

VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

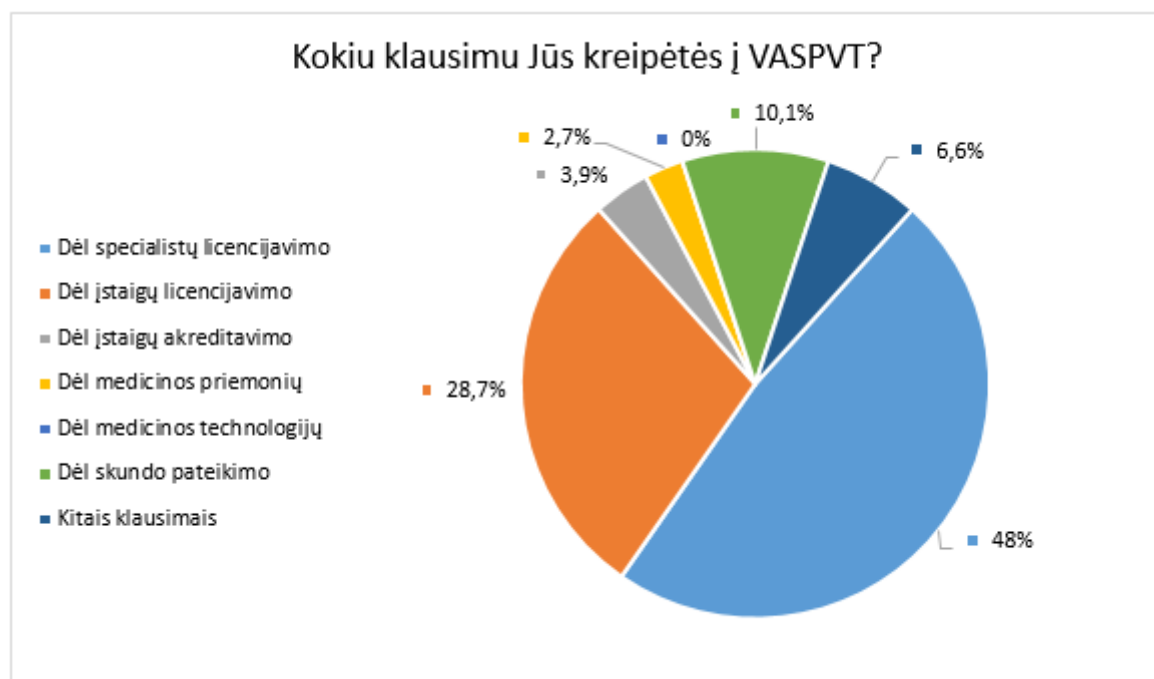
ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS 2018 M. APKLAUSOS VERTINIMO ATASKAITA

2019-02-04 Nr. D4-140-(1.21.)
Vilnius

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau - VASPVT) 2018 m. atliko VASPVT aptarnaujamų asmenų apklausą.

Apklausos tikslas – atlikti VASPVT aptarnaujamų asmenų nuomonės tyrimą ir įvertinti, ar VASPVT aptarnavimo kokybė atitinka vartotojų poreikius. Apklausa 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.

