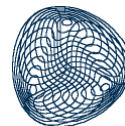


HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND

IV kvartal 2017

UURINGU TEEMAD



I TERVISHOIOUSÜSTEEMI JA HAIGEKASSA KUVAND

- **Rahulolu tervishoiousüsteemiga** (küsimus 1)
- **Haigekassa tegevused** (küsimus 2)
- **Haigekassa usaldusväärsus** (küsimus 3 ja 4)

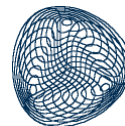
II KOKKUPUUDE

- **Kokkupuude erinevate teenustega** (küsimus 5)
- **Hambaravihüvitise kasutamine** (küsimus 6)
- **Kokkupuude tasuta/tasulise eriarstiabiga** (küsimus 9)

III RAHULOLU ERIARSTIABIGA

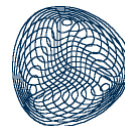
- **Vastuvõtuoja valimine** (küsimus 8)
- **Rahulolu vastavalt külastatud eriarstiabile** (küsimus 10)
- **Rahulolu vastavalt tasuta/tasulisele kokkupuutele** (küsimus 10)

UURINGU METOODIKA JA VALIM

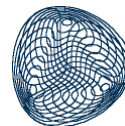


- **Üldkogum:** üle 14-aastane Eesti elanikkond ~ 1 102 953 inimest (ESA 01.01.2016 seisuga)
- **Meetod:** Omnibuss, enne 2017. aastat telefoniintervjuud arvuti juhtimisel (CATI)
- **Valimi koostamine:** kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, hiljem tulemused kaaluti üldkogumile vastavaks maakonna, asulatüübi, rahvuse, soo ja vanuse järgi.
- **Planeeritud valim:** 1000
- **Valimiviga:** 1000 vastaja puhul $\pm 3,1\%$, väiksemat gruppide vaatlemisel või viga olla suurem
- **Küsitluse pikkus:** ca 5 minutit

UURINGU LÄBIVIIMISE AJAD



Periood	Küsitluse aeg	Vastajate arv
2014 III kvartal	12.08 - 21.08	1000
2014 IV kvartal	14.10 - 25.10	1000
2015 I kvartal	12.03 - 26.03	1000
2015 II kvartal	06.05 - 18.05	1000
2015 III kvartal	10.08 - 19.08	1000
2015 IV kvartal	06.10 - 15.10	1000
2016 I kvartal	22.02 - 08.03	1055
2016 II kvartal	05.05 - 13.05	1000
2016 III kvartal	30.08 - 07.09	1000
2016 IV kvartal	03.10 - 11.10	1001
2017 I kvartal	07.02 - 23.02	1002
2017 II kvartal	25.04 - 09.05	1001
2017 III kvartal	08.08 - 22.08	1006
2017 IV kvartal	31.10 - 14.11	1008



I

TERVISHOIUSÜSTEEMI JA HAIGEKASSA KUVAND

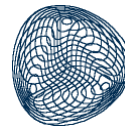
Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



Eesti
Haigekassa

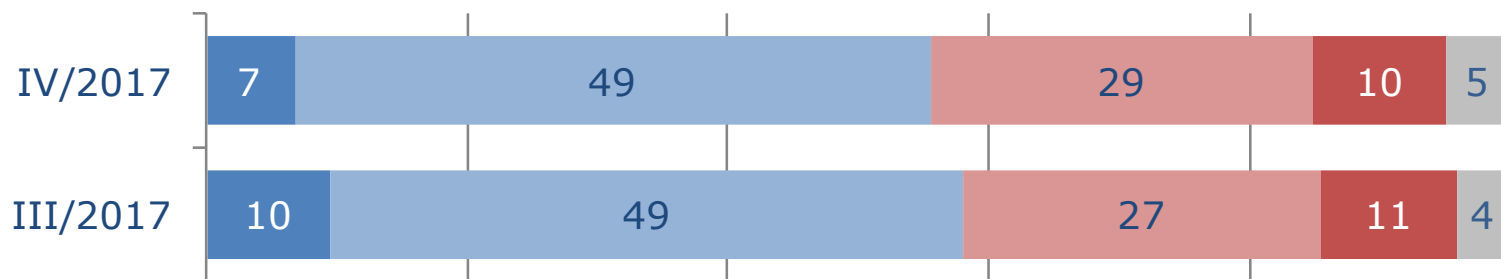
I HAIGEKASSA KUVAND

Rahulolu tervishoiusüsteemiga



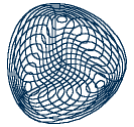
- ❖ Eesti tervishoiusüsteemiga on rahul veidi üle poole elanikkonnast – 56%, s.h väga rahul on 7% (Slaid 6). Keskmise rahuloluhinnang 4-pallisel skaalal on **2,55**, mis ei erine oluliselt möödunud kvartali tulemusest (2,59).
- ❖ Keskmisest rahulolevamad on noored, eriti 15-24-aastased, õpilased, Kesk- ja Lääne-Eesti, maakonnakeskuste elanikud.
- ❖ Tervishoiusüsteemiga rahulolematud on 39% elanikest, s.h 7% väga rahulolematud.
- ❖ Vanuseliselt on rahulolematuid keskmisest enam keskealiste (eriti 35-49-aastaste) ja vanemate seas. Kõige suurem on rahulolematute osakaal Ida-Virumaal (49%), keskmisest suurem ka Põhja-Eesti maakondades. Viimase 12 kuu jooksul eriarstiabi või haiglaraviga kokku puutunute hulgas on keskmine hinnang kogu vastajaskonna keskmisest madalam, eriti kui tegu on olnud tasulise abiga.

■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Pigem ei ole rahul ■ Üldse ei ole rahul ■ Ei oska öelda



I HAIGEKASSA KUVAND

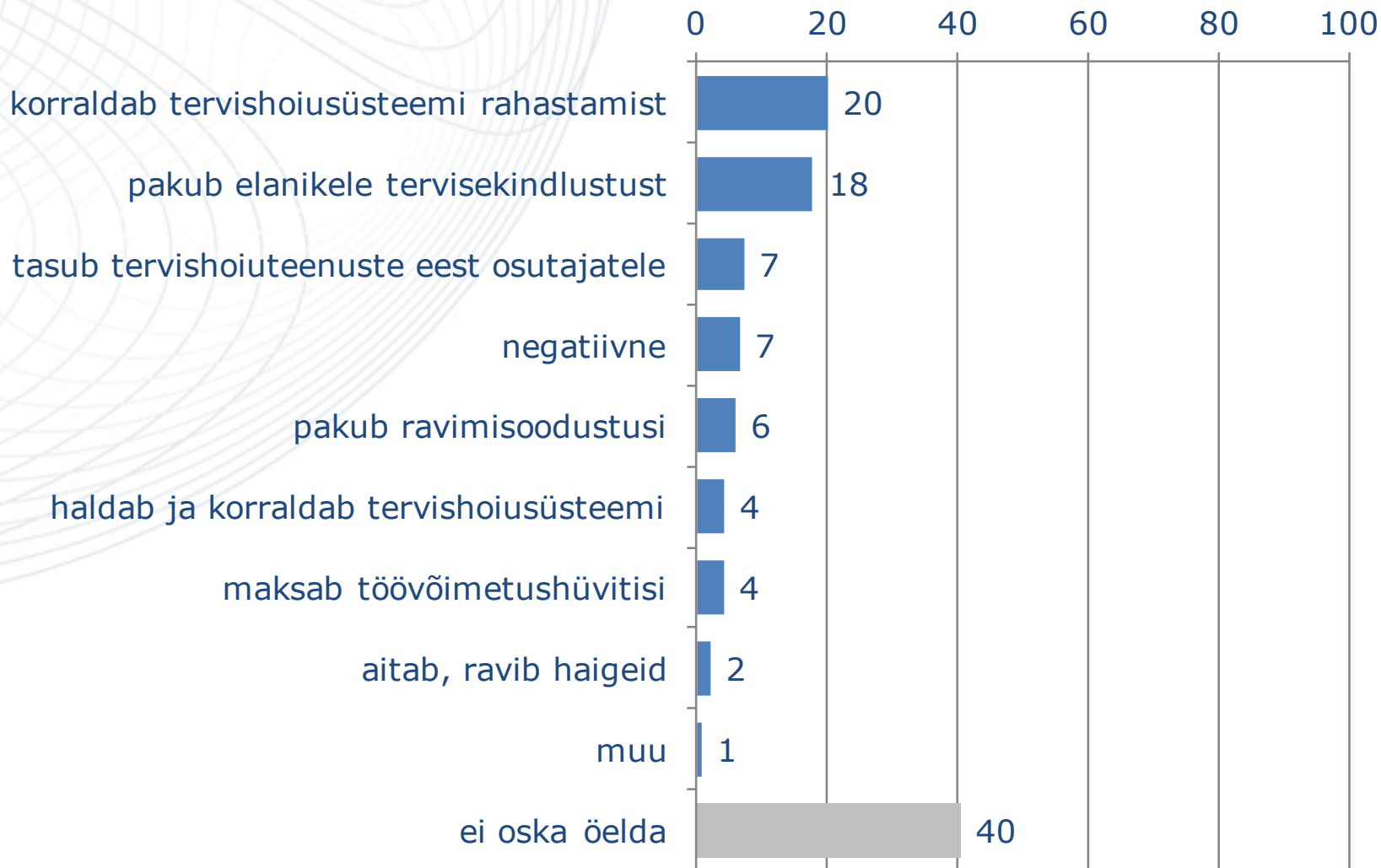
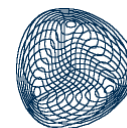
Haigekassa tegevused



- ❖ Vastajatelt küsiti: “Millega Haigekassa tegeleb?”. Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Sisulise vastuse andis 60% vastajaist, andes keskmiselt 1,15 vastust (Slaid 8). 40% vastajatest ei osanud ühtki Haigekassa tegevusala nimetada.
- ❖ Haigekassa tegevustest mainiti endiselt kõige sagedamini, et see korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist (20%) ja/või pakub elanikele tervisekindlustust (18%). Muid tegevusi mainiti märksa harvemini (7% või vähem).
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
 - tervishoiusüsteemi rahastamisega – eestikeelsed, kõrgharidusega, suurema sissetulekuga ja Põhja-Eesti elanikud;
 - tervisekindlustuse pakkumisega – 15-34-aastased elanikud;
 - tervishoiuteenuste eest tasumisega nende osutajatele – Lõuna-Eesti elanikud, tasulise eriarstiabi või haiglaraviga viimati kokku puutunud.
- ❖ Võrreldes eelmiste uuringutega (Slaid 9) meenutati nüüd harvem, et Haigekassa tegeleb tervishoiusüsteemi rahastamisega, sagedamini aga, et tervisekindlustuse pakkumisega.

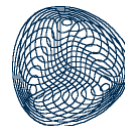
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, %

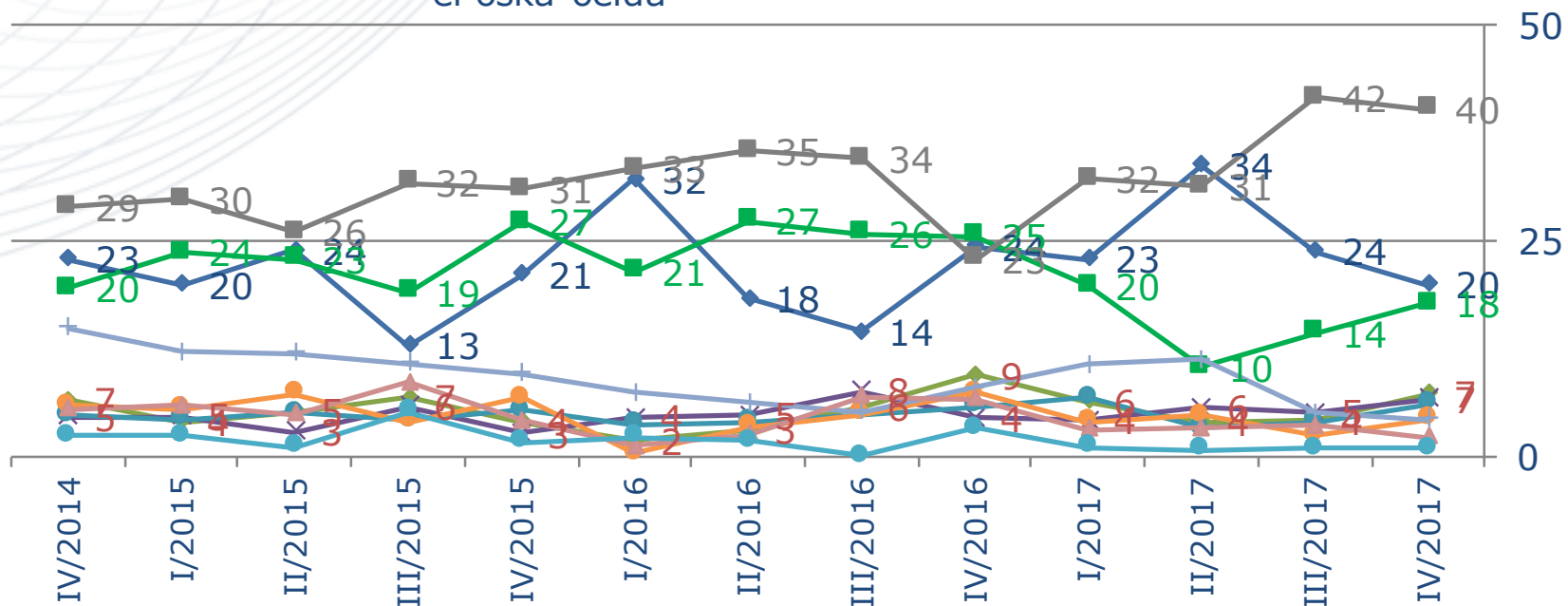


I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, muutus ajas, %

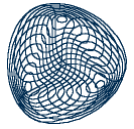


- korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist
- pakub elanikele tervisekindlustust
- tasub tervishoiuteenuste eest osutajatele
- negatiivne
- pakub ravimisoodustusi
- haldab ja korraldab tervishoiusüsteemi
- maksab töövõimetushüvitisi
- aitab, ravib haigeid
- muu
- ei oska öelda



I HAIGEKASSA KUVAND

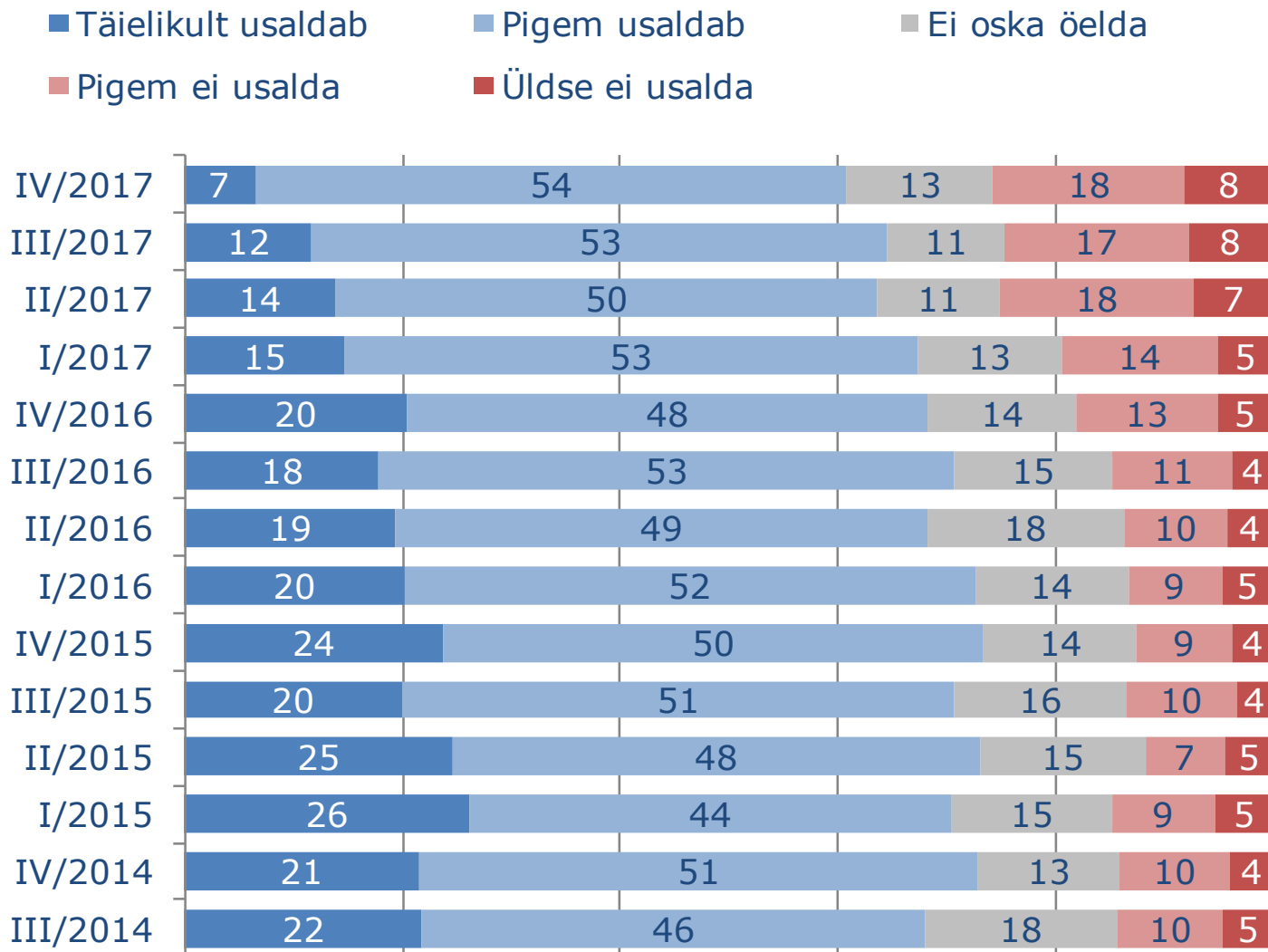
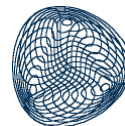
Haigekassa usaldusväärsus, %



- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kui võrd nad usaldavad Haigekassat (Slaidid 11 ja 12).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku **61%** üle 14-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on enamasti tegemist hinnanguga "pigem usaldab" (54%). Haigekassat mitteusaldavaid elanikke on **26%**, s.h üldse ei usalda 8%. Hinnangu jättis andmata 13%.
- ❖ Haigekassa usaldusväärsus on olnud vaadeldavatel aastatel (alates 2014) vahemikus 61-73%. Seekordne tulemus on uurituis madalaim. Usalduse selge langustrend algas 2016. aasta keskpaigast. Mitteusaldajate osakaal on vaadeldava aja kõrgeimal tasemel, mis toob kaasa ka seni madalaima usaldajate ja mitteusaldajate vahe ehk **usaldussaldo - 35%**.
- ❖ Haigekassa usaldajaid on keskmisest enam 15-34-aastaste, õppurite, Põhja-Eesti ja Ida-Virumaa, suuremate linnade elanike seas. Usaldus on keskmisest madalam Lääne-Eestis ja maakonnakeskustes, eestlaste seas.
- ❖ Haigekassa mitteusaldajatelt küsiti: "Mis põhjusel Te Haigekassat ei usalda?". Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust (Slaid 13).
- ❖ Mitteusaldamise põhjustena esines kõige sagedamini arvamus, et Haigekassa ei tule oma ülesannetega toime (22% neist, kes ei usalda Haigekassat). Raviteenuse rasket kättesaadavust mainis 18%, oma hoiakut ei osanudki põhjendada 20% sihtrühmast.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on tunduvalt vähenenud korrupsiooni, pettuste mainimiste osakaal, sagenenud aga mittetoimetulemise ja teenuste halva kättesaadavuse temaatika.

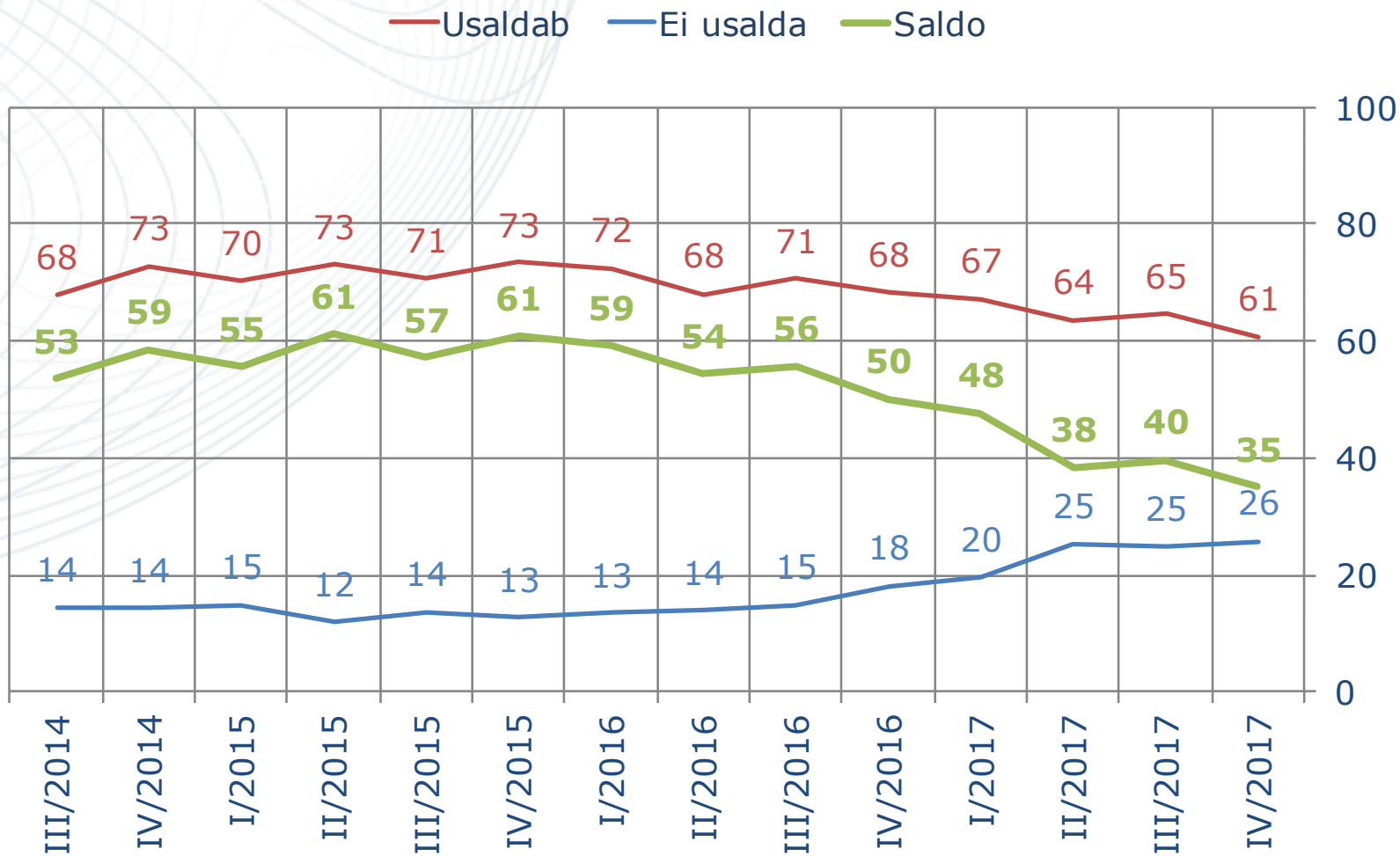
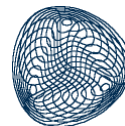
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa usaldusväärsus, muutus ajas,%



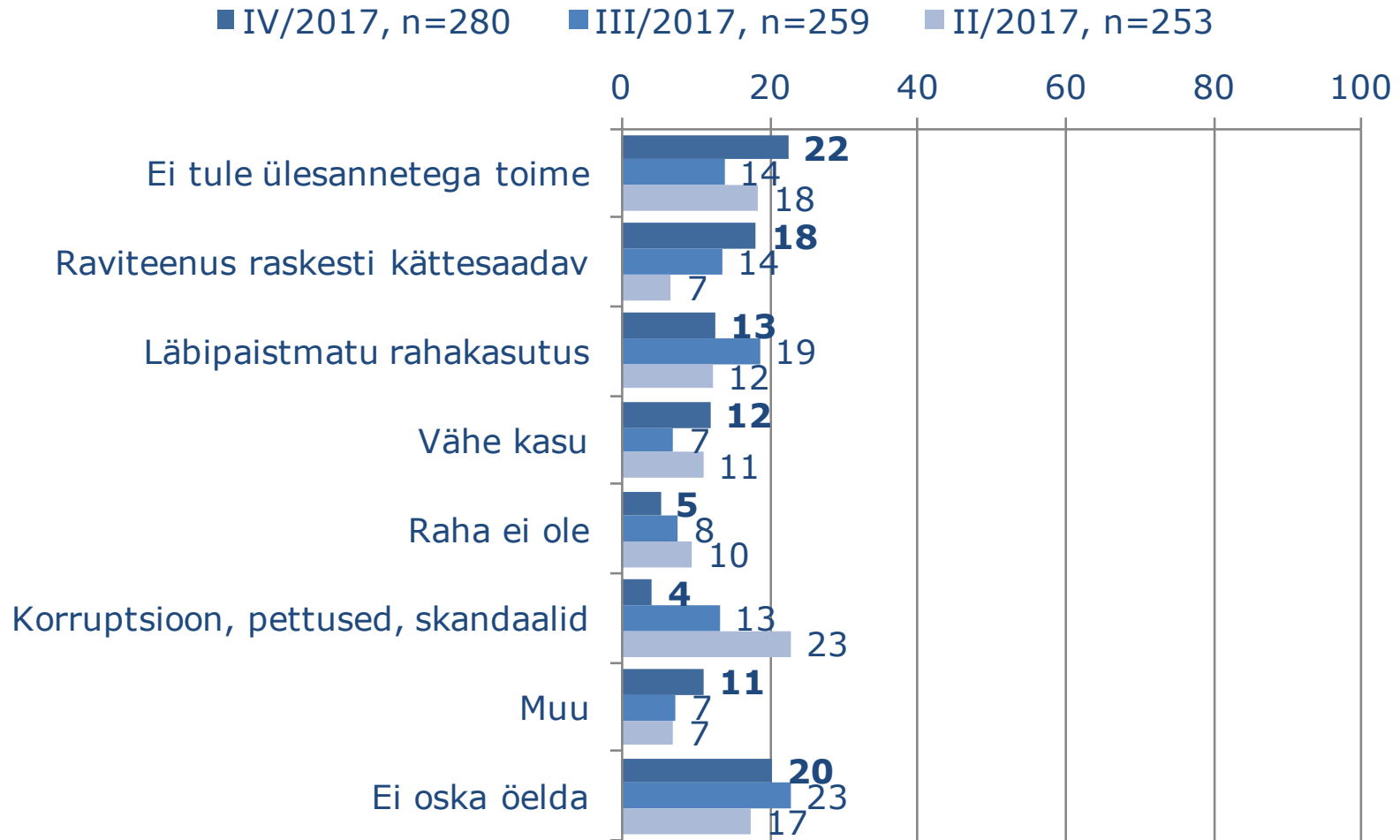
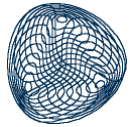
I HAIGEKASSA KUVAND

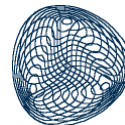
Haigekassa usaldussaldo, muutus ajas, %



I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa mitteusaldamise põhjused,
n=(pigem või üldse ei usalda Haigekassat), %





II

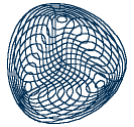
KOKKUPUUDE

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



II KOKKUPUUDE

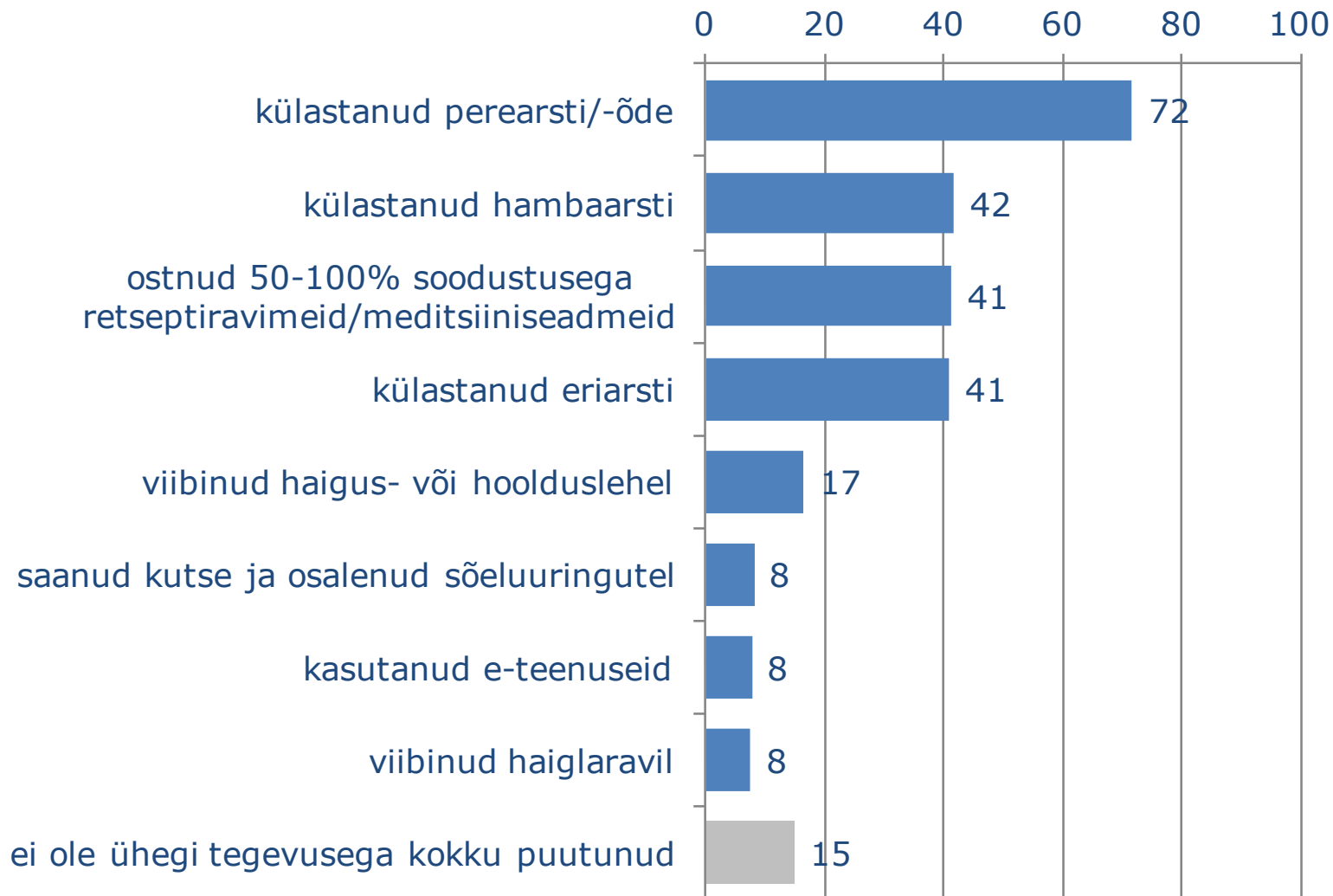
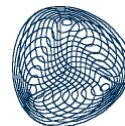
Kokkupuude erinevate teenustega



- ❖ Vastajatelt paluti määratleda, mil viisil nad on viimase 12 kuu jooksul Haigekassaga kokku puutunud (Slaid 16). Keskmiselt on iga Haigekassaga kokkupuudet omav inimene sellega kokku puutunud ligi kolmel moel. Mingit kokkupuudet pole viimase 12 kuu jooksul olnud 15%-l elanikkonnast.
- ❖ Nagu varemgi, on kõige suurem osa elanikkonnast viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde – 72%. Veidi üle 40% elanikkonnast on külastanud kas hambaarsti, eriarsti ja/või ostnud soodusravimeid/meditsiiniseadmeid. Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 17%, 8% on viibinud haiglaravil, sama paljud külastanud (ka) Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis ja/või saanud kutse ja osalenud sõeluuringutel.
- ❖ Naistest 14% on osalenud emakakaela-/rinnavähi uuringutel ja 3% meestest jämesoolevähi uuringutel peale vastava kutse saamist. Kokku on erinevatel sõeluuringutel käinud 9% elanikkonnast.
- ❖ Haigekassaga kokkupuudete osakaal ja pingerida peaaegu ei erine eelmise kvartali tulemustest (Slaid 16).

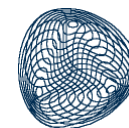
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude erinevate teenustega, %

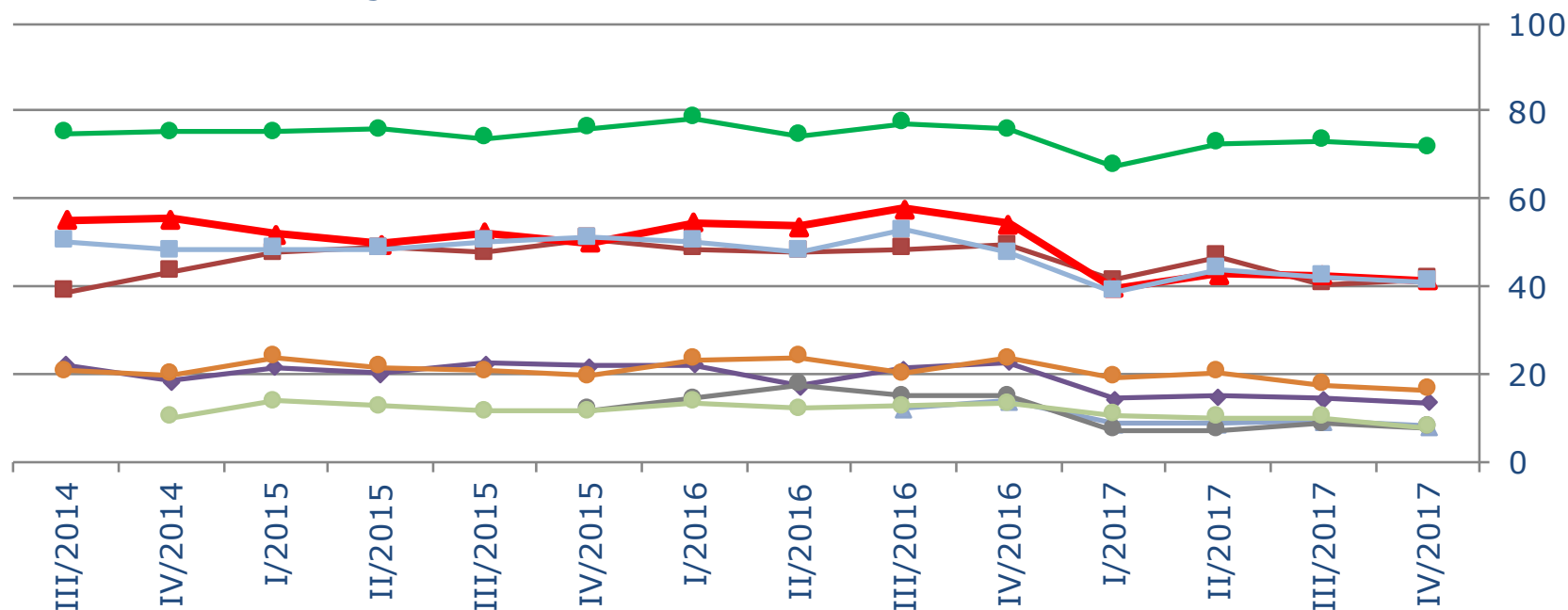


II KOKKUPUUDE

Kokkupuude erinevate teenustega, muutus ajas, %



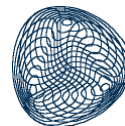
- külastanud perearsti/-õde
- külastanud hambaarsti
- ▲ ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- ◆ saanud kutse ja osalenud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel (n=naised)
- külastanud eriarsti
- viibinud haigus- või hoolduslehel
- ▲ saanud kutse ja osalenud sõeluuringutel
-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



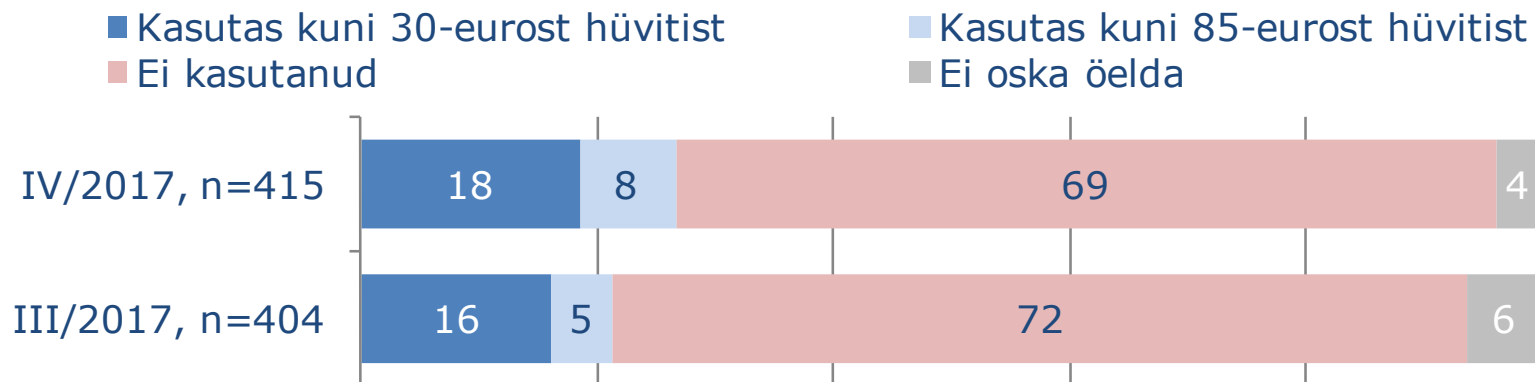
II KOKKUPUUDE

Hambaravihüvitise kasutamine

n=415 (külastanud hambaarsti)

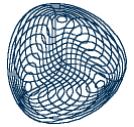


- ❖ Hambaarsti viimase 12 kuu jooksul külastanutest on täiskasvanute hambaravihüvitist kasutanud 27% (Slaid 18). 18% ehk ca 85 000 ± 18 000 inimest on kasutanud 30-eurost ning 8% ehk 37 649 ± 12 277 inimest 85-eurost hüvitist.
- ❖ Hambaravihüvitist on sagedamini kasutanud üle 64-aastased (49%), pensionärid (52%) ja Ida-Virumaa (44%) elanikud.



II KOKKUPUUDE

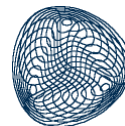
Kokkupuude erinevate teenustega



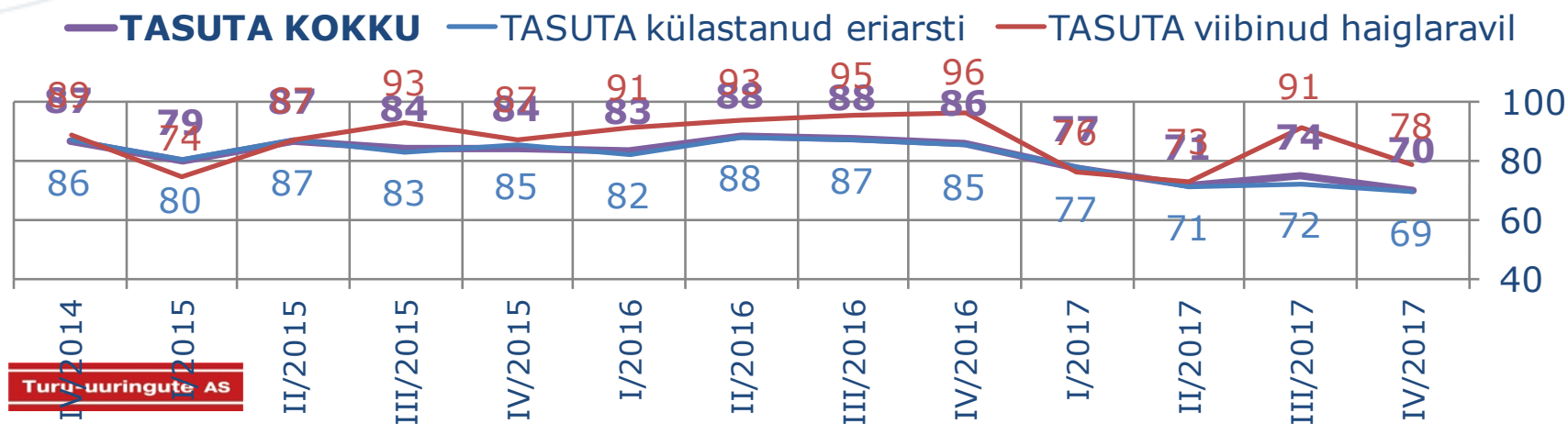
- ❖ Enamuse Haigekassa poolt pakutavate teenuste kasutajate seas on keskmisest enam naisi. Meestest ei ole ühegi loetletud teenusega kokku puutunud 23%, naistest 8%.
- ❖ Keskmisest enam on:
 - külastanud perearsti/-õde – üle 64-aastased, pensionärid, Lõuna-Eesti ja/või suuremate linnade elanikud;
 - külastanud eriarsti – üle 64-aastased ja pensionärid, suuremate linnade elanikud. Keskmisest tunduvalt vähem – külade ja alevike elanikud, eriti Kesk-Eestis;
 - külastanud hambaarsti – Tallinna ja muude suuremate linnade elanikud, kõrgharidusega vastajad. Keskmisest tunduvalt vähem – maakonnakeskuste ja külade-alevike, Põhja-Eesti maakondade elanikud;
 - ostnud soodustusega retseptiravimeid – üle 64-aastased, pensionärid, keskmistesse sissetulekugruppidesse kuulujad (301-500 eurot kuus pereliikme kohta);
 - viibinud haiglaravil – üle 64-aastased, suuremate linnade elanikud;
 - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-34-aastased, töötajaskond, v.a ettevõtjad ja tippjuhid;
 - külastanud Haigekassa pakutavaid riigiportaali e-teenuseid – kõrgharidusega ja/või haiguslehel viibinud;
 - käinud sõeluuringutel – 50-64-aastased vastajad, keskastme spetsialistid, haiguslehel viibinud, eriarsti külastanud;
- ❖ Vaid haigus- või hoolduslehel viibinuid on meeste ja naiste seas peaaegu võrdselt, kõiki muid teenuseid on naised kasutanud märksa rohkem kui mehed – eriti vähe on meeste seas sõeluuringutel käinuid (2%).

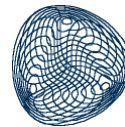
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarsti ja haiglaraviga (viimasel korral), %



- ❖ Viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga on olnud 70%-l kokku puutunuist tasuta ja 29%-l tasuline. Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda, see täpsustus loeti ka vastajatele ette.
- ❖ Vaatamata teatud kõikumistele, on tasuta arstiabi saamine võrreldes 2016. aastaga langustrendis.
- ❖ Haiglaravil viibinute seas on tasuta ravi saanud 78%, samas kui eriarsti külastajatest on tasuta ravi saanud 69%.
- ❖ Tasulise eriarstiabiga kokkupuuted on sagedasemad Põhja-Eesti maakondade (47%), maakonnakeskuste-väikelinnade elanike ja suurema sissetulekuga vastajate (üle 650 euro pereliikme kohta) seas.
- ❖ Tasuta eriarstiabi või haiglaravi on sagedasem Lääne-Eestis, suuremates linnades ja/või pensionäride puhul.

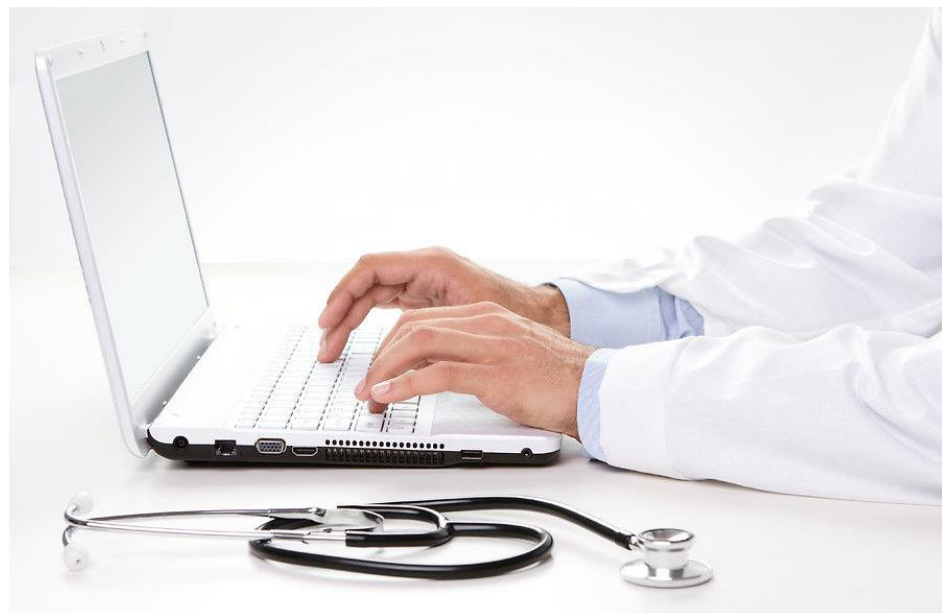




IV

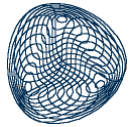
RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastajad: vähemalt 15-aastased, kes on viimase aasta jooksul kokku puutunud eriarstiga või viibinud haiglaravil.



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

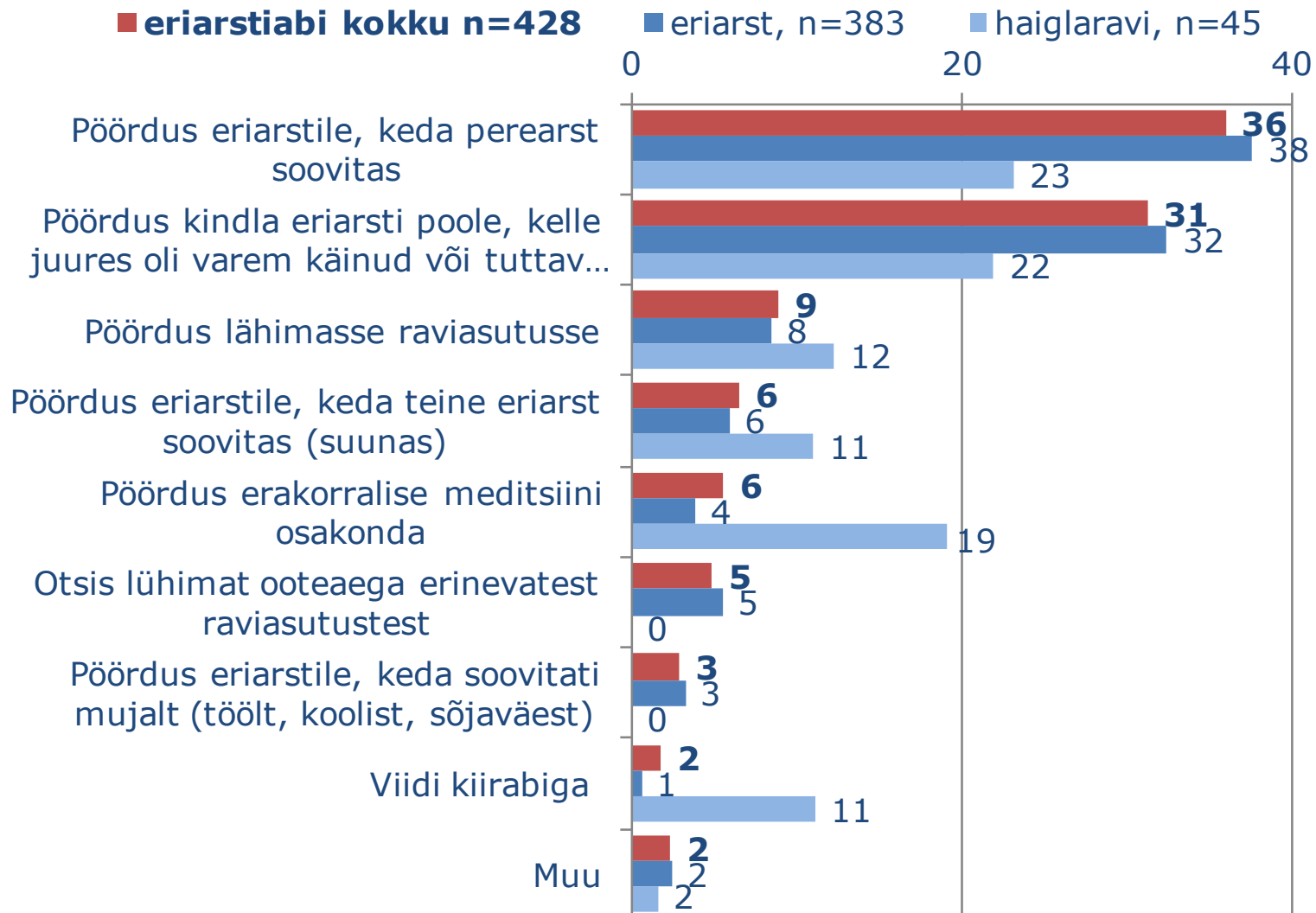
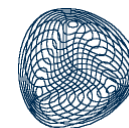
Vastuvõtuoja valimine



- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti või viibinud haiglaravil, paluti selgitada, kuidas nad viimati vastava eriarstini jõudsid (Slaid 23).
- ❖ Nagu näitas eelminegi uuring, toimus viimane visiit eriarstile või haiglaravile kokku kõige sagedamini perearsti soovitusel (36% sihtrühmast), sageduselt järgmisena varasema visiidi või tuttavate soovituse põhjal (31%).
- ❖ Need 2 lähenemist on kõige sagedasemad **eriarsti juurde** saamisel. Kõiki muid pöördumisviise mainiti alla 10% juhtudest.
- ❖ Ka **haiglaravil viibinud** sattusid eriarsti juurde kõige sagedamini perearsti soovitusel/suunamisel (23%) või varasema kontakti/tuttava soovituse alusel (22%), kuid tunduvalt sagedamini ka EMO (19%) või kiirabi vahendusel (11%).
- ❖ Perearsti soovitusel on viimati eriarstiabi poole pöördunud sagedamini üle 64-aastased; eelnevast kogemusest või tuttavate soovitusest juhitud sagedamini kõrgharidusega, tasulist teenust kasutanud, suurema sissetulekuga vastajad ja/või eestlased.
- ❖ Kindla eriarsti poole pöördumine, kellega on varem kokku puutunud või keda on tuttavad soovitanud on valikute pingereas esikohal noorte, keskealiste, kõrgharidusega ja/või suurema sissetulekuga vastajate, viimati tasulist teenust kasutanute ning mõningal määral ka eestlaste seas.
- ❖ Lähimasse raviasutusse pöördunud on kõige enam 25-34-aastaste seas (22%), paigutudes vanusegrupi pingereas 2.-3. kohale.
- ❖ Võrreldes eelmise korraga (Slaid 24) mingeid märkimisväärseid muutusi märgata ei ole.

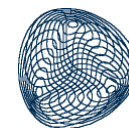
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, %

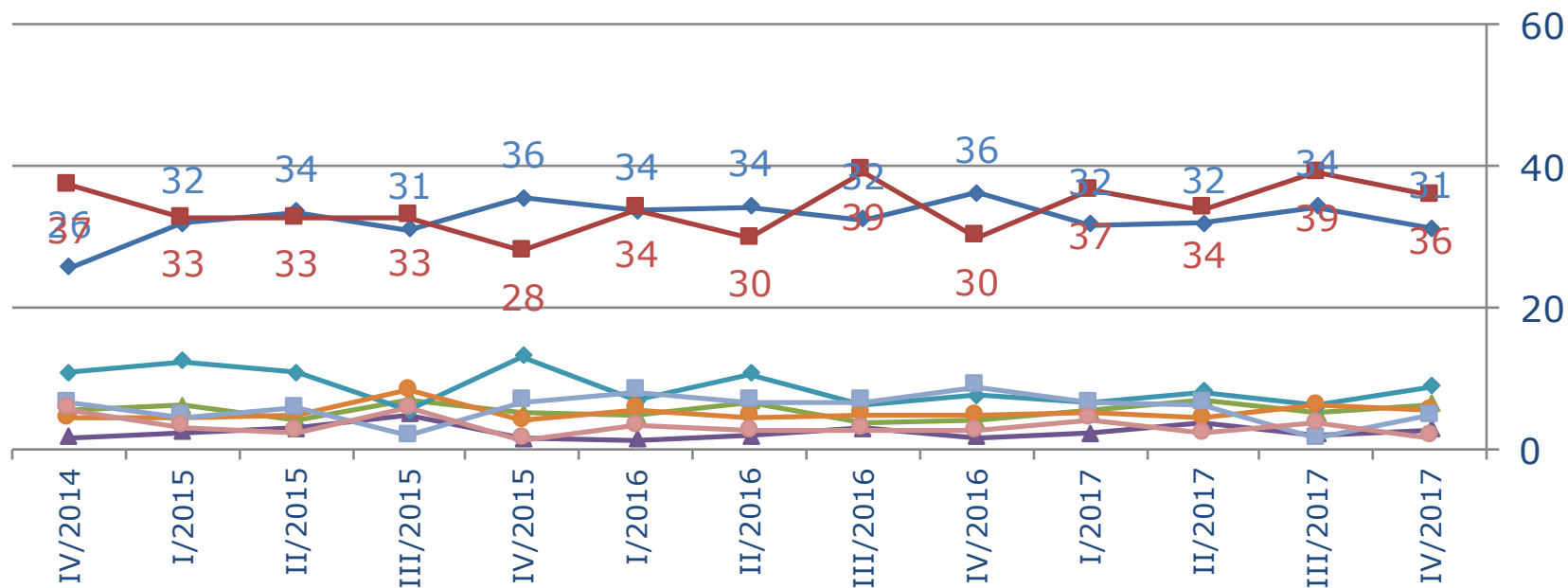


IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, muutus ajas, %

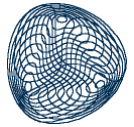


- ◆— Pöördus kindla eriarsti poole, kus oli varem käinud või tuttav soovitas
- Pöördus eriarstile, keda perearst soovitas
- ▲— Pöördus eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- ▼— Pöördus eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- ◆— Pöördus lähimasse raviasutusse
- Pöördus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



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile

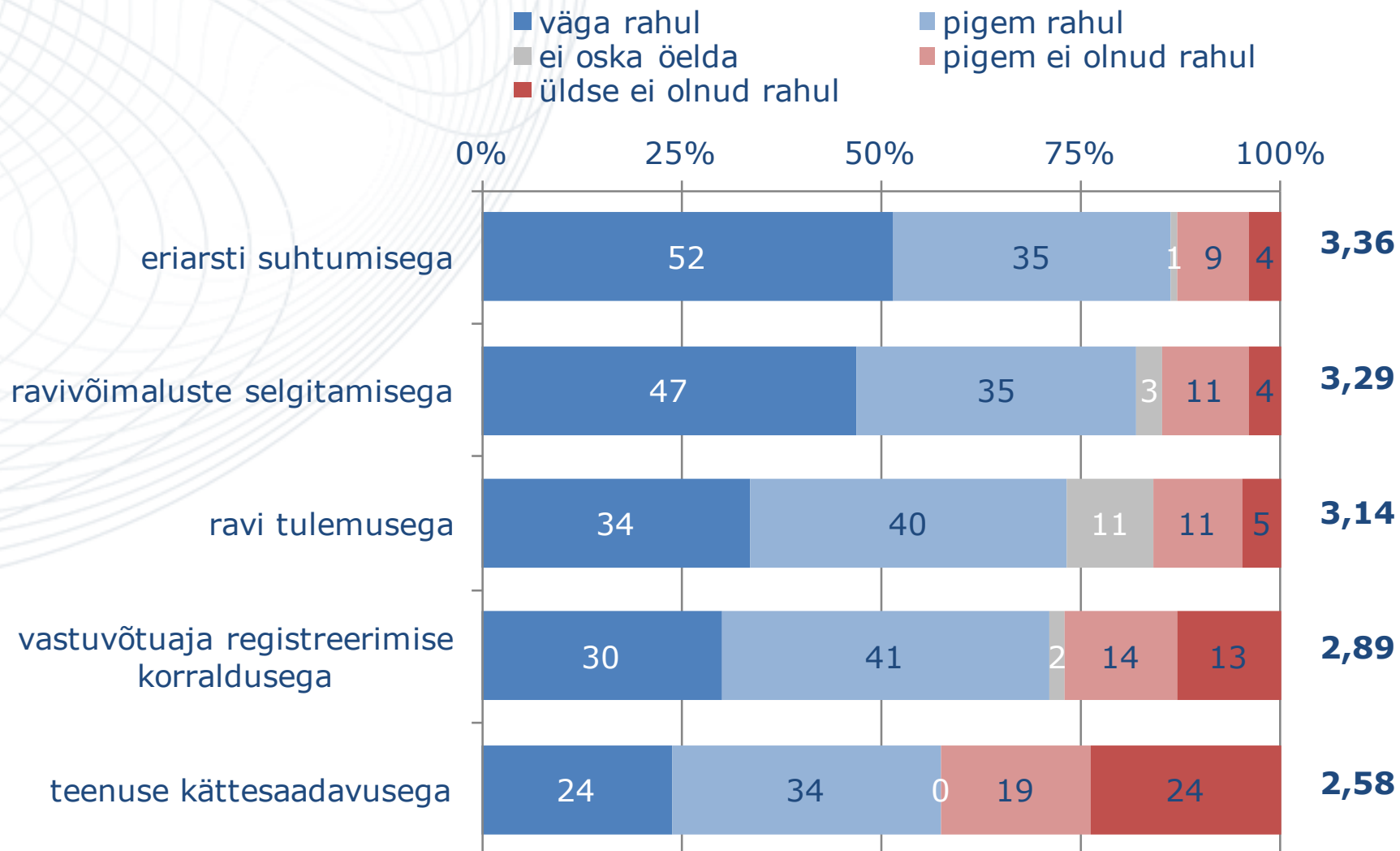
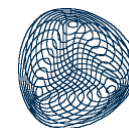


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid nii viimatisel teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele tahkudele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 26).
- ❖ Eriarstiabi puhul tervikuna ollakse endiselt ravi kvaliteedi erinevate komponentidega rahul sagedamini kui selle kättesaadavusega.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati endiselt kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,36 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,29 palli) ja kolmandaks ravi tulemuslikkust (3,14 palli).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuoja registreerimise korraldust (2,89 palli), kõige madalamalt taas teenuse kättesaadavust (2,58 palli).
- ❖ Kõikide eriarsti vaadeldavate komponentide puhul olid ülekaalus rahulolevad vastajad. Kõige suuremat rahulolematust väljendati jätkuvalt teenuse kättesaadavuse osas (42% pigem või üldse mitte rahul).
- ❖ Kõikide eriarstiabi komponentidega on rahulolevamad naised, 15-24-aastased (õpilased), eestlased. Keskmisest rahulolematumad on Põhja-Eesti ja Ida-Viru elanikud, eriti abi kättesaadavuse osas.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga (Slaid 27) on kõik keskmised hinnangud eriarstiabile pisut madalamad. Eriti on langenud hinnangud teenuse kättesaadavusele ja registreerimise korraldamisele, jõudes vaadeldava aja madalaimale tasemele.

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

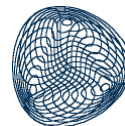
Hinnangud eriarstiabile,

n=413, on külastanud eriarsti / viibinud haiglaravil, %



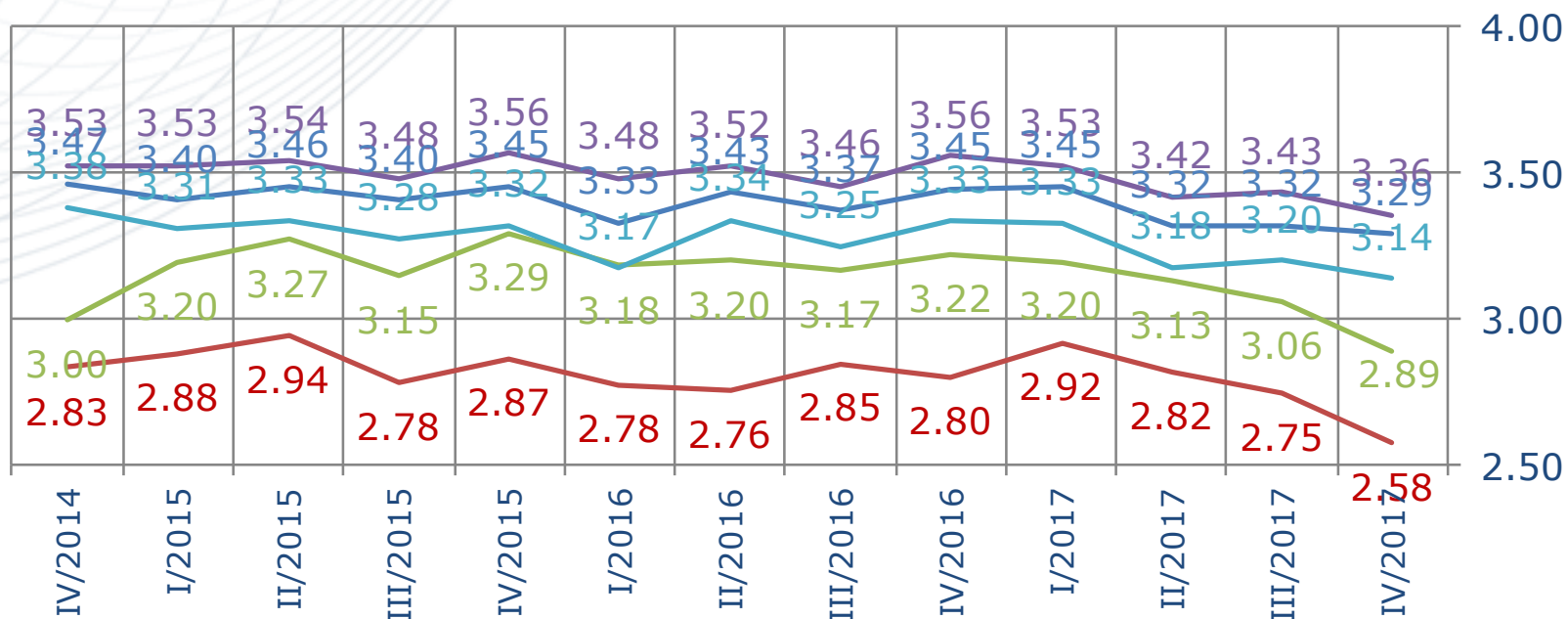
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

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



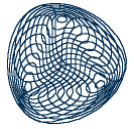
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Saanud eriarstiabi kokku



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

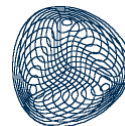
Hinnangud tasulisele ja tasuta eriarstiabile



- ❖ Slaidil 29 on toodud eraldi ka eriarsti külastanute ja haiglaravil viibinute keskmised hinnangud ajas. Endiselt on haiglaravi komponendid pälvinud eriarsti omadest kõrgemaid hinnanguid.
- ❖ Kõik **eriarstiabi** hinnangud on võrreldes eelmise uuringuga pisut langenud, eriti teenuse kättesaadavus ja registreerimine.
- ❖ **Haiglaravi** puhul aga on keskmised hinnangud kvaliteedile pigem tõusnud. Hinnang kättesaadavuse aspektile on püsinud peaaegu ühesugusena terve tänavuse aasta, hinnang registreerimise korraldusele on siiski pisut langenud.
- ❖ Võrreldes omavahel hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 30), näeme, et **tasuta** eriarstiabi keskmised hinnangud on endiselt kõigi aspektide puhul kõrgemad kui **tasulise** abi puhul, ent mõlemal puhul on täheldatav hinnangute langus.

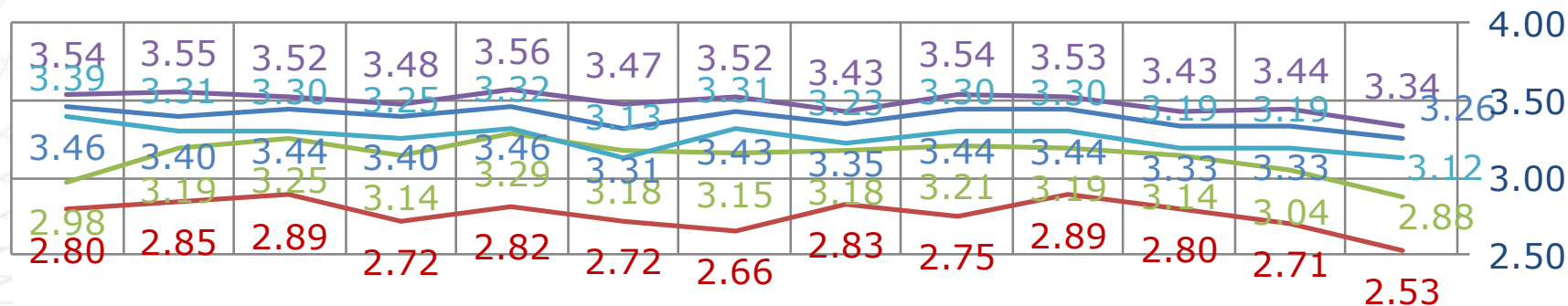
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile vastavalt kasutatud teenusele, muutus ajas, keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul

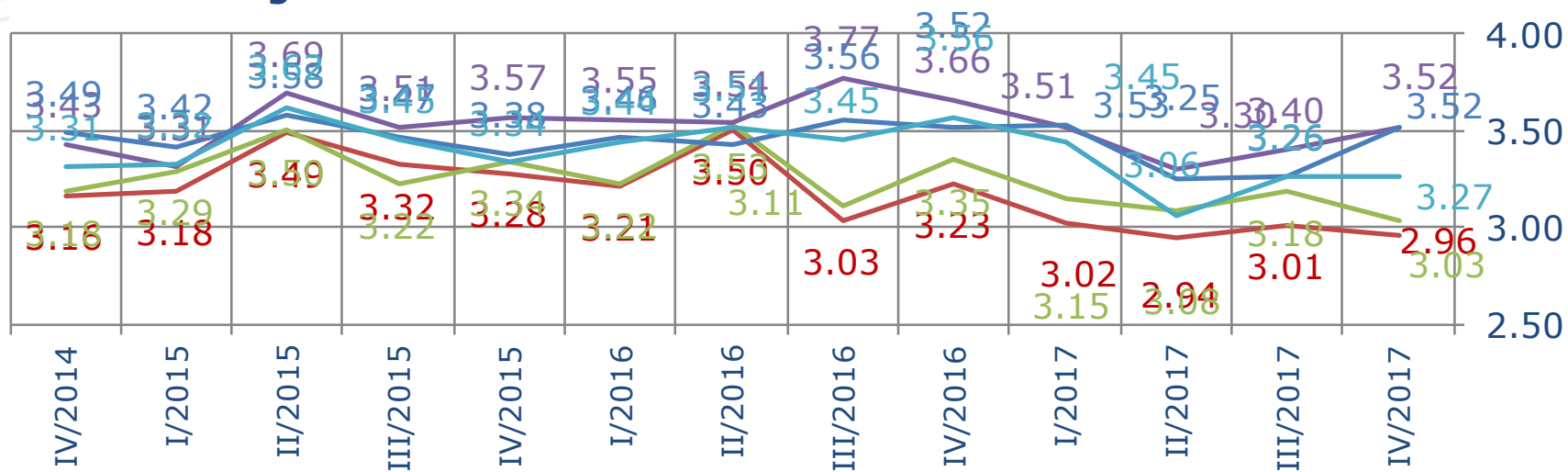


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Külastanud eriarsti



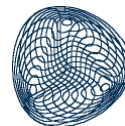
Viibinud haiglaravil



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

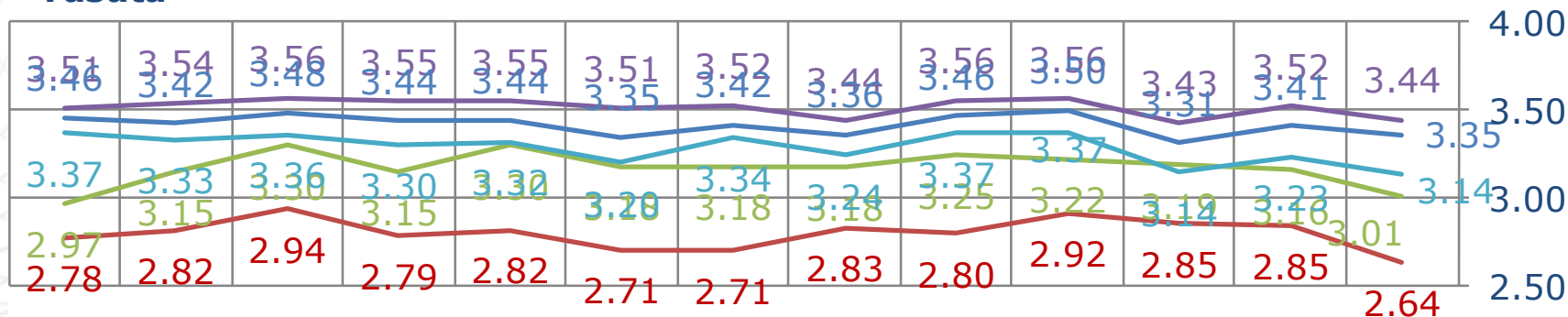
Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

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

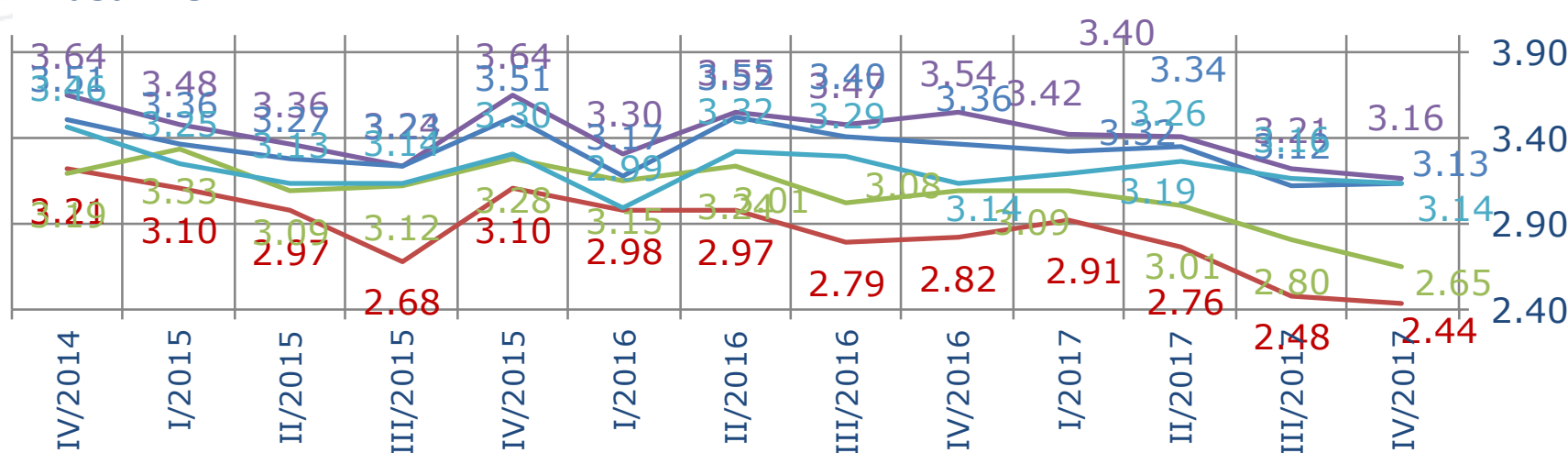


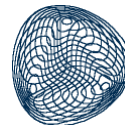
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Tasuta



Tasuline





LISAD

UURINGU TEOSTAJAD

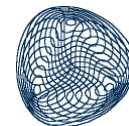
JA

ANKEET



LISA 1

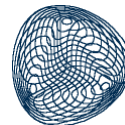
Uuringu teostajad



- Tellijapoolne kontaktisik
- Projektijuhtimine, aruande koostamine
- Valim
- Ankeedi programmeerimine
- Andmetöötlus
- Küsitlustöö koordineerimine

Katrin Romanenkov

Liis Grünberg, Hella Kaldaru
Reijo Pohl
Irina Strapatšuk
Irina Strapatšuk
Kristel Merusk



1. Kui rahul olete Eesti tervishoiusüsteemiga?

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

2. Millega Haigekassa Teie arvates tegeleb?

SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

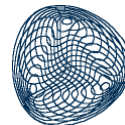
3. Kuivõrd Te usaldate Haigekassat?

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

KÜISDA KUI K3=3 või 4

4. Palun põhjendage, miks Te ei usalda Haigekassat?

SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!



KÕIK

5. 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 söeluuringutel (naised emakakaela-/rinnavähi ja mehed jämesoolevähi)**
- 4) külastanud perearsti/-õde**
- 5) külastanud hambaarsti**
- 6) külastanud eriarsti**
- 7) viibinud haiglaravil**
- 8) kasutanud Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis**
- 9) ei ole ühegi tegevusega kokku puutunud*

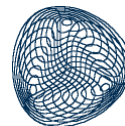
KUI K5=5 (KÜLASTANUD HAMBAARSTI)

6. Kas Te kasutasite viimati hambaarstil käies täiskasvanute hambaravihüvitist?

- 1) Jah, kuni 30-eurost hüvitist**
- 2) Jah, kuni 85-eurost hüvitist**
- 3) Ei kasutanud**
- 4) Ei oska öelda**

LISA 2

Ankeet



KUI K5=6 ja 7 (ON KÜLASTANUD ERIARSTI JA VIIBINUD HAIGLARAVIL)

7. Millise eriarstiabi teenusega Te viimati kokku puutusite?

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

K8-10 KÜSIDA, KUI K5=6 ja/või 7(ON KÜLASTANUD ERIARSTI JA/VÕI VIIBINUD HAIGLARAVIL)

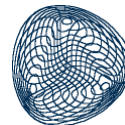
Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga või haiglaraviga.

8. Kuidas Te valisite viimati endale eriarsti või haiglaravi 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
- 9) Muu, mis? _____

9. Kui mitte arvestada 5 eurost visiiditasu ja 2,5-eurost voodipäevatasu, mida tuleb haigekassa lepingu raames tasuda, siis kas Teie viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga oli...?

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



10. 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
vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega	4	3	2	1	5
eriarsti suhtumisega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5