

# KANTAR

## Haigekassa usaldusväärsuse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

Aprill 2021



# Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringu põhitulemused	6
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	10
4	Rahulolu haigekassa ja arstiabiga	13
5	Tervisekirjaoskus	20
6	Lisad	25

# 1

## Sissejuhatus ja taust

# Uuringu eesmärk ja metoodika

## Uuringu eesmärk

- Käesolev aruanne kajastab uuringu „**Eesti Haigekassa usaldusväärsus ja elanikkonna rahulolu tervishoiusüsteemiga**“ ühte alateemat – **haigekassa usaldusväärsus ja kuvand**. Eelviidatud uuringu laiem eesmärk on koguda elanikkonna tagasisidet tervishoiusüsteemiga rahulolu ja ootuste osas, samuti koguda tagasisidet haigekassa tegevusele ja usaldusväärssusele ning hinnata inimeste tervisekirjaoskuse taset ja teadlikkust ravikindlustussüsteemist.
- Käesoleva aruande teemad on: kokkupuude haigekassa ja arstiabiga, rahulolu haigekassa ja arstiabiga ning tervisekirjaoskus.

Uuringu sihtrühmaks on vähemalt 15-aastased Eesti alalised elanikud.

- Uuring viidi läbi kombineeritud küsitlusmeetodil CAWI (veebiintervjuud) + CATI (telefoniintervjuud). Telefoniintervjuude kasutamine oli oluline vanema (60+ vanuses) elanikkonna teadlikkuse kaardistamisel.
- Küsitlus toimus ajavahemikes:
  - VIII laine: 15. märts - 28. märts 2021;
  - VII laine: 14.september - 30.september 2020;
  - VI laine: 15.juuni - 30.juuni 2020;
  - V laine: 16.märts - 26.märts 2020;
  - IV laine: 12.september - 25.september 2019;
  - III laine: 17. juuni - 1. juuli 2019;
  - II laine: 19. märts - 3. aprill 2019;
  - I laine: 18. september - 4. oktoober 2018.
- Viimases laines osales kokku 1277 Eesti elanikku, kellest 613 inimest vastas veebiuuringule ning 664 telefoniintervjuudele.
- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

## Uuringu metoodika

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1277

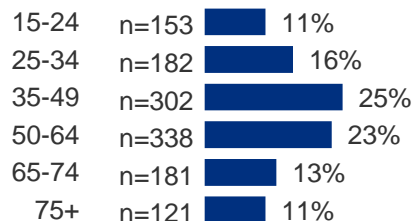
## SUGU



## RAHVUS



## VANUSEGRUPP



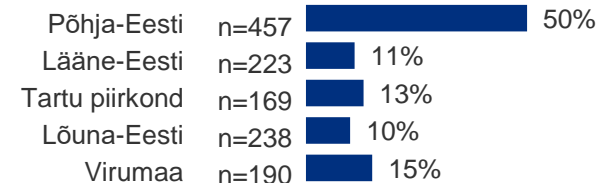
## HARIDUS



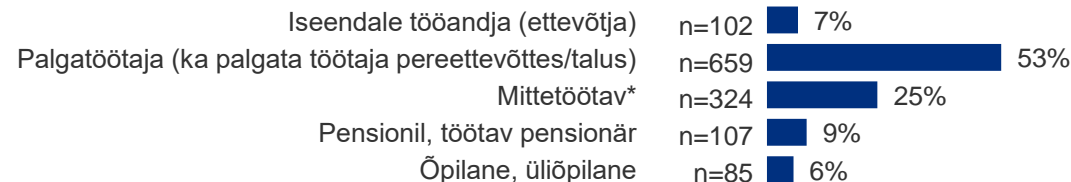
## ASULATÜÜP



## PIIRKOND\*\*



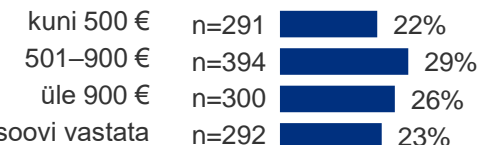
## STAATUS



## ALLA 18A. LAPSI PERES



## LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



## PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJAID ISIKUID PERES



\*Mittetöötavate alla on koondatud: lapsehoolduspuhkusel, töötu, töötotsija, kodune, muu

\*\*Piirkonna jaotus: Põhja-Eesti – Tallinn, Harjumaa, Järvamaa, Raplamaa; Lääne-Eesti – Hiiumaa, Saaremaa, Läänemaa, Pärnumaa; Tartu piirkond – Jõgevamaa, Tartumaa; Lõuna-Eesti – Põlvamaa, Valgamaa, Viljandimaa, Võrumaa; Virumaa – Lääne-Virumaa, Ida-Virumaa

# 2

## Uuringutulemuste kokkuvõte

# Kokkuvõte: 94% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud enamik Eesti elanikkonnast** (94%). 67% eestimaalastest on viimase 12 kuu jooksul ostnud retseptiravimeid, 64% on viimase aasta jooksul külastanud perearsti või -õde, 44% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul, 44% külastanud hambaarsti, 24% viibinud haigus- või hoolduslehel ning 17% on viimase aasta jooksul sattunud EMO-s. Muid kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on elanikel olnud vähem. Võrreldes eelmise küsitlusega (2020 Q3) on vähem külastatud perearsti/-õde (-6%) ning eriarsti (-4%), seda on osaliselt asendanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis (26%).
  - Tervishoiusüsteemiga on enam olnud kokkupuuteid naistel, 65-74-aastastel ning Tallinna elanikel.
- 80% uuringus osalejatest oskas oma sõnadega kirjeldada, **millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb**. Kõige sagedamini toodi välja seda, et **haigekassa rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust** (26%) ning **rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi** (21%). 17% mainisid, et **haigekassa tagab toetused, hüvitised ning tegeleb haiguslehtedega**. Muid tegevusi mainis alla kümnendiku vastajatest. Olulisi muudatusi elanike nägemuses haigekassa tegevusest ei ole võrreldes eelmise uuringulainega toimunud.
  - Haigekassa tegevust oskasid sagedamini sõnastada 15-34-aastased, kõrghariduse ja kõrgema sissetulekuga inimesed (üle 900 euro pereliikme kohta), samuti palgatöötajad ning lastega pered.
  - Harvemini oskasid haigekassa tegevusi välja tuua 65-aastased ja vanemad elanikud, kõrghariduseta inimesed.

# Kokkuvõte: rahulolu haigekassaga tööga on kasvanud

- 77% Eesti elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega sh. väga rahul on 19%. Võrreldes eelmise uuringulainega on rahulolu märgatavalt kasvanud: 68% → 77%.
  - **Väga või pigem rahul** on keskmisest sagedamini naised, 15-24aastased, Tartu piirkonna ja Virumaa elanikud, keskmise suurusega ja väikelinnade elanikud.
  - **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini mehed, 35–49aastased, Põhja-Eesti elanikud ning iseendale tööandjad.
- Haigekassat peab suur osa elanikest **vajalikuks** (87%, hinnangud 5-7 palli) ning **usaldusväärseks** (75%, hinnangud 5-7 palli). Mõlemad näitajad on võrreldes eelmise uuringulainega kasvanud vastavalt +7% ja +11%. Haigekassa **patsiendikesksust** on hinnatud madalamalt: 53% elanikest peab Haigekassat patsiendikeskseks ja abivalmiks ning 22% jäigaks ja bürokraatlikuks. Hinnang patsiendikesksusele on võrreldes eelmise uuringuga paranenud 9 protsendipunkti võrra.

## Haigekassa valikkus

- Haigekassa töö on **vajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam 15-24-aastaste hinnangul.
- Haigekassa töö on **mittevajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam 35-49aastaste ning iseendale tööandjate hinnangul.

## Haigekassa usaldusväärsus

- Haigekassa on **usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam 15-24aastaste ja kõrgema sissetulekuga (üle 900€ leibkonnaliikme kohta) inimeste jaoks.
- Haigekassa ei ole **usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam 50-64-aastaste ja iseendale tööandjate jaoks, samuti nende jaoks, kelle leibkonnas on pidevalt hooldust vajavaid isikuid.

## Haigekassa patsiendikesksus

- Haigekassa on **patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam naiste, 15-24 ning 75-aastaste ja vanemate jaoks. Samuti kesk-, keskeri- ja kutseharidusega inimeste jaoks.
- Haigekassa on **jäik ja bürokraatlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam eestlaste, 35–49aastaste, kõrgharidusega inimeste, Põhja-Eesti elanike, iseendale tööandjate jaoks, samuti nende jaoks kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid või kus on lapsed.



# Kokkuvõte: 74% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Arstiabi kättesaadavusega on rahul 74% kõikidest Eesti elanikest**, sealhulgas 36% on sellega väga rahul ja on enda sõnul pääsenud kiiresti arsti või õe vastuvõtule või saanud ühe või teisega telefoni teel suhelda ja nõu pidada. Rahulolu arstiabi kättesaadavusega on kasvanud 11% võrra ja seda just väga rahulolevate inimeste arvelt. **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** Eesti rahvusest inimesed, 15-24aastased, kesk- või kutseharidusega inimesed, Lõuna-Eesti ja maapiirkondade elanikud, samuti need, kellele on kõrgem sissetulek (üle 900€ leibkonnaliikme kohta).
- **Arstiabi kättesaadavusega rahulolematuid on 24%** (-10% võrreldes eelmise uuringulainega). **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, Põhja-Eesti elanikud (sh. Tallinn), madalama sissetulekuga perede esindajad (alla 500€ kuus leibkonnaliikme kohta) ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida 29% elanikest** ning viimase aastaga ei ole siin muutusi toimunud. **Peamiselt on saadud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta** haigekassa koduleheküljelt (66%) ja interneti otsingumootorit kasutades (61%). Üle veerandi elanikest väidab, et on kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid (28%), 26% on enda sõnul külastanud Patsiendiportaali ning 16% on saanud infot perearstikeskusest/raviasutusest. 9% on helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630. Teisi infokanaleid on kasutatud vähem.
  - Haigekassa kodulehelt on infot otsinud sagedamini naised, 15-34-aastased, kõrgharidusega inimesed, Põhja-Eesti elanikud (sh. Tallinn), tööturul mitteaktiivsed ning lastega perede esindajad.
  - Haigekassa infotelefonile on sagedamini helistanud 35-49-aastased, iseendale tööandjad ja tööturul mitteaktiivsed inimesed, samuti madalama sissetulekurühma (kuni 500 eurot pereliikme kohta kuus) ja lastega perede esindajad.
- **Veidi enam kui kolm neljandikku** neist, kes otsis haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot, peab saadud **infot arusaadavaks (79%)**. **Infost arusaamisega on hädas 21%**, keskmisest sagedamini madalama sissetulekurühma esindajad.
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada Haigekassa kodulehelt (51%) või internetist (45%). Oluliselt on kasvanud Patsiendiportaali eelistamine infoallikana (40%), kuna see on paljudele tuttavaks saanud seoses koroonaviirus testi tulemuste vaatamisega. Perearstikeskusest/raviasutusest sooviks teavet saada kolmandik (33%). Muid allikaid eelistab alla viiendiku elanikest.
  - Haigekassa kodulehelt sooviksid infot saada enam eestlased, 15-49-aastased, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad ja tööturul mitteaktiivsed, lastega pered ning kõrgema sissetulekuga perede esindajad.

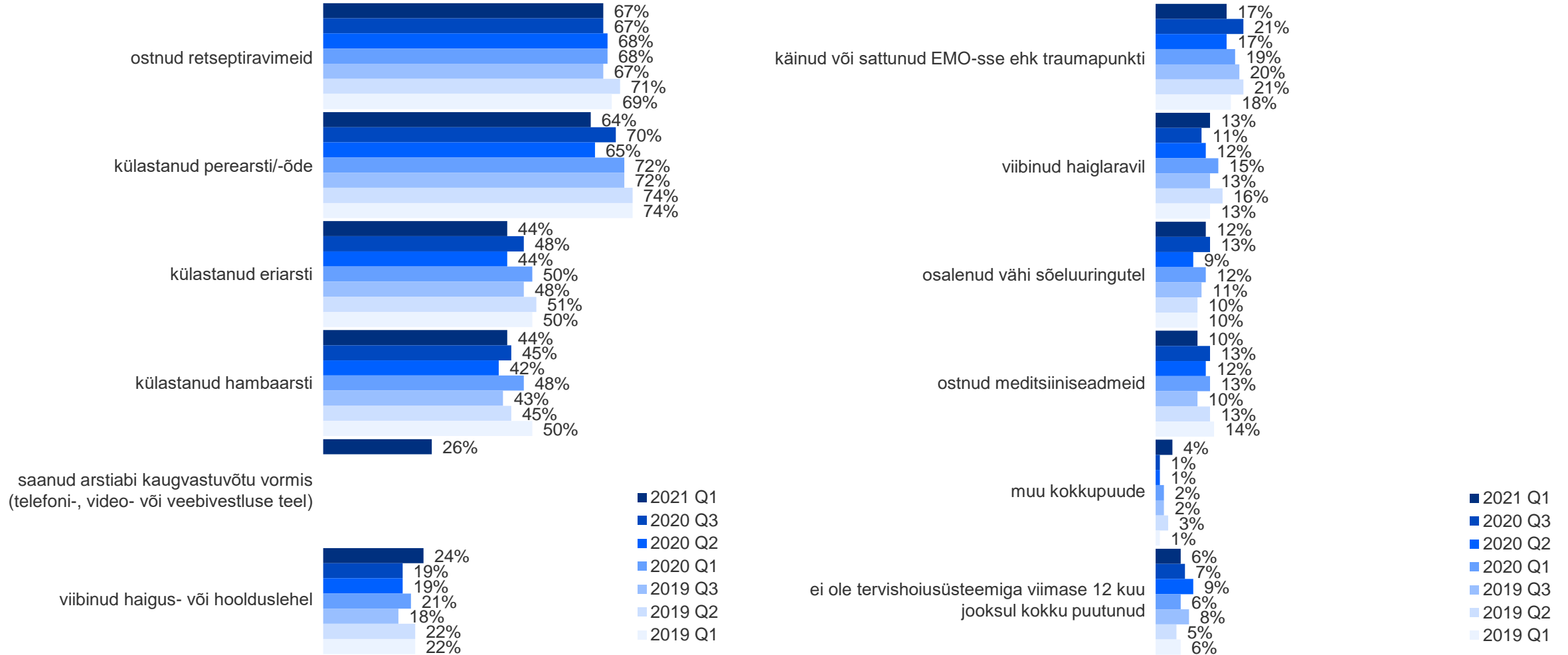
3

Kokkupuude haigekassa  
ja arstiabiga

# 94% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Eesti tervishoiusüsteemiga

% kõikidest vastajatest, n=1277

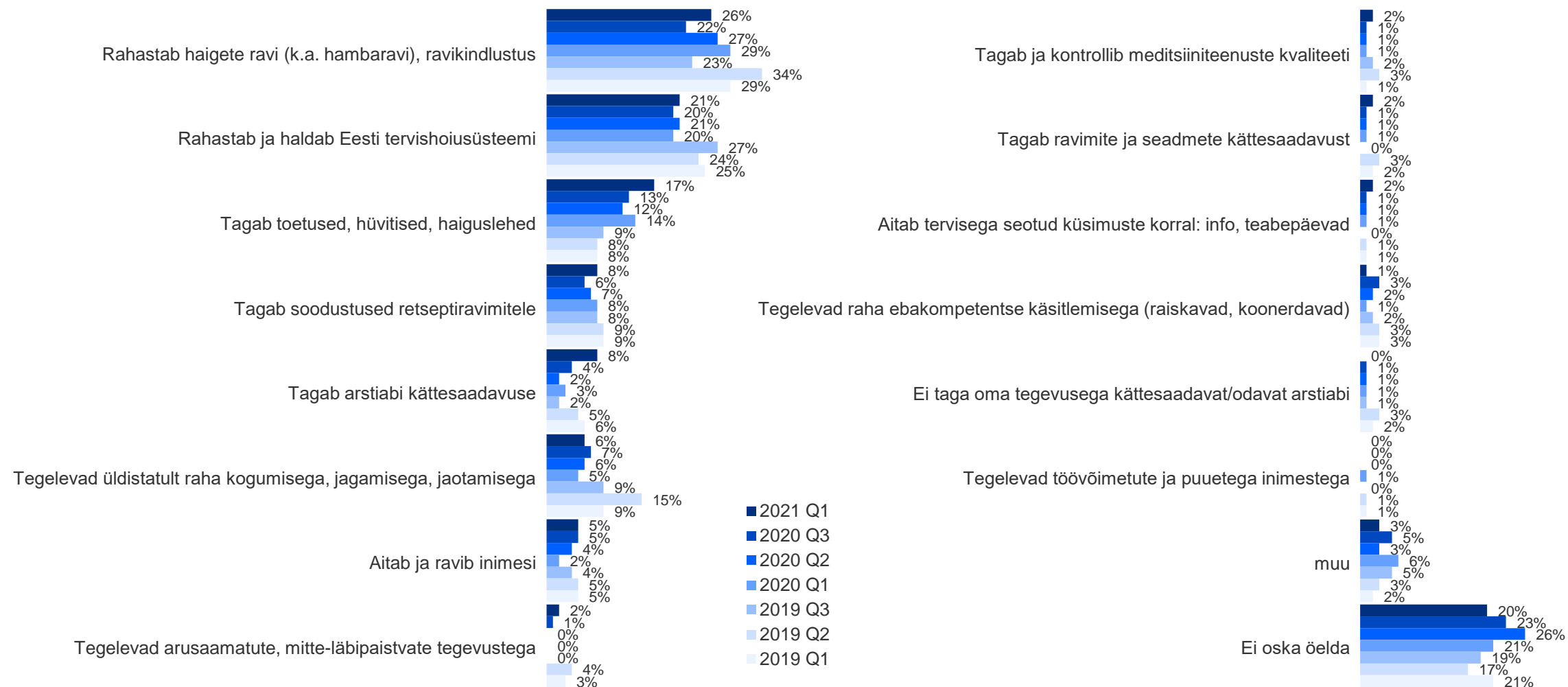
## 1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ...?



# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1277

## 2. Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb? (lahtine vastus, vastused kodeeritud)



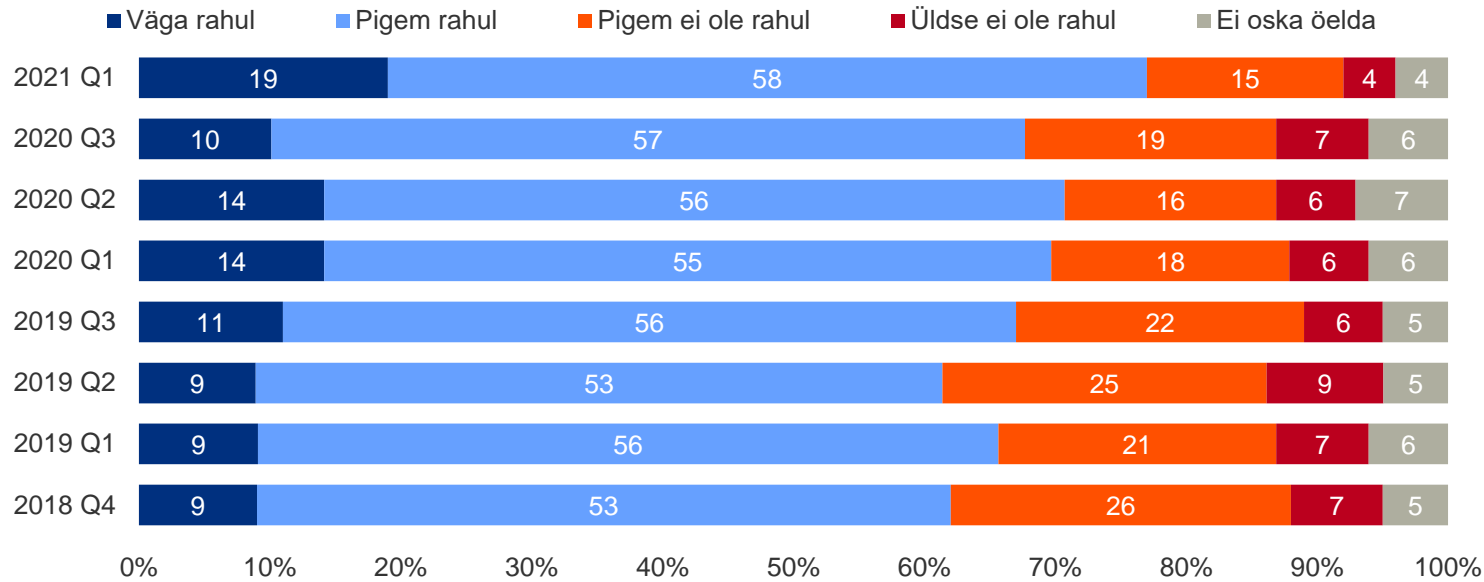
4

Rahulolu haigekassa ja  
arstiabiga

# 77% elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega

% kõikidest vastajatest, n=1277

## 3. Kui rahul olete meie riikliku tervisekindlustusega?

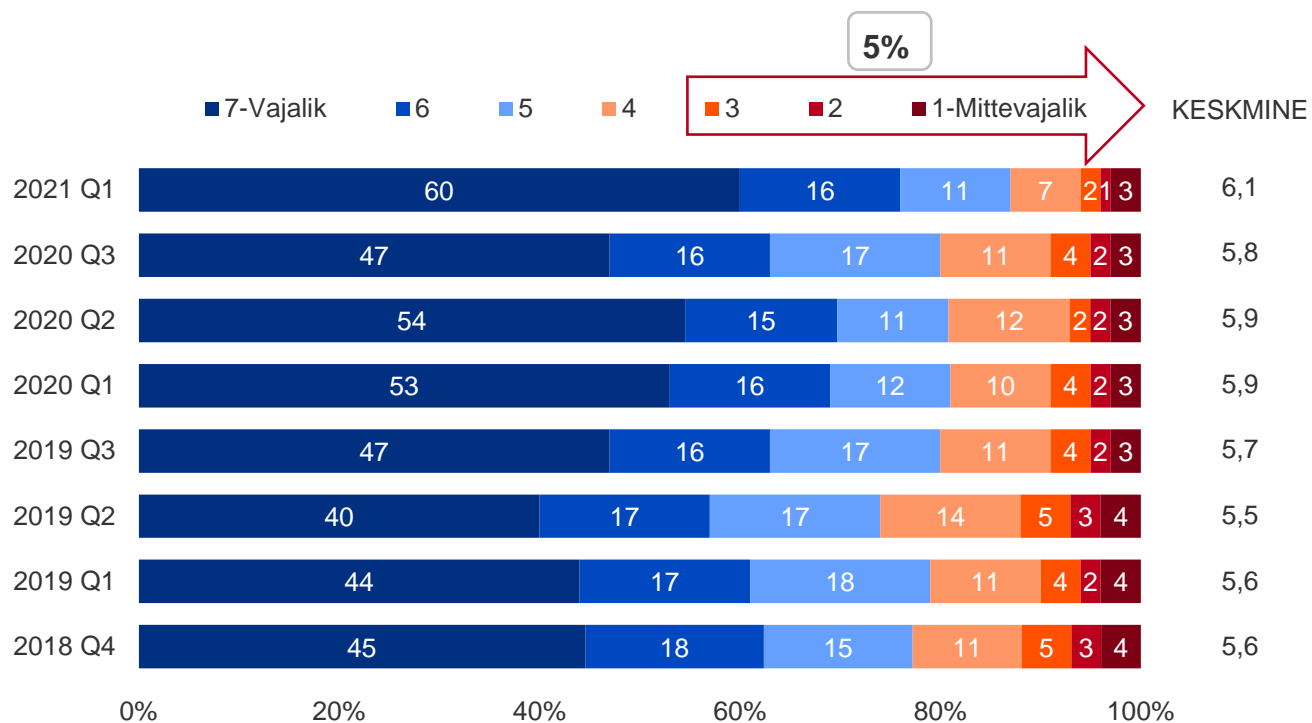


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam naised, 15-24aastased, Tartu piirkonna ja Virumaa elanikud, keskmise suurusega ja väikelinnade elanikud.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini mehed, 35–49aastased, Põhja-Eesti elanikud ning iseendale tööandjad.

# Enamiku eestimaalaste (87%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1277

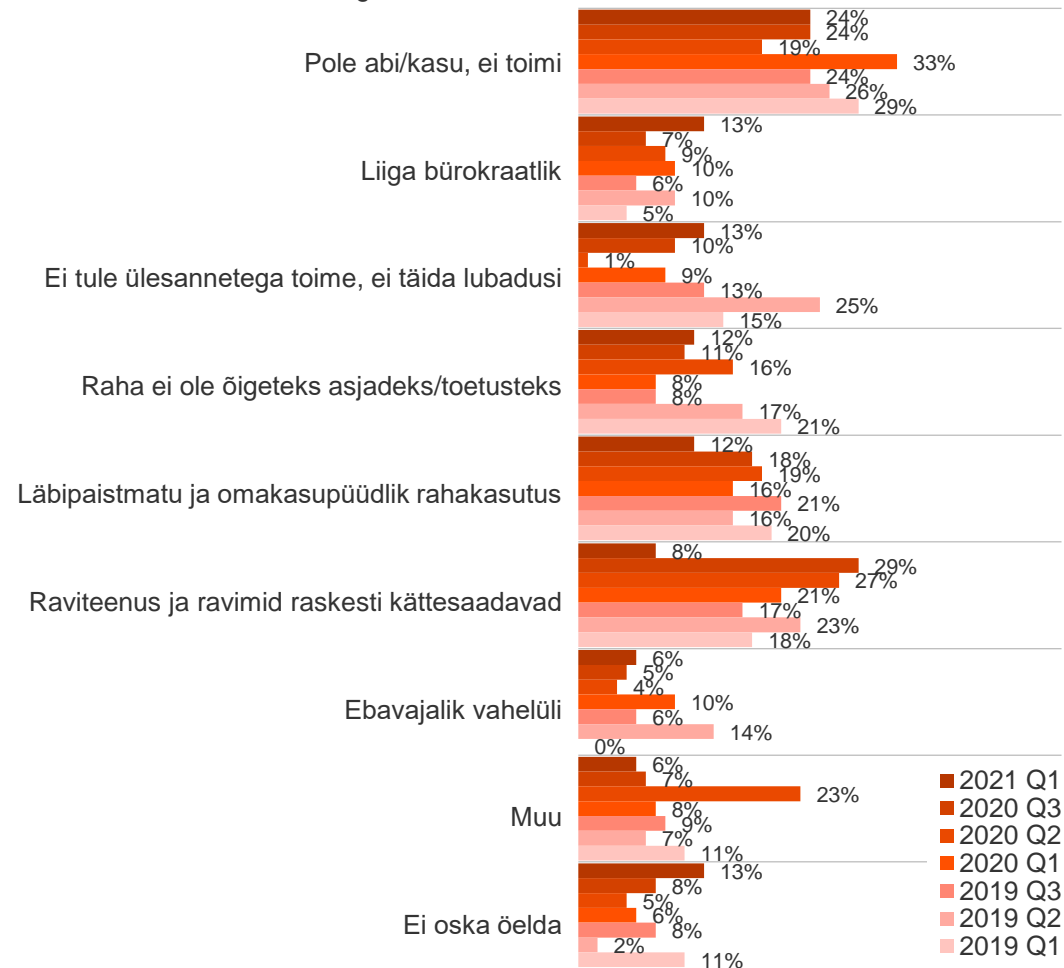
## 4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik – mittevajalik



- Haigekassa töö on vajalik (7-punktisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam 15-24-aastaste hinnangul.
- Haigekassa töö on mittevajalik (7-punktisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam 35-49aastaste ning iseendale tööandjate hinnangul.

## 4.1a Miks Te arvate, et haigekassa on mittevajalik?

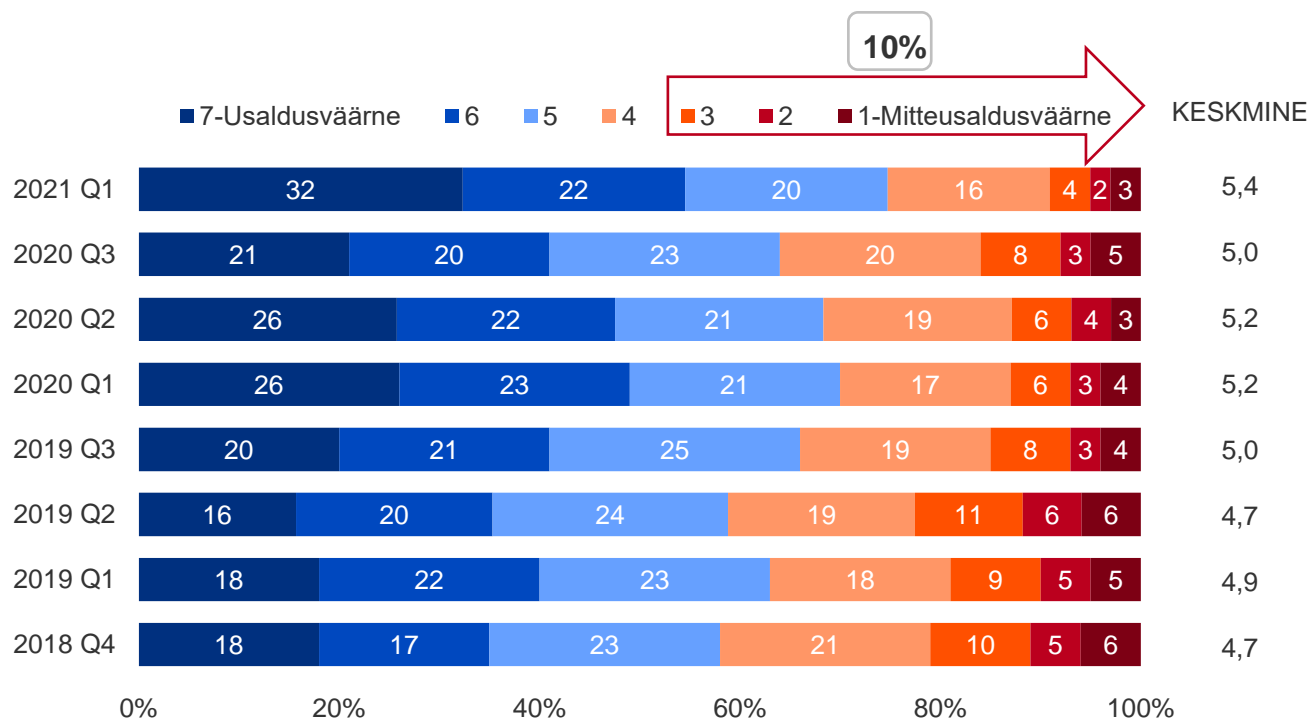
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=67



# 75% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1277

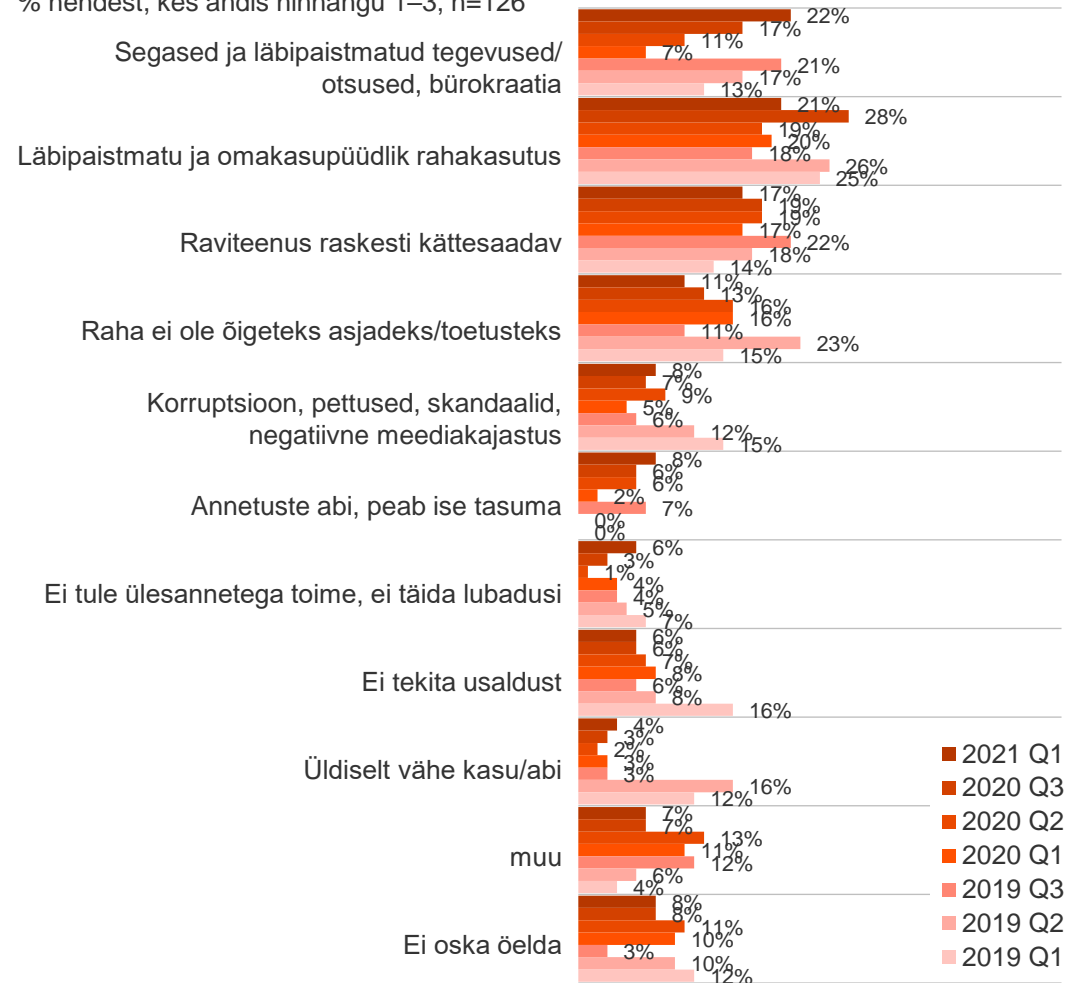
## 4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne – mitteusaldusväärne



- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam 15-24aastaste ja kõrgema sissetulekuga (üle 900€ leibkonnaliikme kohta) inimeste jaoks.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam 50-64-aastaste ja iseendale töödandjate jaoks, samuti nende jaoks, kelle leibkonnas on pidevalt hooldust vajavaid isikuid.

## 4.2a Miks Te arvate, et haigekassa on mitteusaldusväärne?

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=126

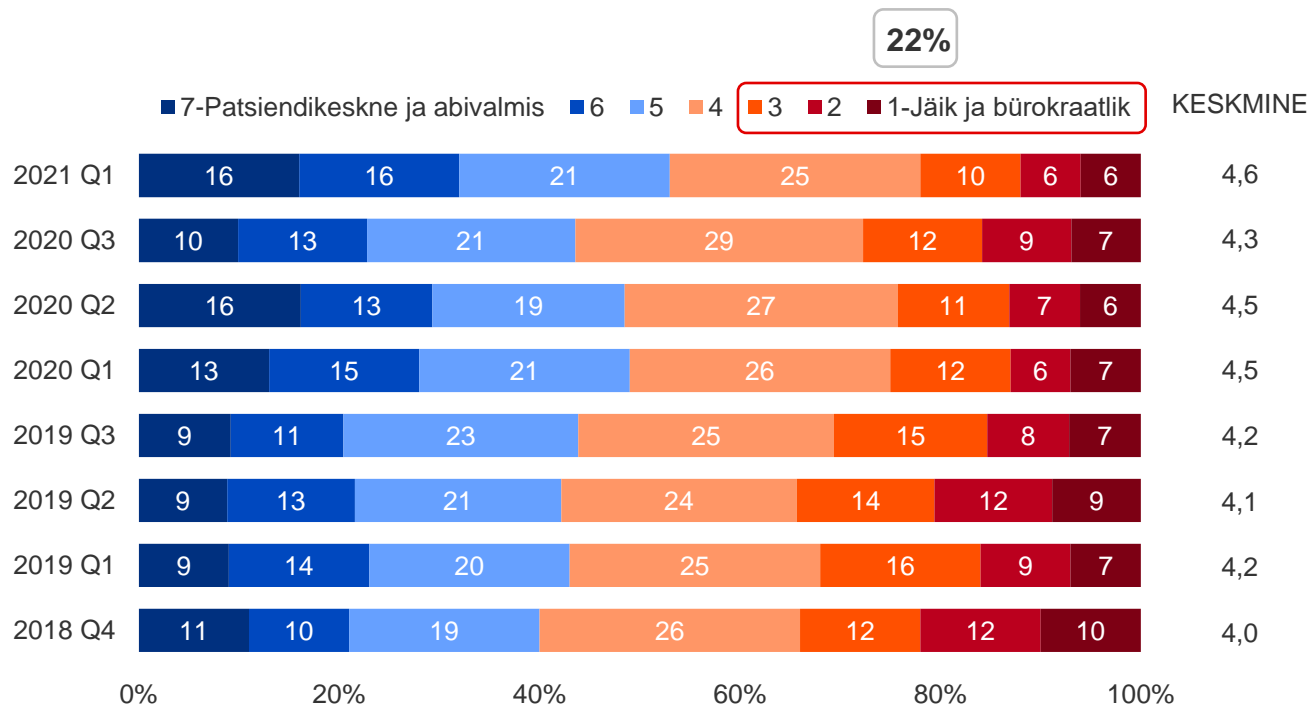




# 53% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1277

## 4.3 Haigekassa töö hinnang: patsiendikeskne ja abivalmis – jäik ja bürokratlik

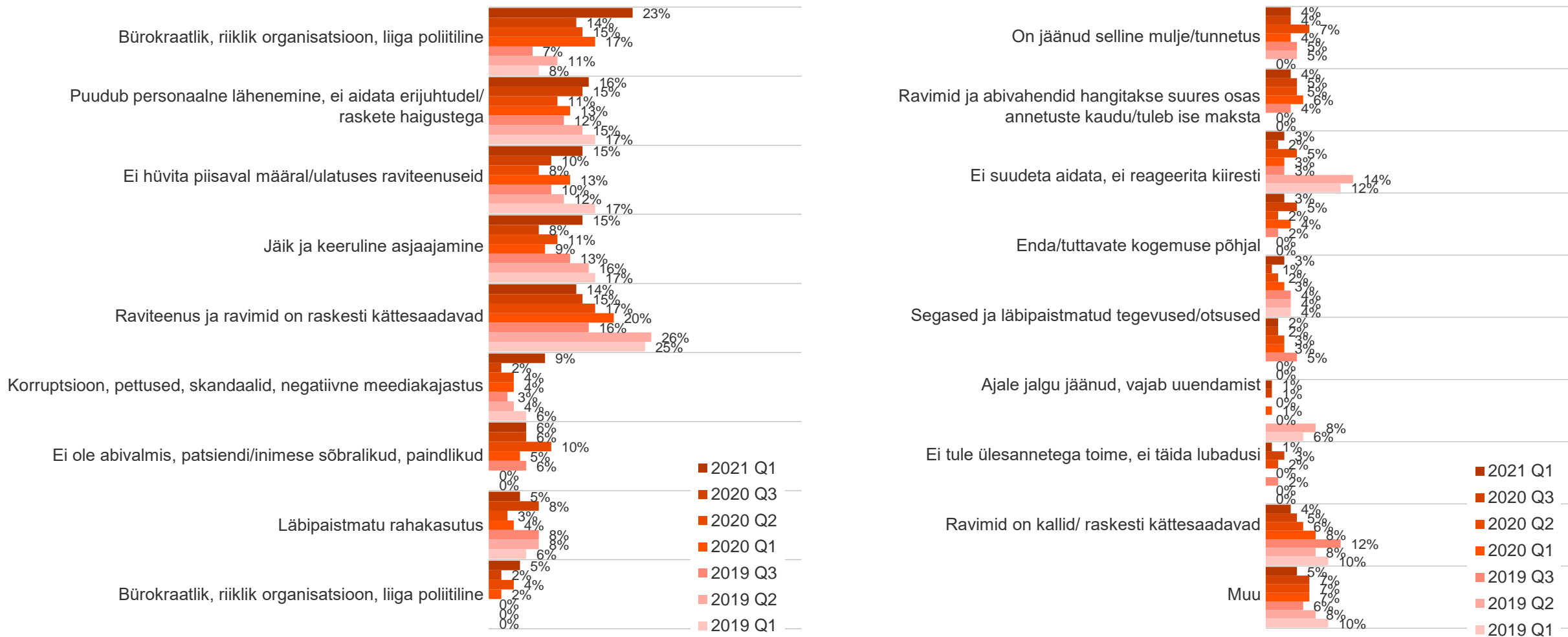


- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam naiste, 15-24 ning 75-aastaste ja vanemate jaoks. Samuti kesk-, keskeri- ja kutseharidusega inimeste jaoks.
- **Haigekassa on jäik ja bürokratlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam eestlaste, 35–49aastaste, kõrgharidusega inimeste, Põhja-Eesti elanike, iseendale töödandjate jaoks, samuti nende jaoks kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid või kus on lapsed.

# Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürokraatlikuks

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=274

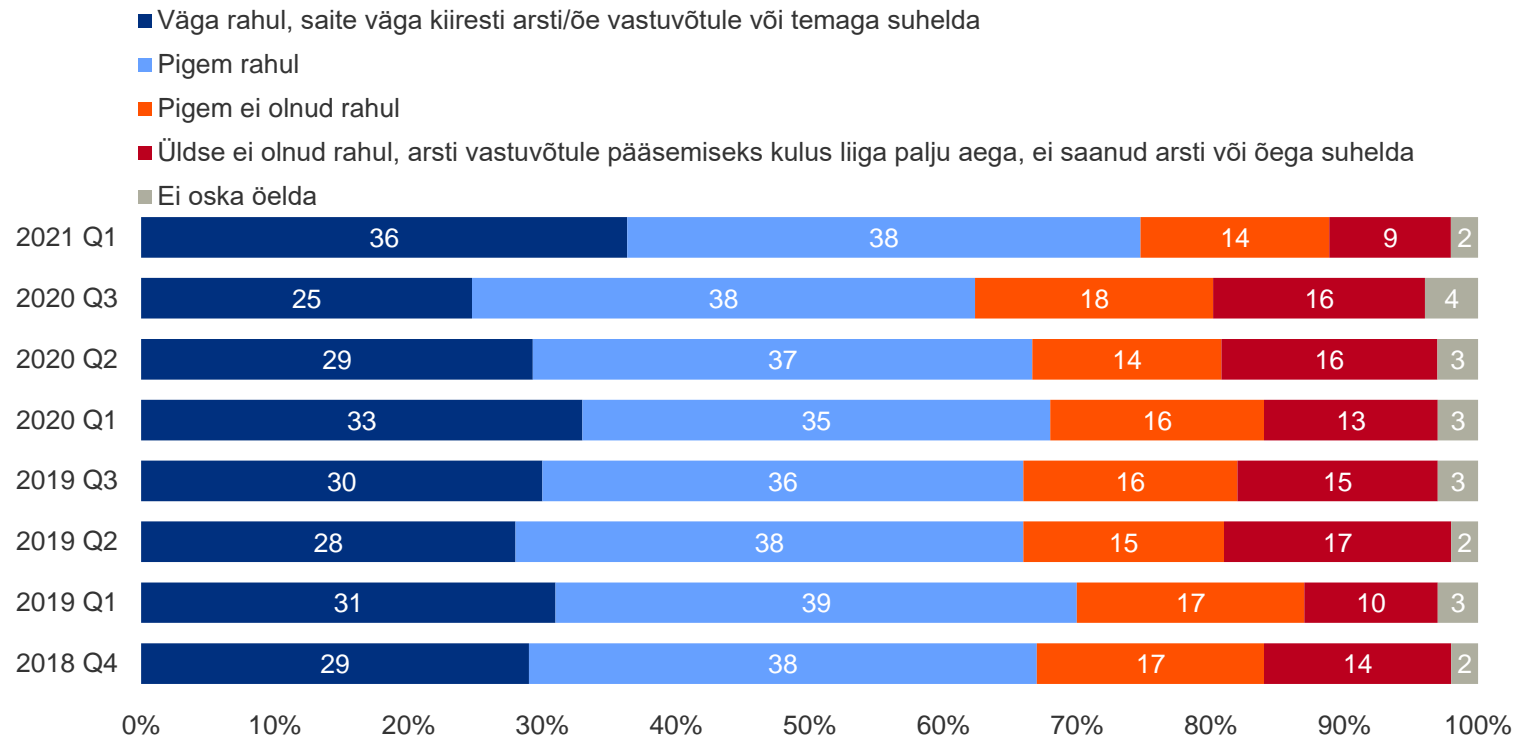
## 4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürokraatlik?



# 74% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1277

5. Mõeldes viimasele korrale, kui vajasite tervisealast nõu, kuivõrd rahule Te jäite arstiabi kättesaadavusega ehk sellega, kui kiiresti pääsesite arsti/õe juurde vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni teel suhelda ja nõu pidada.



- **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** Eesti rahvusest inimesed, 15-24aastased, kesk- või kutseharidusega inimesed, Lõuna-Eesti ja maapiirkondade elanikud, samuti need, kellele on kõrgem sissetulek (üle 900€ leibkonnaliikme kohta).
- **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, Põhja-Eesti elanikud (sh. Tallinn), madalama sissetulekuga perede esindajad (alla 500€ kuus leibkonnaliikme kohta) ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

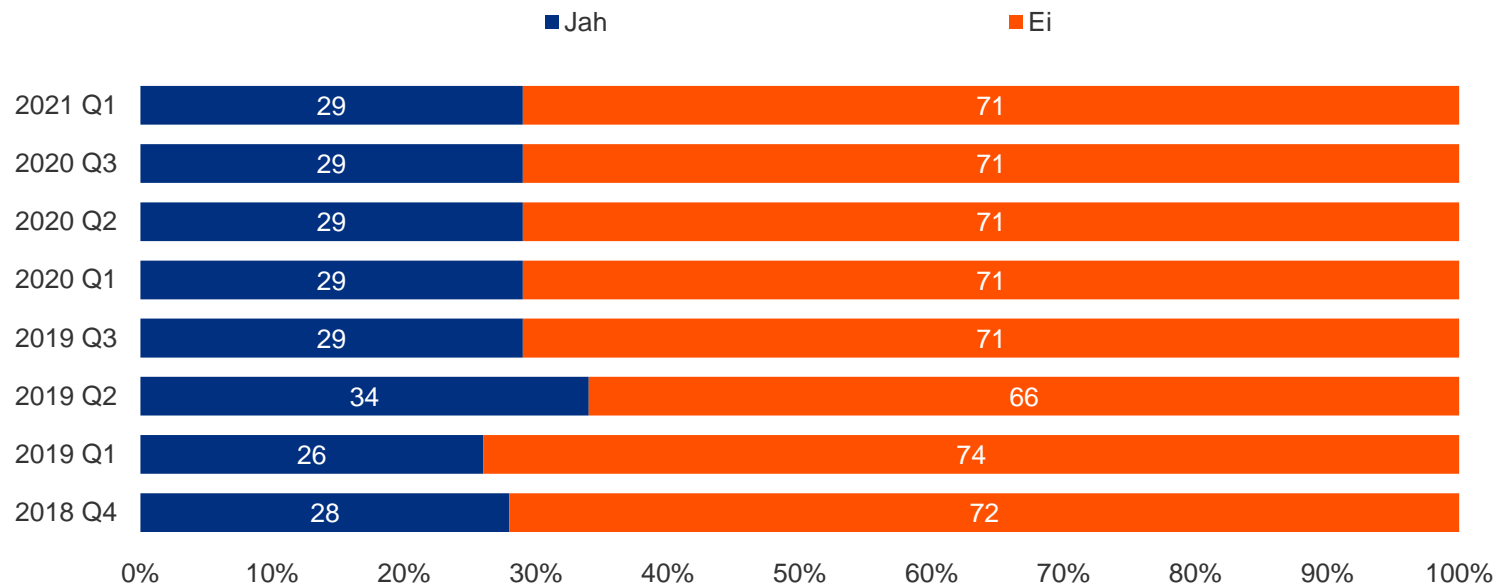
5

# Tervisekirjaoskus

# 29% eestimaalastest on otsinud infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta

% kõikidest vastajatest, n=1277

## 6. Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

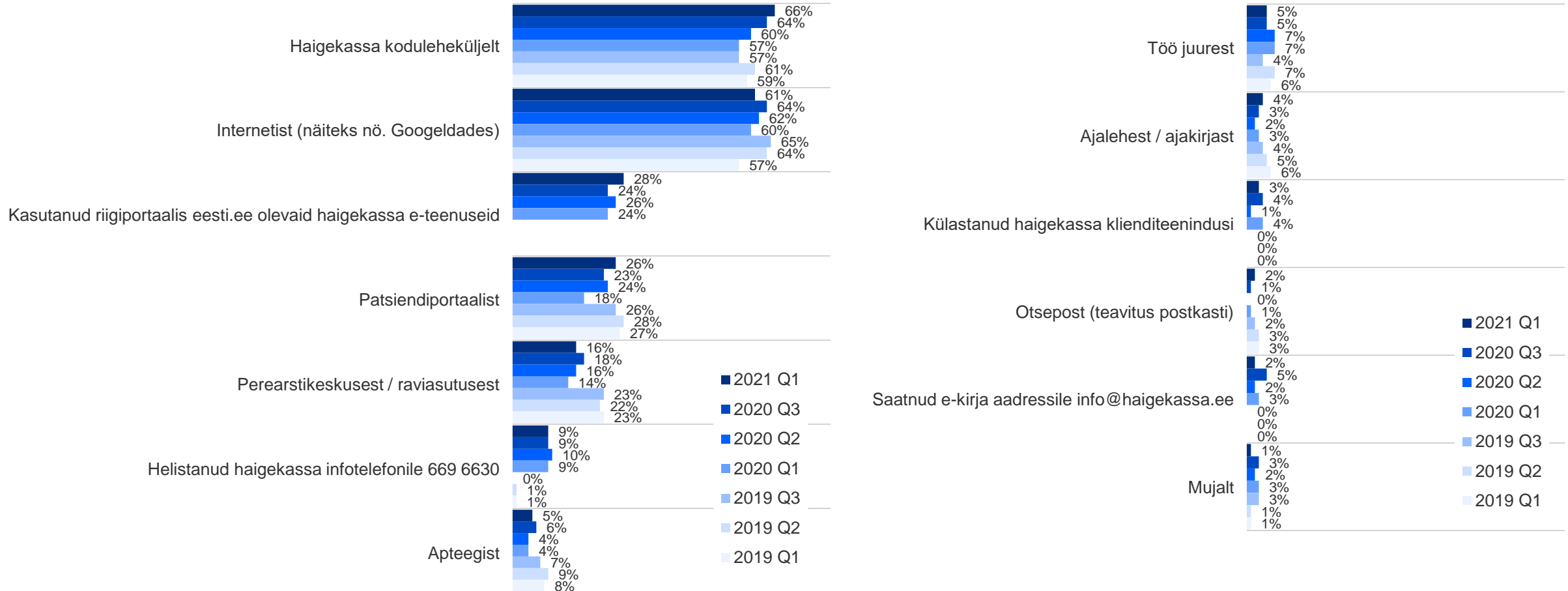


- **Infot on keskmisest sagedamini otsinud** naised, eestlased, 15-34aastased, kõrgharidusega inimesed, iseendale tööandjad ja tööturul mitteaktiivsed; need, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi, kõrgema leibkonna netosissetulekuga (üle 900 €) inimesed ning need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Infot ei ole keskmisest sagedamini otsinud** mehed, muu rahvuse esindajad, 65-aastased ja vanemad ja need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

# Peamiselt otsitakse infot haigekassa ravikindlustuse ja /või hüvitise kohta Haigekassa kodulehelt ja internetist

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=380

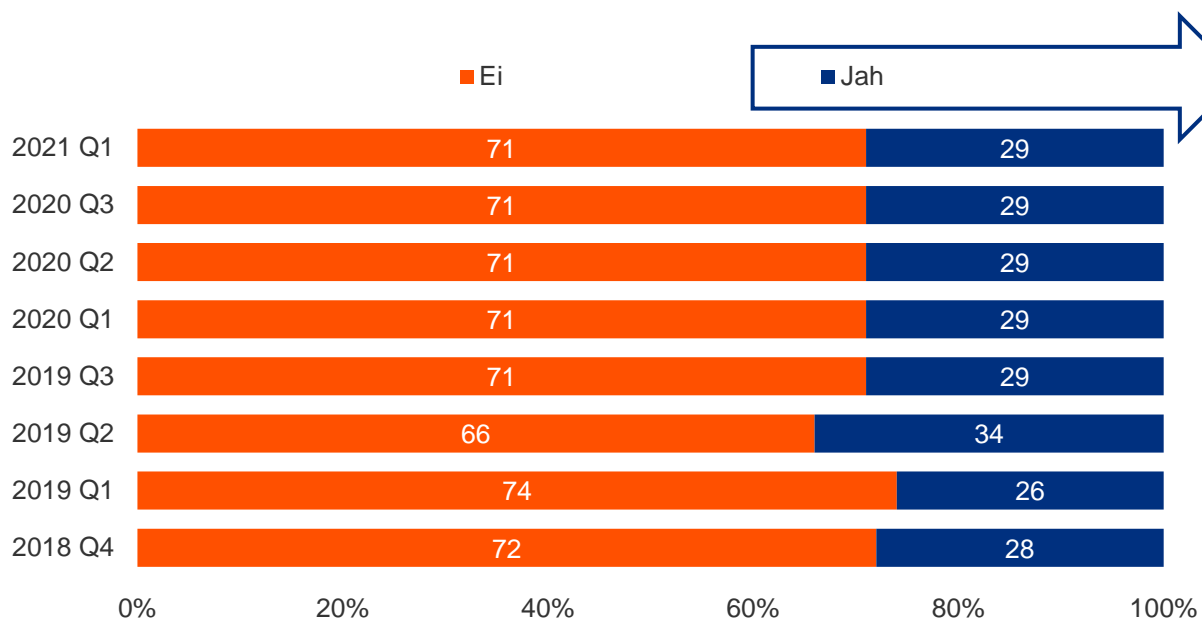
## 7. Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitise kohta?



# 70% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda arusaadavaks

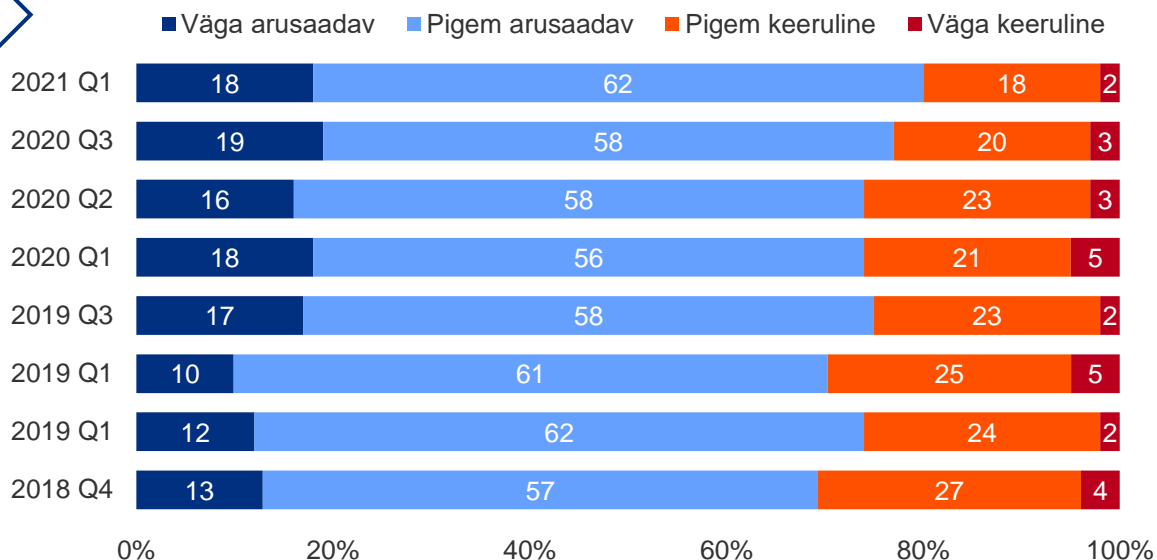
% kõikidest vastajatest, n=1277

## 6. Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?



## 8. Kui arusaadav on Teie jaoks haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutav info?

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=380

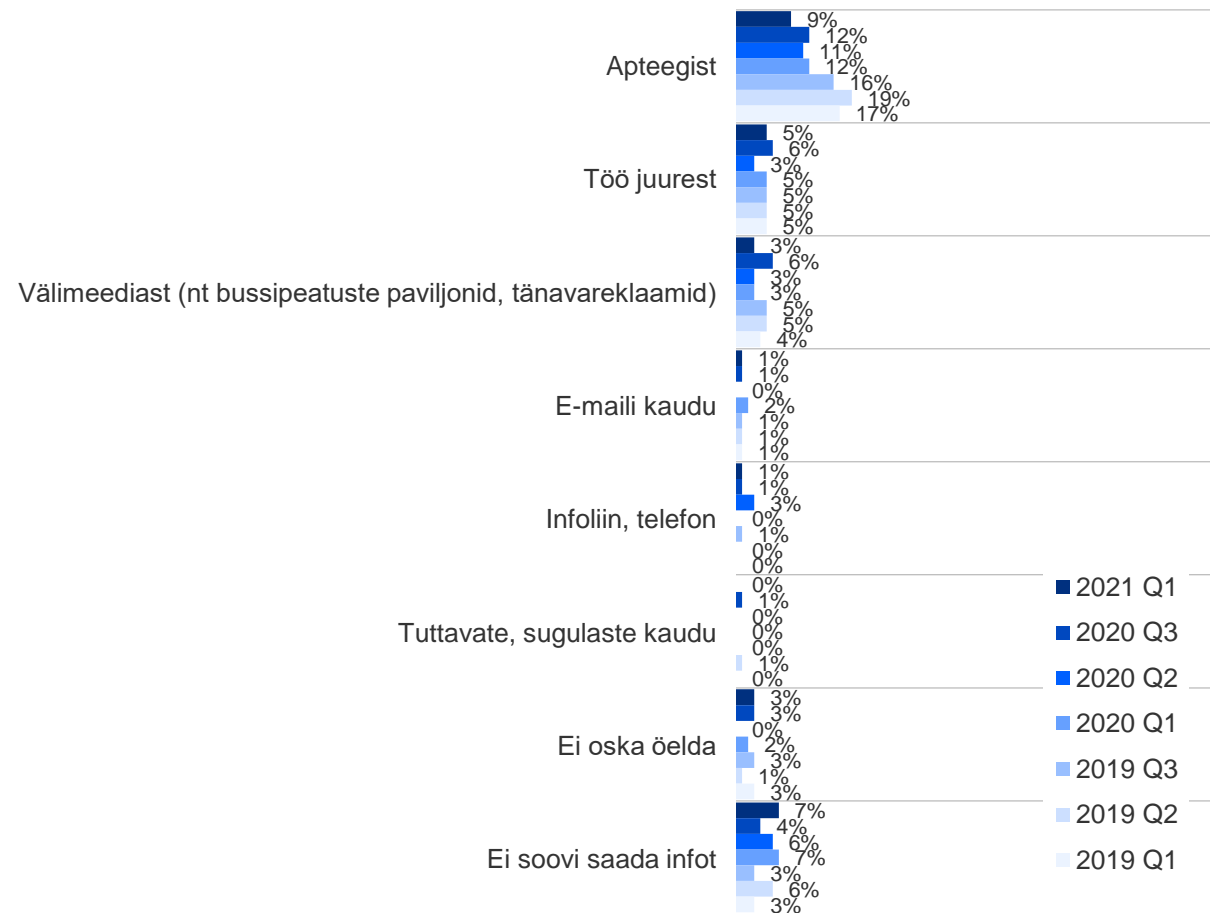
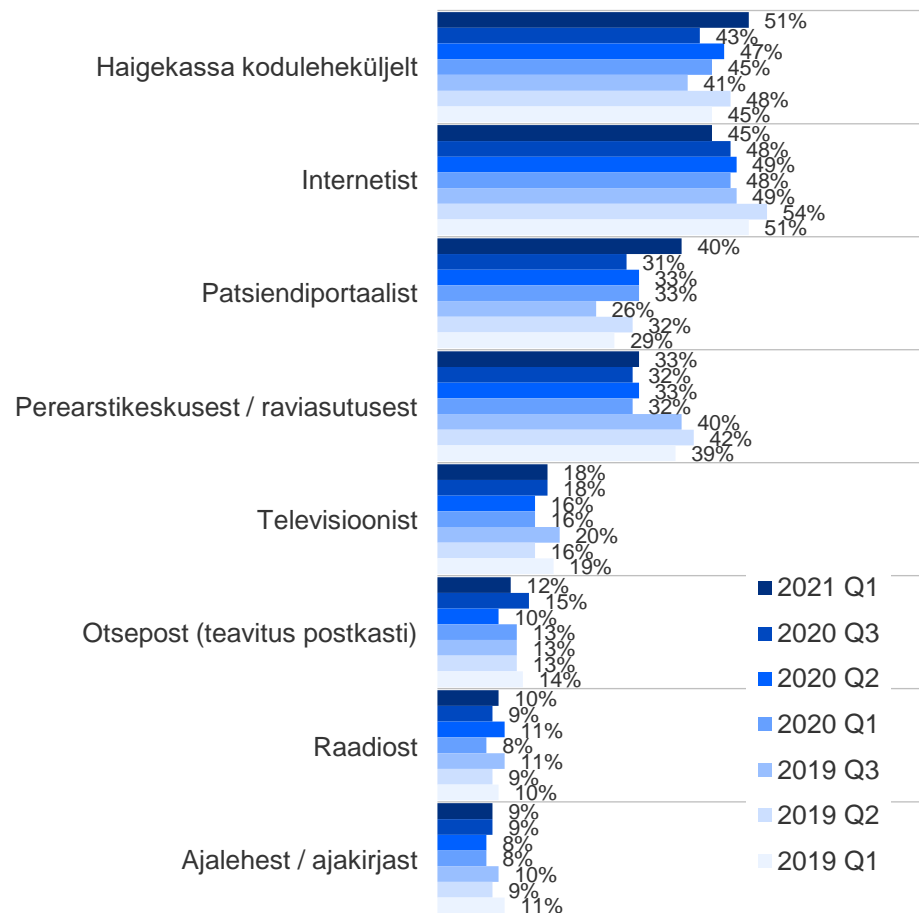


- Infot arusaadavaks pidavate elanike hulgas ei eristu sotsiaaldemograafilisi rühmi.
- Infost arusaamisega on enam hädas madalama sissetulekuga inimesed (alla 500€ kuus leibkonnaliikme kohta)

# Haigekassa koduleht ja internet üldiselt on kaks enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit

% kõikidest vastajatest, n=1277

## 9. Milliste kanalite kaudu Te sooviksite saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?





6

Lisad

# Üldkogum ja valim

- Elanikkonna uuringu sihtrühmaks on 15-aastased ja vanemad Eesti elanikud. Uuring on esinduslik Eesti elanikkonna suhtes, küsitlusele vastanud inimeste jaotus vastab Eesti täiskasvanud elanikkonna struktuurile soo, vanuse, piirkonna ja rahvuse järgi.
- Valim oli moodustatud proportsionaalse kihtvalimina, kihtide suurused vastasid Eesti elanikkonna struktuurile Eesti Statistikaameti andmetel seisuga 01.01.2020 (1 108 132 inimest).
- Allolevas tabelis on esitatud planeeritud valimijaotus maakonniti, veebi- ja telefoniintervjuude jaotus ning valimijaotus kokku.

	planeeritud kokku	CAWI tehtud	CATI tehtud	tehtud kokku
Tallinn	200	98	139	237
Harjumaa	100	47	61	108
Hiiumaa	40	5	39	44
Ida-Virumaa	100	41	78	119
Jõgevamaa	50	18	36	54
Järvamaa	50	30	25	55
Läänemaa	40	6	36	42
Lääne-Virumaa	60	20	51	71
Põlvamaa	50	32	22	54
Pärnumaa	60	56	26	82
Raplamaa	50	41	16	57
Saaremaa	50	39	16	55
Tartumaa	100	60	55	115
Valgamaa	50	27	26	53
Viljandimaa	50	43	23	66
Võrumaa	50	50	15	65
	1100	613	664	1277

# Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 664 inimest ja veebiuuringule vastas 613 inimest, kokku tehti 1277 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbreid. Perioodil 15.03 - 26. 03. 2021 tehti 664 telefoniintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 7,9 minutit. Valimibaasi genereeritud 4092 telefoninumbri seast kasutati ära 2704 telefoninumbrit:
  - 664 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 376 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 14 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 69 juhul ei kuulunud vastaja sihtrühma;
  - 1095 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 522 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni)

Küsitlemisel osales 21 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Perioodil 15.03 - 28. 03. 2021 tehti 613 veebiintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,3 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti 1873-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti):
  - 613 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 1309 juhul kontakt puudus;
  - 1 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 45 juhul oli tegu vale e-mailiga;
  - 45 juhul intervjuu katkestati.

# Tulemuste usalduspiiride hindamise tabel

- Andmetabelite uurimisel ja tulemustest järelduste tegemisel tuleb arvestada valimi veaga. Oleme andnud usalduspiirid 95% tõenäosusega, arvestades kogu valimi ja sagedamini esinevate alarühmade arvulist suurust.
- Tabeli kasutamise näide: kui 1277 inimesest 77% ütles, et nad on rahul riikliku tervisekindlustusega, siis hinnangu täpsusaste on  $\pm 2,37\%$  ehk jääb 74,63%–79,37% vahemikku.

Üldkogum												
1 108 132 1.01.20												
Valimi suurus	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	97%	98%
30	18,4%	18,3%	18,1%	17,6%	16,9%	16,0%	14,8%	13,2%	11,1%	8,0%	6,3%	5,2%
50	14,3%	14,2%	14,0%	13,6%	13,1%	12,4%	11,4%	10,2%	8,6%	6,2%	4,9%	4,0%
75	11,5%	11,5%	11,3%	11,0%	10,6%	10,0%	9,2%	8,2%	6,9%	5,0%	3,9%	3,2%
100	10,0%	9,9%	9,8%	9,5%	9,2%	8,7%	8,0%	7,1%	6,0%	4,4%	3,4%	2,8%
200	7,0%	7,0%	6,9%	6,7%	6,4%	6,1%	5,6%	5,0%	4,2%	3,1%	2,4%	2,0%
300	5,7%	5,6%	5,5%	5,4%	5,2%	4,9%	4,5%	4,0%	3,4%	2,5%	1,9%	1,6%
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,02%	3,79%	3,51%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,23%
1 000	3,10%	3,08%	3,04%	2,95%	2,84%	2,68%	2,48%	2,21%	1,86%	1,35%	1,06%	0,9%
1 277	2,74%	2,73%	2,69%	2,61%	2,51%	2,37%	2,19%	1,96%	1,64%	1,19%	0,94%	0,77%
1 500	2,53%	2,52%	2,48%	2,41%	2,32%	2,19%	2,02%	1,81%	1,52%	1,10%	0,86%	0,71%
1 800	2,31%	2,30%	2,26%	2,20%	2,12%	2,00%	1,85%	1,65%	1,38%	1,01%	0,79%	0,65%
2 000	2,19%	2,18%	2,15%	2,09%	2,01%	1,90%	1,75%	1,56%	1,31%	0,95%	0,75%	0,61%

# Uuringu ankeet (I)

## I KOKKUPUUDE HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

VÕIB ANDA MITU VASTUST! LOE ETTE

**Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ... ?**

- viibinud haigus- või hoolduslehel
- ostnud retseptiravimeid
- ostnud meditsiiniseadmeid
- osalenud vähi sõeluuringutel
- külastanud perearsti/-õde
- külastanud hambaarsti
- külastanud eriarsti
- viibinud haiglaravil
- käinud või sattunud EMO-sse ehk traumapunkti
- saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis (telefoni-, video- või veebivestluse teel)
- muu kokkupuude, palun täpsustage \_\_\_\_\_
- ei ole tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud

**Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb?**

VÕIB ANDA MITU VASTUST, ÄRA LOE ETTE

## II RAHULOLU TERVISHOIVUSÜSTEEMI, HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

**Kui rahul olete meie riikliku tervisekindlustusega, mille tegevuste hulka kuulub sh. arstiabi tagamine kõigile kindlustatud inimestele, hüvitiste maksmine ja soodustustuste pakkumine ravimitele ja meditsiiniseadmetele jms ?**

- Väga rahul
- Pigem rahul
- Pigem ei ole rahul
- Üldse ei ole rahul
- EI OSKA ÖELDA – ei loe ette

**Järgnevalt palume Teil hinnata erinevaid Eesti Haigekassaga seonduvaid väiteid.**

**Kuidas Te hindate Eesti Haigekassa tööd? Hindamisel kasutage palun 7-palli skaalat, kus 1- peegeldab kõige negatiivsemat hinnangut ja 7- kõige positiivsemat.**

**Kas Teie arvates on Eesti Haigekassa ...**

Mittevajalik 2 3 4 5 6 vajalik

Mitteusaldusväärne 2 3 4 5 6 Usaldusväärne

Jäik ja bürokraatlik 2 3 4 5 6 Patsiendikeskne ja abivalmis

# Uuringu ankeet (II)

Filter: Küsida juhul kui vastaja ütleb 1-3, siis kuvada:

**4.a Miks Te arvate, et haigekassa on “patsiendile mittevajalik“ või “mitteusaldusväärne“ või “jäik ja bürookraatlik“.**

---

**5. Mõeldes viimasele korrale kui vajasite tervisealast nõu, kuivõrd rahule Te jäite arstiabi kättesaadavusega ehk sellega kui kiiresti pääsesite arsti/õe juurde vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni teel suhelda ja nõu pidada?**

KÜSITLEJA VAJADUSEL SELGITADA: mõtleme siinkohal eelkõige arsti juurde pääsemise/nõu saamise kiirust

- Väga rahul, saite väga kiiresti arsti/õe vastuvõtule või temaga suhelda
- Pigem rahul
- Pigem ei olnud rahul
- Üldse ei olnud rahul, arsti vastuvõtule pääsemiseks kulus liiga palju aega, ei saanud arsti või õega suhelda
- EI OSKA ÖELDA – ei loe ette

## III TERVISEKIRJAOSKUS

**6.Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?**

- Jah
- Ei

Filter: Küsida, juhul kui on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta

**7.Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta? VÕIB ANDA MITU VASTUST!**

Internetist (näiteks n-ö guugeldades)

Haigekassa koduleheküljelt

Helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630

Saatnud e-kirja aadressile [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)

Külasthanud haigekassa klienditeenindusi

Kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid

Patsiendiportaalist

Perearstikeskusest / raviasutusest

Apteegist

Ajalehest / ajakirjast

Otsepost (teavitus postkasti)

Töö juurest

Mujalt, palun täpsustage: \_\_\_\_\_

EI OSKA ÖELDA

# Uuringu ankeet (III)

Filter: Juhul kui on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta

## 8. Kui arusaadav on Teie jaoks haigekassa ravikindlustust ja hüvitisi puudutav info?

- Väga arusaadav
- Pigem arusaadav
- Pigem keeruline
- Väga keeruline

KÜSIDA KÕIKIDELT

## 9. Milliste kanalite kaudu Te sooviksite saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

- Televisionist
- Raadiost
- Internetist
- Haigekassa koduleheküljelt
- Patsiendiportaalist
- Välimeediast (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid)
- Perearstikeskusest / ravisutusest
- Apteegist
- Ajalehest / ajakirjast
- Otsepost (teavituse postkasti)
- Töö juurest
- Mujalt, palun täpsustage: \_\_\_\_\_
- Ei soovi saada infot
- EI OSKA ÖELDA

# Projekti meeskond

## Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Evelin Trink, Eesti Haigekassa
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Jaanika Hämmal
Programmeerija ja andmetöötaja:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

## Kontaktinfo

Jaanika Hämmal  
Kantar Emori uuringuekspert  
Telefon: 626 531  
E-mail: jaanika.hammal@kantar.com

## Kantar Emor

Telefon: 626 8500  
Faks: 626 8501  
E-mail: emor@emor.ee  
Adress: Maakri 21, 10145 Tallinn