

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

2017 M. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS BŪDU ATASKAITA

2018-04-04 Nr. 7K-338

Apklausoje teisinis pagrindas – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 44 punktas.

Apklausoje tikslas – atlikti nuomonės apie ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų kokybę tyrimą ir įvertinti respondentų pasitenkinimą šiomis paslaugomis, nustatyti pagrindinius pasitenkinimo ir nepasitenkinimo aptarnavimu veiksnius, išskirti tobulintinas sritis bei numatyti priemones, leisiančias pasiekti aukštesnę asmenų aptarnavimo kokybės lygį.

Apklausoje uždaviniai:

- įvertinti asmenų aptarnavimo kokybės lygį;
- identifikuoti veiksnius, lemiančius asmenų pasitenkinimą arba nepasitenkinimą aptarnavimo kokybe;
- išanalizuoti asmenų, kuriems buvo suteiktos ligonių kasų administracinės paslaugos, lūkesčius, susijusius su aptarnavimo kokybe;
- pateikti išvadas, pasiūlymus dėl tobulintinų sričių ir priemonių, leisiančių pasiekti didesnę asmenų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe.

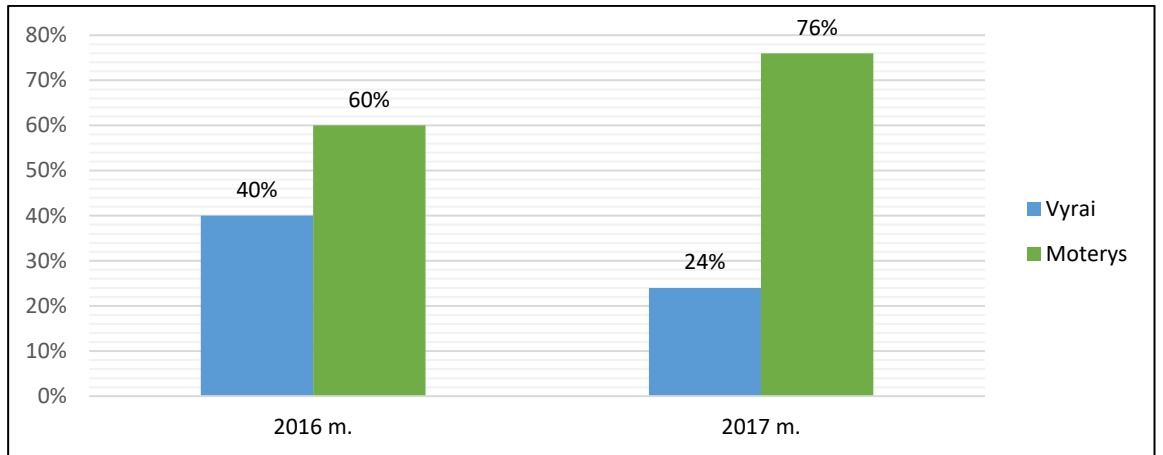
Apklausoje atlikimo eiga. Apklausa buvo atliekama elektroniniu būdu, paskelbus Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausos anketą ligonių kasų tinklalapiuose. Apklausoje atlikimo laikotarpis – 2017 m. rugsėjo 22 d.–2017 m. gruodžio 29 d. (99 kalendorinės dienos).

Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausos anketoje buvo pateikta 12 uždarytų klausimų ir numatyta galimybė pateikti savo vertinimo komentarus bei pasiūlymus.

Duomenų palyginamumas. 2017 m. sudaryta anketa tiek formos, tiek turinio atžvilgiu skyrėsi nuo 2016 m. sudarytos apklausos anketos, todėl 2017 m. apklausos rezultatus tik iš dalies buvo galima lyginti su 2016 m. apklausos rezultatais.

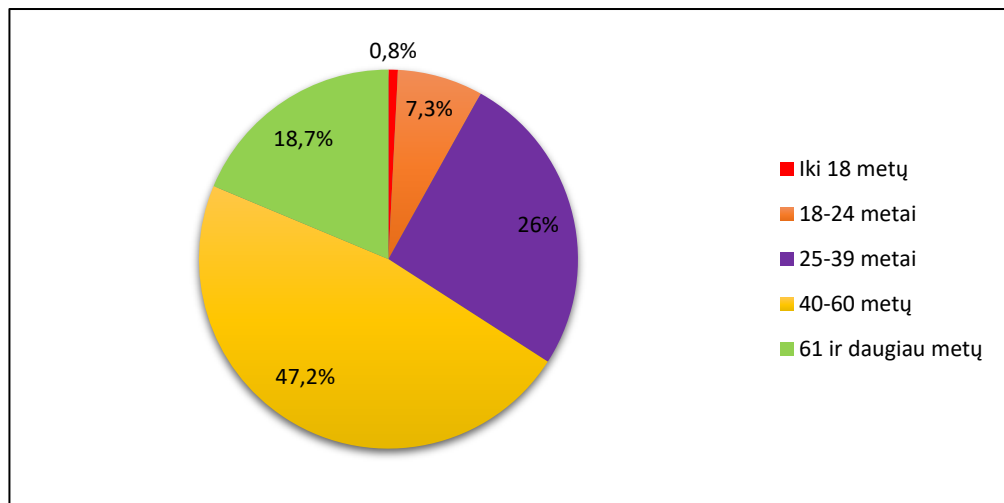
ANONIMINĖS APKLAUSOS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI

Anoniminėje asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausoje dalyvavo 3318 respondentų, iš kurių 76 proc. buvo moterys, o vyrai sudarė 24 proc. visų apklausos dalyvių. Palyginti su 2016 m. respondentų pasiskirstymu pagal lytį, 2017 m. apklausoje dalyvaujančių moterų skaičius padidėjo 16 proc., o vyrų skaičius tokia pačia dalimi sumažėjo (1 pav.).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį 2016 m. ir 2017 m. (proc.).

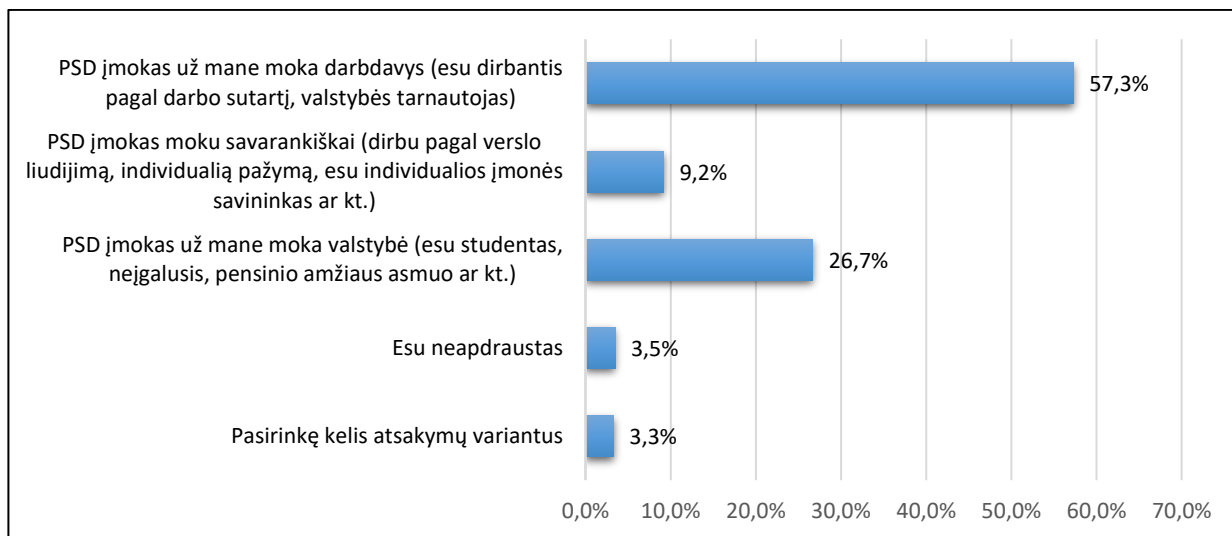
Vertinant respondentų pasiskirstymą pagal amžiaus grupes, buvo nustatyta, kad didžioji dalis – 47,2 proc. – apklausoje dalyvavusių asmenų yra priskirtini 40–60 metų amžiaus grupei. Kaip ir 2016 m., mažiausią apklausoje dalyvavusių dalį sudarė asmenys iki 18 metų – 0,8 proc. (2 pav.).



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes (proc.).

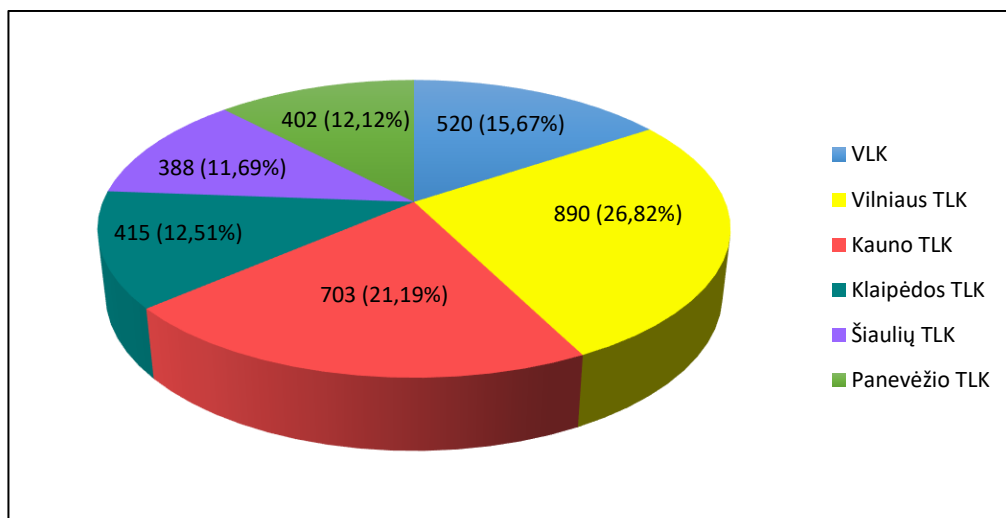
Respondentai, atsakydami į trečiąją anketos klausimą „Ar esate apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu?“, galėjo pasirinkti iš pateiktų atsakymų variantų kelis galimus. Didžiąją respondentų dalį (57,3 proc.) sudarė asmenys, už kuriuos privalomojo sveikatos draudimo (toliau – PSD) įmokas moka darbdavys (dirbantys pagal darbo sutartį, valstybės tarnautojai).

Asmenys, už kuriuos PSD įmokas moka valstybė (studentai, neįgalieji, pensinio amžiaus asmenys ar kt.), sudarė 26,7 proc., savarankiškai PSD įmokas mokantys asmenys (dirbantys pagal verslo liudijimą, individualią pažymą, individualios įmonės savininkai ar kt.) – 9,2 proc., neapdraustieji – 3,5 proc. visų apklaustųjų. Respondentai, pasirinkę kelis atsakymų variantus, sudarė 3,3 proc. (3 pav.).



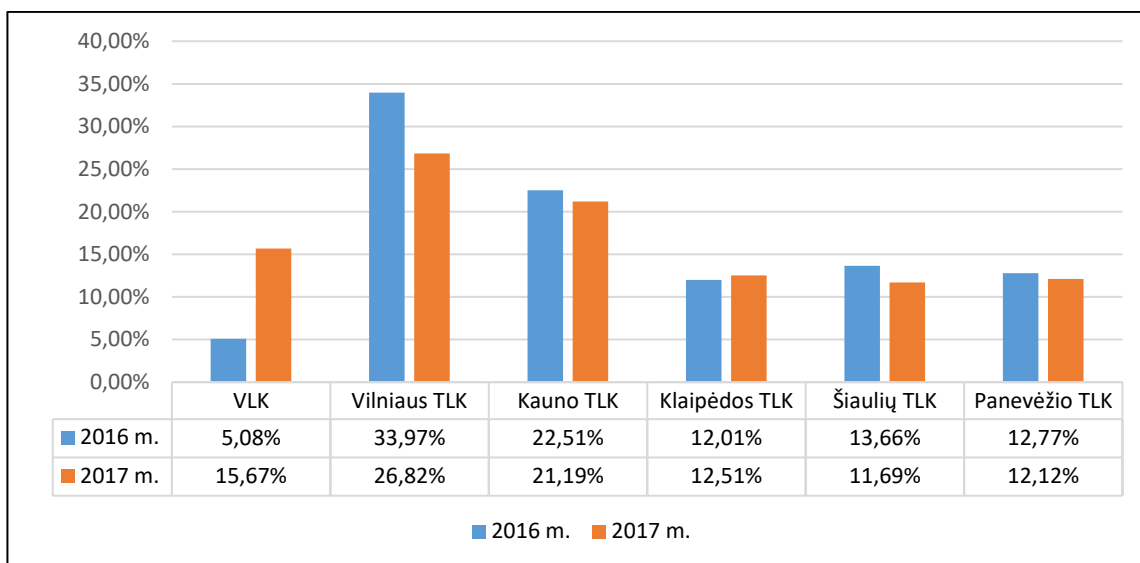
3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal apdraustumą PSD (proc.).

Vertinant apklausos dalyvių pasiskirstymą pagal kreipimosi vietą (atitinkamą ligonių kasą), buvo nustatyta, kad tiek 2016 m., tiek 2017 m. besikreipiančių asmenų pasiskirstymas pagal TLK išliko panašus: daugiausia respondentų kreipėsi į Vilniaus TLK ir Kauno TLK. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 2017 m. net 520 (15,7 proc.) respondentų kreipėsi į VLK (4 pav.).



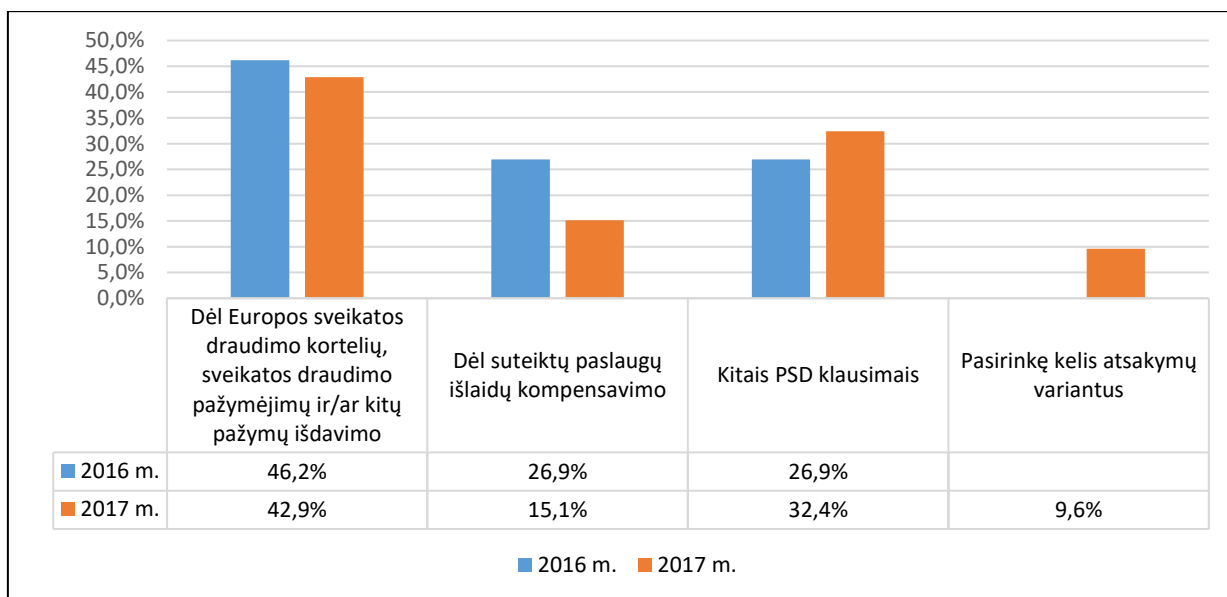
4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi vietą 2017 m. (vnt. ir proc.).

Lyginant 2017 m. ir 2016 m. apklausų duomenis, matyti, kad šis respondentų skaičius padidėjo daugiau nei 10 procentų (5 pav.). Tam įtakos galėjo turėti tai, kad 2017 m. apklausa buvo vykdoma tik elektroniniu būdu (2016 m. apklausa vyko dviem būdais – TLK veiklos zonų gyventojų aptarnavimo vietose ir elektroniniu būdu).



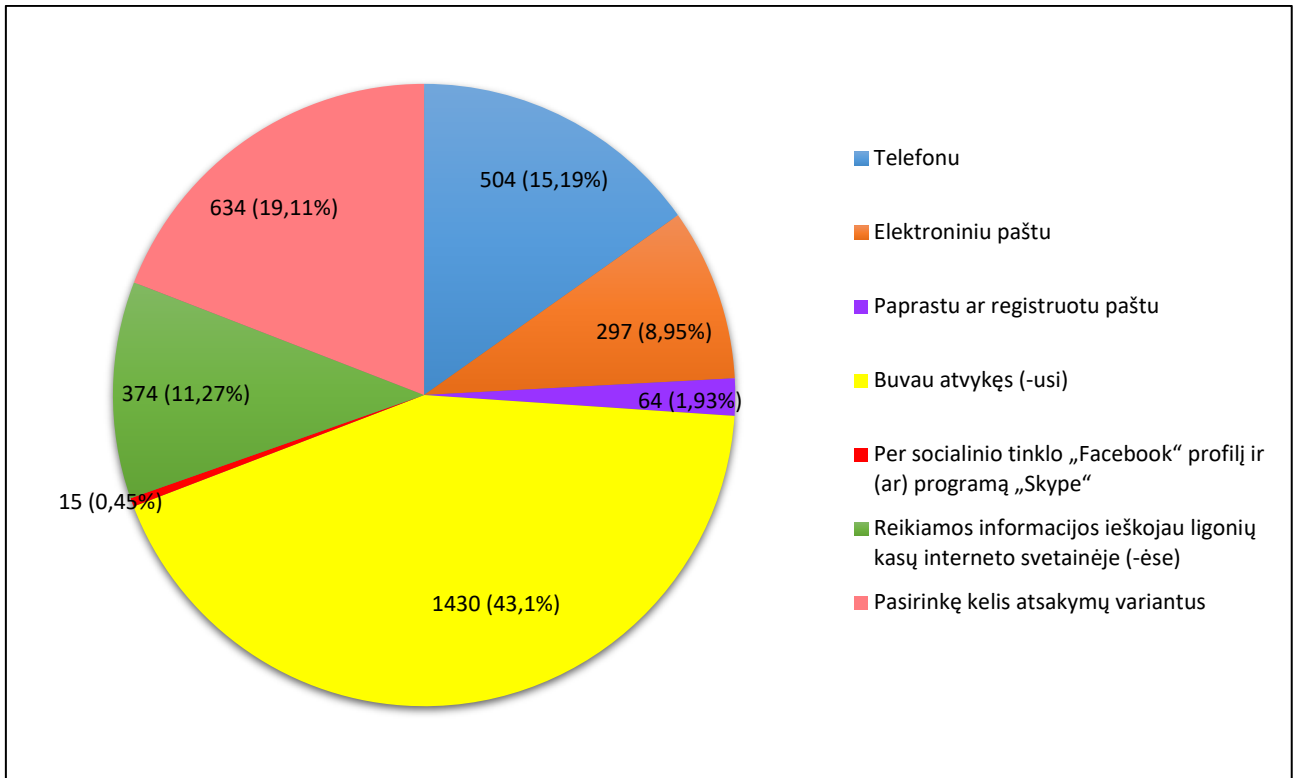
5 pav. Respondentų pasiskirstymo pagal kreipimosi vietą 2016 m. ir 2017 m. palyginimas (proc.).

Analizuojant, kokiais klausimais 2017 m. respondentai kreipėsi į ligonių kasas, paaiškėjo, kad dažniausiai buvo kreipiamasi (kaip ir 2016 m.) dėl Europos sveikatos draudimo kortelių, sveikatos draudimo pažymėjimų ir (ar) kitų pažymų išdavimo – iš viso kreipėsi 1424 respondentai (42,9 proc. visų dalyvavusiųjų apklausoje). 2017 m. dėl suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų išlaidų kompensavimo kreipėsi 500 respondentų (15,1 proc.), kitais PSD klausimais domėjosi 1074 apklaustieji (32,4 proc.). Respondentų, kurie kreipėsi į ligonių kasas keliais klausimais, buvo 320, t. y. 9,6 proc. (6 pav.).



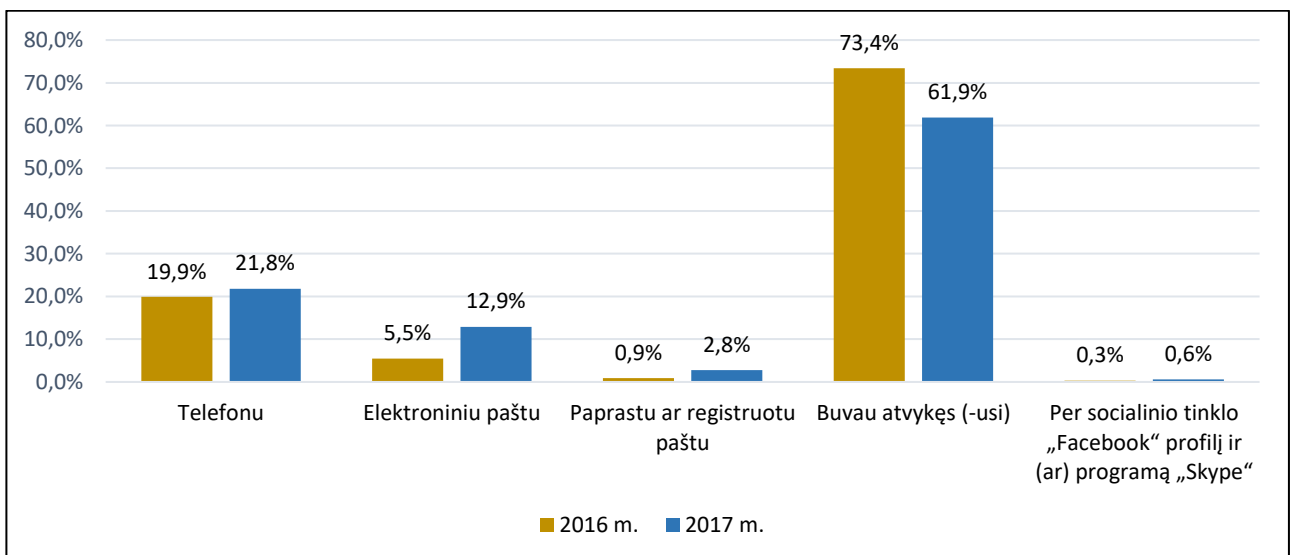
6 pav. Respondentų pasiskirstymo pagal klausimus, dėl kurių buvo kreiptasi į ligonių kasas 2016 m. ir 2017 m., palyginimas, proc.

Analizuojant, kokias būdais 2017 m. gyventojai dažniausiai kreipėsi į ligonių kasas, buvo pastebėta, kad išliko ta pati tendencija kaip ankstesniais metais, t. y. daugiausia respondentų patys atvyko į ligonių kasas, o mažiausią apklaustųjų dalį sudarė asmenys, kurie kreipėsi į ligonių kasas per socialinio tinklo „Facebook“ profilį ir (ar) per programą „Skype“ (7 pav.).



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą 2017 m. (vnt. ir proc.).

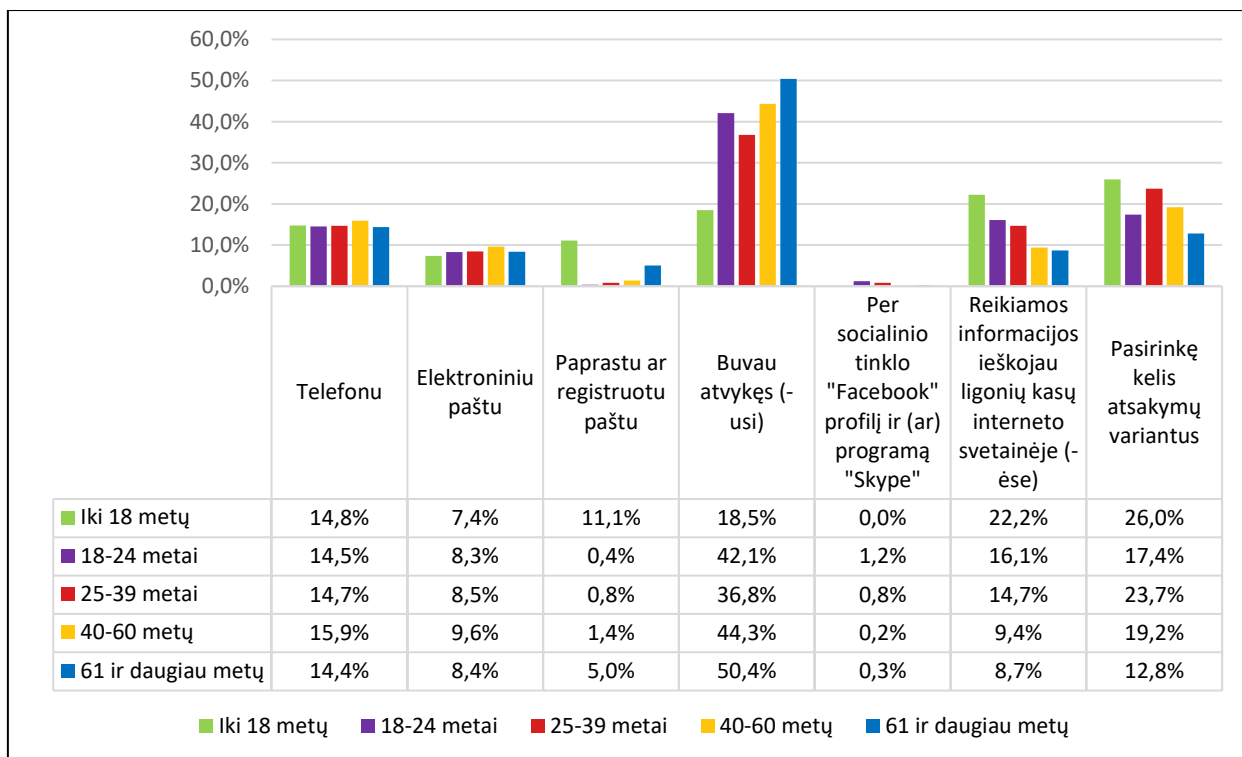
Vis dėlto, lyginant 2016 m. ir 2017 m., buvo nustatyta, kad atvykstančiųjų į ligonių kasas skaičius mažėja, o besikreipiančiųjų elektroniniu paštu – didėja. Beveik nesikeitė asmenų, kurie kreipėsi į ligonių kasas telefonu, skaičius (8 pav.).



8 pav. Respondentų pasiskirstymo pagal kreipimosi būdą 2016 m. ir 2017 m. palyginimas (proc.).

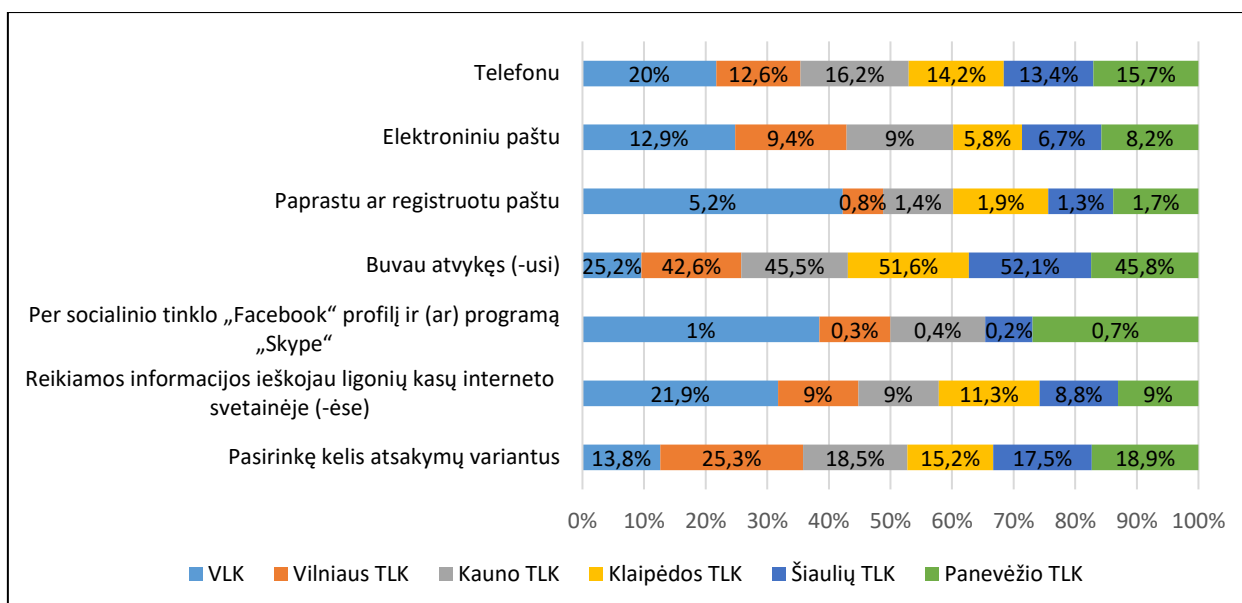
Nagrinėjant, kokį kreipimosi būdą 2017 m. rinkosi skirtingų amžiaus grupių asmenys, matyti, kad kreipimosi būdas, anketoje apibūdinamas „Buvau atvykęs“, buvo populiariausias 61 metų ir vyresnių asmenų amžiaus grupėje – iš visų atvykusiųjų į ligonių kasas šios amžiaus grupės asmenys sudarė daugiau nei 50 procentų. Asmenų, kurie kreipėsi į ligonių kasas telefonu ir elektroniniu paštu,

dalį (proc.) visose amžiaus grupėse yra labai panaši. Informacijos internete dažniausiai ieškojo apklausos dalyviai iki 18 metų ir asmenys, priskiriami 18–24 metų amžiaus grupei (9 pav.).



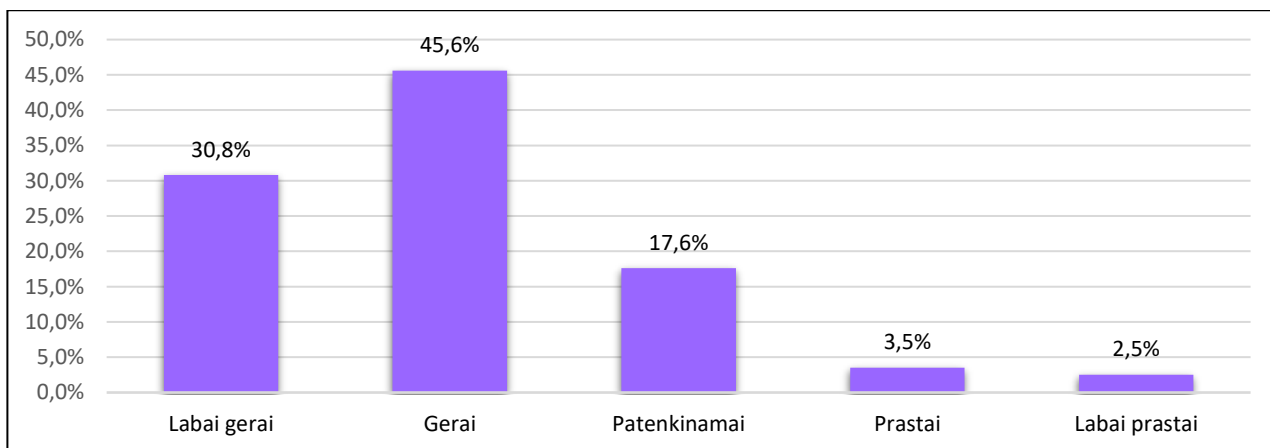
9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą ir amžiaus grupes 2017 m. (proc.).

Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal kreipimosi būdą ir ligonių kasas 2017 m., matome, kad respondentai, kurie kreipėsi į VLK, daug dažniau reikiamos informacijos ieškojo ligonių kasų interneto svetainėse, palyginti su besikreipiančiais į TLK. Taip pat dažnai į VLK buvo kreipiamasi paprastu ar registruotu paštu, elektroniniu paštu bei telefonu, tačiau atvykusių į VLK asmenų buvo kur kas mažiau nei atvykusiųjų į TLK (10 pav.).



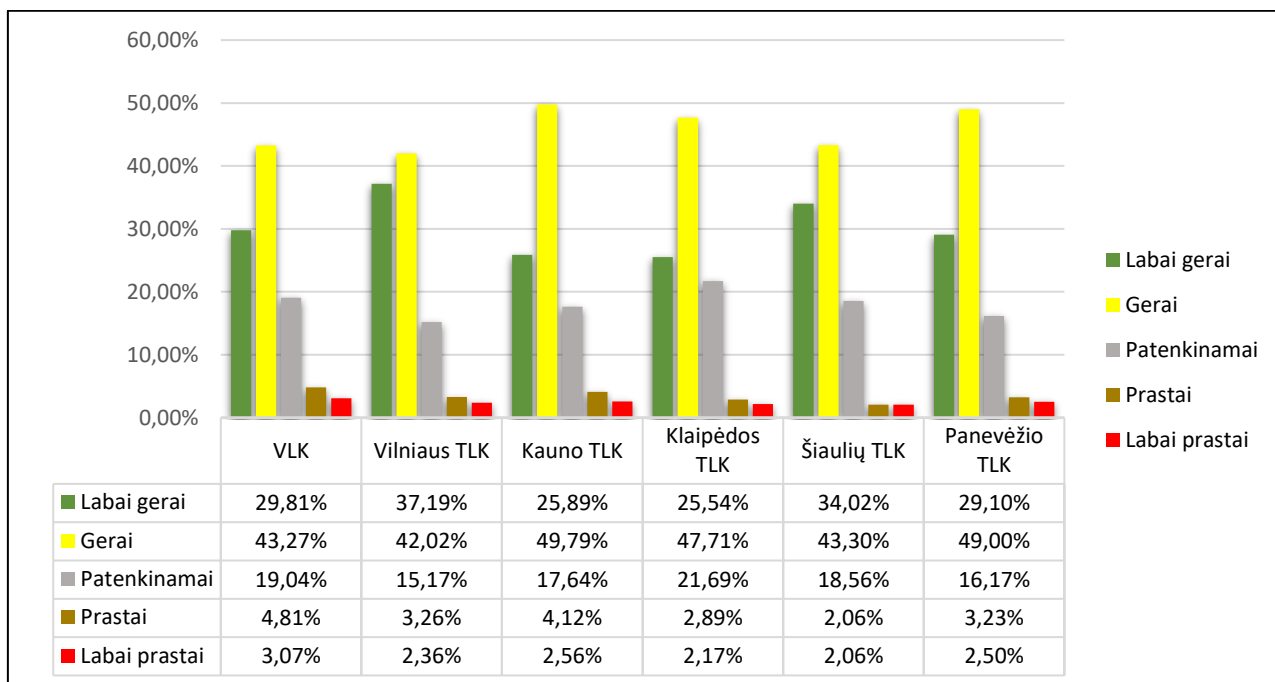
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą ir ligonių kasas 2017 m. (proc.)

Analizuojant, kaip respondentai vertino darbuotojų pasiekiamumą (telefonu, el. paštu, atvykstant į ligonių kasas, kreipiantis per socialinio tinklo „Facebook“ profilį), paaiškėjo, kad labai gerai ir gerai įvertino 76,4 proc., prastai ir labai prastai – 6 proc. visų respondentų (11 pav.).



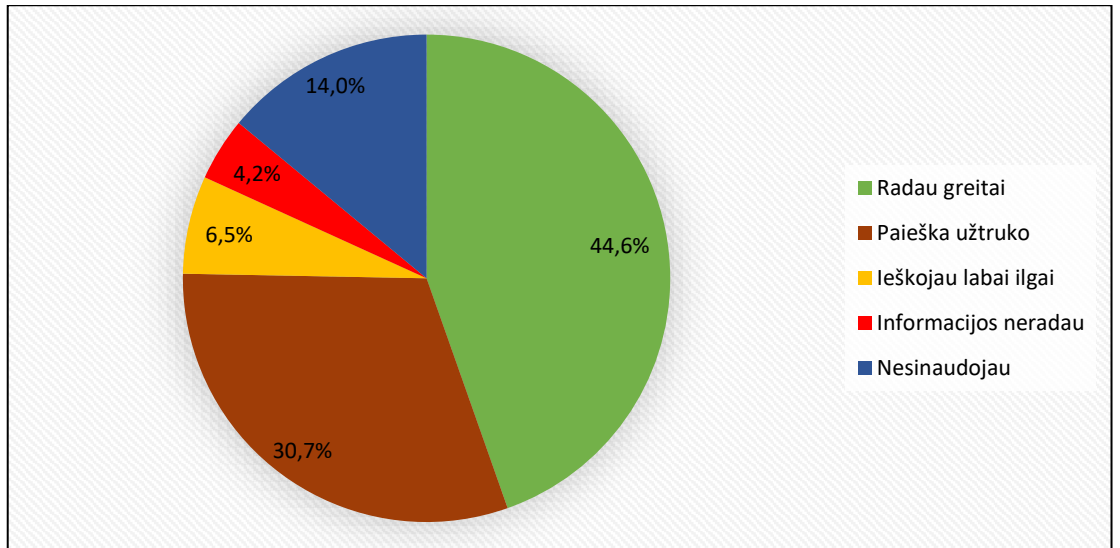
11 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal ligonių kasų darbuotojų pasiekiamumo vertinimą 2017 m. (proc.).

Darbuotojų pasiekiamumo analizė pagal ligonių kasas parodė, kad 2017 m. respondentai geriausiai įvertino Vilniaus TLK, Panevėžio TLK ir Šiaulių TLK darbuotojų pasiekiamumą – vertinančiųjų labai gerai ir gerai dalis (proc.) viršijo šio ligonių kasų rodiklio reikšmių vidurkį ir atitinkamai buvo 79,21 proc., 78,10 proc. ir 77,32 procento. Vis dėlto darbuotojų pasiekiamumo vertinimo rodiklio reikšmės visose ligonių kasose yra panašios (12 pav.).



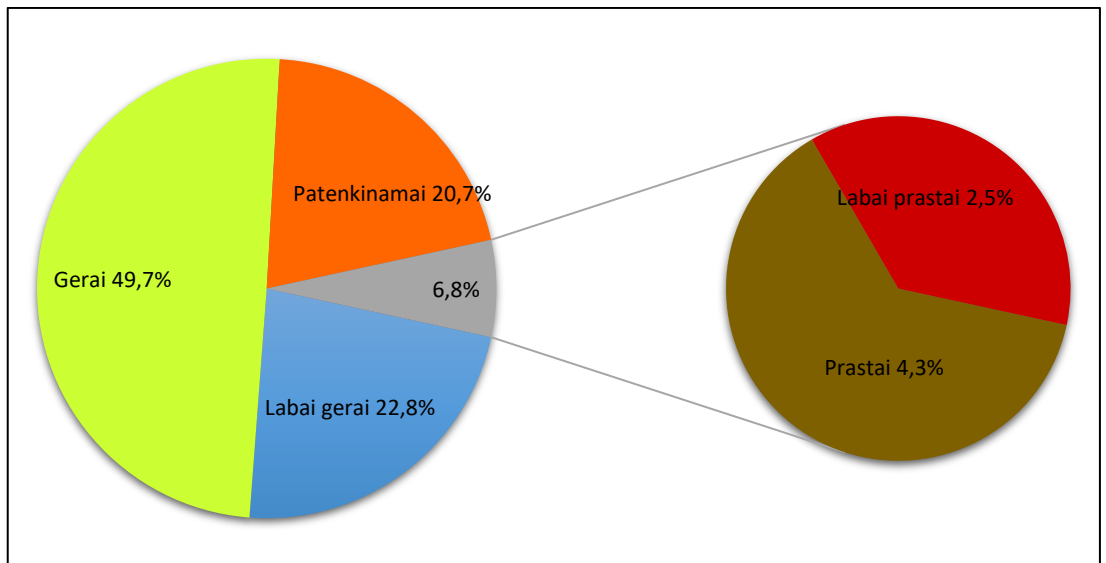
12 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal ligonių kasų darbuotojų pasiekiamumo vertinimą ir pagal ligonių kasas 2017 m. (proc.).

Analizuojant, ar 2017 m. respondentai ligonių kasų interneto svetainėse lengvai rado reikiamą informaciją, paaiškėjo, kad greitai radę informaciją nurodė mažiau nei pusė apklausos dalyvių ir daugiau nei 40 proc. respondentų nurodė, kad interneto svetainėse informacijos paieška užtruko arba kad jos ieškojo labai ilgai, arba kad apskritai reikiamos informacijos nerado (13 pav.). Darytina išvada, kad ligonių kasų interneto svetainės yra tobulintinos.



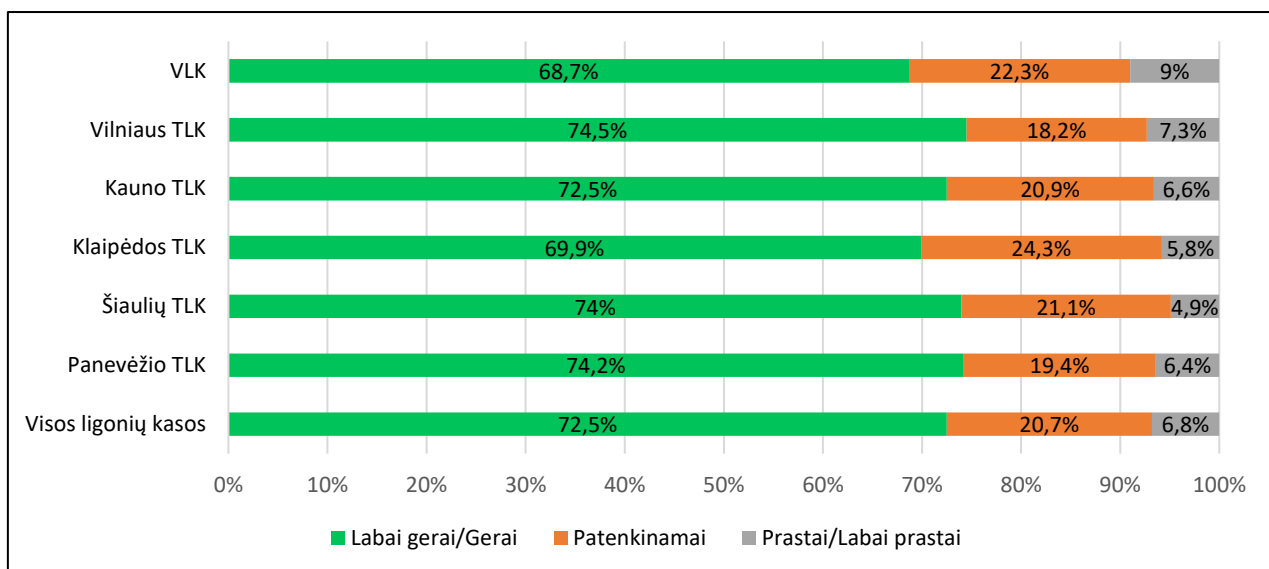
13 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, ar ligonių kasų interneto svetainėse lengvai rado reikiamą informaciją, pasiskirstymas pagal vertinimo pobūdį 2017 m. (proc.).

Gautos informacijos aiškumą ir tikslumą 72,5 proc. respondentų įvertino labai gerai ir gerai. Įvertinusieji gautos informacijos aiškumą ir tikslumą patenkinamai, prastai ir labai prastai sudarė 27,5 proc. (14 pav.).



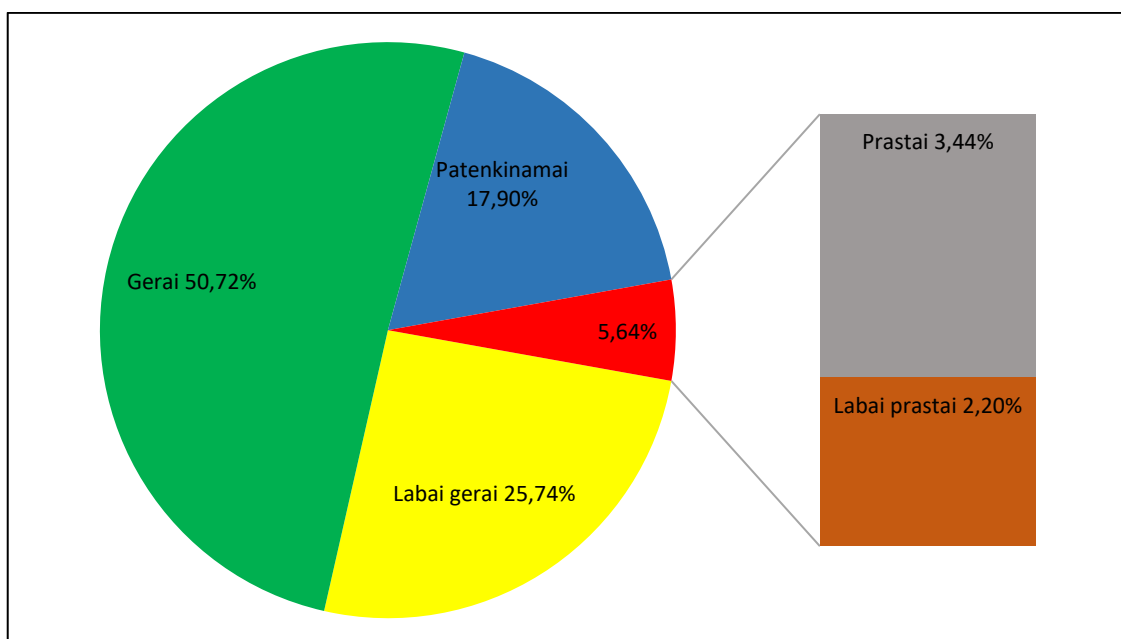
14 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal gautos informacijos aiškumo ir tikslumo vertinimą 2017 m. (proc.).

Lyginant VLK ir TLK pasiektas šio rodiklio reikšmes su visų ligonių kasų šio rodiklio reikšmių vidurkiu, matyti, kad daugiausia respondentų, įvertinusių gautos informacijos aiškumą ir tikslumą labai gerai ir gerai, teko Vilniaus TLK, Panevėžio TLK ir Šiaulių TLK. Vilniaus TLK šio rodiklio reikšmė viršija visų ligonių kasų šio rodiklio reikšmių vidurkį, Kauno TLK šio rodiklio reikšmė yra lygi minėtam vidurkiui, o Klaipėdos TLK ir VLK šio rodiklio reikšmė yra mažesnė, palyginti su ligonių kasų šio rodiklio reikšmių vidurkiu (15 pav.). Ligonų kasos turėtų geriau užtikrinti teikiamos informacijos tikslumą ir aiškumą.



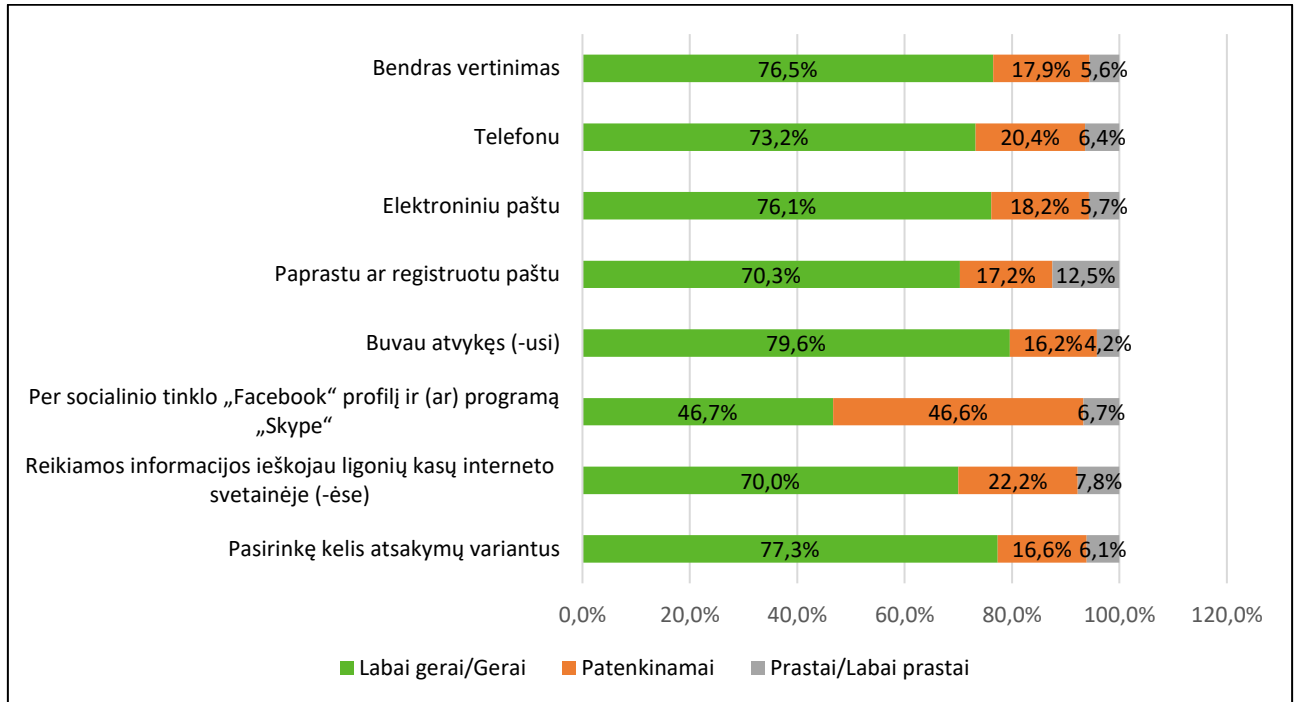
15 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal gautos informacijos aiškumo ir tikslumo vertinimą ir pagal ligonių kasas 2017 m. (proc.).

Analizuojant atsakymus į klausimą apie ligonių kasų atsakymų pateikimo operatyvumą, paaiškėjo, kad jį labai gerai ir gerai įvertinę apklaustieji sudaro 76,5 proc. visų respondentų, o patenkinamai, prastai ir labai prastai atsakymų pateikimo operatyvumą įvertino 23,5 proc. visų respondentų (16 pav.). Siektina, kad teikiama informacija besikreipiančius asmenis pasiektų greičiau.



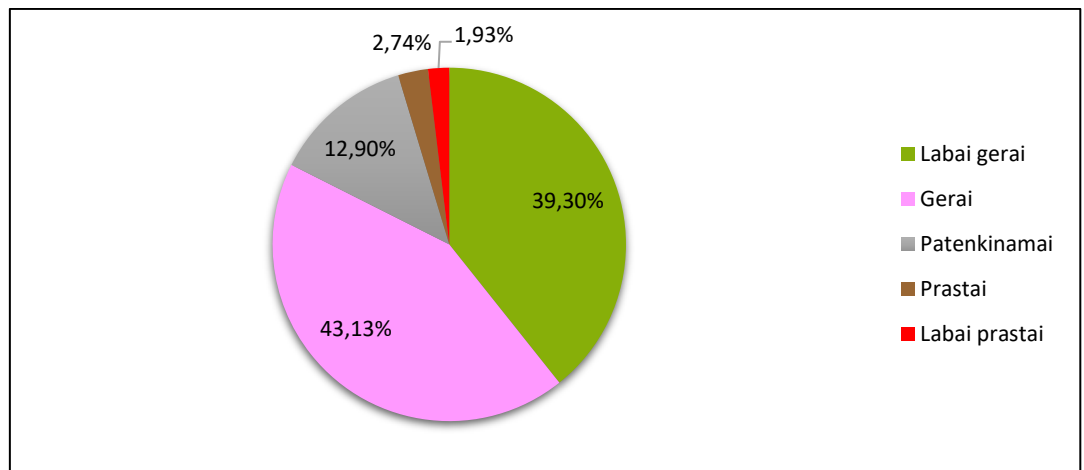
16 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal pateikimo operatyvumo įvertinimą 2017 m. (proc.).

Geriausiai ligonių kasų atsakymų pateikimo operatyvumą vertino apklausos dalyviai, kurie dėl informacijos buvo patys atvykę į ligonių kasas (79,6 proc. visų respondentų), ir asmenys, pasirinkę kelis kreipimosi būdus (77,3 proc. visų respondentų). Blogiausiai atsakymų pateikimo operatyvumą vertino asmenys, kreipęsi į ligonių kasas paštu (paprastu ar registruotu laišku), taip pat respondentai, reikiamos informacijos ieškoję ligonių kasų interneto svetainėje (-ėse) ir per socialinio tinklo „Facebook“ profilį ir (ar) programą „Skype“ (17 pav.).



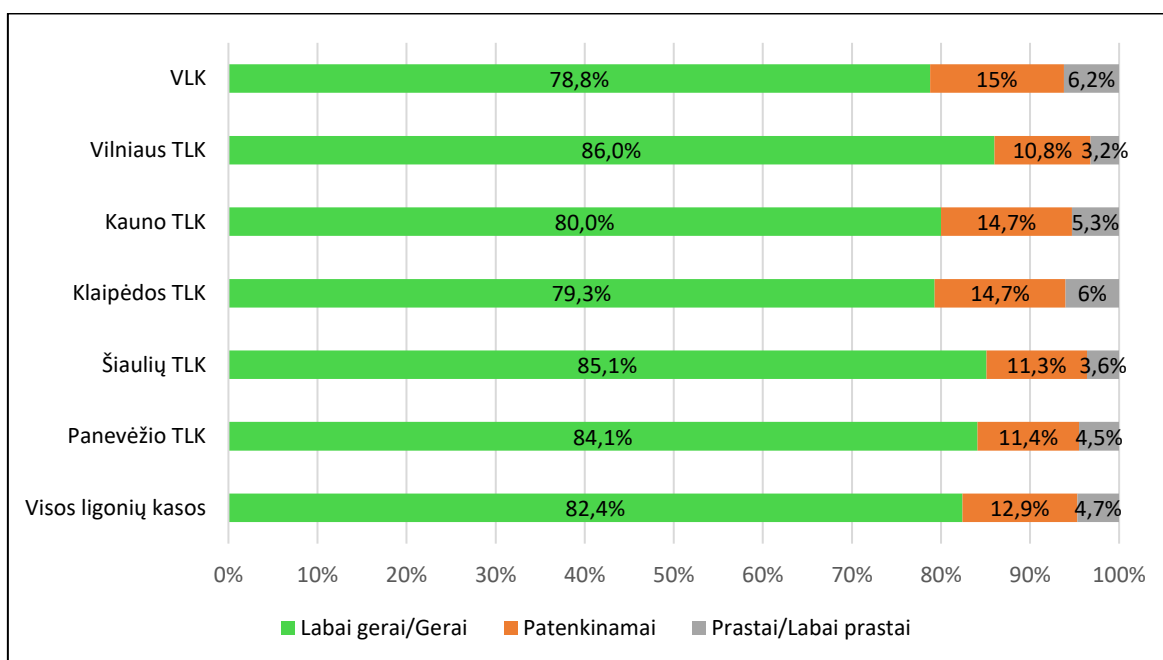
17 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal informavimo operatyvumo vertinimą ir kreipimosi į ligonių kasas būdus (proc.).

Buvo nustatyta, kad respondentų, įvertinusių ligonių kasų darbuotojų paslaugumą ir mandagumą labai gerai ir gerai, dalis (proc.), palyginti su visais apklaustaisiais, yra didžiausia (18 proc.).



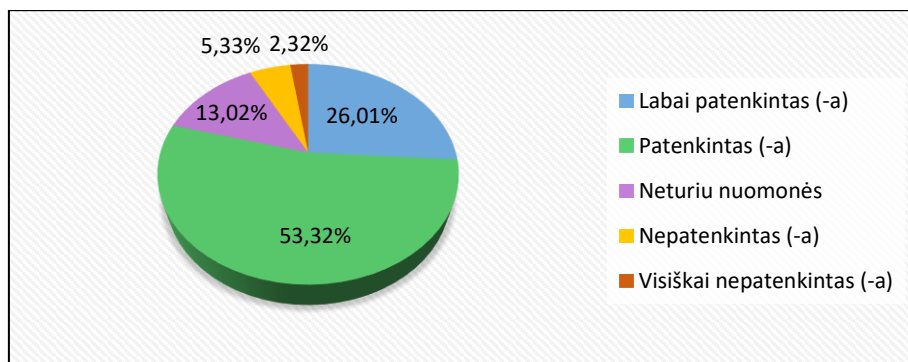
18 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal ligonių kasų darbuotojų paslaugumo ir mandagumo vertinimą 2017 m. (proc.).

Labai gerai ir gerai ligonių kasų darbuotojų paslaugumą ir mandagumą įvertinusių respondentų dalis visų ligonių kasų mastu siekia 82,4 procento. Lyginant ligonių kasas tarpusavyje, matyti, kad geriausiai vertinamas Vilniaus TLK darbuotojų paslaugumas ir mandagumas – Vilniaus TLK šio rodiklio reikšmė viršija visų ligonių kasų šio rodiklio reikšmių vidurkį ir sudaro net 86 procentus. Nedaug atsilieka Šiaulių TLK ir Panevėžio TLK: šio rodiklio reikšmės atitinkamai yra 85,1 proc. ir 84,1 procento. VLK, Klaipėdos TLK ir Kauno TLK šio rodiklio reikšmės yra mažesnės, palyginti su visų ligonių kasų šio rodiklio reikšmių vidurkiu (18 pav.).



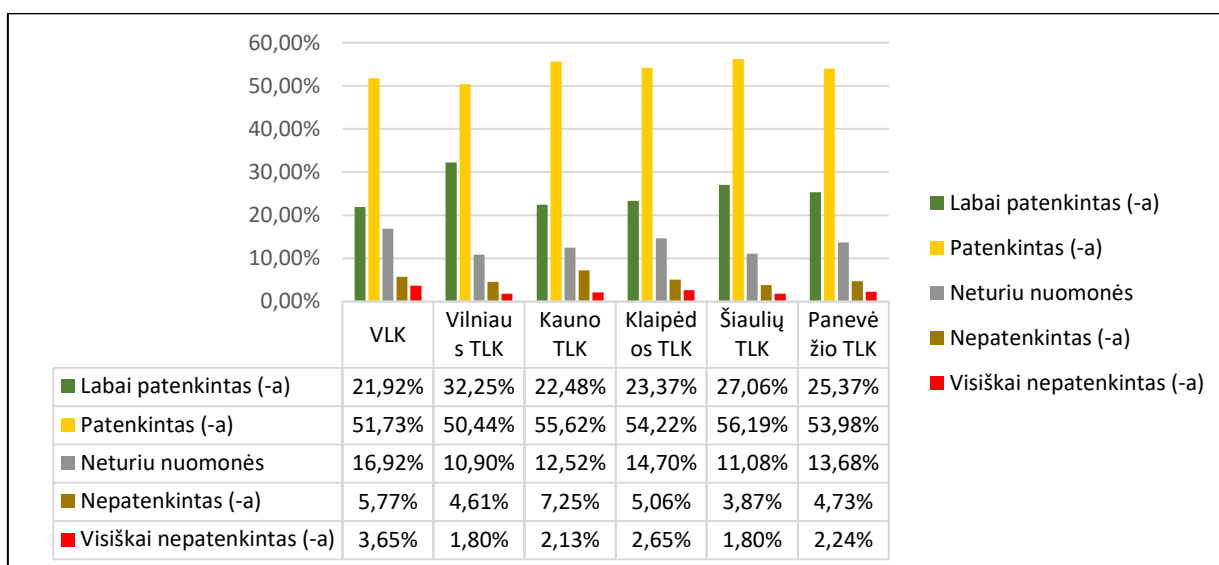
19 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal ligonių kasų darbuotojų paslaugumo ir mandagumo vertinimą bei pagal ligonių kasas 2017 m. (proc.).

Apklausos anketos pabaigoje buvo pateiktas klausimas, ar respondentai yra apskritai patenkinti aptarnavimo kokybe ligonių kasose. 79,33 proc. visų respondentų nurodė, kad aptarnavimo kokybe yra patenkinti arba labai patenkinti. Nepatenkintų ir labai nepatenkintų apklausos dalyvių dalis nėra didelė, tačiau siektina, kad nepatenkintųjų ir asmenų, neturinčių nuomonės šiuo klausimu, skaičius mažėtų ir atitinkamai didėtų teigiamai aptarnavimo kokybę vertinančių asmenų skaičius (20 pav.).



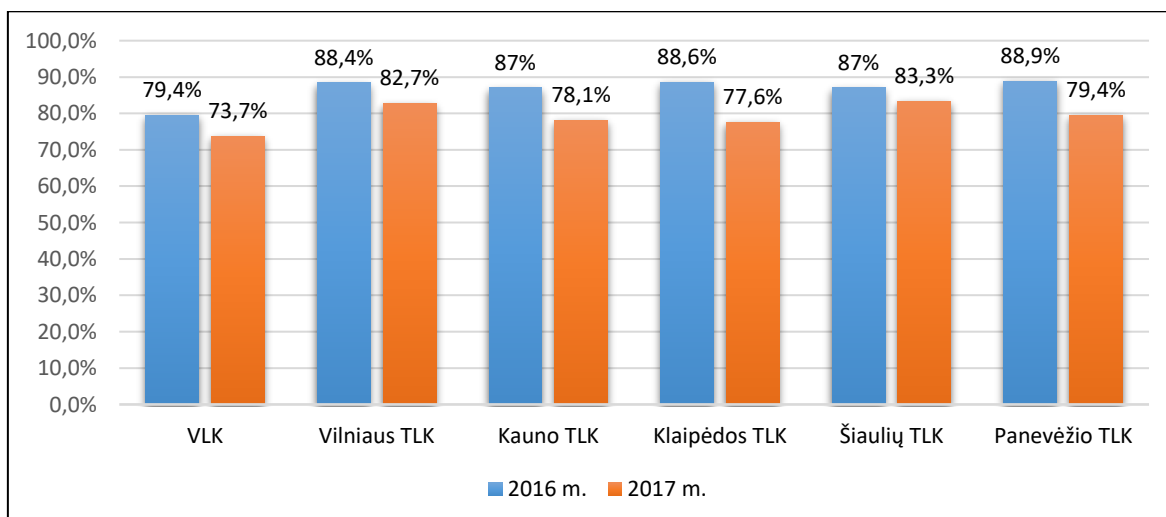
20 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal asmenų aptarnavimo ligonių kasose kokybės vertinimą 2017 m. (proc.).

Nagrinėjant respondentų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe pagal kiekvieną ligonių kasą, būtų galima išskirti Šiaulių TLK ir Vilniaus TLK, kurių aptarnavimo kokybę labai gerai ir gerai įvertino atitinkamai 83,25 proc. ir 82,69 proc. apklaustųjų. VLK, Kauno TLK ir Klaipėdos TLK šio rodiklio reikšmės yra mažesnės, palyginti su visų ligonių kasų šio rodiklio reikšmių vidurkiu.



21 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą ir pagal ligonių kasas 2017 m. (proc.).

Lyginant 2016 m. ir 2017 m. apklausų duomenis, matyti, kad 2016 m. buvo 88 proc. teigiamai vertinančių aptarnavimo kokybę apklausos dalyvių, o 2017 m. šio rodiklio reikšmė sumažėjo net 8,67 procento. Didžiausias aptarnavimo kokybės vertinimo pokytis tenka Klaipėdos TLK (11 proc.). VLK ir Vilniaus TLK šio rodiklio reikšmė sumažėjo po 5,7 proc., o mažiausiai keitėsi Šiaulių TLK šio rodiklio reikšmė (3,7 proc.) Šio rodiklio reikšmės sumažėjimui įtakos galėjo turėti tai, kad 2017 m. anoniminė apklausa buvo vykdoma tik elektroniniu būdu, taip išvengiant neigiamų vertinimų atrankos. Todėl galima teigti, kad 2017 m. elektroninės apklausos rezultatai yra tikslesni.



22 pav. Respondentų atsakymų, teigiamai vertinančių aptarnavimo kokybę, pasiskirstymas pagal ligonių kasas 2016 m. ir 2017 m. (proc.).

2017 m. respondentai, atsakydami į anoniminėje asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausos anketoje pateikiamus klausimus, turėjo galimybę ne tik pasirinkti vieną iš kelių atsakymo variantų, bet ir nurodyti vienokio ar kitokio vertinimo priežastis (komentarai). Iš viso respondentai pateikė 498 vertinimo komentarus, iš kurių 262 būtų galima priskirti teigiamų vertinimų pagrindimui (52,6 proc. visų gautų komentarų), o 149 – neigiamų įvertinimų pagrindimui (29,9 proc. visų gautų komentarų), likusieji komentarai buvo neutralūs arba apklausos dalyviai juose paminėjo tobulintinas sritis.

Nemažai teigiamai atsiliepusių respondentų savo komentaruose gyrė aptarnavimo operatyvumą, darbuotojų mandagumą, suteiktos informacijos aiškumą, tikslumą bei įsigilinimą į problemas.

Neigiamus komentarus pateikę apklausos dalyviai atkreipė dėmesį į nepatogias ir vartotojams nepatrauklias ligonių kasų interneto svetaines, sudėtingą jose skelbiamos informacijos paiešką. Respondentai taip pat piktinosi dėl neretai išgirstamo siūlymo kreiptis į kitus ligonių kasų darbuotojus bei nemandagi aptarnavimu.

Taip pat anoniminėje asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausos anketoje respondentai galėjo pateikti savo pasiūlymus ligonių kasų veiklai gerinti. Visus gautus pasiūlymus būtų galima sugrupuoti pagal šias sritis:

- pasiūlymai, susiję su interneto svetainių tobulinimu ir patogiu jų lankytojams informacijos pateikimu;
- pasiūlymai, susiję su informacijos sklaida, viešiniu;
- pasiūlymai, susiję su aptarnavimo kultūra, asmenis aptarnaujančių darbuotojų kompetencija;
- pasiūlymai, susiję su ligonių kasų veiklos ir (ar) jos teisinės bazės tobulinimu;
- pasiūlymai, susiję su ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų prieinamumo gerinimu;
- pasiūlymai, susiję su teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, jų gerinimu.

Direktoriaus pavaduotoja

Žadvilė Abelienė

Parengė

Ūka Gendrė Sokolinskienė,

Kristina Petronytė