

# KANTAR

## Haigekassa usaldusväärse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

Juuli 2020



# Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringu põhitulemused	6
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	10
4	Rahulolu haigekassa ja arstiabiga	14
5	Tervisekirjaoskus	21
6	Lisad	27

# 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 usaldusväärsele ning hinnata inimeste tervisekirjaoskuse taset ja teadlikkust ravikindlustussüsteemist.
- Käesoleva aruande teemad on: kokkupuude haigekassa ja arstiabiga, rahulolu haigekassa ja arstiabiga ning tervisekirjaoskus.

## Uuringu metoodika

- 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:
  - VI laine: 15.juuni kuni 30.juuni 2020;
  - V laine: 16.märts kuni 26.märts 2020;
  - IV laine: 12.september kuni 25.september 2019;
  - III laine: 17. juuni kuni 1. juuli 2019;
  - II laine: 19. märts kuni 3. aprill 2019;
  - I laine: 18. september kuni 4. oktoober 2018.
- Viimases laines osales kokku 1389 Eesti elanikku, kellest 729 inimest vastas veebiuuringule ning 660 telefoniintervjuudele.
- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1389

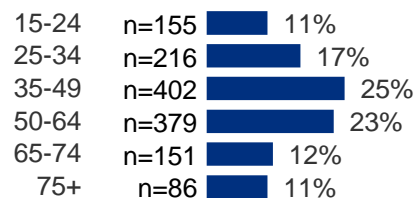
## SUGU



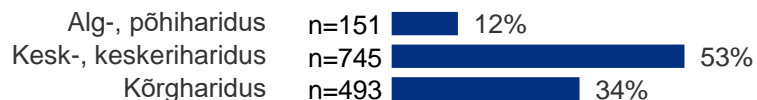
## RAHVUS



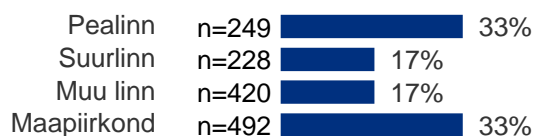
## VANUSEGRUPP



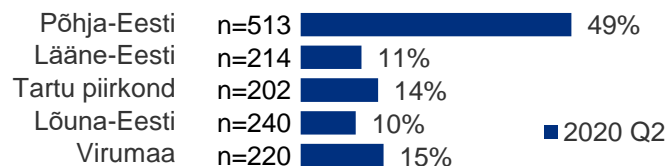
## HARIDUS



## ASULATÜÜP

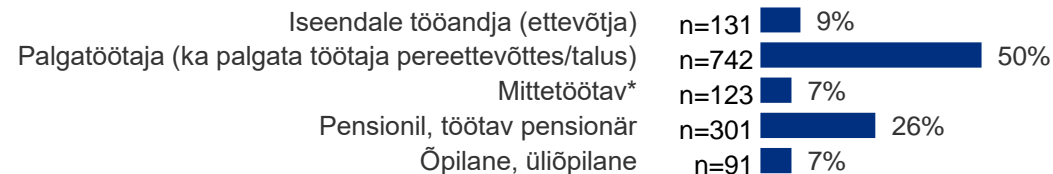


## PIIRKOND\*\*



■ 2020 Q2

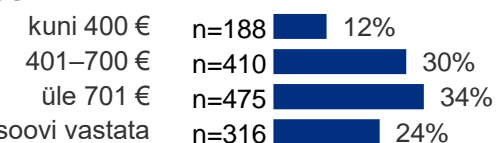
## STAATUS



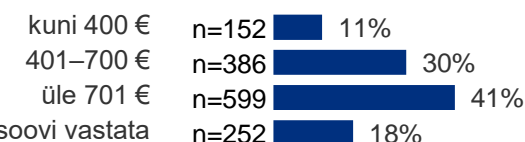
## LASTE ARV PERES



## LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



## ISIKLIK SISSETULEK ÜHES KUUS



## PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJD ISIKUID PERES



■ 2020 Q2

\*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

Uuringu põhitulemused

# Uuringu põhitulemused (1)

## 91% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud enamik Eesti elanikkonnast** (91%). 68% eestimaalastest on viimase 12 kuu jooksul ostnud retseptiravimeid, 65% on viimase aasta jooksul külastanud perearsti või -õde, 44% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul ning 42% külastanud hambaarsti. Teisi uuritud kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on esinenud vähem kui viiendikul Eesti elanikest. Kokkupuudetes erinevate tervishoiuteenustega ei ole võrreldes varasemate uuringulainetega suuri muutusi toimunud. Küll aga on võrreldes eelmise uuringulainega toimunud väiksemaid langusi, mis on suure tõenäosusega seotud märtsis-mais 2020 covid-19 tõttu Eestis kehtinud eriolukorraga, sel ajaperioodil ära jäänud vastuvõttudega või nende edasilükkumisega. Nii on vähenenud nende osakaal, kes on viimase 12 kuu jooksul käinud perearsti juures 72% → 65%, eriarsti juures 50% → 44% ja külastanud hambaarsti 48% → 42%.
- Erinevate tervishoiusüsteemi teenustega on keskmisest statistiliselt enam kokku puutunud eestlased, naised, 50-64aastased, 75 ja vanemad, pensionärid, ja madalama ning keskmise isikliku, ja leibkonna sissetulekuga kuni 700€.
- Kui uuringus osalenutel paluti oma sõnadega selgitada, **millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb**, siis oma vastuse suutis sõnastada ligi kolmneljandikku vastanutest (74%). **Haigekassa tegevustest** mainiti kõige sagedamini seda, et **haigekassa rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust** (27%). Seda, et **haigekassa rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi mainis viiendik vastanutest** (21%). 12% tõi välja, et **haigekassa tagab toetused, hüvitised ning tegeleb haiguslehtedega**. Muid tegevusi mainiti märksa harvem – alla 10%. Võrreldes eelmiste uuringulainetega ei ole siin märgatavaid muutusi toimunud. Samas on mõnevõrra kasvanud nende osakaal (+5%), kes ei osanud ühtegi Eesti Haigekassa tegevust välja tuua.
- **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** eestlased, nooremad 15-24aastased, 35-49aastased, kõrgharidusega inimesed, maapiirkondade inimesed Tartu piirkonna elanikud, õpilased, üliõpilased, palgatöötajad, lastega pered, kõrgema leibkonna sissetulekuga üle 700 € pereliikme kohta, ning kõrgema isikliku sissetulekuga üle 700 €. **Vähem on aga kursis** muu rahvuse esindajad, üle 65aastased, madalama haridustasemega elanikud (alg-, põhi-, kesk- ja kutseharidus), Virumaa elanikud, pensionärid; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi; madalama ja keskmise isikliku sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta.

## Uuringu põhitulemused (2)

# 81% elanikkonnast leiab, et haigekassa tegevus on vajalik, 70% on haigekassaga rahul

- Kuigi haigekassa tegevust peetakse üldiselt vajalikuks (81%, hinnangud 5–7 palli), siis mõnevõrra madalamaid hinnanguid antakse haigekassa usaldusväärsele (69%, hinnangud 5–7 palli). Usaldusest veelgi madalamaid hinnanguid pälvis Eesti Haigekassa patsiendikesksuse kuvand – pea pool (49%) elanikest leiab, et haigekassa on patsiendikeskne ja abivalmis. Samas vaadates pikemat trendi võib nii haigekassa vajalikkuse, usaldusväärsele, kui patsiendikesksuse hinnangutes näha positiivset kasvu.
- Samas on riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga üldiselt rahul 70% eestimaalastest ning pigem on tegu positiivselt kasvava trendiga.
  - Väga või pigem rahul on keskmisest enam eestlased, nooremad inimesed 15-24aastased, Tartu piirkonna elanikud, õpilased ja üliõpilased, leibkonna keskmise kuusissetulekuga 401-700 € per pereliige, ning kõrgema isikliku kuusissetulekuga üle 700 €, ning need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
  - Pigem või üldse ei ole rahul muust rahvusest inimesed, 35–49aastased, kõrgharidusega inimesed, Tallinna elanikud, iseendale töötajad, madalama leibkonna neto kuusissetulekuga, ning need, kellel on leibkonnas tervises seisundi tõttu pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.



