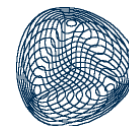


# **HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND**

**03/2015**

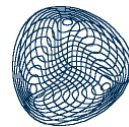


# UURINGU METOODIKA JA VALIM



- ❖ **Üldkogum:** üle 14-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:** 12.03 - 26.03.2015
- ❖ **Küsitluse pikkus:** 5 minutit
  
- ❖ **Vastutajad:**
  - Tellijapoolne kontaktisik Katrin Romanenkov
  - Uuringu projektijuht ja aruande koostamine Liis Grünberg
  - Valim, ankeedi programmeerimine ja andmetöötlus Reijo Pohl
  - Küsitlustöö koordineerimine Kristel Merusk





**I**

# **HAIGEKASSA KUVAND (küsimused 1-2)**

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond

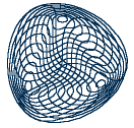


**Eesti  
Haigekassa**



# I HAIGEKASSA KUVAND

## Haigekassa tegevused

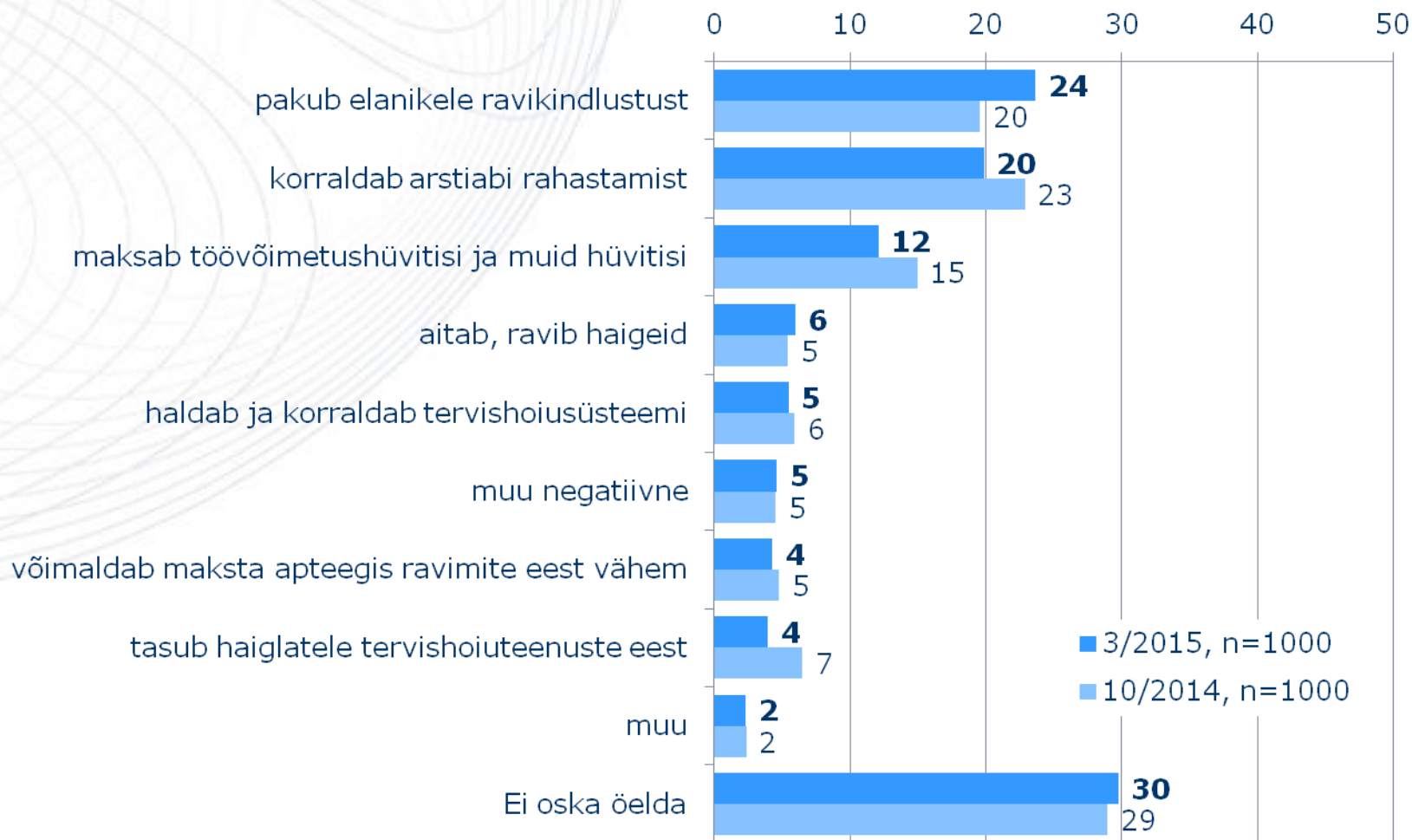
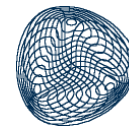


- ❖ Vastajatelt küsiti "Millega Haigekassa tegeleb?". Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Vastuse andis 70% vastajaist, andes keskmiselt 1,2 vastust (Slaid 5).
- ❖ Haigekassa tegevuseks peetakse pea neljandiku poolt ravikindlustuse pakkumist viiendiku poolt ka arstiabi rahastamist ja pea kuuendiku poolt töövõimetus- kui ka muude hüvitiste pakkumist. Muid tegevusi nimetati juba oluliselt vähemate vastajate poolt.
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
  - ❖ arstiabi rahastamisega - 35-49-aastased (25%), eestikeelsed elanikud (24%), kõrgharidusega inimesed (33%), kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (30-31%), ettevõtjad, juhid, spetsialistid (28-36%);
  - ❖ ravikindlustuse pakkumisega - 15-34-aastased (32-33%), samuti kõrgharidusega inimesed (29%) ja õpilased (36%);
  - ❖ töövõimetus- kui ka muude hüvitiste pakkumisega - naised (17%);
  - ❖ tervishoiusüsteemi haldamise ja korraldamisega - keskmisesse sissetulekugruppi kuulujad (39%);
  - ❖ Haigete ravimise ja aitamisega - pensionärid (10%).
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on enam esinevad seosed endiselt samad, kuigi sel korral on vähesemate vastajate poolt nimetatud nii arstiabi rahastamist kui ka töövõimetus- ja muude hüvitiste pakkumist (kumbki -3%), samas kui enamate poolt on nimetatud ravikindlustuste pakkumist (+4%). Samaks on jäänud ka vastata mitte osanute osakaal.



# I HAIGEKASSA KUVAND

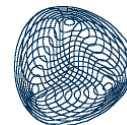
## Haigekassa tegevused, %



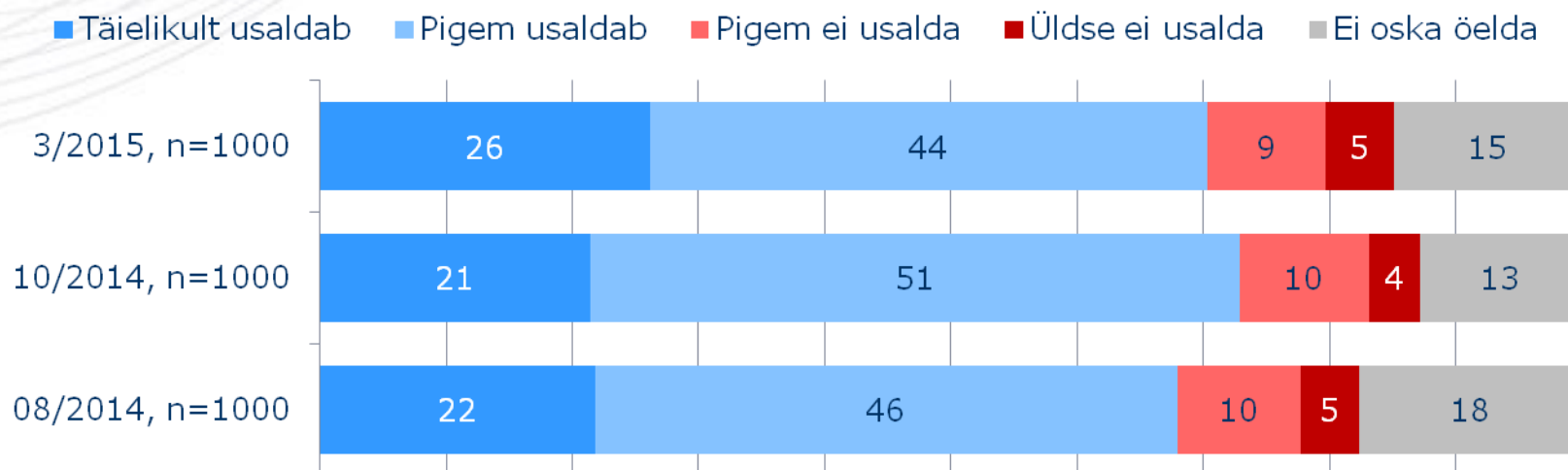


# I HAIGEKASSA KUVAND

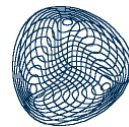
## Haigekassa usaldusväärsus, %



- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kuivõrd nad usaldavad Haigekassat (Slaid 6).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku 70% üle 14-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnangu pigem usaldab andnute osakaal (44%). Haigekassat mitte usaldavaid elanikke on 15%, s.h üldse ei usalda 5%. Hinnangu jättis andmata 15%.
- ❖ Haigekassat usaldavad keskmisest enam 15-34-aastased (77-86%), õpilased (92%) ja pigem kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (üle 551 euro kuus pereliikme kohta – 77%).
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on Haigekassa usaldajate osakaal langenud 3%, samas kui seda täielikult usaldajate osakaal on tõusnud 5%. Mitte-usaldajate osakaal on jäänud samale tasemele.







## II

# KOKKUPUUDE (küsimused 3, 5 ja 7)

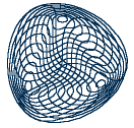
Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond





## II KOKKUPUUDE

### Kokkupuude

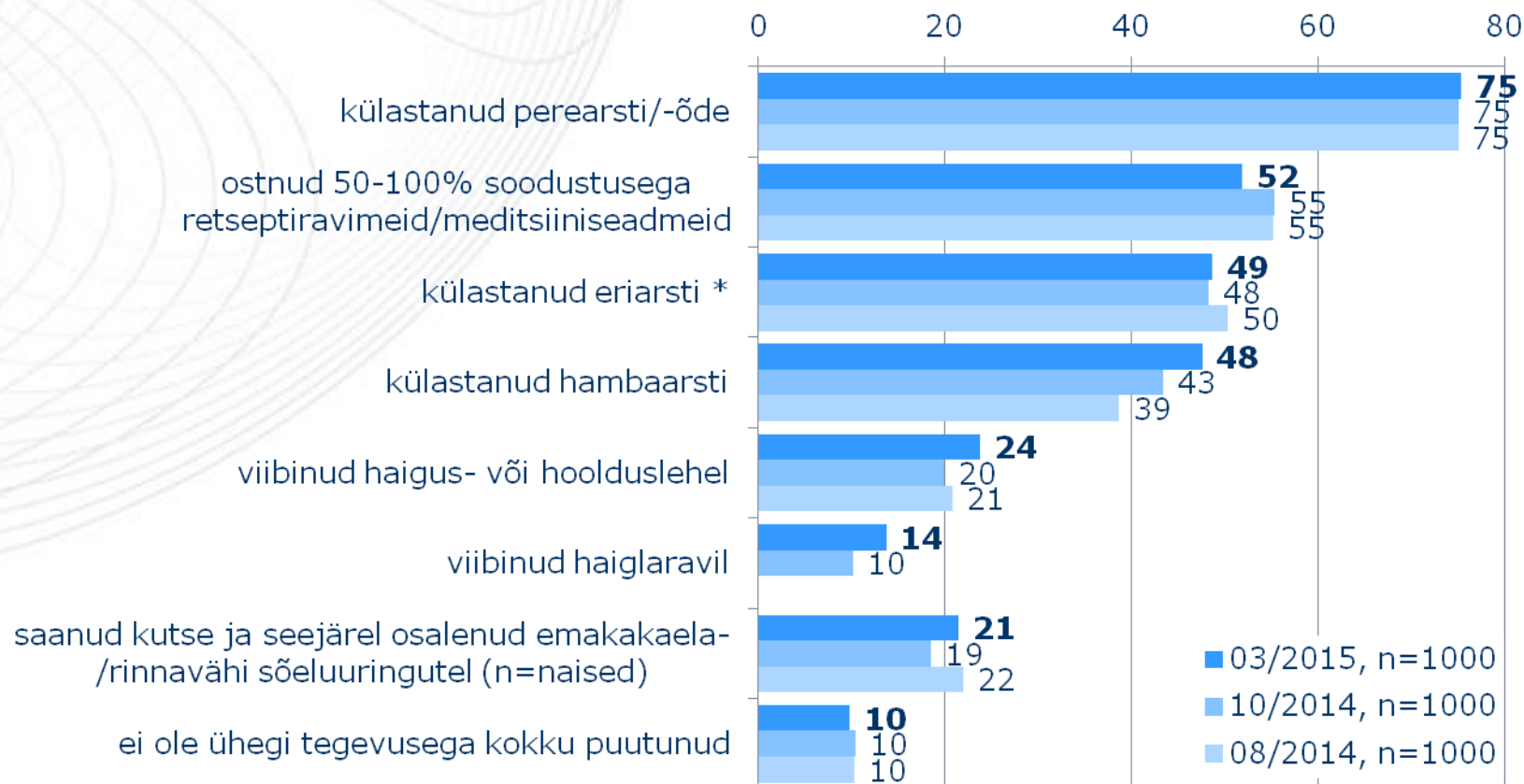
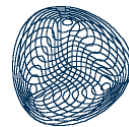


- ❖ Vastajatelt paluti määratleda, mil viisil nad on viimase 12 kuu jooksul Haigekassaga kokku puutunud (Slaid 9). Keskmiselt on iga Haigekassaga kokkupuudet omav inimene sellega kokku puutunud 3 erineval moel. Mingit kokkupuudet pole viimase 12 kuu jooksul olnud 10%-l elanikkonnast.
- ❖ Kõige suurem osa elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde – 75%. Pool elanikkonnast on otnud ka soodusravimeid/meditsiiniseadmeid või külastanud eriarsti või hambaarsti. Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 24%, lisaks on 14% viibinud haiglaravil.
- ❖ Lisaks on naistest 21% osalenud ka emakakaela-/rinnavähi uuringutel peale vastava kutse saamist.
- ❖ Võrreldes eelmise kvartaliga on nüüd külastatud veidi enam hambaarsti, viibitud haigus- või hoolduslehel, samuti haiglas (kõik +4%) ja enam naisi käinud sõel-uuringutel (+3%). Võrreldes eelmise kvartaliga on vähenenud soodustusega retseptiravimite/meditsiiniseadmete ostmine (-3%). Muus osas muutusi ei ole toimunud.



## II KOKKUPUUDE

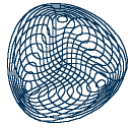
### Kokkupuude, %





## II KOKKUPUUDE

### Kokkupuude erinevates elanikkonnagruppides

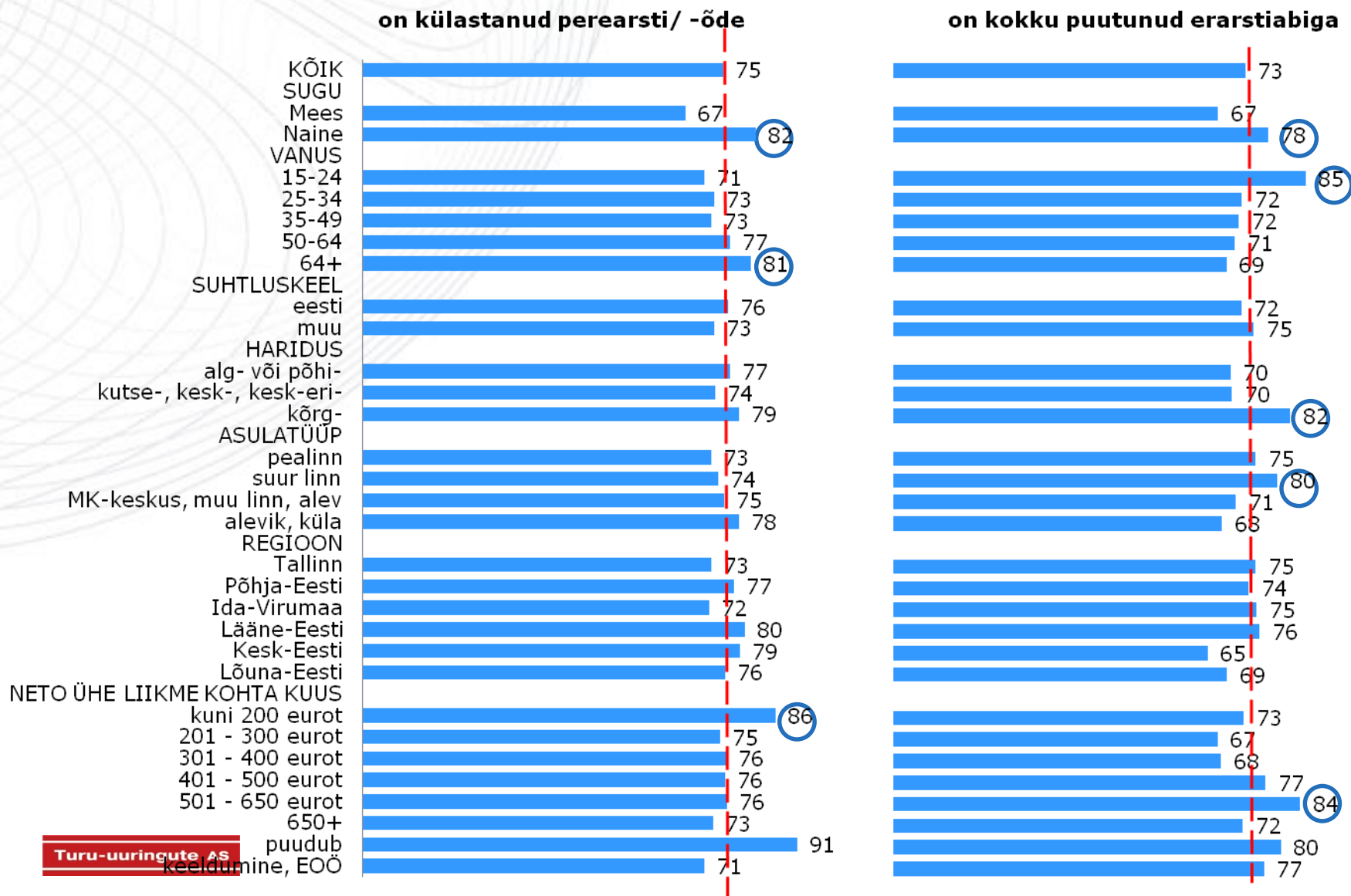
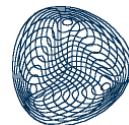


- ❖ Viimase 12 kuu jooksul on järgmiste tegevustega kokku puutunud keskmisest sagedamini:
  - külastanud perearsti/-õde (Slaid 11) – üle 64-aastased ja pensionärid (81%), madalaimasse (kuni 200 eurot kuus pereliikme kohta) sissetulekugruppi kuulujad;
  - ostnud ka soodusravimeid/meditsiiniseadmeid – üle 64-aastased (74%) ja pensionärid (71%), keskmisesse sissetulekugruppi kuulujad (301-400 eurot kuus pereliikme kohta - 63%), piirkonniti Põhja-Eesti elanikud (61%);
  - külastanud eriarsti – kõrgharidusega inimesed (60%), suuremate linnade elanikud (56%);
  - viibinud haiglaravil – Lääne-Eesti elanikud (24%);
  - külastanud hambaarsti – kõrgharidusega inimesed (60%) ja õpilased (60%);
  - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-49-aastased (33-35%), madalamasse (kuni 200 eurot kuus pereliikme kohta - 38%) kuid teisalt ka kõrgeimasse (üle 500 euro kuus pereliikme kohta - 31-35%) sissetulekugruppi kuulujad;
  - Käinud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel - 50-64-aastased naised (48%).
- ❖ Kõikide tegevustega on keskmisest enam kokku puutunud **naised**, vaid haigus- või hoolduslehel ja haiglaravil viibinute osakaal on meeste ja naiste puhul pea võrdne.
- ❖ Ühegi tegevusega ei ole sagedamini kokku puutunud mehed (15%).
  
- ❖ Edaspidi vaatleme eriarsti ja hambaarsti külastajaid ning haiglaravil viibinuid kokku kui **eriarstiabiga kokku puutunud**. Neid on 73% elanikkonnast – sagedamini naised, 15-24-aastased, kõrgharidusega elanikud ja suuremate linnade elanikud (Slaid 11).



## II KOKKUPUUDE

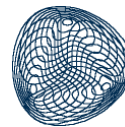
On külastanud perearsti/-õega ja kokku puutunud  
eriarstiabiga, n=1000 (kõik), %





## II KOKKUPUUDE

### Kokkupuude tasuta eriarstiabiga, %

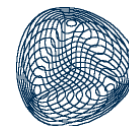


- ❖ Viimane kokkupuude eriarstiabi teenusega on olnud tasuta 54%-l ja tasuline 45%-l eriarstiabiga kokku puutunutest, vastata ei osanud 1%. Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda.
- ❖ Tasuta teenuste keskmist osakaalu langetab hambaarsti teenuse valdav tasulisus (81%), samas kui eriarsti külastamine ja haiglaravi on valdavalt tasuta (vastavalt 80% ja 63%).
- ❖ Tasuta eriarstiabiga on sagedamini kokku puutunud õpilased (69%), teisalt aga pensionärid (62%), samuti algharidusega inimesed (73%) ja pigem madalamasse sissetulekugruppi kuulujad (200-400 eurot kuus pereliikme kohta – 62%).
- ❖ Tasulise eriarstiabiga on sagedamini kokku puutunud aga 35-49-aastased (56%) ja ettevõtjad, juhid, tippspetsialistid (63%).
- ❖ Võrreldes (Slaid 13) eelmise uuringu tulemustega on tasulise eriarstiabiga kokku puutunud mõnevõrra vähem (-7%), seda peamiselt nende arvelt, kes on viibinud haiglaravil (-6%). Erinevus võib tulla ka sellest, et ankeeti lisati sel korral täpsustus selle kohta, et tasuks ei peeta ka 5-eurost voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda.



## II KOKKUPUUDE

### Kokkupuude tasuta eriarstiabiga, %

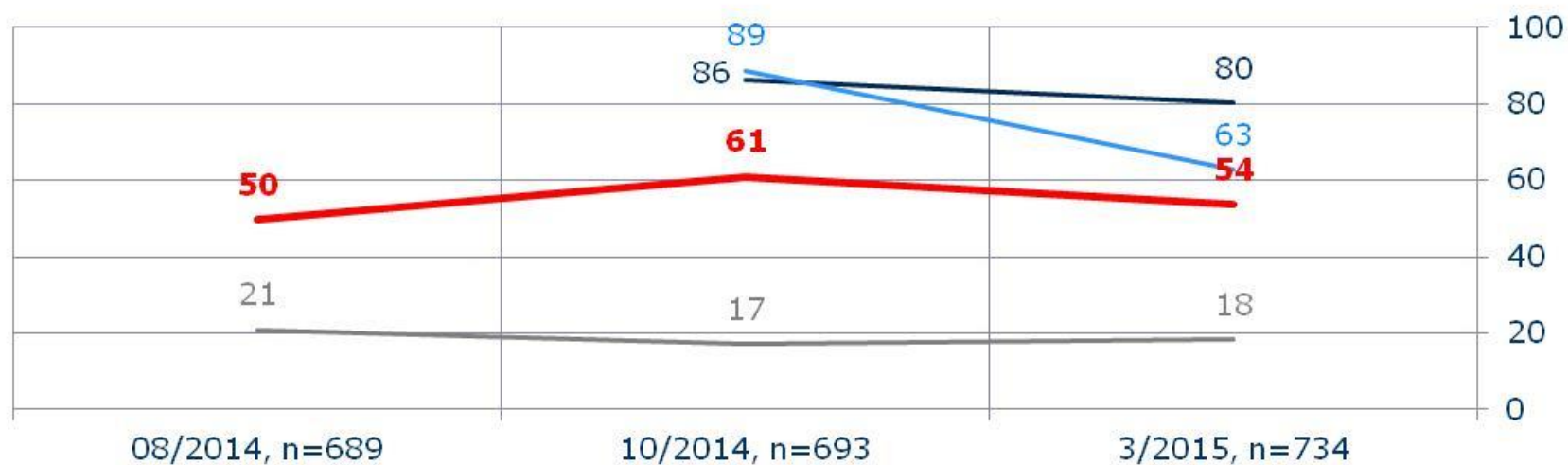


— **KÕIK eriarstiabiga kokku puutunud**

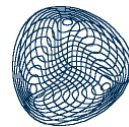
— külastasite hambaarsti

— külastasite eriarsti

— viibisite haiglaravil



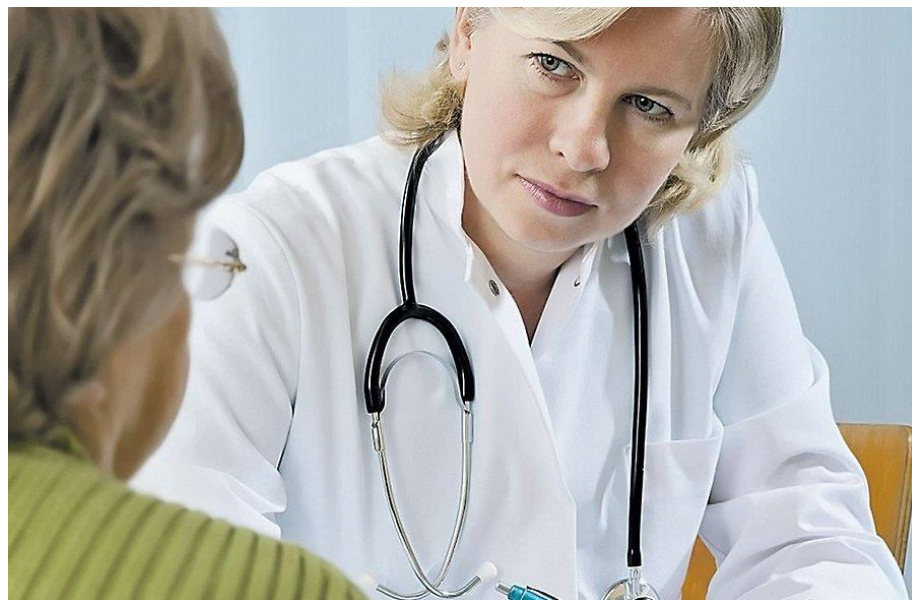




### III

## RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA (küsimus 4)

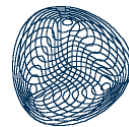
Vastajad: üle 14-aastased, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde





### III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

#### Rahulolu perearsti/-õega



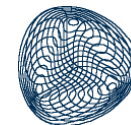
- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde, paluti anda hinnanguid teenuse kättesaadavusele kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele komponentidele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 16 ja 17).
- ❖ Perearsti/-õe kättesaadavust kui ka ravi kvaliteedi erinevaid osasid hinnati valdavalt positiivselt. Kõige kõrgemalt hinnati perearstide/-õdede suhtumist (hinnangute keskmiseks 3,48 palli), seejärel teenuse kättesaadavust (3,35 palli) ja ravivõimaluste selgitamist (3,34). Kõigi nimetatud tegurite puhul on ülekaalus hinnang "väga rahul".
- ❖ Ravi tulemusele antud hinnangutes on pea võrdselt esindatud aga nii "väga rahul" kui ka "pigem rahul" ja hinnangute keskmiseks 3,29 palli.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga pole ühelegi teenuse osale antud hinnang muutunud – muutused jäävad vahemikku 0,02 kuni -0,04 palli, mis pole aga statistiliselt olulised erinevused.
- ❖ Perearsti/-õe erinevate teenuse osadega on keskmisest rahulolevamad 15-24-aastased ja üle 65-aastased (pensionärid), tööturul mitte-aktiivsed, alg- ja põhiharidusega inimesed, Kesk-ja Lääne-Eesti ning maapiirkondade elanikud, rahulolematumad aga 35-49-aastased, kõrgema staatuse ja kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad, Ida-Virumaa ja suuremate linnade elanikud. Muus osas erinevusi taustaandemete lõikes ei esine.



### III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

#### Rahulolu perearsti/-õega,

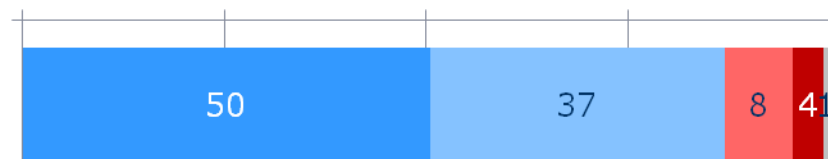
n=on külastanud perearsti/-õde, %



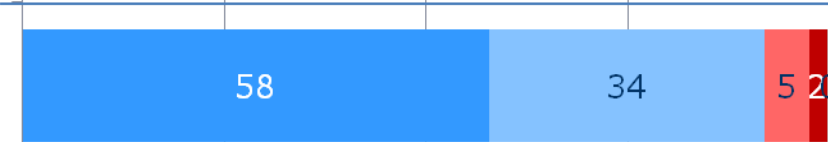
■ väga rahul ■ pigem rahul ■ pigem ei ole rahul ■ üldse ei ole rahul ■ ei oska öelda

0% 25% 50% 75% 100%

teenuse kättesaadavusega - arsti juurde  
pääsemisega või esmase nõuande saamisega



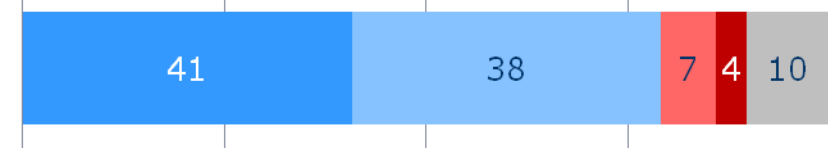
suhtumisega



ravivõimaluste selgitamisega



ravi tulemusega

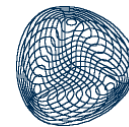




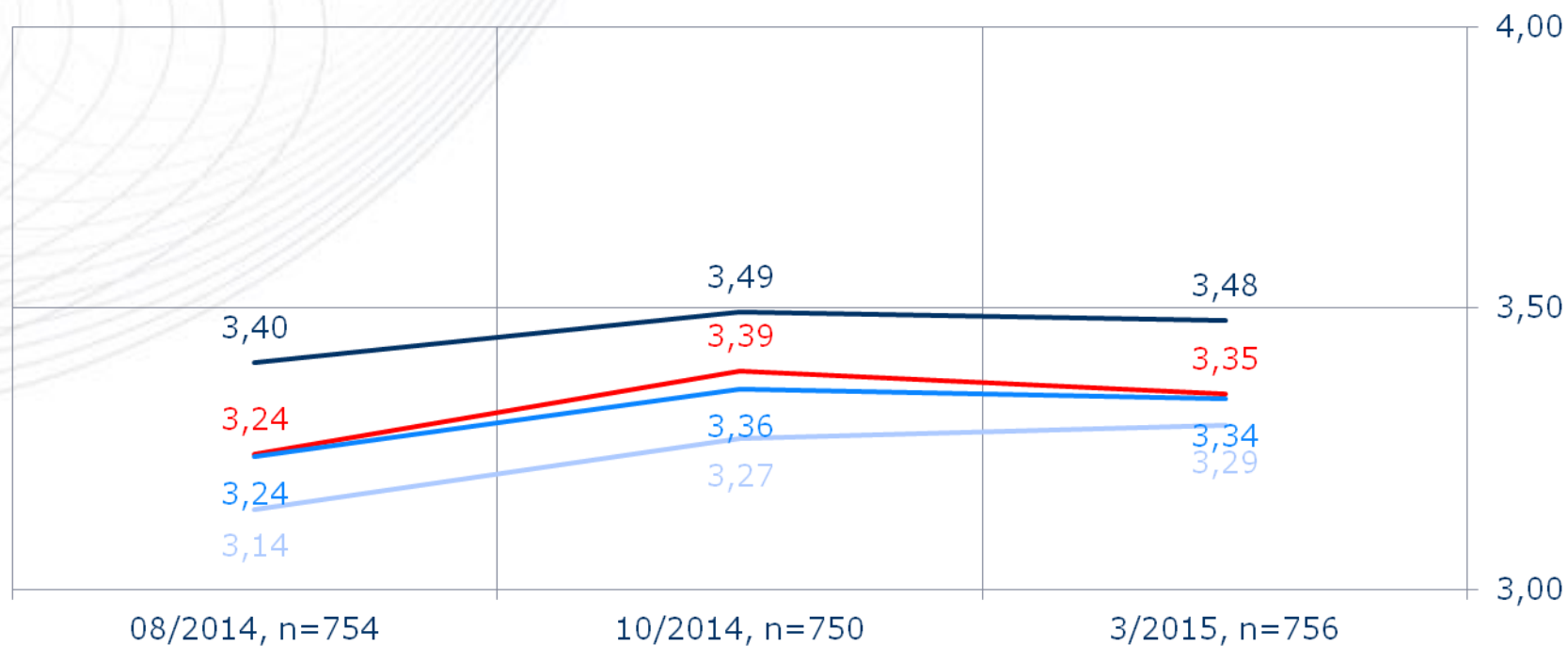
### III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

#### Rahulolu perearsti/-õega,

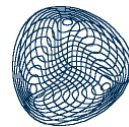
n=on külastanud perearsti/-õde, %



- teenuse kättesaadavusega
- suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega



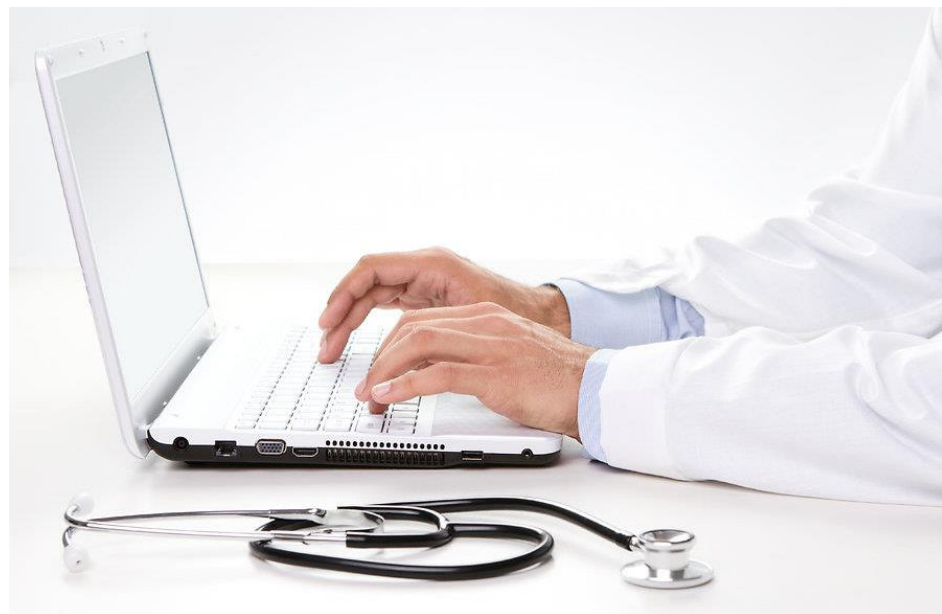




## IV

# RAHULOLU ERIARSTIABIGA (küsimused 6 ja 8)

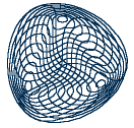
Vastajad: üle 14-aastased, kes on viimase aasta jooksul kokku puutunud eriarstiga, viibinud haiglaravil või külastanud hambaarstiga





## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Vastuvõtuoja valimine



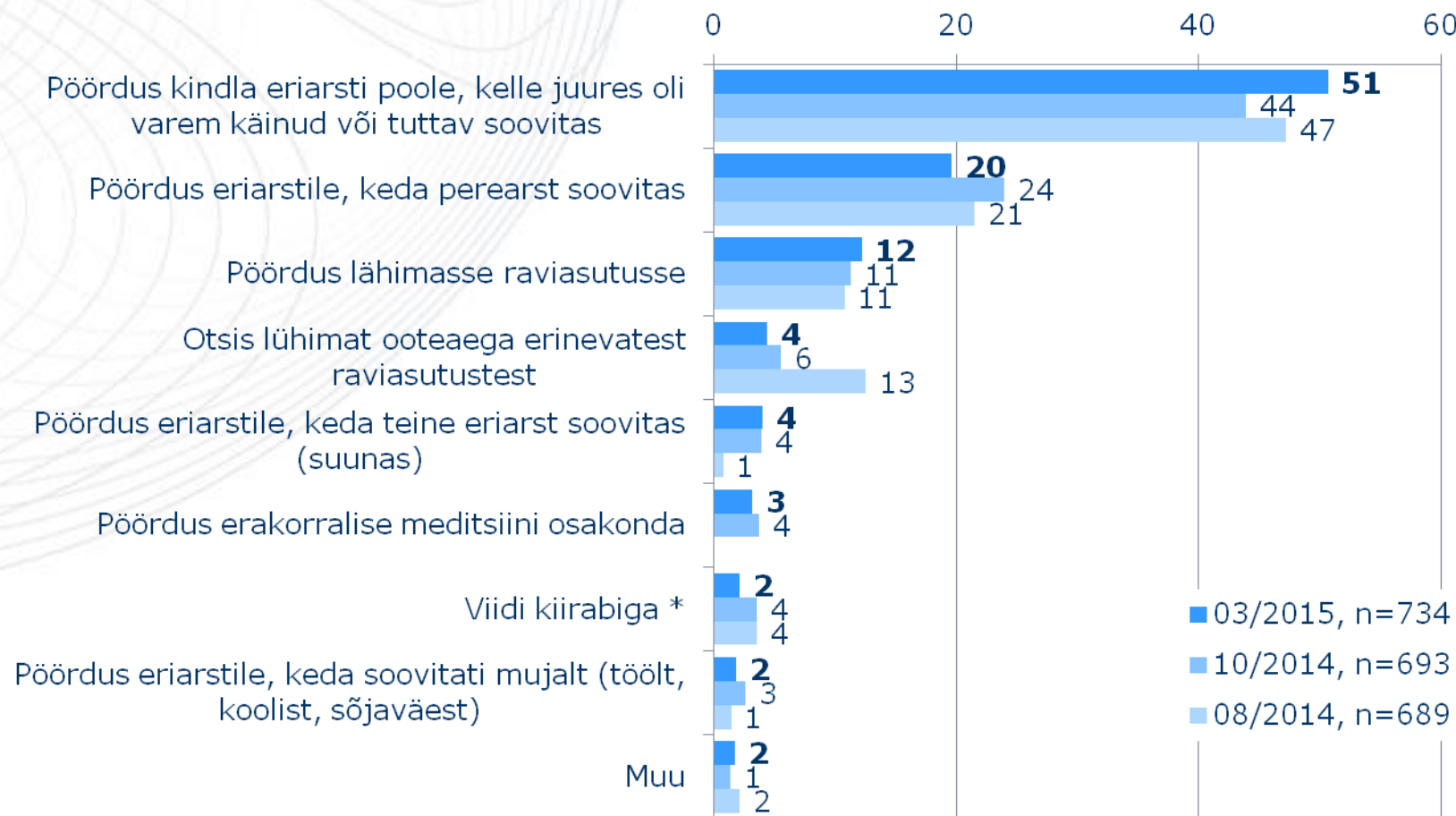
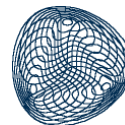
- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti selgitada, kuidas nad viimati vastava eriarstini jõudsid (Slaid 20).
- ❖ Pea pool elanikkonnast pöördus eriarsti poole, kelle visiidil nad on varem käinud või keda soovitasid tuttavad. Selline meetod on levinum hambaarsti poole pöördumisel (75%). Tuttava või soovitatud eriarsti poole pöördumist kasutavad sagedamini ka 35-49-aastased (60%).
- ❖ Iga viies inimene pöördub aga eriarsti poole, keda nende perearst on soovitanud, sagedamini üle muukeelsed elanikud (26%), 64-aastased (33%), pensionärid (31%) ja pigem keskmisesse sissetulekugruppi kuulujad (301-400 eurot kuus pereliikme kohta – 31%).
- ❖ Veidi enam kui kümnendik on sattunud eriarstile aga otsides lähimat raviasutust.
- ❖ Muud viisid eriarstiabi poole pöördumiseks on juba oluliselt vähem levinud.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on vähenenud veidi nende osakaal, kes pöördusid eriarstile, keda perearst soovitas (-4%), samas aga suurenenud nende osakaal, kes pöördusid eriarstile, kelle juures on varem käidud või keda soovitasid tuttavad (+7%).



## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Vastuvõtuaja valimine,

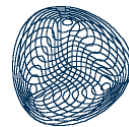
n=on külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil,, %





## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile



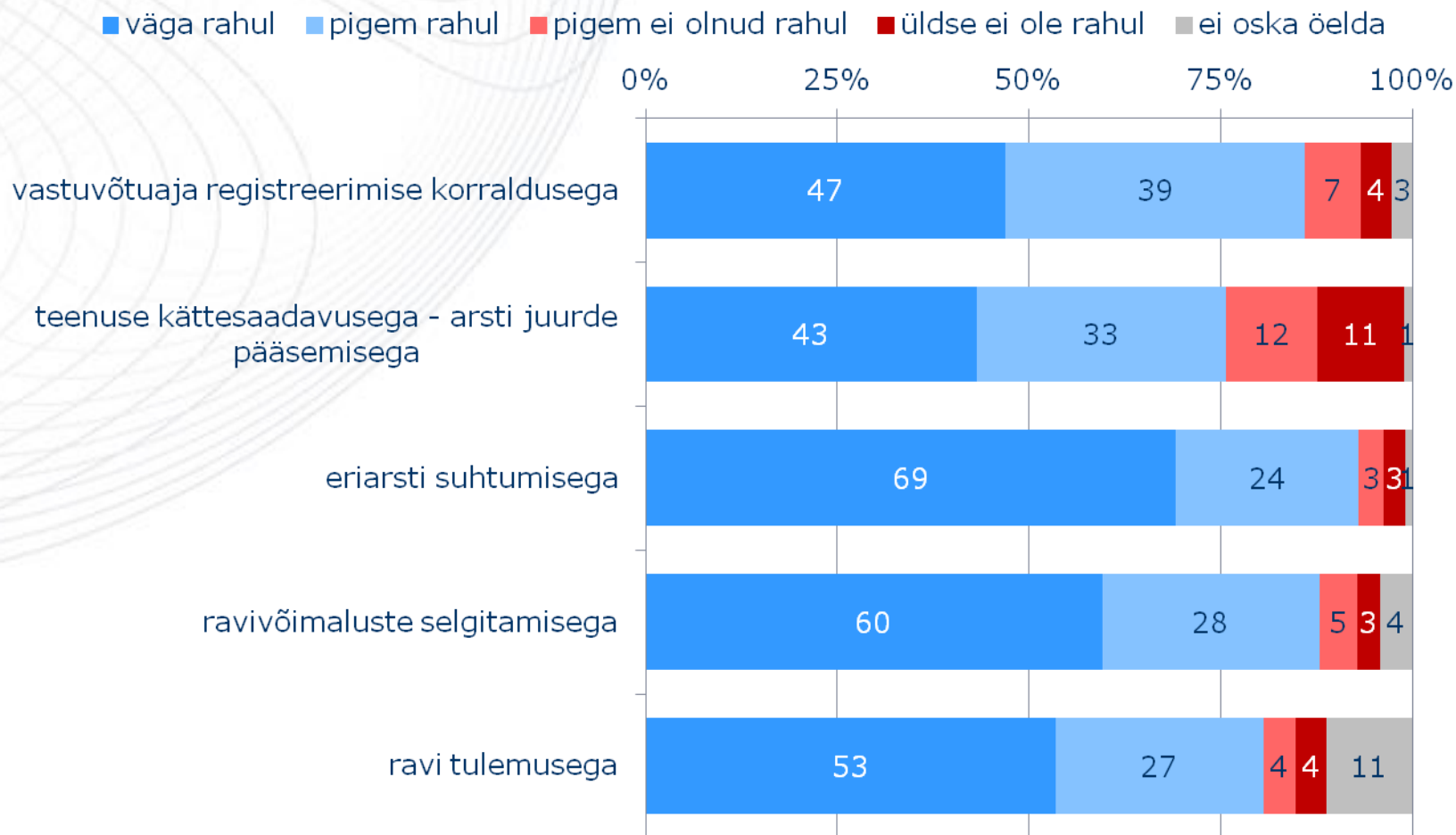
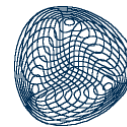
- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud hambaarsti, eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele osadele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 22 ja 23).
- ❖ Eriarstiabi puhul ollakse rahulolevamad ravi kvaliteedi (keskmine hinnang 3,51-3,61 palli) kui kättesaadavuse komponentidega (3,09-3,32palli). Siiski on pea kõikide komponentide osas kõige enam sellega "väga rahul" olevaid kliente.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,61 palli), seejärel pea võrdselt ravivõimaluste selgitamist ja ravi tulemuslikkust (vastavalt 3,51 ja 3,46 palli).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuaaja registreerimise korraldust (3,32 palli) kui arsti juurde pääsemist (3,9 palli).
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga ei ole hinnangud ühelegi komponendile oluliselt muutunud (-0,02 kuni 0,15 palli). Enim on täheldatav rahulolu tõus vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega.
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on tervikuna rahulolevamad 15-24-aastased; õpilased kuid ka Lääne- ja Kesk-Eesti elanikud, rahulolematumad aga mitte-eestikeelsed ja Ida-Virumaa elanikud.



## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile,

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

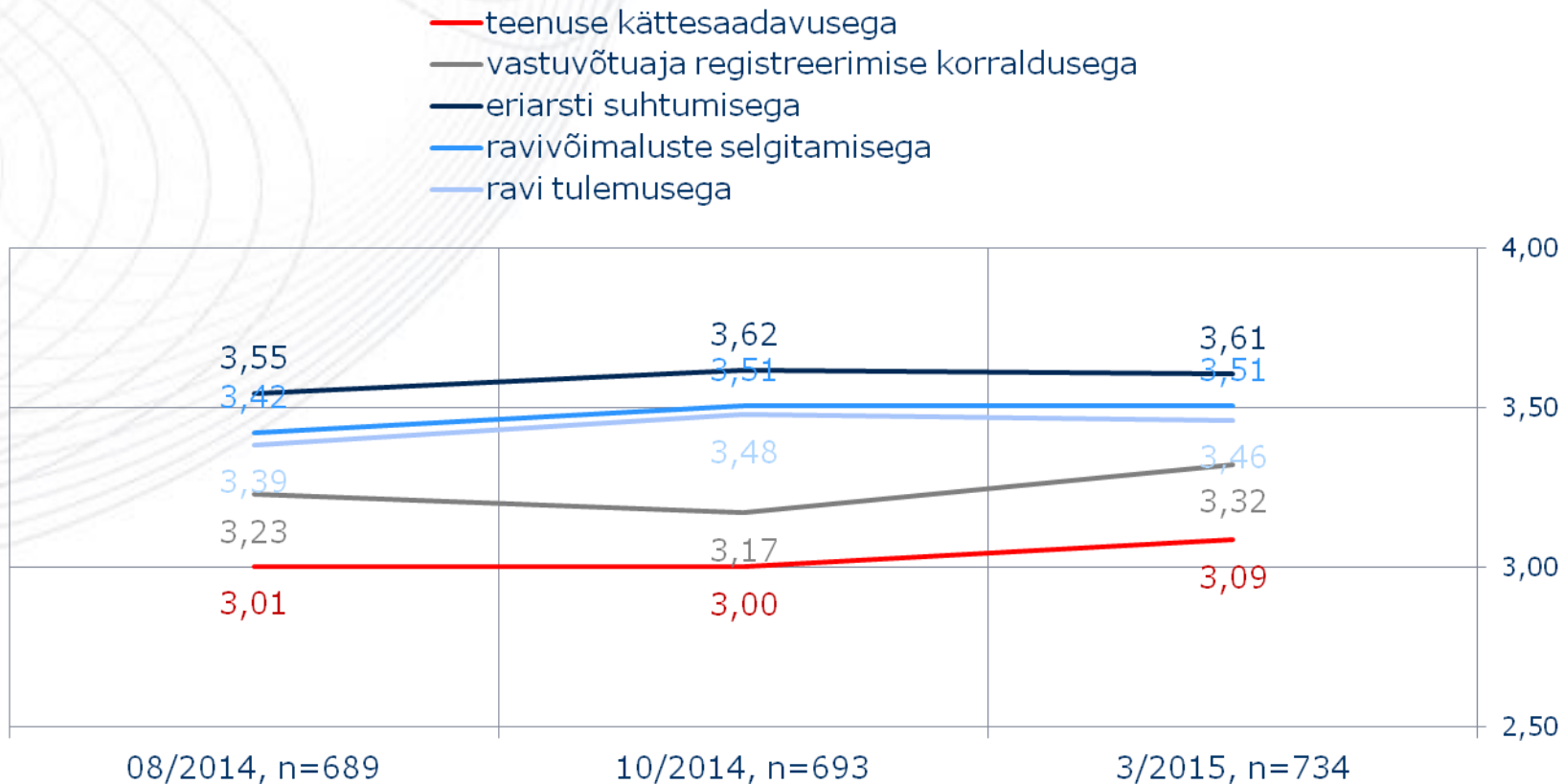
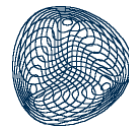




## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile,

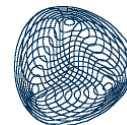
n=on külastanud hambaarsti, eriarsti, viibinud haiglaravil, %





## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile vastavalt külastatud arstile



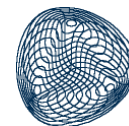
- ❖ Slaidil 25 vaatleme antud hinnangute keskmisi vastavalt sellele, millise eriarstiabi teenusega viimati kokku puututi.
- ❖ Hinnangud eriarstiabile on kõige positiivsemad juhul, kui vastaja on külastanud hambaarsti, seda eelkõige hinnangute puhul. Võrreldes omavahel haiglaravil viibinute ja eriarsti külastanute hinnanguid, siis hinnangud arsti suhtumisele on kõrgemad eriarsti külastanute seas (+0,21 palli), samas kui hinnangud teenuse kättesaadavusele on kõrgemad haiglaravil viibinute seas (+0,33 palli). Muude komponentide puhul on hinnangud üsna sarnased.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga pole hinnangud erinevate eriarstidele teenuse komponentidele oluliselt muutunud (vaid -0,12 kuni +0,11 palli), erandina on veidi tõusnud hinnang vaid eriarsti vastuvõtuaja registreerimise korraldusele (+0,21).
- ❖ Võrreldes omavahel aga hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 26), näeme, et tasulise teenusega kokkupuutunud on üldjuhul rahulolevamad.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga pole hinnangud ei tasulisele ega ka tasuta eriarstiabi komponentidele oluliselt muutunud (vaid -0,06 kuni +0,09 palli).
- ❖ Kui võrrelda aga perearstile/-õe antud hinnanguid eriarstiabile antud hinnangutega (Slaid 17 ja 23), siis on rahulolu eriarstiabi kvaliteedi erinevate osadega veidi kõrgem kui perearsti/-õe puhul (+0,13 kuni +0,17 palli); kuid rahulolu teenuse kättesaadavusega on madalamal tasemel (-0,26 palli).



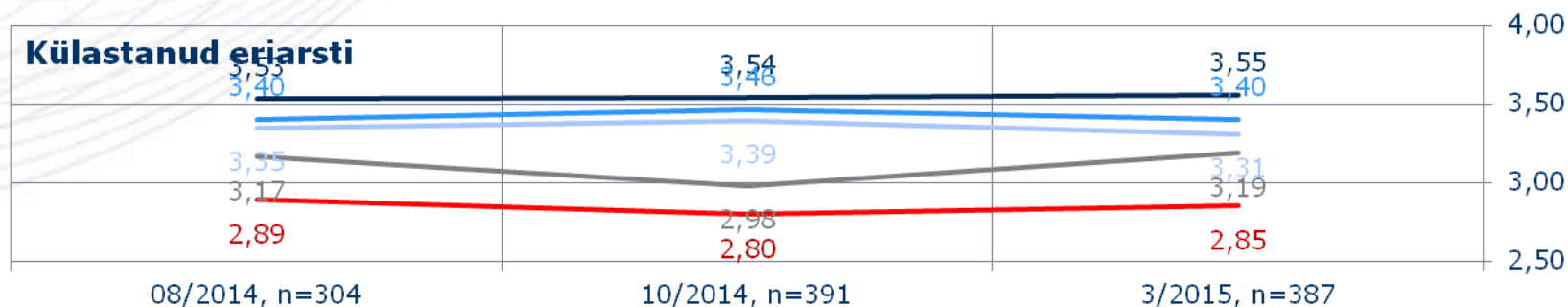
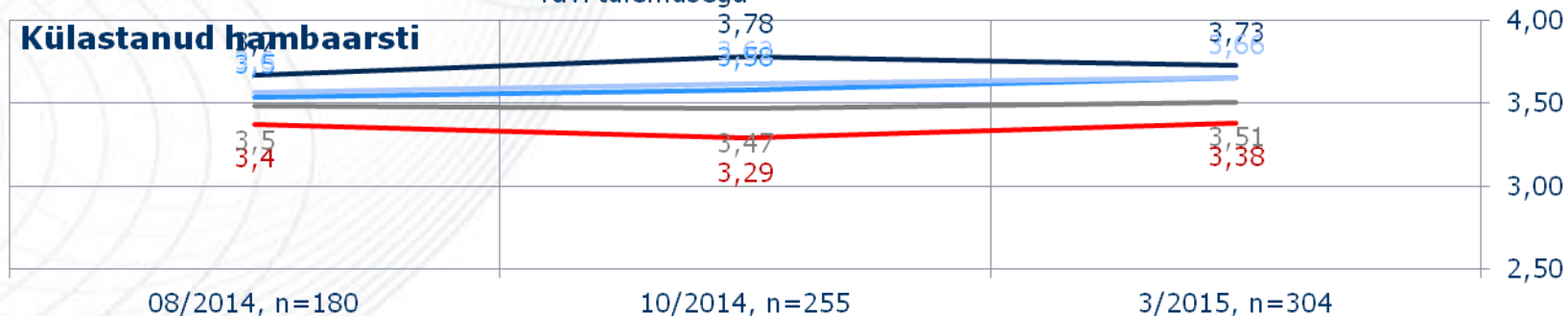
## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile vastavalt külastatud arstile,

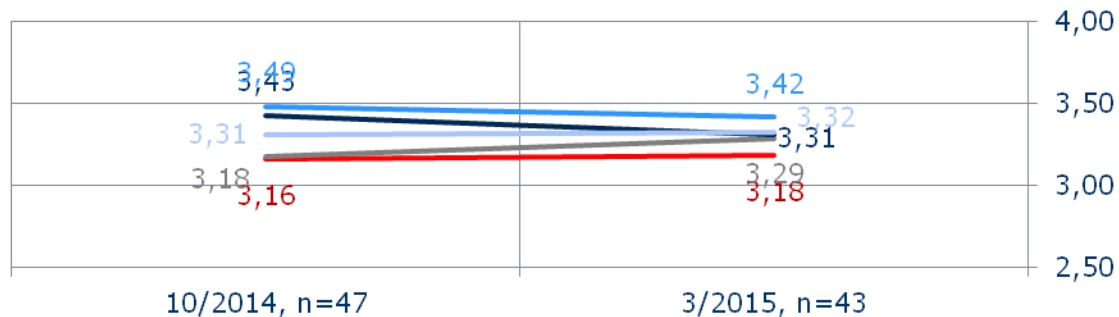
keskmine 4-sel skaalal, kus 1=ülde ei ole rahul ja 4=väga rahul



- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega



### Viibinud haiglas

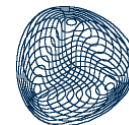




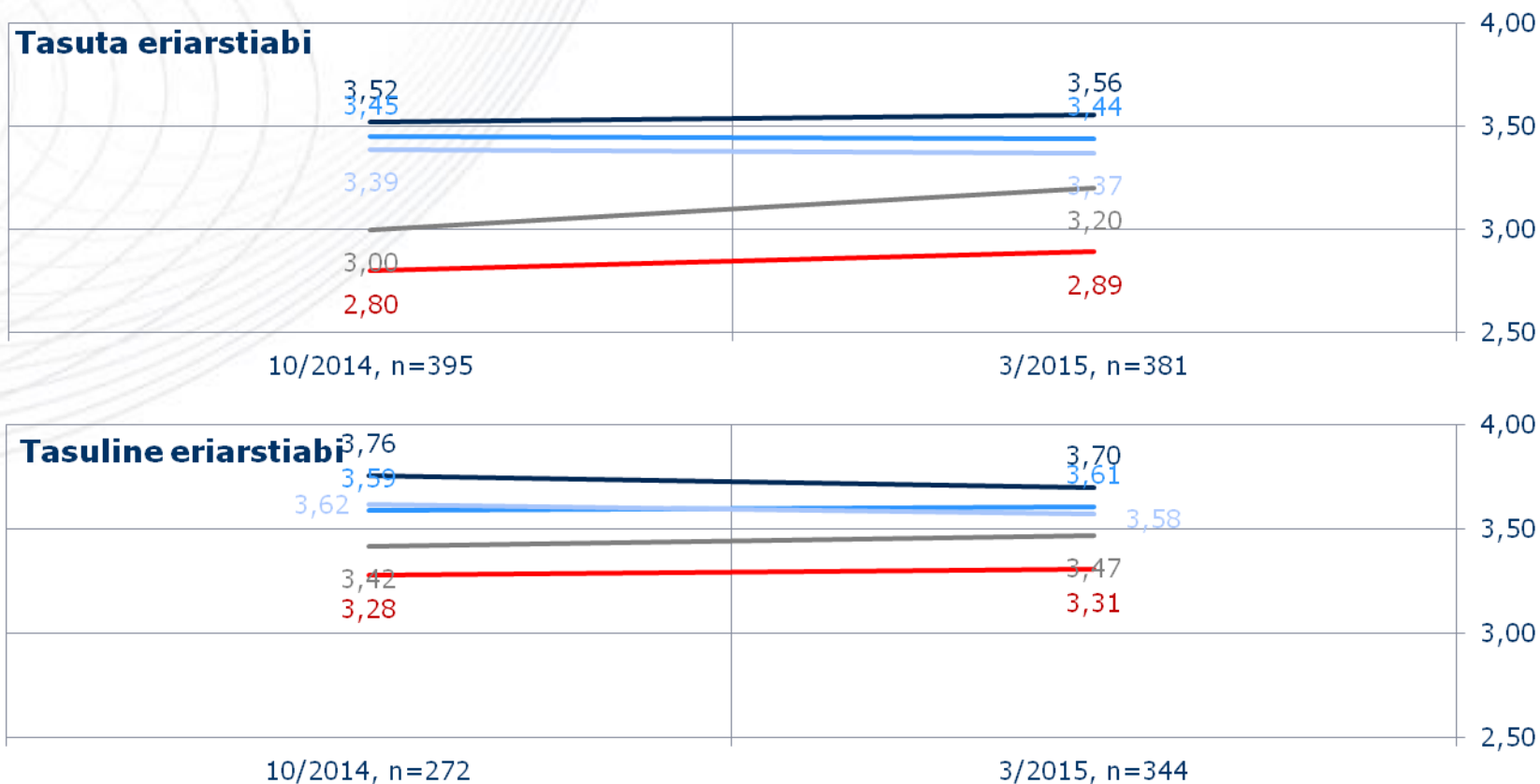
## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

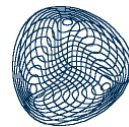
keskmine 4-sel skaalal, kus 1=ülde ei ole rahul ja 4=väga rahul



- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtutaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega





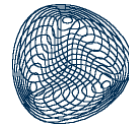


# **LISA I**

## **ANKEET**







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

*SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!*

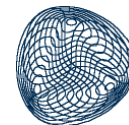
**2. Kuivõrd Te usaldate Haigekassat?**

- 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 50-100% soodustusega retseptiravimeid/medicsiiniseadmeid
- 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*



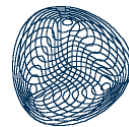


K4 KÜSIDA JUHUL KUI K3=4 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde)

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).**

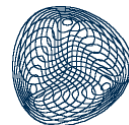
**6. Kuidas Te valisite viimati endale eriarsti vastuvõtu aja, kas ...? ÜKS VASTUS!**

- 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. Kui mitte arvestada 5 eurost visiiditasu (ja voodipäevatasu), mida tuleb haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda, siis 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
vastuvõtuaaja 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