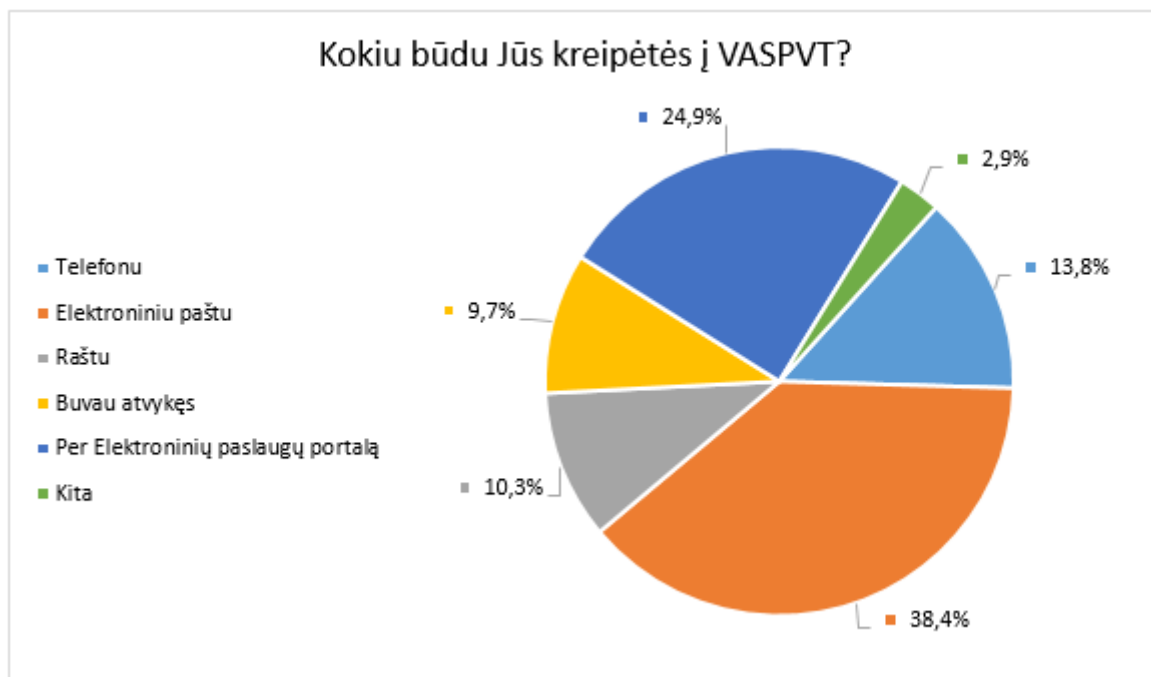
Apklausoje dalyvavo ir į anketų klausimus atsakė 515 respondentų – 475 pareiškėjai ir 40 pareiškėjų atstovų. Daugiausiai respondentų į VASPVT kreipėsi specialistų licencijavimo (48 proc.) ir įstaigų licencijavimo (28.7 proc.) klausimais. Skundo pateikimo klausimais kreipėsi 10.1 proc., įstaigų akreditavimo klausimais – 3.9 proc., o medicinos priemonių klausimais – 2.7 proc. respondentų. Medicinos technologijų klausimais nesikreipė nei vienas respondentas (1 pav.).



1 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi klausimą, proc.

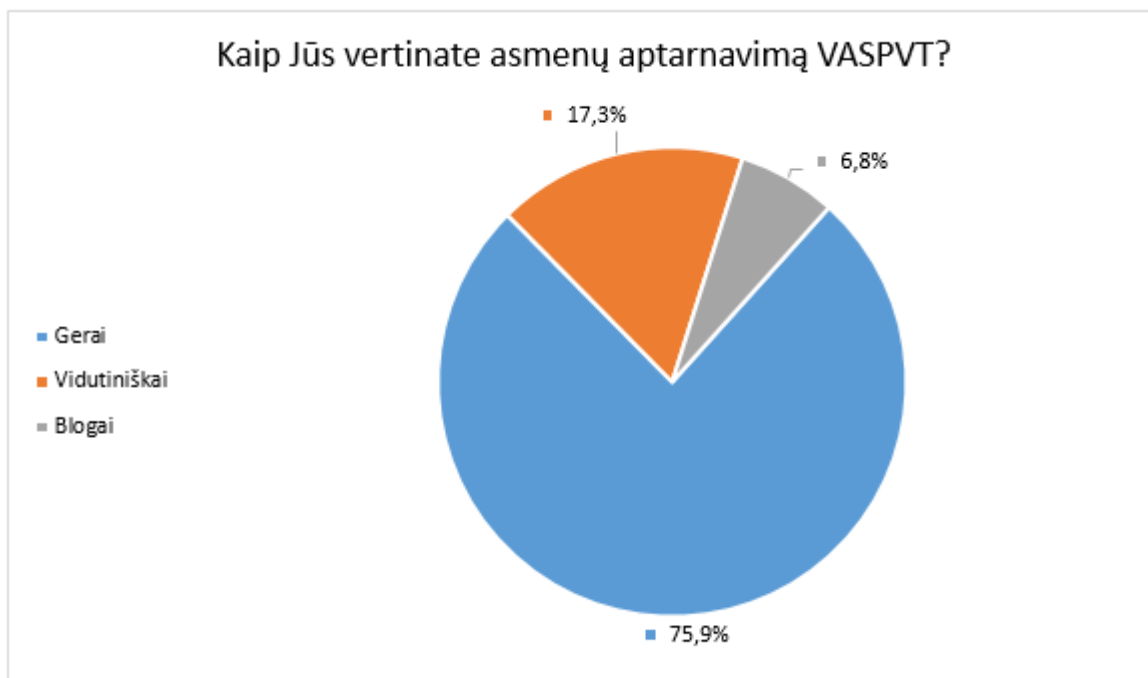
Nustatant, kokiais būdais dažniausiai asmenys kreipiasi į VASPVT, paaiškėjo, kad didžioji dalis kreipiasi elektroniniu paštu (38.4 proc.) arba naudojasi elektroninėmis paslaugomis (24.9 proc.). Telefonu skambino 13.8 proc., raštu kreipėsi 10.3 proc., o į VASPVT atvyko – 9.7 proc. apklaustųjų. Respondentai, anketoje pasirinkę atsakymą "Kita" nurodė, kad kreipėsi keliais nurodytais būdais, naudojantis „Facebook“

