

Lepingupartnerite rahulolu-uuring 2002

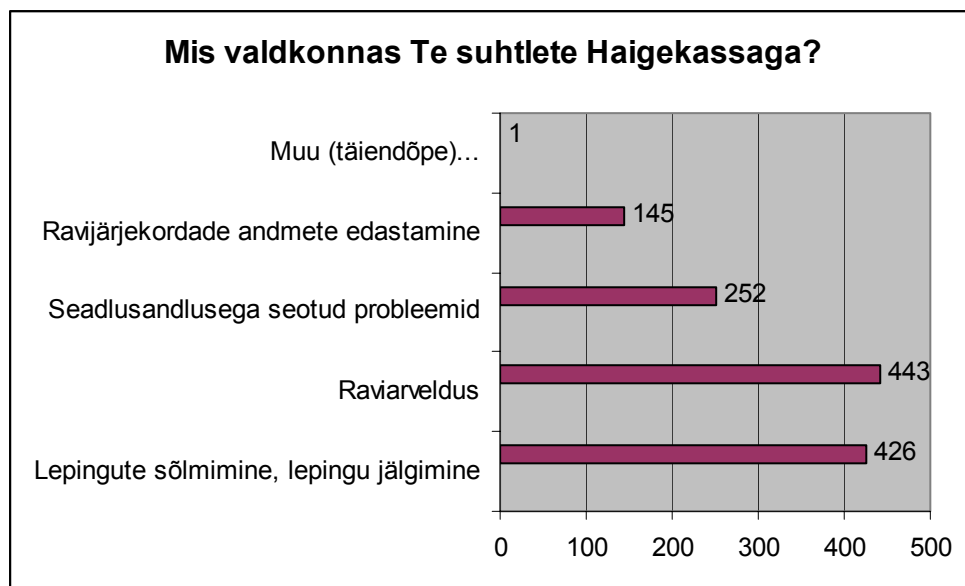
Veebruari lõpul ja märtsi algul viis Transcom Eesti OÜ Eesti Haigekassa lepingupartnerite seas läbi telefoniküsitluse, et selgitada välja rahulolu koostööst Haigekassaga.

Kokku küsitleti **511** lepingupartnerit: **213** perearsti, **179** hambaraviteenuse osutajat, **87** ambulatoorse arstiabi pakkujat ja **32** statsionaarse arstiabi pakkujat.

Kokkuvõttes on ligi **80%** küsitluses osalenud lepingupartneritest rahul Eesti Haigekassa tööga.

Küsimus nr. 1

Mis valdkonnas Te suhtlete Haigekassaga?



Vastanuist:

34% lepingute sõlmimine, lepingu jälgimine

35% raviarveldus

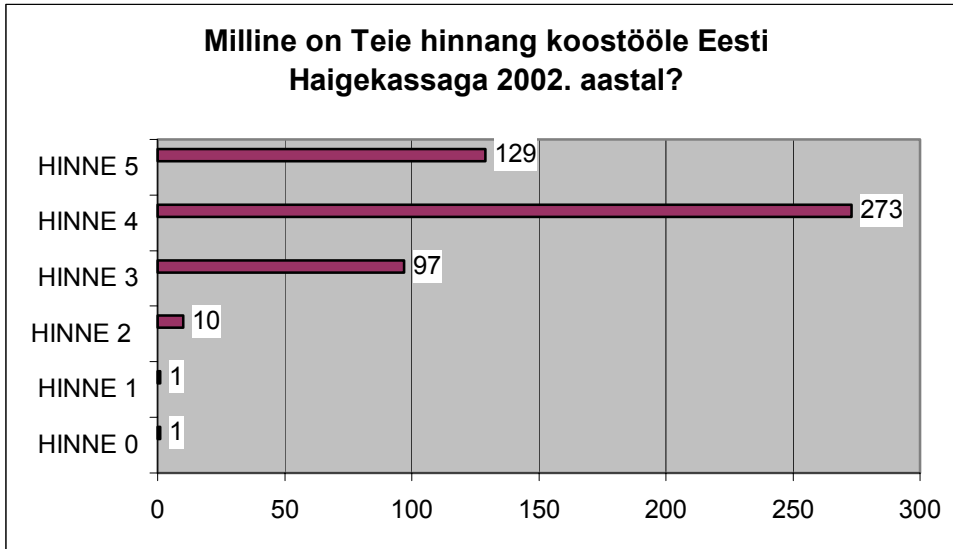
20% seadusandlusega seotud probleemid

11% ravijärjekordade andmete esitamine

Küsimus nr. 2

Milline on Teie hinnang koostööle Eesti Haigekassaga 2002. aastal?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)



25 % vastanuist hindas koostööd Eesti Haigekassaga väga heaks;

53% vastanuist hindas koostööd Eesti Haigekassaga heaks;

19% vastanuist hindas koostööd Eesti Haigekassaga rahuldavaks;

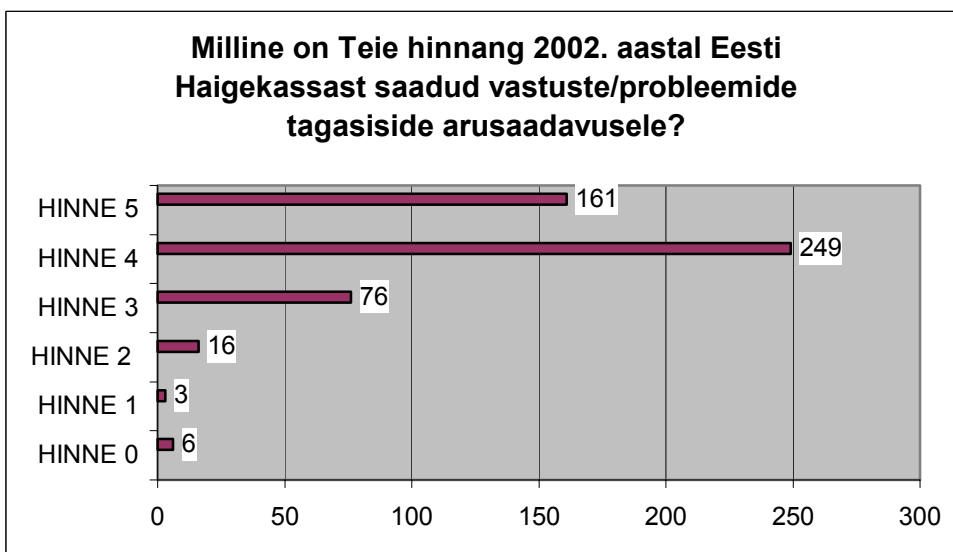
2% vastanuist hindas koostööd Eesti Haigekassaga halvaks;

1% vastanuist ei osanud koostööd Eesti Haigekassaga kuidagi hinnata.

Küsimus nr. 3

Milline on Teie hinnang 2002. aastal Eesti Haigekassast saadud vastuste / probleemide tagasiside arusaadavusele?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)



32% vastanuist hindas haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside arusaadavust väga heaks;

49% vastanuist hindas haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside arusaadavust heaks;

15% vastanuist hindas haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside arusaadavust rahuldavaks;

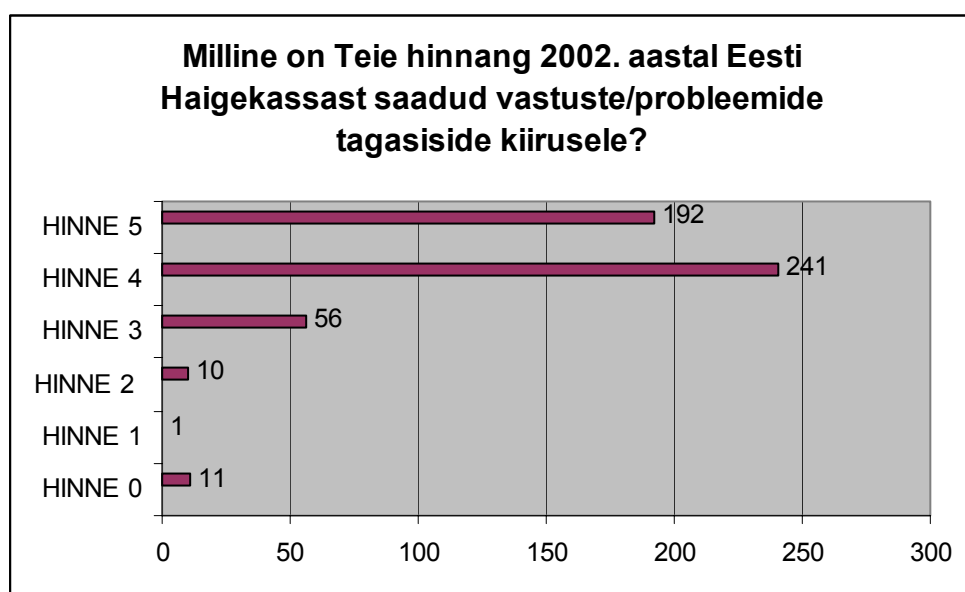
3% vastanuist hindas haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside arusaadavust halvaks;

1% vastanuist ei osanud koostööd Eesti Haigekassaga kuidagi hinnata.

Küsimus nr. 4

Milline on Teie hinnang 2002. aastal Eesti Haigekassast saadud vastuste / probleemide tagasiside kiirusele?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)



47% vastanuist hindas haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside kiirust heaks;

38% vastanuist hindas haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside kiirust väga heaks;

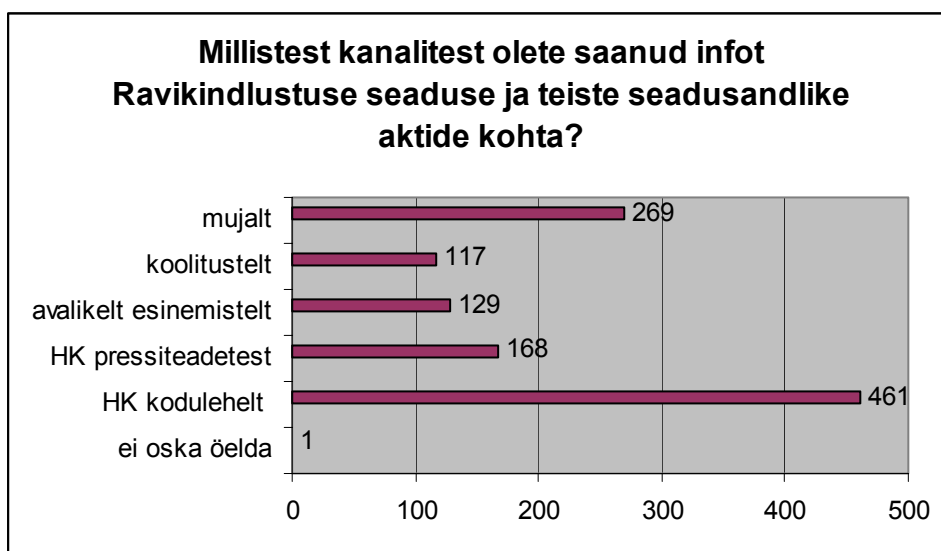
11% vastanuist hindas haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside kiirust rahuldavaks;

2% vastanuist hindas haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside kiirust halvaks;

2% vastanuist ei osanud haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside kiirusele mingit hinnangut anda.

Küsimus nr. 5

Millistest kanalitest olete saanud infot Ravikindlustuse seaduse ja teiste seadusandlike aktide kohta?



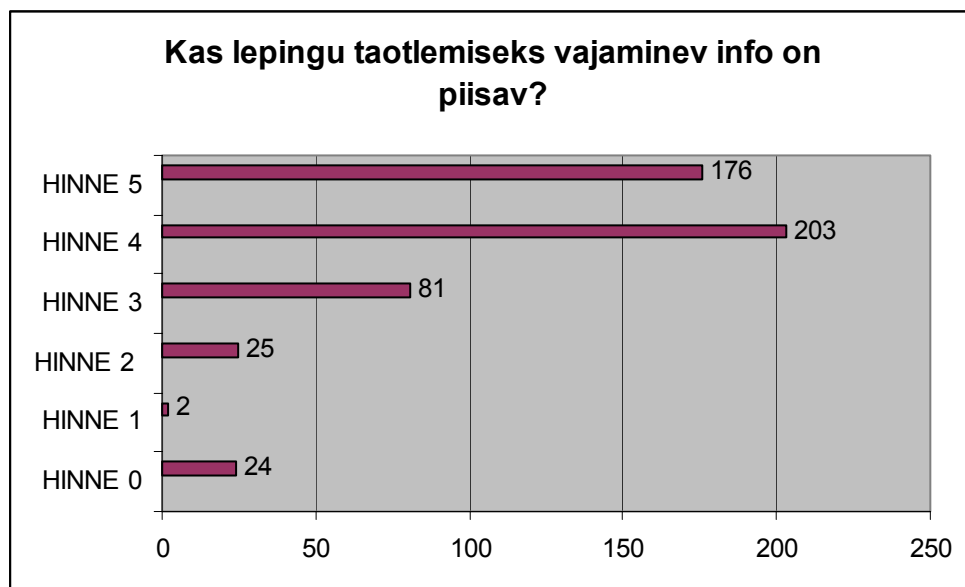
Muude allikatena toodi välja:

- Riigi Teataja – **53** korral
- haigekassa (v.a kodulehekülj ja pressiteated) – **52** korral
- internet (v.a haigekassa kodulehekülj ja elektrooniline Riigi Teataja) – **51** korral
- ajakirjandus – **23** korral
- kolleegid – **21** korral
- sotsiaalministeerium – **20** korral
- e-mail – **17** korral
- erialaarstide seltsid/liidud – **13** korral
- muu seadusandlik materjal – **6** korral
- piirkondlik haigekassa – **6** korral
- infopäevad – **4** korral
- usaldusarstid – **3** korral

Küsimus nr. 6

Kas lepingu taotlemiseks vajaminev info on piisav?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)



40% vastanuist on lepingu taotlemiseks vajamineva info hulgaga üldiselt rahul;

34% vastanuist on lepingu taotlemiseks vajamineva info hulgaga väga rahul;

16% vastanuist leiab, et lepingu taotlemiseks vajaminev info on suhteliselt napp;

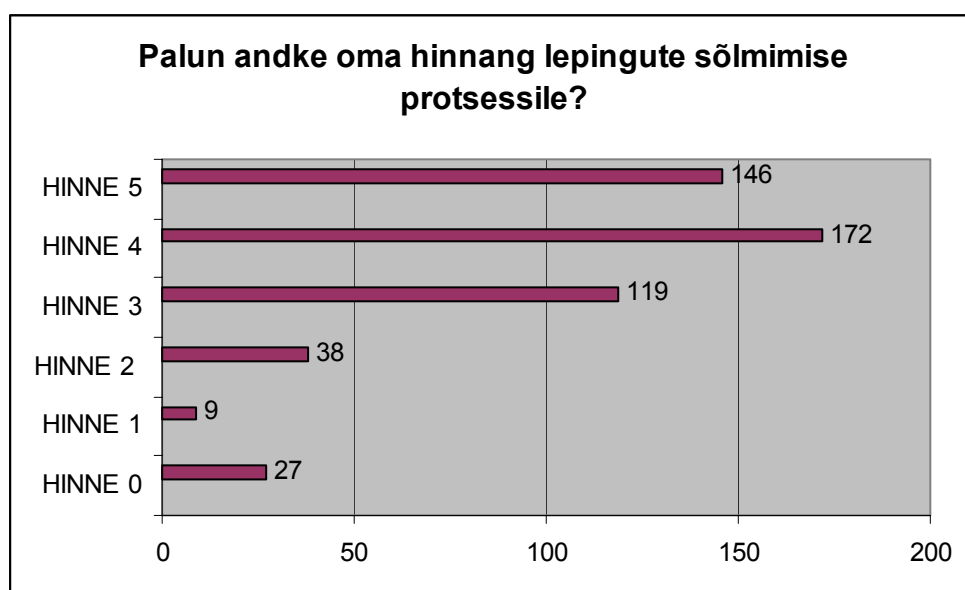
5% vastanuist ei ole lepingu taotlemiseks vajamineva info hulgaga üldse rahul;

5% vastanuist ei osanud midagi arvata.

Küsimus nr. 7

Palun andke oma hinnang lepingute sõlmimise protsessile?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)

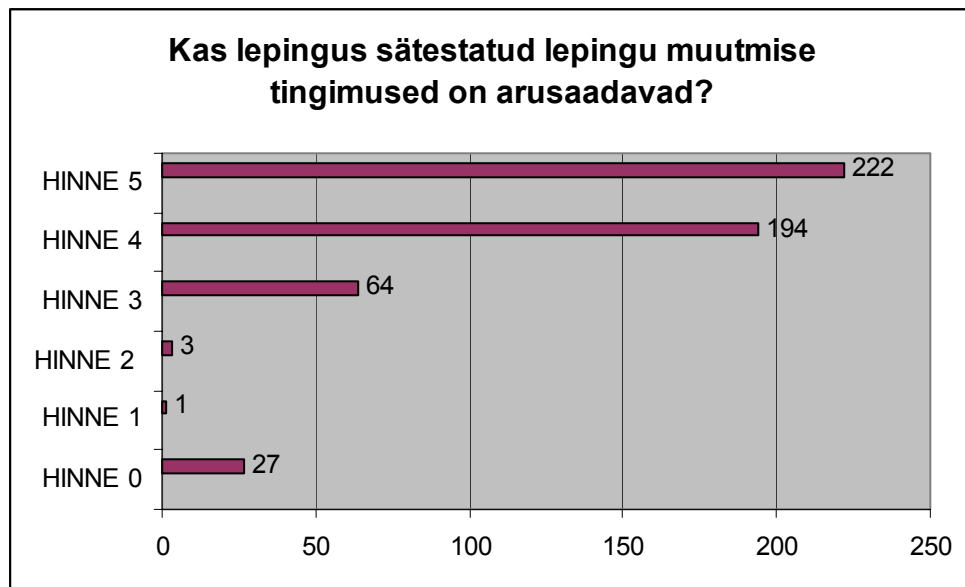


34% vastanuist hindas lepingute sõlmimise protsessi heaks;
29% vastanuist hindas lepingute sõlmimise protsessi väga heaks;
23% vastanuist hindas lepingu sõlmimise protsessi rahuldavaks;
9% vastanuist hindas lepingu sõlmimise protsessi halvaks;
5% vastanuist ei osanud lepingu sõlmimise protsessi kuidagi hinnata.

Küsimus nr. 8

Kas lepingus sätestatud lepingu muutmise tingimused on arusaadavad?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)



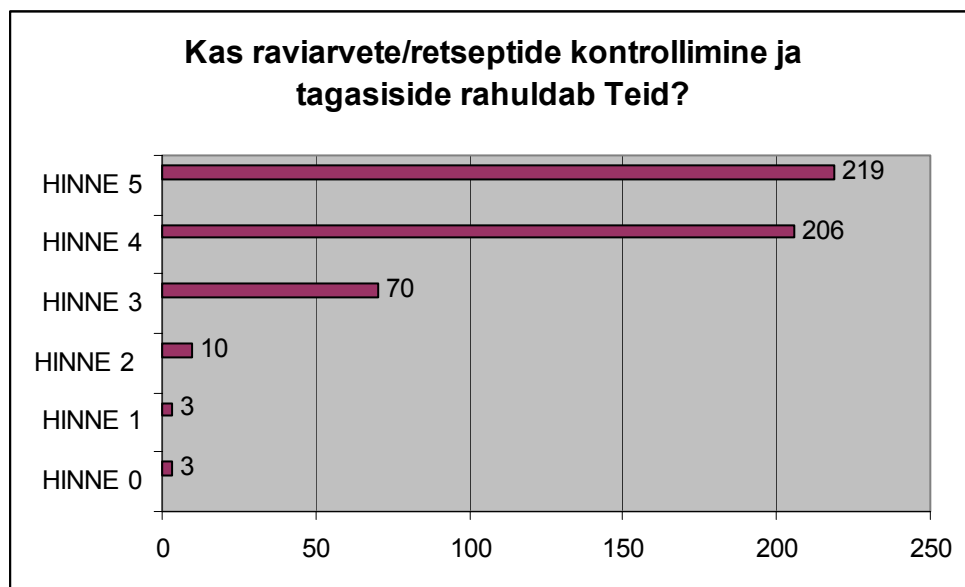
43% vastanuist leiab, et lepingu muutmise tingimused on täiesti arusaadavad;
38% vastanuist leiab, et lepingu muutmise tingimused on üldiselt arusaadavad;
13% vastanuist leiab, et lepingu muutmise tingimused võiksid olla veidi arusaadavamad;
1% vastanuist leiab, et lepingu muutmise tingimused on täiesti arusaamatud;
5% vastanuist ei oska lepingu muutmise tingimuste arusaadavusest kuidagi hinnata.

Küsimustele 6-8 vastasid isikud, kel on kokkupuuteid lepingu sõlmimise protsessiga:

Küsimus nr. 9

Kas raviarvete / retseptide kontrollimine ja tagasiside rahuldab Teid?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)



43% vastanuist hindas raviarvete/retseptide kontolli ja tagasisidet väga heaks;

40 % vastanuist hindas raviarvete/retseptide kontolli ja tagasisidet heaks;

14% vastanuist hindas raviarvete/retseptide kontolli ja tagasisidet rahuldavaks;

2% vastanuist hindas raviarvete/retseptide kontolli ja tagasisidet halvaks;

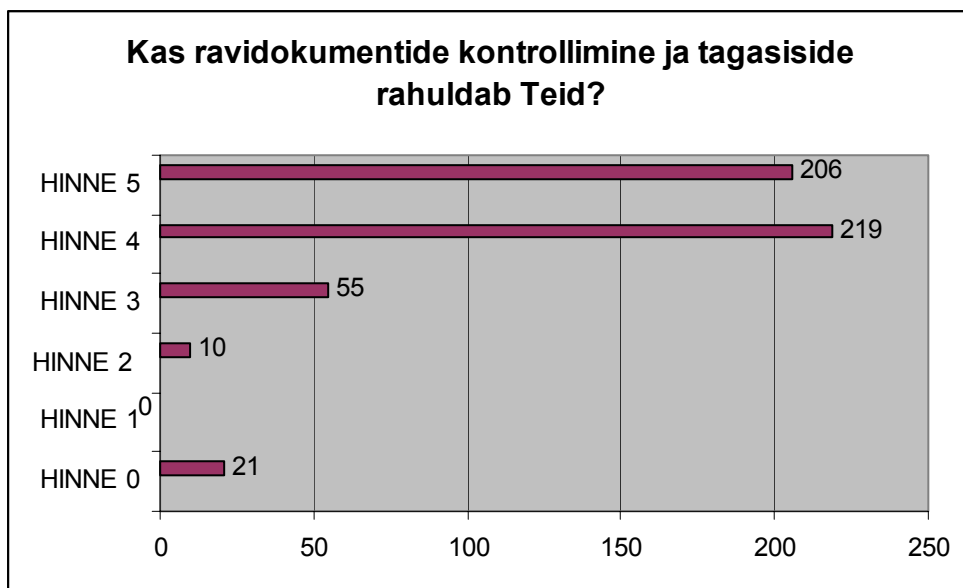
1% vastanuist ei osanud raviarvete/retseptide kontolli ja tagasisidet kuidagi hinnata.

Küsimusele 9 vastasid isikud, kel on kokkupuuteid raviarvete/retseptide kontrolliga.

Küsimus nr. 10

Kas ravidokumentide (haiguslood, tervisekaardid) kontrollimine ja tagasiside rahuldab Teid?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)



43% vastanuist hindas ravidokumentide kontrolli ja tagasisidet üldiselt heaks;

40% vastanuist hindas ravidokumentide kontrolli ja tagasisidet väga heaks;

11% vastanuist hindas ravidokumentide kontrolli ja tagasisidet rahuldavaks;

2% vastanuist hindas ravidokumentide kontrolli ja tagasisidet halvaks;

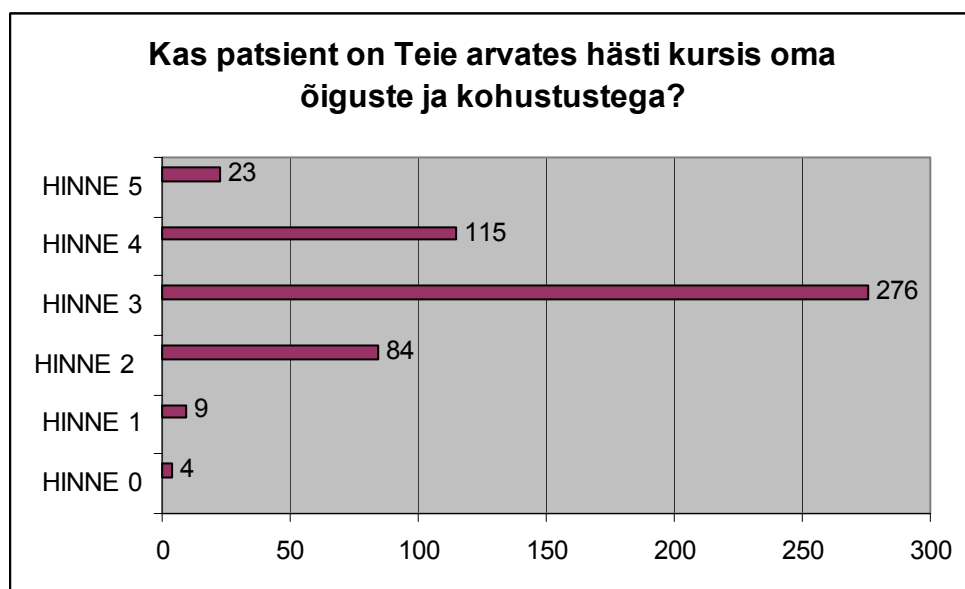
4% vastanuist ei osanud ravidokumentide kontrolli ja tagasisidet kuidagi hinnata.

Küsimusele 10 vastasid isikud, kel on kokkupuuteid ravidokumentide kontrolliga:

Küsimus nr. 11

Kui hästi on patsient Teie arvates kursis oma õiguste ja kohustustega?

(Hinded skaalal 1-5, kus 1 – pole üldse rahul ja 5 – väga rahul)



54% vastanuist leiab, et inimeste teadmised oma õigustest ja kohustustest on rahuldavad;

23% vastanuist leiab, et inimeste teadmised oma õigustest ja kohustustest on head;

18% vastanuist leiab, et inimeste teadmised oma õigustest ja kohustustest on halvad;

5% vastanuist leiab, et inimeste teadmised oma õigustest ja kohustustest on väga head;

1% vastanuist ei oska inimeste teadmisi oma õigustest ja kohustustest kuidagi hinnata.

Vabad vastused:

Küsimus nr. 12

Mis takistab Teie koostööd Haigekassaga kõige enam?

- pole probleeme ega takistusi (vastati 166 korral);
- sujuva, hea koostöö puudumine (vastati 77 korral);
- vähene finantseeritus (vastati 27 korral);
- ei oska öelda (vastati 26 korral);
- operatiivse ja aktuaalse info liikumine/edastamine (vastati 18 korral);
- haigekassa asub vahemaalt kaugel (vastati 17 korral);
- seadusandluse lünklikkus ja pidevad muudatused (vastati 17 korral);
- haigekassa liigne bürokraatia/keerukas asjaajamine (vastati 16 korral);
- lepingute allkirjastamise hiline mine (vastati 16 korral);
- infovaegus ja informeerimine viimasel minutil (vastati 14 korral);
- partnerlussuhte puudumine võrdsel tasandil (vastati 14 korral);
- koostöö puudumine lepingute vormistamise puhul (vastati 12 korral);
- haigekassa domineerib suhtlemisel partneritega (vastati 11 korral);

- aeglane ja põhjendusteta tagasiside (vastati 11 korral);
- haigekassa töötajate passivne suhtumine (vastati 11 korral);
- vähene isiklikul tasandil suhtlemine (vastati 10 korral);
- haigekassast saadud ebakindlad vastused (vastati 10 korral);
- väike lepingumaht (vastati 9 korral);
- arengusuundade puudumine (vastati 9 korral);
- hinnakirjad ja finantseerimine ei käi käsikäes (vastati 8 korral);
- isiklik ajanappus (vastati 7 korral);
- keerukad arvutiprogrammid (vastati 7 korral);
- haigekassa süsteemi/regulatsioonide jäikus (vastati 6 korral);
- kindlustunde puudumine lühiajaliste lepingute tõttu (vastati 6 korral);
- pole internetti (vastati 3 korral);
- vahendite puudus (vastati 3 korral);
- kiiresti muutv ja segane ravimite hinnapoliitika (vastati 3 korral);
- nõupidamiste ja koolituste vähesus (vastati 2 korral);
- haigekassa tööajad ei lange kokku arsti omadega (vastati 1 korral);
- pikad ravikontrollajad (vastati 1 korral);
- sotsiaalõiguste mitte rakendamine (vastati 1 korral);
- liigne usaldamatus ja kontroll (vastati 1 korral).

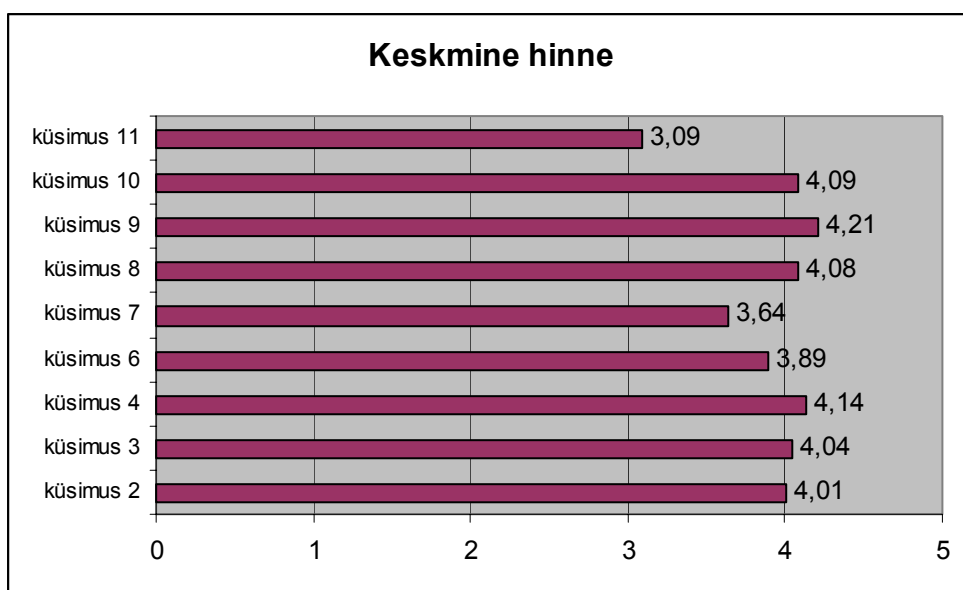
Küsimus nr. 13

Millised on Teie ootused Haigekassale?

- abistavat, meeldivat ja paindlikku koostööd (vastati 73 korral);
- ei ole ootusi (vastati 64 korral);
- suuremat finantseerimist (vastati 50 korral);
- sama meeldiva koostöö jätku (vastati 33 korral);
- kiiremat info liikumist muudatuste osas (vastati 30 korral);
- võrdset partnerlust (vastati 27 korral);
- pikemaks perioodiks ja õige ajal sõlmitavaid lepinguid (vastati 25 korral);
- rohkem koolitusi/infopäevi (vastati 25 korral);
- rohkem operatiivset ja korrektset informatsiooni (vastati 18 korral);
- rohkem inimestevahelist suhtlemist (vastati 16 korral);
- bürokraatia vähendamist (vastati 15 korral);
- lepingute mahu suurendamist (vastati 15 korral);
- et lepingute vormistamine ei oleks ühepoolne (vastati 12 korral);
- rohkem infot haigekassa tööst (vastati 12 korral);
- stabiilsust (vastati 11 korral);
- hinnakirjade ja finantseerimise ühtsust (vastati 10 korral);
- muudatustest teavitamine mailitsi/telefonitsi (vastati 8 korral);
- tagasisidet probleemide ennetamiseks (vastati 8 korral);
- töö organiseeritust, arengukavade väljatöötamist (vastati 8 korral);
- üleoleva suhtumise kadumist (vastati 6 korral);
- uute määruste rakendamisele eelnevaid arutelusid (vastati 6 korral);
- probleemide lahendamist läbirääkimiste kaudu (vastati 6 korral);
- selgust ja koosolekuid (vastati 5 korral);

- info grupeeritust haigekassa koduleheküljelt (vastati 3 korral);
- patsientide statistika kättesaadavust arstile (vastati 3 korral);
- konkreetsemat uuringutesüsteemi (vastati 3 korral);
- rohkem ravituusikuid patsientidele (vastati 2 korral);
- visiiditasude kehtestamist (vastati 2 korral);
- eriarsti visiite perearsti vahenduseta (vastati 2 korral);
- sõltumatust (vastati 2 korral);
- piirkondlike haigekassade säilimist (vastati 2 korral);
- venekeelse teabe olemasolu (vastati 1 korral).

Eesti Haigekassa töö sai lepingupartneritelt keskmiseks hindeks 3,91.



Annika Annusvere
Haigekassa pressiesindaja