

VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS 2017 M. APKLAUSOS VERTINIMO ATASKAITA

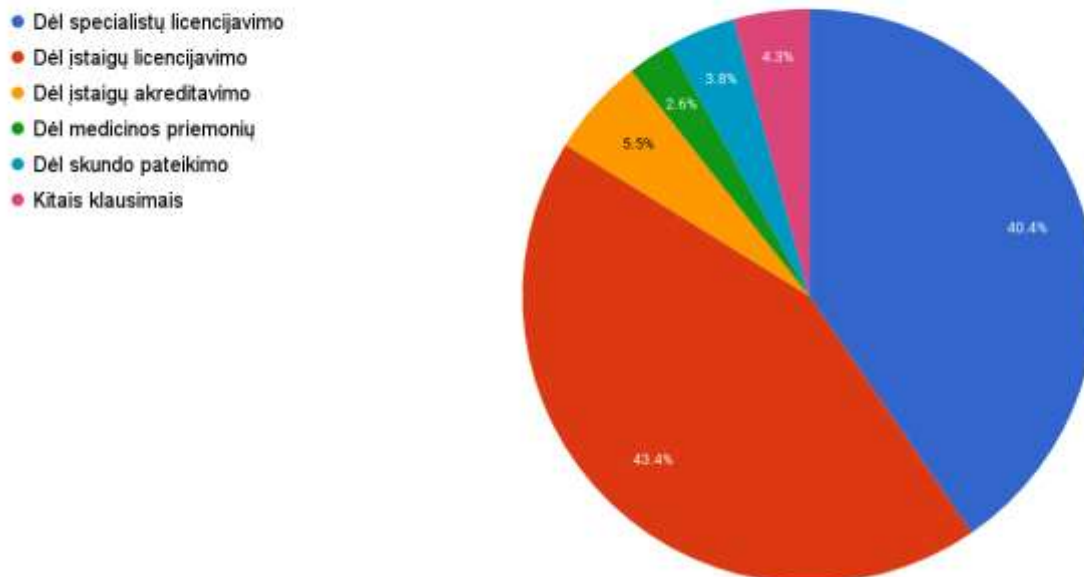
2018-01-29 Nr. D4-155-(1.5.)
Vilnius

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau - VASPVT) 2017 m. atliko VASPVT aptarnaujamų asmenų apklausą.

Apklausos tikslas – atlikti VASPVT aptarnaujamų asmenų nuomonės tyrimą ir įvertinti, ar VASPVT aptarnavimo kokybė atitinka vartotojų poreikius. Apklausą buvo vykdoma naudojant anonimines elektronines anketas, kurios buvo paskelbtos VASPVT interneto svetainėje, platinamos elektroniniu paštu, popierinės anketos buvo dalinamos VASPVT patalpose. Anketos pavyzdys pateiktas 1 priede.

Apklausoje dalyvavo ir į anketų klausimus atsakė 235 respondentai – 218 pareiškėjų ir 17 pareiškėjų atstovų. Daugiausiai respondentų į VASPVT kreipėsi įstaigų licencijavimo (43.4 proc.) ir specialistų licencijavimo (40.4 proc.) klausimais. Įstaigų akreditavimo klausimais kreipėsi 5.5 proc., medicinos priemonių klausimais – 2.6 proc., o dėl skundo pateikimo – 3.8 proc. respondentų. Respondentai, pasirinkę atsakymą „Kitais klausimais“, nurodė, jog kreipėsi keliais išvardintais klausimais. Medicinos technologijų klausimais nesikreipė nei vienas respondentas (1 pav.).

