

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

GYVENTOJŲ 2021 M. APKLAUSOS DĖL LIGONIŲ KASŲ TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ VERTINIMO ATASKAITA

2022- 03-03 Nr. 7K-402

Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK), vadovaudamasi Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 11.7 papunkčiu ir 15 punktu bei siekdama pagerinti gyventojų aptarnavimą, organizavo ir koordinavo VLK ir teritorinėse ligonių kasose (toliau – TLK, VLK ir TLK kartu – ligonių kasos) aptarnaujamų gyventojų 2021 m. apklausą elektroniniu būdu (toliau – Apklausa).

Apklausos teisinis pagrindas – Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ 11.7 papunktis ir 15 punktas.

Apklausos tikslas – atlikti ligonių kasų aptarnaujamų gyventojų nuomonės tyrimą ir įvertinti, ar ligonių kasų teikiamos administracinės paslaugos atitinka vartotojų poreikius.

Tinkamam Apklausos organizavimui ir vykdymui VLK direktoriaus 2021 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. 1K-11 patvirtinta elektroninė Apklausos anketos forma, kuri buvo paskelbta ligonių kasų interneto svetainėse.

Tikslinė grupė – ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų vartotojai, ligonių kasose aptarnaujami gyventojai.

Tyrimo būdas – anoniminė Apklausa.

Tyrimo priemonė – elektroninė Apklausos anketa, sudaryta iš keturiolikos klausimų.

Pirmasis Apklausos klausimas (Nr. 1) prašo pažymėti, kiek kartų per pastaruosius metus savo gyvenamojoje vietovėje Apklausoje dalyvaujantis gyventojas (toliau – respondentas) kreipėsi į ligonių kasas. Antrasis klausimas (Nr. 2) teiraujasi, kokiais būdais respondentas kreipėsi į ligonių kasas ir prašo nurodyti, į kurią ligonių kasą ar jos padalinį jis kreipėsi.

Trečiasis klausimas (Nr. 3) prašo respondentą nurodyti, kokią (-ias) paslaugą (-as) jis gavo ir įvertinti, ar ši (-ios) paslauga (-os) atitiko respondento lūkesčius.

Ketvirtuoju klausimu (Nr. 4) norėta išsiaiškinti, ar respondentas yra patenkintas ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis, o iš dalies atviras klausimas Nr. 5 gilinasi, ko respondentas labiausiai pasigedo, siūlydamas aprašyti problemą.

Klausimu Nr. 6 norėta išsiaiškinti, kaip respondentas vertina gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumą ir kokybę pagal Apklausos anketoje nurodytus kriterijus.

Klausimas Nr. 7 prašo respondentą nurodyti, kaip jis vertina savo aptarnavimą ligonių kasose.

Klausimu Nr. 8 norima sužinoti, ar respondentui pakanka informacijos apie ligonių kasose vykdomą skaidrumo politiką.

Klausimu Nr. 9 aiškintasi, ar per šiuos metus respondentas neoficialiai nėra atsilyginęs pinigais ar dovanomis ligonių kasų darbuotojams.

Klausimas Nr. 10 prašo respondentą įvardinti, kodėl jis neoficialiai davė pinigų ar dovanų ligonių kasų darbuotojams (jei davė).

Klausimas Nr. 11 teiraujasi, ar per pastaruosius 12 mėn. lakantis ligonių kasose respondento buvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas, ar apie tai užsimenama.

Klausimas Nr. 12 teiraujasi, ar respondentas praneštų pastebėjęs korupcijos/kyšininkavimo atvejus įstaigoje.

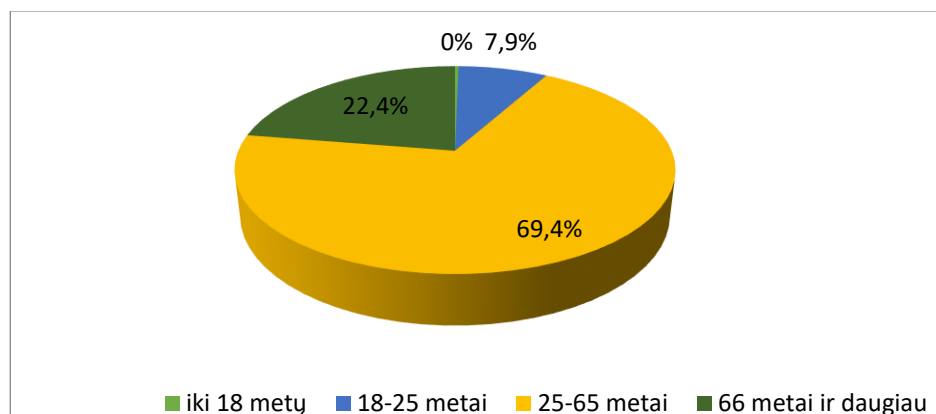
Klausimai Nr. 13 ir 14 yra demografinio pobūdžio, jais nustatomas respondento amžius ir užsiėmimas.

Tyrimo laikotarpis. Apklausa buvo vykdoma 2021 m. sausio 25 d. – 2021 m. gruodžio 23 d. (329 kalendorinių dienų).

APKLAUSOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

Apklausoje dalyvavo 1211 respondentų. Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal amžių, nustatyta, kad 2021 m., kaip ir 2020 m., daugiau nei du trečdaliai (69,39 proc.) anketą pildžiusių respondentų nurodė esantys nuo 25 iki 65 metų amžiaus. Respondentai iki 18 metų amžiaus sudarė mažiausią apklausoje dalyvavusių asmenų dalį – 0,31 proc. (0,7 proc. mažiau nei 2020 m.). Vyresnių nei 66 metų apklausoje dalyvavusių respondentų dalis padidėjo 6,65 proc. ir sudarė 22,45 proc. (2020 m. – 15,8 proc.), o asmenų grupė nuo 18 iki 25 metų amžiaus, lyginant su praeitų metų apklausa, sumažėjo 3,44 proc. ir sudarė 7,86 proc. (2020 m. – 11,3 proc.) visų Apklausoje dalyvių.

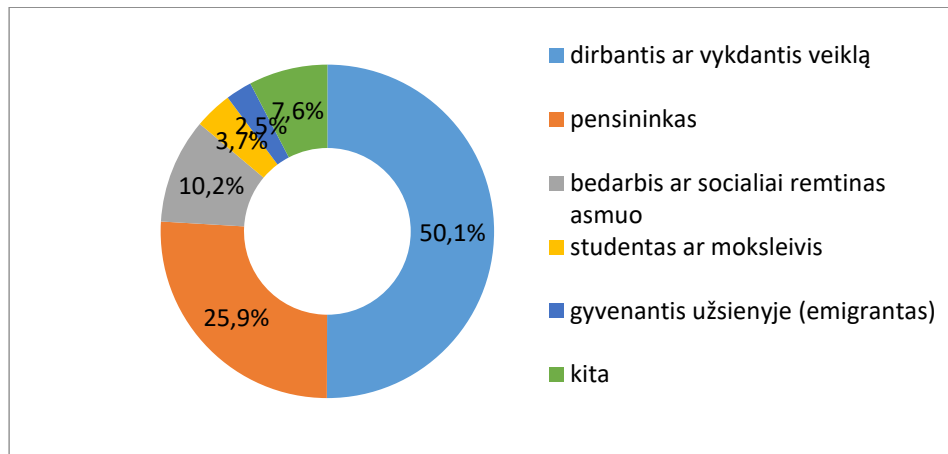
Bendras respondentų pasiskirstymas pagal amžių pateiktas 1 pav.