# Uuringu põhitulemused (3)

## Kaks kolmandikku eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Arstiabi kättesaadavusega on rahul 66% kõikidest Eesti elanikest**, sealjuures 29% elanikest on arstiabi kättesaadavusega väga rahul ja on enda sõnul pääsenud kiiresti arsti või õe vastuvõtule või saanud ühe või teisega suhelda ja nõu pidada.
- **Arstiabi kättesaadavusega rahulolematuid on 30%. Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, 35–49aastased, kesk- ja keskeriharidusega inimesed, Tallinna, Virumaa elanikud; hetkel tööturul mitteaktiivsed, alla 18aastaste lastega pered, madalama leibkonna sissetulekuga, ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida 29% elanikest** ning võrreldes viimase kahe uuringulainega ei ole siin muutusi toimunud. **Peamiselt on saadud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta** interneti otsingumootorit kasutades (62%) ning haigekassa koduleheküljelt (60%). Ligi veerand elanikest väidab, et on kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid (26%) ning 24% on enda sõnul külastanud Patsiendiportaali. Võrreldes märtsi lõpus toimunud uuringulainega, on märkimisväärselt kasvanud Patsiendiportaali külastanute osakaal (18%→24%) . 16% on saanud infot perearstikeskusest/raviasutusest. 10% on helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630. Teisi infokanaleid on kasutanud väiksem hulk vastajaid (alla 10%).
- **Kolm neljandikku** neist, kes otsis haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot, peab saanud **infot arusaadavaks. Infost arusaamisega on hädas** keskmisest enam 35-49aastased.
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada internetist (49%), Eesti Haigekassa kodulehelt (47%), Patsiendiportaalist (33%), perearstikeskusest/ raviasutusest (33%) ehk siis üsna sarnaselt sellele, kust juba saadakse infot. Võrreldes eelmise uuringulainega ei ole infoallikate eelistustes märkimisväärsed muutusi toimunud.

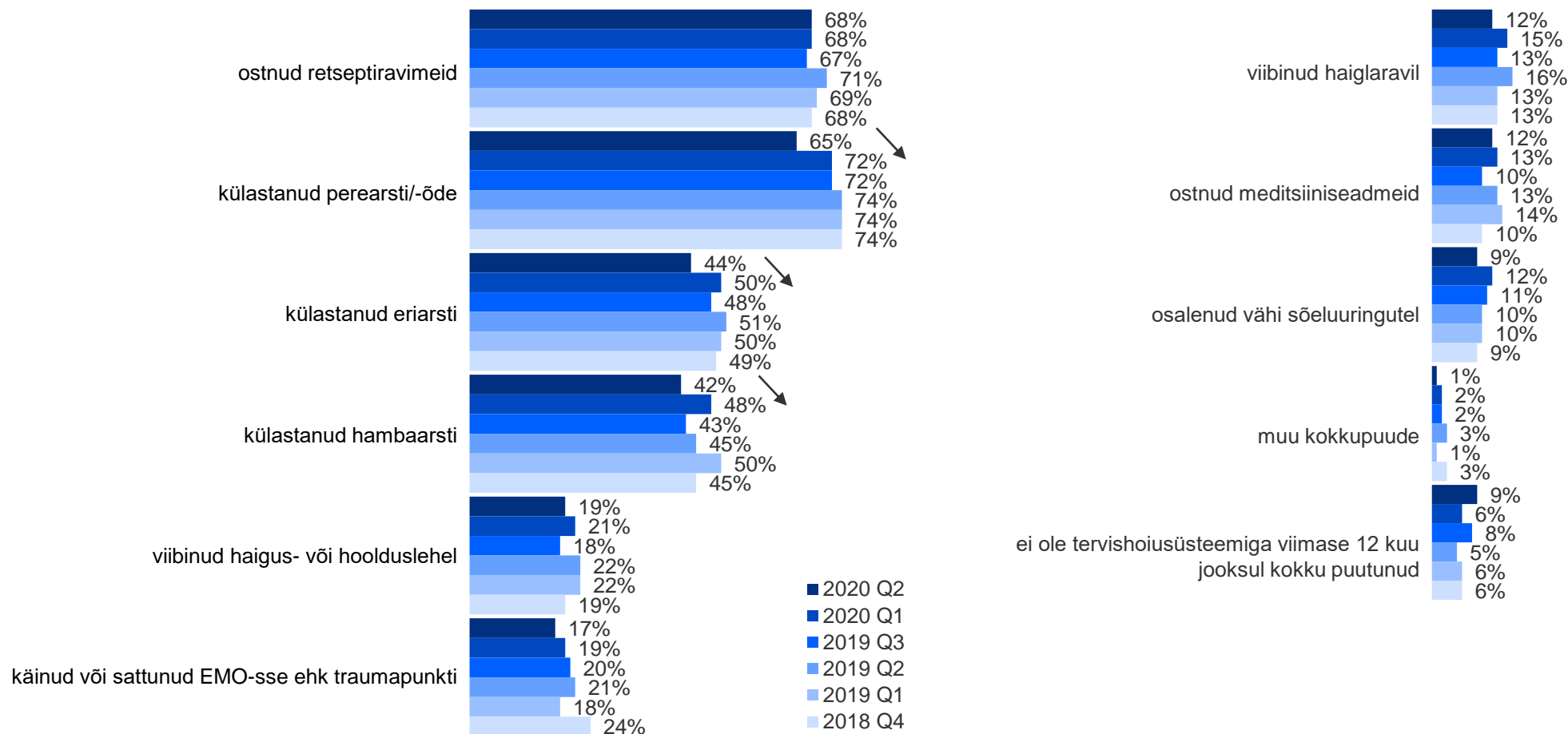
3

Kokkupuude haigekassa  
ja arstiabiga

# 91% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Eesti tervishoiusüsteemiga

kõikidest vastajatest, n=1389

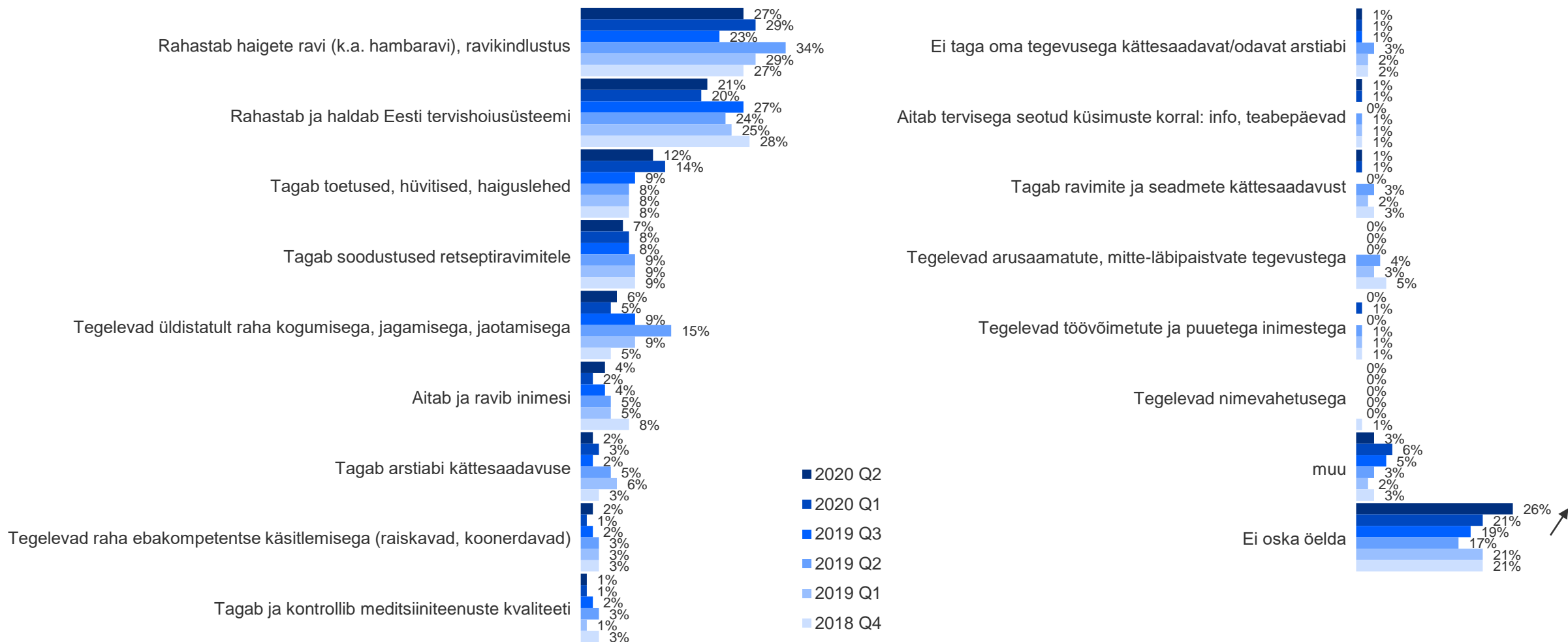
## 1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ...?



# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest (1)

% kõikidest vastajatest, n=1389

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



# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest (2)

% kõikidest vastajatest, n=1389

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

- **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** eestlased, nooremad 15-24aastased, 35-49aastased, kõrgharidusega inimesed, maapiirkondade inimesed Tartu piirkonna elanikud, õpilased, üliõpilased, palgatöötajad, lastega pered, kõrgema leibkonna sissetulekuga üle 700 € pereliikme kohta, ning kõrgema isikliku sissetulekuga üle 700 €. **Vähem on aga kursis** muu rahvuse esindajad, üle 65aastased, madalama haridustasemega elanikud (alg-, põhi-, kesk- ja kutseharidus), Virumaa elanikud, pensionärid; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi; madalama ja keskmise isikliku sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta.
- **Haigete ravi rahastamist on statistiliselt keskmisest oluliselt enam maininud** naised, 15–24aastased, 35-49aastased, kõrgharidusega inimesed, õpilased ja üliõpilased, palgatöötajad, kõrgema leibkonna sissetulekuga inimesed, ning kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed, ning need kelle peres on alla 18aastaseid lapsi.
- **Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on keskmisest enam maininud** eestlased, 35-49aastased, kõrgharidusega eestimaalased, maapiirkondade elanikud, palgatöötajad, ning kõrgema leibkonna sissetulekuga inimesed, ja kõrgema isikliku kuusissetulekuga elanikud.

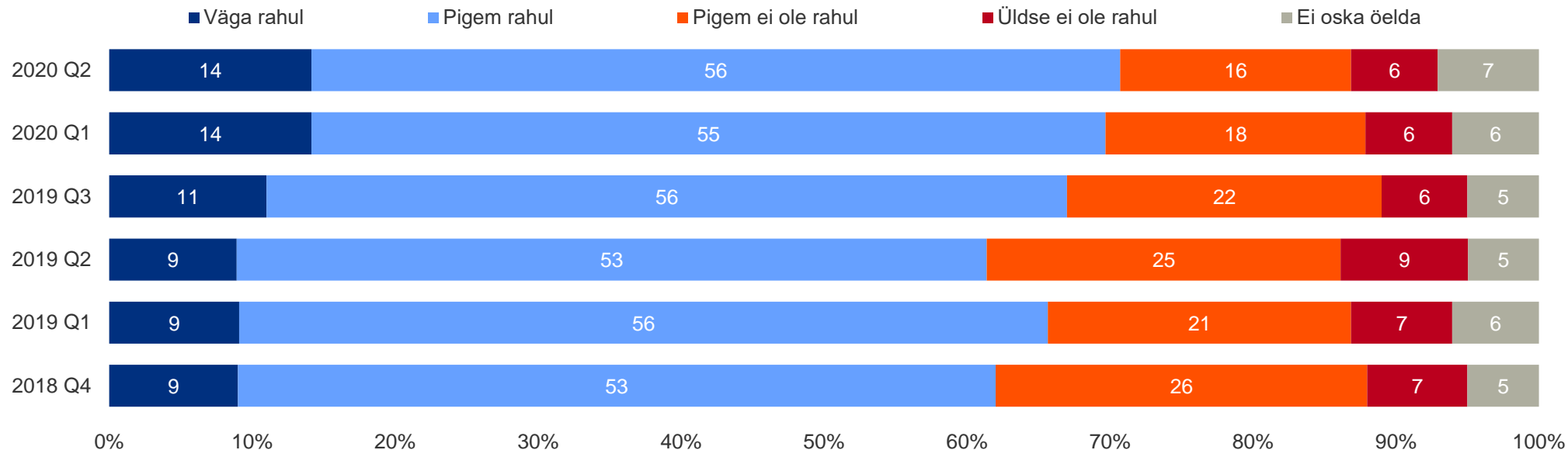
4

# Rahulolu haigekassa ja arstiabiga

# 70% elanikest on Eesti riikliku ravikindlustussüsteemi ehk haigekassaga rahul

% kõikidest vastajatest, n=1389

## 3. Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga?

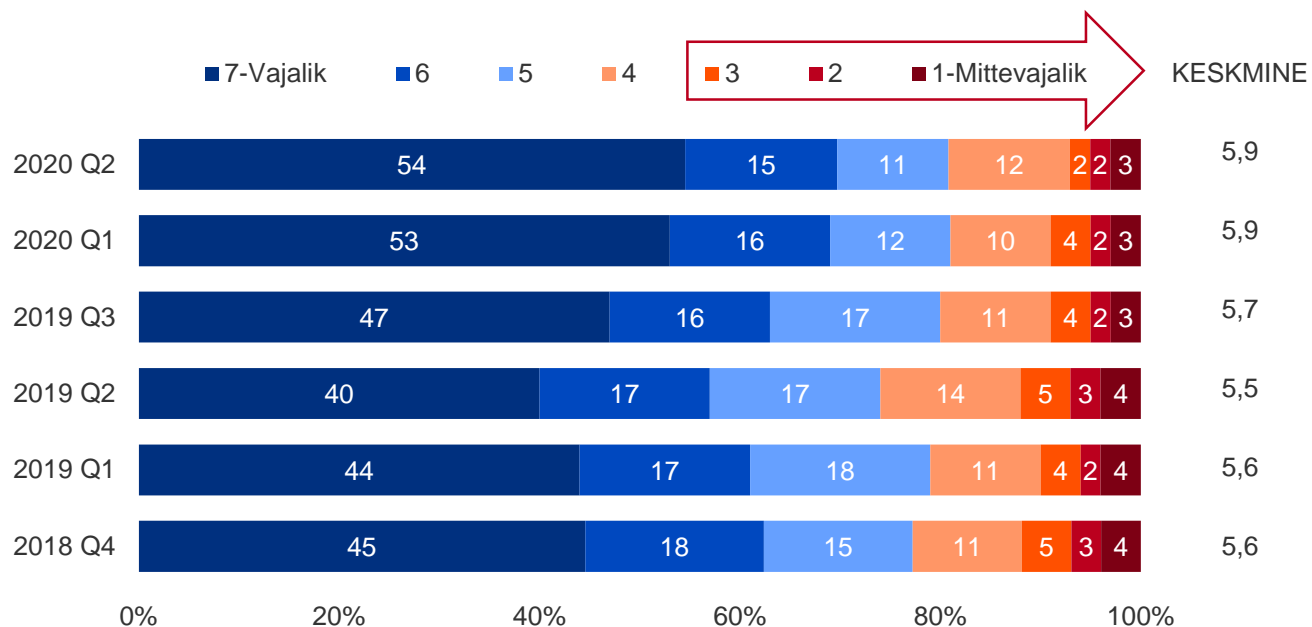


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, nooremad inimesed 15-24aastased, Tartu piirkonna elanikud, õpilased ja üliõpilased, leibkonna keskmise kuusissetulekuga 401-700 € per pereliige, ning kõrgema isikliku kuusissetulekuga üle 700 €, ning need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** muust rahvusest inimesed, 35–49aastased, kõrgharidusega inimesed, Tallinna elanikud, iseendale töandjad, madalama leibkonna neto kuusissetulekuga, ning need, kellel on leibkonnas tervises seisundi tõttu pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

