

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

GYVENTOJŲ 2019 M. APKLAUSOS DĖL LIGONIŲ KASŲ TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ VERTINIMO ATASKAITA

2020-02-13 Nr. 7K-232

Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK), vykdydama Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos metinio veiklos plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. balandžio 17 d. įsakymu Nr. V-444 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų 2018-ųjų metų veiklos plano patvirtinimo“ 22 papunktį, organizavo ir koordinavo VLK ir teritorinėse ligonių kasose (toliau – TLK, VLK ir TLK kartu – ligonių kasos) aptarnaujamų gyventojų 2019 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“ 44 punktą.

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 2019 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. 1K-103 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 dešimties klausimų.

Pirmasis Apklausos klausimas (Nr. 1) prašo pažymėti, kiek kartų per pastaruosius 12 mėn. 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 poreikius.

Ketvirtasis klausimas (Nr. 4) tikrina, ar respondentas yra patenkintas ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis, o iš dalies atviras klausimas Nr. 5 gilina, ko respondentas labiausiai pasigedo, siūlydamas aprašyti problemą.

Klausimas Nr. 6 aiškina, kaip respondentas vertina gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumą ir kokybę pagal Apklausos anketoje nurodytus kriterijus.

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

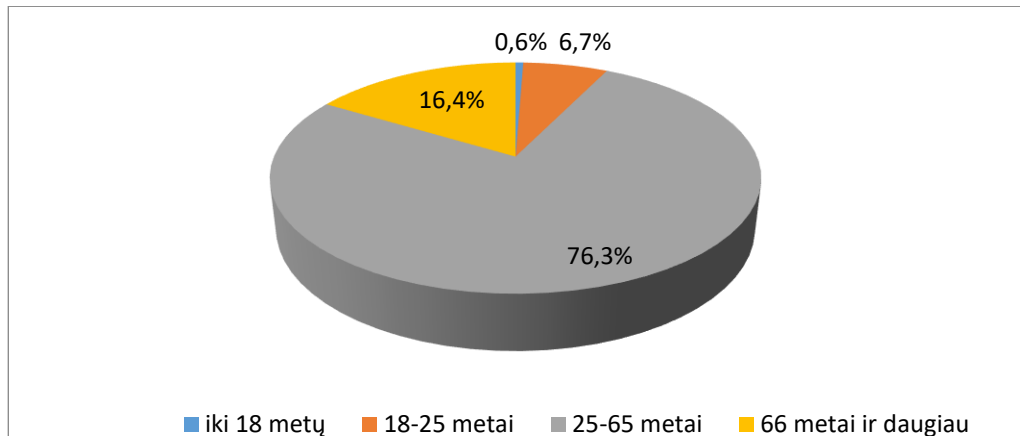
Klausimu Nr. 8 norima sužinoti, ar per pastaruosius 12 mėn. respondentas ligonių kasų darbuotojams atsilygino už suteiktas paslaugas.

Klausimai Nr. 9 ir 10 yra demografinio pobūdžio, jais nustatoma respondento amžius ir užsiėmimas.

Tyrimo laikotarpis. Apklausa buvo vykdoma 2019 m. gegužės 6 d. – 2019 m. gruodžio 20 d. (229 kalendorinių dienų).

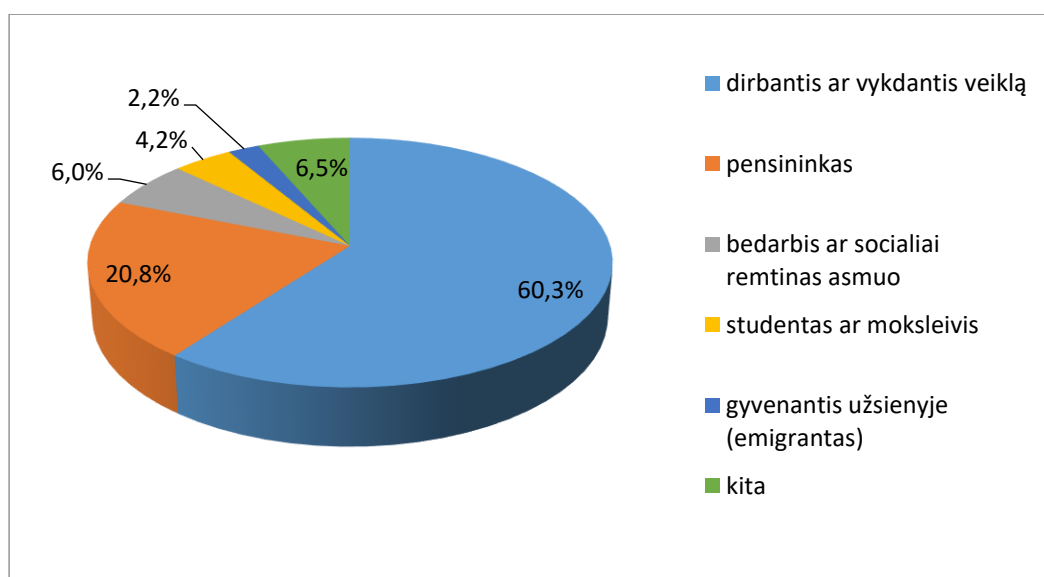
APKLAUSOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

Apklausoje dalyvavo 5990 respondentai. Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal amžių, nustatyta, kad 2019 m., kaip ir 2018 m., daugiau nei du trečdaliai anketą pildžiusių respondentų nurodė esantys nuo 25 iki 60 metų amžiaus (76,3 proc.). Respondentai iki 18 metų amžiaus sudarė mažiausią apklausoje dalyvavusių asmenų dalį (0,6 proc.). Vyresni nei 66 metų respondentai sudarė 16,4 proc., o asmenų grupė nuo 18 iki 25 metų amžiaus sudarė 6,7 proc. visų Apklausos dalyvių. Bendras respondentų pasiskirstymas pagal amžių pateiktas 1 pav.



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc.

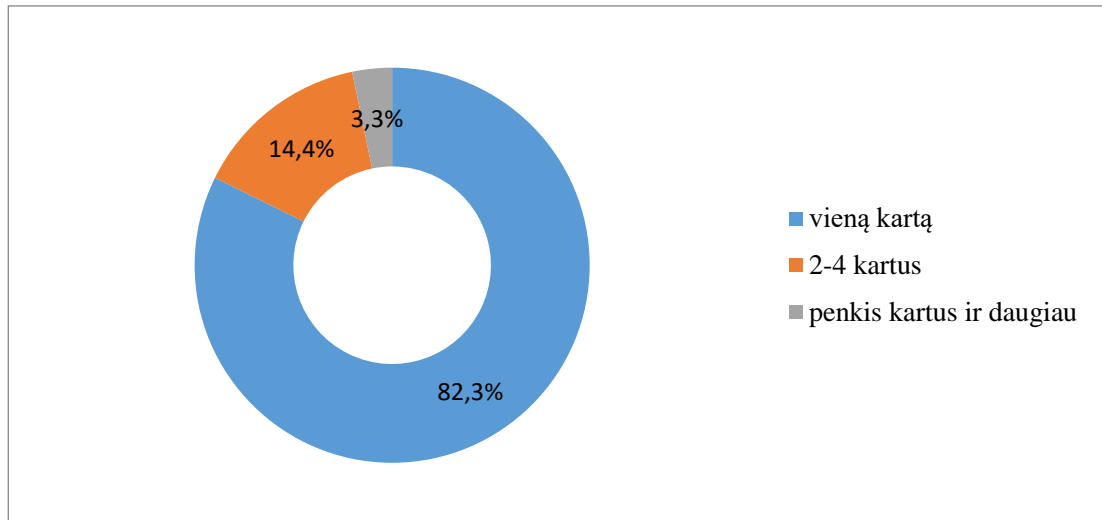
Tyrimo rezultatai atskleidė, kad daugiau nei pusę Apklausoje dalyvavusių respondentų sudarė dirbantieji ar vykdomieji veiklą – 60,3 proc. (atitinkamai 2018 m. – 65 proc., 2017 m. – 66,5 proc.). Pensininkai sudarė 20,8 proc., bedarbiai ar socialiai remtini asmenys sudarė 6 proc., kitą užsiėmimą nurodę respondentai sudarė 6,5 proc., studentai ar moksleiviai – 4,2 proc. visų apklaustųjų. Gyvenantys užsienyje (emigrantai) sudarė – 2,2 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 pastaruosius 12 mėnesių į ligonių kasas respondentai kreipėsi tik vieną kartą (82,3 proc.), 2-4 kartus kreipėsi mažiau nei šeštadalis (14,4 proc.), daugiau nei penkis kartus kreipėsi vos 3,3 proc. respondentų.

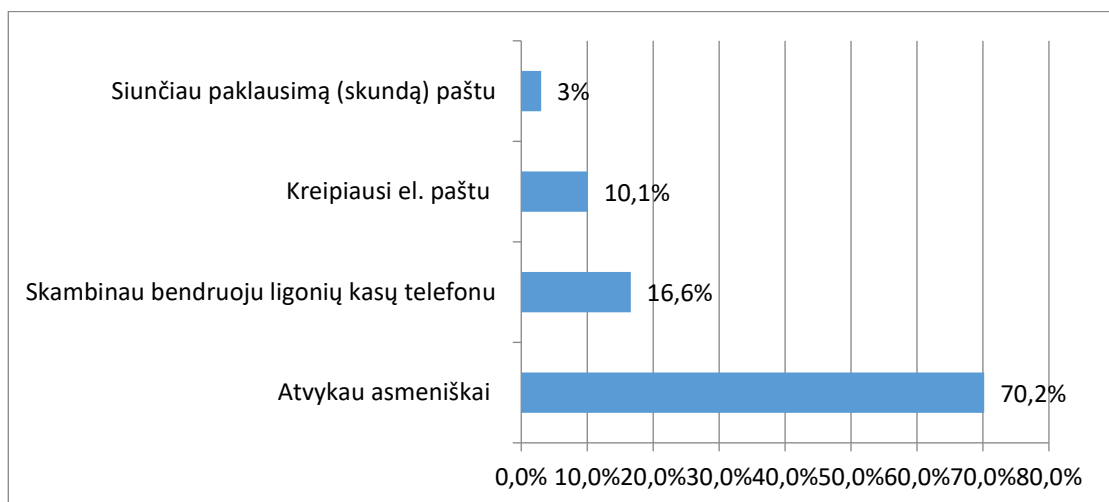
Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal apsilankymų ligonių kasose dažnumą pateiktas 3 pav.



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

Tyrimo metu paaiškėjo, kad asmeniškai į ligonių kasas atvyko 4606 respondentai, o tai sudarė 70,2 proc. visų Apklausos dalyvių (atitinkamai 2018 m. – 45,1 proc., 2017 m. – 61,9 proc.). Vertinant kitus kreipimosi būdus paaiškėjo, kad bendruoju ligonių kasų telefonu skambino 1092 (16,6 proc.), el. paštu kreipėsi 668 (10,1 proc.), o 193 (3 proc.) respondentų siuntė paklausimą (skundą) paštu.