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad pusę Apklausoje dalyvavusių respondentų sudarė dirbantieji ar vykdomieji veiklą – 50,1 proc. (atitinkamai 2020 m. – 57,2 proc., 2019 m. – 60,3 proc., 2018 m. – 65 proc., 2017 m. – 66,5 proc.). Pensininkai sudarė 25,9 proc. (2020 m. – 18,9 proc.), bedarbiai ar socialiai remtini asmenys sudarė 10,2 proc. (2020 m. – 8,4 proc.), kitą užsiėmimą nurodę respondentai sudarė 7,6 proc. (2020 m. – 7,2 proc.), studentai ar moksleiviai – 3,7 proc. (2020 m. – 4,8 proc.) visų apklaustųjų. Gyvenantys užsienyje (emigrantai) sudarė 2,5 proc. (2020 m. – 3,5 proc.).

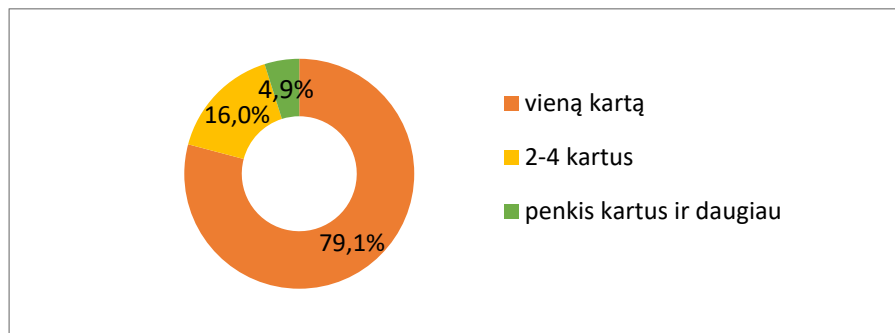
Bendras respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą pateiktas 2 pav.



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą, proc.

Analizuojant apsilankymų ligonių kasose dažnumą, paaiškėjo, kad dažniausiai per šiuos metus į ligonių kasas respondentai kreipėsi tik vieną kartą - 79,1 proc. (2020 m. – 73,7 proc.), 2-4 kartus kreipėsi apie penktadalį – 16 proc. (2020 m. – 20,8 proc.), daugiau nei penkis kartus kreipėsi vos 4,9 proc. (2020 m. – 5,5 proc.) respondentų.

Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal apsilankymų ligonių kasose dažnumą pateiktas 3 pav.

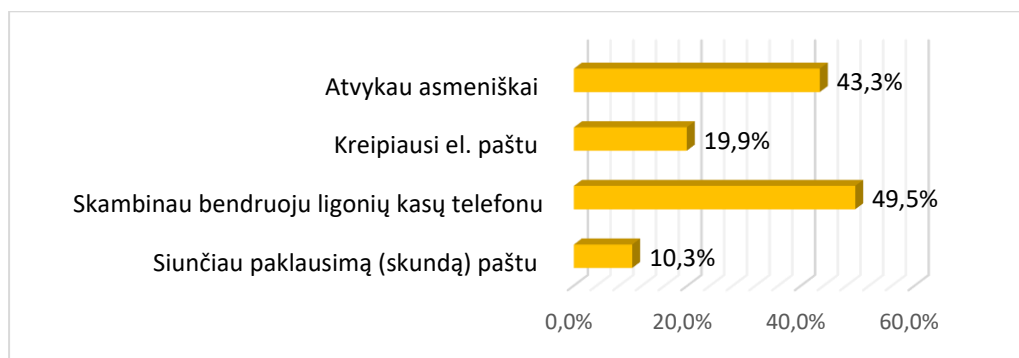


3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal apsilankymų ligonių kasose dažnumą, proc.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad asmeniškai į ligonių kasas atvyko 20,3 proc. visų Apklauso dalyvių (atitinkamai 2020 m. – 43,3 proc., 2019 m. – 70,2 proc., 2018 m. – 45,1 proc.).

Vertinant kitus kreipimosi būdus paaiškėjo, kad bendruoju ligonių kasų telefonu skambino 49,5 proc. (2020 m. – 33,4 proc.), el. paštu kreipėsi 19,9 proc. (2020 m. – 17,7 proc.), o 10,3 proc. (2020 m. – 5,6 proc.) respondentų siuntė paklausimą (skundą) paštu.

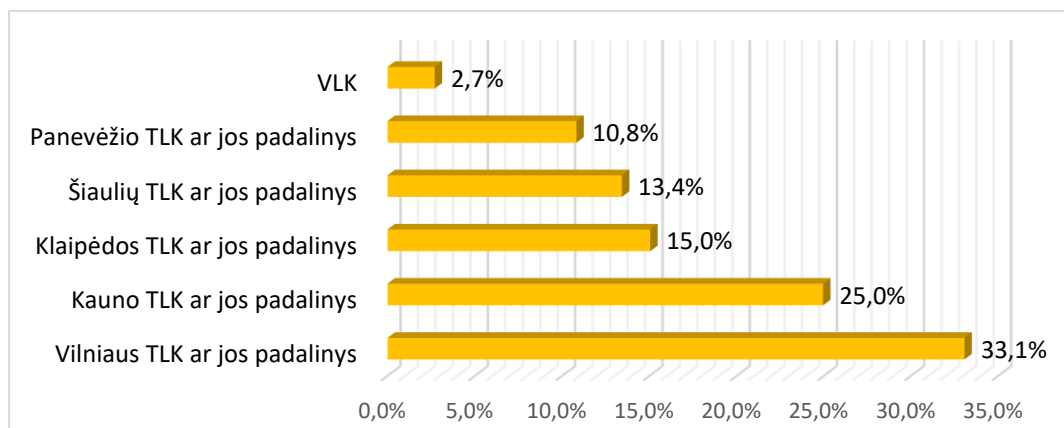
Bendras respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 4 pav.



4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, proc.

Vertinant apklausos dalyvių, atvykusių asmeniškai, pasiskirstymą pagal kreipimosi vietą (atitinkamą ligonių kasą), buvo nustatyta, kad daugiausia respondentų atvyko į Vilniaus TLK – 33,1 proc. (2020 m. – 35,6 proc.), į Kauno TLK atvyko 25 proc. (2020 m. – 28,3 proc.), į Klaipėdos TLK – 15 proc. (2020 m. – 11,7 proc.), į Šiaulių TLK – 13,4 proc. (2020 m. – 11,8 proc.), į Panevėžio TLK atvyko 10,8 proc. (2020 m. – 10,5 proc.), į VLK – 2,7 proc. (2020 m. – 2,1 proc.) respondentų.

