

## TÖÖANDJATE RAHULOLU HAIGEKASSAGA

### Uuringu kokkuvõte

Haigekassa tellimisel küsitleti 2003.a. novembris tööandjaid või nende esindajaid (raamatupidajaid, personalitöötajaid) **501 ettevõttest üle Eesti**, piirkonniti jagunesid nad järgmiselt:

Harju piirkondlik osakond	174	34,7%		
Tartu piirkondlik osakond	90	18,0%	sh. Viljandi büroo	21
			Jõgeva büroo	15
Ida-Viru piirkondlik osakond	63	12,6%	sh. Narva büroo	3
Rakvere piirkondlik osakond	69	13,8%	sh. Paide büroo	12
Kagu piirkondlik osakond	33	6,6%	sh. Põlva büroo	12
			Valga büroo	3
Pärnu piirkondlik osakond	48	9,6%	sh. Rapla büroo	7
Lääne piirkondlik osakond	24	4,8%	sh. Haapsalu büroo	9
			Kärdla büroo	3

**Pooled küsitletuist (55,1%) eelistasid haigekassaga suhtlemist interneti teel**, veerand (24,6%) soovis haigekassas kohal käia, 17,9% eelistas dokumentide edastamist posti teel ja 2,4% faksi abil.

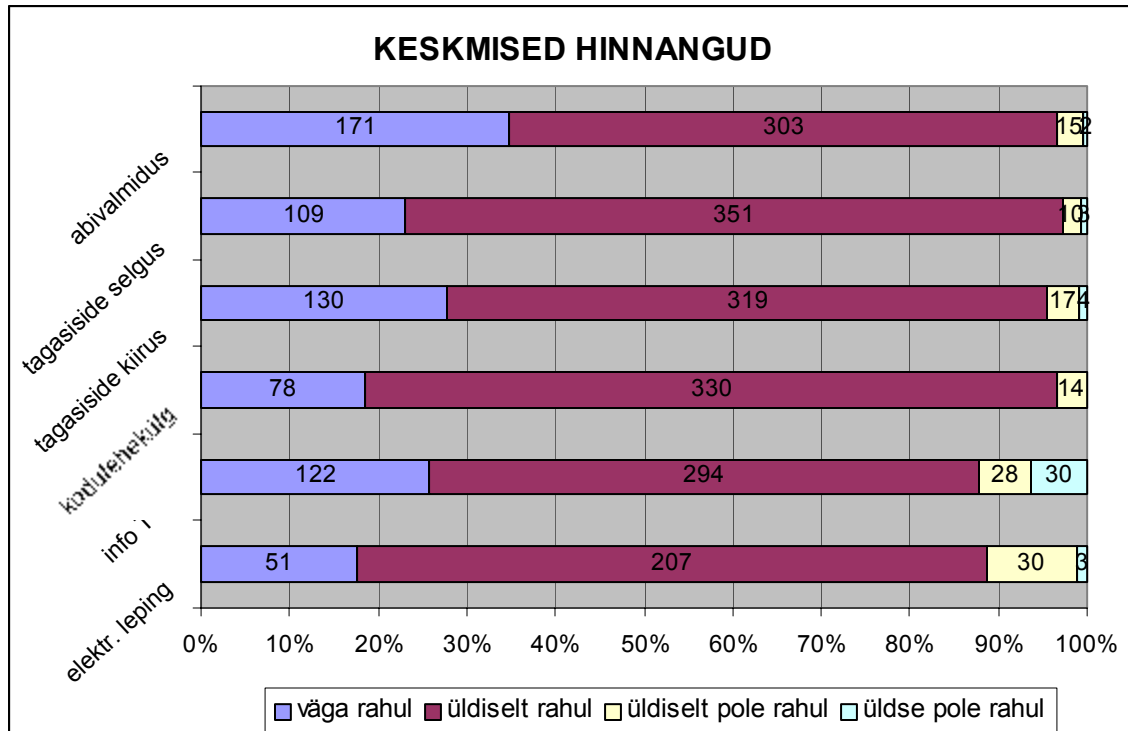
**Silmast-silma suhtlemise valiksid põhiliselt neis linnades asuvate ettevõtete esindajad, kus asub piirkondlik osakond** (Tallinnas 55,9%, Tartus 55,6%, Ida-Virumaal 85%, Rakveres 57,9%), neist praktiliselt kõik (92,6%) olid haigekassa teenindajatega rahul

**Üle poolte (58,4%) küsitletud ettevõttest on sõlminud haigekassaga lepingu kindlustatute arvele ja arvelt võtmiseks interneti teel, plaanis on see veel 28,9%.** Neist eelistas interneti vahendusel haigekassaga suhelda enamus (72,2%), kuid siiski oli ka neid, kes valiksid teisi mooduseid.

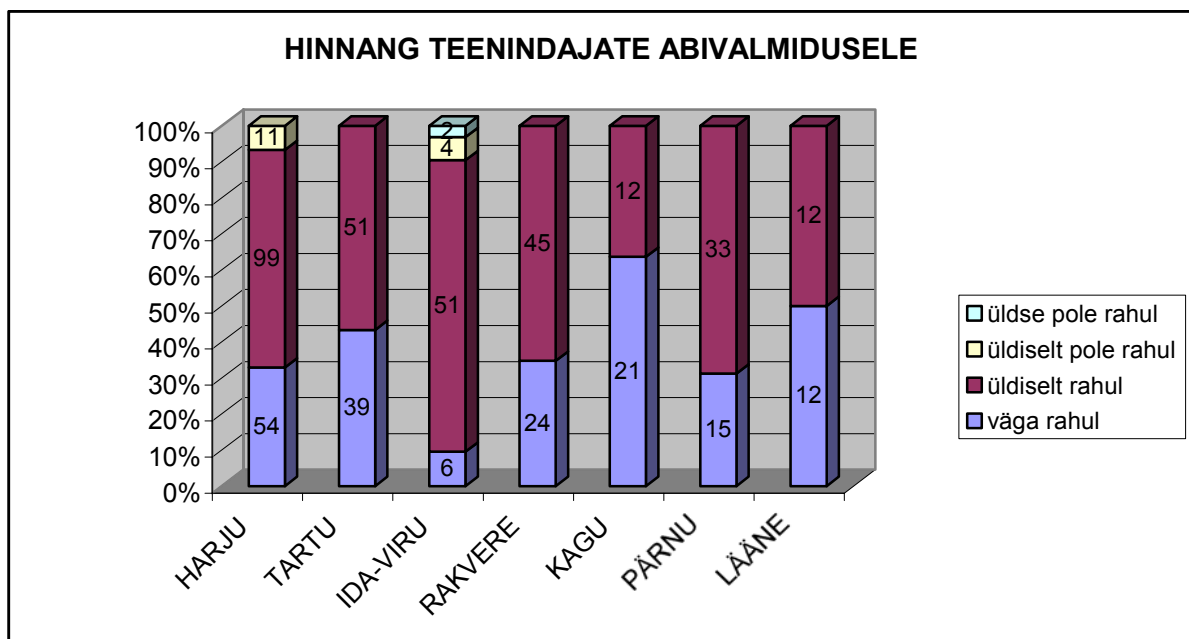
Uuritavate poolt antud hinnangutest haigekassa erinevatele teenindusvaldkondadele võeti arvesse vaid positiivsed või negatiivsed vastused, ebamäärased ("ei tea", ei oska öelda", puudub kogemus või arvamus" jms.) jäeti analüüsist välja.

Esitatud pretensioonidest suur osa puudutas sisuliselt seadusandlust, üldist tervishoiupoliitikat, ravimihüvitusi, arstiabi kvaliteeti jms., kokkuvõttes on ära toodud ainult haigekassat puudutav kriitika.

Keskmine rahulolu hinnangud on esitatud järgmisel joonisel.

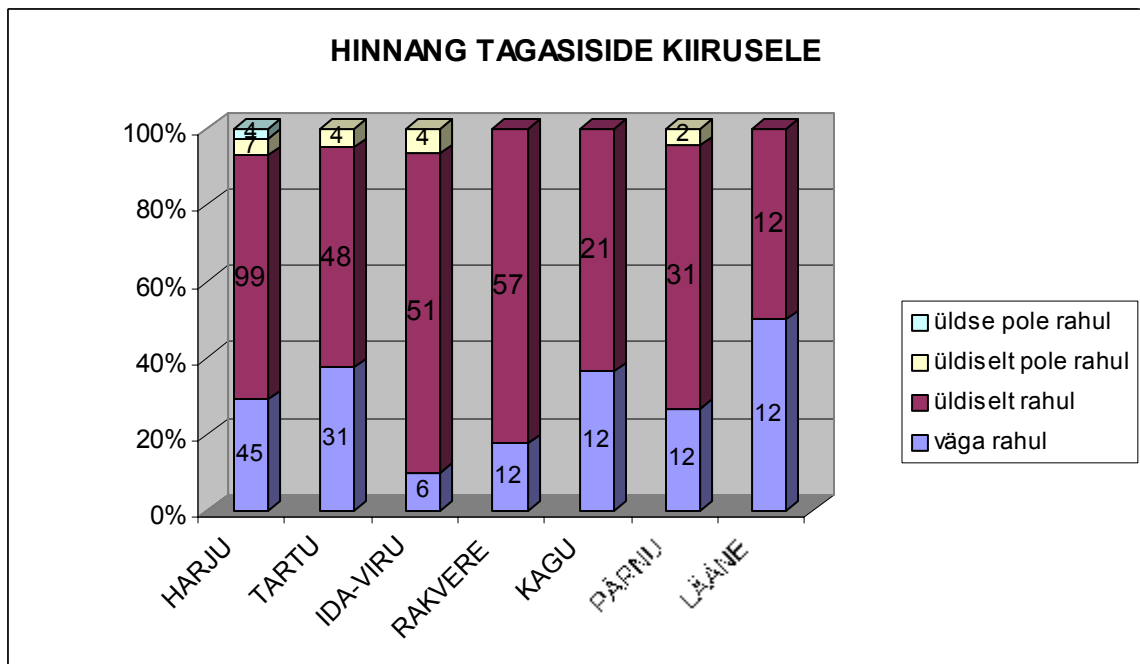
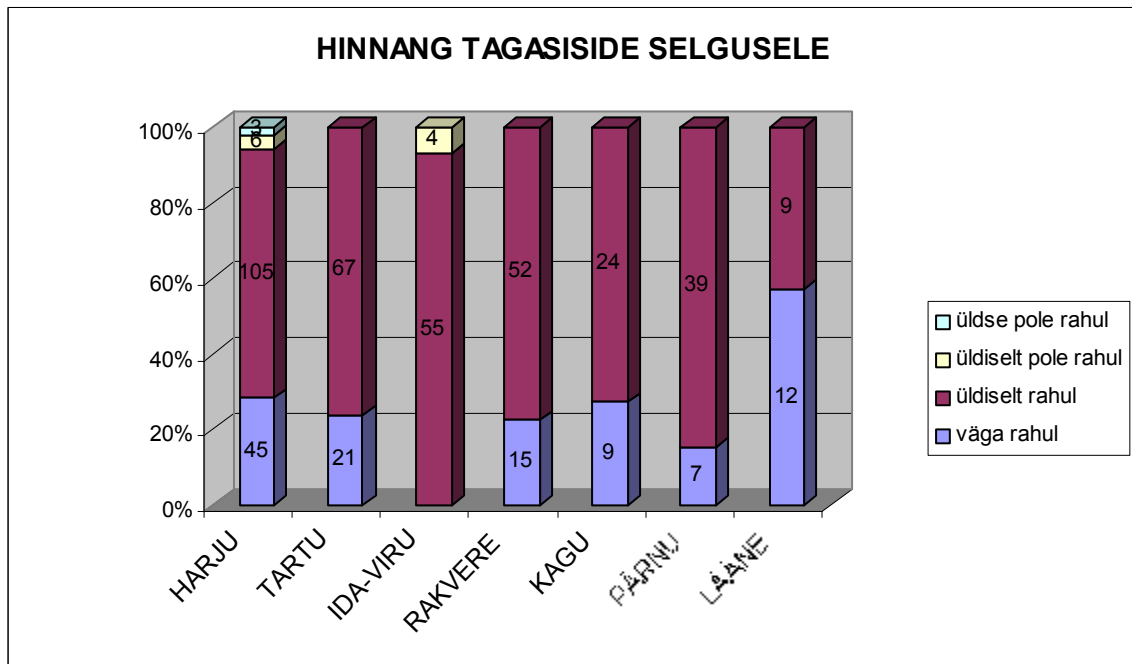


Haigekassa piirkondlike osakondade kaupa analüüsiti neid valdkondi, kus kohalik teeninduse tase võis rahulolu mõjutada. Järgneval joonisel on toodud hinnang teenindajate abivalmidusele teeninduspiirkondade kaupa.



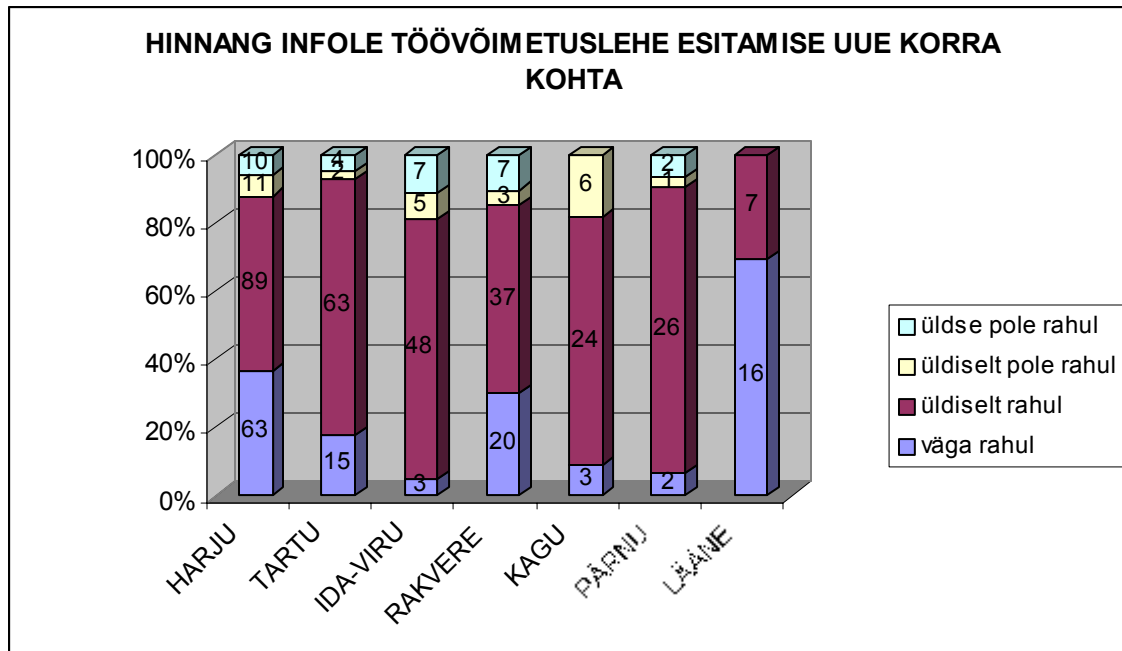
Kuigi valdav enamus on teenindusega rahul otsele küsimusele vastates, esitati mitmeid pretensioone teenindajate üleoleva, tõrjuva ja ignorantse käitumise kohta, eriti Harju, Ida-Viru ja Tartu piirkondadest (sh. Viljandi büroo klientidelt), kuid samas kiideti eraldi ka Tartu ja Viljandi teenindajaid ning märgiti ära positiivseid muutusi Kagu piirkonnas.

Ka tagaside selgusele ja arusaadavusele ning kiirusele anti põhiliselt positiivseid hinnanguid, kuid eriti Ida-Virumaalt oli neile valdkondadele pretensioone.

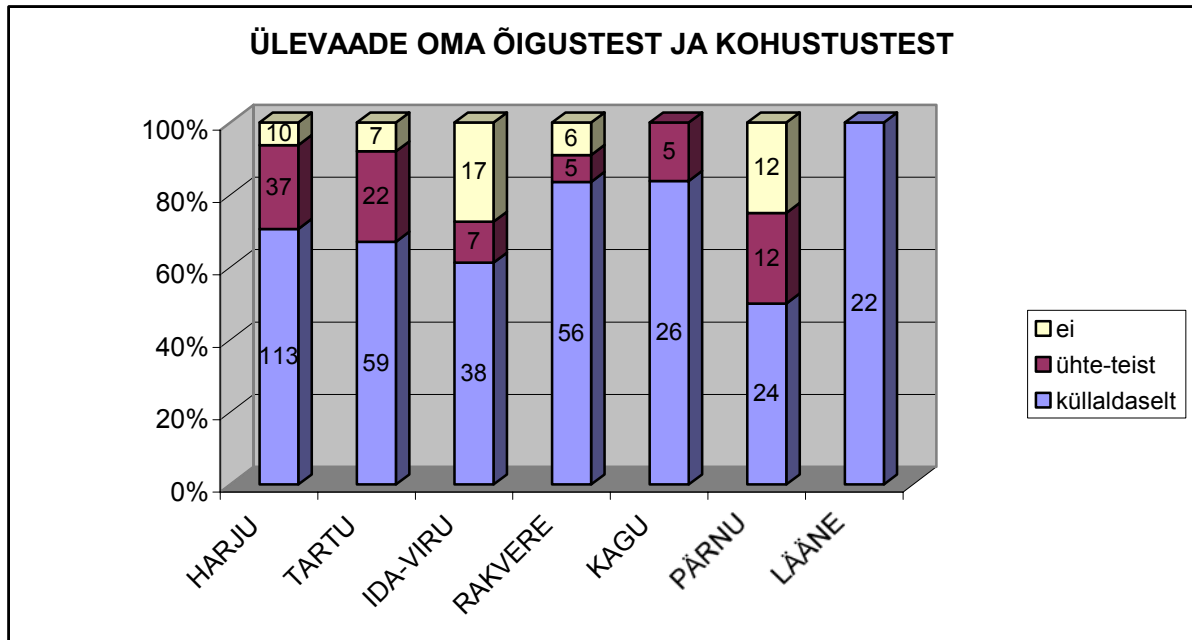


**Haigekassa koduleheküljega ollakse põhiliselt rahul (96,7% vastanuist),** kuigi esitati ka pretensioone (blanketi raskendatud leidmine koduleheküljelt, indeksi mittekokkulangemine, vähene informatsioon). Samas peab märkima, et arvestatav hulk küsitletuist (79 - so.15,8%) ei osanud või soovinud selle kohta arvamust avaldada.

**Haigekassa edastatud infot töövõimetuslehtede esitamise uue korra kohta peetakse üldiselt piisavaks,** kuid paljud on selleks pidanud täiendavalt teavet hankima kohalikest osakondadest või büroodest.



Valdavalt peavad vastanud end piisavalt kompetentseteks Ravikindlustuse seadusest tulenevatest õigustest ja kohustustest (vt. joonist). Sellekohast informatsiooni on saadud nii haigekassa kaudu (koduleheküljelt, üldteavitamisel, klienditeenindajatelt) kui ka muid allikaid kasutades. Probleeme on Ida-Viru ja Pärnu regioonides (piiriäärne keelebarjäär?), kus veerand vastanuist hindab oma teadmisi ebapiisavaks.



Suures osas ettevõtetes (91,3%) nõustatakse vajadusel ka töötajaid haigekassaga seonduvates küsimustes, sagedasemad probleemid on haigushüvituse arvutamise ja ülekandmise küsimused, ülalpeetavate haigekassakaardiga seonduv ning aidatakse täita uut haiguslehe vormi.

**Kokkuvõtlikult** võib sagedamini nimetatud haigekassa suuremad puudujäägid jagada kolme valdkonda:

- **haigekassa kui riikliku institutsiooniga seonduv** – häirivad pidevad ümberkorraldused ja seaduste muutumine, tajutakse süsteemi mahajäämust, haigekassa hinnakirjas on liiga vähe teenuseid ja nurisetakse üldiselt raha vähesuse üle. Haigushüvitise maksmisel loeti puuduseks, et haigushüvitisi ei maksa enam kohalikud bürood, mistõttu kindlustatud saavad hüvitist alles kahekolme nädala pärast, mitte nädala jooksul nagu varem. Ka ei peeta õigeks, et puudub võimalus sularaha arveldusteks (küsimus Harjumaalt: "Kas pangaarvet mitteomav isik ei saagi hüvitist?") ja kõigi haiguspäevade kompenseerimiseks.
- **Ettevõtete ja haigekassa vastastikuse informatsiooni edastamise ja mõistetavusega seotud teemad** – peamiseks pretensiooniks oli info liikumise aeglus ja tagasiside puudulikkus (eriti Ida-Virumaal), samuti haigekassa andmebaasi ebatäiuslikkus. Eeldatakse, et haigekassal peaks olema koostöö maksuametiga. Valdavalt peavad vastanud end piisavalt kompetentseteks Ravikindlustuse seadusest tulenevatest õigustest ja kohustustest. Haigekassa koduleheküljega ei olnud tõenäoliselt kursis ligi 16%, ülejäänud olid valdavalt rahul. Tehti ettepanekuid selle täiustamiseks rohkema arstiabi puudutavate valdkondadega (ravimisoostused ja -hinnad, eriarstide, eriti operatsioonide järjekorrad jms.). Üldiselt soovitakse rohkem võimalusi interneti kaudu asju

ajada (sh. ka edastada töövõimetuslehti ja saada välismaal olles vajalikku tõendit), kuid mitmetel vastanutel on probleeme elektroonilisel asjaajamisel. Peetakse vajalikuks, et haigekassa informeeriks ettevõtteid operatiivselt kõigist muudatustest haigekassa töös või seadusandluses (e-maili teel, postiga). Probleemide korral saab tavaliselt haigekassasse pöördumisel abi, kuid esineb ka arusaamatusi - klienditeenindajad on vahel erinevalt informeeritud ja annavad vastandlikke vastuseid (Harju ja Kagu piirkonnas).

- **Haigekassa piirkondliku osakonna või büroo teeninduse tase.** Suurimaks puuduseks on selles valdkonnas klienditeenindajate suhtumine ja suhtlemisoskus. Mitmed vastanuist (peamiselt Harju ja Tartu piirkonnast) ei olnud rahul haigekassa lahtioleku aegadega, mis langevad tööajale – sooviti hommikuti kella kaheksast alustamist või õhtuti kauem lahtiolekut. Harju piirkonnas peeti puuduseks ka teeninduskoha kaugust kesklinnast. Harju ja Tartu piirkondlikes osakondades on väidetavalt sageli järjekorrad, kusjuures kõik teenindajad ei tegele klientidega ning telefoni teel on raske kontakti saada, sest need on pidevalt hõivatud või ei võeta toru. Ida-Virumaal on probleeme arstidega lepingute sõlmimisel (piirivalvel), mida peaks aitama lahendada haigekassa.