

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

GYVENTOJŲ 2018 M. APKLAUSOS DĖL LIGONIŲ KASŲ TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ VERTINIMO ATASKAITA

2019-03-18 Nr. 7K-221

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 2018 m. balandžio 4 d. įsakymu Nr. V-380 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų 2018-ųjų metų veiklos plano patvirtinimo“ 4.3 papunktį, organizavo ir koordinavo VLK ir teritorinėse ligonių kasose (toliau – TLK, VLK ir TLK kartu – ligonių kasos) aptarnaujamų gyventojų 2018 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 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 2018 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. 1K-231 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.

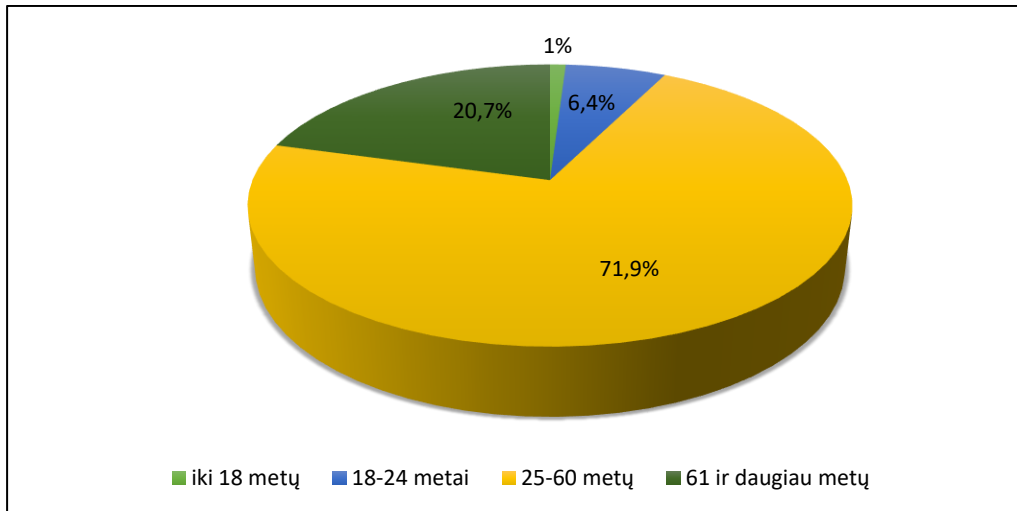
Klausimu Nr. 7 norima sužinoti, ar per pastaruosius 12 mėn. respondentas ligonių kasų darbuotojams atsilygino už suteiktas paslaugas.

Klausimai Nr. 8, 9 ir 10 yra demografinio pobūdžio, jais nustatoma respondento lytis, amžius ir užsiėmimas.

Tyrimo laikotarpis. Apklausa buvo vykdoma 2018 m. rugsėjo 3 d. – 2018 m. gruodžio 28 d. (117 kalendorinių dienų).

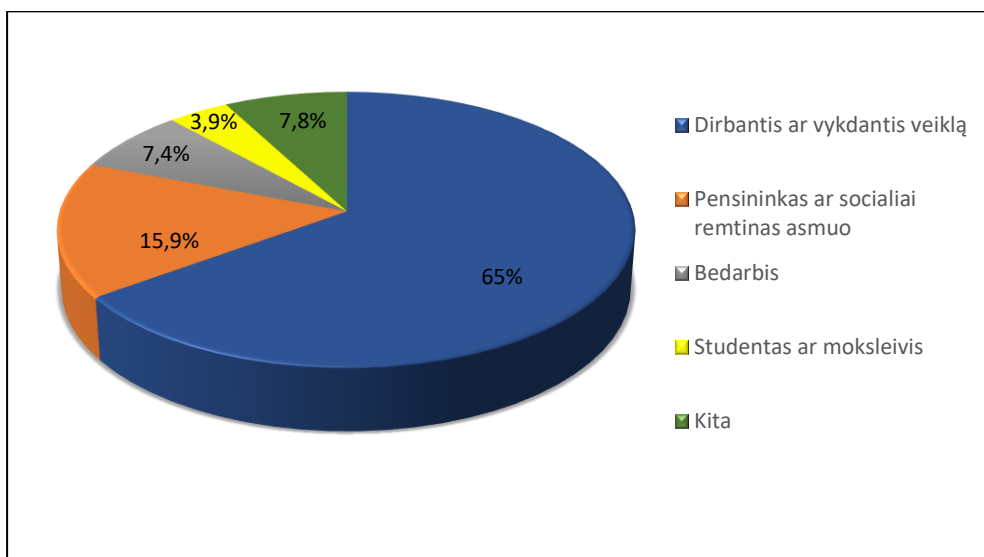
APKLAUSOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

Apklausoje dalyvavo 2953 respondentai, kurių 78 proc. buvo moterys (2292 respondentai), o 22 proc. vyrai (661 respondentas). Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal amžių, nustatyta, kad 2018 m., kaip ir 2017 bei 2016 m., daugiau nei du trečdaliai anketą pildžiusių respondentų nurodė esantys nuo 25 iki 60 metų amžiaus (71,9 proc.). Respondentai iki 18 metų amžiaus sudarė mažiausią apklausoje dalyvavusių asmenų dalį (1 proc.). Vyresni nei 60 metų respondentai sudarė 20,7 proc., o asmenų grupė nuo 18 iki 24 metų amžiaus sudarė 6,4 proc. visų Apklausos dalyvių. Bendras respondentų pasiskirstymas pagal amžių pateiktas 1 pav.



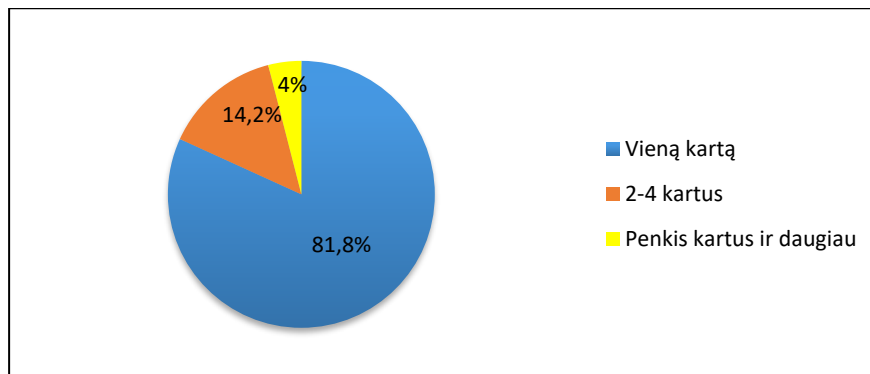
1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad daugiau nei pusę Apklausoje dalyvavusių respondentų sudarė dirbantieji ar vykdomieji veiklą – 65 proc. (atitinkamai 2017 m. – 66,5 proc., 2016 m. – 59,3 proc.). Pensininkai ar socialiai remtini asmenys sudarė 15,9 proc., kitą užsiėmimą nurodę respondentai sudarė 7,8 proc., bedarbiai – 7,4 proc., o studentai ar moksleiviai – 3,9 proc. visų apklaustųjų. Bendras respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą pateiktas 2 pav.



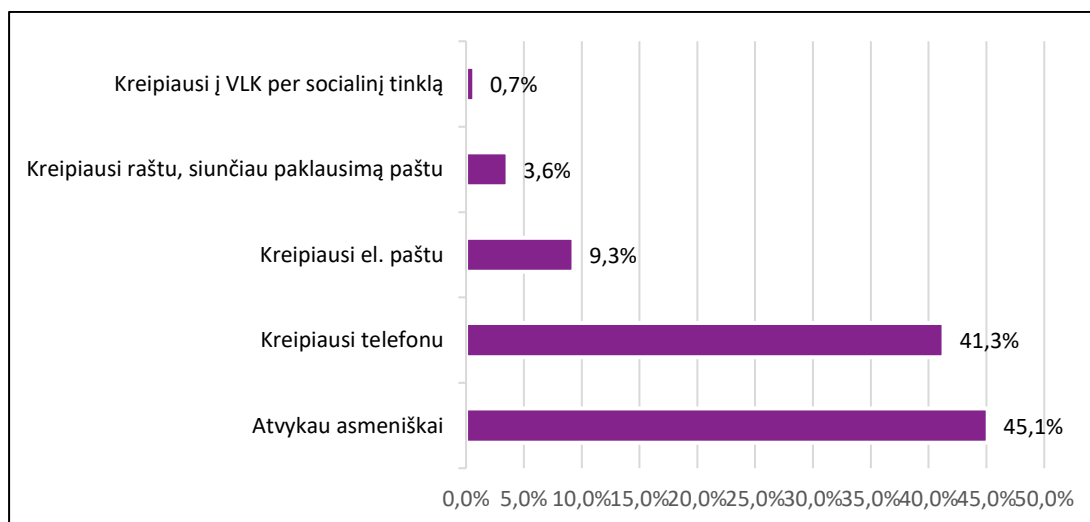
2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą, proc.

Analizuojant apsilankymų ligonių kasose dažnumą, paaiškėjo, kad dažniausiai per pastaruosius 12 mėnesių į ligonių kasas respondentai kreipėsi tik vieną kartą (81,8 proc.), 2-4 kartus kreipėsi mažiau nei šeštadalis (14,2 proc.), daugiau nei penkis kartus kreipėsi vos 4 proc. respondentų. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal apsilankymų ligonių kasose dažnumą pateiktas 3 pav.



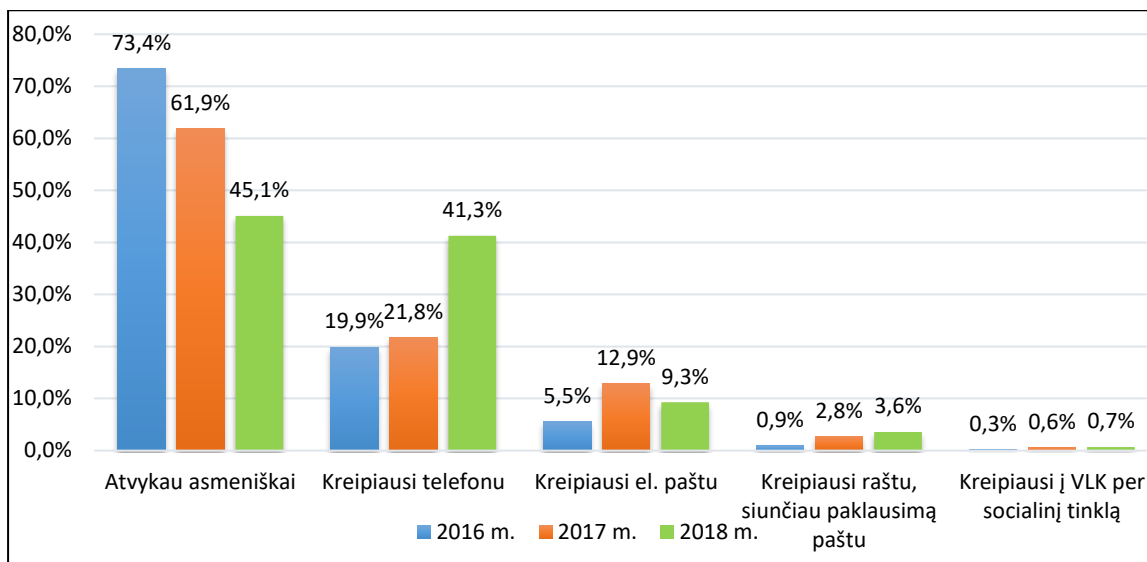
3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal apsilankymų ligonių kasose dažnumą, proc.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad asmeniškai į ligonių kasas atvyko 1332 respondentai, o tai sudarė beveik pusę (45,1 proc.) visų Apklausos dalyvių (atitinkamai 2017 m. – 61,9 proc., 2016 m. – 73,4 proc.). Vertinant kitus kreipimosi būdus paaiškėjo, kad mažiausia dalis respondentų (0,7 proc.) kreipėsi į VLK per socialinį tinklą. Telefonu skambino daugiau nei trečdalis (41,3 proc.), el. paštu kreipėsi 9,3 proc., o 3,6 proc. respondentų kreipėsi raštu, siuntė paklausimą paštu. Bendras respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 4 pav.



4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, proc.

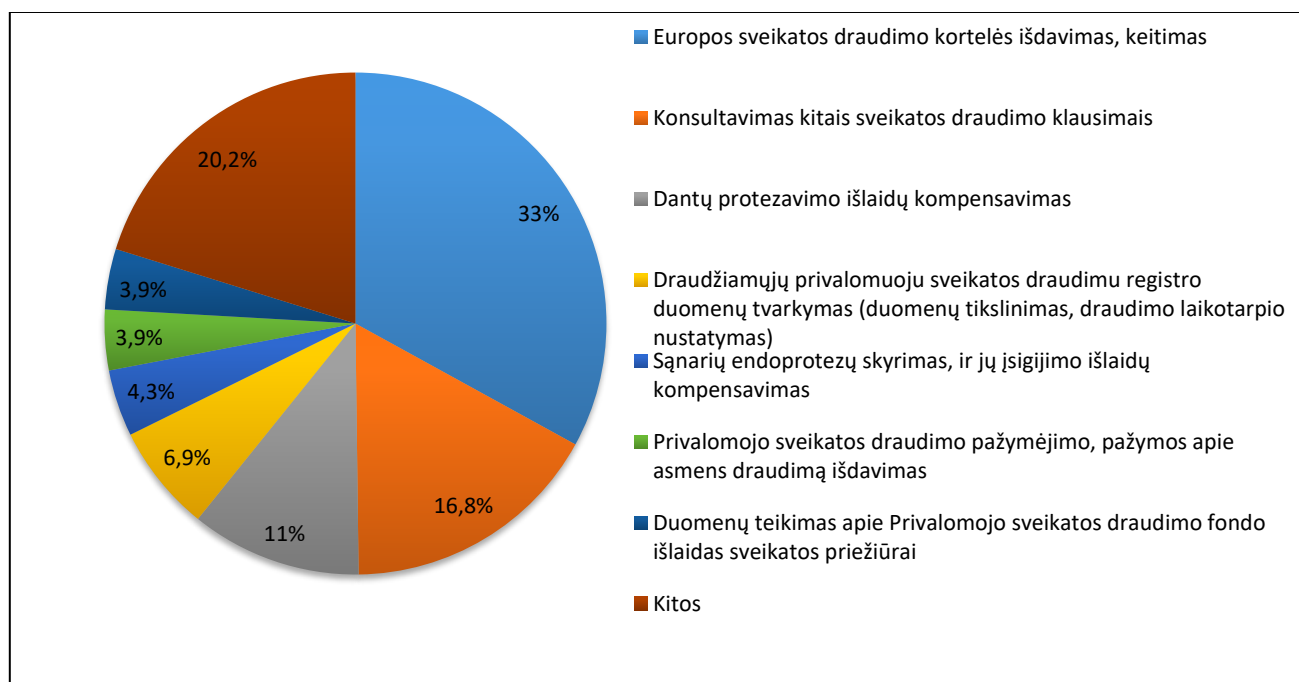
Lyginant trejų metų duomenis, nustatyta, kad nuo 2016 m. asmeniškai atvykusių į ligonių kasas gyventojų skaičius sumažėjo beveik trečdaliu (28,3 proc.), tuo tarpu telefonu skambinusių respondentų skaičius nuo 2016 m. išaugo beveik ketvirtadaliu (21,4 proc.). Raštu (paštu) bei per socialinį tinklą besikreipusių respondentų skaičius nuo 2016 m. padidėjo atitinkamai 2,7 proc. ir 0,4 proc. Lyginant su 2017 m., elektroniniu paštu į ligonių kasas kreipėsi 3,6 proc. mažiau asmenų nei 2018 m. Respondentų pasiskirstymo pagal kreipimosi būdą 2016 m., 2017 m. ir 2018 m. palyginimas pateiktas 5 pav.



5 pav. Respondentų pasiskirstymo pagal kreipimosi būdą 2016-2018 m. palyginimas, proc.

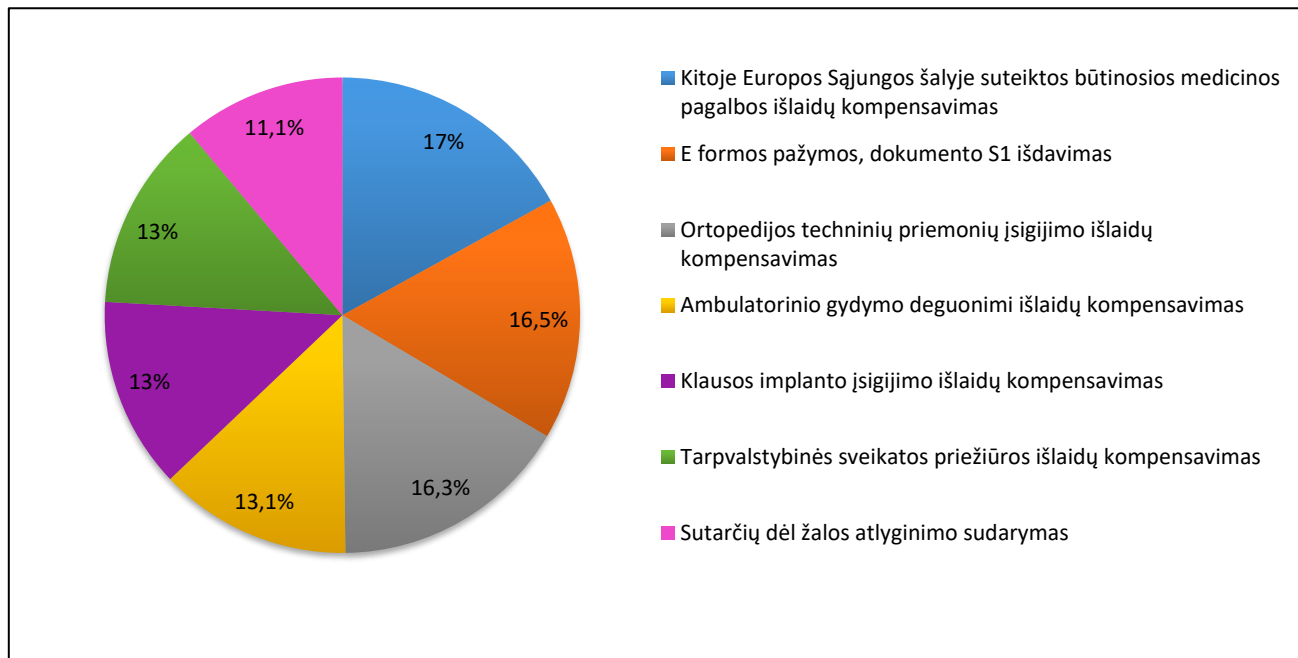
Analizuojant respondentų atsakymus į klausimą, kokią ligonių kasų paslaugą (-as) jie gavo, paaiškėjo, kad 2018 m. dažniausiai respondentai kreipėsi dėl Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo, keitimo – 33 proc. Dėl Kitų sveikatos draudimo klausimų kreipėsi 16,8 proc., dėl Dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 11 proc. Mažiau asmenų naudojami šiomis ligonių kasų teikiamomis administracinėmis paslaugomis: Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro duomenų tvarkymas (duomenų tikslinimas, draudimo laikotarpio nustatymas) – 6,9 proc., Sąnarių endoprotezų skyrimas ir jų įsigijimo išlaidų kompensavimas – 4,3 proc., Privalomojo sveikatos draudimo pažymėjimo, pažymos apie asmens draudimą išdavimas – 3,9 proc., Duomenų teikimas apie privalomojo sveikatos draudimo fondo išlaidas sveikatos priežiūrai – 3,9 proc.

Respondentų pasiskirstymas pagal ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų naudojimą pateiktas 6 pav.



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

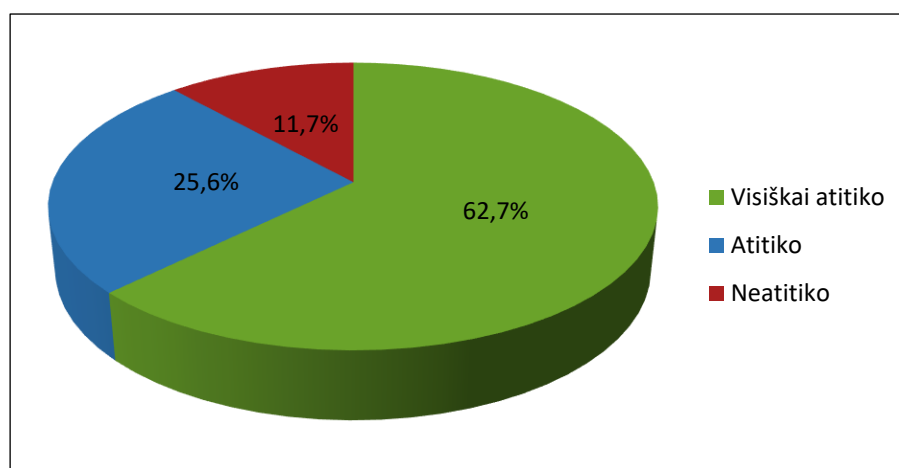
Analizuojant mažiau naudojamą ligonių kasų teikiamas administracines paslaugas, dėl kurių kreipėsi 20,2 proc. visų apklausoje dalyvavusių respondentų, nustatyta, kad 2018 m. rečiausiai respondentai kreipėsi Sutarčių dėl žalos atlyginimo sudarymo (11,1 proc. respondentų), Klausos implanto įsigijimo išlaidų kompensavimo (13 proc. respondentų) ir Tarpvalstybinės sveikatos priežiūros kompensavimo (13 proc. respondentų). Respondentų pasiskirstymas pagal ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų rečiausią naudojimą pateiktas 7 pav.



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal rečiausiai naudojamą administracines paslaugas, proc.

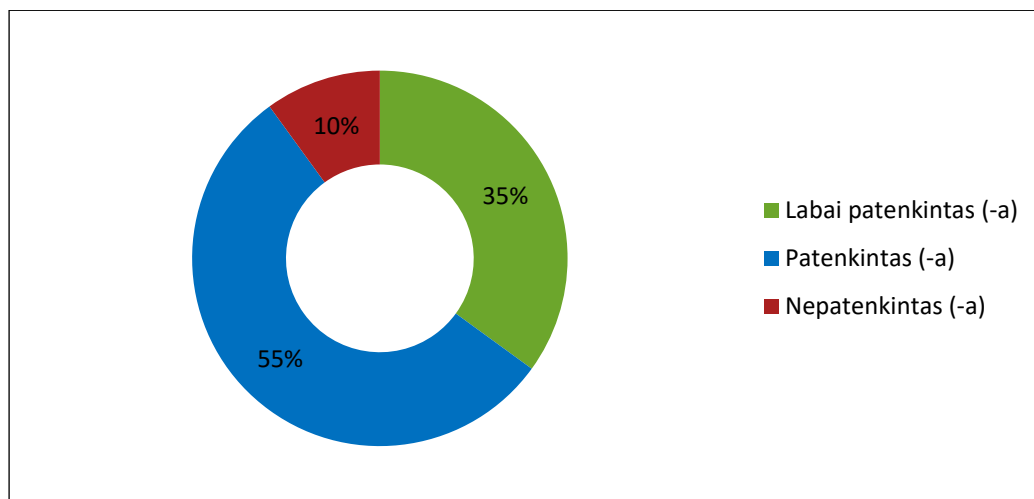
Vertinant ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų atitiktį, daugiau nei du trečdaliai (62,7 proc.) visų Apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad administracinės paslaugos visiškai atitiko jų poreikius, ir tik 11,7 proc. nurodė, kad administracinės paslaugos jų poreikių neatitiko.

Respondentų procentinis pasiskirstymas vertinant, kaip suteiktos administracinės paslaugos atitiko jų poreikius, pateiktas 8 pav.



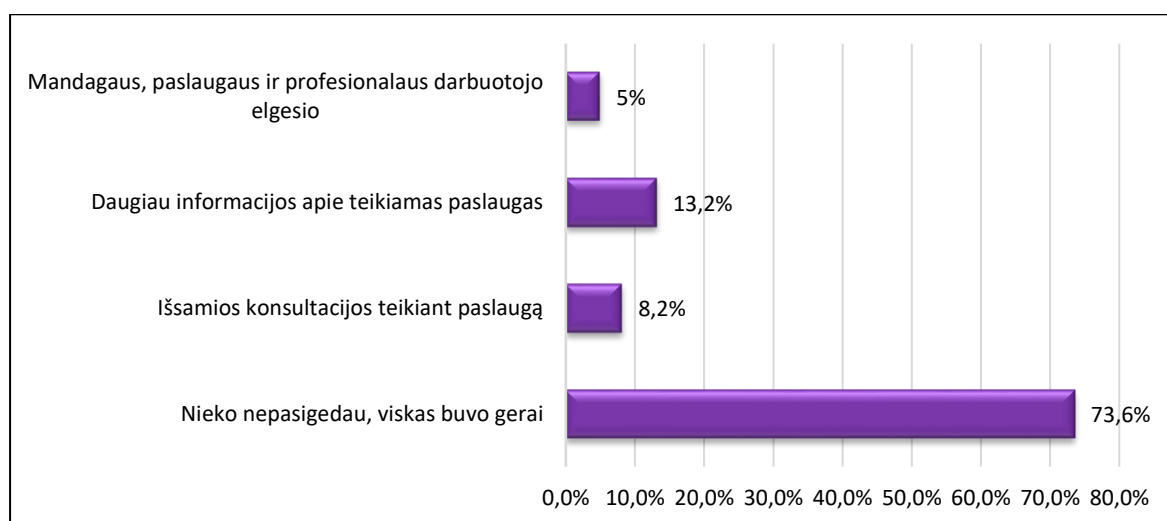
8 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant, kaip suteiktos administracinės paslaugos atitiko jų poreikius, proc.

Apklausoje rezultatai leidžia teigti, kad didesnę dalis Apklausoje dalyvavusių respondentų (90 proc.) yra patenkinti ligonių kasų teikiamomis paslaugomis, tuo tarpu nepatenkintų ligonių kasų teikiamomis paslaugomis respondentų dalį sudaro 10 proc. visų Apklausoje dalyvavusių respondentų. Bendras respondentų pasitenkinimo ligonių kasų teikiamomis paslaugomis procentinis vertinimas pateiktas 9 pav.



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

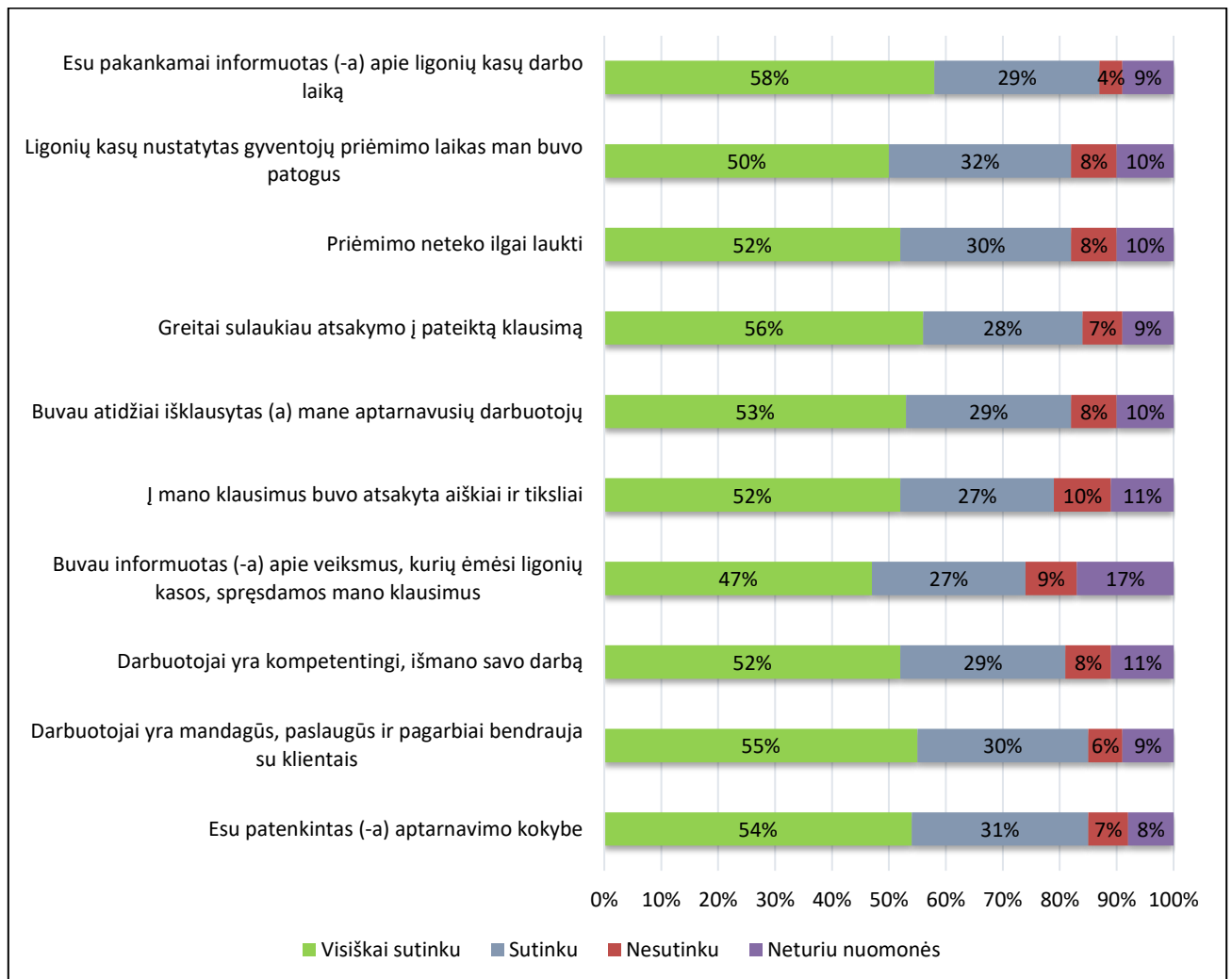
Apklausoje anketoje buvo pateiktas iš dalies atviras klausimas, kuriame respondentų buvo prašoma pareikšti nuomonę dėl VLK aktualių gyventojų aptarnavimo kriterijų ir įrašyti, ko jie labiausiai pasigedo šioje srityje. Analizuojant respondentų atsakymus paaiškėjo, kad gyventojai pageidauja daugiau elektroninių paslaugų, patogesnių ligonių kasų interneto svetainių (paprastesnės informacijos paieškos), aiškesnių konsultacijų telefonu, greitesnio klientų srauto reguliavimo. Didesnę dalis respondentų (73,6 proc.) nieko nepasigedo, jiems viskas buvo gerai, bet 13,2 proc. respondentų nurodė, kad pageidautų daugiau informacijos apie teikiamas paslaugas, 8,2 proc. respondentų pasigedo išsamios konsultacijos teikiant paslaugą, 5 proc. respondentų trūko mandagaus, paslaugaus ir profesionalaus darbuotojo elgesio. Atsakymų į klausimą, ko respondentai labiausiai pasigedo, procentinis vertinimas pateiktas 10 pav.



10 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 proc.), 87 proc. respondentų sutiko su teiginiais, kad buvo pakankamai informuoti apie ligonių kasų darbo laiką, 85 proc. respondentų pažymėjo, kad ligonių kasų darbuotojai yra mandagūs, paslaugūs ir pagarbiai bendrauja su klientais, 84 proc. respondentų nurodė, kad greitai sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą, patogų ligonių kasų nustatytą gyventojų priėmimo laiką įvertino 82 proc. respondentų. Kiek mažiau respondentai buvo linkę sutikti su teiginiais, kad į jų klausimus buvo atsakyta aiškiai ir tiksliai (79 proc.) ir, kad buvo informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi ligonių kasos, sprendamos jų klausimus (74 proc.). Tik 8 proc. respondentų nesutiko su teiginiu, kad „priėmimo neteko ilgai laukti“.

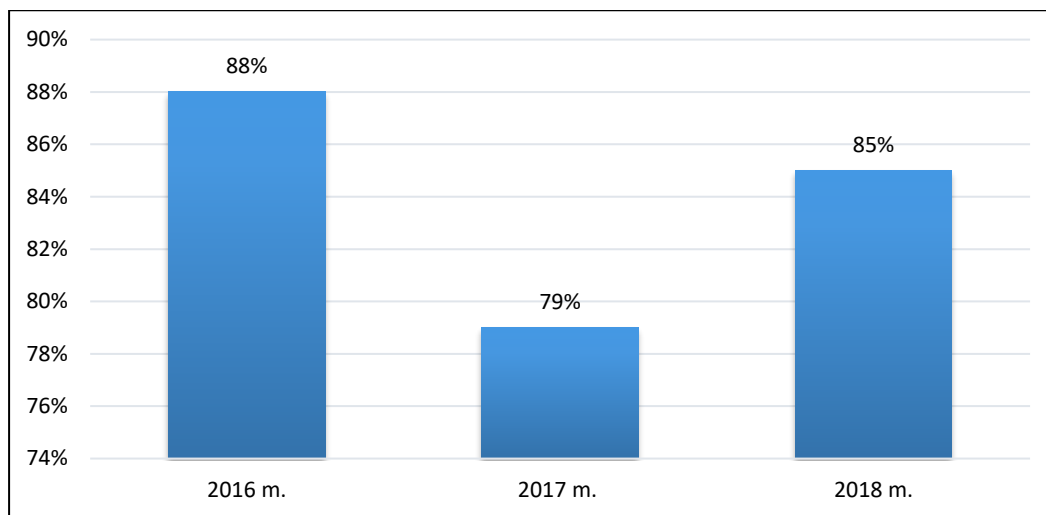
Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumo ir kokybės procentinis vertinimas pateiktas 11 pav.



11 pav. Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumo ir kokybės procentinis vertinimas

Lyginant trejų metų duomenis, matyti, kad 2017 m. 9 proc. sumažėjęs aptarnavimu patenkintų respondentų skaičius, jau 2018 m. išaugo 6 proc.

Gyventojų aptarnavimu ligonių kasose patenkintų respondentų procentinis pasiskirstymas 2016-2018 m. pateiktas 12 pav.



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

Apklausoje anketoje taip pat buvo pateiktas klausimas, susijęs su galimos korupcijos atvejais ligonių kasų Gyventojų aptarnavimo skyriuose – ar gyventojai atsilygino ligonių kasų darbuotojams už suteiktas paslaugas. Analizuojant respondentų atsakymus paaiškėjo, kad didžioji dauguma, t. y. 96,2 proc. respondentų nėra atsilyginę už suteiktas paslaugas, bet **2,3 proc. respondentų (tai yra 68 atvejai) nurodė, kad ligonių kasų darbuotojams atsilygino pinigais, o 1,5 proc. (tai yra 44 atvejai) atsakė, jog įteikė simbolines dovanas.**

APKLAUSOS IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Tyrimas buvo atliekamas 117 kalendorinių dienų, Apklausoje dalyvavo ir atsakymus pateikė 2953 respondentai. Galima daryti išvadą, kad, norint atlikti išsamesnę analizę bei gauti didesnės respondentų aibės duomenis, Apklausoje laikotarpis turėtų būti ilgesnis.

2. Remiantis Apklausoje rezultatais nustatyta, kad nuo 2016 m. iki 2018 m. daugiau nei dvigubai išaugo gyventojų, besikreipiančių telefonu ar per socialinį tinklą skaičius, bei laipsniškai mažėjo asmeniškai atvykstančių į ligonių kasas gyventojų, dėl ko galime daryti išvadą, kad šiuolaikinis administracinių paslaugų naudotojas pasirenka jam patogesnę, dažniausiai nuotolinę paslaugų bei informacijos gavimo būdą, todėl tendencingai mažiau (rečiau) atvyksta į ligonių kasų Gyventojų aptarnavimo padalinius.

3. Vykdamas Apklausoje pastebėta, kad, detalizuojant gyventojų kreipimosi į ligonių kasas būdus, nėra tikslinga kartu su apsilankymo dažniu domėtis ir padaliniu (konkrečia teritorine ligonių kasa), kuriame buvo teikiama konsultacija ar tvarkoma administracinė paslauga, kadangi tai nėra informatyvus, be to, klaidinantis duomenis. Dažnai besikreipiantis į ligonių kasas gyventojas gali kreiptis įvairiais būdais – asmeniškai, į bet kurios teritorinės ligonių kasos padalinį, ir nebūtinai į tą patį, taip pat kreiptis konsultacijos telefonu ar el. paštu, t. y. konsultuojančio padalinio buvimo vietą gyventojui nustatyti ir nurodyti yra labai sudėtinga. Vengiant klaidinančių duomenų rinkimo, būtų tikslinga peržiūrėti ir tikslinti einamųjų metų apklausoje anketos formą, atsisakant perteklinės ir neinformatyvios informacijos rinkimo.

4. Analizuojant Apklauso rezultatus ir vertinant respondentų atsakymus į klausimą, ar suteiktos ligonių kasų administracinės paslaugos atitiko jų poreikius, nustatyta, kad 88,3 proc. respondentų sutinka, kad suteiktos administracinės paslaugos atitiko jų poreikius. Remiantis šiais duomenimis, nustatyta, kad ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų atitiktis vartotojų poreikiams – 88,3 proc.

5. Remiantis Apklauso rezultatais nustatyta, kad daliai respondentų pritrūko informacijos apie teikiamas paslaugas (13,2 proc.), išsamių konsultacijų teikiant paslaugas (8,2 proc.) bei mandagaus, paslaugaus ir profesionalaus darbuotojų elgesio (5 proc.). Apibendrinant respondentų komentarus ir atsakymus į minėtą klausimą, galima teigti, kad didžiausia dalis gyventojų pageidautų daugiau informacijos apie ligonių kasų paslaugas, ką būtų galima gerinti pateikiant daugiau viešos informacijos, taip pat detaliau konsultuojant gyventojus įvairiais konsultavimo būdais.

6. Analizuojant Apklauso rezultatus paaiškėjo, kad Ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimo, Klausos implanto įsigijimo išlaidų kompensavimo, Sutarčių dėl žalos atlyginimo sudarymo bei Tarpvaldybinės sveikatos priežiūros išlaidų kompensavimo administravimo paslaugomis respondentai naudojami mažiausiai. Vertinant tokias tendencijas svarstyta, ar nebūtų tikslinga peržiūrėti administracinių paslaugų aprašymus ir, atitinkamai, tikslinti einamųjų metų apklauso anketą apjungiant tam tikras paslaugas, išskiriant ir papildomai detalizuojant arba skiriant joms mažiau dėmesio.

7. 2018 m. dažniausiai respondentai kreipėsi dėl ESDK išdavimo, keitimo – 33 proc. Dėl Kitų sveikatos draudimo klausimų kreipėsi 16,8 proc., dėl Dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 11 proc. Siekiant gerinti ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų prieinamumą ir atsižvelgiant į Apklauso rezultatus, rekomenduojama atitinkamų paslaugų vadovams peržiūrėti ir įvertinti savo kuruojamas administracines paslaugas bei apsvarstyti galimybes jas labiau automatizuoti perkeliant administracines paslaugas į elektroninę erdvę aukštesniu brandos lygiu.

8. Analizuojant Apklauso rezultatus pastabėti tam tikri trūkumai, susiję su gautų duomenų grupavimu, atitinkamų kriterijų vertinimu kompleksiskai ir pagal teritorines ligonių kasas, dėl ko svarstyta peržiūrėti ir optimizuoti administracinių paslaugų naudotojų apklauso kriterijus bei atitinkamai tikslinti einamųjų metų apklauso anketą.

Apibendrinant atliktą tyrimą ir remiantis Apklauso analizės rezultatais, nustatyta, kad:

- Ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų atitiktis vartotojų poreikiams – 88,3 proc.;
- Gyventojų aptarnavimo ligonių kasose efektyvumą teigiamai įvertino 85 proc. visų respondentų.

Informacinių technologijų departamento direktorius

Aurimas Baliukevičius

Parengė

Ūka Gendrė Sokolinskienė