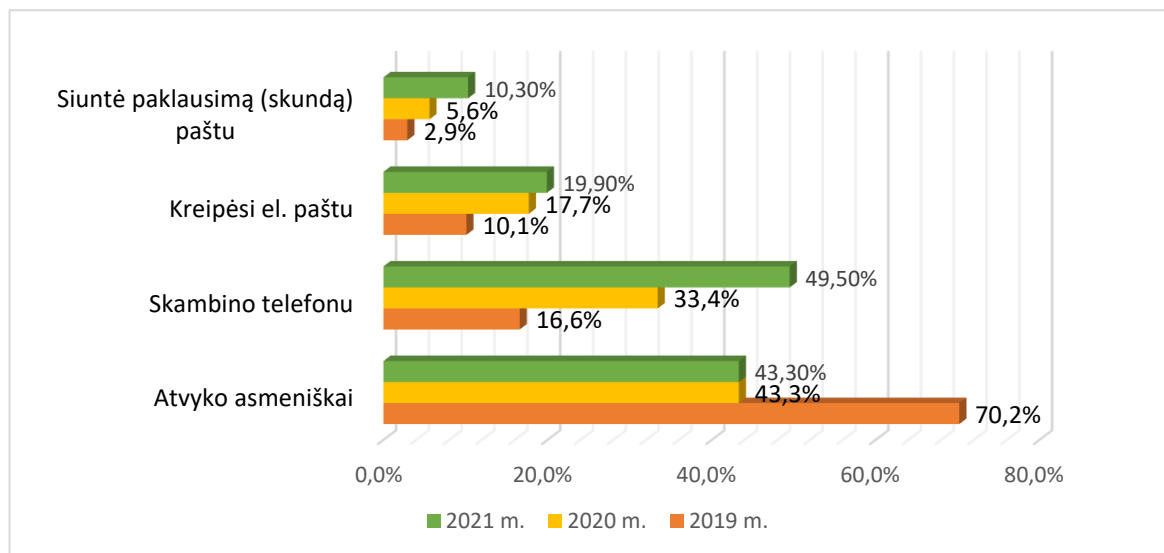
Respondentų, atvykusių asmeniškai, pasiskirstymas pagal teritorines ligonių kasas ir jų padalinius pateiktas 5 pav.



5 pav. Respondentų, atvykusių asmeniškai pasiskirstymas pagal teritorines ligonių kasas

Lyginant su ankstesniais metais, asmeniškai atvykusių į ligonių kasas gyventojų skaičius sumažėjo 27 proc., tuo tarpu telefonu skambinusių respondentų skaičius, lyginant su 2020 m., išaugo beveik 16,1 proc. Raštu (paštu) besikreipusių respondentų skaičius nuo 2019 m. išaugo 7,4 proc. Taip pat pastebimas ir kreipimosi elektroniniu paštu didėjimas. 2021 m. elektroniniu paštu į ligonių kasas kreipėsi 2,2 proc. daugiau asmenų nei 2020 m.

Respondentų pasiskirstymo pagal kreipimosi būdą 2019-2021 m. palyginimas pateiktas 6 pav.



6 pav. Respondentų pasiskirstymo pagal kreipimosi būdą 2019-2021 m. palyginimas, proc.

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimą, kokią ligonių kasų paslaugą (-as) jie gavo, paaiškėjo, kad 2021 m. dažniausiai respondentai kreipėsi:

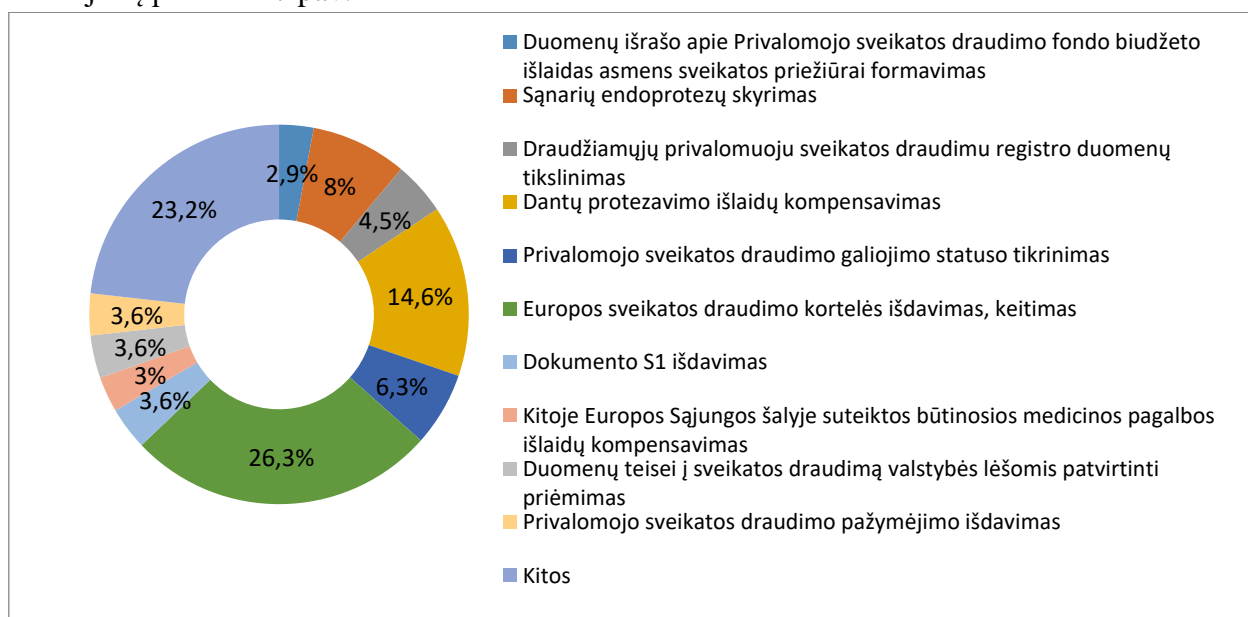
- dėl Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo, keitimo – 26,93 proc. (2020 m. – 27,5 proc.),
- dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 15 proc. (2020 m. – 11,9 proc.),

- dėl sąnarių endoprotezų skyrimo – 8 proc.,
- dėl Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro duomenų tikslinimo – 4,5 proc. (2020 m. – 6,6 proc.),
- dėl privalomojo sveikatos draudimo pažymėjimo išdavimo – 3,6 proc. (2020 m. – 4,4 proc.),
- dėl dokumento S1 išdavimo – 3,6 proc.,
- dėl duomenų teisei į sveikatos draudimą valstybės lėšomis patvirtinti priėmimo – 3,6 proc.,
- dėl kitoje Europos Sąjungos šalyje suteiktos būtinosios medicinos pagalbos išlaidų kompensavimo – 3 proc. (2020 m. – 4 proc.),
- dėl duomenų išrašo apie Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto išlaidas sveikatos priežiūrai išdavimo – 2,9 proc. (2020 m. – 5,1 proc.).

