

# VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

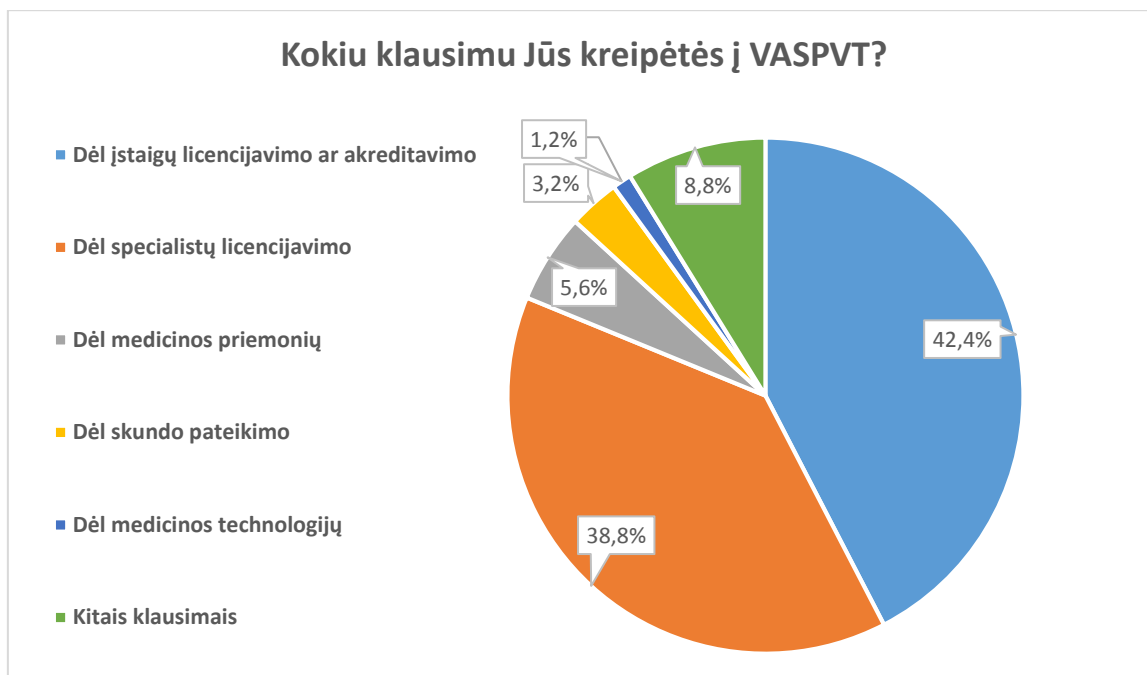
## ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS 2019 M. APKLAUSOS VERTINIMO ATASKAITA

2020-02-07 Nr. D4-149-(1.21.)  
Vilnius

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau - VASPVT) 2019 m. atliko VASPVT aptarnaujamų asmenų apklausą.

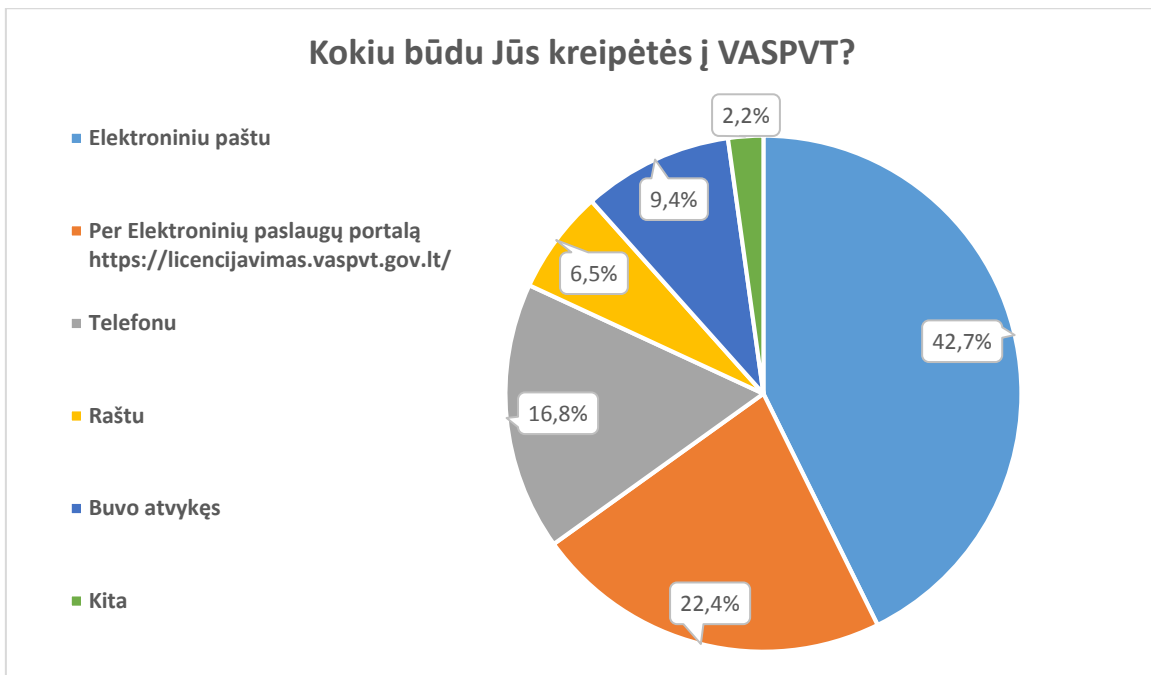
Apklausos tikslas – atlikti VASPVT aptarnaujamų asmenų nuomonės tyrimą ir įvertinti, ar VASPVT aptarnavimo kokybė atitinka vartotojų poreikius. Apklausa buvo vykdoma naudojant anonimines elektronines anketas, kurios buvo paskelbtos VASPVT interneto svetainėje, platinamos elektroniniu paštu, popierinės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

Apklausoje dalyvavo ir į anketų klausimus atsakė 340 respondentų. Daugiausiai respondentų į VASPVT kreipėsi įstaigų licencijavimo ir akreditavimo (42.4 proc.) ir specialistų licencijavimo (38.8 proc.) klausimais. Skundo pateikimo klausimais kreipėsi 3.2 proc., medicinos priemonių klausimais – 5.6 proc., medicinos technologijų klausimais – 1.2 proc., kitais klausimais – 8,8 proc. respondentų (1 pav.).



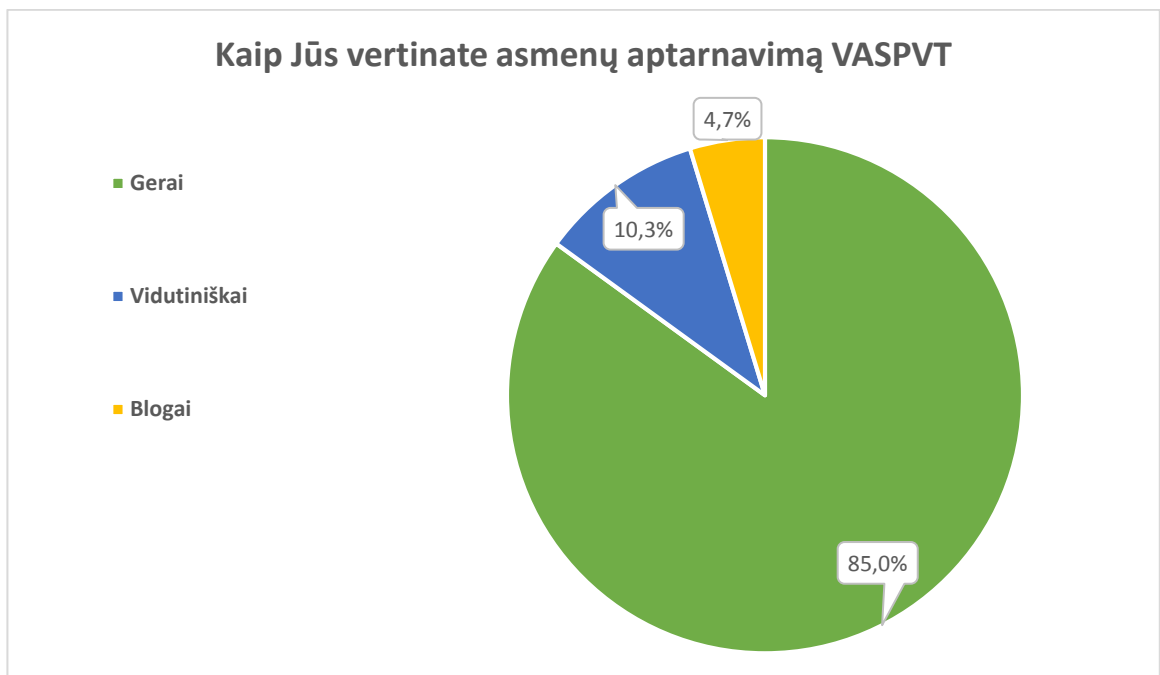
1 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi klausimą, proc.

Nustatant, kokiais būdais apklaustieji asmenys kreipėsi į VASPVT, paaiškėjo, kad didžioji dalis kreipėsi elektroniniu paštu (42.7 proc.), naudojami elektroniniais paslaugomis (22.4 proc.) arba skambino telefonu (16.8) proc. Raštu kreipėsi 6,5 proc., o į VASPVT atvyko – 9.4 proc. apklaustųjų. Respondentai, anketoje pasirinkę atsakymą "Kita" nurodė, kad kreipėsi keliais nurodytais būdais arba VASPVT kreipėsi į pareiškėjus (2 pav.).



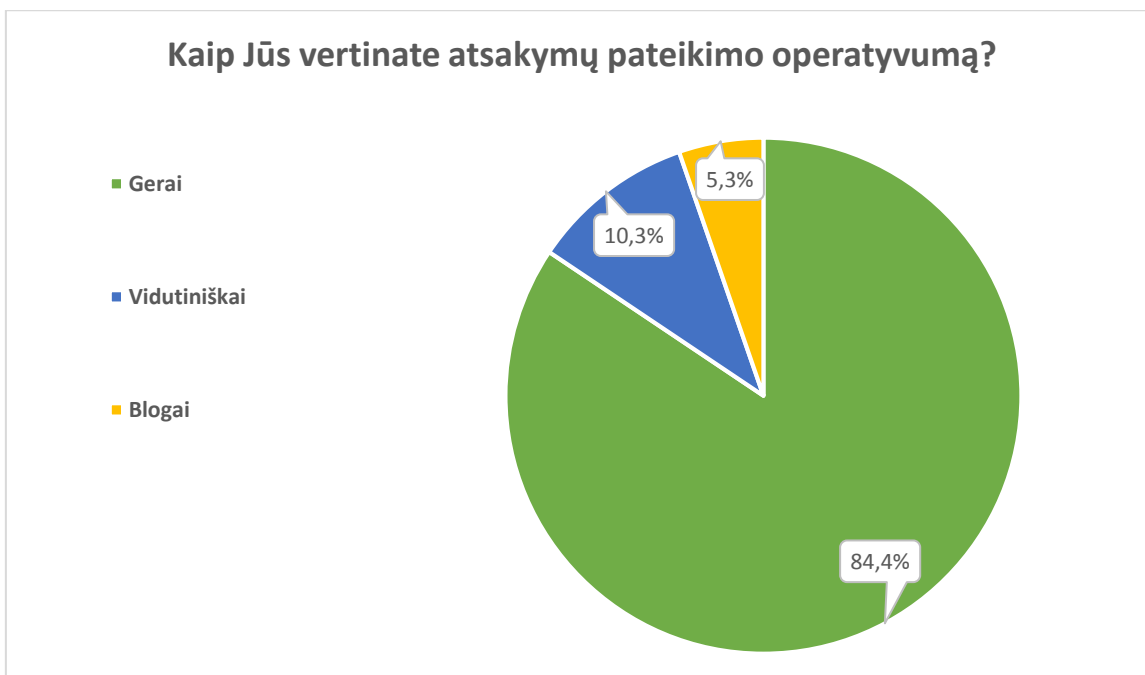
2 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, proc.

