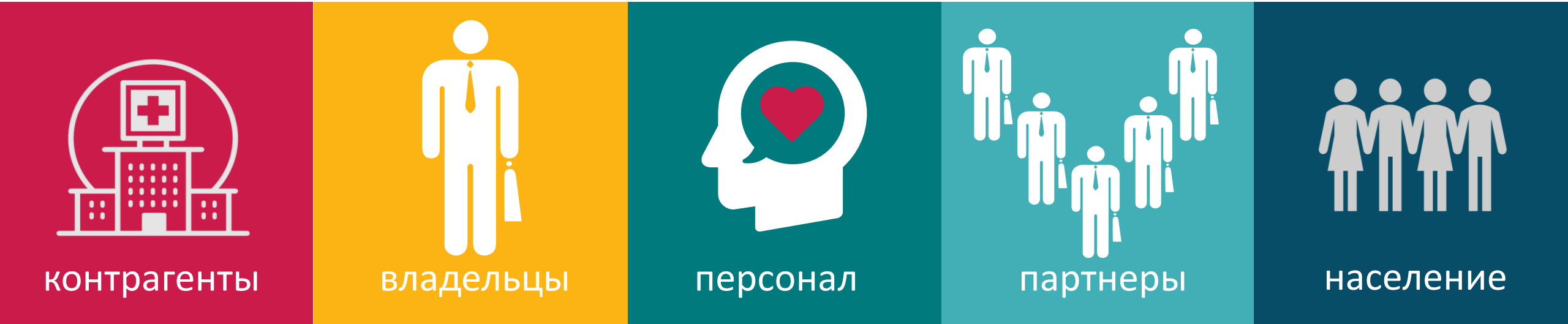
Утвержден решением
Наблюдательного совета ТОО «СК-Фармация»
от 22 мая 2020 года (протокол №85)

Оценка взаимодействия со стейкхолдерами по итогам 2019 года

ТОО «СК-Фармация»



Наши стейкхолдеры

Не удовлетворен
0% – 25%

Частично удовлетворен
26% – 54%

Скорее удовлетворен
55% – 75%

Удовлетворен – более
75%

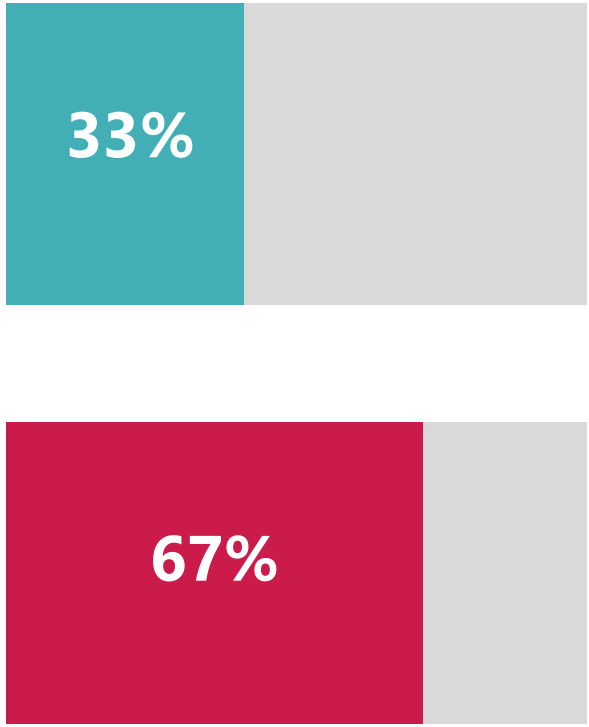
Профиль респондентов

Средний возраст 52,5 лет

47 лет

55 лет

512 человек, из них:

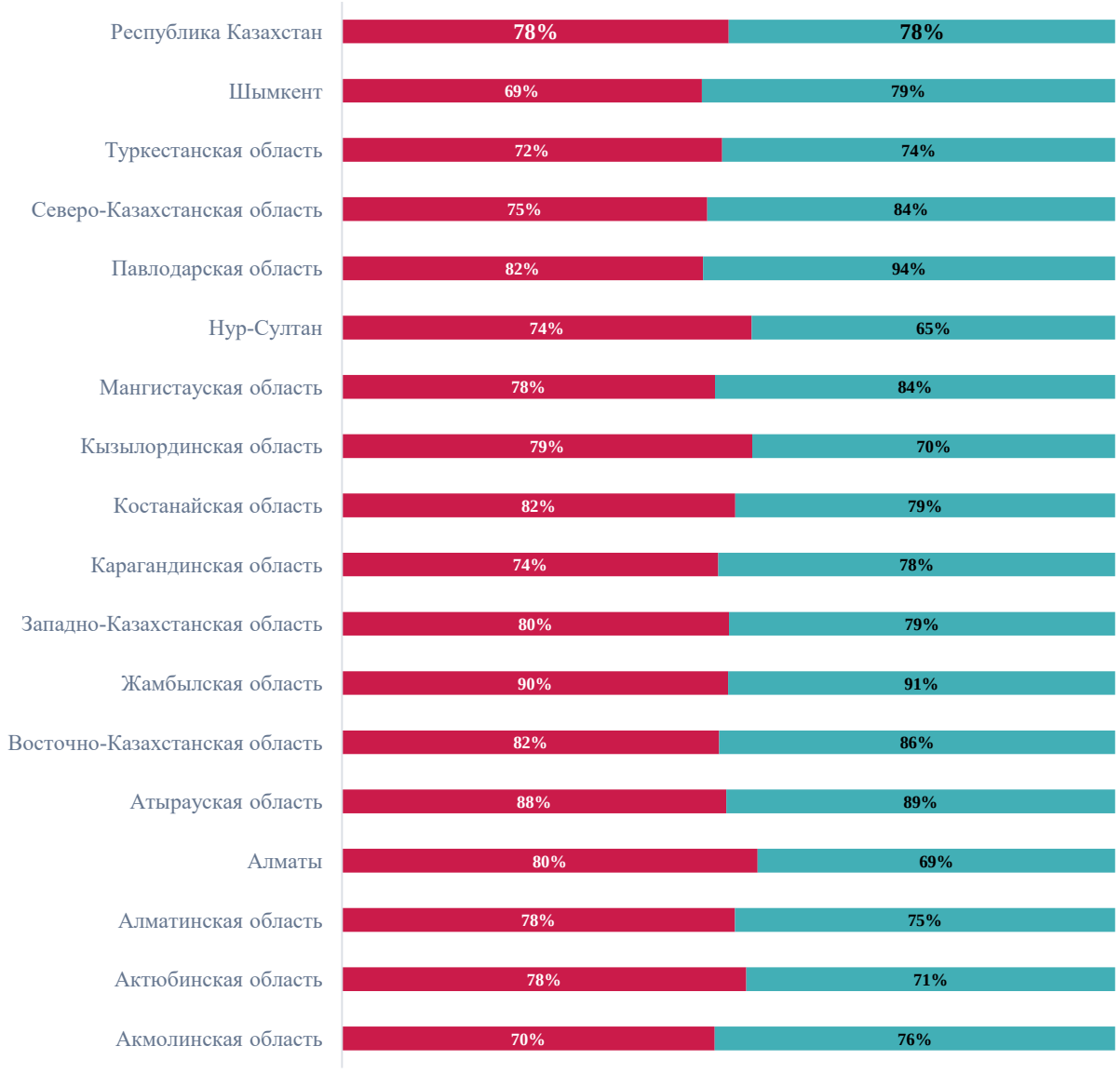


Средний уровень удовлетворенности

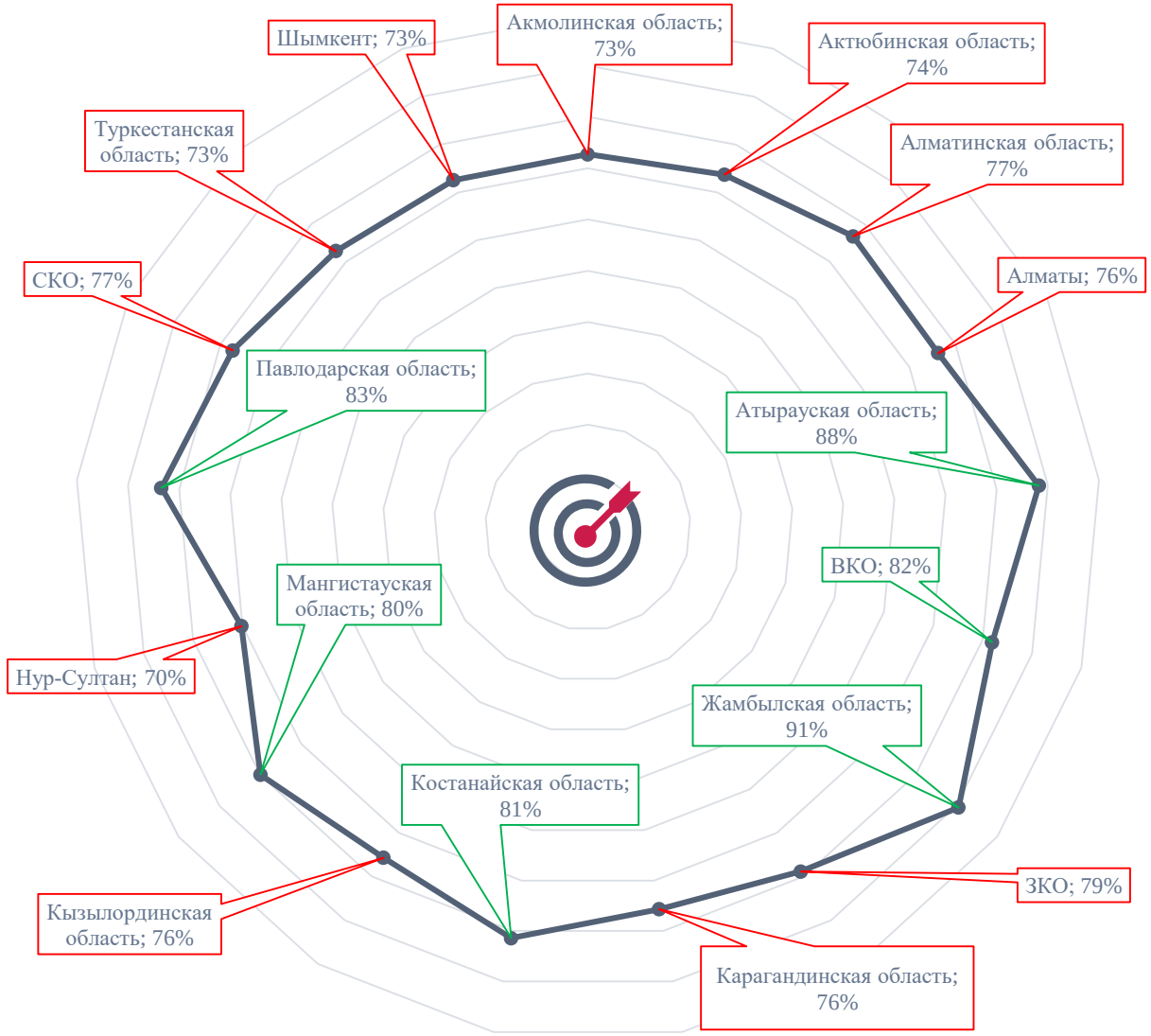
78%

Профиль удовлетворенности

Гендерное распределение профиля в разрезе регионов, %



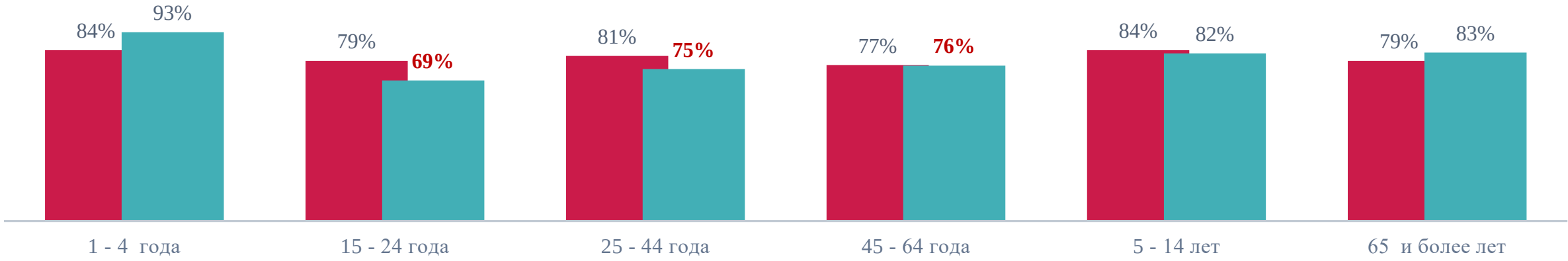
Профиль в структуре регионов, %



78%

Профиль удовлетворенности

Половозрастное распределение удовлетворенности населения



Удовлетворены ли Вы деятельностью Товарищества с точки зрения бесперебойности поставок?	62%
Удовлетворены ли Вы работой Товарищества по обеспечению населения ЛС и МИ?	69%
Удовлетворены ли Вы деятельностью Товарищества в части взаимодействия с населением?	83%
Удовлетворены ли Вы скоростью и качеством реагирования Товарищества на жалобы / обращения?	86%
Удовлетворены ли Вы каналами взаимодействия Товарищества с населением и их эффективностью?	90%

