

# KANTAR EMOR

## Haigekassa usaldusväärse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

2023 I kvartal



# Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	<u>3</u>
2	Uuringutulemuste kokkuvõte	<u>6</u>
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	<u>11</u>
4	Valmisolek kaugvastuvõtul osalemiseks	<u>14</u>
5	Rahulolu haigekassa ja arstiabiga	<u>16</u>
6	Tervisekirjaoskus	<u>23</u>
7	Lisad	<u>28</u>

# 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 usaldusväärssusele ning hinnata inimeste tervisekirjaoskuse taset ja teadlikkust ravikindlustussüsteemist.

- Käesoleva aruande teemad on: kokkupuude haigekassa ja arstiabiga, rahulolu haigekassa ja arstiabiga ning tervisekirjaoskus.

Uuringu sihtrühmaks on vähemalt 15-aastased Eesti alalised elanikud.

- Uuring viidi läbi kombineeritud küsitlusmeetodil CAWI (veebiintervjuud) + CATI (telefoniintervjuud). Alates 2021. aasta III kvartalist kasutatakse veebiküsitluses nii e-meili kui SMS-i teel edastatud vastamiskutseid.

- Küsitlus toimus ajavahemikes:

- XIV laine: 13. märts – 28. märts 2023

- XIII laine: 15.september – 3. oktoober 2022

- XII laine: 8. juuni – 21. juuni 2022

- XI laine: 14. märts – 30. märts 2022

- X laine: 16.september - 30.september 2021;

- IX laine: 8. juuni – 21. juuni 2021;

- VIII laine: 15. märts - 28. märts 2021;

- VII laine: 14.september - 30.september 2020;

- Viimases laines osales kokku 1248 Eesti elanikku, kellest 697 inimest vastasid veebis ning 551 telefonis.

- Valim on maakonna tasandil esinduslik soo ja vanusrühma lõikes ning kogu valimi tasandil rahvuse ja asulatüübi lõikes.

## Uuringu metoodika

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1248

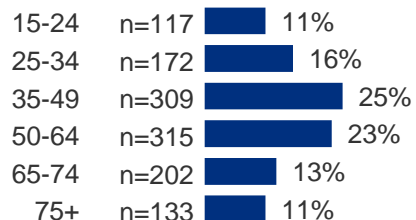
## SUGU



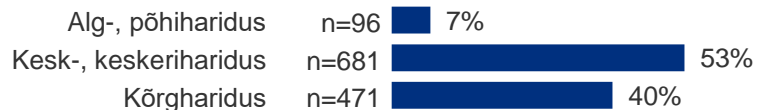
## RAHVUS



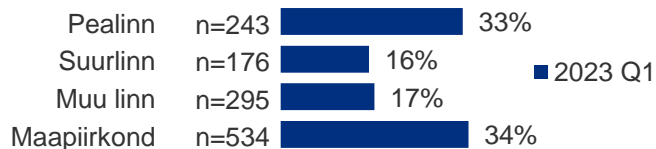
## VANUSEGRUPP



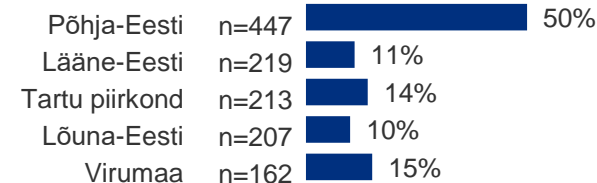
## HARIDUS



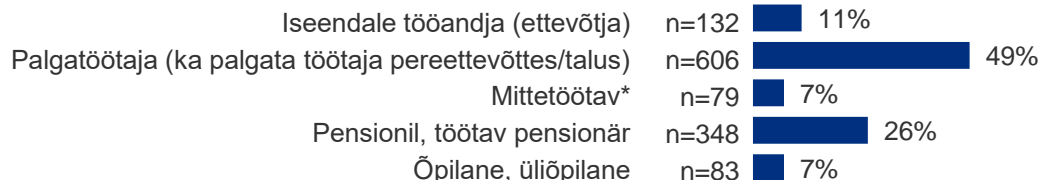
## ASULATÜÜP



## PIIRKOND\*\*



## STAATUS



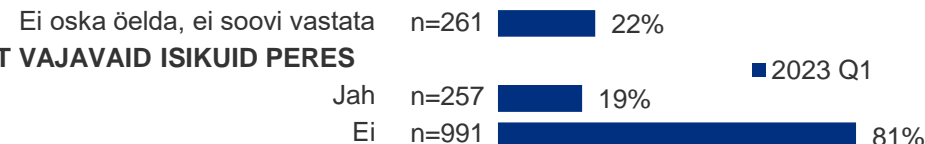
## ALLA 18A. LAPSI PERES



## LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



## PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJAID 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

## Uuringutulemuste kokkuvõte

# Kokkuvõte: Elanikkond puutub tervishoiusüsteemiga põhiliselt kokku läbi retseptravimite ostmise ja perearsti/pereõe külastuse

Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 96% Eesti elanikkonnast**. 69% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul ostnud retseptiravimeid, 67% on külastanud perearsti/pereõde, 51% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul, 47% külastanud hambaarsti, 26% viibinud haigus- või hoolduslehel, 24% on saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis ning 16% on viimase aasta jooksul käinud või sattunud EMO-sse. Muid kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on elanikel olnud vähem. Eriarstide külastamine on olnud uuringulainete vältel õrnas kasvu trendis: 2021. aastal külastas eriarsti 44% vastajatest samas kui sellel aastal oli see näitaja 51%.

Tervishoiusüsteemiga on enam olnud kokkupuuteid naistel: aasta jooksul on sellega kokku puutunud 98% naistest ning 93% meestest. Mehed on võrreldes naistega harvem ostnud retseptravimeid, külastanud eriarsti, hambaarsti, viibinud vähem haigus- või hoolduslehel ning osalenud vähi söeluuringutel.

80% uuringus osalejatest oskas oma sõnadega kirjeldada, **millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb**. Kõige sagedamini toodi välja seda, et Haigekassa **rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust (35%)**, **rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi (16%)** ning 14% mainisid, et **haigekassa tagab toetused, hüvitised ning tegeleb haiguslehtedega**. Muid tegevusi mainis kümnendik või vähem vastajatest. Põhitegevuste esikolmik ei ole võrreldes eelmise aastaga muutunud.

- Haigekassa tegevust oskasid sagedamini sõnastada 15-34-aastased, eestlased, kõrghariduse ja kõrgema sissetulekuga inimesed (üle 900 euro pereliikme kohta).
- Harvem oskasid Haigekassa tegevusi välja tuua 65-aastased ja vanemad elanikud, muu rahvuse esindajad ja kõrghariduseta inimesed.

# Kokkuvõte: Vanemaealiste seas on rohkem neid, kes ei oleks kindlasti nõus kaugvastuvõtul osalema ning kellel puuduvad tehnilised võimalused

Arsti soovitusel on **kaugvastuvõtul videokõne teel nõus osalema 61% Eesti elanikkonnast. Kindlasti ei nõustuks** kaugvastuvõtul videokõne teel osalema **15% elanikest. 3%** juba on enda sõnul videokõne teel nõustamist saanud. Need näitajad pole võrreldes eelmiste uuringulainetega oluliselt muutunud.

- Videokõne teel **nõustuvad** kaugvastuvõtul osalema **keskmisest enam** 15-49-aastased, eestlased (67%), kõrghariduse (67%) ja kõrgema sissetulekuga inimesed (üle 900 euro pereliikme kohta).
- Keskmisest vähem on sellega nõus vanemaealised vanuses 65 aastat ja enam (**kindlasti ei nõustu 50%** videoteel osalema), kõrghariduseta ja muust rahvusest inimesed.

**12% elanikest** puudub internetiühendus ja seade või võimalus neid kasutada, et video teel kaugvastuvõtul osaleda. Tuleb silmas pidada, et kuna antud uuringus osalejatest veidi üle poole vastasid veebis (ehk omavad ligipääsu internetile), siis võib see näitaja olla mõnevõrra alahinnatud.

- Tehnilised võimalused videovastuvõtuga liitumiseks puuduvad sagedamini 65+ aastastel (36%), madalama sissetuleku (alla 900 euro pereliikme kohta), ning muust rahvusest elanikel (17%). 15-49-aastaste sihtrühmas on selliste võimalusteta inimeste osakaal marginaalne (2%).

**21%** elanike jaoks **on kulud**, mida nad peavad kandma, et jõuda tervishoiuteenusteni, mis asuvad füüsilises mõttes kaugel, **üsna või väga suured. Väikesed on kulud 48%** jaoks elanikkonnast ning 29% jaoks ei asu tervishoiuteenused füüsiliselt kaugel.

- Kulusid tervishoiuteenusteni jõudmisel on tajutakse väga või üsna **suurena sagedamini** maapiirkonnas (34%), Virumaal (33%) ning Lõuna-Eestis (35%). Samuti toovad seda enam välja madala sissetulekuga (kuni 500 eurot kuus) elanikud (30%) ning need, kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid (38%).
- **Väikesed või väga väikesed** on kulud sagedamini 15-24-aastaste (55%) ja eesti rahvusest elanike seas (50%).



# Kokkuvõte: Haigekassat peab suur osa elanikest vajalikuks ja usaldusväärseks

66% Eesti elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega sh. väga rahul on 15%. Rahulolevate inimeste arv on võrreldes eelmise aastaga langenud 7 protsendipunkti võrra.

- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam noored elanikud vanusegrupis 15-24.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini naised, 35-49- aastased, muu rahvuse esindajad, iseendale tööandjad, pealinnas elavad elanikud ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

Haigekassat peab suur osa elanikest **vajalikuks** (80%, hinnangud 5-7 palli) ning **usaldusväärseks** (68%, hinnangud 5-7 palli). Need hinnangud ei ole oluliselt muutunud.

Haigekassa **patsiendikesksust** on hinnatud sarnaselt varasemaga madalamalt: 51% elanikest peab haigekassat patsiendikeskseks ja abivalmiks ning 24% jäigaks ja bürokraatlikuks.

## Haigekassa vajalikkus

- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: 15-34 aastased, eesti rahvuse esindajad, õpilased, üliõpilased ning need kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- **Haigekassa töö on mittevajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: mehed, 35-49-aastased, muu rahvuse esindajad ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

## Haigekassa usaldusväärsus

- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: 15-24-aastased, õpilased ja üliõpilased.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: mehed, 35-49-aastased, kõrgharidusega elanikud, Tallinna elanikud ja need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

## Haigekassa patsiendikesksus

- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: 15-24-aastased, muu rahvus, ilma kõrghariduseta inimesed ja suuremate linnade elanikud.
- **Haigekassa on jäik ja bürokraatlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: 35-49-aastased, kõrgharitud inimesed ja iseendale tööandjad.

# Kokkuvõte: 70% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

Arstiabi kättesaadavusega on pigem või väga rahul 70% kõikidest Eesti elanikest, sealhulgas 31% on sellega väga rahul ja on enda sõnul pääsenud kiiresti arsti või õe vastuvõtule või saanud ühega neist telefoni teel suhelda ja nõu pidada. Üldine rahulolu arstiabi kättesaadavusega on võrreldes eelmise kahe uuringuga (2022 Q2 ja 2022 Q3) jäänud samale tasemele (70%).

– Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul naised, eestlased, 15-24-aastased, Lõuna-Eesti ja maapiirkondade elanikud.

Arstiabi kättesaadavusega rahulolematuid on 28%.

– Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul mehed, 35-49-aastased, muust rahvusest inimesed, suurlinnade.

Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida 30% elanikest ning see näitaja on paari viimasel aastal püsinud samal tasemel.

– Peamiselt on saadud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta ja interneti otsingumootorit kasutades (64%) ja Haigekassa koduleheküljelt (57%). 37% on enda sõnul külastanud Patsiendiportaali, 24% elanikest on kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid ning 15% on saanud infot perearstikeskusest/raviasutusest. 8% on helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630. Teisi infokanaleid on kasutatud vähem. Interneti otsingumootorite kasutamise osakaal on kahe viimase aasta jooksul kasvanud.

– Ligikaudu 70% neist, kes otsisid infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peavad saadud infot arusaadavaks. Infot peavad raskesti arusaadavaks 26%.

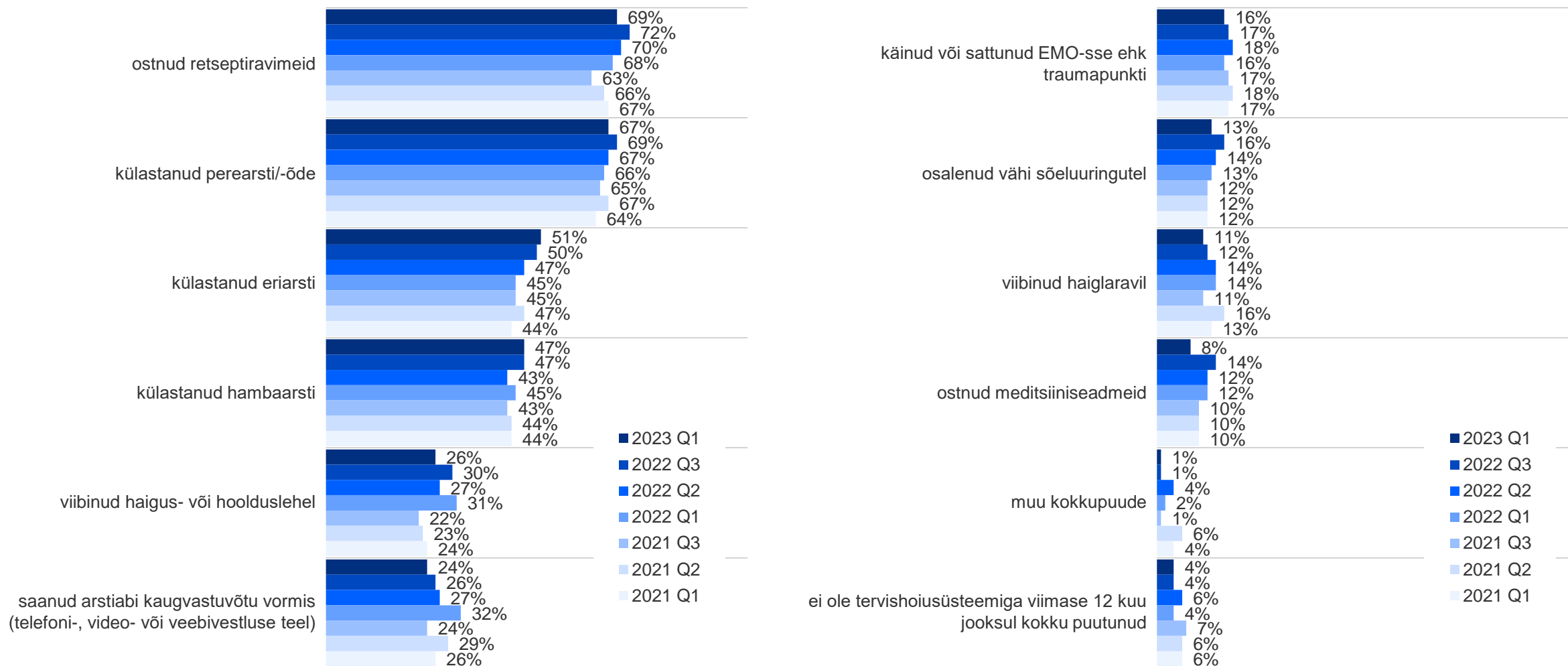
– Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot soovitakse eelkõige saada internetist (49%) või Patsiendiportaalist (47%) või haigekassa kodulehelt (43%). Perearstikeskusest/raviasutusest sooviks teavet saada 38%. Muid allikaid eelistab alla viiendiku elanikest.

3

Kokkupuude haigekassa  
ja arstiabiga

# Eesti elanikest 96% on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Eesti tervishoiusüsteemiga

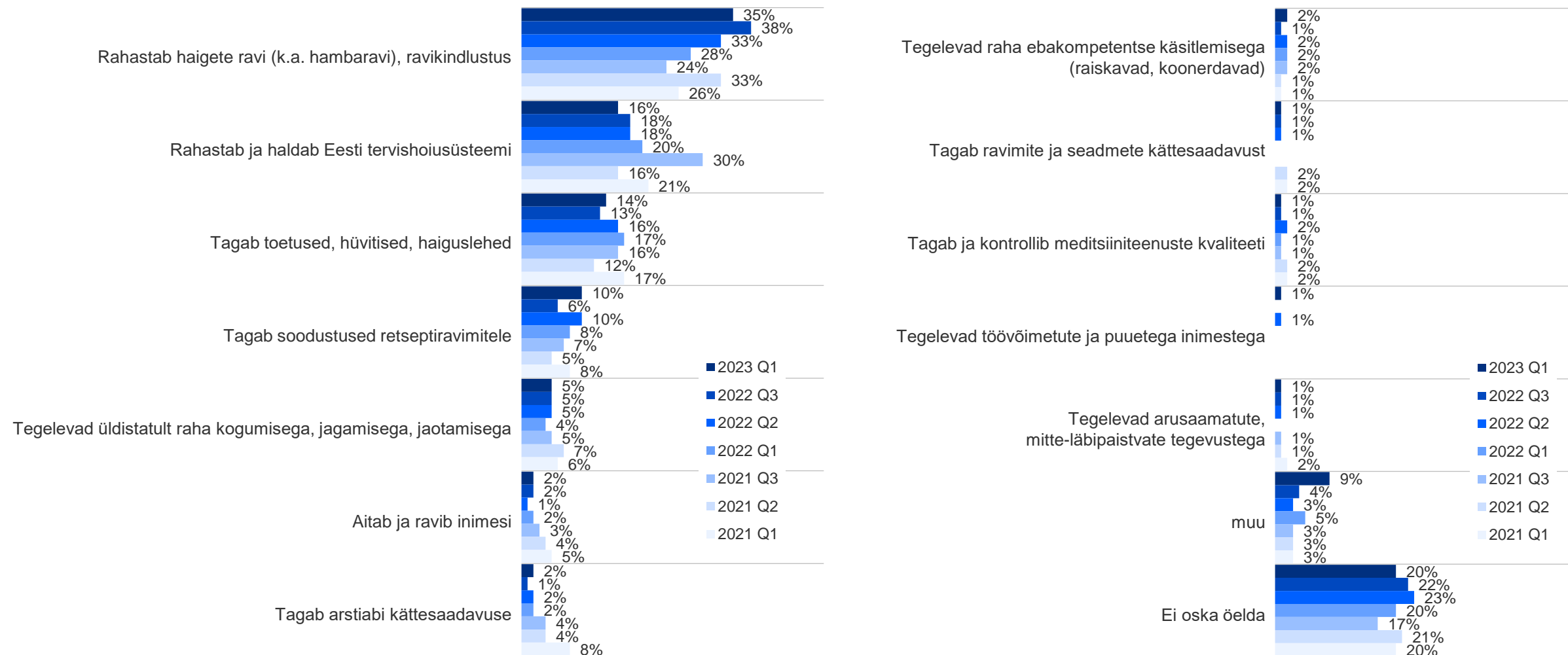
% kõikidest vastajatest, n=1248 1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ...?



# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1248

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



4

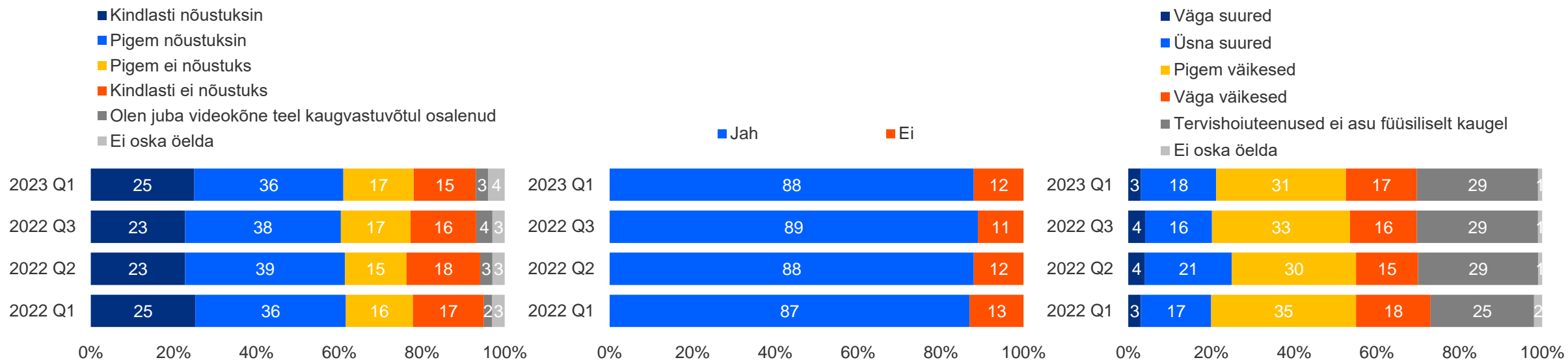
Valmisolek  
kaugvastuvõtul  
osalemiseks

# Kaugvastuvõtul on videokõne teel kindlasti või pigem nõus osalema 61% elanikest

Kas Te nõustuksite osalema kaugvastuvõtul videokõne teel, kui arst seda Teile soovitaks? % kõikidest vastajatest, n=1248

Kas Teil on olemas internetiühendus ja seade (laua-, süle-, tahvelarvuti või nutitelefoni) või võimalus neid kasutada, et vajadusel saaksite videovastuvõtuga liituda? % neist, kes ei öelnud, et on juba videovastuvõtul osalenud; n=1211

Kui suured on Teie või Teie pere jaoks kulud (nt transpordile kulunud aega ja raha, kaotatud tööaeg), mida peate kandma, kuna tervishoiuteenused asuvad Teist või Teie perest füüsilises mõttes kaugel?



5

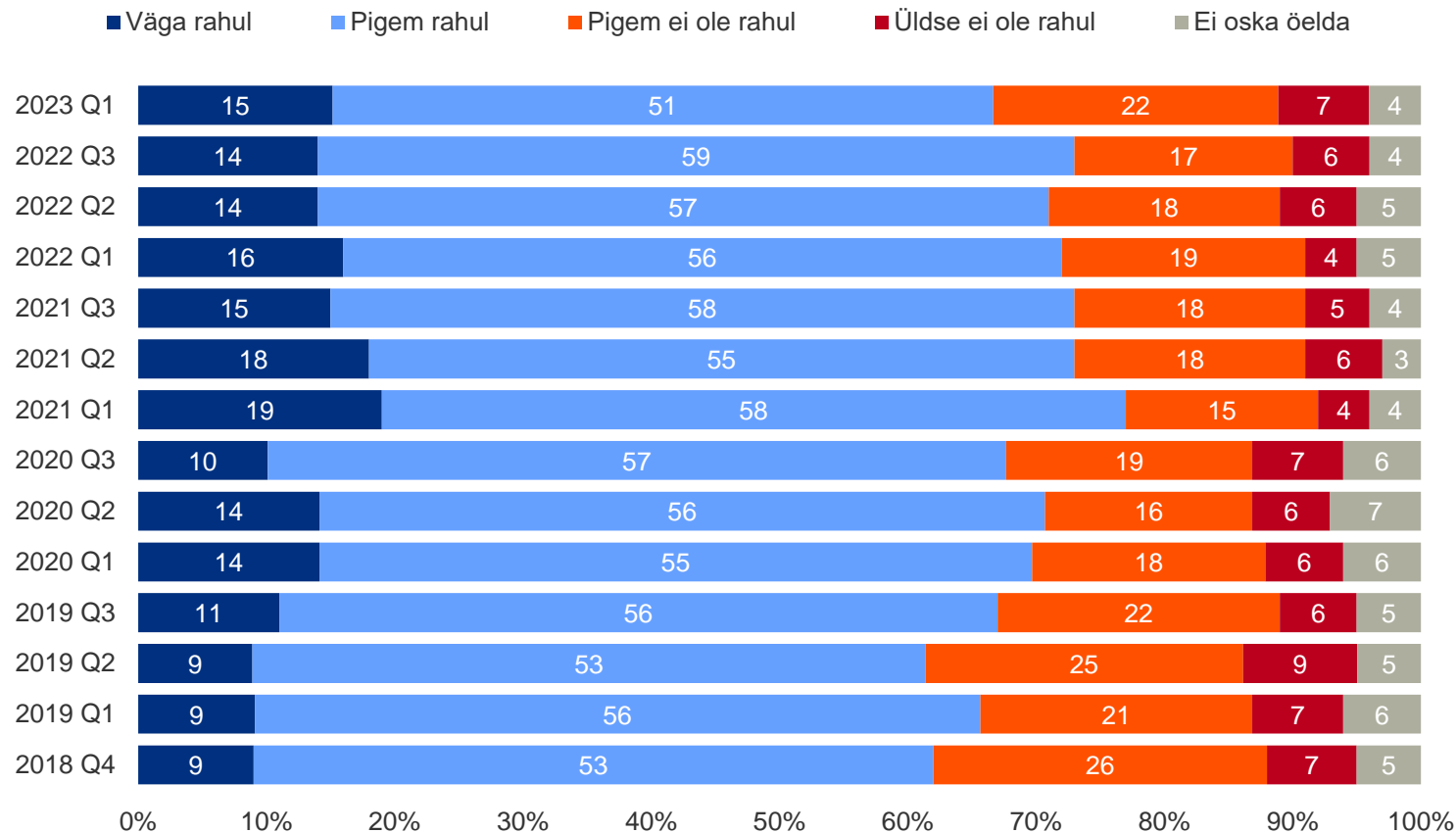
Rahulolu haigekassa ja  
arstiabiga



# 66% elanikest on pigem või väga rahul riikliku tervisekindlustusega

% kõikidest vastajatest, n=1248

## 3. Kui rahul olete meie riikliku tervisekindlustusega?

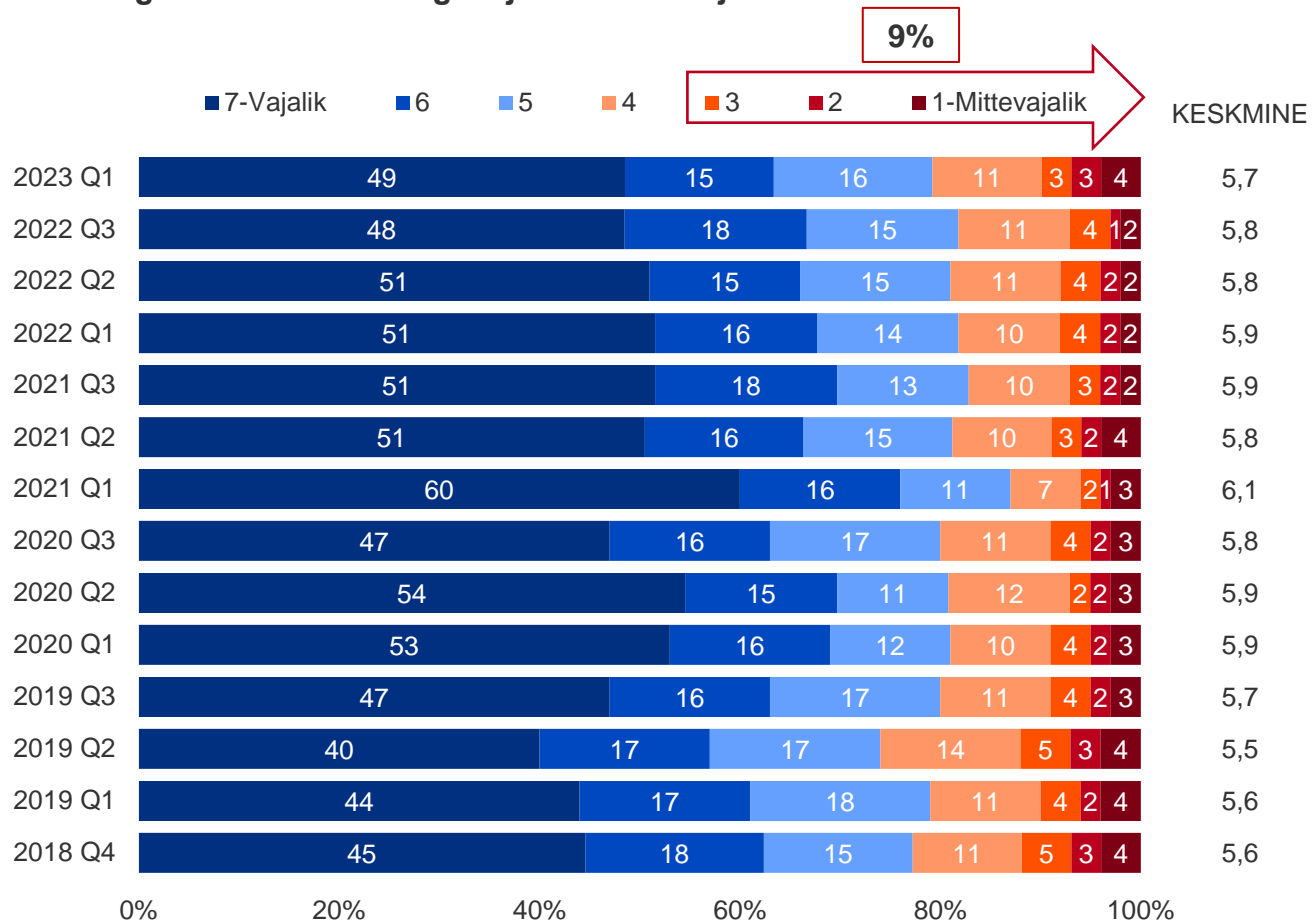


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam noored elanikud vanusegrupis 15-24.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini naised, 35-49- aastased, muu rahvuse esindajad, iseendale tööandjad, pealinnas elavad elanikud ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

# Enamiku eestimaalaste (80%) arvates on haigekassa vajalik

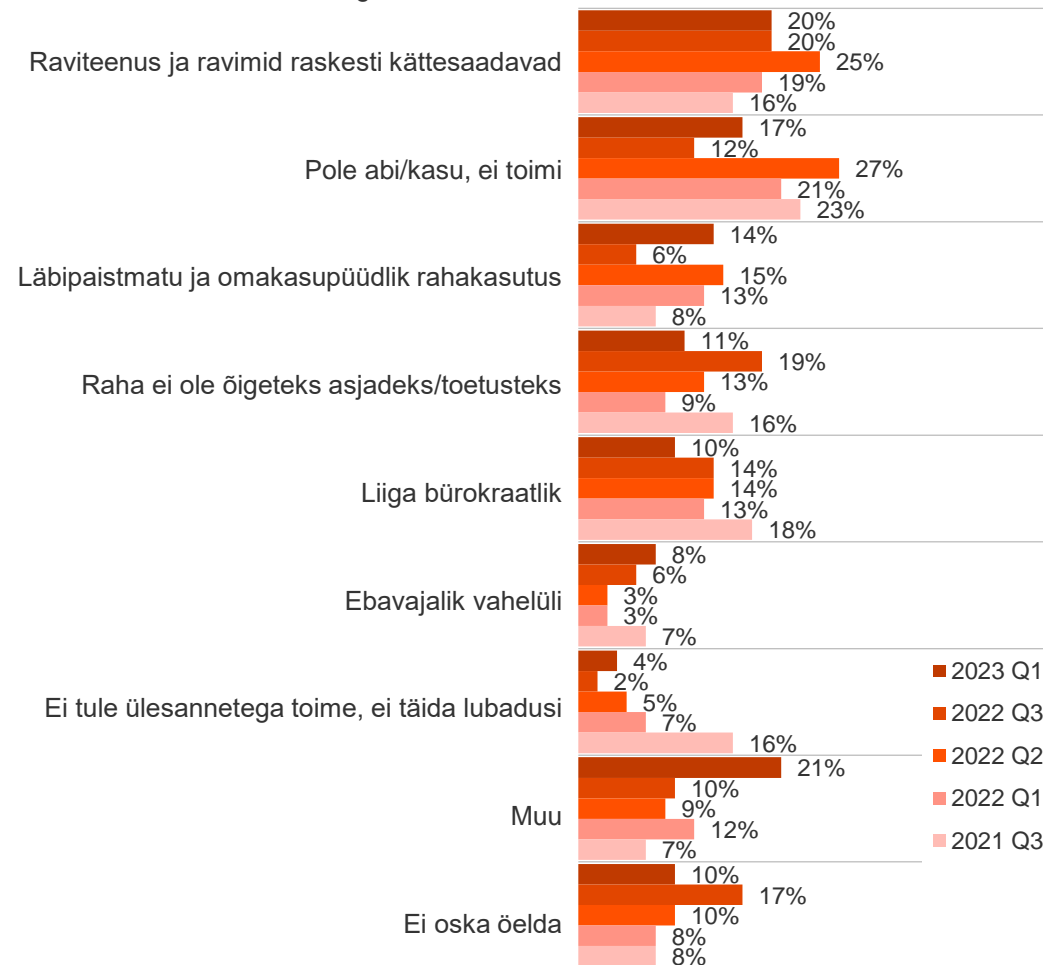
% kõikidest vastajatest, n=1248

## 4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik – mittevajalik



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

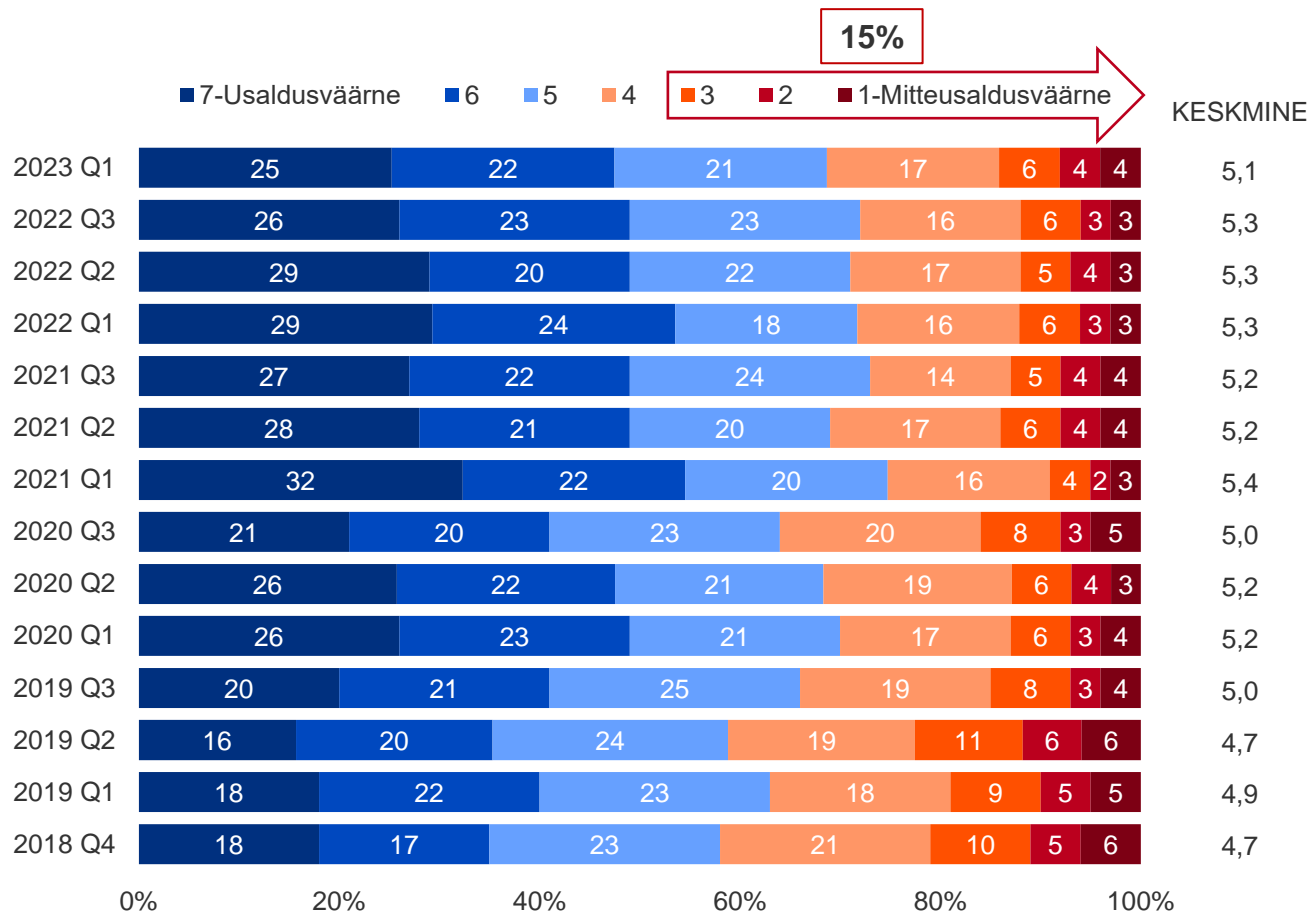
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=108



# 68% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

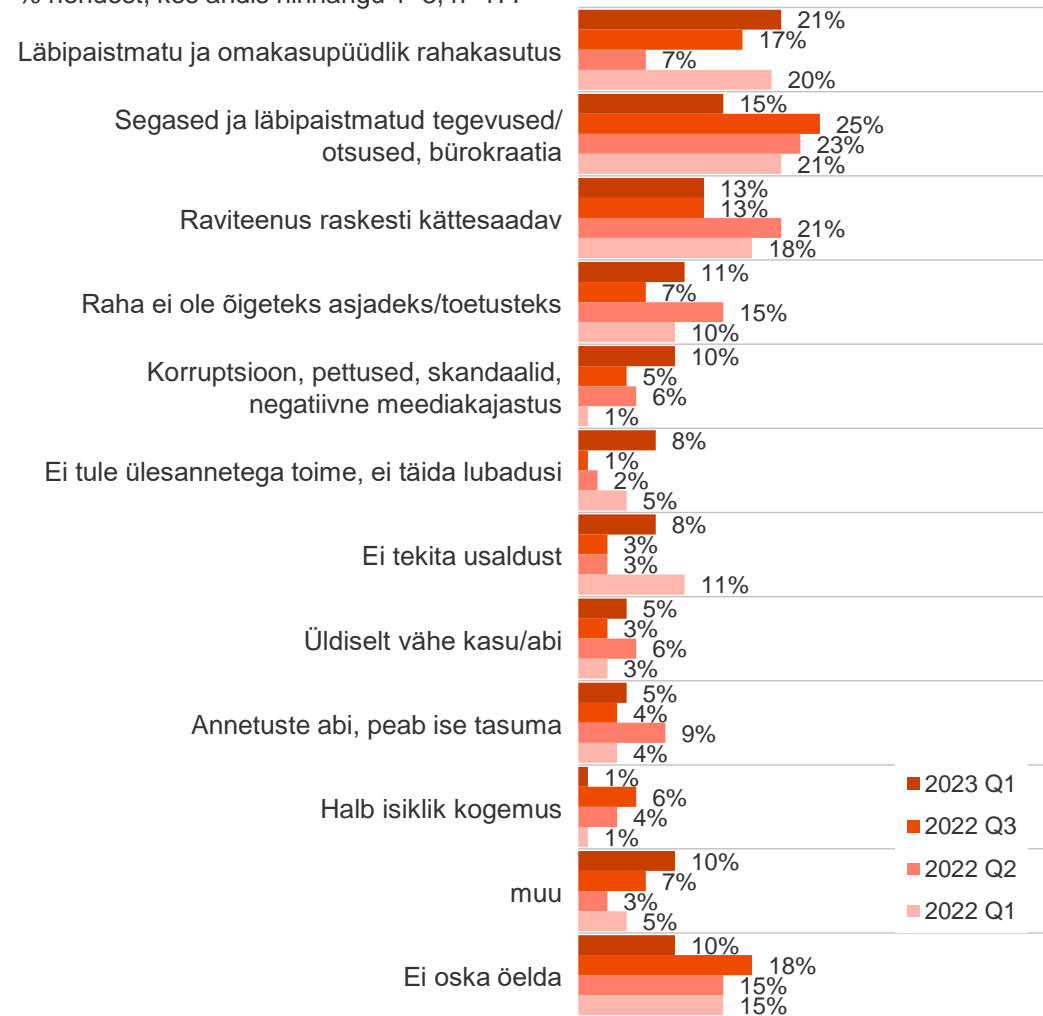
% kõikidest vastajatest, n=1248

## 4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne – mitteusaldusväärne



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

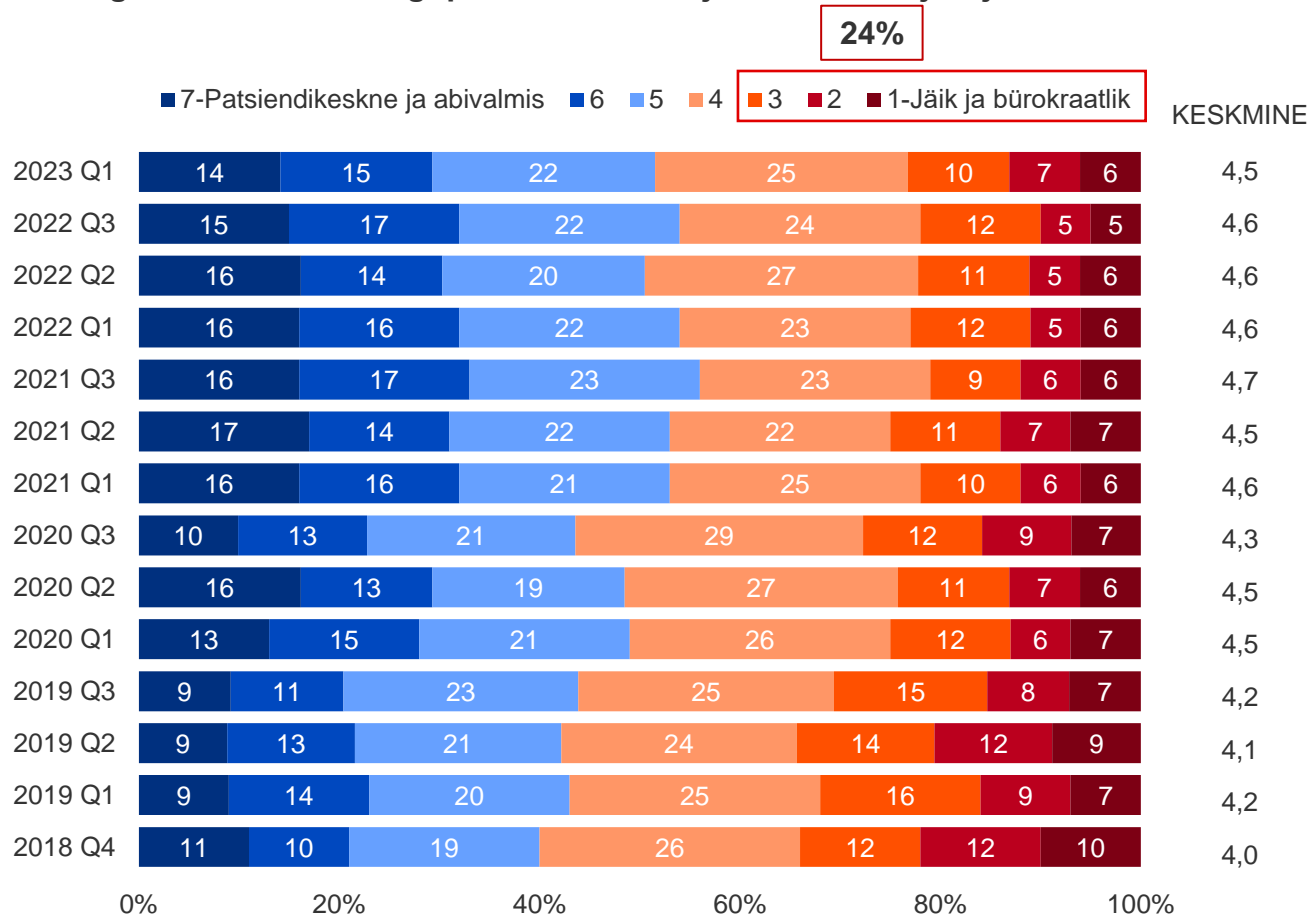
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=177



# 51% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1248

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

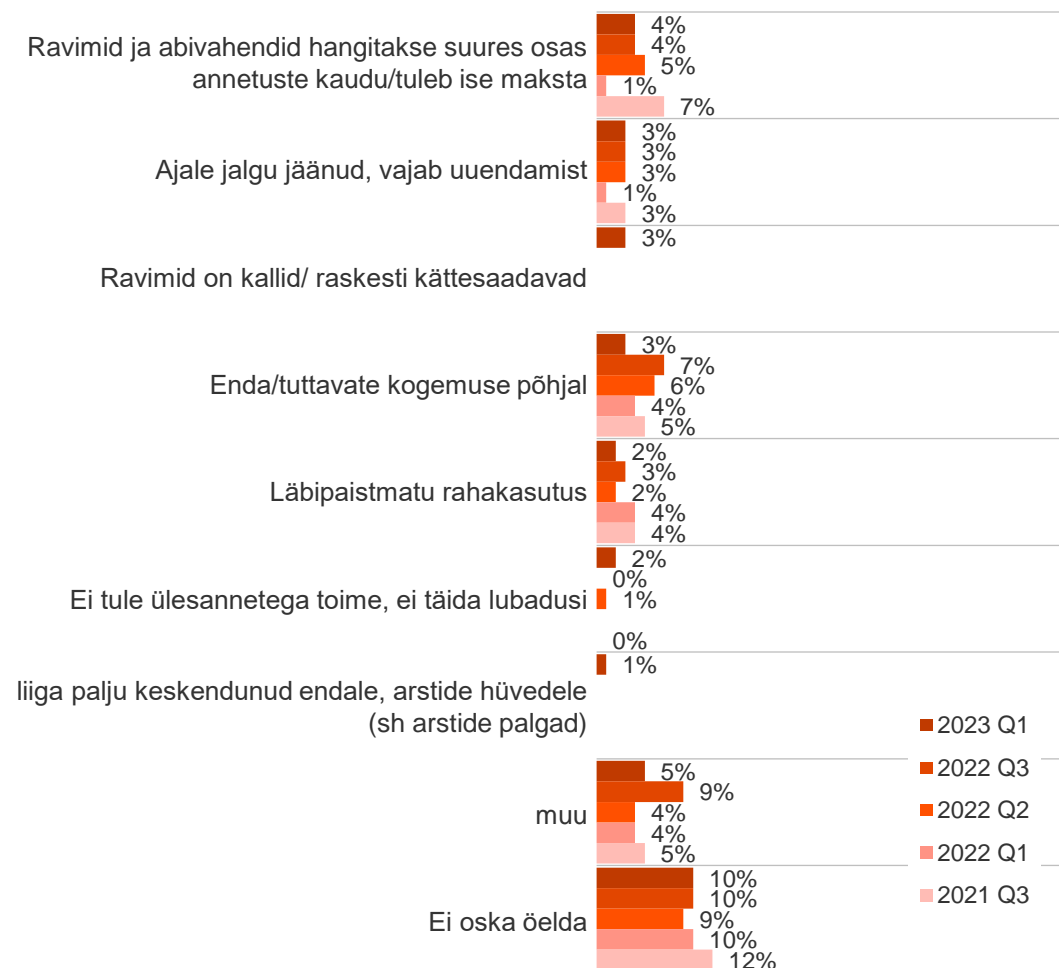
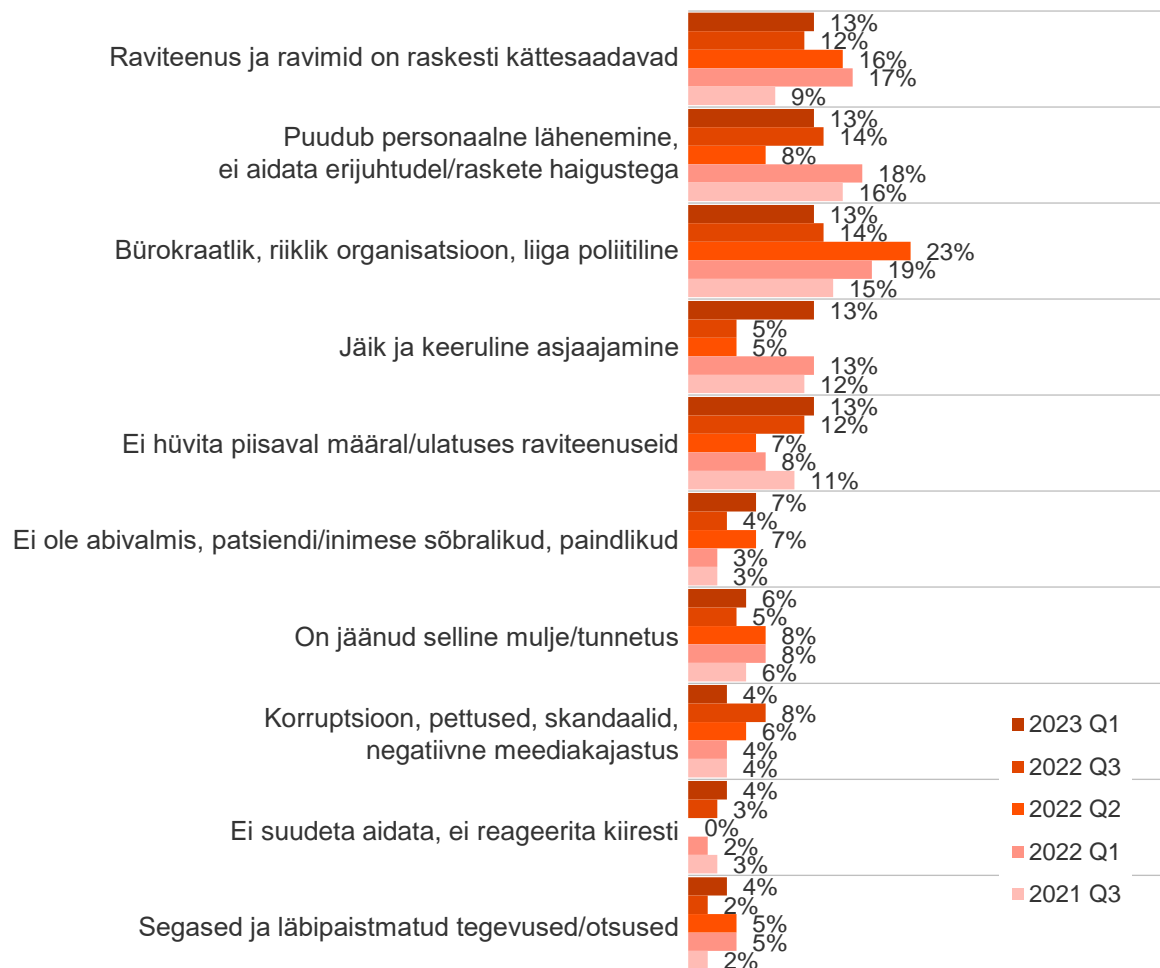


- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktsel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: 15-24-aastased, muu rahvus, ilma kõrghariduseta inimesed ja suuremate linnade elanikud.
- **Haigekassa on jäik ja bürokratlik** (7-punktsel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: 35-49-aastased, kõrgharitud inimesed ja iseendale tööandjad.

# Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürookraatlikuks

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=293

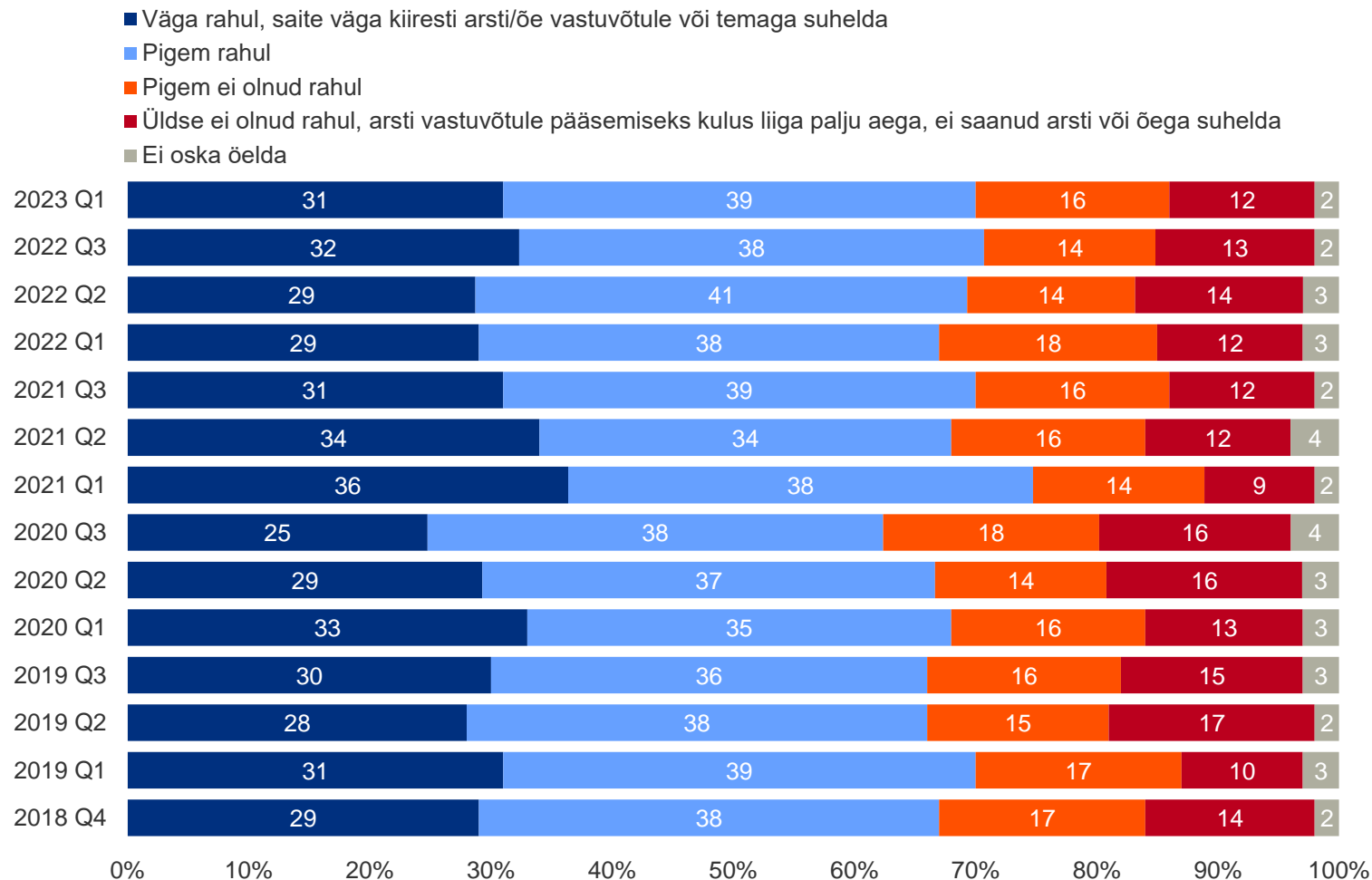
## 4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürookraatlik?



# 70% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1248

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 naised, eestlased, 15-24-aastased, Lõuna-Eesti ja maapiirkondade elanikud.
- Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul mehed, 35-49-aastased, muust rahvusest inimesed, suurlinnade.

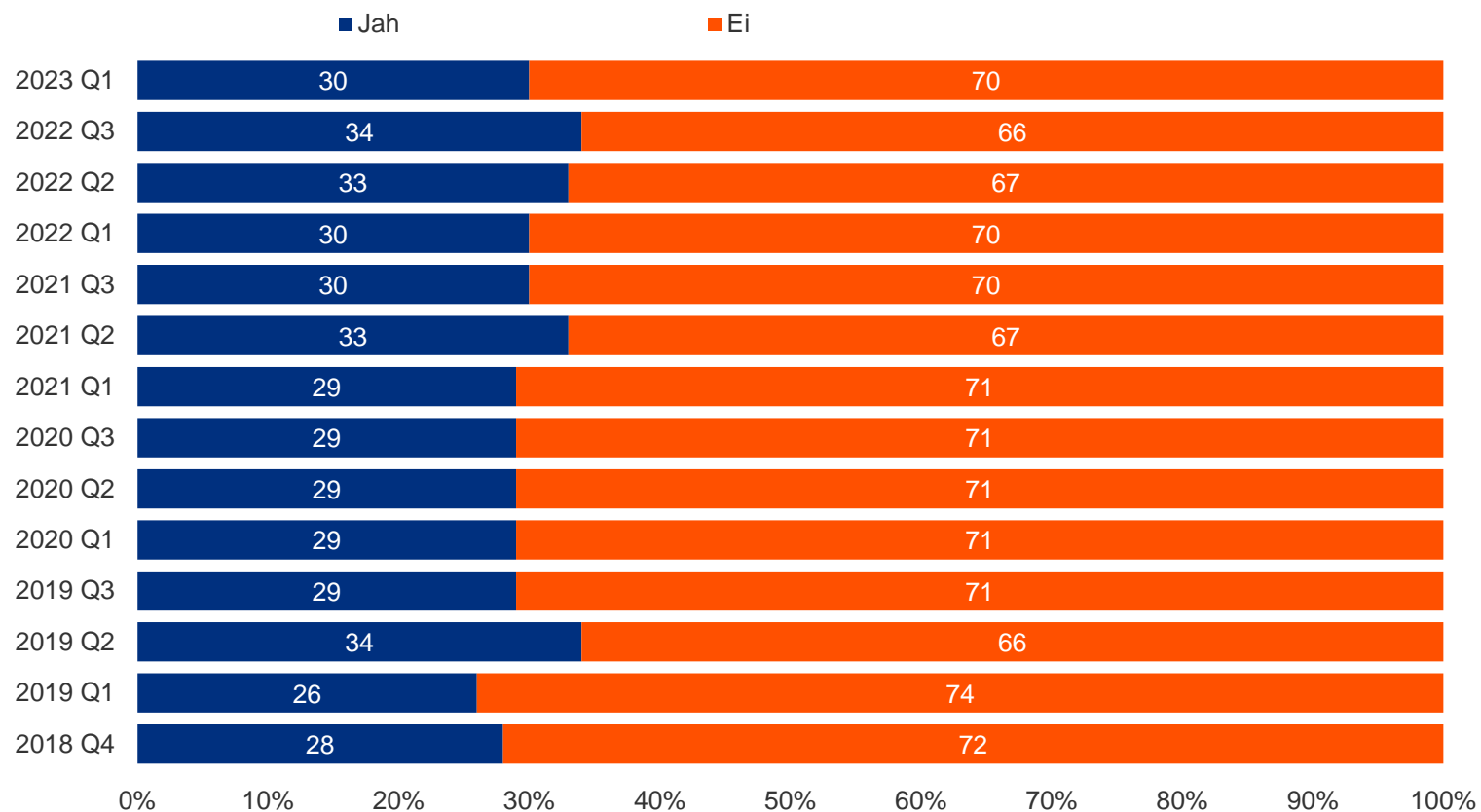
6

# Tervisekirjaoskus

# 30% eestimaalastest on otsinud infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta

% kõikidest vastajatest, n=1248

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



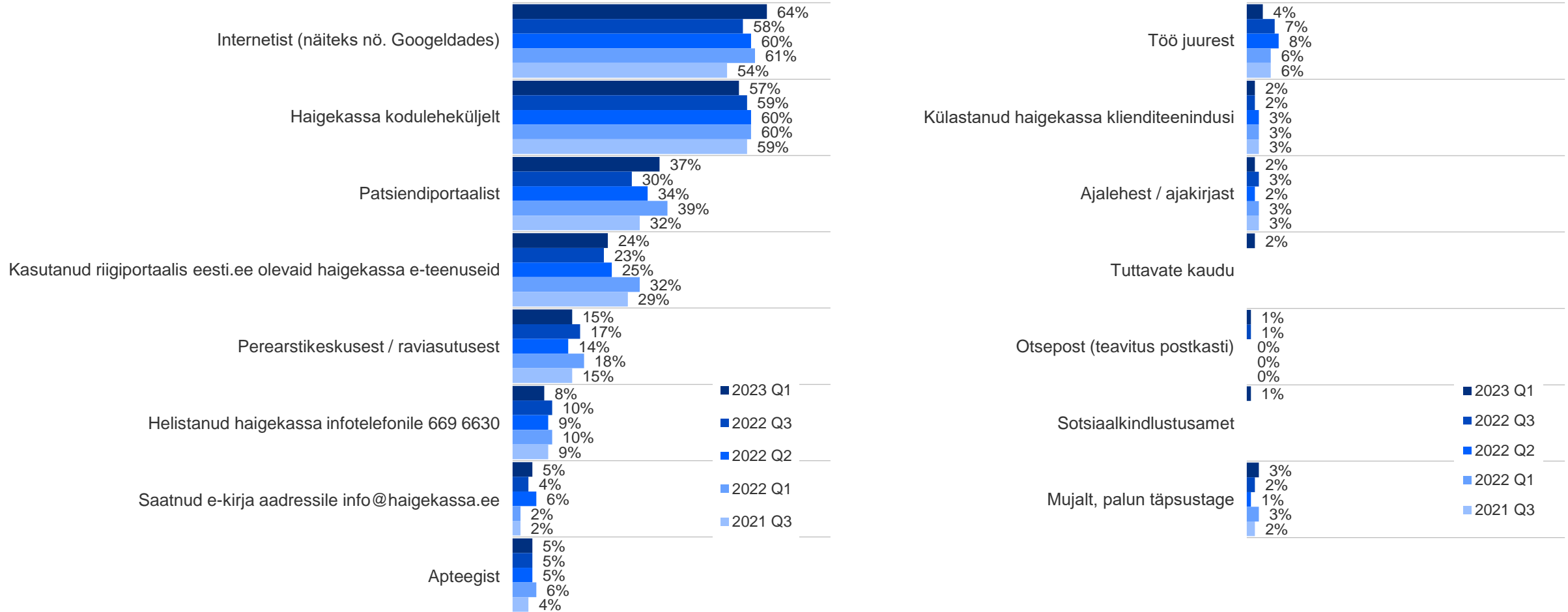
- Infot on keskmisest sagedamini otsinud naised, 15-34 aastased, eestlased, kõrgharitud ja need, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi.
- Infot ei ole keskmisest sagedamini otsinud mehed, 50-aastased ja vanemad pensionärid ning need, kelle peres ei ole lapsi.



# Internet ja Haigekassa kodulehekülg on kõige olulisemad infokanalid ravikindlustuse/-hüvitiste osas

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=356

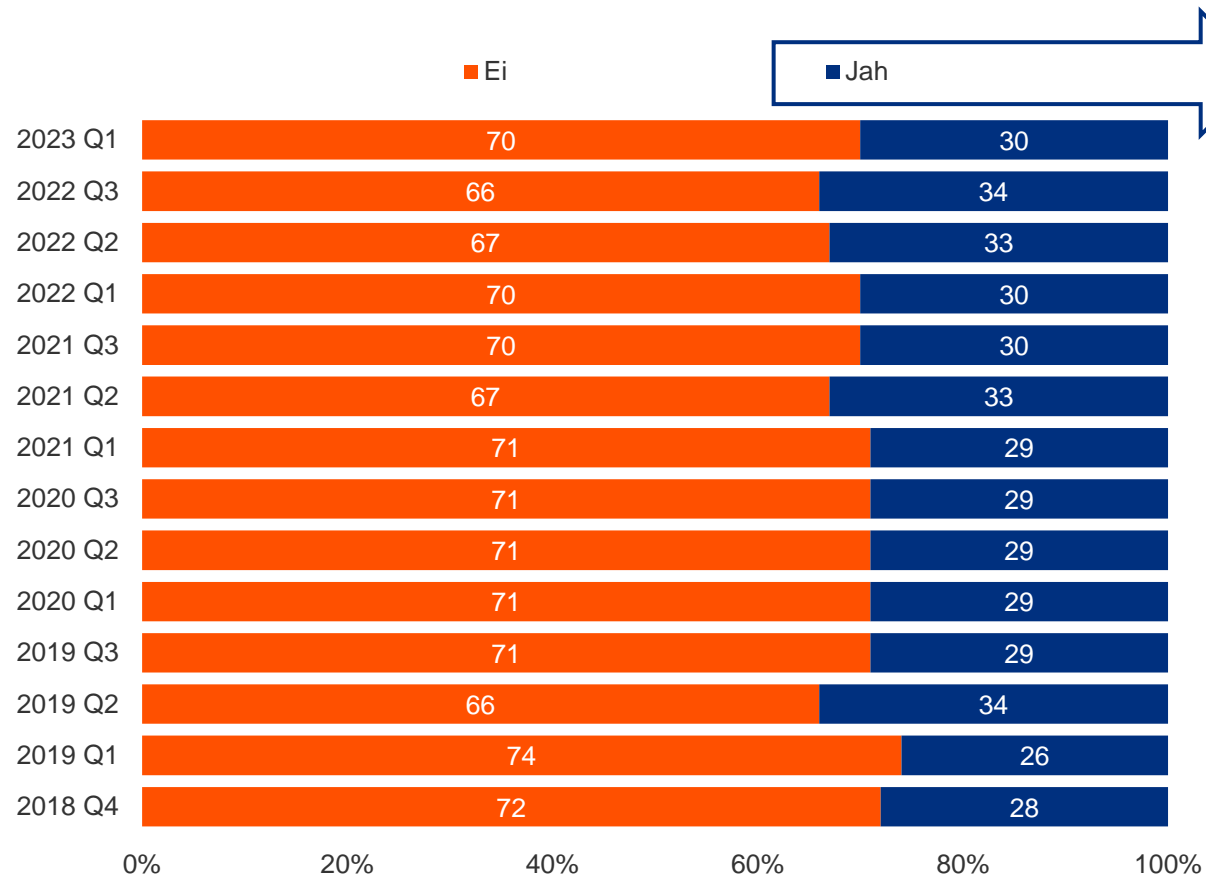
## 7. Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitise kohta?



# 71% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda hästi arusaadavaks

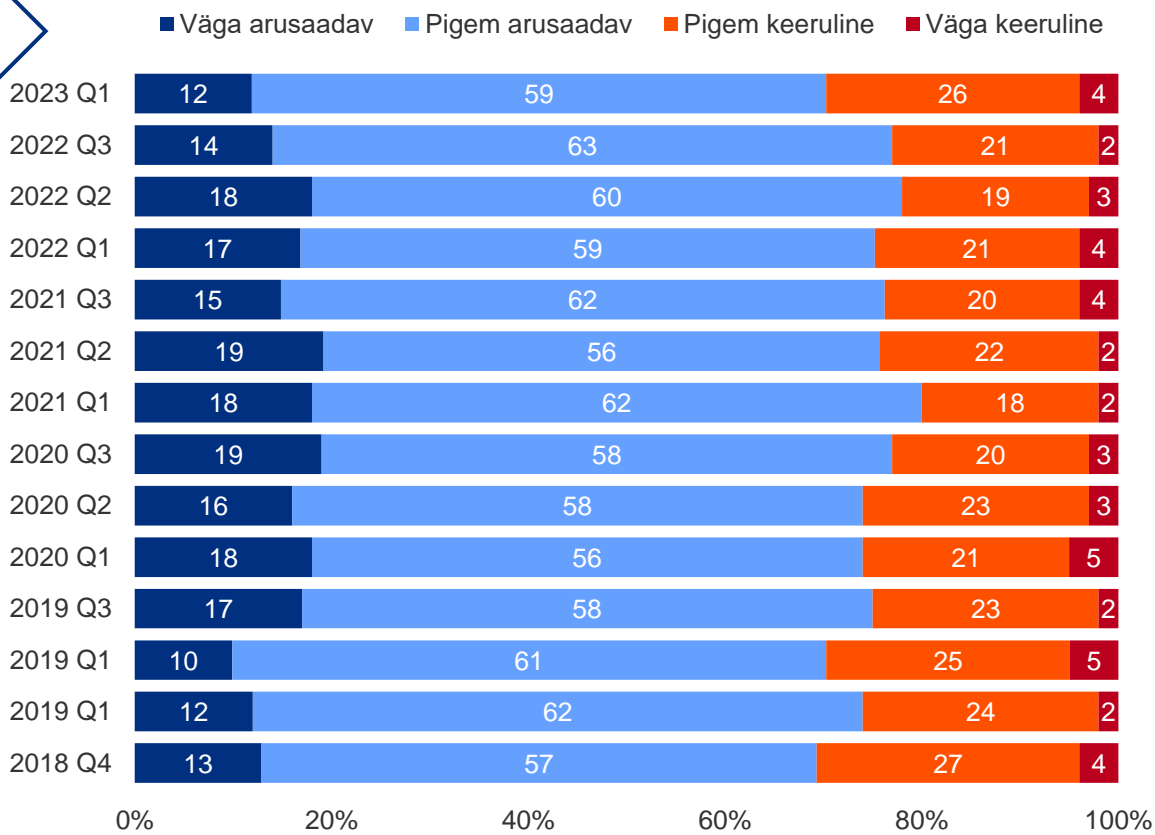
## 6. Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

% kõikidest vastajatest, n=1248



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

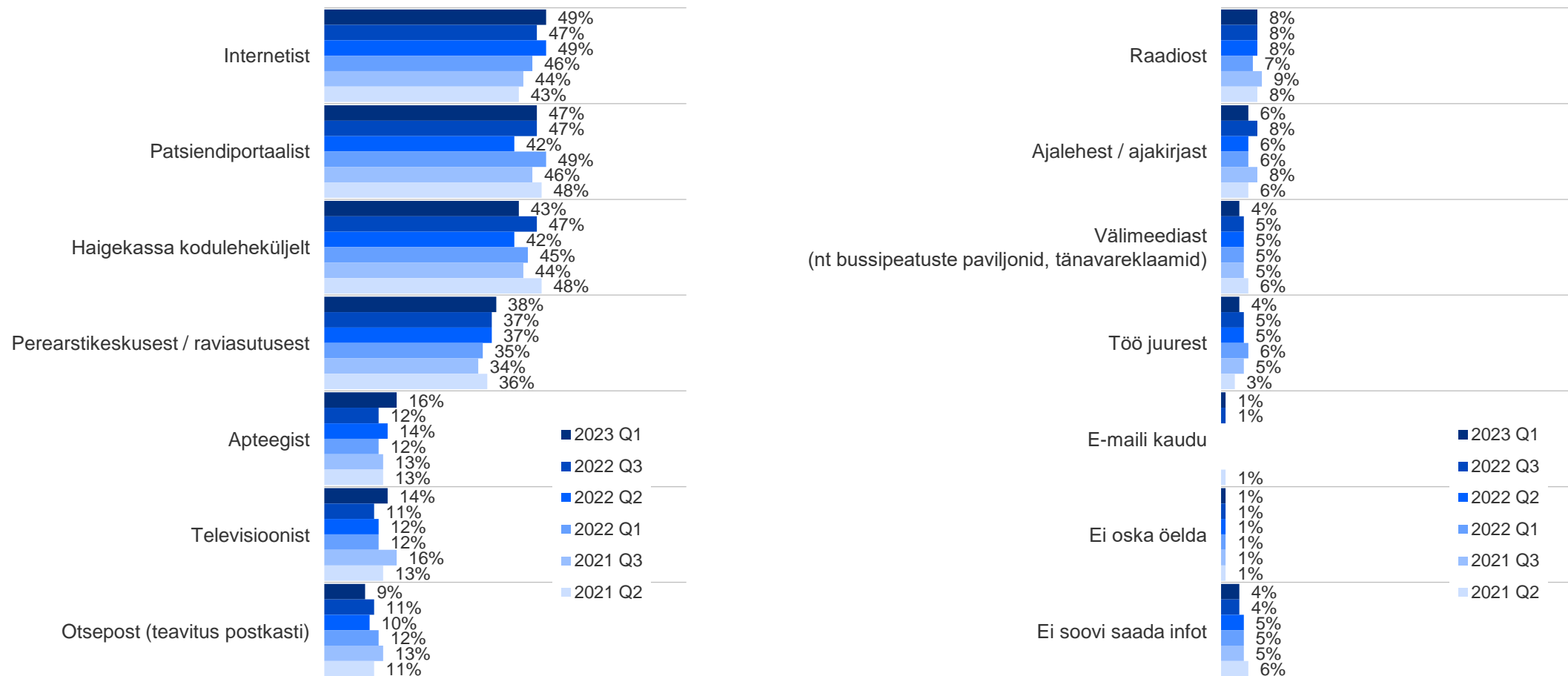
% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=356



# Internetiotsing, Patsiendiportaal ja haigekassa koduleht on endiselt enim eelistatud ravikindlustuse ja/või hüvitise alased infokanalid

% kõikidest vastajatest, n=1248

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



7

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, rahvuse ja asulatüübi lõikes.
- Valim oli moodustatud proportsionaalse kihtvalimina. Esmaseks kihiks on maakond. Kihtide suurused vastavad Eesti elanikkonna struktuurile Eesti Statistikaameti andmetel seisuga 01.01.2022 (1 113 997 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	110	133	243
Harjumaa	100	45	56	101
Hiiumaa	40	30	14	44
Ida-Virumaa	100	57	45	102
Jõgevamaa	50	32	21	53
Järvamaa	50	26	24	50
Läänemaa	40	21	19	40
Lääne-Virumaa	60	29	31	60
Põlvamaa	50	27	24	51
Pärnumaa	60	43	38	81
Raplamaa	50	33	20	53
Saaremaa	50	47	7	54
Tartumaa	100	114	46	160
Valgamaa	50	25	27	52
Viljandimaa	50	24	29	53
Võrumaa	50	34	17	51
	1100	697	551	1248

# Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 551 inimest ja veebiuuringule vastas 697 inimest (sh. SMS-i kaudu sisenes veebiküsitlusse 234 inimest), kokku tehti 1248 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbrid ning Kantar Emori eelvärvatute baasi. Ühe intervjuu keskmine pikkus oli 10,2 minutit. Valimibaasi genereeritud 5485 telefoninumbri seast kasutati ära 3752 telefoninumbrit:
  - 551 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 653 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 18 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 464 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 1981 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni)

Küsitluse viisid läbi 27 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Veebiintervjuu keskmine pikkus oli 8,8 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti e-meili teel 2411-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule ning SMS saadeti 2900-le mobiiltelefoni numbrile:
  - 697 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 37 juhul intervjuu katkestati;
  - 51 juhul oli objekt vale;
  - 2 juhul keelduti kontaktist
  - 1 juhul sihtrühma esindaja keeldus.

# 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 1100 inimesest 74% ütles, et nad on rahul riikliku tervisekindlustusega, siis hinnangu täpsusaste on  $\pm 2,56\%$  ehk jääb 76,56%–71 44% vahemikku.

Üldkogum													
1 108 021	01.01.2021												
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%	1,23%	
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%	
1 100	2,95%	2,94%	2,89%	2,82%	2,71%	2,56%	2,36%	2,11%	1,77%	1,29%	1,01%	0,83%	
1 350	2,67%	2,65%	2,61%	2,54%	2,44%	2,31%	2,13%	1,90%	1,60%	1,16%	0,91%	0,75%	

# Uuringu ankeet (I)

## I KOKKUPUUDE HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

VÕIB ANDA MITU VASTUST! KÜSITLEJA: LOE ETTE

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

- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud retseptiravimeid
- 3) ostnud meditsiiniseadmeid
- 4) osalenud vähi sõeluuringutel
- 5) külastanud perearsti/-õde
- 6) külastanud hambaarsti
- 7) külastanud eriarsti
- 8) viibinud haiglaravil
- 9) käinud või sattunud EMO-sse ehk traumapunkti
- 10) saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis (telefoni-, video- või veebivestluse teel)
- 11) muu kokkupuude, palun täpsustage \_\_\_\_\_
- 12) ei ole tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud

### 1a. Kas Te nõustuksite osalema kaugvastuvõtul videokõne teel, kui arst seda Teile soovitaks?

- 1) Kindlasti nõustuksin
- 2) Pigem nõustuksin
- 3) Pigem ei nõustuks
- 4) Kindlasti ei nõustuks
- 5) Olen juba videokõne teel kaugvastuvõtul osalenud
- 6) EI OSKA ÖELDA

Küsi, kui ei vastanud, et on juba videovastuvõtul osalenud, 1a=1-4 või 6

### 1b. Kas Teil on olemas internetiühendus ja seade (laua-, süle-, tahvelarvuti või nutitelefon) või võimalus neid kasutada, et vajadusel saaksite videovastuvõtuga liituda?

- 1) Jah
- 2) Ei

### 1c. Kui suured on Teie või Teie pere jaoks kulud (nt transpordile kulunud aega ja raha, kaotatud tööaeg), mida peate kandma, kuna tervishoiuteenused asuvad Teist või Teie perest füüsilises mõttes kaugel?

- 1) Väga suured
- 2) Üsna suured
- 3) Pigem väikesed
- 4) Väga väikesed
- 5) Tervishoiuteenused ei asu füüsiliselt kaugel.
- 6) EI OSKA ÖELDA

### 2. Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb?

VÕIB ANDA MITU VASTUST!

KÜSITLEJA: SPONTAANNE VASTUS, ÄRA LOE ETTE

## II RAHULOLU TERVISHOIUSÜSTEEMI, HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

### 3. Kui rahul olete meie riikliku tervisekindlustusega, mille tegevuste hulka kuulub sh. arstiabi tagamine kõigile kindlustatud inimestele, hüvitiste maksmine ja soodustustuste pakkumine ravimitele ja meditsiiniseadmetele jms ?

- 1) Väga rahul
- 2) Pigem rahul
- 3) Pigem ei ole rahul
- 4) Üldse ei ole rahul
- 5) EI OSKA ÖELDA – ei loe ette

### 4. 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 bürookraatlik 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 "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

## 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!

- Internetist (näiteks nõ. googeldades)
- Haigekassa koduleheküljelt
- Helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630
- Saatnud e-kirja aadressile [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)
- Külasthanud haigekassa klienditeenindusi
- Kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid
- Patsiendiportaalist
- Perearstikeskusest / raviasutusest
- Apteegist
- Ajalehest / ajakirjast
- Otsepost (teavitus postkasti)
- Töö juurest
- Mujalt, palun täpsustage: \_\_\_\_\_
- EI OSKA ÖELDA

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

# Uuringu ankeet (III)

## KÜSIDA KÕIKIDELT

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

- *Televisioonist*
- *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:	Evelin Trink, Eesti Haigekassa
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Anna Petermann, Jaanika Hämmal
Programmeerija ja andmetöötaja:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

## Kontaktinfo

Jaanika Hämmal  
Kantar Emori uuringuekspert  
Telefon: 626 531  
E-mail: jaanika.hammal@kantar.com

## Kantar Emor

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