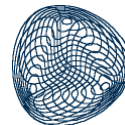


HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND

08/2015



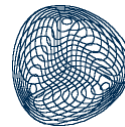
UURINGU METOODIKA JA VALIM

- ❖ **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:** 10.08. - 19.08.2015
- ❖ **Küsitluse pikkus:** 5 minutit

❖ Vastutajad:

- Tellijapoolne kontaktisik
- Projektijuht
- Aruande koostamine
- Valim, ankeedi programmeerimine ja andmetöötlus
- Küsitlustöö koordineerimine

Katrin Romanenkov
Liis Grünberg
Liis Grünberg, Hella Kaldaru
Reijo Pohl
Kristel Merusk



I

HAIGEKASSA KUVAND (küsimused 1-2)

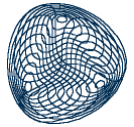
Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



**Eesti
Haigekassa**

I HAIGEKASSA KUVAND

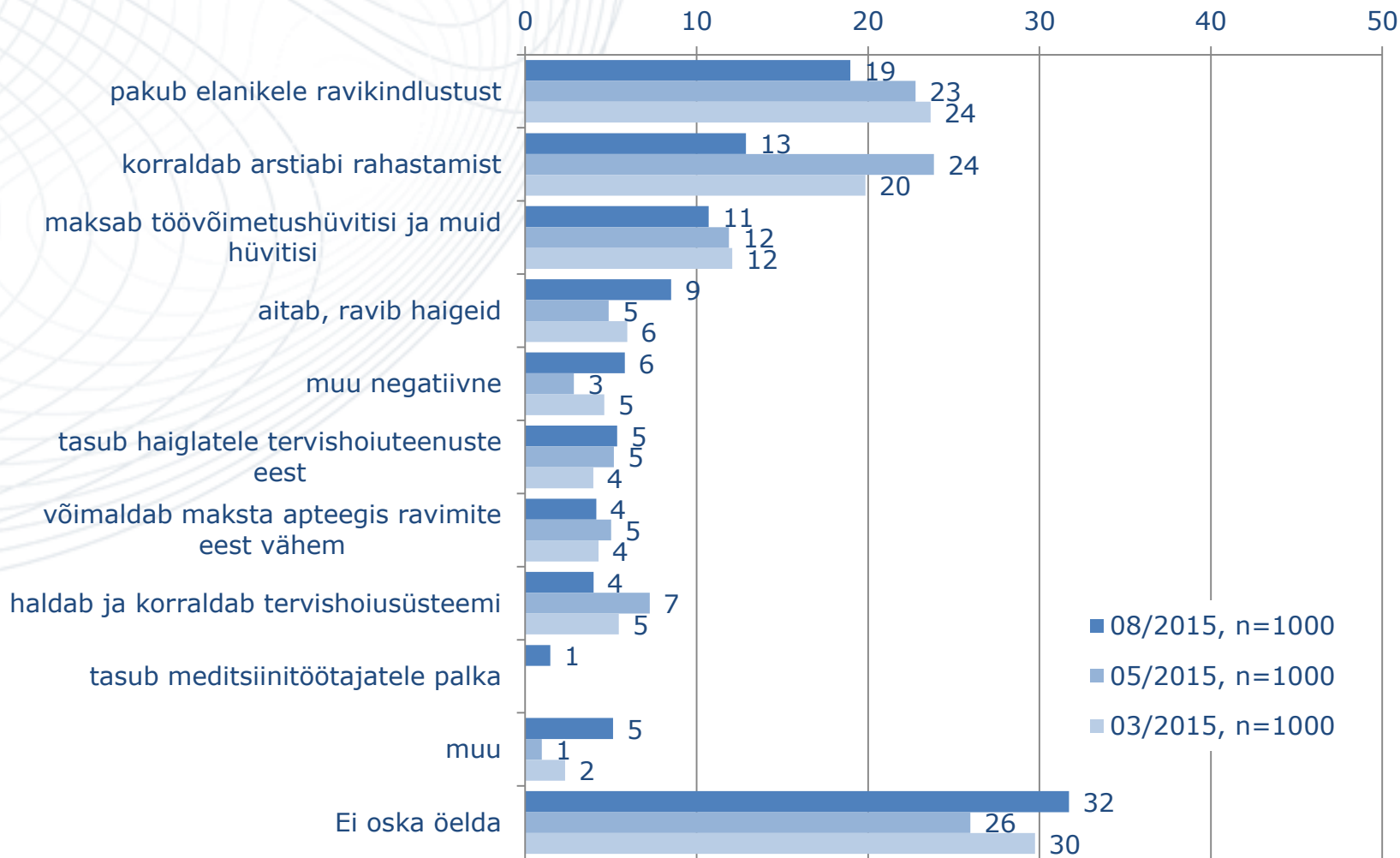
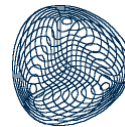
Haigekassa tegevused



- ❖ 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 1,1 vastust (Slaid 5).
- ❖ Haigekassa tegevuseks peetakse eelkõige - ligi viiendiku poolt - elanikkonnale ravikindlustuse pakkumist. Muudest tegevustest mainiti sagedamini arstiabi rahastamise korraldamist (13%) ja töövõimetus- ja ka muude hüvitiste pakkumist (11%). Muid tegevusi nimetati juba oluliselt vähemate vastajate poolt.
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
 - ravikindlustuse pakkumisega - 15-24-aastased (25%) ja õpilased (28%), samuti kõrgharidusega inimesed (26%);
 - arstiabi rahastamisega - 25-34-aastased (32%), eestikeelsed elanikud (14%), kõrgharidusega inimesed (26%), kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (27%), ettevõtjad, juhid, spetsialistid (24%);
 - töövõimetus- kui ka muude hüvitiste pakkumisega - naised (13%), suurte linnade elanikud (14%); lihttöölised (17%); inimesed, kes on viimase 12 kuu jooksul viibinud haiglaravil (20%);
 - haigete ravimise ja aitamisega - pensionärid (13%).
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on vähem vastajaid, kes Haigekassat millegagi seostada oskavad. Seosed viitavad endisest rohkem isiklikule abile (ravikindlustuse pakkumine), vähem riiklikule tervishoiu rahastamisele ja korraldamisele. 3% võrra on kasvanud negatiivsete vastuste osakaal.