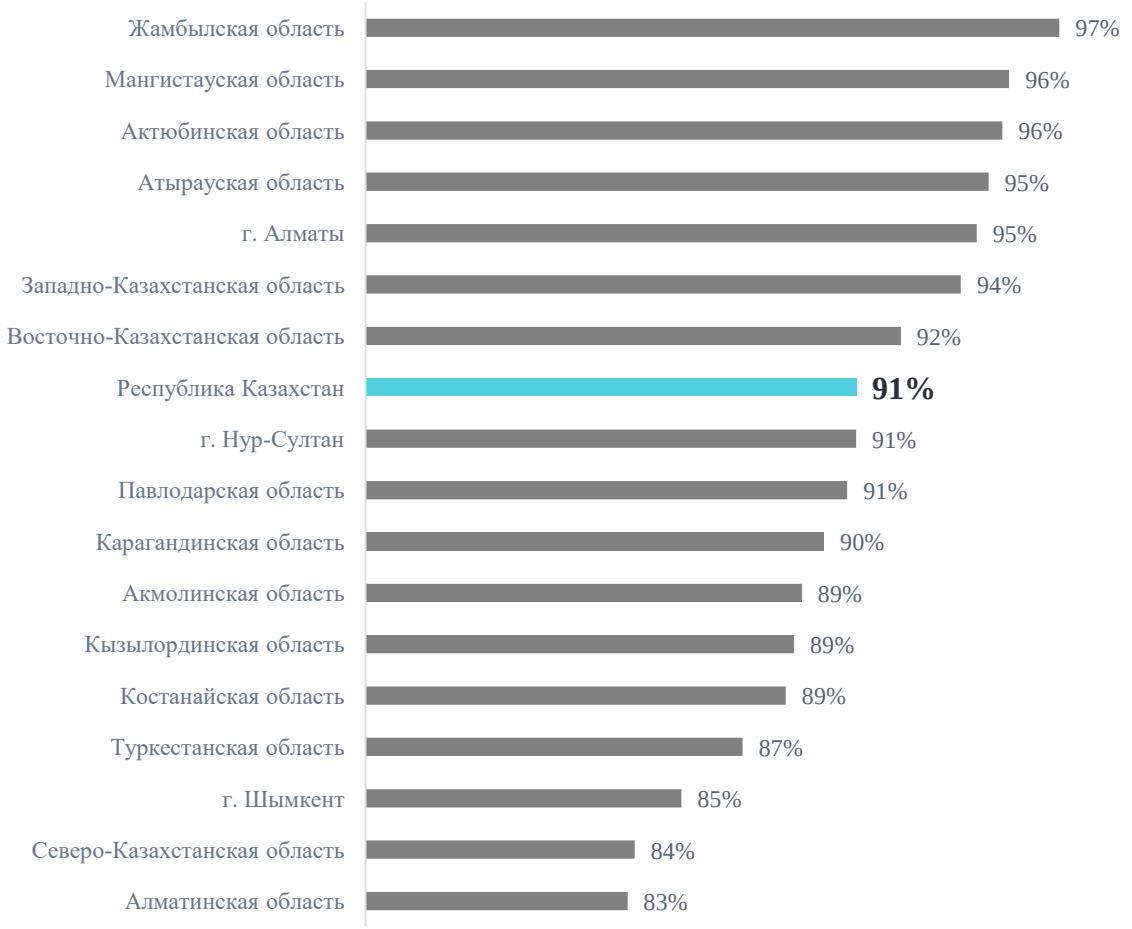
Пациентские организации

78%

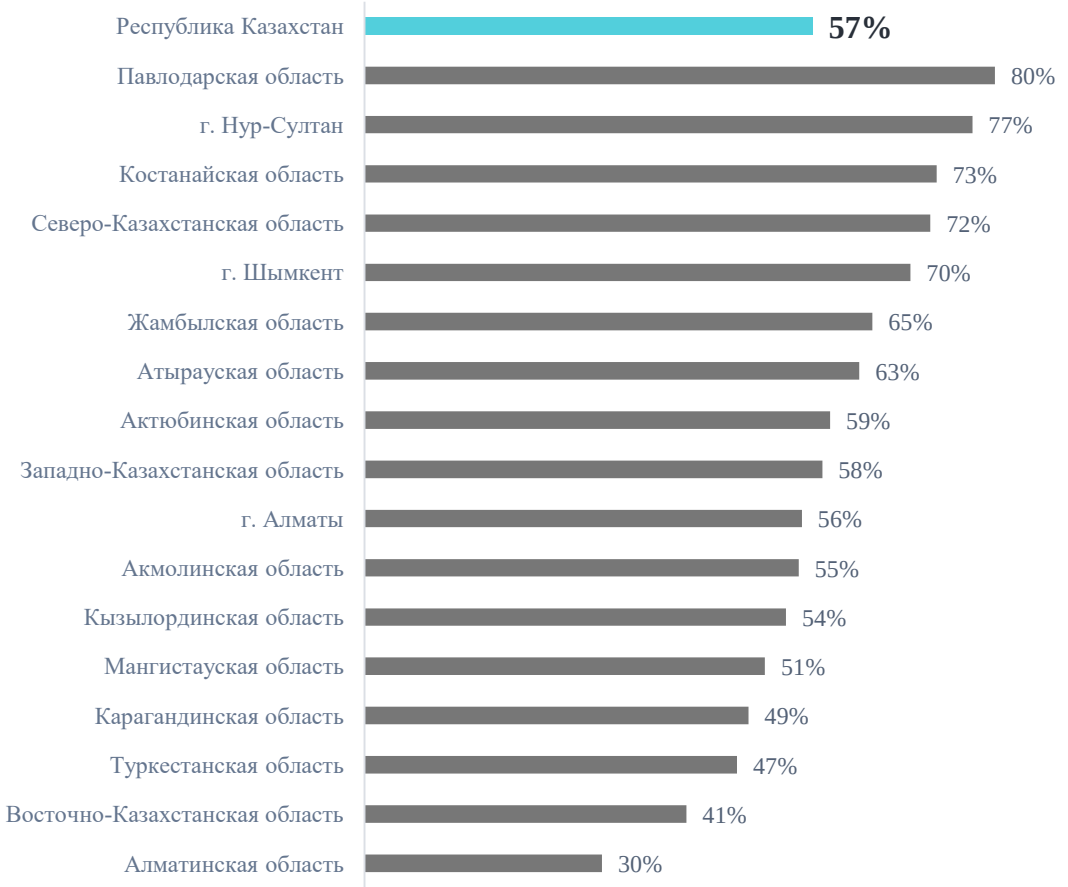
КОНТРАГЕНТЫ

Медицинские организации (Заказчики)

