

# KANTAR

## Haigekassa usaldusväärse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

Juuli 2021



# Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringutulemuste kokkuvõte	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:

- IX laine: 8. juuni – 21. juuni 2021;
- 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 1279 Eesti elanikku, kellest 592 inimest vastas veebis ning 687 telefonis.

- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

## Uuringu metoodika

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1279

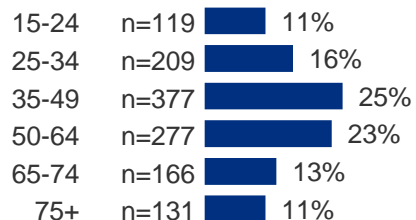
## SUGU



## RAHVUS



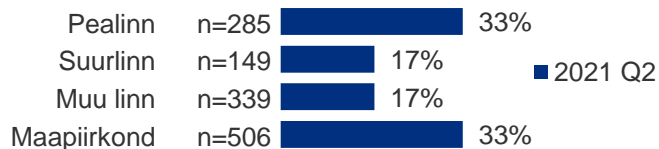
## VANUSEGRUPP



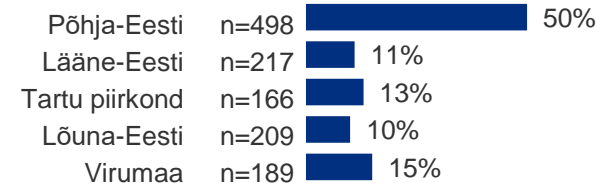
## HARIDUS



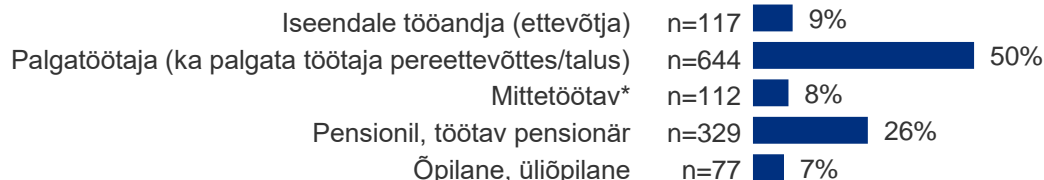
## ASULATÜÜP



## PIIRKOND\*\*



## STAATUS



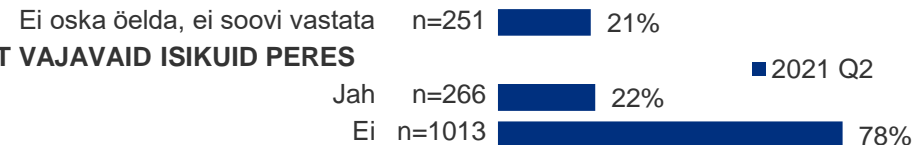
## ALLA 18A. LAPSI PERES



## 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 külastanud perearsti/pereõde, 66% on ostnud retseptiravimeid, 47% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul, 44% külastanud hambaarsti, 29% on saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis, 23% viibinud haigus- või hoolduslehel ning 18% on viimase aasta jooksul sattunud EMO-sse. Muid kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on elanikel olnud vähem. Võrreldes eelmise küsitlusega (2021. aasta Q1) ei ole olulisi muudatusi kokkupuutes tervishoiusüsteemiga toimunud.
  - Tervishoiusüsteemiga on enam olnud kokkupuuteid naistel, 65-74-aastastel ning Põhja-Eesti elanikel.
- 79% 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** (33%) ning **rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi** (16%). 12% mainisid, et **haigekassa tagab toetused, hüvitised ning tegeleb haiguslehtedega**. Muid tegevusi mainis alla kümnendiku vastajatest. Võrreldes eelmise uuringulainega tuuakse enam välja haigekassat kui haigete ravi rahastajat ja ravikindlustuse pakkujat.
  - Haigekassa tegevust oskasid sagedamini sõnastada eestlased, 15-34-aastased, Põhja-Eesti elanikud, kõrghariduse ja kõrgema sissetulekuga inimesed (üle 900 euro pereliikme kohta), samuti palgatöötajad ning lastega pered.
  - Harvemini oskasid Haigekassa tegevusi välja tuua muu rahvuse esindajad, 65-aastased ja vanemad elanikud, Lõuna-Eesti elanikud ja kõrghariduseta inimesed.

# Kokkuvõte: arenguruumi on Haigekassa patsiendikesksuse edendamisel

- 74% Eesti elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega sh. väga rahul on 18%. Võrreldes eelmise uuringulainega on rahulolu jäänud samale tasemele ning on ühtlasi kõrgem kui 2020ndal aastal.
  - **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, 15-24aastased ning 75aastased ja vanemad, Tartu piirkonna elanikud ja maaelanikud.
  - **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini muu rahvuse esindajad, 35–49aastased, Põhja-Eesti ja Tallinna elanikud ning iseendale töandjad. Samuti need, kelle peres on alla 18-aastasi lapsi või pidevalt hooldust vajavaid isikuid.
- Haigekassat peab suur osa elanikest **vajalikuks** (81%, hinnangud 5-7 palli) ning **usaldusväärseks** (69%, hinnangud 5-7 palli). Hinnangud vajalikkusele ning usaldusväärsele, mis vahepeal kasvasid, on mõlemad langenud 6 protsendipunkti võrra ületades siiski 2020. aasta kolmanda kvartali taset. Haigekassa **patsiendikesksust** on hinnatud madalamalt: 53% elanikest peab haigekassat patsiendikeskseks ja abivalmiks ning 25% jäigaks ja bürokraatlikuks. See näitaja on jäänud tasemele, kuhu ta 2021. aastal võrreldes 2020. aastaga tõusis.

## Haigekassa valikkus

- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam meeste, eestlaste, 15-24 ja 65-74aastaste ning väikeste ja keskmise suurusega linnade elanike hinnangul.
- **Haigekassa töö on mittevajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muu rahvuse esindajate, 35-49aastaste, Põhja-Eesti ja Tallinna elanike ning iseendale töandjate hinnangul.

## Haigekassa usaldusväärsus

- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, 15-24aastaste ja 65-74aastaste ning Lõuna-Eesti elanike jaoks.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muu rahvuse esindajate, 35-49aastaste, Põhja-Eesti ja Tallinna elanike ja iseendale töandjate jaoks, samuti nende jaoks, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi või pidevalt hooldust vajavaid isikuid.

## Haigekassa patsiendikesksus

- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) võrdselt erinevate elanikkonnarühmade jaoks. Veidi enam on seda välja toonud need kelle peres pole alla 18aastaseid lapsi.
- **Haigekassa on jäik ja bürokraatlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam 35–49aastaste, kõrgharidusega inimeste, Põhja-Eesti ja Tallinna elanike ja iseendale töandjate jaoks, samuti nende jaoks kelle leibkonnas on lapsed.



# Kokkuvõte: 68% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Arstiabi kättesaadavusega on rahul 68% kõikidest Eesti elanikest**, sealhulgas 34% on sellega väga rahul ja on enda sõnul pääsenud kiiresti arsti või õe vastuvõtule või saanud ühega neist telefoni teel suhelda ja nõu pidada. Rahulolu arstiabi kättesaadavusega on võrreldes eelmise kvartaliga langenud 6% võrra püsides siiski kõrgemal tasemel kui 2020. aasta kolmandas kvartalis. **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** mehed, eestlased, 75aastased ja vanemad elanikud, Lõuna ja Lääne-Eesti ning Tartu piirkonna elanikud, maapiirkondade elanikud ning need, kelle leibkonnas pole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Arstiabi kättesaadavusega rahulolematuid on 28%** ning nende osakaal pole võrreldes eelmise uuringuga oluliselt muutunud. **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest vähem rahul** naised, muust rahvusest inimesed, 35-49aastased, Põhja-Eesti elanikud (sh. Tallinn) ning Ida-Virumaa elanikud ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi või alla 18aastaseid lapsi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida 33% elanikest** ning see näitaja on viimasel paaril aastal püsinud samal tasemel. **Peamiselt on saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta** Haigekassa koduleheküljelt (62%) ja interneti otsingumootorit kasutades (55%). 26% on enda sõnul külastanud Patsiendiportaali, umbes veerand elanikest väidab, et on kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid (25%) ning 11% on saanud infot perearstikeskusest/raviasutusest. 10% on helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630. Teisi infokanaleid on kasutatud vähem.
  - Haigekassa kodulehelt on infot otsinud sagedamini 25-34-aastased, Põhja-Eesti elanikud ning lastega perede esindajad.
  - Haigekassa infotelefonile on sagedamini helistanud tööturul mitteaktiivsed inimesed
- **Veidi enam kui kolm neljandikku** neist, kes otsisid infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peavad saanud **infot arusaadavaks (76%)**. **Infot peavad keeruliseks 24%**.
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada Patsiendiportaalist või haigekassa kodulehelt (mõlemat mainis 48% vastajatest) või internetist (43%). Jõuliselt on kasvanud Patsiendiportaali eelistamine infoallikana, kuna see on paljudele tuttavaks saanud algselt seoses koroonaviirus testi tulemuste vaatamisega ning hiljem vaksineerimisaja broneerimisega. Perearstikeskusest/raviasutusest sooviks teavet saada veidi üle kolmandiku (36%). Muid allikaid eelistab alla viiendiku elanikest.
  - Patsiendiportaalist sooviksid infot saada eestlased, 15-49-aastased, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad ning need, kelle peres on lapsi või pidevat hooldust vajavaid isikuid.
  - Haigekassa kodulehelt sooviksid infot saada 25-49-aastased, kõrgharidusega inimesed, iseendale tööandjad, palgatöötajad ja tööturul mitteaktiivsed ning need, kelle peres on lapsi või pidevat hooldust vajavaid isikuid.

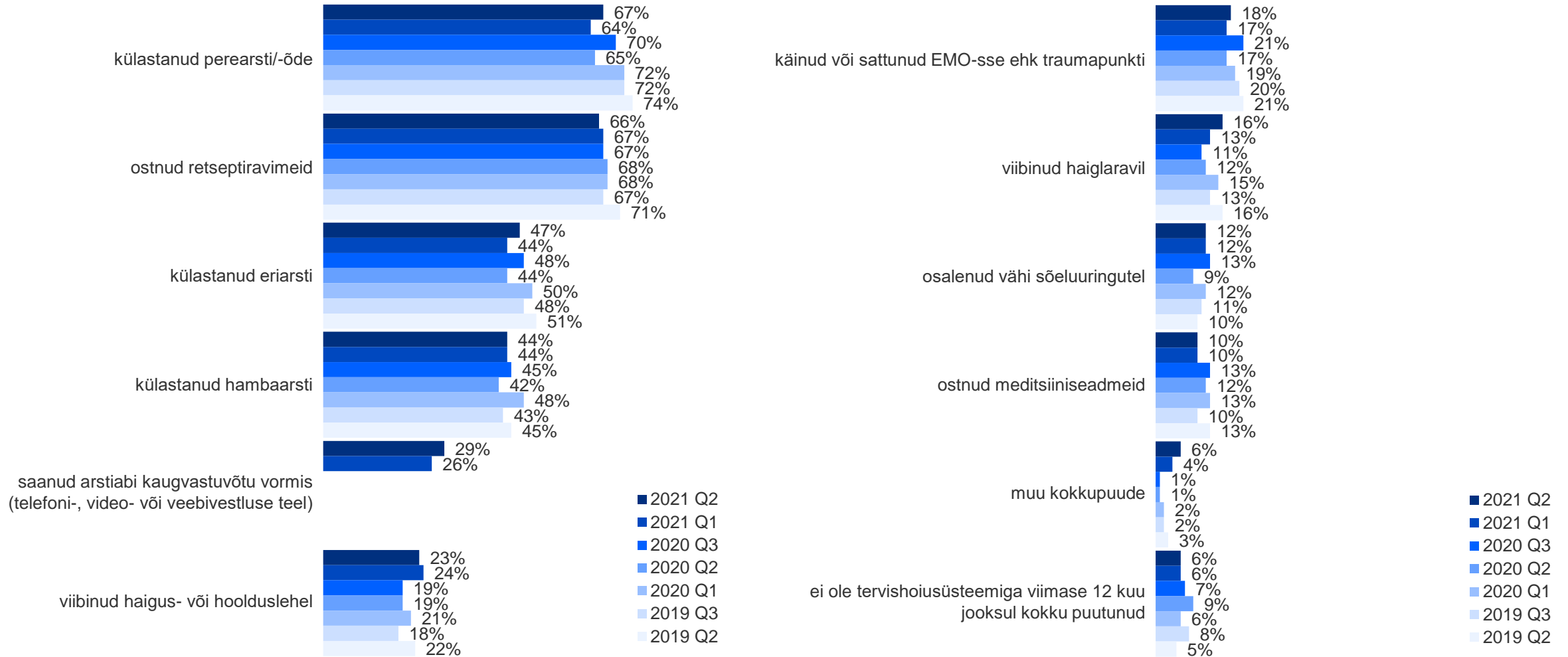
3

Kokkupuude haigekassa  
ja arstiabiga

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

% kõikidest vastajatest, n=1279

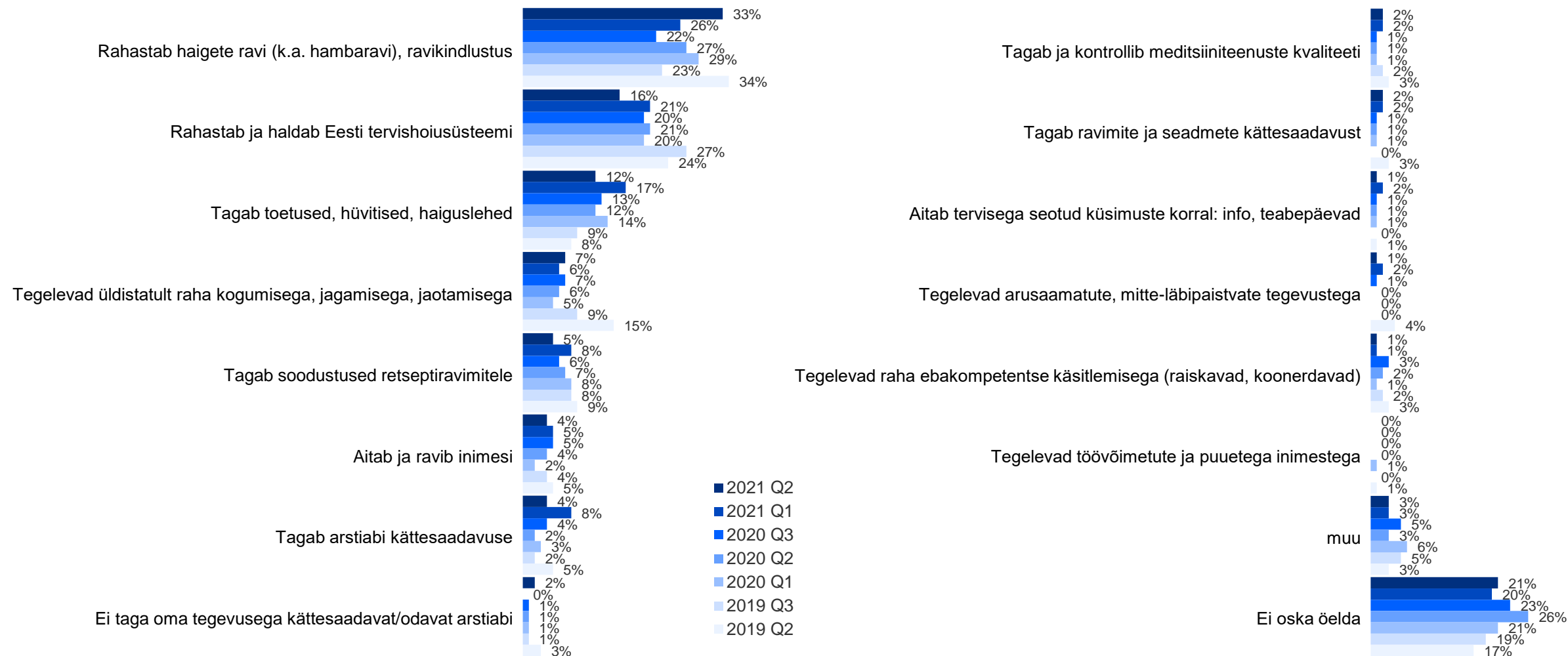
## 1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ...?



# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1279

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



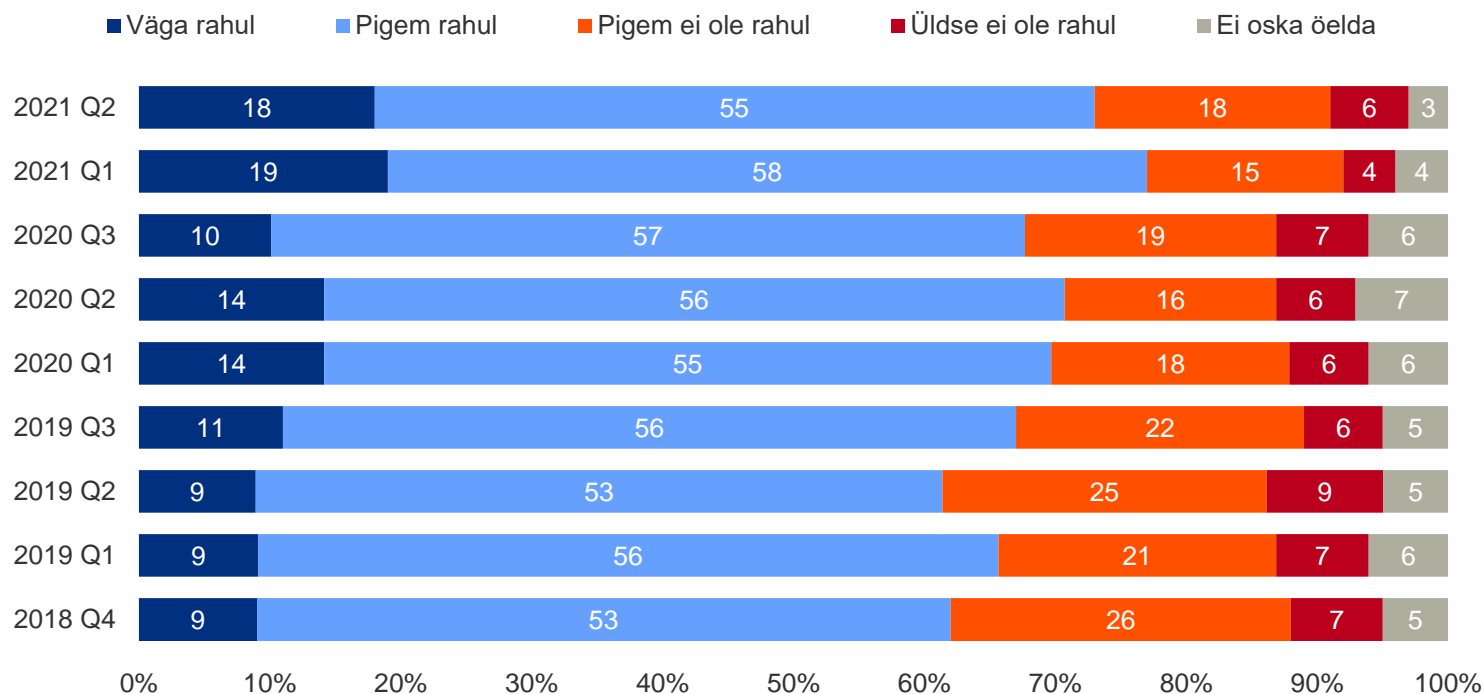
4

Rahulolu haigekassa ja  
arstiabiga

# 74% elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega

% kõikidest vastajatest, n=1279

## 3. Kui rahul olete meie riikliku tervisekindlustusega?



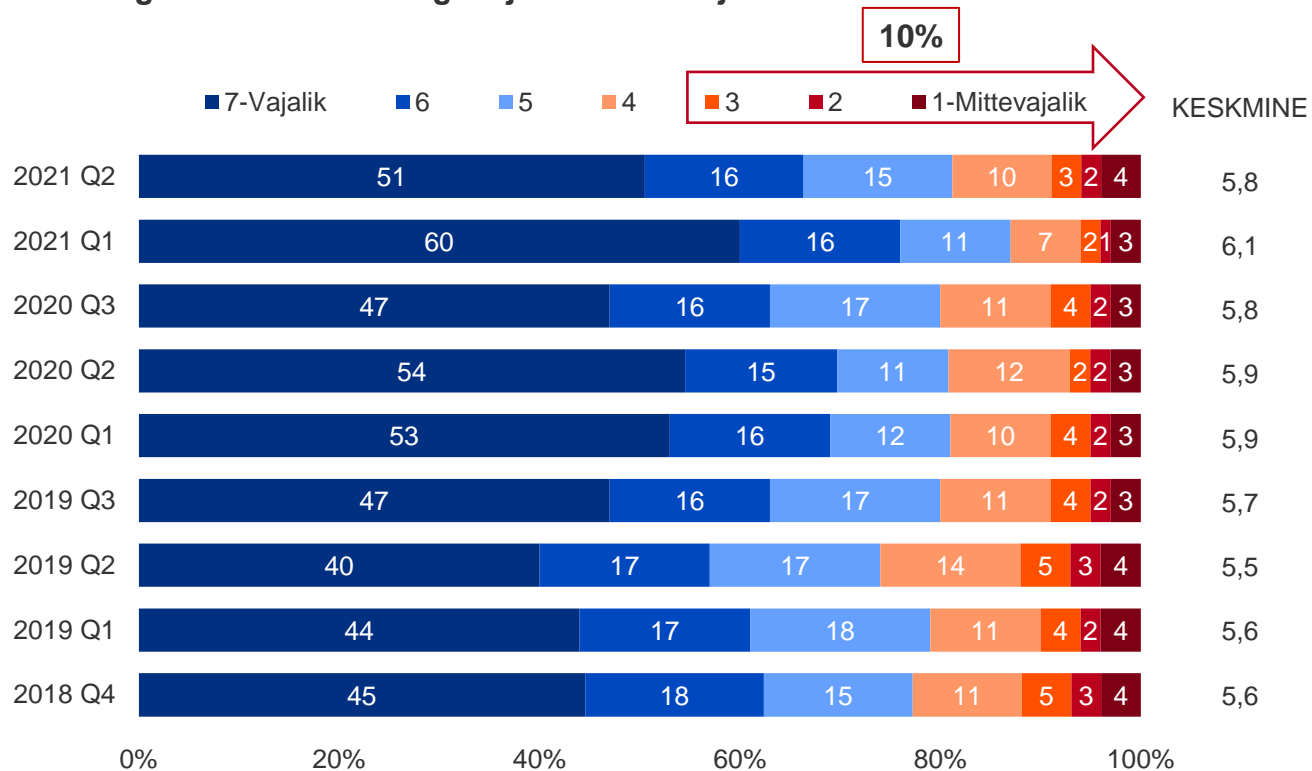
— **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, 15-24aastased ning 75aastased ja vanemad, Tartu piirkonna elanikud ja maaelanikud.

— **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini muu rahvus, 35–49aastased, Põhja-Eesti ja Tallinna elanikud ning iseendale tööandjad. Samuti need, kelle peres on alla 18-aastasi lapsi või pidevalt hooldust vajavaid isikuid.

# Enamiku eestimaalaste (81%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1279

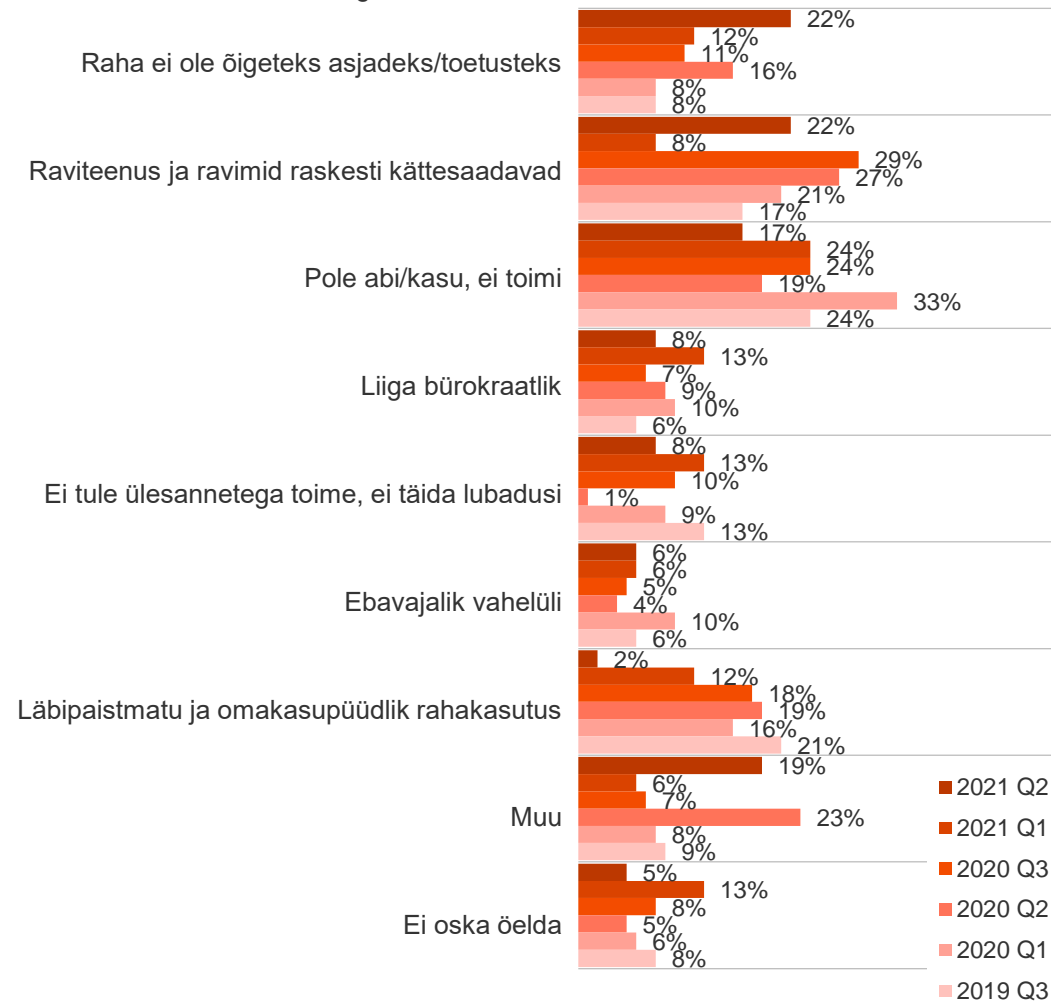
## 4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik – mittevajalik



- Haigekassa töö on vajalik (7-punktsel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam meeste, eestlaste, 15-24 ja 65-74aastaste ning väikeste ja keskmise suurusega linnade elanike hinnangul.
- Haigekassa töö on mittevajalik (7-punktsel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muu rahvuse, 35-49aastaste, Põhja-Eesti ja Tallinna elanike ning iseendale töandjate hinnangul.

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

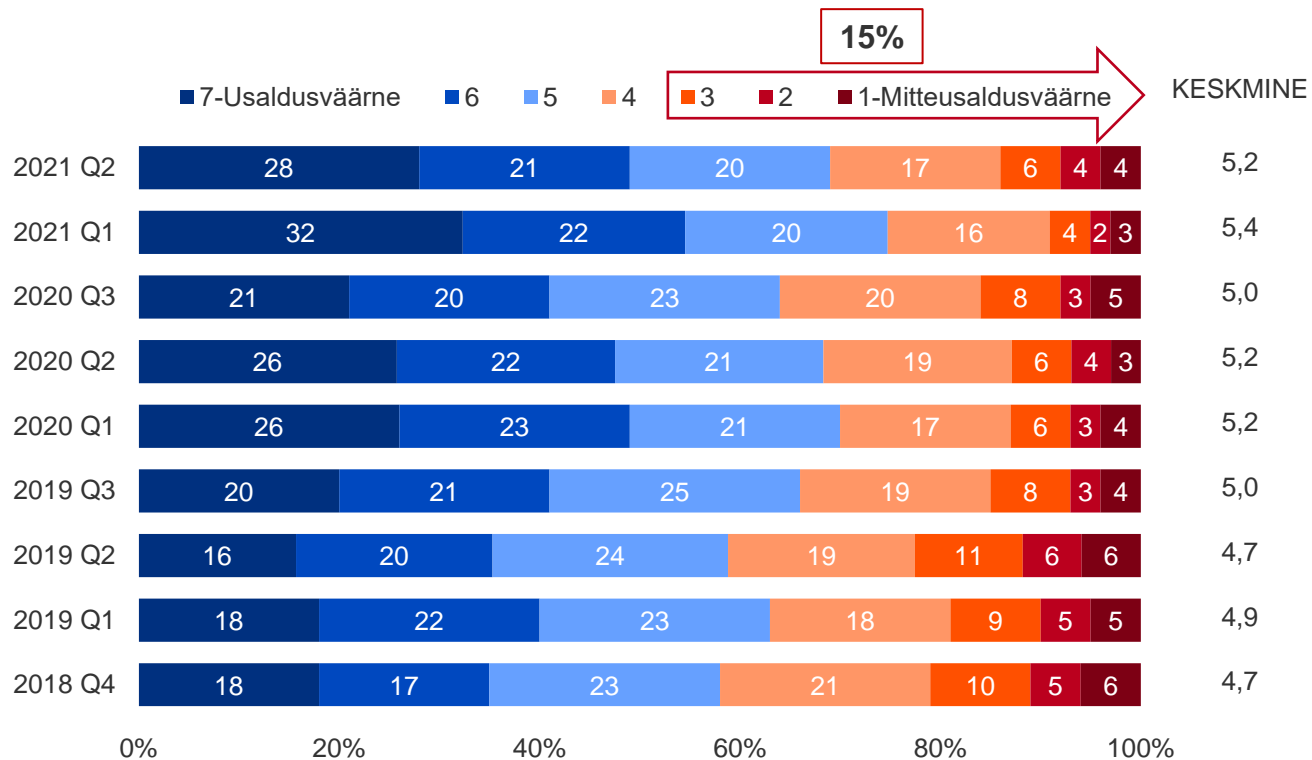
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=117



# 69% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1279

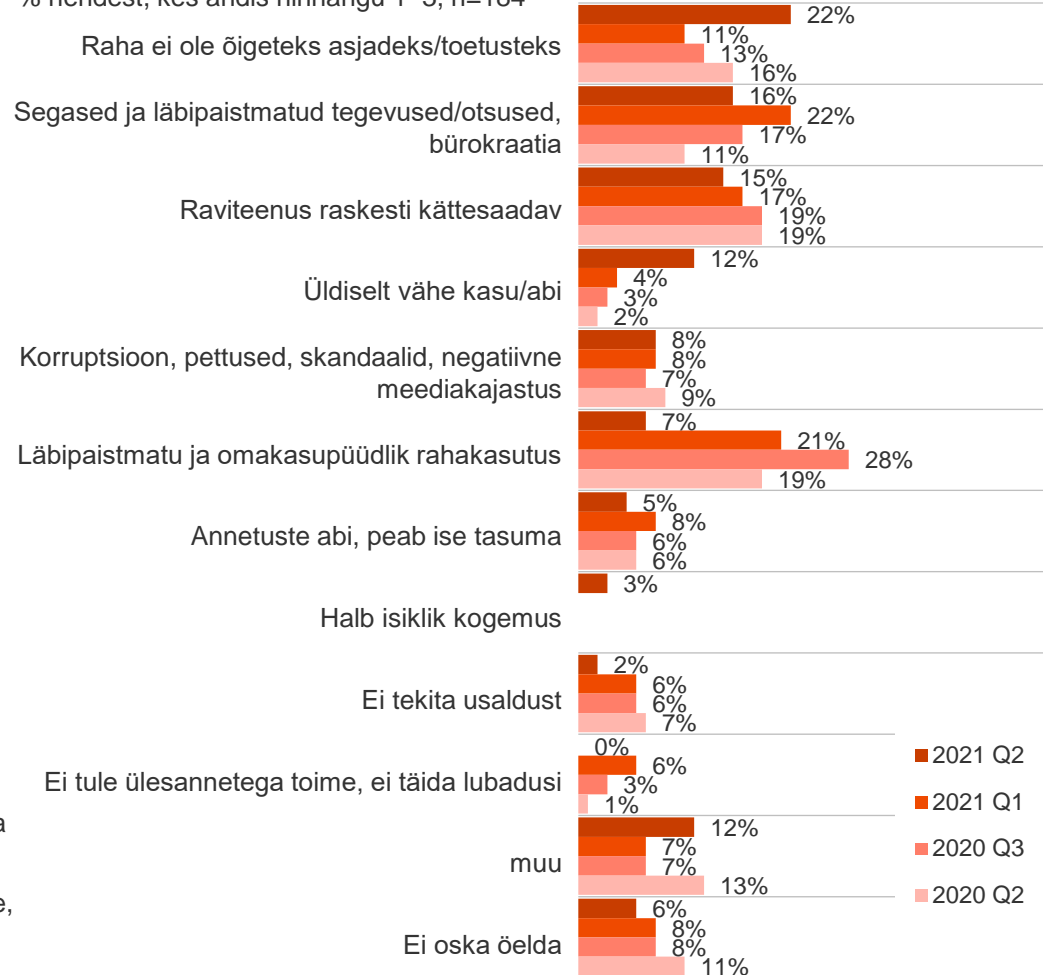
## 4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne – mitteusaldusväärne



- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, 15-24aastaste ja 65-74aastaste ja Lõuna-Eesti elanike jaoks.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muu rahvuse esindajate, 35-49aastaste, Põhja-Eesti ja Tallinna elanike ja iseendale töödandjate jaoks, samuti nende jaoks, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi või pidevalt hooldust vajavaid isikuid.

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

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=184

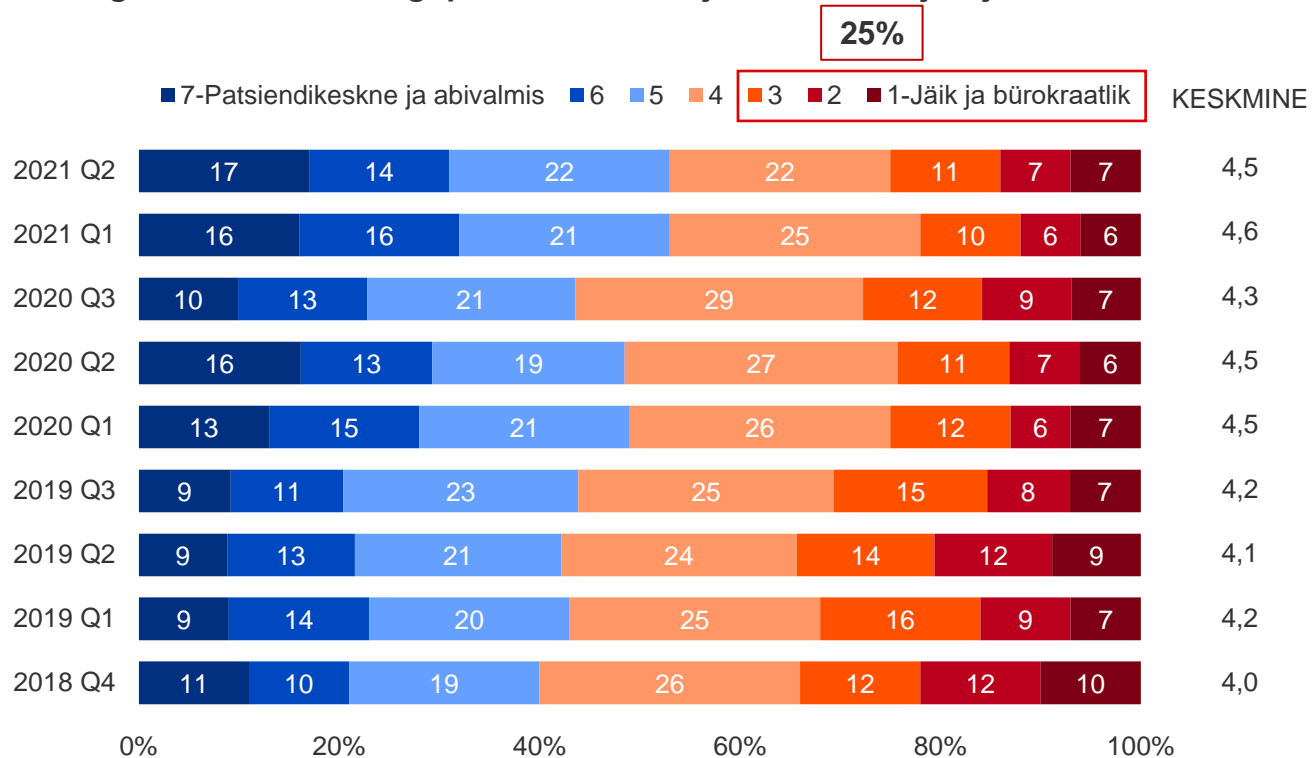




# 53% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1279

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

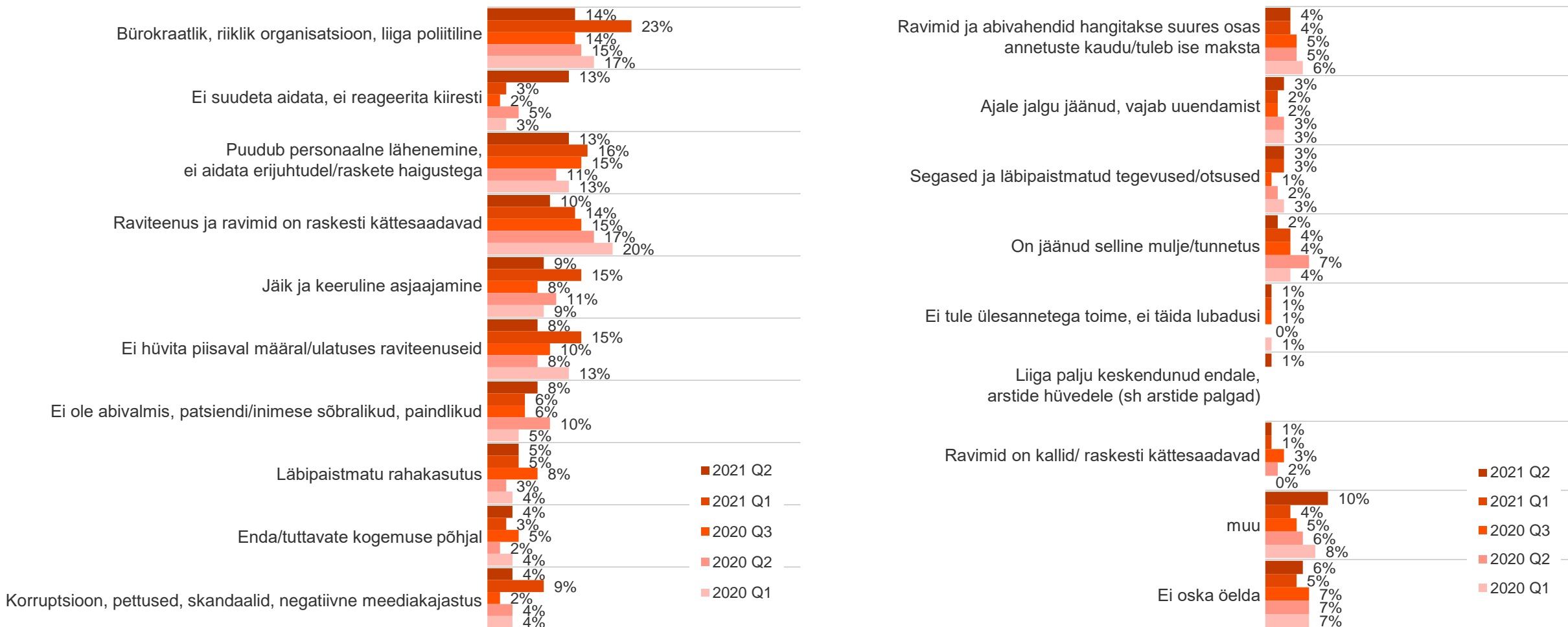


- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) võrdsest erinevate elanikkonnarühmade jaoks. Veidi enam on seda välja toonud need kelle peres pole alla 18aastaseid lapsi.
- **Haigekassa on jäik ja bürokratlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam 35–49aastaste, kõrgharidusega inimeste, Põhja-Eesti ja Tallinna elanike ja iseendale töödandjate jaoks, samuti nende jaoks kelle leibkonnas on lapsed.

# Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürookraatlikuks

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=321

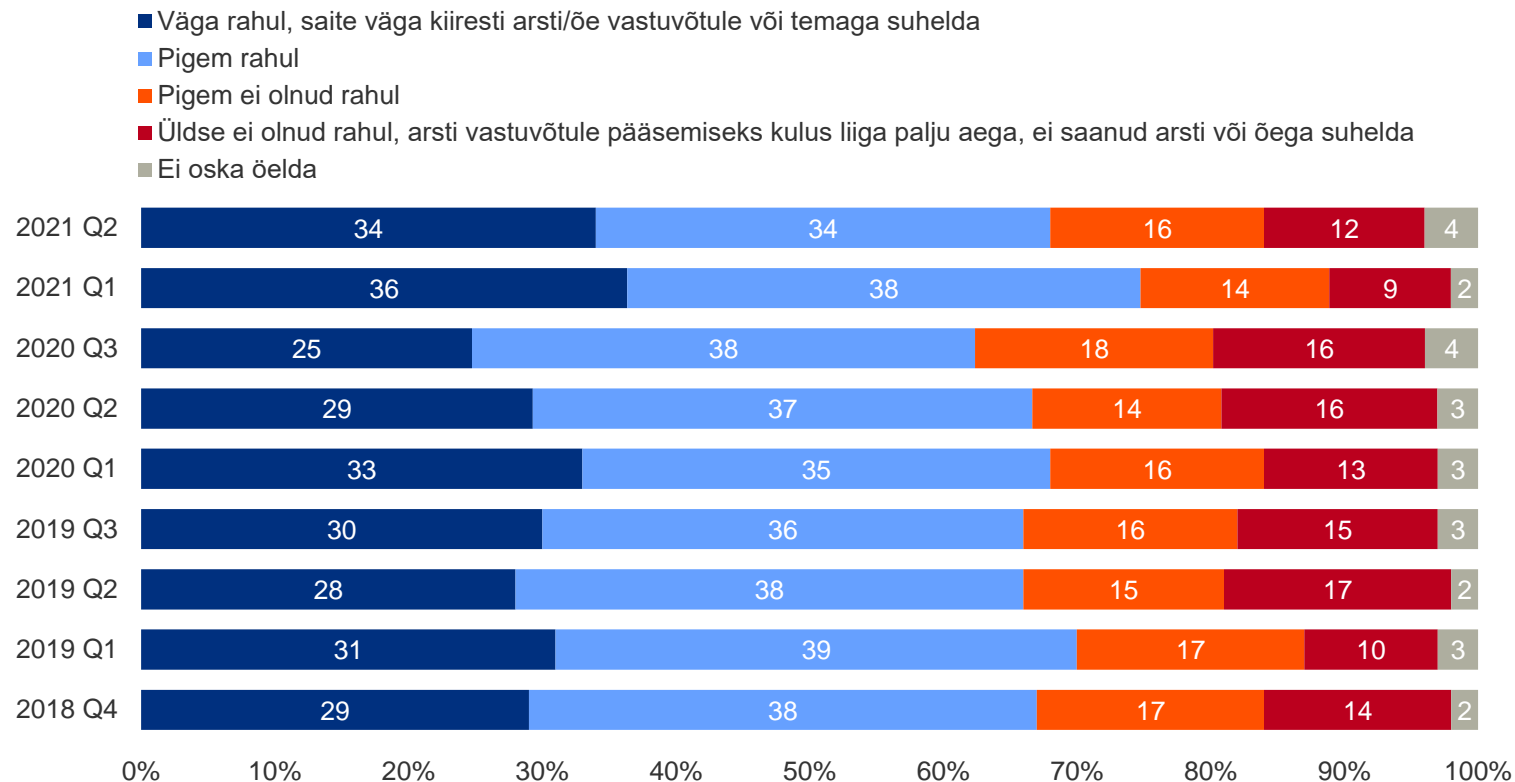
## 4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürookraatlik?



# 68% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1279

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** mehed, eestlased, 75aastased ja vanemad, Lõuna ja Lääne-Eesti ning Tartu piirkonna elanikud, maapiirkondade elanikud, samuti need, kelle leibkonnas pole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** naised, muust rahvusest inimesed, 35-49aastased, Põhja-Eesti elanikud (sh. Tallinn) ning Ida-Virumaa elanikud ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi või alla 18aastaseid lapsi.

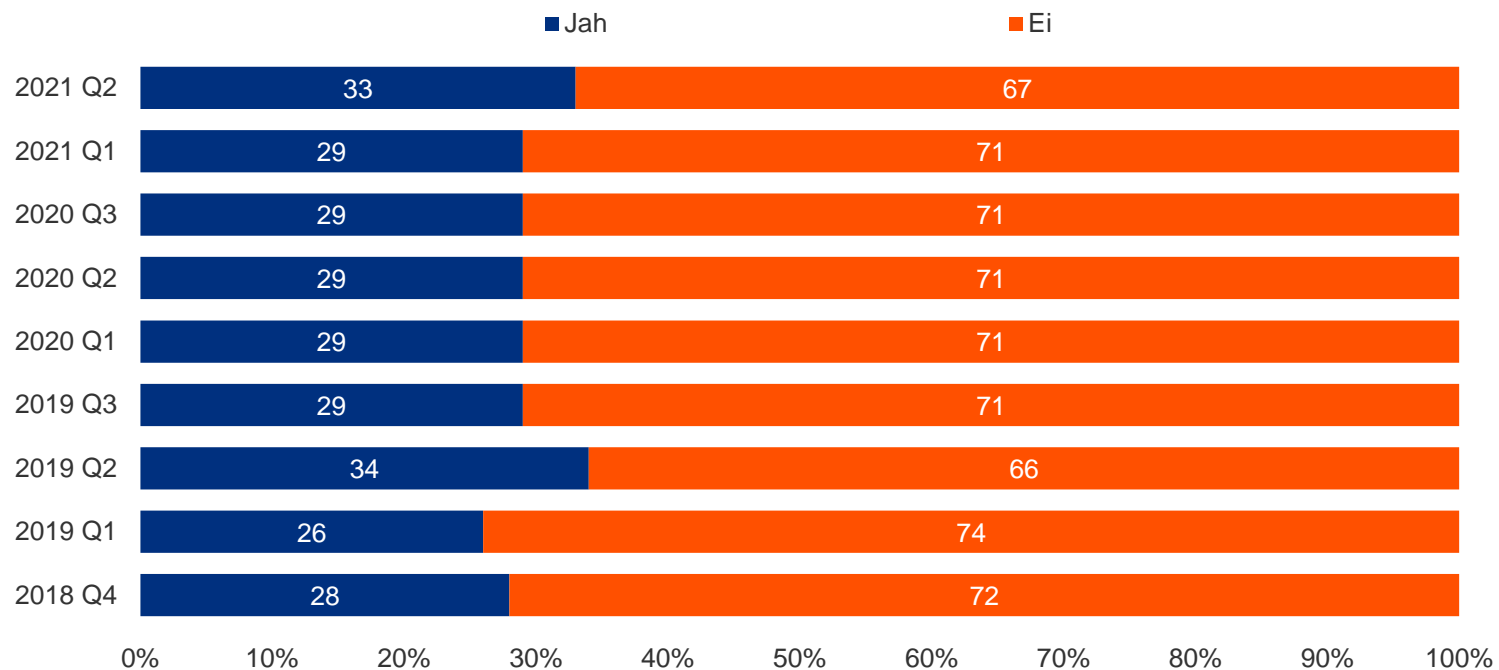
5

# Tervisekirjaoskus

# 33% eestimaalastest on otsinud infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta

% kõikidest vastajatest, n=1279

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

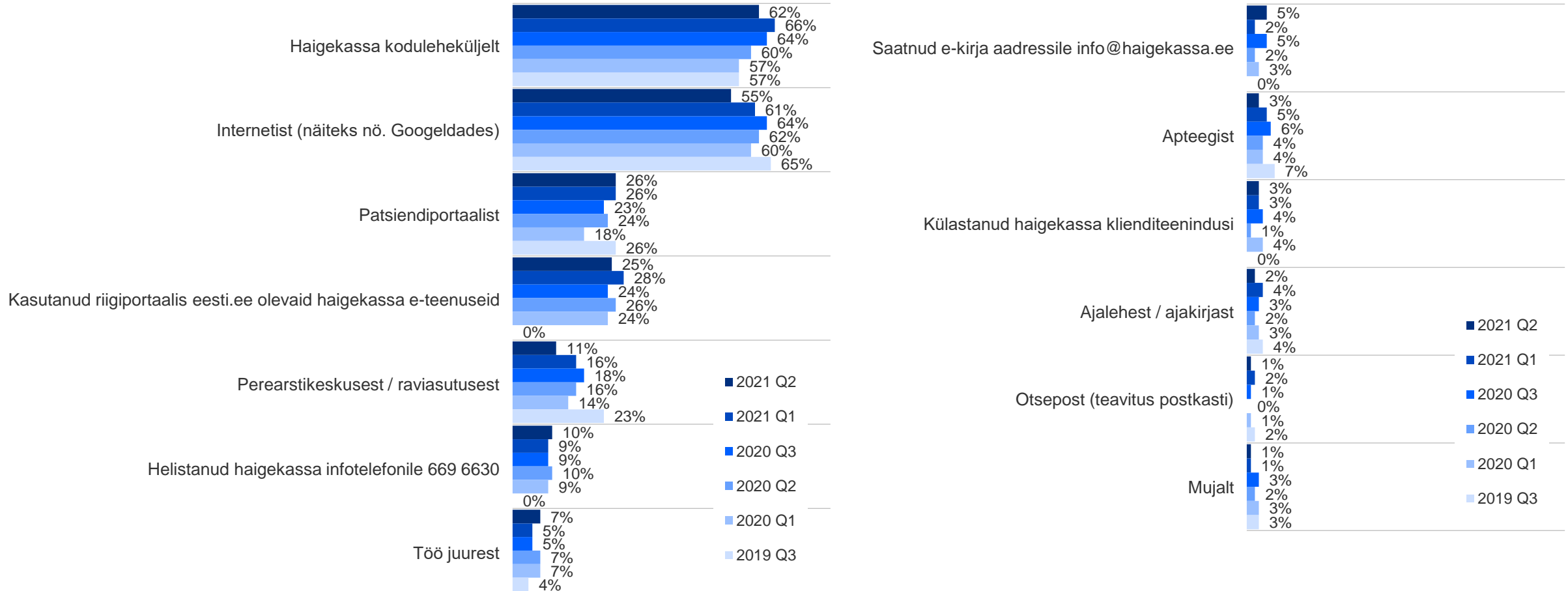


- **Infot on keskmisest sagedamini otsinud** naised, muu rahvuse esindajad, 25-49aastased, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad ja tööturul mitteaktiivsed; need, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi, kõrgema leibkonna netosissetulekuga (üle 900 €) inimesed ning need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Infot ei ole keskmisest sagedamini otsinud** mehed, eestlased, 65-aastased ja vanemad ja need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid või lapsi.

# 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=417

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

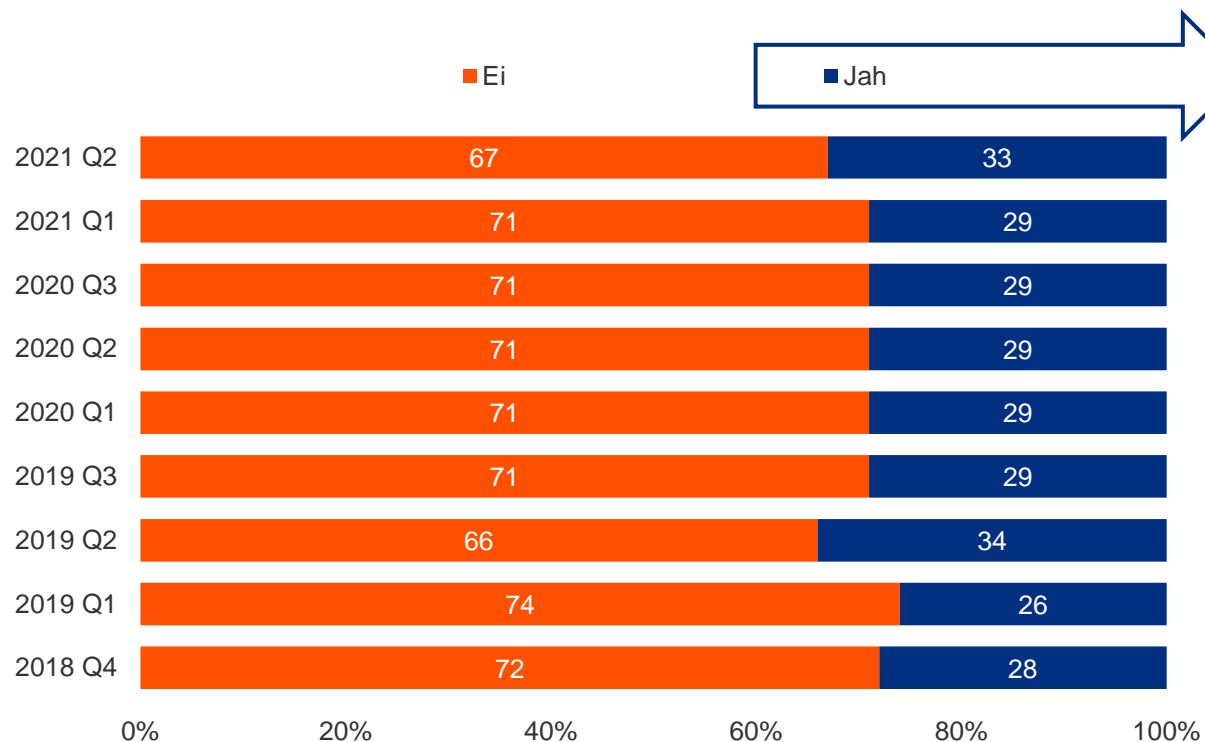


# 76% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda arusaadavaks

% kõikidest vastajatest, n=1279

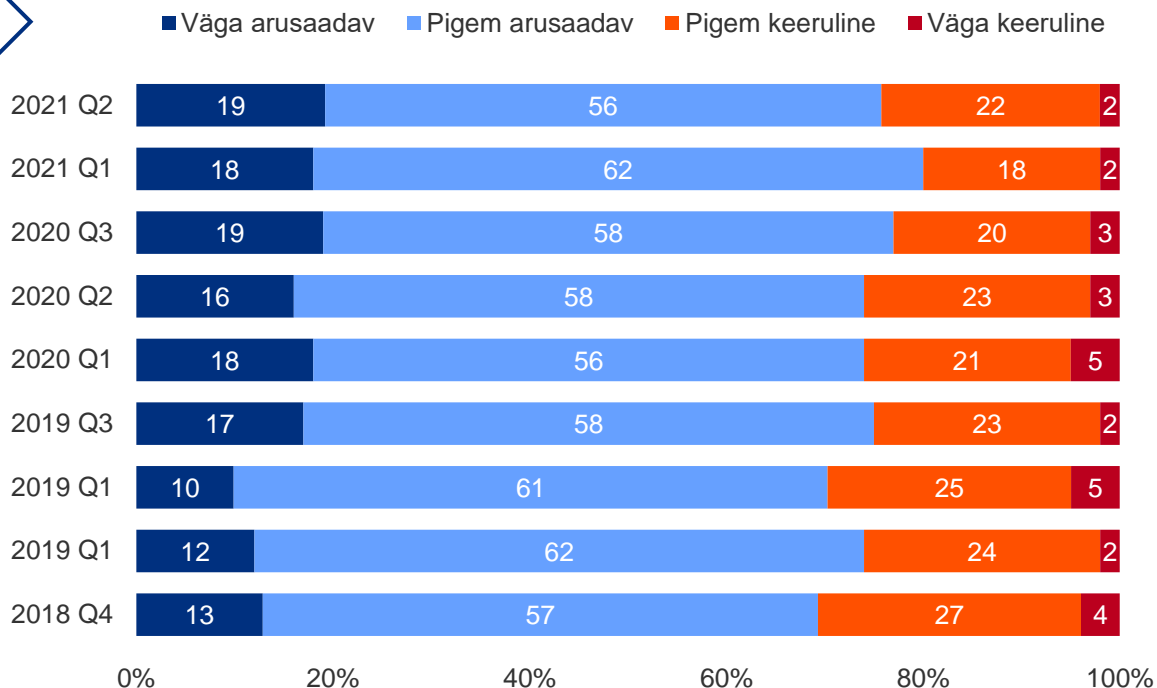
## 6. Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

% kõikidest vastajatest, n=1279



## 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=417

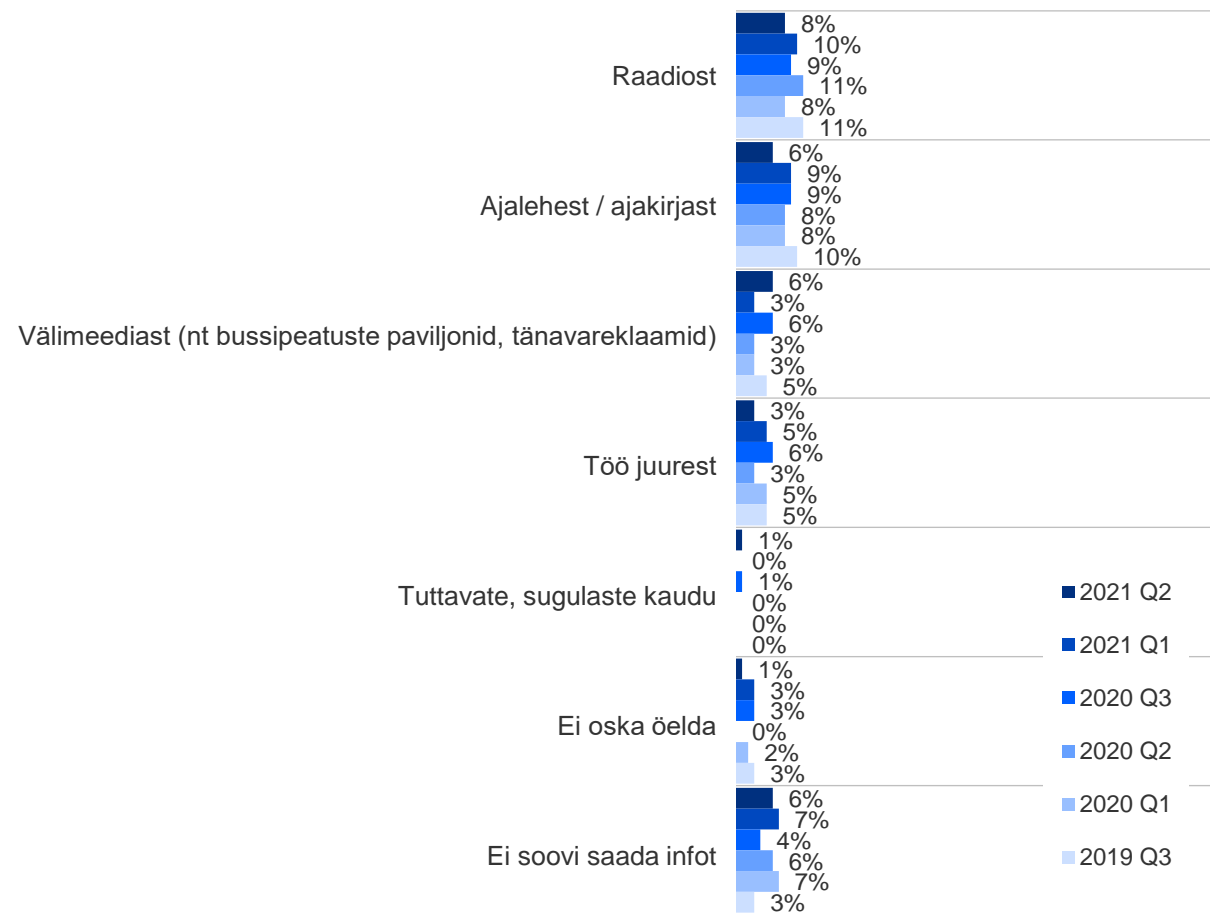
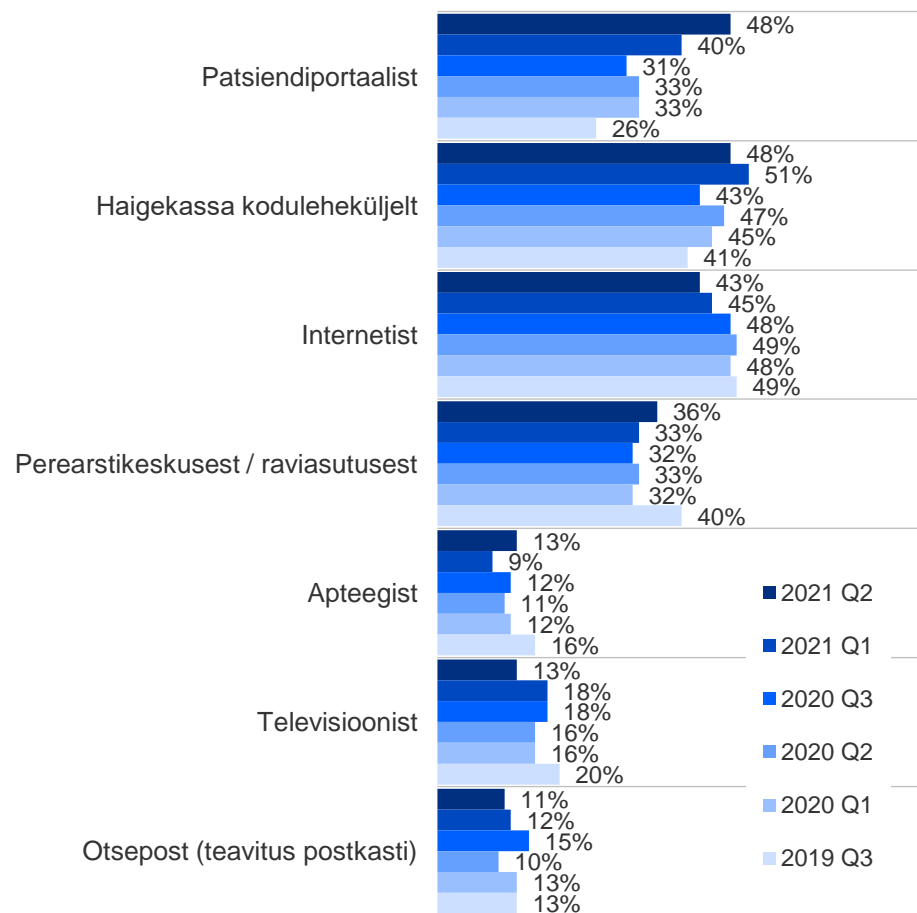


- Infot arusaadavaks pidavate elanike hulgas ei eristu sotsiaaldemograafilisi rühmi.
- Infost arusaamisega on enam hädas maapiirkondade elanikud.

# Patsiendiportaali ja haigekassa koduleht on kaks enim eelistatud ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit

% kõikidest vastajatest, n=1279

## 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	182	103	285
Harjumaa	100	70	41	111
Hiiumaa	40	32	26	58
Ida-Virumaa	100	71	40	111
Jõgevamaa	50	6	46	52
Järvamaa	50	4	47	51
Läänemaa	40	5	36	41
Lääne-Virumaa	60	57	21	78
Põlvamaa	50	8	43	51
Pärnumaa	60	43	25	68
Raplamaa	50	6	45	51
Saaremaa	50	3	47	50
Tartumaa	100	60	54	114
Valgamaa	50	2	48	50
Viljandimaa	50	3	47	50
Võrumaa	50	40	18	58
	1100	592	687	1279

# Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 687 inimest ja veebiuuringule vastas 592 inimest, kokku tehti 1279 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbreid. Perioodil 08.06 - 21.06. 2021 tehti 592 telefoniintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,2 minutit. Valimibaasi genereeritud 6380 telefoninumbri seast kasutati ära 3106 telefoninumbrit:
  - 687 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 615 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 19 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 109 juhul ei kuulunud vastaja sihtrühma;
  - 957 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 719 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni)

Küsitlemisel osales 24 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Perioodil 10.06 - 22.06. 2021 tehti 592 veebiintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,6 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti 1150-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti):
  - 592 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 845 juhul kontakt puudus;
  - 3 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 21 juhul oli tegu vale e-mailiga;
  - 29 juhul intervjuu katkestati
  - 13 juhul ei saanud intervjuud kasutada.

# 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 1279 inimesest 74% ütles, et nad on rahul riikliku tervisekindlustusega, siis hinnangu täpsusaste on  $\pm 2,37\%$  ehk jääb 71,63%–76,37% 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)

Külastanud 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 (teavitus 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