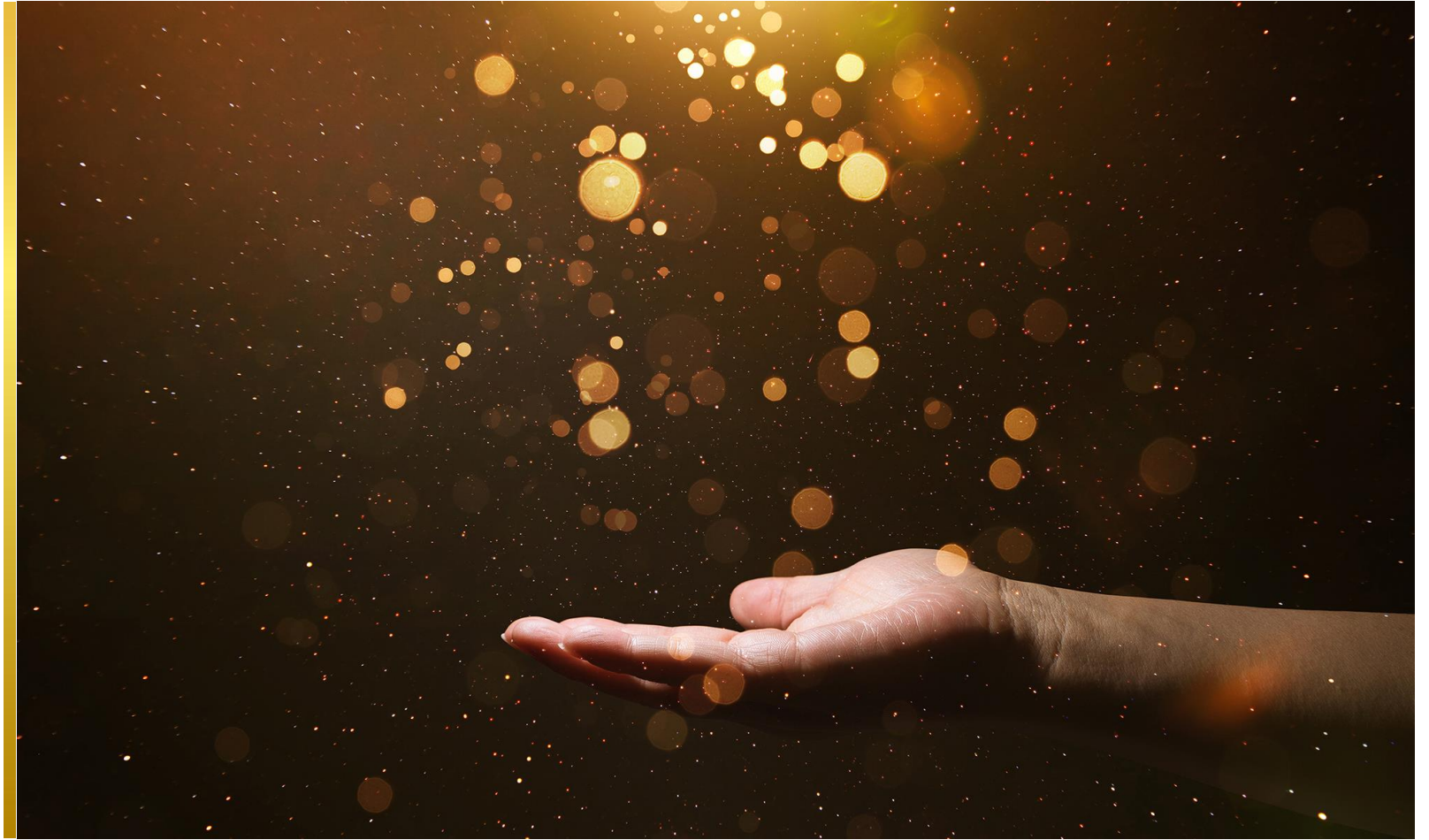


# KANTAR

## Haigekassa usaldusväärse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

Oktoober 2021



# Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringutulemuste kokkuvõte	6
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	10
4	Rahulolu haigekassa ja arstiabiga	13
5	Tervisekirjaoskus	20
6	Lisad	25

# 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:

- 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;

- VI laine: 15.juuni - 30.juuni 2020;

- V laine: 16.märts - 26.märts 2020;

- IV laine: 12.september - 25.september 2019;

- III laine: 17. juuni - 1. juuli 2019;

- Viimases laines osales kokku 1347 Eesti elanikku, kellest 780 inimest vastas veebis ning 567 telefonis.

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

## Uuringu metoodika

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1347

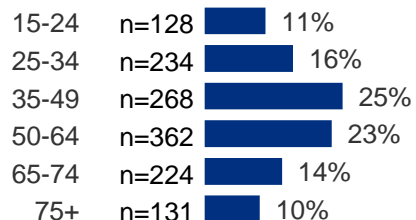
## SUGU



## RAHVUS



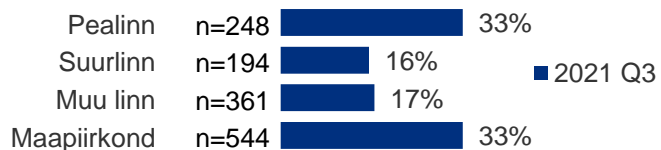
## VANUSEGRUPP



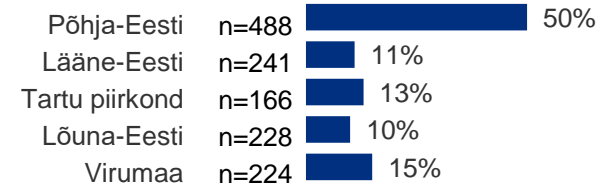
## HARIDUS



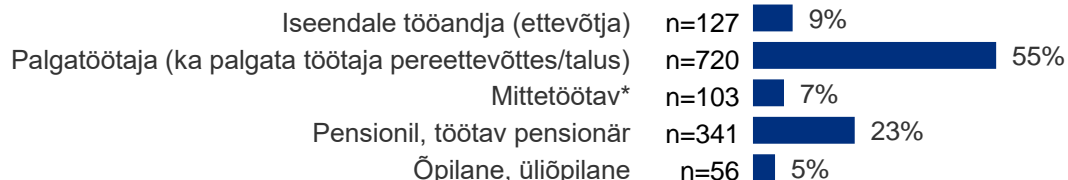
## ASULATÜÜP



## PIIRKOND\*\*



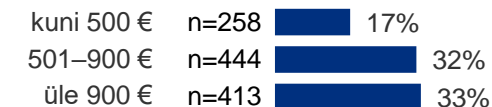
## STAATUS



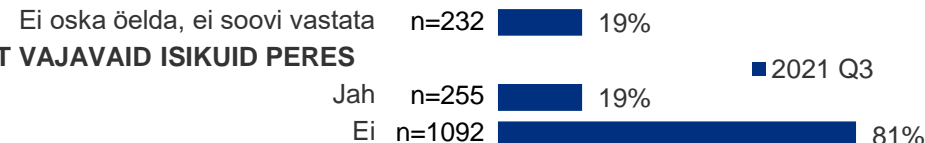
## ALLA 18A. LAPSI PERES



## LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



## PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJA 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: 93% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 93% Eesti elanikkonnast**. 65% eestimaalastest on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/pereõde, 63% on ostnud retseptiravimeid, 45% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul, 43% külastanud hambaarsti, 24% on saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis, 22% viibinud haigus- või hoolduslehel ning 17% on viimase aasta jooksul sattunud EMO-sse. Muid kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on elanikel olnud vähem. Võrreldes eelmise küsitlusega (2021. aasta Q2) ei ole olulisi muudatusi kokkupuutes tervishoiusüsteemiga toimunud.

- Tervishoiusüsteemiga on enam olnud kokkupuuteid naistel.

83% uuringus osalejatest oskas oma sõnadega kirjeldada, **millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb**. Kõige sagedamini toodi välja seda, et Haigekassa **rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi (30%)**, **rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust (24%)** ning 16% mainisid, et **haigekassa tagab toetused, hüvitised ning tegeleb haiguslehtedega**. Muid tegevusi mainis alla kümnendiku vastajatest. Põhitegevuste esikolmik on võrreldes kahe eelmise kvartaliga jäänud samaks.

- Haigekassa tegevust oskasid sagedamini sõnastada kõrghariduse ja kõrgema sissetulekuga inimesed (üle 900 euro pereliikme kohta).
- Harvemini oskasid Haigekassa tegevusi välja tuua 75-aastased ja vanemad elanikud, kõrghariduseta ja madalama sissetulekuga inimesed.

# Kokkuvõte: arenguruumi on Haigekassa patsiendikesksuse edendamisel

73% Eesti elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega sh. väga rahul on 15%. Võrreldes eelmise uuringulainega on rahulolu jäänud samale tasemele ning on ühtlasi kõrgem kui 2020ndal aastal.

- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, 15-34aastased ning 65aastased ja vanemad.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini muu rahvus, 35–49aastased, iseendale tööandjad ning need, kelle peres on alla 18-aastasi lapsi või pidevalt hooldust vajavaid isikuid.

Haigekassat peab suur osa elanikest **vajalikuks** (82%, hinnangud 5-7 palli) ning **usaldusväärseks** (73%, hinnangud 5-7 palli). Need hinnangud ei ole oluliselt muutunud. Haigekassa **patsiendikesksust** on hinnatud madalamalt: 56% elanikest peab haigekassat patsiendikeskseks ja abivalmiks ning 21% jäigaks ja bürokraatlikuks. Võrreldes 2021. aasta I ja II kvartaliga pole tulemus oluliselt muutunud, kuid patsiendikesksuse näitaja püsib endiselt kõrgemal tasemel kui see oli 2020. aastal.

## Haigekassa vajalikkus

- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: eestlased, 15-34-aastased
- **Haigekassa töö on mittevajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: muu rahvus, 50-64-aastased.

## Haigekassa usaldusväärsus

- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: eestlased, 25-34-aastased ja 75+
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: muu rahvus, 50-64-aastased, Tallinn, iseendale tööandjad.

## Haigekassa patsiendikesksus

- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7): 65-74-aastased.
- **Haigekassa on jäik ja bürokraatlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3): 35-64-aastased, iseendale tööandjad, peres on alla 18aastased lapsed ja/või pidevat hooldust vajav isik.



# Kokkuvõte: 70% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Arstiabi kättesaadavusega on 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. Rahulolu arstiabi kättesaadavusega on võrreldes eelmise kvartaliga jäänud samaks. **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** mehed, eestlased, Lõuna-Eesti ja maapiirkondade elanikud, samuti need, kelle leibkonnas pole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Arstiabi kättesaadavusega rahulolematuid on 28%** ning nende osakaal pole võrreldes eelmise uuringuga muutunud. **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** naised, muust rahvusest inimesed, Põhja-Eesti elanikud (sh. Tallinn) ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida 30% elanikest** ning see näitaja on paaril viimasel aastal püsinud samal tasemel. **Peamiselt on saadud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta** Haigekassa koduleheküljelt (59%) ja interneti otsingumootorit kasutades (54%). 32% on enda sõnul külastanud Patsiendiportaali, 29% elanikest on kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid ning 15% on saanud infot perearstikeskusest/raviasutusest. 9% on helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630. Teisi infokanaleid on kasutatud vähem. Pikemat trendi vaadates võib välja tuua Patsiendiportaali üha olulisema rolli infokanalina.
- **Veidi enam kui kolm neljandikku** neist, kes otsisid infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peavad saadud **infot arusaadavaks (77%)**. **Infot peavad keeruliseks 24%**.
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada Patsiendiportaalist (46%) või haigekassa kodulehelt (44%) või internetist (44%). Perearstikeskusest/raviasutusest sooviks teavet saada veidi üle kolmandiku (34%). Muid allikaid eelistab alla viiendiku elanikest.

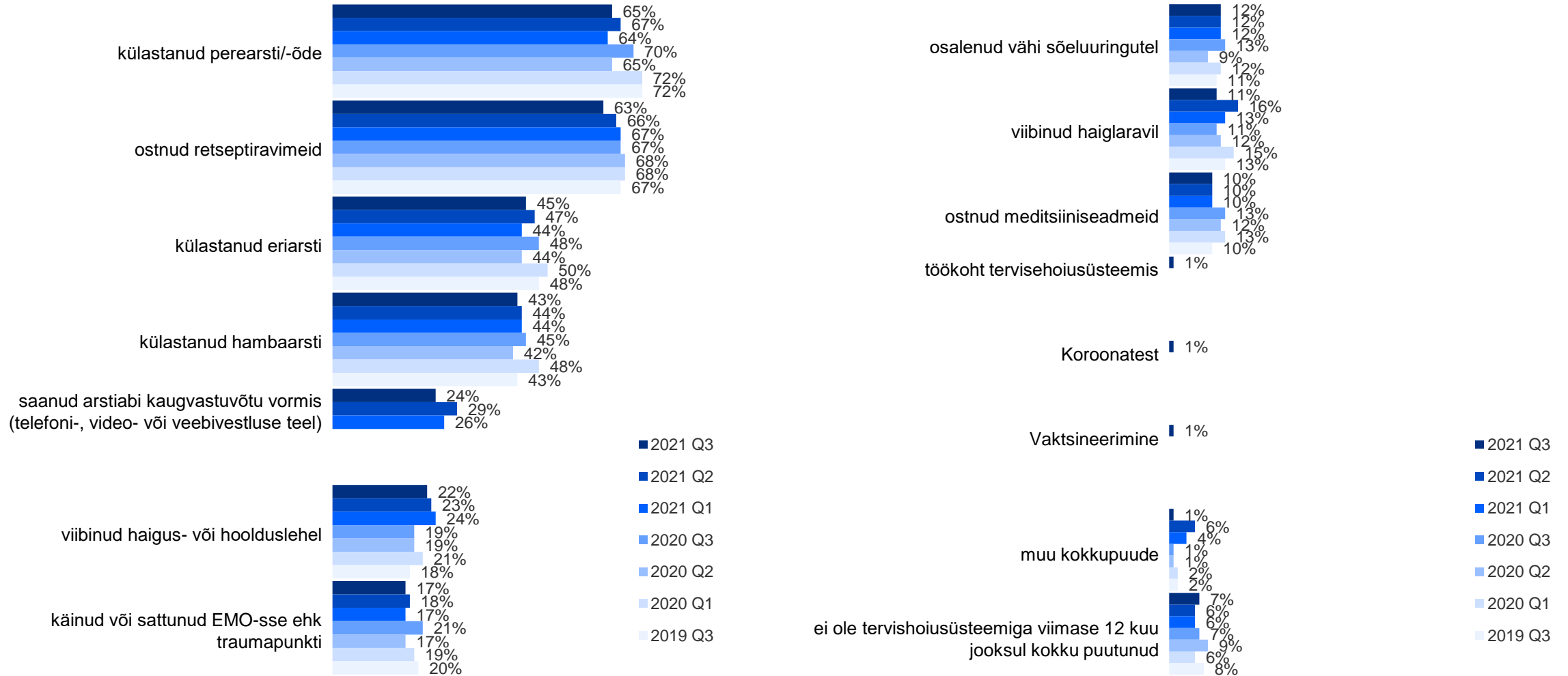
3

Kokkupuude haigekassa  
ja arstiabiga

# 93% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Eesti tervishoiusüsteemiga

% kõikidest vastajatest, n=1347

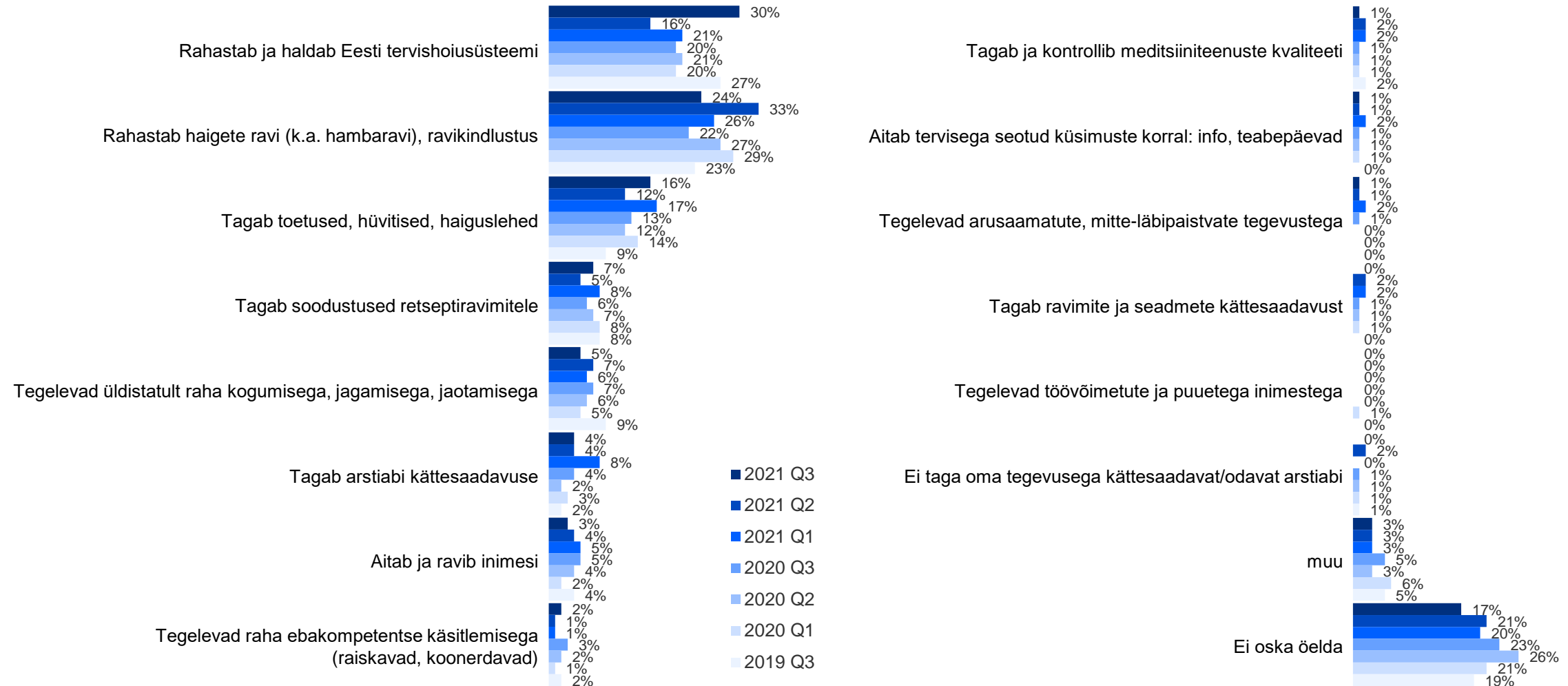
## 1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ...?



# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1347

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



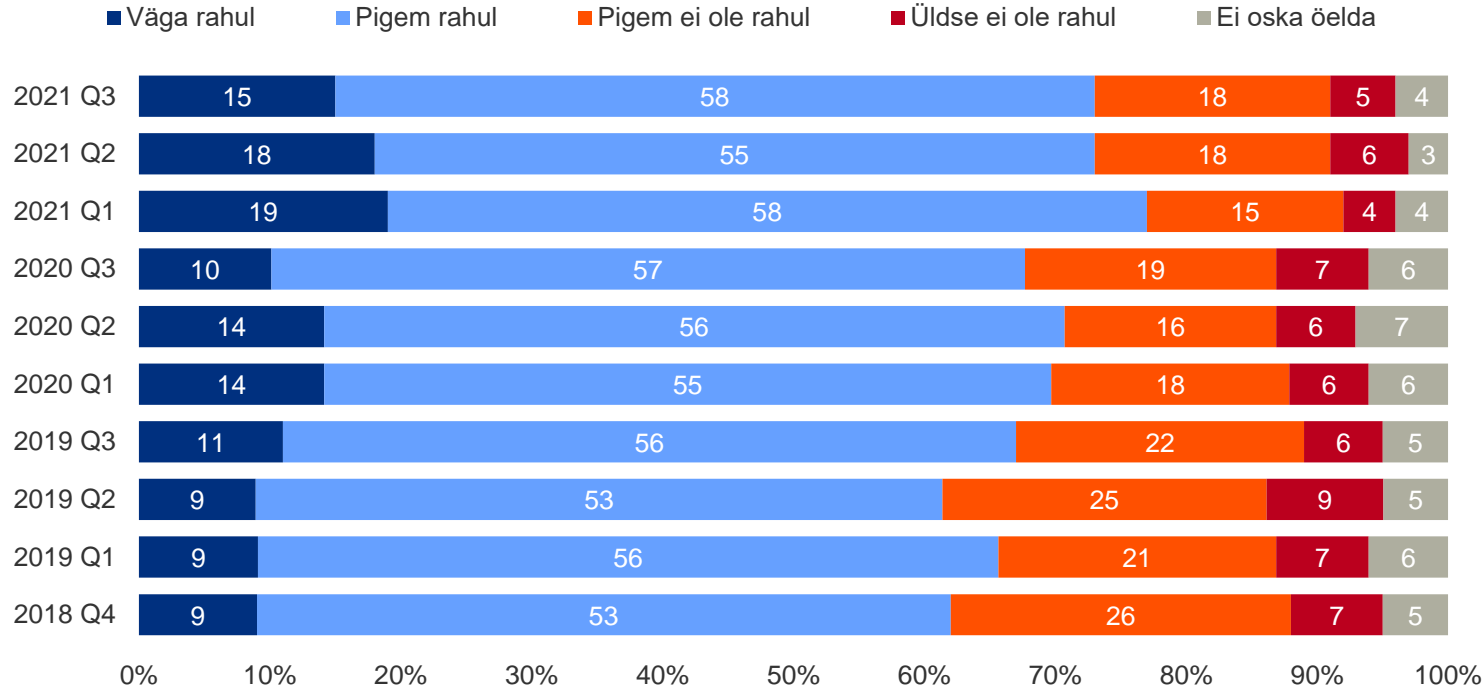
4

Rahulolu haigekassa ja  
arstiabiga

# 73% elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega

% kõikidest vastajatest, n=1347

## 3. Kui rahul olete meie riikliku tervisekindlustusega?



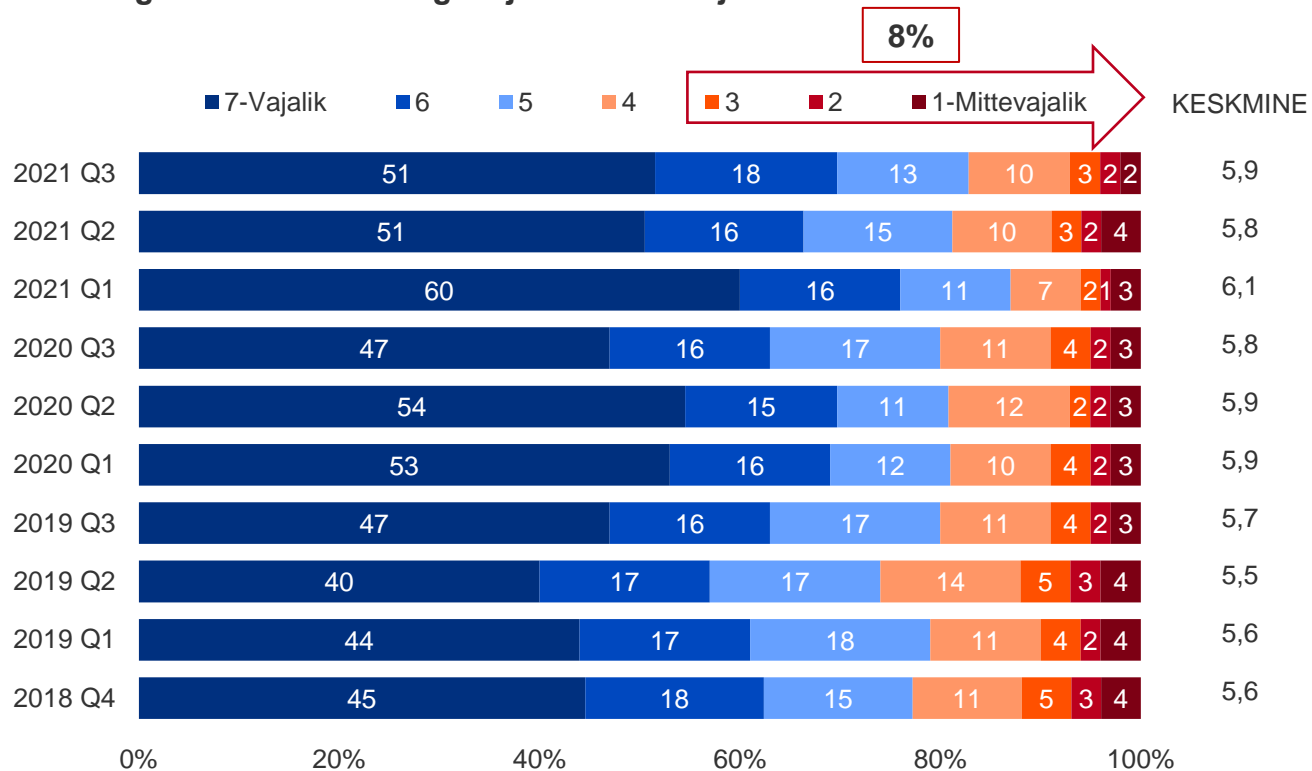
— **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, 15-34aastased ning 65aastased ja vanemad.

— **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini muu rahvus, 35–49aastased ning iseendale tööandjad. Samuti need, kelle peres on alla 18-aastasi lapsi või pidevalt hooldust vajavaid isikuid.

# Enamiku eestimaalaste (82%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1347

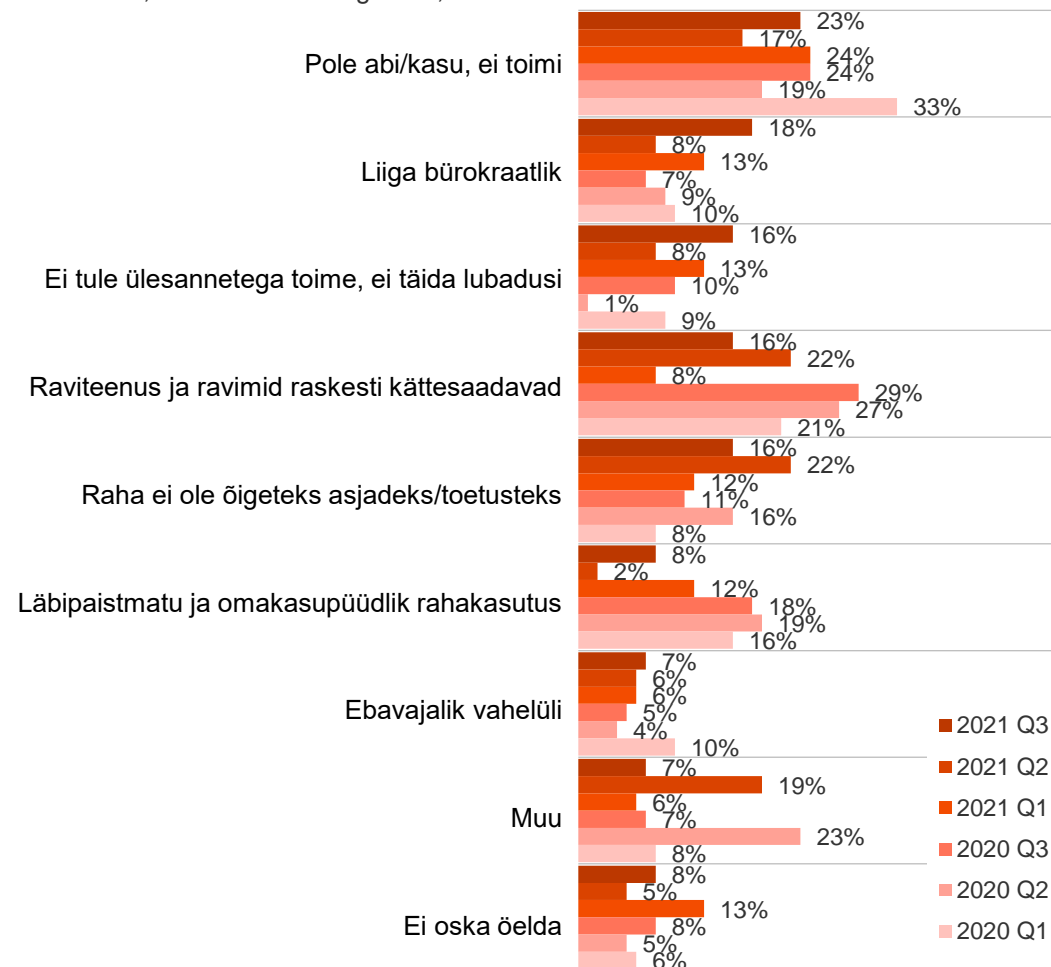
## 4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik – mittevajalik



- Haigekassa töö on vajalik (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: eestlased, 15-34-aastased
- Haigekassa töö on mittevajalik (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: muu rahvus, 50-64aastased.

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

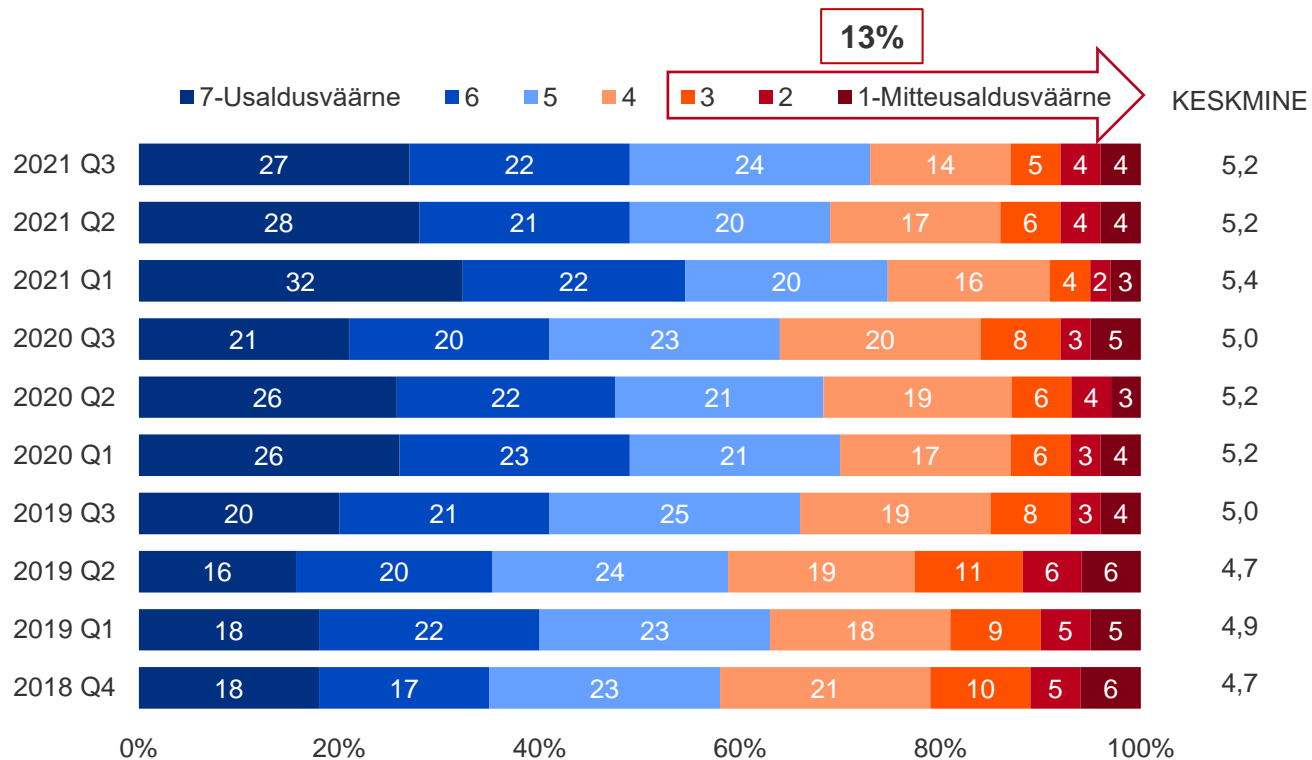
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=95



# 73% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1347

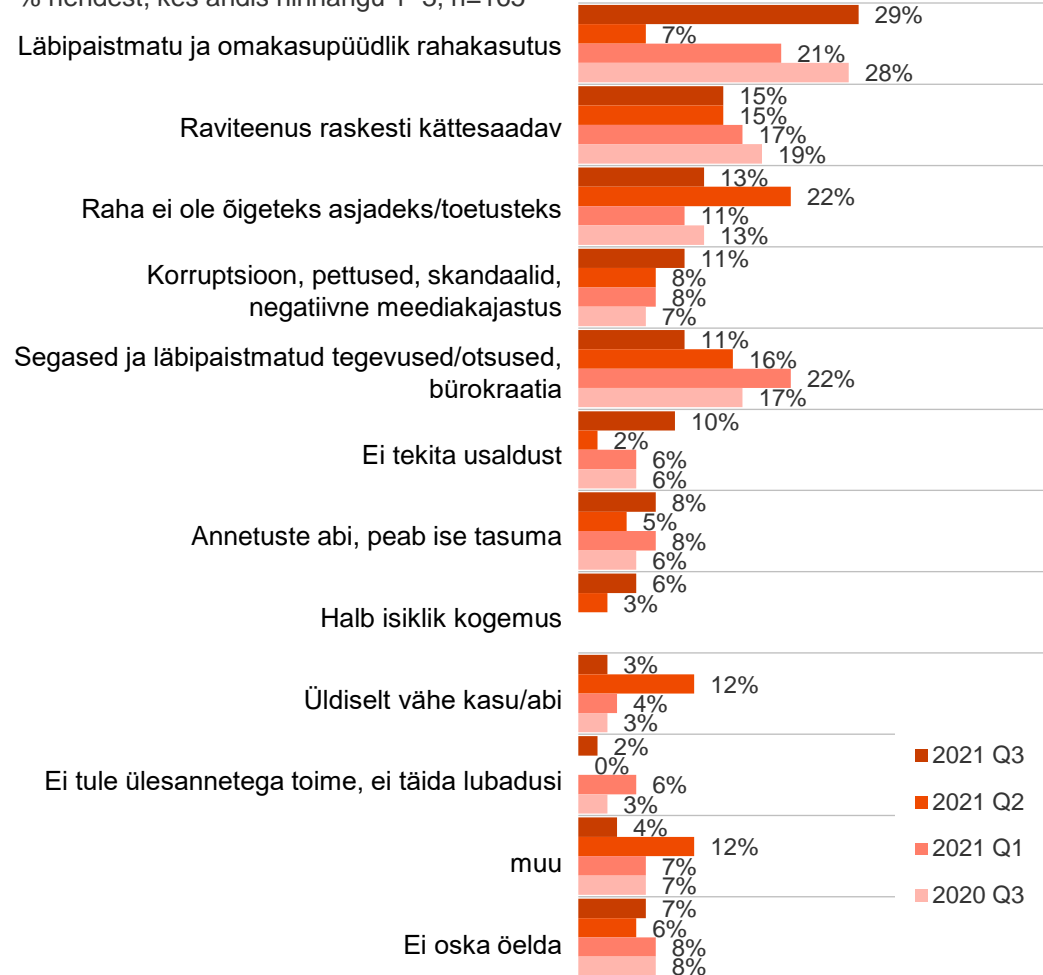
## 4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne – mitteusaldusväärne



- Haigekassa on usaldusväärne (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: eestlased, 25-34 ja 75+
- Haigekassa ei ole usaldusväärne (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: muu rahvus, 50-64, Tallinn, iseendale töödandjad.

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

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=165

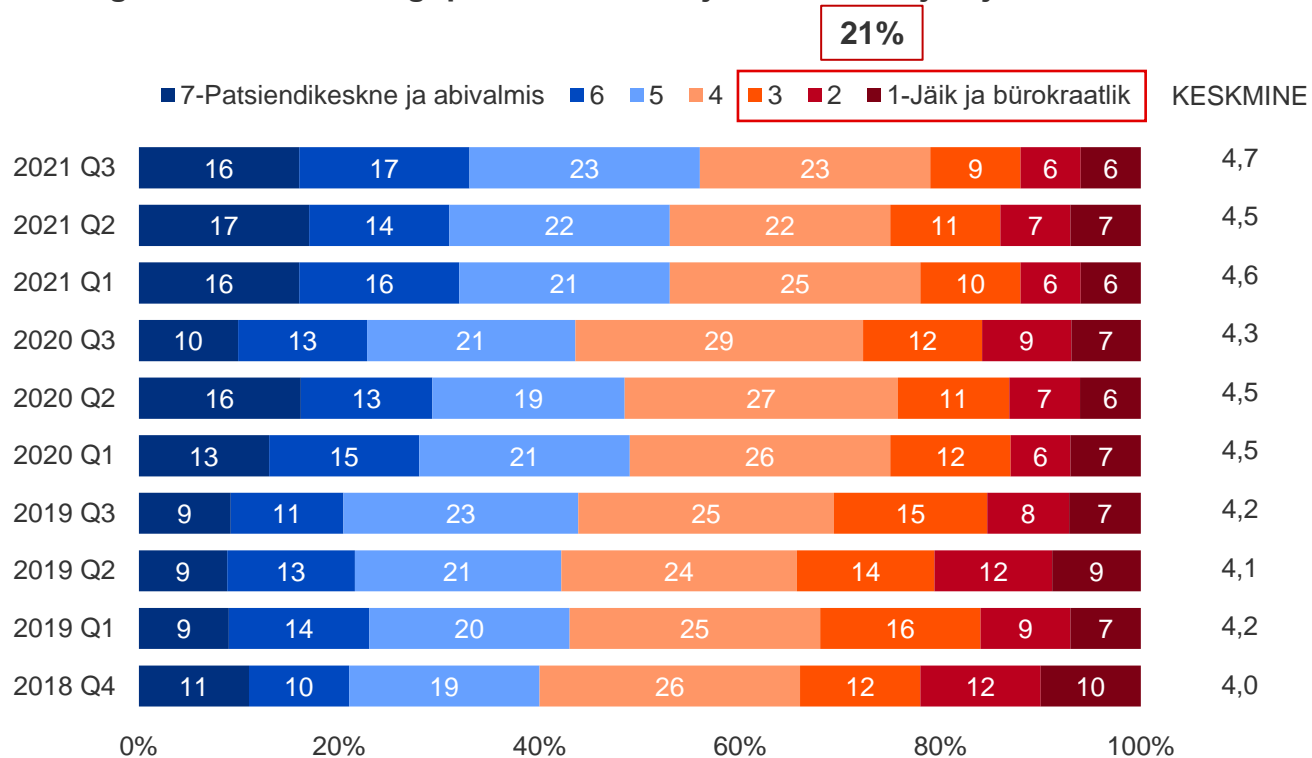




# 56% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1347

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



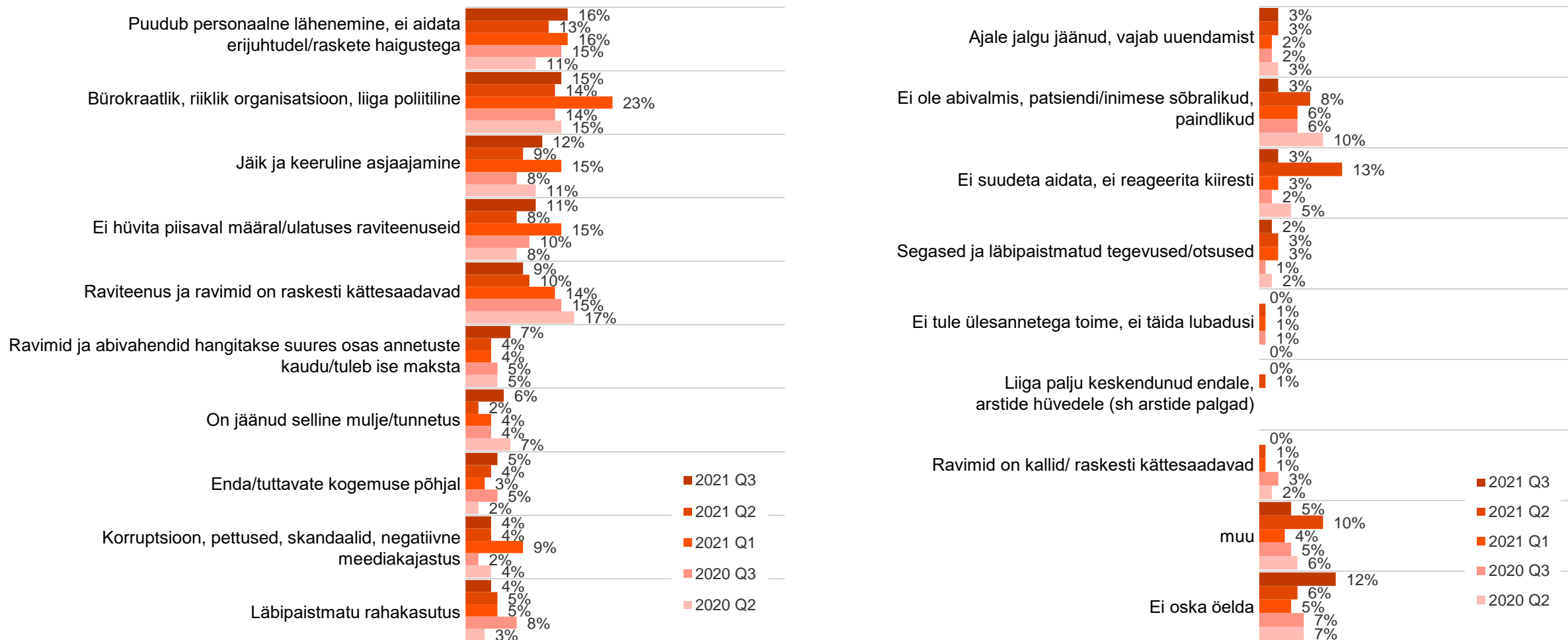
– Haigekassa on patsiendikeskne (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7): 65-74-aastased.

– Haigekassa on jäik ja bürokratlik (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3): 35-64-aastased, iseendale tööandjad, peres on alla 18aastased lapsed ja/või pidevat hooldust vajav isik.

# Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürokraatlikuks

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=289

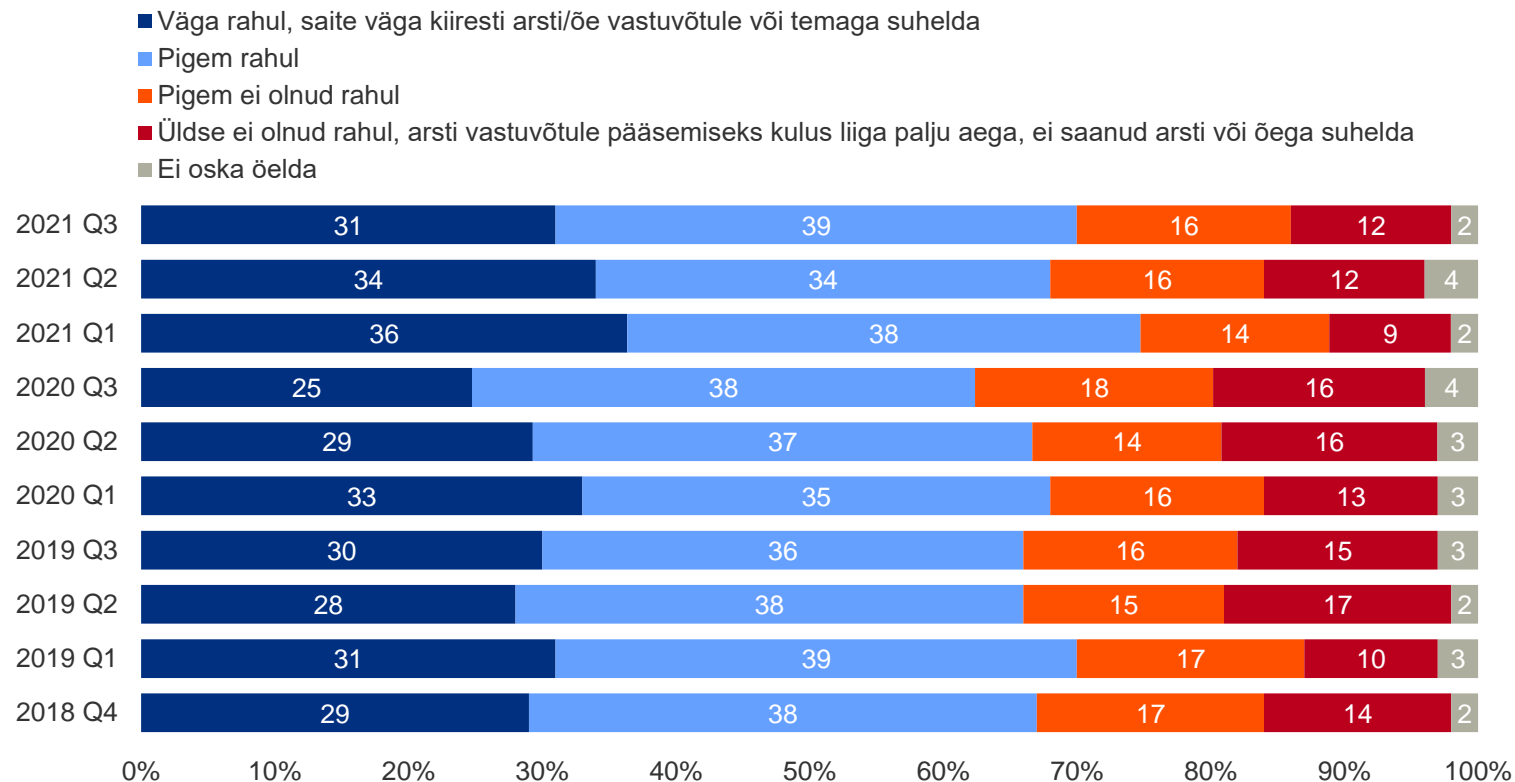
## 4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürokraatlik?



# 70% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1347

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 mehed, eestlased, Lõuna-Eesti ja maapiirkondade elanikud, samuti need, kelle leibkonnas pole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul naised, muust rahvusest inimesed, Põhja-Eesti elanikud (sh. Tallinn) ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

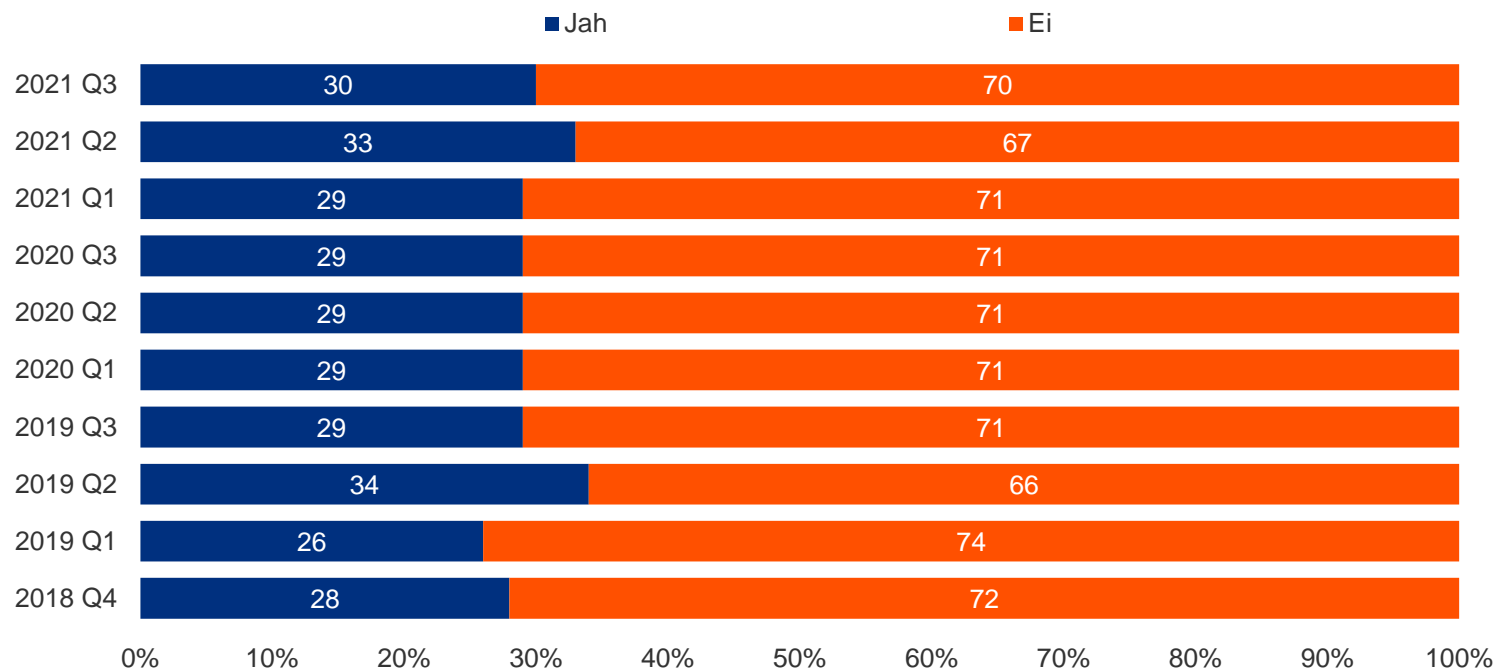
5

# Tervisekirjaoskus

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

% kõikidest vastajatest, n=1347

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

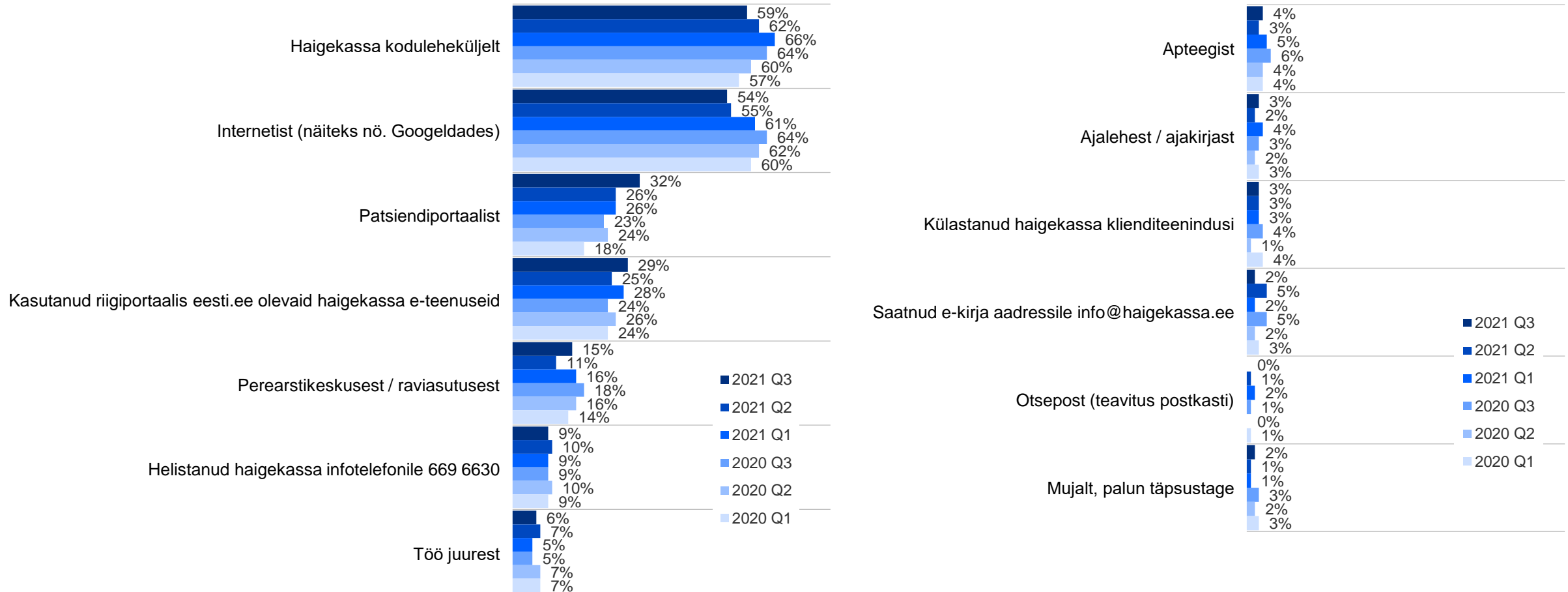


- Infot on keskmisest sagedamini otsinud naised, 25-49aastased, kõrgharidusega inimesed; need, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi.
- Infot ei ole keskmisest sagedamini otsinud mehed, eestlased, 65-aastased ja vanemad ja need, kelle peres ei ole lapsi.

# Patsiendiportaal on üha olulisem infokanal ravikindlustuse/-hüvitiste osas

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=414

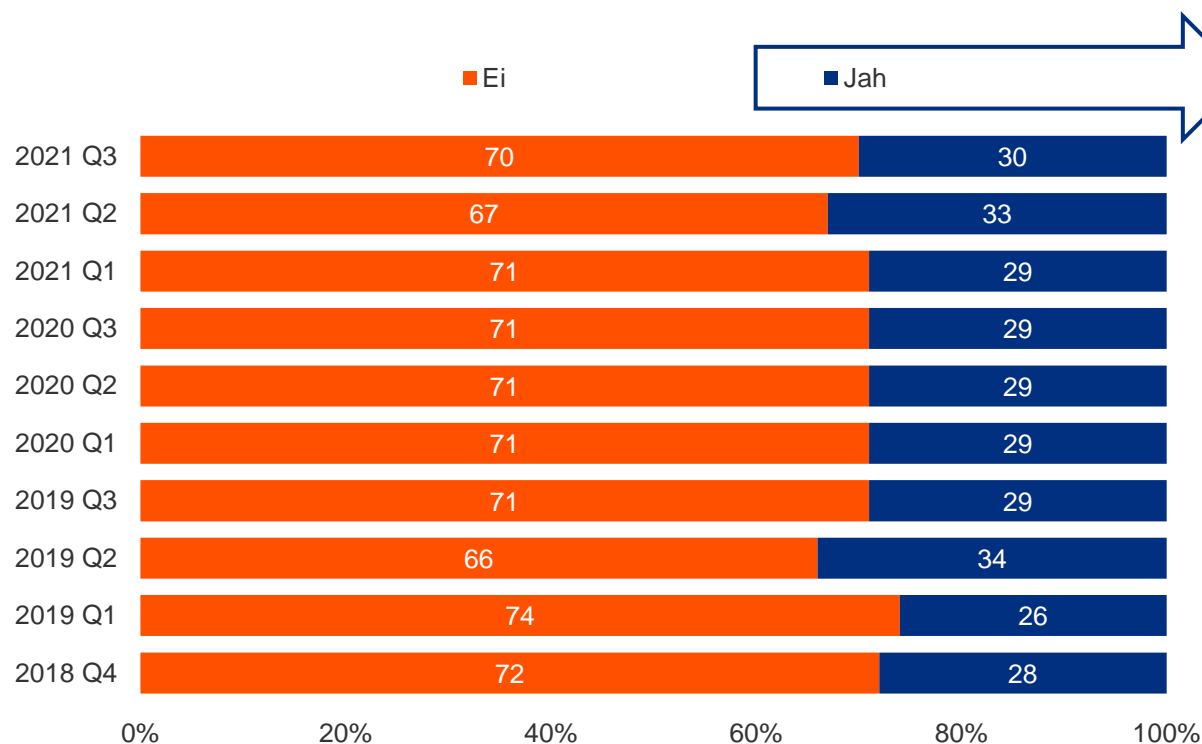
## 7. Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitise kohta?



# 77% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda arusaadavaks

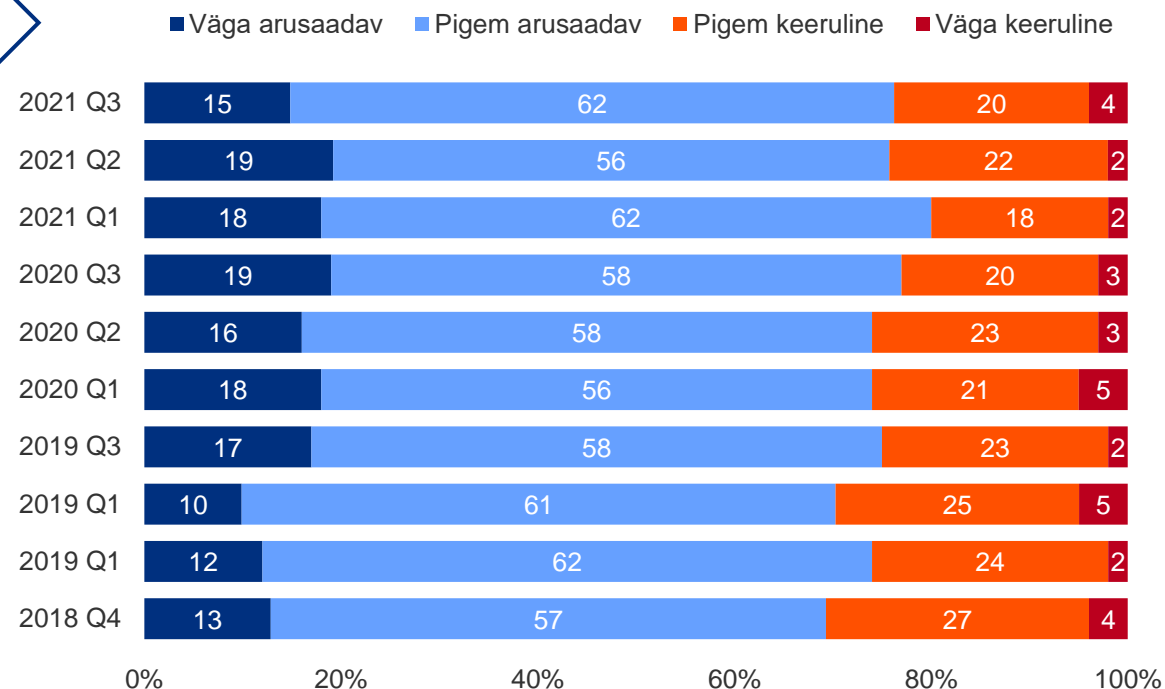
## 6. Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

% kõikidest vastajatest, n=1347



## 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=414



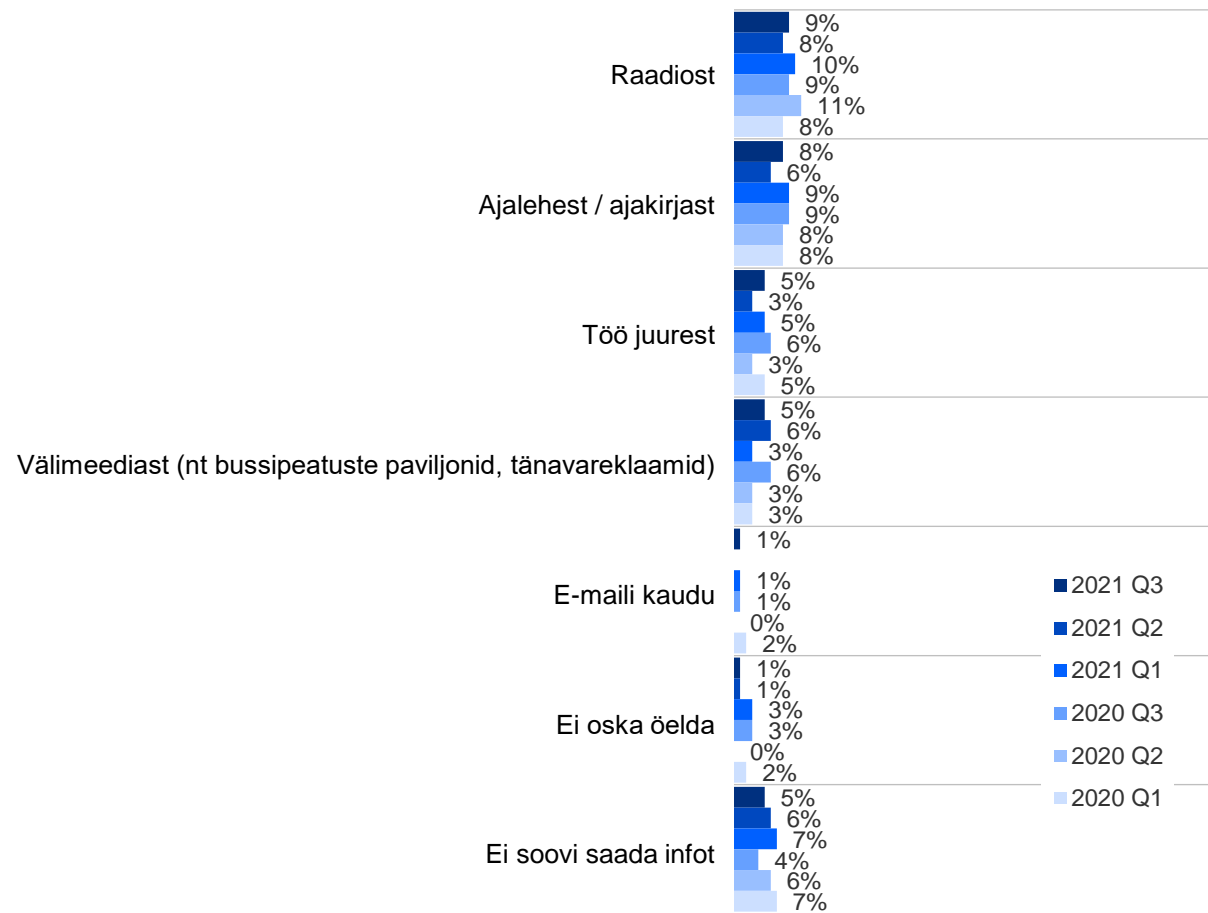
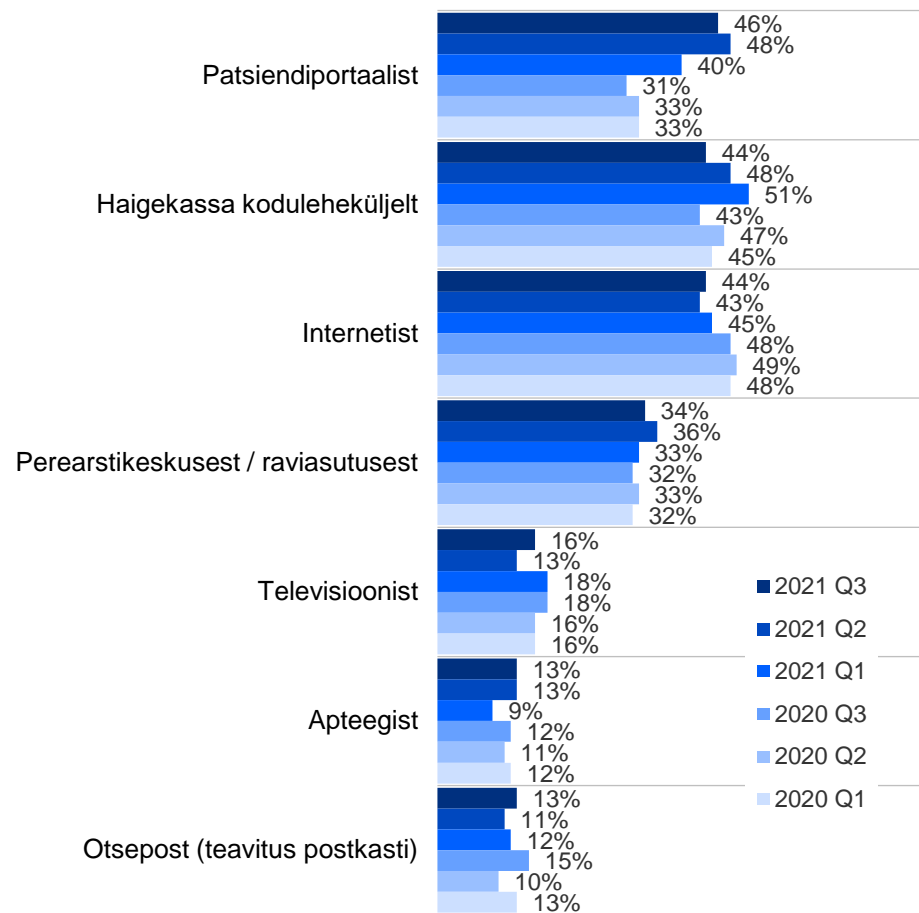
– Infot peavad arusaadavaks keskmisest enam: naised, eestlased.

– Infost arusaamisega on enam hädas: mehed, muu rahvus, peres on hooldust vajav isik

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

% kõikidest vastajatest, n=1347

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





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, rahvuse ja asulatüübi lõikes.
- Valim oli moodustatud proportsionaalse kihtvalimina. Esmaseks kihiks on maakond. Kihtide suurused vastavad Eesti elanikkonna struktuurile Eesti Statistikaameti andmetel seisuga 01.01.2021 (1 108 021 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	108	140	248
Harjumaa	100	48	86	134
Hiiumaa	40	36	7	43
Ida-Virumaa	100	84	66	150
Jõgevamaa	50	25	24	49
Järvamaa	50	44	8	52
Läänemaa	40	31	19	50
Lääne-Virumaa	60	33	41	74
Põlvamaa	50	35	19	54
Pärnumaa	60	62	20	82
Raplamaa	50	48	6	54
Saaremaa	50	38	28	66
Tartumaa	100	76	41	117
Valgamaa	50	36	18	54
Viljandimaa	50	43	14	57
Võrumaa	50	33	30	63
	1100	780	567	1347

# Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 567 inimest ja veebiuuringule vastas 780 inimest (sh. SMS-i kaudu sisenes veebiküsitlusse 257 inimest), kokku tehti 1347 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbrid ning Kantar Emori eelvärvatute baasi. Ühe intervjuu keskmine pikkus oli 9,5 minutit. Valimibaasi genereeritud 3564 telefoninumbri seast kasutati ära 3427 telefoninumbrit:
  - 567 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 694 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 35 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 139 juhul ei kuulunud vastaja sihtrühma;
  - 585 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 1412 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni)

Küsitlemisel osales 26 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Veebiintervjuu keskmine pikkus oli 8 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti e-meili teel 1640-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule ning SMS saadeti 3300le mobiiltelefoni numbrile (sh. 300 juhuslikult genereeritud numbrile ja ülejäänud Kantar Emori eelvärvatute baasile, kes olid andnud ainult telefoninumbri) :
  - 780 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 300 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 1000 inimesest 74% ütles, et nad on rahul riikliku tervisekindlustusega, siis hinnangu täpsusaste on  $\pm 2,31\%$  ehk jääb 71,9%–76,3% 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! 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
- saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis (telefoni-, video- või veebivestluse teel)
- 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 tervisekindlustusega, 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!**

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 / raviasutusest

Apteegist

Ajalehest / ajakirjast

Otsepost (teavitus postkasti)

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 (teavitust 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:	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