

**VALSTYBINĖ AKREDITAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBA
PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALSTYBINĖJE AKREDITAVIMO SVEIKATOS
PRIEŽIŪROS VEIKLAI TARNYBOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
2020 M. APKLAUSOS VERTINIMO ATASKAITA**

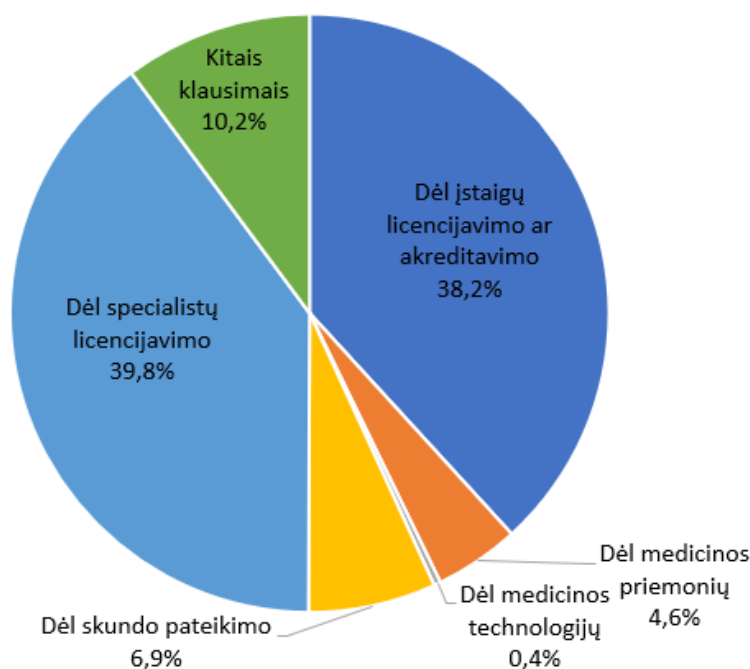
2021-01-25 Nr. D4-60-(1.21.)

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau - VASPVT) 2020 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 827 respondentai. Daugiausiai respondentų į VASPVT kreipėsi specialistų licencijavimo (39,8 proc.) ir įstaigų licencijavimo ir akreditavimo (38,2 proc.) klausimais. Skundo pateikimo klausimais kreipėsi 6,9 proc., medicinos priemonių klausimais – 4,6 proc., medicinos technologijų klausimais – 0,4 proc., kitais klausimais – 10,2 proc. respondentų (1 pav.).

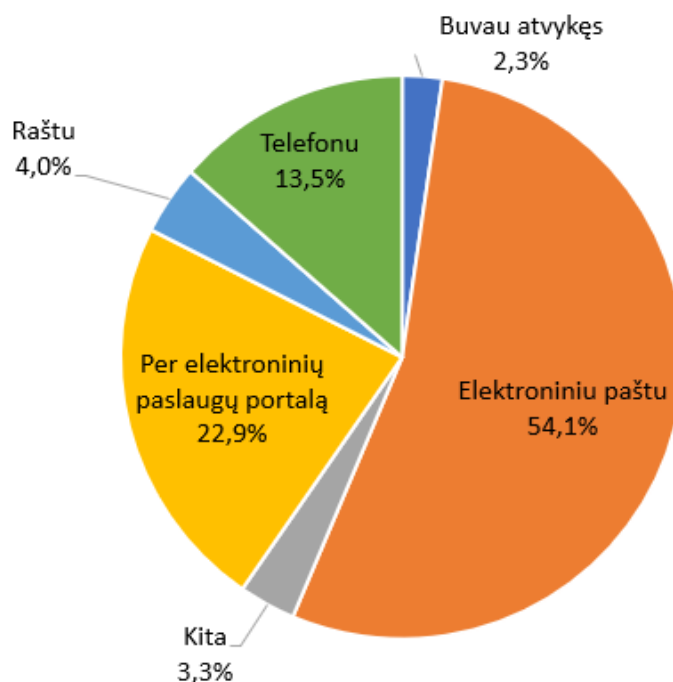
Kokiu klausimu Jūs kreipėtės į VASPVT?



1 pav. Asmenų pasiskirstymas pagal kreipimosi klausimą, proc.

Nustatant, kokiais būdais apklaustieji asmenys kreipėsi į VASPVT, paaiškėjo, kad didžioji dalis kreipėsi elektroniniu paštu (54,1 proc.), naudojosi elektroninėmis paslaugomis (22,9 proc.) arba skambino telefonu (13,5) proc. Raštu kreipėsi 4,0 proc., o į VASPVT atvyko – 2,3 proc. apklaustųjų. Respondentai, anketoje pasirinkę atsakymą "Kita" nurodė, kad kreipėsi keliais nurodytais būdais arba VASPVT kreipėsi į pareiškėjus (2 pav.).

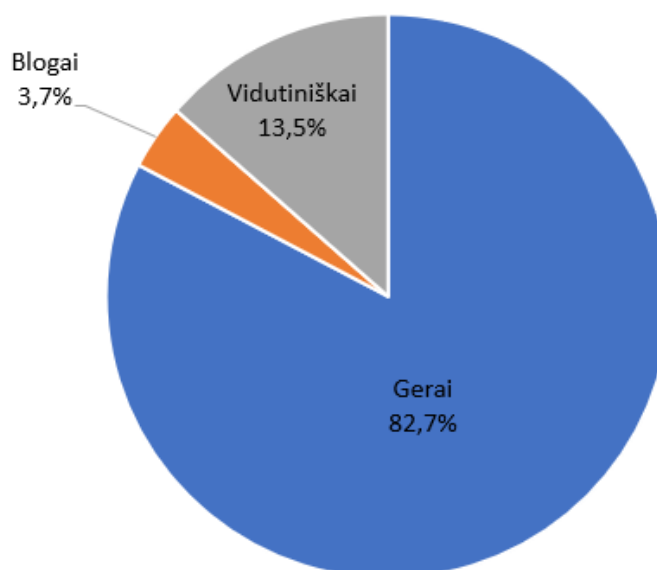
Kokiu būdu Jūs kreipėtės į VASPVT?



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, 82,7 proc. respondentų nurodė gerai, 13,5 proc. – vidutiniškai ir 3,7 proc. – blogai (3 pav.).

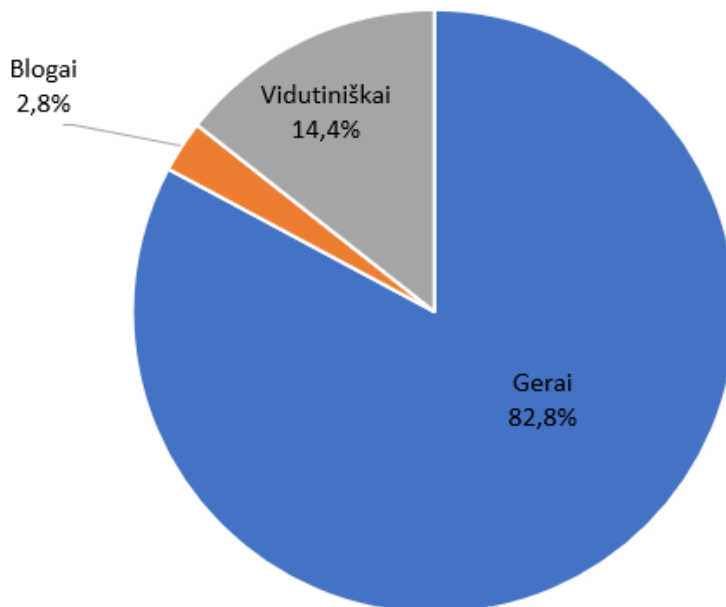
Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimą VASPVT (ar Jums pakanka informacijos apie VASPVT atliekamus veiksmus sprendžiant Jums aktualius klausimus?)



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

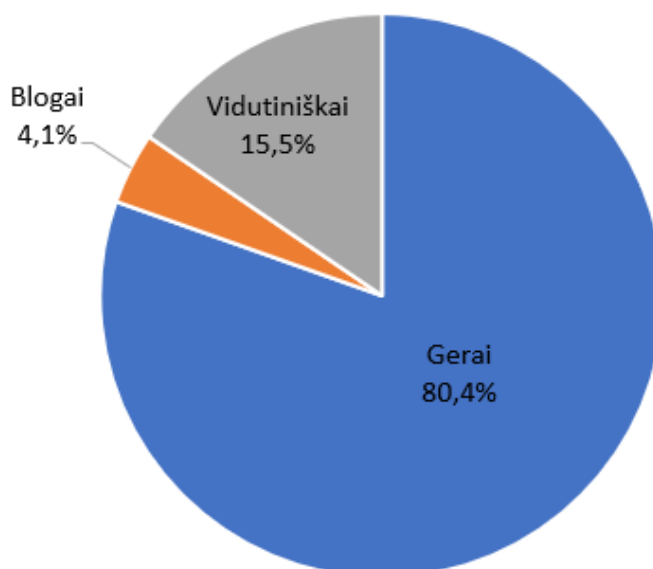
VASPVT atsakymų rengimo ir pateikimo asmenims operatyvumą 82,8 proc. respondentų įvertino gerai, 14,4 proc. – vidutiniškai ir 2,8 proc. – blogai (4 pav.), o gautos informacijos aiškumą 80,4 proc. respondentų įvertino gerai, 15,5 proc. – vidutiniškai ir 4,1 proc. – blogai (5 pav.).

