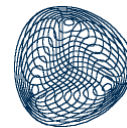


# **HAI GEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND**

**10/2016**

# UURINGU TEEMAD



## I KUVAND

- **Tegevused** (küsimus 1)
- **Usaldusväärsus** (küsimus 2 ja 2A)

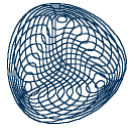
## II KOKKUPUUDE

- **Kokkupuude erinevate teenustega** (küsimus 3)
- **Kokkupuude tasuta/tasulise eriarstiabiga** (küsimus 7)

## III RAHULOLU PEREARSTI/ÕEGA (küsimus 4)

## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

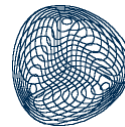
- **Vastuvõtuaaja valimine** (küsimus 6)
- **Rahulolu vastavalt külastatud eriarstiabile** (küsimus 7)
- **Rahulolu vastavalt tasuta/tasulisele kokkupuutele** (küsimus 7)



## UURINGU METOODIKA JA VALIM

- **Üldkogum:** üle 15-aastane Eesti elanikkond ~ 1 103 675 inimest (ESA 01.01.2015 seisuga)
- **Meetod:** telefoniintervjuud arvuti juhtimisel (CATI)
- **Valimi koostamine:** kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, hiljem tulemused kaaluti üldkogumile vastavaks maakonna, asulatüübi, rahvuse, soo ja vanuse järgi.
- **Valimiviga:** 1000 vastaja puhul  $\pm 3,1\%$ , väiksemat gruppide vaatlemisel või viga olla suurem

Periood	Küsitluse aeg	Vastajate arv
2014 III kvartal	12.08 - 21.08	1000
2014 IV kvartal	14.10 - 25.10	1000
2015 I kvartal	12.03 - 26.03	1000
2015 II kvartal	06.05 - 18.05	1000
2015 III kvartal	10.08 - 19.08	1000
2015 IV kvartal	06.10 - 15.10	1000
2016 I kvartal	22.02 – 08.03	1055
2016 II kvartal	05.05 – 13.05	1000
2016 III kvartal	30.08 – 07.09	1000
2016 IV kvartal	03.10 – 11.10	1001



# I **HAIGEKASSA KUVAND**

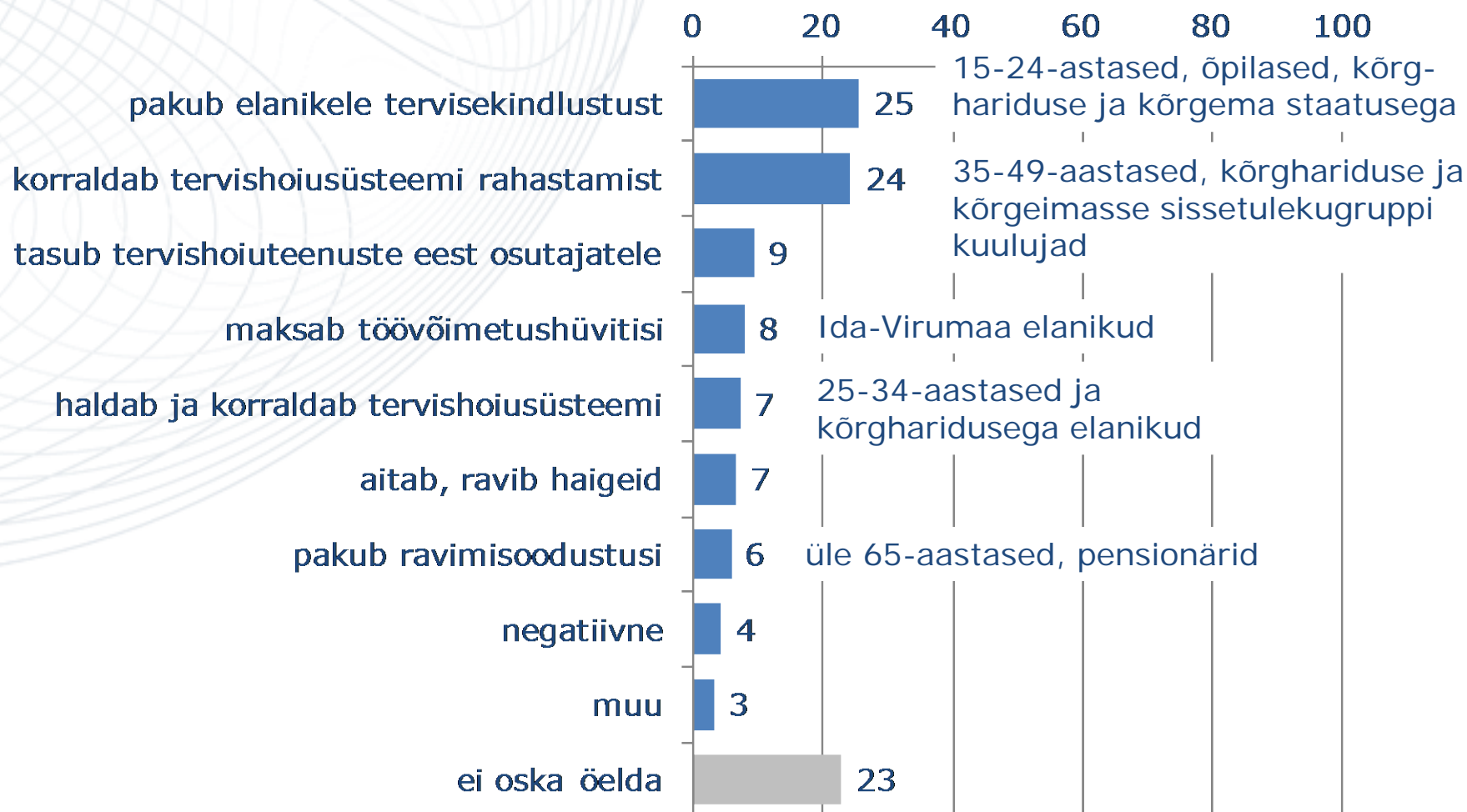
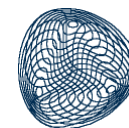
Vastajad: üle 15-aastane Eesti elanikkond