Mažiau asmenų naudojami šiomis ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis:

- sertifikato, laikinai pakeičiančio Europos sveikatos draudimo kortelę, išdavimas – 3 proc.,
- draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro duomenų išrašo formavimas – 3 proc.,
- duomenų privalomojo sveikatos draudimo laikotarpiams formuoti priėmimas – 3 proc.,
- apdraustųjų, savo lėšomis įsigijusių ortopedijos technines priemones, išlaidų kompensavimas – 2 proc. (2020 m. – 3,8 proc.),
- tarpvalstybinės sveikatos priežiūros išlaidų kompensavimas – 2 proc. (2020 m. – 3,5 proc.),
- klausos implanto įsigijimo išlaidų kompensavimas – 2 proc. (2020 m. – 3,2 proc.),
- E 104 LT formos pažymos išdavimas – 2 proc.,
- Lietuvos piliečių ir užsieniečių, nuolat gyvenančių Lietuvoje, registravimas ir draudžiamąjį identifikavimo kodo suteikimas – 2 proc.,
- laikinai gyvenančių Lietuvoje ir kitų užsieniečių registravimas ir draudžiamąjį identifikavimo kodo suteikimas – 2 proc.,
- asmens išlaidų sąnario endoprotezui įsigyti kompensavimas – 2 proc.

Respondentų pasiskirstymas pagal ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų naudojimą pateiktas 7 pav.



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal administracinių paslaugų naudojimą, proc.

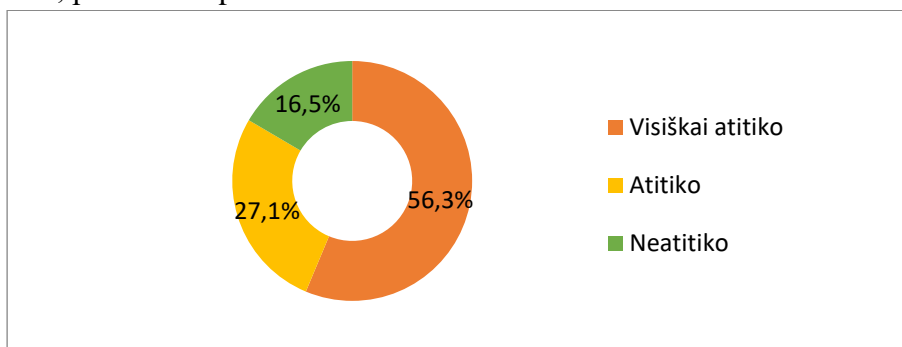
Analizuojant rečiau naudojamas ligonių kasų teikiamas administracines paslaugas, dėl kurių kreipėsi 23 proc. visų apklausoje dalyvavusių respondentų, nustatyta, kad 2021 m. rečiausiai respondentai kreipėsi dėl:

- apdraustųjų, savo lėšomis įsigijusių ortopedijos technines priemones, išlaidų kompensavimo – 2 proc. (2020 m. – 3,8 proc.),
- tarpvalstybinės sveikatos priežiūros išlaidų kompensavimo – 2 proc. (2020 m. – 3,5 proc.),
- klausos implanto įsigijimo išlaidų kompensavimo – 2 proc. (2020 m. – 3,2 proc.),
- E 104 LT formos pažymos išdavimo – 2 proc.,
- Lietuvos piliečių ir užsieniečių, nuolat gyvenančių Lietuvoje, registravimo ir draudžiamąjį identifikavimo kodo suteikimo – 2 proc.,
- laikinai gyvenančių Lietuvoje ir kitų užsieniečių registravimo ir draudžiamąjį identifikavimo kodo suteikimo – 2 proc.,
- asmens išlaidų sąnario endoprotezui įsigyti kompensavimo – 2 proc.

Vertinant ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų atitiktį, 56,3 proc. (2020 m. – 58,1 proc.) visų Apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad administracinės paslaugos „visiškai atitiko“ jų poreikius, 27,1 proc. (2020 m. – 31,2 proc.) respondentų atsakė, kad paslaugos „atitiko“ jų poreikius, ir 16,5 proc. (2020 m. – 10,8 proc.) nurodė, kad administracinės paslaugos jų poreikių neatitiko.

Apibendrinant respondentų vertinimą, ar suteiktos ligonių kasų administracinės paslaugos atitiko jų poreikius, nustatyta, kad 83,4 proc. (2020 m. – 89,3 proc.) respondentų (56,3 proc. + 27,1 proc.) sutinka, kad suteiktos administracinės paslaugos atitiko jų poreikius.

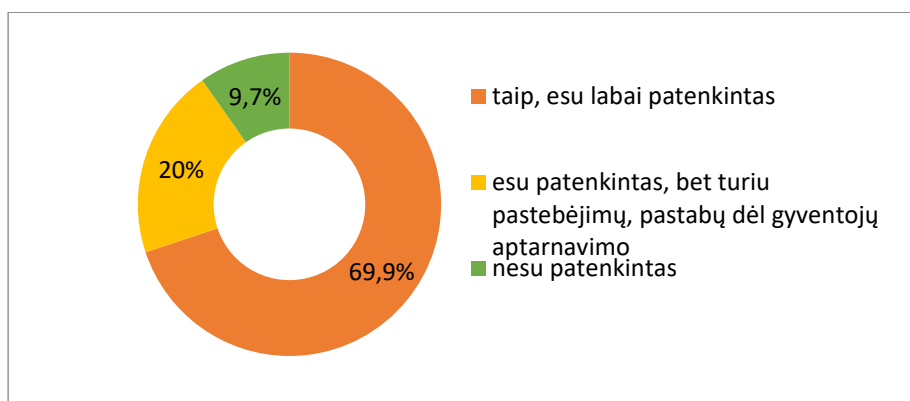
Respondentų procentinis pasiskirstymas vertinant, kaip suteiktos administracinės paslaugos atitiko jų poreikius, pateiktas 9 pav.



9 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant, kaip suteiktos administracinės paslaugos atitiko jų poreikius, proc.

Apklausoje rezultatai leidžia teigti, kad didesnę dalis Apklausoje dalyvavusių respondentų – 69,9 proc. (2020 m. – 69,2 proc.) – yra patenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, 20 proc. (2020 m. – 20 proc.) respondentų yra patenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, tačiau turi pastebėjimų, pastabų dėl gyventojų aptarnavimo. Analizuojant anketos duomenis paaiškėjo, kad 9,7 proc. (2020 m. – 10,8 proc.) visų Apklausoje dalyvavusių respondentų yra nepatenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis.

Bendras respondentų pasitenkinimo ligonių kasų teikiamomis paslaugomis procentinis vertinimas pateiktas 10 pav.



10 pav. Bendras respondentų pasitenkinimas ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, proc.

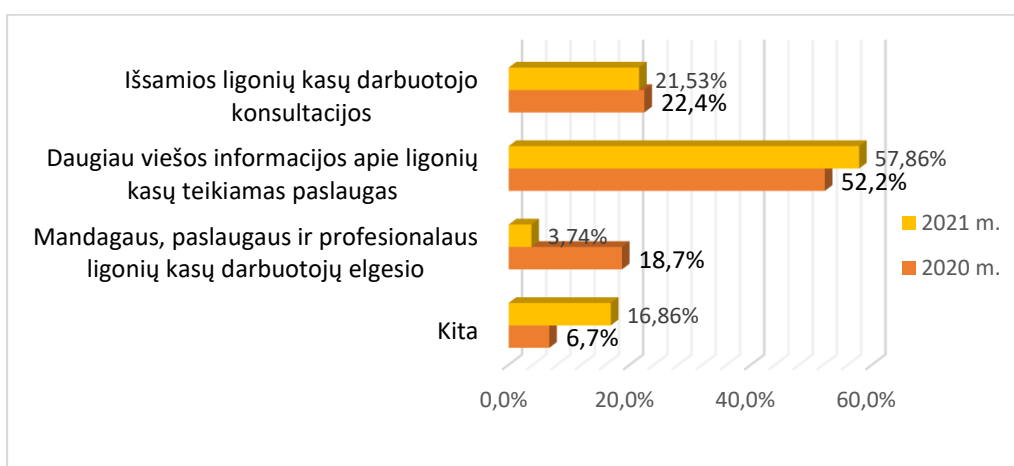
Apklausoje buvo pateiktas iš dalies atviras klausimas, kuriame respondentų buvo prašoma pareikšti nuomonę dėl VLK aktualių gyventojų aptarnavimo kriterijų ir įrašyti, ko jie labiausiai pasigedo šioje srityje.

Analizuojant respondentų atsakymus paaiškėjo, kad 57,86 proc. (2020 m. – 52,2 proc.) gyventojų pageidauja gauti daugiau viešos informacijos apie ligonių kasų teikiamas paslaugas, 21,53 proc. (2020 m. – 22,4 proc.) gyventojų pasigedo išsamios ligonių kasų darbuotojo konsultacijos, 3,74 proc. (2020 m. – 18,7 proc.) respondentų atsakė, kad pageidautų mandagaus, paslaugaus ir profesionalaus ligonių kasų darbuotojų elgesio.

Apklausoje buvo iš dalies atviras klausimas, kuriame reikėjo pažymėti, ko respondentas labiausiai pasigedo, ir trumpai aprašyti problemą. Apibendrinant respondentų komentarus ir atsakymus į atvirą klausimą paaiškėjo, kad respondentai pasigedo galimybės dokumentus pateikti elektroniniu būdu, skundėsi, kad interneto svetainėje sudėtinga rasti reikiamą informaciją, pasigedo veikiančios duomenų tarp Sodros ir ligonių kasų perdavimo sistemos. Respondentai norėtų gauti pranešimus el. paštu apie ESDK parengimą, pageidavo mobilios ligonių kasų programėlės.

Respondentai pasigedo greitesnių atsakymų į paklausimus bei siunčiamus dokumentus, informavimo, kad dokumentai gauti ir tvarkomi. Taip pat respondentai išreiškė norą, kad būtų galimybė prašymus pildyti internetu, o ne ieškoti interneto svetainėje arba rašyti elektroninį laišką, kad gautų prašymo formas, jas spausdintis, tada pildyti ir tik tada pateikti ligonių kasoms. Vienas iš respondentų išreiškė norą, kad būtų kompensuojamas 2 dantų protezavimas per metus.

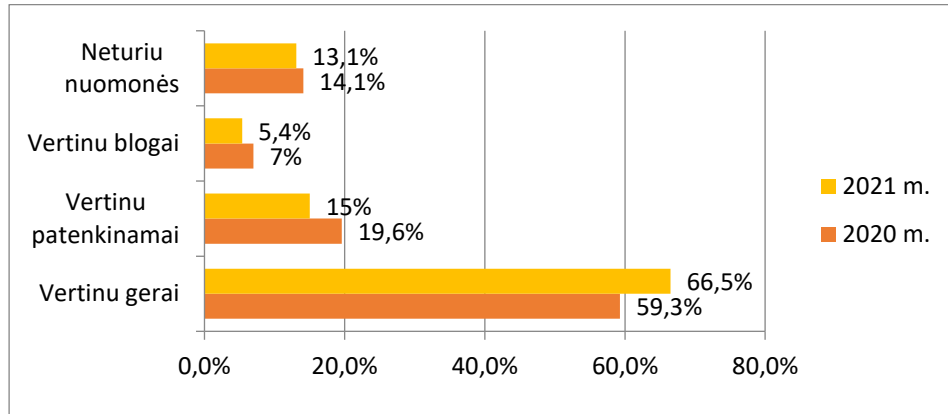
Atsakymų į klausimą, ko respondentai labiausiai pasigedo, procentinis vertinimas pateiktas 11 pav.



11 pav. Vertinimas atsakymų į klausimą, ko labiausiai pasigedo respondentai, proc.

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimą, kaip jie vertina gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumą, nustatyta, kad didžioji dalis respondentų buvo patenkinti jų aptarnavimu – 81,5 proc. (2020 m. – 79 proc.). Nepatenkintų aptarnavimu ligonių kasose buvo 5,4 proc. (2020 m. – 7 proc.) respondentų.

Atsakymų į klausimą, kaip respondentai vertina savo aptarnavimą ligonių kasose, lyginant 2020 m. ir 2021 m. duomenis, procentinis vertinimas pateiktas 12 pav.



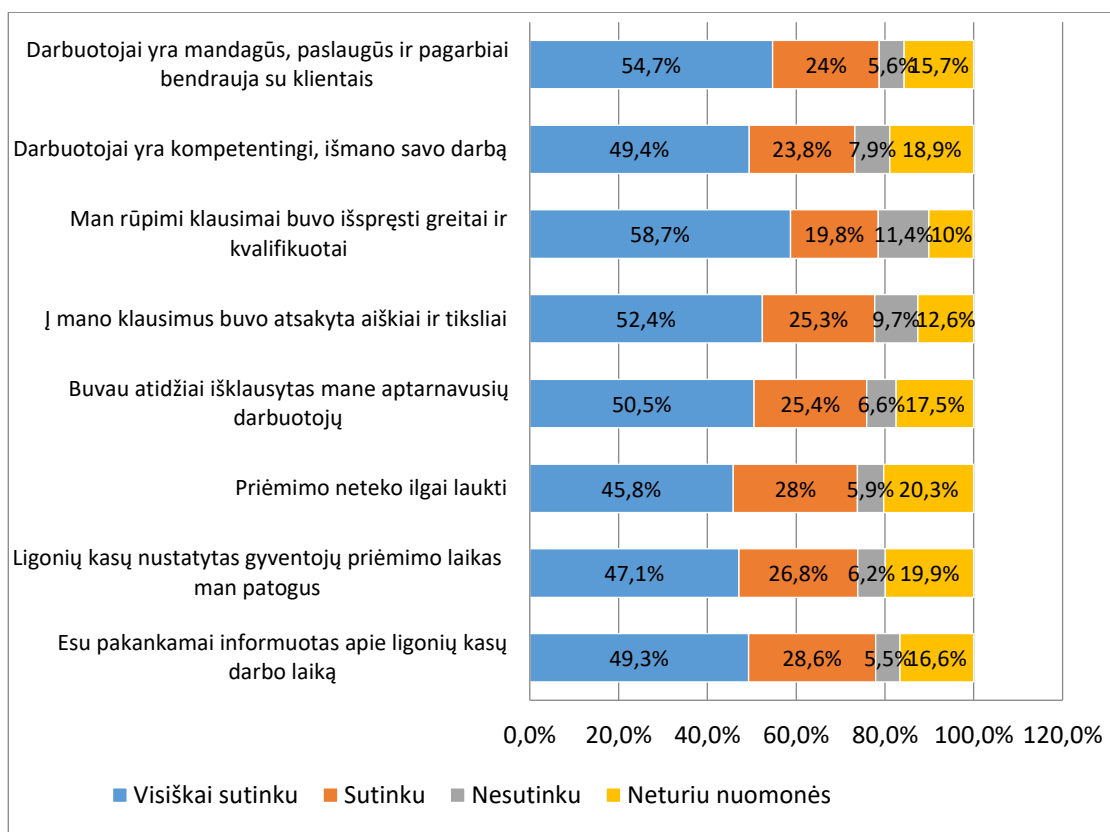
12 pav. Bendras respondentų aptarnavimo ligonių kasose vertinimas, proc.

77,9 proc. (2020 m. – 79,9 proc.) respondentų sutiko su teiginiu, kad buvo pakankamai informuoti apie ligonių kasų darbo laiką, 78,7 proc. (2020 m. – 77,1 proc.) respondentų pažymėjo, kad ligonių kasų darbuotojai yra mandagūs, paslaugūs ir pagarbiai bendrauja su klientais,

75,9 proc. (2020 m. – 74,9 proc.) respondentų atsakė, kad buvo atidžiai išklaudyti aptarnavusių darbuotojų, 77,7 proc. (2020 m. – 74,7 proc.) sulaukė aiškių ir tikslių atsakymų į klausimus. 78,5 proc. (2020 m. – 73,2 proc.) atsakė, kad rūpimi klausimai buvo išspręsti greitai ir kvalifikuotai.

Patogų ligonių kasų nustatytą gyventojų priėmimo laiką įvertino 73,9 proc. (2020 m. – 73,9 proc.) respondentų. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad 11,4 proc. (2020 m. – 8,7 proc.) gyventojų nesutiko su teiginiu „man rūpimi klausimai buvo išspręsti greitai ir kvalifikuotai“, 9,7 proc. (2020 m. – 8,1 proc.) respondentų nesutiko su teiginiu „į mano klausimus buvo atsakyta aiškiai ir tiksliai“, ir tik 7,9 proc. (2020 m. – 5,6 proc.) nesutiko su teiginiu „darbuotojai yra kompetentingi, išmano savo darbą“.

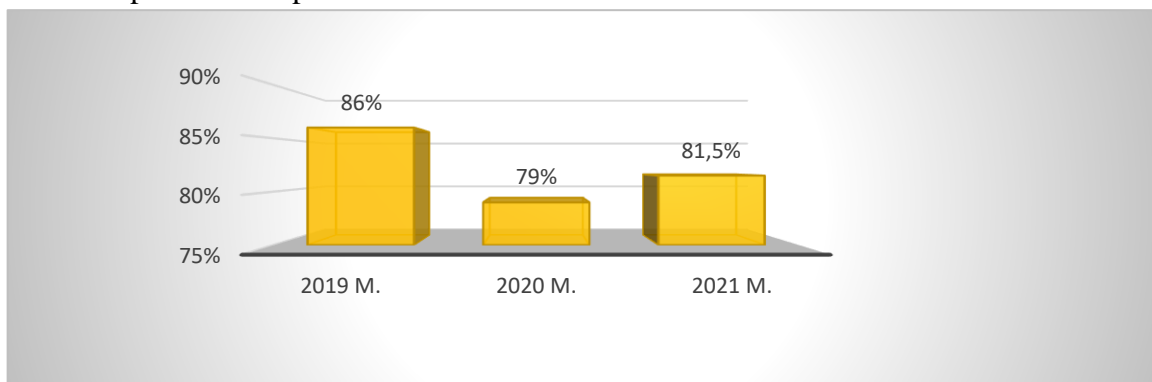
Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumo ir kokybės procentinis vertinimas pateiktas 13 pav.



13 pav. Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumo ir kokybės procentinis vertinimas, proc.

Lyginant 2019 – 2021 m. duomenis, matyti, kad 2021 m. 2,5 proc. padidėjęs aptarnavimu patenkintų respondentų skaičius.

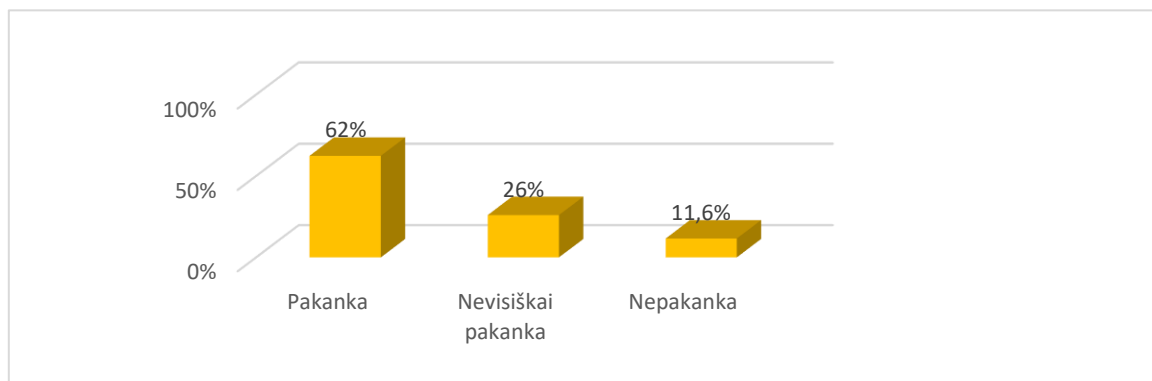
Gyventojų aptarnavimu ligonių kasose patenkintų respondentų procentinis pasiskirstymas 2019-2021 m. pateiktas 14 pav.



14 pav. Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose aptarnavimu patenkintų respondentų pasiskirstymas 2019-2021 m., proc.

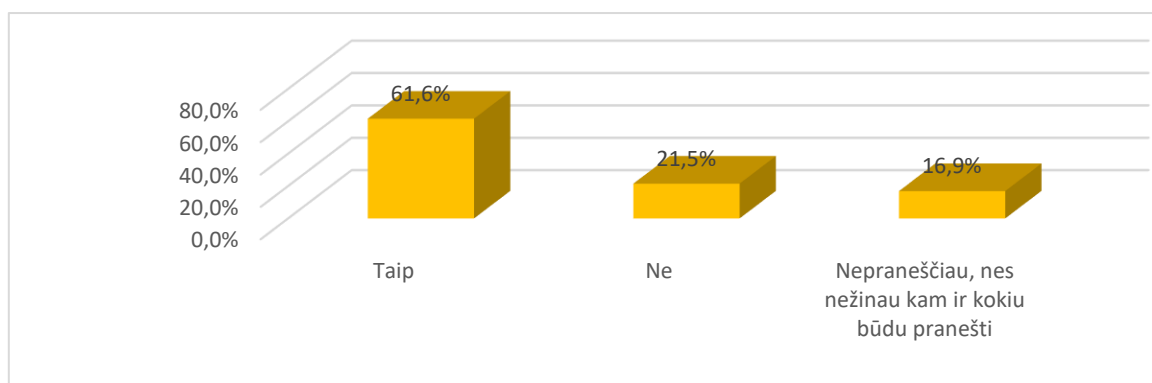
Apklausoje buvo pateiktas klausimas, ar respondentams pakanka informacijos apie ligonių kasose vykdomą skaidrumo politiką. 11,6 proc. respondentų atsakė, kad tokios informacijos jiems nepakanka, 26 proc. pažymėjo, kad tokios informacijos jiems ne visiškai pakanka, o 62,4 proc. respondentų mano, kad jiems informacijos apie ligonių kasų vykdomą skaidrumo politiką pakanka.

Gyventojų informuotumo apie ligonių kasose vykdomą skaidrumo politiką procentinis vertinimas pateiktas 15 pav.



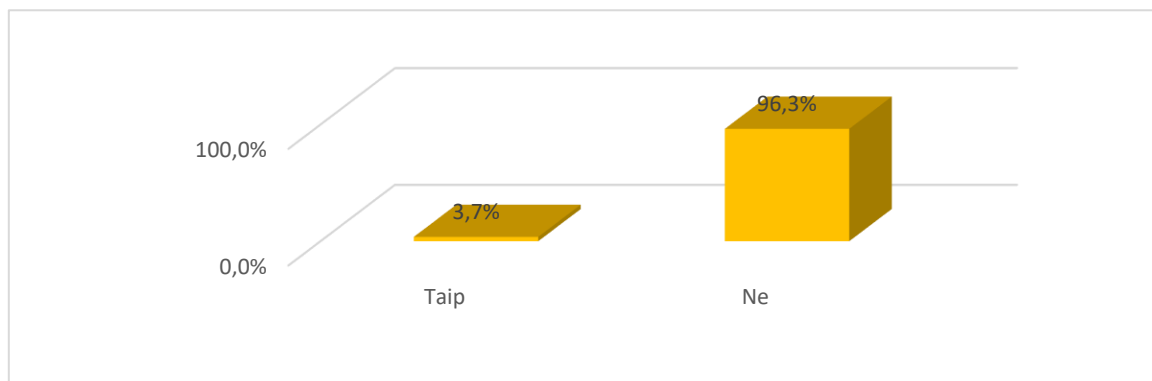
15 pav. Gyventojų informuotumo apie ligonių kasose vykdomą skaidrumo politiką pasiskirstymas, proc.

Taip pat respondentų klausta, ar jie praneštų pastebėję korupcijos/kyšininkavimo atvejus įstaigoje. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pateiktas 16 pav.



16 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas ar jie praneštų pastebėję korupcijos/kyšininkavimo atvejus įstaigoje, proc.

Apklausoje teirujamasi, ar per pastaruosius 12 mėn. lankantis ligonių kasose respondentų buvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas, ar apie tai užsiminta. Teigiamai atsakė 3,7 proc. respondentų, neigiamai – 96,3 proc. respondentų. Atsakymų pasiskirstymas pateiktas 17 pav.

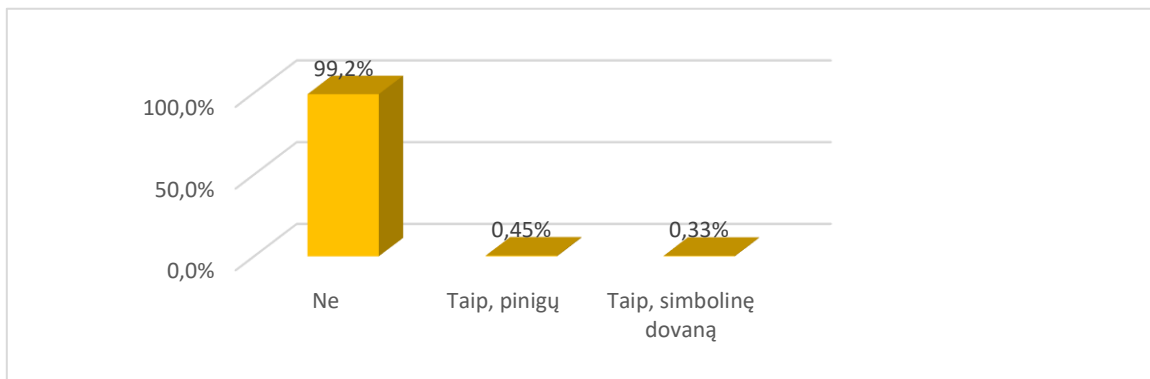


17 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas ar jų buvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas ligonių kasose, proc.

Dar vienas klausimas, susijęs su galimos korupcijos atvejais ligonių kasose, – ar gyventojai atsilygino ligonių kasų darbuotojams už suteiktas paslaugas. Analizuojant respondentų atsakymus

paiškėjo, kad didžioji dauguma, 99,2 proc. (2020 m. – 98,1 proc.), respondentų nėra atsilyginę už suteiktas paslaugas, bet 0,45 proc. (4 atvejai) respondentų nurodė, kad ligonių kasų darbuotojams atsilygino pinigais, 0,33 proc. (3 atvejai) respondentų atsakė, kad ligonių kasų darbuotojams atsilygino simboliška dovana. 2 respondentai nurodė, kad patys nėra atsilyginę už paslaugas, bet žino, kad yra atsilyginusių. Į anketoje pateiktą klausimą, kurios ligonių kasos darbuotojui buvo atsilyginta, respondentai neatsakė.

Atsakymų pasiskirstymas pateiktas 18 pav.



18 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas ar per šiuos metus jie neoficialiai atsilygino ligonių kasų darbuotojams, proc.

Užklausus, kodėl respondantai neoficialiai davė pinigų ar dovanų ligonių kasų darbuotojui, atsakymai pasiskirsto taip:

- norėjau gauti paslaugą greičiau – 41 proc.,
- norėjau gauti kokybiškesnę paslaugą – 21 proc.,
- norėjau gauti išsamesnę informaciją apie teikiamas paslaugas – 15 proc.,
- norėjau malonesnio ir dėmesingesnio aptarnavimo – 23 proc.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Analizuojant Apklausos rezultatus nustatyta, kad 2021 m., lyginant su 2020 m.:

- a. 16,1 proc. išaugo gyventojų, besikreipiančių telefonu, skaičius,
- b. 2,2 proc. išaugo besikreipiančių el. paštu skaičius,
- c. 4,7 proc. išaugo besikreipiančių paštu gyventojų skaičius,
- d. 23 proc. sumažėjo asmeniškai atvykstančių į ligonių kasas gyventojų skaičius.

Galime daryti išvadą, kad koronaviruso pandemija ir dėl to taikomi apribojimai darė įtaką aptarnavimo prie langelio atvejų mažėjimui. Atitinkamai didėjo bekontaktiniai gyventojų aptarnavimo atvejai.

2. Svarbu pažymėti, kad 2021 m. sumažėjo respondentų kreipimosi į ligonių kasas dažnumas:

- a. kreipėsi tik 1 kartą - 5,4 proc. dažniau nei 2020 m.,
- b. kreipėsi 2-4 kartus - 4,8 proc. rečiau,
- c. kreipėsi daugiau nei penkis kartus - 0,6 proc. rečiau nei 2020 m.

Galima daryti išvadą, kad konsultuojama kvalifikuočiau ir išsamiau, o tai sumažina kreipimosi dažnį.

3. 2021 m., kaip ir ankstesniais metais, dažniausiai respondentai kreipėsi dėl ESDK išdavimo ir keitimo – net 26,93 proc. visų besikreipiančių. Lyginant su 2020 m., šis skaičius beveik nesikeitė (27,5 proc.). Galime daryti išvadą, kad minėtos paslaugos poreikiui karantinas ir taikomi apribojimai įtakos neturėjo. Dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo kreipėsi 3,1 proc. daugiau (15 proc.) respondentų. Galime daryti išvadą, kad kreipimosi procentas didėjo dėl 2021 m. pasikeitusios dantų protezavimo kompensavimo tvarkos, kurioje nebėra numatytas dantų protezavimo kompensavimas protezuojantis įstaigoje, neturinčioje sutarties su ligonių kasomis.

4. Dėl kitų ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų į ligonių kasas besikreipiančių gyventojų skaičius reikšmingai nesiskiria nuo 2020 m. duomenų. Tiesa, dėl duomenų išrašo apie Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto išlaidas sveikatos priežiūrai išdavimo kreipėsi 2,9 proc. (2020 m. – 5,1 proc.) respondentų. Atsižvelgiant į kreipimosi skaičiaus mažėjimą, galima daryti išvadą, kad gyventojai pradėjo daugiau naudotis elektroninėmis administracinėmis paslaugomis, kurios jau yra perkeltos į elektroninę erdvę.

5. Analizuojant Apklausos rezultatus ir vertinant respondentų atsakymus į klausimą, ar suteiktos ligonių kasų administracinės paslaugos atitiko jų poreikius, nustatyta, kad 83,4 proc. respondentų sutinka, kad suteiktos administracinės paslaugos atitiko jų poreikius.

6. Remiantis Apklausos rezultatais nustatyta, kad:

- a. gyventojams pritrūko informacijos apie teikiamas paslaugas 57,86 proc. (2020 m. – 52,2 proc.),
- b. besikreipiantiems pritrūko išsamių konsultacijų teikiant paslaugas 21,53 proc. (2020 m. – 22,4 proc.),
- c. daug mažesnė dalis gyventojų pasigedo mandagaus, paslaugaus ir profesionalaus darbuotojų elgesio 3,74 proc. (2020 m. – 18,7 proc.).

Galime daryti išvadą, kad ligonių kasų viešai teikiama informacija nėra pakankamai prieinama, teikiamų konsultacijų išsamumo rodiklis nors ir didėjo, bet nepakankamai reikšmingai, konsultuojantys darbuotojai pakankamai paslaugūs, mandagūs, konsultuojant netrūksta profesionalumo. Konsultuojančių darbuotojų ir organizuojančių, koordinuojančių konsultavimo veiklą darbuotojų rekomenduotina atkreipti dėmesį į šiuos rezultatus, imtis gerinimo priemonių.

7. Apibendrinant respondentų komentarus ir atsakymus į atvirą klausimą paaiškėjo, kad:
- respondentai norėtų daugiau galimybių dokumentus ir prašymus pateikti elektroniniu būdu, kaip ir prašymą dėl ESDK,
 - netinkamai vyksta gyventojų informavimas el. paštu apie pagamintą ESDK bei apie gautus dokumentus,
 - respondentai pasigedo patogesnio internetinio puslapio,
 - respondentai pasigedo veikiančios duomenų tarp Sodros ir ligonių kasų perdavimo sistemos,
 - gyventojai pasigedo mobilios ligonių kasų programėlės,
 - respondentams pritrūko greitesnių atsakymų į paklausimus.

Galime daryti išvadą, kad respondentai pageidauja daugiau skaitmenizuotų paslaugų. Rekomenduotina rasti naujų informacijos apie paslaugas viešinimo būdų ir sutelkti dėmesį į internetinio puslapio tobulinimą.

8. Analizuojant respondentų atsakymus paaiškėjo, kad didžioji dauguma, 99,2 proc. (2020 m. – 98,1 proc.), respondentų nėra atsilyginę už suteiktas paslaugas, bet 0,45 proc. (4 atvejai) respondentų nurodė, kad ligonių kasų darbuotojams atsilygino pinigais, 0,33 proc. (3 atvejai) respondentų atsakė, kad ligonių kasų darbuotojams atsilygino simboline dovana. 2 respondentai nurodė, kad patys nėra atsilyginę už paslaugas, bet žino, kad yra atsilyginusių.

Respondentai nurodė, kad per pastaruosius 12 mėn. lankantis ligonių kasose jų buvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas, ar apie tai užsiminta - 3,7 proc., tai paneigė – 96,3 proc. respondentų.

Užklausus, kodėl respondentai neoficialiai davė pinigų ar dovanų ligonių kasų darbuotojui, atsakymai pasiskirstė taip:

- norėjau gauti paslaugą greičiau – 41 proc.,
- norėjau gauti kokybiškesnę paslaugą – 21 proc.,
- norėjau gauti išsamesnę informaciją apie teikiamas paslaugas – 15 proc.,
- norėjau malonesnio ir dėmesingesnio aptarnavimo – 23 proc.

9. Apklaustos anketoje buvo pateiktas klausimas, ar respondentams pakanka informacijos apie ligonių kasose vykdomą skaidrumo politiką. 11,6 proc. respondentų atsakė, kad tokios informacijos jiems nepakanka, 26 proc. pažymėjo, kad tokios informacijos jiems ne visiškai pakanka, o 62,4 proc. respondentų mano, kad jiems informacijos apie ligonių kasų vykdomą skaidrumo politiką pakanka.

Remiantis šiais rezultatais, rekomenduotina didinti informacijos sklaidą apie ligonių kasose vykdomą skaidrumo politiką.

- Remiantis Apklaustos duomenimis nustatyta, kad ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų atitiktis vartotojų poreikiams yra **83,4 proc.**
- Remiantis Apklaustos duomenimis nustatyta, kad **81,5 proc.** respondentų patenkinti aptarnavimu ligonių kasose.

Informacinių technologijų departamento direktorius

Aurimas Baliukevičius

Parengė
Inga Ramanauskė