paskyra arba VASPVT kreipėsi į pareiškėjus (2 pav.).



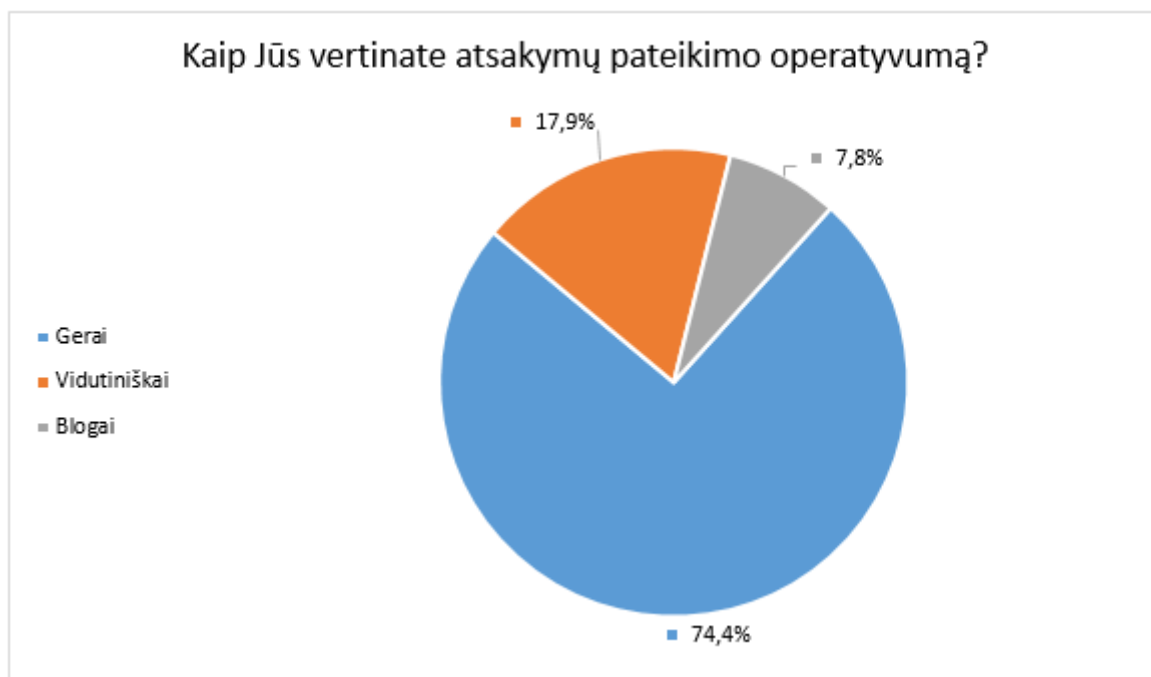
2 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, proc.