Уровень удовлетворенности в структуре регионов, %

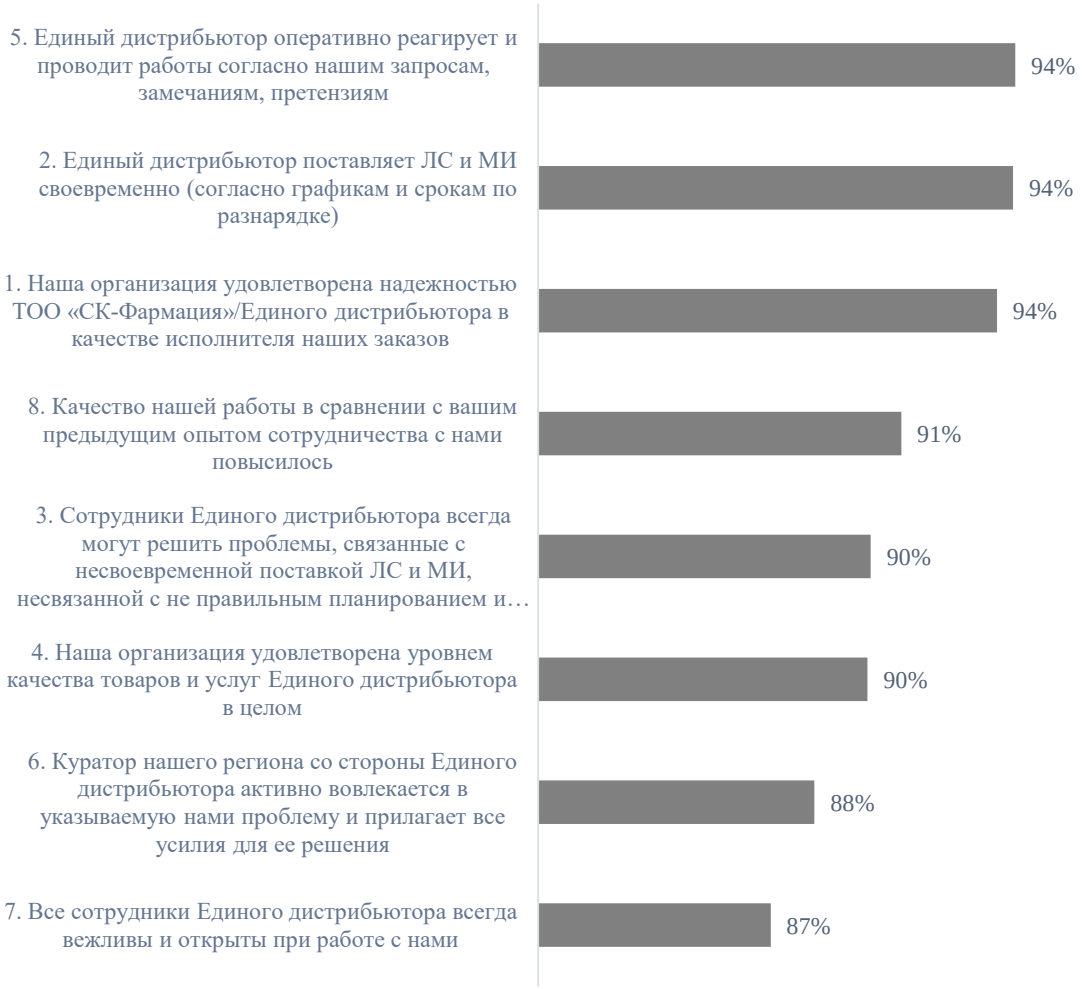


Доля Заказчиков, принявших участие в опросе, %

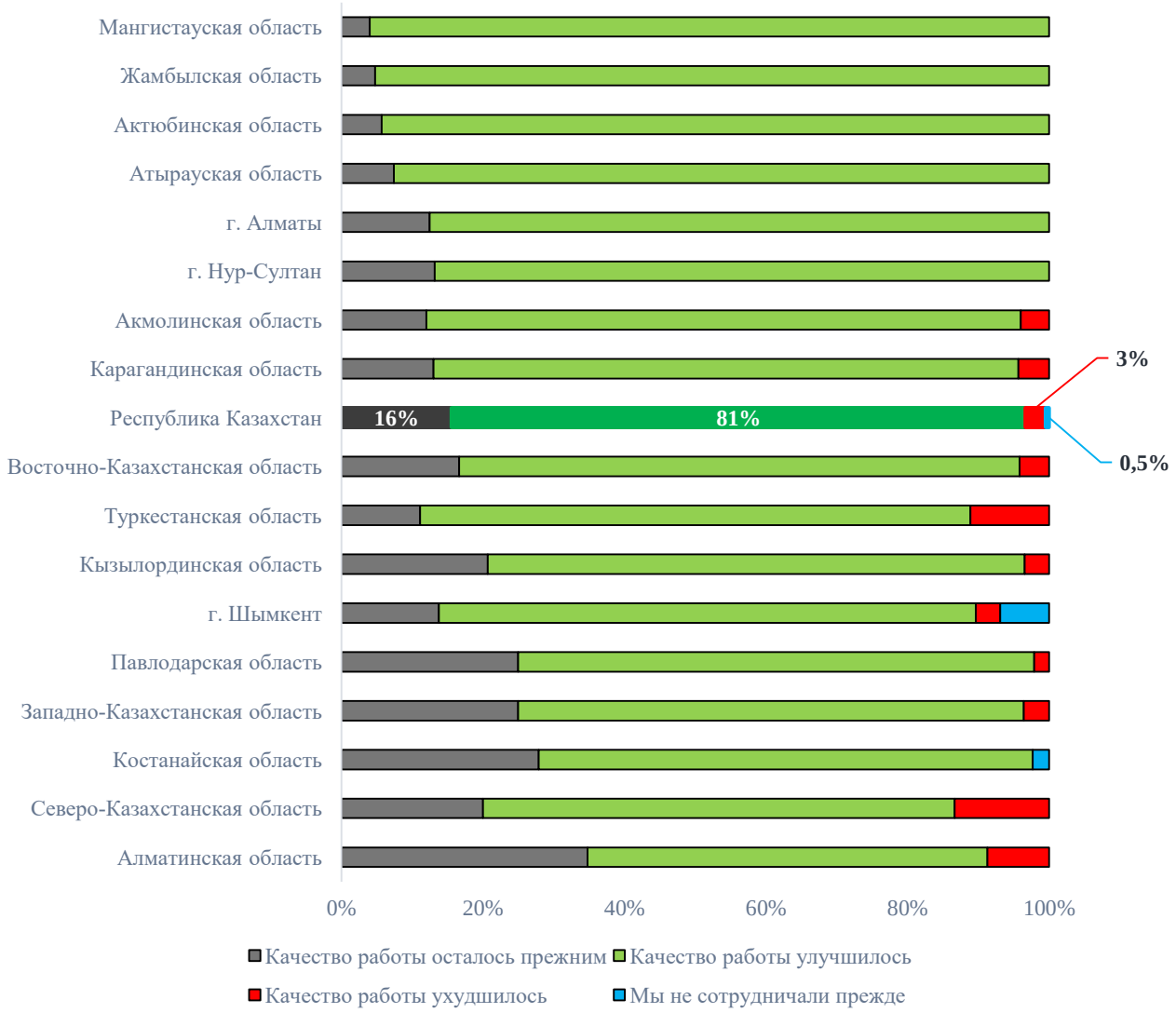


Медицинские организации (Заказчики)

Уровень удовлетворенности в структуре вопросов



Оценка качества работы Единого дистрибьютора в сравнении с предыдущим опытом Заказчиков сотрудничества



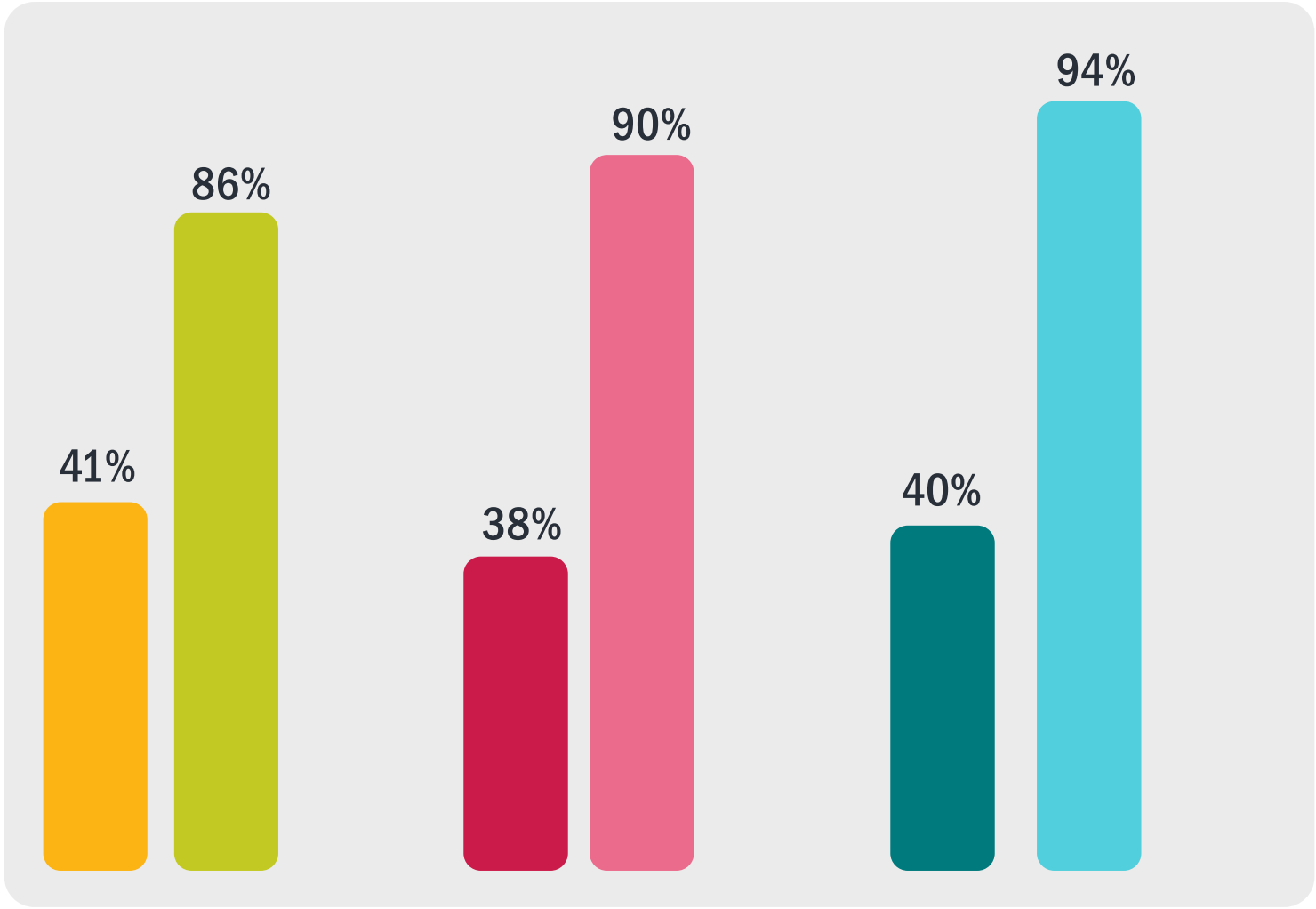
КОНТРАГЕНТЫ

Поставщики лекарственных средствв и медицинских изделий

Дистрибьюторы
- Охват, %
- Удовлетворенность, %

Иностранные поставщики
- Охват, %
- Удовлетворенность, %

Отечественные производители
- Охват, %
- Удовлетворенность, %



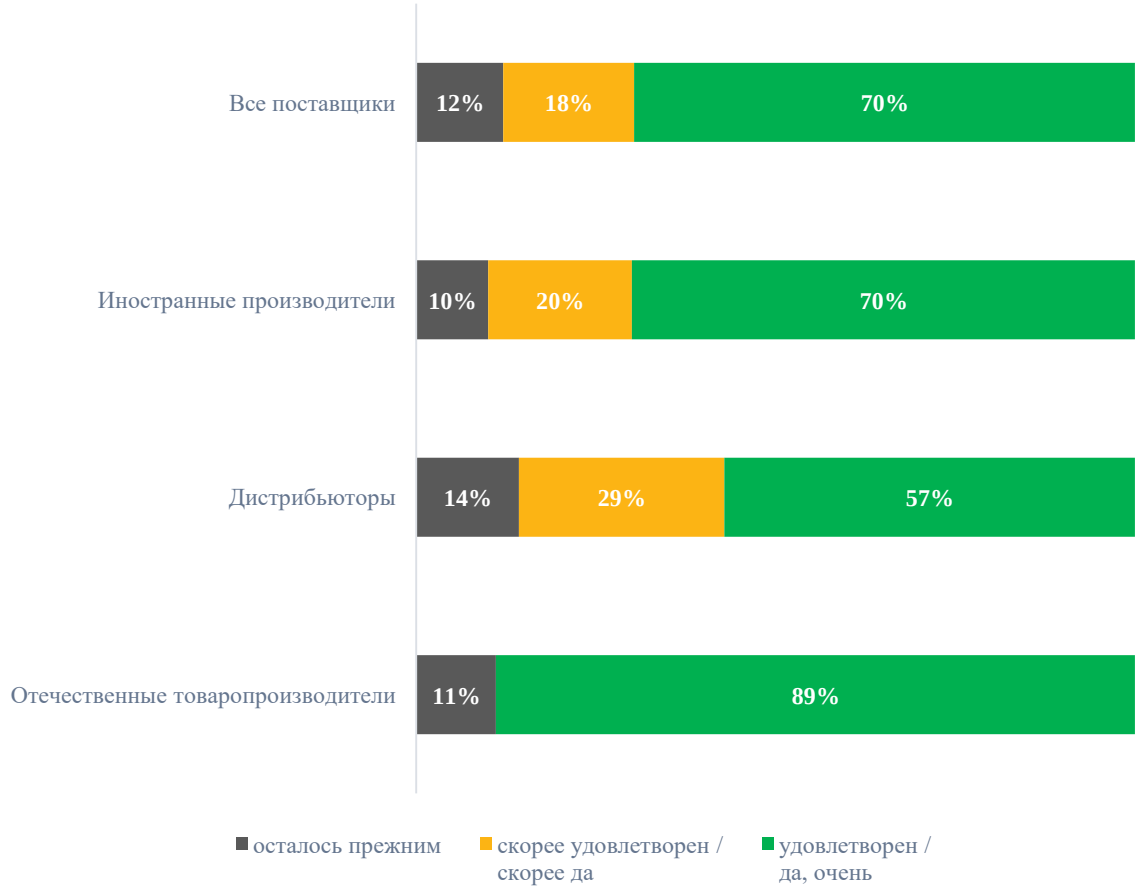
Охват 40 %

Удовлетворенность 90 %

Поставщики лекарственных средств и медицинских изделий

Уровень удовлетворенности в структуре вопросов

Оценка качества работы Единого дистрибьютора в сравнении с предыдущим опытом Заказчиков сотрудничества



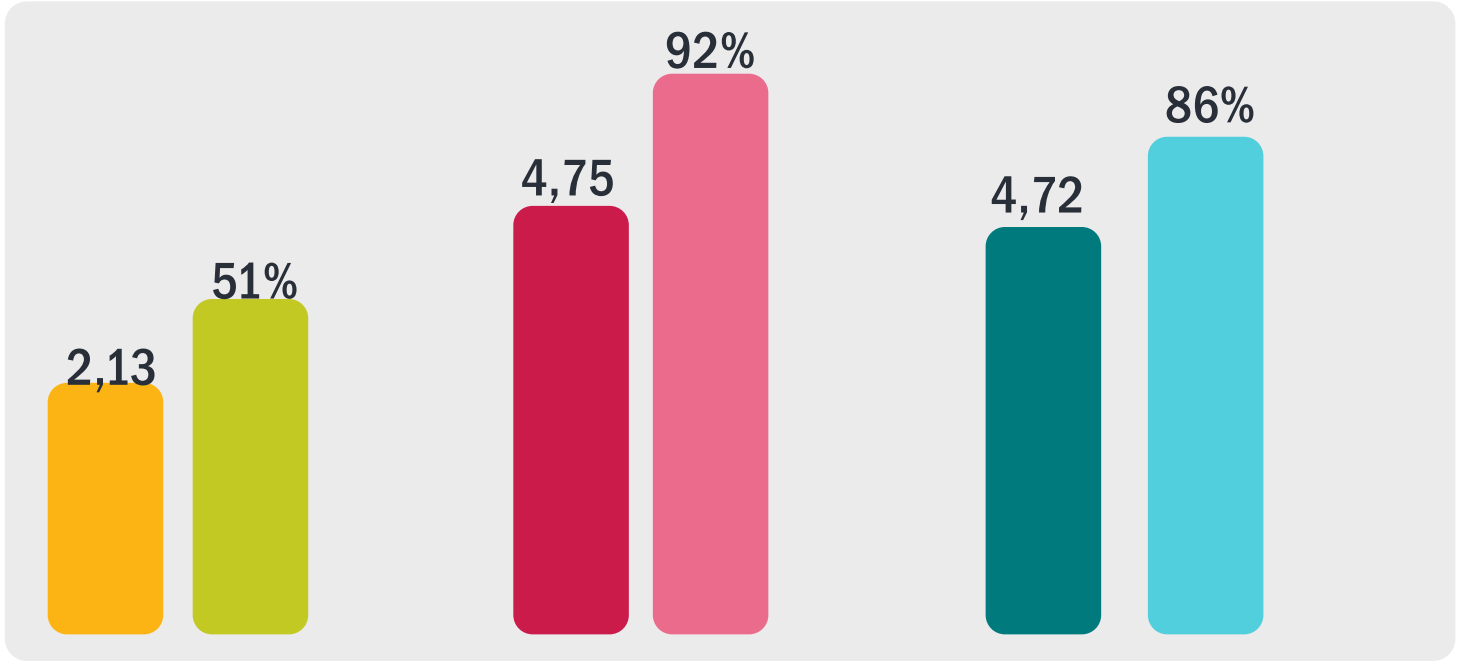
НЦЭЛС, ФСМС, Финансовые организации БВУ, УЗ, НПП «Атамекен»

76%

Общая удовлетворённость партнеров сотрудничеством с ТОО «СК-Фармация»

4 балла

Общая оценка персонала ТОО «СК-Фармация»



НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ и ЕДИНСТВЕННЫЙ УЧАСТНИК

Общая удовлетворенность 85%

85%

Эффективность, корпоративного управления ТОО «СК-Фармация»

81%

Качество и эффективность взаимодействия членов Правления ТОО «СК-Фармация» с Наблюдательным советом И Единственным участником

90%

Эффективность, командность, единство целей, исполнительность и качество работы Правления ТОО «СК-Фармация»

ПРАВЛЕНИЕ ТОО «СК-Ф»

Общая удовлетворенность 81%

76%

Исполнительность и эффективность структурных подразделений ТОО «СК-Фармация»

67%

Эффективность осуществляемого руководства структурными подразделениями начальниками управлений ТОО «СК-Фармация»

96%

Качество и эффективность взаимодействия членов Наблюдательного совета с Правлением ТОО «СК-Фармация»

ПВРК и РАБОЧАЯ ГРУППА СМК

Общая удовлетворенность 61%

51%

Микроклимат и рабочая атмосфера ТОО «СК-Фармация»

66%

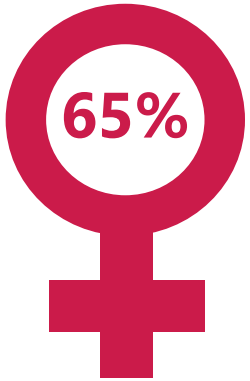
Приверженность руководства системе менеджмента качества ТОО «СК-Фармация»

61%

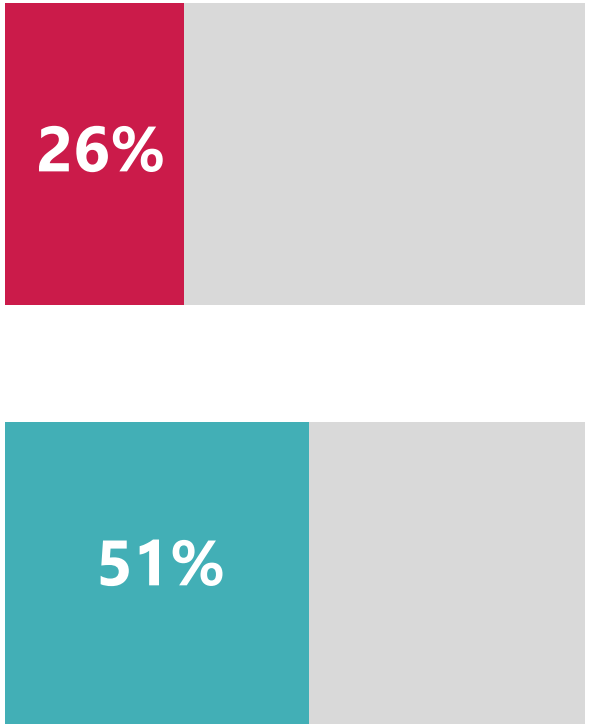
Приверженность сотрудников системе менеджмента качества ТОО «СК-Фармация»

ПЕРСОНАЛ

Возраст
от 26 до 35 лет



48 человек (49,5%),
из них (не указан пол :



