

# KANTAR EMOR

## Tervisekassa usaldusväärsuse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

2023 II kvartal



# Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringutulemuste kokkuvõte	6
3	Kokkupuude arstiabiga	11
4	Rahulolu tervishoiusüsteemi ja tervisekassaga	15
5	Valmisolek digiteenuste kasutamiseks tervishoius	22
6	Lisad	26

# 1

## Sissejuhatus ja taust

# Uuringu eesmärk ja metoodika

## Uuringu eesmärk

- Käesolev aruanne kajastab uuringu „**Eesti Tervisekassa usaldusväärsus ja elanikkonna rahulolu tervishoiusüsteemiga**“ ühte alateemat – **Tervisekassa usaldusväärsus ja kuvand**. Eelviidatud uuringu laiem eesmärk on koguda elanikkonna tagasisidet tervishoiusüsteemiga rahulolu ja ootuste osas, samuti koguda tagasisidet Tervisekassa tegevusele ja usaldusväärssusele ning hinnata inimeste tervisekirjaoskuse taset ja teadlikkust ravikindlustussüsteemist.
- Aruande teemad on: kokkupuude Tervisekassa ja arstiabiga, rahulolu Tervisekassa ja arstiabiga ning valmisolek digiteenuste kasutamiseks tervishoius. Käesoleva uuringu sisu erineb märkimisväärselt eelnevatest uuringulainetest. Küsimuste puhul, mis jäid uuringulainete vältel muutumatuks, on toodud välja ka ajaline trend.

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:
  - XV laine: 05. juuni - 21. juuni 2023
  - 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;
- Viimases laines osales kokku 1257 Eesti elanikku, kellest 707 inimest vastasid veebis ning 550 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=1257

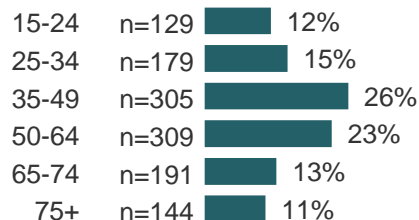
## SUGU



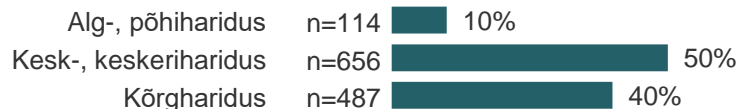
## RAHVUS



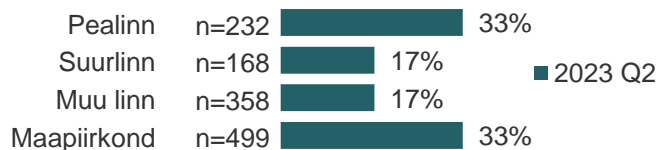
## VANUSEGRUPP



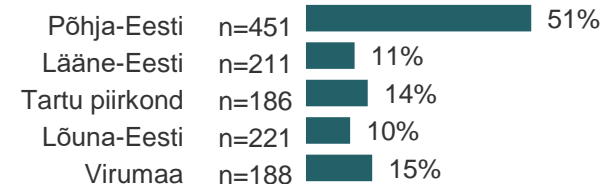
## HARIDUS



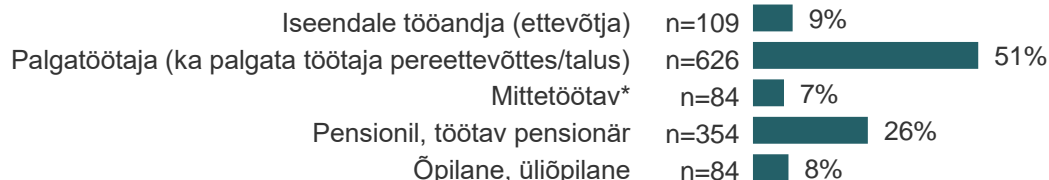
## ASULATÜÜP



## PIIRKOND\*\*



## STAATUS



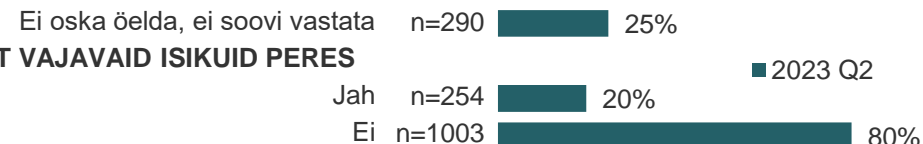
## ALLA 18A. LAPSI PERES



## 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: Elanikkond puutub tervishoiusüsteemiga põhiliselt kokku läbi retseptiravimite ostmise ja perearsti külastuse

Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 94% Eesti elanikkonnast**. 72% elanikest on viimase 12 kuu jooksul ostnud retseptiravimeid, 66% külastanud perearsti/pereõde, 51% käinud eriarsti vastuvõtul, 47% andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali, 44% külastanud hambaarsti, 27% saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis ning 25% käinud pereõe iseseisval vastuvõtul. Muid kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on elanikel olnud vähem.

- Tervishoiusüsteemiga on enam olnud kokkupuuteid naistel: aasta jooksul on sellega kokku puutunud 98% naistest ning 91% meestest. Mehed on võrreldes naistega harvem ostnud retseptiravimeid, külastanud eriarsti, hambaarsti, pereõde, andnud vähem tasuta analüüsi ning saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis.

91% inimestest, kes on andnud viimase 12 kuu jooksul **tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali**, said teha seda enda  **kodu lähedal**.

- Nende vastajate seas, kes pidid sõitma analüüside andmiseks üle tunni aja, oli keskmisest enam maapiirkonna elanikke.

10% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul pöördunud erakorralise meditsiini osakonda (EMO) perearstikeskuse lahtiolekuajal tervisemurega, millega oleks võinud tegeleda ka perearst. 90% vastajatest ei ole enda teadmiste kohaselt seda teinud. Perearsti kompetentsis oleva probleemiga EMO-sse pöördumise põhjusteks nimetati **arsti või pereõe poolt suunamist (25%), perearsti oskamatus murega tegeleda (25%) ning lootust saada EMO-st kiiremat abi**.

- Pöördunute seas on keskmisest enam muu rahvuse esindajaid, tööturul mitteaktiivseid inimesi ning neid, kelle peres on terviseseisundi tõttu pidevat hooldust vajavaid isikuid.

# Kokkuvõte: 61% eestimaalastest on rahul tervishoiusüsteemiga ning 73% on rahul tervishoiukindlustisega

**61% Eesti elanikest on rahul tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega** Eestis sh. väga rahul on 13%. Rahulolevate inimeste arv on võrreldes eelmise aastaga langenud 4 protsendipunkti võrra ning jõudnud koroonakriisi eelsele tasemele.

- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam noored vanusegrupis 15-24 ja vanemaealised elanikud vanusegrupis 65+ ning eestlased.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** elanikud vanuses 25-64, muu rahvuse esindajad, pealinnas elavad inimesed ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

**73% Eesti elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega** ehk Tervisekassaga sh. väga rahul on 14%. Rahulolevate inimeste arv on võrreldes eelmise uuringulainega tõusnud 7 protsendipunkti võrra.

- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam naised, noored elanikud vanusegrupis 15-24 ja vanemaealised vanusegrupis 65+ ning eestlased.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini mehed, 35-64-aastased, muu rahvuse esindajad, iseendale tööandjad, pealinna elanikud ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

Lisaks said uuringus osalejad anda Tervisekassale tagasisidet vabas vormis. 16% vastanutest kirjutasid, et tervisekindlustuse süsteem toimib ja abi on kättesaadav. 15% kurtsid **eriarstiabi kättesaadavuse** üle ning 9% üldise **arstiabi kättesaadavuse** ja **tervishoiutöötajate vähesuse** üle. 6% vastajatest märkisid, et Tervisekassa ei võimalda saada **vajalikku abi tasuta** ning 5% leidsid, et **haigushüvitis on liialt väike** ja/või nad **ei ole rahul hüvitamise korraga**. Muid positiivseid ja negatiivseid aspekte mainiti vähem ning 33% vastanutest ei osanud Tervisekassa tegevust kommenteerida.



# Kokkuvõte: Enamik eestimaalasi peab Tervisekassat vajalikuks ja usaldusväärseks

Tervisekassat peab suur osa elanikest **vajalikuks** (84%, hinnangud 5-7 palli) ning see hinnang ei ole varasemaga võrreldes oluliselt muutunud. Tervisekassat kaldus usaldama 69% eestimaalastest (hinnangud 5-7 palli) ning see näitaja on aastate jooksul mõnevõrra kasvanud. Tervisekassa **patsiendikesksust** on hinnatud sarnaselt varasemaga madalamalt: 47% elanikest peab Tervisekassat patsiendikeskseks ja abivalmiks ning 25% jäigaks ja bürokraatlikuks.

## Tervisekassa vajalikkus

- Tervisekassat peavad vajalikuks (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam naised, 15-34 aastased, eestlased.
- Tervisekassat peavad mittevajalikuks (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam mehed, 35-64-aastased ja muu rahvuse esindajad.

## Tervisekassa usaldusväärsus

- Tervisekassat kalduvad usaldama (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: naised, 15-24-aastased ning 65+aastased, muu rahvus, ilma kõrghariduseta ja suuremate linnade elanikud.
- Tervisekassat kalduvad mitte usaldama (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: mehed, 35-64-aastased, muu rahvuse esindajad, kõrgharitud ja palgatöötajad.

## Tervisekassa patsiendikesksus

- Tervisekassat peetakse patsiendikeskseks (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam 15-24-aastaste ja 65+aastaste seas.
- Tervisekassat peetakse jäigaks ja bürokraatlikuks (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam meeste, 35-49-aastaste, kõrgharitud ja pealinna elanikke seas.

# Kokkuvõte: Veerand elanikest on võtnud perearstiga ühendust e-lahenduse kaudu ning 80% pöördunutest on jäänud teenusega rahule

**71% eestimaalastest eelistab pöörduda perearstikeskuse poole telefoni teel**, 31% eelistab pöörduda veebi teel, 23% kohapealse külastusega ning 16% mobiilirakenduse teel.

- Veebi teel eelistavad pöörduda keskmisest enam naised, nooremad vastajad vanuses 15-34 ning kõrgema hariduse ja sissetulekuga elanikud.
- Kohapealset külastust eelistavad keskmisest enam mehed ja 50-64 vanusegrupi esindajad.
- Mobiilirakendust eelistavad keskmisest enam noored vanuses 15-34, eestlased ja pereliikme kohta kõrgema sissetulekuga isikud.

Veidi üle veerandi vastajatest (27%) on saanud enda **perearsti või perearstikeskusega ühendust interneti teel või e-lahenduse kaudu**. 19% vastajatest ei ole võtnud perearstiga e-lahenduse kaudu ühendust kuna selles puudus vajadus (perearstil on e-lahendus olemas). 15% ei ole saanud perearstiga veebi teel ühendust võtta, kuna perearstil puudub e-lahendus ning **31% ei ole võimalusest teadlikud**.

- Vastajate seas, kes on pöördunud perearsti poole e-lahenduse kaudu on keskmisest enam naisi, eestlasi, kõrgharidusega inimesi, pealinna elanikke ja kõrgema sissetulekuga vastajaid.
- Nende seas, kes ei ole e-võimalustega kursis on keskmisest enam mehi, vanemaealisi (65+), maapiirkonna elanikke ja madalama sissetulekuga inimesi.

Suurem osa vastajatest (80%), kes on pöördunud enda perearsti poole e-lahenduse kaudu, jäid teenusega rahule. 14% pöördunutest ei olnud e-lahendusega rahul. Ebarahulolu e-lahendusega põhjendati muuhulgas asjaoludega, et perearstikeskuse poolne **kommunikatsioon ja lahendusprotsess võttis kaua aega**, e-keskkond oli ebamugav ning süsteemis olev **pöördumise põhjuste nimekiri ei olnud ammendav**, mis omakorda takistas pöördumist.

**50% eestimaalastest on kasutanud üleriigilist digiregistratuuri** arsti juurde aja leidmiseks: nendest 80% hindasid digiregistratuuri kasutamisekogemust lihtsaks ja 19% keeruliseks.

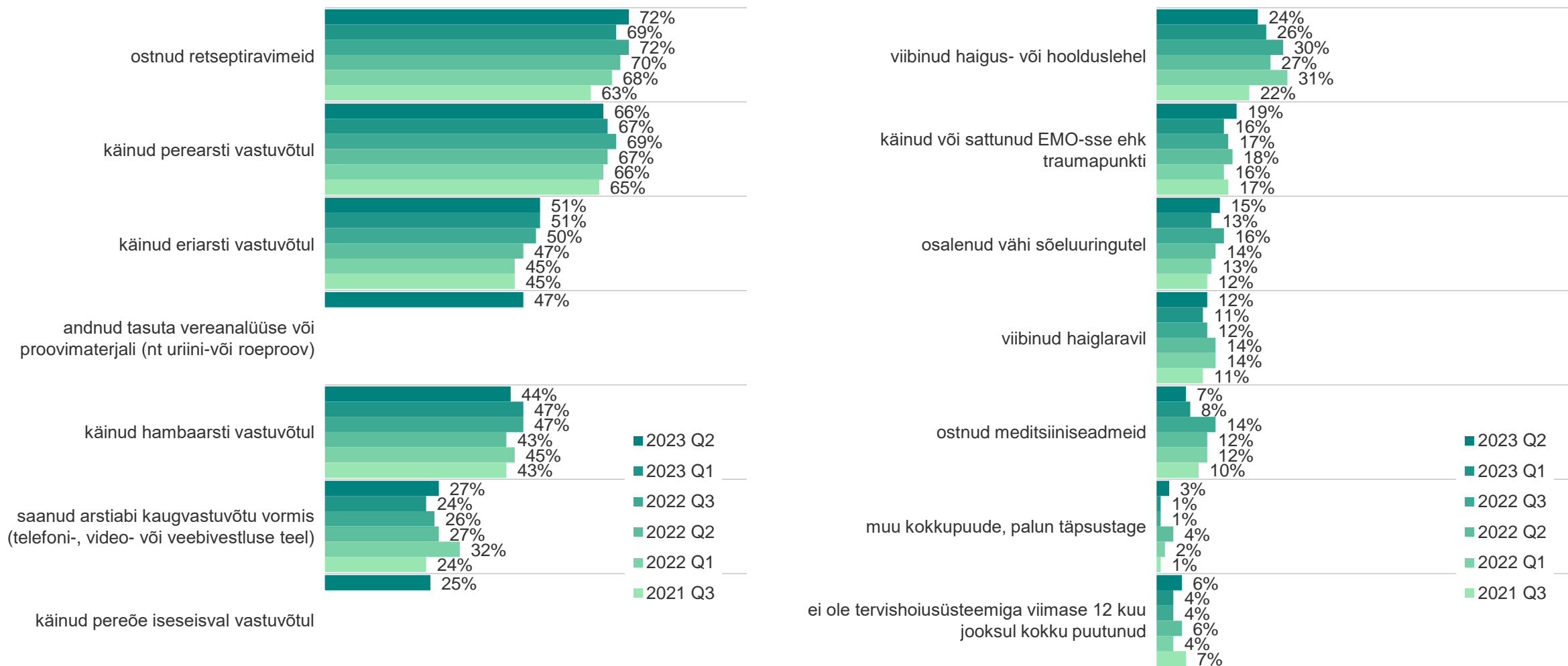
- Digiregistratuuri kasutamine on keskmisest lihtsam 15-24-aastaste jaoks.
- Digiregistratuuri kasutamine on keskmisest raskem madalama sissetulekuga elanikele ning nende jaoks, kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

3

Kokkupuude arstiabiga

# Elanikkond puutub tervishoiusüsteemiga põhiliselt kokku läbi retseptravimite ostmise ja perearsti külastuse

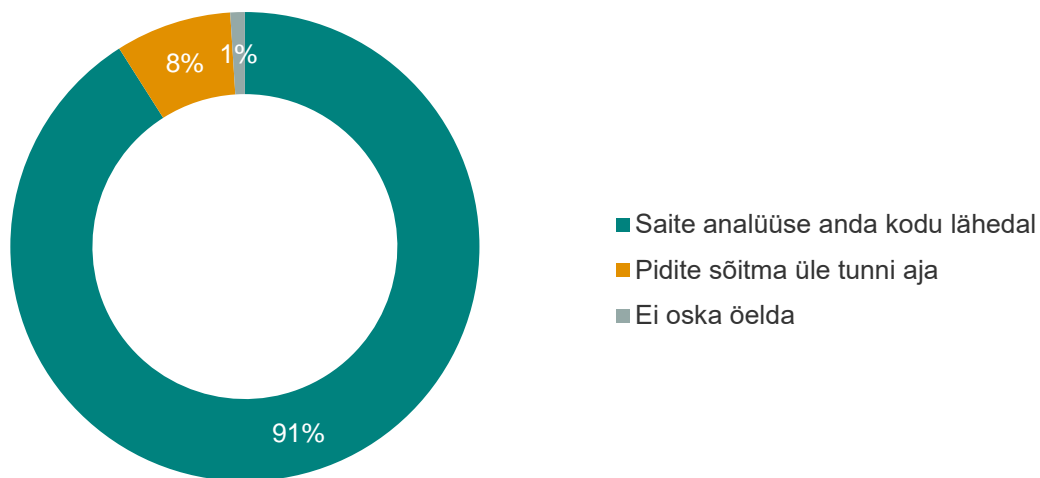
% kõikidest vastajatest, n=1257 1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ... ?



# 91% inimestest, kes on andnud viimase 12 kuu jooksul tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali, said teha seda enda kodu lähedal

on andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali (nt uriini- või roeproov), n=531

2. Olete viimase 12 kuu jooksul andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali. Kas saite seda teha kodu lähedal või pidite sõitma üle tunni aja?

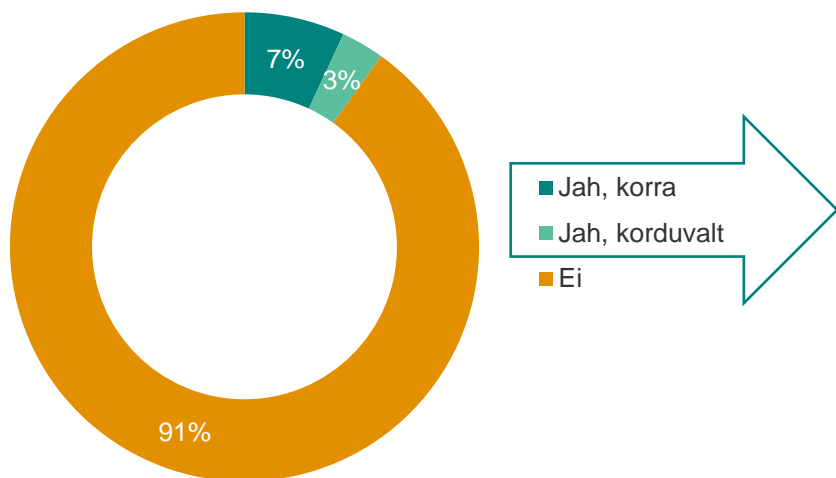


— Tasuta proovide andmiseks pidid **üle tunni aja sõitma** keskmisest enam maapiirkonna elanikud ja need, kelle peres on terviseseisundi tõttu pidevat hooldust vajavad isikud.

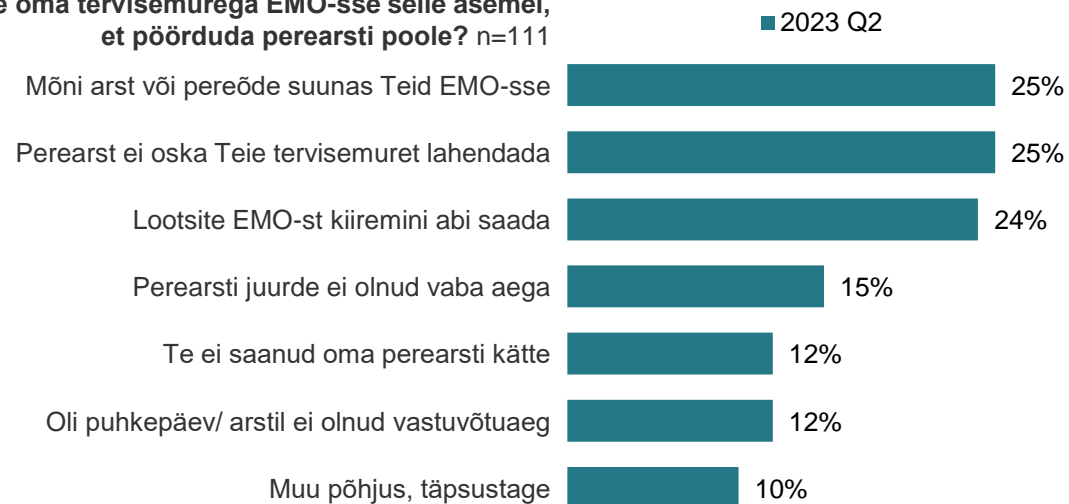
# Perearstikeskuse lahtioleku ajal EMO-sse pöördumise peamisteks põhjusteks on arsti või pereõe suunamine ning perearsti oskamatus murega tegeleda

% kõikidest vastajatest, n=1257

4.Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud perearstikeskuse lahtioleku ajal erakorralise meditsiini osakonda (EMO) oma tervisemurega, millega oleks võinud tegeleda ka perearst?



Miks Te pöördusite oma tervisemurega EMO-sse selle asemel, et pöörduda perearsti poole? n=111



4

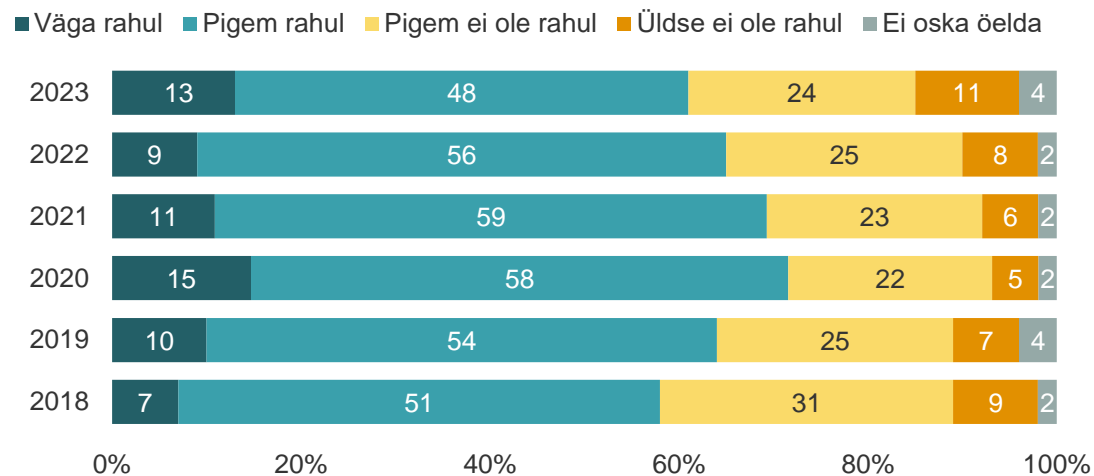
Rahulolu

tervishoiusüsteemi ja  
tervisekassaga

# 61% elanikest on rahul tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis

% kõikidest vastajatest, n=1257

## 6. Kui rahul Te olete tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis?



– **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam noored vanusegrupis 15-24, vanemaealised elanikud vanusegrupis 65+ ning eestlased.