Analizuojant, kaip respondentai vertina asmenų aptarnavimą VASPVT ir ar jiems pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant jiems aktualius klausimus, 75.9 proc. respondentų nurodė gerai, 17.3 proc. – vidutiniškai ir 6.8 proc. – blogai (3 pav.).

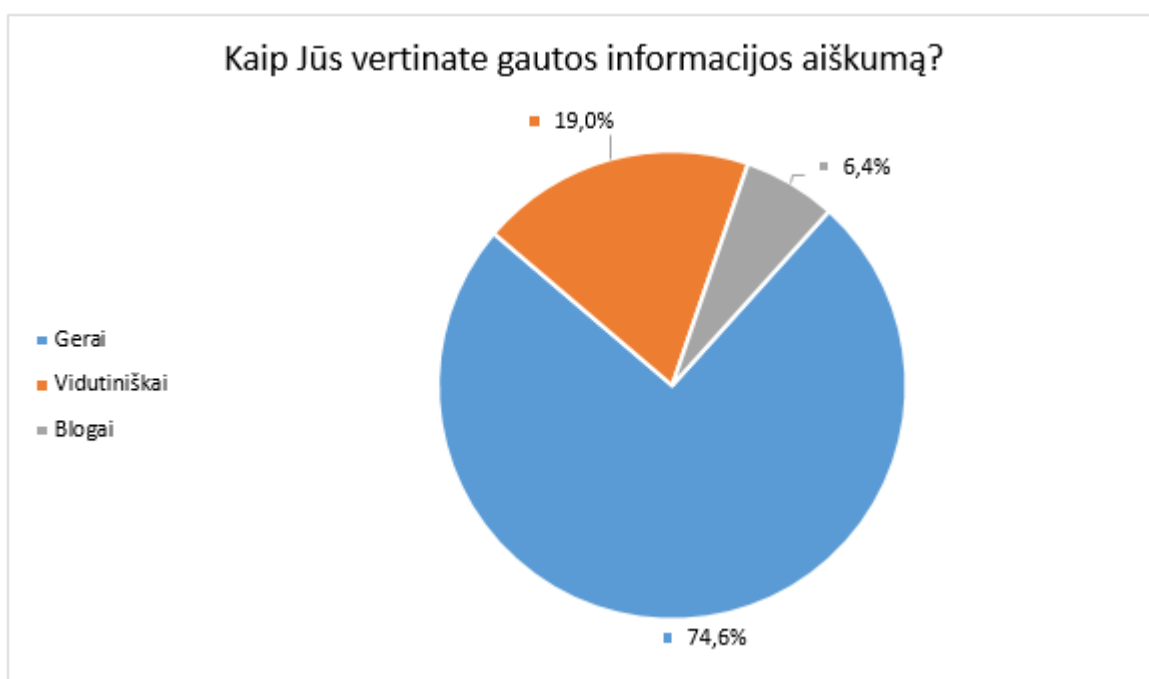


3 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant asmenų aptarnavimą VASPVT, proc.

VASPVT atsakymų rengimo ir pateikimo asmenims operatyvumą, 74.4 proc. respondentų įvertino gerai, 17.9 proc. – vidutiniškai ir 7.8 proc. – blogai (4 pav.), o gautos informacijos aiškumą 74.6 proc. respondentų įvertino gerai, 19 proc. – vidutiniškai ir 6.4 proc. – blogai (5 pav.).