не указан пол в 23% случаев

Средний уровень
удовлетворенности

Стаж работы

Общий 20-30 лет - 80%

СКФ 2–4 года - 28%

Общий 10 - 20 лет - 80%

СКФ до 2 лет - 48%

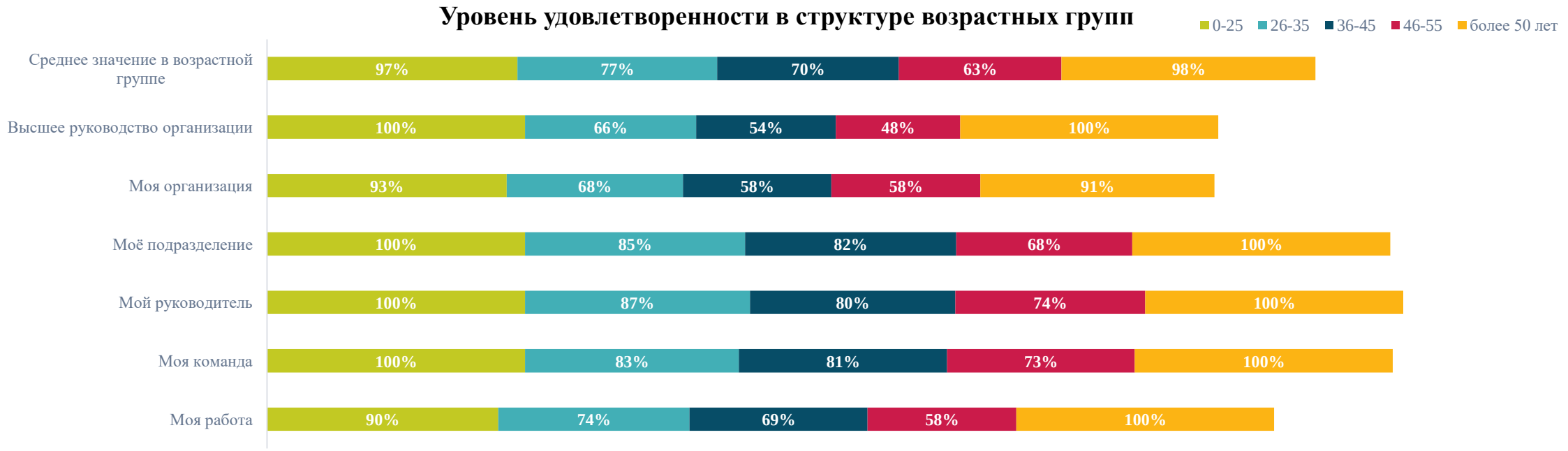
Удовлетворенность ПЕРСОНАЛА

Профиль удовлетворенности

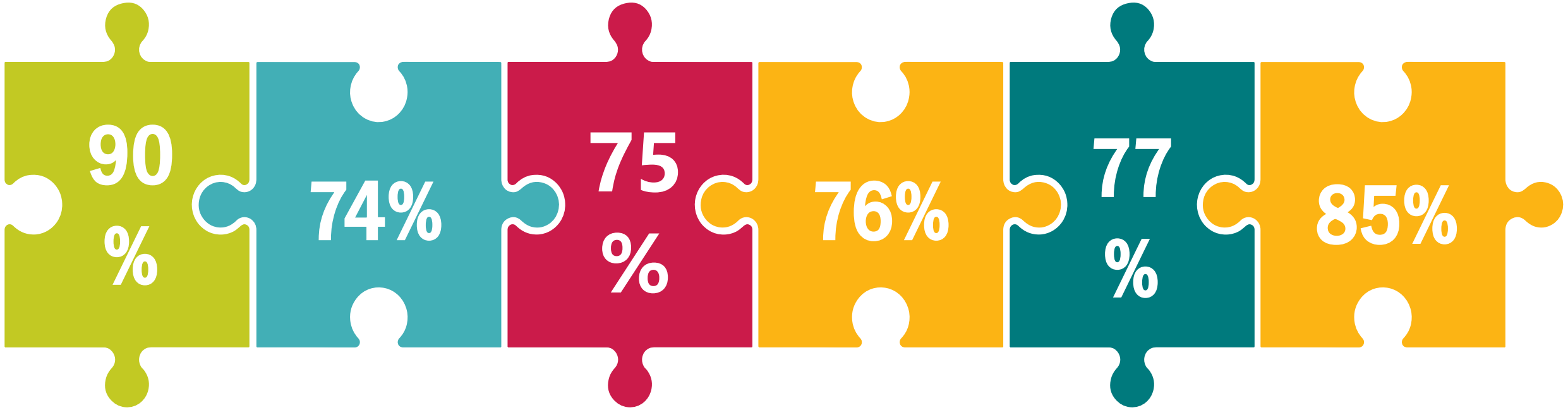
88%

72%

89%	Моя работа	68%
91%	Моя команда	80%
93%	Мой руководитель	82%
93%	Мое подразделение	82%
81%	Моя организация	63%
83%	Высшее руководство	58%



Удовлетворенность заинтересованных сторон **79,5%**



Лояльность контрагентов	Лояльность внутренних сторон	Лояльность персонала	Лояльность партнеров	Лояльность населения и ПО	Лояльность НС и МЗ РК

ВЫВОДЫ - ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ

- Напряжение социально-психологического климата в Товариществе
- Критичные отзывы о деятельности Товарищества в части бесперебойности обеспечении ЛС и МИ
- Длительные сроки подписания договоров, формирования разнарядок на поставку и процедуры проведения закупа ЛС и МИ
- Не соблюдение Товариществом сроков заявочной кампании с Заказчиками
- Наличие переходящих остатков с коротким сроком годности
- Наличие бумажного документооборота с Заказчиками (акты-сверок по АЛО)
- Формальное отношение персонала Товарищества к вопросам системы менеджмента качества
- Несовершенство нормативно-правовой базы в части лекарственного обеспечения

ВЫВОДЫ - РЕКОМЕНДАЦИИ

- Рассмотреть возможность обучения руководящего состава навыкам по управлению конфликтами и формированию здорового социально-психологического климата в организации
- Внедрение в Товариществе системы управления инцидентами
- Формирование и поддержание приверженности к системе менеджмента качества Товарищества среди сотрудников
- Продолжить автоматизацию ключевых бизнес-процессов Товарищества

ВЫВОДЫ - РЕКОМЕНДАЦИИ

- Реализация товара по принципу FeFo и совершенствование работы по уменьшению переходящего остатка
- Своевременное заключение договоров поставки (с поставщиками) и договоров закупки (с заказчиками) для обеспечения бесперебойности поставок
- Оптимизация процесса формирования разнарядок логисту на отгрузку со стороны СК-Фармация
- Оптимизация взаимодействия с ЦЭФ в части обеспечения бесперебойной работы веб-портала закупок ЛС/МИ
- Привлечение отраслевых экспертов при формировании предварительной номенклатуры ЛС/МИ для проведения конкурса на заключение ДД

Благодарим за внимание!