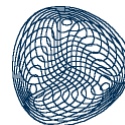


HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND

10/2015

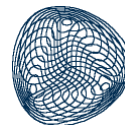
UURINGU METOODIKA JA VALIM



- **Üldkogum:** üle 14-aastane Eesti elanikkond ~ 1 107 791 inimest (ESA 01.01.2014 seisuga).
- **Meetod:** telefoniintervjuud arvuti juhtimisel (CATI)
- **Valimi koostamine:** kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, hiljem tulemused kaaluti üldkogumile vastavaks maakonna, soo ja vanuse järgi.
- **Planeeritud ja tegelik valim** (vastanute arv): 1000
- **Valimiviga:** 1000 vastaja puhul $\pm 3,1\%$, väiksemat gruppide vaatlemisel või viga olla suurem
- **Küsitlusperiood:** 6 - 15.10.2015
- **Küsitluse pikkus:** 5 minutit

- **Vastutajad:**
 - Tellijapoolne kontaktisik Katrin Romanenkov

 - Projektijuhtimine, aruande koostamine Liis Grünberg
 - Valim, ankeedi programmeerimine ja Reijo Pohl
 - Andmetöötlus Marina Karpištšenko
 - Küsitlustöö koordineerimine Kristel Merusk



I

HAIGEKASSA KUVAND (küsimused 1-2)

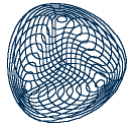
Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



**Eesti
Haigekassa**

I HAIGEKASSA KUVAND

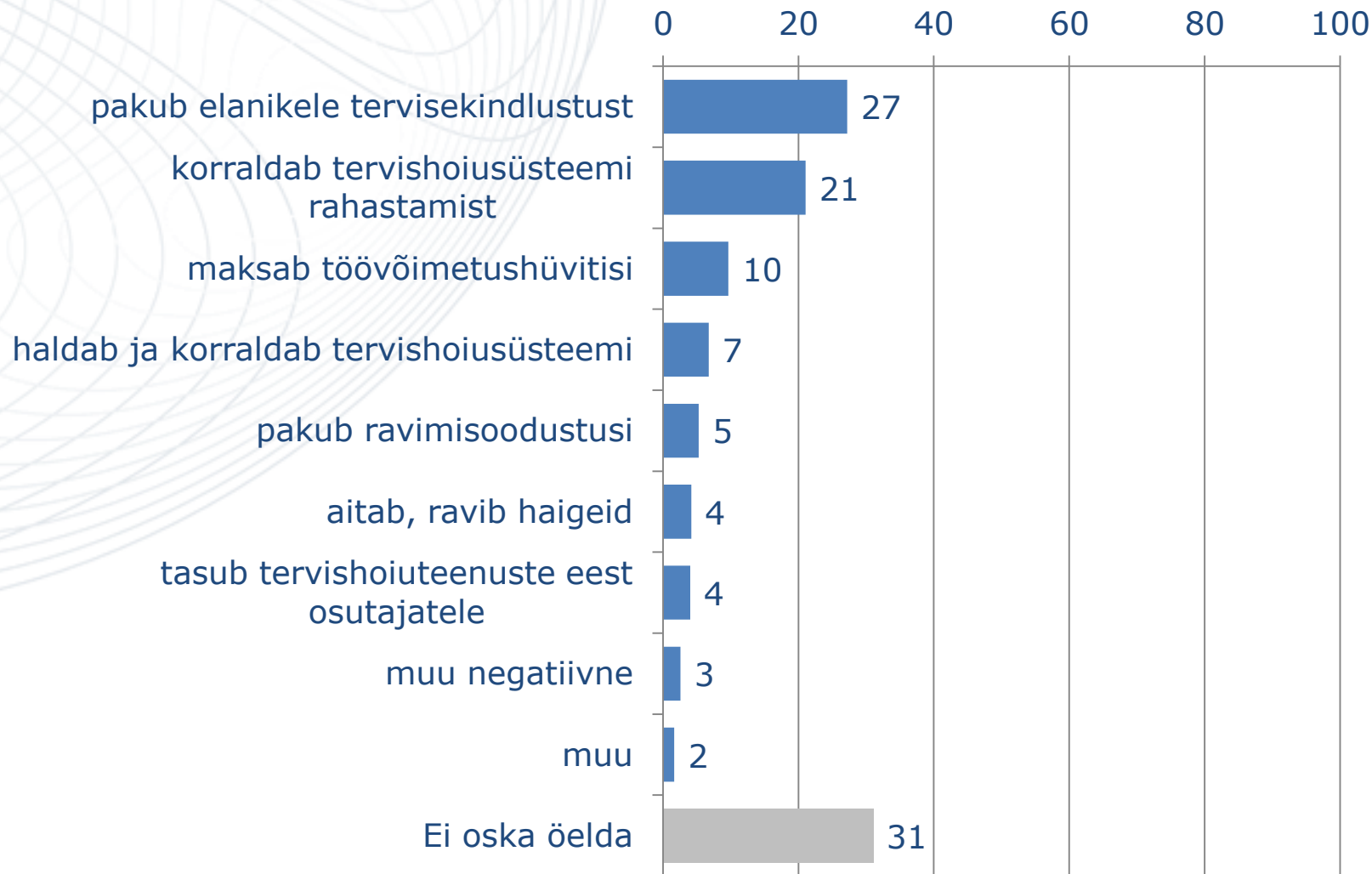
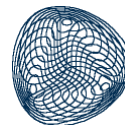
Haigekassa tegevused



- ❖ Vastajatelt küsiti "Millega Haigekassa tegeleb?". Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Vastuse andis 68% vastajaist, andes keskmiselt 1,2 vastust (Slaid 5).
- ❖ Haigekassa tegevuseks peetakse eelkõige - ligi viiendiku poolt - elanikkonnale tervisekindlustuse pakkumist. Muudest tegevustest mainiti sagedamini tervishoiusüsteemi rahastamise korraldamist (21%) ja töövõimetushüvitiste pakkumist (10%). Muid tegevusi nimetati juba oluliselt vähemate vastajate poolt.
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
 - tervisekindlustuse pakkumisega - 15-24-aastased (43%) ja õpilased (48%);
 - tervishoiusüsteemi rahastamisega - 35-49-aastased (28%), kõrgharidusega inimesed (32%), ettevõtjad, juhid, spetsialistid (26-33%), tallinlased (26%);
 - töövõimetushüvitiste tasumisega - Ida-Virumaa elanikud (16%); keskastme juhid ja spetsialistid (15%);
 - tervishoiusüsteemi haldamise ja korraldamisega - kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad (11%);
 - ravimisoodustuste pakkumisega - üle 64-aastased (10%) ja pensionärid (10%).
 - negatiivsega (mitte millegagi) - madalaimasse sissetulekugruppi kuulujad (12%);
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga (Slaid 6) viitavad seosed endisest rohkem tervisekindlustuse pakkumisele kuid ka üldisemale tervishoiusüsteemi rahastamisele kui ka korraldamisele. 3% võrra on vähenenud negatiivsete vastuste osakaal.

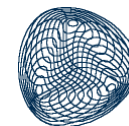
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, %

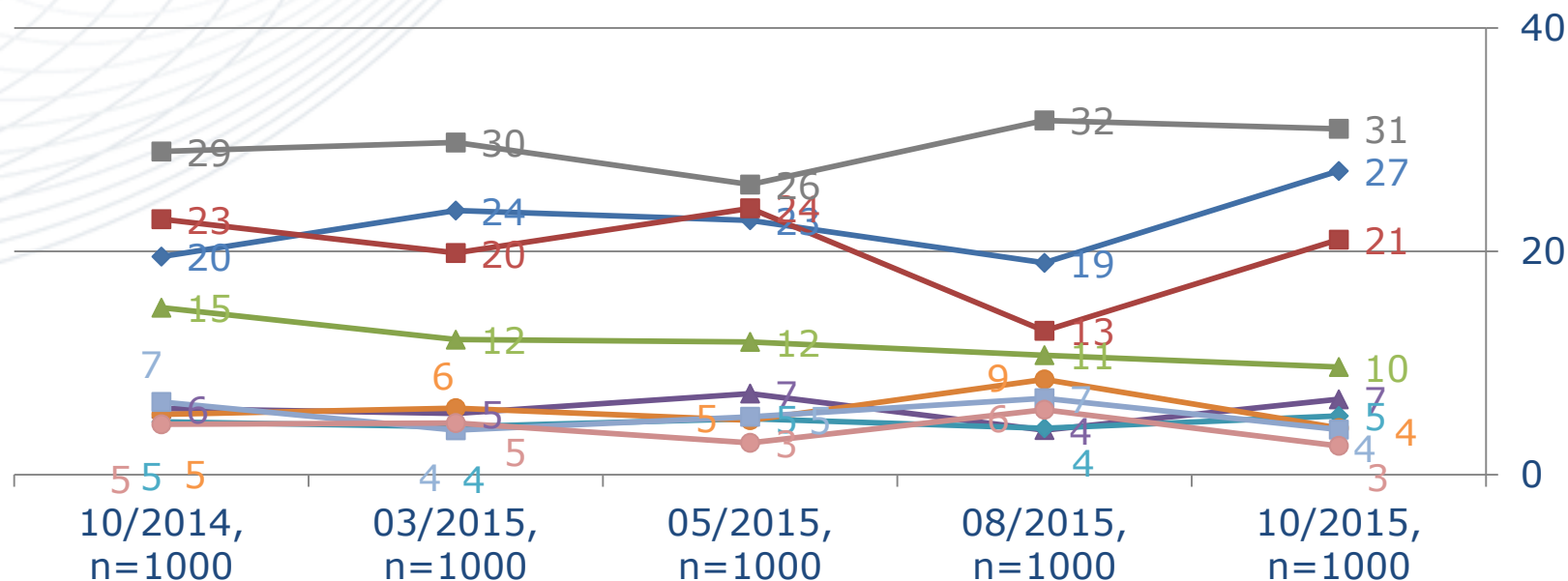


I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, muutus ajas, %

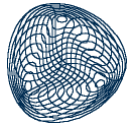


- ◆ pakub elanikele tervisekindlustust
- korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist
- ▲ maksab töövõimetushüvitisi
- ▲ haldab ja korraldab tervishoiusüsteemi
- ◆ pakub ravimisoodustusi
- aitab, ravib haigeid
- tasub tervishoiuteenuste eest osutajatele
- muu negatiivne
- Ei oska öelda



I HAIGEKASSA KUVAND

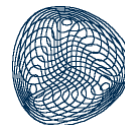
Haigekassa usaldusväärsus, %



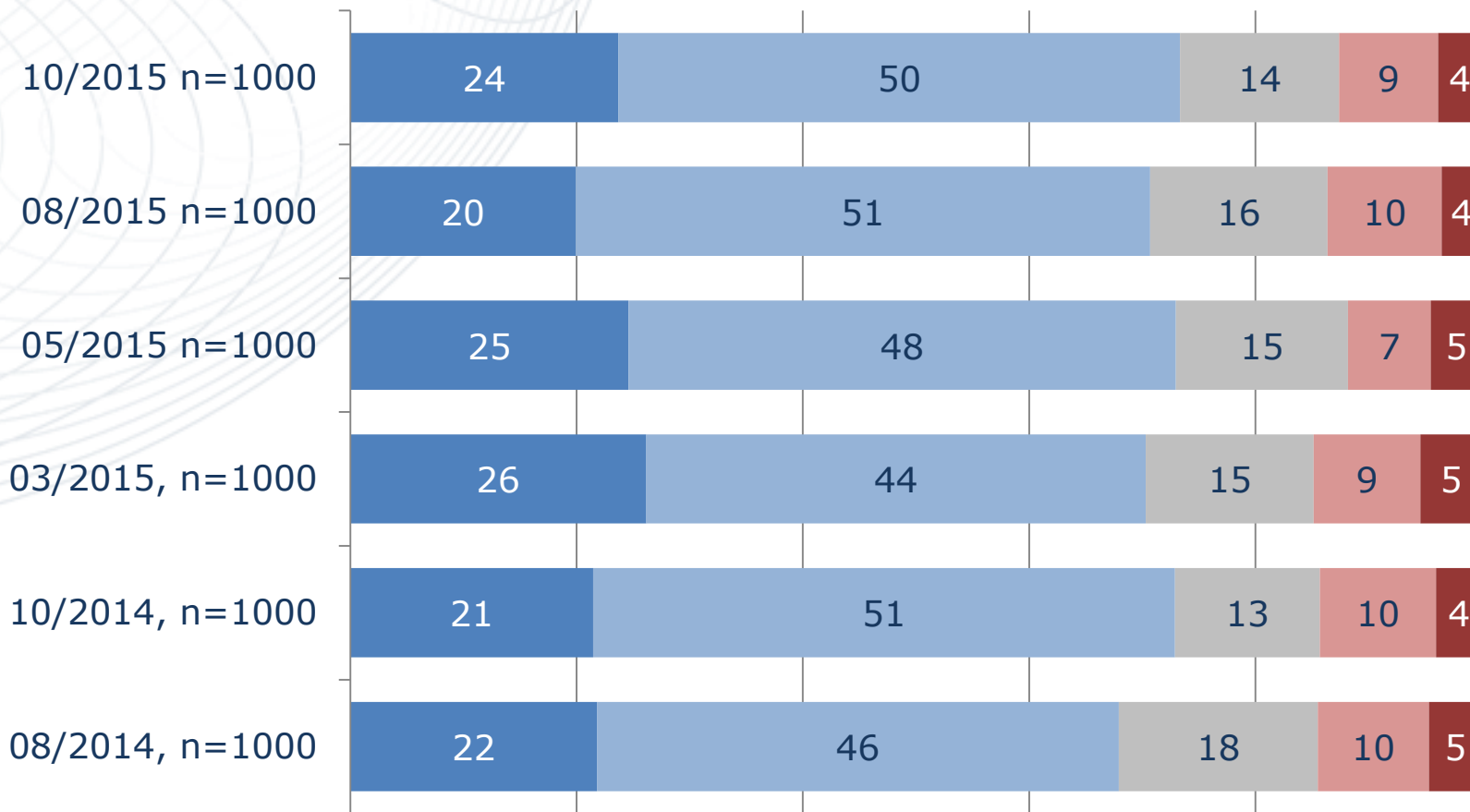
- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kuivõrd nad usaldavad Haigekassat (Slaid 8 ja 9).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku 73% üle 14-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnang "pigem usaldab" (50%). Haigekassat mitte usaldavaid elanikke on 14%, s.h üldse ei usalda 4%. Hinnangu jättis andmata 14%.
- ❖ Usaldajate ja mitte-usaldajate vahe ehk **usaldussaldo** on seega **61%**.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on täielikult usaldavate elanike osakaal tõusnud 2%, s.h 4% on kasvanud täielikult usaldajate osakaal.
- ❖ Haigekassat usaldavad keskmisest enam 15-34-aastased (85-87%), õpilased (85%), kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (üle 650 euro kuus pereliikme kohta – 80%; harvemini aga muukeelne elanikkond (62%), Ida-Virumaa elanikud (67%), madalamasse sissetulekugruppi kuulujad (62-69%), oskustöölised (66%) ja pensionärid (63%).

I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa usaldusväärsus, muutus ajas,%

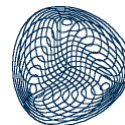


■ Täielikult usaldab ■ Pigem usaldab ■ Ei oska öelda
■ Pigem ei usalda ■ Üldse ei usalda

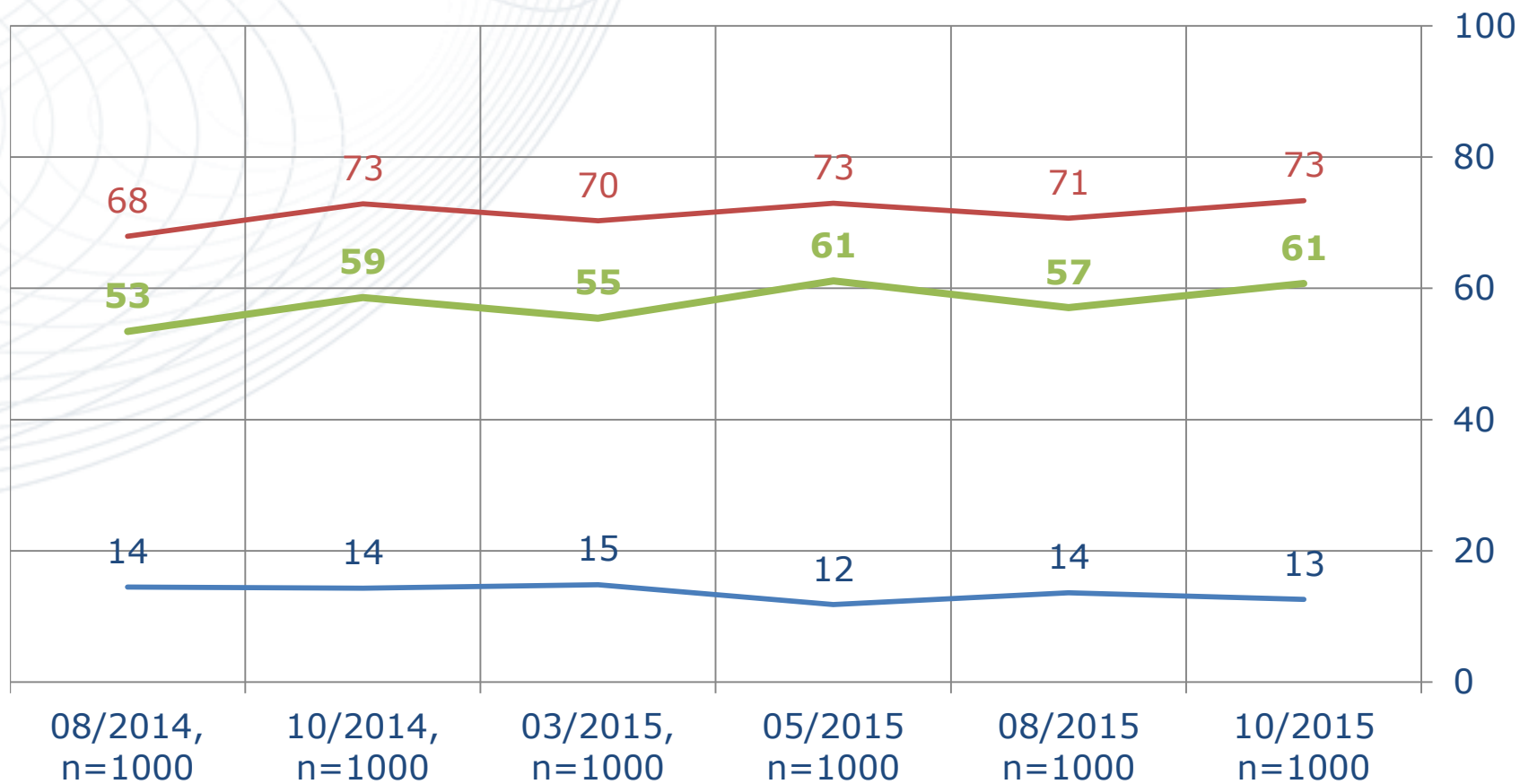


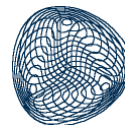
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa usaldussaldo, muutus ajas, %



— Usaldab — Ei usalda — Saldo





II

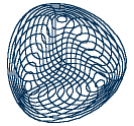
KOKKUPUUDE (küsimused 3 ja 7)

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



II KOKKUPUUDE

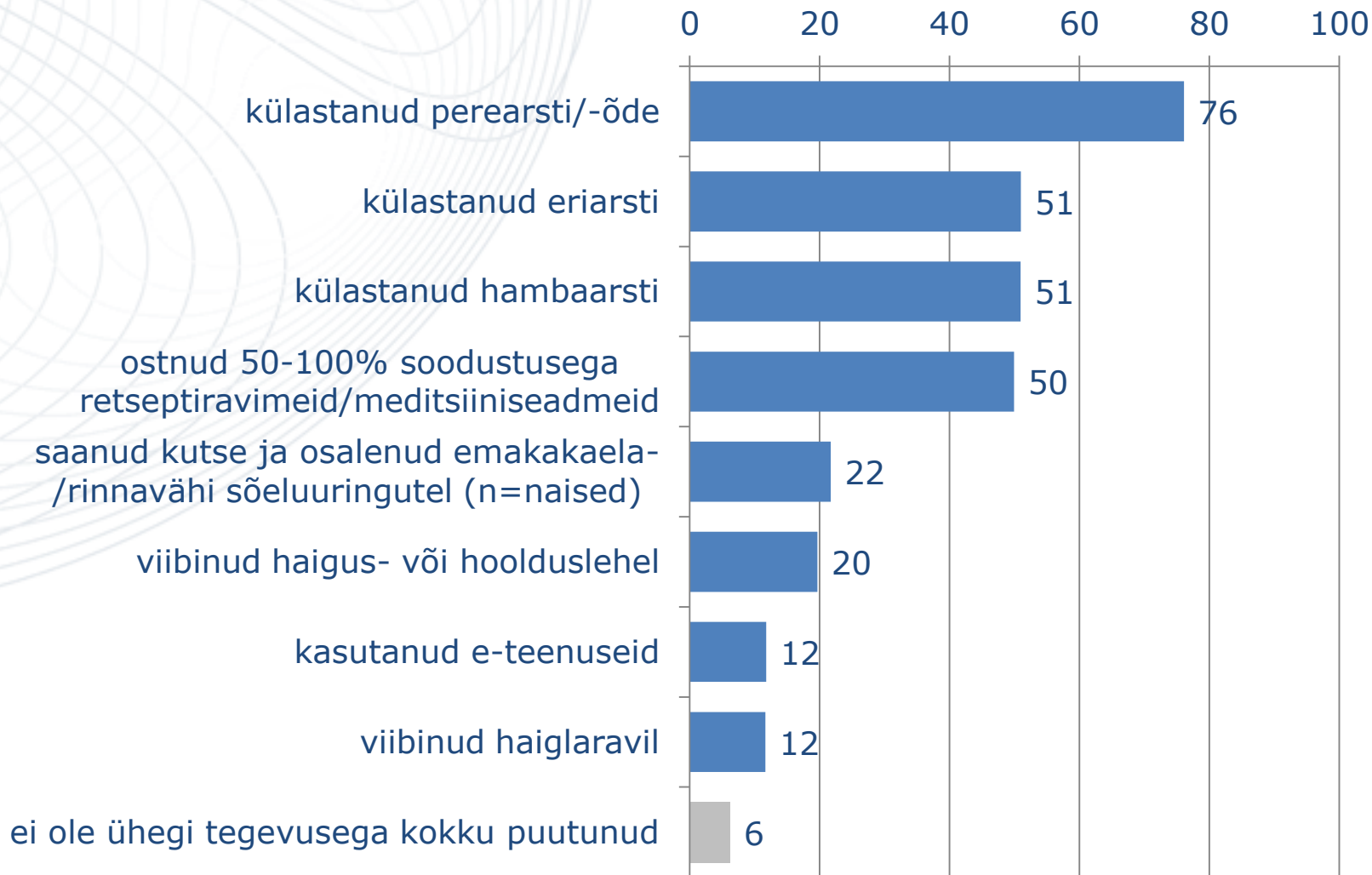
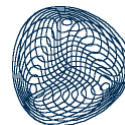
Kokkupuude



- ❖ Vastajatelt paluti määratleda, mil viisil nad on viimase 12 kuu jooksul Haigekassaga kokku puutunud (Slaid 12). Keskmiselt on iga Haigekassaga kokkupuudet omav inimene sellega kokku puutunud 3 erineval moel. Mingit kokkupuudet pole viimase 12 kuu jooksul olnud 6%-l elanikkonnast.
- ❖ Kõige suurem osa elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde – 76%. Umbes pool elanikkonnast on ostnud ka soodusravimeid/ meditsiiniseadmeid (50%), külastanud eriarsti (51%) või hambaarsti (51%). Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 20%, 12% on viibinud haiglaravil ja sama paljud külastanud ka Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis.
- ❖ Naistest 22% on osalenud ka emakakaela-/rinnavähi uuringutel peale vastava kutse saamist.
- ❖ Proportsioonid on väga sarnased eelmise kvartali tulemustega (Slaid 13), erinevused mahuvad 1-3% piiridesse, mida võib tõlgendada kui lubatud statistilist viga. Kõige enam on suurenenud hambaarstil käinute osakaal (+3%).

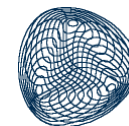
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, %

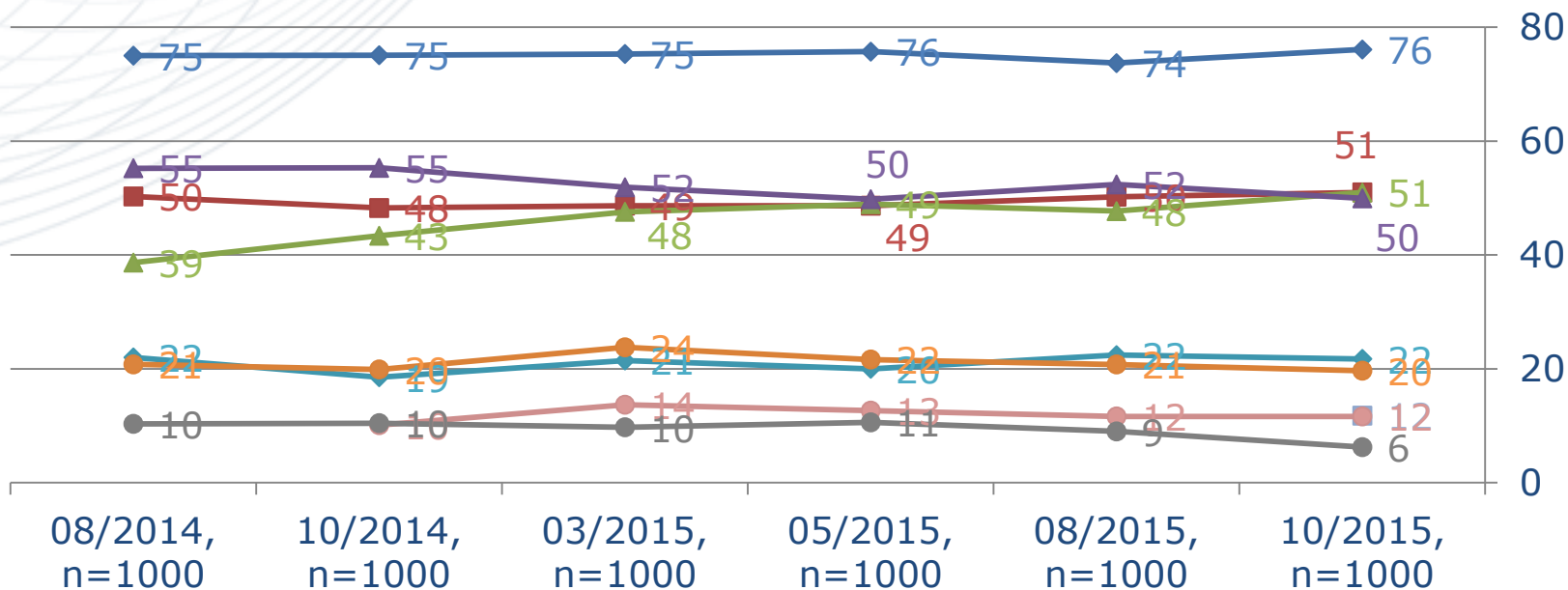


II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, muutus ajas, %

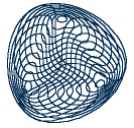


- ◆ külastanud perearsti/-õde
- külastanud eriarsti
- ▲ külastanud hambaarsti
- ▲ ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- ◆ saanud kutse ja osalenud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel (n=naised)
- viibinud haigus- või hoolduslehel
- kasutanud e-teenuseid
- viibinud haiglaravil
- ei ole ühegi tegevusega kokku puutunud



II KOKKUPUUDE

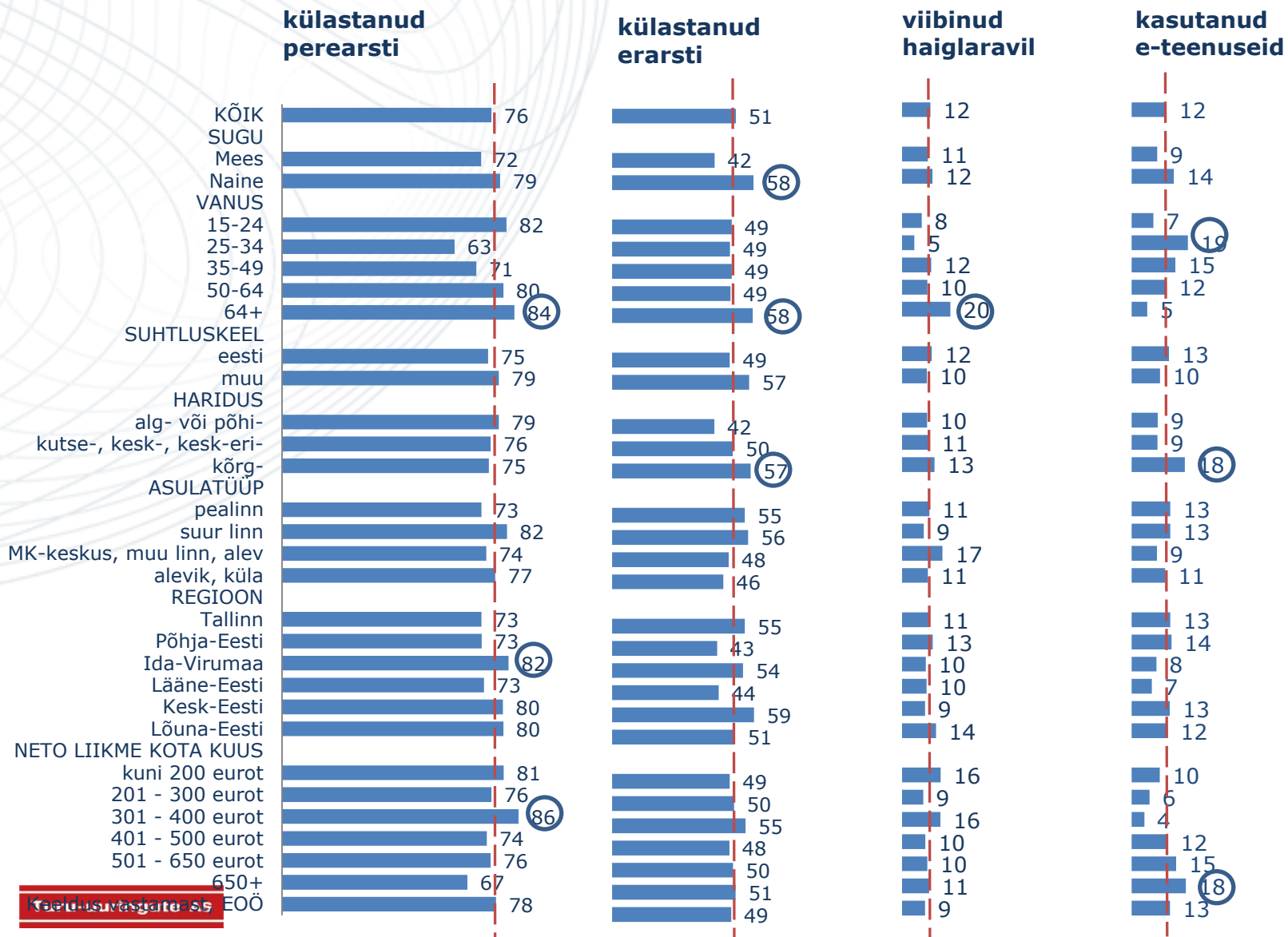
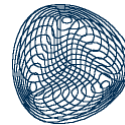
Kokkupuude erinevates elanikkonnagruppides



- ❖ Viimase 12 kuu jooksul on järgmiste tegevustega kokku puutunud keskmisest sagedamini (Slaid 15):
 - külastanud perearsti/-õde – üle 64-aastased (84%) ja pensionärid (86%), aga ka 15-24-aastased (82%), madalamatesse sissetulekugruppidesse kuulujad (301-400 eurot kuus pereliikme kohta 86%), Ida-Virmaa elanikud (82%);
 - ostnud soodusravimeid/meditsiiniseadmeid – üle 64-aastased (76%) ja pensionärid (78%), pigem madalamatesse sissetulekugruppidesse kuulujad (201-400 eurot kuus pereliikme kohta, 63-37%), muukeelsed (57%) ja suuremate linnade (58%) elanikud;
 - külastanud eriarsti – üle 64-aastased (58%), kõrgharidusega inimesed (57%) ja linnade elanikud (55-56%);
 - viibinud haiglaravil – üle 64-aastased (20%);
 - külastanud hambaarsti – 35-49-aastased (62%), kõrgharidusega inimesed (59%), juhid, spetsialistid (59-61%) ja õpilased (67%);
 - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-49-aastased (25-29%) ja keskastme juhid, spetsialistid (27-37%);
 - kasutanud Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis – 25-39-aastased (18%), kõrgharidusega (18%) elanikud, juhid, spetsialistid (18-20%).
- ❖ Kõikide tegevustega on keskmisest enam kokku puutunud **naised**, eriti soodusravimite ostmisega (+20%) ja eriarstidega (+16%).

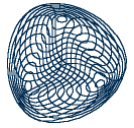
II KOKKUPUUDE

On külastanud perearsti/-õega ja kokku puutunud eriarstiabiga, n=1000 (kõik), %



II KOKKUPUUDE

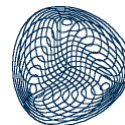
Kokkupuude tasuta eriarsti ja haiglaraviga, %



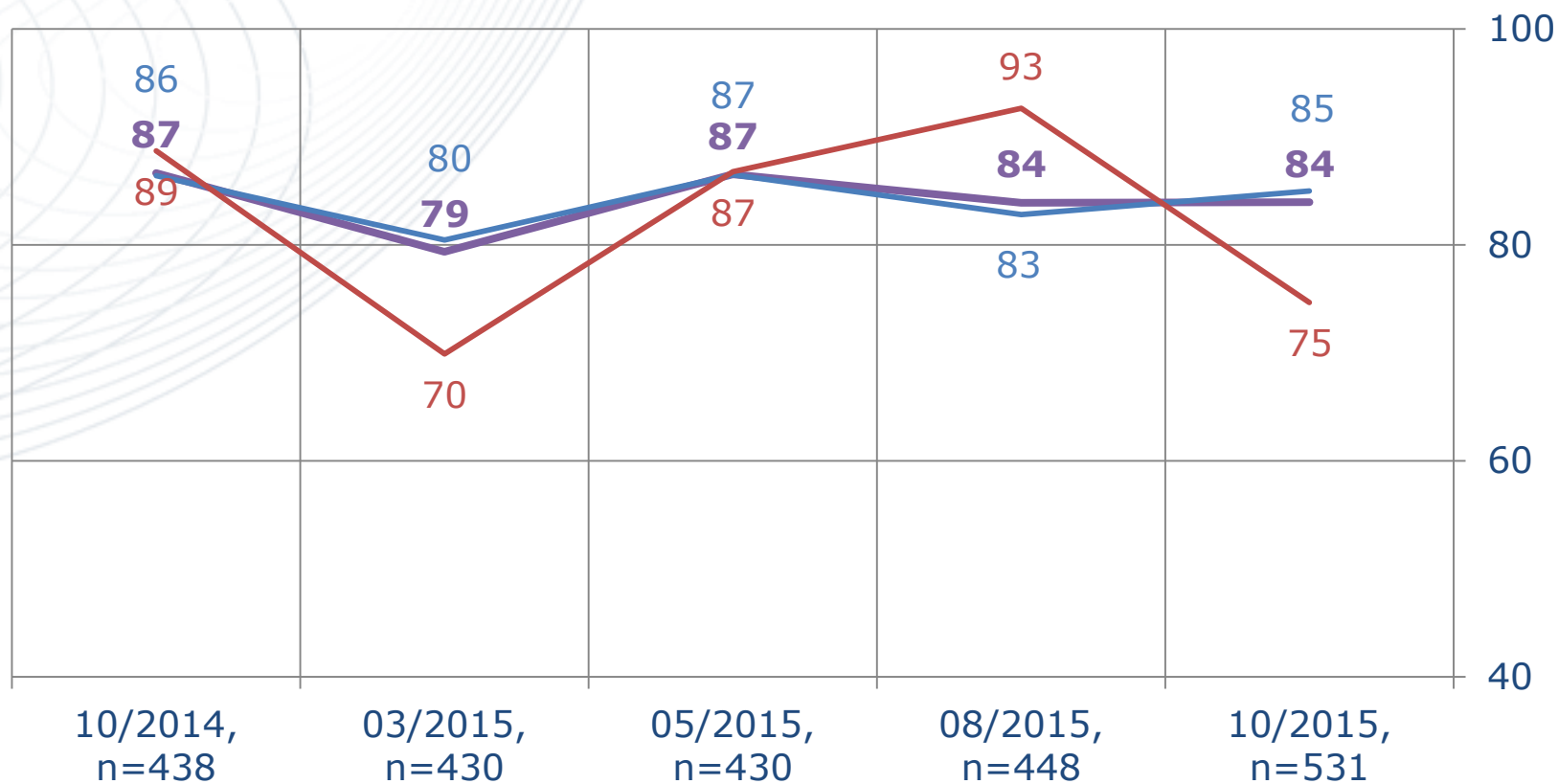
- ❖ Viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga on 84%-l olnud tasuta ja 15%-l tasuline, 1% ei osanud vastata.
- ❖ Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda.
- ❖ Tasuta eriarstiabiga on sagedamini kokku puutunud oskustöölised (91%) ja Lõuna-Eesti elanikud (90%).
- ❖ Tasulise eriarstiabiga on viimasel eriarsti külastusel kokku puutunud sagedamini aga Põhja-Eesti elanikud (29%).
- ❖ Võrreldes (Slaid 17) eelmise uuringu tulemustega on tasuta eriarstiabiga kokku puutunud sama palju kui tavapäraselt, samas on keskmisest veidi vähem neid, kes on sel korral viibinud tasuta haiglaravil (suuremad kõikumised seotud ka väikesest vastajate arvus vastavas sihtgrupis).

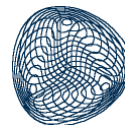
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarstiabiga (viimasel korral), %



- **TASUTA KOKKU**
- TASUTA külastanud eriarsti
- TASUTA viibinud haiglaravil

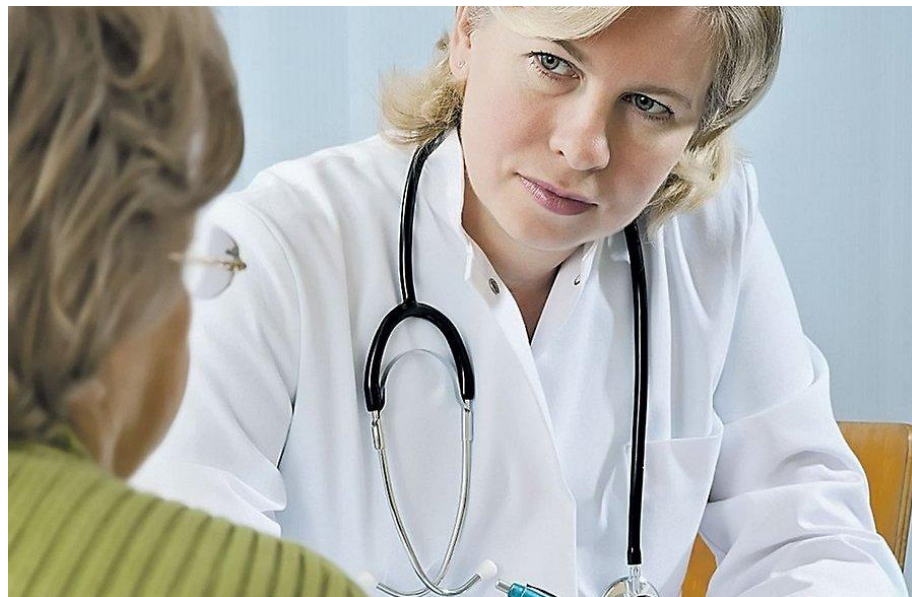




III

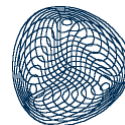
RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA (küsimus 4)

Vastajad: üle 14-aastased, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde



III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega

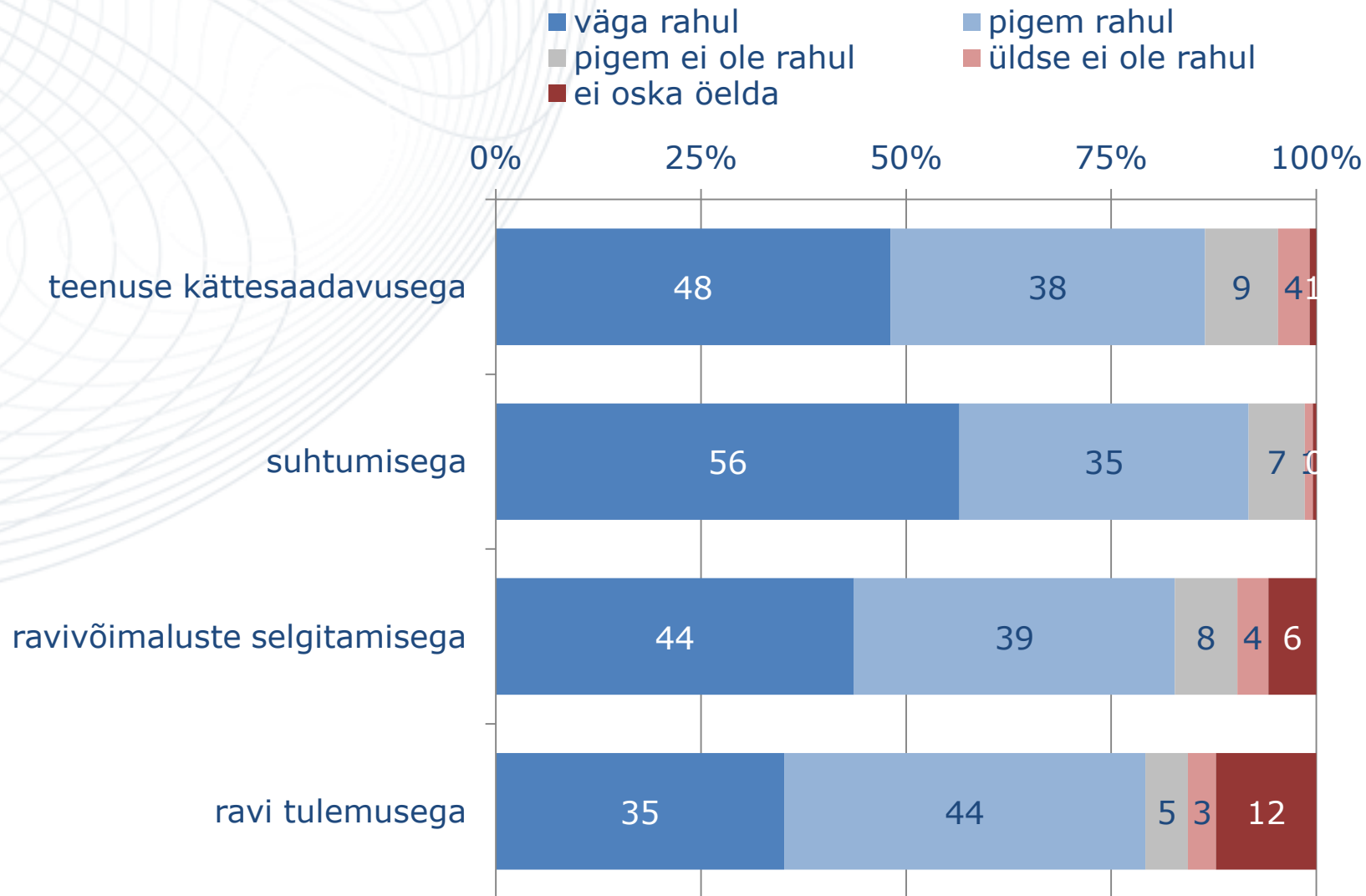
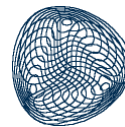


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavusele kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele komponentidele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaidid 20 ja 21).
- ❖ Perearsti/-õe kättesaadavust kui ka ravi kvaliteedi erinevaid osi hinnati valdavalt positiivselt. Kõige kõrgemalt hinnati taas perearstide/-õdede suhtumist (hinnangute keskmiseks oli 3,45 palli), seejärel teenuse kättesaadavust (3,32palli) ja ravivõimaluste selgitamist (3,30) Kõigi nimetatud tegurite puhul on ülekaalus hinnang "väga rahul".
- ❖ Ravi tulemusele antud hinnangutes domineerib seekord "pigem rahul", hinnangute keskmiseks kujunes 3,26 palli.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on veidi tõusnud kõikide tegurite hinnangud (0,04-0,08 palli).
- ❖ Perearsti/-õe erinevate teenuse osadega on endiselt keskmisest rahulolevamad 15-34-aastased ja üle 65-aastased (pensionärid), alg- ja põhiharidusega inimesed, maapiirkondade elanikud. Keskmisest madalam on rahulolu 35-49-aastaste, madalaimasse sissetulekugruppi kuulujate, muukeelse elanikkonna, piirkonniti Tallinna ja Ida-Virumaa elanike seas.

III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega,

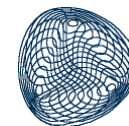
n=759, on külastanud perearsti/-õde, %



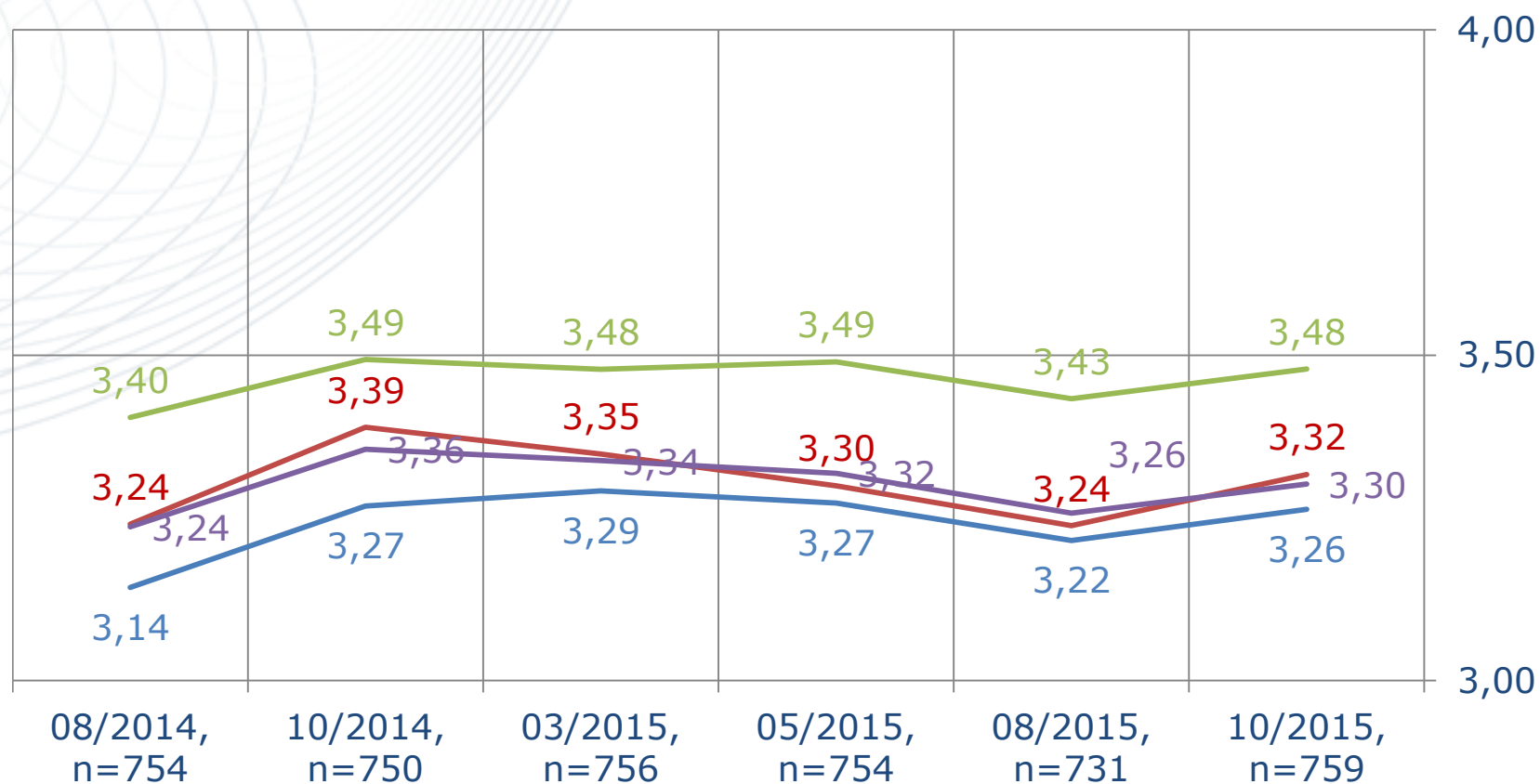
III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

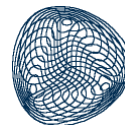
Rahulolu perearsti/-õega,

muutus ajas, keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul, n=on külastanud perearsti/-õde



- teenuse kättesaadavusega
- suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

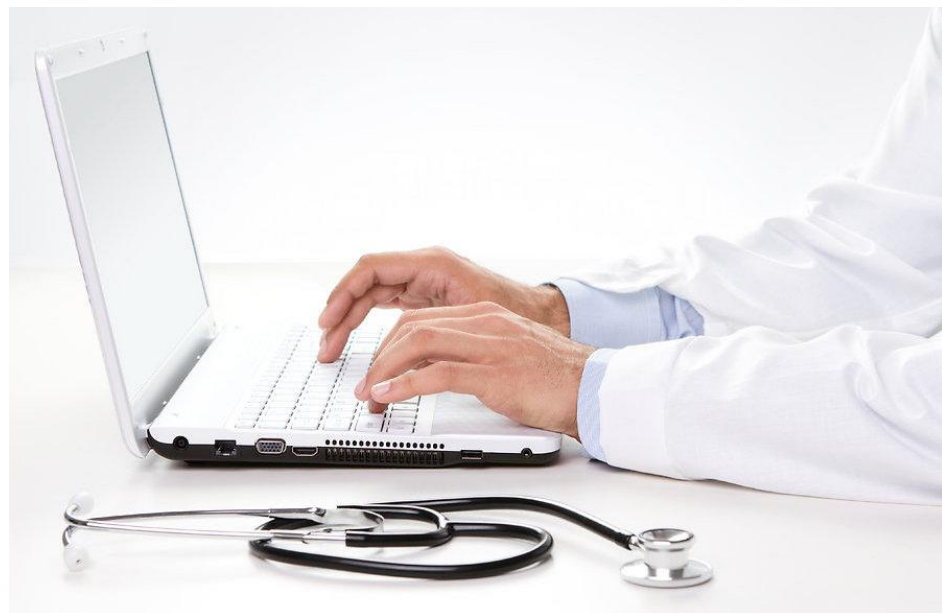




IV

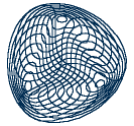
RAHULOLU ERIARSTIABIGA (küsimused 6 ja 8)

Vastajad: üle 14-aastased, kes on viimase aasta jooksul kokku puutunud eriarstiga või viibinud haiglaravil.



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

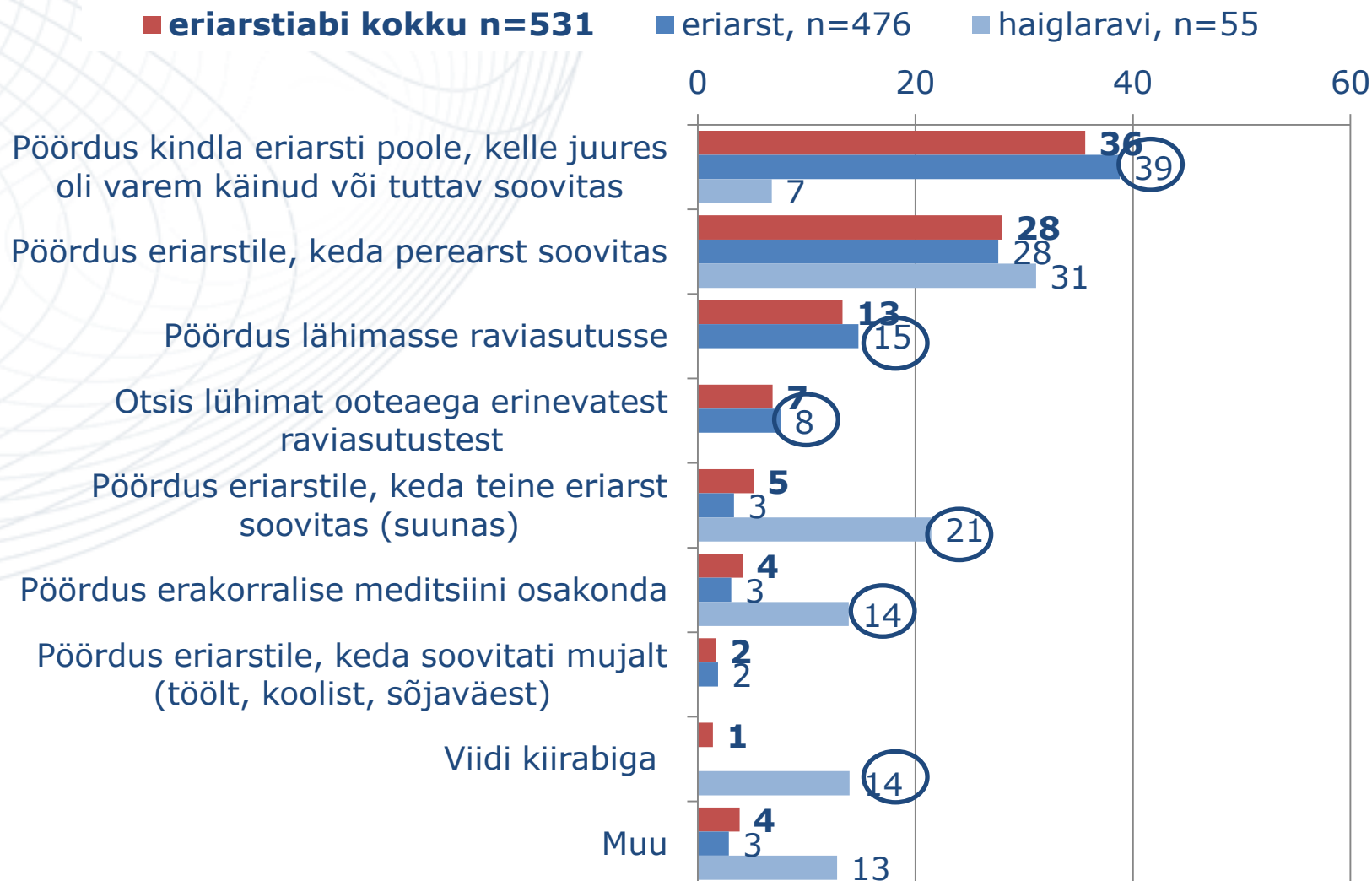
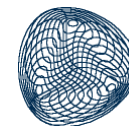
Vastuvõtuoja valimine



- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti või viibinud haiglaravil, paluti selgitada, kuidas nad viimati vastava eriarstini jõudsid (Slaid 24).
- ❖ Viimane visiit eriarstile või haiglaravile kokku toimus kõige sagedamini (36% sihtrühmast) varasema visiidi või tuttavate soovitusel põhjal, 28% puhul toimus valik vastavalt perearsti soovitusele.
- ❖ 13% sihtrühmast on sattunud eriarstile otsides lähimat raviasutust ja 7% otsis lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest (sagedamini tallinlased - 12%). Viimati nimetatud moodused on levinud just **eriarstile pöördumise**, mitte haiglaravile sattumise puhul.
- ❖ **Haiglaravil viibinud** sattusid sinna kõige sagedamini teise perearsti soovitusel, kuid eriarsti külastajatest sagedamini ka teise eriarsti soovitusel (21%), saabudes kiirabiga (14%) või pöördudes erakorralisse meditsiini osakonda (14%).
- ❖ Tuttava või tuttavate soovitatud eriarsti poole/haiglaravile pöördusid keskmisest sagedamini naised (41%), 25-34-aastased ja lihttöölised (65%).
- ❖ Perearsti soovitatud eriarsti poole/haiglaravile pöördusid keskmisest sagedamini mehed (38%) ja Ida-Virumaa elanikud (40%).
- ❖ Võrreldes eelneva kordadega (Slaid 25) on sel korral enam neid, kes on eriarstile pöördunud otsides lähimat raviasutust (+7%), järgides tuttava soovitust (+5%) või otsides lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest (+5%), vähem aga neid, kes on järginud perearsti soovitust (-5%).

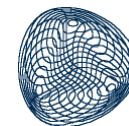
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuaja valimine, %

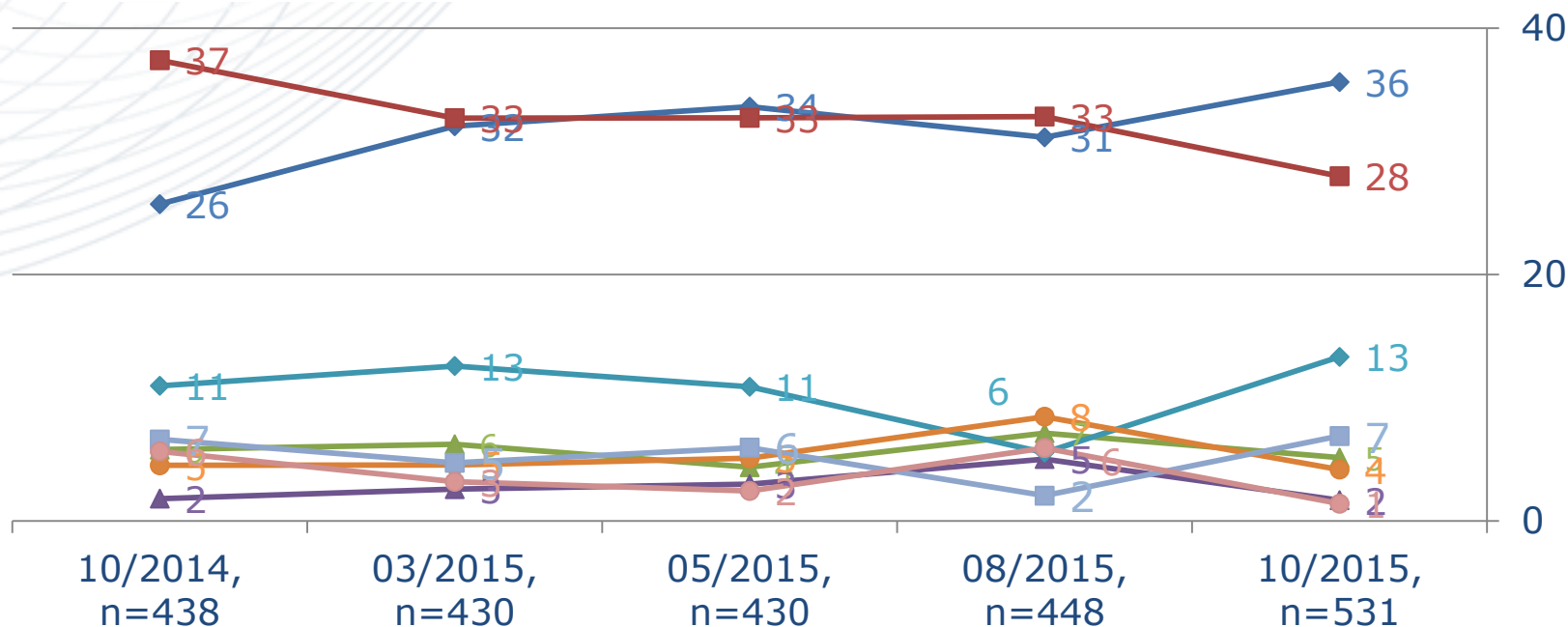


IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, muutus ajas, %

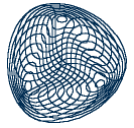


- ◆ Pöördus kindla eriarsti poole, kus oli varem käinud või tuttav soovitas
- Pöördus eriarstile, keda perearst soovitas
- ▲ Pöördus eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- ▲ Pöördus eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- ◆ Pöördus lähimasse raviasutusse
- Pöördus erakorralise meditsiini osakonda
- Otsis lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest
- Viidi kiirabiga



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile

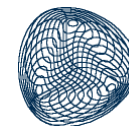


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele tahkudele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 27).
- ❖ Eriarstiabi puhul tervikuna ollakse endiselt ravi kvaliteediga rahulolevamad (keskmine hinnang 3,32-3,56 palli) kui kättesaadavuse komponentidega (2,87-3,29 palli). Kõikide kvaliteedi komponentide osas kõige enam sellega "väga rahul" olevaid kliente, kättesaadavuse komponentide osas pea võrdselt aga nii "väga rahul" kui "pigem rahul" olevaid kliente.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,56 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist ja ravi tulemuslikkust (vastavalt 3,45 ja 3,32 palli).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuoja registreerimise korraldust (3,29 palli), märksa madalamalt taas teenuse kättesaadavust (2,87 palli).
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on rahulolevamad eestlased, 25-34-aastased ja Lääne- ja Kesk-Eesti, maapiirkondade elanikud. Rahulolu on seda kõrgem, mida kõrgemasse sissetulekugruppi kuulutakse.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga (Slaid 28) on kõik hinnangud paranenud, eelkõige eriarstiabi kättesaadavuse osas.
- ❖ Võrreldes omavahel haiglaravil viibinute ja eriarsti külastanute hinnanguid (Slaid 29), siis haiglaravi puhul hinnatakse veidi kõrgemalt kättesaadavuse komponente, veidi madalamalt aga ravivõimaluste selgitamist.

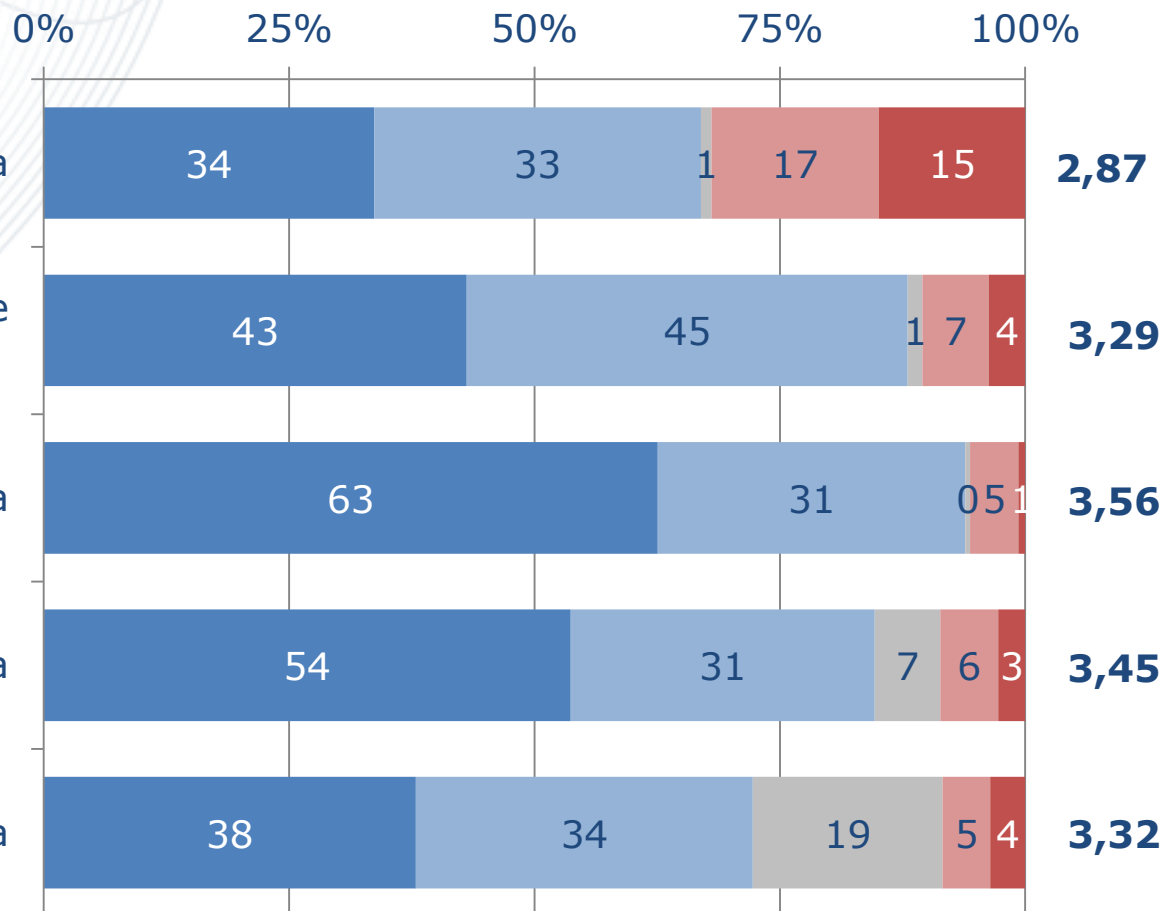
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile,

n=531, on külastanud eriarsti / viibinud haiglaravil, %

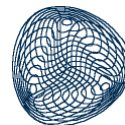


- väga rahul
- ei oska öelda
- üldse ei olnud rahul
- pigem rahul
- pigem ei olnud rahul



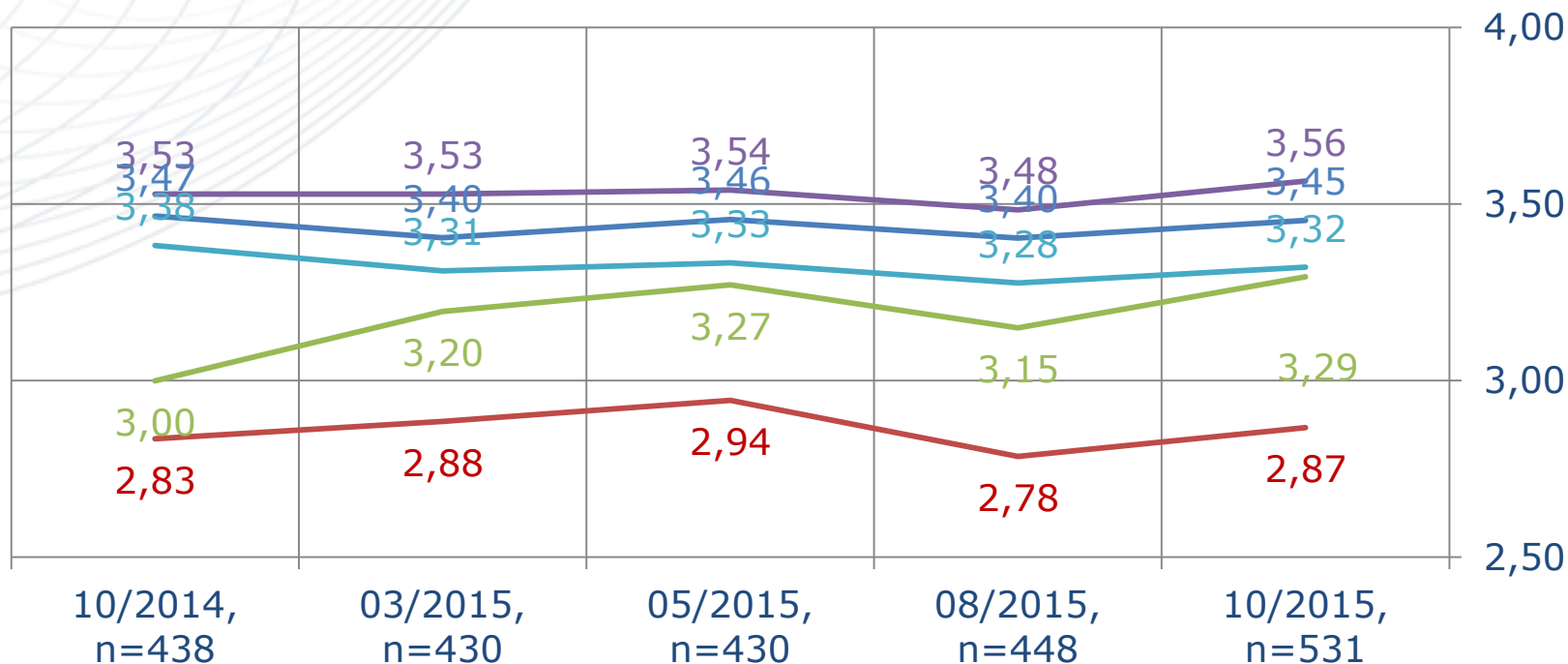
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile, muutus ajas,
keskmise 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul



- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

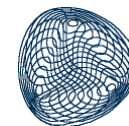
Saanud eriarstiabi kokku



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

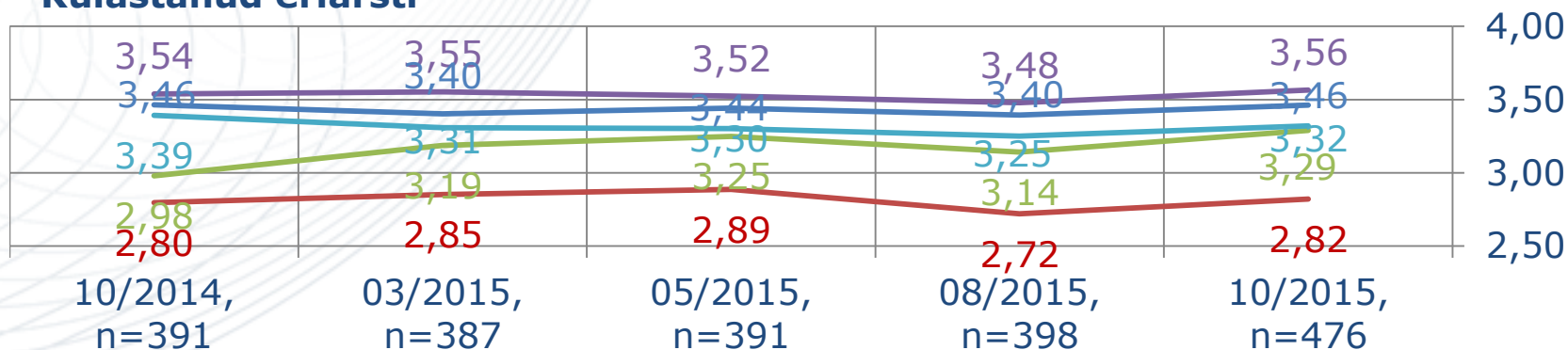
Hinnangud hambaarstile, muutus ajas,

keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul

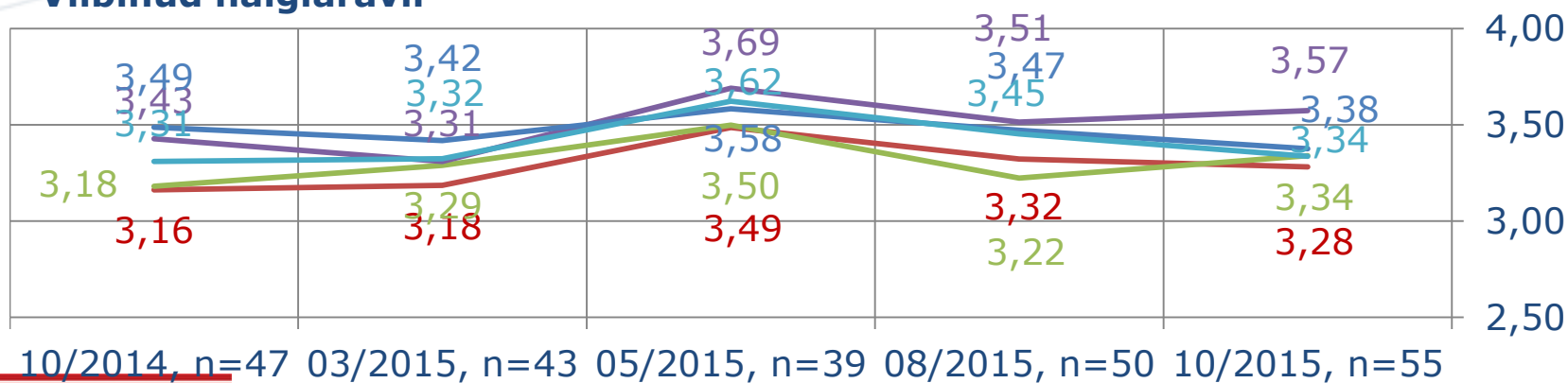


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtutaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Külastanud eriarsti

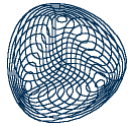


Viibinud haiglaravil



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud tasulisele ja tasuta eriarstiabile

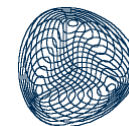


- ❖ Võrreldes omavahel hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 31), näeme, et tasuta eriarstiteenusega kokkupuutunud on pisut rahulolematumad arsti suhtumise, ravivõimaluste selgitamise, kuid ennekõike teenuse kättesaadavuse osas.
- ❖ Kui võrrelda aga perearstile/-õe antud hinnanguid eriarstiabile antud hinnangutega (Slaid 21 ja 28), siis on rahulolu eriarstiabi kvaliteedi erinevate osadega kõrgem kui perearsti/-õe puhul (+0,06 kuni +0,15 palli), v.a rahulolu teenuse kättesaadavusega, mis on tunduvalt madalamal tasemel (-0,45 palli), nagu see ilmnes ka eelnevates uuringutes.

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

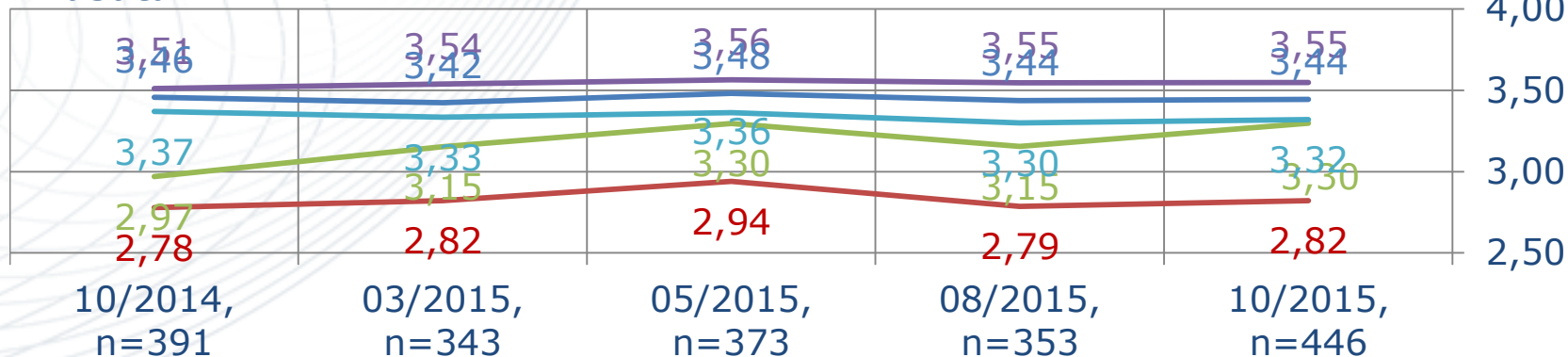
Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

muutus ajas, keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul

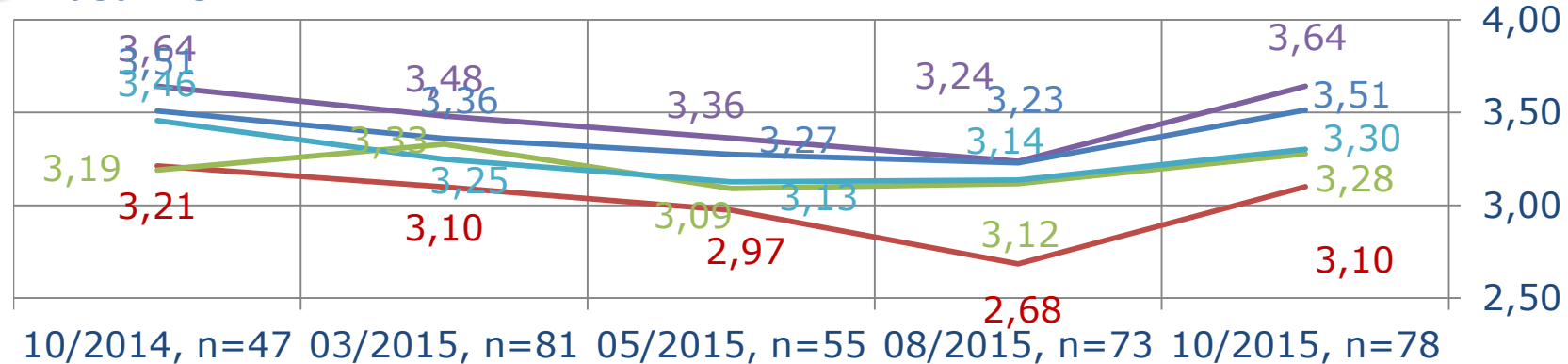


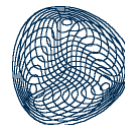
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Tasuta



Tasuline





V

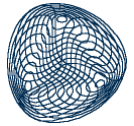
RAHULOLU E-TEENUSTEGA (küsimused 9-11)

Vastajad: üle 14-aastased, kes on viimase 12 kuu jooksul kasutanud Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis

EESTi 
Uks e-riiki

V RAHULOLU E-TEENUSTEGA

E-teenuste kasutamine

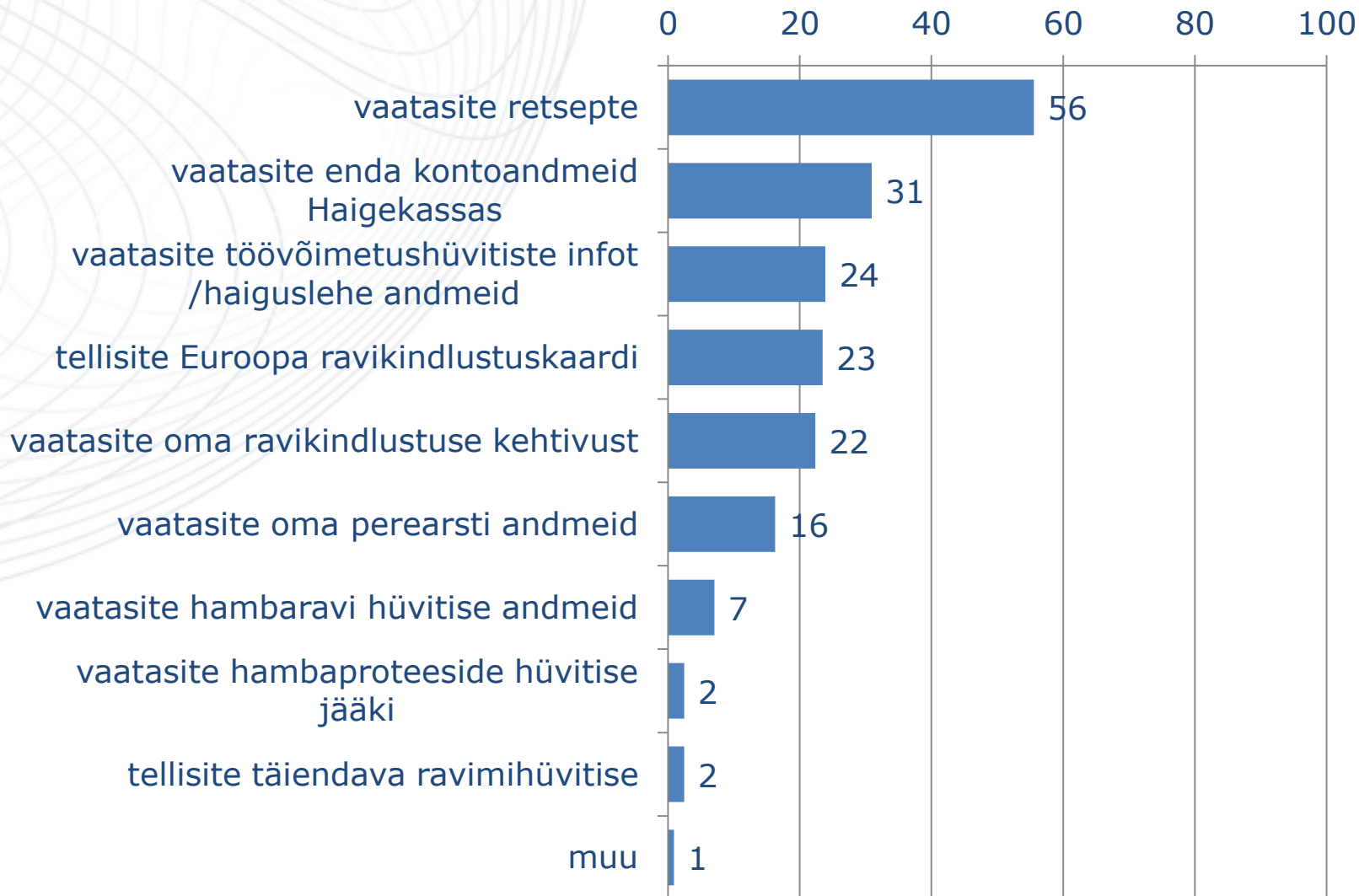
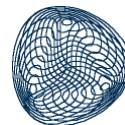


- ❖ Viimase 12 kuu jooksul e-teenuse kasutajatest on enam kui pooled vaadanud sealt retsepte, kolmandik oma konto andmeid ja ligikaudu neljandik vaadanud töövõimetushüvitiste infot, ravikindlustuse kehtivust või tellinud Euroopa ravikindlustuskaarti (Slaid 34). Muude tegevuste on kokku puutunud vähem.
- ❖ Üldjuhul puutus iga e-teenuse kasutaja viimasel kasutuskorral keskmiselt kokku 1,9 erineva teenusega.
- ❖ Rahulolu e-teenuse kasutamisega üldiselt on väga kõrge – 94% kasutajatest on sellega kas väga või pigem rahul (vastused jagunevad pooleks). Pigem rahulolematuid on vaid 6% teenuse kasutajatest (Slaid 35).
- ❖ 4-pallisel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul, kujuneb keskmiseks hinnanguks 3,39.
- ❖ E-teenust kasutanutelt küsiti “Millisest e-teenusest ja/või teabest Te kõige enam puudust tunnete?”. Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Vastuse andis 40% vastajaist, valdavalt anti vaid 1 vastus (Slaid 35).
- ❖ Eelkõige tunti puudust täieliku haigusloo olemasolust vastavas keskkonnas (12%). 6% jaoks tundus sisenemine keeruline ja 5% soovis, et olemas oleks ka e-broneerimise võimalus erinevatele arstidele. Muude vastustena toodi välja veel: kirjas võiks olla ka veregrupp, tekst võiks olla vene või inglise keeles, rohkem seadustest vene keeles, kirjas võiks olla perearsti tööaeg ja telefoninumber, tellitud Euroopa ravikindlustuse kaarti pole kätte saanud.

V RAHULOLU E-TEENUSTEGA

E-teenuste kasutamine,

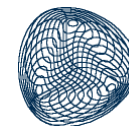
n=120 (kasutanud e-teenuseis viimase 12 kuu jooksul)



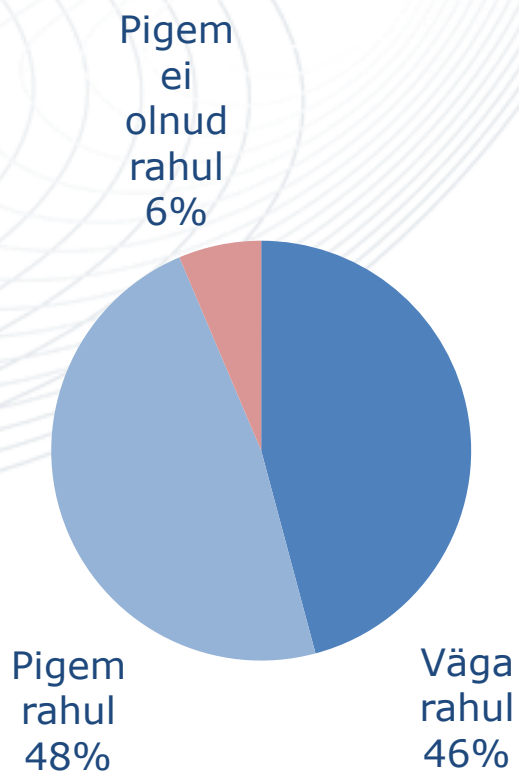
V RAHULOLU E-TEENUSTEGA

Rahulolu e-teenustega,

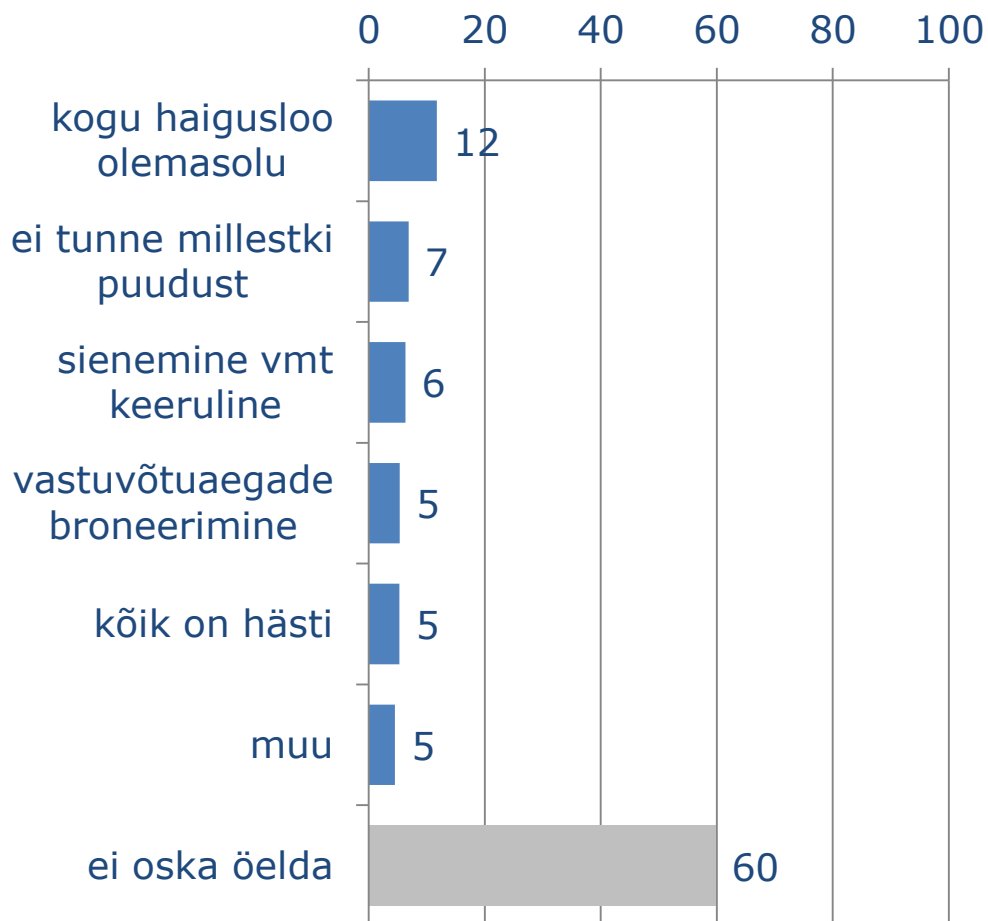
n=120 (kasutanud e-teenuseis viimase 12 kuu jooksul)

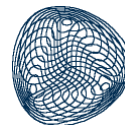


Rahulolu e-teenuse kasutamisega üldiselt



E-teenus / teave, millest puudust tuntakse

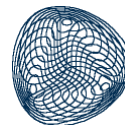




LISA I

ANKEET





1. Millega Teie arvates Haigekassa tegeleb?

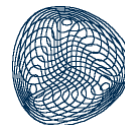
SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

2. Kuivõrd Te usaldate Haigekassat?

- 1) Usaldate täielikult
- 2) Pigem usaldate
- 3) Pigem ei usalda
- 4) Ei usalda üldse
- 5) *Ei oska öelda*

3. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul ... ? VÕIB MITU VASTUST!

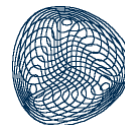
- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- 3) saanud kutse ja seejärel osalenud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel (*NAISED*)
- 4) külastanud perearsti/-õde
- 5) külastanud hambaarsti
- 6) külastanud eriarsti
- 7) viibinud haiglaravil
- 8) kasutanud Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis
- 9) *ei ole ühegi tegevusega kokku puutunud*



K4 KÜSIDA JUHUL KUI K3=4 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde)

4. Kuivõrd rahul olite viimati oma perearsti/-õe ... , kas ... ?

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Üldse ei ole rahul	Ei oska öelda
teenuse kättesaadavusega - arsti juurde pääsemisega või esmase nõuande saamisega	4	3	2	1	5
suhtumisega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5



K5-7 KÜSIDA JUHUL KUI K3=6-7 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti, viibinud haiglaravil)

5. Millise eriarstiabi teenusega Te viimati kokku puutusite?

- 1) külastasite eriarsti
- 2) viibisite haiglaravil
- 3) ei oska öelda

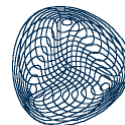
Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga, kui Te ... (VASTUS 5 KÜSIMUSEST).

6. Kuidas Te valisite viimati endale eriarsti vastuvõtu aja, kas ...? ÜKS VASTUS!

- 1) Pöördusite kindla eriarsti poole, kelle juures olite varem käinud või tuttav soovitas
- 2) Pöördusite eriarstile, keda perearst soovitas
- 3) Pöördusite eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- 4) Pöördusite eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- 5) Pöördusite lähimasse raviasutusse
- 6) Pöördusite erakorralise meditsiini osakonda
- 7) Otsisite lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest
- 8) viidi kiirabiga – JÄTKATA K8
- 9) Muu, mis? _____

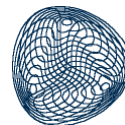
7. Kui mitte arvestada 5 eurost visiiditasu (ja voodipäevatasu), mida tuleb haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda, siis kas eriarst, kelle vastuvõtul Te viimati viibisite, oli ...?

- 1) tasuta
- 2) tasuline
- 3) ei oska öelda



8. Kuivõrd rahul olite viimati eriarstiabi saades ..., kas ...?

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei olnud rahul	Üldse ei olnud rahul	Ei oska öelda
teenuse kättesaadavusega - arsti juurde pääsemisega	4	3	2	1	5
vastuvõtuoja registreerimise korraldusega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5
suhtumisega	4	3	2	1	5



K9-11 KÜSIDA JUHUL KUI K3=8 (kasutanud Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis)

9. Millis(t)e e-teenus(t)ega Te viimati kokku puutusite? VÕIB MITU VASTUST!

- 1) tellisite täiendava ravimihüvitise
- 2) tellisite Euroopa ravikindlustuskaardi
- 3) vaatasite retsepte
- 4) vaatasite enda kontoandmeid Haigekassas
- 5) vaatasite oma ravikindlustuse kehtivust
- 6) vaatasite oma perearsti andmeid
- 7) vaatasite töövõimetushüvitiste infot /haiguslehe andmeid
- 8) vaatasite hambaravi hüvitise andmeid
- 9) vaatasite hambaproteeside hüvitise jääki

10. Kuivõrd rahul Te olite viimati e-teenuse kasutamisega üldiselt?

- 1) Väga rahul
- 2) Pigem rahul
- 3) Pigem ei olnud rahul
- 4) Üldse ei olnud rahul
- 5) Ei oska öelda

11. Millisest e-teenusest ja/või teabest Te kõige enam puudust tunnete?

SPONTAANNE VASTUS, VÕIB MITU VASTUST!