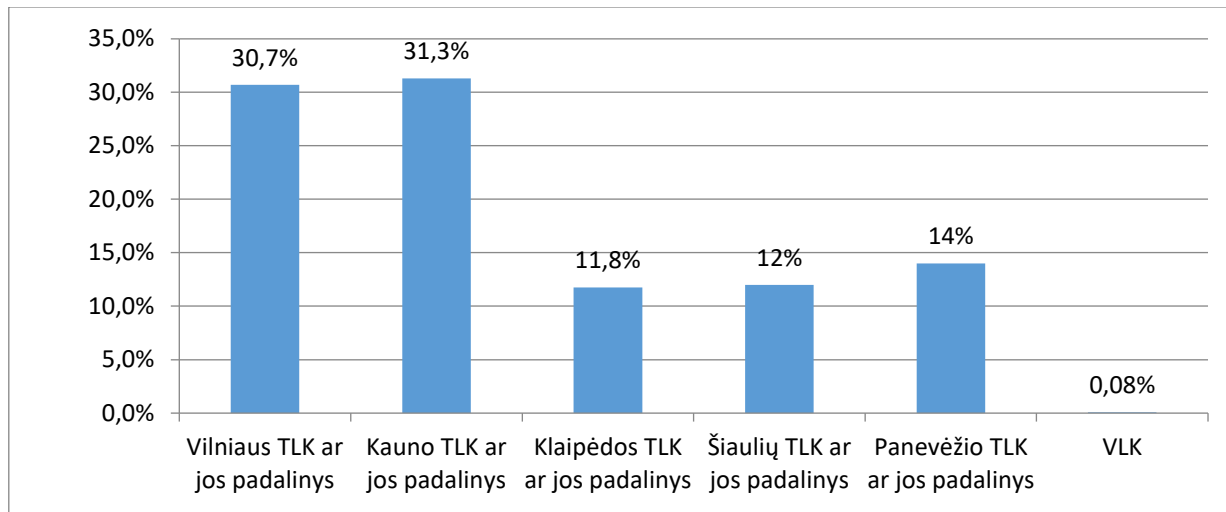
Bendras respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 4 pav.



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 Kauno TLK – 1442 (31,3 proc.), į Vilniaus TLK atvyko 1418 (30,7 proc.), į Klaipėdos TLK – 542 (11,8 proc.), į Šiaulių TLK – 553 (12 proc.), į Panevėžio TLK atvyko 647 (14 proc.), į VLK – 4 (0,08 proc.) respondentų.

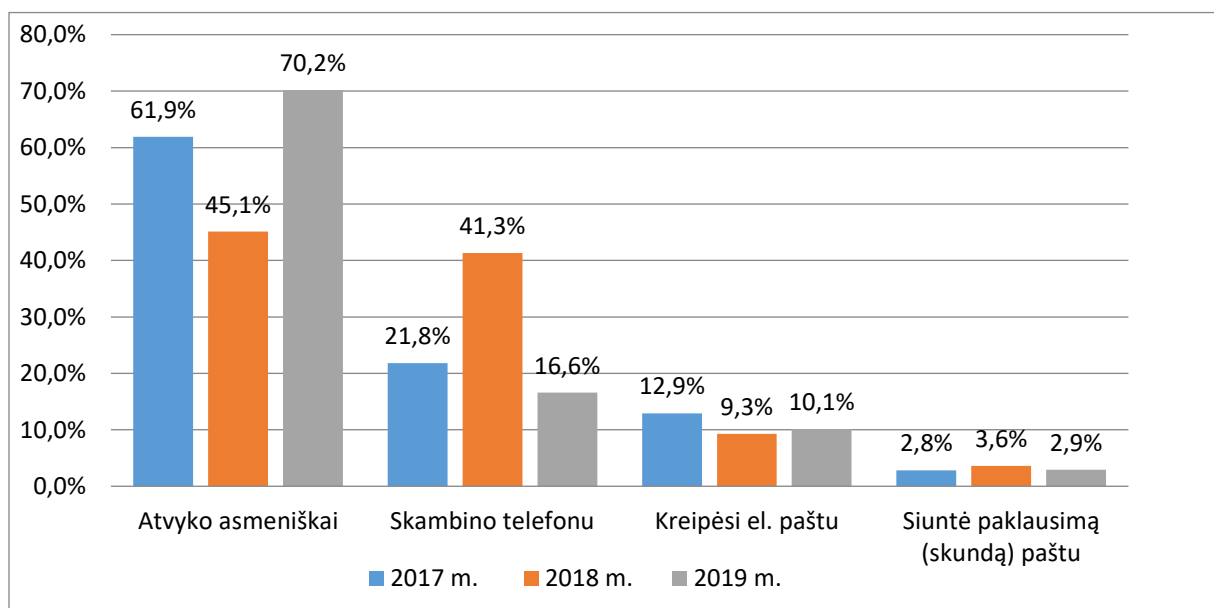
Respondentų, atvykusių asmeniškai pasiskirstymas pagal teritorines ligonių kasas ir jų padalinius pateiktas 5 pav.



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

Lyginant su 2018 m. asmeniškai atvykusių į ligonių kasas gyventojų skaičius padidėjo beveik ketvirtadaliu (25,1 proc.), tuo tarpu telefonu skambinusių respondentų skaičius lyginant su 2018 m. sumažėjo beveik ketvirtadaliu (24,7 proc.). Raštu (paštu) besikreipusių respondentų skaičius nuo 2018 m. sumažėjo 0,7 proc. Lyginant su 2019 m. elektroniniu paštu į ligonių kasas kreipėsi 0,8 proc. daugiau asmenų nei 2018 m.

Respondentų pasiskirstymo pagal kreipimosi būdą 2017-2019 m. palyginimas pateiktas 6 pav.

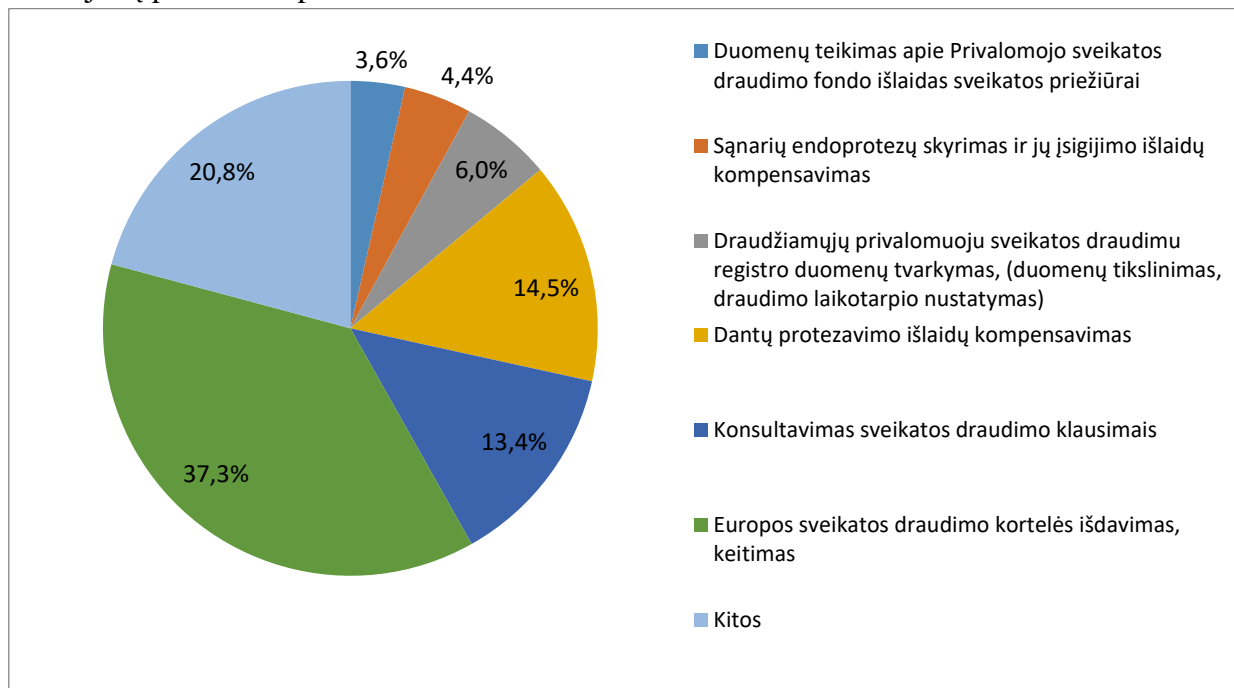


6 pav. Respondentų pasiskirstymo pagal kreipimosi būdą 2017-2019 m. palyginimas, proc.

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimą, kokią ligonių kasų paslaugą (-as) jie gavo, paaiškėjo, kad 2019 m. dažniausiai respondentai kreipėsi dėl Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo, keitimo – 37,3 proc. Dėl konsultavimo sveikatos draudimo klausimais kreipėsi – 13,4 proc., dėl Dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 14,5 proc., Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro duomenų tvarkymas (duomenų tikslinimas, draudimo laikotarpio nustatymas) – 5,9 proc., Sąnarių endoprotezų skyrimas ir jų įsigijimo išlaidų kompensavimas – 4,4 proc., Duomenų teikimas apie Privalomojo sveikatos draudimo fondo išlaidas sveikatos priežiūrai – 3,6 proc.

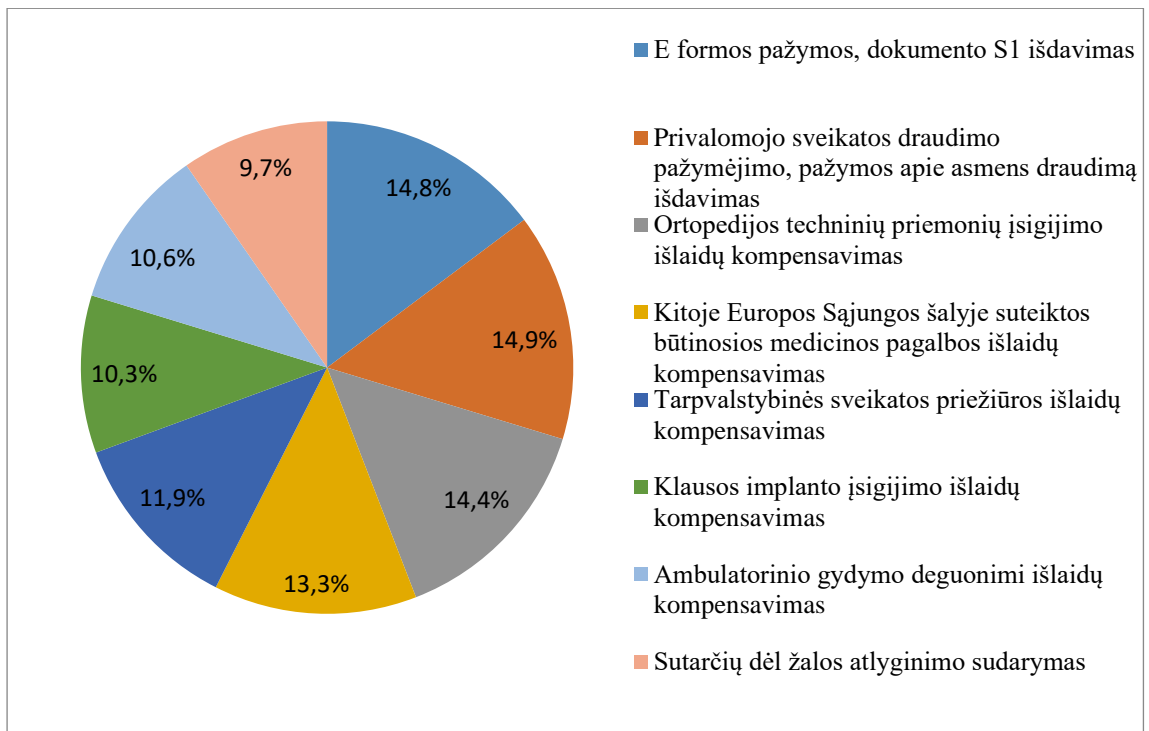
Mažiau asmenų naudojami šiomis ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis: Kitoje Europos Sąjungos šalyje suteiktos būtinosios medicinos pagalbos išlaidų kompensavimas – 2,7 proc., Ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimas – 2,2 proc., Privalomojo sveikatos draudimo pažymėjimo, pažymos apie asmens draudimą išdavimas – 3,1 proc., Klausos implanto įsigijimo išlaidų kompensavimas – 2,15 proc., Sutarčių dėl žalos atlyginimo sudarymas – 2 proc., Tarpvalstybinės sveikatos priežiūros išlaidų kompensavimas – 2,48 proc., Ortopedijos techninių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimas – 3 proc., E formos pažymos, dokumento S1 išdavimas – 3,07 proc.

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



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

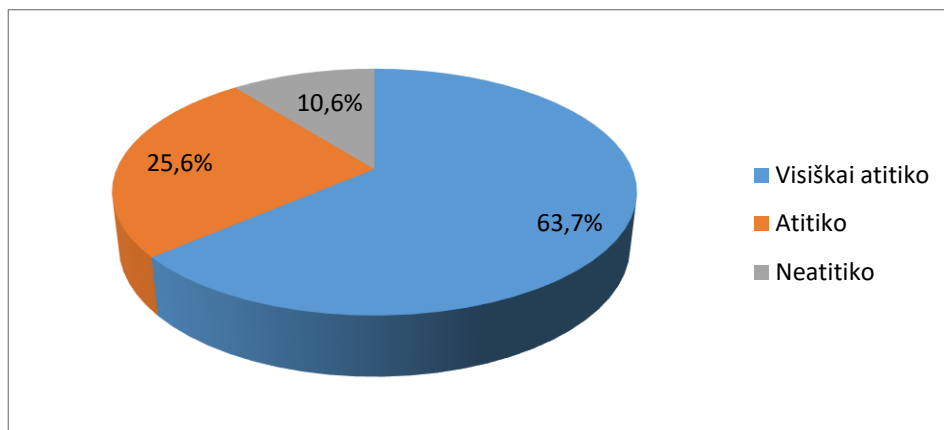
Analizuojant **mažiau** naudojamas ligonių kasų teikiamas administracines paslaugas, dėl kurių kreipėsi **20,8** proc. visų apklausoje dalyvavusių respondentų, nustatyta, kad 2019 m. rečiausiai respondentai kreipėsi Sutarčių dėl žalos atlyginimo sudarymo 9,6 proc., Klausos implanto įsigijimo išlaidų kompensavimo 10,3 proc. ir Ambulatorinio gydymo deguonimi 10,6 proc. respondentų. Respondentų pasiskirstymas pagal ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų rečiausią naudojimą pateiktas 8 pav.



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal rečiausiai naudojamas administracines paslaugas, proc.

Vertinant ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų atitiktį, daugiau nei du trečdaliai (63,7 proc.) visų Apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad administracinės paslaugos „visiškai atitiko“ jų poreikius, kad paslaugos „atitiko“ jų poreikius atsakė 25,6 proc. respondentų, ir tik 10,6 proc. nurodė, kad administracinės paslaugos jų poreikių neatitiko.

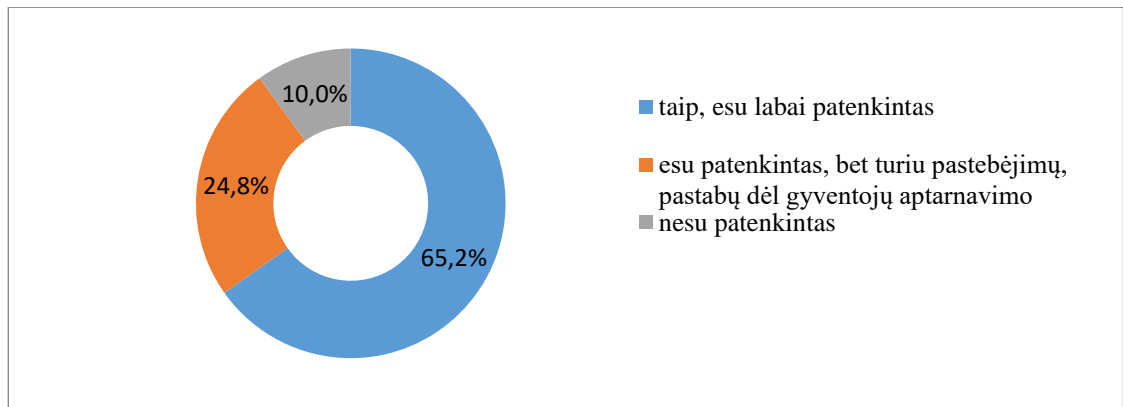
Respondentų procentinis pasiskirstymas vertinant, kaip suteiktos administracinės paslaugos atitiko jų poreikius, pateiktas 9 pav.



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

Apklausoje rezultatai leidžia teigti, kad didesnę dalis Apklausoje dalyvavusių respondentų (65,2 proc.) yra patenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, 24,8 proc. respondentų yra patenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, tačiau turi pastebėjimų, pastabų dėl gyventojų aptarnavimo. Analizuojant anketos duomenis paaiškėjo, kad 10 proc. visų Apklausoje dalyvavusių respondentų yra nepatenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis.

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

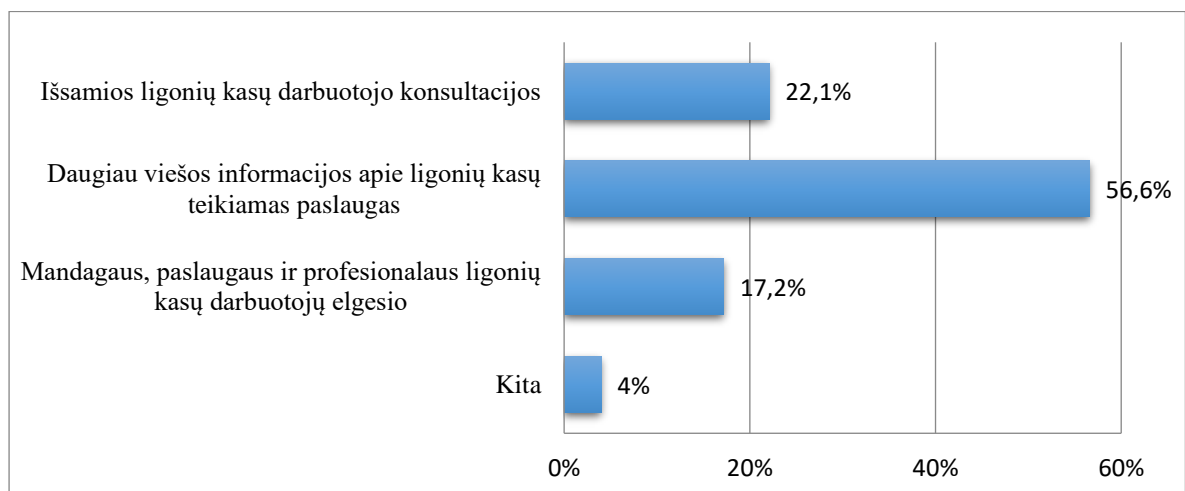


10 pav. Bendras respondentų pasitenkinimas ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, proc.

Apklausos anketoje 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 56,6 proc. gyventojų pageidauja gauti daugiau viešos informacijos apie ligonių kasų teikiamas paslaugas, 22,1 proc. gyventojų pasigedo išsamios ligonių kasų darbuotojo konsultacijos, 17,2 proc. respondentų atsakė, kad pageidautų mandagaus, paslaugaus ir profesionalaus ligonių kasų darbuotojų elgesio, ir tik 4 proc. respondentų atsakė, kad pasigedo patogesnių ligonių kasų interneto svetainių, greitesnio ir patogesnio priėjimo prie svetainėse talpinamos informacijos, pilnai veikiančios el. sistemos, mobiliesnės svetainės versijos, vartotojui patogesnio tinklapio ir paprasčiau pateiktos informacijos. Respondentai pasigedo aiškumo, konkretumo, greitesnio aptarnavimo, pageidavo gauti daugiau ir aiškesnės informacijos apie ESDK atsiėmimą, informacijos apie ESDK ją užsakius, pageidavo gauti ESDK paštu, neveikia ESDK užsakymo internetu sistema.

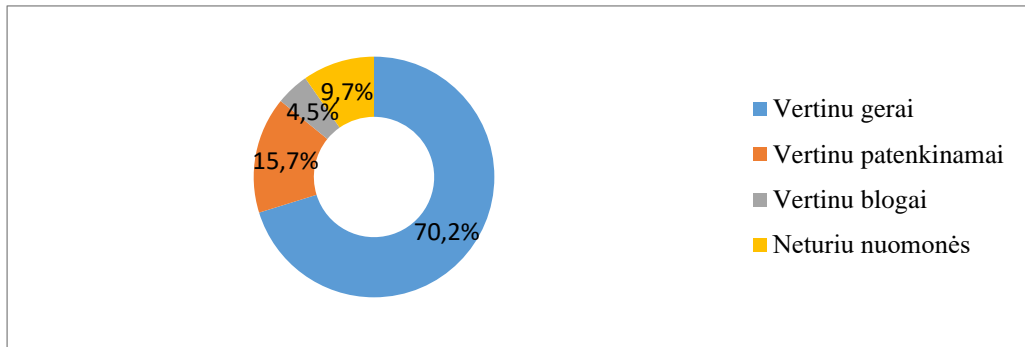
Atsakymų į klausimą, ko respondentai labiausiai pasigedo, procentinis vertinimas pateiktas 11 pav.



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 (85,9 proc.). Nepatenkintų aptarnavimu ligonių kasose buvo 4,5 proc. respondentų.

Atsakymų į klausimą, kaip respondentai vertina savo aptarnavimą ligonių kasose, procentinis vertinimas pateiktas 12 pav.

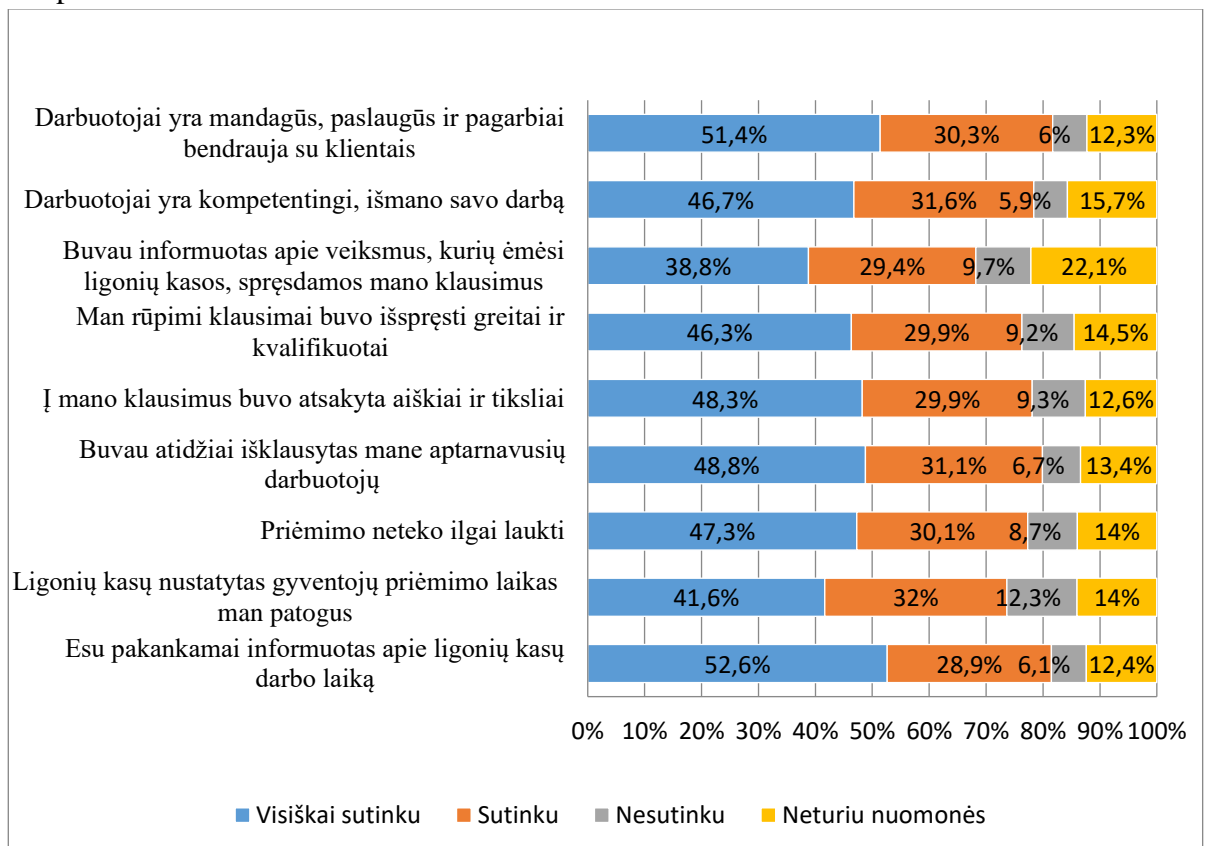


12 pav. Bendras respondentų aptarnavimo ligonių kasose vertinimas, proc.

81,4 proc. respondentų sutiko su teiginiais, kad buvo pakankamai informuoti apie ligonių kasų darbo laiką, 81,6 proc. respondentų pažymėjo, kad ligonių kasų darbuotojai yra mandagūs, paslaugūs ir pagarbiai bendrauja su klientais, 79,8 proc. respondentų atsakė, kad buvo atidžiai išklaustyti aptarnavusių darbuotojų, 78,17 proc. sulaukė aiškių ir tikslių atsakymų į klausimus. 76,2 proc. atsakė, kad rūpimi klausimai buvo išspręsti greitai ir kvalifikuotai.

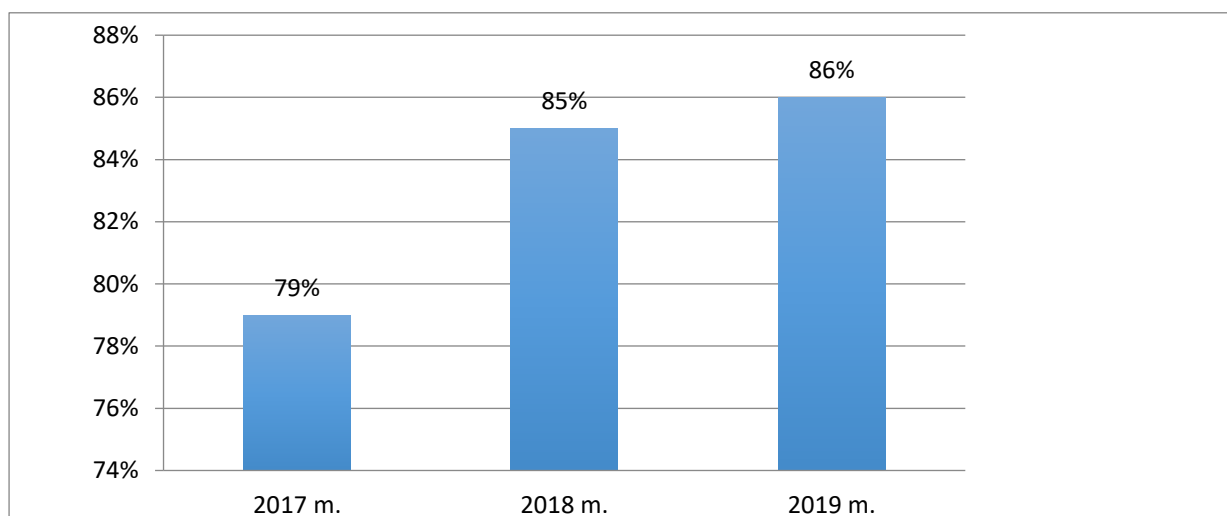
Patogų ligonių kasų nustatytą gyventojų priėmimo laiką įvertino 73,6 proc. respondentų. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tik 5,9 proc. respondentų nesutiko su teiginiu, kad „darbuotojai yra kompetentingi, išmano savo darbą“, ir tik 9,2 proc. gyventojų nesutiko su teiginiu, kad „man rūpimi klausimai buvo išspręsti greitai ir kvalifikuotai“.

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 trejų metų duomenis, matyti, kad 2017 m. 9 proc. sumažėjęs aptarnavimu patenkintų respondentų skaičius, jau 2018 m. išaugo 6 proc., 2019 dar išaugo 1 proc. ir siekia jau 86 proc. Gyventojų aptarnavimu ligonių kasose patenkintų respondentų procentinis pasiskirstymas 2017-2018 m. pateiktas 14 pav.



14 pav. Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose aptarnavimu patenkintų respondentų pasiskirstymas 2016-2018 m., proc.

Apklausos anketoje buvo pateiktas klausimas, susijęs su galimos korupcijos atvejais ligonių kasose – ar gyventojai atsilygino ligonių kasų darbuotojams už suteiktas paslaugas. Analizuojant respondentų atsakymus paaiškėjo, kad didžioji dauguma, 97,6 proc. (4057 atvejai) respondentų nėra atsilyginę už suteiktas paslaugas, bet 2,4 proc. (103 atvejai) respondentų nurodė, kad ligonių kasų darbuotojams atsilygino pinigais, 33 respondentai atsakė, kad ligonių kasų darbuotojams atsilygino kitu būdu t. y. padėka, šypsena, žodžiu.

APKLAUSOS IŠVADOS

1. Atliktos gyventojų apklausos dėl ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų, leidžia teigti, kad 2019 m. tiesioginis gyventojų atvykimas į ligonių kasas buvo dažniausiai pasirenkamas kreipimosi būdas – šį būdą nurodė 70,2 proc. respondentų, atitinkamai telefonu kreipėsi 21,8 proc., el. paštu 12,9 proc., paklausimą (skundą) paštu siuntė 2,9 proc. respondentų. Todėl galima būtų teigti, kad būtinumą atvykti į ligonių kasas lemia tam tikrų ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų specifiška ir jų galimai nepakankamas brandos lygis.

2. 2019 m. dažniausiai respondentai kreipėsi dėl ESDK išdavimo ir keitimo – 37,3 proc., mažiausiai – dėl ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimo (2,2 proc.) ir klausos implantu įsigijimo išlaidų kompensavimo (2,15 proc.). Remiantis Apklausos rezultatais būtų galima rekomenduoti atitinkamų paslaugų vadovams peržiūrėti savo kuruojamas paslaugas, įvertinti bei apsvarstyti galimybes jas labiau automatizuoti perkeliant į elektroninę erdvę aukštesniu brandos lygiu.

3. Apklausos rezultatai leidžia teigti, kad didesnę dalis Apklausoje dalyvavusių respondentų 65,2 proc. yra patenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, tačiau 24,8 proc. respondentų turi pastebėjimų, pastabų dėl gyventojų aptarnavimo. Nepatenkintų ligonių kasų teikiamomis paslaugomis respondentų dalį sudaro 10 proc. visų Apklausoje dalyvavusių respondentų.

4. Apklausos dalyviai, teikiant nuomonę dėl gyventojų aptarnavimo, atkreipė dėmesį į nepatogias ir vartotojams nepatrauklių ligonių kasų interneto svetainių, sudėtingą jose skelbiamą informacijos paiešką. Respondentai pasigedo greitesnio ir patogesnio priėjimo prie interneto svetainėse talpinamos informacijos, pilnai veikiančios el. sistemos, mobilesnes internetinės svetainės versijos, paprasčiau pateiktos informacijos. Teikė pastabas dėl nemandagaus aptarnavimo, pasigedo aiškumo, konkretumo, greitesnio aptarnavimo, pageidavo gauti daugiau ir aiškesnės informacijos apie ESDK atsiėmimą, informacijos apie ESDK ją užsakius, pageidavo gauti ESDK paštu, pasisakė dėl dažnai neveikiančios ESDK užsakymo internetu sistemos. Apibendrinant respondentų komentarus galima teigti, kad didžiausia dalis gyventojų tiesiog neranda reikiamos informacijos arba nemoka jos ieškoti interneto puslapiuose ir kituose informacijos šaltiniuose. Rekomenduotina daugiau dėmesio skirti informacijos pateikimui, jos prieinamumui gyventojui (aktualią bei naują informaciją talpinti labiau matomose vietose), taip pat būtų tikslinga gerinti informacijos pateikimą betarpiškai bendraujant su gyventojais, detaliau ir aiškiau konsultuojant įvairiais konsultavimo būdais.

5. Analizuojant Apklausos duomenis ir remiantis atliktos analizės rezultatais nustatyta, kad 2019 metais lankydamiesi ligonių kasose 97,5 proc. respondentų nėra atsilyginę darbuotojams už suteiktas paslaugas; 2,3 proc. respondentų nurodė, kad atsilygino pinigais, o 1,7 proc. atsakė, kad atsilygino kitu būdu (padėka, žodžiu).

6. Remiantis Apklausos duomenimis nustatyta, kad ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų atitiktis vartotojų poreikiams yra **89,3 proc.**

7. Remiantis Apklausos duomenimis nustatyta, kad **85,9 proc.** respondentų patenkinti aptarnavimu ligonių kasose.

Informacinių technologijų departamento direktorius

Aurimas Baliukevičius

Parengė
Ramunė Dumbravienė