Kaip Jūs vertinate atsakymų pateikimo operatyvumą?



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

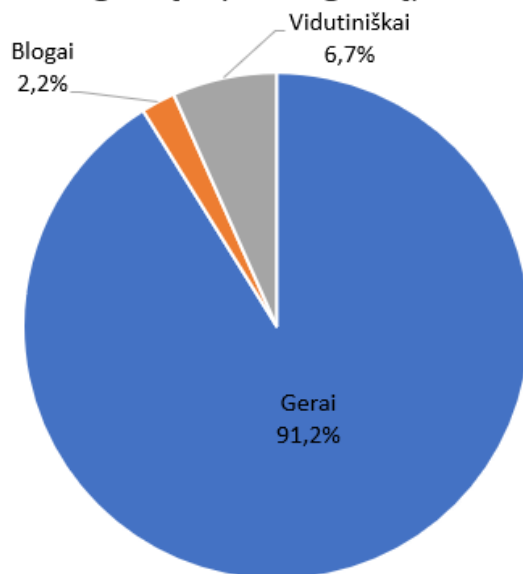
Kaip Jūs vertinate gautos informacijos aiškumą ir tikslumą?



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

Aptarnavusio VASPVT darbuotojo bendravimą (paslaugumą ir mandagumą) 91,2 proc. respondentų įvertino gerai, 6,7 proc. vidutiniškai ir 2,2 proc. blogai (6 pav.).

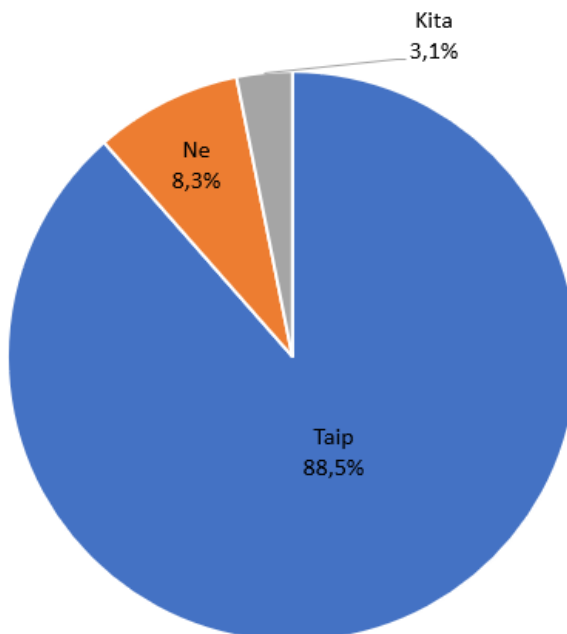
Kaip Jūs vertinate VASPVT darbuotojo (-ų) bendravimą (mandagumą ir paslaugumą) su Jumis?



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. 88,5 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, teikė pasiūlymus, kaip tobulinti elektroninių paslaugų portalą, kaip pagerinti asmenų aptarnavimą ir dokumentų priėmimo tvarką VASPVT, siūlė trumpinti atsakymų teikimo trukmę, juos pateikiant skirti daugiau dėmesio konkrečios situacijos analizei, o ne pateikti nuorodas į teisės aktus. Nurodė, kad kartais negauna grįžtamojo ryšio apie jų pateiktų dokumentų gavimą VASPVT, todėl turi patys skambinti ir teirautis.

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. Apklausoje rezultatai rodo, kad atvykstančių į VASPVT asmenų procentas nėra didelis (2,3 proc.) ir lyginant 2019 m. rezultatus (9,4 proc.) jis yra ženkliai mažesnis (2020 m. šio rodiklio ženklų sumažėjimą lėmė dėl Covid-19 paskelbtas karantinas ir jo ribojimai), 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.

Atsižvelgiant į 2020 m. dėl Covid-19 paskelbto karantino ribojimus ir rekomendacijas, dalis VASPVT darbuotojų dirbo nuotoliniu būdu, tačiau atliktos apklausoje rezultatai parodė, kad dėl to VASPVT asmenų aptarnavimo kokybė, lyginant su ankstesnių metų apklausoje rezultatais, nenukentėjo.

Duomenų ir dokumentų valdymo skyriaus vedėja

Lina Nausėdienė

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: _____