Analizuojant, kaip respondentai vertina asmenų aptarnavimą VASPVT ir ar jiems pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant jiems aktualius klausimus, 85 proc. respondentų nurodė gerai, 10.3 proc. – vidutiniškai ir 4.7 proc. – blogai (3 pav.).

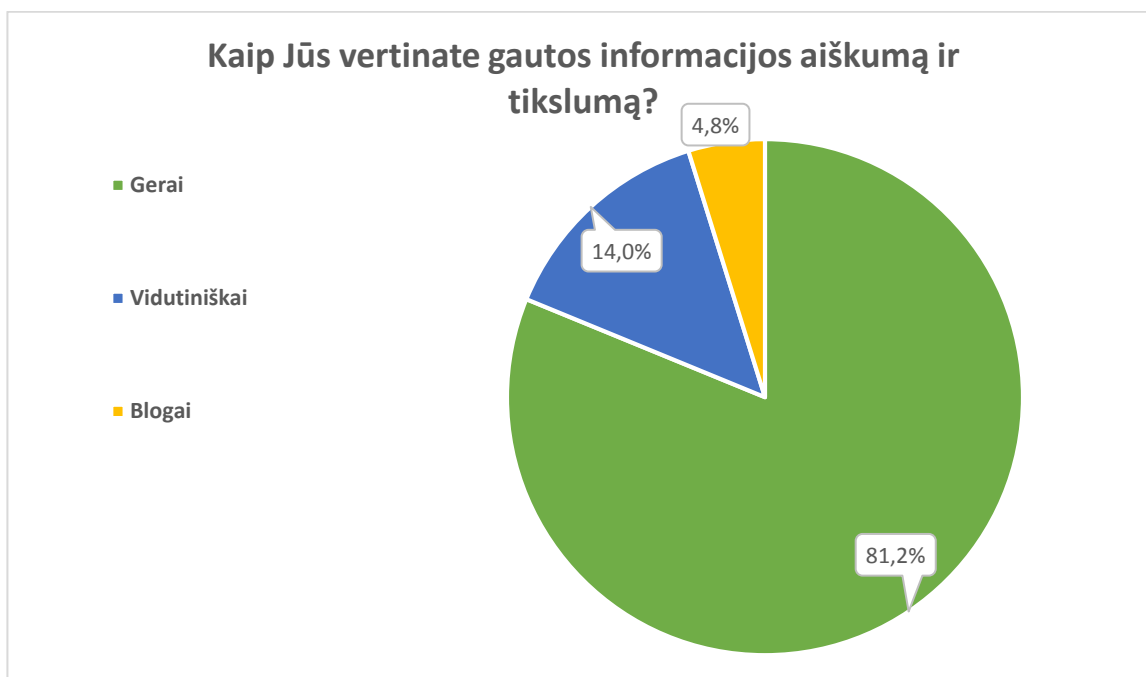


3 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant asmenų aptarnavimą VASPVT, proc.

VASPVT atsakymų rengimo ir pateikimo asmenims operatyvumą 84.4 proc. respondentų įvertino gerai, 10.3 proc. – vidutiniškai ir 5.3 proc. – blogai (4 pav.), o gautos informacijos aiškumą 81.2 proc. respondentų įvertino gerai, 14 proc. – vidutiniškai ir 4.8 proc. – blogai (5 pav.).

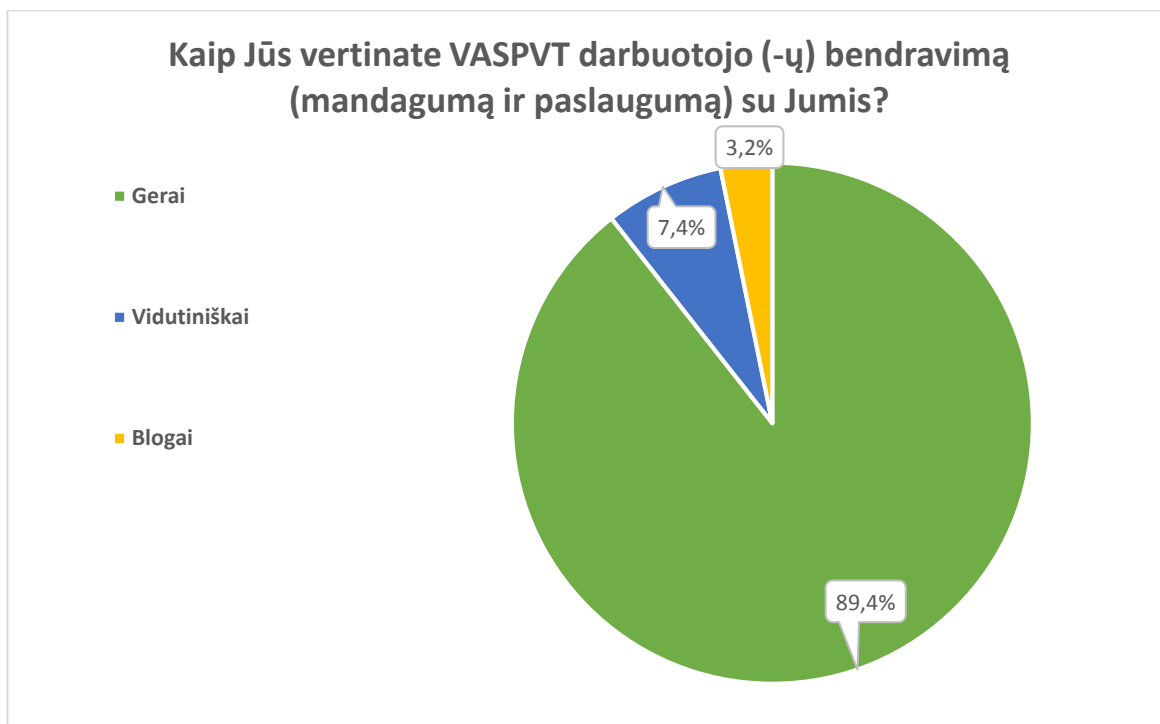


4 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant atsakymų pateikimo operatyvumą, proc.



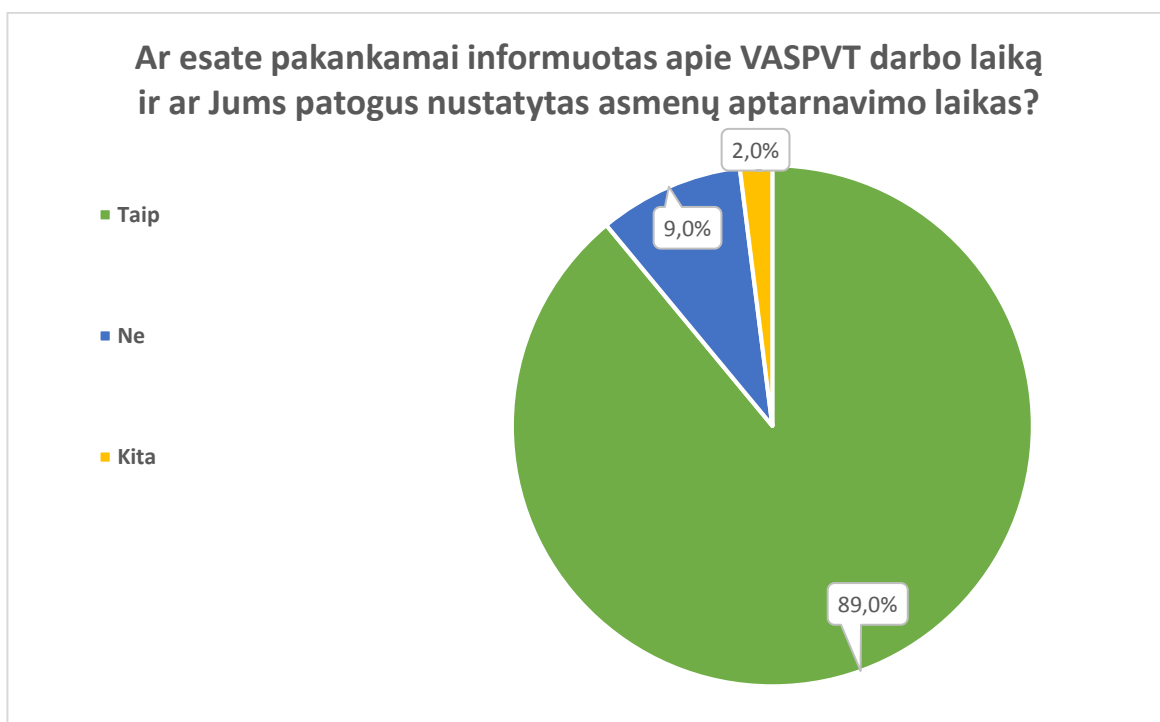
5 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant gautos informacijos aiškumą, proc.

Aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą (paslaugumą ir mandagumą) 89.4 proc. respondentų įvertino gerai, 7.4 proc. vidutiniškai ir 3.2 proc. blogai (6 pav.).



6 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą

Respondentų taip pat buvo klausiama, ar jie yra pakankamai informuoti apie VASPVT darbo laiką ir ar jiems jis yra patogus. 89 proc. respondentų atsakė, kad VASPVT nustatytas asmenų aptarnavimo laikas yra patogus.



7 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant VASPVT asmenų aptarnavimo darbo laiką

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 tobulinti elektroninių paslaugų portalą, kaip pagerinti asmenų aptarnavimą ir dokumentų priėmimo tvarką VASPVT, siūlė trumpinti atsakymų teikimo trukmę arba nurodė, kad juos tenkina

esama VASPVT asmenų 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. Apklausos rezultatai rodo, kad atvykstančių į VASPVT asmenų procentas nėra didelis, dažniau pasirenkami kiti komunikavimo ir dokumentų pateikimo būdai – konsultacijos elektroniniu paštu ir telefonu, dokumentų teikimas naudojantis elektroninių paslaugų portalu. Daugelį apklaustųjų tenkina VASPVT nustatytas asmenų aptarnavimo darbo laikas.

Lyginant su 2018 m. vykdytos asmenų aptarnavimo VASPVT kokybės tyrimo rezultatais, respondentų, asmenų aptarnavimą VASPVT vertinančių gerai, padaugėjo nuo 76 proc. iki 85 proc., o respondentų, manančių, kad juos aptarnavęs darbuotojas bendravo mandagiai ir paslaugiai, padaugėjo nuo 86 proc. iki 89.4 proc.

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

Indrė Markauskienė

# Asmenų aptarnavimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje apklausos anketa



## VASPVT

Valstybinė akreditavimo  
sveikatos priežiūros veiklai tarnyba  
prie Sveikatos apsaugos ministerijos

### 1. Kokių klausimų Jūs kreipėtės į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą (toliau - VASPVT)?\*

- Dėl specialistų licencijavimo
- Dėl įstaigų licencijavimo ar 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 ir tikslumą? \***

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- 

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

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- 

**7. Ar esate pakankamai informuotas apie VASPVT darbo laiką ir ar Jums patogus nustatytas asmenų aptarnavimo laikas? \***

- Taip
- Ne
- Klta
- 

**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: