

Vaivaru Tehnisko palīglīdzekļu centra klientu apmierinātības pētījums

KVANTITATĪVĀ APTAUJA

2016.gada decembris

SATURS

I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA

II. GALVENIE SECINĀJUMI

III. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

1. VTPC pakalpojumu izmantošanas raksturojums
2. Informācijas avoti par pakalpojumu nepieciešamību un to saņemšanas iespējām
3. Apmierinātība ar VTPC pakalpojumiem
4. Informācija, ko vēlētos saņemt papildus
5. Vēlamie informācijas sniegšanas kanāli
6. VTPC interneta vietnes apmeklēšanas pieredze un tās vērtējums
7. Priekšlikumi sadarbības uzlabošanai

I. Metodoloģiskā informācija

APTAUJAS IZLASE	511 Vaivaru Tehnisko Palīgīdzekļu centra klienti. Respondentu atlase tika veikta izmantojot VTPC klientu datu bāzi.
METODE	Datorizētas telefonintervijas (CATI)
APTAUJAS LAIKS	2016.gada oktobris - decembris

Respondenta dzīves vieta:	33,3% Rīgā	66,7% ārpus Rīgas: <ul style="list-style-type: none"> - 8% Vidzemē, - 14% Kurzemē, - 11% Zemgalē; - 20% Latgalē, - 14% Pierīgā
VTPC pakalpojumus izmantojīs:	Rīgas VTPC – 71% (Rīgā, Ventpils ielā 53)	Kuldīgas VTPC (Kuldīgā, Jelgavas ielā 60) – 10,5% Rēzeknes VTPC (Rēzeknē, Atbrīvošanas alejā 81) – 20%
Izmantotie pakalpojumi pēdējā gada laikā:	<ul style="list-style-type: none"> - Vienreiz – 27% - Vairākkārtīgi – 73% 	Alternatīvās komunikācijas tehniskās palīgierīces – 3% Pārvietošanās palīgierīces (t.sk. bērniem) – 58% Pašaprūpes palīgierīces (t.sk. bērniem) – 26% Protēzes, ortozes, ortopēdiskos apavus – 41%

II. Galvenie secinājumi

❖ **Saskaņā ar pētījuma rezultātiem:**

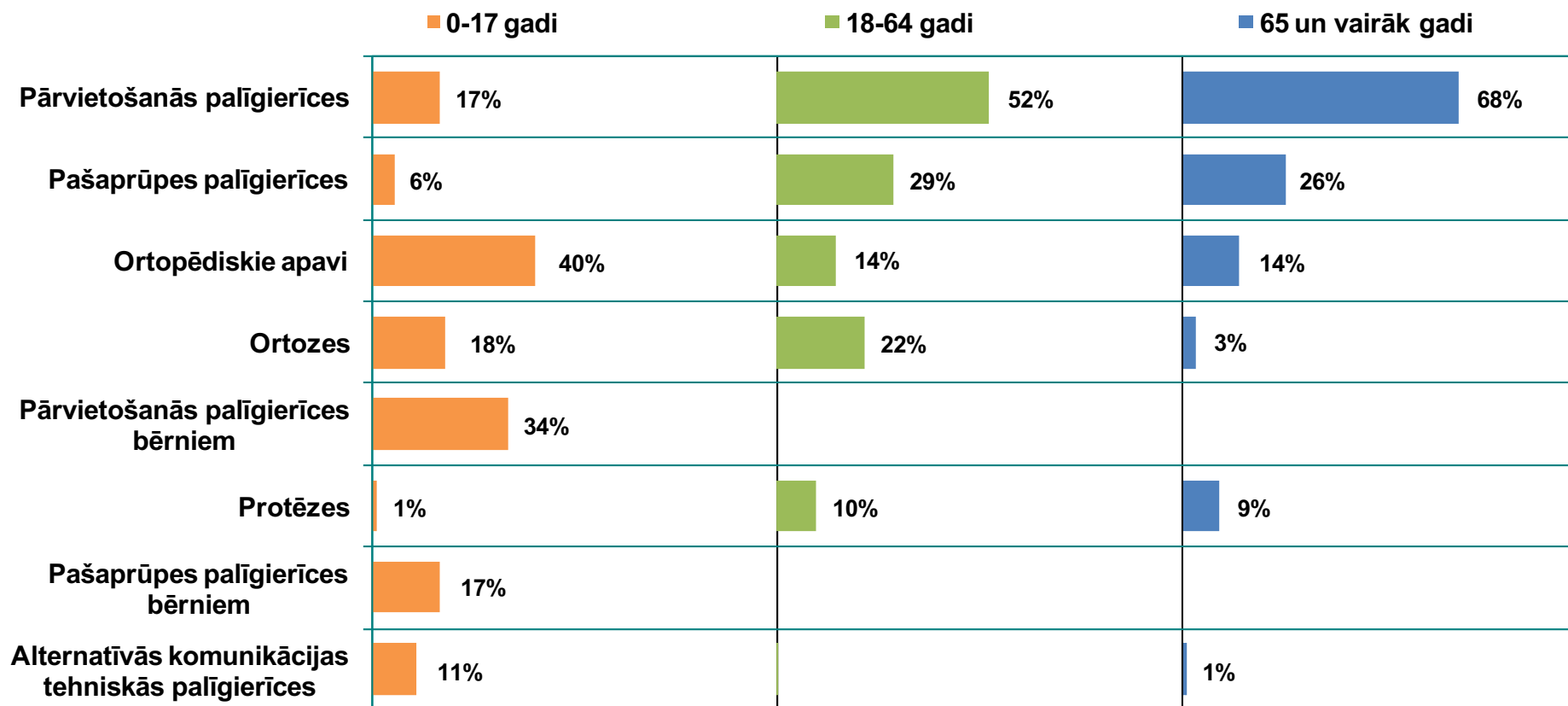
- ❑ **Aptaujātie klienti ar Vaivaru Tehnisko palīgīdzekļu centru (VTPC) un tā sniegtajiem pakalpojumiem kopumā ir apmierināti. Visās pētījuma pozīcijās pārliecinošs respondentu vairākums (vairāk nekā 60%) ar VTPC sniegtajiem pakalpojumiem ir apmierināti.**
- ❑ **Vaivaru Tehnisko palīgīdzekļu centra darbs kopumā apmierina 84% pētījuma dalībnieku. Kritisku viedokli pārstāvēja tikai 4% aptaujāto.**
- ❑ **Nozīmīgākais trūkums VTPC un klientu sadarbībā - gaidīšanas laiks, kas ir nepieciešams, lai saņemtu tehnisko palīgīdzekli. Šis sadarbības aspekts neapmierina 15% aptaujāto VTPC klientu. Citos sadarbības aspektos kritisko vērtējumu īpatsvars bija mazāks par 10%.**
- ❑ **Vairākums pētījuma dalībnieku informāciju par tehnisko palīgīdzekļu nepieciešamību un to saņemšanas iespējām Vaivaru Tehnisko palīgīdzekļu centrā saņēma no ārstējošā ārsta – speciālista.**
- ❑ **Biežāk minētā informācija, ko klienti vēlētos saņemt papildus – plašāks/ detalizētāks palīgierīču piedāvājums, kādas palīgierīces ir pieejamas, un kā tās lietot.**
- ❑ **Komunikācijā ar klientiem vēlama daudzveidīga informācijas kanālu izmantošana. Kā vēlami informācijas saņemšanas kanāli visbiežāk tika nosaukti e-pasts (minēja 45% respondentu), telefona zvans (40%), informatīvie materiāli drukātā veidā (22%), VTPC mājas lapa www.nrcvaivari.lv (19%), kā arī tikšanās klātienē ar speciālistu (14%).**
- ❑ **VTPC interneta vietni www.nrcvaivari.lv ir apmeklējuši 40% aptaujāto VTPC klientu. Interneta vietni vairākums šo respondentu vērtēja pozitīvi. Interesentu skatījumā VTPC mājas lapā vēlama būtu plašāka/ detalizētāka informācija par katru palīgīdzekli.**
- ❑ **Kā prioritāri risināmā problēma sadarbībā ar VTPC visbiežāk tika minēta – nodrošināt operatīvāku palīgīdzekļu piegādi (minēja 14% aptaujāto klientu).**

III. Pētījuma rezultāti

1. VTPC pakalpojumu izmantošanas raksturojums

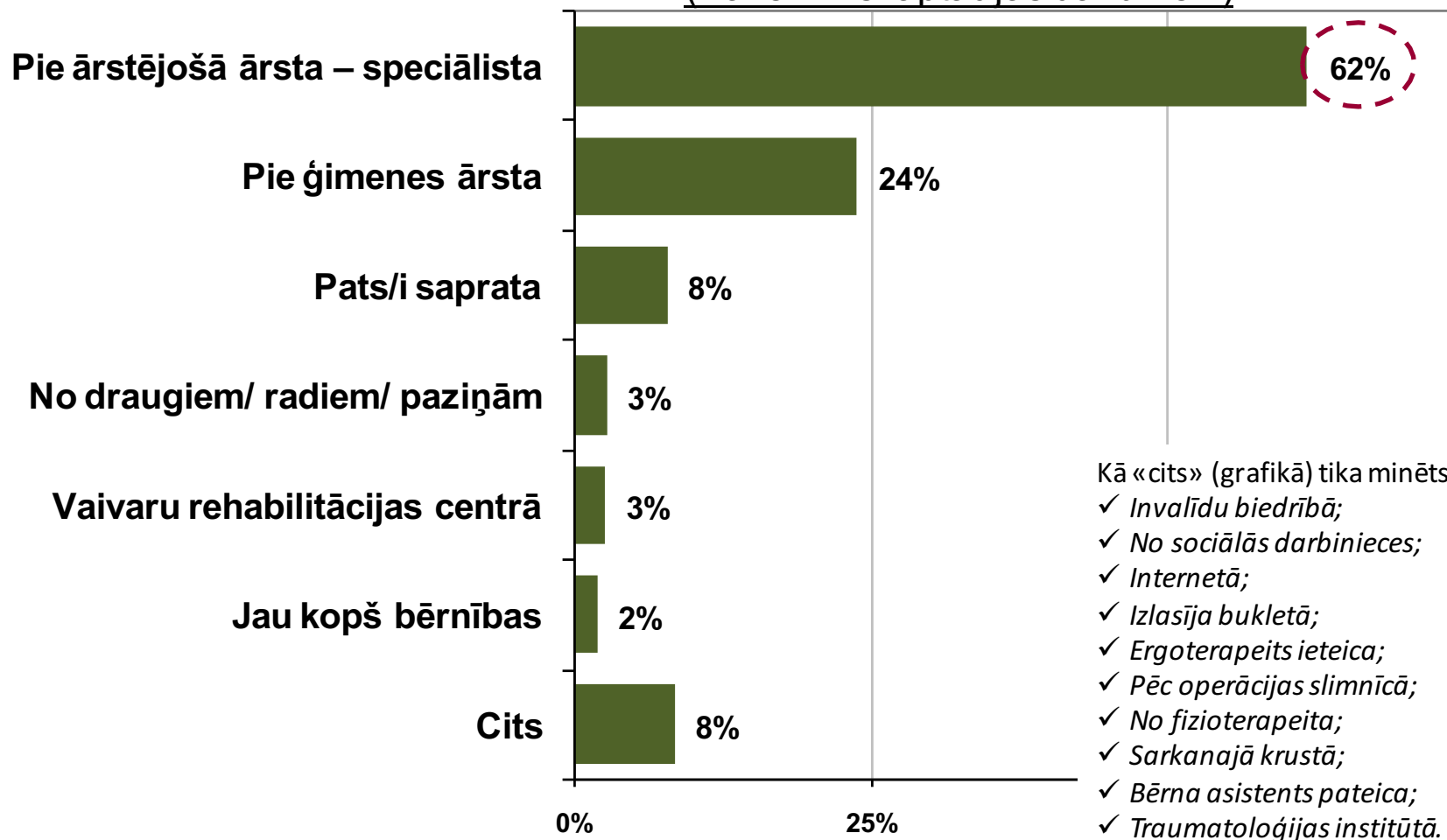
Kādus VTPC pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)

Klientu vecums:



2. Informācijas avoti par pakalpojumu nepieciešamību un to saņemšanas iespējām

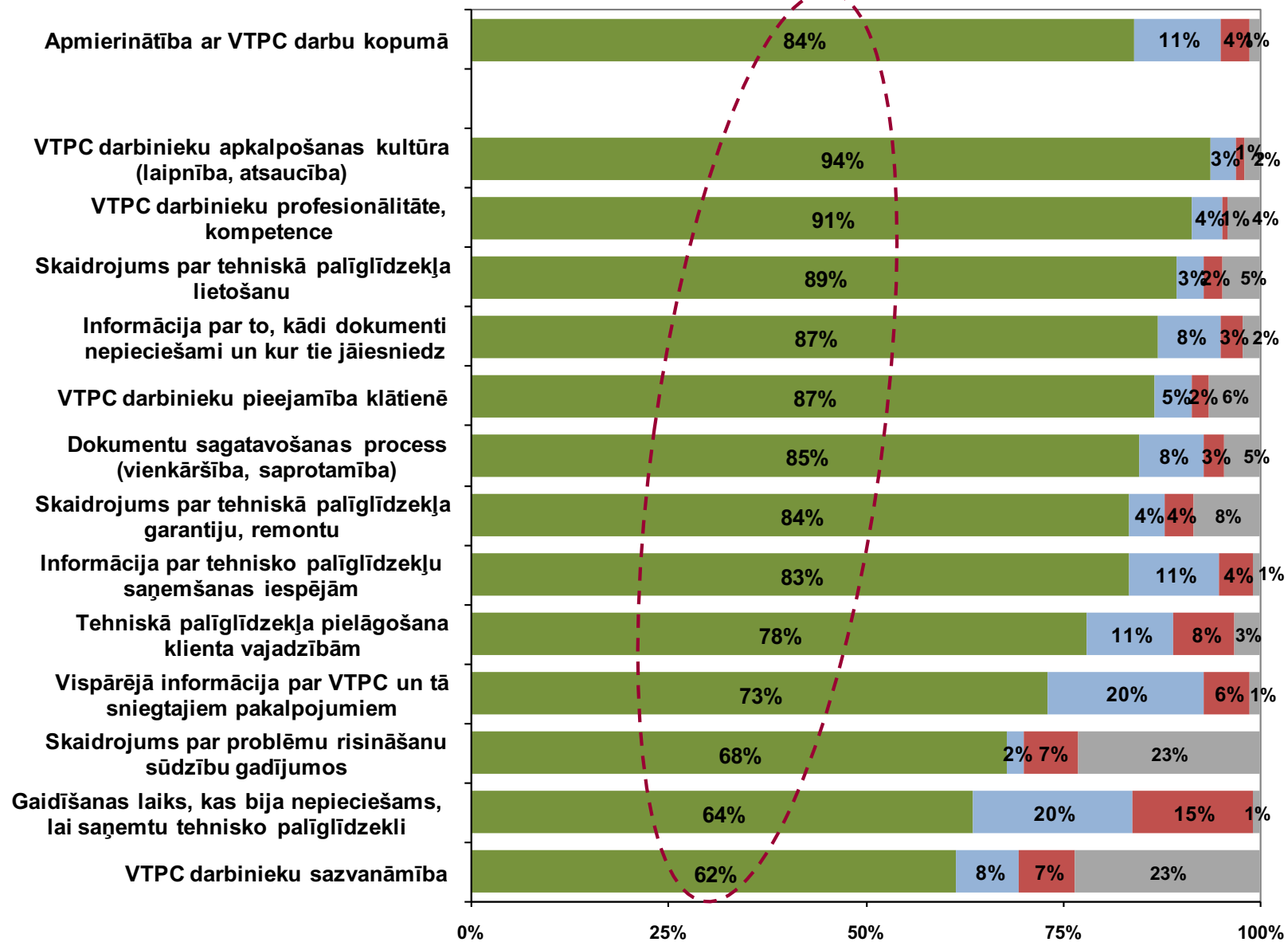
Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešami tehniskie palīgīdzekļi?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)



3. Apmierinātība ar VTPC pakalpojumiem

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar VTPC pakalpojumiem sekojošās pozīcijās?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)



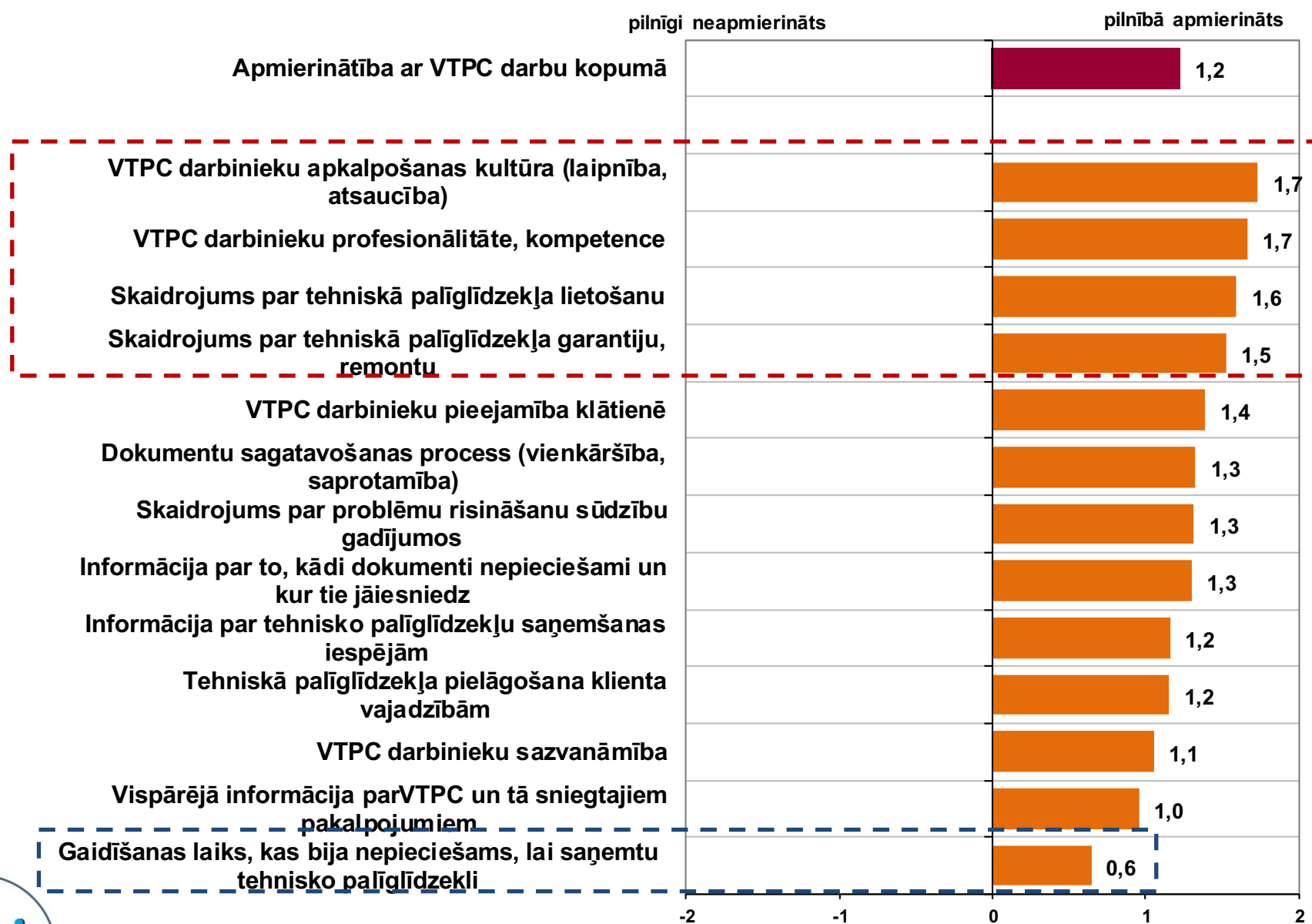
■ Pilnībā vai drīzāk apmierināts
 ■ Ne apmierināts, ne neapmierināts
 ■ Pilnīgi vai drīzāk neapmierināts
 ■ Nezin/ NA

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar VTPC pakalpojumiem sekojošās pozīcijās?

Vidējais vērtējums 5 punktu skalā,

kur 2 nozīmē: "pilnībā apmierināts"; un -2 nozīmē - "pilnīgi neapmierināts"

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)

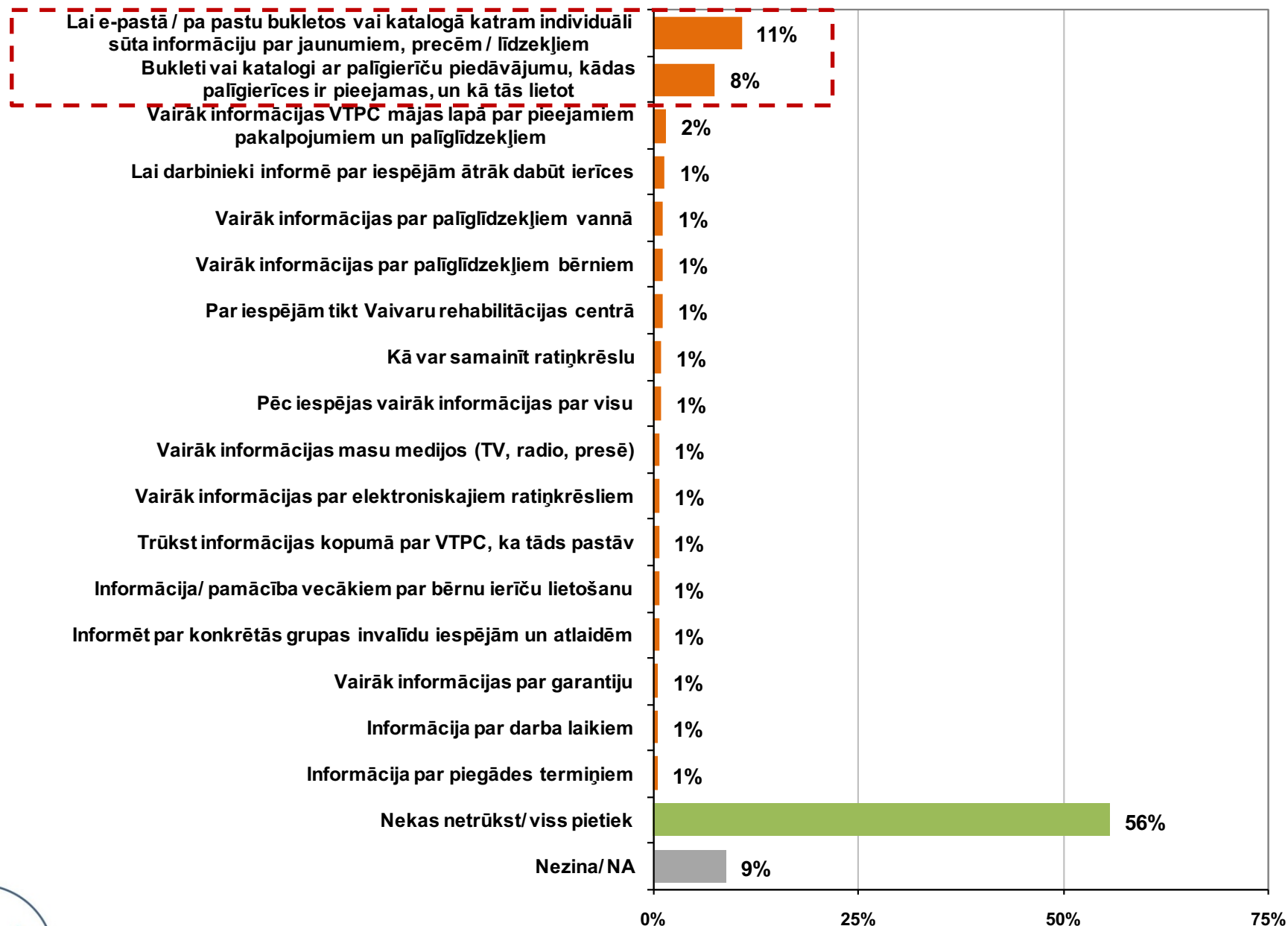


4. Informācija, ko vēlētos saņemt papildus

Vai ir kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos saņemt papildus

BIEŽĀK MINĒTĀS ATBILDES

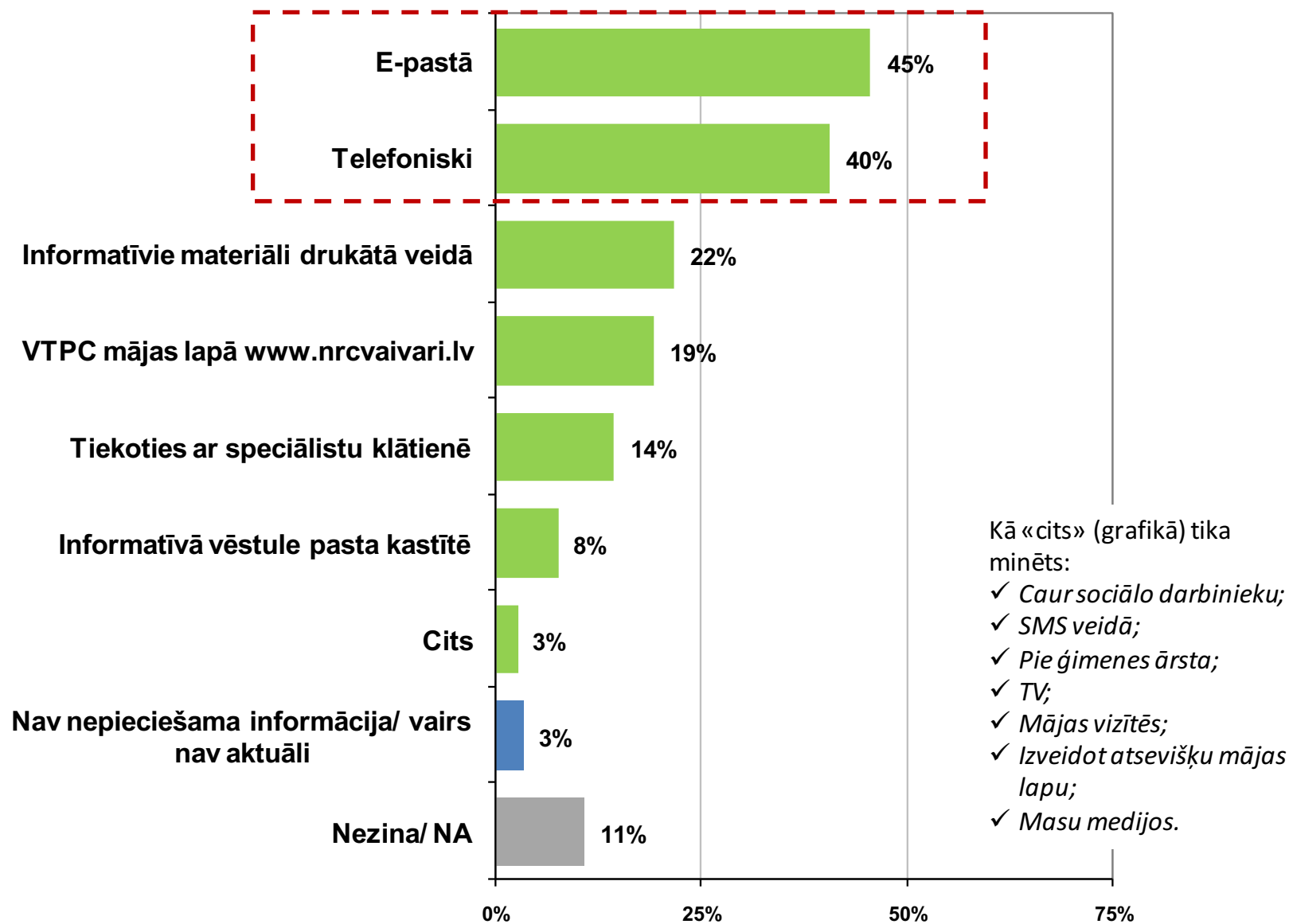
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)



5. Vēlamie informācijas sniegšanas kanāli

Kā Jūs vēlētos saņemt interesējošo informāciju par VTPC pakalpojumiem?

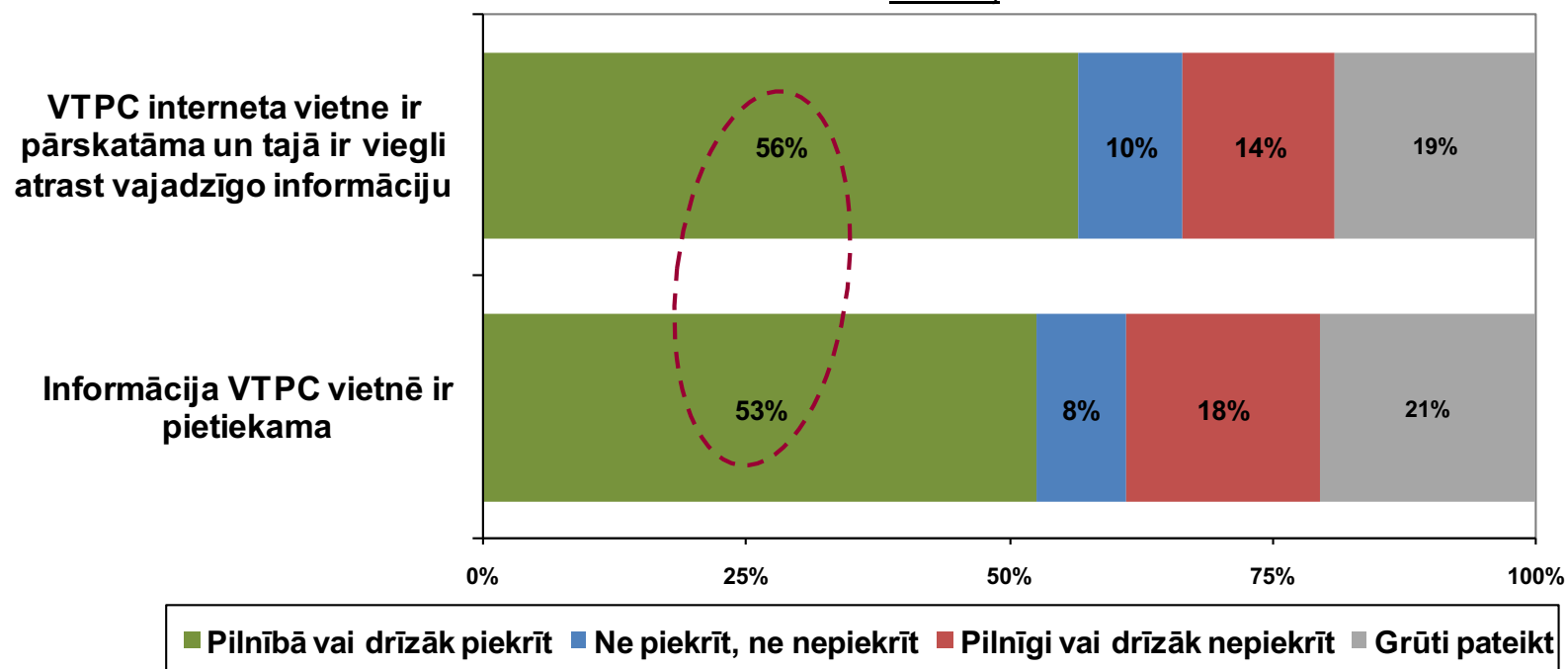
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)



6. VTPC interneta vietnes apmeklēšanas pieredze un tās vērtējums

Lūdzu, novērtējiet Vaivaru Tehnisko palīgīdzekļu centra (VTPC) interneta vietni
www.nrcvaivari.lv šādos aspektos ... ?

(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši VTPC interneta vietni www.nrcvaivari.lv;
N=203)



Izlase = respondenti, kuri ir apmeklējuši VTPC interneta vietni www.nrcvaivari.lv

7. Priekšlikumi sadarbības uzlabošanai

Ko Jūs vēlētos uzlabot/ mainīt pašreizējā sadarbībā ar VTPC?

BIEŽĀK MINĒTĀS ATBILDES

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)