**Eesti  
Haigekassa**

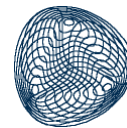
# I HAIGEKASSA KUVAND

## Haigekassa tegevused, %

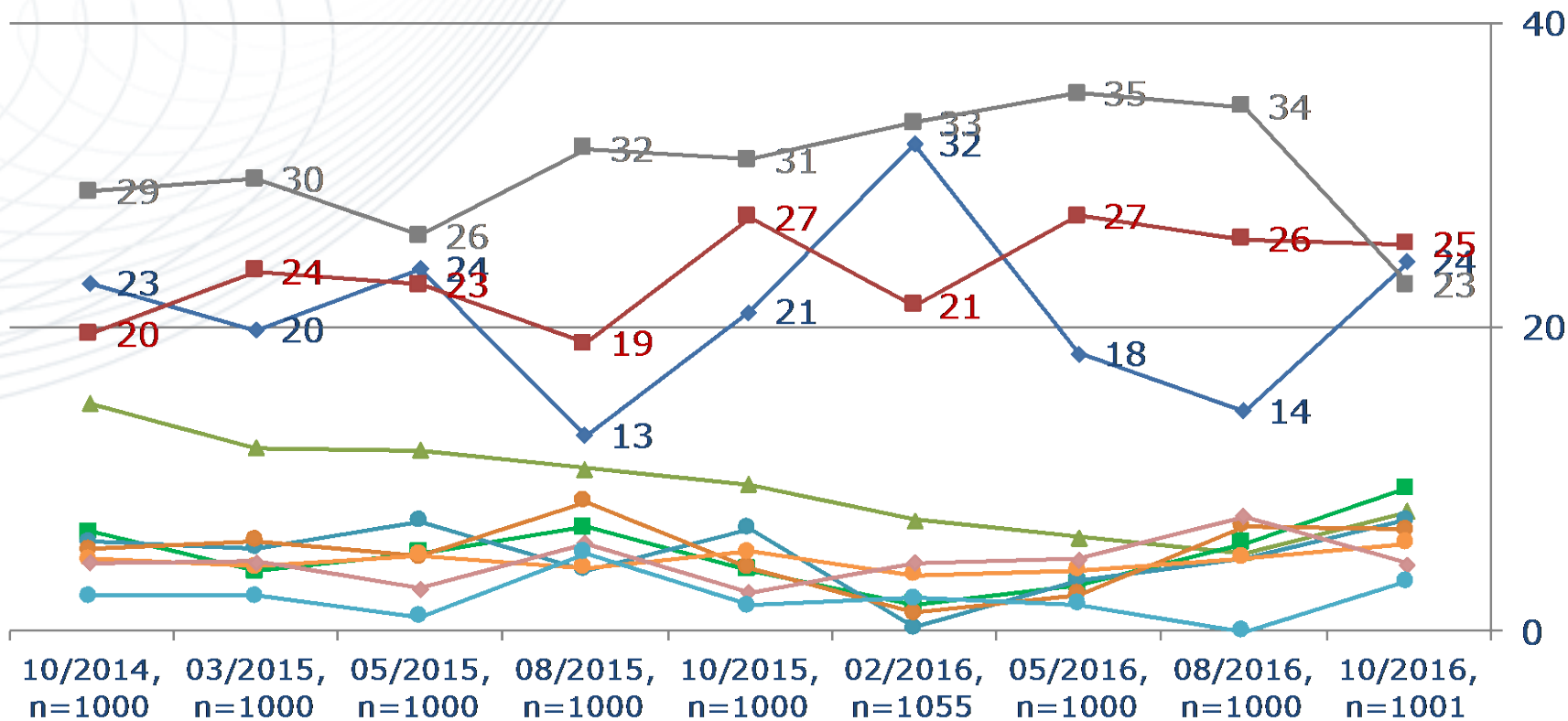


# I HAIGEKASSA KUVAND

## Haigekassa tegevused, muutus ajas, %



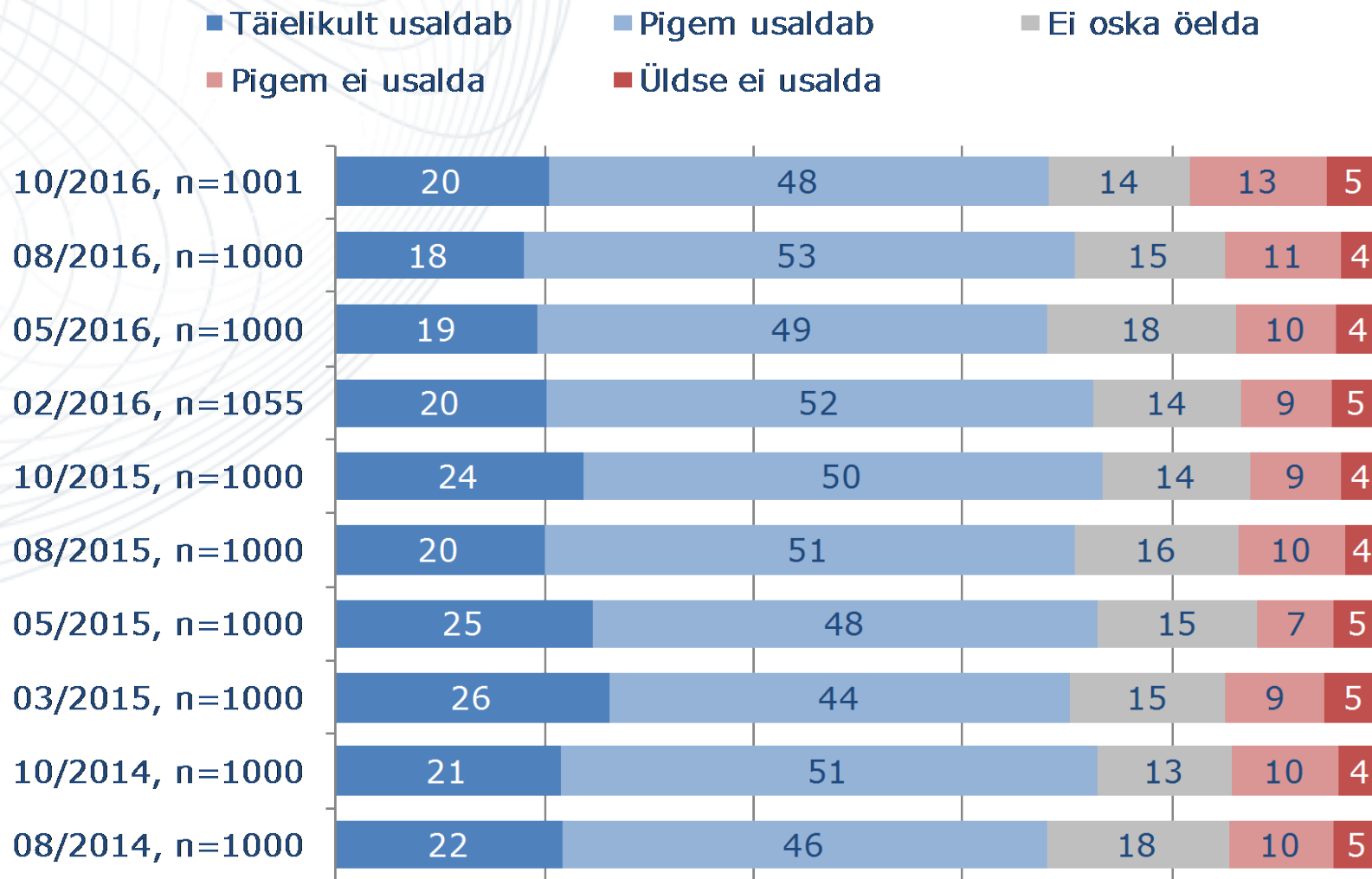
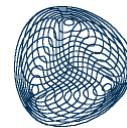
- korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist
- maksab töövõimetushüvitisi
- haldab ja korraldab tervishoiusüsteemi
- pakub ravimisoodustusi
- muu
- pakub elanikele tervisekindlustust
- tasub tervishoiuteenuste eest osutajatele
- aitab, ravib haigeid
- negatiivne
- ei oska öelda





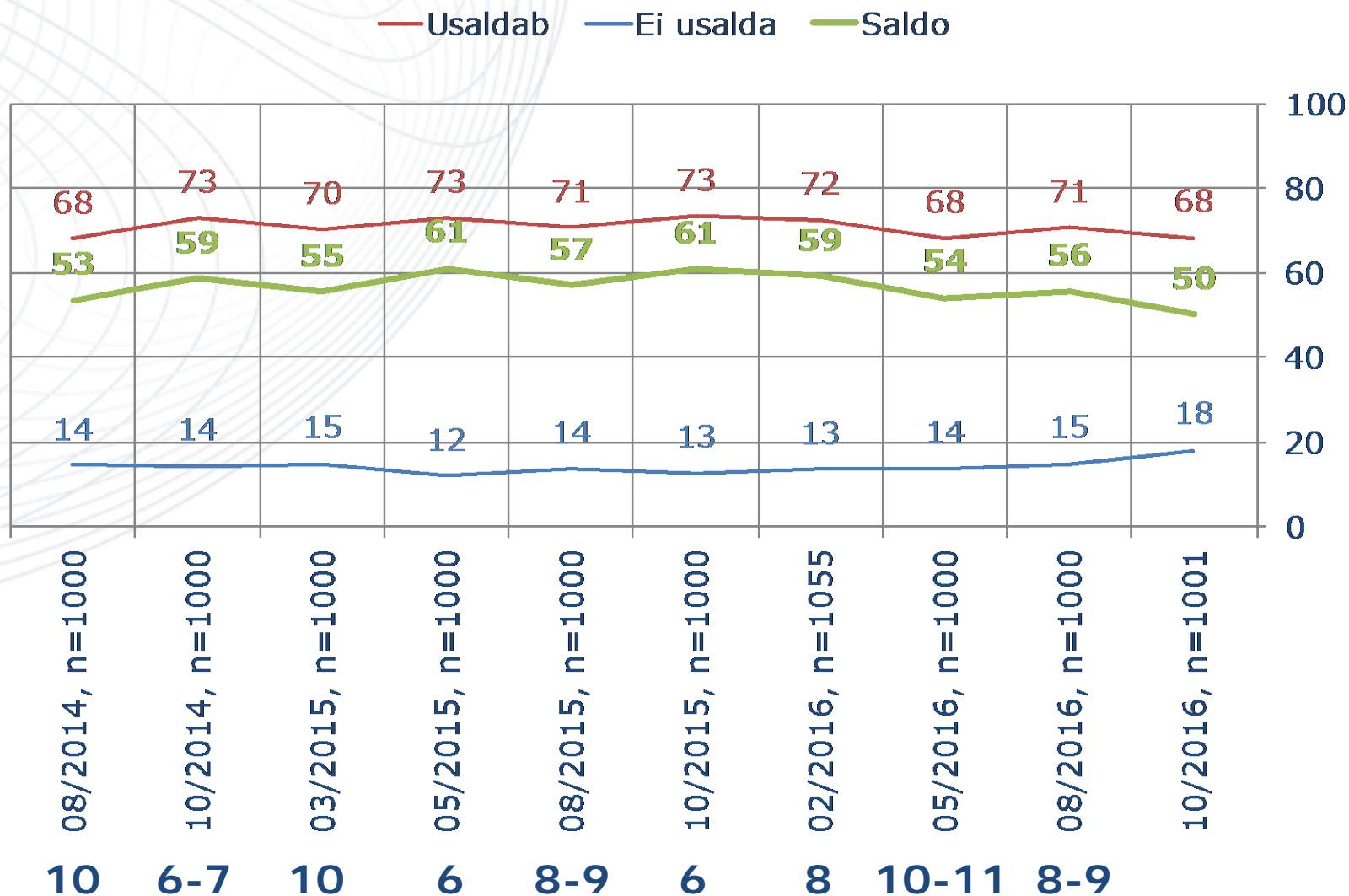
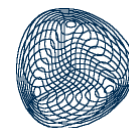
# I HAIGEKASSA KUVAND

## Haigekassa usaldusväärsus, muutus ajas,%



# I HAIGEKASSA KUVAND

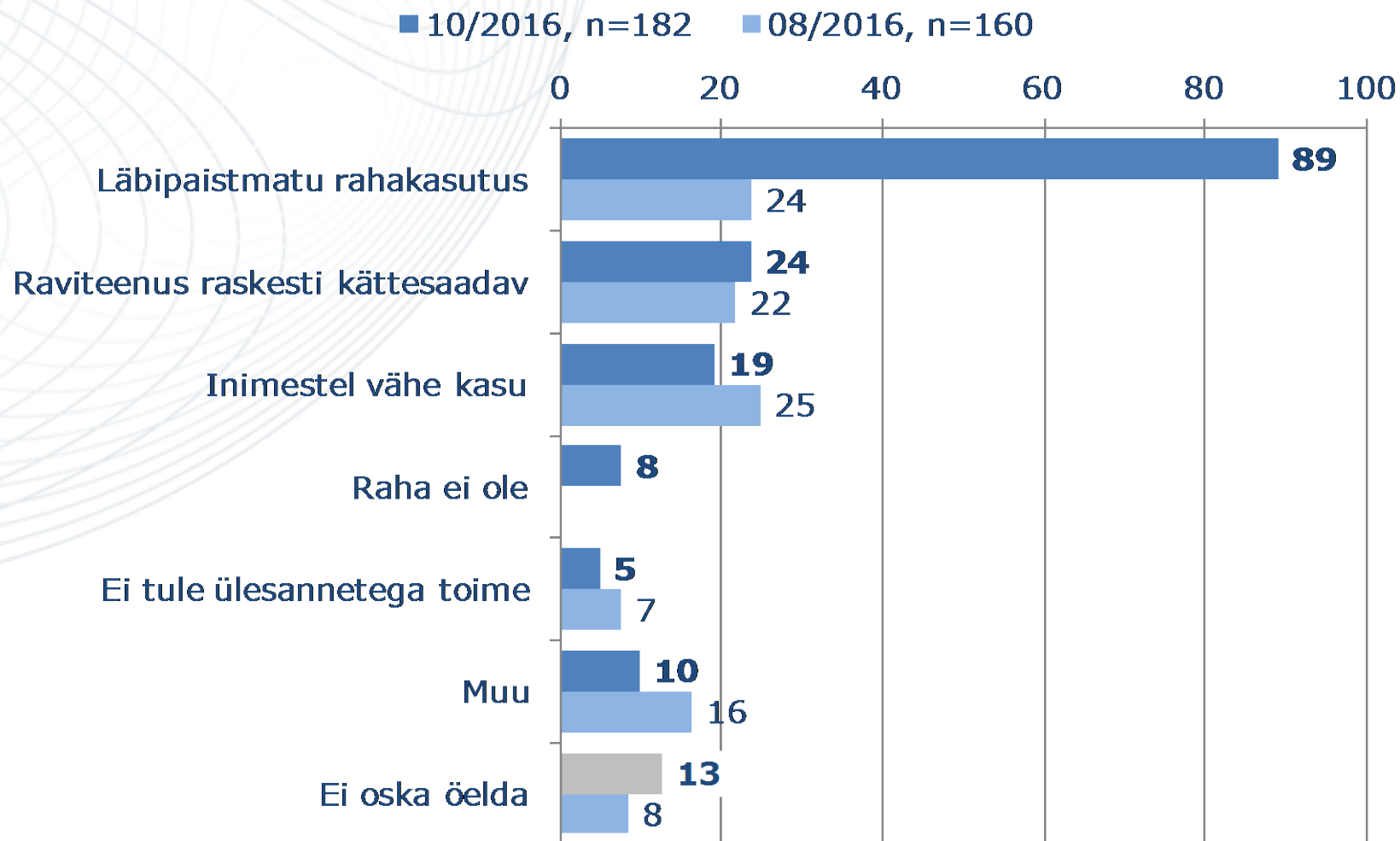
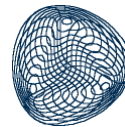
Haigekassa usaldussaldo, muutus ajas, %

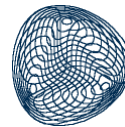




# I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa mitte usaldamise põhjused,  
n=(pigem või üldse ei usalda Haigekassat), %





II

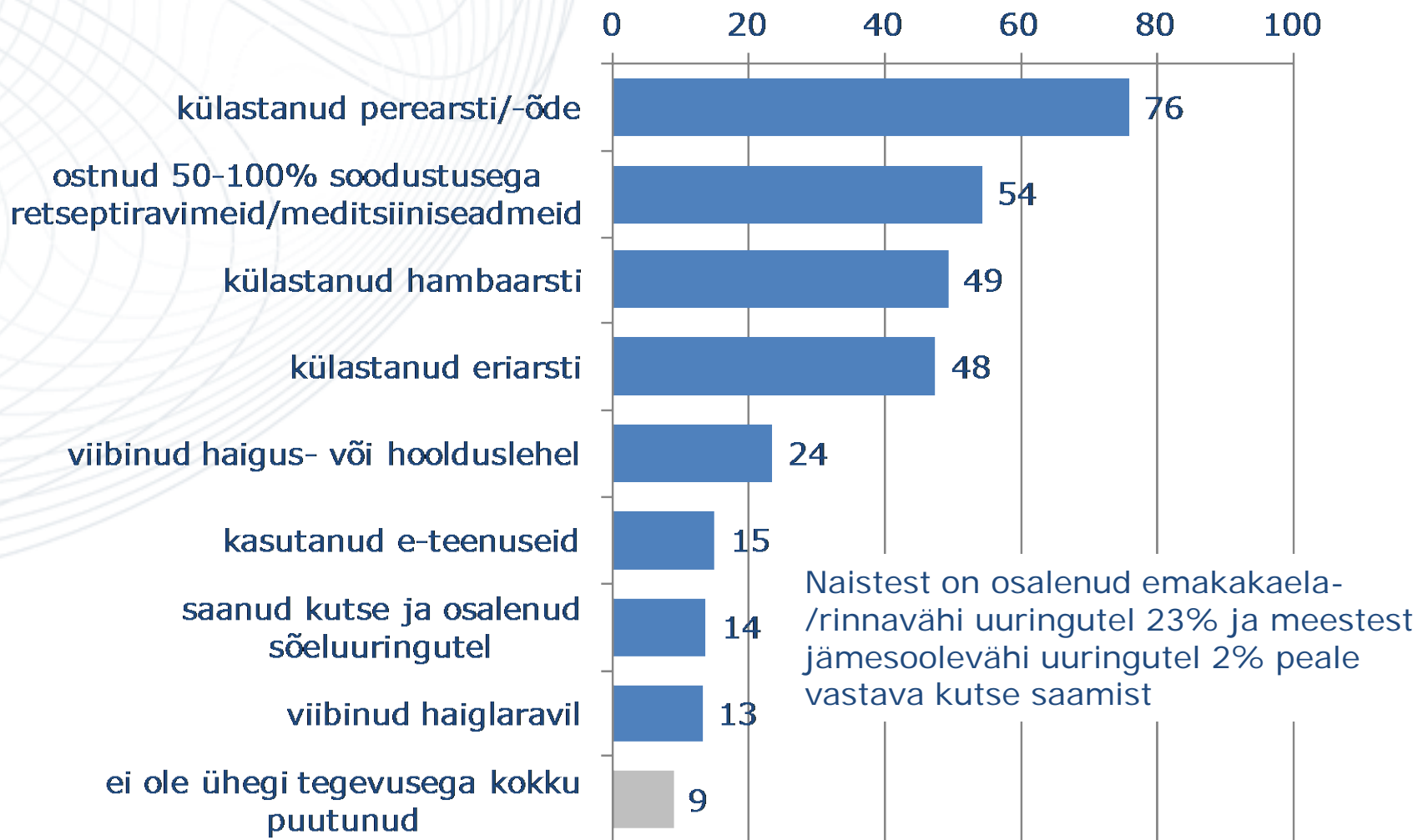
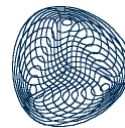
## KOKKUPUUDE

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



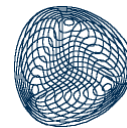
## II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, %

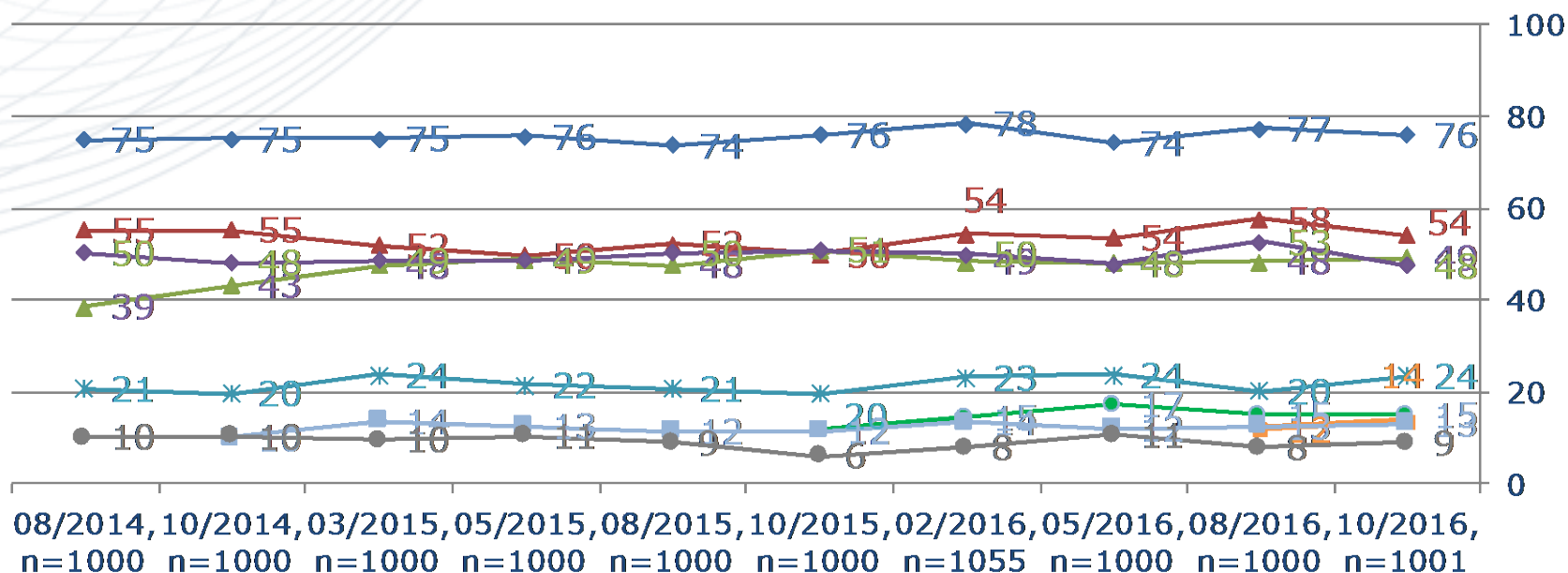


## II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, muutus ajas, %

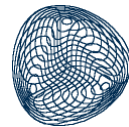


- ◆ külastanud perearsti/-õde
- ▲ ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- ▲ külastanud hambaarsti
- ◆ külastanud eriarsti
- \* viibinud haigus- või hoolduslehel
- kasutanud e-teenuseid
- saanud kutse ja osalenud sõeluuringutel
- viibinud haiglaravil
- ei ole ühegi tegevusega kokku puutunud



## II KOKKUPUUDE

### Kokkupuude

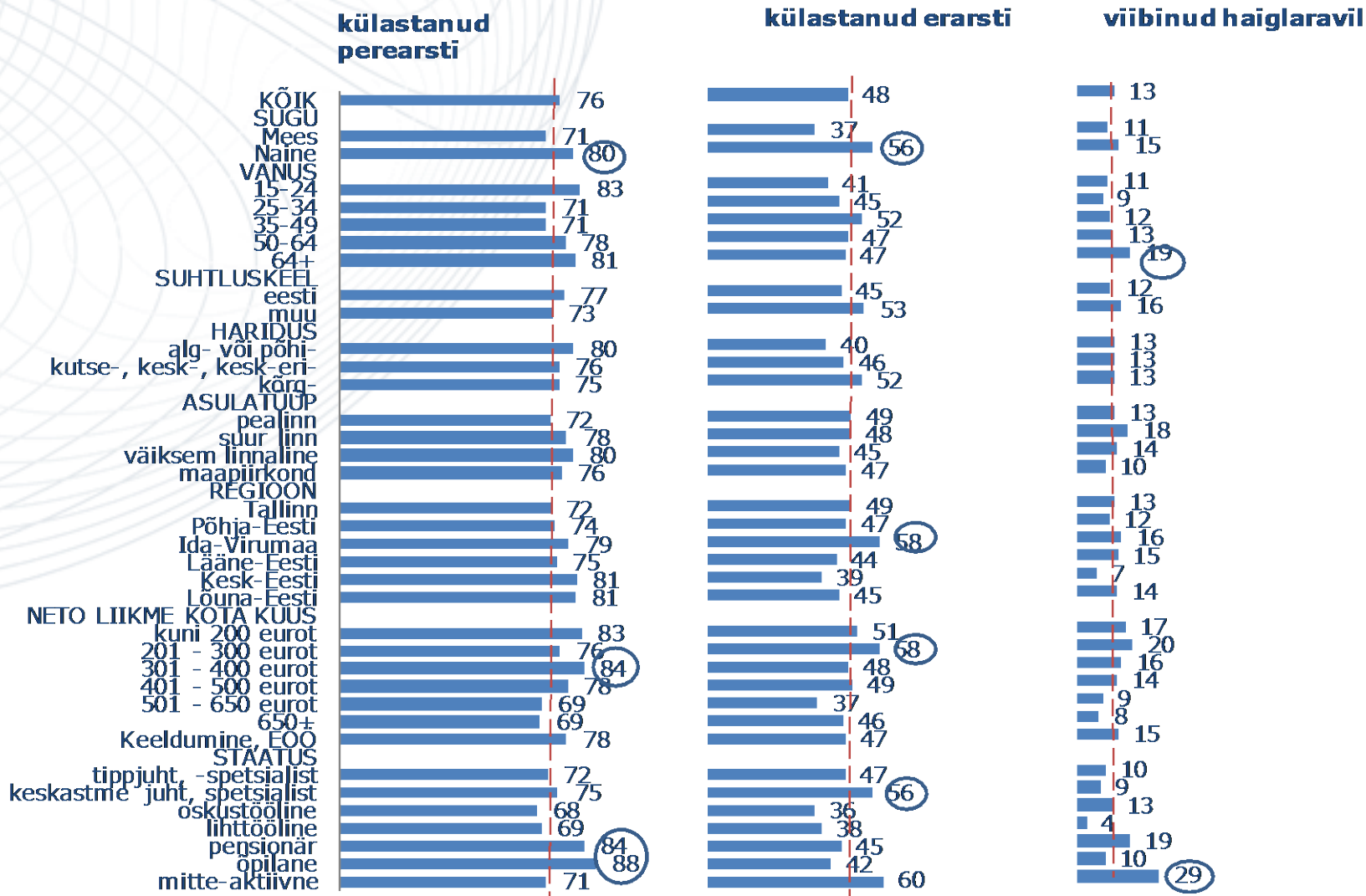
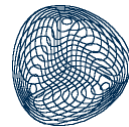


- ❖ Kõikide Haigekassa poolt pakutavate teenuste kasutajate seas on keskmisest enam naisi, vaid haigus- või hoolduslehel viibinute seas on meest ja naiste osakaalud samad.
- ❖ Keskmisest enam on käidud:
  - perearst/-õe juures - pensionärid (84%) ja õpilased (88%);
  - ostnud soodustusega retseptiravimeid – üle 64-aastased (75%) ja pensionärid (75%);
  - eriarsti juures – Ida-Virumaa elanikud (58%), keskastme juhid ja spetsialistid (56%);
  - hambaarsti juures – 15-24-aastased (68%), juhid ja spetsialistid (57-59%), kuid ka õpilased (76%);
  - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-49-aastased (23%), oskustöölised (42%) ja madalaimasse sissetulekugruppi kuulujad (37%);
  - külastanud riigiportaali e-teenuseid – kõrgharidusega (24%), juhid ja spetsialistid (24-26%), kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad (22%);
  - haiglaravil – üle 65-aasatsed (19%), pensionärid (19%) ja tööturul mitte-aktiivsed;
  - sõeluuringutel - 50-64-aastased (30%) ning keskastme juhid ja spetsialistid (23%).



## II KOKKUPUUDE

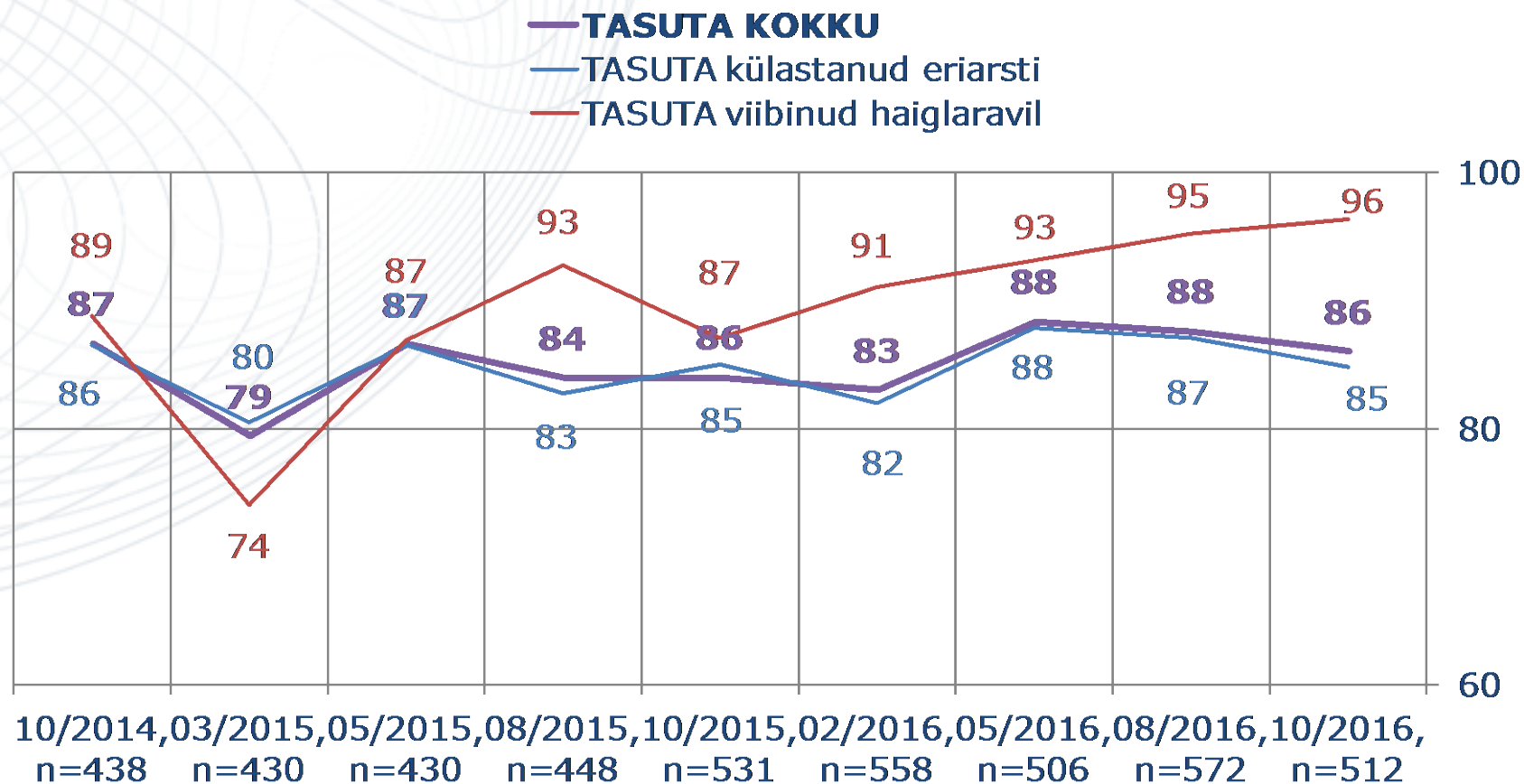
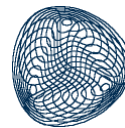
On külastanud perearsti/-õde ja kokku puutunud eriarstiabiga,  
n=10001 (kõik), %



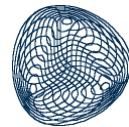


## II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarstiabiga (viimasel korral), %



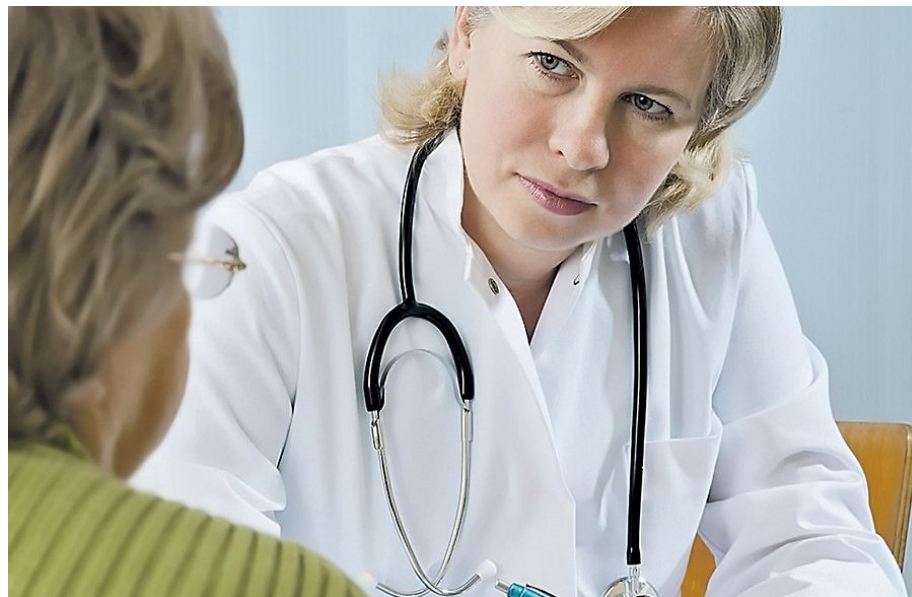
- ❖ Tasuta eriarstiabiga on sagedamini kokku puutunud algharidusega (100%) elanikud, lihttöölised (100%), pensionärid (91%) ja Lõuna-Eesti (93%) elanikud.
- ❖ Tasulise eriarstiabiga kokkupuuted on sagedasemad tippjuhtide ja –spetsialistide (22%) ning Põhja-Eesti elanike (18%) seas.



III

## **RAHULOLU PEREARSTI /-ÕEGA**

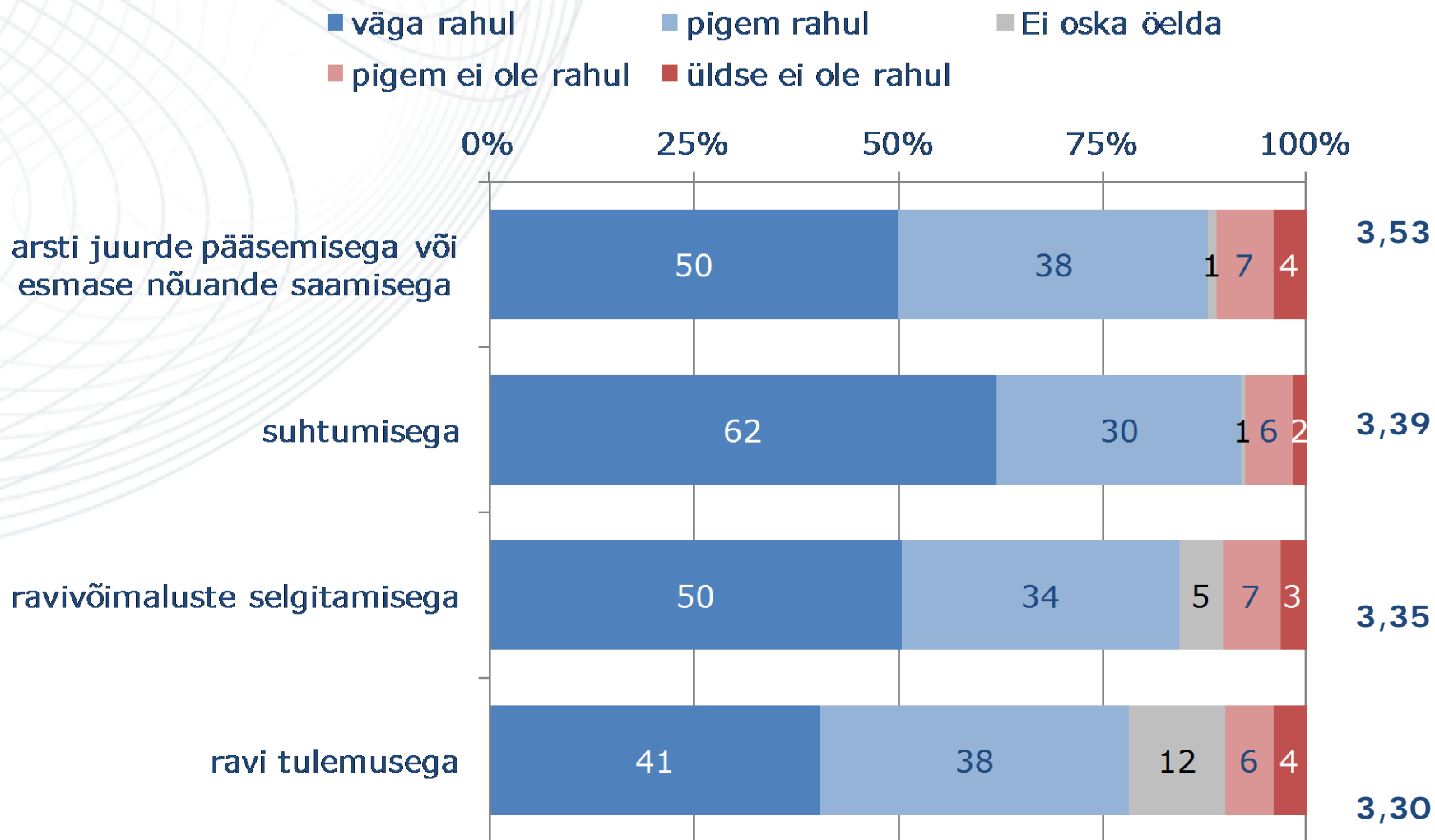
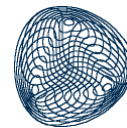
Vastajad: üle 14-aastased, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde



### III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

#### Rahulolu perearsti/-õega,

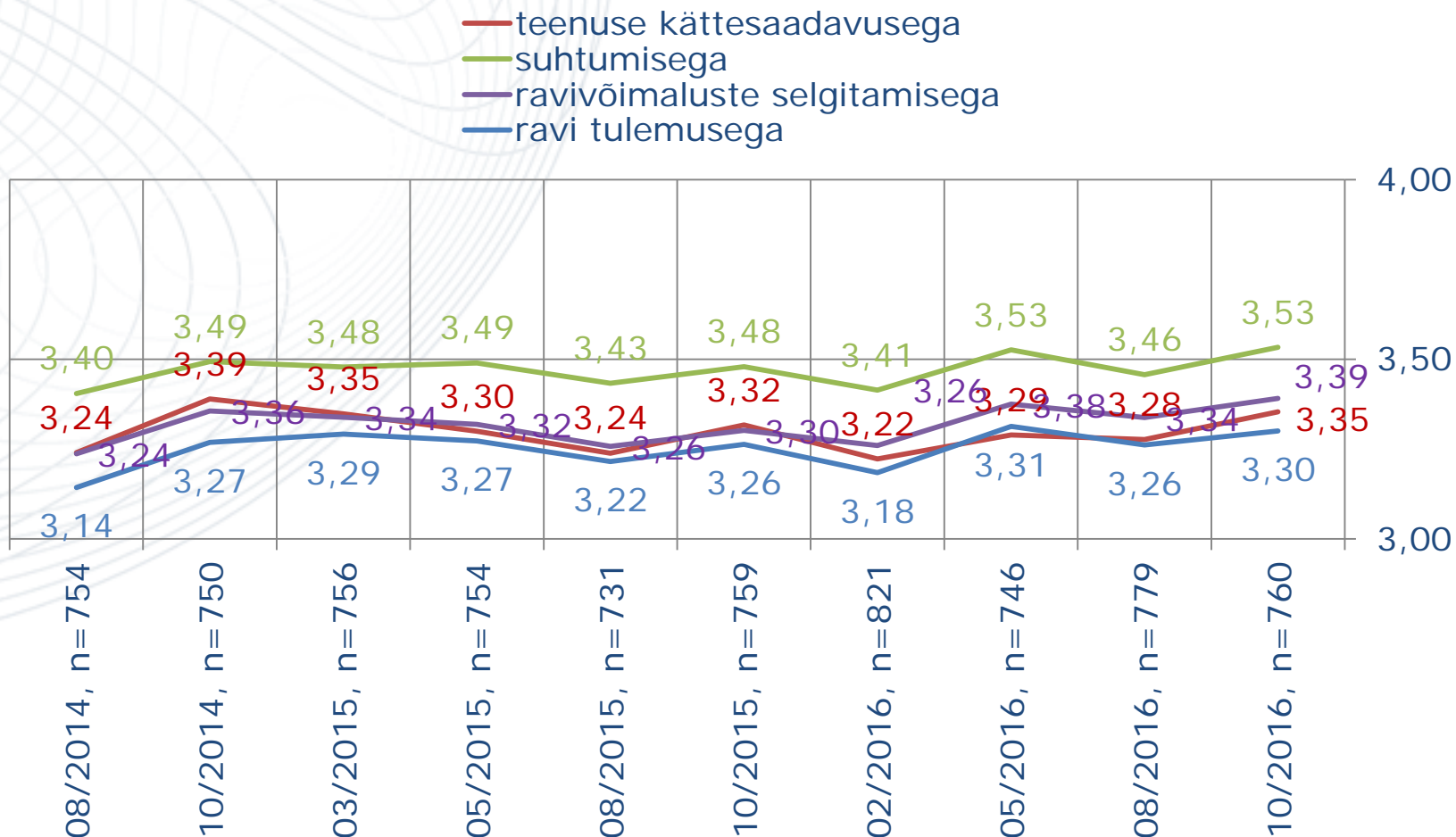
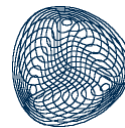
n=746, on külastanud perearsti/-õde, %

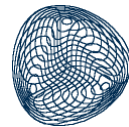


### III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

#### Rahulolu perearsti/-õega,

muutus ajas, keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul, n=on külastanud perearsti/-õde





## IV

# RAHULOLU ERIARSTIABIGA

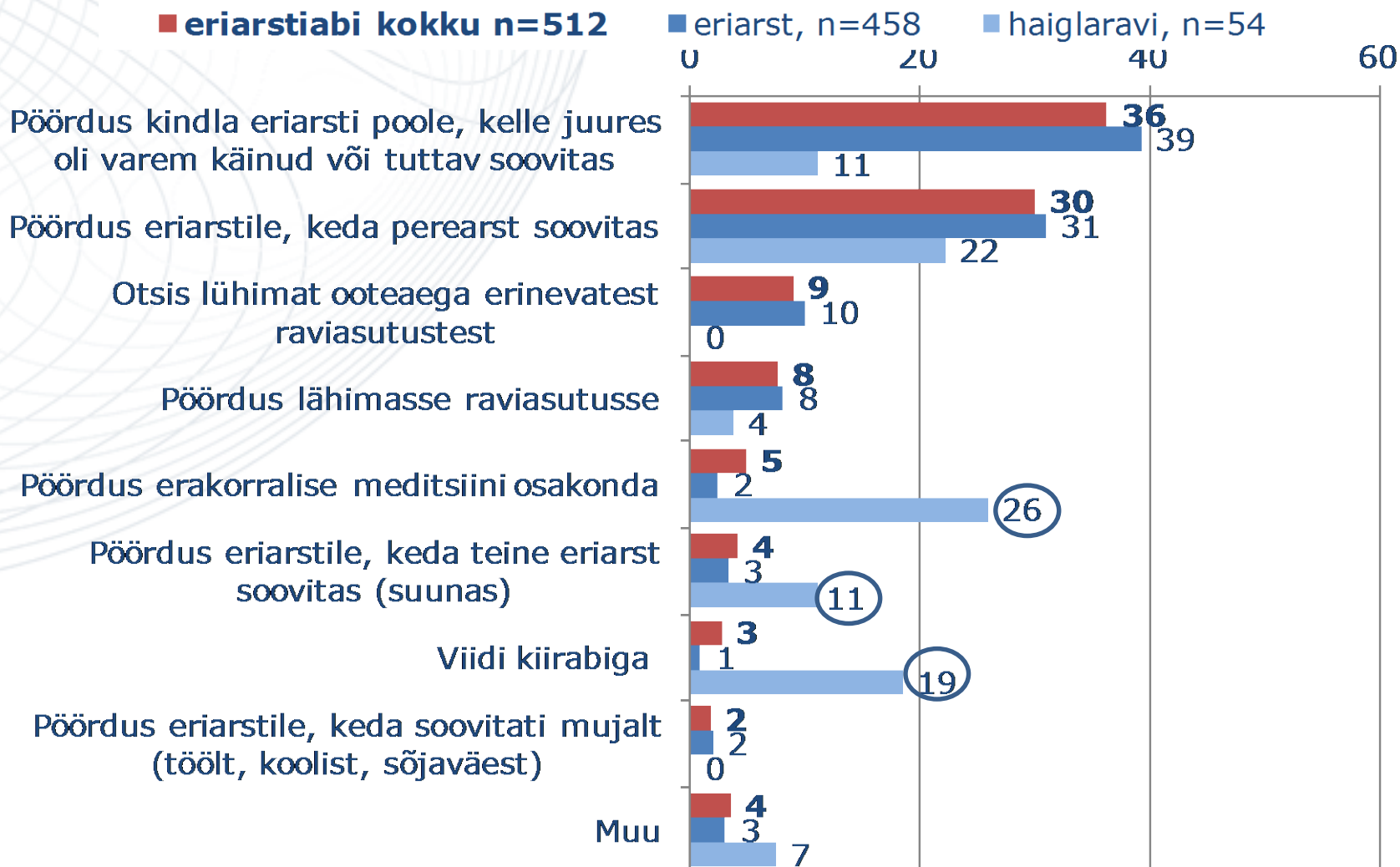
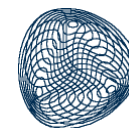
Vastajad: vähemalt 15-aastased, kes on viimase aasta jooksul kokku puutunud eriarstiga või viibinud haiglaravil.





# IV RAHULOLU ERIARSTI ABIGA

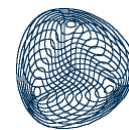
## Vastuvõtuaja valimine, %



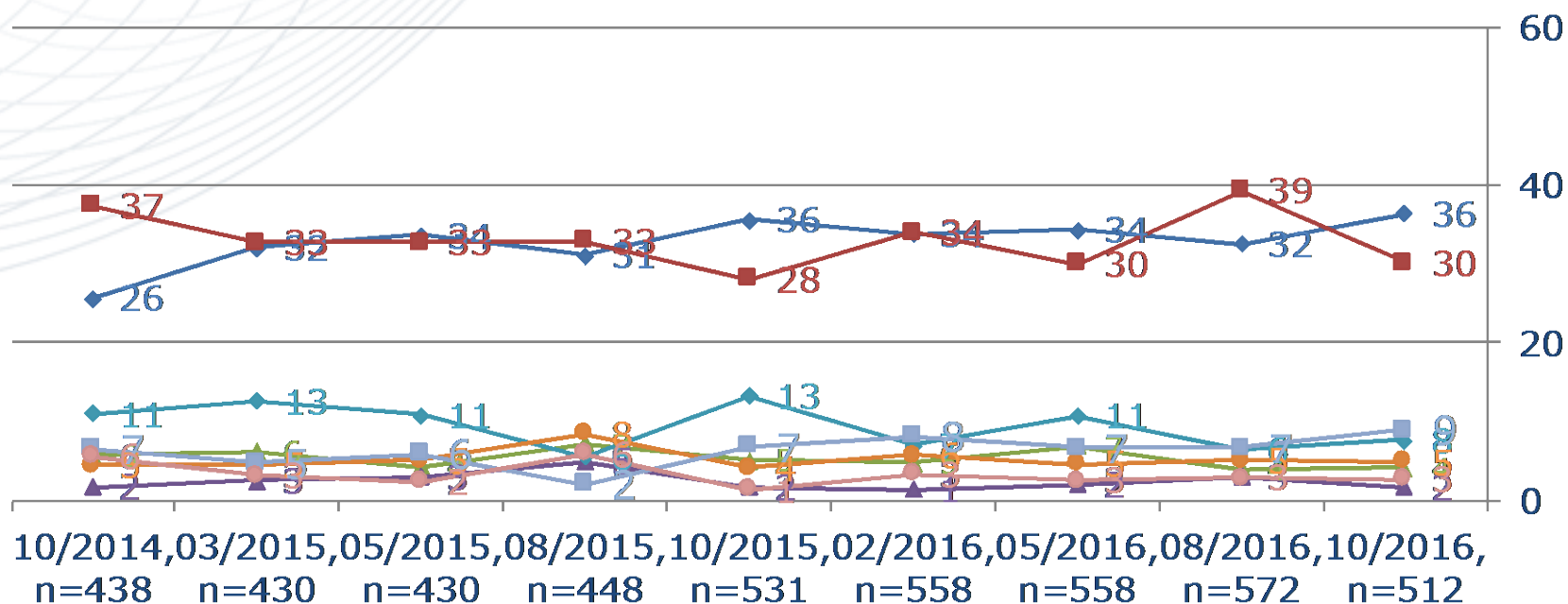


# IV RAHULOLU ERIARSTI ABIGA

## Vastuvõtuoja valimine, muutus ajas, %



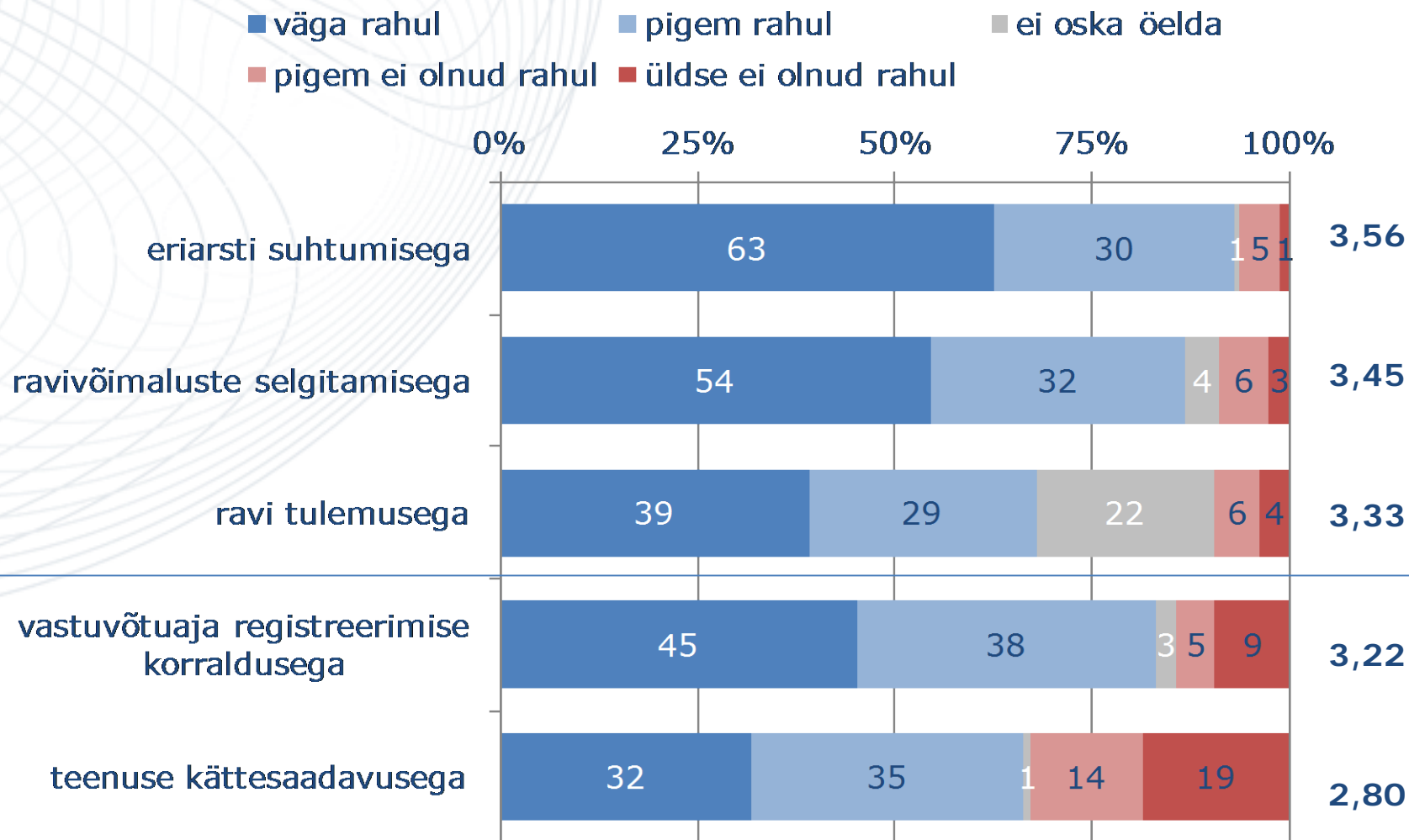
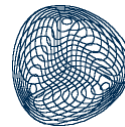
- ◆ Pöördus kindla eriarsti poole, kus oli varem käinud või tuttav soovitas
- Pöördus eriarstile, keda perearst soovitas
- ▲ Pöördus eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- ▼ Pöördus eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- ◆ Pöördus lähimasse raviasutusse
- Pöördus erakorralise meditsiini osakonda
- Otsis lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest
- Viidi kiirabiga



## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

### Hinnangud eriarstiabile,

n=558, on külastanud eriarsti / viibinud haiglaravil, %



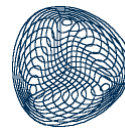
Eriarstiabi erinevate komponentidega on:

- **rahulolevamad** 15-24- ja üle 64-aastased, Lõuna- ja Lääne-Eesti elanikud;
- **rahulolematumad** aga 25-34-aastased, muukeelsed elanikud ja tallinlased.

## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

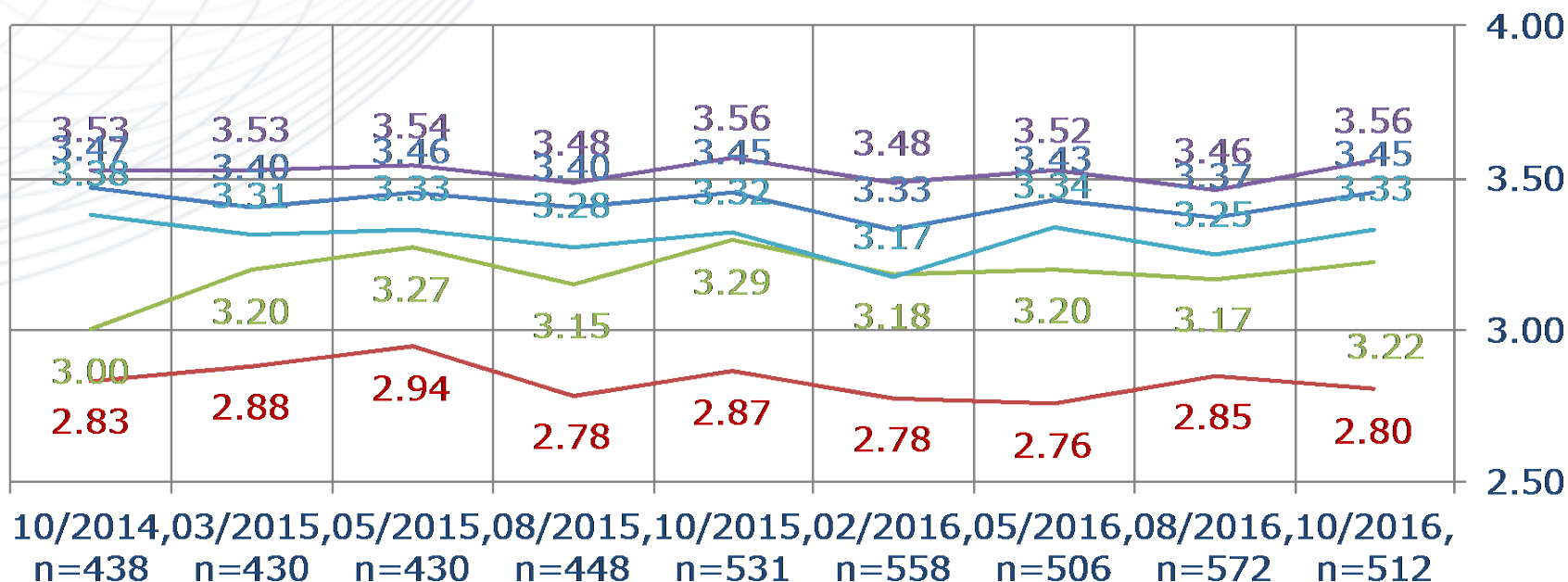
Hinnangud eriarstiabile, muutus ajas,

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



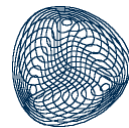
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

### Saanud eriarstiabi kokku



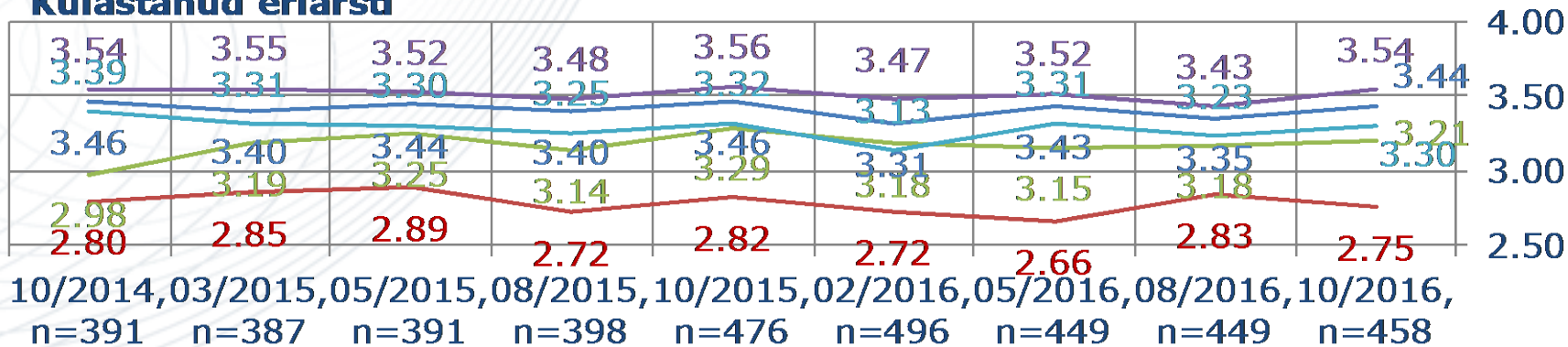
## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiable vastavalt kasutatud teenusele, muutus ajas, keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul

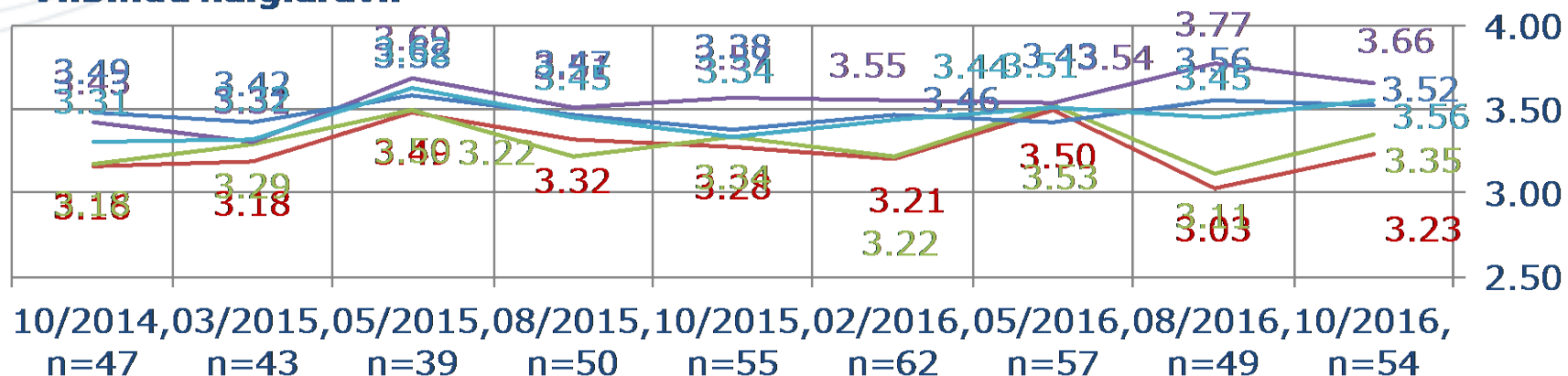


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

### Külastanud eriarsti



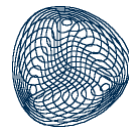
### Viibinud haiglaravil



## IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

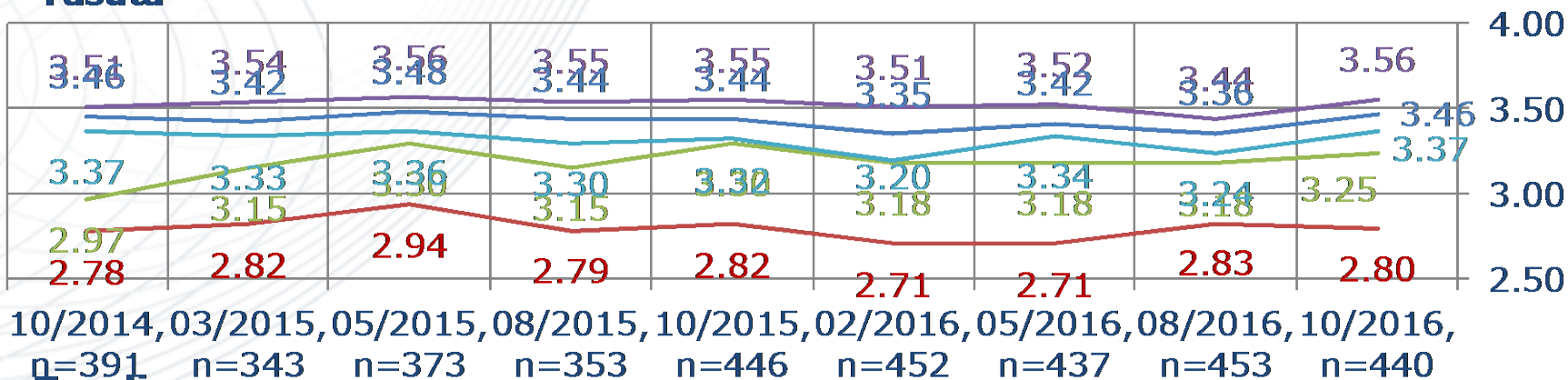
### Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

muutus ajas, keskmine 4-sel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 4=väga rahul

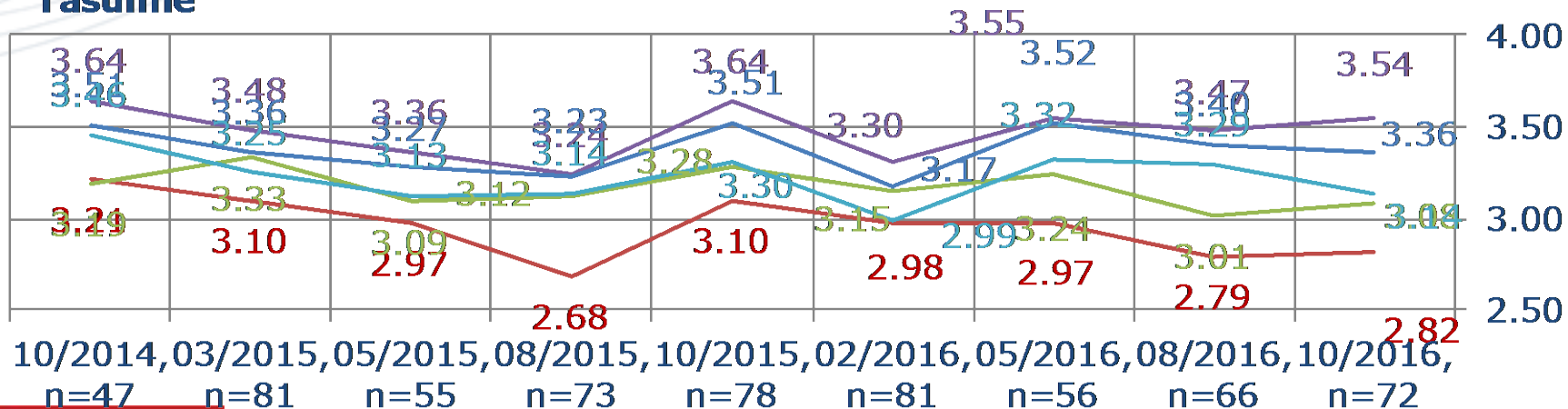


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

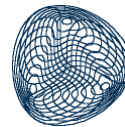
#### Tasuta



#### Tasuline



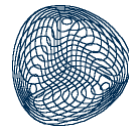




# TÄNAN!







**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

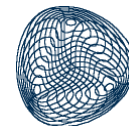
*KÜISDA KUI K2=3 või 4*

**2A. Palun põhjendage, miks Te ei usalda Haigekassat?**

*SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!*

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

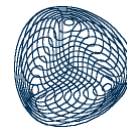
- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- 3) saanud kutse ja seejärel osalenud sõeluuringutel
- 4) külastanud perearsti/-õde
- 5) külastanud hambaarsti
- 6) külastanud eriarsti
- 7) viibinud haiglaravil
- 8) kasutanud Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis
- 9) 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=6-7 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti, viibinud haiglaravil)

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

- 1) külastasite eriarsti
- 2) viibisite haiglaravil
- 3) ei oska öelda

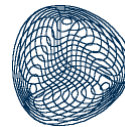
**Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga, kui Te ... (VASTUS 5 KÜSIMUSEST).**

**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 (tasuta)
- 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