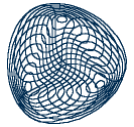
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, %



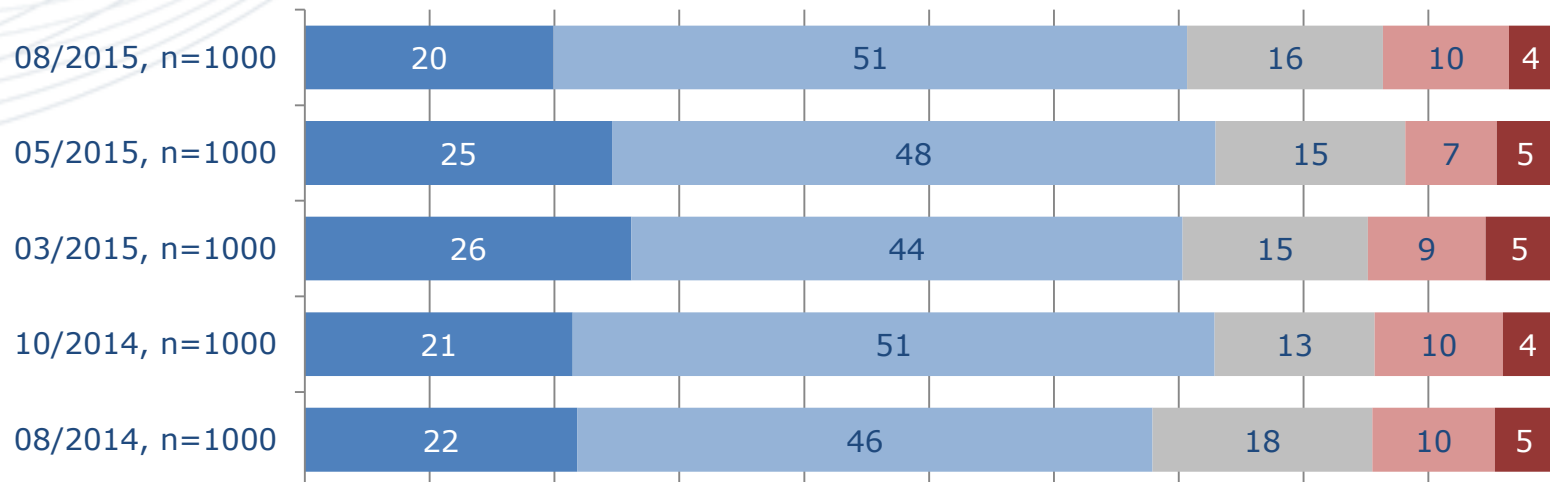
I HAIGEKASSA KUVAND

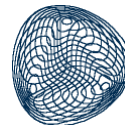
Haigekassa usaldusväärsus, %



- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kuivõrd nad usaldavad Haigekassat (Slaid 6).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku 71% üle 14-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnang "pigem usaldab" (51%). Haigekassat mitte usaldavaid elanikke on 14%, s.h üldse ei usalda 4%. Hinnangu jättis andmata 16%.
- ❖ 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 täielikult usaldavate elanike osakaal langenud 5% võrra ning 3% võrra on kasvanud tagasihoidlikum variant – pigem usaldab.

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





II

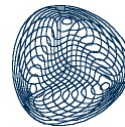
KOKKUPUUDE (küsimused 3, 5 ja 7)

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



II KOKKUPUUDE

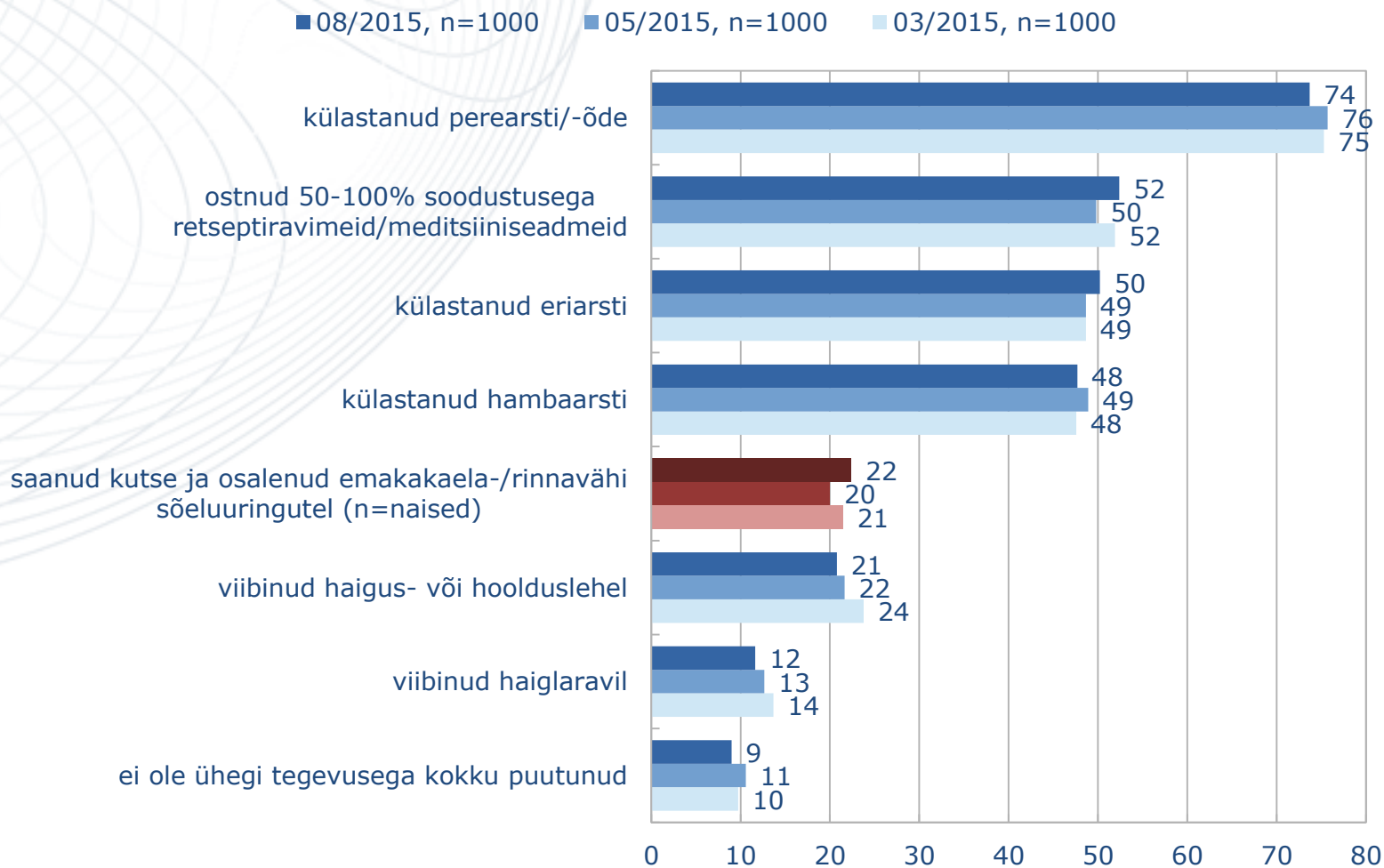
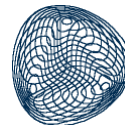
Kokkupuude



- ❖ 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 9%-l elanikkonnast.
- ❖ Kõige suurem osa elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde – 74%. Umbes pool elanikkonnast on ostnud ka soodusravimeid/ meditsiiniseadmeid (52%), külastanud eriarsti (50%) või hambaarsti (48%). Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 21%, 12% on viibinud haiglaravil.
- ❖ Naistest 22% on osalenud ka emakakaela-/rinnavähi uuringutel peale vastava kutse saamist.
- ❖ Proportsioonid on väga sarnased eelmise kvartali tulemustega, erinevused mahuvad 1-2% piiridesse, mida võib tõlgendada kui lubatud statistilist viga. Pisut on suurenenud soodustustega retseptiravimite ostmine ja emakakaela-/rinnavähi uuringutel osalenud naiste osakaal (mõlemad +2%).

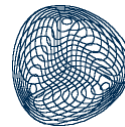
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, %



II KOKKUPUUDE

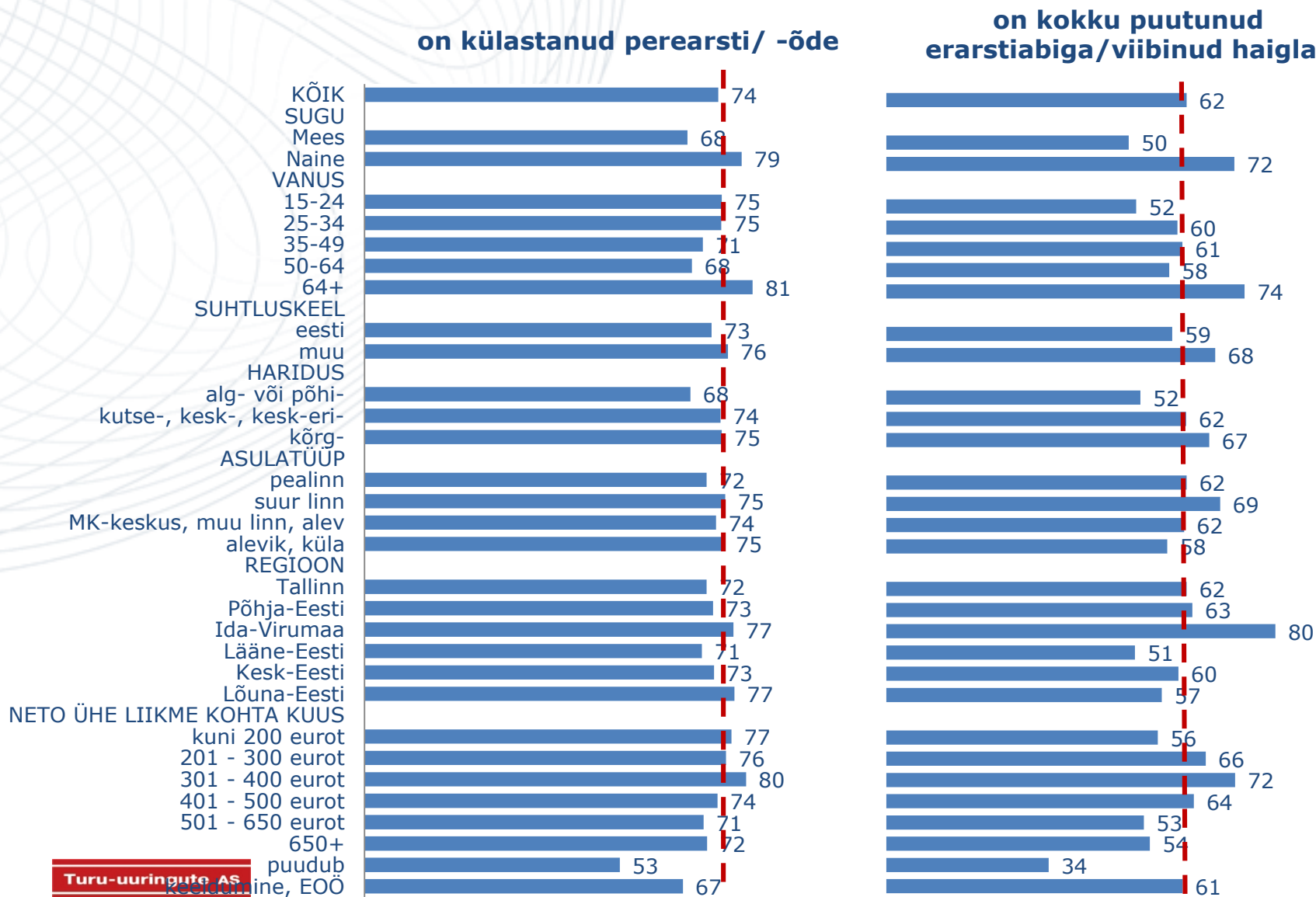
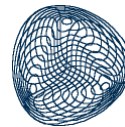
Kokkupuude erinevates elanikkonnagruppides



- ❖ Viimase 12 kuu jooksul on järgmiste tegevustega kokku puutunud keskmisest sagedamini:
 - külastanud perearsti/-õde (Slaid 11) – üle 64-aastased ja pensionärid (81/82%) ja ka suhteliselt madalasse (301-400 eurot kuus pereliikme kohta) sisetulekugruppi kuulujad;
 - ostnud soodusravimeid/meditsiiniseadmeid – üle 64-aastased (79%) ja pensionärid (78%), madalamatesse sisetulekugruppidesse kuulujad (301-400 eurot kuus pereliikme kohta – vastavalt 68%), viimase 12 kuu jooksul haiglaravil viibinud (72%), emakakaelavähi uuringutel osalenud (75%)
 - külastanud eriarsti – kõrgharidusega inimesed (57%), pensionärid (60%), Ida-Virumaa elanikud (62%);
 - viibinud haiglaravil – Ida-Eesti elanikud (19%), pensionärid (19%);
 - külastanud hambaarsti – 15-24 ja 35-49-aastased (57/54%), kõrgharidusega inimesed (60%), keskastme juhid-ametnikud (55%) ja õpilased (68%);
 - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-49-aastased (28-37%), muukeelsed elanikud (27%), oskustöölised (32%) ja keskastme spetsialistid/ametnikud (27%);
- ❖ Kõikide tegevustega on keskmisest enam kokku puutunud **naised**, eriti soodusravimite ostmisega (+16%) ja eriarstidega (+17%).
- ❖ Ühegi tegevusega ei ole sagedamini kokku puutunud mehed (14%).
- ❖ Edaspidi vaatleme viimase 12 kuu jooksul eriarsti külastanud ja haiglaravil viibinuid kokku kui **eriarstiabiga kokku puutunuid**. Neid on 62% elanikkonnast – sagedamini naised, üle 64-aastased ja pensionärid, kõrgharidusega ja/või Ida-Virumaa elanikud (Slaid 11). Vaatluse alt jäävad välja hambaarsti külastajad.

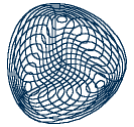
II KOKKUPUUDE

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



II KOKKUPUUDE

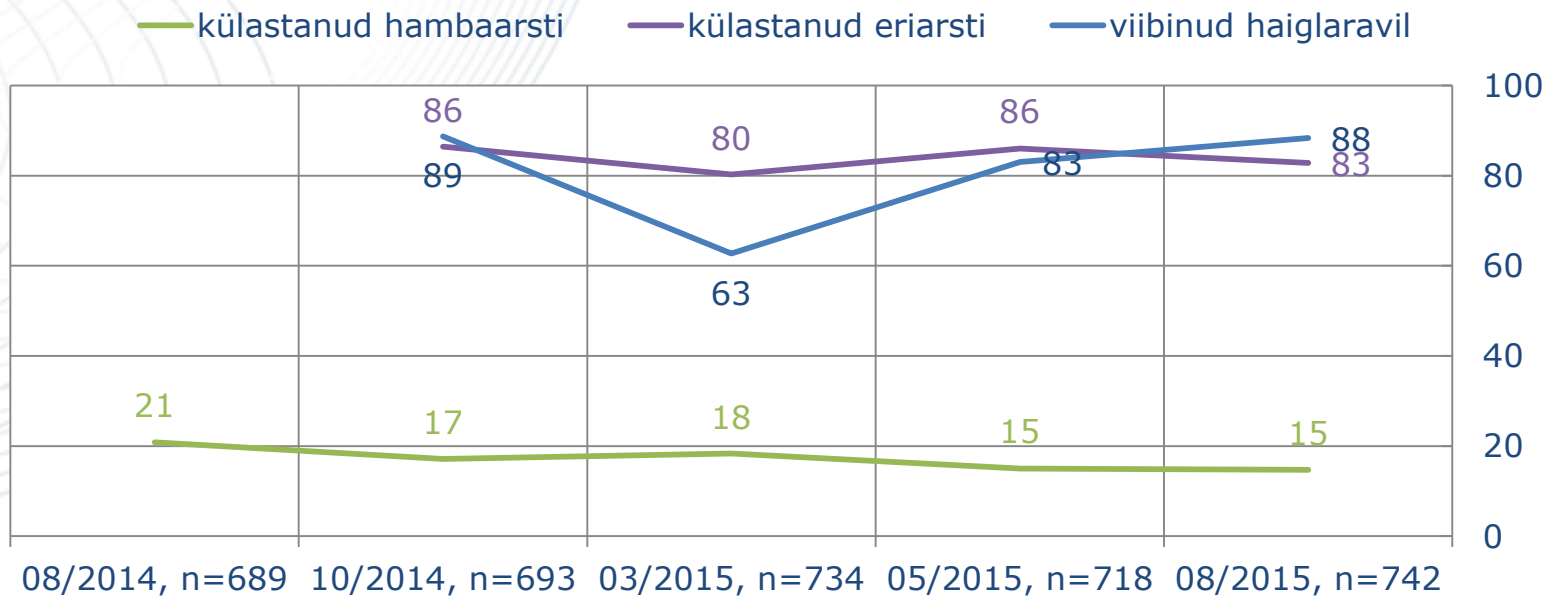
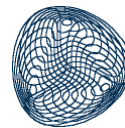
Kokkupuude tasuta eriarstiabiga, %

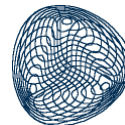


- ❖ Viimane kokkupuude eriarstiabi teenusega on olnud tasuta 83%-l ja tasuline 17%-l eriarstiabi kasutanud inimestest (keda ei viidud ravile kiirabiga).
- ❖ Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda.
- ❖ Tasuta eriarstiabiga on sagedamini kokku puutunud üle 65-aastased (90% selleealistest, kes viimati eriarsti poole pöördusid), pensionärid (92%), madalamasse sissetulekugruppi kuulujad (300-400 eurot kuus pereliikme kohta – 90%).
- ❖ Tasulise eriarstiabiga on viimasel eriarsti külastusel kokku puutunud keskmisest veidi sagedamini keskealised (25-49-aastased – 20%) ja ettevõtjad, juhtid, tippspetsialistid (22%), suurema sissetulekuga inimesed (650+ eurot pereliikme kohta kuus - 26%).
- ❖ Võrreldes (Slaid 13) eelmise uuringu tulemustega on tasuta eriarstiabiga kokku puutunud rohkem haiglaravil viibinute seas (+5%), vähem aga eriarsti külastanute seas (-3%).

II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarstiabiga (viimasel korral), %

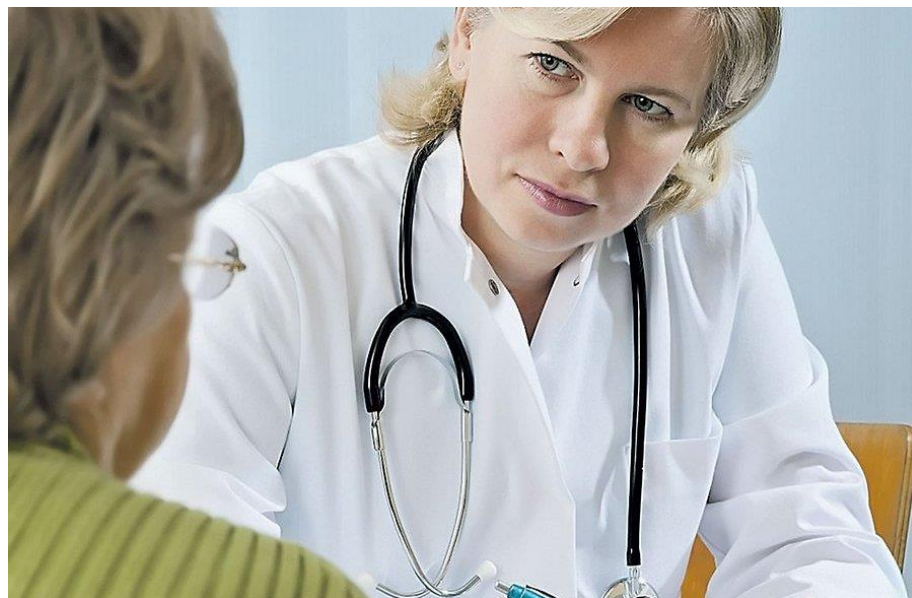




III

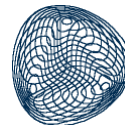
RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA (küsimus 4)

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



III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega

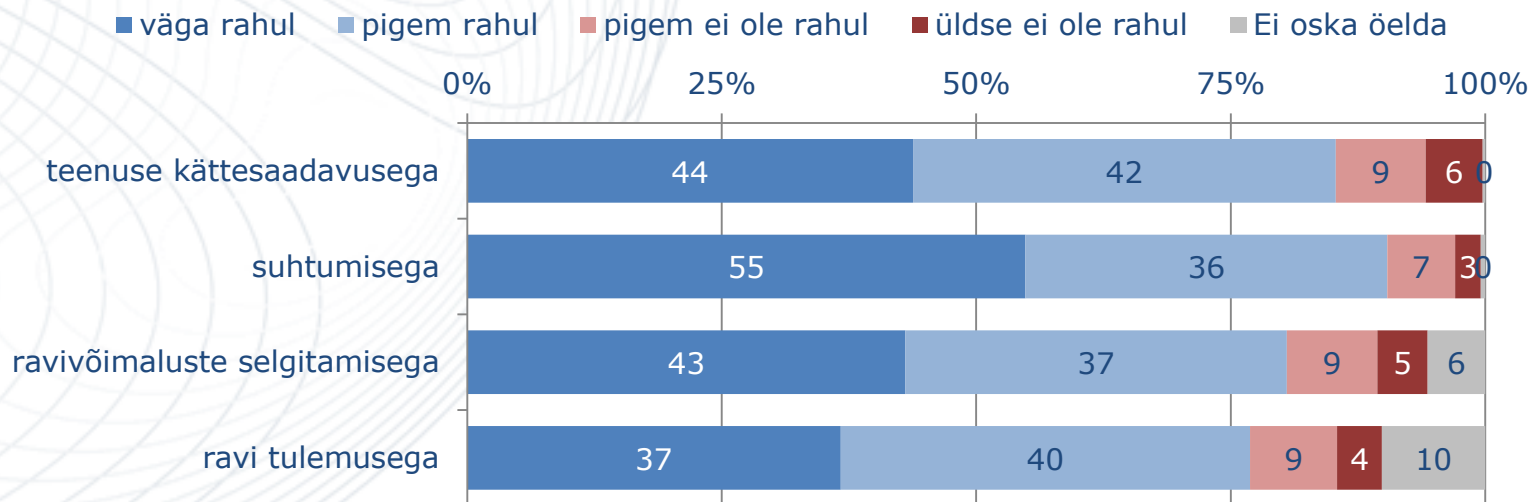
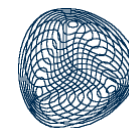


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavusele kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele komponentidele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 16).
- ❖ Perearsti/-õe kättesaadavust kui ka ravi kvaliteedi erinevaid osi hinnati valdavalt positiivselt. Kõige kõrgemalt hinnati taas perearstide/-õdede suhtumist (hinnangute keskmiseks oli 3,43 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,26) ja teenuse kättesaadavust (3,24 palli). Kõigi nimetatud tegurite puhul on ülekaalus hinnang "väga rahul".
- ❖ Ravi tulemusele antud hinnangutes domineerib seekord "pigem rahul", hinnangute keskmiseks kujunes 3,22 palli.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on langenud kõikide aspektide hinnangud -0,06 palli.
- ❖ Perearsti/-õe erinevate teenuse osadega on endiselt keskmisest rahulolevamad 15-24-aastased ja üle 65-aastased (pensionärid), alg- ja põhiharidusega inimesed, mehed, eestlased. Keskmisest madalam on rahulolu Tallinna ja Lääne-Eesti elanike seas, eriti seoses arsti juurde pääsemisega ning Lääne-Eestis ka ravivõimaluste selgitamise ja ravi tulemustega.

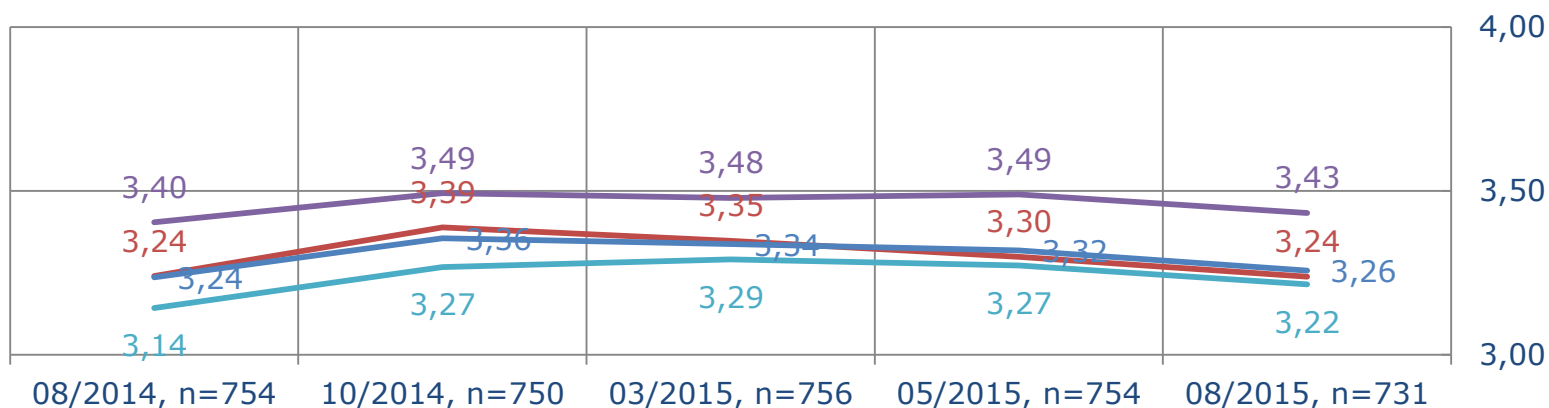
III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

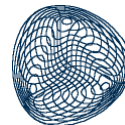
Rahulolu perearsti/-õega,

n=on külastanud perearsti/-õde, %



— teenuse kättesaadavusega
 — suhtumisega
 — ravivõimaluste selgitamisega

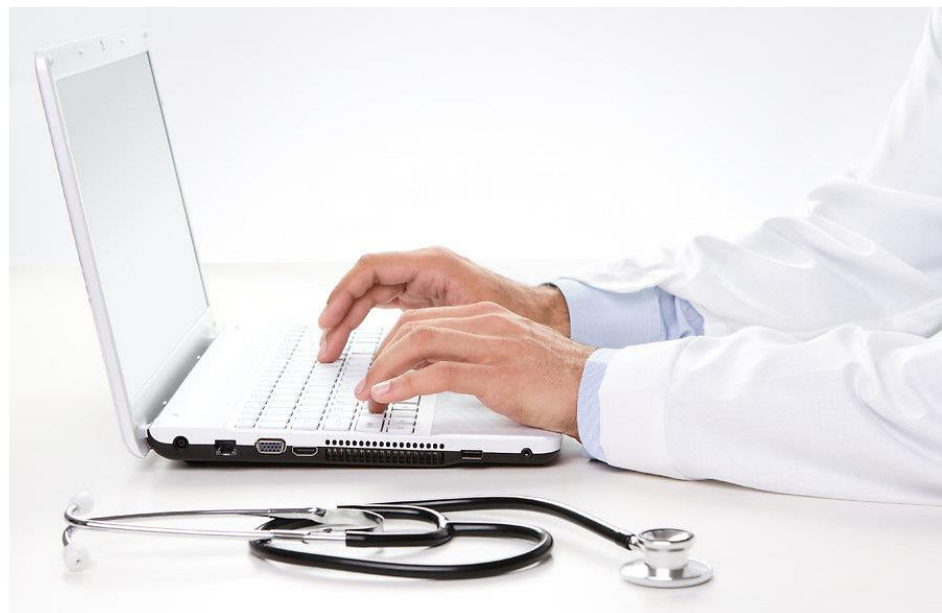




IV

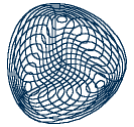
RAHULOLU ERIARSTIABIGA (küsimused 6 ja 8)

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



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

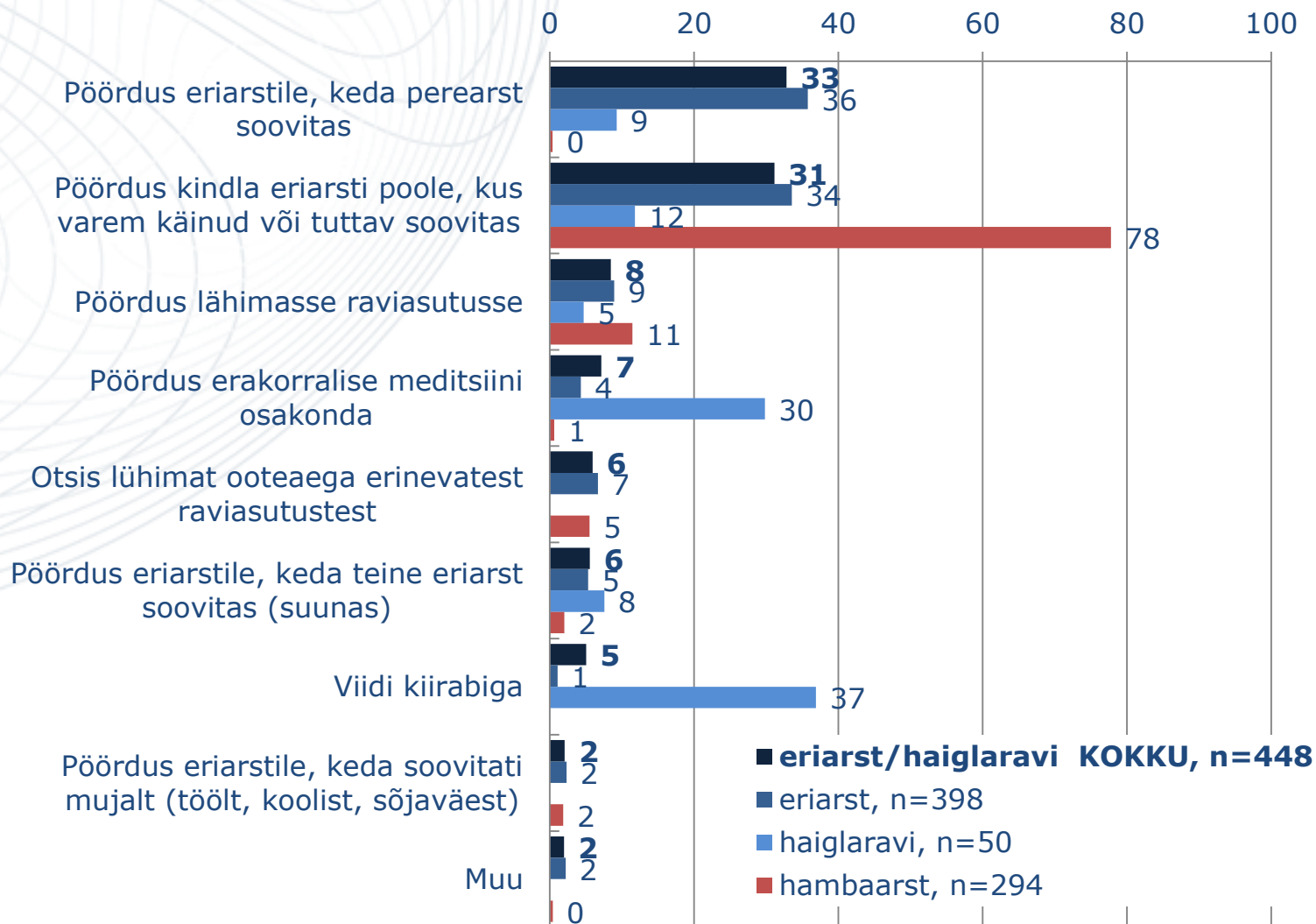
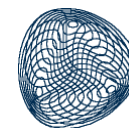
Vastuvõtuoja valimine



- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti selgitada, kuidas nad viimati vastava eriarstini jõudsid (Slaid 19).
- ❖ Viimane visiit eriarsti juurde või haiglaravile kokku toimus kõige sagedamini (33% sihtrühmast) vastavalt perearsti soovitusele, peaaegu sama paljude puhul (31%) toimus valik varasema visiidi või tuttavate soovituse põhjal. Selline pingerida kehtib eriti eriarsti poole pöördumisel. Hambaravi puhul on enamasti (78%) tegu kindla, teatud või tuttava soovitatud arsti poole pöördumisega.
- ❖ Perearsti soovitatud eriarsti poole/haiglaravile pöörduti keskmisest sagedamini pensionäride (37%), Ida-Virumaa elanike (41%), venekeelse elanikkonna (39%) seas.
- ❖ 8% sihtrühmast on sattunud eriarstile otsides lähimat raviasutust.
- ❖ Haiglaravil viibinuist on kõige sagedamini puutunud eriarstiga kokku need, keda sinna viidi kiirabiga (37%) või kes pöördusid EMO poole (30%).

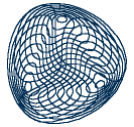
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, %



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile

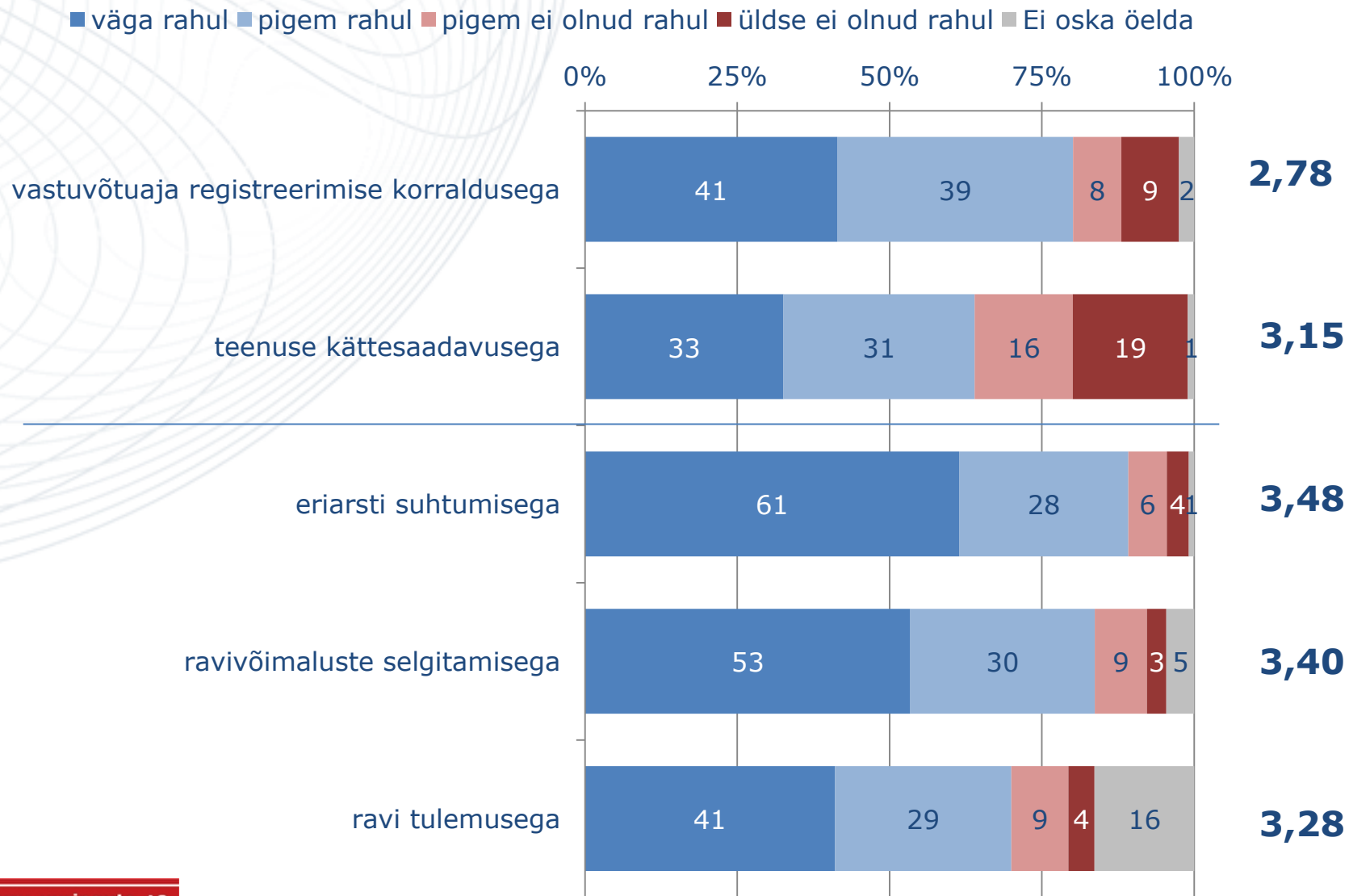
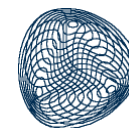


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele tahkudele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 21).
- ❖ Eriarstiabi puhul tervikuna ollakse endiselt ravi kvaliteediga rahulolevamad (keskmine hinnang 3,28-3,48 palli) kui kättesaadavuse komponentidega (2,78-3,15 palli). Siiski on kõikide komponentide osas kõige enam sellega "väga rahul" olevaid kliente.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,48 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist ja ravi tulemuslikkust (vastavalt 3,40 ja 3,28 palli).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuoja registreerimise korraldust (3,15 palli), märksa madalamalt taas teenuse kättesaadavust (2,78 palli).
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega, eriti suhtumise ja selgitustega, on rahulolevamad üle 65-aastased ja Lääne-Eesti elanikud.
- ❖ Kõik hinnangud on endiselt kõige positiivsemad juhul, kui vastaja on külastanud hambaarsti.
- ❖ Võrreldes omavahel haiglaravil viibinute ja eriarsti külastanute hinnanguid, siis kõik hinnangud haiglaravile on kõrgemad, ent tagasilangus võrreldes eelmise kvartaliga on siingi, eriti mis puutub vastuvõtuoja registreerimise korraldust (-0,28 palli).

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile,

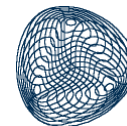
n=448, on külastanud eriarsti / viibinud haiglaravil, %



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

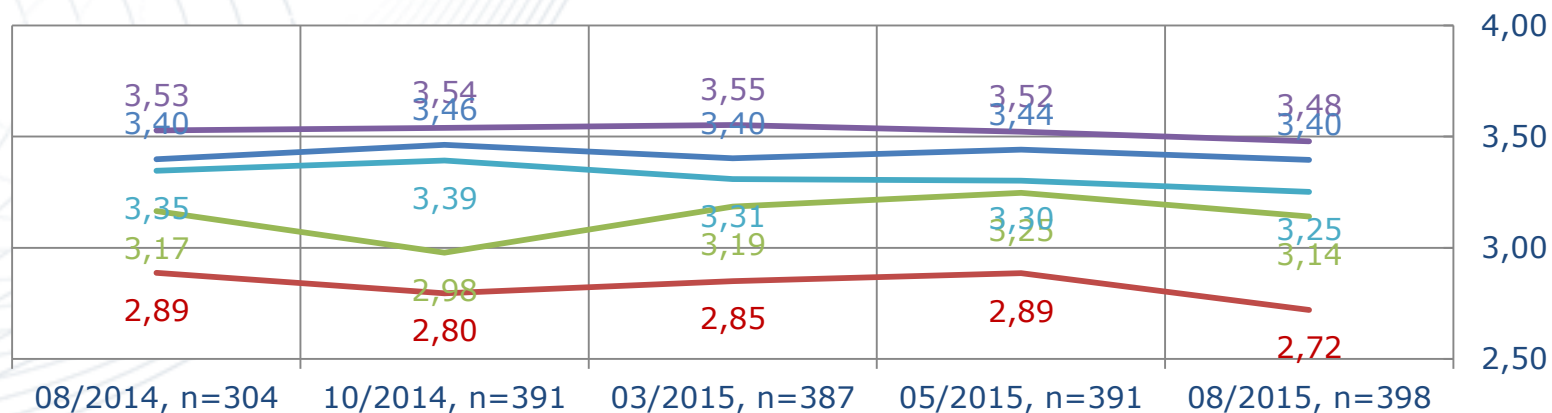
Hinnangud eriarstiabile,

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

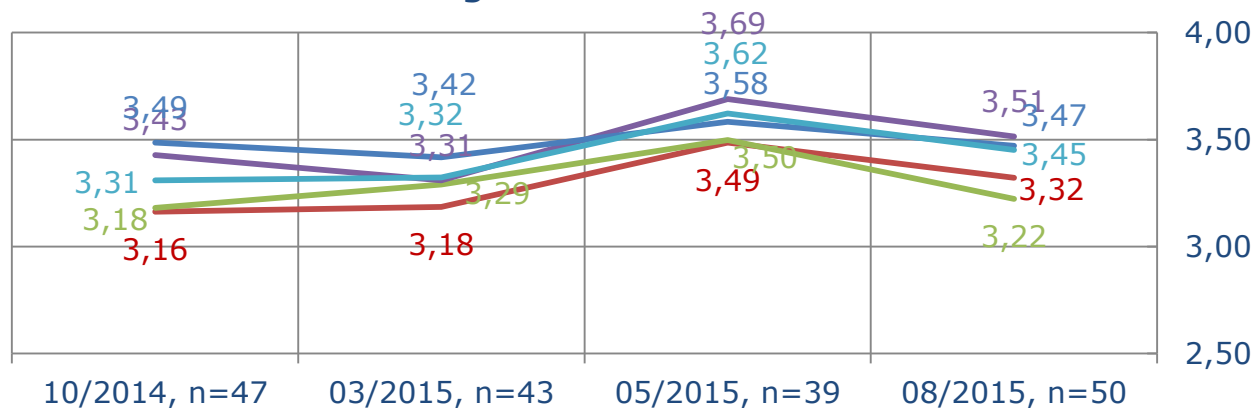


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtutaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Külastanud eriarsti



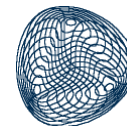
Viibinud haiglaravil



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

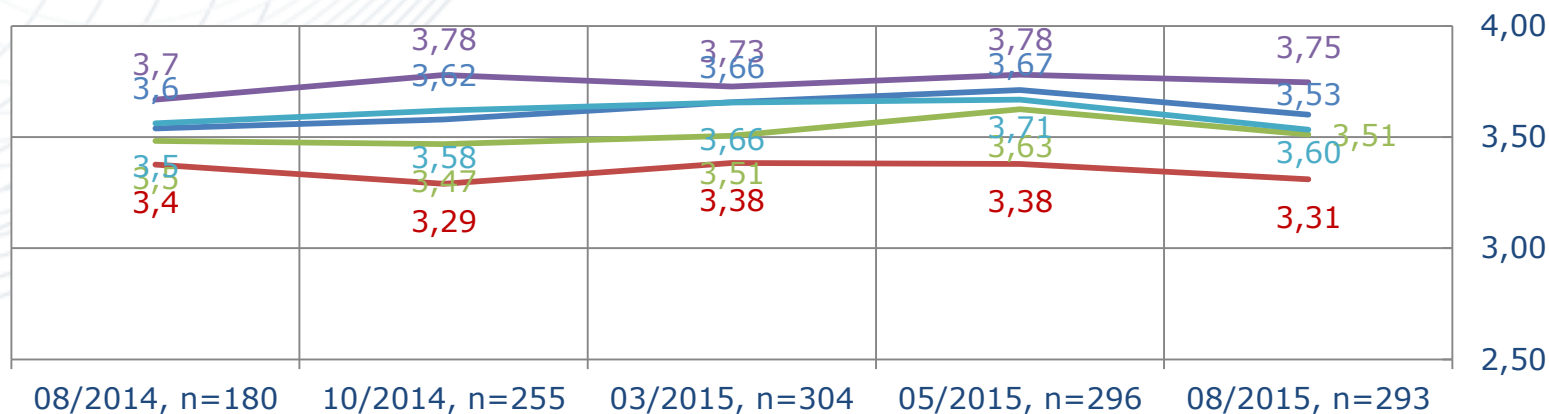
Hinnangud hambaarstile,

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



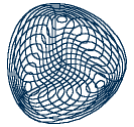
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Külastanud hambaarsti



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud tasulisele ja tasuta eriarstiabile

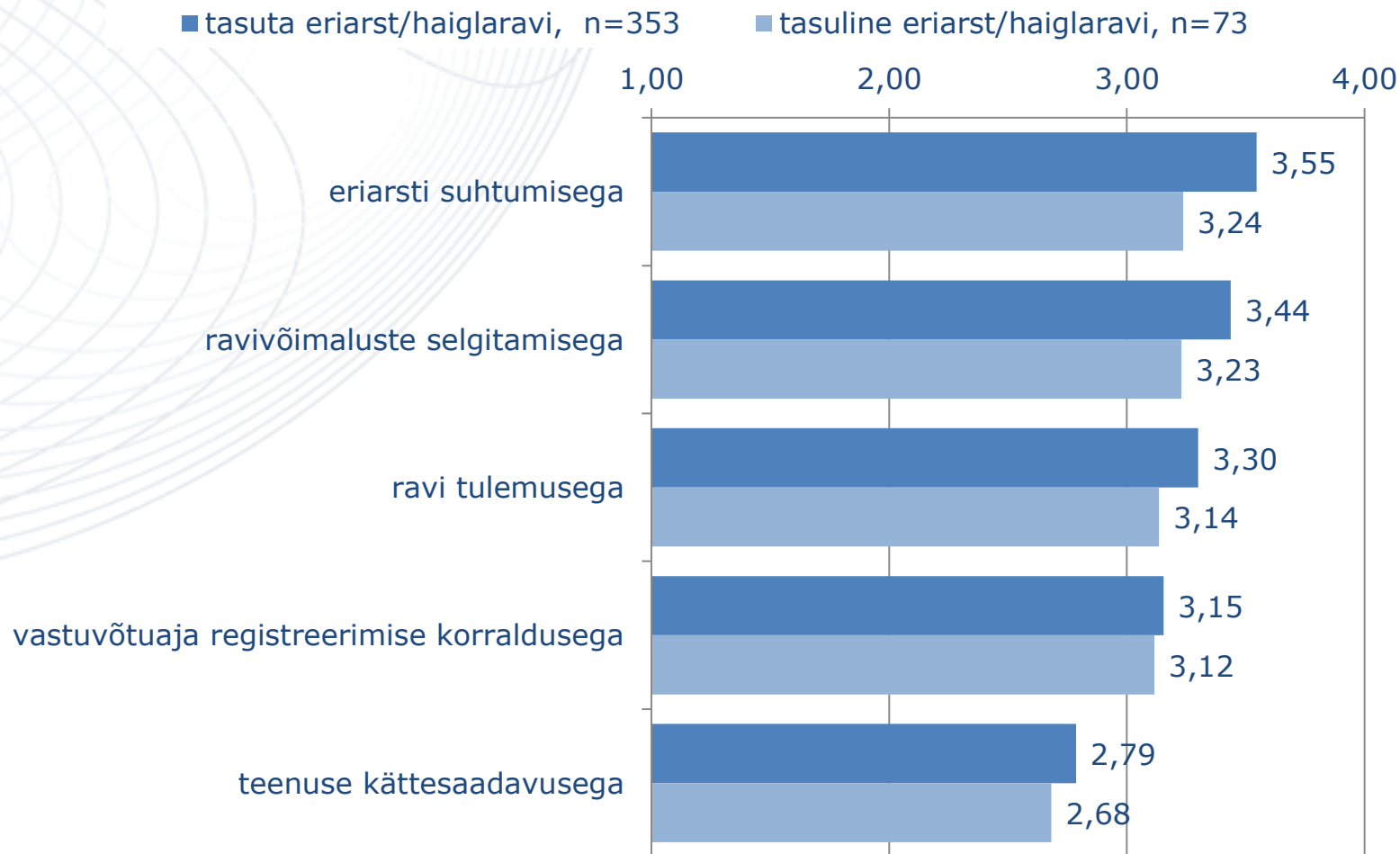
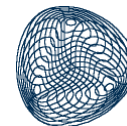


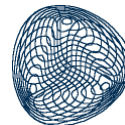
- ❖ Võrreldes omavahel hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 24), näeme, et tasuta eriarstiteenusega kokkupuutunud on kõigis uuritud aspektides rahulolevamad. Eriti väljendub tasuta abi eelis arsti suhtumises ja ravivõimaluste selgitamises.
- ❖ Kui võrrelda aga perearstile/-õe antud hinnanguid eriarstiabile antud hinnangutega (Slaid 17 ja 23), siis on rahulolu eriarstiabi kvaliteedi erinevate osadega kõrgem kui perearsti/-õe puhul (+0,08 kuni +0,18 palli); kuid rahulolu teenuse kättesaadavusega on tunduvalt madalamal tasemel (-0,45 palli), nagu see ilmnes ka möödunud uuringus.

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

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

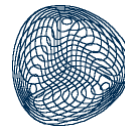




LISA I

ANKEET





1. Millega Teie arvates Haigekassa tegeleb?

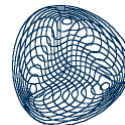
SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

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*



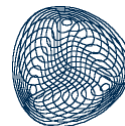
K4 KÜSIDA JUHUL KUI K3=4 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde)

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

LISA 1

Ankeet



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

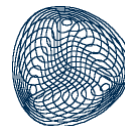
Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga, kui Te ... (VASTUS 5 KÜSIMUSEST).

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
- 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