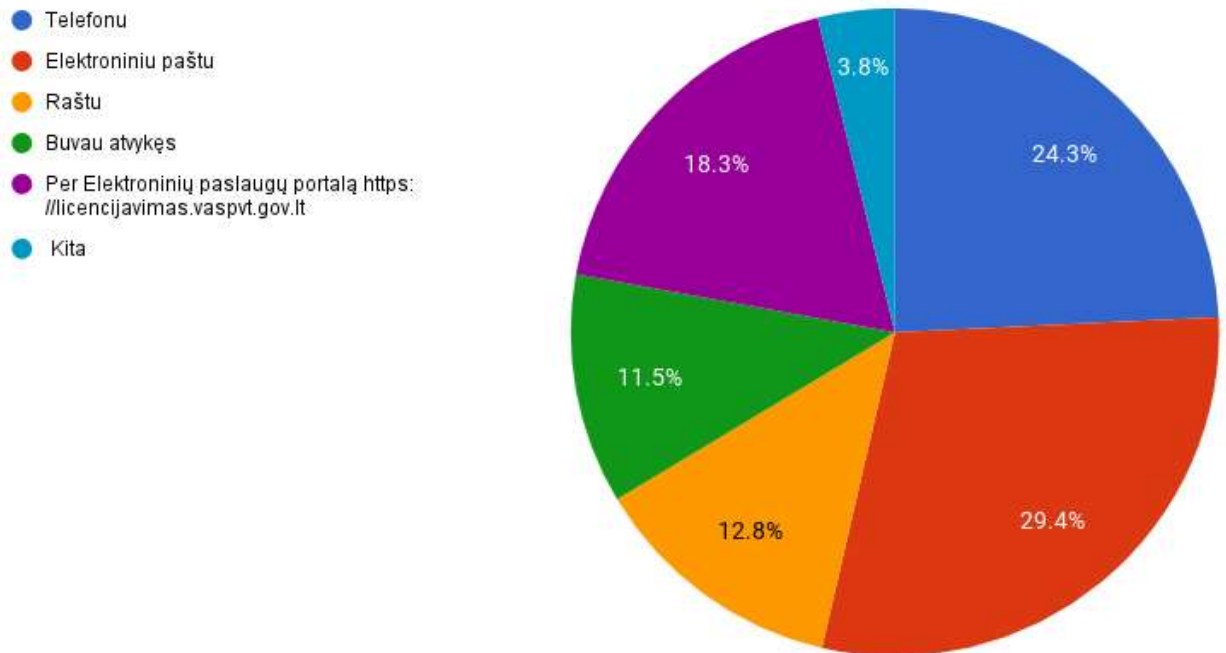
Kokiu klausimu Jūs kreipėtės į VASPVT?



1 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi klausimą, proc.

Nustatant, kokiais būdais dažniausiai asmenys kreipiasi į VASPVT, paaiškėjo, kad didžioji dalis skambina telefonu (24.3 proc.) arba kreipiasi elektroniniu paštu (29.4 proc.). Elektroninėmis paslaugomis pasinaudojo 18.3 proc., raštu kreipėsi 12.8 proc., o į VASPVT atvyko - 11.4 proc. apklaustųjų. Respondentai, anketoje pasirinkę atsakymą "Kita" nurodė, kad kreipėsi keliais nurodytais būdais (2 pav). 70 proc. į VASPVT atvykusių respondentų kreipėsi įstaigų licencijavimo klausimais.

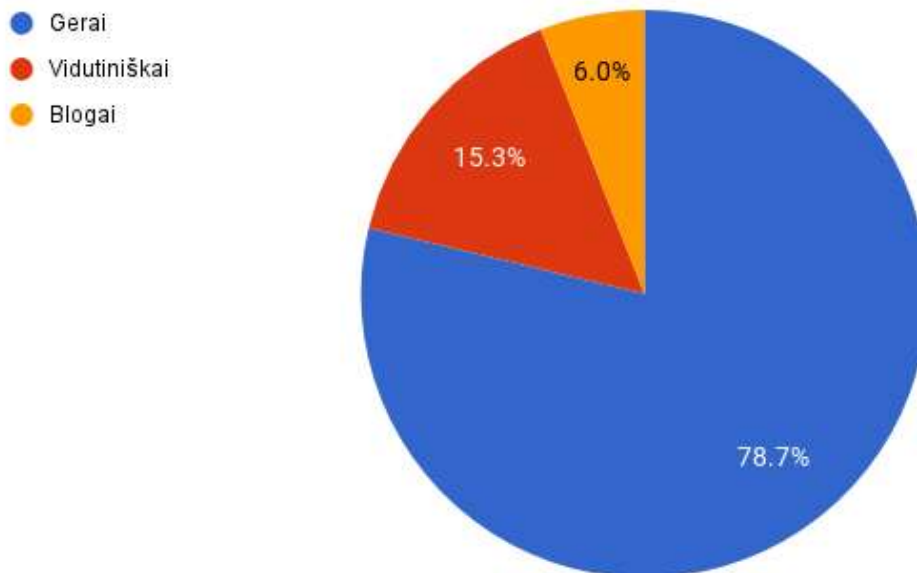
Kokiu būdu Jūs kreipėtės į VASPVT?



2 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, proc.

Analizuojant, kaip respondentai vertina asmenų aptarnavimą VASPVT ir ar jiems pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant jiems aktualius klausimus, 78.7 proc. respondentų nurodė gerai, 15.3 proc. – vidutiniškai ir 6 proc. – blogai (3 pav).

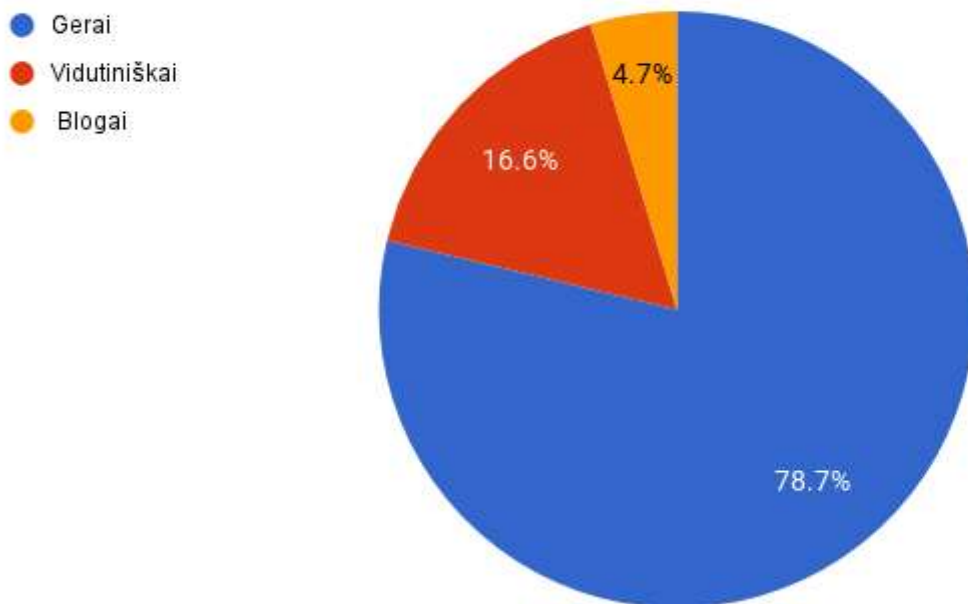
Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimą VASPVT?



3 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant asmenų aptarnavimą VASPVT, proc.

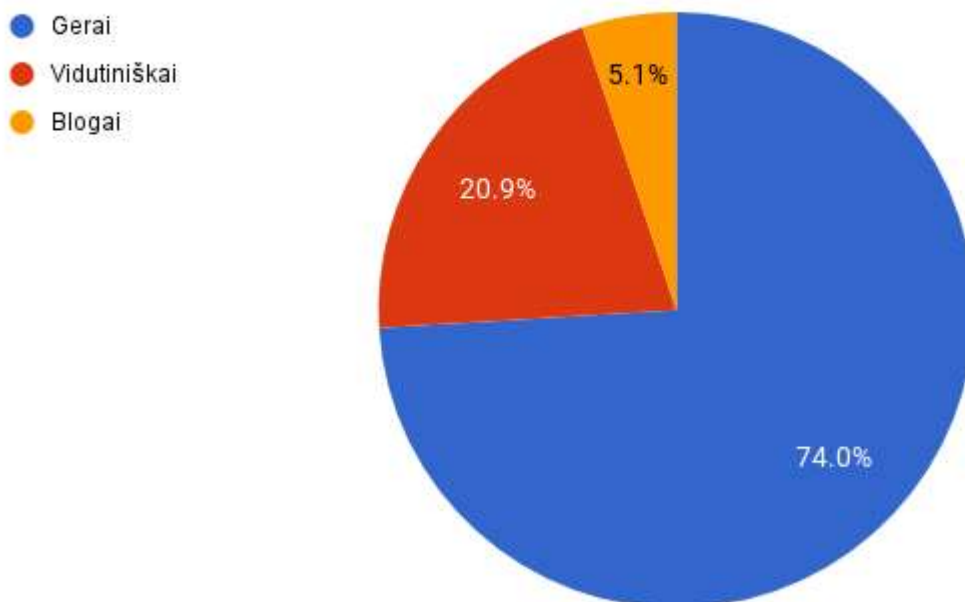
VASPVT atsakymų rengimo ir pateikimo asmenims operatyvumą, 78.7 proc. respondentų įvertino gerai, 16.6 proc. – vidutiniškai ir 4.7 proc. – blogai (4 pav), o gautos informacijos aiškumą 74 proc. respondentų įvertino gerai, 20.9 proc. – vidutiniškai ir 5.1 proc. – blogai (5 pav).

Kaip Jūs vertinate atsakymų pateikimo operatyvumą?



4 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant atsakymų pateikimo operatyvumą, proc.

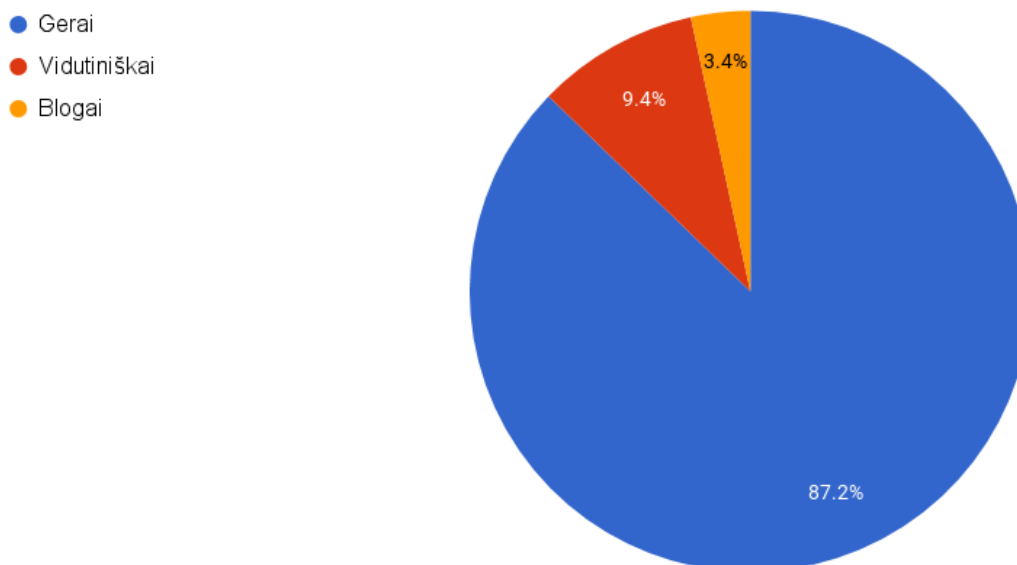
Kaip Jūs vertinate gautos informacijos aiškumą?



5pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant gautos informacijos aiškumą, proc.

Aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą (paslaugumą ir mandagumą) 87.2 proc. respondentų įvertino gerai, 9.4 proc. vidutiniškai ir 3.4 proc. blogai (6 pav.).

Kaip Jūs vertinate VASPVT darbuotojo (-ų) bendravimą (mandagumą ir paslaugumą) su Jumis?



6 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą

Respondentai, kurie anketose užpildė pastabų ir pasiūlymų skiltį, teigė, kad buvo sunku prisiskambinti telefonu, nurodė priežastis, kodėl jiems buvo sunku pasinaudoti elektroninėmis paslaugomis arba nurodė, kad juos tenkina esama aptarnavimo kokybė.

Apibendrinant atliktą tyrimą ir atsižvelgiant į tai, kad daugiausiai asmenų, užpildžiusių anketą, kreipėsi įstaigų licencijavimo ir specialistų licencijavimo klausimais, tyrimo rezultatai iš esmės atvaizduoja šiais klausimais teiktų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Respondentų dalis, kuri kreipėsi įstaigų akreditavimo, medicinos priemonių ir skundo pateikimo klausimais, nesiekia 12 proc., o medicinos technologijų klausimais nesikreipė nei vienas respondentas. Apklausos rezultatai rodo, kad atvykstančių į VASPVT asmenų procentas nėra didelis (11.4 proc.), dažniau pasirenkami kiti komunikavimo ir dokumentų pateikimo būdai – konsultacijos telefonu, dokumentų teikimas elektroniniu paštu ar naudojantis elektroninių paslaugų portalu.

Nustatyta, kad 78.7 proc. respondentų asmenų aptarnavimą bei atsakymų rengimo operatyvumą vertina gerai, 74 proc. gavę informaciją, teigia, kad ji buvo aiški, o 87.2 proc. respondentų mano, kad juos aptarnavęs darbuotojas bendravo mandagiai ir paslaugiai.

Informacinių technologijų skyriaus vyriausioji specialistė,
pavadojanti vedėja

Indrė Markauskienė

Asmenų aptarnavimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje apklausos anketa



1. Kokiu klausimu Jūs kreipėtės į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą (toliau - VASPVT)? *

- Dėl specialistų licencijavimo
- Dėl įstaigų licencijavimo
- Dėl įstaigų akreditavimo
- Dėl medicinos priemonių
- Dėl medicinos technologijų
- Dėl skundo pateikimo
- Kitais klausimais (nurodykite)

2. Kokiu būdu Jūs kreipėtės į VASPVT? *

- Telefonu
- Elektroniniu paštu
- Raštu
- Buvau atvykęs
- Per Elektroninių paslaugų portalą <https://licencijavimas.vaspvt.gov.lt/>
- Kita (nurodykite)

3. Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimą VASPVT (ar Jums pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant Jums aktualius klausimus)? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai

4. Kaip Jūs vertinate atsakymų pateikimo operatyvumą? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
-

5. Kaip Jūs vertinate gautos informacijos aiškumą? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
-

6. Kaip Jūs vertinate VASPVT darbuotojo (-ų) bendravimą (mandagumą ir paslaugumą) su Jumis? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
-

7. Jūs esate? *

- Pareiškėjas
- Pareiškėjo atstovas (nurodykite atstovavimo pagrindą)
-

Jūsų pastabos ir pasiūlymai:

Ši anketa yra anoniminė, tačiau, esant poreikiui patikslinti pastabą ar siūlymą, norėtume su Jumis susisiekti. Jeigu tam neprieštaraujate, nurodykite savo telefono numerį ar elektroninio pašto adresą:
