

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
LIGONIŲ KASŲ LANKYTOJŲ 2016 M. APKLAUSOS
DĖL ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TAIKANT VIENO LANGELIO
PRINCIPĄ VERTINIMO ATASKAITA

2017-03-14 Nr. 7K-356

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 2016 m. sausio 15 d. įsakymu Nr. V-64 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos 2016 metų veiklos plano patvirtinimo“, 78 punktą organizavo ir koordinavo VLK ir teritorinėse ligonių kasose (toliau – TLK, VLK ir TLK kartu – ligonių kasos) aptarnaujamų asmenų 2016 m. apklausą (toliau – Apklausą).

Apklausos teisinis pagrindas – Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ 55 punktas.

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

Tinkamam Apklausos organizavimui ir vykdymui VLK direktoriaus 2016 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. 1K-320 sudaryta VLK ir teritorinėse ligonių kasose aptarnaujamų asmenų apklausos darbo grupė (toliau – Darbo grupė):

Darbo grupės sudėtis:

Jolanta Povilauskienė – VLK Informacinių technologijų departamento Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro skyriaus vyriausioji specialistė (Darbo grupės vadovė);

Daiva Ablačinskienė – VLK Informacinių technologijų departamento Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro skyriaus vyriausioji specialistė;

Eglė Komskytė – Klaipėdos teritorinės ligonių kasos Gyventojų aptarnavimo skyriaus vyriausioji specialistė;

Asta Levickienė – Panevėžio teritorinės ligonių kasos Administravimo skyriaus vedėja;

Rūta Liaudanskienė – Vilniaus teritorinės ligonių kasos Gyventojų aptarnavimo skyriaus vedėjo pavaduotoja;

Dalia Miniauskienė – Šiaulių teritorinės ligonių kasos Gyventojų aptarnavimo skyriaus vedėja;

Sigita Paulauskienė – Panevėžio teritorinės ligonių kasos Gyventojų aptarnavimo skyriaus vedėja;

Regimantas Račys – VLK Informacinių technologijų departamento Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro skyriaus vyriausiasis specialistas;

Asta Stančauskienė – Kauno teritorinės ligonių kasos Gyventojų aptarnavimo skyriaus vyriausioji specialistė;

Vida Sveikatiene – Kauno teritorinės ligonių kasos Gyventojų aptarnavimo skyriaus vyriausioji specialistė.

Apklausos atlikimo laikotarpis teritorinėse ligonių kasose: **2016 m. lapkričio 21 d. – 2016 m. gruodžio 16 d.** Apklausą atlikta dešimtyje gyventojų aptarnavimo vietų – Vilniuje, Alytuje, Kaune, Marijampolėje, Klaipėdoje, Tauragėje, Šiauliuose, Telšiuose, Panevėžyje ir Utenoje.

Elektroninės Apklausos VLK tinklapyje atlikimo laikotarpis: **2016 m. spalio 25 d. – 2016 m. gruodžio 31 d.**

Apklausos tikslinė grupė – ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų vartotojai, ligonių kasų lankytojai.

Vykdamas apklausą, kiekviena TLK savo veiklos zonos gyventojų aptarnavimo vietose sudarė sąlygas kiekvienam asmeniui, kuris kreipėsi į ligonių kasas ir sutiko dalyvauti apklausoje, užpildyti VLK ir teritorinėse ligonių kasose aptarnaujamų asmenų apklausos anketą (toliau – apklausos anketa).

Apklausos anketa sudaryta iš vienuolikos klausimų.

Pirmasis Apklausos klausimas (Nr. 1) prašo pažymėti, kiek kartų per pastaruosius 12 mėn. savo gyvenamojoje vietovėje Apklausoje dalyvaujantis asmuo (toliau – respondentas) kreipėsi į ligonių kasas. Kitas klausimas (Nr. 2) skirtas išsiaiškinti, kokiais būdais respondentas kreipėsi į ligonių kasas. Trečiasis klausimas (Nr. 3) teiraujasi, į kurį miestą (įstaigą) kreipėsi respondentas.

Klausimas Nr. 4 prašo respondentą nurodyti, kokią (-ias) ligonių kasų paslaugą (-as) jis yra gavęs ir įvertinti, ar ši (-ios) paslauga (-os) atitiko respondento poreikius.

Penktasis klausimas (Nr. 5) tikrina, ar respondentas yra patenkintas ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis, o iš dalies atviras klausimas Nr. 6 prašo pažymėti, ko respondentas labiausiai pasigedo, ir siūlo trumpai aprašyti problemą.

Klausimas Nr. 7 skirtas išsiaiškinti, kaip respondentas vertina asmenų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumą ir kokybę pagal Apklausos anketoje nurodytus kriterijus.

Klausimu Nr. 8 norima nustatyti atvejus, ar per pastaruosius 12 mėn. respondentas ligonių kasų darbuotojams buvo atsilyginęs už suteiktas paslaugas.

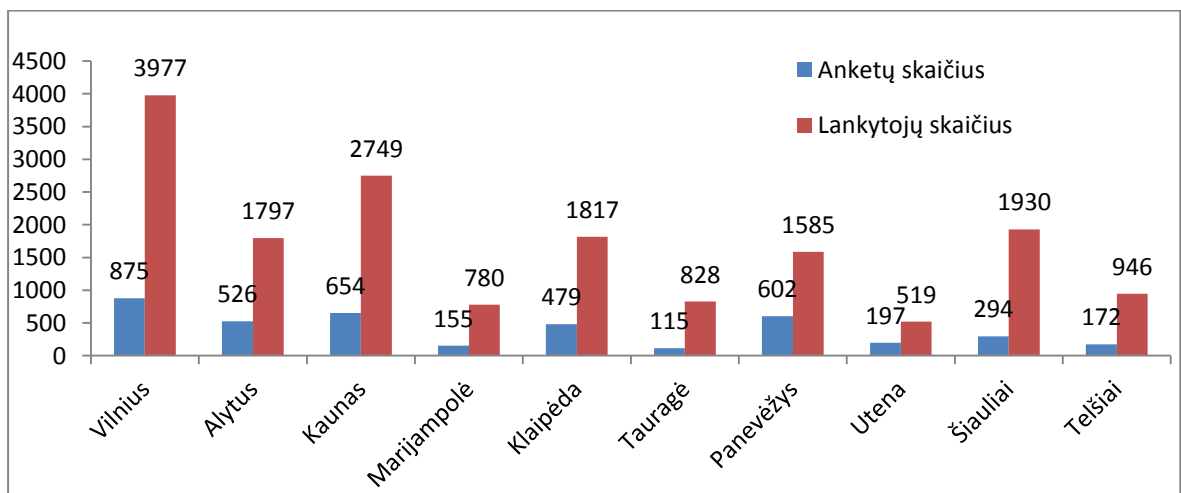
Demografiniais klausimais Nr. 9, 10 ir 11 nustatoma respondento lytis, amžius ir užsiėmimas. Apklausos anketa pateikta priede.

APKLAUSOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

Apklausoje dalyvavo 5526 respondentai, iš jų – 1457 dalyvavo elektroninėje apklausoje. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį: 60 proc. moterų ir 40 proc. vyrų.

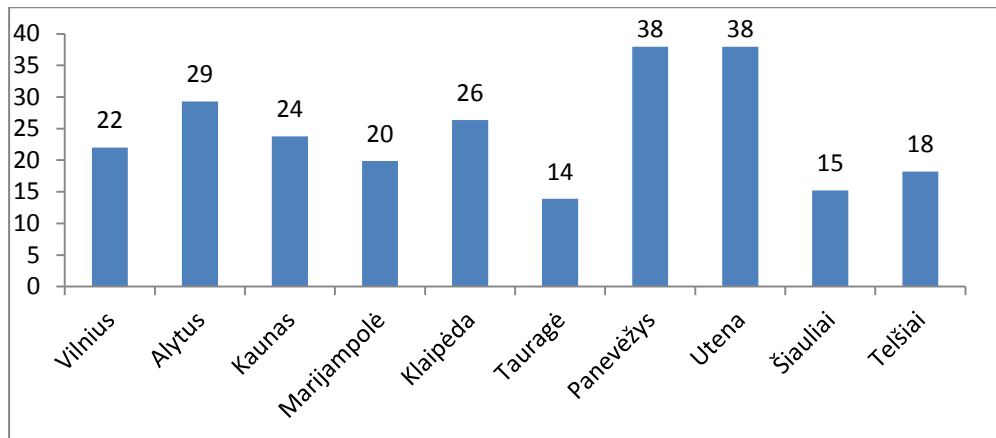
Apklausos atlikimo laikotarpiu per 20 darbo dienų Vilniuje, Alytuje, Kaune, Marijampolėje, Klaipėdoje, Tauragėje, Šiauliuose, Telšiuose, Panevėžyje ir Utenoje apsilankė 16928 lankytojai, t.y. 6,3 proc. mažiau, lyginant su 2015 m. lankytojų skaičiumi.

Apklausos anketų ir lankytojų skaičiaus pasiskirstymas pagal gyventojų aptarnavimo vietas pateiktas 1 pav.



1 pav. Apklausos anketų ir lankytojų skaičiaus pasiskirstymas pagal gyventojų aptarnavimo vietas

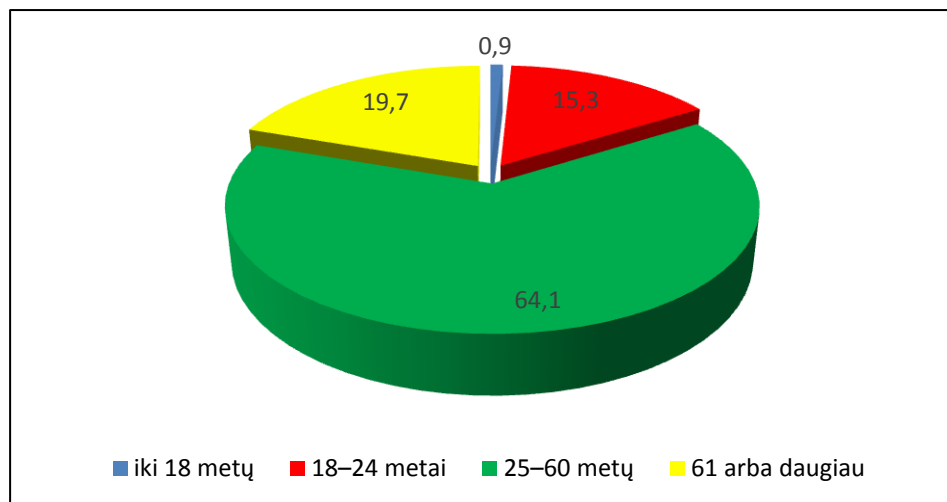
Apklausoje dalyvavo 4069 respondentai, apsilankę gyventojų aptarnavimo vietose. Tai 24 proc. visų per Apklauso laikotarpį aptarnautų gyventojų, apsilankiusių gyventojų aptarnavimo vietose, kuriose buvo vykdoma Apklausa. Daugiausia asmenų per Apklauso laikotarpį aptarnauta Vilniuje, t.y. 3977 lankytojai, mažiausiai Utenoje – 519 lankytojų. Didžiausias procentinis apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius, palyginus su aptarnautų asmenų skaičiumi, buvo Panevėžyje ir Utenoje – 38 proc., mažiausias – Tauragėje ir Šiauliuose, atitinkamai 14 proc. ir 15 proc. Apklausoje dalyvavusių respondentų procentinis vertinimas, lyginant su ligonių kasų lankytojų skaičiumi, pateiktas 2 pav.



2 pav. Apklausoje dalyvavusių respondentų procentinis vertinimas, lyginant su ligonių kasų lankytojų skaičiumi, proc.

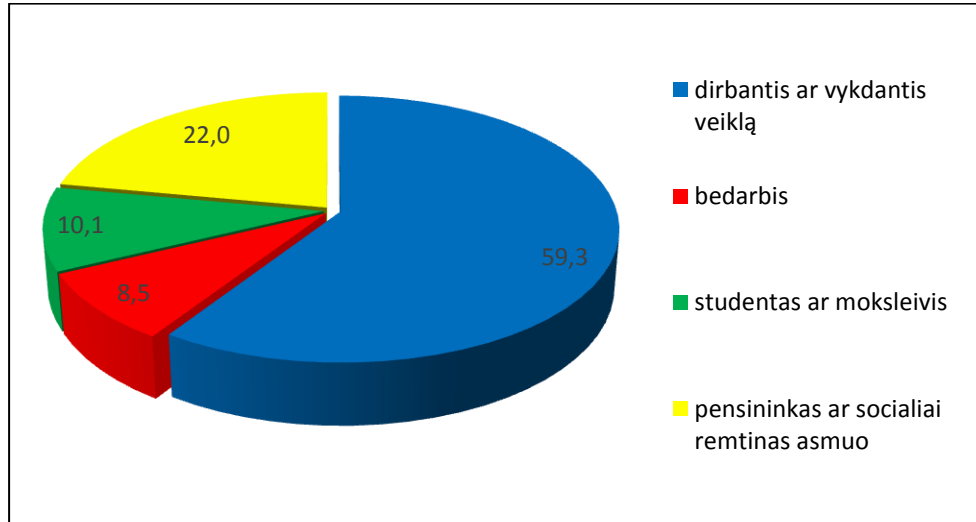
Elektroninėje Apklausoje dalyvavo 1457 respondentai, iš kurių į Vilniaus TLK kreipėsi 495, Kauno TLK – 328, Klaipėdos TLK – 175, Panevėžio TLK – 186, Šiaulių TLK – 199 ir 74 respondentai kreipėsi į VLK.

Vertinant respondentų pasiskirstymą pagal amžių nustatyta, kad, kaip ir 2015 metais, daugiausia anketas pildžiusių respondentų amžius buvo nuo 25 iki 60 metų (64,1 proc.). Didžiausia šių asmenų dalis – Kauno TLK (66,1 proc.). Respondentų, kuriems virš 60 metų, daugiausia buvo Panevėžio TLK (23 proc.), o nuo 18 iki 24 metų amžiaus – Klaipėdos TLK (21,1 proc.). Bendras respondentų pasiskirstymas pagal amžių pateiktas 3 pav.



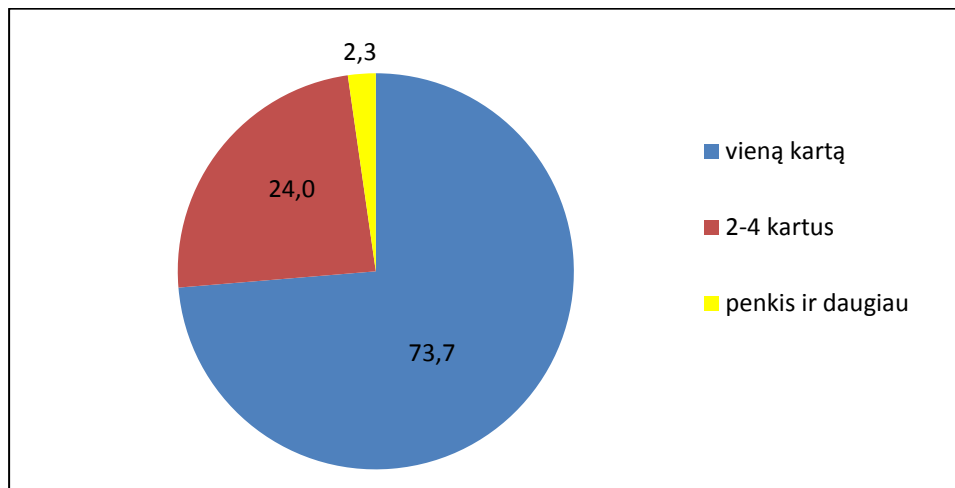
3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc.

Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal užsiėmimą pastebėta, kad didžioji dauguma ligonių kasų respondentų sudarė dirbantieji ar vykdančios veiklą – 59,3 proc. (atitinkamai 2015 m. – 52,4 proc.). Didžiausia tokių asmenų dalis – Kauno TLK (63,6 proc.). Pensininkai ar socialiai remtini asmenys sudarė 22 proc. (didžiausia dalis – Klaipėdos TLK (27,6 proc.)), besimokantys – 10,1 proc. (didžiausia dalis – Kauno TLK (13,1 proc.)) ir bedarbiai – 8,5 proc. (didžiausia dalis – Šiaulių TLK (12,9 proc.)). Bendras respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą pateiktas 4 pav.



4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą, proc.

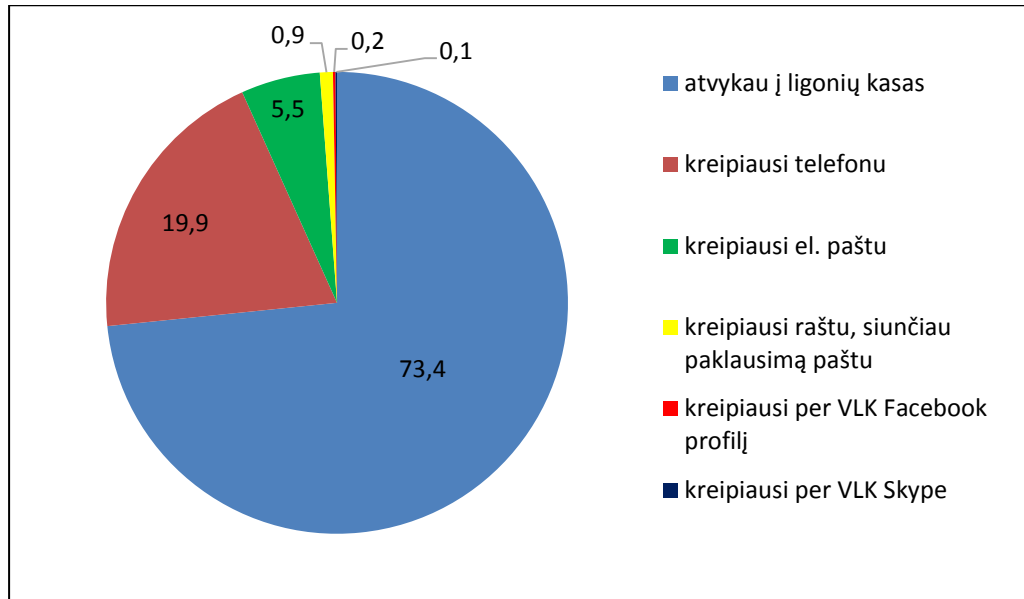
Vertinant, kaip dažnai buvo kreipiamasi į ligonių kasas, pastebėta, kad dažniausiai per pastaruosius 12 mėn. į ligonių kasas asmenys kreipėsi tik vieną kartą (73,7 proc.), mažiau (2-4 kartus) kreipėsi 24 proc. respondentų, daugiau kaip penkis kartus kreipėsi 2,3 proc. respondentų. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal apsilankymų ligonių kasose dažnumą pateiktas 5 pav.



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

Analizuojant apsilankymų ligonių kasose pagal gyventojų aptarnavimo vietas dažnumą, nustatyta, kad vieną kartą į ligonių kasas asmenys dažniausiai kreipėsi Panevėžio TLK – 79,2 proc., atitinkamai Šiaulių TLK – 74,9 proc., Kauno TLK – 73,4 proc., Klaipėdos TLK – 72,8 proc. ir Vilniaus TLK – 71,3 proc.

Nustatant, kokias būdais dažniausiai gyventojai kreipiasi į ligonių kasas, pastebėta, kad didžioji dalis besikreipiančių asmeniškai atvyko į ligonių kasų gyventojų aptarnavimo vietas (73,4 proc. respondentų). Tokį kreipimosi būdą atskirose TLK pasirinko didžioji dauguma lankytojų: Panevėžio TLK – 85,4 proc., Šiaulių TLK – 74,6 proc., Klaipėdos TLK – 72,1 proc., Vilniaus TLK – 71,2 proc. ir Kauno TLK – 70,4 proc. lankytojų. Telefonu į TLK dažniausiai kreipėsi Klaipėdos TLK veiklos zonos gyventojai – 24,9 proc., Vilniaus TLK ir Kauno TLK – 21,2 proc. Šiaulių TLK – 18 proc. ir Panevėžio TLK – 11 proc. Bendras respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 6 pav.

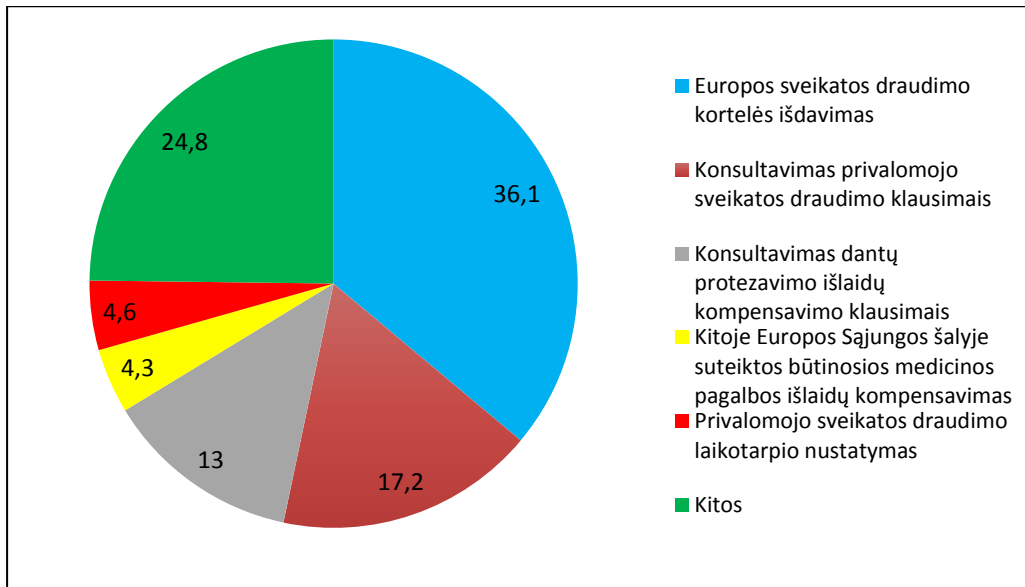


6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, proc.

Pastebėta, kad didžioji dalis besikreipiančių į VLK skambino telefonu 34,1 proc., 25,6 proc. kreipėsi el. paštu, 7,3 proc. – raštu, 5,5 proc. – atvyko į VLK, 1,2 proc. kreipėsi per VLK Facebook profilį.

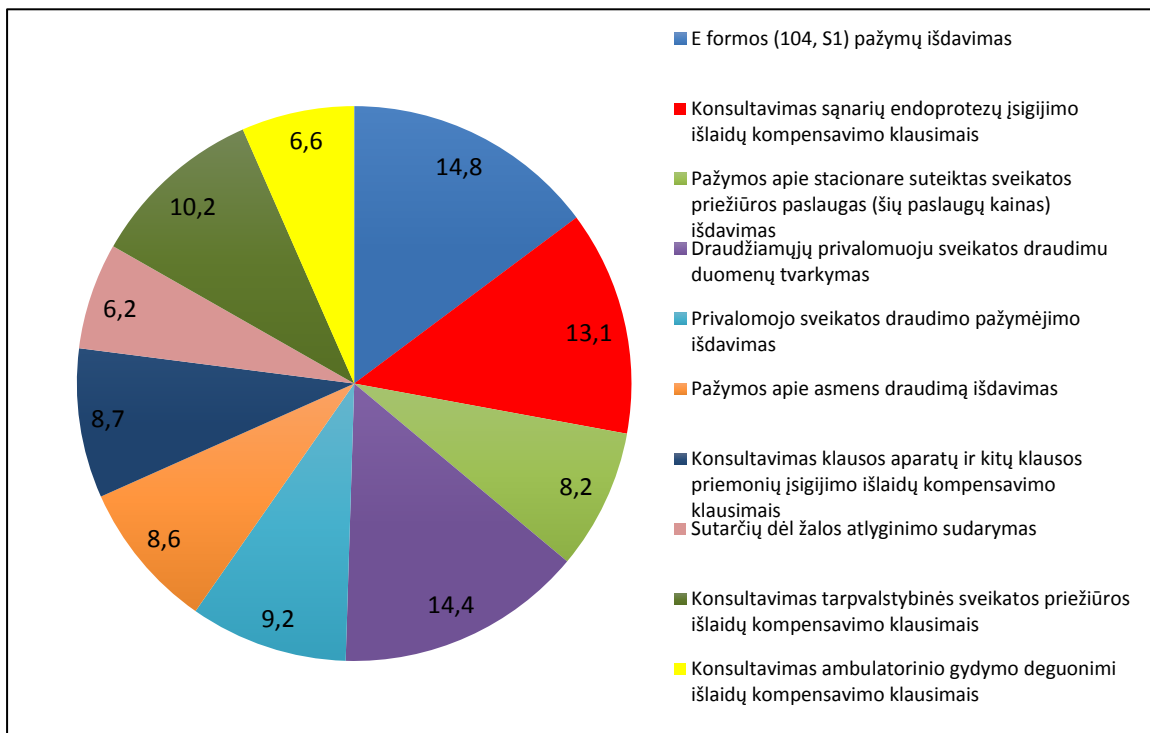
Analizuojant atsakymus į klausimą, kokia ligonių kasų paslauga ar paslaugos gautos, paaiškėjo, kad 2016 m., kaip ir 2015 m., dažniausiai gyventojai į ligonių kasų gyventojų aptarnavimo vietas kreipėsi dėl Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo – 36,1 proc. (2015 m. – 50 proc.) visų respondentų. Dėl privalomojo sveikatos draudimo klausimų kreipėsi 17,2 proc., dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 13 proc. Mažiau asmenų naudojami šiomis ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis: Privalomojo sveikatos draudimo laikotarpio nustatymas – 4,6 proc., Kitoje Europos Sąjungos šalyje suteiktos būtinosios medicinos pagalbos išlaidų kompensavimas – 4,3 proc. Dėl kitų ligonių kasose teikiamų paslaugų kreipėsi vos 1-4 proc. visų apklausoje dalyvavusių respondentų.

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



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

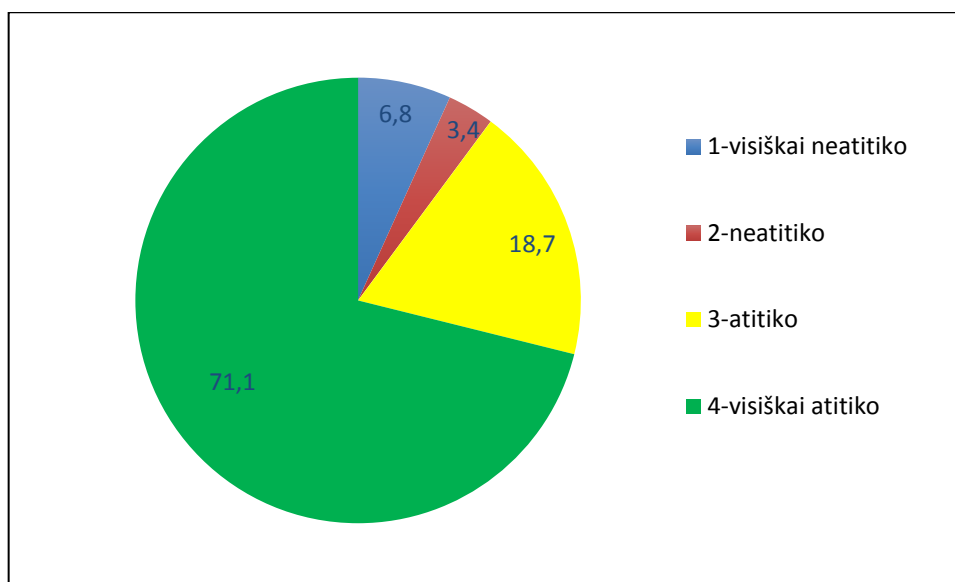
Analizuojant mažiau populiarias ligonių kasų teikiamas administracines paslaugas, dėl kurių kreipėsi 24,8 proc. visų apklausoje dalyvavusių respondentų (2434 gyventojai), pastebėta, kad 2016 m., kaip ir 2015 m., mažiausiai respondentai kreipėsi dėl Sutarčių dėl žalos atlyginimo sudarymo ir Ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimo klausimų. Dėl šių paslaugų tyrimo laikotarpiu atvyko atitinkamai 151 ir 160 gyventojų. Pažymas apie stacionare suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas (šių paslaugų kainas) užsakė 199 gyventojai, tai yra 8,2 proc. visų rečiausiai naudojamas paslaugas pasirinkusių respondentų. Respondentų pasiskirstymas pagal ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų rečiausią naudojimą pateiktas 8 pav.



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal ligonių kasų teikiamų paslaugų rečiausią naudojimą, proc.

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimą, kaip suteiktos ligonių kasų administracinės paslaugos atitinka respondentų poreikius, nustatyta, kad 71,1 proc. (2015 m. – 76 proc.) respondentų pažymėjo, kad suteiktos paslaugos visiškai atitiko jų poreikius, 18,7 proc. (2015 m. – 21 proc.) atsakė, kad atitiko, bet 3,4 proc. ir 6,8 proc. buvo nepatenkinti (paslaugos neatitiko ir visiškai neatitiko respondentų poreikių).

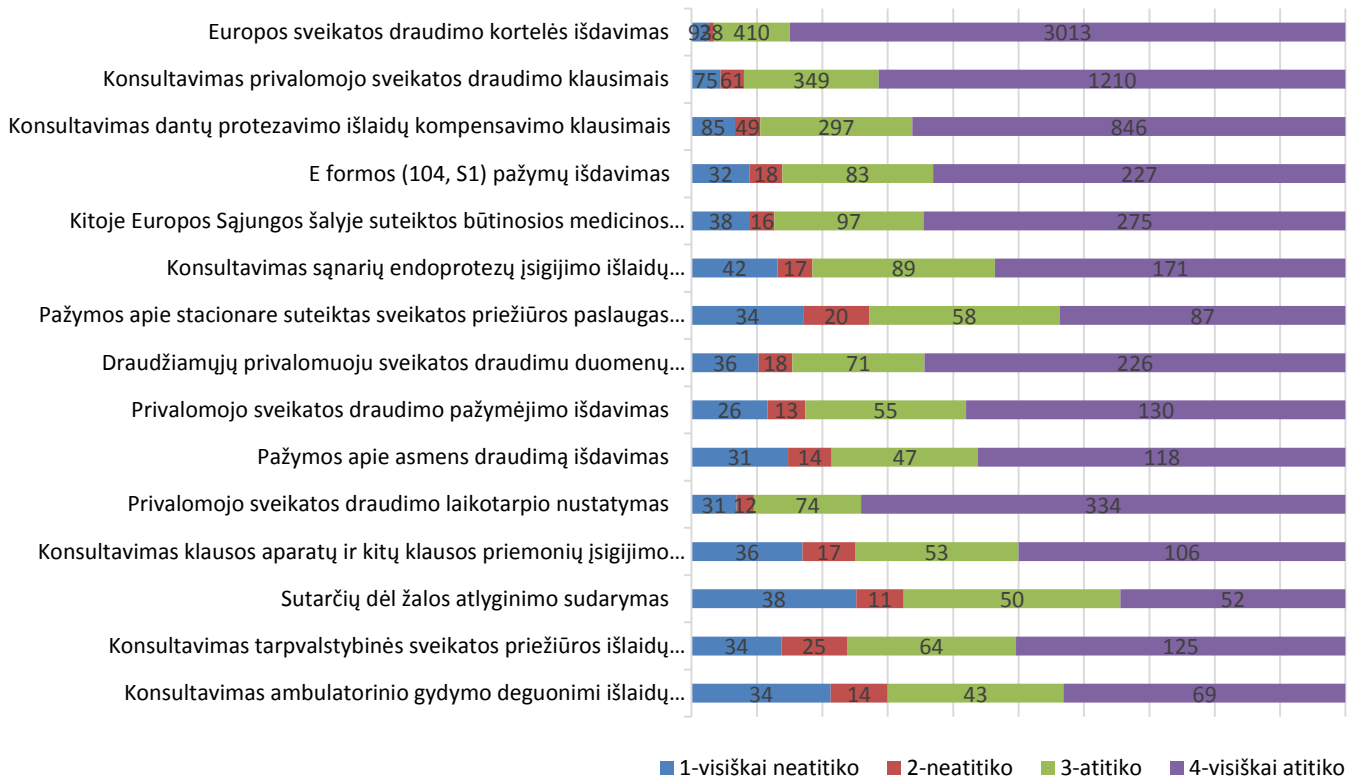
Respondentų procentinis pasiskirstymas vertinant, kaip suteiktos paslaugos atitiko jų poreikius, pateiktas 9 pav.



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

Atitinkančių vartotojų poreikius ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų dalis, palyginti su bendru teikiamų administracinių paslaugų skaičiumi pagal TLK: Klaipėdos TLK – 95 proc., atitinkamai Panevėžio TLK – 93 proc., Vilniaus TLK – 89,9 proc., Kauno TLK – 88,6 proc. ir Šiaulių TLK – 86,4 proc.

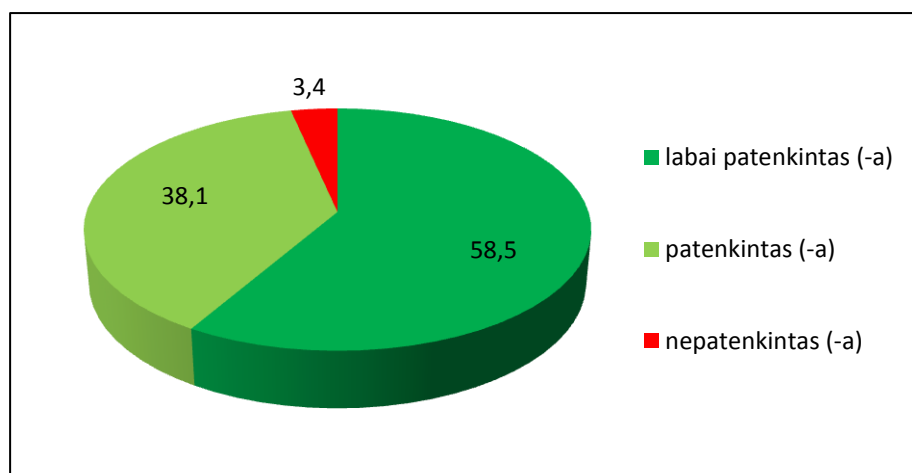
Vertinant suteiktas paslaugas 4 balų skalėje, respondentų atsakymai svyruoja nuo 2,8 balo (vertinant Sutarčių dėl žalos atlyginimo sudarymo paslaugą) iki 3,8 balo (vertinant ESDK išdavimą). Paslaugos Konsultavimas privalomojo sveikatos draudimo klausimais ir Privalomojo sveikatos draudimo laikotarpio nustatymas įvertintos 3,6 balo, Konsultavimas dantų protezavimo išlaidų kompensavimo klausimais – 3,5 balo, E formos (104, S1) pažymų išdavimas ir Kitoje Europos Sąjungos šalyje suteiktos būtinosios medicinos pagalbos išlaidų kompensavimas – 3,4 balo, Privalomojo sveikatos draudimo pažymėjimo išdavimas – 3,3 balo. Kitų suteiktų paslaugų vertinimas svyruoja nuo 3,1 iki 3,2 balo. 10 paveiksle matyti, kad ligonių kasų suteiktos paslaugos atitiko (vertino 3 balais) ir visiškai atitiko (vertino 4 balais) didžiosios dalies respondentų poreikius.



10 pav. Suteiktų paslaugų ir gyventojų poreikių atitikimo skaitinis vertinimas

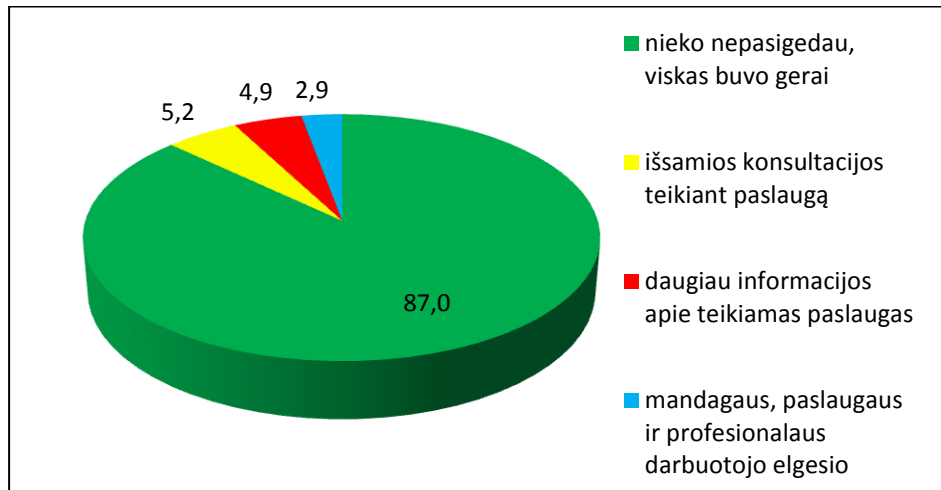
Analizuojant Apklausos klausimą, kaip respondentai buvo patenkinti ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis, nustatyta, kad labai patenkinti ir patenkinti buvo 96,6 proc. visų respondentų, atitinkamai pagal TLK: Panevėžio TLK – 97,9 proc., Klaipėdos TLK – 97,4 proc., Vilniaus TLK – 97,1 proc., Šiaulių TLK – 95,8 proc. ir Kauno TLK – 95,5 proc. Nepatenkintų ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis respondentų, lyginant su 2015 m. (1,9 proc.), padidėjo iki 3,4 proc. Nepatenkintų respondentų pasiskirstymas pagal TLK: Kauno TLK – 4,5 proc., Šiaulių TLK – 4,2 proc., Vilniaus TLK – 2,9 proc., Klaipėdos TLK – 2,6 proc. ir Panevėžio TLK – 2,1 proc. Bendras respondentų pasitenkinimo ligonių kasų teikiamomis paslaugomis procentinis vertinimas pateiktas 11 pav.

Tačiau, vertinant tik elektroninės apklausos rezultatus nepatenkintų ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis respondentų yra net 13,4 proc.



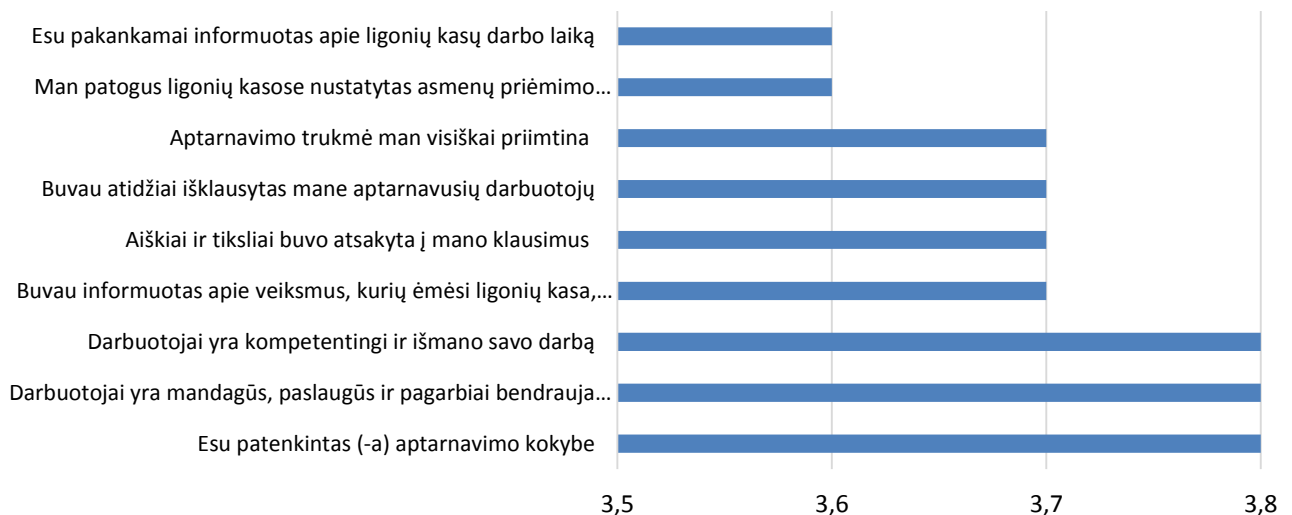
11 pav. Bendras respondentų pasitenkinimas ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, proc.

Apklausoje anketoje buvo pateiktas iš dalies atviras klausimas, kuriame reikėjo pažymėti, ko respondentas labiausiai pasigedo, ir trumpai aprašyti problemą. Analizuojant atsakymus į atvirą klausimą paaiškėjo, kad respondantai norėtų daugiau elektroninių paslaugų, modernesnės elektroninės ESDK išdavimo sistemos (aiškesnės ir paprastesnės ESDK internetinės formos), greitesnio dantų protezavimo išlaidų kompensavimo, aiškesnės informacijos viešumoje, nereikalaujančios specialisto paaiškinimo. 87 proc. respondentų (12 pav.) nieko nepasigedo, jiems viskas buvo gerai (2015 m. atitinkamai 95 proc.). Didžiausia ši procentinė dalis Panevėžio TLK – 93,5 proc., atitinkamai Klaipėdos TLK – 90,4 proc., Vilniaus TLK – 89,4 proc., Šiaulių TLK – 86 proc. ir Kauno TLK – 77,6 proc.



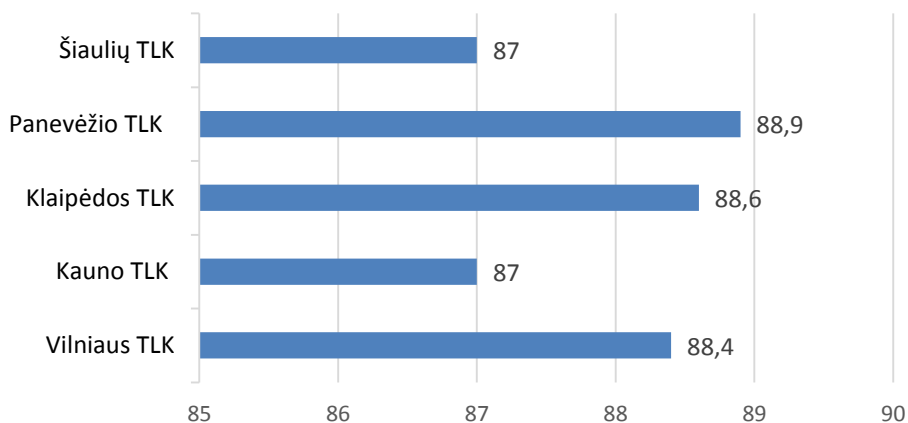
12 pav. Vertinimas atsakymų į klausimą, ko labiausiai pasigedo respondantai, proc.

Vertinant gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumą ir kokybę pagal pateiktus kriterijus 4 balų skalėje, atsakymai svyruoja nuo 3,6 iki 3,8 balo (13 pav.). Didžiausia respondentų dalis buvo patenkinta aptarnavimo kokybe ir sutiko, kad darbuotojai yra mandagūs, paslaugūs ir pagarbiai bendrauja su klientais, yra kompetentingi ir išmano savo darbą, kad klientai buvo atidžiai išklaustyti, jiems aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus. 90,6 proc. respondentų visiškai nesutiko ir nesutiko su teiginiu, kad „teko ilgai laukti priėmimo“.



13 pav. Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumo ir kokybės skaitinis vertinimas

Analizuojant, kaip respondentai įvertino gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumą ir kokybę, nustatyta, kad 88 proc. visų respondentų buvo patenkinti aptarnavimo kokybe. Atitinkamai Panevėžio TLK tokių buvo 88,9 proc., Klaipėdos TLK – 88,6 proc., Vilniaus TLK – 88,4 proc., Kauno TLK ir Šiaulių TLK – 87 proc. visų respondentų. Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose kokybės vertinimo procentinis pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 14 pav.



14 pav. Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose kokybės vertinimo pasiskirstymas pagal TLK, proc.

Nustatant atvejus, ar per pastaruosius 12 mėn. klientai atsilygino ligonių kasų darbuotojams už suteiktas administracines paslaugas, paaiškėjo, kad 93,7 proc. respondentų niekada nėra atsilyginę už suteiktas paslaugas (2015 m. atitinkamai 99,9 proc.), 5,5 proc. respondentų nesilankė ligonių kasose, t.y. kreipėsi elektroniniais ryšiais. 0,5 proc. (29 respondentai) Apklausoje anketoje nurodė, kad ligonių kasų darbuotojams atsilygino pinigais, o 0,3 proc. (16 respondentų) – įteikė simbolines dovanas. Kadangi Apklausa yra anoniminė, neįmanoma atlikti detalių tyrimų ir nustatyti, ar tikrai ligonių kasų darbuotojams už suteiktas paslaugas buvo atsilyginta pinigais, ar kokio dydžio simbolinė dovana buvo įteikta, kam ir už ką.

