

**VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA  
PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS  
ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS  
PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS  
2021 M. APKLAUSOS VERTINIMO ATASKAITA**

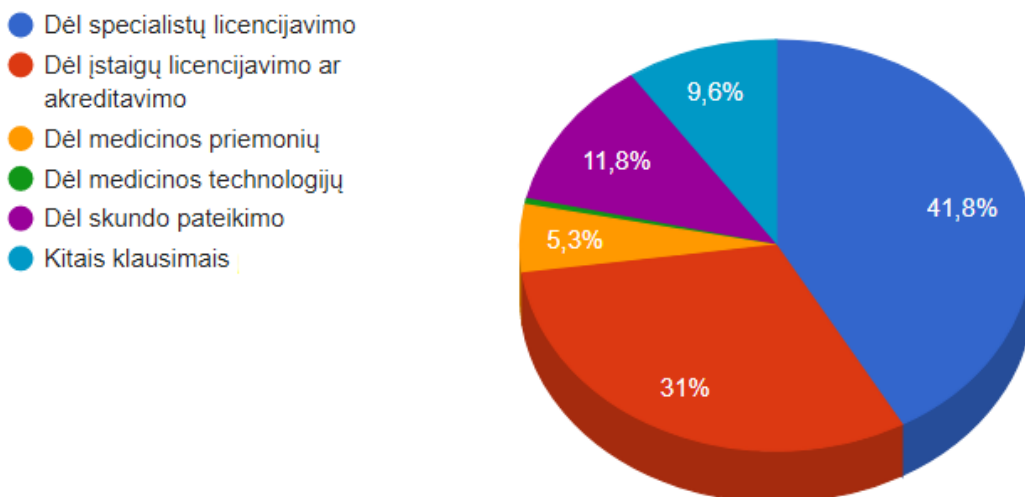
2022-01-18 Nr. D4-62-(1.21.)

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau - VASPVT) 2021 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. Anketos pavyzdys pateiktas 1 priede.

Apklausoje dalyvavo ir į anketų klausimus atsakė 655 respondentai. Daugiausiai respondentų į VASPVT kreipėsi specialistų licencijavimo (41,8 proc.) ir įstaigų licencijavimo ir akreditavimo (31 proc.) klausimais. Skundo pateikimo klausimais kreipėsi 11,8 proc., medicinos priemonių klausimais – 5,3 proc., medicinos technologijų klausimais – 0,5 proc., kitais klausimais – 9,6 proc. respondentų (1 pav.).

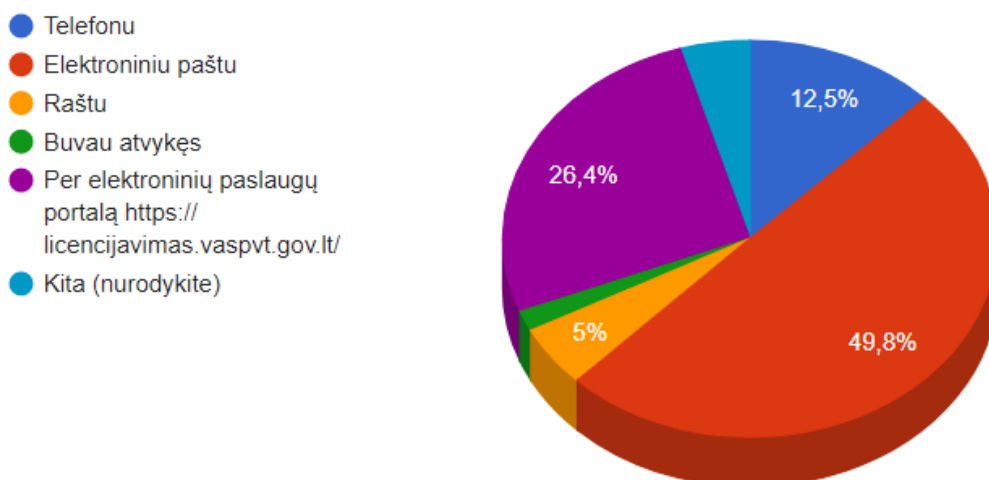
**Kokiu klausimu Jūs kreipėtės į VASPVT?**



1 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi klausimą, proc.

Nustatant, kokiais būdais apklaustieji asmenys kreipėsi į VASPVT, paaiškėjo, kad didžioji dalis kreipėsi elektroniniu paštu (49,8 proc.), naudojosi elektroninėmis paslaugomis (26,4 proc.) arba skambino telefonu (12,5) proc. Raštu kreipėsi 5,0 proc., o į VASPVT atvyko – 1,7 proc. apklaustųjų. Respondentai, anketoje pasirinkę atsakymą "Kita" dažniausiai nurodė, kad VASPVT kreipėsi į pareiškėjus (2 pav.).

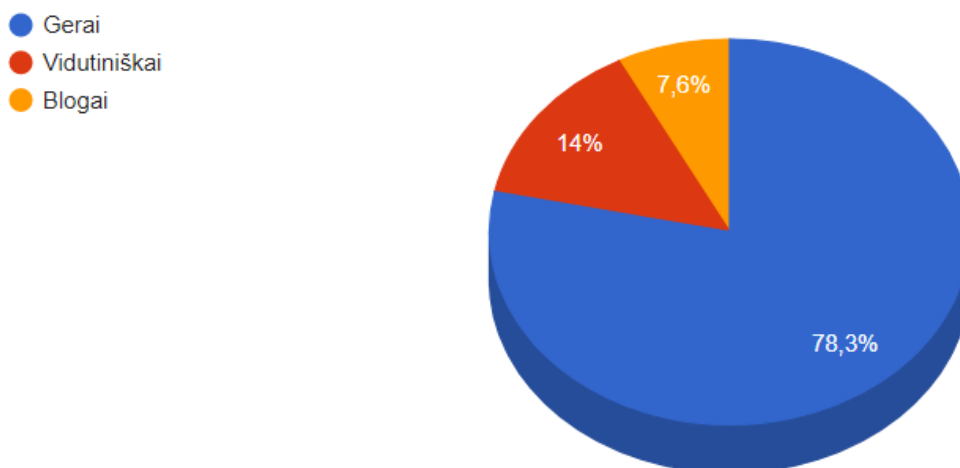
## Kokiu būdu Jūs kreipėtės į VASPVT?



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, 78,3 proc. respondentų nurodė gerai, 14,0 proc. – vidutiniškai ir 7,6 proc. – blogai (3 pav.).

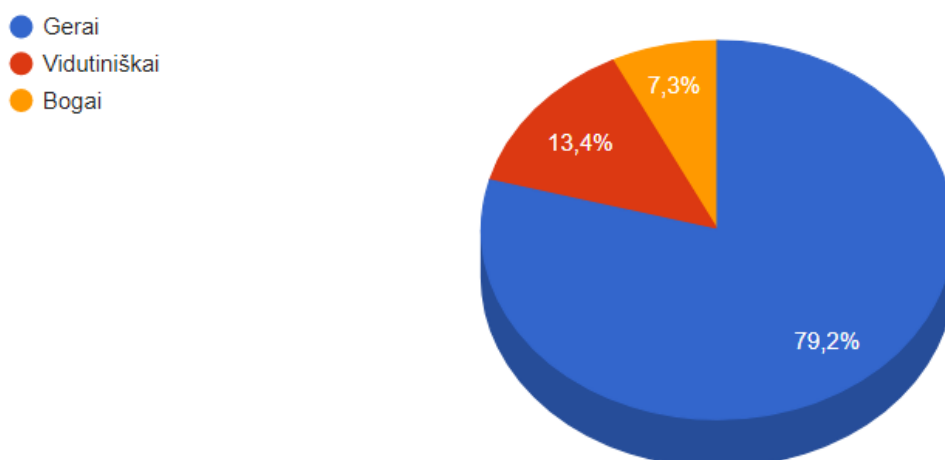
## Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimą VASPVT (ar Jums pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant Jums aktualius klausimus?)



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

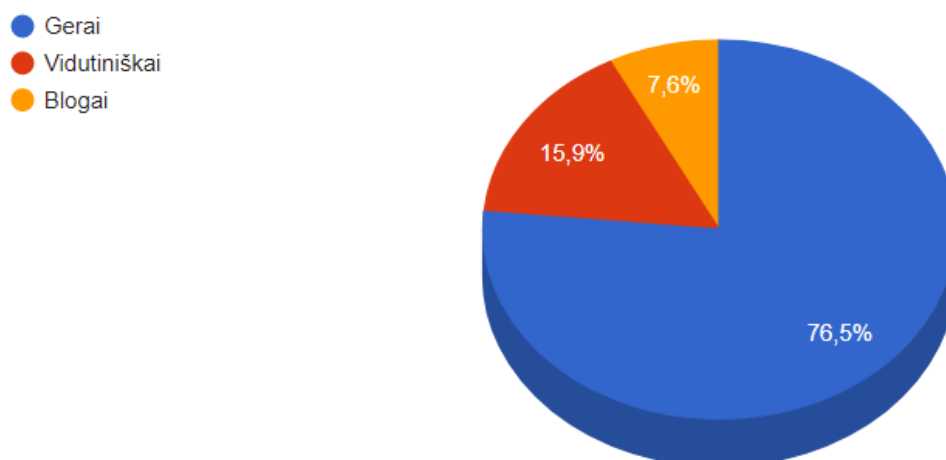
VASPVT atsakymų rengimo ir pateikimo asmenims operatyvumą 79,2 proc. respondentų įvertino gerai, 13,4 proc. – vidutiniškai ir 7,3 proc. – blogai (4 pav.), o gautos informacijos aiškumą 76,5 proc. respondentų įvertino gerai, 15,9 proc. – vidutiniškai ir 7,6 proc. – blogai (5 pav.).

## Kaip Jūs vertinate atsakymų pateikimo operatyvumą?



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

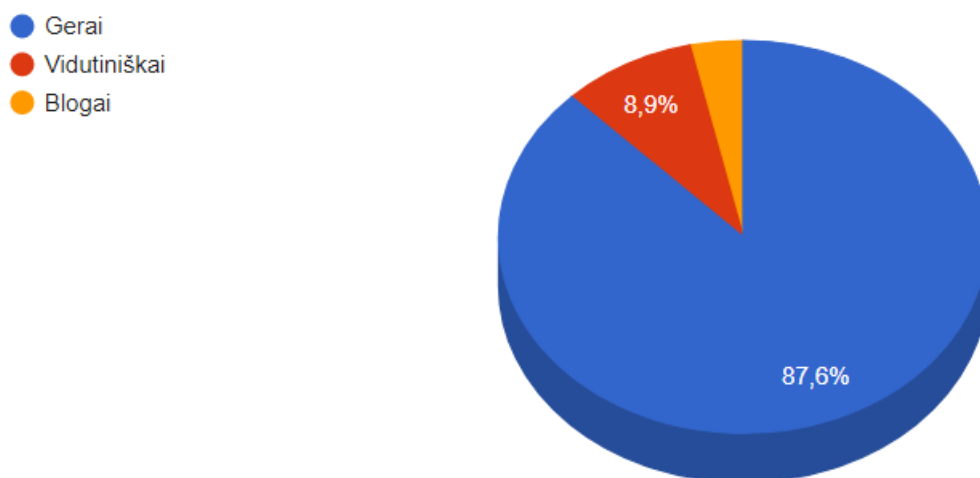
## Kaip Jūs vertinate gautos informacijos aiškumą ir tikslumą?



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

Aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą (paslaugumą ir mandagumą) 87,6 proc. respondentų įvertino gerai, 8,9 proc. vidutiniškai ir 3,5 proc. blogai (6 pav.).

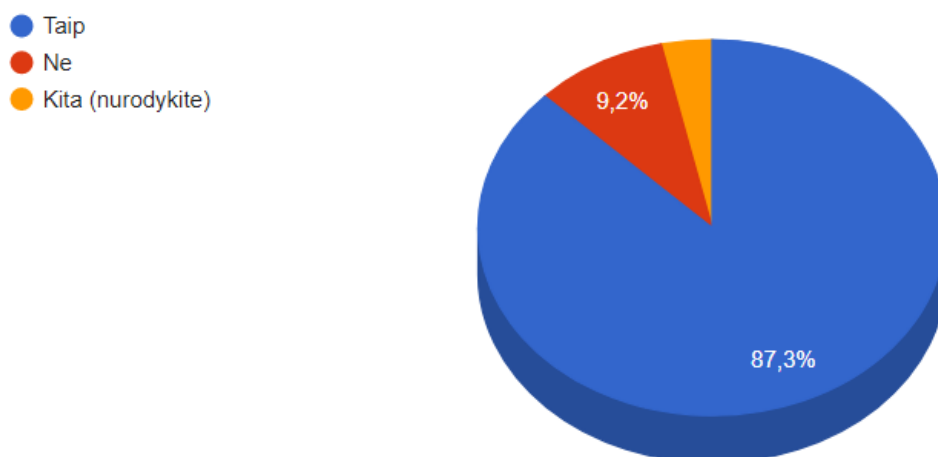
### Kaip Jūs vertinate VASPVT darbuotojo (-ų) bendravimą (mandagumą ir paslaugumą) su Jumis?



6 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą, proc.

Respondentų taip pat buvo klausiama, ar jie yra pakankamai informuoti apie VASPVT darbo laiką ir ar jiems jis yra patogus. 87,3 proc. respondentų atsakė, kad VASPVT nustatytas asmenų aptarnavimo laikas yra patogus.

### Ar esate pakankamai informuotas apie VASPVT darbo laiką ir ar Jums patogus nustatytas asmenų aptarnavimo laikas?



7 pav. Asmenų pasiskirstymas vertinant VASPVT asmenų aptarnavimo darbo laiką, proc.

Dauguma respondentų, kurie anketose užpildė pastabų ir pasiūlymų skiltį, teigė, kad juos tenkina esama VASPVT asmenų aptarnavimo kokybė bei darbuotojų profesionalumas. Dalis respondentų nurodė priežastis, kodėl jiems buvo sunku pasinaudoti elektroninėmis paslaugomis, siūlė trumpinti atsakymų teikimo trukmę, atsakymus pateikti aiškiau ir suprantamiau, skiriant daugiau dėmesio konkrečios situacijos analizei. Nurodė, kad kartais negauna grįžtamojo ryšio, todėl tenka patiems teirautis apie jų nagrinėjamo klausimo eigą.

Apibendrinant atliktą tyrimą ir atsižvelgiant į tai, kad daugiausiai asmenų, užpildžiusių anketą, kreipėsi specialistų licencijavimo ir įstaigų licencijavimo ar akreditavimo klausimais, tyrimo

rezultatai iš esmės atvaizduoja šiais klausimais teiktų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Apklausos rezultatai rodo, kad dažniausi respondentų pasirenkami 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. Nustatyta, kad apie 79 proc. respondentų tenkina esamas asmenų aptarnavimas VASPVT, jie atsakymus į klausimus gavo operatyviai, pateikta informacija buvo aiški, o 88 proc. respondentų mano, kad juos aptarnavęs VASPVT darbuotojas bendravo mandagiai ir paslaugiai.

Duomenų ir dokumentų valdymo skyriaus patarėja

Indrė Markauskienė

# 2021 m. asmenų aptarnavimo Valstybinėje akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyboje apklausos anketa

Siekdami užtikrinti kuo geresnę Jums teikiamų paslaugų kokybę, prašome užpildyti toliau pateiktą anketą. Šios anketos rezultatai viešai nepublikuojami



## 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



## 2. Kokių būdu Jūs kreipėtės į VASPVT?

- Telefonu
- Elektroniniu paštu
- Raštu
- Buvau atvykęs
- Per elektroninių paslaugų portalą <https://licencijavimas.vaspvt.gov.lt/>



## 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

**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: