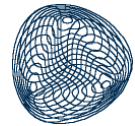


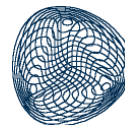
# **HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND**

**10/2014**



## UURINGU METOODIKA JA VALIM

- ❖ **Üldkogum:** üle14-aastane Eesti elanikkond ~ 1 113 355 inimest (Statistikaamet, 01.01.2013 seisuga)
- ❖ **Meetod:** telefoniintervjuud
- ❖ **Valimi koostamine:** kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, hiljem tulemused kaaluti üldkogumile vastavaks maakonna, soo ja vanuse järgi.
- ❖ **Planeeritud ja tegelik valim** (vastanute arv): 1000
- ❖ **Valimiviga:** 1000 vastaja puhul  $\pm 3,1\%$ , väiksemat gruppide vaatlemisel või viga olla suurem
  
- ❖ **Küsitlusperiood:** 14.10 - 25.10.2014
- ❖ **Küsitluse pikkus:** 5 minutit
  
- ❖ **Vastutajad:**
  - Tellijapoolne kontaktisik Kertu Eensaar
  - Uuringu projektijuht ja aruande koostamine Liis Grünberg
  - Valim, ankeedi programmeerimine ja andmetöötlus Reijo Pohl
  - Küsitlustöö koordineerimine Kristel Merusk



**I**

## **HAIGEKASSA KUVAND**

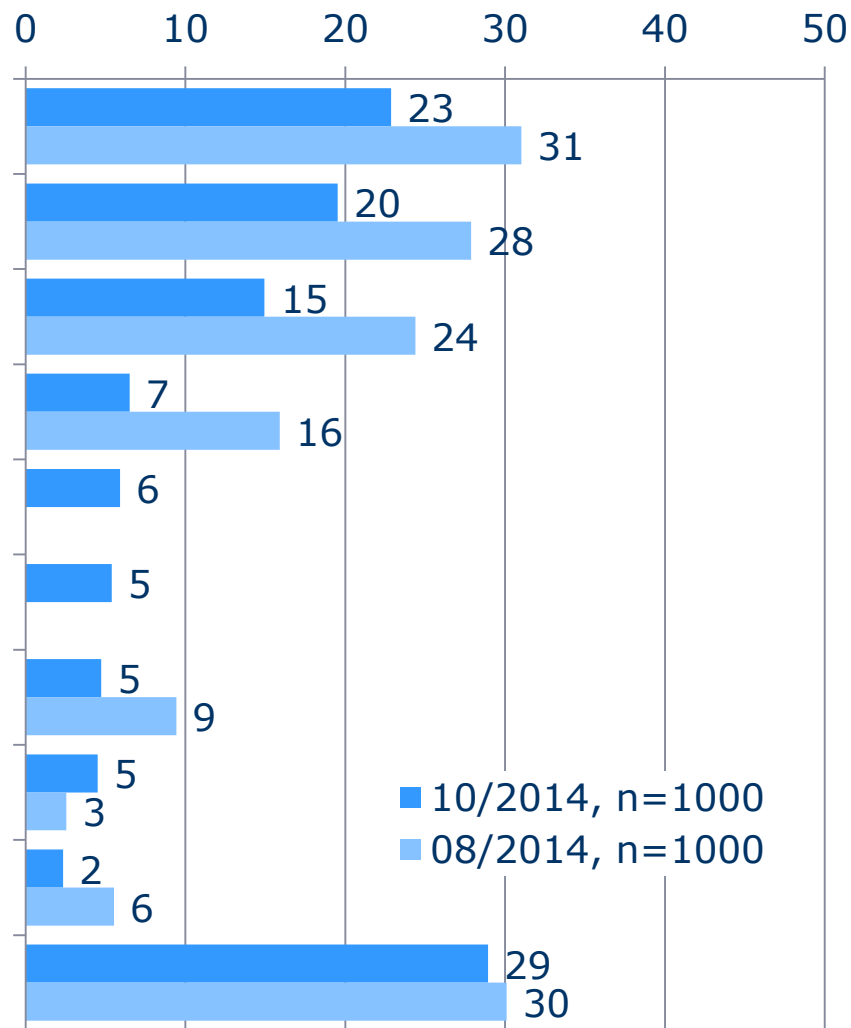
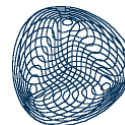
Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond (n=1000)



**Eesti  
Haigekassa**

# I HAIGEKASSA KUVAND

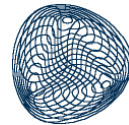
Haigekassa tegevused, %, keskmiselt 1,1 vs 1,7 vastust)



\* 08/2014 sisaldas ka vastust "haldab ja korraldab tervishoiusüsteemi", mis sel korral eraldi.

# I HAIGEKASSA KUVAND

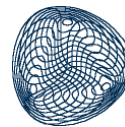
## Haigekassa tegevused



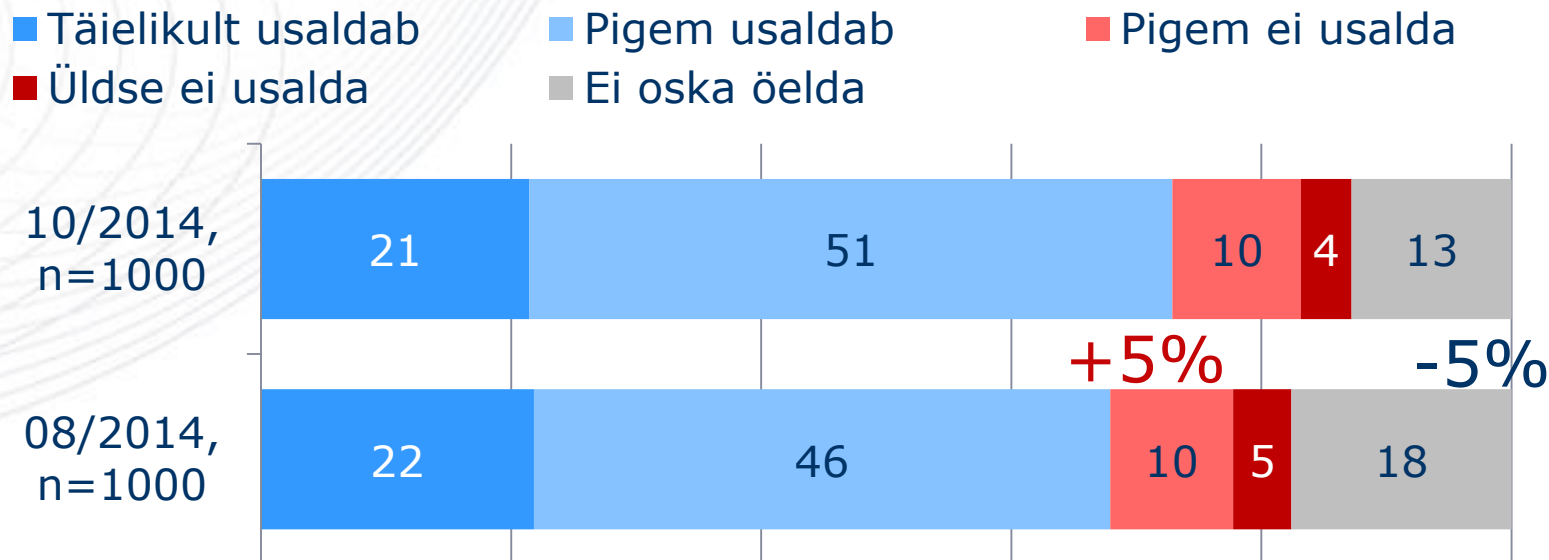
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
  - ❖ arstiabi rahastamisega - 35-49-aastased (30%), tallinlased (37%) ja kõrgharidusega inimesed (34%), kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (35%), ettevõtjad, juhid, tippspetsialistid (36%);
  - ❖ ravikindlustuse pakkumisega - 15-34-aastased (29-30%), samuti kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (26%) ja õpilased (38%);
  - ❖ töövõimetus- kui ka muude hüvitiste pakkumisega - naised (19%);
  - ❖ tervishoiusüsteemi haldamise ja korraldamisega - kõrgharidusega inimesed (12%) ja ettevõtjad, juhid, tippspetsialistid (12%), piirkonniti Ida-Virumaa elanikud (39%).

# I HAIGEKASSA KUVAND

## Haigekassa usaldusväärsus, %

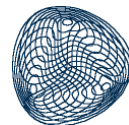


- ❖ Haigekassat usaldab kokku 73% üle 14-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnangu pigem usaldab andnute osakaal (51%).
- ❖ Haigekassat mitte usaldavaid elanikke on 14%, s.h üldse ei usalda 4%.



- ❖ Haigekassat usaldavad keskmisest enam:
  - ❖ 15-34-aastased (82-85%),
  - ❖ õpilased (86%),
  - ❖ pigem kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (79-84%).





## II

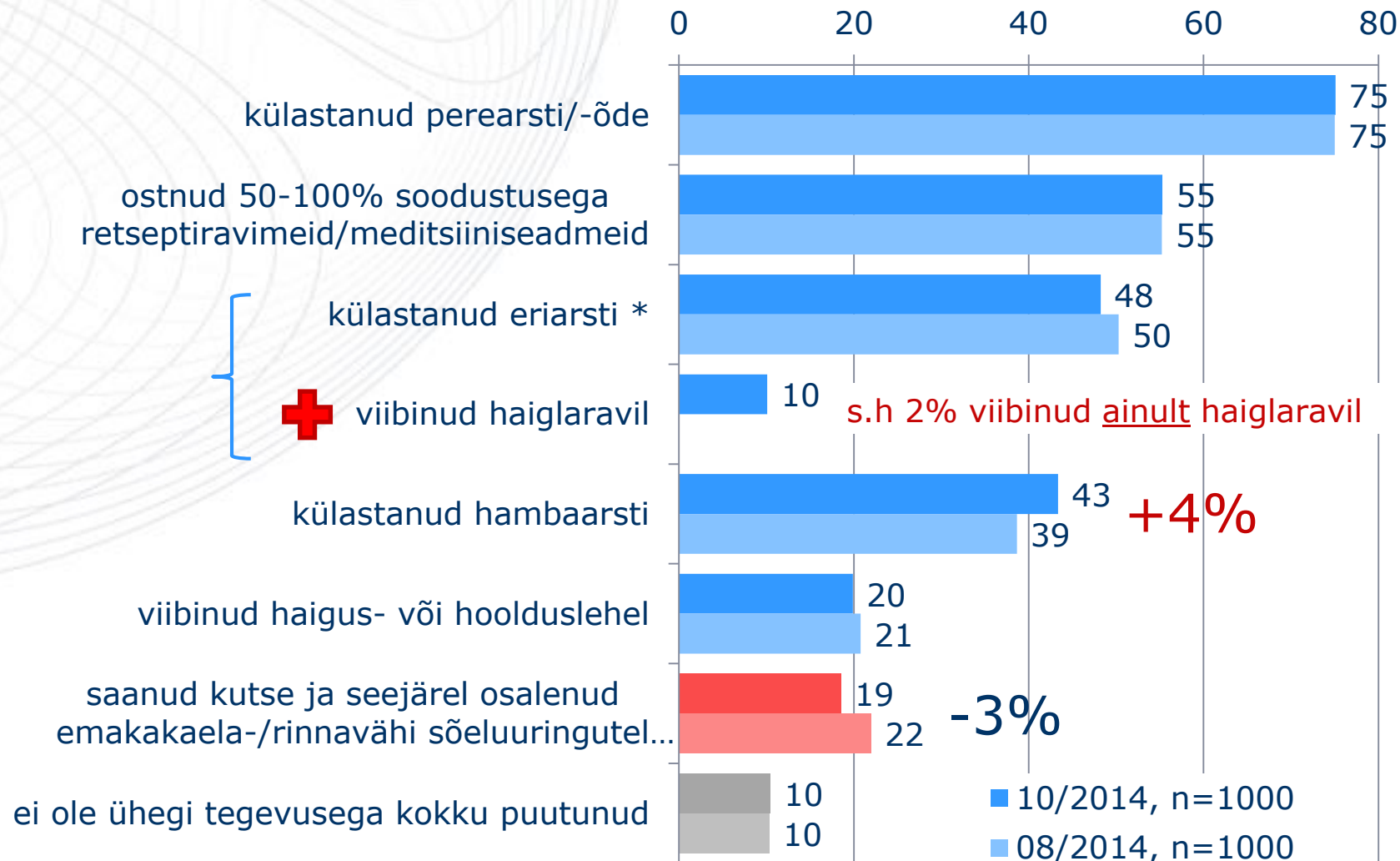
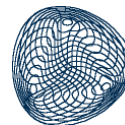
# KOKKUPUUDE

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond (n=1000)



## II KOKKUPUUDE

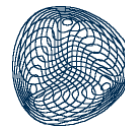
### Kokkupuude, %





## II KOKKUPUUDE

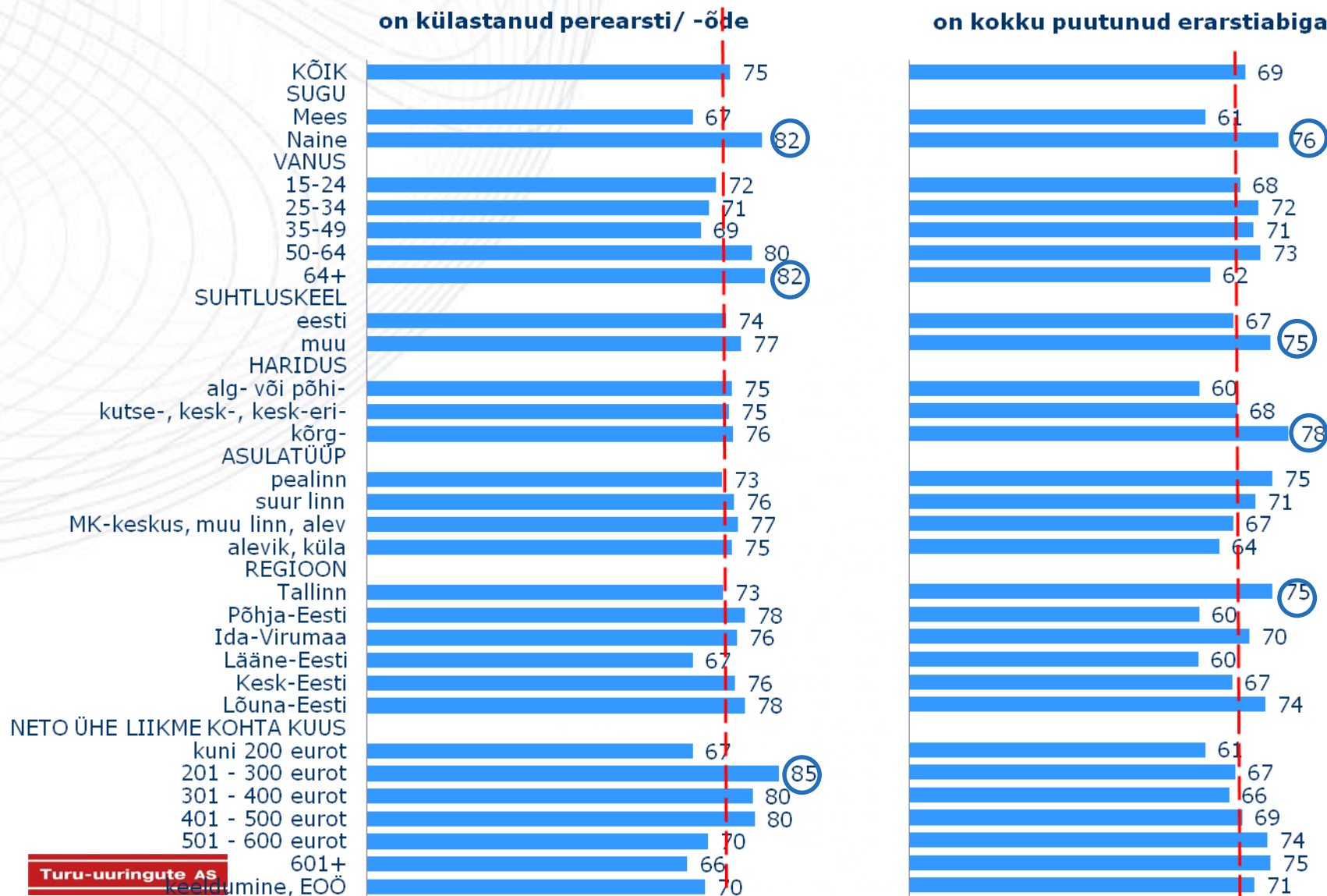
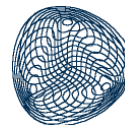
### Kokkupuude erinevates elanikkonnagruppides



- ❖ Viimase 12 kuu jooksul on järgmiste tegevustega kokku puutunud keskmisest sagedamini:
  - külastanud perearsti/-õde (Slaid11) – üle 64-aastased (82%) ja pensionärid (86%);
  - ostnud soodusravimeid/meditsiiniseadmeid – üle 64-aastased (78%), kõrgharidusega inimesed (62%) ja pigem madalamasse sissetulekugruppi kuulujad (201-400 eurot kuus pereliikme kohta - 68%);
  - külastanud eriarsti – 50-64-aastased (55%) ja kõrgharidusega inimesed (58%);
  - viibinud haiglaravil – pensionärid (17%);
  - külastanud hambaarsti – kõrgharidusega inimesed (53%) ja õpilased (61%);
  - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-49-aastased (26-33%), muukeelsed (25%) ja Ida-Virumaa elanikud (28%);
  - käinud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel - 50-64-aastased naised (45%).
- ❖ Kõikide tegevustega on keskmisest enam kokku puutunud **naised**, vaid haigus- või hoolduslehel ja haiglaravil viibinute osakaal on meeste ja naiste puhul võrdne.
- ❖ Ühegi tegevusega ei ole sagedamini kokku puutunud mehed (17%) ja oskustöölised (17%).

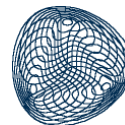
## II KOKKUPUUDE

On külastanud perearsti/-õega ja  
kokku puutunud eriarstiabiga, n=1000 (kõik), %

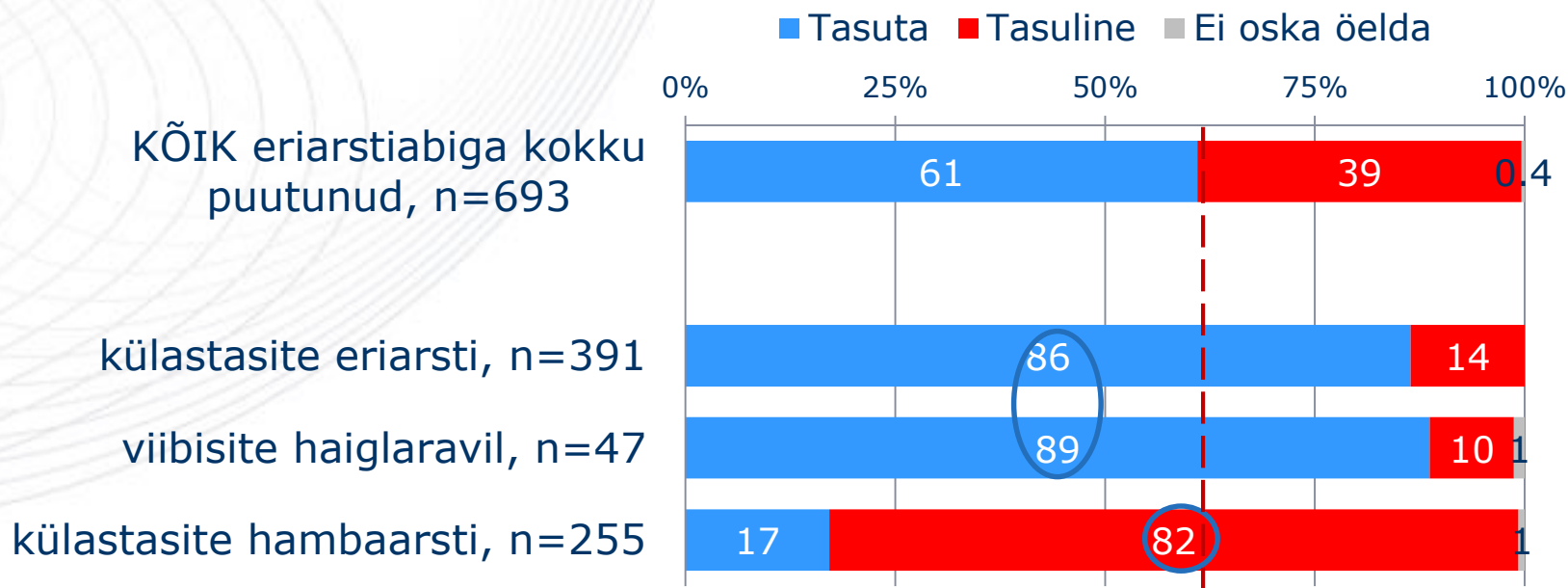


## II KOKKUPUUDE

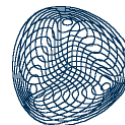
### Kokkupuude tasuta ja tasulise eriarstiabiga, %



- ❖ Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda.



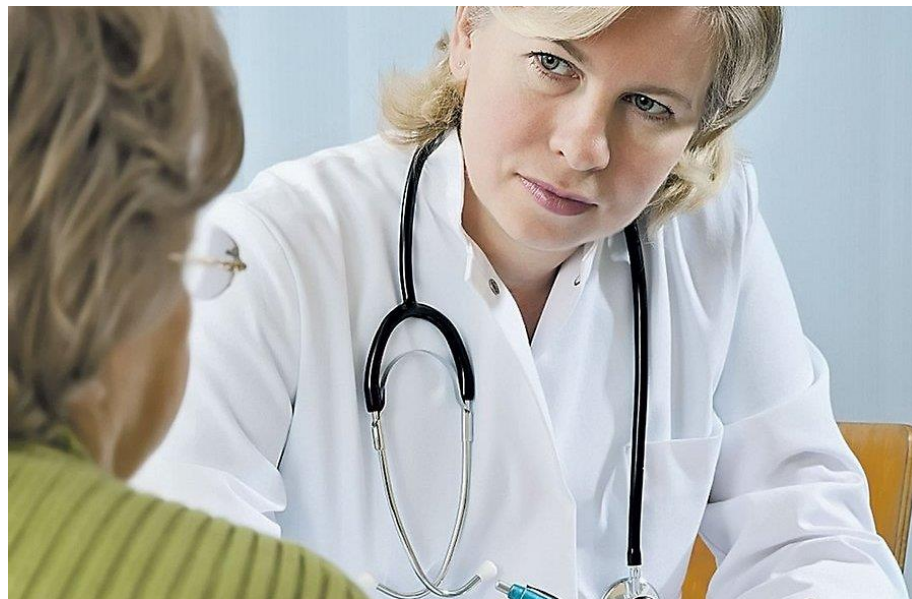
- ❖ Tasuta eriarstiabiga on sagedamini kokku puutunud:
  - ❖ noored - 15-24-aastased (76%) ja õpilased (77%);
  - ❖ vanem elanikkond - üle 64-aastased (77%) ja pensionärid (79%).



## III

# RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

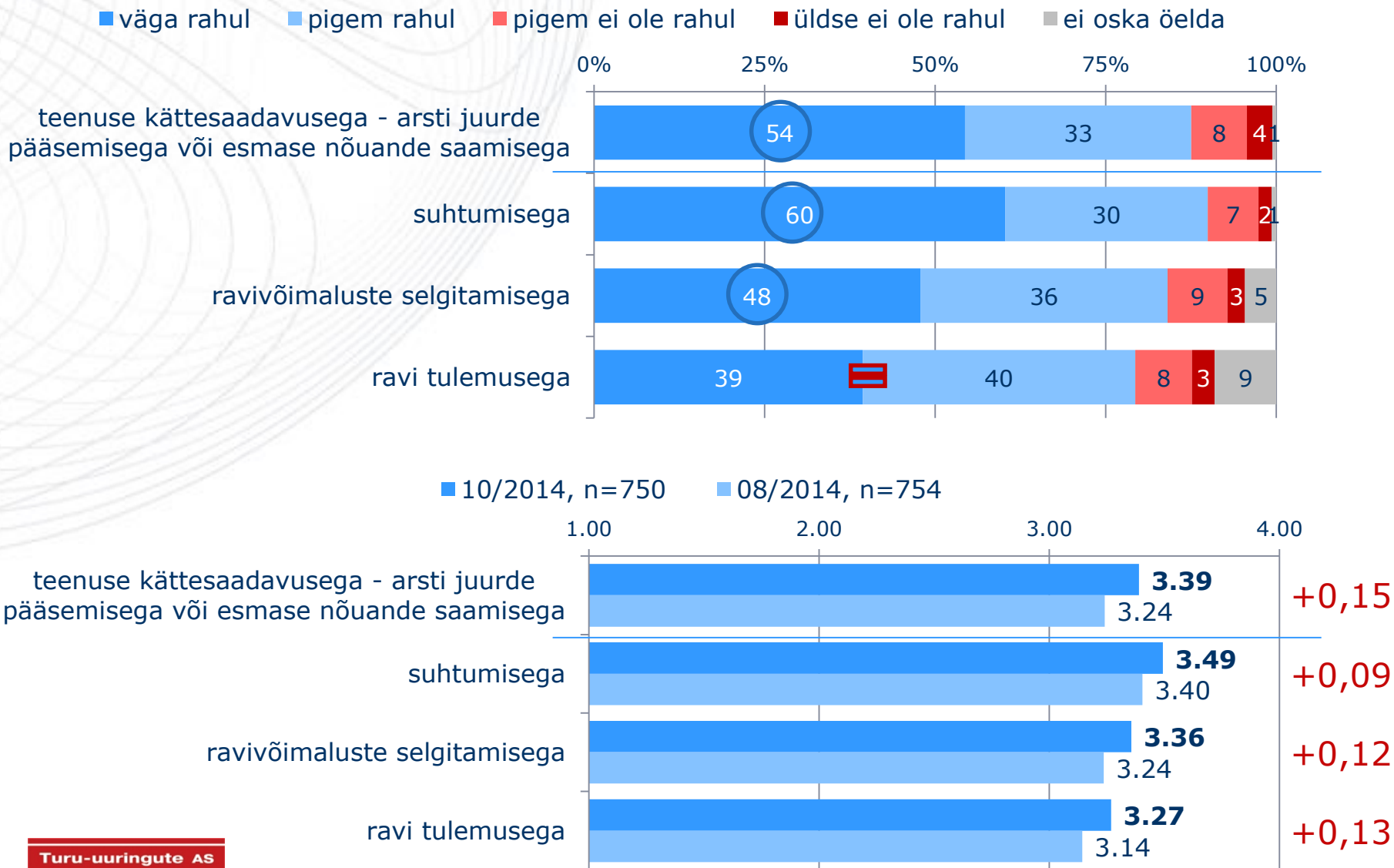
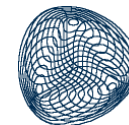
Vastajad: üle 14-aastased, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde (n=750)



# III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

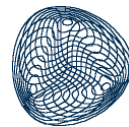
## Rahulolu perearsti/-õega,

n=on külastanud perearsti/-õde, %



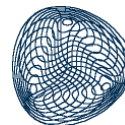
### III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

#### Rahulolu perearsti/-õega



- ❖ Perearsti/-õe erinevate teenuse osadega on keskmisest rahulolevamad:
  - ❖ õpilased,
  - ❖ pensionärid,
  - ❖ Kesk-Eesti ja Lääne-Eesti elanikud,
  - ❖ maapiirkondade elanikud.
  
- ❖ Perearsti/-õe erinevate teenuse osadega on keskmisest rahulolematumad:
  - ❖ 35-49-aastased,
  - ❖ kõrgema staatusega,
  - ❖ kõrgemaisse sissetulekugruppi kuulujad,
  - ❖ Ida-Virumaa elanikud,
  - ❖ suuremate linnade elanikud.

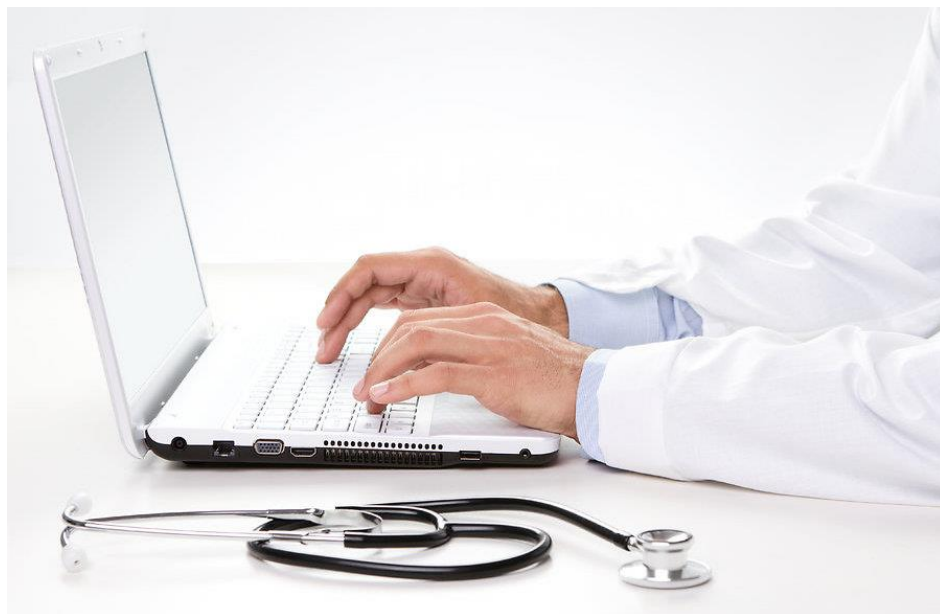




## IV

# RAHULOLU ERIARSTIABIGA (küsimused 6 ja 8)

Vastajad: üle 14-aastased, kes on viimase aasta jooksul kokku puutunud eriarstiga, viibinud haiglaravil või külastanud hambaarstiga (n=693)

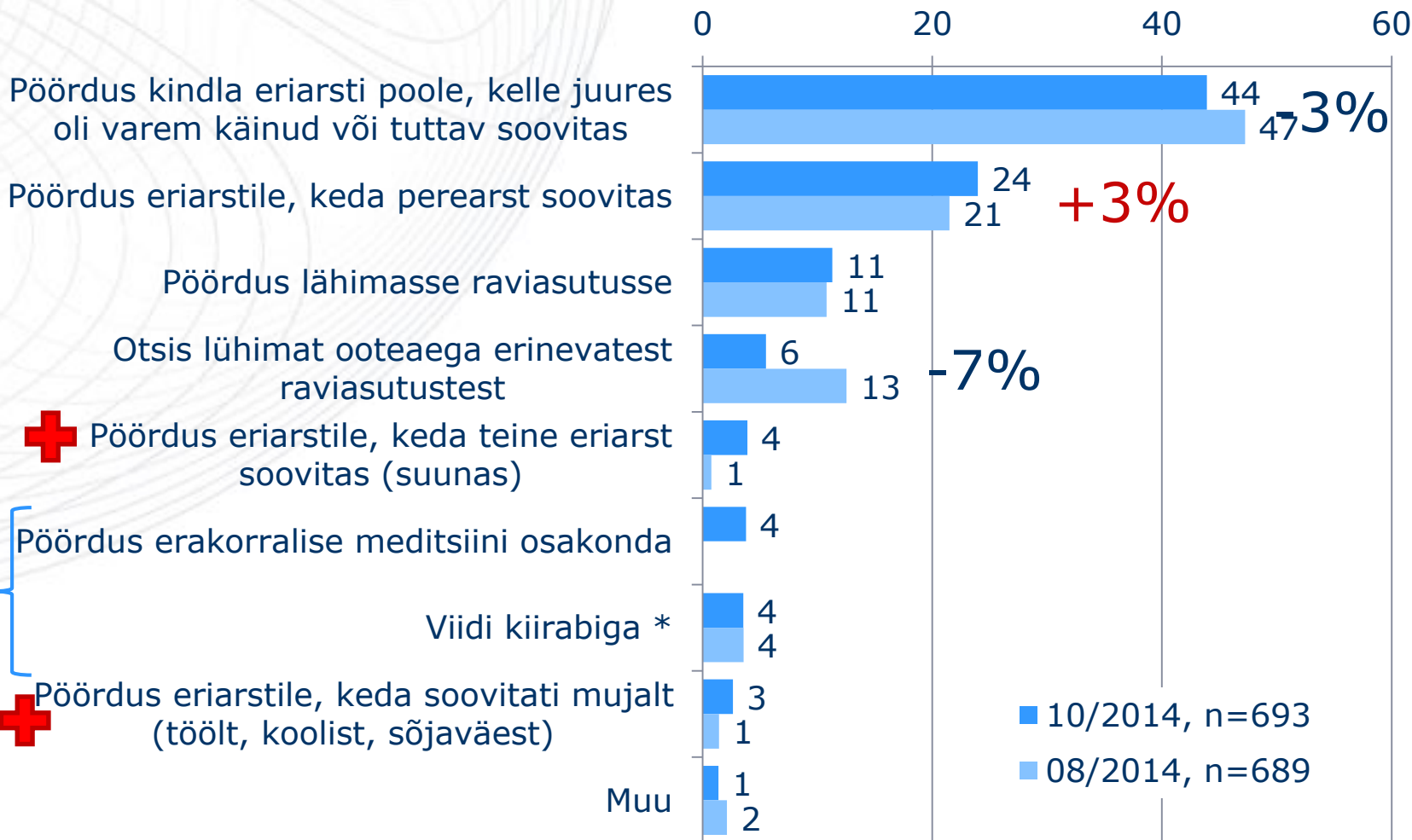
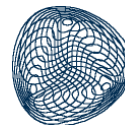




# IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

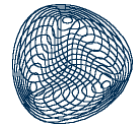
## Vastuvõtuoja valimine,

n=on külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, %



## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Vastuvõtuoja valimine

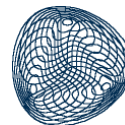


- ❖ Eriarsti poole, kelle visiidil nad on varem käinud või keda soovitasid tuttavad pöörduvad sagedamini:
  - ❖ hambaarsti külastajad (75%);
  - ❖ 25-34-aastased (54%),
  - ❖ kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad (57%),
  - ❖ kõrgeima sotsiaalses staatuses inimesed (ettevõtjad, juhid jmt – 55%).
- ❖ Eriarsti poole, keda nende perearst on soovitanud pöörduvad sagedamini:
  - ❖ eriarsti poole pöördujad (35%);
  - ❖ pensionärid (34%),
  - ❖ pigem madalamasse sissetulekugruppi kuulujad (201-400 eurot kuus pereliikme kohta – 33-34%).

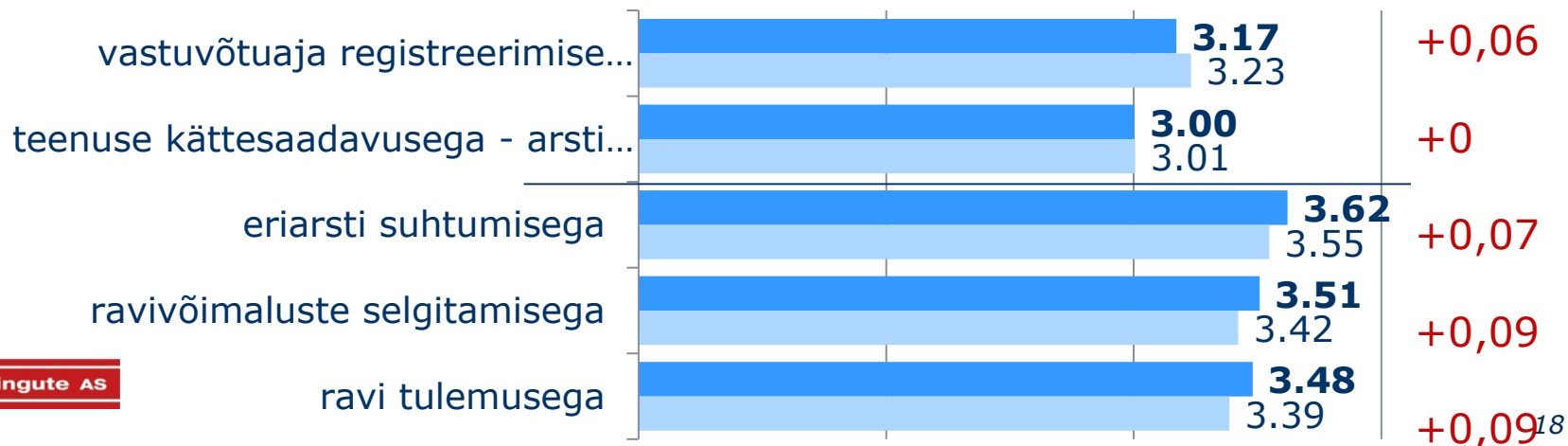
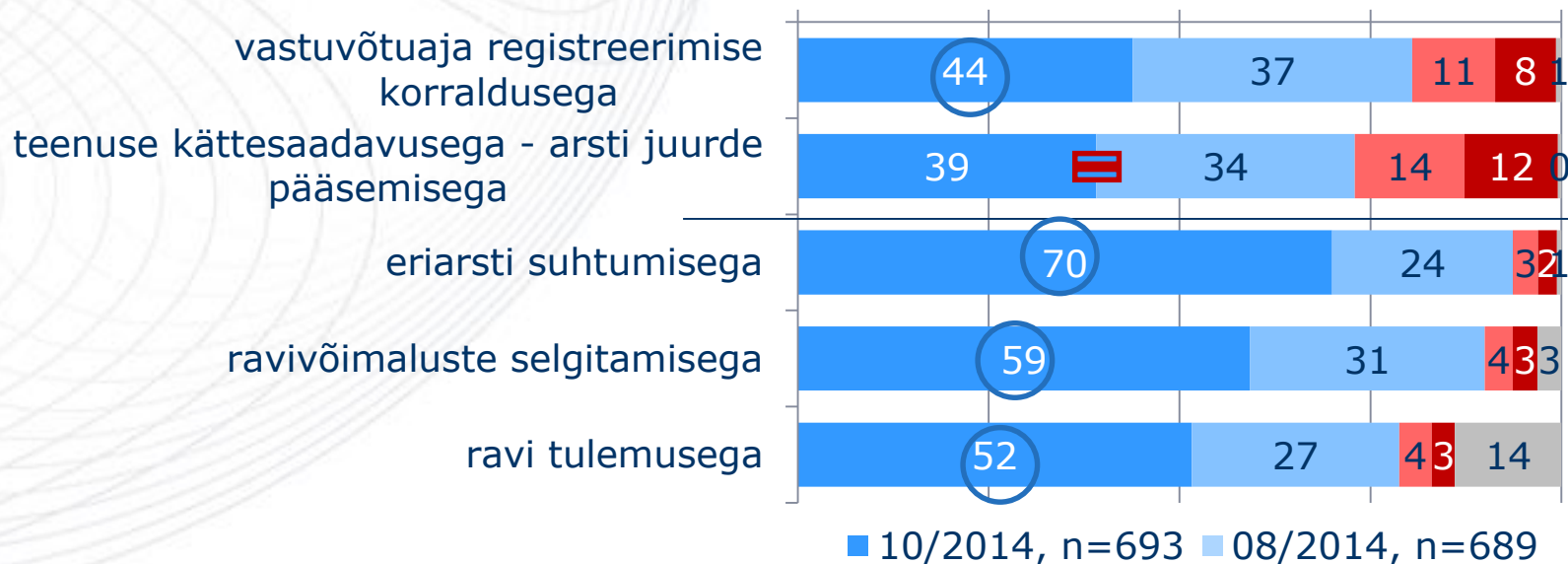
# IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

## Hinnangud eriarstiabile,

n=on külastanud hambaarsti, eriarsti, viibinud haiglaravil, %

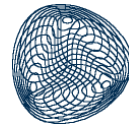


■ väga rahul ■ pigem rahul ■ pigem ei olnud rahul ■ üldse ei olnud rahul ■ Ei oska öelda  
0% 25% 50% 75% 100%



## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile

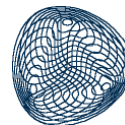


- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on tervikuna rahulolevamad:
  - ❖ 15-24-aastased,
  - ❖ õpilased,
  - ❖ kõrgeima sotsiaalse staatusega inimesed.
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on tervikuna rahulolematumad:
  - ❖ mitte-eestikeelsed inimesed,
  - ❖ Ida-Virumaa elanikud.
- ❖ Kehtib ka tendents, mida jõukam ollakse, seda kõrgemaid hinnanguid eriarstiabi erinevatele komponentidele antakse. Muudes lõigetes olulisi erinevusi ei esinenud.
- ❖ Kui võrrelda perearstile/-õeale antud hinnanguid eriarstiabile antud hinnangutega siis on:
  - ❖ rahulolu eriarstiabi kvaliteedi erinevate osadega veidi kõrgem kui perearsti/-õe puhul (+0,13 kuni +0,21 palli);
  - ❖ kuid rahulolu teenuse kättesaadavusega on madalamal tasemel (-0,39 palli).

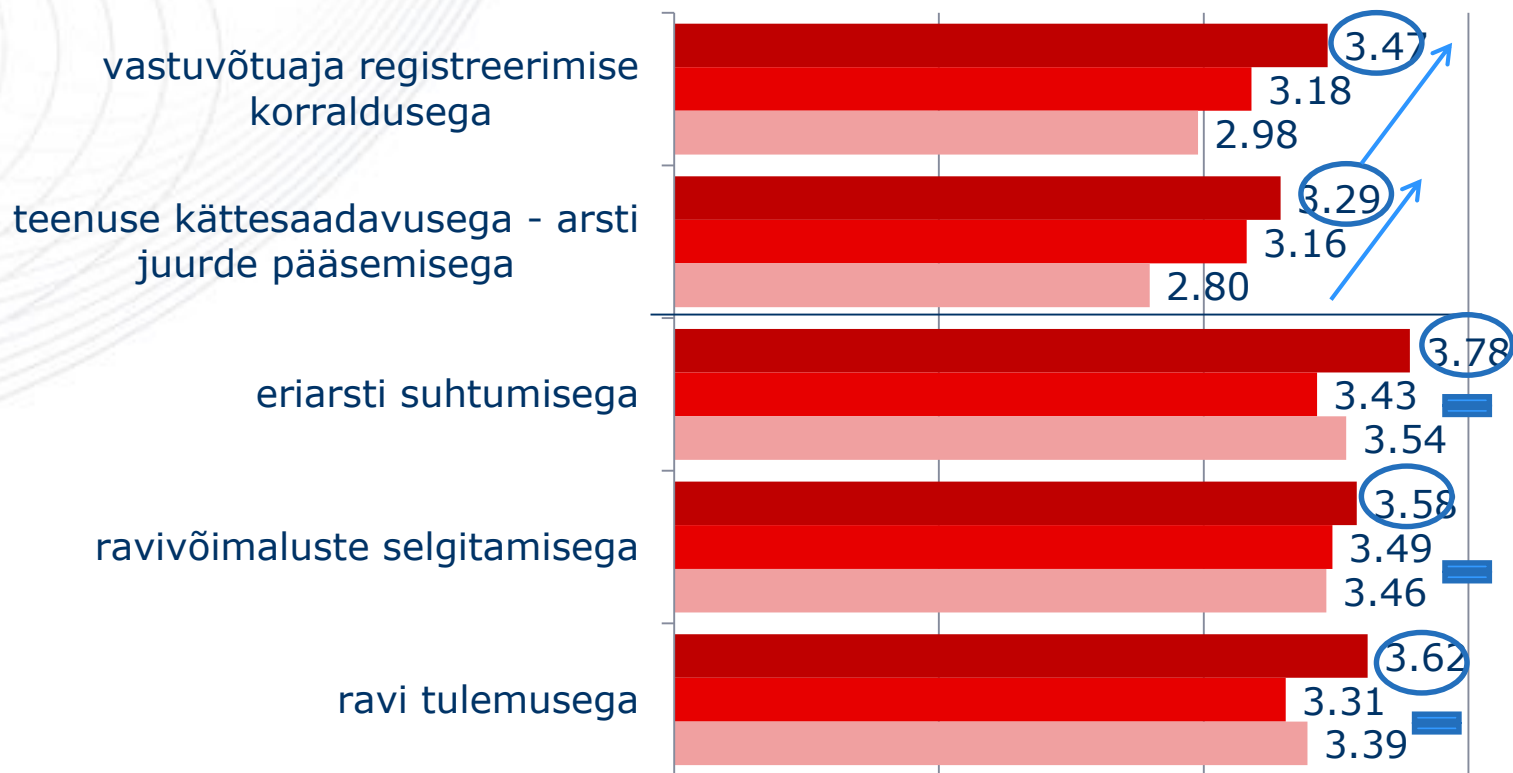
## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile vastavalt külastatud arstile,

keskmine 4-sel skaalal, kus 1=ülde ei ole rahul ja 4=väga rahul



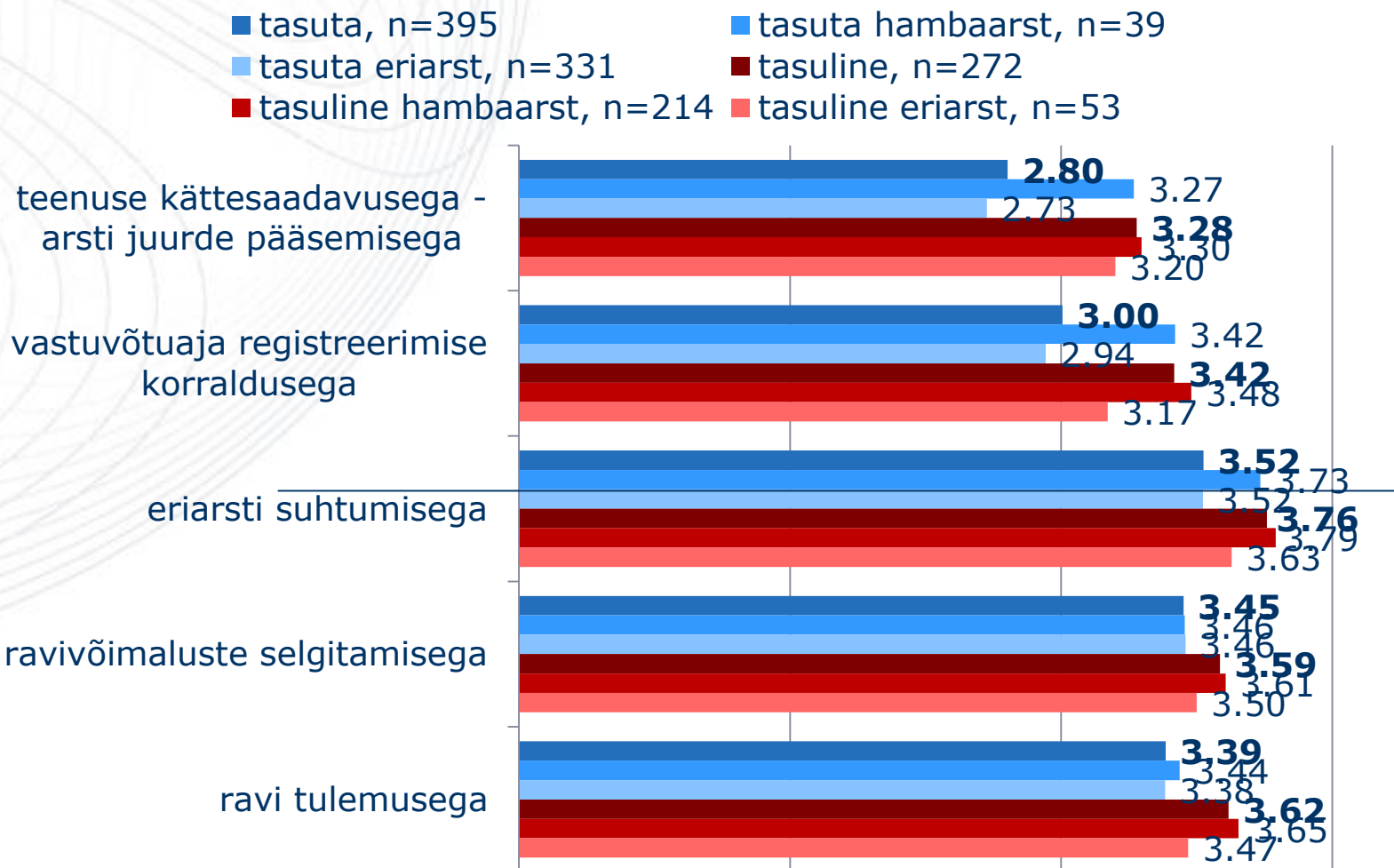
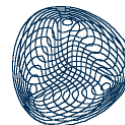
- külastasite hambaarsti, n=255
- viibisite haiglaravil, n=47
- külastasite eriarsti, n=391



## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

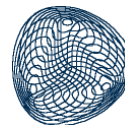
### Hinnangud eriarstiabile vastavalt külastatud arstile,

keskmine 4-sel skaalal, kus 1=ülde ei ole rahul ja 4=väga rahul



❖ Tasulise teenusega kokkupuutunud on üldjuhul rahulolevamad.

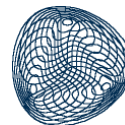
❖ Selgelt eristub, et tasulise eriarsti külastajad on oluliselt rahulolevamad kui tasuta eriarsti külastajad. Keskmisest vähem rahul ollakse tervikuna tasuta eriarstiabiga.



**TÄNAN!**







**1. Millega Teie arvates Haigekassa tegeleb?**

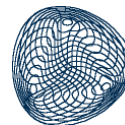
*SPONTAANNE VASTUS, MITTE ETTE LUGEDA. VÕIB MITU VASTUST!*

**2. Kuivõrd Te usaldate Haigekassat?**

- 1) Usaldate täielikult
- 2) Pigem usaldate
- 3) Pigem ei usalda
- 4) Ei usalda üldse
- 5) *Ei oska öelda*

**3. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul ... ? VÕIB MITU VASTUST!**

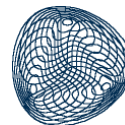
- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- 3) saanud kutse ja seejärel osalenud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel (*NAISED*)
- 4) külastanud perearsti/-õde
- 5) külastanud hambaarsti
- 6) külastanud eriarsti
- 7) viibinud haiglaravil
- 8) *ei ole ühegi tegevusega kokku puutunud*



K4 KÜSIDA JUHUL KUI K3=4 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde)

**4. Kuivõrd rahul olite viimati oma perearsti/-õe ... , kas ... ?**

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Üldse ei ole rahul	Ei oska öelda
teenuse kättesaadavusega - arsti juurde pääsemisega või esmase nõuande saamisega	4	3	2	1	5
suhtumisega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5



K5-7 KÜSIDA JUHUL KUI K3=5-7 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud hambaarsti, külastanud eriarsti, viibinud haiglas)

**5. Millise eriarstiabi teenusega Te viimati kokku puutusite?**

- 1) külastasite hambaarsti
- 2) külastasite eriarsti
- 3) viibisite haiglaravil
- 4) Ei oska öelda

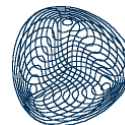
**Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga, kui Te ... (VASTUS 5 KÜSIMUSEST).**

**6. Kuidas Te valisite viimati endale eriarsti vastuvõtu aja, kas ...? ÜKS VASTUS!**

- 1) Pöördusite kindla eriarsti poole, kelle juures olite varem käinud või tuttav soovitas
- 2) Pöördusite eriarstile, keda perearst soovitas
- 3) Pöördusite eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- 4) Pöördusite eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- 5) Pöördusite lähimasse raviasutusse
- 6) Pöördusite erakorralise meditsiini osakonda
- 7) Otsisite lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest
- 8) viidi kiirabiga – JÄTKATA K8
- 9) Muu, mis? \_\_\_\_\_

**7. Kas eriarst, kelle vastuvõtul Te viimati viibisite, oli ... ?**

- 1) tasuta
- 2) tasuline
- 3) ei oska öelda



8. Kuivõrd rahul olite viimati eriarstiabi saades ..., kas ...?

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei olnud rahul	Üldse ei olnud rahul	Ei oska öelda
teenuse kättesaadavusega - arsti juurde pääsemisega	4	3	2	1	5
vastuvõtuoja registreerimise korraldusega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5
suhtumisega	4	3	2	1	5