

Haigekassa usaldusväärseuse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

Juuli 2019

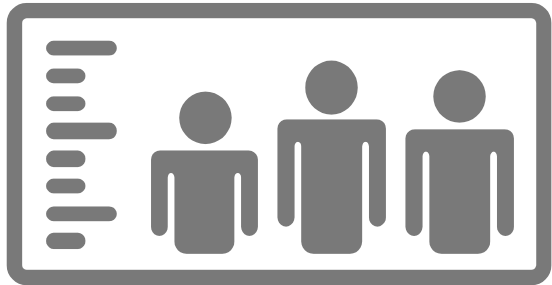


Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringu põhitulemused	6
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	9
4	Rahulolu haigekassa ja arstiabiga	12
5	Tervisekirjaoskus	18
6	Lisad	22

1

Sissejuhatus ja taust



Uuringu eesmärk ja metoodika

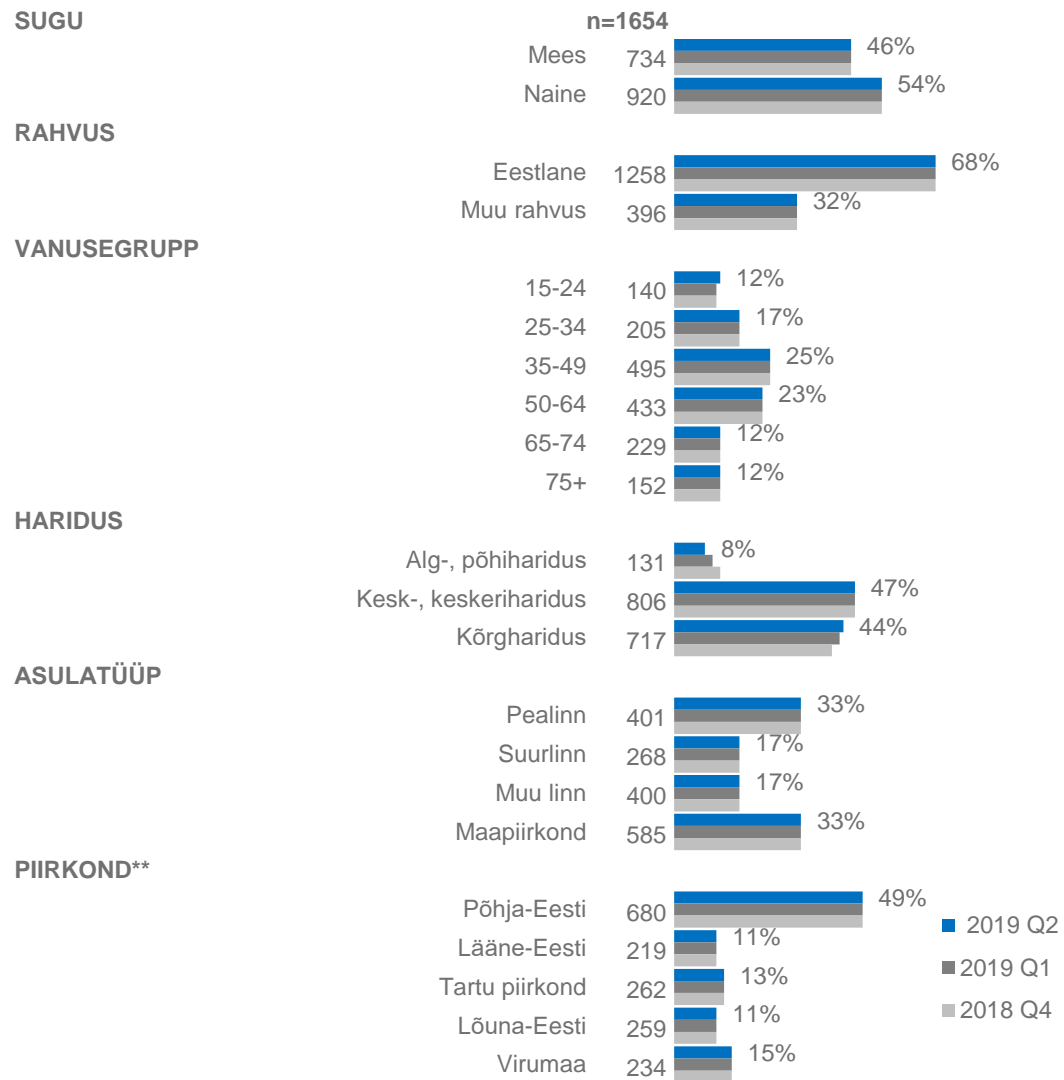
Uuringu eesmärk

- 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.

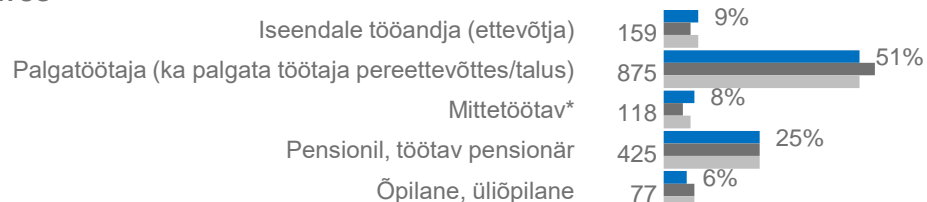
Uuringu metoodika

- 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:
 - 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 1654 Eesti elanikku, kellest 959 inimest vastas veebiuuringule ning 695 telefoniintervjuudele.
- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

Vastajate sotsiaal-demograafiline taust



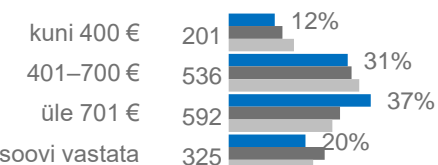
STAATUS



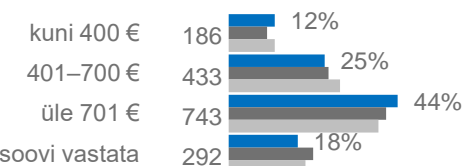
LASTE ARV PERES



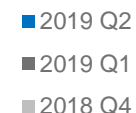
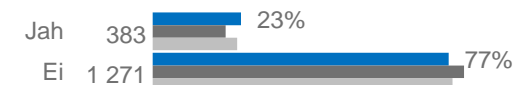
LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



ISIKLIK SISSETULEK ÜHES KUUS



PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJAD ISIKUID PERES



*Mittetöötavate alla on koondatud: lapsehoolduspuhkusel, töötu, töötotsija, kodune, muu

**Piirkonna jaotus: Põhja-Eesti – Tallinn, Harjumaa, Järvamaa, Raplamaa; Lääne-Eesti – Hiiumaa, Saaremaa, Läänemaa, Pärnumaa; Tartu piirkond – Jõgevamaa, Tartumaa; Lõuna-Eesti – Põlvamaa, Valgamaa, Viljandimaa, Võrumaa; Virumaa – Lääne-Virumaa, Ida-Virumaa

2

Uuringu põhitulemused



Uuringu põhitulemused (1)

95% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud enamik Eesti elanikkonnast** (95%). Pea kolm neljandikku (74%) eestimaalastest on viimase aasta jooksul külastanud perearsti või -õde, 71% on ostnud retseptiravimeid, 51% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul ning 45% külastanud hambaarsti. Teisi uuritud kokkupuutepunkte on esinenud vähem kui neljandikul Eesti elanikest.
 - Erinevate tervishoiusüsteemi teenustega on keskmisest statistiliselt enam kokku puutunud naised, eakad vanuses 75 ja vanemad, pensionärid, kõrgharidusega, lastega inimesed, inimesed leibkonna sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta, ja need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
 - Kokkupuudetes erinevate tervishoiuteenustega ei ole võrreldes varasemate uuringulainetega suuri muutusi toimunud. Viimase kvartaliga on mõnevõrra kahanenud hambaarsti külastamine (50% → 45%), olles taaskord 2018. a IV kvartali tasemel (45%).
- Kui uuringus osalenutel paluti oma sõnadega selgitada, millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb, suutis oma vastuse sõnastada ligi kaheksa vastajat kümnest (83%). **Haigekassa tegevustest** mainiti kõige sagedamini seda, et **haigekassa rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust** (kolmandik vastajatest – 34%) ning et haigekassa **rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi** (24%). Muid tegevusi mainiti märksa harvem – 15% või alla selle.
 - Võrreldes detsembri uuringulainega on kasvanud nende osakaal, kes ütlevad, et haigekassa tegeleb haigete ravi rahastamisega (2018. a IV kv 27% vs. 2019. a II kv 34%), ning tõusnud on ka nende hulk, kes leiavad, et Eesti Haigekassa tegeleb raha kogumise ning raha ümber jagamisega (2018. a IV kv 5% vs. 2019. a II kv 15%).
 - Haigekassa tegevustega on **keskmisest rohkem kursis** aktiivses tööeas olevad inimesed (25–49aastased), kõrgharidusega inimesed, staatusest palgatöötajad, kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € pereliikme kohta kuus), Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud. **Vähem kursis on aga** 50–64aastased ning eakad (75+), madalama haridustasemega elanikud (alg-, põhi-, kesk- ning keskeriharidus), pensionärid ning tööturul hetkel mitteaktiivsed eestimaalased, väiksemate linnade elanikud, Virumaa, Lõuna-Eesti ning Lääne-Eesti elanikud.
- Kuigi **haigekassa tegevust peetakse üldiselt vajalikuks** (74%, hinnangud 5–7 palli), siis märksa **madalmaid hinnanguid antakse haigekassa usaldusväärsele** (60%, hinnangud 5–7 palli). Usaldusest veelgi madalmaid hinnanguid pälvis **Eesti Haigekassa patsiendikesksuse kuvand – alla poole (43%) elanikest leiab, et haigekassa on patsiendikeskne ja abivalmis**, ning võrreldes detsembrikuise küsitluslainega ei ole siin suuri muutusi toimunud.
- Samas on **riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga üldiselt rahul** 62% eestimaalastest ning viimased kolm kvartalit on see püsinud enam-vähem samal tasemel.
 - **Väga või pigem rahul haigekassaga** on keskmisest enam eestlased, nooremad vanuses 15–24, eakamad vanuses 75+, alg- ja põhiharidusega inimesed, Lääne-Eesti ja Lõuna-Eesti elanikud, staatusest pensionärid ja õpilased/üliõpilased, ning vastajad, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi. **Pigem või üldse ei ole rahul** muust rahvusest eestimaalased, 35–64aastased, kõrgharidusega, pealinna elanikud, Põhja-Eesti elanikud, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed (lapsehoolduspuhkusel olijad, töötud, tööotsijad, kodused), need, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi, ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Uuringu põhitulemused (2)

Kaks kolmandikku eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Arstiabi kättesaadavusega on rahul 66% kõikidest Eesti elanikest**, sealjuures 28% 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 umbes kolmandik (32%)**, keskmisest enam on rahulolematud naised, muust rahvusest inimesed, 35–49aastased, kõrgharidusega; Tallinna, Põhja-Eesti, Virumaa ning suuremate linnade elanikud; palgatöötajad, keskmise leibkonna sissetulekuga inimesed (401–700 € pereliikme kohta), ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida umbes kolmandik (34%) elanikest**, võrreldes eelmiste uuringulainetega on infootsijate osakaal mõnevõrra kasvanud (2018. a IV kv 28% vs. 2019. a II kv 34%). Peamiselt on saadud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta interneti otsingumootorit kasutades (64%) ning haigekassa koduleheküljelt (61%). Veidi vähem on infot otsitud patsiendiportaalist (28%) ja perearstikeskusest/raviasutusest (22%). Teisi infokanaleid on kasutanud väiksem hulk vastajaid.
 - Võrreldes 2019. aasta I kvartaliga on mõnevõrra aktiivsemaks muutunud n-ö guugeldamine (57% → 64%), alates detsembrikuust on märkimisväärselt paranenud patsiendiportaali kasutamine (2018. a IV kv 21% vs. 2019. a II kv 28%) ning langenud televisiooni kui infoallika tähtsus (2018. a IV kv 11% vs. 2019. a II kv 6%).
- Suurem osa (71%) neist, kes otsis haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot, peab saadud **infot arusaadavaks**. Infost arusaamisega on keskmisest enam hädas mehed, iseendale tööandjad, pensionärid, madalama sissetulekuga inimesed (kuni 400 € kuus pereliikme kohta).
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada internetist (54%), Eesti Haigekassa kodulehelt (48%), perearstikeskusest/raviasutusest (42%) ning patsiendiportaalist (32%), ehk siis üsna sarnaselt sellele, kust juba saadakse infot.

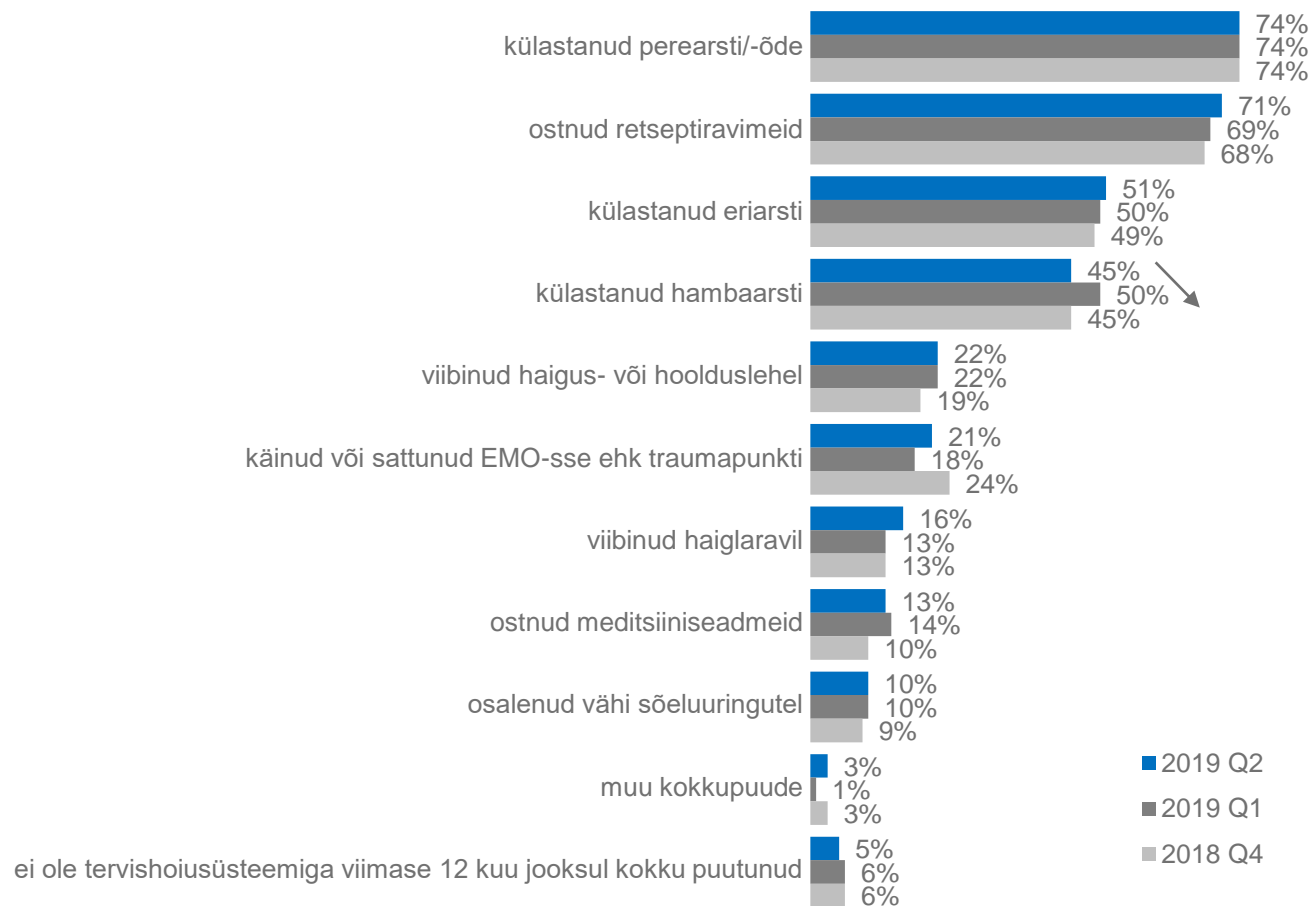
3 Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga



95% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Eesti tervishoiusüsteemiga

% kõikidest vastajatest, n=1654

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



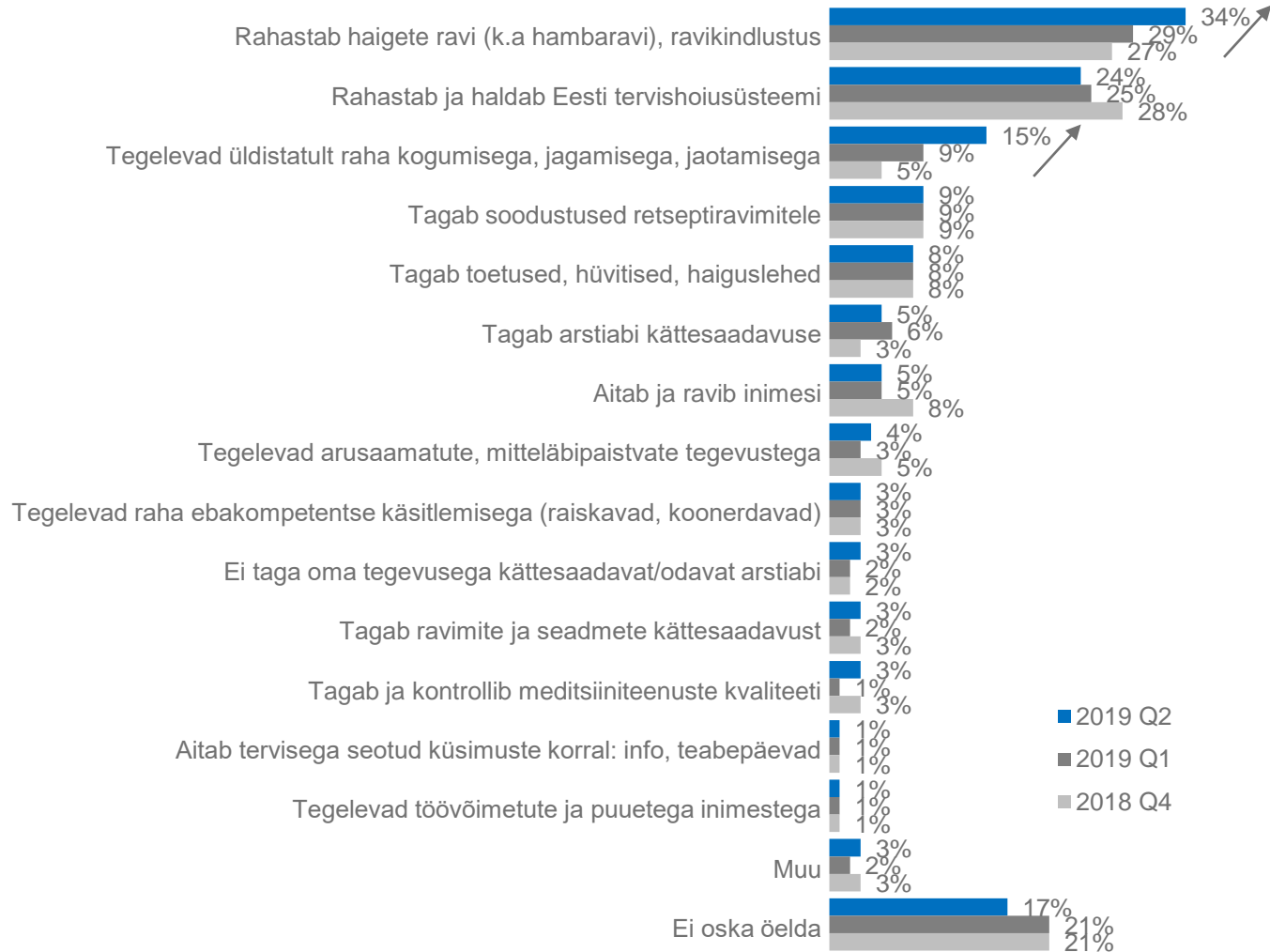
- **Kõikidest eestimaalastest on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 95%.**
- **Erinevate tervishoiusüsteemi teenustega on keskmisest statistiliselt enam kokku puutunud** naised, eakad vanuses 75 ja vanemad, pensionärid, kõrgharidusega, lastega inimesed, leibkonna sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta, ja need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Perearsti/-õde on keskmisest oluliselt enam külastanud** naised, vanemaealised vanuses 65 ja enam aastat, suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve) elanikud, pensionärid, eestimaalased leibkonna sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta.
- **Retseptiravimeid on keskmisest oluliselt enam ostnud** naised, eestimaalased vanuses 65+, kesk- ja keskeriharidusega, pensionärid, leibkonna sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi; need, kellel on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid; ning Virumaa elanikud.
- **Eriarsti vastuvõtul on keskmisest enam käinud** naised, muu rahvuse esindajad, kõrgharidusega inimesed, Tallinna elanikud, pensionärid ning madalama ja keskmise leibkonna sissetulekuga (kuni 700 € kuus) ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Hambaarsti on keskmisest enam külastanud** naised, eestlased, 35–49aastased, kõrgharidusega inimesed, Tartu piirkonna elanikud, palgatöötajad, alla 18-aastaste lastega leibkonnad ning kõrgema leibkonna kuusissetulekuga inimesed (enam kui 700 € pereliikme kohta).
- **EMO-sse on keskmisest enam sattunud või käinud** nooremaelised (15–24), staatusest õpilased/üliõpilased; need, kelle leibkonnas on alla 18-aastaseid lapsi; ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1654

2. Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb?

(lahtine vastus, vastused kodeeritud)



- **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** aktiivses tööeas olevad inimesed (25–49aastased), kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, kõrgema leibkonna sissetulekuga, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud; **vähem on aga kursis** 50–64aastased ning eakad (75+), madalama haridustasemega elanikud, pensionärid ning tööturul hetkel mitteaktiivsed, väiksemate linnade elanikud, Virumaa, Lõuna-Eesti ning Lääne-Eesti elanikud.
- **Haigete ravi rahastamist on statistiliselt oluliselt enam maininud** naised, 15–34aastased, kõrgharidusega inimesed, õpilased ja üliõpilased ning kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € kuus pereliikme kohta) eestimaalased.
- **Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on keskmisest enam maininud** eestlased, kõrgharidusega eestimaalased, kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € pereliikme kohta kuus).
- **Vastuse jäid keskmisest oluliselt enam võlgu** 50–64aastased ning elanikud vanuses 75+, madalama haridustasemega (alg-, põhi-, kutse- või keskharidus) inimesed, väiksemate linnade elanikud, pensionärid, tööturul hetkel mitteaktiivsed inimesed (lapsehoolduspuhkusel/töötu, töötotsija/kodune); Lääne-Eesti, Lõuna-Eesti ning Virumaa elanikud.

4

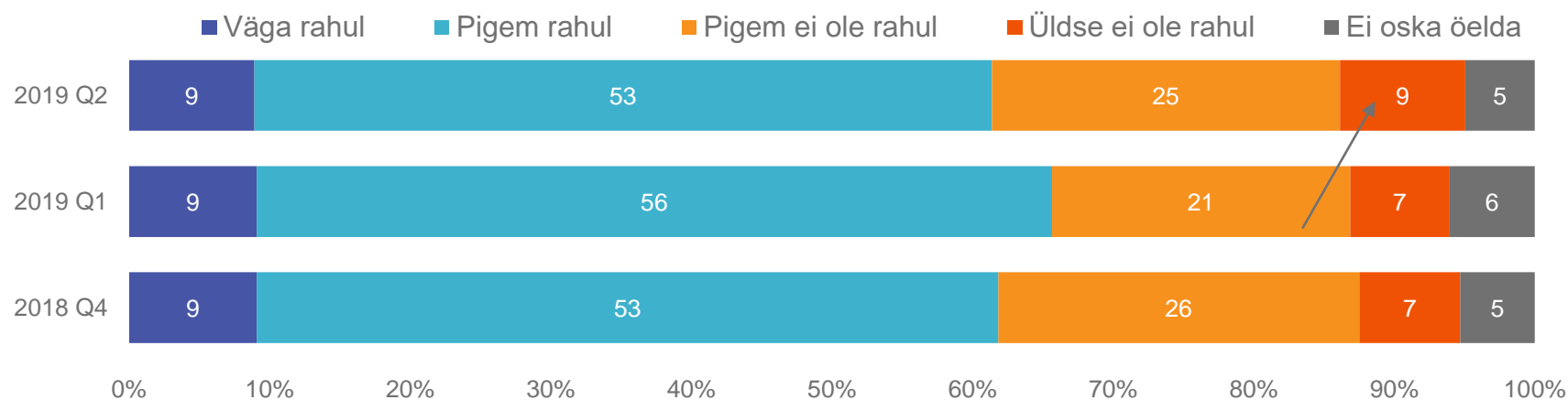
Rahulolu haigekassa ja arstiabiga



62% elanikest on Eesti riikliku ravikindlustussüsteemi ehk haigekassaga rahul

% kõikidest vastajatest, n=1654

3. Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga?

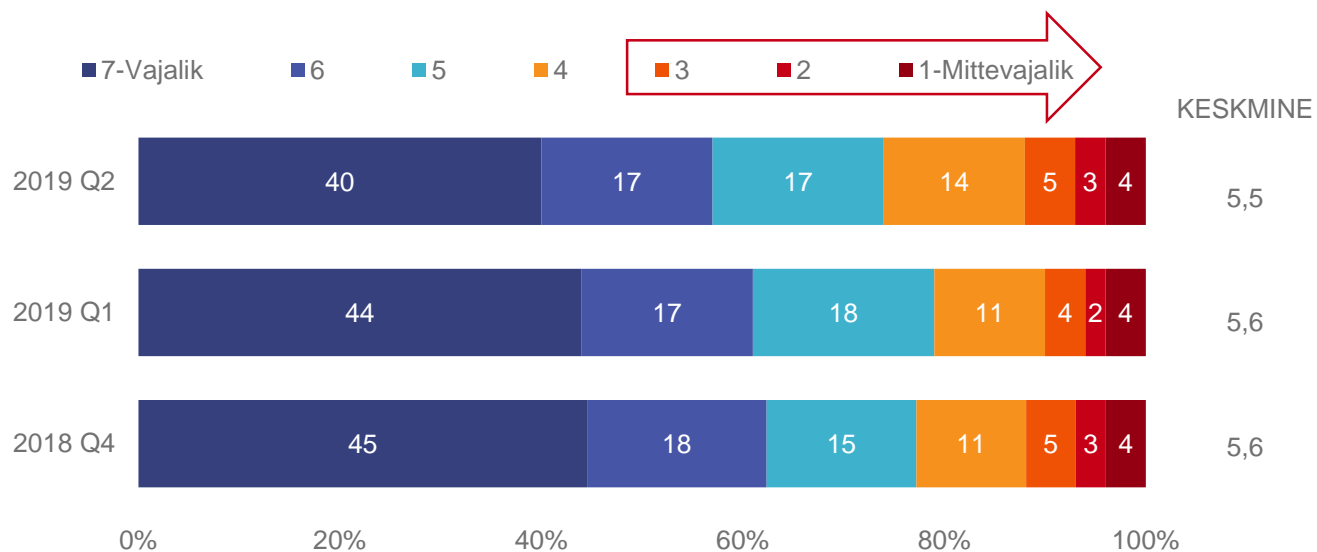


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, nooremad vanuses 15–24, eakamad vanuses 75+, alg- ja põhiharidusega inimesed, Lääne- Eesti ja Lõuna-Eesti elanikud, staatuserlt pensionärid ja õpilased/üliõpilased ning vastajad, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** muust rahvusest eestimaalased, 35–64aastased, kõrgharidusega, pealinna elanikud, Põhja-Eesti elanikud, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed (lapsehoolduspuhkusel olijad, töötud, tööotsijad, kodused); need, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi; ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Vastuse jäid võlgu** 50–64aastased, kesk- või keskeriharidusega; need, kellel puuduvad sissetulekud või ei osata neid nimetada; ning Virumaa elanikud.

Enamiku eestimaalaste (74%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1654

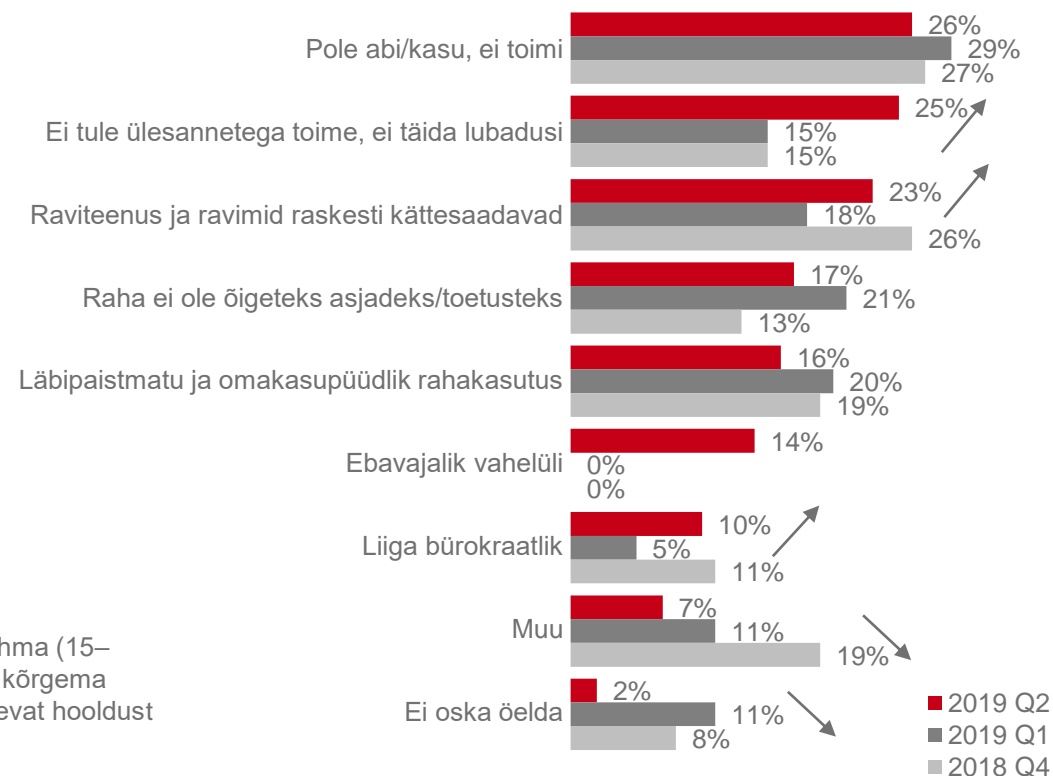
4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik–mittevajalik



- Haigekassa töö on vajalik** (7-punktisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, noorema vanuserühma (15–34aastased), alg- ja põhiharidusega inimeste, maapiirkondade elanike, Lääne-Eesti elanike, õpilaste/üliõpilaste, kõrgema sissetulekuga inimeste (sissetulek üle 700 € pereliikme kohta) ning nende hinnangul, kellel ei ole leibkonnas pidevat hooldust vajavaid lähedasi.
- Haigekassa töö on mittevajalik** (7-punktisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muust rahvusest eestimaalaste, 35–64aastaste, pealinna ja Põhja-Eesti elanike, iseendale tööandjate ning nende hinnangul, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid lähedasi.

4.1a Miks Te arvate, et haigekassa on mittevajalik?

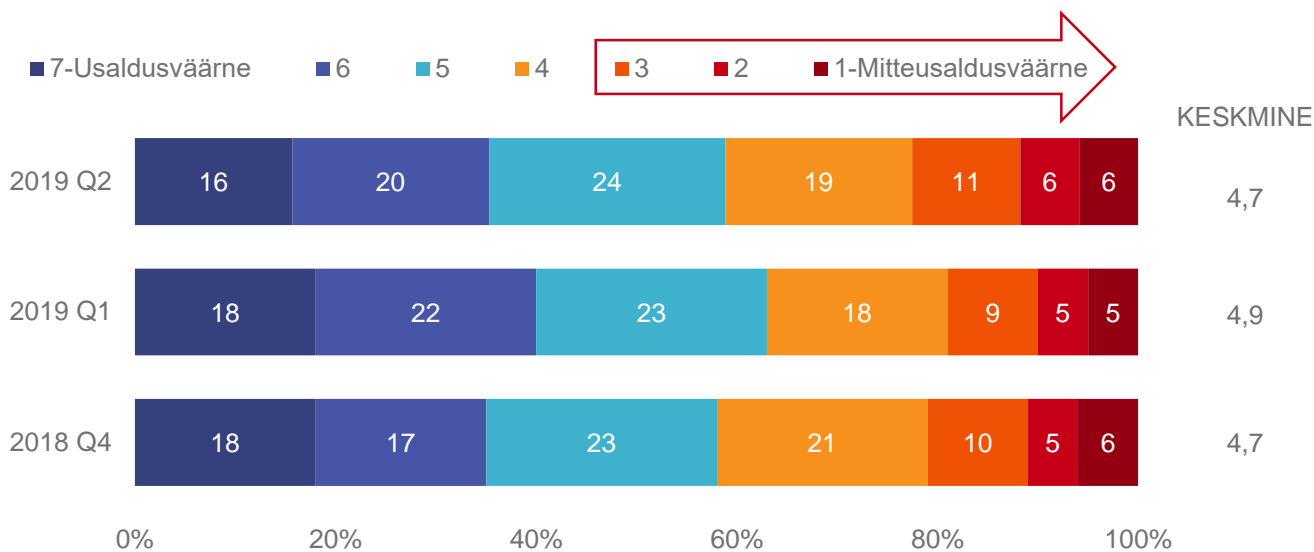
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=206



Kuus eestimaalast kümnest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1654

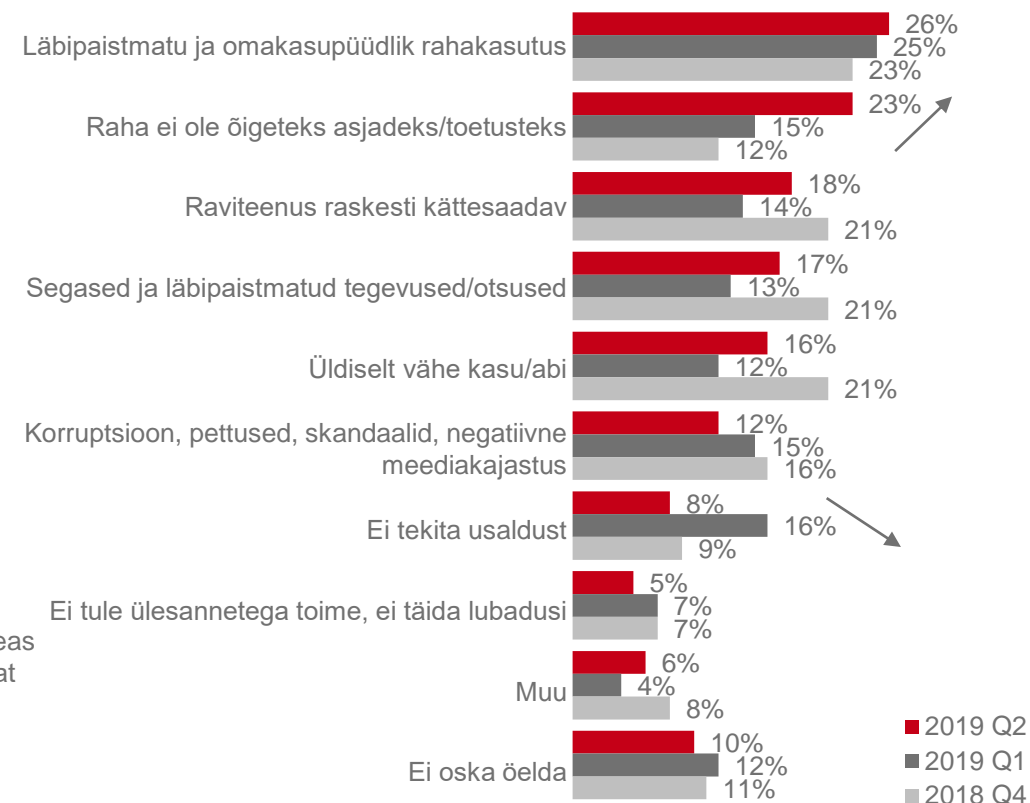
4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne–mitteusaldusväärne



- Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, noorema vanuserühma (15–24aastaste), aga ka 65 a ja vanemate inimeste hinnangul, madalama haridustasemega inimeste seas (alg- ja põhiharidus), Lääne-Eesti elanike, pensionäride, õpilaste/üliõpilaste hinnangul; nende seas, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muust rahvusest eestimaalaste, 35–49aastaste, tallinlaste ning Põhja-Eesti elanike seas, palgatöötajate ning madalama sissetulekuga (kuni 400 € pereliikme kohta) inimeste arvates. Samuti hindavad haigekassa usaldusväärtsust madalamalt need, kelle peres on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

4.2a Miks Te arvate, et haigekassa on mitteusaldusväärne?

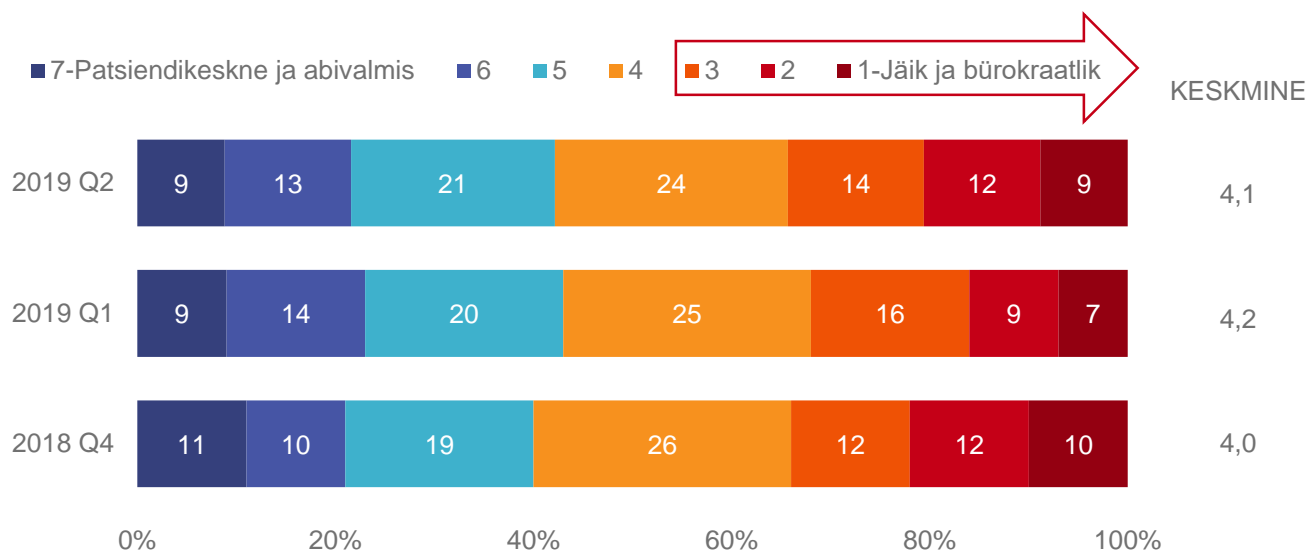
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=344



43% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1654

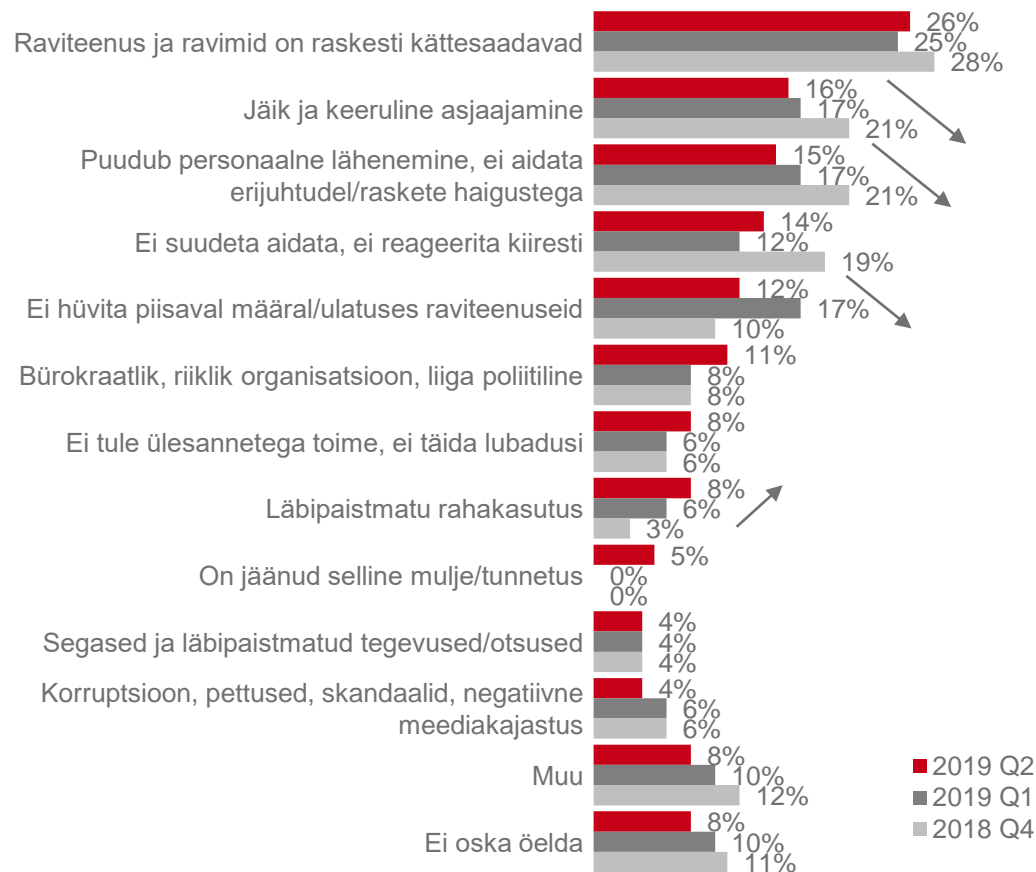
4.3 Haigekassa töö hinnang: patsiendikeskne ja abivalmis – jäik ja bürokratlik



- Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam naiste, nooremate (15–24aastaste) ning vanemate (vanuses 75+) hinnangul, alg- ja põhiharidusega inimeste, Lääne-Eesti elanike, pensionäride hinnangul; ning nende arvates, kellel ei ole peres lapsi, aga ka nende seas, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- Haigekassa on jäik ja bürokratlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muust rahvusest inimeste, 35–49aastaste, Tallinna ja Põhja-Eesti elanike hinnangul, kõrgharidusega inimeste, palgatöötajate, ning nende hinnangul, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

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

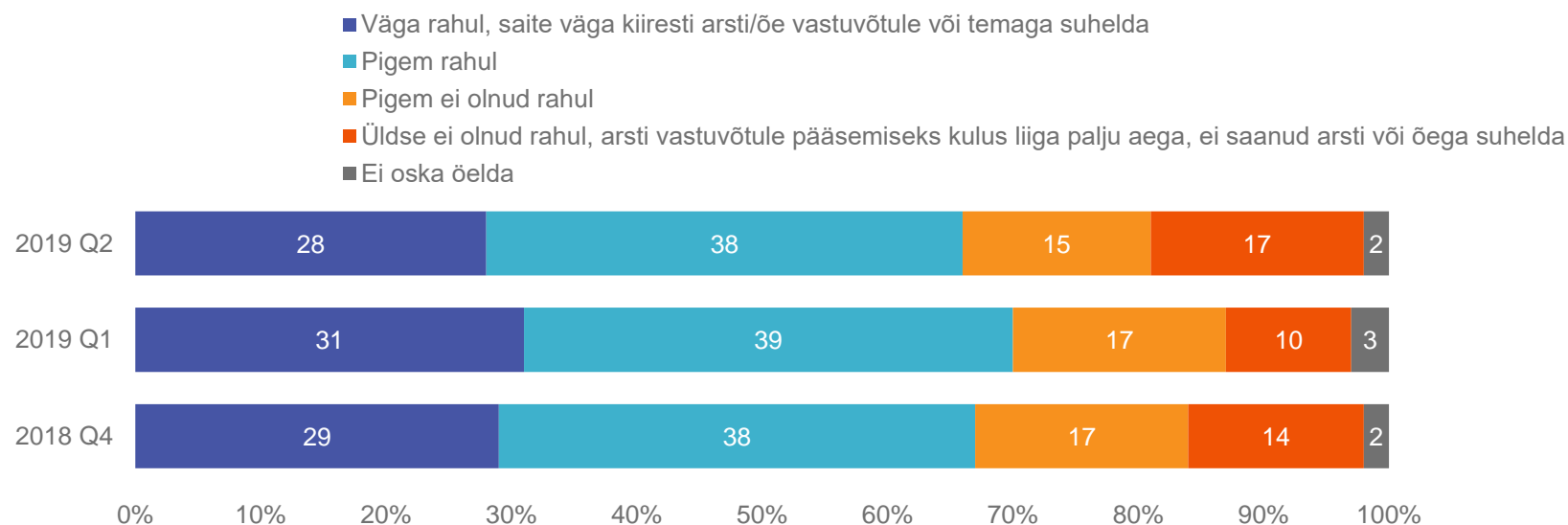
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=574



Kaks kolmandikku eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1654

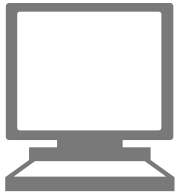
5. Mõeldes viimasele korrale, kui vajasite tervisealast nõu, kuivõrd rahule Te jäite arstiabi kättesaadavusega ehk sellega, kui kiiresti pääsesite arsti/õe juurde vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni teel suhelda ja nõu pidada.



- **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** Eesti rahvusest inimesed, nooremad (15–24 a), aga ka vanemad (75+) eestimaalased, väiksemate linnade ning maa-asulate elanikud, Lääne-Eesti ja Lõuna-Eesti elanikud, õpilased ja üliõpilased, ning need, kelle pereliikmete seas ei ole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** naised, muust rahvusest inimesed, 35–49aastased, kõrgharidusega; Tallinna, Põhja-Eesti, Virumaa ning suuremate linnade elanikud; palgatöötajad, keskmise leibkonna sissetulekuga inimesed (401–700 € pereliikme kohta) ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

5

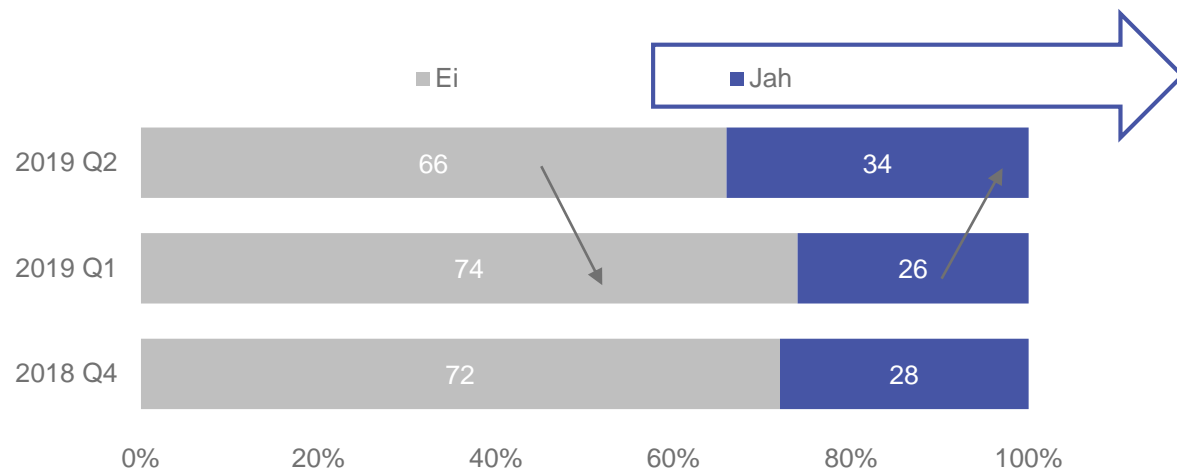
Tervisekirjaoskus



Kolmandik eestimaalastest on otsinud infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta

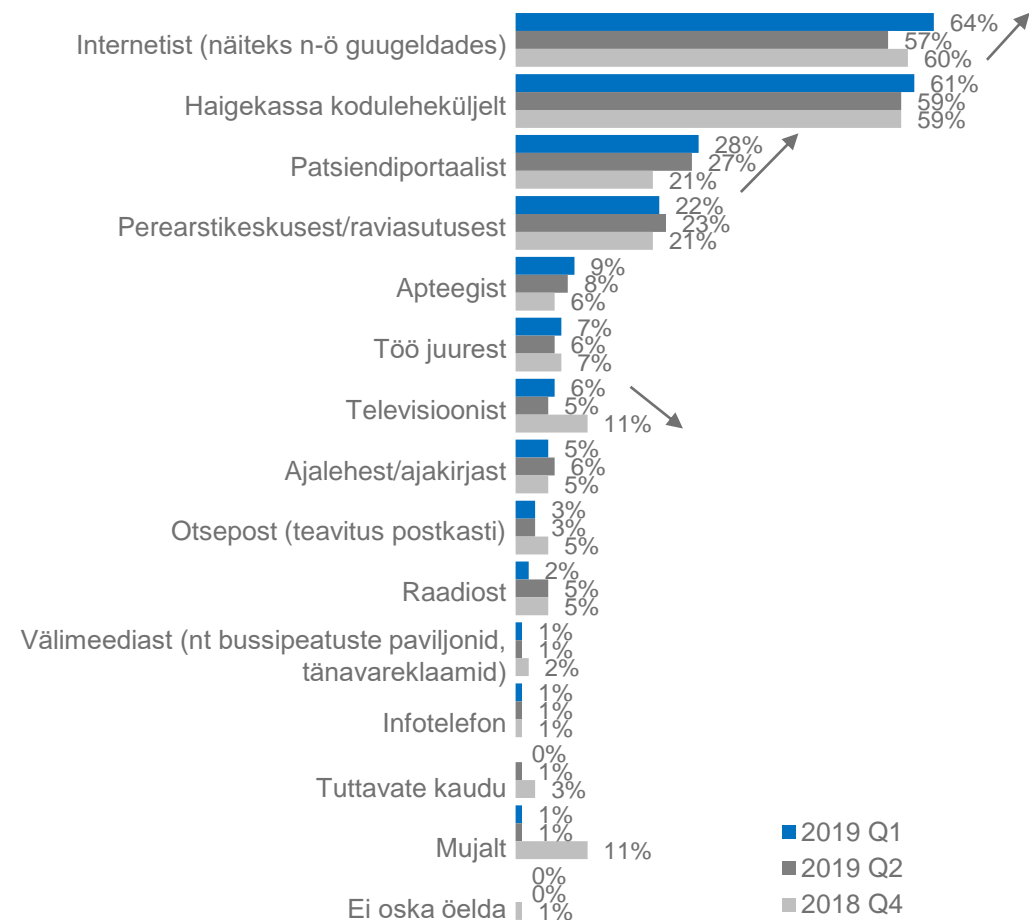
% kõikidest vastajatest, n=1654

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



- **Infot on keskmisest enam otsinud** naised, muust rahvusest inimesed, 15–49 a, kõrgharidusega, Tallinna ja Põhja-Eesti piirkonna inimesed, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed, ning need vastajad, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi; madala, aga ka kõrgema leibkonna netosissetulekuga ning need, kellel on hooldada pidevat hooldust vajavaid lähedasi.
- **Infot ei ole keskmisest enam otsinud** mehed, eestlased, üle 50aastased, kesk- ja keskeriharidusega inimesed, väiksemate linnade elanikud, Lääne-Eesti elanikud, pensionärid, sissetulekuta inimesed, alaealiste lasteta inimesed ja need, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

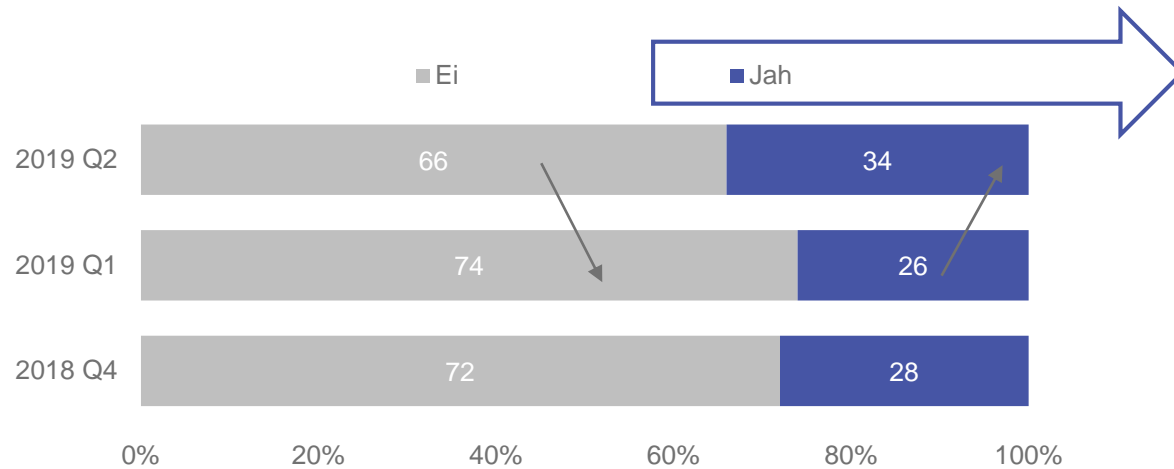
7. Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitise kohta? % nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=550



Enamik (71%) nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda arusaadavaks

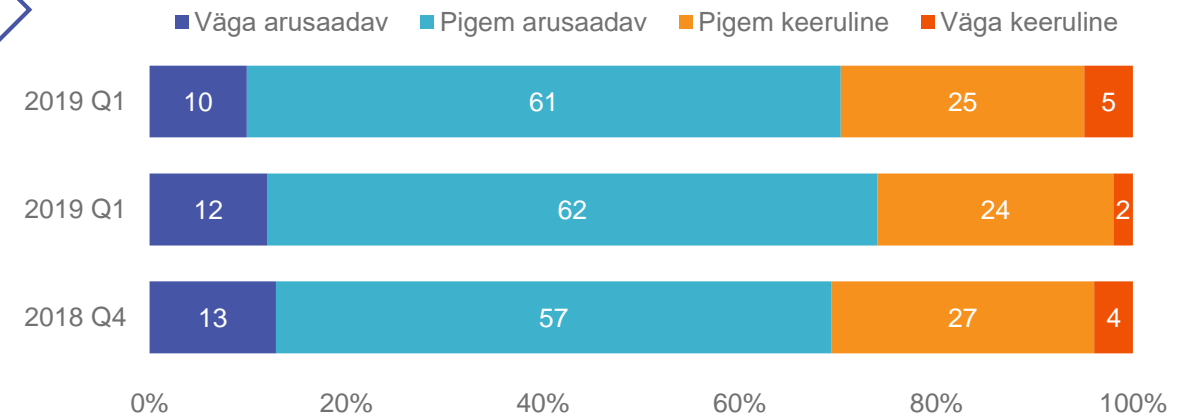
% kõikidest vastajatest, n=1654

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=550

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=550

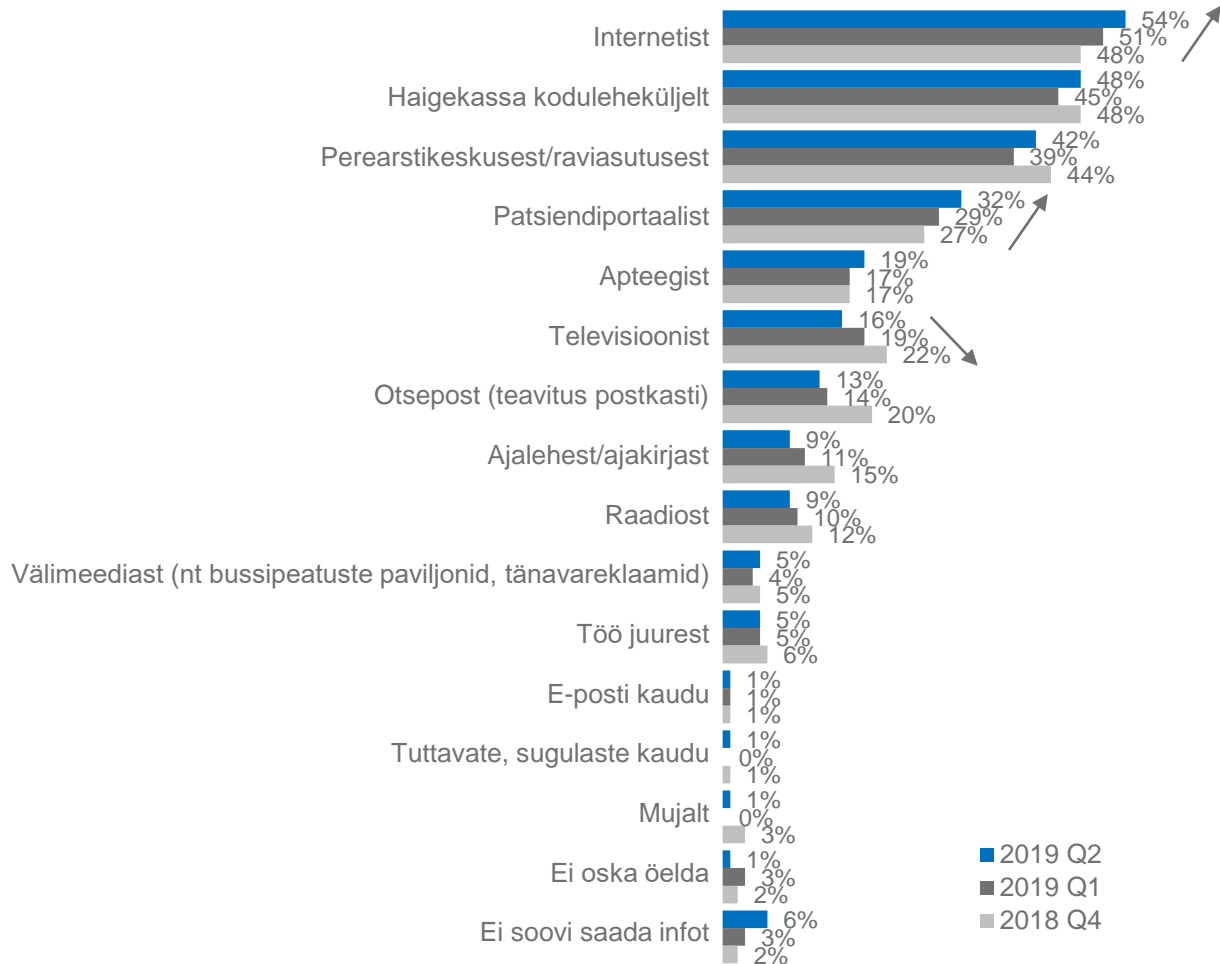


- **Infot on arusaadavaks pidanud keskmisest enam** naised ja lapsehoolduspuhkusel olijad.
- **Infost arusaamisega on keskmisest enam hädas** mehed, iseendale töödandjad, pensionärid ning madalama sissetulekuga inimesed (kuni 400 € kuus pereliikme kohta).

Internet, haigekassa koduleht ning perearstikeskus/raviasutus on kolm enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit

% kõikidest vastajatest, n=1654

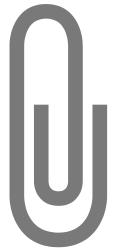
9. Milliste kanalite kaudu Te sooviksite saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?



- Internetist** eelistavad infot saada keskmisest enam nooremad (15–34aastased), Tallinna ning Põhja-Eesti elanikud, palgatöötajad ning üliõpilased/õpilased; need, kelle peres on alaealisi lapsi, ning kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € pereliikme kohta).
- Haigekassa kodulehekülge** eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam eestlased, 15–34-aastased elanikud, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, üliõpilased/õpilased, aga ka tööturul hetkel mitteaktiivsed (lapsehoolduspuhkusel/töötu, tööotsija/kodune), Tartu piirkonna inimesed, kõrgema leibkonna sissetulekuga ning need, kellel on peres alla 18aastaseid lapsi.
- Perearstikeskust/raviasutust** eelistavad infokanalina kasutada keskmisest enam naised, eestlased, 15–24aastased, õpilased ja üliõpilased, ning need, kellel on peres pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- Muust rahvusest eestimaalased** nimetasid keskmisest enam välimeediat (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid) ja otseteavitust (teavitus postkasti).

5

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 01.01.2018 (1 102 616 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	282	119	401
Harjumaa	100	104	56	160
Hiiumaa	40	4	38	42
Ida-Virumaa	100	82	64	146
Jõgevamaa	50	21	36	57
Järvamaa	50	35	24	59
Läänemaa	40	25	15	40
Lääne-Virumaa	60	53	35	88
Põlvamaa	50	19	34	53
Pärnumaa	60	37	38	75
Raplamaa	50	29	31	60
Saaremaa	50	22	40	62
Tartumaa	100	143	62	205
Valgamaa	50	16	39	55
Viljandimaa	50	46	28	74
Võrumaa	50	41	36	77
	1100	959	695	1 654

Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 695 inimest (39%) ja veebiuuringule vastas 959 inimest (61%), kokku tehti 1654 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbreid.
- Perioodil 17.06.–01.07.2019 **tehti 695 telefoniintervjuud**, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,3 minutit. Valimibaasi genereeritud 5590 telefoninumbri seast kasutati ära **3912** telefoninumbrit:
 - 695 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 758 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 189 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
 - 1307 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
 - 958 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni);
 - 5 juhul intervjuu katkestati.

Küsitlemisel osales 32 Kantar Emori küsitlejat.

- Perioodil 17.06.–30.06.2019 tehti **959 veebiintervjuud**, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 9,7 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti 2800-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti):
 - 959 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 2027 juhul kontakt puudus;
 - 16 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 69 juhul intervjuu katkestati.

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 1436 inimesest 65% ütles, et nad on rahul haigekassaga, siis hinnangu täpsusaste on $\pm 2,47\%$ ehk jääb 62,53%–67,47% vahemikku.

Üldkogum													
1 102 616		1.01.18											
Valimi suurus	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%	
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	97%	98%	
30	18,4%	18,3%	18,1%	17,6%	16,9%	16,0%	14,8%	13,2%	11,1%	8,0%	6,3%	5,2%	
50	14,3%	14,2%	14,0%	13,6%	13,1%	12,4%	11,4%	10,2%	8,6%	6,2%	4,9%	4,0%	
75	11,5%	11,5%	11,3%	11,0%	10,6%	10,0%	9,2%	8,2%	6,9%	5,0%	3,9%	3,2%	
100	10,0%	9,9%	9,8%	9,5%	9,2%	8,7%	8,0%	7,1%	6,0%	4,4%	3,4%	2,8%	
200	7,0%	7,0%	6,9%	6,7%	6,4%	6,1%	5,6%	5,0%	4,2%	3,1%	2,4%	2,0%	
300	5,7%	5,6%	5,5%	5,4%	5,2%	4,9%	4,5%	4,0%	3,4%	2,5%	1,9%	1,6%	
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%	
1 436	2,58%	2,57%	2,53%	2,47%	2,37%	2,24%	2,07%	1,85%	1,55%	1,13%	0,88%	0,72%	

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 TERVISHOIUSÜSTEEMI, 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!

Televisioonist

Radiost

Internetist (näiteks n-ö guugeldades)

Haigekassa koduleheküljelt

Patsiendiportaalist

Perearstikeskusest / raviasutusest

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 / raviautusest

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

Kantar Emor

Telefon: 626 8500
Faks: 626 8501
E-mail: emor@emor.ee
Aadress: Maakri 21, 10145 Tallinn