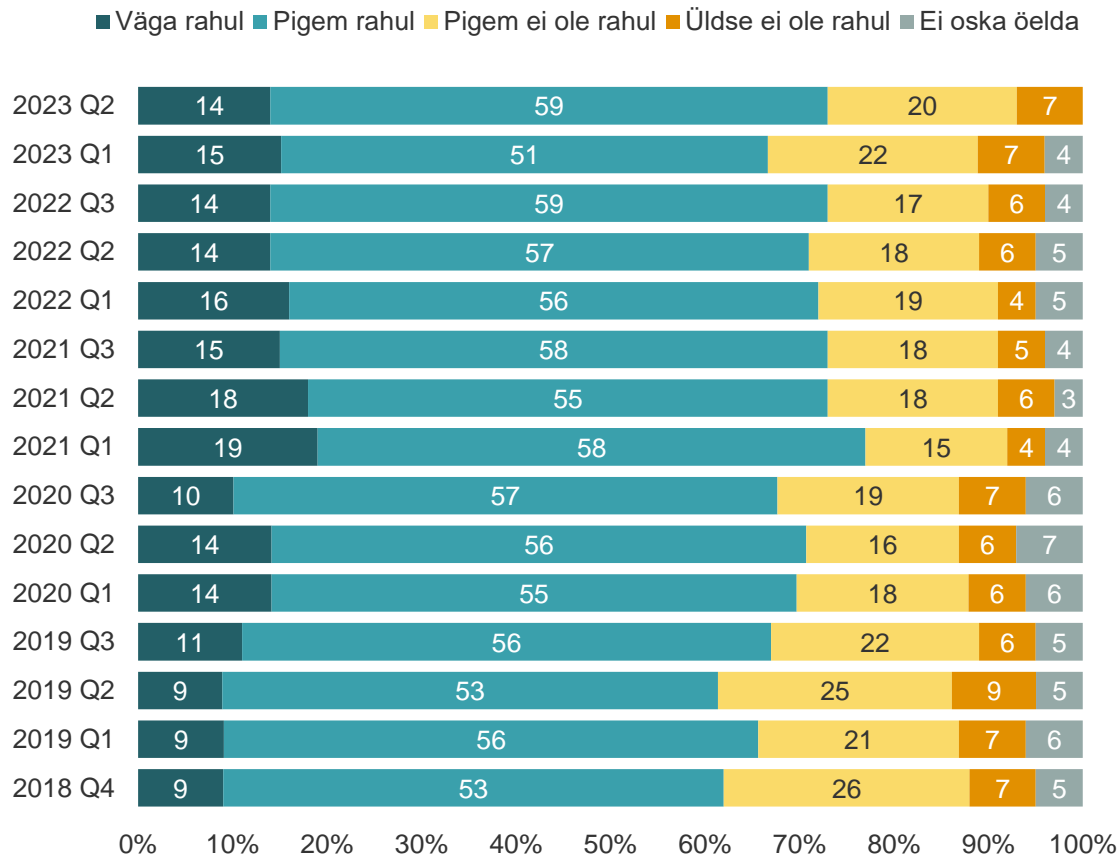
– **Pigem või üldse ei ole rahul** elanikud vanuses 25-64, muu rahvuse esindajad, pealinnas elavad inimesed ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.



# 73% elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega

% kõikidest vastajatest, n=1257

7.Kui rahul Te olete Tervisekassa (endine Haigekassa) ehk meie riikliku ravikindlustusega, mille tegevuste hulka kuulub sh. arstiabi tagamine kõigile kindlustatud inimestele, hüvitiste maksmine ja soodustustuste pakkumine ravimitele ja meditsiiniseadmetele jms?

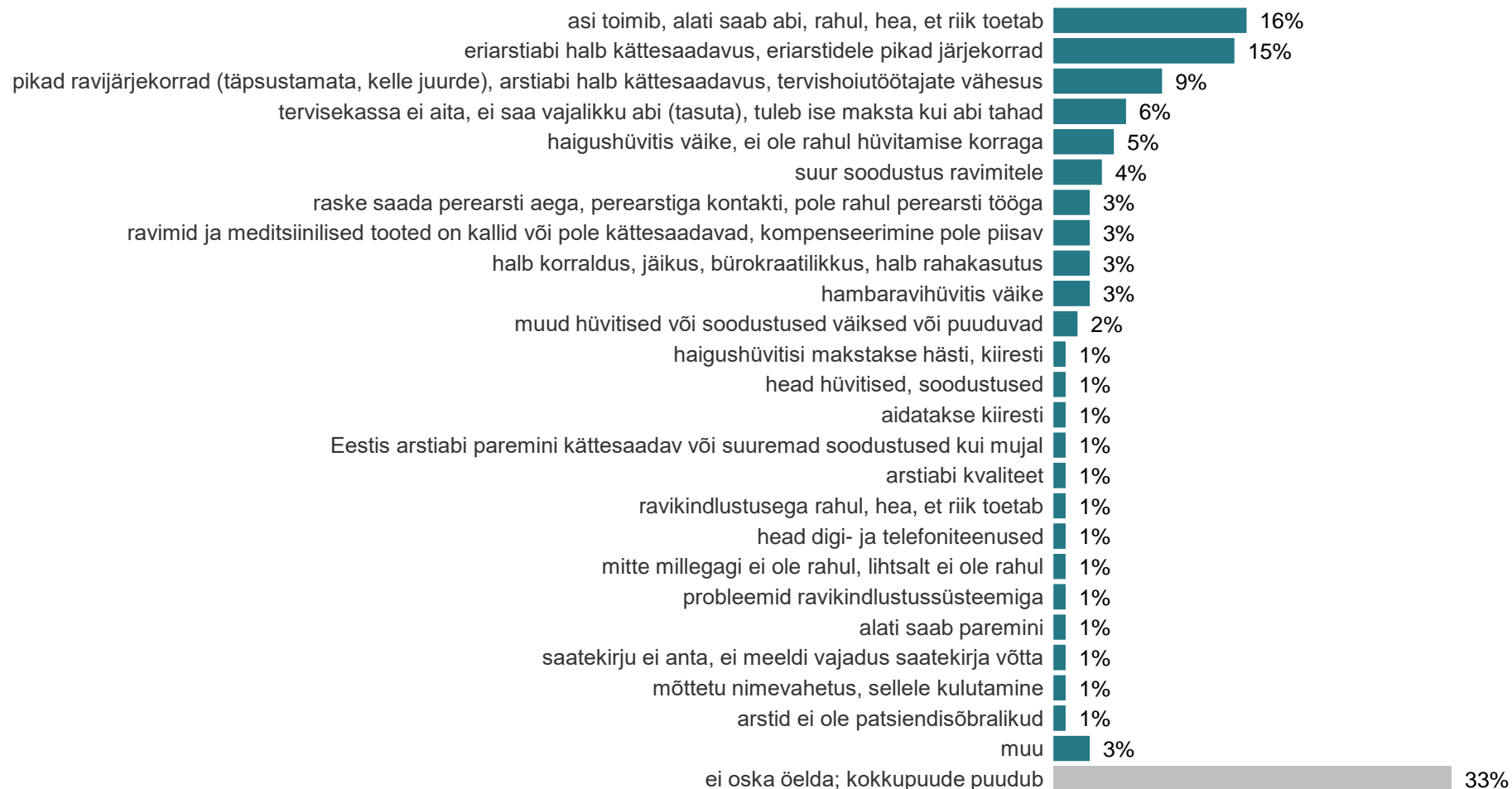


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam naised, noored elanikud vanusegrupis 15-24 ja vanemaealised vanusegrupis 65+ ning eestlased.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini mehed, 35-64- aastased, muu rahvuse esindajad, iseendale tööandjad, pealinna elanikud ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

# Tagasiside Tervisekassa tegevustele vabas vormis

% kõikidest vastajatest, n=1257

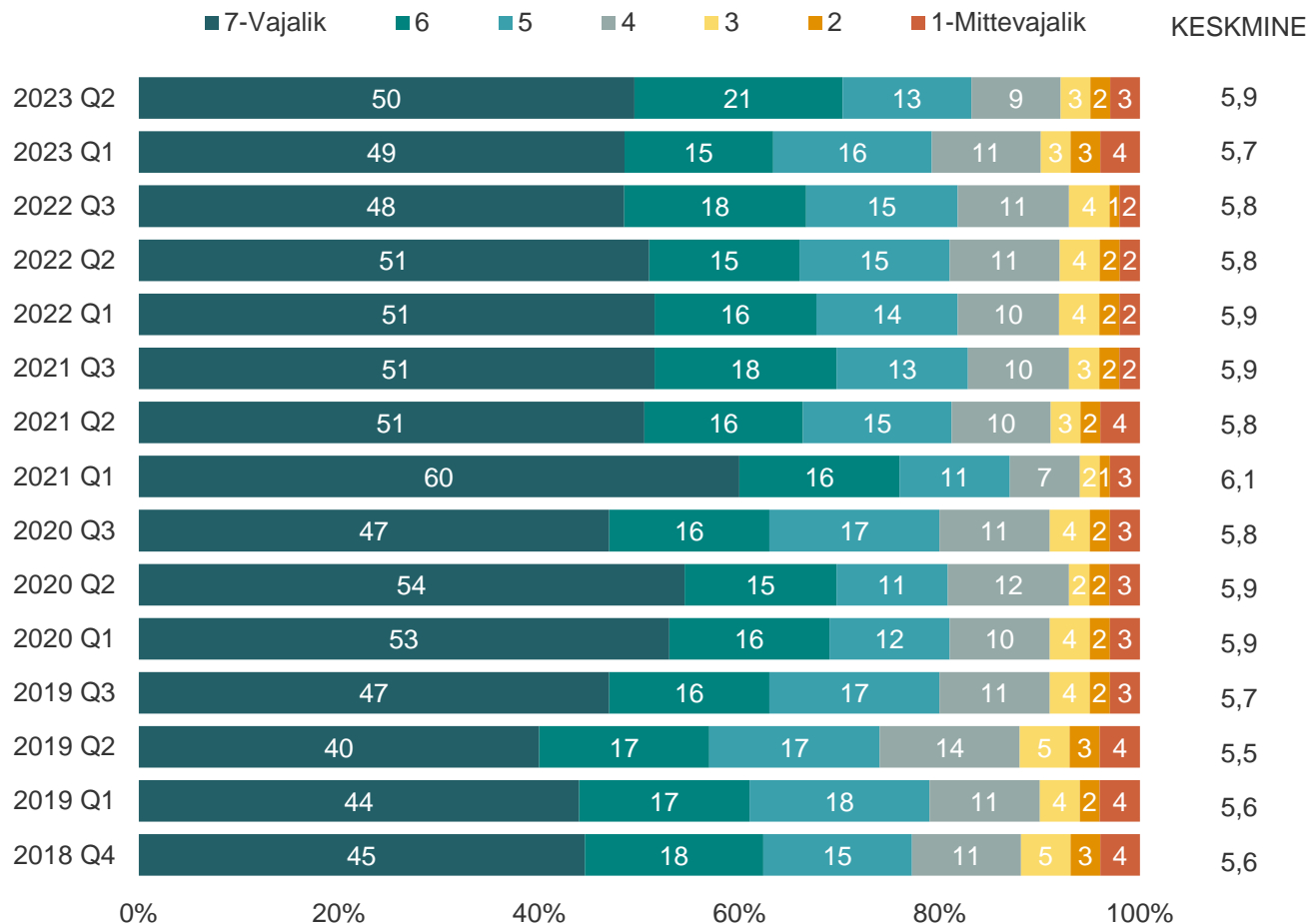
## 8. Millega Te olete või ei ole rahul seoses Tervisekassa tegevusega?



# Enamiku eestimaalaste (84%) arvates on Tervisekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1257

## 9. Tervisekassa töö hinnang: vajalik – mittevajalik

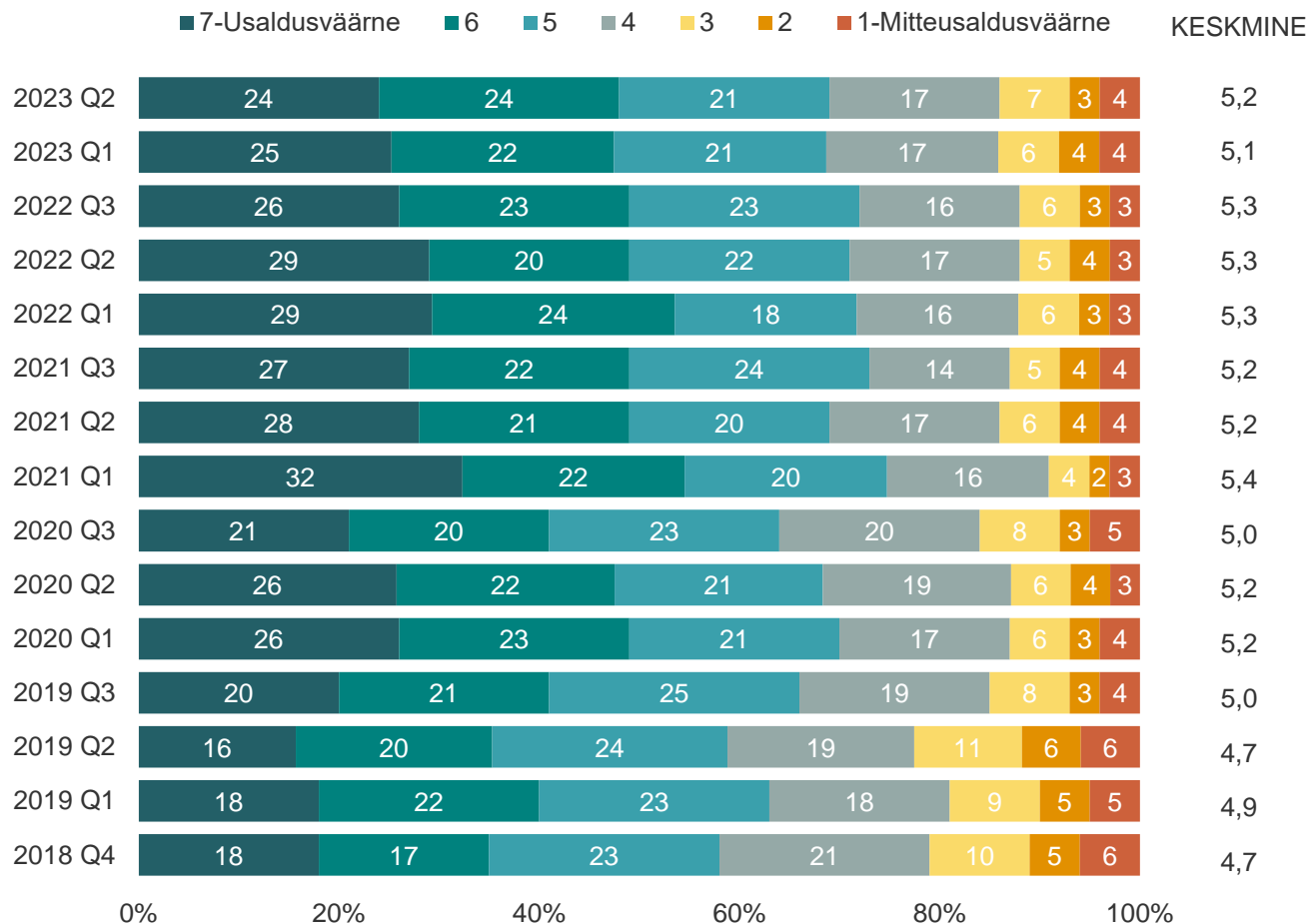


- Nende seas, kes **peavad Tervisekassat vajalikuks** (hinnangud 5-7) on keskmisest enam naisi, noori elanikke vanusegrupis 15-34 ja eestlasi.
- Nende seas, kes **ei pea Tervisekassat vajalikuks** (hinnangud 1-3) on keskmisest enam mehi, elanikke vanuses 35-64 ja muu rahvuse esindajaid.

# 69% eestimaalastest peab Tervisekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1257

## 9. Tervisekassa töö hinnang: usaldusväärne – mitteusaldusväärne

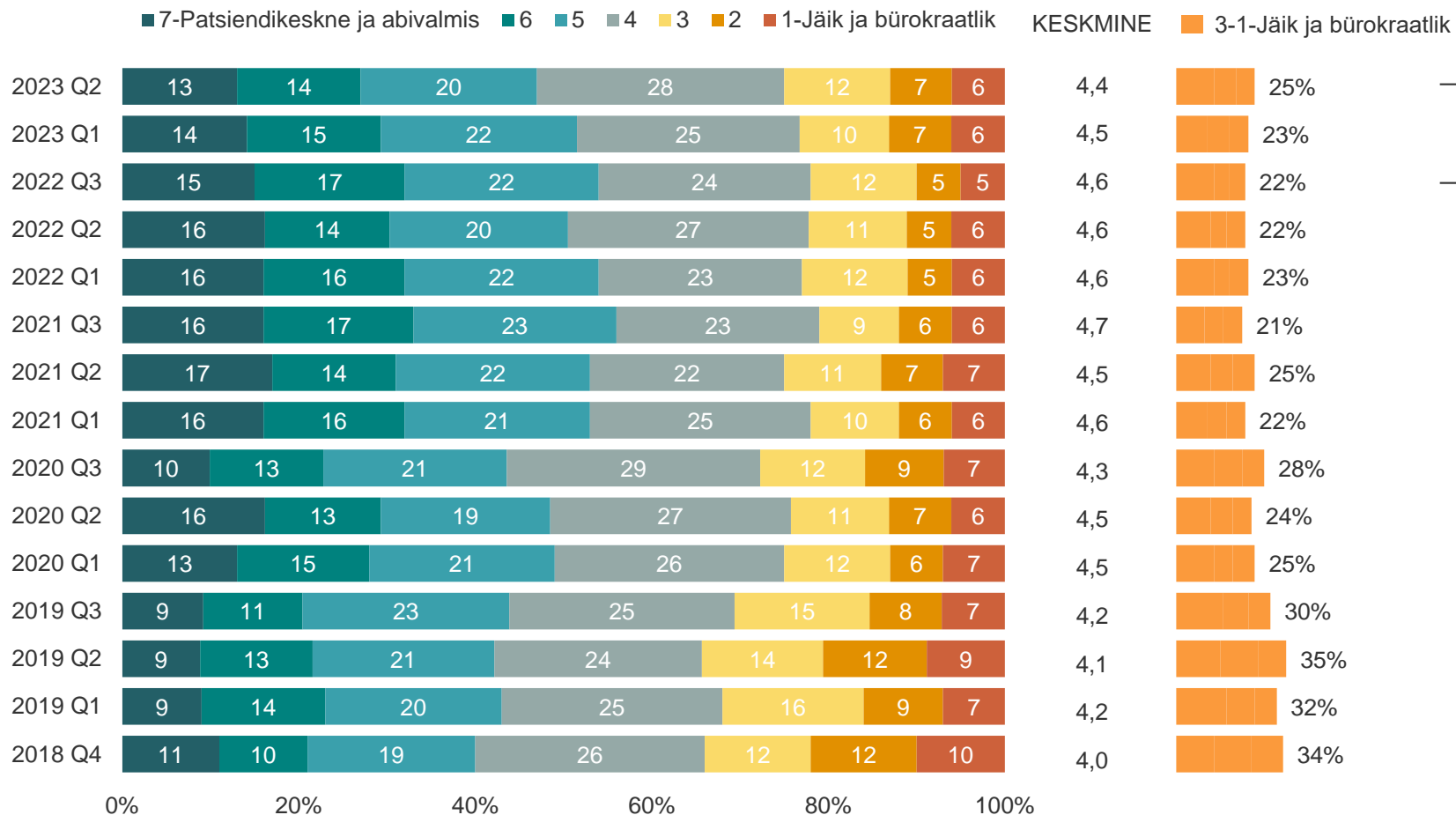


- **Tervisekassat kalduvad usaldama** (7-punktisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: naised, 15-24-aastased ning 65+aastased, muu rahvus, ilma kõrghariduseta inimesed ja suuremate linnade elanikud.
- **Tervisekassat kalduvad mitte usaldama** (7-punktisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: mehed, 35-64-aastased, muu rahvuse esindajad kõrgharitud inimesed ja palgatöötajad.

# 47% eestimaalaste hinnangul on Tervisekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1257

## 9. Tervisekassa töö hinnang: patsiendikeskne ja abivalmis – jäik ja bürokratlik



- Tervisekassa on patsiendikeskne (7-punktsisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: 15-24-aastased ja 65+aastased.
- Tervisekassa on jäik ja bürokratlik (7-punktsisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: mehed, 35-49-aastased, kõrgharitud inimesed ja pealinna elanikud.

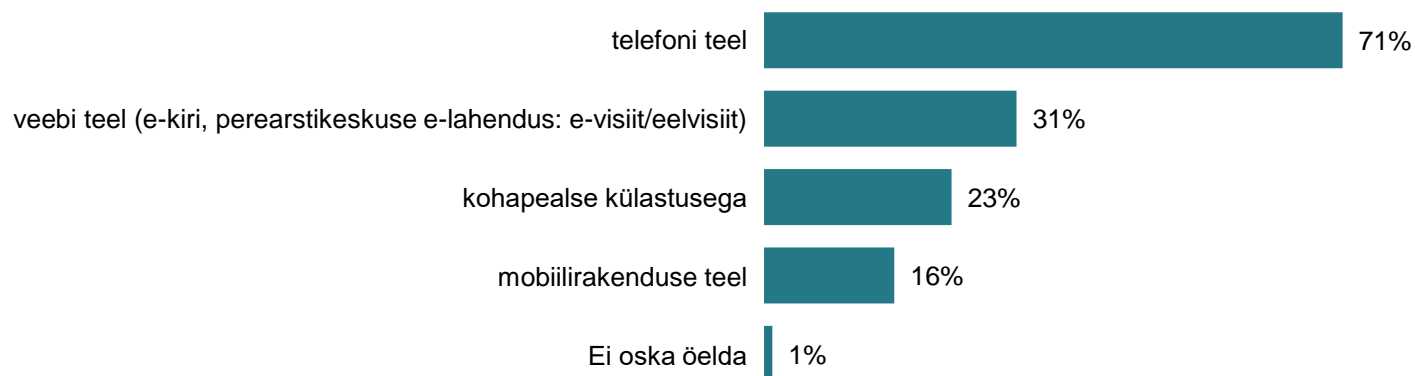
5

Valmisolek digiteenuste  
kasutamiseks  
tervishoius

# 71% eestimaalastest eelistab pöörduda perearsti poole telefoni teel

% kõikidest vastajatest, n=1257

12.Kuidas Te eelistaksite oma perearsti või perearstikeskuse poole pöörduda (visiidile registreerimiseks, töövõimetuslehe või retseptipikenduse küsimiseks)?

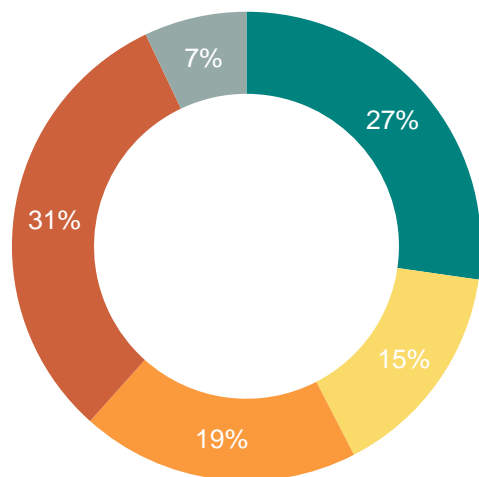
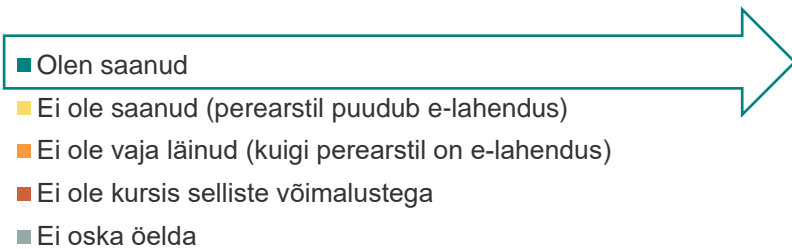


- **Veebi teel eelistavad** pöörduda keskmisest enam naised, nooremad vastajad vanuses 15-34 ning kõrgema hariduse ja sissetulekuga elanikud.
- **Kohapealset külastust** eelistavad keskmisest enam mehed ja vastajad vanusegrupis 50-64.
- **Mobiilirakendust** eelistavad keskmisest enam noored vanuses 15-34, eestlased ja pereliikme kohta kõrgema sissetulekuga elanikud.

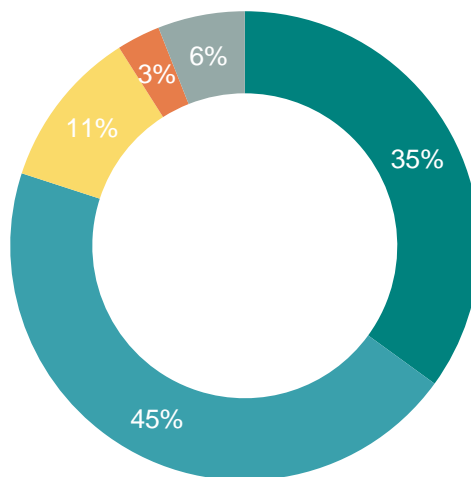
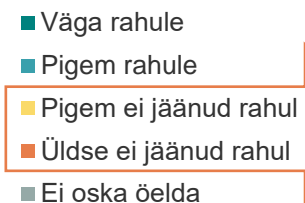
# 27% elanikest on saanud veebi teel võtta ühendust enda perearstikeskusega ning enamik jäid teenusega rahule

% kõikidest vastajatest, n=1257

13. Kas Te olete oma perearsti või perearstikeskusega saanud ühendust võtta interneti teel mõne e-lahenduse kaudu (nt tervisemure kirjeldamiseks, töövõimetuslehe või retseptipikenduse küsimiseks)?



Kui rahule Te sellega jäite? n=327



## Vastuse saamine võtab palju aega

„Liiga kaua võtab aega probleemi lahendamise, kuna vastavad erinevad medõed.“

„Kirjale vastamine võttis 1 kuu, vabandati, et ei pandud pöördumist tähele.“

## E-keskkond ei ole kasutajasõbralik

„Pole intuiitivne lahendus, peab tükk aega otsima, enne kui midagi leiad või tehtud saad. Puudub täielikult kasutajatugi, kust abi saaks, kui enda mõistus otsas on. Kui kasutajatuge ei suudeta pakkuda, võiks asjad vähemalt paremini lahti seletada.“

## Pöördumise põhjuste nimekiri ei ole ammendav

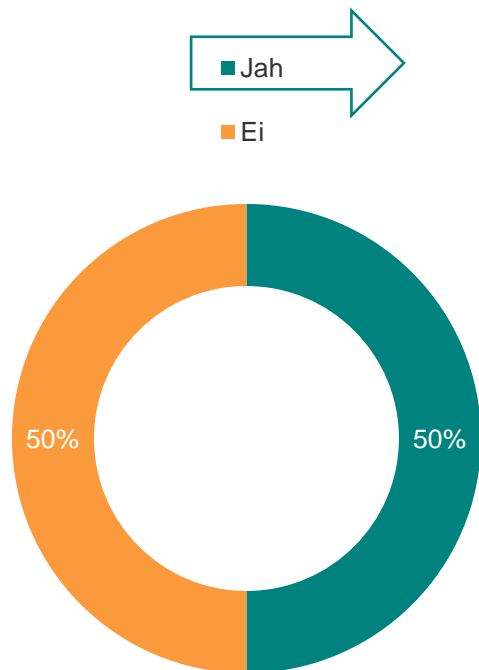
„Ei saanud teada anda, et tahan perearstiga suhelda, kuna pakutud variandid (retsepti tellimine, krooniline haigus jne) ei sobinud.“



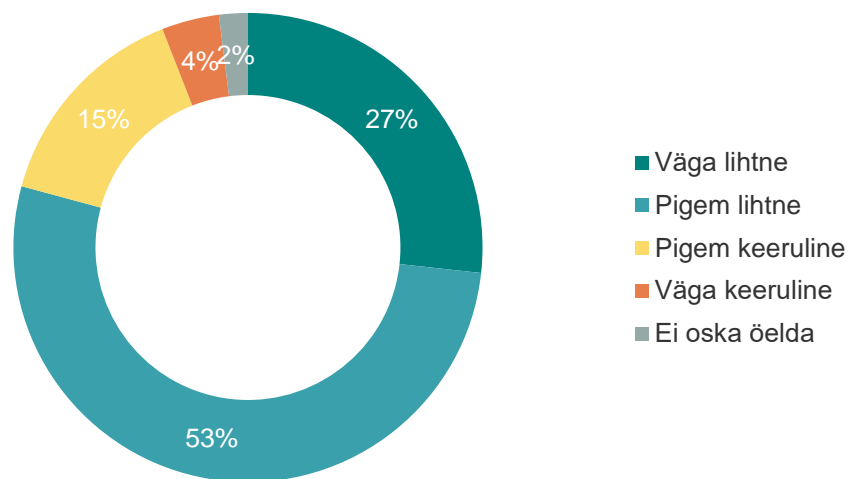
# Pooled elanikud on arsti juurde aja leidmiseks kasutanud digiregistratuuri

% kõikidest vastajatest, n=1257

16.Kas Te olete eriarsti juurde aja leidmiseks kasutanud üleriigilist digiregistratuuri, mis on leitav patsiendiportaalist (digilugu.ee)?



Kui lihtne või keeruline oli Teie jaoks üleriigilise digiregistratuuri kasutamine? n=585



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 01.01.2022 (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	153	79	232
Harjumaa	100	55	60	115
Hiiumaa	40	27	17	44
Ida-Virumaa	100	77	44	121
Jõgevamaa	50	33	26	59
Järvamaa	50	31	21	52
Läänemaa	40	31	17	48
Lääne-Virumaa	60	30	37	67
Põlvamaa	50	21	31	52
Pärnumaa	60	34	34	68
Raplamaa	50	20	32	52
Saaremaa	50	25	26	51
Tartumaa	100	82	45	127
Valgamaa	50	28	31	59
Viljandimaa	50	30	23	53
Võrumaa	50	30	27	57
	<b>1100</b>	<b>707</b>	<b>550</b>	<b>1257</b>

# Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 550 inimest ja veebiuuringule vastas 707 inimest, kokku tehti 1257 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbrid ning Kantar Emori eelvärvatute baasi. Ühe intervjuu keskmine pikkus oli 9,9 minutit. Valimibaasi genereeritud 4252 telefoninumbri seast kasutati ära 3425 telefoninumbrit:
  - 550 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 607 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 47 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 595 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 1566 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni)

Küsitluse viisid läbi 24 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Veebiintervjuu keskmine pikkus oli 7,58 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti e-meili teel 2341-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule ning SMS saadeti 3257-le mobiiltelefoni numbrile:
  - 707 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 33 juhul intervjuu katkestati;
  - 43 juhul oli objekt vale;
  - 20 juhul keelduti kontaktist
  - 2 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												
1 141 965	01.01.23											
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%
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%	1,1%
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%
1 200	2,83%	2,81%	2,77%	2,70%	2,59%	2,45%	2,26%	2,02%	1,70%	1,23%	0,96%	0,79%
1 250	2,77%	2,76%	2,71%	2,64%	2,54%	2,40%	2,22%	1,98%	1,66%	1,21%	0,95%	0,78%
1 300	2,72%	2,70%	2,66%	2,59%	2,49%	2,35%	2,17%	1,94%	1,63%	1,18%	0,93%	0,76%

# Uuringu ankeet (I)

## I KOKKUPUUDE TERVISEKASSA JA ARSTIABIGA

1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ... ? VÕIB ANDA MITU VASTUST! KÜSITLEJA: LOE ETTE

- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud retseptiravimeid
- 3) ostnud meditsiiniseadmeid
- 4) osalenud vähi sõeluuringutel
- 5) käinud perearsti vastuvõtul
- 6) käinud pereõde iseseisval vastuvõtul
- 7) käinud hambaarsti vastuvõtul
- 8) käinud eriarsti vastuvõtul
- 9) viibinud haiglaravil
- 10) käinud või sattunud EMO-sse ehk traumapunkti
- 11) andnud tasuta vereanalüüse või proovimaterjali (nt uriini-või roeproov)
- 12) saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis (telefoni-, video- või veebivestluse teel)
- 13) muu kokkupuude, palun täpsustage \_\_\_\_\_
- 14) ei ole tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud

K2 KUI K1=11, ON ANDNUD TASUTA ANALÜÜSE/PROOVIMATERJALI

2. Olete viimase 12 kuu jooksul andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali. Kas saite seda teha kodu lähedal või pidite sõitma üle tunni aja?

- 1) Saite analüüse anda kodu lähedal
- 2) Pidite sõitma üle tunni aja
- 3) EI OSKA ÕELDA

3. 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 ÕELDA

4. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud perearstikeskuse lahtioleku ajal erakorralise meditsiini osakonda (EMO) oma tervisemurega, millega oleks võinud tegeleda ka perearst?

- 1) Jah, korduvalt
- 2) Jah, korra
- 3) Ei

KUI K4=JAH, SIIS K5

5. Miks Te pöördusite oma tervisemurega EMO-sse selle asemel, et pöörduda perearsti poole? Valige kõik sobivad.

- 1) Te ei saanud oma perearsti kätte
- 2) Perearsti juurde ei olnud vaba aega
- 3) Lootsite EMO-st kiiremini abi saada
- 4) Mõni arst või pereõde suunas Teid EMO-sse
- 5) Perearst ei oska Teie tervisemuret lahendada
- 6) Muu põhjus, täpsustage \_\_\_\_\_
- 7) EI OSKA ÕELDA

## II RAHULOLU TERVISHOIUSÜSTEEMI, TERVISEKASSA JA ARSTIABIGA

6. Kui rahul Te olete tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis?

- 1) Väga rahul
- 2) Pigem rahul
- 3) Pigem ei ole rahul
- 4) Üldse ei ole rahul
- 5) Ei oska öelda

7. Kui rahul Te olete Tervisekassa (endine Haigekassa) ehk meie riikliku ravikindlustusega, 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

8. Millega Te olete või ei ole rahul seoses Tervisekassa tegevusega? (spontaanne vastus)

# Uuringu ankeet (II)

Kuidas Te hindate Tervisekassa tööd? Hindamisel kasutage palun 7-palli skaalat, kus 1- peegeldab kõige negatiivsemat hinnangut ja 7- kõige positiivsemat. Kas Teie arvates on Tervisekassa ...

9. Mittevajalik 2 3 4 5 6 vajalik
10. Mitteusaldusväärne 2 3 4 5 6 Usaldusväärne
11. Jäik ja bürokraatlik 2 3 4 5 6 Patsiendikeskne ja abivalmis

## VALMISOLEK DIGITEENUSTE KASUTAMISEKS TERVISHOIOUS

12. Kuidas Te eelistaksite oma perearsti või perearstikeskuse poole pöörduda (visiidile registreerimiseks, töövõimetuslehe või retseptipikenduse küsimiseks)?

- 1) telefoni teel
- 2) veebi teel (e-kiri, perearstikeskuse e-lahendus: e-visit/eelvisit)
- 3) mobiilirakenduse teel
- 4) kohapealse külastusega
- 5) EI OSKA ÕELDA

13. Kas Te olete oma perearsti või perearstikeskusega saanud ühendust võtta interneti teel mõne e- lahenduse kaudu (nt tervisemure kirjeldamiseks, töövõimetuslehe või retseptipikenduse küsimiseks)?

- 1) Olen saanud
- 2) Ei ole saanud (perearstil puudub e-lahendus)
- 3) Ei ole vaja läinud (kuigi perearstil on e-lahendus)
- 4) Ei ole kursis selliste võimalustega
- 5) EI OSKA ÕELDA

KUI K13= JAH, SIIS K14

14. Kui Te kasutasite viimati mõnda perearsti(keskuse) e-lahendust, siis kui rahule Te sellega jäite?

- 1) Väga rahule
- 2) Pigem rahule
- 3) Pigem ei jäänud rahul
- 4) Üldse ei jäänud rahul
- 5) EI OSKA ÕELDA

KUI K14=3-4 EHK EI JÄÄNUD RAHULE, SIIS K15:

15. Miks Te ei jäänud perearsti(keskuse) e-lahendusega rahule?

16. Kas Te olete eriarsti juurde aja leidmiseks kasutanud üleriigilist digiregistratuuri, mis on leitav patsiendiportaalist (digilugu.ee)?

- 1) Jah
- 2) Ei

KUI K16=JAH, SIIS K17

17. Kui lihtne või keeruline oli Teie jaoks üleriigilise digiregistratuuri kasutamine?

- 1) Väga lihtne
- 2) Pigem lihtne
- 3) Pigem keeruline
- 4) Väga keeruline
- 5) EI OSKA ÕELDA

# Projekti meeskond

## Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Evelin Trink, Tervisekassa
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