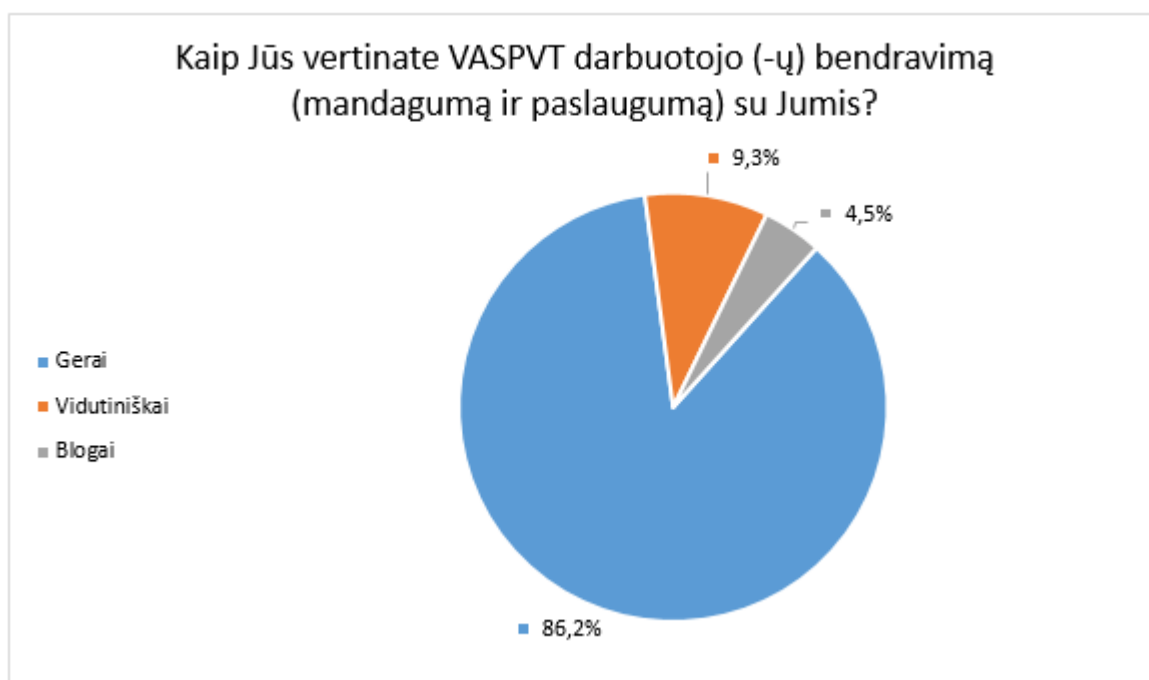


4 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant atsakymų pateikimo operatyvumą, proc.



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

Aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą (paslaugumą ir mandagumą) 86.2 proc. respondentų įvertino gerai, 9.3 proc. vidutiniškai ir 4.5 proc. blogai (6 pav.).



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, teikė pasiūlymus kaip pagerinti asmenų aptarnavimą VASPVT arba nurodė, kad juos tenkina esama aptarnavimo kokybė.

Apibendrinant atliktą tyrimą ir atsižvelgiant į tai, kad daugiausiai asmenų, užpildžiusių anketą, kreipėsi specialistų licencijavimo ir įstaigų 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 17 proc., o medicinos technologijų klausimais nesikreipė nei vienas respondentas. Apklausos rezultatai rodo, kad atvykstančių į VASPVT asmenų procentas nėra didelis (9.7 proc.), dažniau pasirenkami kiti komunikavimo ir dokumentų pateikimo būdai – konsultacijos elektroniniu paštu ir telefonu, dokumentų teikimas naudojantis elektroninių paslaugų portalu ar elektroniniu paštu.

Nustatyta, kad apie 76 proc. respondentų asmenų aptarnavimą vertina gerai, 74.5 proc. respondentų teigia, kad atsakymus į klausimus gavo operatyviai, pateikta informacija buvo aiški, o daugiau nei 86 proc. respondentų mano, kad juos aptarnavęs darbuotojas bendravo mandagiai ir paslaugiai.

Duomenų ir dokumentų valdymo skyriaus vyriausioji specialistė,
laikinais vykdanti skyriaus vedėjos funkcijas

Indrė Markauskienė

Asmenų aptarnavimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje apklausos anketa



1. Kokių klausimų 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. Kokių 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:
