

# KANTAR

## Haigekassa usaldusväärseuse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

2022 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:

- 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;

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

- V laine: 16.märts - 26.märts 2020;

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

- Viimases laines osales kokku 1204 Eesti elanikku, kellest 646 inimest vastasid veebis ning 558 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=1204

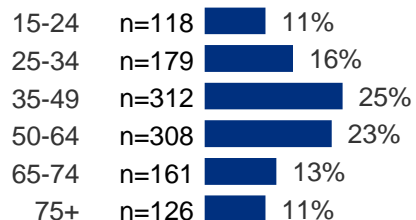
## SUGU



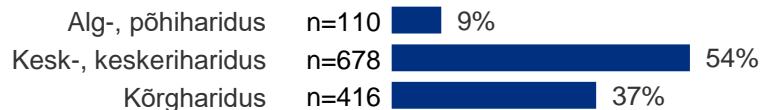
## RAHVUS



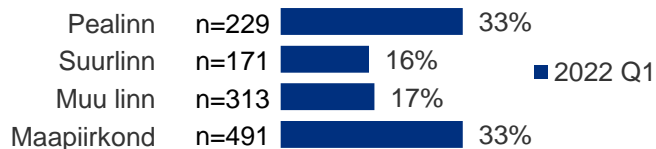
## VANUSEGRUPP



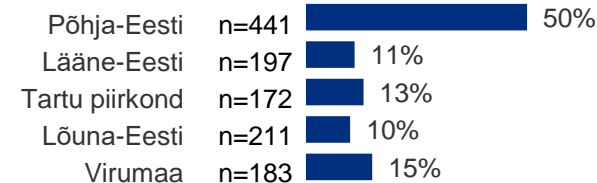
## HARIDUS



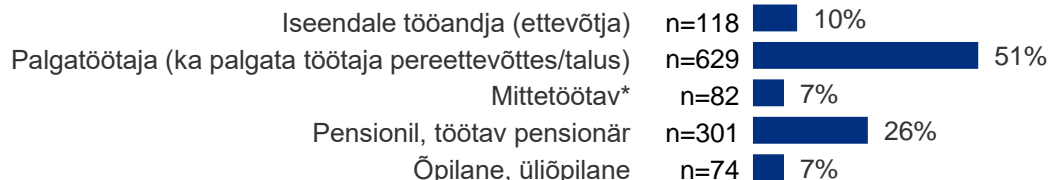
## ASULATÜÜP



## PIIRKOND\*\*



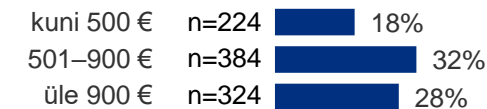
## STAATUS



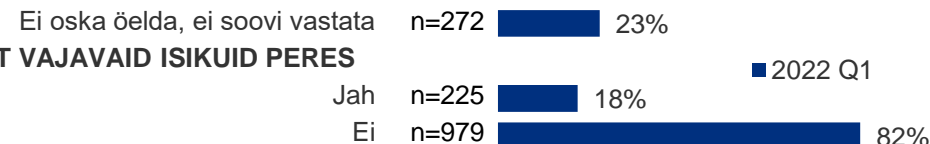
## ALLA 18A. LAPSI PERES



## 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: 96% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 96% Eesti elanikkonnast**. 68% eestimaalastest on viimase 12 kuu jooksul ostnud retseptiravimeid, 66% on külastanud perearsti/pereõde, 45% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul, 45% külastanud hambaarsti, 32% on saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis, 31% viibinud haigus- või hoolduslehel ning 16% on viimase aasta jooksul sattunud EMO-sse. Muid kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on elanikel olnud vähem. Võrreldes eelmise küsitlusega on oluliselt kasvanud arstiabi saamine kaugvastuvõtu vormis (2021. aasta Q3: 24%) ning viibimine haigus- või hoolduslehel (2021. aasta Q3: 22%).

Tervishoiusüsteemiga on enam olnud kokkupuuteid naistel: sellega on aasta jooksul kokku puutunud 98% naistest ning 93% meestest. Mehed ostavad harvem retseptiravimeid, külastavad perearsti/-õde, eriarsti ja hambaarsti, saavad abi kaugvastuvõtu vormis ning käivad sõeluuringutel.

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 (28%)**, **rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi (20%)**, ning 17% 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 nooremad (15-44), kõrghariduse ja kõrgema sissetulekuga inimesed (üle 900 euro pereliikme kohta).
- Harvem oskasid Haigekassa tegevusi välja tuua 75-aastased ja vanemad elanikud, kõrghariduseta ja madalama sissetulekuga inimesed.

# Kokkuvõte: arsti soovitusel oleks kaugvastuvõtul videokõne teel nõus osalema 61% elanikkonnast

Arsti soovitusel on **kaugvastuvõtul videokõne teel nõus osalema 61% Eesti elanikkonnast**. Kindlasti ei nõustuks kaugvastuvõtul videokõne teel osalema **17% elanikest**. 2% juba on enda sõnul videokõne teel nõustamist saanud.

- Videokõne teel **nõustuvad** kaugvastuvõtul osalema **keskmisest enam** nooremad (15-34-aastaste seas nõustumine 75%), eestlased, kõrghariduse ja kõrgema sissetulekuga inimesed (üle 900 euro pereliikme kohta).
- Keskmisest vähem on sellega nõus vanemaealised vanuses 65 aastat ja enam (üle 75-aastastest **kindlasti ei nõustu 55%** videoteel osalema), kõrghariduseta, muust rahvusest inimesed.

**13% 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 naistel (15%), 65-74-aastastel (27%) ja 75-aastastel ning vanematel (59%) ning muust rahvusest elanikel (18%). Noorte sihtrühmas on selliste võimalusteta inimeste osakaal marginaalne.

**20%** elanike jaoks **on kulud**, mida nad peavad kandma, et jõuda tervishoiuteenusteni, mis asuvad füüsilises mõttes kaugel, **üsna või väga suured**. **Väikesed on kulud 53%** jaoks elanikkonnast ning 25% jaoks ei asu tervishoiuteenused füüsiliselt kaugel.

- Kulusid tervishoiuteenusteni jõudmisel on tajutakse **keskmisest suuremana** maapiirkonnas (29%) ja Virumaal (33%). Samuti toovad seda enam välja tööturul mitteaktiivsed (41%) ja madala sissetulekuga (kuni 500 eurot kuus) elanikud ning need, kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- **Väikesed või väga väikesed** on kulud enam meeste (59%) ja Põhja-Eesti elanike (56%) jaoks.
- Naised ütlevad võrreldes meestega veidi sagedamini, et tervishoiuteenused ei asu füüsiliselt kaugel (28% vs 22%).



# Kokkuvõte: Haigekassa patsiendikesksus püsib endiselt madal

72% Eesti elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega sh. väga rahul on 16%. Võrreldes eelmise uuringulainega on rahulolu jäänud samale tasemele ning on ühtlasi kõrgem kui 2020ndal aastal.

- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased ning inimesed, kelle peres ei ole terviseseisundi tõttu hooldust vajavat isikut.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini muu rahvus, 35–49aastased, pealinnas elavad 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** (72%, hinnangud 5-7 palli). Need hinnangud ei ole oluliselt muutunud. Haigekassa **patsiendikesksust** on hinnatud sarnaselt varasemaga madalamalt: 54% elanikest peab haigekassat patsiendikeskseks ja abivalmiks ning 23% jäigaks ja bürookraatlikuks.

## Haigekassa vajalikkus

- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: eestlased, 15-34 ning 75-aastased ja vanemad.
- **Haigekassa töö on mittevajalik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: 35-64-aastased, muust rahvusest ja tööturul mitteaktiivsed elanikud.

## Haigekassa usaldusväärsus

- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: naised, 15-24-aastased, eestlased.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: mehed, 35-64-aastased, muu rahvus.

## Haigekassa patsiendikesksus

- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: naised, 15-24 ja 75-aastased ning vanemad.
- **Haigekassa on jäik ja bürookraatlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam meeste ja 35-49-aastaste jaoks ning nende jaoks, kelle peres on pidevat hooldust vajav isik.

# Kokkuvõte: 67% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

**Arstiabi kättesaadavusega on rahul 67% kõikidest Eesti elanikest**, sealhulgas 29% 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 uuringuga (2021 Q3) jäänud samale tasemele (70%).

– **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** eestlased, üle 900 eurose sissetulekuga inimesed, maapiirkondade elanikud, samuti need, kelle leibkonnas pole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

**Arstiabi kättesaadavusega rahulolematuid on 30% .**

– **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** 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** interneti otsingumootorit kasutades (61%) ja Haigekassa koduleheküljelt (60%). 39% on enda sõnul külastanud Patsiendiportaali, 32% elanikest on kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid ning 18% on saanud infot perearstikeskusest/raviasutusest. 10% 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 (76%)**. **Infot peavad keeruliseks 24%**. Infot peavad arusaadavaks keskmisest rohkem kõrgema sissetulekuga (üle 900 eurot) ja need, kelle leibkonnas pole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

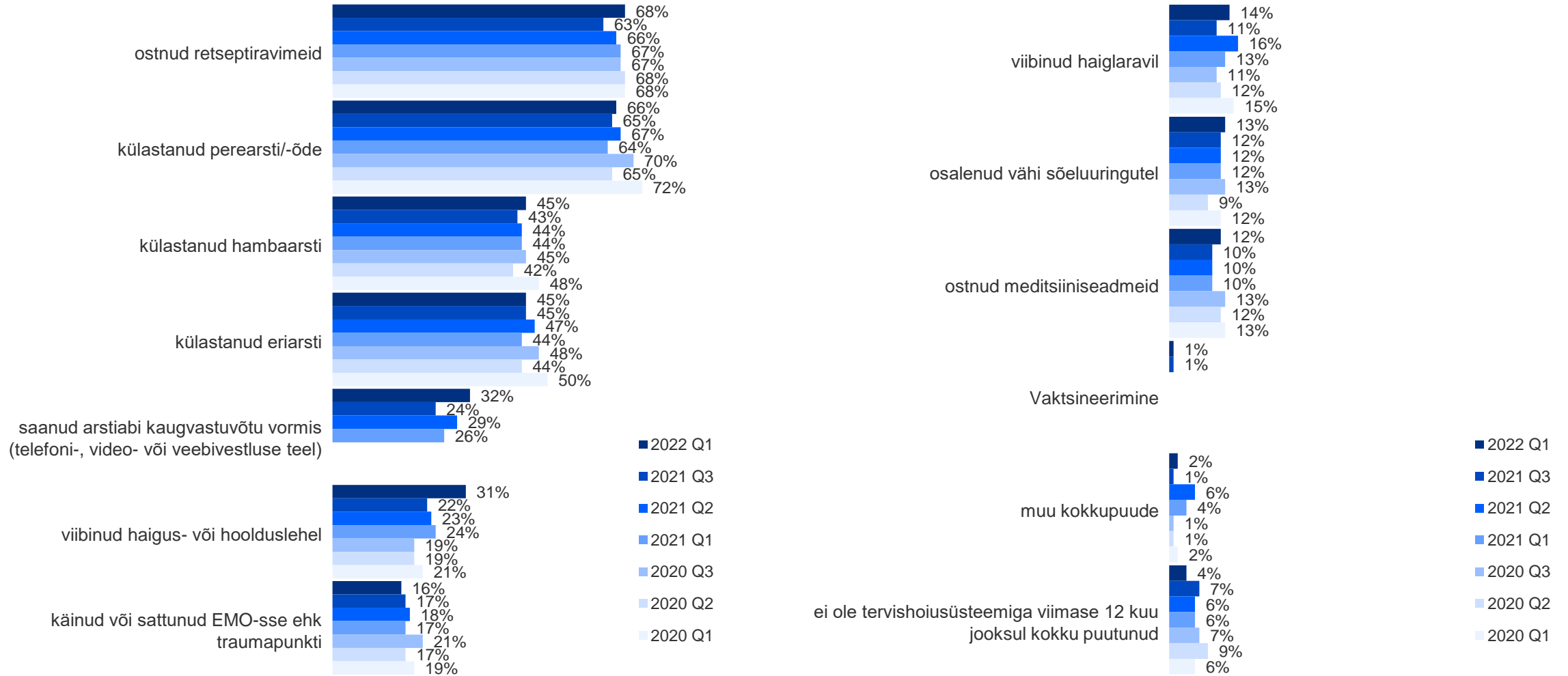
– **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada Patsiendiportaalist (49%), internetist (46%) või haigekassa kodulehelt (44%). Perearstikeskusest/raviasutusest sooviks teavet saada veidi üle kolmandiku (35%). Muid allikaid eelistab alla viiendiku elanikest.

3

Kokkupuude haigekassa  
ja arstiabiga

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

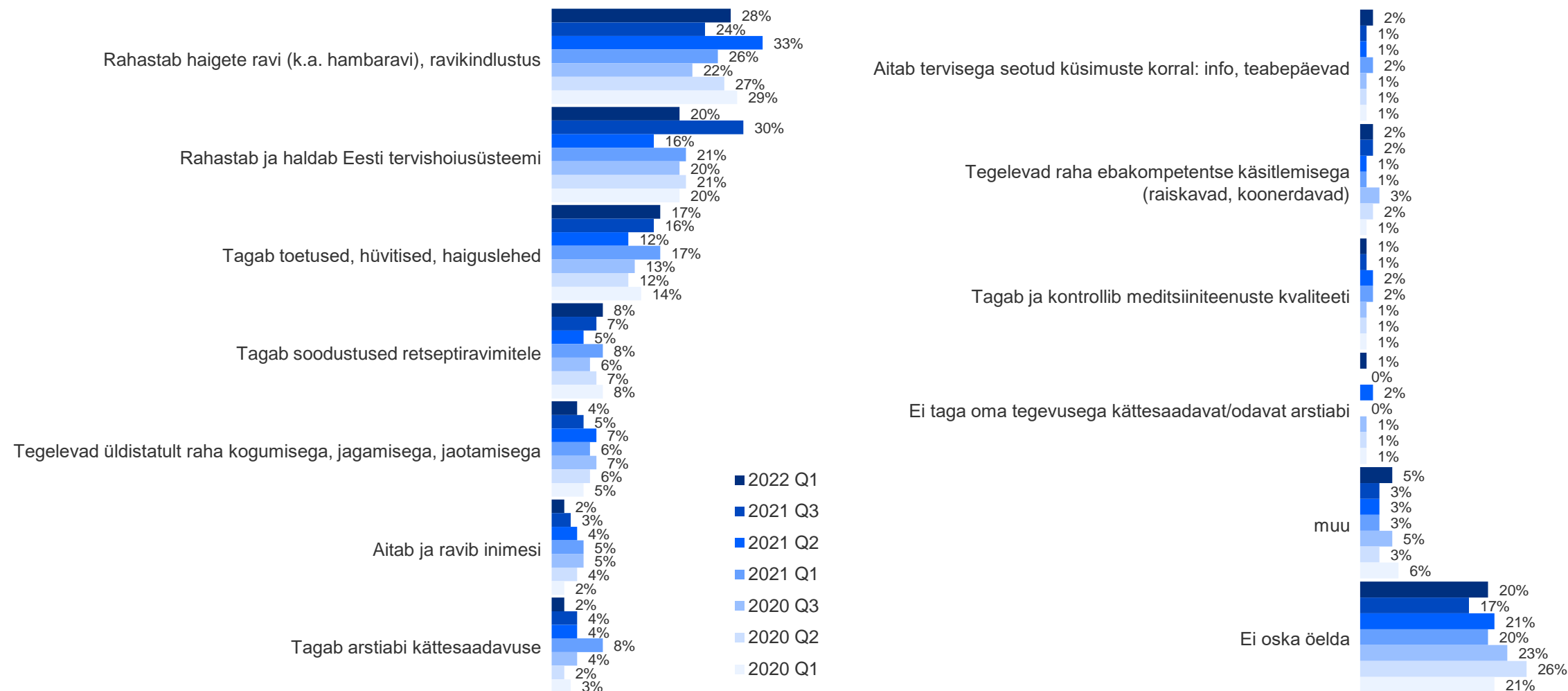
% kõikidest vastajatest, n=1204 1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ...?



# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1204

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



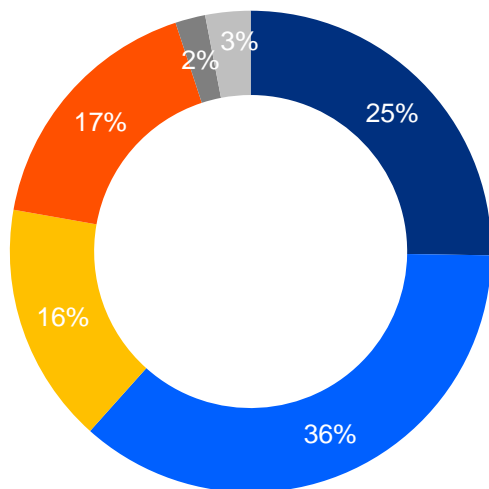
4

Valmisolek  
kaugvastuvõtul  
osalemiseks

# Kaugvastuvõtul on videokõne teel nõus osalema 61% elanikest

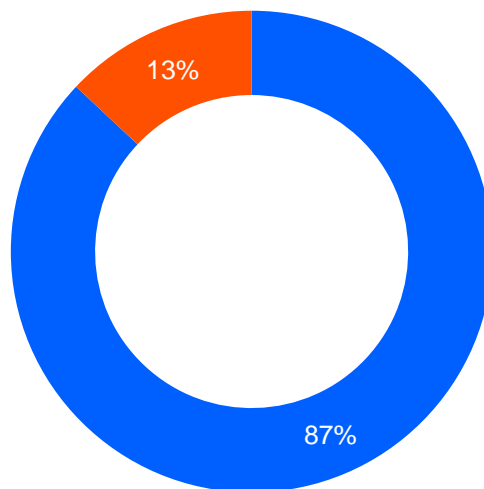
Kas Te nõustuksite osalema kaugvastuvõtul videokõne teel, kui arst seda Teile soovitaks? % kõikidest vastajatest, n=1204

- Kindlasti nõustuksin
- Pigem nõustuksin
- Pigem ei nõustuks
- Kindlasti ei nõustuks
- Olen juba videokõne teel kaugvastuvõtul osalenud
- Ei oska öelda



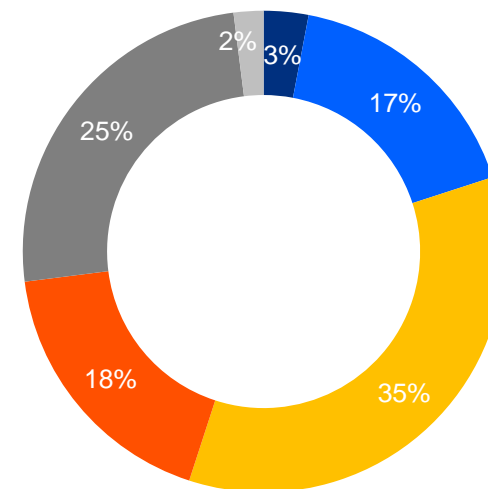
Kas Teil on olemas internetiühendus ja seade (laua-, süle-, tahvelarvuti või nutitelefoni) või võimalus neid kasutada, et vajadusel saaksite videovastuvõtuga liituda? % neist, kes ei öelnud, et on juba videovastuvõtul osalenud; n=1182

- Jah
- Ei



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?

- Väga suured
- Üsna suured
- Pigem väikesed
- Väga väikesed
- Tervishoiuteenused ei asu füüsiliselt kaugel
- Ei oska öelda



5

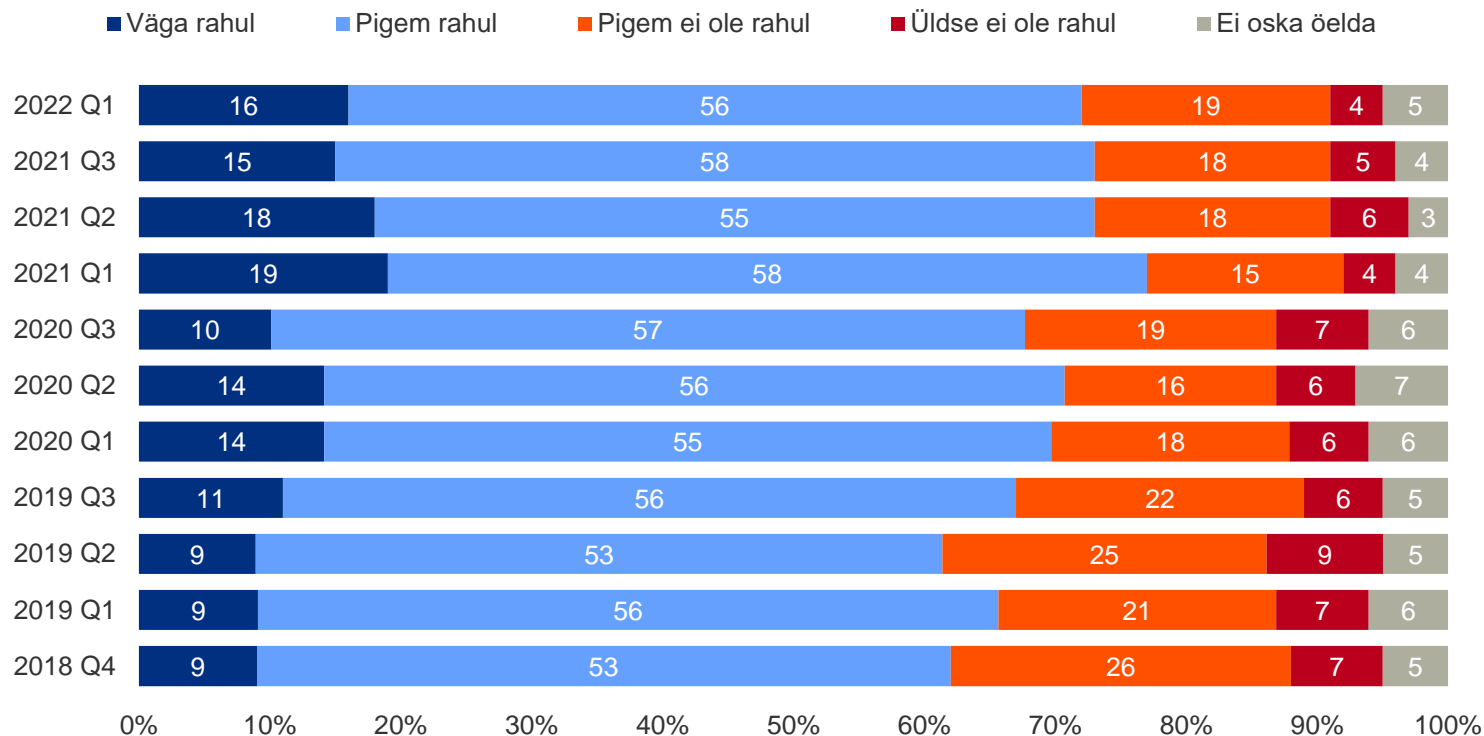
Rahulolu haigekassa ja  
arstiabiga



# 72% elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega

% kõikidest vastajatest, n=1204

## 3. Kui rahul olete meie riikliku tervisekindlustusega?



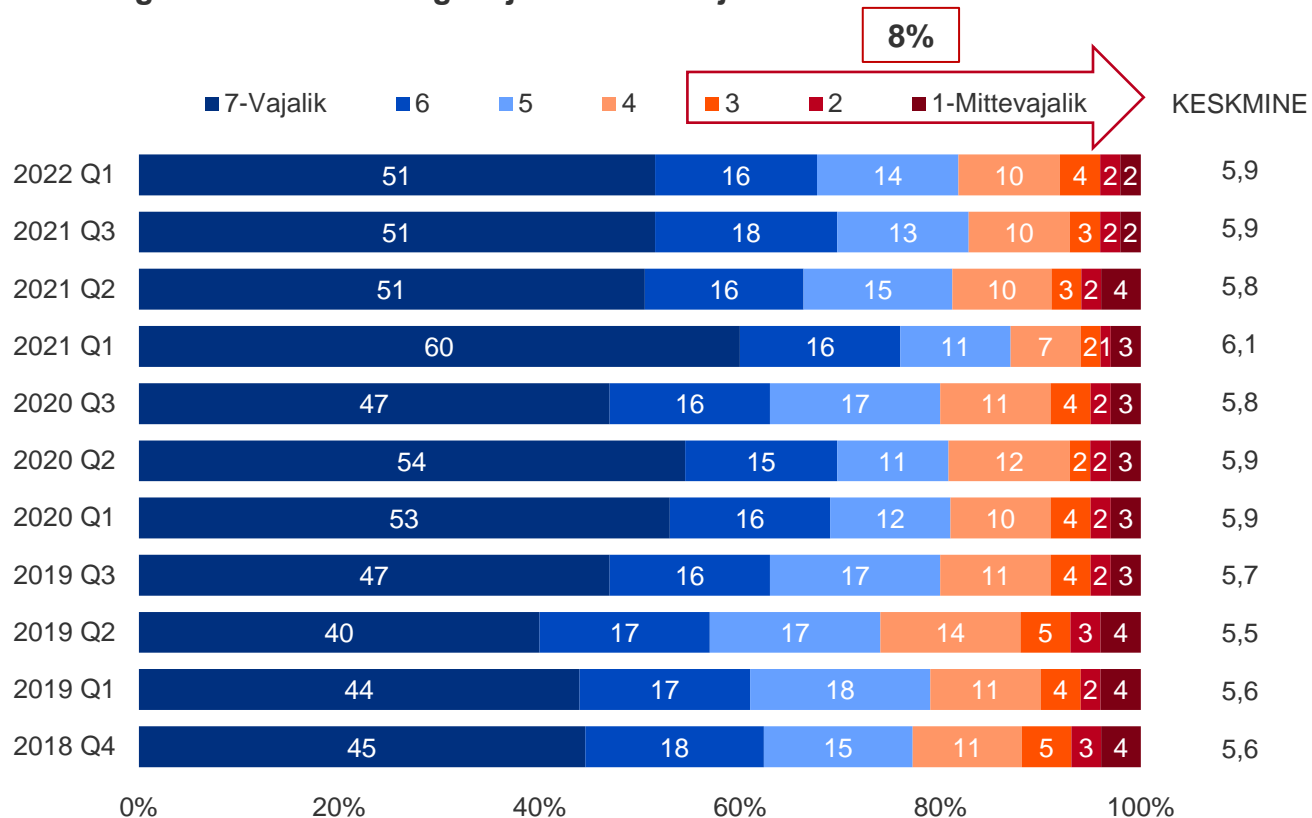
— **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased ning leibkonnad, kus ei ole tervise seisundi tõttu hooldust vajavat isikut.

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

# Enamiku eestimaalaste (81%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1204

## 4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik – mittevajalik

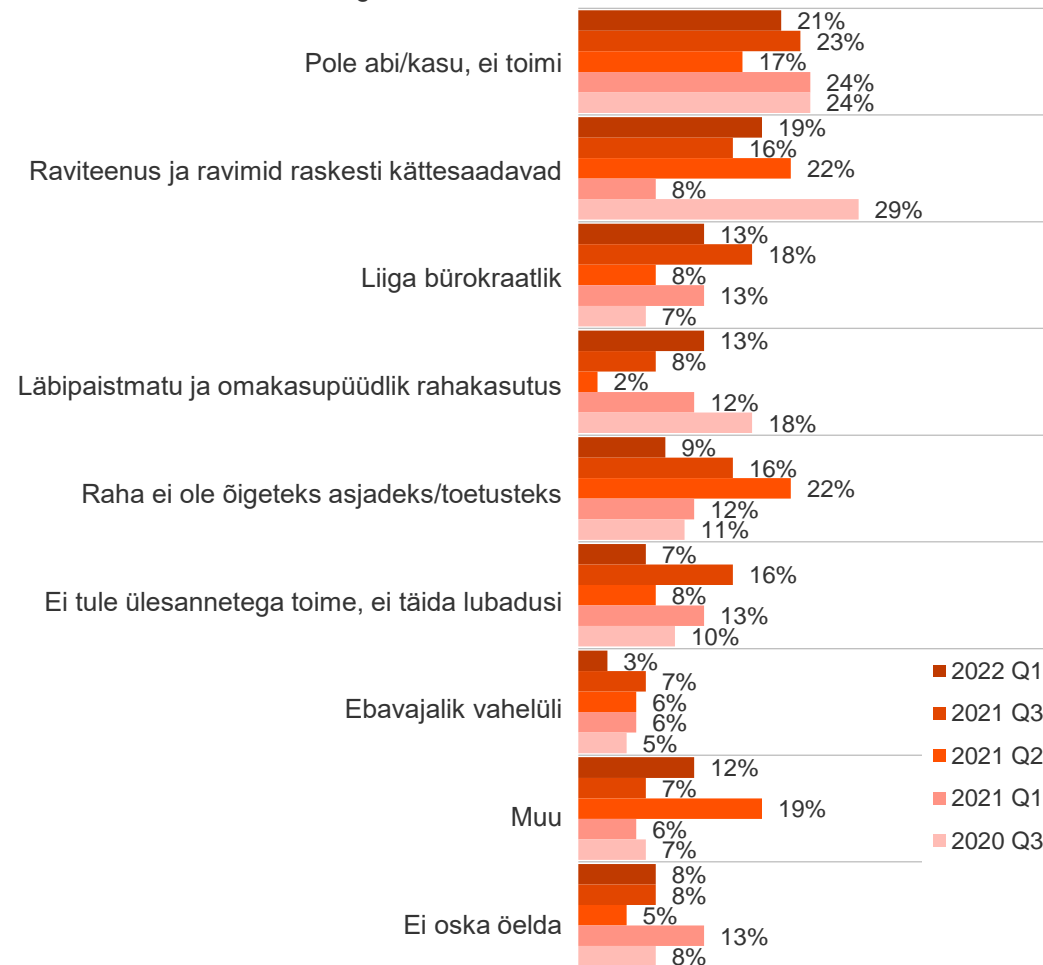


– Haigekassa töö on vajalik (7-punktsel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: eestlased, 15-34 ning 75-aastased ja vanemad.

– Haigekassa töö on mittevajalik (7-punktsel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: 35-64-aastased, muust rahvusest ja tööturul mitteaktiivsed elanikud.

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

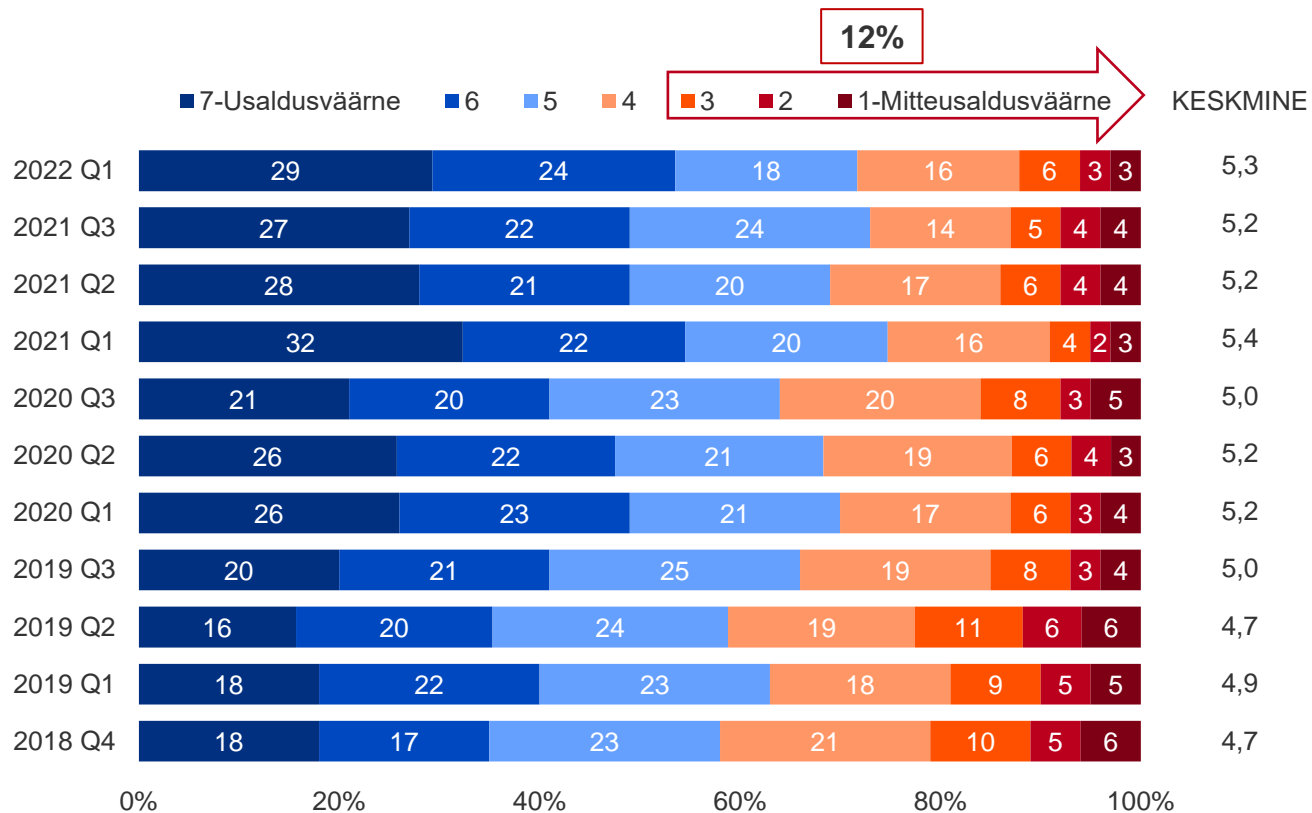
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=87



# 71% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1204

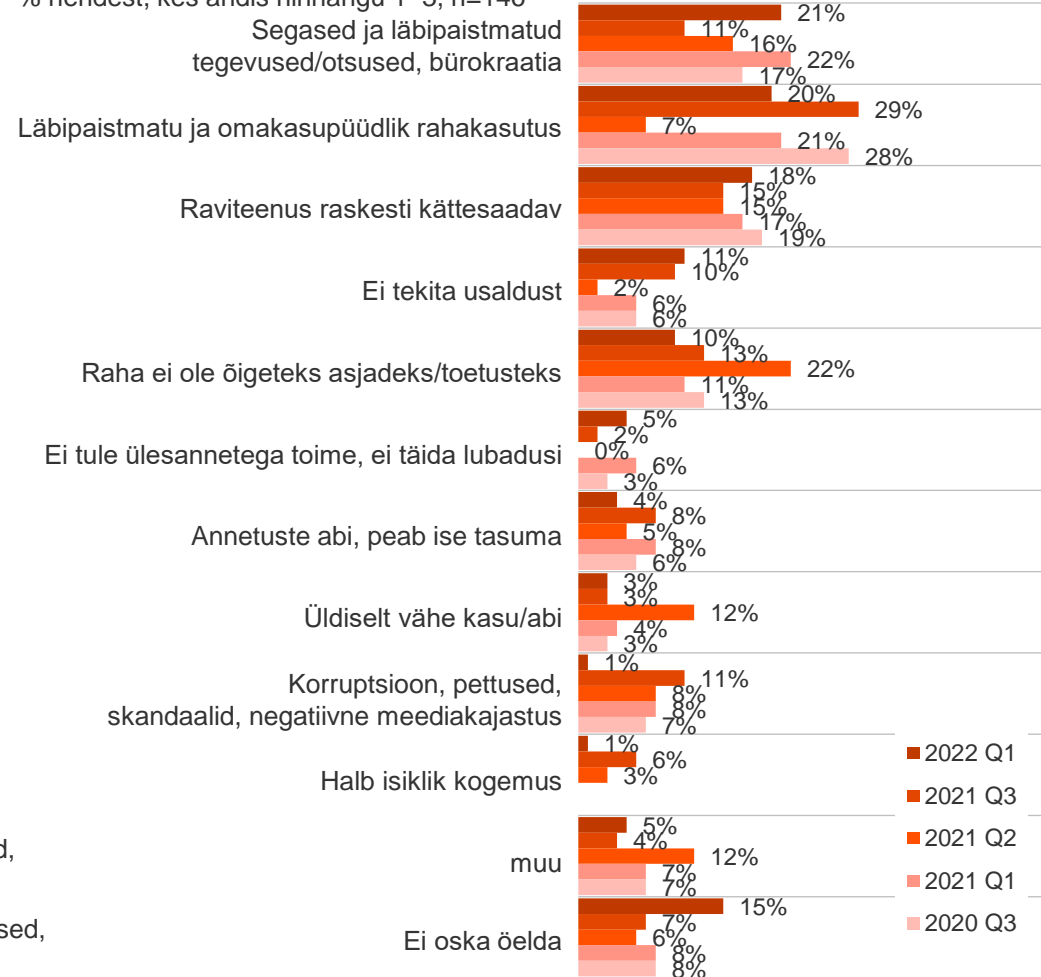
## 4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne – mitteusaldusväärne



- Haigekassa on usaldusväärne (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: naised, 15-24-aastased, eestlased.
- Haigekassa ei ole usaldusväärne (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: mehed, 35-64-aastased, muu rahvus.

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

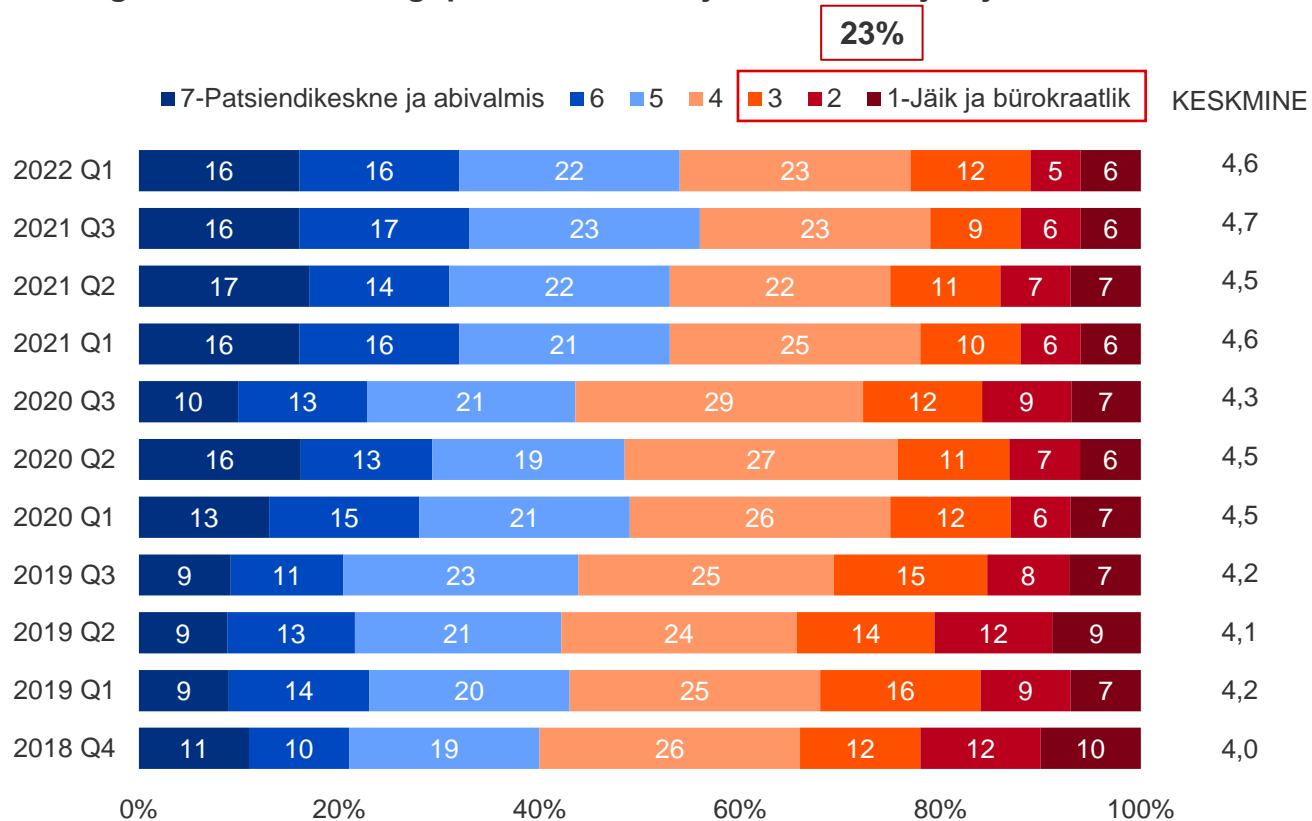
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=146



# 54% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1204

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



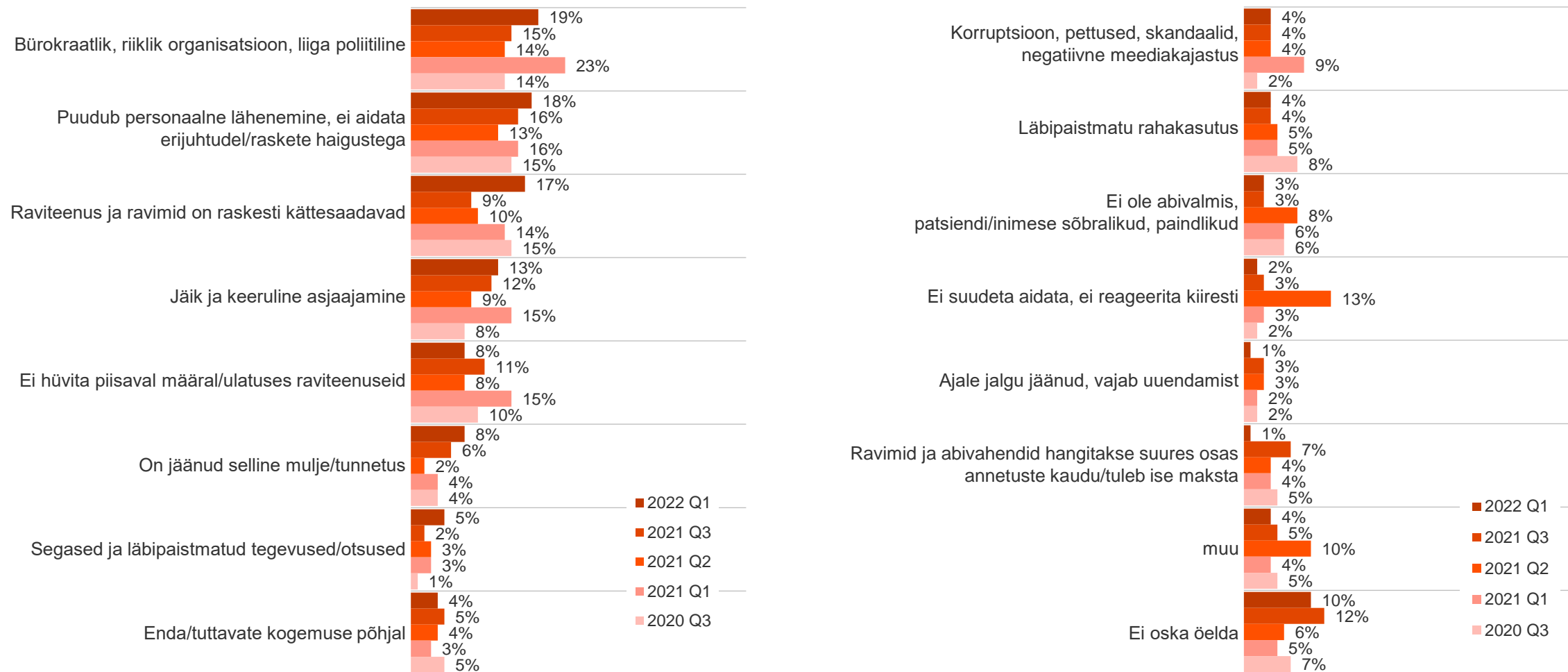
– Haigekassa on patsiendikeskne (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: naised, 15-24 ja 75-aastased ning vanemad.

– Haigekassa on jäik ja bürokratlik (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam meeste ja 35-49-aastaste jaoks ning nende jaoks, kelle peres on pidevat hooldust vajav isik.

# Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürookraatlikuks

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=266

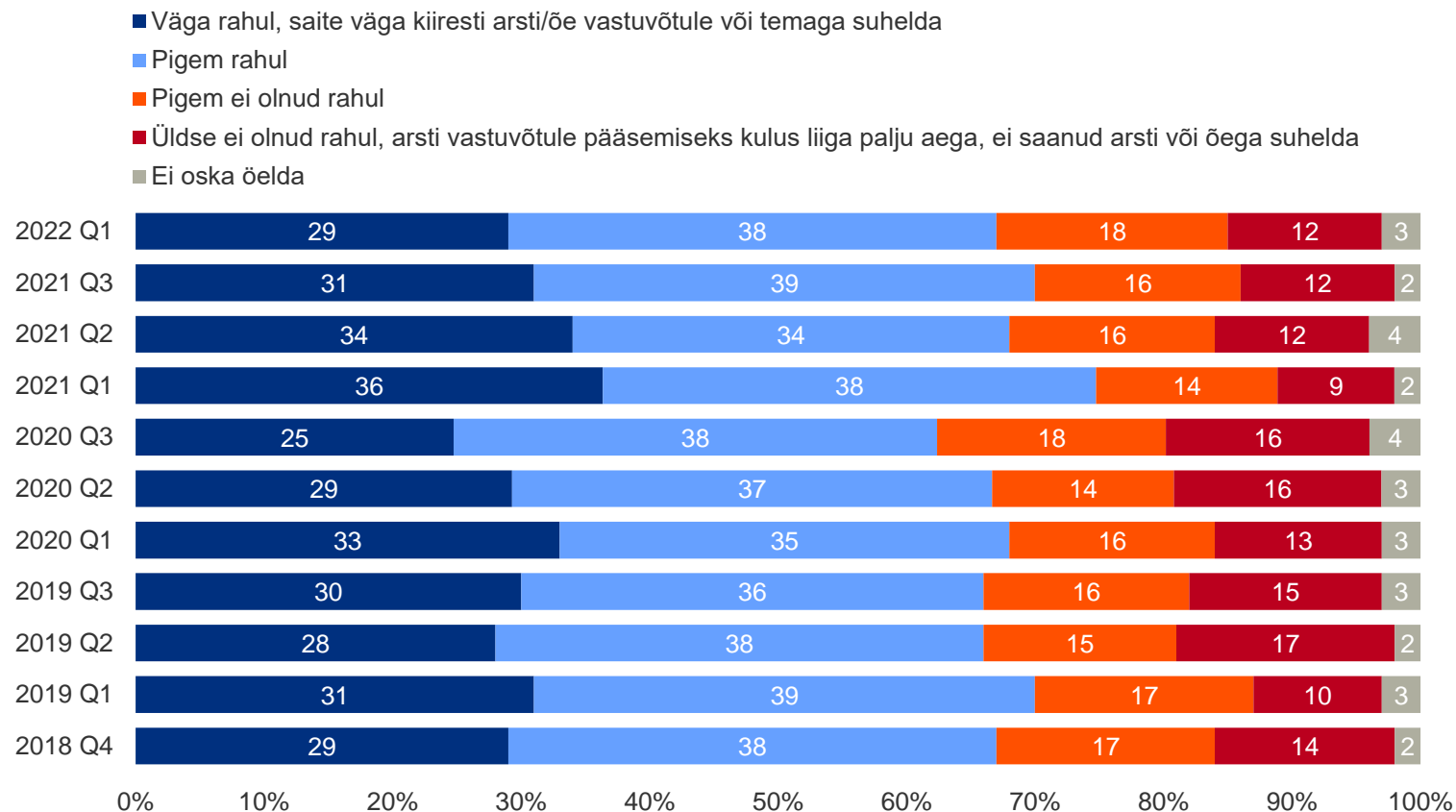
## 4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürookraatlik?



# 67% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1204

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** eestlased, üle 900 eurose sissetulekuga inimesed, maapiirkondade elanikud, samuti need, kelle leibkonnas pole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

— **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, Põhja-Eesti elanikud (sh. Tallinn) ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

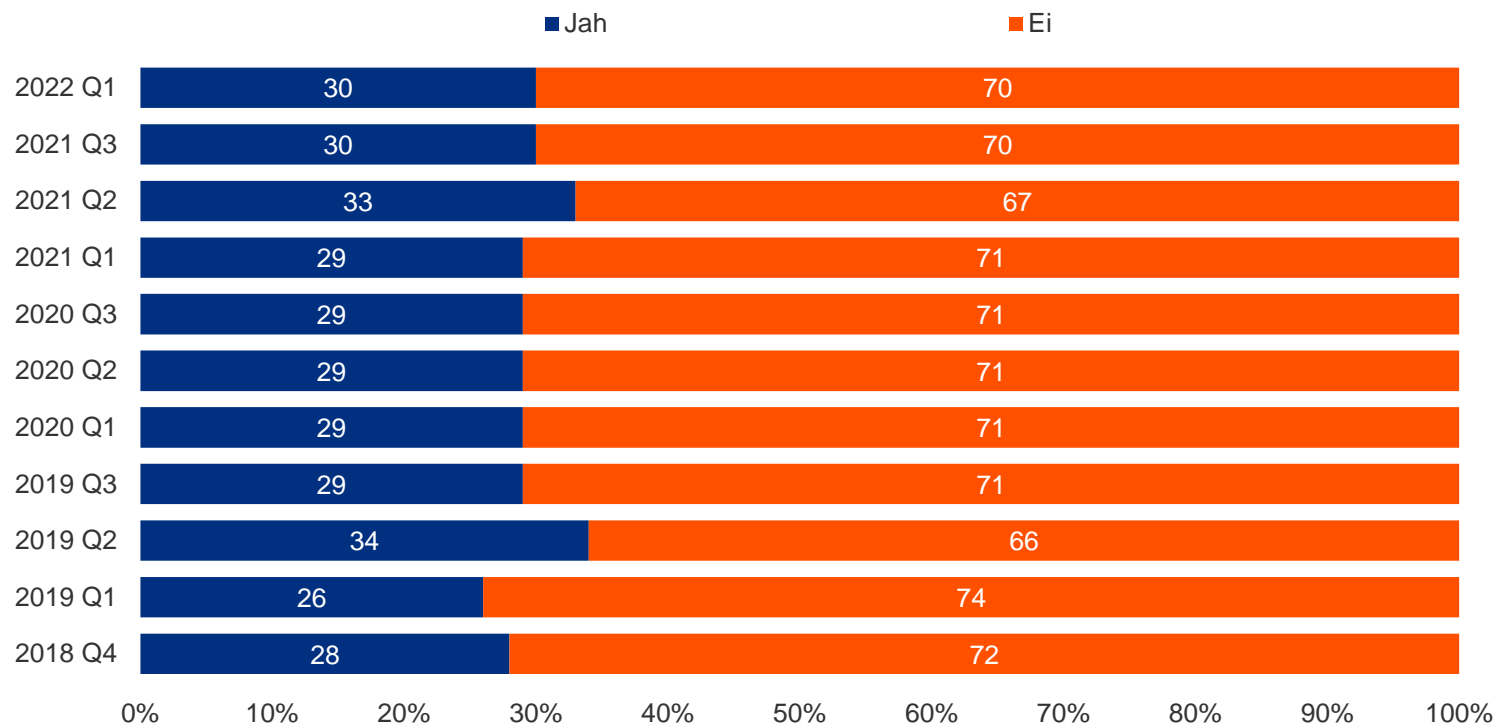
6

# Tervisekirjaoskus

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

% kõikidest vastajatest, n=1204

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



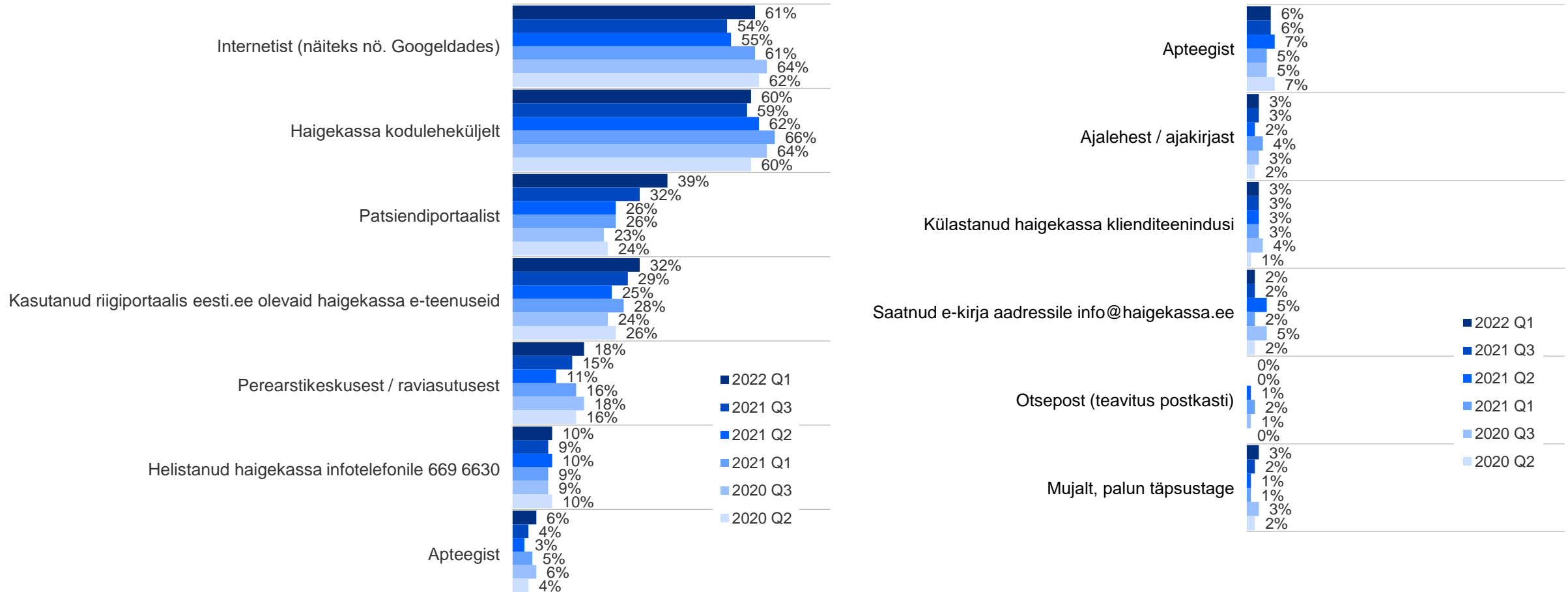
- Infot on keskmisest sagedamini otsinud naised, 15-49aastased ja need, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi.
- Infot ei ole keskmisest sagedamini otsinud mehed, 65-aastased ja vanemad ja need, kelle peres ei ole lapsi.



# Patsiendiportaal on üha olulisem infokanal ravikindlustuse/-hüvitiste osas

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=364

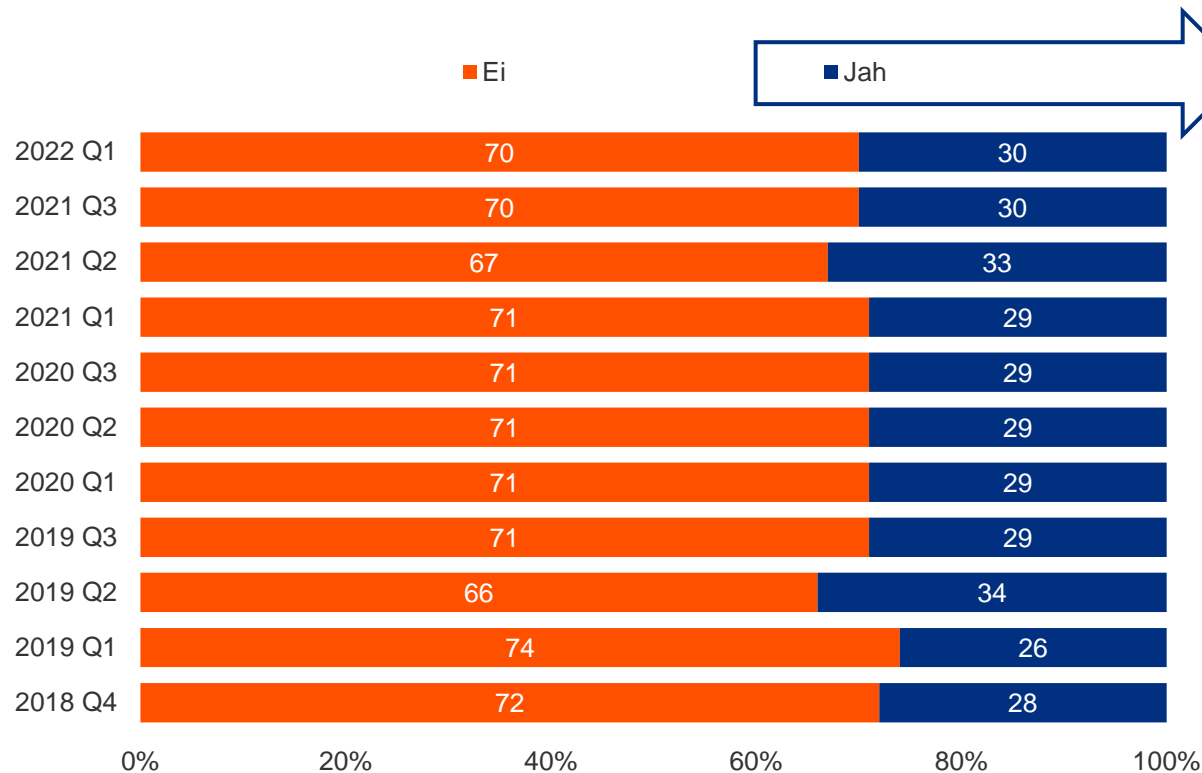
## 7. Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitise kohta?



# 76% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda arusaadavaks

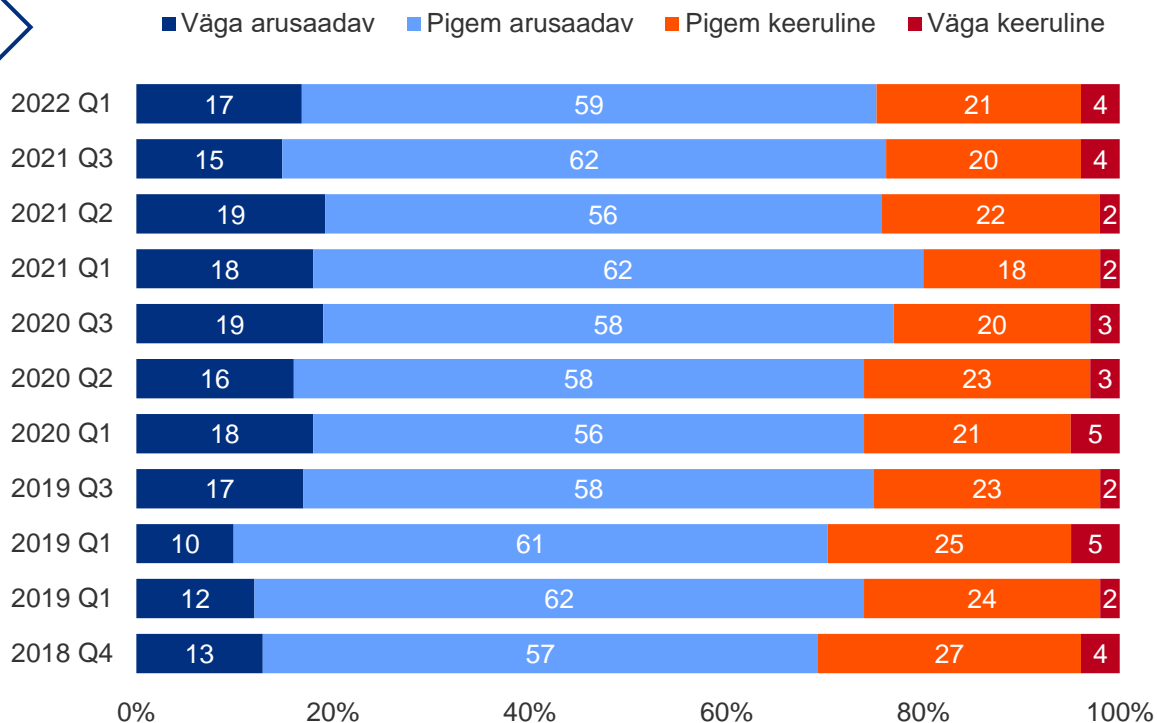
## 6. Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

% kõikidest vastajatest, n=1204



## 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

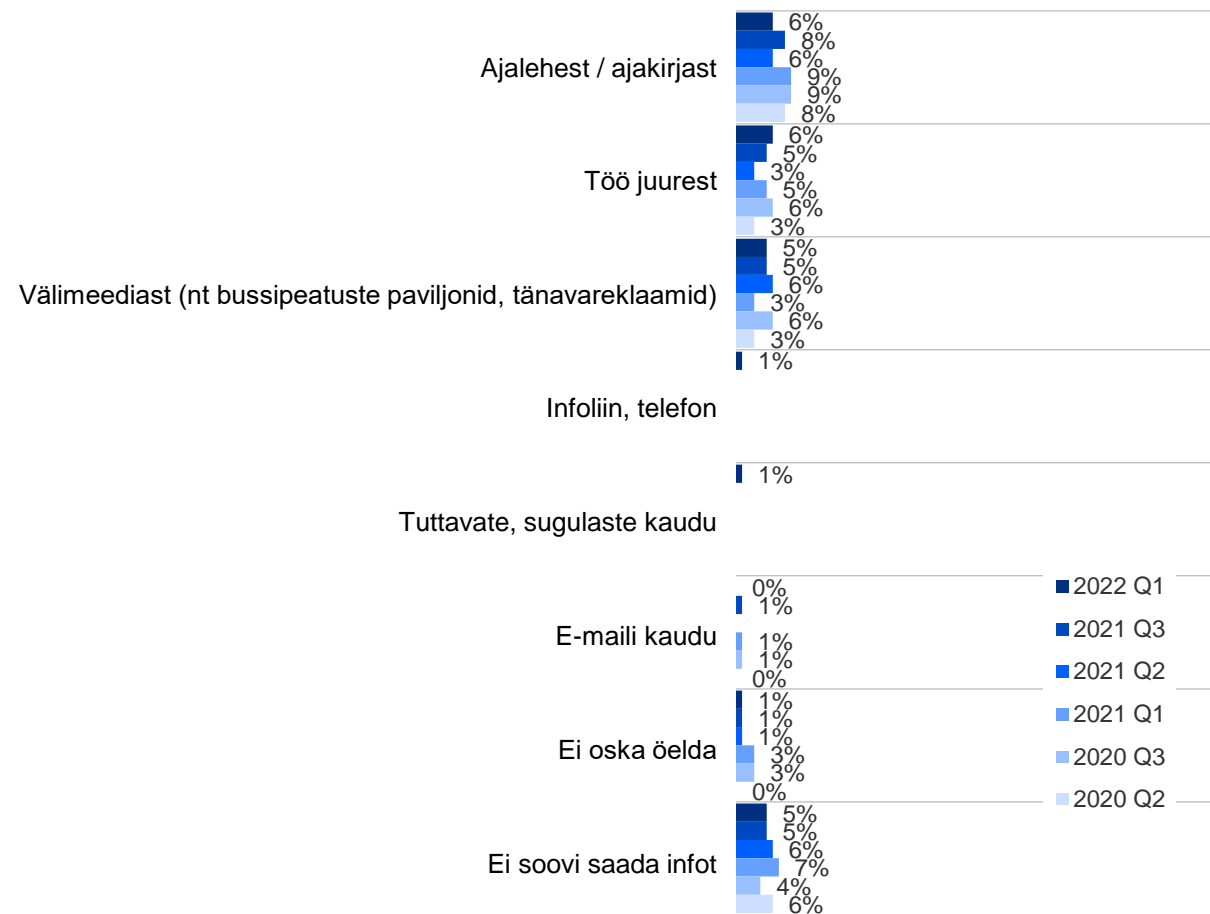
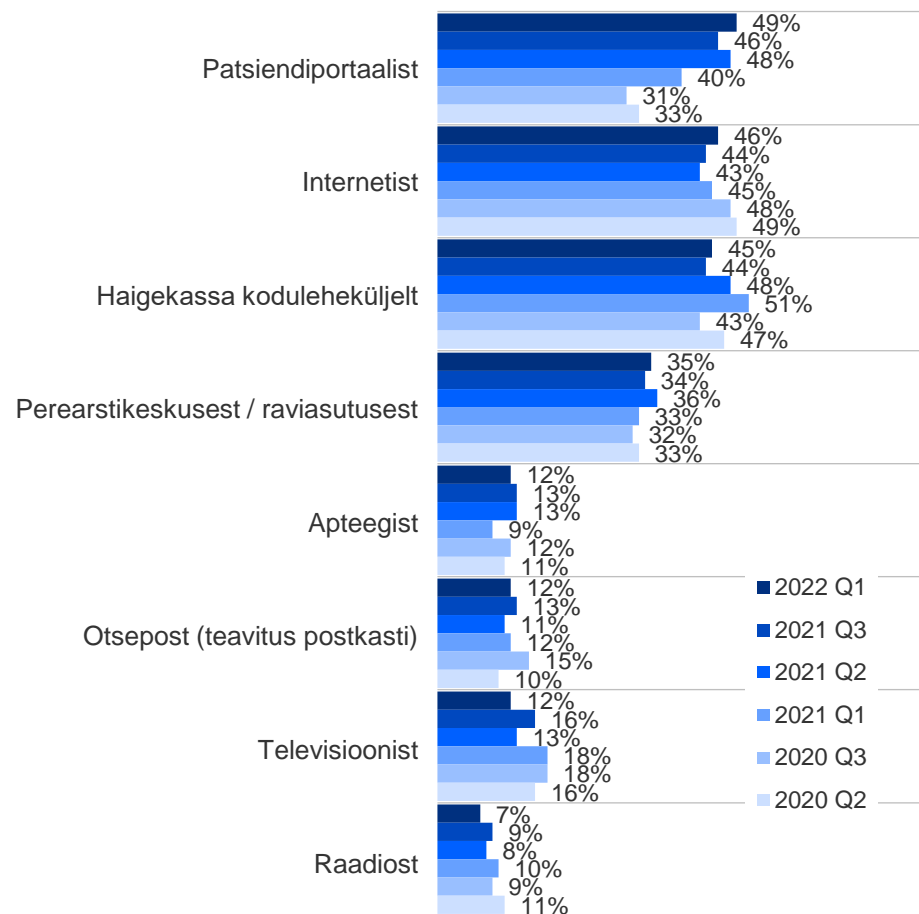


— Infot peavad arusaadavaks keskmisest enam: kõrgema sissetulekuga (üle 900 eurot) ja need, kelle leibkonnas pole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

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

% kõikidest vastajatest, n=1204

## 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 (1 108 021 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	121	108	229
Harjumaa	100	53	56	109
Hiiumaa	40	36	5	41
Ida-Virumaa	100	49	69	118
Jõgevamaa	50	29	26	55
Järvamaa	50	35	17	52
Läänemaa	40	24	16	40
Lääne-Virumaa	60	33	32	65
Põlvamaa	50	37	18	55
Pärnumaa	60	33	33	66
Raplamaa	50	23	28	51
Saaremaa	50	24	26	50
Tartumaa	100	75	42	117
Valgamaa	50	22	28	50
Viljandimaa	50	24	29	53
Võrumaa	50	28	25	53
	1100	646	558	1204

# Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 558 inimest ja veebiuuringule vastas 646 inimest (sh. SMS-i kaudu sisenes veebiküsitlusse 229 inimest), kokku tehti 1204 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbrleid ning Kantar Emori eelvärvatute baasi. Ühe intervjuu keskmine pikkus oli 10,5 minutit. Valimibaasi genereeritud 4818 telefoninumbri seast kasutati ära 3272 telefoninumbrit:
  - 558 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 710 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 92 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 750 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 1164 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni)

Küsitlemisel osales 27 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Veebiintervjuu keskmine pikkus oli 8,9 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti e-meili teel 1408-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule ning SMS saadeti 2783le mobiiltelefoni numbrile (sh. 500 juhuslikult genereeritud numbrile ja ülejäänud Kantar Emori eelvärvatute baasile, kes olid andnud ainult telefoninumbri) :
  - 646 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 42 juhul intervjuu katkestati;
  - 18 juhul oli objekt vale.

# 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 / raviastutusest*
- *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:	Jaanika Hämmal, Kaijo Rüütsalu
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