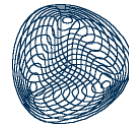


HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND

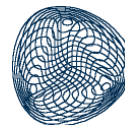
05/2015



UURINGU METOODIKA JA VALIM

- ❖ **Üldkogum:** üle 14-aastane Eesti elanikkond ~ 1 113 355 inimest (Statistikaamet, 01.01.2013 seisuga)
- ❖ **Meetod:** telefoniintervjuud
- ❖ **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:** 6.05. - 18.05.2015
- ❖ **Küsitluse pikkus:** 5 minutit

- ❖ **Vastutajad:**
 - Tellijapoolne kontaktisik Katrin Romanenkov
 - Projektijuht ja aruande koostamine Liis Grünberg
 - Aruande koostamine Hella Kaldaru
 - Valim, ankeedi programmeerimine ja andmetöötlus Reijo Pohl
 - Küsitlustöö koordineerimine Kristel Merusk



I

HAIGEKASSA KUVAND (küsimused 1-2)

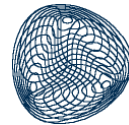
Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



**Eesti
Haigekassa**

I HAIGEKASSA KUVAND

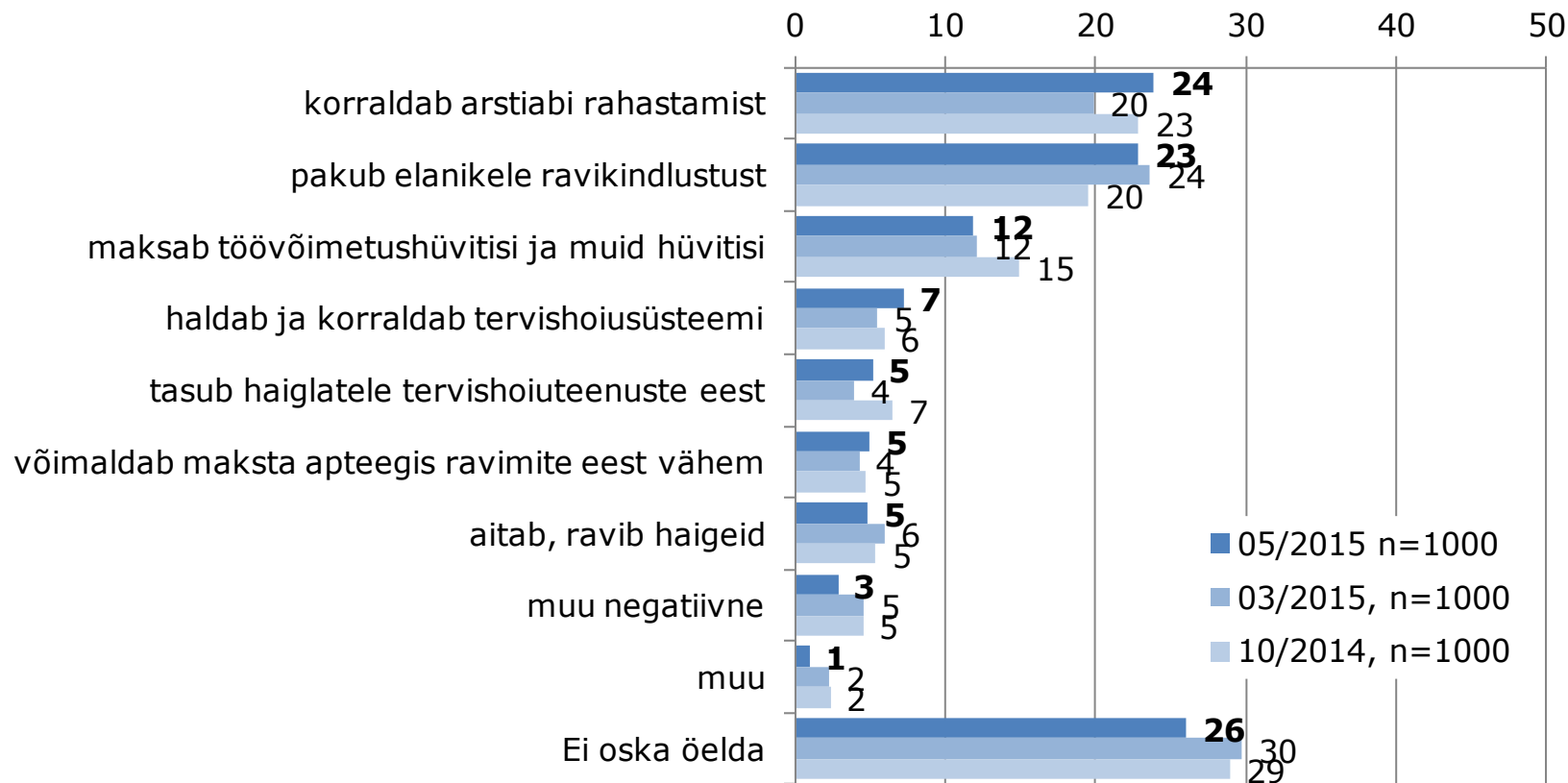
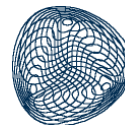
Haigekassa tegevused



- ❖ Vastajatelt küsiti "Millega Haigekassa tegeleb?". Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Vastuse andis 74% vastajaist, andes keskmiselt 1,1 vastust (Slaid 5).
- ❖ Haigekassa tegevuseks peetakse pea neljandiku poolt nii arstiabi rahastamist kui ravikindlustuse pakkumist ja ligi kaheksandiku poolt töövõimetus- ja ka muude hüvitiste pakkumist. Muid tegevusi nimetati juba oluliselt vähemate vastajate poolt.
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
 - ❖ arstiabi rahastamisega - 35-49-aastased (32%), eestikeelsed elanikud (26%), kõrgharidusega inimesed (32%), kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (33%), ettevõtjad, juhid, spetsialistid (31-34%);
 - ❖ ravikindlustuse pakkumisega - 15-24-aastased (32%) ja õpilased (30%), samuti kõrgharidusega inimesed (28%);
 - ❖ töövõimetus- kui ka muude hüvitiste pakkumisega - naised (15%), muukeelsed elanikud (18%); inimesed, kes on viimase 12 kuu jooksul viibinud haiglaravil (20%) või haiguslehel (19%);
 - ❖ Haigete ravimise ja aitamisega – pensionärid (9%).
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on enam esinevad seosed põhiliselt samad, taas on pingerea etteotsa kerkinud arstiabi rahastamine (+4). Varasemast veidi sagedamini on mainitud tervishoiusüsteemi haldamist ja korraldamist (+2). Veidi on vähenenud vastata mitte osanute osakaal (-4%).

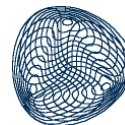
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, %

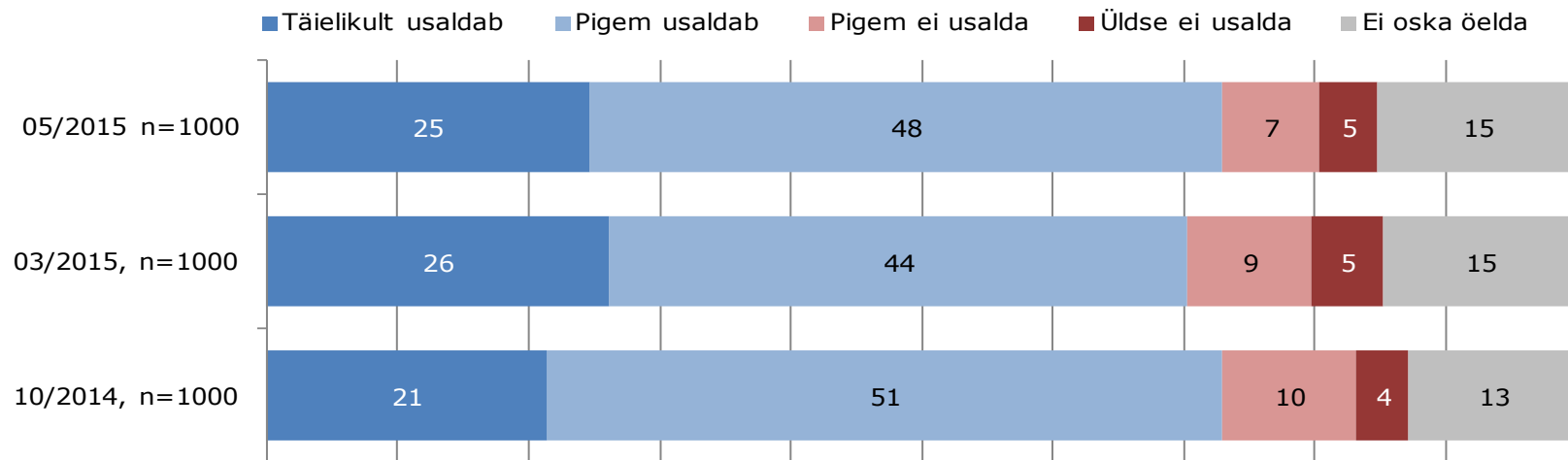


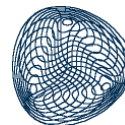
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa usaldusväärsus, %



- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kuivõrd nad usaldavad Haigekassat (Slaid 6).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku 73% üle 14-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnangu "pigem usaldab" andnute osakaal (48%). Haigekassat mitte usaldavaid elanikke on 12%, s.h üldse ei usalda 5%. Hinnangu jättis andmata 15%.
- ❖ Haigekassat usaldavad keskmisest enam 15-34-aastased (81%), õpilased (82%), kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (üle 500 euro kuus pereliikme kohta – 76%) ja vastajad, kes on külastanud viimase 12 kuu jooksul eriarsti (78%);
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on Haigekassa usaldajate osakaal kasvanud 3% - seda just pigem usaldajate arvel (+4%). Mitteusaldajate osakaal on langenud 3%.





II

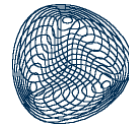
KOKKUPUUDE (küsimused 3, 5 ja 7)

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



II KOKKUPUUDE

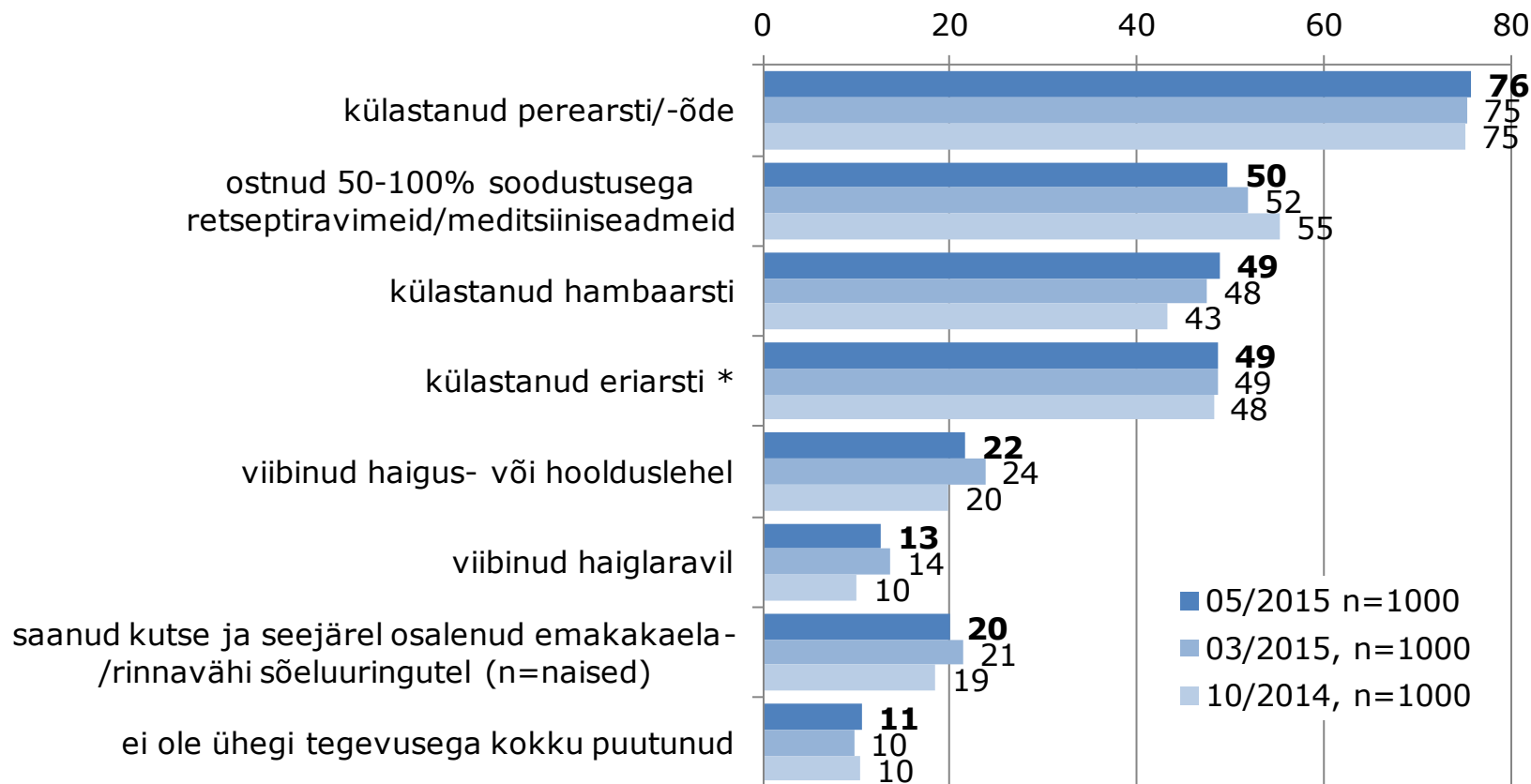
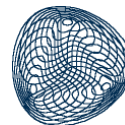
Kokkupuude



- ❖ Vastajatelt paluti määratleda, mil viisil nad on viimase 12 kuu jooksul Haigekassaga kokku puutunud (Slaid 9). Keskmiselt on iga Haigekassaga kokkupuudet omav inimene sellega kokku puutunud 3 erineval moel. Mingit kokkupuudet pole viimase 12 kuu jooksul olnud 11%-l elanikkonnast.
- ❖ Kõige suurem osa elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/õde – 76%. Pool elanikkonnast on ostnud ka soodusravimeid/meditsiiniseadmeid või külastanud eriarsti või hambaarsti. Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 22%, lisaks on 13% viibinud haiglaravil.
- ❖ Lisaks on naistest 20% osalenud ka emakakaela-/rinnavähi uuringutel peale vastava kutse saamist.
- ❖ Võrreldes eelmise kvartaliga on nüüd külastatud veidi enam hambaarsti ja külastatud perearsti/õde (mõlemad +1%). Pisut on vähenenud soodustustega retseptiravimite ostmine ja haigus- või hoolduslehel viibimine (mõlemad -2%) ja emakakaela-/rinnavähi uuringutel osalenud naiste osakaal (-1%). (Nimetatud muutused aga jäävad lubatud statistilise vea piiridesse).

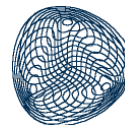
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, %



II KOKKUPUUDE

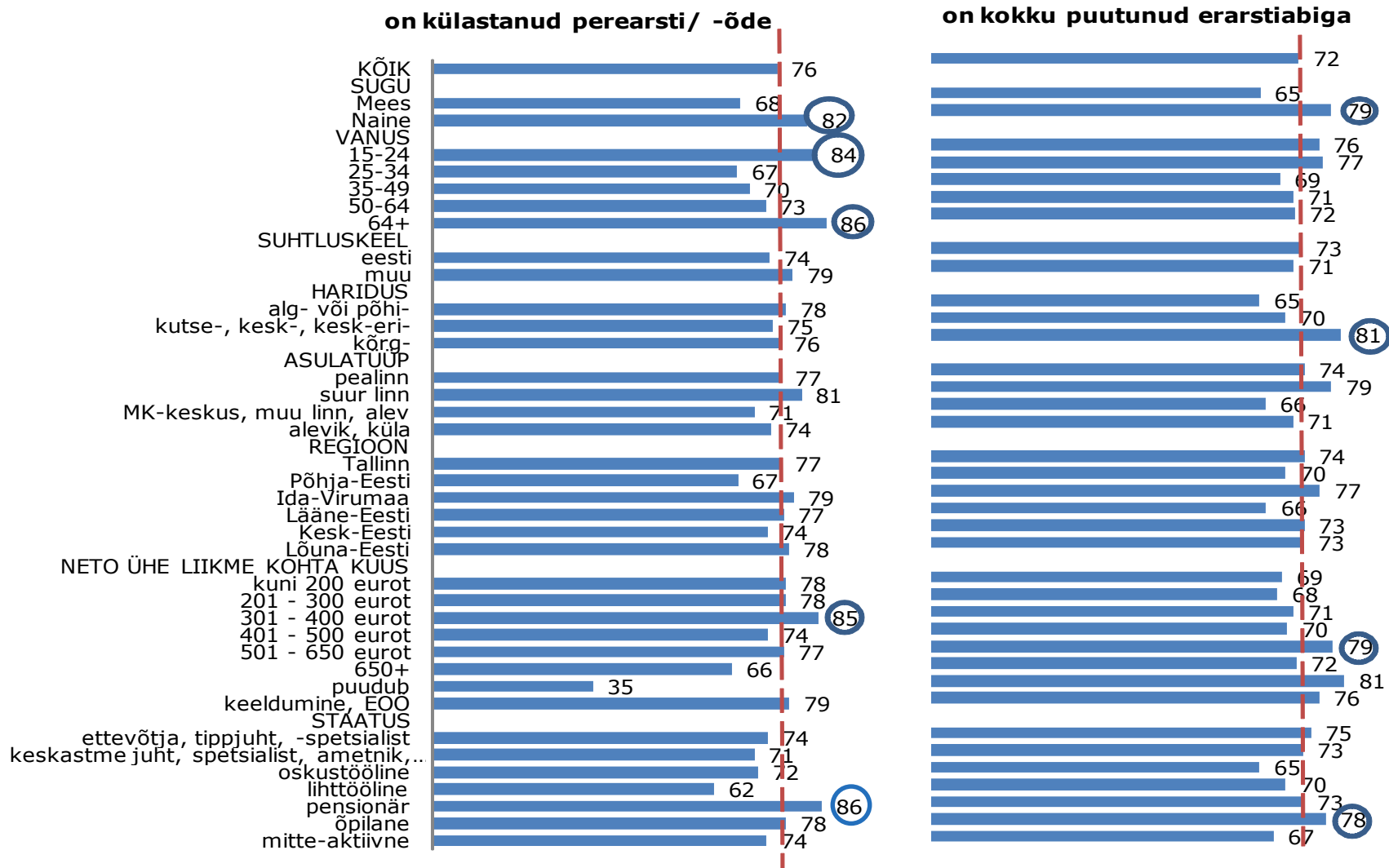
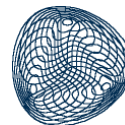
Kokkupuude erinevates elanikkonnagruppides



- ❖ Viimase 12 kuu jooksul on järgmiste tegevustega kokku puutunud keskmisest sagedamini:
 - külastanud perearsti/-õde (Slaid 11) – üle 64-aastased ja pensionärid (86%), aga ka 15-24-aastased noored (84%), suhteliselt madalasse (301-400 eurot kuus pereliikme kohta) sissetulekugruppi kuulujad;
 - ostnud soodusravimeid/meditsiiniseadmeid – üle 64-aastased (76%) ja pensionärid (75%), madalamatesse sissetulekugruppidesse kuulujad (201-300 ja 301-400 eurot kuus pereliikme kohta – vastavalt 62% ja 70%), viimase 12 kuu jooksul haiglaravil viibinud (71%);
 - külastanud eriarsti – kõrgharidusega inimesed (56%), pensionärid (56%), Ida-Virumaa elanikud (59%);
 - viibinud haiglaravil – Lääne-Eesti elanikud (24%), pensionärid (20%);
 - külastanud hambaarsti – kõrgharidusega inimesed (59%), juhid-spetsialistid (59%) ja õpilased (67%);
 - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-49-aastased (27-32%), keskastme spetsialistid/ametnikud (32%) ja oskustöölised (38%);
- ❖ Kõikide tegevustega on keskmisest enam kokku puutunud **naised**, vaid haigus- või hoolduslehel ja haiglaravil viibinute osakaal on meeste ja naiste puhul pea võrdne.
- ❖ Ühegi tegevusega ei ole sagedamini kokku puutunud mehed (17%).
- ❖ Edaspidi vaatleme eriarsti ja hambaarsti külastajaid ning haiglaravil viibinuid kokku kui **eriarstiabiga kokku puutunud**. Neid on 72% elanikkonnast – sagedamini naised, 15-24-aastased, kõrgharidusega ja suuremate linnade elanikud (Slaid 11).

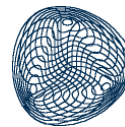
II KOKKUPUUDE

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



II KOKKUPUUDE

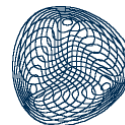
Kokkupuude tasuta eriarstiabiga, %



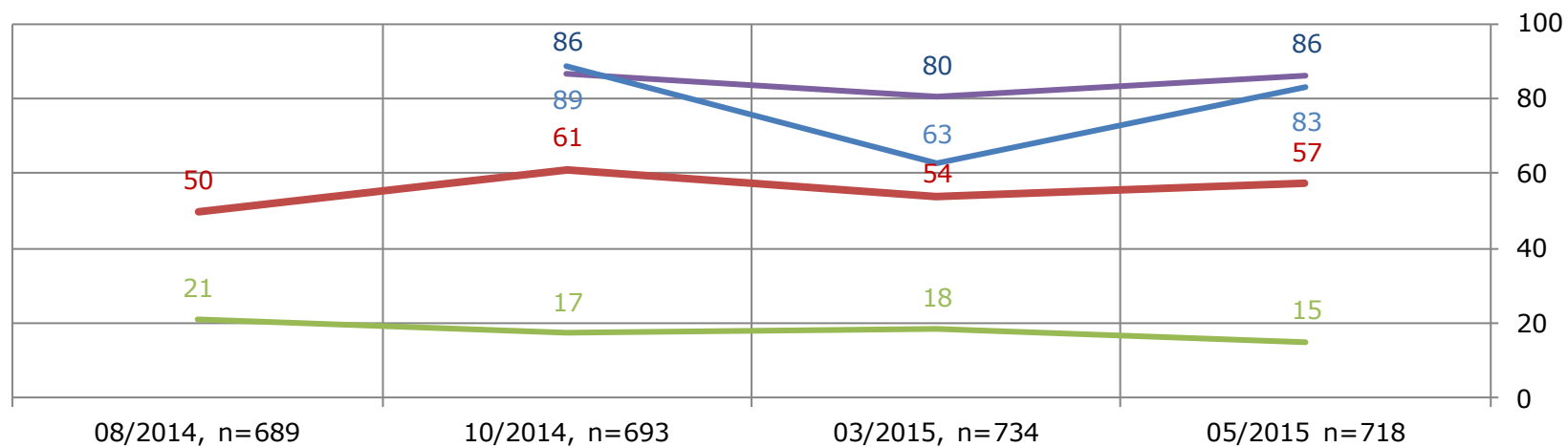
- ❖ Viimane kokkupuude eriarstiabi teenusega on olnud tasuta 57%-l ja tasuline 43%-l eriarstiabi kasutanud inimestest.
- ❖ Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda.
- ❖ Tasuta teenuste keskmist osakaalu langetab endiselt hambaarsti teenuse valdav tasulisus (85%), samas kui eriarsti külastamine ja haiglaravi on olnud valdavalt tasuta (vastavalt 86% ja 83%).
- ❖ Tasuta eriarstiabiga on sagedamini kokku puutunud õpilased (76% eriarstiabi aasta jooksul kasutanutest), teisalt aga pensionärid (68%), samuti alg- ja põhiharidusega inimesed (75%) ja madalamasse sissetulekugruppi kuulujad (201-300 eurot kuus pereliikme kohta – 72%), Ida-Virumaa elanikud (68%).
- ❖ Tasulise eriarstiabiga kokkupuutunute hulgas on sagedamini 15-49-aastaseid (52-53%) ja ettevõtjaid, juhte, tippspetsialiste (56%), kõrgharidusega inimesi (53%).
- ❖ Võrreldes (Slaid 13) eelmise uuringu tulemustega on tasulise eriarstiabiga kokku puutunud taas rohkem (+3%), seda peamiselt nende arvelt, kes on viibinud haiglaravil (+20%). Erinevus võib tulla ka sellest, et ankeeti lisati sel korral täpsustus selle kohta, et tasuks ei peeta ka 5-eurost voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda.

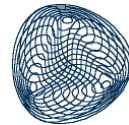
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarstiabiga (viimasel korral), %



- KÕIK eriarstiabiga kokku puutunud
- külastanud hambaarsti
- külastanud eriarsti
- viibinud haiglaravil

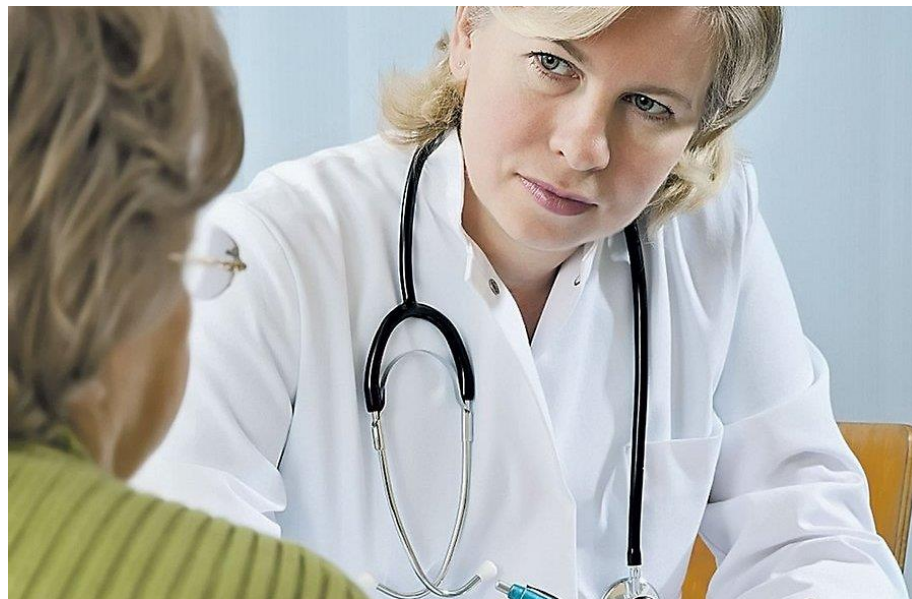




III

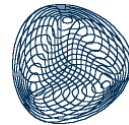
RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA (küsimus 4)

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



III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega

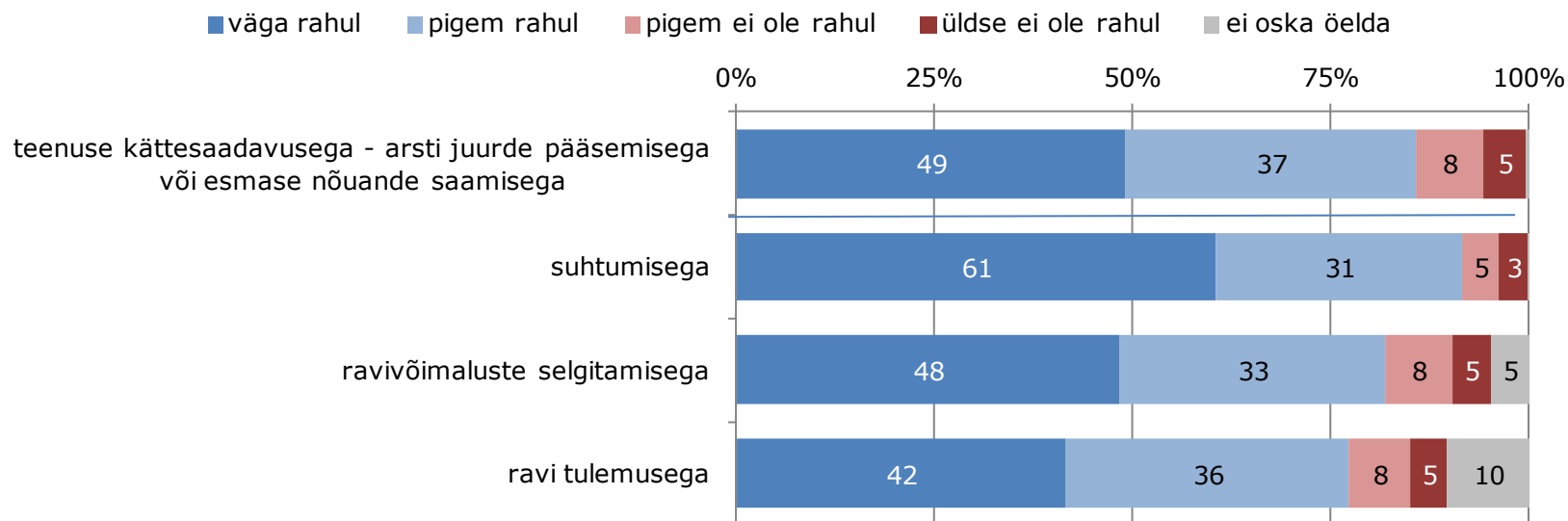
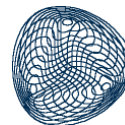


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde, paluti anda hinnanguid teenuse kättesaadavusele kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele komponentidele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 16 ja 17).
- ❖ Perearsti/-õe kättesaadavust kui ka ravi kvaliteedi erinevaid osasid hinnati valdavalt positiivselt. Kõige kõrgemalt hinnati taas perearstide/-õdede suhtumist (hinnangute keskmiseks 3,49 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,32) ja teenuse kättesaadavust (3,30 palli). Kõigi nimetatud tegurite puhul on ülekaalus hinnang "väga rahul".
- ❖ Ravi tulemusele antud hinnangutes on üsna võrdselt esindatud aga nii "väga rahul" kui ka "pigem rahul" ja hinnangute keskmiseks 3,27 palli.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on langenud hinnang teenuste kättesaadavusele (-0,05).
- ❖ Perearsti/-õe erinevate teenuse osadega on endiselt keskmisest rahulolevamad 15-24-aastased ja üle 65-aastased (pensionärid), alg- ja põhiharidusega inimesed, Kesk-Eesti ning maapiirkondade elanikud, eestlased, rahulolematumad aga 35-49-aastased, kõrgema staatusega, Tallinna ja Ida-Virumaa ning suuremate linnade elanikud.

III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega,

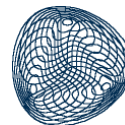
n=on külastanud perearsti/-õde, %



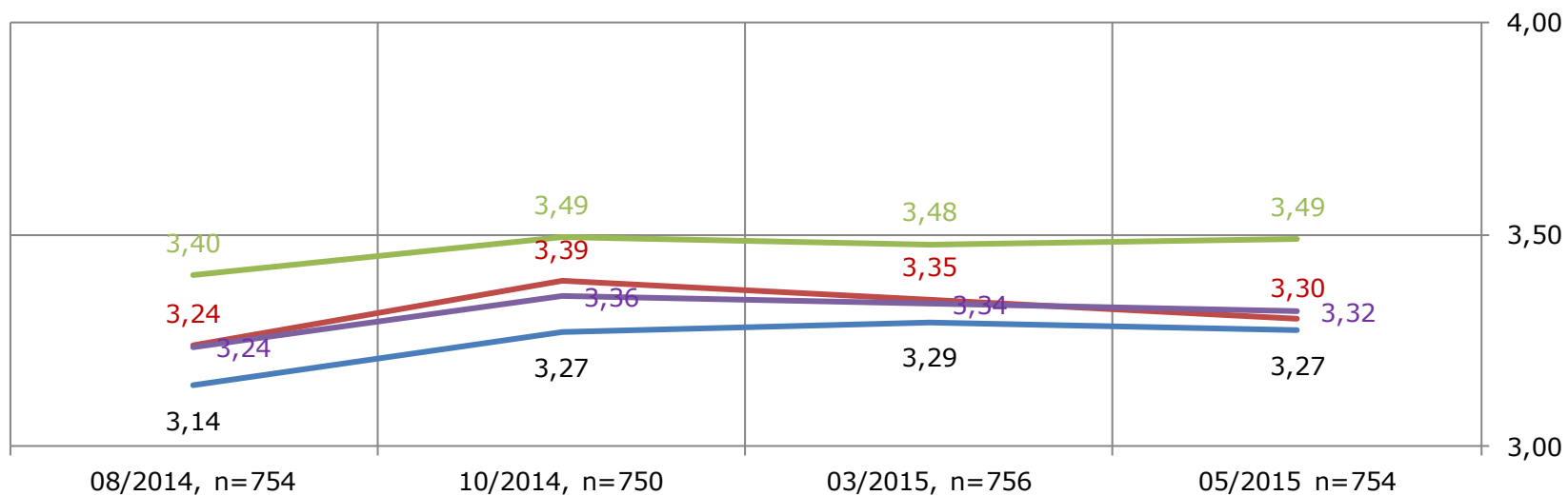
III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

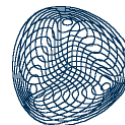
Rahulolu perearsti/-õega,

n=on külastanud perearsti/-õde, %



- teenuse kättesaadavusega
- suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

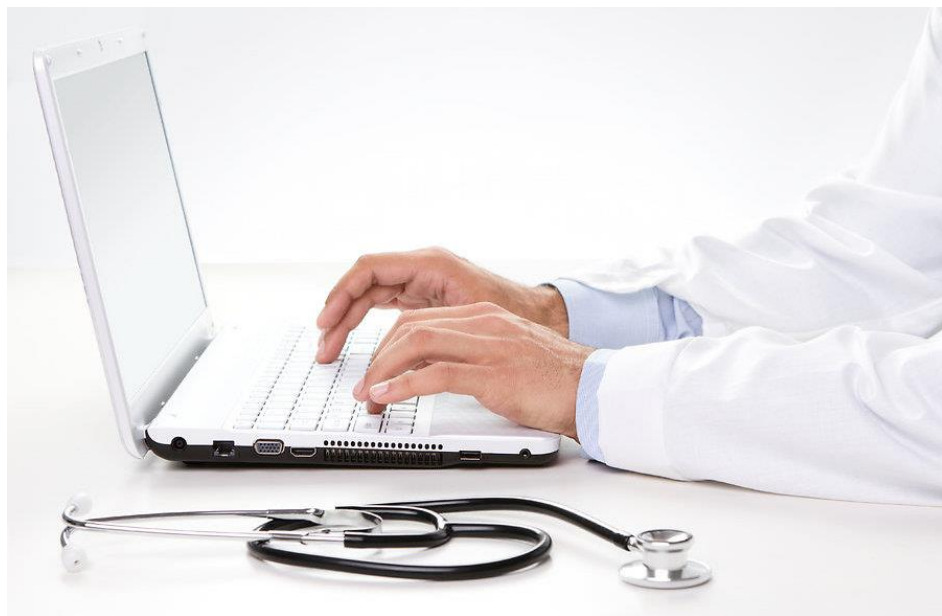




IV

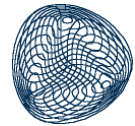
RAHULOLU ERIARSTIABIGA (küsimused 6 ja 8)

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



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine

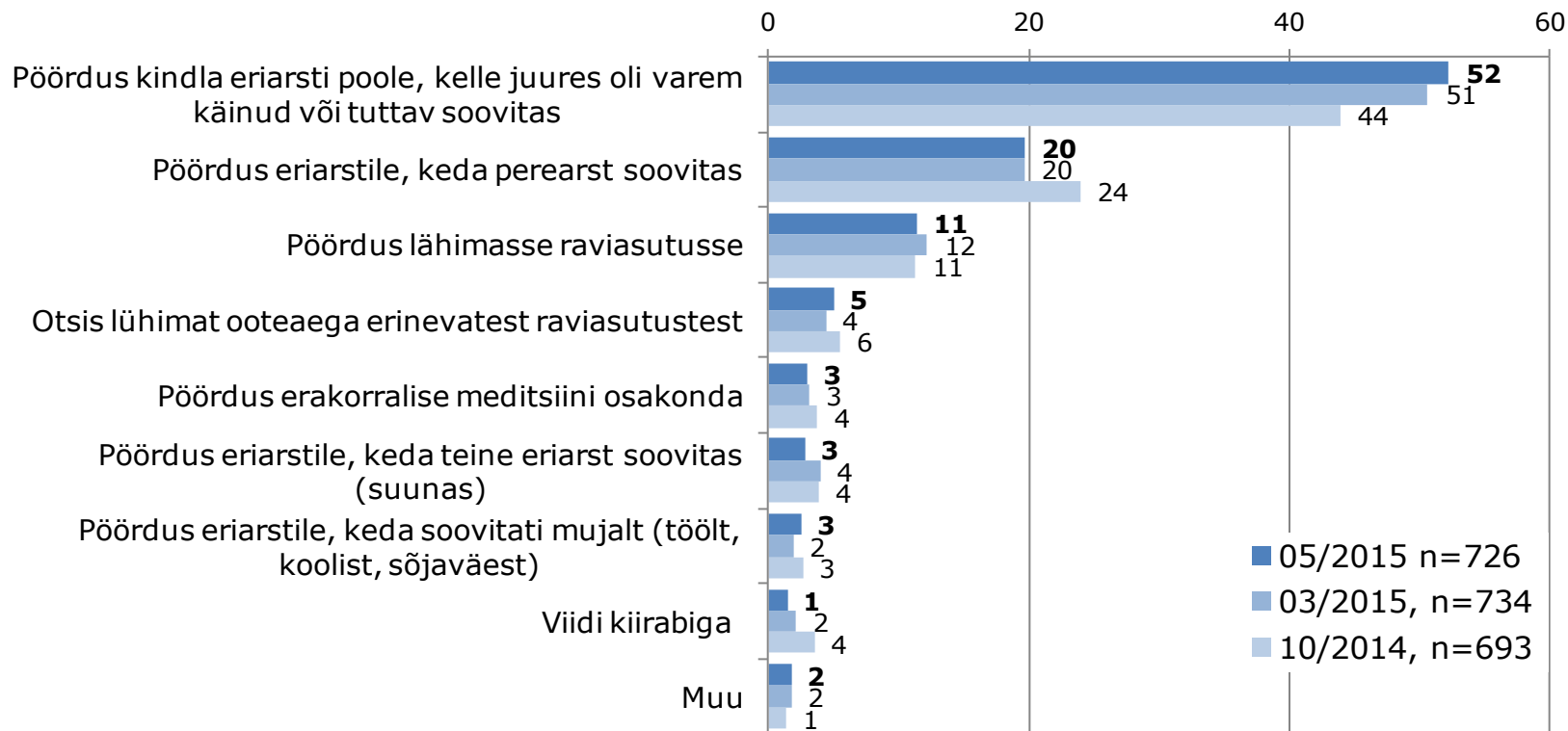
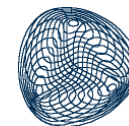


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti selgitada, kuidas nad viimati vastava eriarstini jõudsid (Slaid 20).
- ❖ Pool sihtrühmast (52%) pöördus eriarsti poole, kelle visiidil nad on varem käinud või keda soovitasid tuttavad. Selline meetod on levinum hambaarsti poole pöördumisel (63%). Tuttava soovitatud eriarsti poole pöördumist kasutavad sagedamini muidugi õppurid (72%).
- ❖ Iga viies inimene pöördub aga eriarsti poole, keda nende perearst on soovitanud, sagedamini üle keskmise Ida-Virumaa elanikud (29%), pensionärid (28%) ja pigem madalamasse sissetulekugruppi kuulujad (201-400 eurot kuus pereliikme kohta – 25-27%).
- ❖ Veidi enam kui kümnendik on sattunud eriarstile aga otsides lähimat raviasutust.
- ❖ Muud viisid eriarstiabi poole pöördumiseks on juba oluliselt vähem levinud.
- ❖ Võrreldes eelmiste uuringutega suureneb vähehaaval nende osakaal, kes pöörduvad eriarstile, kelle juures on varem käidud või keda on soovitanud tuttavad (võrreldes okt.2014 +8%).

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

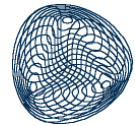
Vastuvõtuoja valimine,

n=on külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil,, %



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile

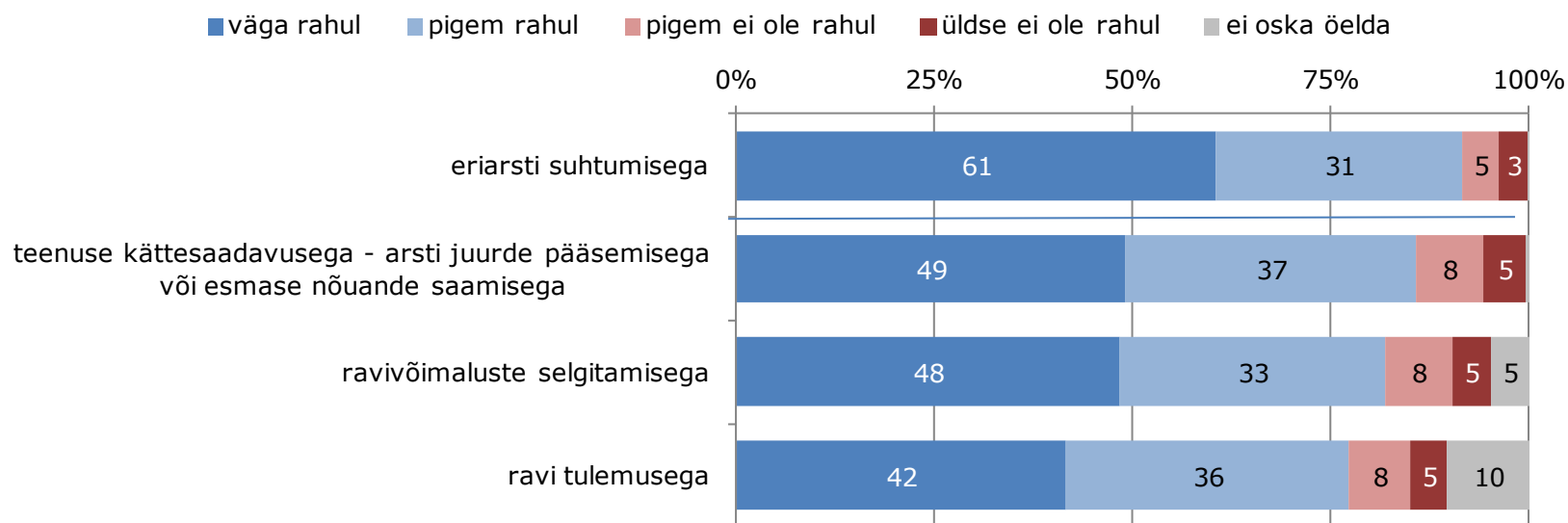
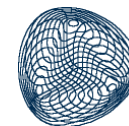


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele osadele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 22 ja 23).
- ❖ Eriarstiabi puhul ollakse endiselt rahulolevamad ravi kvaliteedi (keskmine hinnang 3,48-3,64 palli) kui kättesaadavuse komponentidega (3,12-3,41 palli). Siiski on kõikide komponentide osas kõige enam sellega “väga rahul” olevaid kliente.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,64 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist ja ravi tulemuslikkust (vastavalt 3,56 ja 3,48 palli).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuoja registreerimise korraldust (3,41 palli), märksa madalamalt aga teenuse kättesaadavust (3,12 palli).
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on hinnangud kõigile komponentidele mõnevõrra tõusnud (0,02 kuni 0,09 palli). Enim on täheldatav rahulolu tõus jätkuvalt vastuvõtuoja registreerimise korraldusega (0,09 palli).
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on tervikuna rahulolevamad üle 65-aastased, väikelinnade elanikud, rahulolematumad aga Tallinna ja Ida-Virumaa elanikud, mitte-eestlased.

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile,

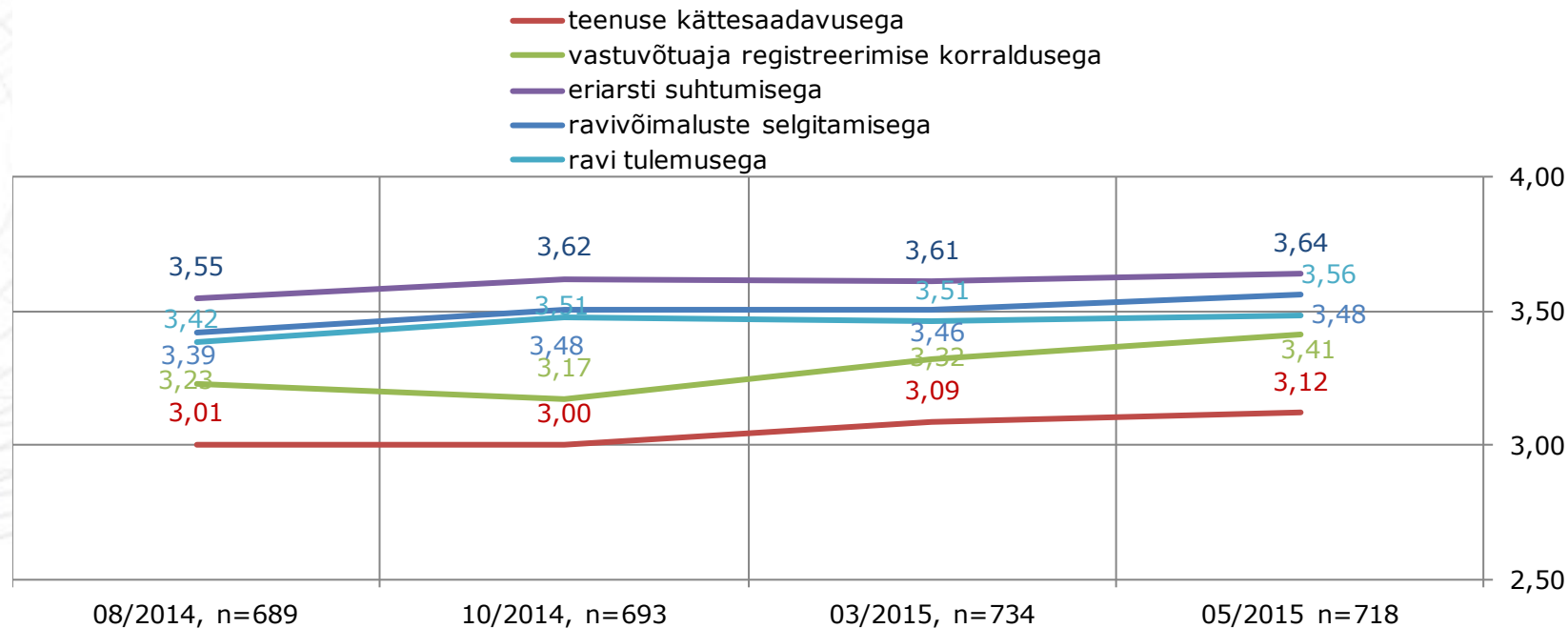
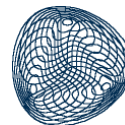
n=on külastanud hambaarsti, eriarsti, viibinud haiglaravil, %



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

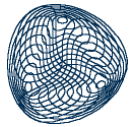
Hinnangud eriarstiabile,

n=on külastanud hambaarsti, eriarsti, viibinud haiglaravil, %



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile vastavalt külastatud arstile

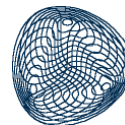


- ❖ Slaidil 25 vaatleme antud hinnangute keskmisi vastavalt sellele, millise eriarstiabi teenusega viimati kokku puututi.
- ❖ Hinnangud eriarstiabile on kõige positiivsemad juhul, kui vastaja on külastanud hambaarsti. Võrreldes omavahel haiglaravil viibinute ja eriarsti külastanute hinnanguid, siis hinnangud nii arsti suhtumisele kui teenuse kättesaadavusele on kõrgemad haiglaravil viibinute seas (vastavalt +0,17 ja +0,6 palli).
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on silmapaistvamalt tõusnud haiglaravil viibinute hinnangud.
- ❖ Võrreldes omavahel aga hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 26), näeme, et tasulise teenusega kokkupuutunud on kõigis uuritud aspektides rahulolevamad.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on paranenud hinnangud tasuta eriarstiabi vastuvõtuoja registreerimise korraldusele (+0,12 palli) ja teenuse kättesaadavusele (+0,07 palli).
- ❖ Kui võrrelda aga perearstile/-õe antud hinnanguid eriarstiabile antud hinnangutega (Slaid 17 ja 23), siis on rahulolu eriarstiabi kvaliteedi erinevate osadega veidi kõrgem kui perearsti/-õe puhul (+0,15 kuni +0,24 palli); kuid rahulolu teenuse kättesaadavusega on madalamal tasemel (-0,18 palli).

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

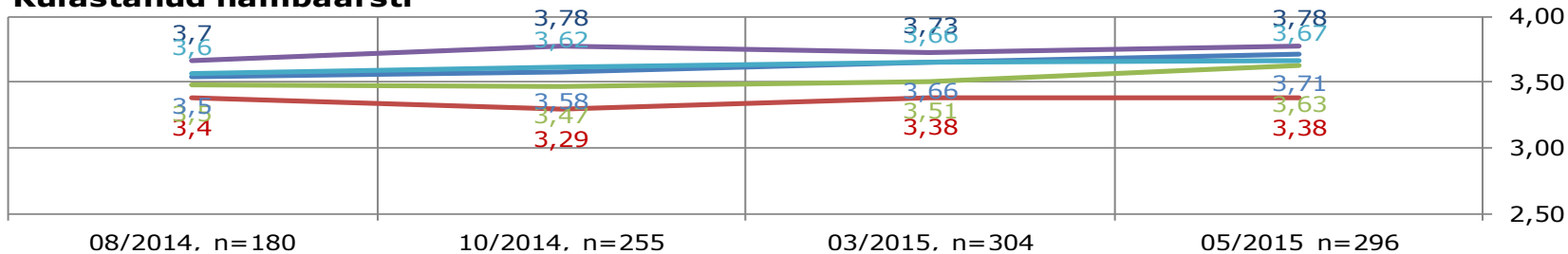
Hinnangud eriarstiabile vastavalt külastatud arstile,

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

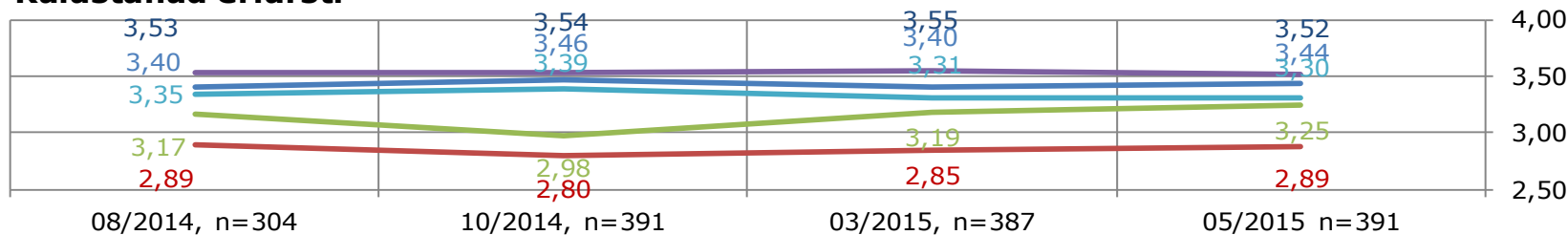


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

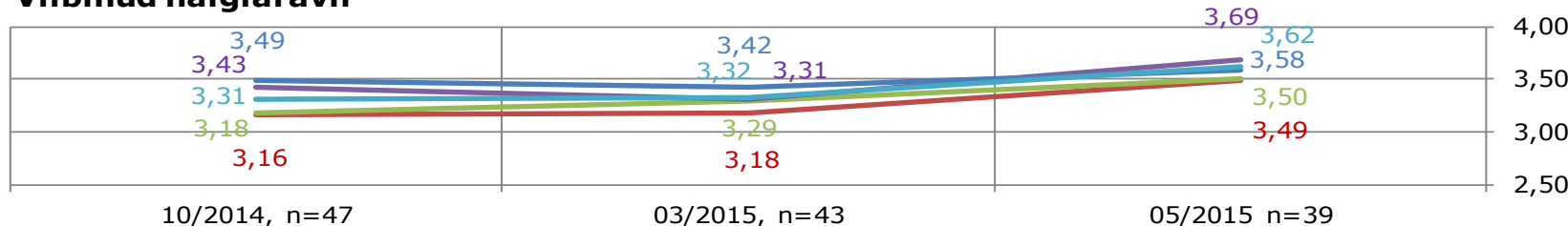
Külastanud hambaarsti



Külastanud eriarsti



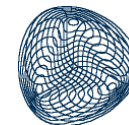
Viibinud haiglaravil



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

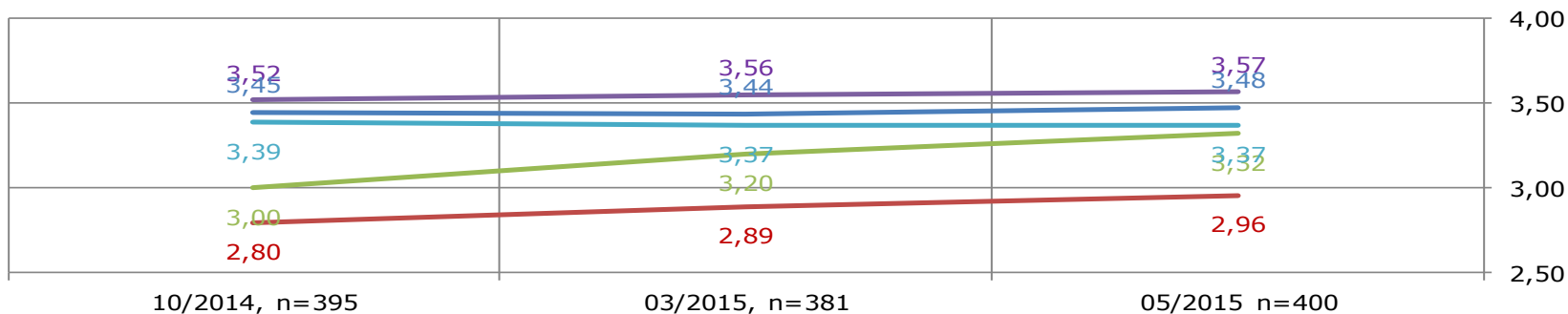
Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

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

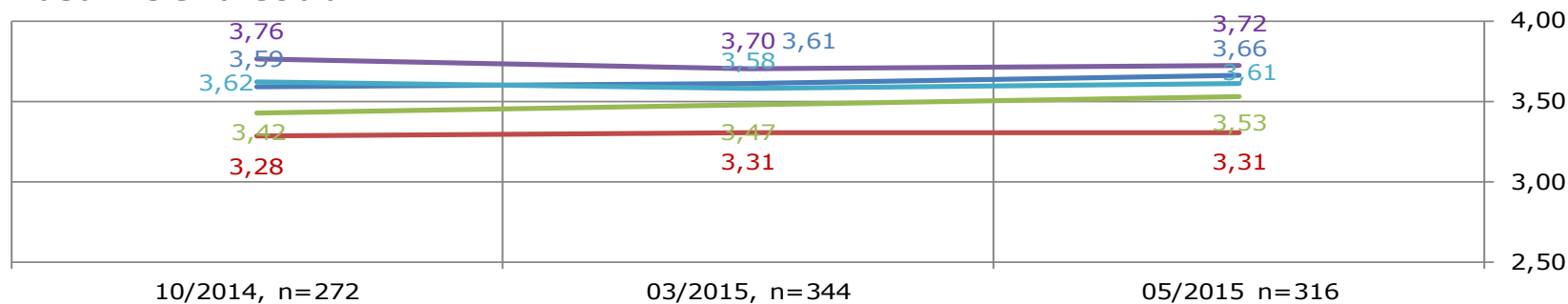


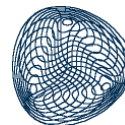
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtutaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Tasuta eriarstiabi



Tasuline eriarstiabi

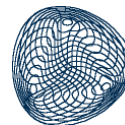




LISA I

ANKEET





1. Millega Teie arvates Haigekassa tegeleb?

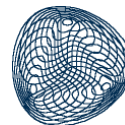
SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

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!

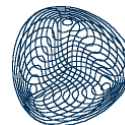
- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- 3) saanud kutse ja seejärel osalenud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel (*NAISED*)
- 4) külastanud perearsti/-õde
- 5) külastanud hambaarsti
- 6) külastanud eriarsti
- 7) viibinud haiglaravil
- 8) *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=5-7 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud hambaarsti, külastanud eriarsti, viibinud haiglas)

5. Millise eriarstiabi teenusega Te viimati kokku puutusite?

- 1) külastasite hambaarsti
- 2) külastasite eriarsti
- 3) viibisite haiglaravil
- 4) Ei oska öelda

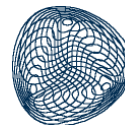
Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga, kui Te ... (VASTUS 5 KÜSIMUSEST).

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



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