# Enamiku eestimaalaste (81%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1389

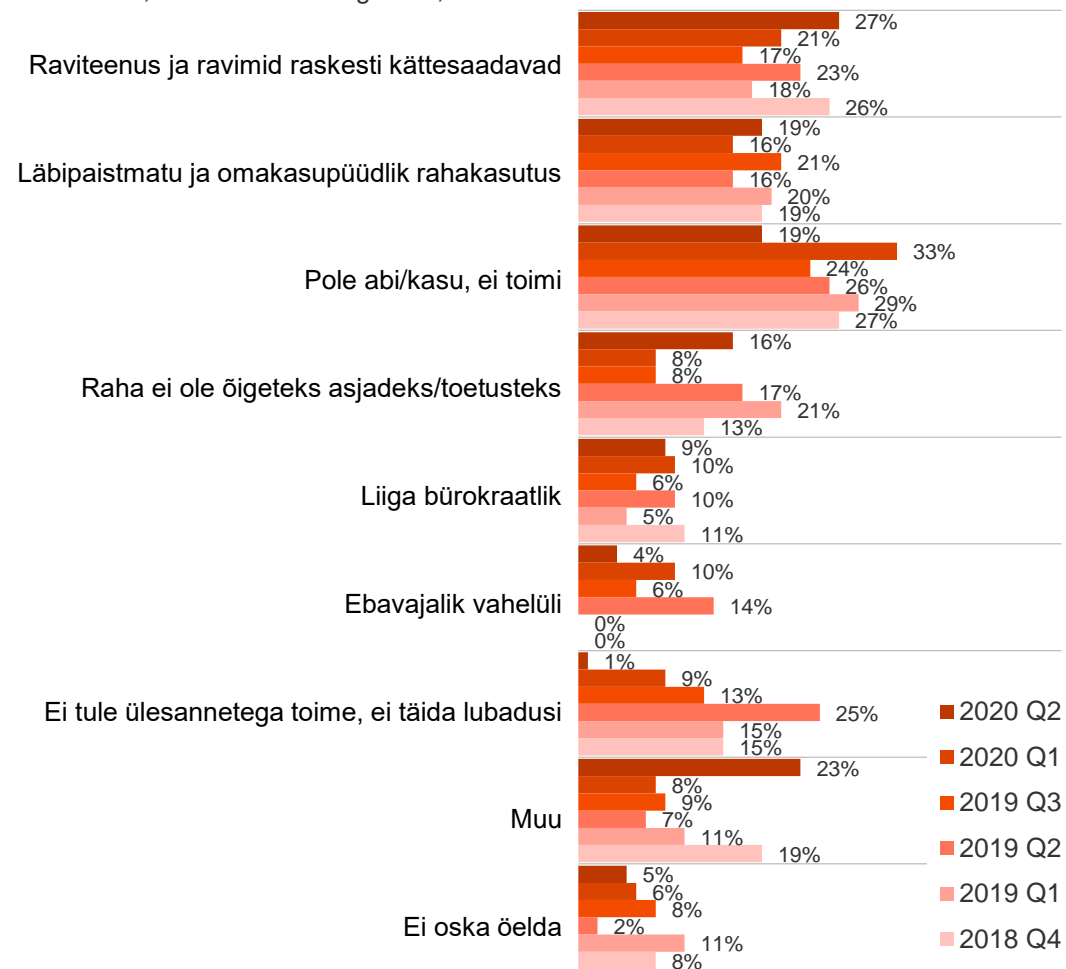
## 4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik–mittevajalik



- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktsel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam, eestlaste, Lääne-Eesti elanike, palgatöötajate, õpilaste, üliõpilaste, ning kõrgema isikliku sissetulekuga, ning nende elanike hinnangul, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Haigekassa töö on mittevajalik** (7-punktsel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam meeste, muust rahvusest eestimaalaste, 35-49aastaste seas, Tallinna elanike, isendale töandjate, lastega perede, ning nende seas, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

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

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=98

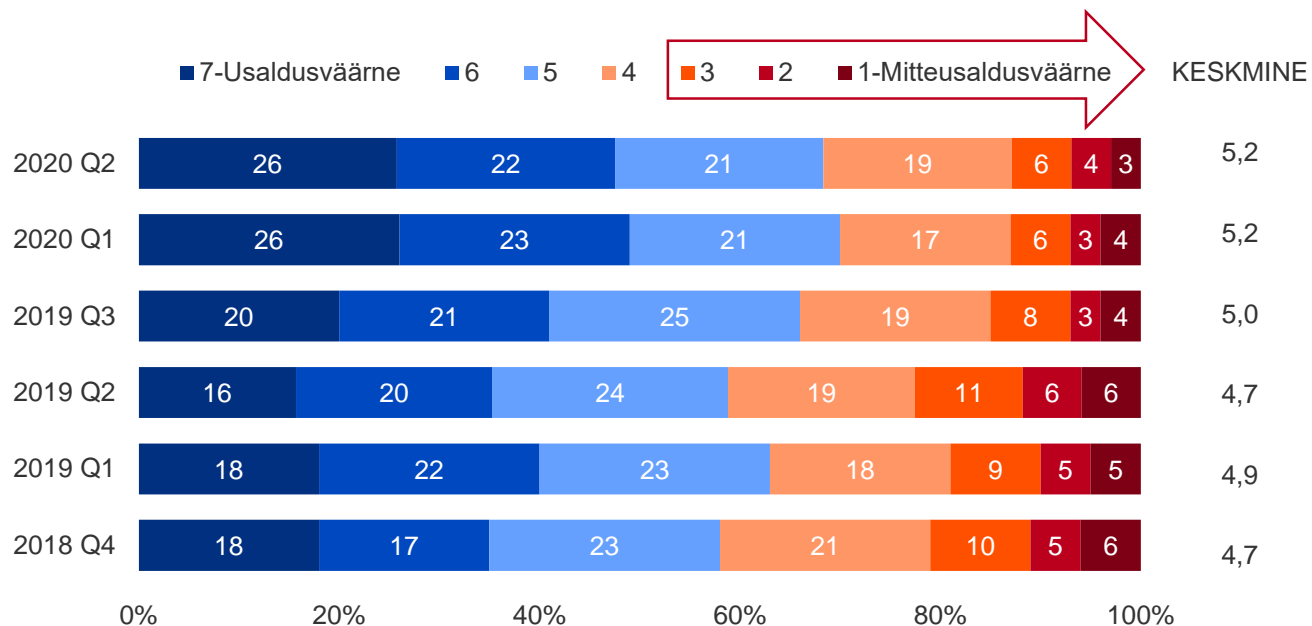




# 69% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1389

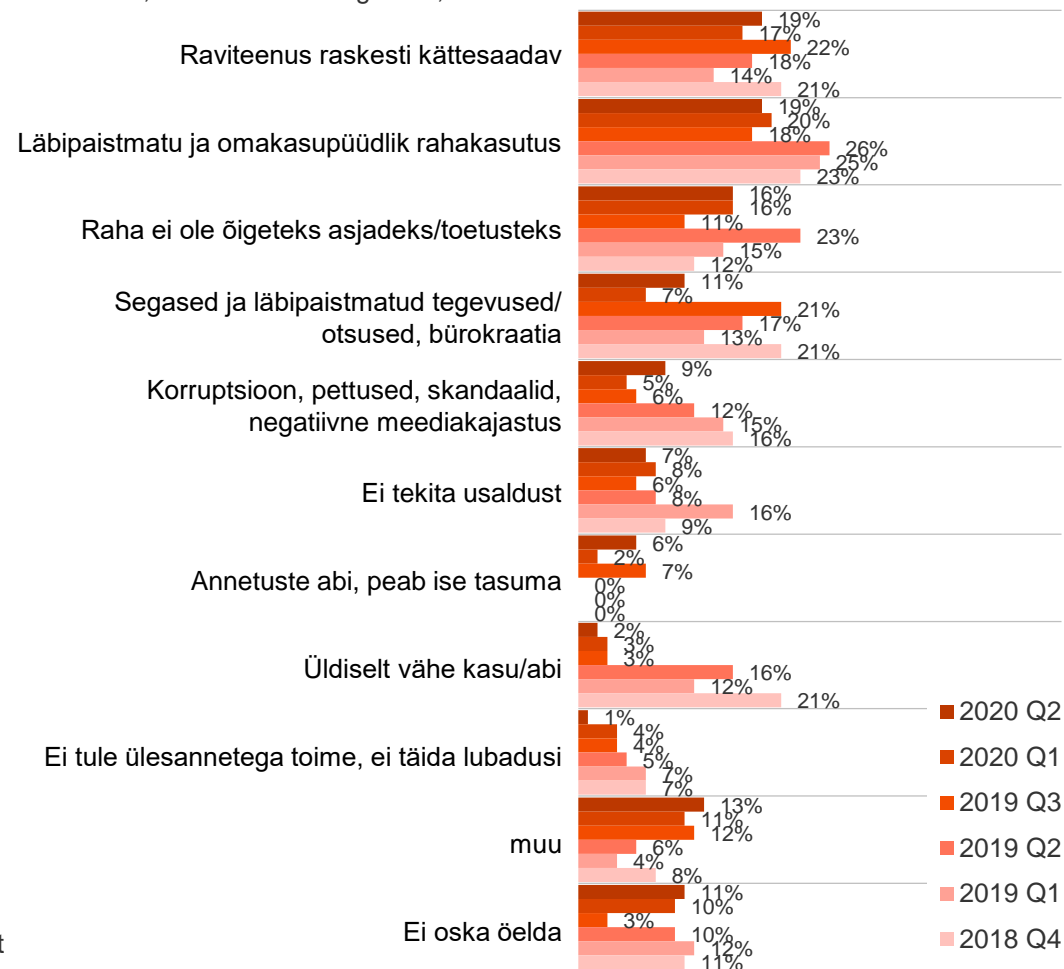
## 4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne–mitteusaldusväärne



- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam 25–34aastaste, palgatöötajate, õpilaste/üliõpilaste hinnangul; ning nende seas, kelle leibkonnas ei ole pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam 35–49aastaste, kõrgharidusega inimeste, iseendale tööandjate, tööturul hetkel mitteaktiivsete, madalama leibkonna neto sissetulekuga, ning kõrgema leibkonna netosissetulekuga, ning nende seas, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid inimesi.