APKLAUSOS IŠVADOS

1. Tyrimas vyko 2016 m. lapkričio 21 d. – gruodžio 16 d., t.y. 20 darbo dienų. Elektroninės Apklausoje VLK tinklapyje atlikimo laikotarpis nuo 2016 m. spalio 25 d. iki gruodžio 31 d. Kadangi darbingo amžiaus asmenys sudarė 64,1 proc. visų respondentų ir 73,7 proc. respondentų į ligonių kasas kreipėsi tik vieną kartą (dažniausiai tik dėl vienos paslaugos), galima daryti išvadą, kad tyrimo laikotarpis, siekiant optimalių ir tikslių rezultatų, galėtų būti ilgesnis.

2. Tyrimo laikotarpiu gyventojų aptarnavimo vietose (Vilniuje, Alytuje, Kaune, Marijampolėje, Klaipėdoje, Tauragėje, Šiauliuose, Telšiuose, Panevėžyje ir Utenoje) apsilankė 16928 gyventojai, o Apklausoje dalyvavo 4069 respondentai, tai sudaro 24 proc. visų apsilankusių. Daugiausia asmenų per Apklausoje laikotarpį aptarnauta Vilniuje, t.y. 3977 lankytojai, mažiausiai Utenoje – 519 lankytojų. Didžiausias procentinis apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius, palyginus su aptarnautų asmenų skaičiumi, buvo Panevėžyje ir Utenoje – 38 proc., mažiausias – Tauragėje ir Šiauliuose, atitinkamai 14 proc. ir 15 proc. Elektroninėje Apklausoje dalyvavo 1457 respondentai.

3. Nepaisant didėjančių komunikacijos galimybių, asmeninis kreipimasis (atvykimas asmeniškai) į ligonių kasų gyventojų aptarnavimo vietas dėl įvairių paslaugų yra pats populiariausias būdas komunikuoti su ligonių kasomis – šį būdą nurodė 73,4 proc. respondentų.

4. Tyrimo metu paaiškėjo, kad 2016 m., kaip ir 2015 m., dažniausiai gyventojai į ligonių kasų gyventojų aptarnavimo vietas kreipėsi dėl Europos sveikatos draudimo kortelės išdavimo – 36,1 proc. (2015 m. – 50 proc.) visų respondentų. Dėl privalomojo sveikatos draudimo klausimų kreipėsi 17,2 proc., dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 13 proc. Mažiau asmenų naudojosi šiomis ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis: Privalomojo sveikatos draudimo laikotarpio nustatymas – 4,6 proc., Kitoje Europos Sąjungos šalyje suteiktos būtinosios medicinos pagalbos išlaidų kompensavimas – 4,3 proc.

5. Analizuojant respondentų atsakymus į klausimą, kaip suteiktos ligonių kasų administracinės paslaugos atitinka respondento poreikius, nustatyta, kad 71,1 proc. respondentų pažymėjo, kad suteiktos paslaugos visiškai atitiko jų poreikius, 18,7 proc. atsakė, kad atitiko, bet 3,4 proc. ir 6,8 proc. buvo nepatenkinti (paslaugos neatitiko ir visiškai neatitiko respondentų poreikius).

Atitinkančių vartotojų poreikius ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų dalis, palyginti su bendru teikiamų administracinių paslaugų skaičiumi pagal TLK: Klaipėdos TLK – 95 proc., atitinkamai Panevėžio TLK – 93 proc., Vilniaus TLK – 89,9 proc., Kauno TLK – 88,6 proc. ir Šiaulių TLK – 86,4 proc.

6. Nustatyta, kad ligonių kasų teikiamomis paslaugomis labai patenkinti ir patenkinti buvo 96,6 proc. visų respondentų. Bendras ligonių kasų teikiamų paslaugų vertinimas yra aukštas visose TLK: Panevėžio TLK – 97,9 proc., Klaipėdos TLK – 97,4 proc., Vilniaus TLK – 97,1 proc., Šiaulių TLK – 95,8 proc. ir Kauno TLK – 95,5 proc.

VLK tinklapyje nuo 2016 m. spalio 25 d. iki 2016 m. gruodžio 31 d. buvo įjungtos elektroninės apklausos galimybės. Per šį laikotarpį gautos 1457 anketos, iš kurių 196 asmenys, t.y. 13,5 proc. nepatenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis. Dėl šios priežasties galima daryti prielaidą, kad teritorinių ligonių kasų apklausos darbo grupės nariai, prieš pateikdami užpildytas anketas vertinimui, atliko šių anketų rūšiavimą ir, kad popierinės anketos su neigiamais apklausos rezultatais tiesiog nepateko į VLK analizei ir apdorojimui. Todėl tikslesniems apklausos rezultatams rekomenduotina visą apklausos procesą perkelti į elektroninę erdvę.

7. Apklausos anketoje buvo iš dalies atviras klausimas, kuriame reikėjo pažymėti, ko respondentas labiausiai pasigedo, ir trumpai aprašyti problemą. Analizuojant atsakymus į atvirą klausimą paaiškėjo, kad respondentai norėtų daugiau elektroninių paslaugų, modernesnės elektroninės ESDK išdavimo sistemos (aiškesnės ir paprastesnės ESDK internetinės formos), greitesnio dantų protezavimo išlaidų kompensavimo, aiškesnės informacijos viešumoje, nereikalaujančios specialisto paaiškinimo. 87 proc. respondentų nieko nepasigedo, jiems viskas buvo gerai. Didžiausia ši procentinė dalis Panevėžio TLK – 93,5 proc., atitinkamai Klaipėdos TLK – 90,4 proc., Vilniaus TLK – 89,4 proc., Šiaulių TLK – 86 proc. ir Kauno TLK – 77,6 proc.

8. Analizuojant, kaip respondentai įvertino gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumą ir kokybę, nustatyta, kad 88 proc. visų respondentų buvo patenkinti aptarnavimo kokybe. Atitinkamai Panevėžio TLK tokių buvo 88,9 proc., Klaipėdos TLK – 88,6 proc., Vilniaus TLK – 88,4 proc., Kauno TLK ir Šiaulių TLK – 87 proc. visų respondentų.

9. 2016 metais lankydamiesi ligonių kasose 93,7 proc. respondentų nėra atsilyginę darbuotojams už suteiktas paslaugas, 5,5 proc. respondentų nurodė, kad nesilankė ligonių kasose, t.y. kreipėsi elektroniniais ryšiais.

Apibendrinant atliktą analizę bei remiantis Apklauso analizės rezultatais galima teigti, kad:

- ligonių kasų teikiamomis paslaugomis patenkinti 96,6 proc. visų apklaustų vartotojų;
- ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų atitiktis vartotojų poreikiams – 90 proc.

Informacinių technologijų departamento direktorius,
laikiniai vykdančias direktoriaus funkcijas

Aurimas Baliukevičius

Parengė
Jolanta Povilauskienė