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

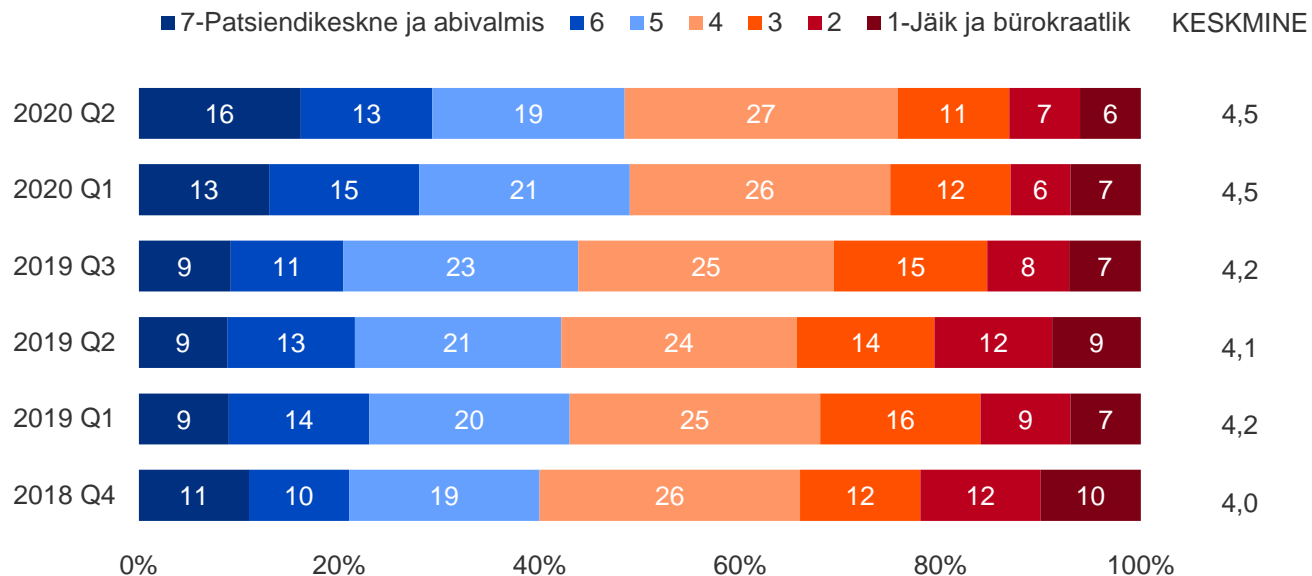
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=186



# 49% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1389

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

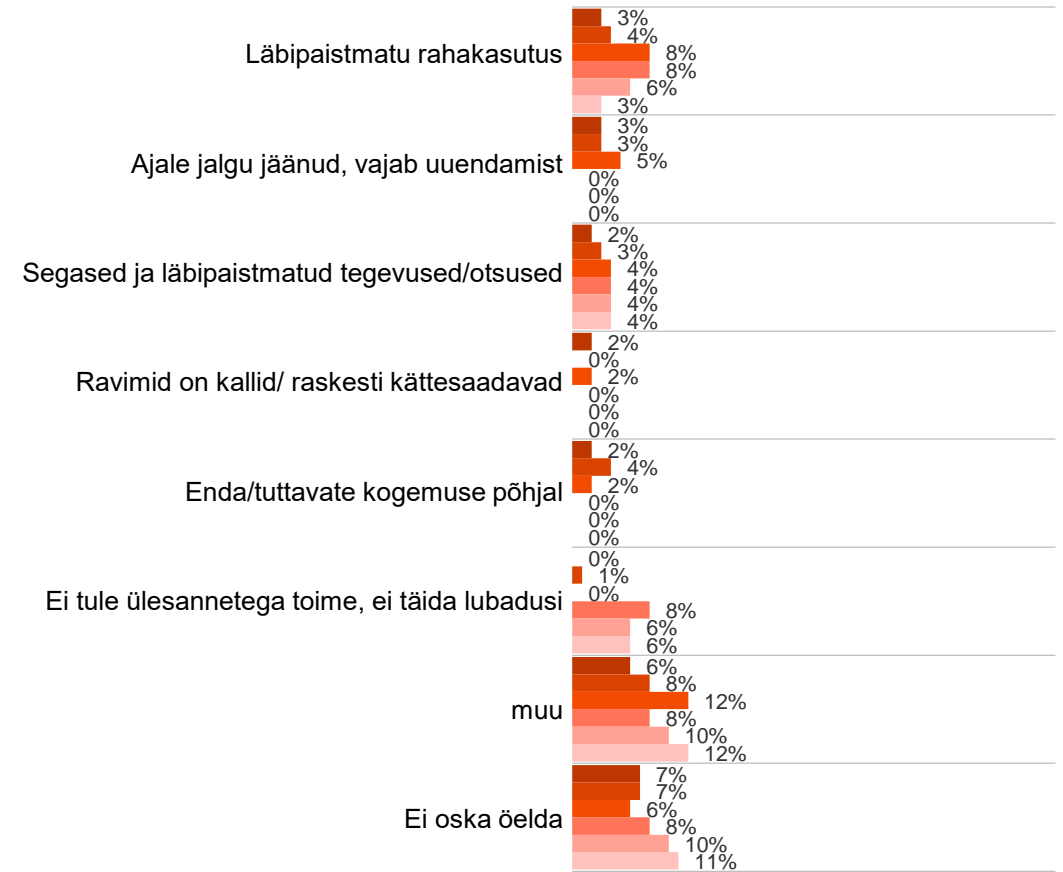
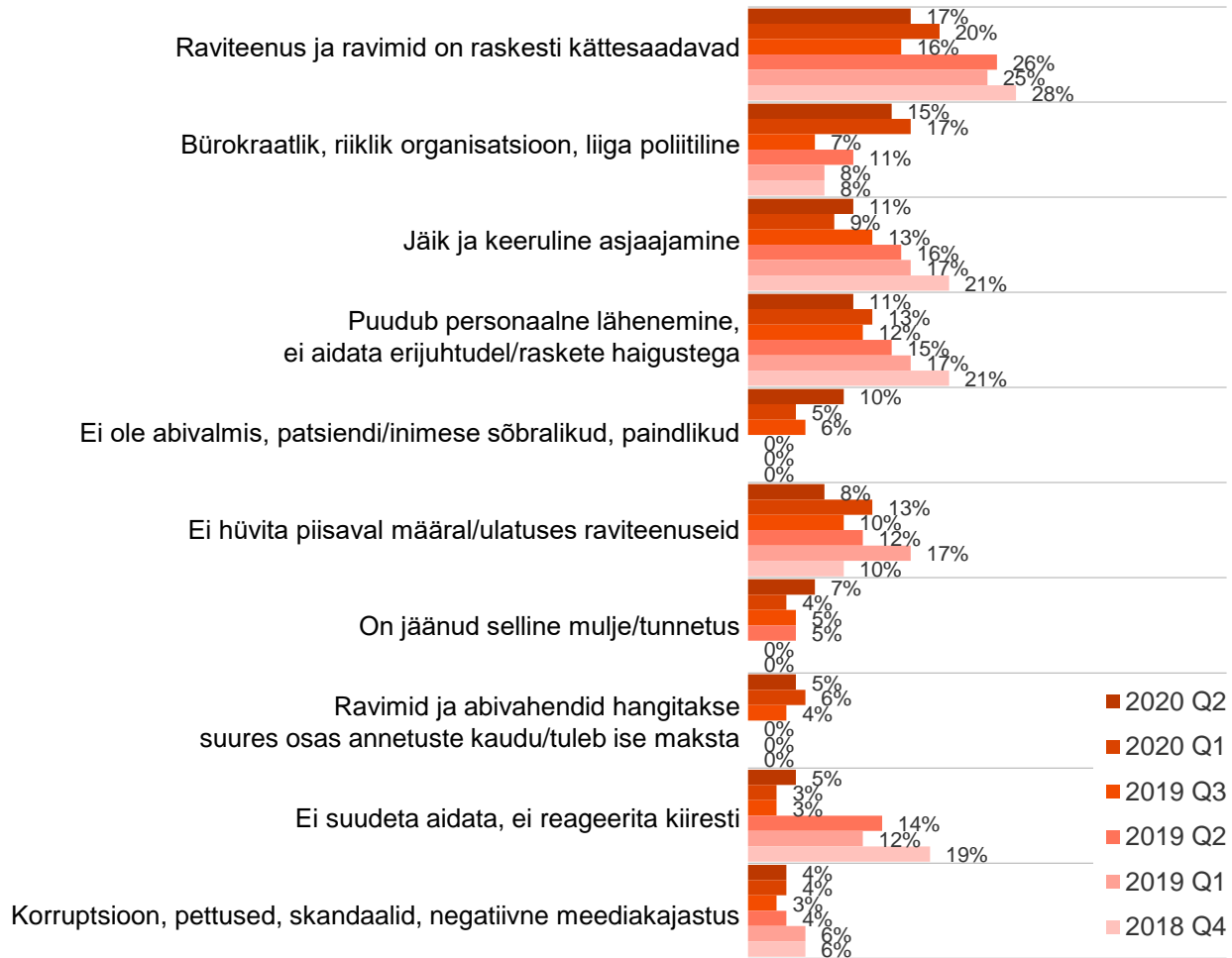


- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam muust rahvusest inimeste seas, nooremate 15-24aastaste hinnangul, alg-põhi, ning kesk- ja keskeriharidusega inimeste, ja õpilaste/üliõpilaste arvates.
- **Haigekassa on jäik ja bürokratlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam, 35–49aastaste, kõrgharidusega inimeste, ning tööturul hetkel mitteaktiivsete hinnangul. Kriitilisemad on ka need, kellel on madalam leibkonna sissetulek, ning need, kellel on peres pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

# Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürookraatlikuks

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=350

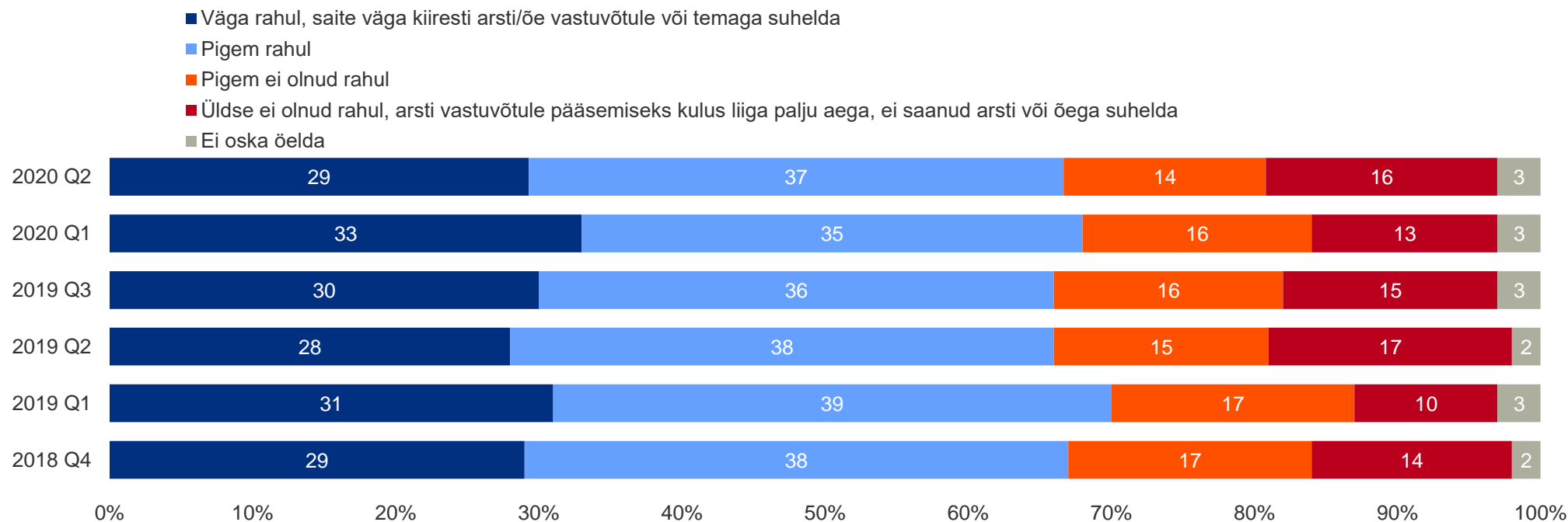
## 4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürookraatlik?



# Kaks kolmandikku eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1389

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



- **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** Eesti rahvusest inimesed, 15-24aastased, ja üle 65aastased, alg- ja põhiharidusega inimesed, õpilased/üliõpilased, maa-asulate elanikud, Tartu piirkonna elanikud, ning need, kelle pereliikmete seas ei ole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, 35–49aastased, kesk- ja keskeriharidusega inimesed, Tallinna, Virumaa elanikud; hetkel tööturul mitteaktiivsed, alla 18aastaste lastega pered, madalama leibkonna sissetulekuga, ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

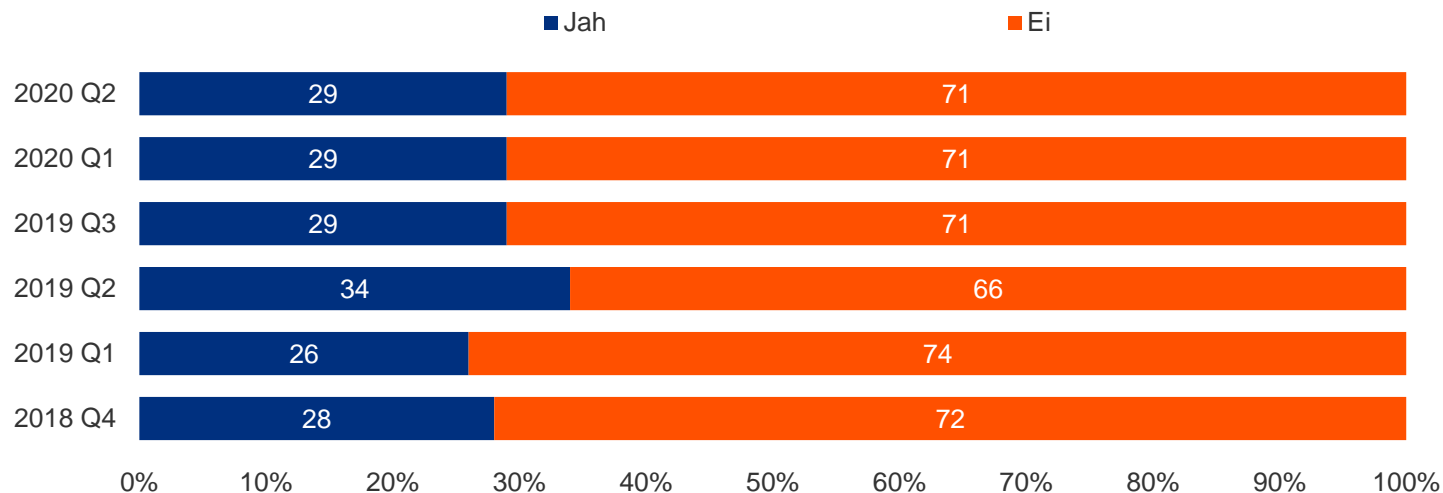
5

# Tervisekirjaoskus

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

% kõikidest vastajatest, n=1389

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

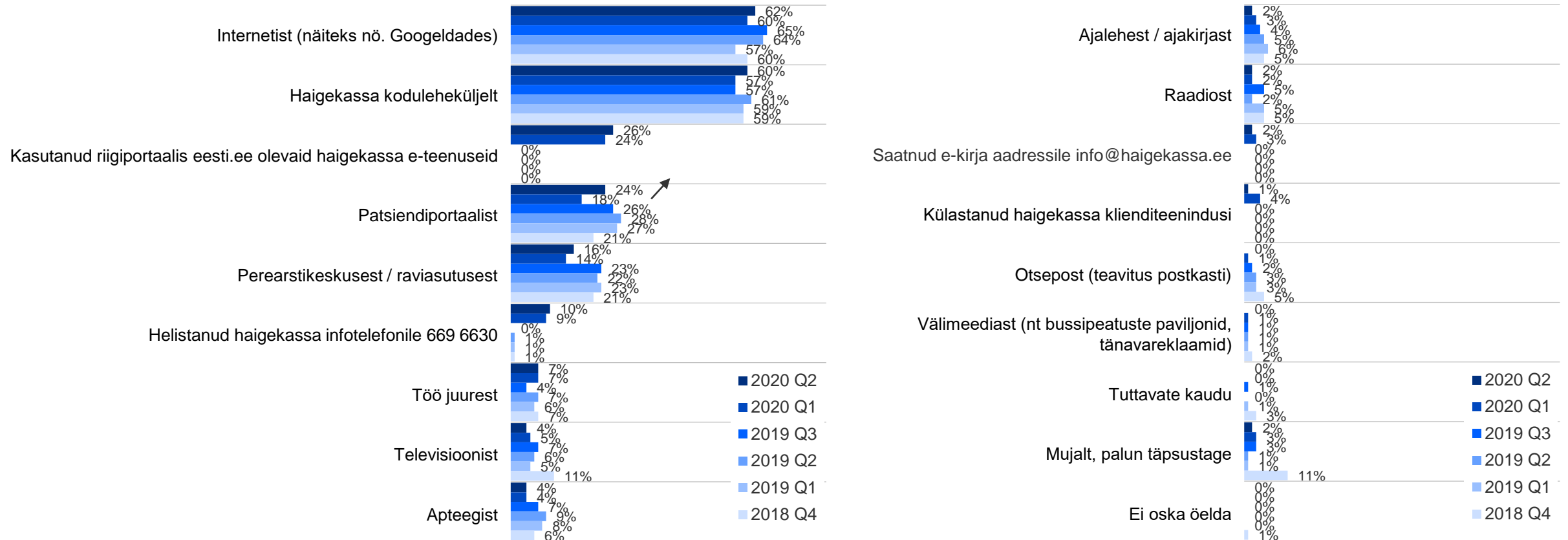


- **Infot on keskmisest enam otsinud** naised, eestlased, 25-49aastased, kõrgharidusega, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed, ning need vastajad, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi; madalama (kuni 400 €) ja kõrgema leibkonna netosissetulekuga (üle 700 €), ning kõrgema isikliku sissetulekuga (üle 700 €).
- **Infot ei ole keskmisest enam otsinud** mehed, muust rahvusest inimesed, üle 50aastased, alg- ja põhiharidusega inimesed; pensionärid; keskmise leibkonna sissetulekuga, mis jääb 401- 700 vahele, ning sama suure isikliku sissetulekuga, ning alaealiste lasteta inimesed.

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

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=474

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

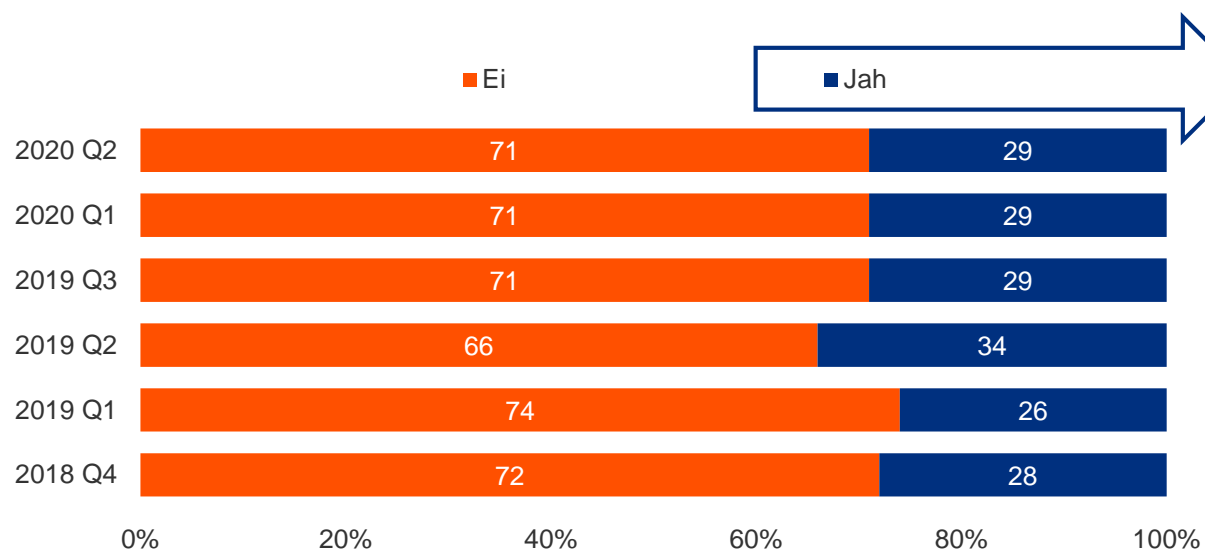


\* Vastusevariant lisati 2020 Q1. Juhul kui antud variandi puhul esinevad vastused ka varasemate perioodide kohta, on tegu „mujalt, palun tēpsustage“ vastusevariandi alla nimetatud vastusega, mis hiljem kodeeriti.

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

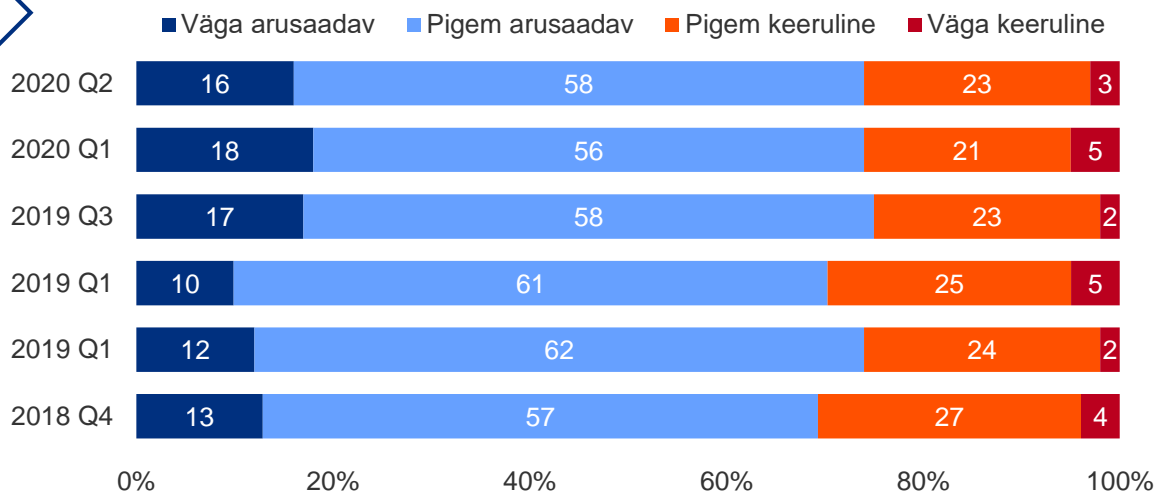
% kõikidest vastajatest, n=1389

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



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

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=474



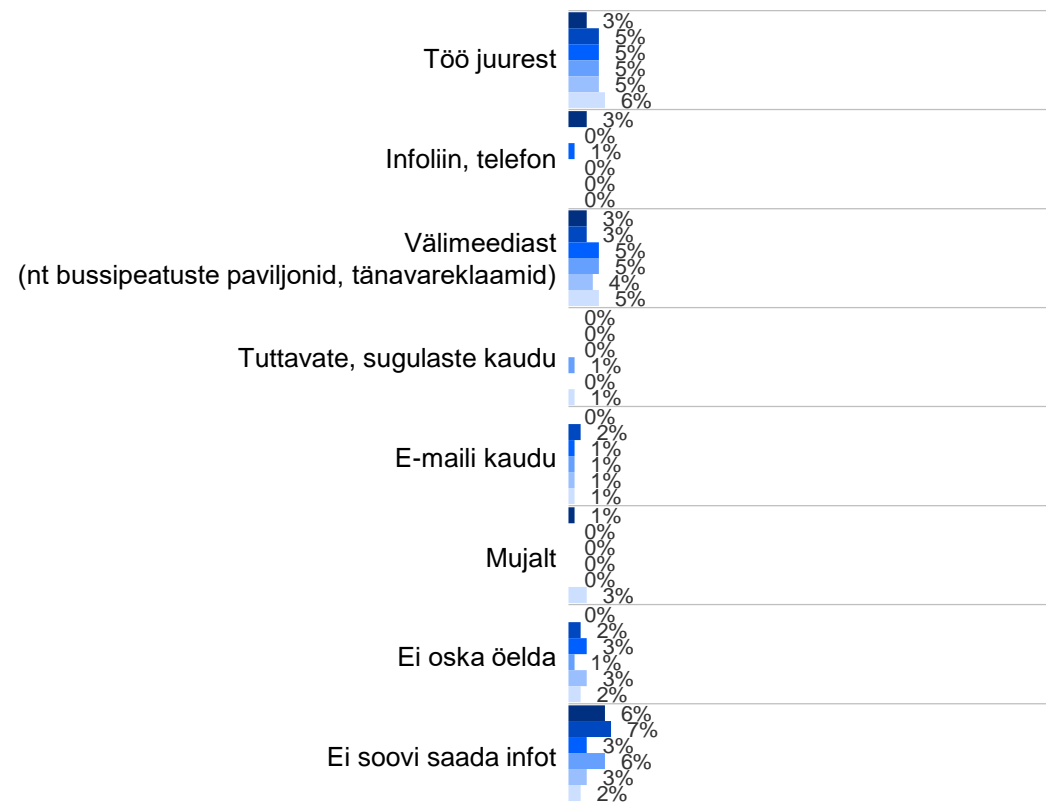
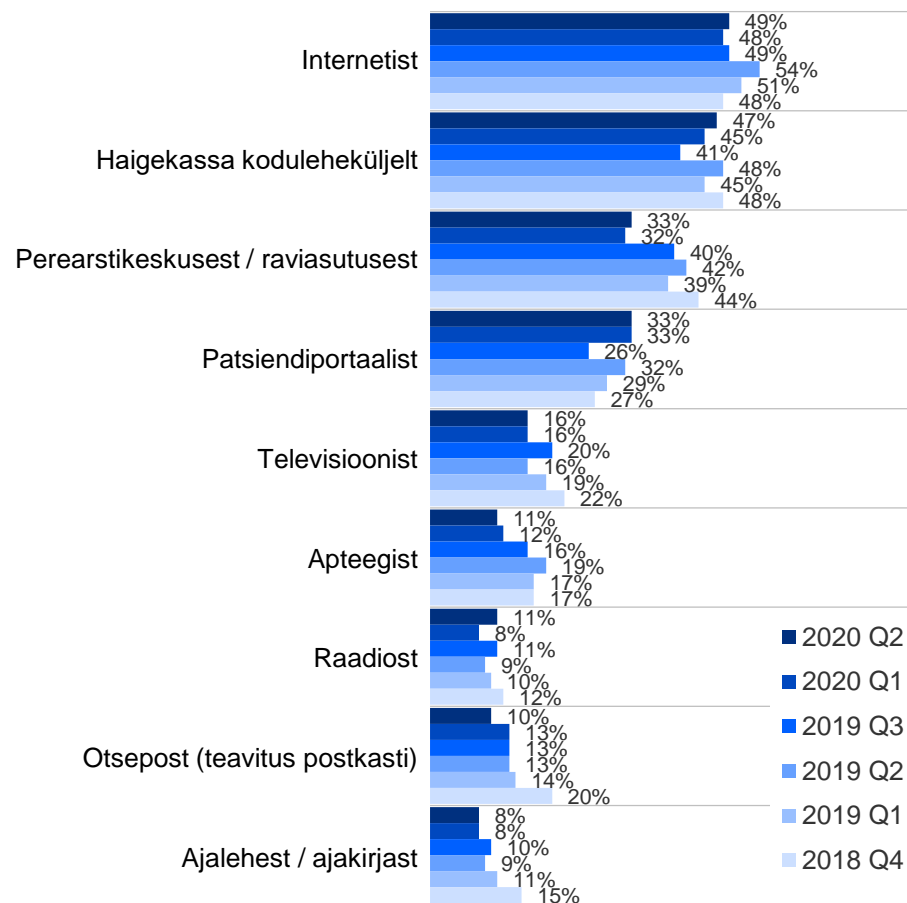
- Infot on arusaadavaks pidanud keskmisest enam õpilased ja üliõpilased.
- Infost arusaamisega on keskmisest enam hädas 35-49aastased.



# Internet üldiselt ja haigekassa koduleht on kaks enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit (1)

% kõikidest vastajatest, n=1389

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



# Internet üldiselt ja haigekassa koduleht on kaks enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit (2)

% kõikidest vastajatest, n=1389

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

- **Internetist** eelistavad infot saada keskmisest enam eestlased, nooremad ja aktiivses tööeas olevad inimesed (15–49aastased), kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad ning üliõpilased/õpilased, aga ka need, kes ei ole hetkel tööturul aktiivsed; need, kelle peres kasvab alaealisi lapsi, ning kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € pereliikme kohta), aga ka kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Haigekassa kodulehekülge** eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam naised, eestlased, 15–49-aastased elanikud, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, üliõpilased/õpilased, kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 €), kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed ning need, kellel on peres alla 18aastaseid lapsi.
- **Patsiendiportaalist otsiks meeeldi infot keskmisest enam** naised, eestlased, 25-49aastased, kõrgharidusega inimesed, maapiirkondade elanikud, palgatöötajad, õpilased ja üliõpilased, need, kelle peres on lapsi, ja kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 €), ning kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Perearstikeskust/raviasutust** eelistavad infokanalina kasutada keskmisest enam naised, pensionärid, Virumaa elanikud, need, kellel ei ole leibkonnas kasvamas alla 18aastaseid lapsi, keskmise leibkonna sissetulekuga, ning keskmise isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Muust rahvusest eestimaalased** nimetasid keskmisest enam traditsioonilisi meediakanaleid: televisioon, raadio, välimeedia.

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 01.01.2019 (1 105 990 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	102	147	249
Harjumaa	100	89	68	157
Hiiumaa	40	10	37	47
Ida-Virumaa	100	86	67	153
Jõgevamaa	50	43	10	53
Järvamaa	50	42	14	56
Läänemaa	40	31	11	42
Lääne-Virumaa	60	36	31	67
Põlvamaa	50	18	43	61
Pärnumaa	60	40	34	74
Raplamaa	50	35	16	51
Saaremaa	50	35	16	51
Tartumaa	100	96	53	149
Valgamaa	50	10	44	54
Viljandimaa	50	37	25	62
Võrumaa	50	19	44	63
	1100	729	660	1389

# Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 660 inimest ja veebiuuringule vastas 729 inimest, kokku tehti 1389 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbrid.
- Perioodil 15.06.–30.06.2020 tehti 660 telefoniintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,2 minutit. Valimibaasi genereeritud 5928 telefoninumbri seast kasutati ära 4156 telefoninumbrit:
  - 660 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 601 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 23 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 162 juhul ei kuulunud vastaja sihtrühma;
  - 1484 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 1226 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni).

Küsitlemisel osales 22 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Perioodil 16.06.–30.06.2020 tehti 729 veebiintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,2 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti 1831-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti):
  - 729 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 1282 juhul kontakt puudus;
  - 5 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 19 juhul oli tegu vale e-mailiga;
  - 64 juhul intervjuu katkestati.
- Lisaks tehti 268 intervjuud Facebooki sihtotsingut kasutades.

# 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 1389 inimesest 70% ütles, et nad on rahul haigekassaga, siis hinnangu täpsusaste on  $\pm 2,41\%$  ehk jääb 67,59%–72,41% vahemikku.

1 105 990	1.01.19												
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%	
20	22,6%	22,5%	22,1%	21,5%	20,7%	19,6%	18,1%	16,1%	13,6%	9,8%	7,7%	6,3%	
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%	
400	4,90%	4,87%	4,80%	4,67%	4,49%	4,24%	3,92%	3,50%	2,94%	2,14%	1,67%	1,37%	
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,02%	3,79%	3,51%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,2%	
600	4,00%	3,98%	3,92%	3,82%	3,67%	3,46%	3,20%	2,86%	2,40%	1,74%	1,36%	1,12%	
700	3,70%	3,68%	3,63%	3,53%	3,39%	3,21%	2,96%	2,64%	2,22%	1,61%	1,26%	1,04%	
800	3,46%	3,45%	3,39%	3,30%	3,17%	3,00%	2,77%	2,47%	2,08%	1,51%	1,18%	0,97%	
900	3,27%	3,25%	3,20%	3,11%	2,99%	2,83%	2,61%	2,33%	1,96%	1,42%	1,11%	0,91%	
1 000	3,10%	3,08%	3,04%	2,95%	2,84%	2,68%	2,48%	2,21%	1,86%	1,35%	1,06%	0,87%	
1 389	2,63%	2,61%	2,57%	2,51%	2,41%	2,28%	2,10%	1,88%	1,58%	1,15%	0,90%	0,74%	

# 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
- 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 TERVISHOIOUSÜSTEEMI, HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

**Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga, 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!**

- Televisionist
- Raadiost
- 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 / raviastutusest
- Apteegist
- Ajalehest / ajakirjast
- Otsepost (teavitus postkasti)
- Välimeediast (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid)
- 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:	Vivika Tamra, Eesti Haigekassa
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Annette Schultz
Programmeerija ja andmetöötaja:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

## Kontaktinfo

Annette Schultz  
Kantar Emori uuringuekspert  
Telefon: 626 544  
E-mail: [annette.schultz@kantar.com](mailto:annette.schultz@kantar.com)

## Kantar Emor

Telefon: 626 8500  
Faks: 626 8501  
E-mail: [emor@emor.ee](mailto:emor@emor.ee)  
Adress: Maakri 21, 10145 Tallinn