

Eesti elanike hinnangud tervisele ja arstiabile

2019



Sisukord

1.	Sissejuhatus	3
2.	Põhijäreldused ja -tulemused	6
3.	Üldine hinnang tervishoiule ja haigekassale ning kokkupuude nendega	11
4.	Perearsti ja pereõe teenuste kasutamine	21
5.	Eriarsti teenuste kasutamine	33
6.	Hambaarsti teenuste kasutamine	43
7.	Erakorralise meditsiini osakonna teenuste kasutamine	58
8.	Retseptiravimid	65
9.	Riiklik patsiendiportaal	73
10.	Tervishoiu rahastamine	77
11.	Info kättesaadavus ja inimeste terviseteadlikkus	85
12.	Lisad	97
	Projekti meeskond	101

1

Sissejuhatus

Sissejuhatus: uuringu eesmärk ja küsitlus

Uuringu eesmärk:

- Uuringu eesmärk oli mõõta Eesti elanike hinnanguid Eestis pakutavale arstiabile ning tervishoiukorraldusele.
- Uuringu tellija on Haigekassa. Tulemuste omandiõigus kuulub uuringu tellijale. Tellijale edastatakse lisaks käesolevale aruandele andmed MS Exceli formaadis.

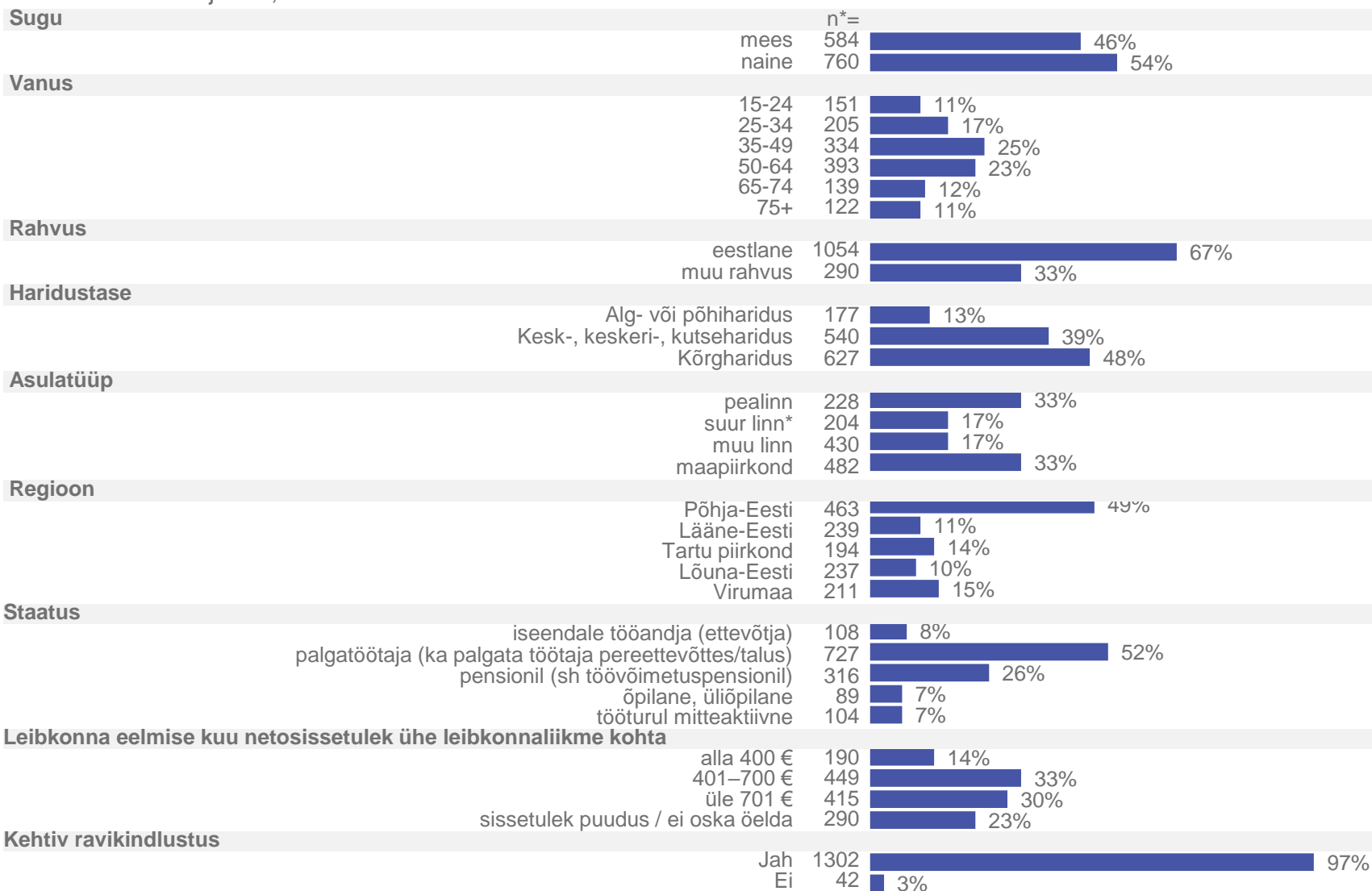
Küsitlus:

- Uuringu käigus küsitleti 1344 Eesti elanikku vanuses 15+ (üldkogum 1 105 990 inimest*). Küsitlustöö toimus ajavahemikus 27. novembrist 20. detsembrini 2019.
- Andmekogumine toimus kombineeritult CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*) ja CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) ehk veebi- ja telefoniküsitluse meetodil. 58% küsitlusest toimus telefoniküsitlusena ning 42% veebiküsitlusena. Küsitlusele oli võimalik vastata nii eesti kui ka vene keeles.
- Aruandes on uuringu tulemusi võrreldud 2015.–2016. aastal läbi viidud uuringu tulemustega. Aruandes välja toodud statistiliselt olulised erinevused (aruande kokkuvõtetes – „keskmisest enam...“) sotsiaal-demograafiliste rühmade vahel baseeruvad Hii-ruut statistikul ning on esitatud usaldusnivool vähemalt 95%.

*ESA 1.1.19 15+ elanikkond

Vastajate kaalutud sotsiaal-demograafiline profiil 2019

% kõikidest vastajatest, n=1344



* Vastajate tegelik arv sihtrühmas ehk vastajate hulk kaalumata kujul. Siin ja edaspidi on vastajate arvud esitatud kaalumata kujul, protsentjaotused aga kaalutud andmetest.

** Suur linn = Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve

2

Põhijäreldused ja -tulemused

Põhijäreldused ja -tulemused (1)

- **Eesti tervishoiusüsteemi** ehk arstiabikorraldusega on rahul **64% Eesti elanikest**, mis on mõnevõrra parem tulemus kui 2018. aastal (58%).
- Võrreldes varasemaga on märkimisväärselt paranenud ka hinnang **arstiabi kättesaadavusele** – **57%** Eesti elanikkonnast peab seda heaks või pigem heaks (võrdluseks: 2016. aastal 38%).
- Eesti riikliku tervisekindlustuse ehk **haigekassaga** on rahul **kaks kolmandikku** Eesti elanikest (66%), sh väga rahul on 12%. Ka siin on viimase aastaga toimunud positiivne muutus (2018. aastal 58% vs. 2019. aastal 66%).
- **Samas on näha keskmisest kõrgemat rahulolematust nii arstiabikorraldusega, arstiabi kättesaadavusega kui ka haigekassaga** just nende seas, kellel oli viimase aasta jooksul olemas reaalne kokkupuude tervishoiusüsteemiga, ning muust rahvusest elanike ja 50-64aastaste seas.
- Viimase 12 kuu jooksul on ühel või teisel moel **Eesti tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 96% kõikidest Eesti elanikest**. Kõige sagedamini on **ostetud retseptiravimeid (77%)**, külastatud **perearsti/-õde (75%)**, 62% on käinud **hambaarsti** juures ning pea **pooled (49%) on käinud eriarsti** vastuvõtul.
- **Perearst → viimase 12 kuu jooksul külastanud 75%**
 - Ootuspäraselt on **rahulolu perearstiabi kättesaadavusega** tugevas seoses teenuse saamiseks kulunud ajaga. 68% elanikest on saanud oma perearsti/-õega nõu pidada kuni kolme päeva jooksul ning see kajastub ka rahulolus, enamik (82%) jäi perearstiabi kättesaadavusega rahule. **Rahulolu viimase visiidiga** on samuti üsna kõrge – 84% – ning 80% on veendunud, et nende **perearst suudab neid enamikus terviseküsimustes aidata**.
 - Pooled vastanutest olid veendumusel, et **perearstikeskus peaks vähemalt kord nädalas olema avatud ka pärast tööaega**.
 - Sarnaselt 2018. aastale on pea kolmandik (32%) eestimaalasi kuulnud ja kasutanud ööpäevaringset **perearsti nõuandetelefoni 1220**. 47% on sellest võimalusest teadlikud, kuid ei ole seda veel kasutanud. Samas on viimase aasta jooksul suurenenud nende osakaal, kes ei ole nõuandetelefonist midagi kuulnud (16% → 21%).
- **Eriarst → viimase 12 kuu jooksul külastanud 49%**
 - Olukord eriarsti teenuste kättesaadavusega on kõige kriitilisem, tervelt pooled uuringus osalenutest pidid ootama eriarsti vastuvõttu enam kui kuu aega alates broneeringu tegemisest (*NB!* Uuringu käigus ei kaardistatud, kui kaua läks aega broneeringu tegemise võimaluse saamiseks, koos sellega võib olukord veelgi kriitilisem olla). Ka siin on **rahulolu eriarsti kättesaadavusega tugevas seoses eriarsti vastuvõtule pääsemise kiirusega**. Eriarsti vastuvõtule pääsemise kiirusega jäid väga või pigem rahule pooled (53%).
 - **Pakutavat teenust hinnatakse aga kõrgelt, rahulolu viimase visiidiga eriarsti juurde** on 89% ning 73% kinnitas, et seoses viimase eriarsti külastusega ei tekkinud neil mingisuguseid praktilisi probleeme.
 - Eriarsti teenuse eest ollakse ka **kõige rohkem valmis ise maksma** – tervelt 68% nendest, kes on nõus tervishoiuteenuse eest midagi maksma. Samas ilmselgelt ei tajuta, kui palju pakutav teenus Haigekassa toetuseta tegelikult maksaks.

Põhijäreldused ja -tulemused (2)

▪ **Hambaarst → viimase 12 kuu jooksul külastanud 62%**

- Kuivõrd hambaravi puhul on tegu tasulise teenusega, mis on küll kuni 19aastastele lastele ja noortele tasuta, siis arvestavale hulgale Eesti inimestest jäävad **teenused liiga kalliks** → pea kolmandik (29%) nendest, kes ei ole viimase 12 kuu jooksul hambaarsti juures käinud, tõi hambaarsti mittekülastamise põhjusena majanduslikke põhjuseid.
- Samas põhjendatakse hambaarsti juures mittekäimist ka **kaebuste puudumisega** (39%). Selle sihtrühma puhul tuleks kommunikatsioonis rõhutada regulaarse hammaste kontrolli ning probleemide ennetamise olulisust.
- **Viimase hambaarsti külastusega jäi rahule 82% elanikest ning** võrreldes teiste tervishoiuteenustega ollakse hambaravi eest nõus ka ise maksma (61% nendest, kes on nõus midagi tervishoiuteenuste eest maksma).
- **Lastevanemate puhul on teadlikkus tasuta hambaravist lastele ja noortele kõrge – 96% – ning seda võimalust kasutatakse ka üsna aktiivselt. Viimase aasta jooksul on 75% neist, kel on kuni 19-aastaseid lapsi, käinud oma lapsega hambaarsti juures** (või on laps käinud abikaasa/elukaaslasega) **või on nende laps hambaarsti juures iseseisvalt käinud.**

▪ **Erakorraline meditsiin → viimase 12 kuu jooksul külastanud 23%**

- **Õhtu- või öötundidel ilmneva ootamatu terviseprobleemi korral** prooviks ise hakkama saada 41% Eesti elanikest, mis on mõnevõrra vähem kui aasta tagasi (46% 2018).
- Kõige sagedamini satutakse erakorralise meditsiini osakonda **ootamatu haigestumise või vigastuse tõttu (89%)** – alates 2015. aastast on see osakaal püsinud enam-vähem samal tasemel. Seega ei saa öelda, et EMO-sse pöörduakse mõtlematult liiga kiiresti ning see kajastub ka tulemustes – oluliselt vähem on neid, kes pöörduvad EMO-sse, kuna see on kiireim võimalus eriarsti vastuvõtule pääseda (9%) või perearsti soovitusel (7%) või seetõttu, et see oleks kiireim võimalus uuringutele pääseda (5%).
- **Samuti kinnitab 38% erakorralise meditsiini osakonda pöördunutest, et oleksid oma terviseprobleemiga pöördunud perearstikeskusesse**, kui see oleks olnud samal ajal avatud.

Põhijäreldused ja -tulemused (3)

▪ Retseptiravimite ostmine → viimase 12 kuu jooksul 77%

- Võrreldes 2015. aastaga on retseptiga ravimite ostnute osakaal järk-järgult mõnevõrra kasvanud (71% → 77%), kuid viimase aasta jooksul suuremaid muutusi siiski toimunud ei ole.
- **39% elanikest teab**, et arsti väljakirjutatud retsepti korral peab apteeker **esmailt pakkuma soodsaima hinnaga ravimit**, mis on küll mõnevõrra vähem kui aasta tagasi (44%).
- Viimasel korral apteegist retseptiravimit ostes pakkus apteeker soodsaima hinnaga ravimit kuuele retseptiravimi ostjale kümnest (64%). Soodsaima hinnaga ravimit ei pakutud 24 protsendile – keskmisest vähem pakuti soodsamaid retseptiravimi alternatiive meestele, noorematele, 15–34aastastele, ettevõtjatele, aga ka hetkel tööturul mitteaktiivsetele ning neile, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi.
- Võimalusest tutvuda endale väljakirjutatud retseptiravimitega **riigiportaalis (www.eesti.ee)** on teadlikud üle poole vastanutest (49%), sh 33% on riigiportaalis oma ravimiretsepte vaadanud.

▪ Riiklik patsiendiportaal

- **Digiloo olemasolust on kuulnud 75% Eesti elanikest, sealhulgas tervenisti 47% on portaali vähemalt ühel korral külastanud.** Alates 2015. aastast on elanikkonna teadlikkus patsiendiportaalist märkimisväärselt paranenud (49% → 75%).
- **Ennekõike on portaali külastatud enda andmete vaatamiseks** (71%), vähem lihtsalt uudishimust (31%), tervisetõendi täitmiseks (27%), digiregistratuuris arstiaja vaatamiseks/broneerimiseks (21%), oma pereliikmete andmete vaatamiseks (18%) või raviarvete vaatamiseks (13%). Võrreldes 2018. aastaga siin tervikuna väga suuri muutusi toimunud ei ole, kuid märkimisväärselt on kasvanud nende osakaal, kes külastasid patsiendiportali enda terviseandmete vaatamiseks (64% → 71%), ning nende osakaal, kes külastasid patsiendiportali oma pereliikmete andmete vaatamiseks (13% → 18%).

▪ Tervishoiu rahastamine

- Sarnaselt varasematele aastatele **eelistab umbes pool – 53% – Eesti elanikest kõigi raviteenuste rahastamist ravikindlustusest**, kuigi ravijärjekorrad võivad olla kohati väga pikad. **36% eelistab piiratud hulga raviteenuste rahastamist ravikindlustusest ning lühikesi või puuduvaid ravijärjekordi.** Kui varasemalt on viimase variandi eelistus liikunud pigem positiivses kasvavas trendis, siis viimase aastaga on elanikkonnas jäänud vähemaks neid, kes eelistavad piiratud hulga raviteenuste rahastamist ravikindlustusest ning lühemaid järjekordi (41% → 36%).
- Vältimaks pikki järjekordi oleks **71% kõikidest eestimaalastest valmis midagi arstiabi eest maksma** (aastaga ei ole suuri muutusi toimunud). **23% oleks** valmis ise ravi eest tasuma **kuni 20 eurot**, **28% oleks nõus maksma 21–50 eurot**, **10% võiks vajadusel välja käia 51–100 eurot** ning sama paljud (10%) **üle 100 euro**. **17% ei ole nõus arstiabi eest ise midagi maksma.** Tulemustest on näha, et tegelikult ei tajuta, kui palju tervishoiuteenused maksavad, kuivõrd summad, mida ollakse valmis teenuste eest välja käima, on võrreldes teenuste hinnakirjadega üsna väikesed ning vajadusel ei kataks vajaminevate protseduuride maksumust.

Põhijäreldused ja -tulemused (4)

▪ Info kättesaadavus ja inimeste terviseteadlikkus

- Üldine teadlikkus sellest, **kuidas elada tervislikult ja hoida ära erinevaid haigusi**, on elanikkonnas üsna heal tasemel. Erinevalt muu rahvuse esindajatest olid erinevate haigusi ennetavate tegevuste mainimisel aktiivsemad ning ilmselt ka teadlikumad eestlased. Eestlased mainisid muust rahvusest enam sõeluuringutes osalemist ning vaksineerimist. Ilmselt on Haigekassa teavitustöö eestlaste seas efektiivsem olnud.
- Viimase aasta jooksul on ca kolmandik (35%) **saanud tervisekäitumisealast infot kohalikest** eesti- ja venekeelsetest **meediaväljaannetest**, pea veerand (24%) on saanud infot kohalikest eesti- ja venekeelsetest **online-meediaväljaannetest**. Samas on aastaga meediaväljaannete osatähtsus märkimisväärselt kukkunud. Kolmandik (33%) on saanud tervisealaseid soovitusi meditsiinitöötajalt, 29% usaldab lähedastelt, sõpradelt või kolleegidelt saadud infot. Riiklikke portaale (toitumine.ee, terviseinfo.ee, alkoinfo.ee, narko.ee) on viimase aasta jooksul külastanud 14% eestimaalastest.
- **Ravikindlustuse kehtivuse kontrollimise** osas ja **töövõimetuslehtede ning haigushüvitiste** puhul eelistavad eestlased pigem elektroonilisi kanaleid, samas kui venekeelne elanikkond eelistaks helistada haigekassa infotelefonile.
- 39% Eesti elanikest teab, et kehtiva **Euroopa ravikindlustuskaardiga patsiendil tuleb Euroopas arstiabi saades tasuda visiiditasud ja muud omavastutustasud** (2015. aastal 28%). 14% leiab, et **tasuda tuleb transpordikulud** (2015. aastal 12%). Küll aga usub 12% elanikest, et Euroopa ravikindlustuskaardiga on **kogu vajaminev arstiabi tasuta**.
- **64% Eesti elanikest** on kursis, et kui patsient soovib **haigekassa kulul ravile minna**, siis on tal õigus Eesti piires valida **ükskõik milline haigla või kliinik**, mis on Haigekassaga lepingu teinud (aastaga ei ole selles osas olulisi muutusi toimunud).
- **Seoses tasudega, mida raviasutus võib küsida kindlustatud patsiendilt**, teab **kuus inimest kümnest** (61%), et raviasutus võib küsida lisatasu **mugavama majutuse eest haiglas viibimise korral**. Enam kui **pooled** töid välja **visiiditasu eriarsti külastuse eest** (54%), 54% **mainis voodipäeva tasu haiglas viibimise korral**, 9% ei oska öelda, mille eest lisatasu võib küsida, ja 8% on veendunud, et üldse ei tohi millegi eest lisatasu küsida.
- Üldiselt on erinevatest teemadest paremini informeeritud eestikeelne sihtrühm ning terve elanikkonna hea informeerituse tagamiseks on vajalik pöörata venekeelsele sihtrühmale suuremat tähelepanu.

3

Üldine hinnang tervishoiule ja haigekassale ning kokkupuude nendega

Kokkuvõte: Üldine hinnang tervishoiusüsteemile ja haigekassale ning kokkpuude nendega

- Kõikidest Eesti elanikest vanuses 15 ja vanemad on **Eesti tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega rahul 64%, rahulolematuid on umbes kolmandik (32%)**. Viimase aastaga on elanikkonna rahuloluhinnangud arstiabikorraldusele märkimisväärselt paranenud (58% 2018. aastal vs. 64% 2019. aastal).
 - Statistiliselt keskmisest (64%) **enam on tervishoiusüsteemiga rahul** eestlased, 25–34aastased, alg- ja põhiharidusega inimesed, õpilased ja üliõpilased, maapiirkondade elanikud ning Tartumaa ja Pärnumaa elanikud.
 - **Rahulolematuid** on aga keskmisest (32%) sagedamini muu rahvuse esindajate, 50–64aastaste, kõrgharidusega, palgatöötajate, Tallinna, Ida-Virumaa ja Valgamaa elanike seas. Sealjuures esineb rahulolematust keskmisest enam nende seas, kellel on viimase aasta jooksul olnud reaalne kokkupuude tervishoiusüsteemiga (33%).
- **Arstiabi kättesaadavust** peavad heaks või pigem heaks **enam kui pooled (57%)** Eesti elanikest ning see on ühtlasi ka **kõrgeim mõõdetud tulemus alates 2011. aastast**. Võrreldes 2018. aastaga on hinnang arstiabi kättesaadavusele samuti märkimisväärselt **paranenud** (52% 2018 vs. 57% 2019).
 - Keskmisest (57%) enam on neid, kes **hindavad arstiabi kättesaadavust Eestis heaks või pigem heaks**, eestlaste, 15–24aastaste, alg- ja põhiharidusega inimeste, staatusest õpilaste ja üliõpilaste, maapiirkondade elanike ning Tartu piirkonna elanike seas.
 - **Arstiabi kättesaadavuse osas kriitilisemad** on keskmisest (40%) sagedamini muu rahvuse esindajad, 50–64aastased, kõrgharitud, palgatöötajad, Tallinna ning Ida-Virumaa elanikud. Arstiabi kättesaadavuse osas on keskmisest enam etteheiteid ka nende seas, kes on viimase 12 kuu jooksul ühel või teisel moel tervishoiusüsteemiga ise kokku puutunud, ning nende puhul, kellel on pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

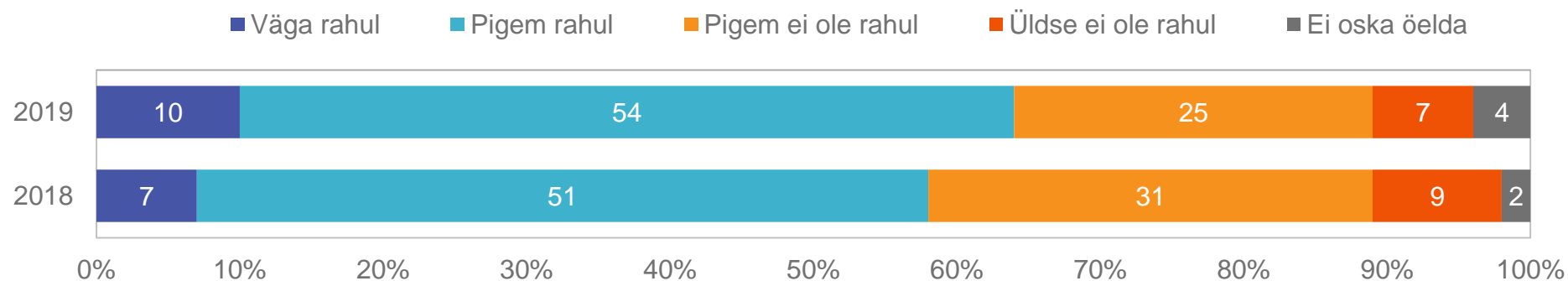
Kokkuvõte: Üldine hinnang tervishoiusüsteemile ja haigekassale ning kokkpuude nendega

- **Eesti riikliku tervisekindlustuse ehk haigekassaga** on väga rahul või pigem **rahul kaks kolmandikku** Eesti elanikest (66%), sh väga rahul on 12%. Võrreldes eelmise aastaga on elanike rahulolu haigekassaga märgatavalt paranenud (58% 2018. aastal ning 66% 2019. aastal).
 - Haigekassaga on rahul keskmisest sagedamini eestlased, Lääne-Virumaa elanikud, kehtiva ravikindlustusega elanikud, ning need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
 - Keskmisest suuremat rahulolematust haigekassaga võib näha muust rahvusest elanike seas, 50–64aastaste ning Saaremaa elanike seas. Teistest rahulolematumad on ka need, kel on olnud viimase aasta jooksul kokkupuuteid tervishoiusüsteemiga.
- Sarnaselt 2018. aastaga on viimase 12 kuu jooksul ühel või teisel moel **Eesti tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 96% kõikidest Eesti elanikest**. Kõige sagedamini on **ostetud retseptiravimeid (77%)**, külastatud **perearsti/-õde (75%)**, **62%** on käinud **hambaarsti** juures ning pea **pooled (49%) on käinud eriarsti** vastuvõtul. Teisi kokkupuuteid esines märksa vähem.

Rahulolu tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

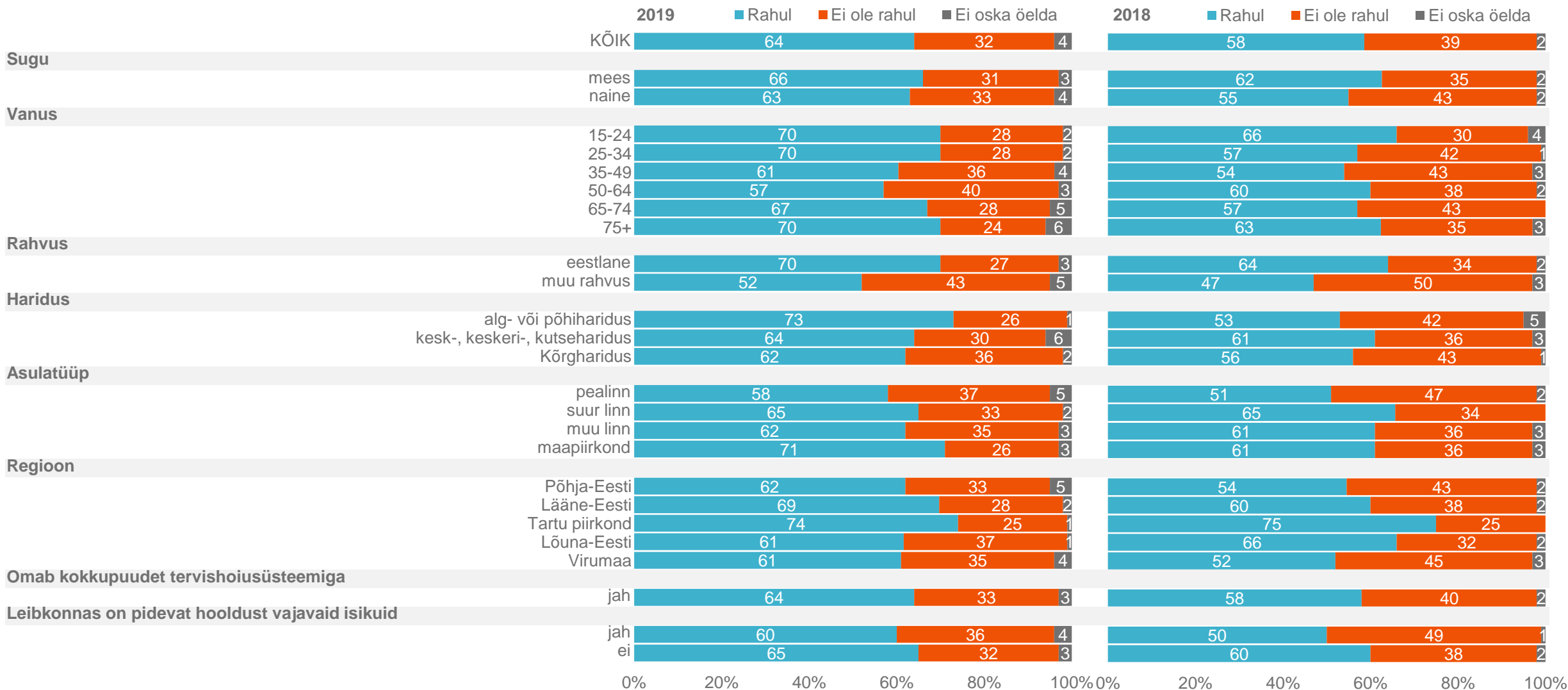
1. Kuivõrd rahul Te olete tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis?



Rahulolu tervishoiusüsteemiga Eestis erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

reaprosent vastavast sihtrühmast

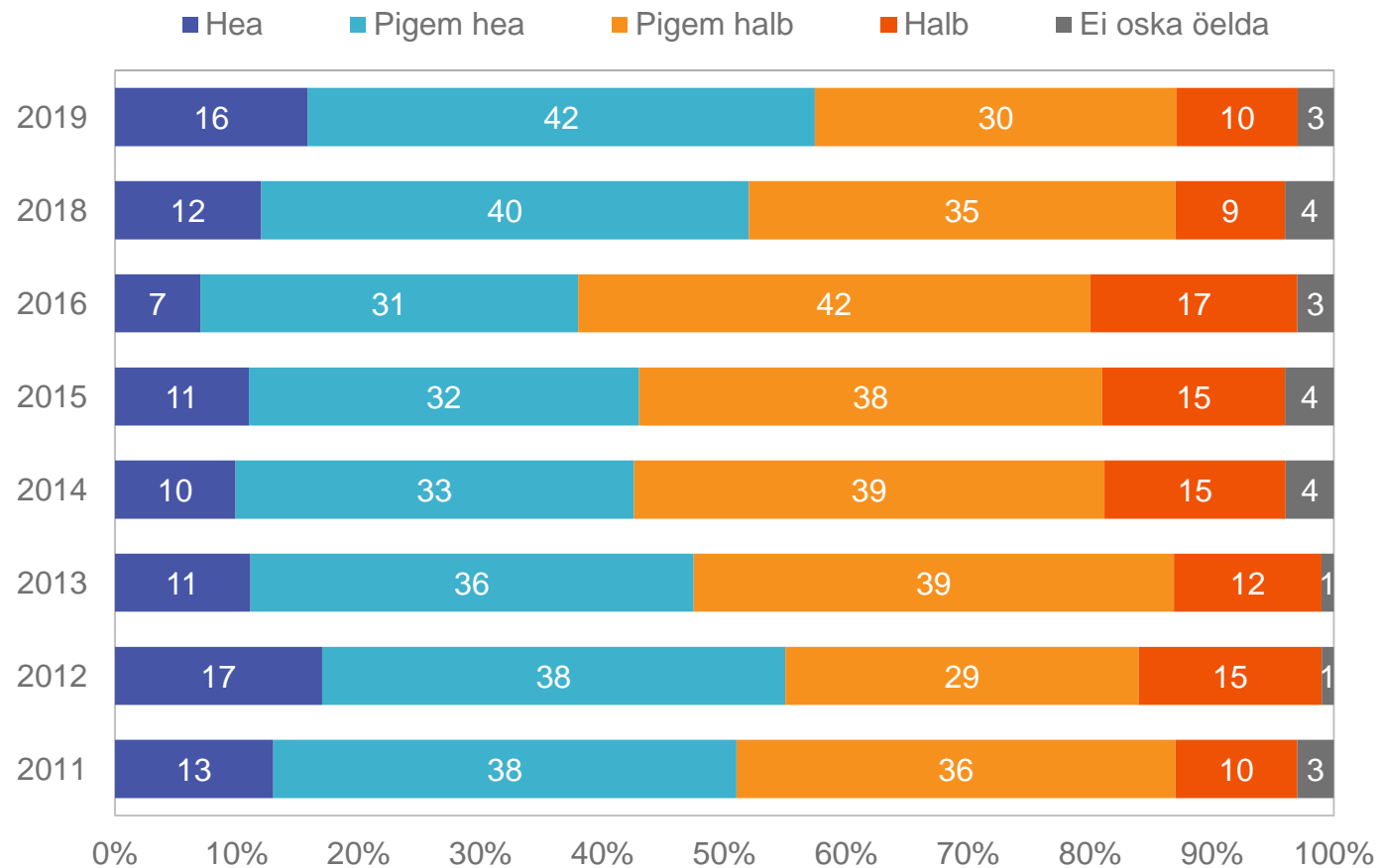
1. Kuivõrd rahul Te olete tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis?



Hinnang arstiabi kättesaadavusele Eestis 2011–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

2. Milline on Teie arvates praegu arstiabi kättesaadavus Eestis?



Enam kui pooled (57%) Eesti elanikest vanuses 15+ hindavad arstiabi kättesaadavust Eestis heaks ning 40% halvaks.

Hinnang arstiabi kättesaadavusele Eestis erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

reaprosent vastavast sihtrühmast

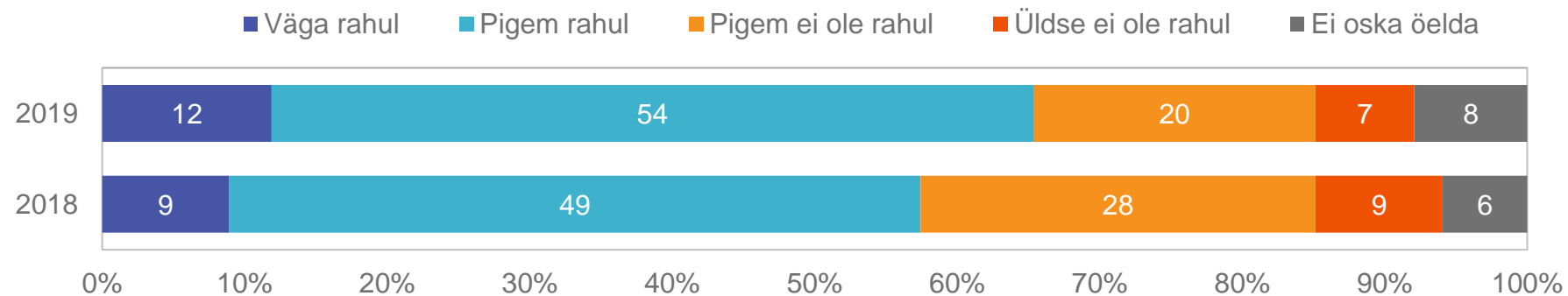
2. Milline on Teie arvates praegu arstiabi kättesaadavus Eestis?



Rahulolu riikliku tervisekindlustuse ehk haigekassaga 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

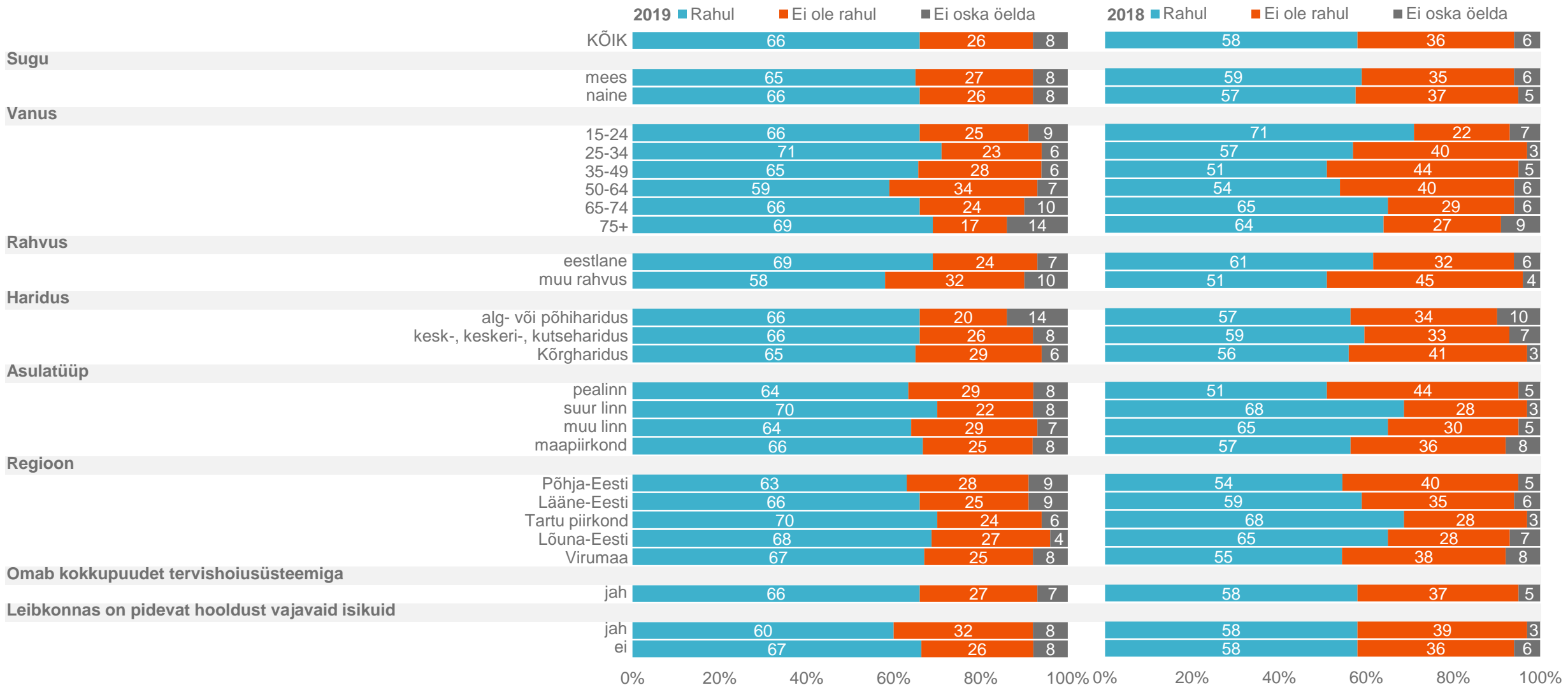
3. Kui rahul Te olete meie riikliku tervisekindlustuse ehk haigekassaga?



Rahulolu riikliku tervisekindlustuse ehk haigekassaga erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

reaprosent vastavast sihtrühmast

3. Kui rahul Te olete meie riikliku tervisekindlustuse ehk haigekassaga?

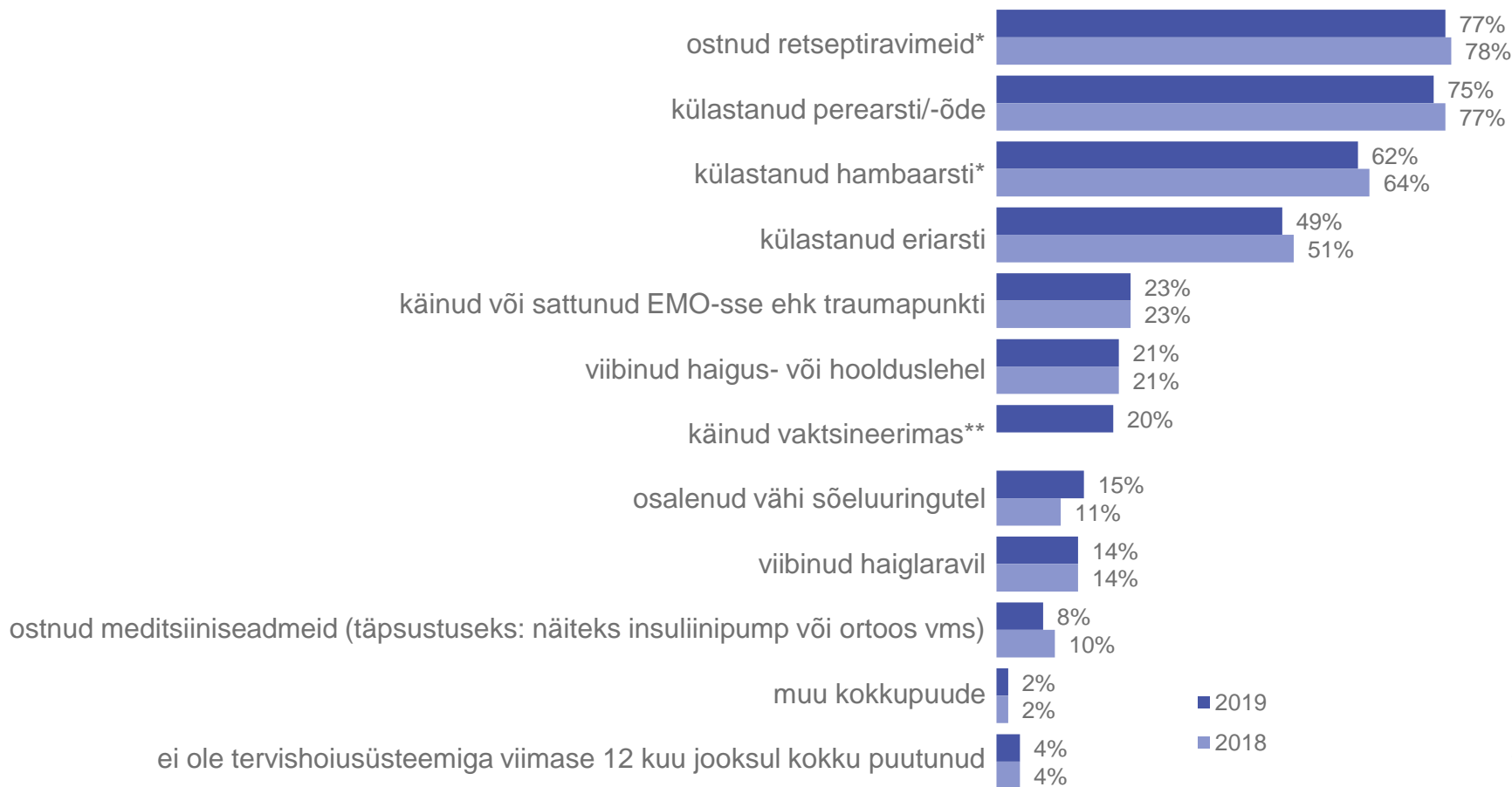


Kokkupuude tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

4. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga?

Kas Te olete ...



*Siia on lisatud ka need vastajad, kes ütlesid intervjuu hilisemas osas (hambaraviteenuste plokk ja retseptiravimite plokk), et nad on viimase 12 kuu jooksul üht või teist tegevust teinud.

** Küsiti 2019. aastal esmakordselt

4

Perearsti ja pereõe teenuste kasutamine

Kokkuvõte: perearsti/-õe teenuste kasutamine ning rahulolu sellega (1)

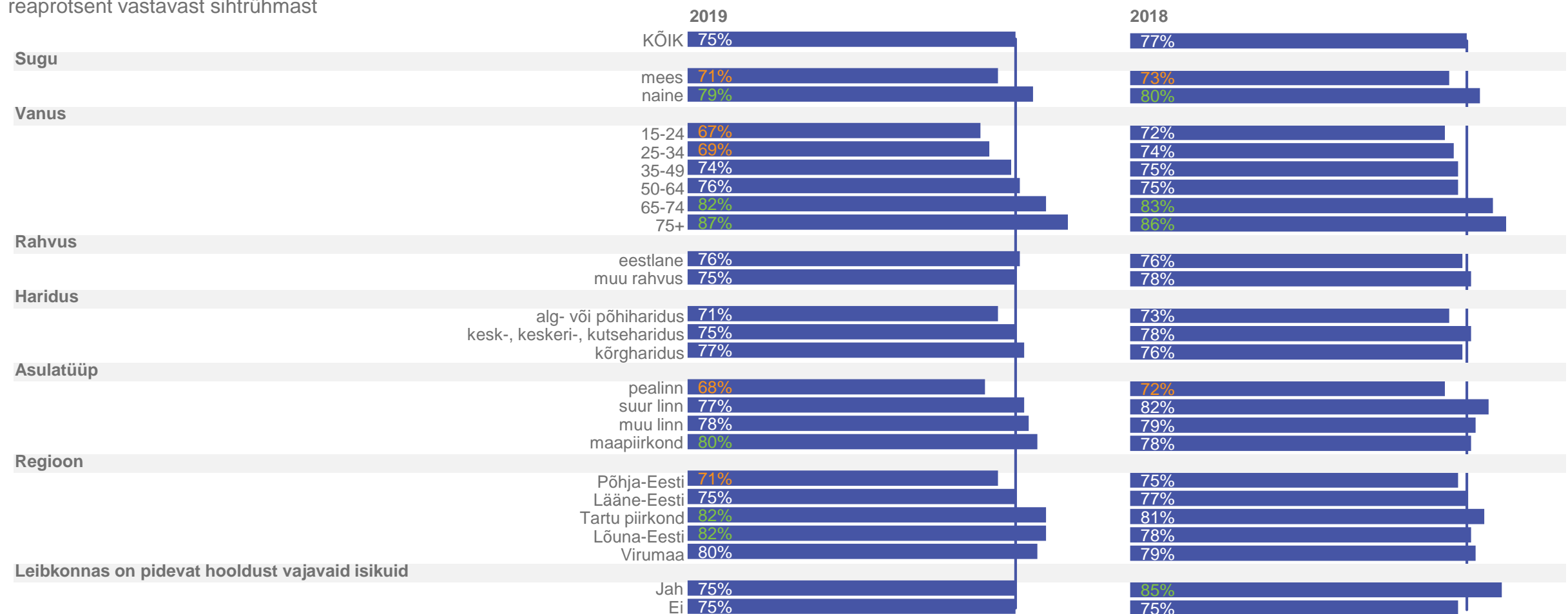
- **Perearsti või pereõe juures on viimase 12 kuu jooksul käinud 75%** kõikidest Eesti 15-aastastest ja vanematest elanikest.
 - Keskmisest (75%) enam on perearsti vastuvõtul käinud inimesi naiste, 65-aastaste ja vanemate seas, pensionäride seas, netosissetulekuga 401–700 € leibkonnaliikme kohta; nende seas, kellel on olemas kehtiv ravikindlustus; maapiirkondade elanike seas ning Tartu piirkonna ja Lõuna-Eesti elanike seas.
 - Keskmisest vähem on oma perearsti või -õe poole pöördunud mehed, nooremad inimesed vanuses 15–34, palgatöötajad, kõrgema netosissetulekuga inimesed (eelmise kuu netosissetulek leibkonnaliikme kohta üle 700 €), ravikindlustuseta inimesed, ja Põhja-Eesti, sh Tallinna elanikud.
- Mõeldes viimasele kokkupuutele perearsti/-õega, siis veidi enam kui **neljandik** (26%) Eesti elanikest **sai perearsti/-õe vastuvõtule või võimaluse perearsti/-õega nõu pidada juba samal päeval**, 42% sai arstiga konsulteerida 2–3 tööpäeva jooksul, 18% pidi ootama 4–5 tööpäeva ning 10% ootas võimalust arsti/-õega suhtlemiseks rohkem kui nädal aega. Aastaga olulisi muutusi ei ole toimunud.
 - Keskmisest enam said perearsti/-õe jutule **samal päeval** eestlased, 50–64aastased, kutse- ja keskharidusega inimesed, ettevõtjad, väiksema netosissetulekuga (pereliikme kohta kuni 400 €), väiksemate linnade ja maapiirkondade elanikud ning Läänemaa, Valgamaa, Viljandimaa ja Võrumaa elanikud. Kauem kui nädal aega pidid perearsti/-õe konsultatsiooni ootama keskmisest enam muust rahvusest elanikud, vanemad inimesed (65–74aastased), pensionärid, kõrgharidusega, Põhja-Eesti ja Tallinna elanikud.
- Ootuspäraselt on **rahulolu arstiabi kättesaadavusega tugevas seoses teenuse saamiseks kulunud ajaga**. 68% elanikest on saanud oma perearsti/-õega nõu pidada kuni kolme päeva jooksul ning see kajastub ka rahulolus, enamik (82%) jäi perearsti abi kättesaadavusega rahule. Siin ei ole aastaga olulisi muutusi toimunud.
- **Viimase perearsti või pereõe vastuvõtuga jäi väga või üldiselt rahule 84%** kõikidest Eesti elanikest; nende seas, kes käisid vastuvõtul viimase 12 kuu jooksul, on rahulolu isegi veidi kõrgem – 87%. Võrreldes 2018. aastaga ei ole suuri muutusi toimunud.
 - Viimase perearsti või pereõe külastusega rahule jäänuid on keskmisest enam eestlaste, pensionäride, vanemate (75+) elanike seas, maapiirkonnas elavate eestimaalaste seas, Tartu piirkonna ja Harjumaa elanike seas.
 - Rahulolematust viimase visiidiga võib keskmisest enam täheldada muust rahvusest inimeste, 15–24aastaste ja tallinlaste puhul.

Kokkuvõte: perearsti/-õe teenuste kasutamine ning rahulolu sellega (2)

- **Rahulolematutest patsientidest** pooled (50%) ei jäänud rahule saadud arstiabi ja perearsti/-õe nõuannete/juhistega, 40% kurtis arsti käitumise ja suhtumise üle (viimane on aastaga suurenenud 5 protsendipunkti), 35% ei olnud rahul arstiabi kättesaadavusega.
- Samas on **kaheksa (80%) eestimaalast kümnest** veendunud, et nende **perearst suudab neid enamikus terviseküsimustes aidata**, ning see osakaal on püsinud viimased viis aastat enam-vähem stabiilsena. Kusjuures võrreldes 2018. aastaga on oluliselt suurenenud „kindlasti jah“ vastanute osakaal (26% 2018. aastal vs. 32% 2019. aastal). Vastupidiselt leiab 15%, et nende perearst ei suuda alati enamikus terviseküsimustes aidata.
 - Teistest sagedamini usuvad oma perearsti võimekusse erinevate terviseküsimuste puhul aidata 25–34aastased ning maapiirkondade elanikud. Keskmisest pessimistlikumalt oma perearsti võimekusse suhtuvad need, kellel on leibkonnas pidevat hooldamist vajavaid liikmeid.
- Pooled vastanutest olid veendumusel, et **perearstikeskus peaks vähemalt kord nädalas olema avatud ka pärast tööaega**. Sealhulgas 18% jaoks on oluline, et vastu võtaks just perearst, ning see osakaal on püsinud enam-vähem stabiilsena viimased viis aastat. Samas 29% leiab, et ei ole vahet, kas töövälisel ajal võtab vastu arst või pereõde – võrreldes eelmise aastaga on see osakaal märgatavalt langenud (-5 protsendipunkti). 47% ei pea oluliseks väljaspool tööaega perearsti või pereõe vastuvõtule pääseda.
 - Pärast kella 18.00 sooviks perearsti/-õe vastuvõtule pääseda keskmisest enam aktiivses tööeas olevad inimesed, kes päevasel ajal on enamasti hõivatud: 15–49aastased, palgatöötajad, õpilased ja üliõpilased, muust rahvusest elanikud, kõrgema netosissetulekuga inimesed (üle 700 € leibkonnaliikme kohta), pealinna elanikud ning Põhja-Eesti inimesed.
- Pea kolmandik (32%) eestimaalasi **on kuulnud ja kasutanud ööpäevaringset perearsti nõuandetelefoni 1220**, 47% on sellest kuulnud, kuid ei ole sellele helistanud, ning 21% ei ole sellest üldse kuulnud. Viimase aasta jooksul on suurenenud nende osakaal, kes ei ole nõuandetelefonist midagi kuulnud (16% → 21%).
 - Keskmisest sagedamini on nõuandetelefoni kasutanud naised, 25–49aastased, kõrgharidusega inimesed, tallinlased ning hetkel tööturul mitteaktiivsed eestimaalased.

Viimase 12 kuu jooksul perearsti või pereõe vastuvõtul käinud erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

reaprotsent vastavast sihtrühmast

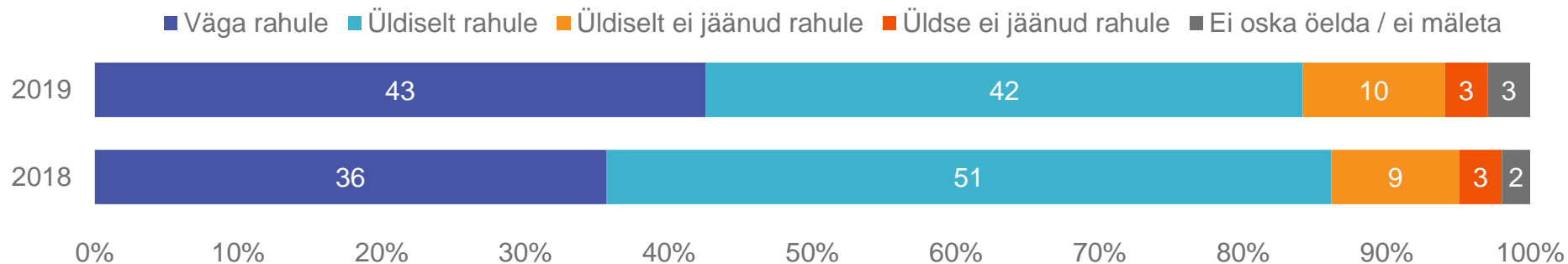


X% - valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus
X% - valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus

Rahulolu viimase perearsti või pereõe külastusega 2018-2019

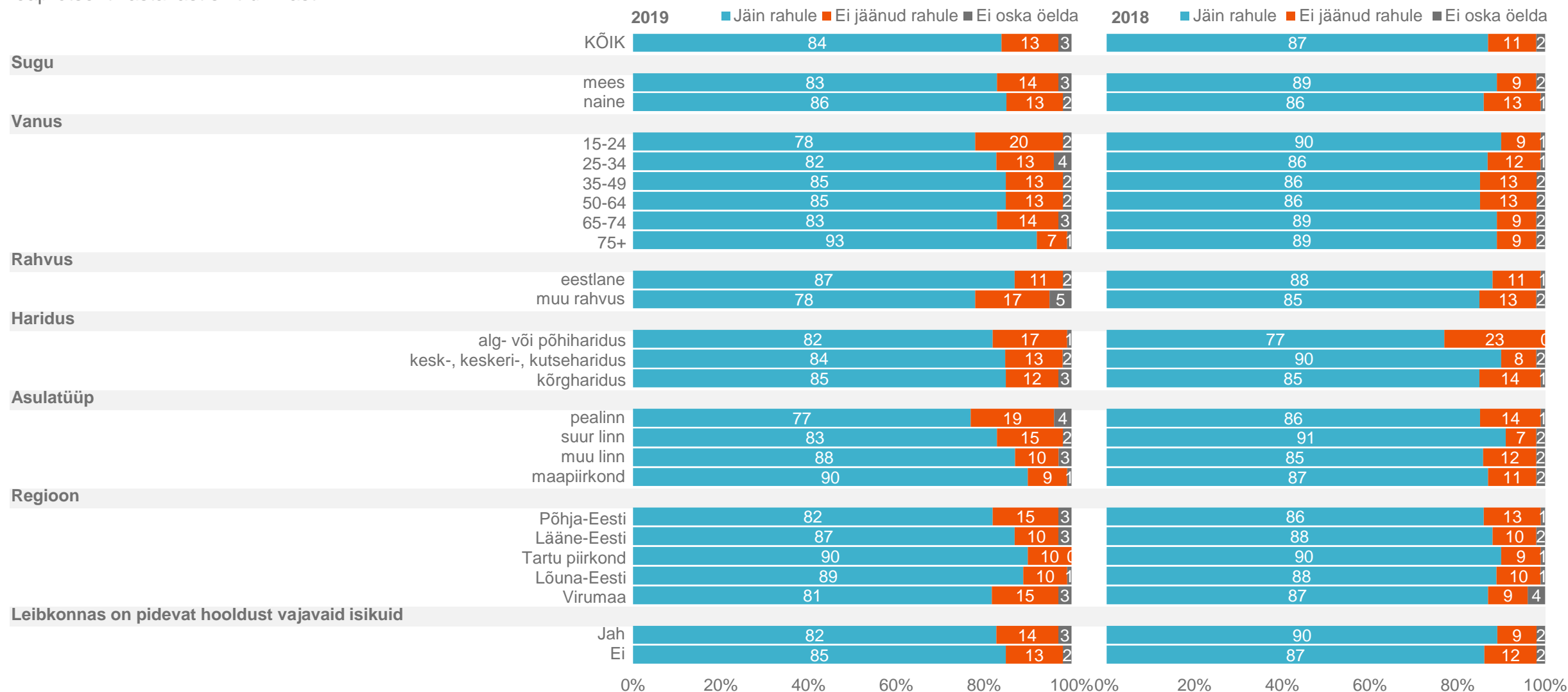
% kõikidest vastajatest, n=1344

5. Mõeldes oma viimasele perearsti või pereõe vastuvõtule, siis kuivõrd rahule Te jäite pakutud arstiabiga?



Rahulolu oma perearstiga viimase külastuse põhjal erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

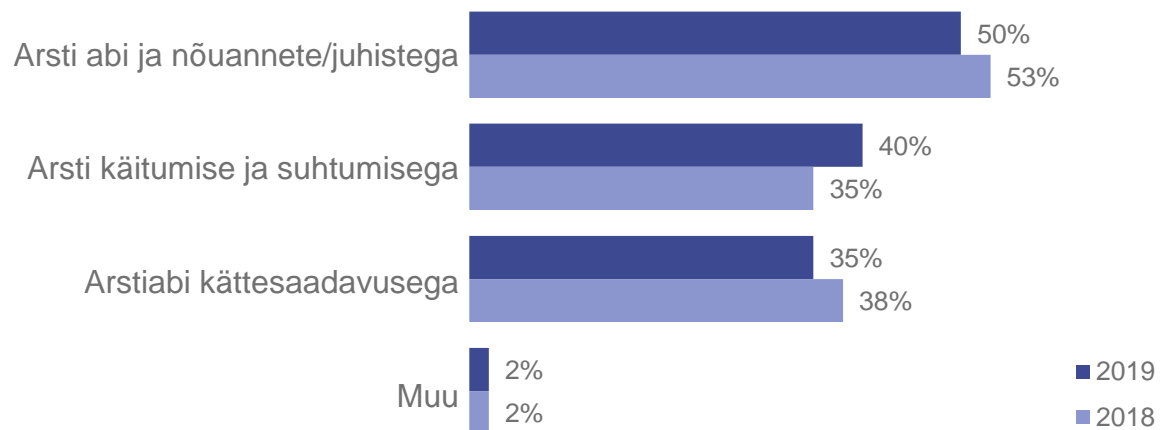
reaprotsent vastavast sihtrühmast



Perearsti viimase külastusega rahulolematuse põhjused 2018-2019

% vastajatest, kes viimasel külastuskorral ei jäänud perearstiga rahule, n=162

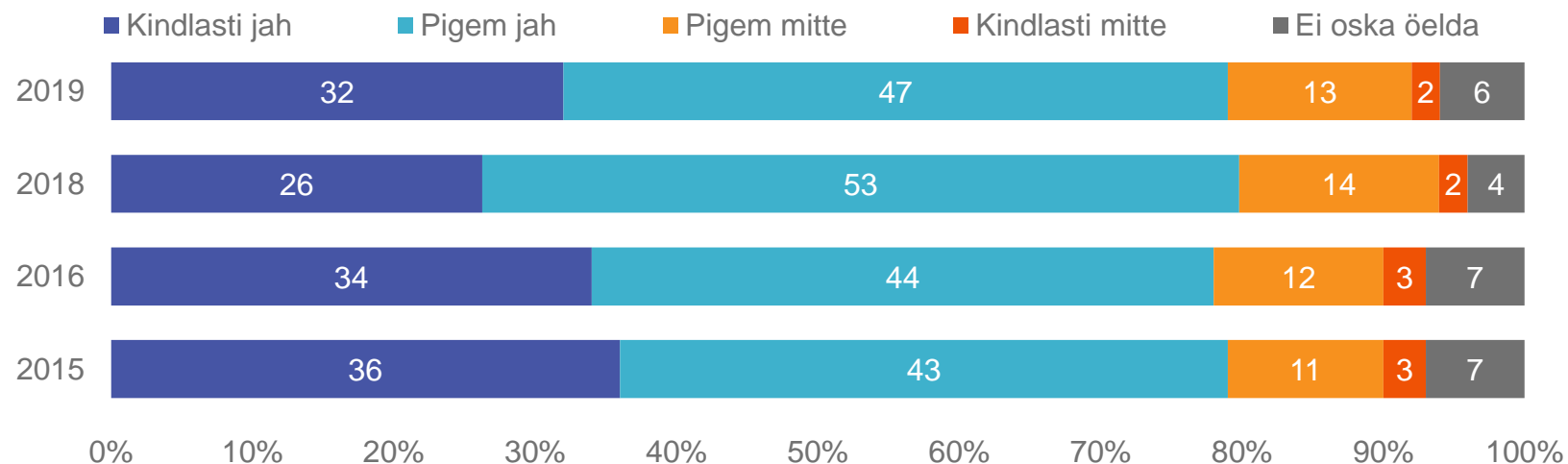
5A. Millega Te ei jäänud rahule viimasel perearsti külastusel? (spontaansed vastused, nimekirja ette ei antud)



Perearsti suutlikkus anda abi enamikus terviseküsimustes 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

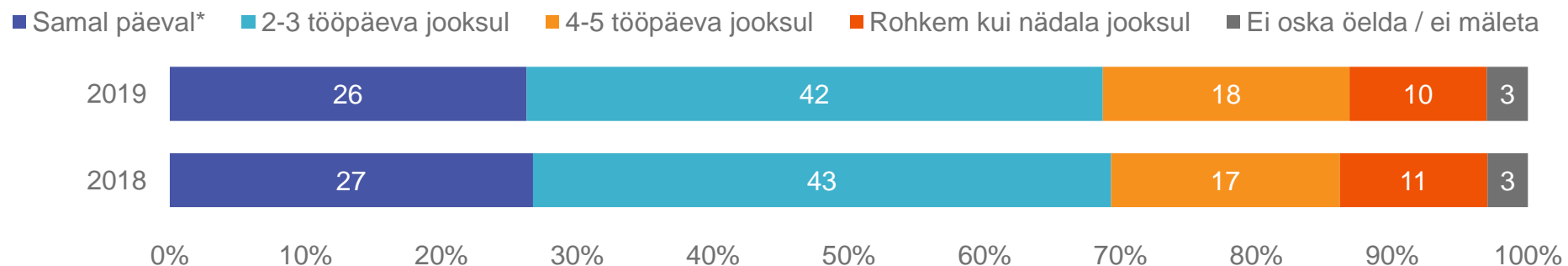
6. Kas Teie perearst suudab Teid aidata enamikus terviseküsimustes?



Perearstiteenuse kättesaadavus: perearsti või -õe vastuvõtule pääsemise kiirus 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

7. Palun mõelge oma viimasele perearsti külastusele. Kui kiiresti pääsesite arsti/õe vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni/e-posti teel nõu pidada?



* Lisaks oli juures märkus: märkige ka siis, kui Te ei registreerinudki, vaid läksite lihtsalt kohale.

Rahulolu perearstiteenuse kättesaadavusega: perearsti või -õe vastuvõtule pääsemise kiirusega 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

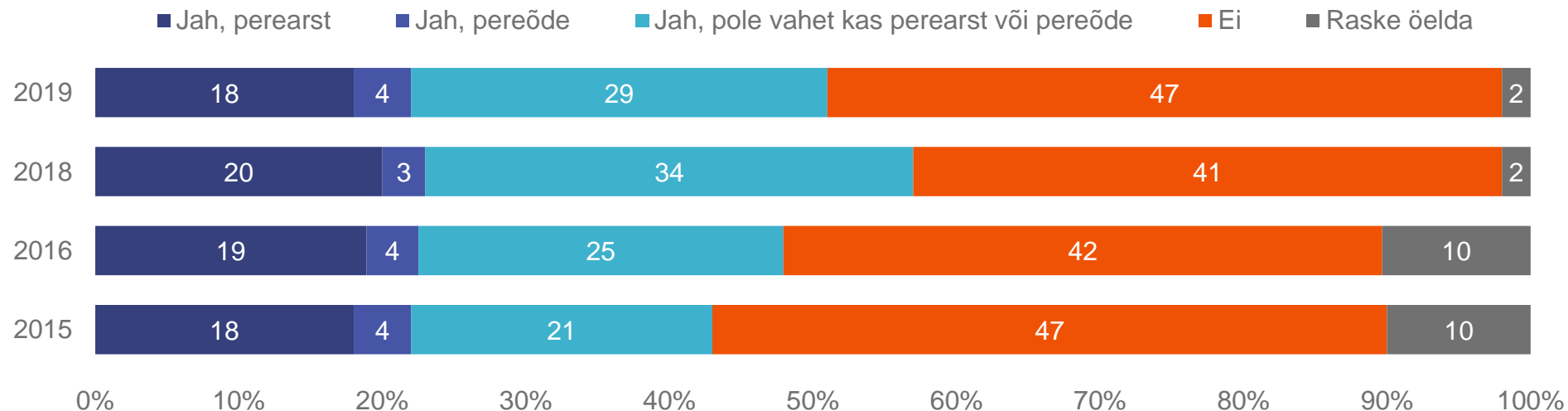
8. Kuivõrd rahule Te jäite perearsti kättesaadavusega ehk sellega, kui kiiresti pääsesite arsti/õe vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni/e-posti teel nõu pidada?



Perearstikeskuse lahtiolek väljaspool tavapärasest tööaega 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

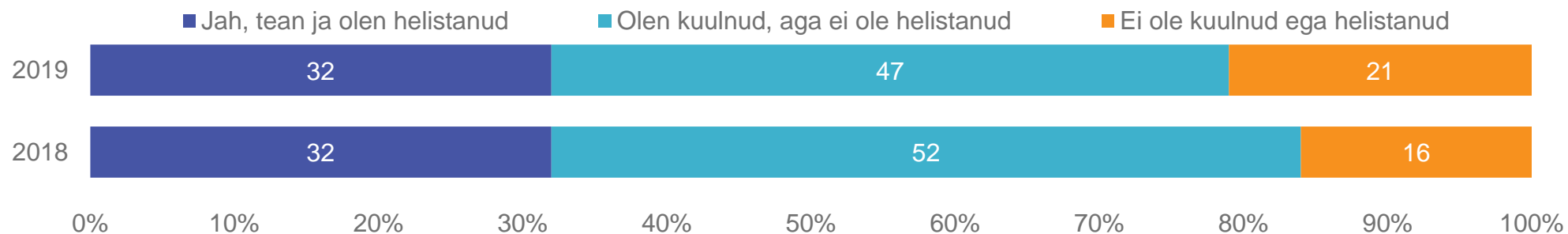
K9. Kas Teie jaoks oleks oluline, et vähemalt ühel korral nädalas võtaks perearst või pereõde vastu ka pärast kella 18.00?



Perearsti nõuandetelefoni tuntus ja kasutamine 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

K10. Kas Te olete helistanud perearsti nõuandetelefonile 1220, kuhu võib ööpäevaringselt helistada ja esmast tervisealast nõu küsida?



5

Eriarsti teenuste kasutamine

Kokkuvõte: eriarsti külastamine ja rahulolu saadud teenusega

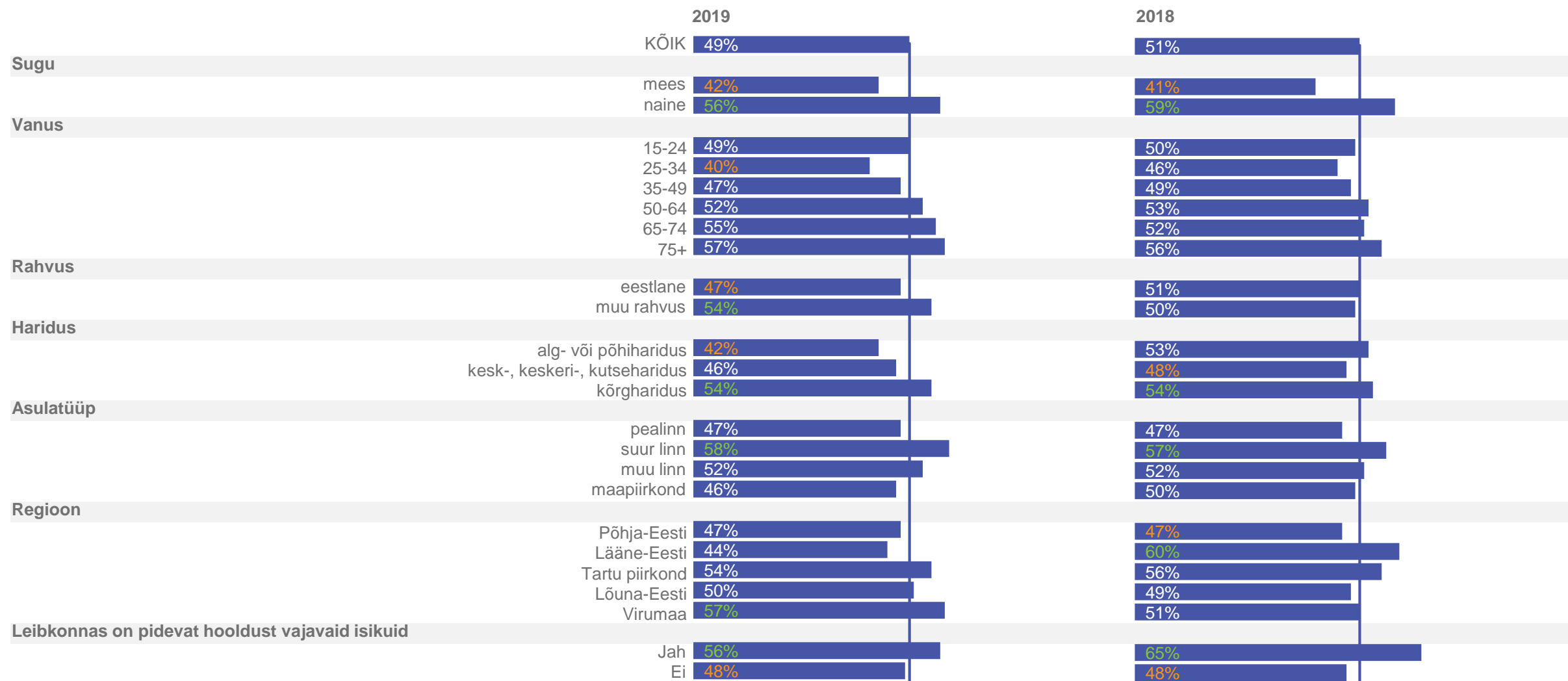
- Viimase 12 kuu jooksul on **eriarsti külastanud umbes pooled (49%) Eesti elanikest**.
 - Keskmisest enam on eriarsti vastuvõtul käinud naiste, muust rahvusest elanike, kõrgharidusega elanike, pensionäride, väiksema netosissetulekuga (401–700 € leibkonnaliikme kohta), suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve) ning Ida-Virumaa elanike seas. Samuti nende seas, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
 - Keskmisest vähem on eriarsti juures käinud meeste, 25–34aastaste, alg- või põhiharidusega, palgatöötajate ning Saaremaa elanike seas.
- Sarnaselt 2018. aastale **jäi viimase eriarsti visiidiga rahule pea üheksa patsienti kümnest (89%)**, kes on viimase 12 kuu jooksul eriarsti külastanud, sh 47% ütles, et jäi arsti külastusega väga rahule.
 - Viimase eriarsti visiidiga jäid keskmisest enam rahule eestlased, vanemad inimesed (75+) ning maapiirkondade elanikud.
 - Rahulolematust viimase eriarsti visiidiga võib täheldada keskmisest enam muust rahvusest inimeste, suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve) elanike puhul ning iseendale tööandjate puhul.
- Need, **kes ei jäänud viimase eriarsti külastusega rahule**, tõid negatiivselt esile arsti käitumist ja suhtumist patsienti (66%), 45% ei jäänud rahule arstipoolse abi ja nõuannete/juhiste jagamisega ning kolmandik (35%) leidis, et eriarstiabi kättesaadavus võiks olla parem.
- **73% kinnitas, et seoses viimase eriarsti külastusega ei tekkinud neil mingisuguseid praktilisi probleeme**, ning sarnane olukord on püsinud viimased neli aastat. Enim probleeme on tekitanud aga asjaolu, et eriarst asub kaugel (12%), eriarsti vastuvõtt on tasuline (9%), transport arsti juurde pääsemiseks on kulukas (7%) või on eriarsti vastuvõtule pääsemine liiga keerukas puuduva või halva transpordiühenduse tõttu (7%).

Kokkuvõte: eriarsti vastuvõtule aja broneerimine ja rahulolu sellega

- Nendest, kes on viimase 12 kuu jooksul eriarsti külastanud, väitis ligi veerand (24%), et alates **aja broneerimisest kuni eriarsti vastuvõtuni kulus kuni nädal aega. Pea veerandil** (23%) läks alatest broneeringu saamisest kuni vastuvõtuni aega **nädal kuni neli nädalat** ning **pooled** pidid ootama eriarsti vastuvõttu **enam kui kuu aega pärast broneeringu tegemist**, sh **24% ootas eriarsti vastuvõttu rohkem kui kaks kuud**. Kindlasti tuleks siin arvestada ka asjaolu, et antud uuringus ei kaardistatud seda, kui palju aega läks eriarsti vastuvõtule soovijal aega broneeringu tegemise võimaluse saamiseks.
- Ootuspäraselt on **rahulolu eriarsti kättesaadavusega tugevas seoses eriarsti vastuvõtule pääsemise kiirusega** – need, kes pääsesid arsti juurde kiiresti, on ka rohkem rahul ajaga, mis kulus alates vastuvõtu broneerimisest kuni reaalse visiidi toimumiseni. Sellegipoolest on eriarsti vastuvõtule pääsemise kiirusega väga või pigem rahul pooled (53%).

Viimase 12 kuu jooksul eriarsti vastuvõtul käinud erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

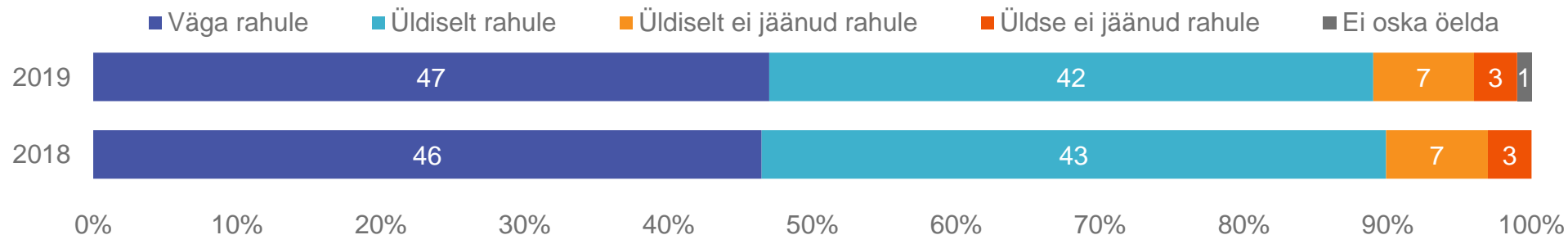
reaprotsent vastavast sihtrühmast



Rahulolu eriarstiga viimase külastuse põhjal 2018-2019

% viimase 12 kuu jooksul eriarsti külastanud vastajatest, n=668

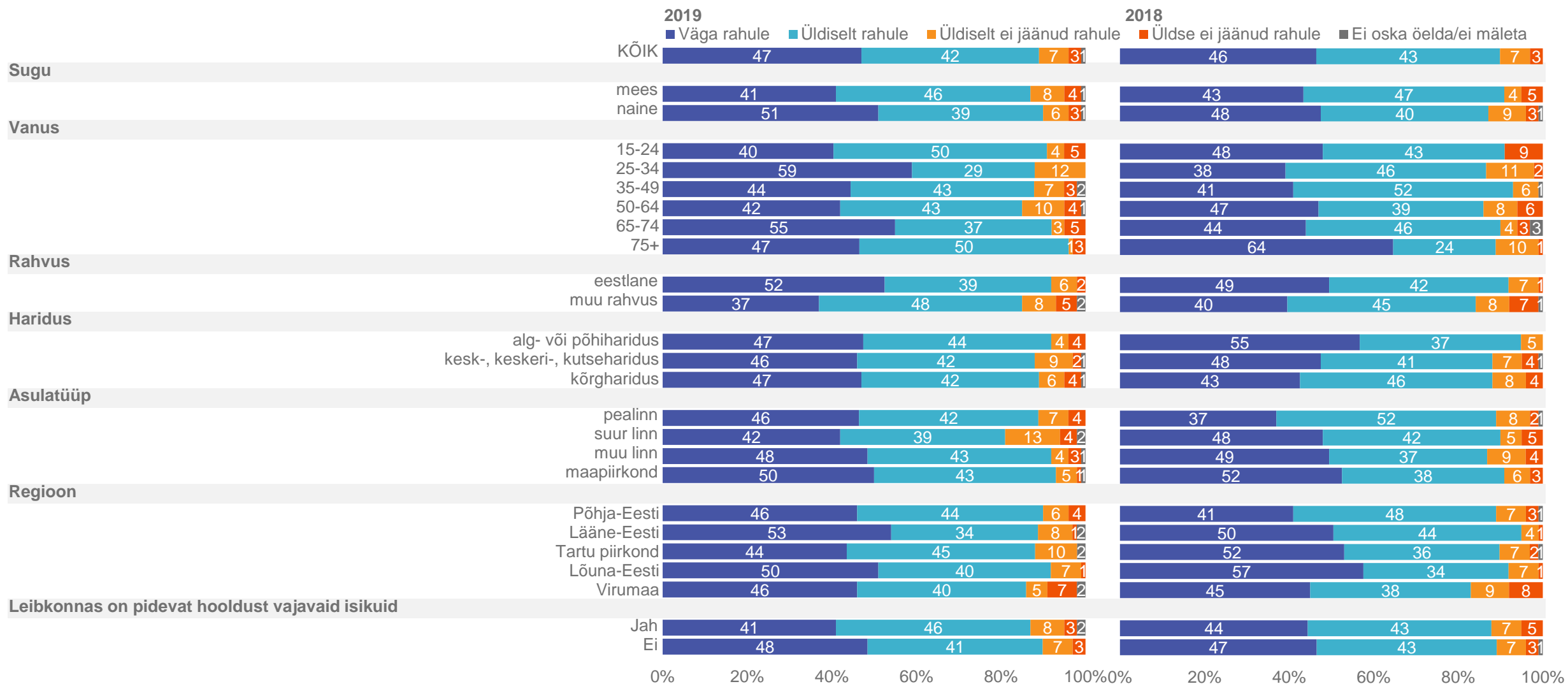
11. Mõeldes oma viimasele eriarsti vastuvõtule, siis kuivõrd rahule Te eriarstiga jäite?



Rahulolu eriarstiga viimase külastuse põhjal rahvastikurühmades 2018-2019

reaprotsent vastavast sihtrühmast

11. Mõeldes oma viimasele eriarsti vastuvõtule, siis kuivõrd rahule Te eriarstiga jäite?

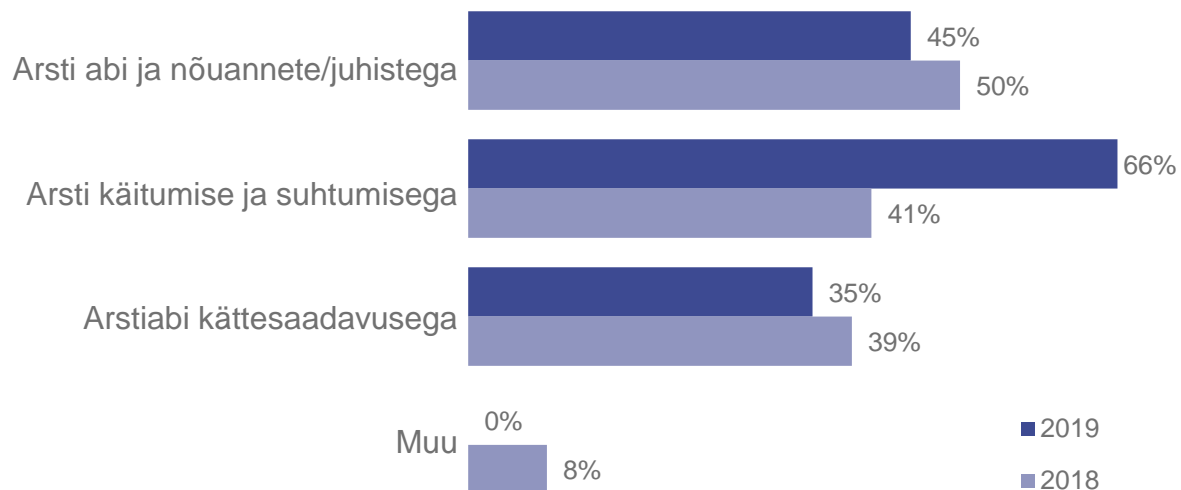


Rahulolematuse põhjused viimase visiidiga eriarsti juurde 2018-2019

% neist, kes viimasel visiidil ei jäänud eriarstiga rahule, n=64

11A. Millega Te ei jäänud rahule viimasel eriarsti külastusel?

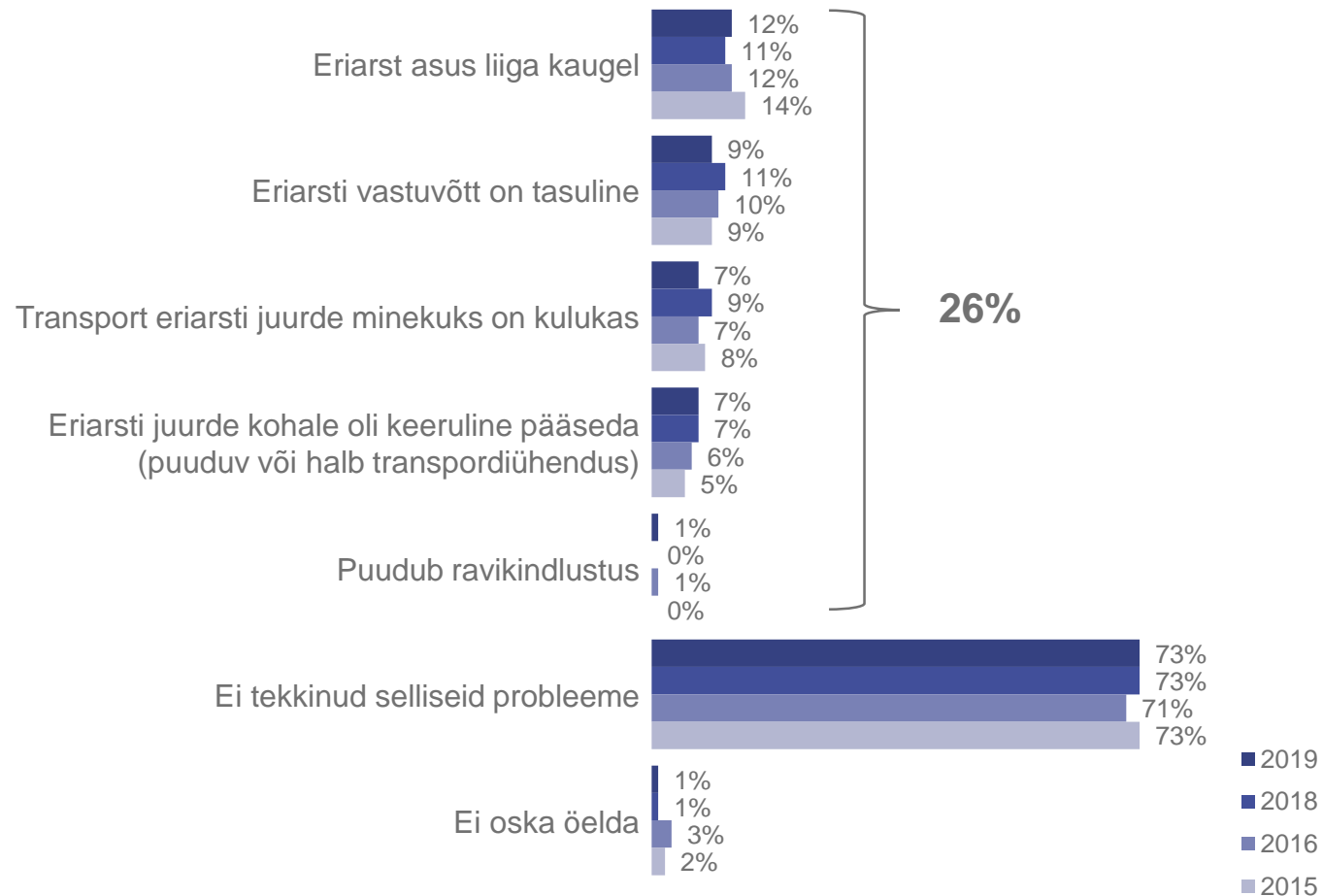
(spontaansed vastused, nimekirja ette ei antud)



Eriarstiteenuse kättesaadavus: muud probleemid 2015-2019

% viimase 12 kuu jooksul eriarsti külastanud vastajatest, n=668

14. Kas eriarsti viimasel külastusel tekitas probleeme see, et ...?

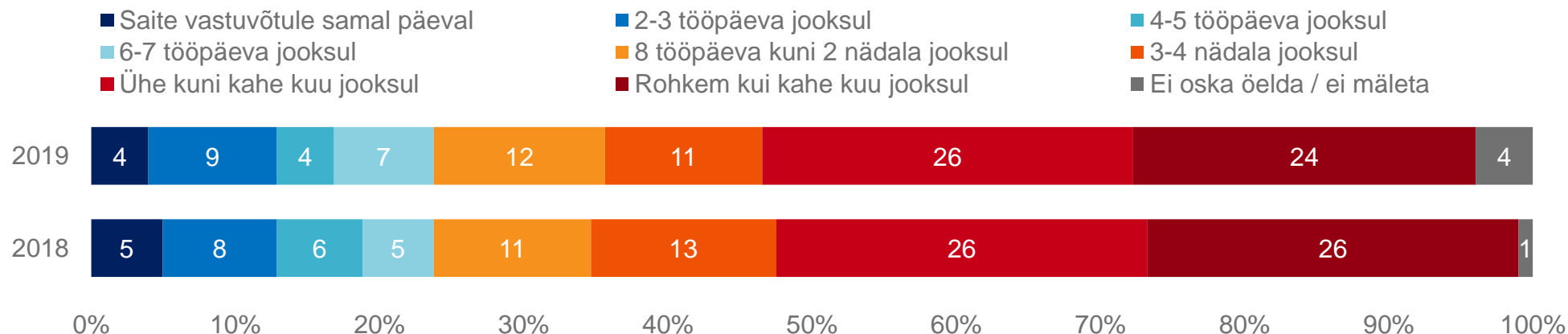


Võrreldes nelja aasta taguse ajaga ei ole olukord muutunud, jätkuvalt on üht või teist probleemi seoses eriarsti külastusega tajunud umbes neljandik viimase aasta jooksul eriarsti külastanutest.

Eriarstiteenuse kättesaadavus: eriarsti vastuvõtule pääsemise kiirus alates registreerimisest 2018-2019

% viimase 12 kuu jooksul eriarsti külastanud vastajatest, n=668

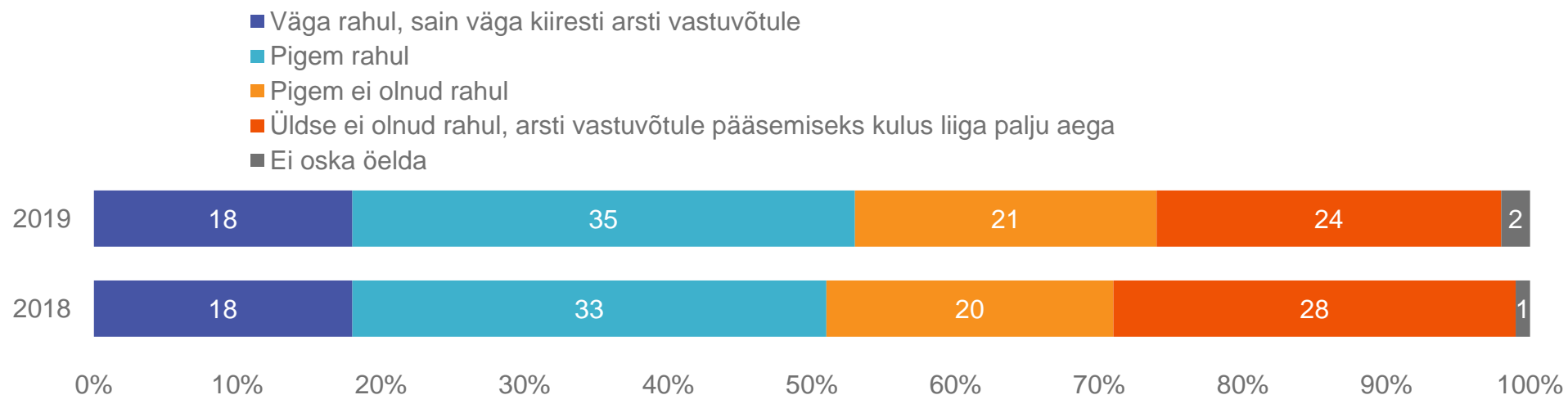
12. Mõeldes viimasele eriarsti külastusele, kui palju kulus aega alates aja broneerimisest kuni eriarsti vastuvõtuni?



Rahulolu eriarsti kättesaadavusega: eriarsti vastuvõtule pääsemise kiirusega 2018-2019

% viimase 12 kuu jooksul eriarsti külastanud vastajatest, n=668

13. Mõeldes viimasele eriarsti vastuvõtule, kuivõrd rahule Te jäite sellega, kui kiiresti pääsesite arsti vastuvõtule?



6

Hambaarsti teenuste kasutamine

Kokkuvõte: hambaarsti külastamine

- **Viimase 12 kuu jooksul on hambaarsti vastuvõtul käinud 62%** Eesti 15aastastest ja vanematest elanikest.
 - Keskmisest enam on hambaarsti külastajaid naiste, 25–34aastaste, kõrgharidusega inimeste ning õpilaste ja üliõpilaste seas. Aga ka nende seas, kellel on leibkonnas alla 18aastaseid lapsi. Keskmisest vähem on viimase aasta jooksul hambaarsti külastanud mehed, vanemad inimesed vanuses 75 ja vanemad, kesk- ja kutseharidusega inimesed ning pensionärid.
- **1–2 aasta jooksul on hambaarsti külastanud viiendik (20%) eestimaalastest, 10% tegi seda 3–5 aastat tagasi, 9 protsendil jääb viimane külastus hambaarsti juurde 6 või enama aasta tagusesse aega.** Viimaste seas on keskmisest enam mehi, vanemaid inimesi (75+), kesk- ja kutseharidusega inimesi, pensionäre, inimesi kuni 401–700-eurose netosissetulekuga leibkonnaliikme kohta, ning neid, kelle peres ei ole alla 18aastaseid lapsi.
- Neil, kes käivad hambaarsti juures harvem kui kord aastas, paluti põhjendada, miks see nii on. Peamise põhjendusena toodi välja **hammaste piisavalt hea seisukord (ei ole vajadust sageli käia, ei ole kaebusi → 39%). Majanduslikud põhjused on jätkuvalt olulisel kohal (29%),** kuid võrreldes kolme-nelja aasta taguse ajaga tuuakse seda oluliselt harvem hambaarsti mittekülastamise põhjenduseks (2015. aastal 46% vs. 29% 2019. aastal). Teisi põhjusi nimetati juba oluliselt vähem: **proteesid ei vaja hambaravi (16%); hirm ebameeldivate protseduuride ees (4%) ning ajapuudus (7%).**
 - Keskmisest (39%) sagedamini väidavad eestlased, kõrgharidusega inimesed, kõrgema netosissetulekuga (üle 700 € leibkonnaliikme kohta), et neil **puuduvad kaebused**, mis tekitaks vajaduse hambaarsti külastada.
 - **Majanduslikel põhjustel** jääb hambaarst külastamata keskmisest enam meestel, muust rahvusest elanikel, 15–34aastastel ning 50–64aastastel, kesk- ja kutseharidusega inimestel, palgatöötajatel, tööga mittehõivatutel, ning neil, kellel on peres alla 18aastaseid lapsi.

Kokkuvõte: rahulolu viimase hambaarsti külastusega

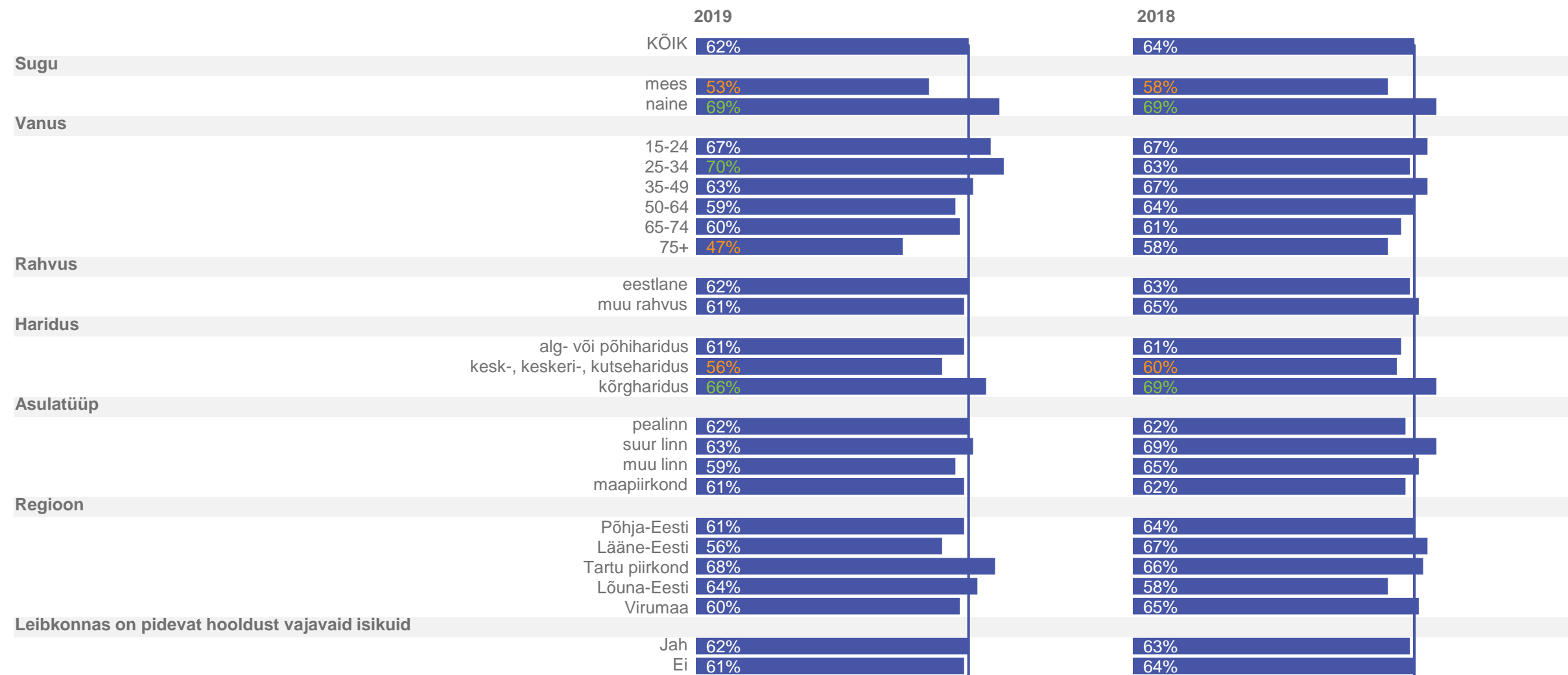
- **Viimase hambaarsti külastusega jäi rahule 82% elanikest** (olenemata sellest, mis aega viimane külastus jäi). Viimase hambaarsti visiidiga rahul olijaid on keskmisest enam eestlaste, 15–34aastaste, kõrgharidusega inimeste, ettevõtjate; õpilaste ja üliõpilaste seas, leibkonnaliikme kohta kõrgema netosissetulekuga (700 eurot ja enam) inimeste seas, Tartumaa elanike seas ning nende seas, kellel on peres lapsi.
- **Viimase hambaarsti külastusega ei jäänud rahule 8% elanikest** – nii oli ka 2018. aastal. Rahulolematuid on keskmisest sagedamini muust rahvusest eestimaalaste seas, Virumaa elanike, pensionäride seas, nende seas, kellel on leibkonna netosissetulek kuni 400 eurot pereliikme kohta, ning kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- See suhteliselt väike osa hambaarsti vastuvõtul käinutest, **kes arstiga rahule ei jäänud**, ei olnud eelkõige rahul arsti poolt antud abi ja nõuannetega (46%) ning arsti käitumise ning suhtumisega (25%), arstiabi kättesaadavusega (24%) ning 14% ei olnud rahul teenuste hindadega.

Kokkuvõte: hambaarsti külastamine kuni 19-aastase lapsega

- Hambaraviteenustega seoses uuriti lähemalt ka teadlikkust kuni 19-aastaste hambaravist ning laste hambaarsti külastamist.
- **89% kõikidest Eesti elanikest on teadlikud** sellest, et **kuni 19-aastastele lastele ja noortele on hambaravi Haigekassa lepingupartnerite juures tasuta**. Sellest ei **ole kuulnud vaid 10%** elanikest. Teadlikkus kuni 19aastaste laste vanemate seas on aga veelgi kõrgem – 96%. Alates 2015. aastast on need proportsioonid püsivad muutumatuna.
 - Neid, kes ei ole tasuta hambaravist lastele ja noortele kuulnud, on keskmisest enam meeste, muust rahvusest inimeste, vanemate inimeste seas (65–7 a), pensionäride; ning nende seas, kellel ei ole lapsi.
 - **Lapsevanemate puhul on teadlikkus üldiselt väga kõrge**. Keskmisest vähem teavad kuni 19-aastaste tasuta hambaravi võimalustest aga muust rahvusest inimesed, tööturul mitteaktiivsed; ning need, kellel sissetulek puudus või kes ei soovinud seda avaldada.
- **Kolm neljandikku (75%)** neist, kel on kuni 19-aastaseid lapsi, väidab, et viimase aasta jooksul on nende pere laps **käinud hambaarsti juures** (kas vanemaga või iseseisvalt). **Neljandik tunnistas, et laps ei ole viimase 12 kuu jooksul hambaarsti juures käinud**.
- **Need, kelle laps käib hambaarsti juures harvem kui kord aastas**, tõid sarnaselt varasemale peamise põhjusena esile kaebuste puudumist (51%). Oluliselt vähem mainiti muid põhjuseid: raskust leida sobivat vastuvõtuaega (3%), majanduslikke põhjuseid (3%), hirmu protseduuride ees (2%), jmt.

Viimase 12 kuu jooksul hambaarsti vastuvõtul käinud erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

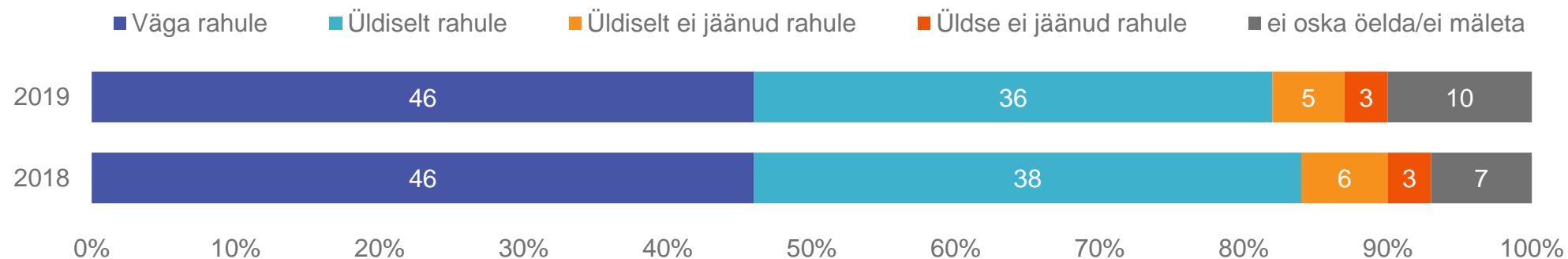
reaprotsent vastavast sihtrühmast



Rahulolu hambaarstiga viimase külastuse põhjal 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

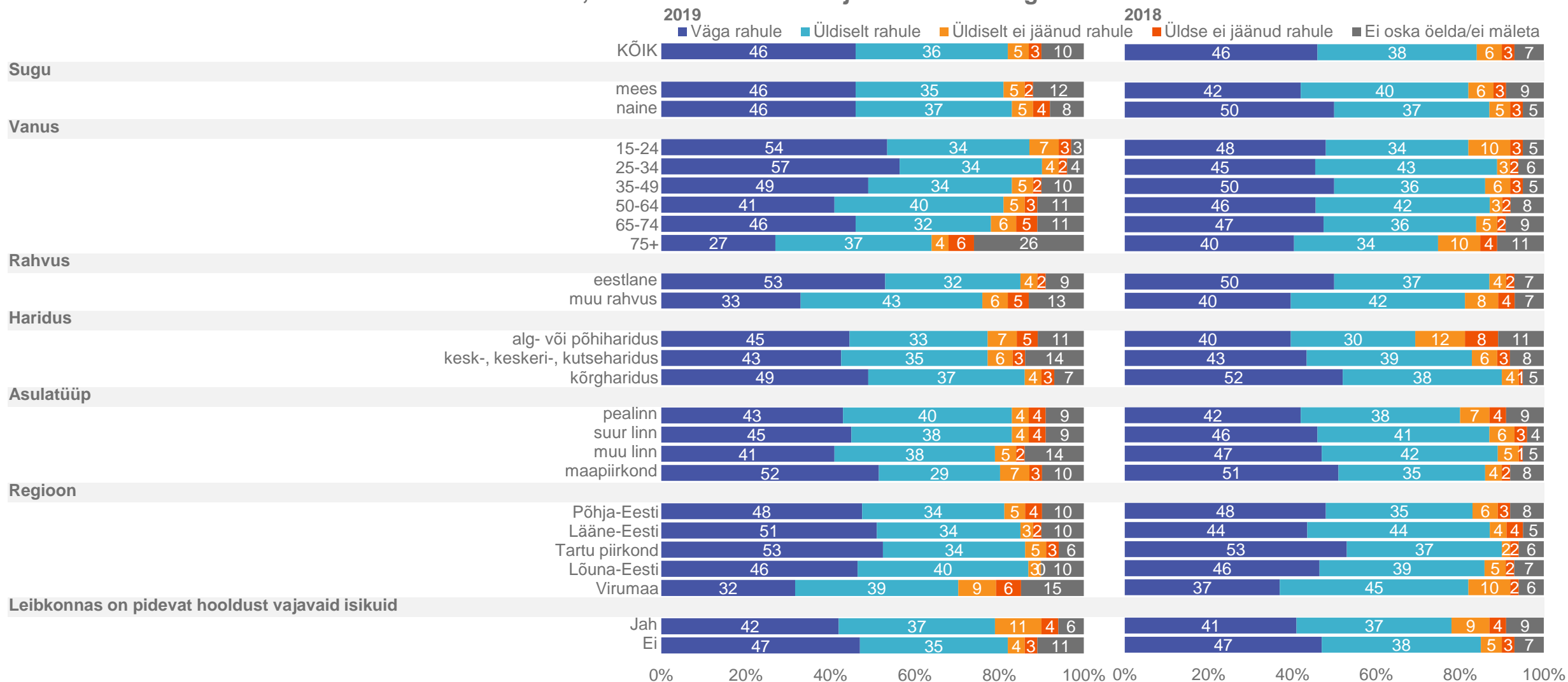
15. Mõeldes oma viimasele hambaarsti vastuvõtule, siis kuivõrd rahule Te jäite hambaarstiga?



Rahulolu hambaarstiga viimase külastuse põhjal: rahvastikurühmades 2018-2019

reaprosent vastavast sihtrühmast

15. Mõeldes oma viimasele hambaarsti vastuvõtule, siis kuivõrd rahule Te jäite hambaarstiga?

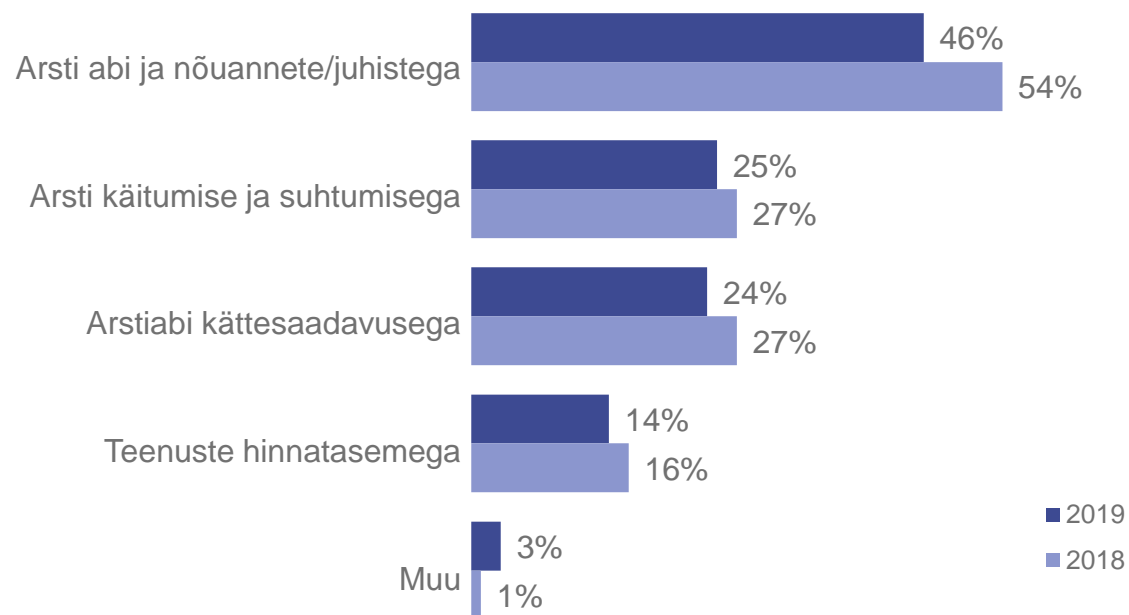


Rahulolematuse põhjused viimase visiidiga hambaarsti juurde 2018-2019

% neist, kes viimasel visiidil ei jäänud eriarstiga rahule, n=98

15A. Millega Te ei jäänud rahule viimasel hambaarsti külastusel?

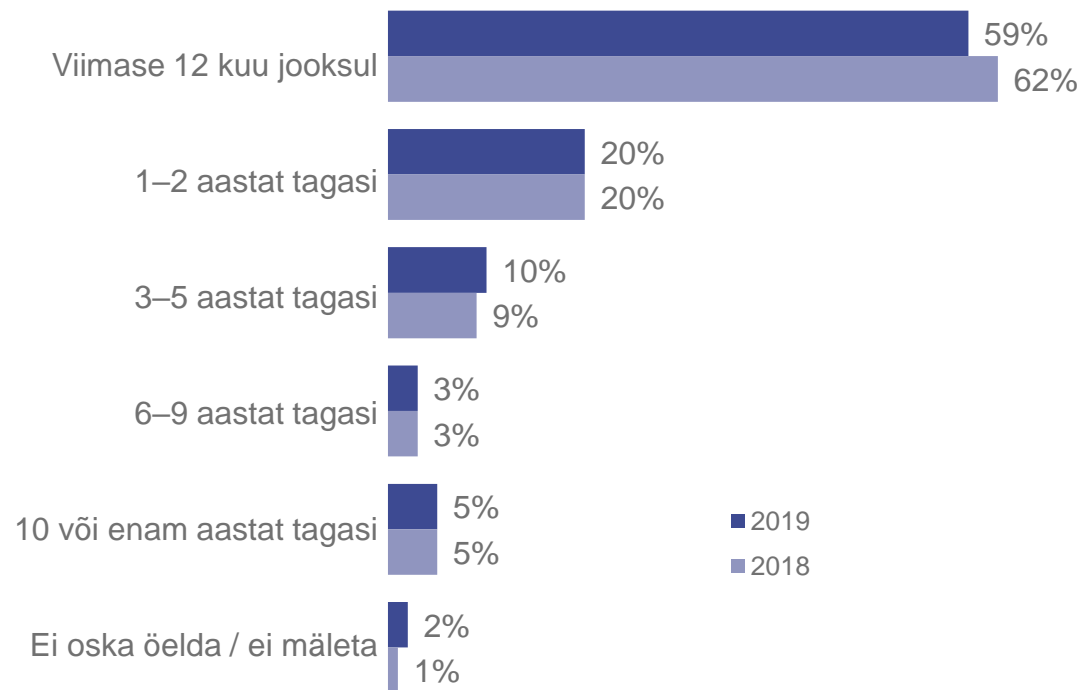
(spontaansed vastused, nimekirja ette ei antud)



Hambaarsti külastamise aeg 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

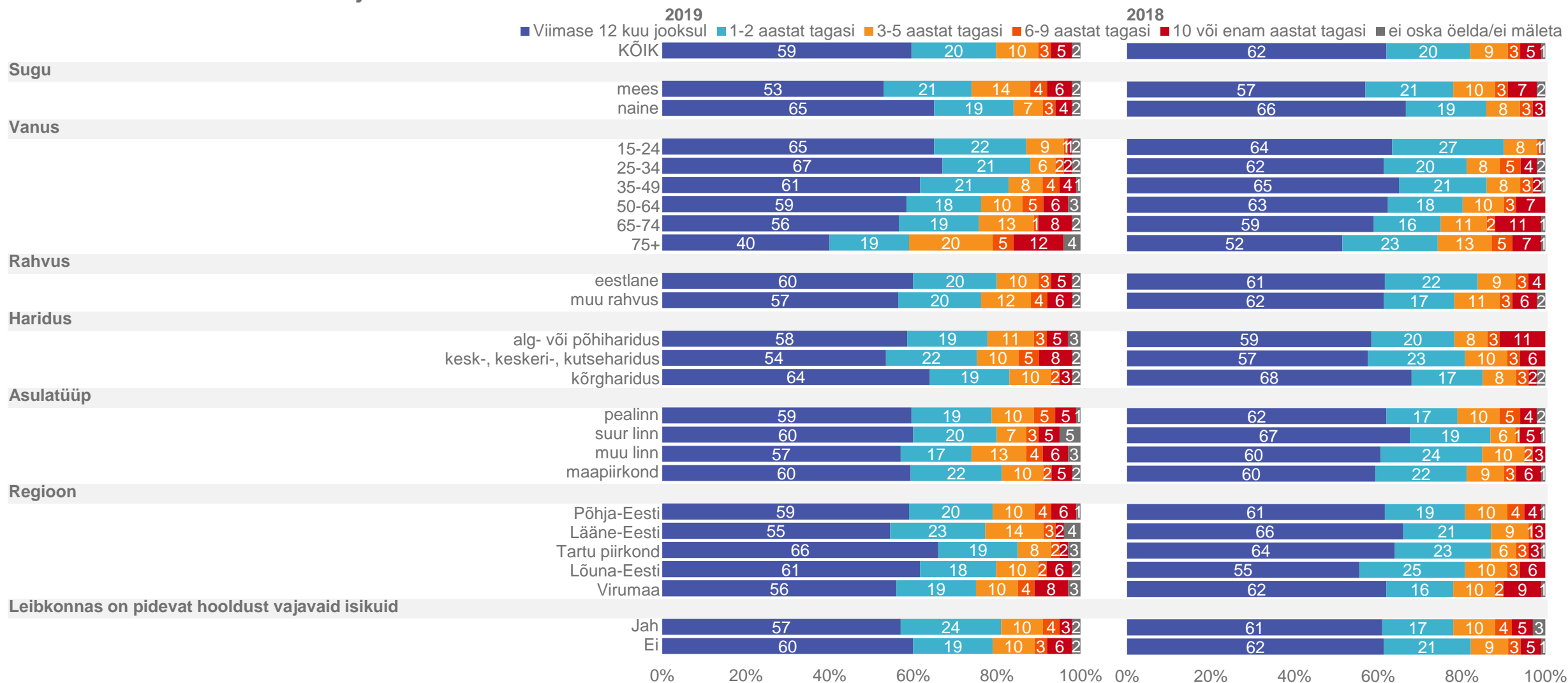
16. Millal Te viimati hambaarsti juures käisite?



Viimane hambaarsti külastamise aeg 2018-2019

reaprotsent vastavast sihtrühmast

16. Millal Te viimati hambaarsti juures käisite?

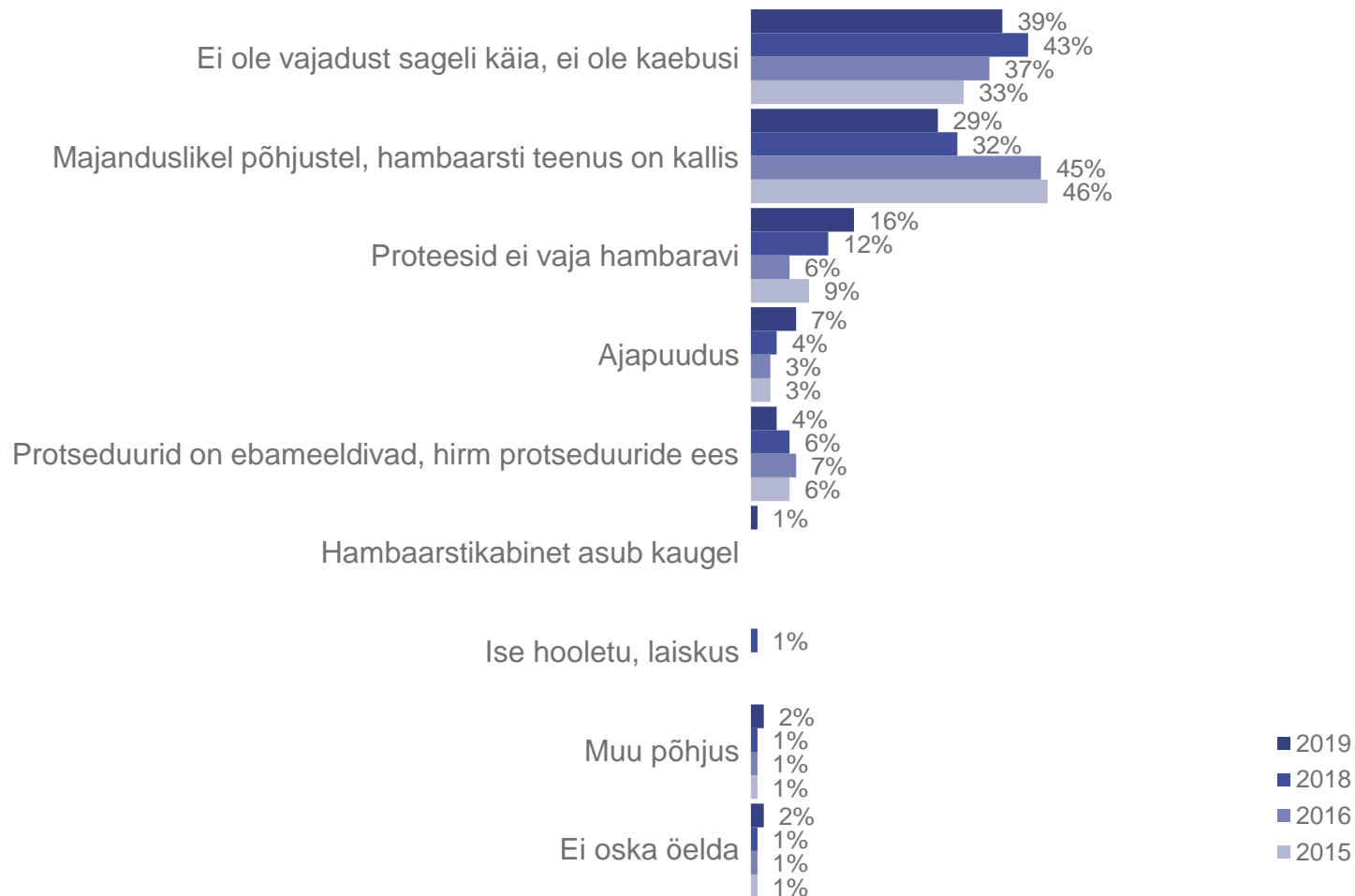


Takistused hambaarsti külastamiseks vähemalt kord aastas 2015–2019

% neist, kes külastavad hambaarsti harvem kui kord aastas, n=539

17. Hambaarsti juures soovitatakse käia vähemalt üks kord aastas.

Mis on peamine põhjus, miks Te käite hambaarsti juures harvem kui kord aastas?

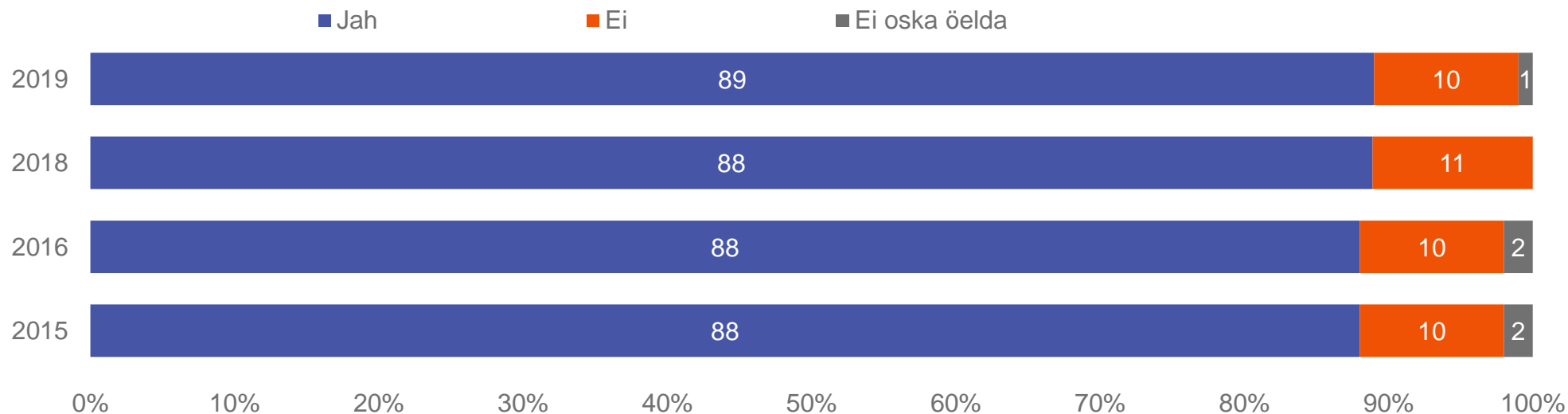


Võrreldes varasemaga tuuakse majanduslikke põhjuseid üha vähem välja.

Teadlikkus sellest, et kuni 19-aastastele on hambaravi Haigekassa lepingupartnerite juures tasuta 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

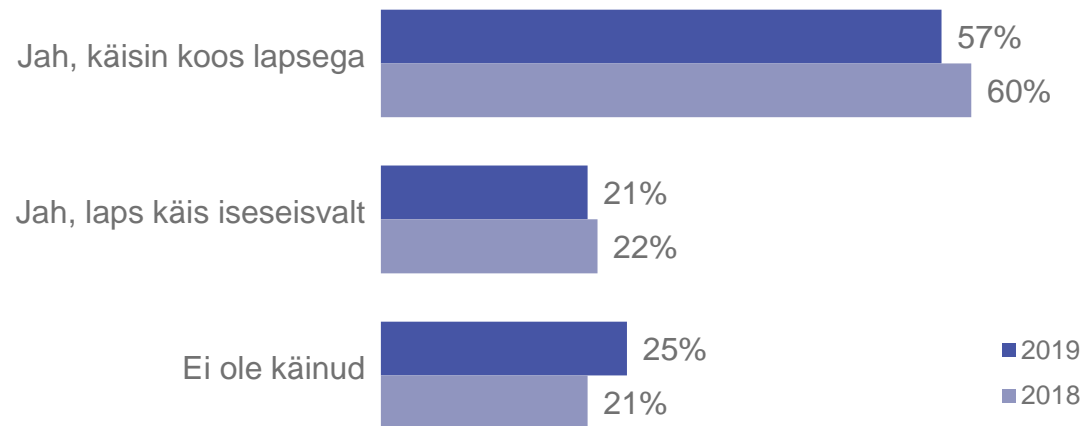
18. Kas Te olete kuulnud sellest, et kuni 19-aastastele lastele ja noortele on hambaravi Haigekassa lepingupartnerite juures tasuta?



Hambaarsti külastamine kuni 19-aastase lapsega viimase 12 kuu jooksul 2018-2019

% neist, kellel on kuni 19-aastaseid lapsi, n=481

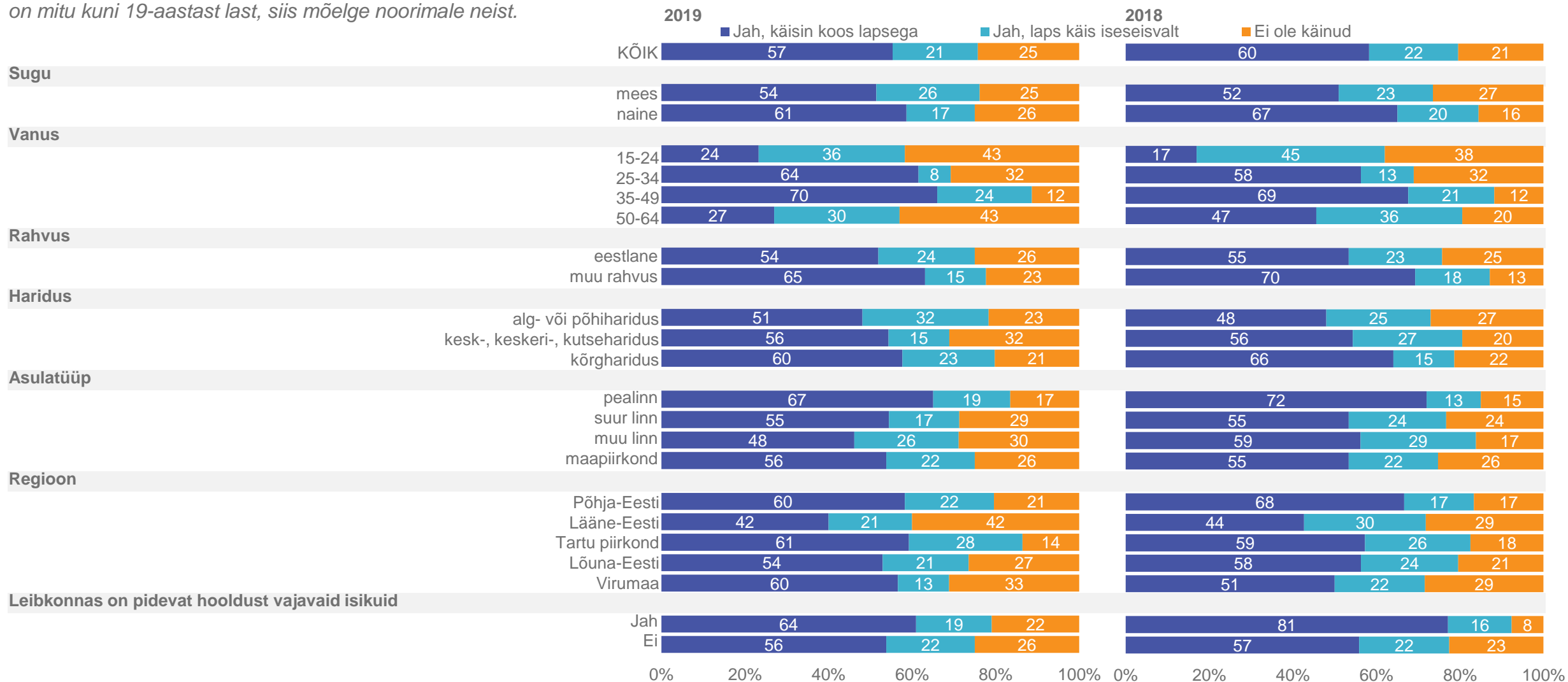
19. Kas olete viimase 12 kuu jooksul käinud koos oma kuni 19-aastase lapsega või on Teie kuni 19-aastane laps iseseisvalt käinud hambaarsti juures? Kui Teil on mitu kuni 19-aastast last, siis mõelge noorimale neist.



Hambaarsti külastamine kuni 19-aastase lapsega viimase 12 kuu jooksul 2018-2019

reaprotsent vastavast sihtrühmast

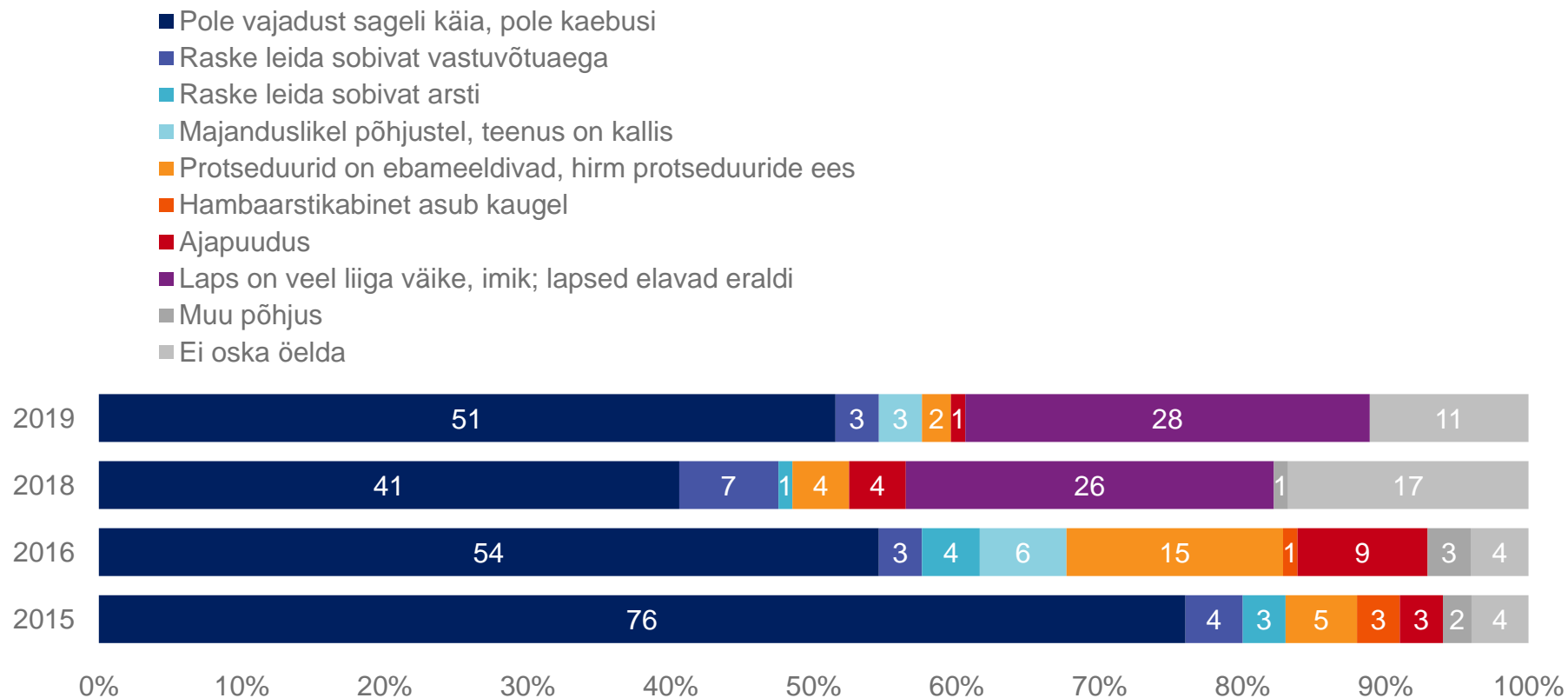
19. Kas olete viimase 12 kuu jooksul käinud koos oma kuni 19-aastase lapsega või on Teie kuni 19-aastane laps iseseisvalt käinud hambaarsti juures? Kui Teil on mitu kuni 19-aastast last, siis mõelge noorimale neist.



Põhjused, miks laps ei külasta hambaarsti vähemalt kord aastas 2015-2019

% vastajatest, kelle laps käib hambaarsti juures harvem kui kord aastas, n=125*

20. Mis on peamine põhjus, miks Teie laps käib hambaarsti juures harvem kui kord aastas? Kui Teil on mitu kuni 19-aastast last, mõelge noorimale neist.



*Väike vastajate arv, mistõttu tulemuste usalduspiirid on väga laiad.

7

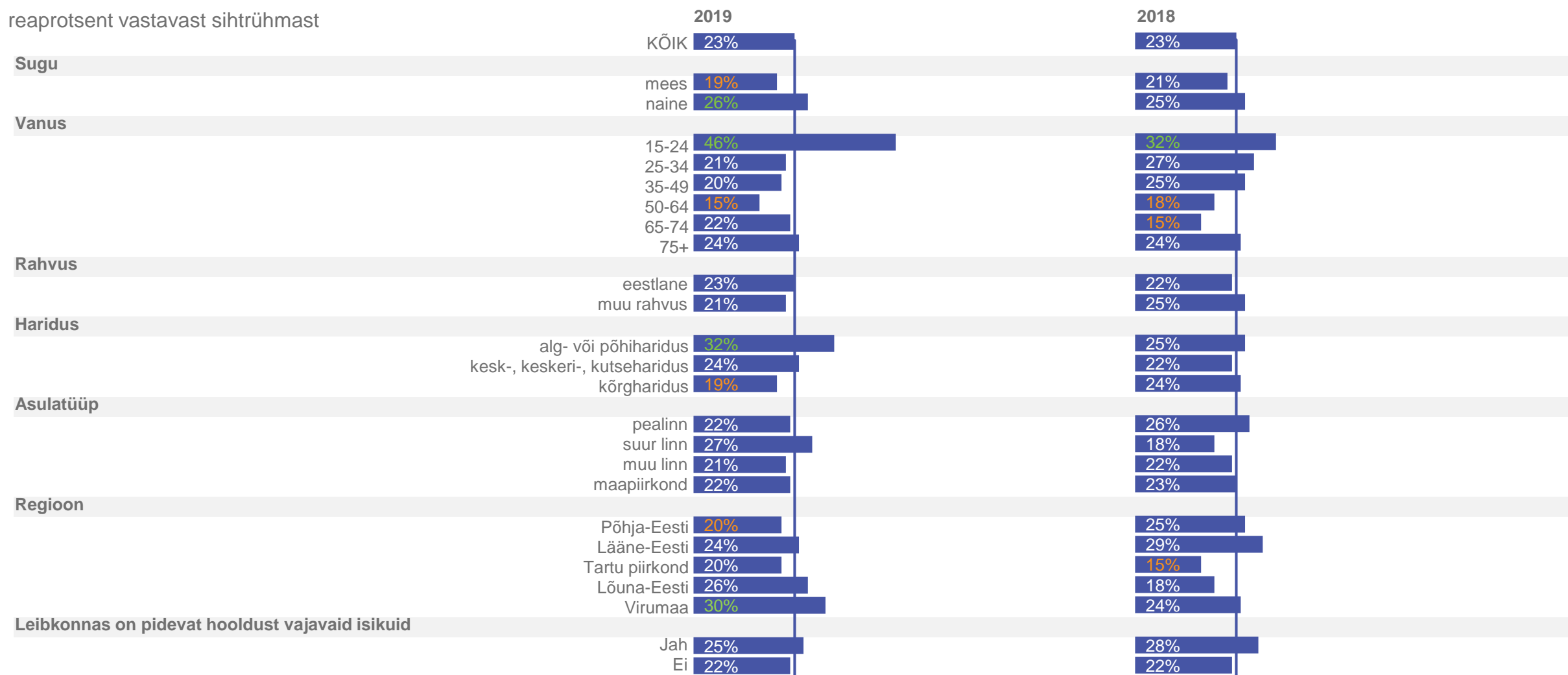
Erakorralise meditsiini osakonna teenuste kasutamine

Kokkuvõte: erakorralise meditsiini osakonna teenuste kasutamine

- **Erakorralise meditsiini osakonda on viimase 12 kuu jooksul sattunud veidi enam kui viiendik (23%) Eesti elanikest.** Sarnane osakaal elanikkonnast vajas erakorralist abi ka aasta tagasi.
 - Keskmisest enam on EMO-s või traumapunktis käinud või sinna sattunud naised, nooremad – 15–24aastased –, alg- ja põhiharidusega eestimaalased, staatusest õpilased, õliõpilased; Virumaa ning Viljandimaa elanikud.
- **Õhtu- või öötundidel ilmneva ootamatu terviseprobleemi korral eelistaks suurem osa (41%) omal käel hakkama saada, 20% kutsuks koju kiirabi ning 18% eelistaks pöörduda ise EMO-sse.** 11% püüaks abi saada perearsti nõuandetelefonile 1220 helistades. Võrreldes 2018. aastaga on mõnevõrra kahanenud nende osakaal, kes püüaksid ootamatute terviseprobleemide korral ise hakkama saada (46% 2018 vs. 41% 2019. aastal). Muus osas on olukord püsitud üsna stabiilsena.
 - **Omal käel** eelistaksid hakkama saada keskmisest enam 15–34aastased, palgatöötajad; madalama netosissetulekuga (kuni 400 eurot leibkonnaliikme kohta), aga ka kõrgema sissetulekuga (üle 700 eurot leibkonnaliikme kohta), väiksemate linnade elanikud, ning alla 18aastaste lastega leibkonnad.
 - **Kiirabi** kutsuksid keskmisest sagedamini muust rahvusest eestimaalased, 65aastased ja vanemad, pensionärid, alg- ja põhiharidusega ning kesk- ja kutseharidusega inimesed, keskmise leibkonna netosissetulekuga (401–700 eurot leibkonnaliikme kohta) ning Tartu piirkonna ja Jõgevamaa elanikud. Kiirabi poole pöördusid esmajärjekorras ka need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.
 - **EMO-sse** pöördusid keskmisest enam mehed, 35–49aastased, palgatöötajad, kõrgema leibkonna netosissetulekuga (üle 700 euro leibkonnaliikme kohta), ning Pärnumaa elanikud.
 - **Perearsti nõuandetelefonile** helistaksid keskmisest enam naised, 25–34aastased, keskmise leibkonna netosissetulekuga (401–700 eurot leibkonnaliikme kohta), alla 18aastaste lastega leibkonnad, ning Raplamaa ja Tallinna elanikud.
- Kõige sagedamini satutakse erakorralise meditsiini osakonda **ootamatu haigestumise või vigastuse tagajärjel (89%)** – alates 2015. aastast on see püsitud enam-vähem samal tasemel. Oluliselt vähem minnakse just EMO-sse, kuna see on kiireim võimalus eriarsti vastuvõtule pääseda (9%), või perearsti soovitusel (7%) või seetõttu, et see oleks kiireim võimalus uuringutele pääseda (7%).
- **38% erakorralise meditsiini osakonda pöördunutest oleksid enda sõnul oma terviseprobleemiga pöördunud perearstikeskusesse**, kui see oleks olnud samal ajal avatud. Võrreldes 2018. aastaga on see osakaal kasvanud 6 protsendipunkti.

Viimase 12 kuu jooksul erakorralise meditsiini osakonnas käinud erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

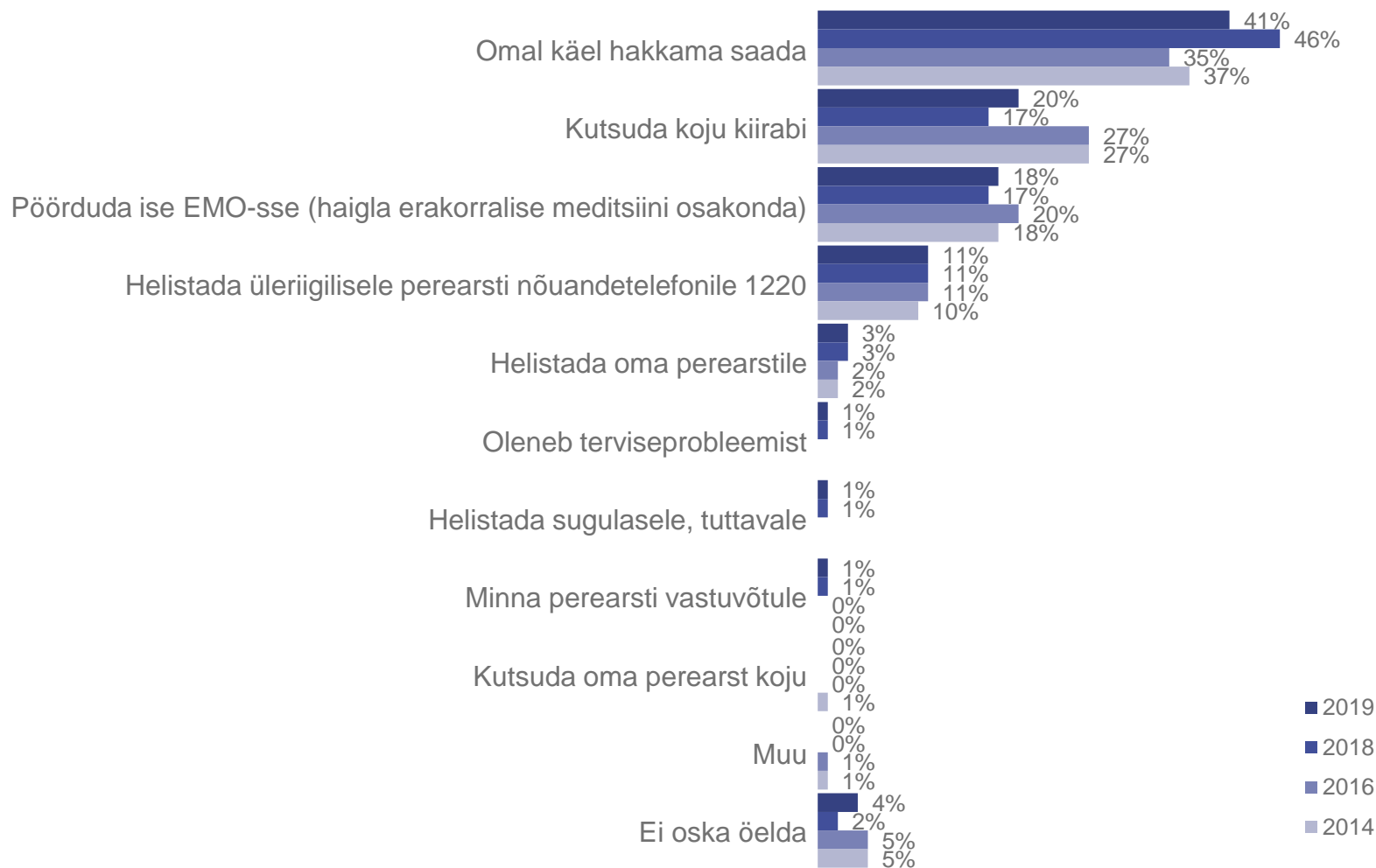
reaprotsent vastavast sihtrühmast



Toimimine õhtu- ja öötundidel või nädalavahetusel tekkiva ootamatu terviseprobleemi korral 2014–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

21. Kas õhtu- ja öötundidel või nädalavahetusel tekkiva ootamatu terviseprobleemi korral eelistate esmalt ...?



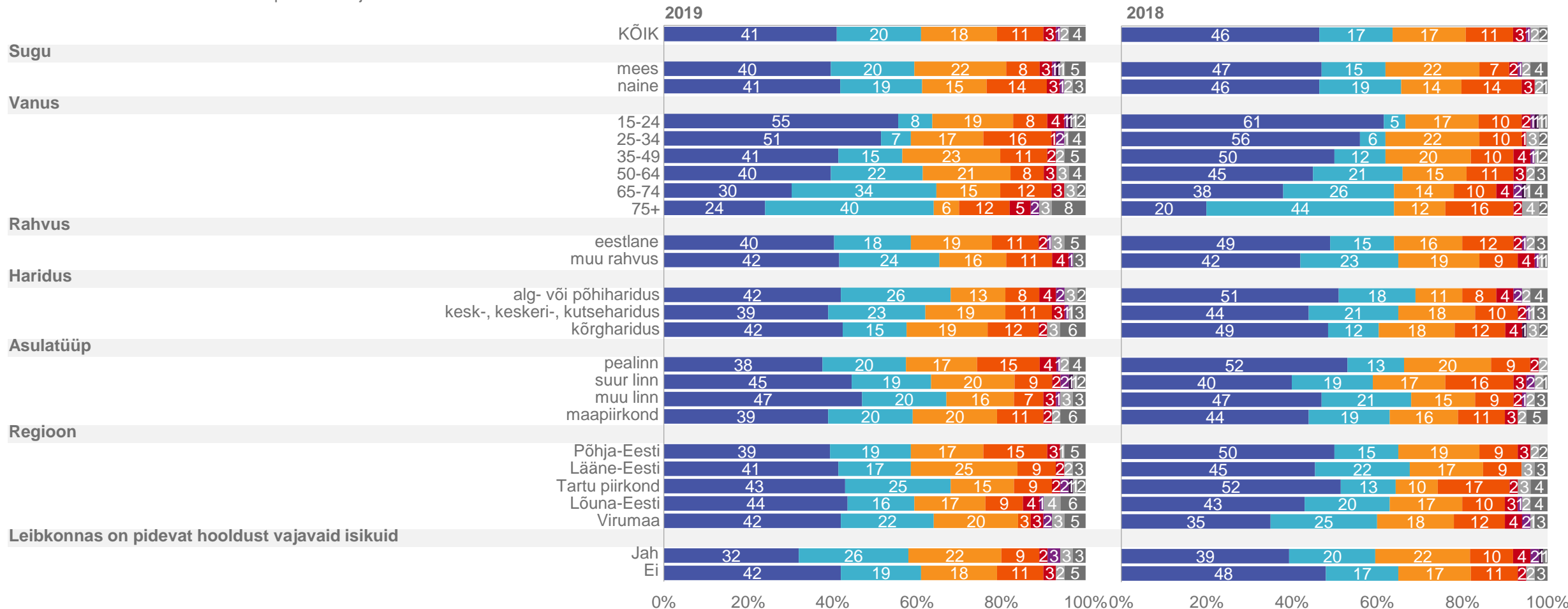
Toimimine õhtu- ja öötundidel või nädalavahetusel tekkiva ootamatu terviseprobleemi korral erinevates rahvastikurühmades 2018-2019

reaprotsent vastavast sihtrühmast 21. Kas õhtu- ja öötundidel või nädalavahetusel tekkiva ootamatu terviseprobleemi korral eelistate esmalt ...?

- Omal käel hakkama saada
- Helistada üleriigilisele perearsti nõuandetelefonile 1220
- Kutsuda oma perearst koju

- Kutsuda koju kiirabi
- Helistada oma perearstile
- Mõnda muud varianti

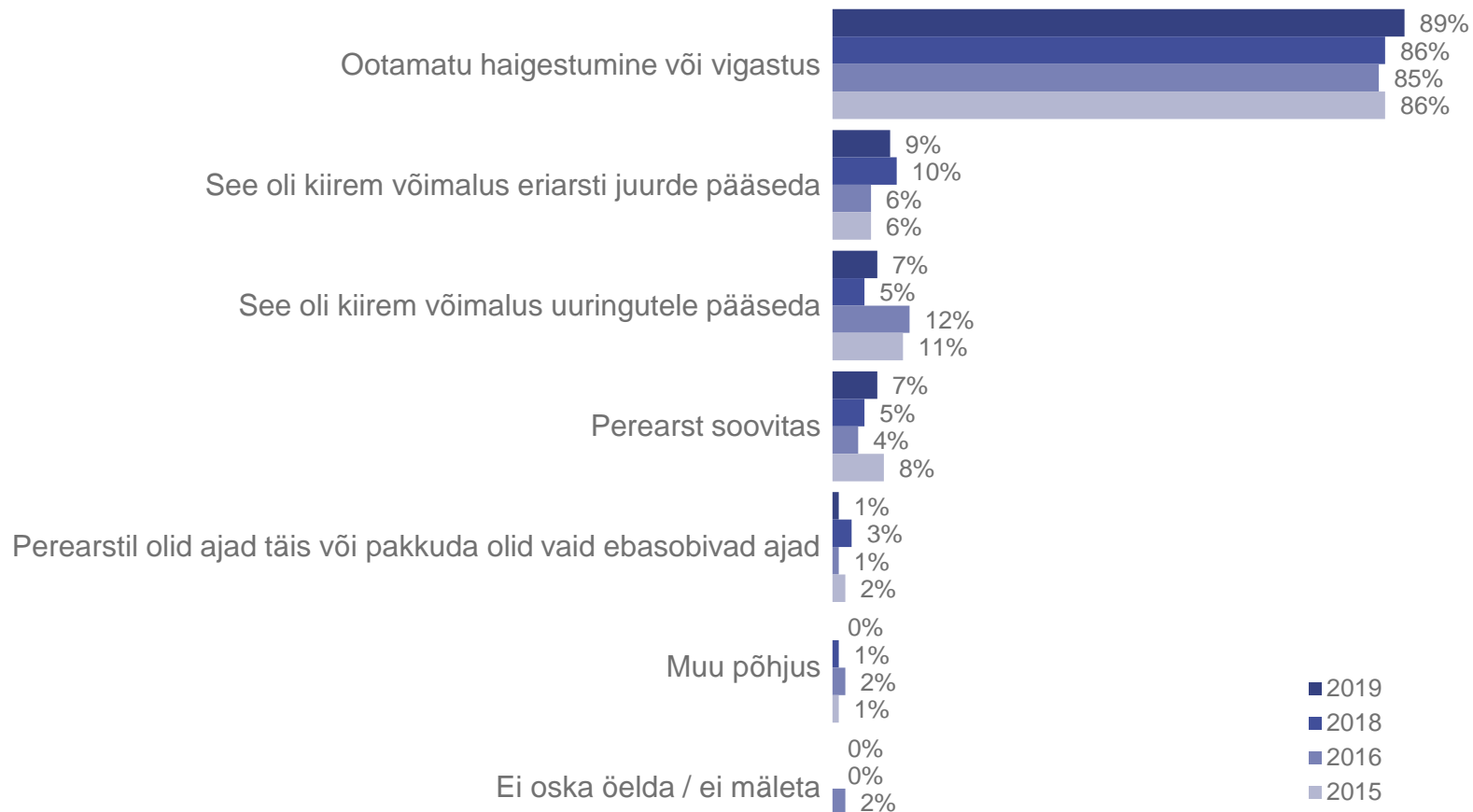
- Pöörduda ise EMO-sse
- Minna perearsti vastuvõtule
- ei oska öelda



Erakorralise meditsiini osakonnas viibimise põhjused 2015–2019

% vastajatest, kes on viimase 12 kuu jooksul sattunud erakorralise meditsiini osakonda, n=296

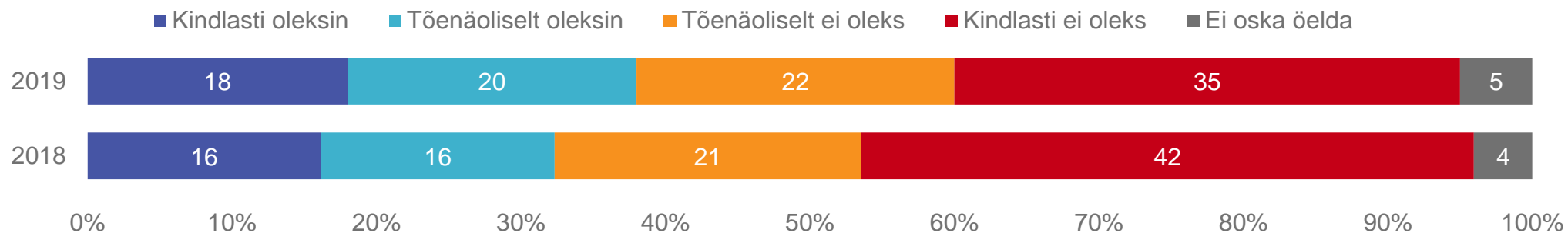
22. Mõelge palun oma viimasele viibimisele erakorralise meditsiini osakonnas, erakorraliste haigete vastuvõtuosakonnas või traumapunktis. Mis oli põhjuseks erakorralise meditsiini osakonda, erakorraliste haigete vastuvõtuosakonda või traumapunkti pöördumisel?



Pöördumine ootamatu terviseprobleemiga perearstikeskusesse 2018-2019

% vastajatest, kes on viimase 12 kuu jooksul sattunud erakorralise meditsiini osakonda, n=296

23. Kui suure tõenäosusega Te oleksite selle terviseprobleemiga pöördunud perearstikeskusesse, kui see oleks olnud samal ajal avatud?



8

Retseptiravimid

Kokkuvõte: retseptiravimid ja soodsaima ravimi pakkumine apteekri poolt

- **Retseptiravimeid on viimase 12 kuu jooksul ostnud 77%** Eesti elanikest. Võrreldes 2015. aastaga on see osakaal järk-järgult mõnevõrra kasvanud (71% → 77%), kuid viimase aasta jooksul suuremaid muutusi siiski toimunud ei ole.
 - Keskmisest enam on retseptiravimeid ostnud naised, muust rahvusest inimesed, üle 65aastased, pensionärid; keskmise leibkonna sissetulekuga (401–700 eurot pereliikme kohta), Ida-Virumaa elanikud ning need, kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- **Viimasel korral apteegist retseptiravimit ostes pakkus apteeker soodsaima hinnaga ravimit vähemalt kuuele retseptiravimi ostjale kümnest (64%),** sh 17 protsendile küll pakuti soodsamat ravimit, kuid klient ise loobus sellest võimalusest. 4% küsis ise soodsamat ravimit ning 24% väitis, et apteeker ei pakkunud soodsamaid valikuid. Võrreldes 2018. aastaga suuri muutusi toimunud ei ole.
 - Keskmisest sagedamini on 50–64aastaste ja tallinlaste, ning nende seas, kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid, neid, kes kinnitavad, et neile pakuti soodsamaid retseptiravimeid.
 - 65–74aastaste, pensionäride, kõrgema leibkonna netosissetulekuga inimeste ning alla 18aastaste lasteta vastajate seas on keskmisest rohkem neid, kes viimasel korral loobusid apteekeri pakutavatest soodsamatest retseptiravimi alternatiividest.
 - Naiste, 75-aastaste ja vanemate seas, alg- ja põhiharidusega inimeste, õpilaste ja üliõpilaste seas on sagedamini neid, kes küsivad ise soodsamat ravimit.
 - Keskmisest vähem pakuti soodsamaid retseptiravimi alternatiive meestele, noorematele, 15–34aastastele, ettevõtjatele, aga ka hetkel tööturul mitteaktiivsetele, ning neile, kelle on leibkonnas alla 18aastaseid lapsi.
- **39% elanikest teab, et arsti väljakirjutatud retsepti korral peab apteeker esmalt pakkuma soodsaima hinnaga ravimit,** mis on küll mõnevõrra vähem kui aasta tagasi (44%). Veidi enam kui kolmandik (37%) arvab, et pakkuma peab esmalt seda ravimit, mida patsient on kogu aeg tarvitanud, ning 11% leiab, et apteeker saab soovitada seda ravimit, mis on apteegis parasjagu olemas. 13% elanikest ei tea, millist ravimit apteeker ennekõike peaks pakkuma.

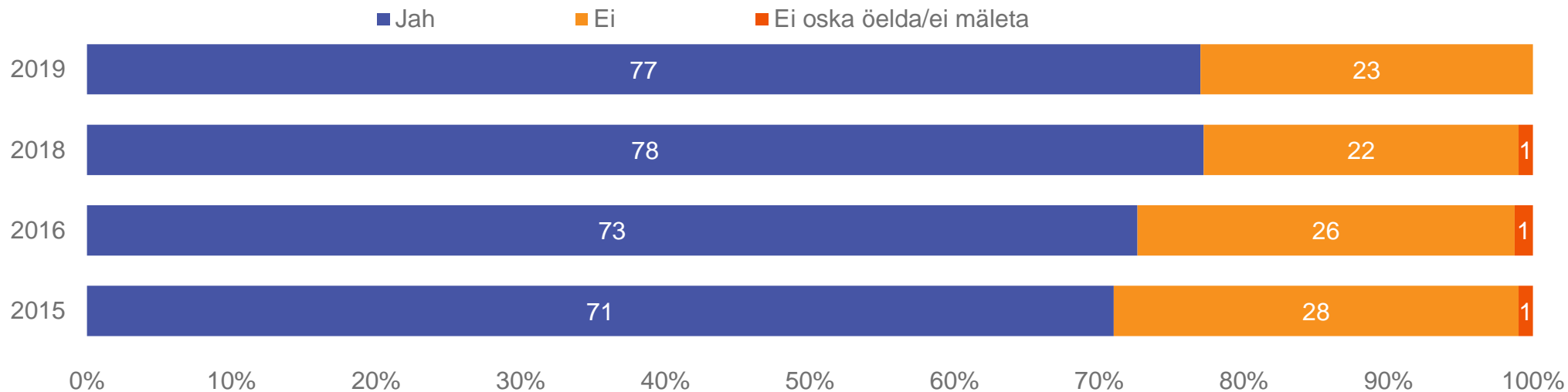
Kokkuvõte: väljakirjutatud retseptidega seonduva info vaatamine riigiportaalis

- Kõikidelt vastajatelt küsiti, kas nad on **teadlikud, et riigiportaalis (www.eesti.ee)** on võimalik vaadata kõikide väljakirjutatud ravimiretseptide ajalugu, ravimite maksumust ning kehtivat soodustust. Tervikuna on sellest **teadlikud üle poole vastanutest** (49%), neist **33% on riigiportaalis oma ravimiretsepte vaadanud**.
 - Keskmisest enam on portaali külastanud eestlased, 25–49aastased, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed, suurema leibkonna netosissetulekuga (üle 700 euro pereliikme kohta), lastega pered ning Lääne- Virumaa, Raplamaa ja Tartumaa elanikud.
 - Portaalist on kuulnud, kuid ei ole seda kasutanud teistest enam need, kellel ei ole peres lapsi.
 - Portaalist on keskmisest vähem kuulnud muust rahvusest Eesti elanikud, 50aastased ja vanemad inimesed, alg- ja põhiharidusega ning kesk- ja kutseharidusega inimesed, pensionärid, keskmise leibkonna sissetulekuga inimesed (401–700 eurot pereliikme kohta), lasteta eestimaalased ning Ida-Virumaa ja Viljandimaa elanikud.

Retseptiravimite ostmine viimase 12 kuu jooksul 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

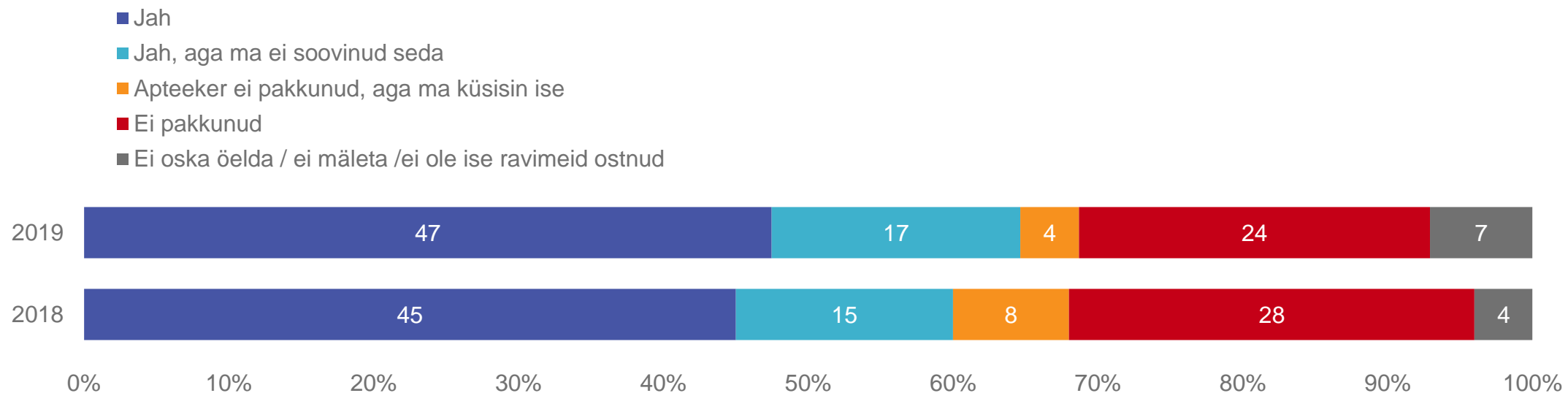
24. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul ostnud retseptiravimeid?



Soodsaima hinnaga ravimi soovitamine apteekri poolt 2018-2019

% nendest, kes on viimase 12 kuu jooksul otnud retseptiravimeid, n=1041

25. Kas viimasel korral apteegist retseptiravimit ostes pakkus apteeker soodsaima hinnaga ravimit?



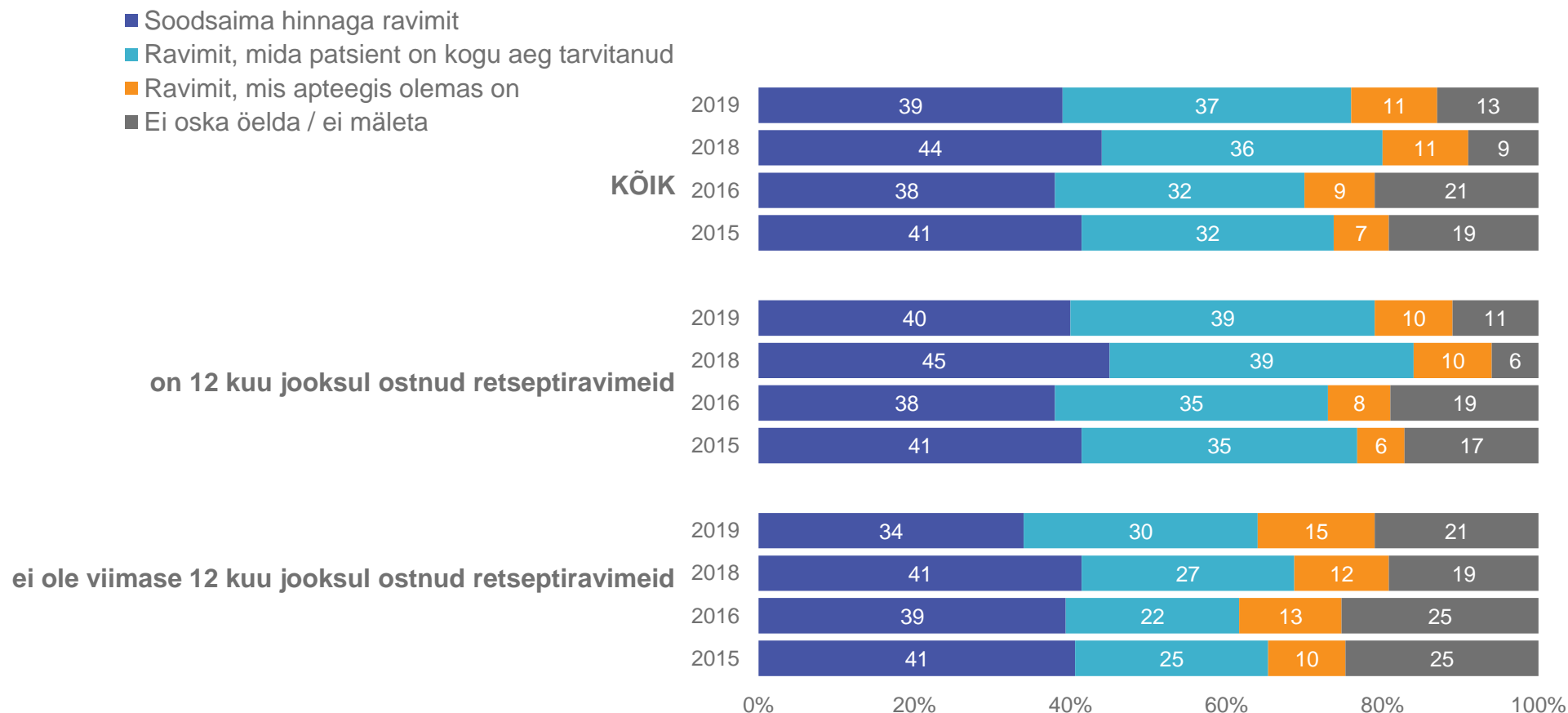
Toimeainepõhise retseptiga ravimi ostmise apteegist 2015–2019

kõik vastajad, n=1344;

on 12 kuu jooksul ostanud retseptiravimeid, n=1041;

ei ole viimase 12 kuu jooksul ostanud retseptiravimeid, n=296

26. Millist ravimit peab apteeker patsiendile arsti poolt väljakirjutatud retsepti puhul ESMALT pakkuma?*

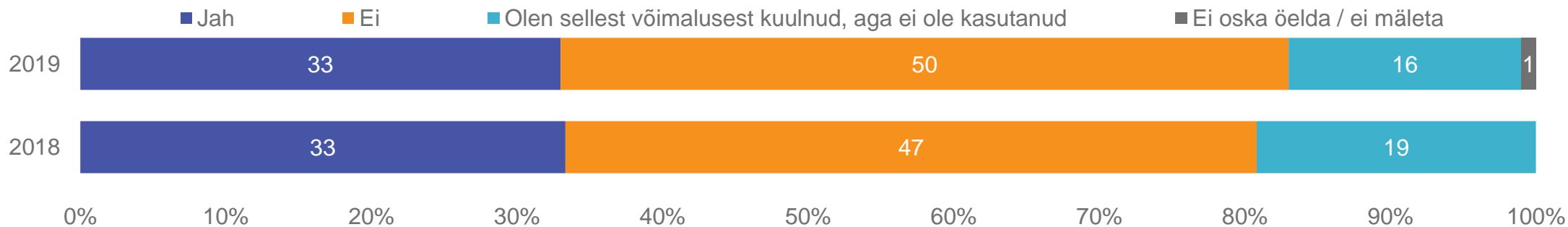


*2015-2016 sõnastus: Millist preparaati peab apteeker toimeainepõhise retsepti puhul patsiendile apteegis ESMALT pakkuma?

Riigiportaalis ravimiretseptide ja nende ajaloo vaatamine 2018-2019

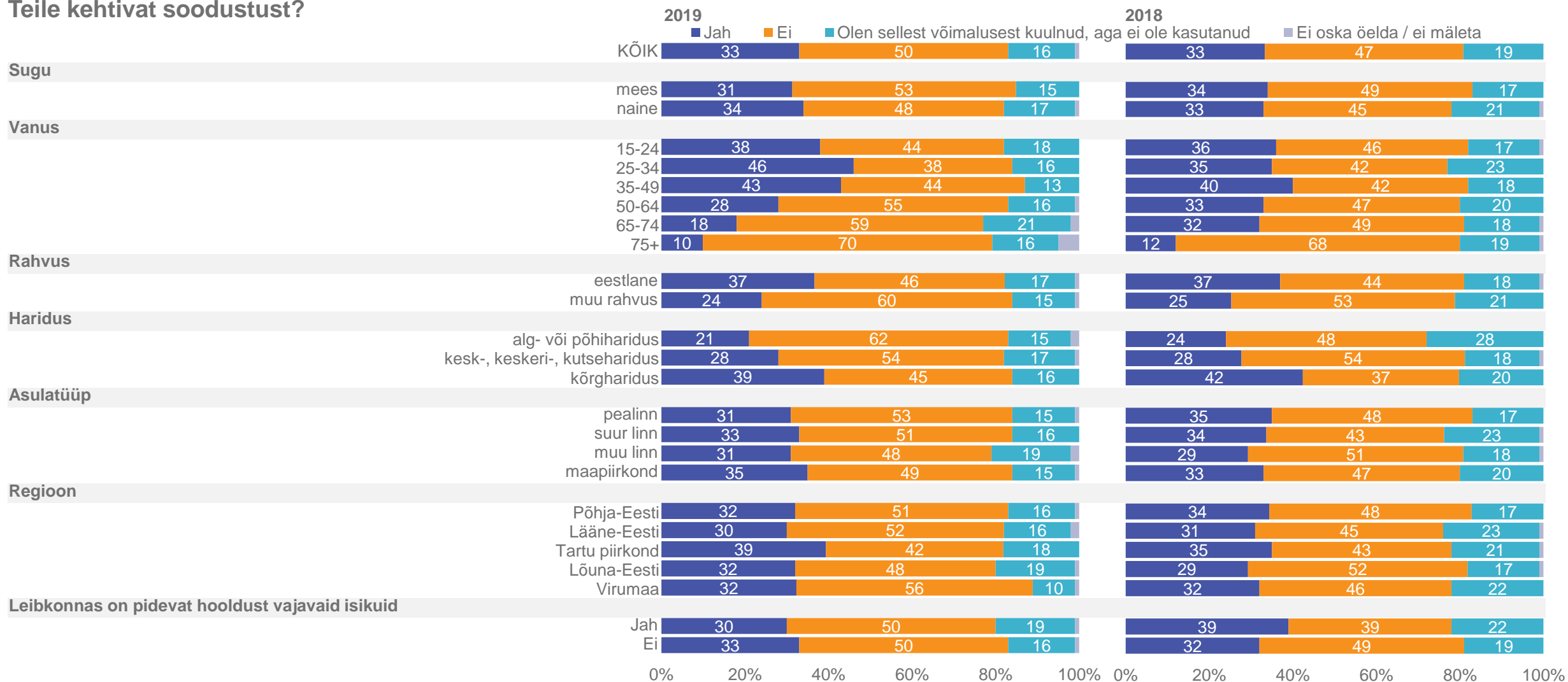
% kõikidest vastajatest, n=1344

27. Kas Te olete riigiportaalist (www.eesti.ee) vaadanud oma retseptide ajalugu, ravimite maksumust ning Teile kehtivat soodustust?



Riigiportaalis ravimiretseptide ja nende ajaloo vaatamine rahvastikurühmades 2018-2019

reaprotsent vastavast sihtrühmast K27. Kas Te olete riigiportaalist (www.eesti.ee) vaadanud oma retseptide ajalugu, ravimite maksumust ning Teile kehtivat soodustust?



9

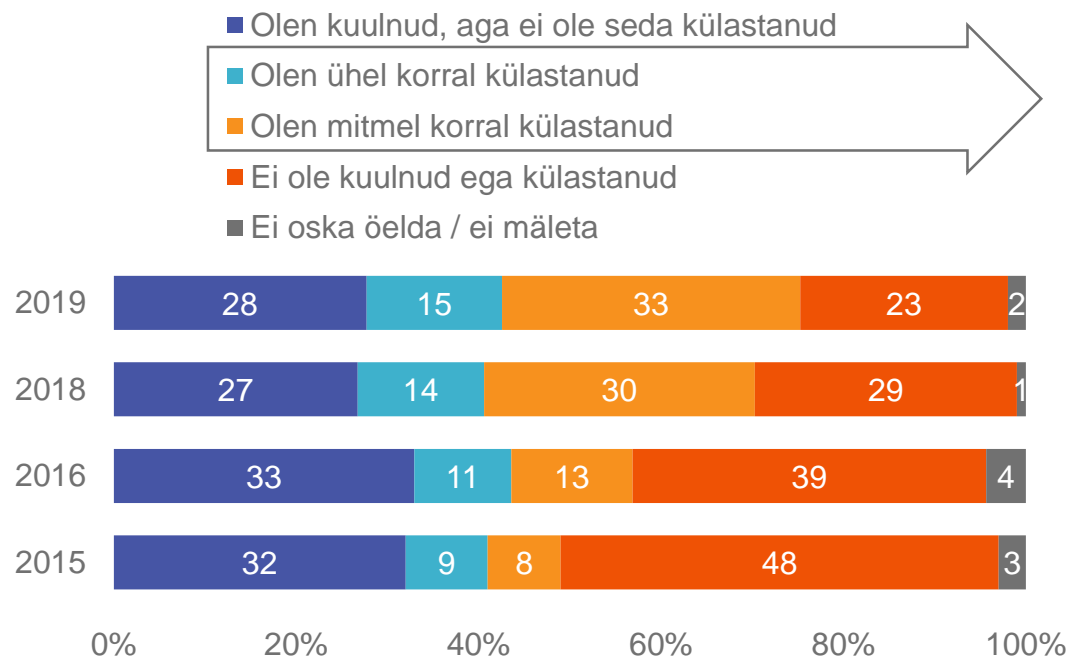
Riiklik patsiendiportaal

Kokkuvõte: Riiklik patsiendiportaal

- Eestis käivitus 2008. aastal üleriigiline terviseinfosüsteem ehk Digilugu, kuhu edastatakse patsiendi olulisemad terviseandmed iga ravijuhu kohta väljavõtetena arsti koostatud haigusloost või tervisekaardist. Süsteem sisaldab ka pildipanka ja digiretseptikeskust.
- **Digiloo olemasolust on kuulnud seitse-kaheksa (75%) Eesti elanikku kümnest, sealhulgas tervenisti 47% on portaali vähemalt ühe korra külastanud.** Võrreldes eelmise aastaga on mõnevõrra langenud nende osakaal, kes ei ole riiklikust patsiendiportaalist midagi kuulnud, elanikkonna teadlikkuse aktiivset kasvu võibki täheldada juba alates 2015. aastast (on kuulnud või külastanud patsiendiportaaali 49% → 75%).
 - **Vähemalt ühe korra on patsiendiportaaali külastanud** keskmisest enam eestlased, 15–49aastased, kõrgharidusega inimesed, kõrgema leibkonna netosissetulekuga (üle 700 euro leibkonnaliikme kohta), maapiirkondade ning Harjumaa, Lääne-Virumaa ning Raplamaa elanikud. Portaaali külastanud on rohkem ka palgatöötajate, aga ka hetkel tööturul mitteaktiivsete seas ning õpilaste ja üliõpilaste seas. Aga ka nende seas, kellel on viimase 12 kuu jooksul olnud kokkupuuteid tervishoiusüsteemiga, ning nende hulgas, kelle peres on alla 18aastaseid lapsi.
 - Teadlikkus patsiendiportaalist on keskmisest statistiliselt oluliselt madalam muust rahvusest inimeste, vanemate inimeste (65aastased ja vanemad) seas, pensionäride, alg- ja põhiharidusega ning kesk- ja kutseharidusega inimeste seas, suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve) ja Ida-Virumaa elanike seas. Aga ka madalama ja keskmise leibkonna netosissetulekuga (kuni 700 eurot leibkonnaliikme kohta) inimeste seas ning nende seas, kellel ei ole leibkonnas lapsi.
- **Ennekõike on portaali külastatud enda andmete vaatamiseks (71%),** vähem lihtsalt uudishimust (31%), tervisetõendi täitmiseks (27%), digiregistratuuris arstiaja vaatamiseks/broneerimiseks (21%), oma pereliikmete andmete vaatamiseks (18%) või raviarvete vaatamiseks (13%). Võrreldes 2018. aastaga siin tervikuna väga suuri muutusi toimunud ei ole, kuid märkimisväärselt on kasvanud nende osakaal, kes külastasid patsiendiportaaali enda terviseandmete vaatamiseks (64% → 71%), ning nende osakaal, kes külastasid patsiendiportaaali oma pereliikmete andmete vaatamiseks (13% → 18%).

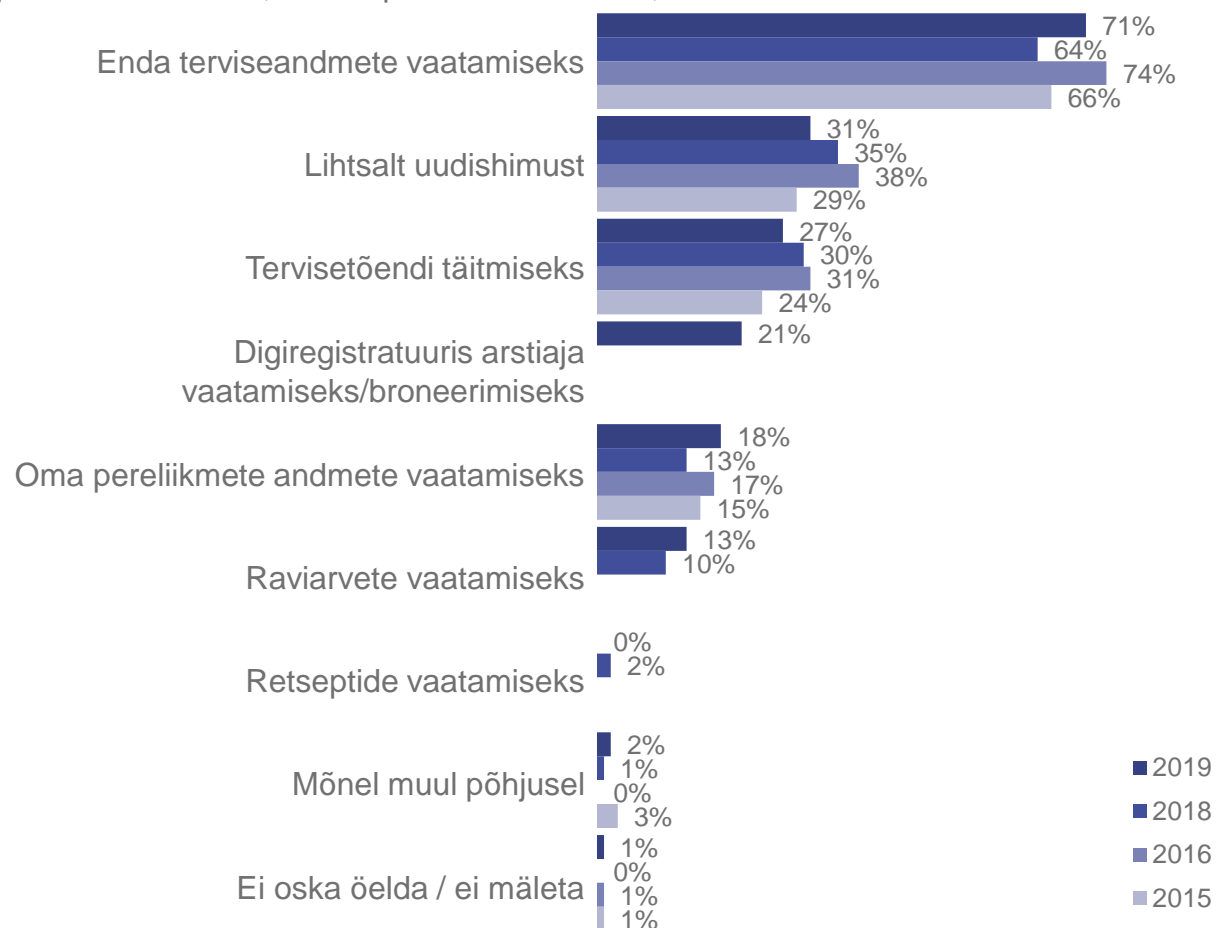
Patsiendiportaali tuntus ja külastamine 2015–2018

28. Kas Te olete kuulnud, et saate enda terviseandmeid näha riiklikus patsiendiportaaalis (www.digilugu.ee, www.e-tervis.ee), logides end sisse ID-kaardi või mobiil-ID abil, või olete seda portaali ise külastanud? % kõikidest vastajatest, n=1344



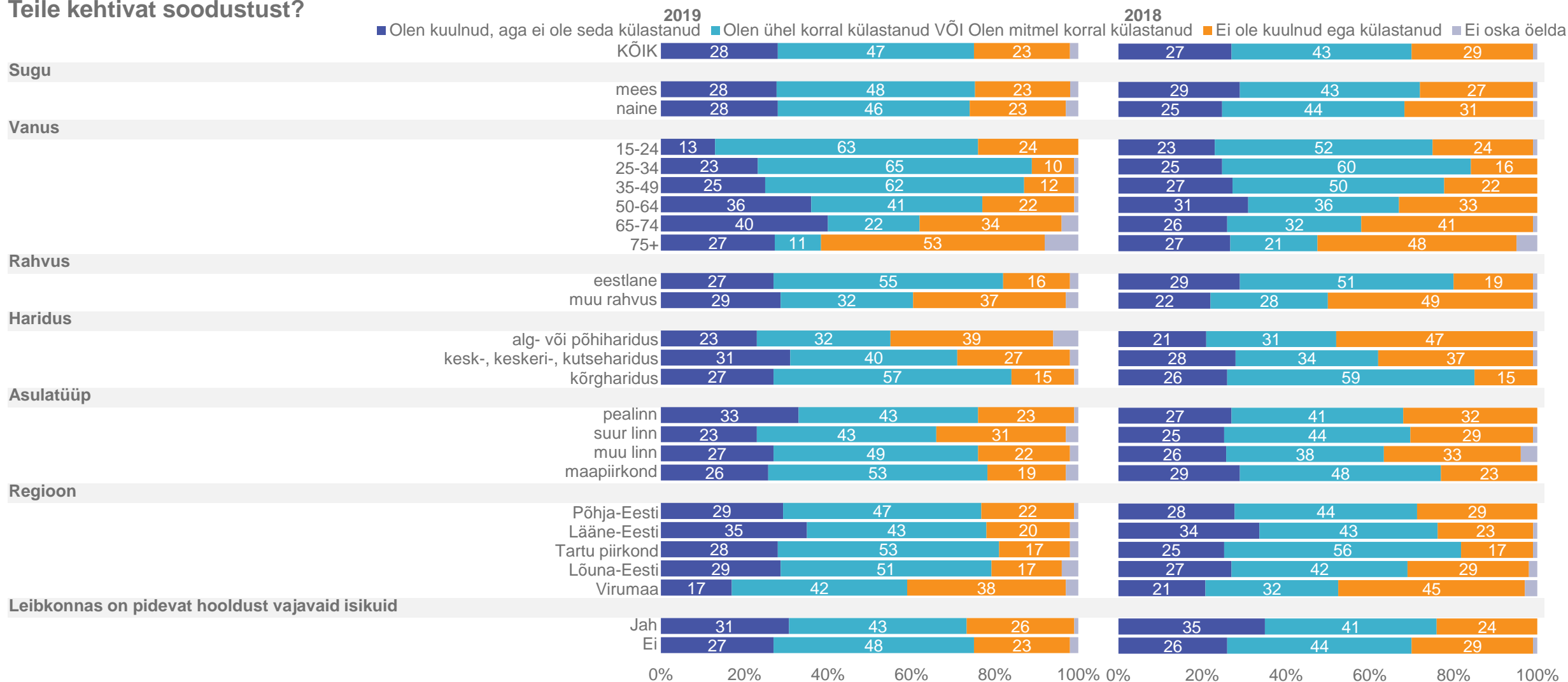
29. Millisel eesmärgil Te patsiendiportaali külastasite?

% neist, kes on portaali külastanud, n=693



Riigiportaalis ravimiretseptide ja nende ajaloo vaatamine rahvastikurühmades 2018-2019

reaprotsent vastavast sihtrühmast **K27. Kas Te olete riigiportaalist (www.eesti.ee) vaadanud oma retseptide ajalugu, ravimite maksumust ning Teile kehtivat soodustust?**



10

Tervishoiu rahastamine

Kokkuvõte: Tervishoiu rahastamine (1)

- Kõikidel vastajatel paluti väljendada oma eelistust tervishoiu rahastamise osas: (A) kas eelistatakse kõigi tervishoiuteenuste rahastamist ravikindlustusest, kuigi ravijärjekorrad võivad olla kohati väga pikad; või (B) eelistatakse piiratud hulga raviteenuste rahastamist ravikindlustusest ja ravijärjekordi praktiliselt pole või on need väga lühikesed. **Umbes pool (53%) elanikkonnast eelistab varianti A, kus kõigi raviteenuste rahastamine toimub ravikindlustusest, kuigi ravijärjekorrad võivad olla kohati väga pikad.** Sellisena on A variandi eelistus püsinud viimased viis aastat. **Veidi enam kui kolmandik (36%) eelistab varianti B, kus ravikindlustusest rahastatakse piiratud hulka raviteenuseid** ning mille puhul on **lühikesed või puuduvad ravijärjekorrad.** Kui varasemalt on B variandi eelistus pigem tõusutrendis olnud, siis viimase aastaga on see osakaal märkimisväärselt langenud (41% → 36%). 12% elanikest ei oska kumbagi olukorda eelistada.
- **Kõigi raviteenuste rahastamist** ja võimalikke pikki ravijärjekordi toetavad keskmisest enam muust rahvusest elanikud, 35–49aastased, palgatöötajad, ning need, kellel on viimase 12 kuu jooksul olnud kokkupuuteid tervishoiusüsteemiga.
- **Piiratud hulga raviteenuste rahastamist** ja lühikesi järjekordi toetavad ennekõike mehed, eestlased, 25–34aastased, õpilased/üliõpilased, kõrgema leibkonna netosissetulekuga inimesed (üle 700 euro pereliikme kohta) ning Harjumaa elanikud, ning need, kellel ei ole viimase 12 kuu jooksul olnud kokkupuuteid tervishoiusüsteemiga.
- Keskmisest rohkem jäid vastuse võlgu vanemad inimesed (75aastased ja vanemad), tallinlased, pensionärid, ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- **42% kõikidest eestimaalastest on ise kunagi arstiabi eest tasunud, et pääseda arsti juurde kiiremini,** ning 58% ei ole kunagi sel eesmärgil ise arstiabi arveid tasunud. Võrreldes 2018. aastaga on märgatavalt vähenenud nende eestimaalaste osakaal, kes on olnud nõus maksma, et pääseda arsti vastuvõtule kiiremini (47% → 42%).
- Keskmisest sagedamini on **vähemalt ühe korra meditsiiniliste teenuste eest tasunud** naised, 35–49aastased, kõrgharidusega, tallinlased, iseendale töötajad, palgatöötajad, kõrgema netosissetulekuga (üle 700 euro pereliikme kohta) inimesed ning need, kelle peres on lapsi.
- **Mitte kunagi ei ole arstiabi eest tasunud** teistest sagedamini mehed, nooremad (15–24aastased) ning vanemad (üle 75aastased) inimesed, alg- ja põhiharidusega inimesed, kesk- ja kutseharidusega, väiksemate linnade ja maapiirkondade elanikud, Järvamaa ja Saaremaa elanikud, pensionärid, õpilased ning üliõpilased; need, kelle leibkonnaliikme netosissetulek on kuni 700 eurot, ning need, kelle peres puuduvad lapsed.

Kokkuvõte: Tervishoiu rahastamine (2)

- Tulemustest on selgelt näha, et Eesti elanikkond tegelikult ei taju erinevate raviteenuste hinnatasemeid. Nii nähtubki, et pikkade järjekordade vältimiseks oleks **71% kõikidest eestimaalastest valmis midagi arstiabi eest maksma** (sama tulemus ka 2018. aastal), kuid suures osas jäävad summad alla 100 euro (60% kõikidest vastanutest). **23% oleks** valmis ise ravi eest tasuma **kuni 20 eurot**, **28% oleks nõus maksma 21–50 eurot**, **10% võiks vajadusel välja käia 51–100 eurot** ning sama paljud (10%) **üle 100 euro**. **17% ei ole nõus arstiabi eest ise midagi maksma**.
 - Keskmisest enam on pikki järjekordi valmis vältima, kuid ravi eest ise tasuma naised, eestlased, 15–34aastased, palgatöötajad, õpilased ja üliõpilased, ning leibkonnaliikme kohta kõrgema netosissetulekuga inimesed, aga ka lastega inimesed.
- Nende seas, kes on valmis midagi arstiabi eest maksma, on kõige suurem valmisolek maksta **eriarsti teenuste eest – 68%**. **Hambaravi** eest oleks valmis maksma 61%, **taastusravi** eest võiks maksta 55% ning **hooldusravi või koduõendusabi** eest võiks tasuda 52%. Sarnaselt eelmistele uuringutele ollakse **kõige vähem** valmis tasuma **perearsti teenuste eest** (16%).
- Viimase kolme aastaga on märkimisväärselt kasvanud elanikkonna valmidus maksta eriarstiabi eest (45% 2016. aastal → 68% 2019. aastal), hambaravi eest (47% 2016. aastal → 61% 2019. aastal), taastusravi (50% 2016. aastal → 55% 2019. aastal) ning uuringute ja analüüside eest (23% 2016. aastal → 39% 2019. aastal).

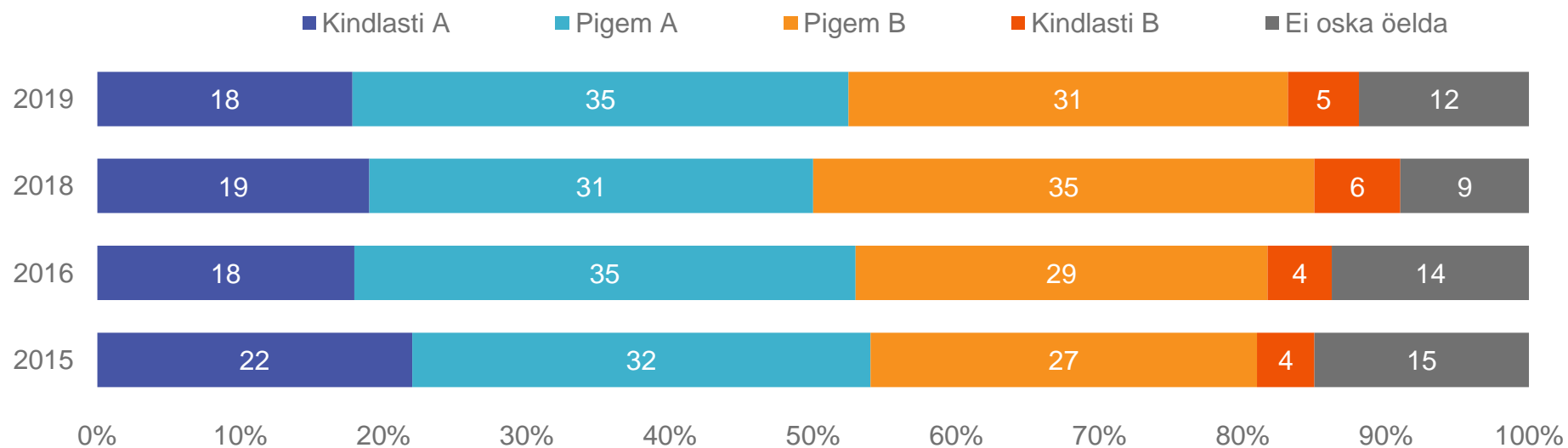
Eelistused raviteenuste rahastamise osas 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

30. Palun lugege väiteid A ja B. Kumba järgnevatest võimalustest Te eelistate?

A - Ravikindlustusest rahastatakse kõiki raviteenuseid, kuid ravijärjekorrad võivad olla kohati väga pikad.

B - Ravikindlustusest rahastatakse ainult piiratud hulka raviteenuseid ja ravijärjekordi praktiliselt pole või need on väga lühikesed.

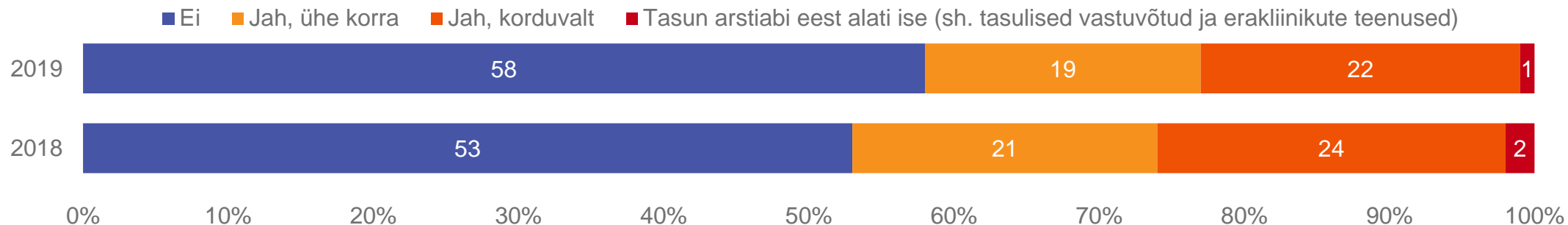


Arstiabi eest tasumine, et pääseda arsti juurde kiiremini 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

K31. Patsiendil on alati võimalik vajaliku arstiabi eest ka ise maksta ja saada arsti juurde kiiremini, väljaspool üldist järjekorda.

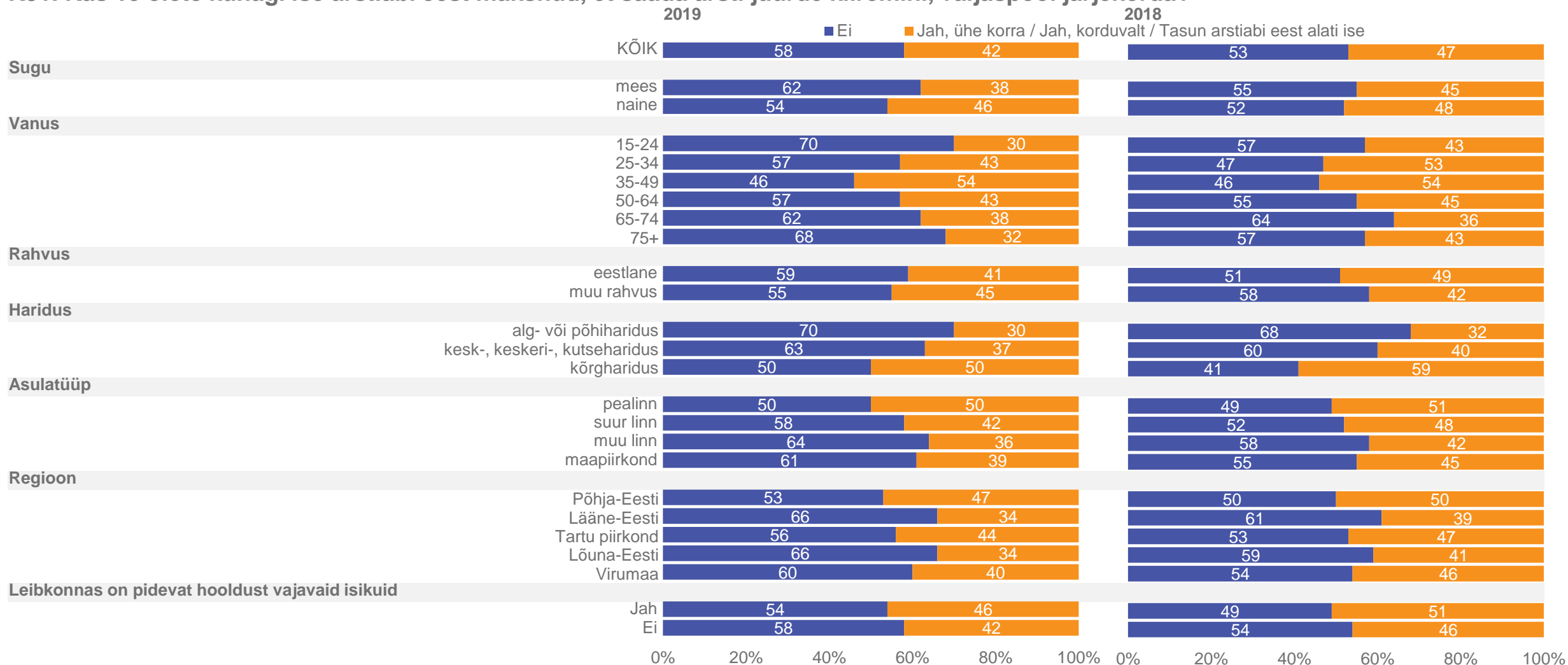
Kas Te olete kunagi ise arstiabi eest maksnud, et saada arsti juurde kiiremini, väljaspool järjekorda?



Arstiabi eest tasumine, et pääseda arsti juurde kiiremini 2018-2019

reaprosent vastavast sihtrühmast

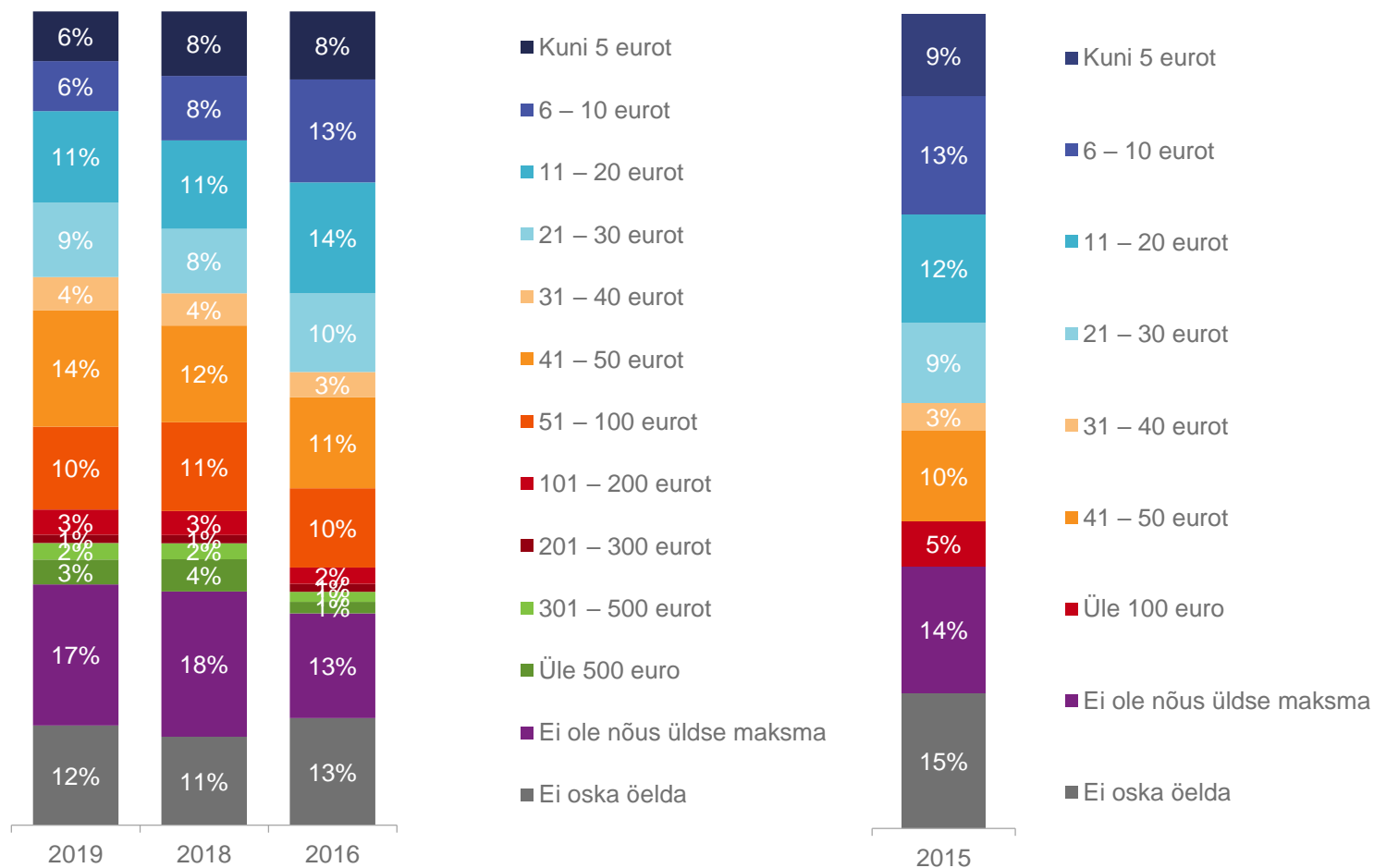
K31. Kas Te olete kunagi ise arstiabi eest maksnud, et saada arsti juurde kiiremini, väljaspool järjekorda?



Valmisolek kiirema arstiabi saamise nimel ise maksta 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

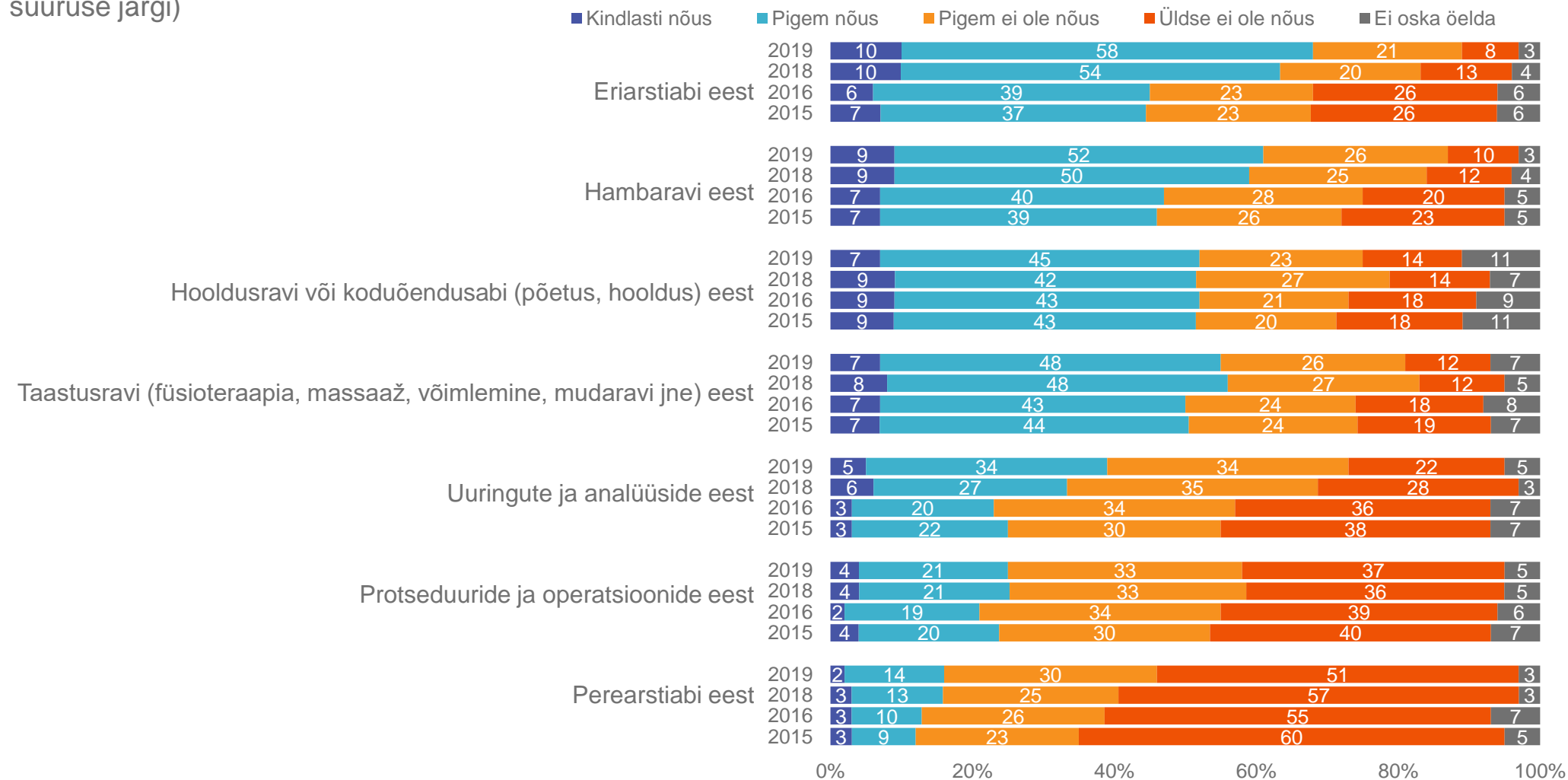
32. Kui palju Te oleksite nõus kogu ravi eest ise maksma, et Teie pereliige või Teie ise saaksite arstiabi väljaspool järjekorda kiiremini?



Valmisolek maksta erinevate tervishoiuteenuste eest 2015–2019

% kõikidest, kes on nõus tervishoiuteenuste eest maksma, n=951

33.–39. Palun öelge, milliste tervishoiuteenuste eest Te olete nõus ise maksma? (teenused on reastatud kindlasti nõustujate osakaalu suuruse järgi)



11

Info kättesaadavus ja inimeste terviseteadlikkus

Kokkuvõte: Tervisealase info kättesaadavus

- Üldiselt on eestimaalaste teadlikkus sellest, kuidas elada tervislikult ning ennetada haigusi, üsna hea. Pea üheksa inimest kümnest (89%) teab öelda, et tervena püsimiseks on oluline **aktiivne ja liikuv elustiil**, 87% mainis **tervislikku toitumist**, 74% peab oluliseks **suitsetamisest loobumist**, 72% **tõi välja regulaarsetes tervisekontrollides** käimist, 69% **hindab oluliseks alkoholi tarbimise piiramist**. Kuus inimest kümnest pidas haiguste ennetamise seisukohast oluliseks **stressi vähendamist**, enam kui **pooled (58%) pidasid tähtsaks sõeluuringutes osalemist ning 51% rõhutas vaktsineerimise olulisust**. Kõige vähem mainiti **tervise kohta rohkem õppimist ning uurimist**, mida mainis 45% – ilmselt ei peeta siin enda isiklikku vastutust niivõrd suureks.
- Võrreldes 2018. aastaga on kasvanud nende osakaal, kes toovad välja regulaarsetes tervisekontrollides käimist (+5 protsendipunkti) ning sõeluuringutes osalemist (+6 protsendipunkti).
- Erinevalt muu rahvuse esindajatest olid erinevate haigusi ennetavate tegevuste mainimisel aktiivsemad ning ilmselt ka teadlikumad eestlased. Eestlased mainisid muust rahvusest enam sõeluuringutes osalemist ning vaktsineerimist. Võimalik, et siin on Haigekassa kommunikatsioon paremini töötanud.
- Viimase 12 kuu jooksul on **umbes kolmandik (35%) saanud tervisekäitumisealast infot kohalikest eesti- ja venekeelsetest meediaväljaannetest**, kuid aastaga on traditsiooniliste meediaväljaannete osatähtsus märkimisväärselt kukkunud. **Kolmandik (33%) on saanud tervisealaseid soovitusi meditsiinitöötajalt**, 29% **usaldab lähedastelt, sõpradelt või kolleegidelt saadud infot**. **Pea veerand (24%) on saanud tervisealast teavet kohalikest eesti- ja venekeelsetest online-meediaväljaannetest** (ka siin on meediaväljaannete tähtsus võrreldes aastataguse ajaga kahanenud). **Riiklikke portaale** (toitumine.ee, terviseinfo.ee, alkoinfo.ee, narko.ee) on viimase 12 kuu jooksul **külastanud 14% eestimaalastest**.
- Uuringus küsiti vastajate käest, kust saab kontrollida oma **ravikindlustuse kehtivust**. Sarnaselt varasematele uuringuaastatele mainitakse kõige rohkem **riigiportaali eesti.ee – 49% –, millele järgnevad perearst (40%) ning Patsiendiportaal (40%)**. Alates 2016. aastast on Patsiendiportaali mainimine liikunud tõusujoones ning vähenenud on nende osakaal, kes ei ole teadlikud sellest, kust saab kontrollida ravikindlustuse kehtivust.

Kokkuvõte: Euroopa ravikindlustuskaart ja perearstisüsteem (1)

- **Pooled** (53%) **Eesti elanikest** otsiksid infot oma **töövõimetuslehtede ja haigushüvitiste** kohta **riigiportaalist eesti.ee**. Alates 2015. aastast on siin märgata positiivset kasvutrendi (41% → 53%). Pea kolmandik (31%) pöördus perearsti poole, viiendik kasutaks info saamiseks Haigekassa infotelefoni ning 7% vaataks Töötukassa kodulehele. **Veerand** (26%) aga **ei tea, kust on võimalik sellealast infot leida**.
- Uuringus küsiti vastajatelt, mille eest, kui üldse, tuleb patsiendil tasuda, kui tal on kehtiv **Euroopa ravikindlustuskaart** ja ta vajab Euroopas arstiabi. Võrreldes varsemaga on siin toimunud oluline teadlikkuse paranemine – **oluliselt on vähenenud nende osakaal, kes ei oska küsimusele üldse vastata** (52% 2015. aastal vs. 24% 2019. aastal). **39%** elanikest teab, et sel juhul **tuleb tasuda visiiditasud ja muud omavastutustasud** (2015. aastal 28%). 14% leiab, et siis tuleb **tasuda transpordikulud**. Küll aga usub 12% elanikest, et Euroopa ravikindlustuskaardiga on **kogu vajaminev arstiabi tasuta**. 47% ei tea, mille eest patsient Euroopa ravikindlustuskaarti kasutades tasuma peab; kusjuures 23% pole kursis, kuna nad ei reisi Euroopas.
- Keskmisest paremini on Euroopa ravikindlustuskaardi kasutustingimustega kursis eestlased, 15–49-aastased, kõrgharidusega Eesti elanikud; staatusest ettevõtjad, palgatöötajad, õpilased ning üliõpilased; need, kelle peres on lapsi, ning need, kelle leibkonna netosissetulek on üle 700 euro pereliikme kohta; Harjumaa elanikud.
- Keskmisest enam on neid, kes arvavad, et Euroopa ravikindlustuskaardiga on kogu vajaminev arstiabi tasuta, meeste seas, muu rahvuse esindajate, 25–34aastaste, väiksemate linnade elanike ning palgatöötajate hulgas, ning nende seas, kellel on kõrgem leibkonna netosissetulek (üle 700 euro pereliikme kohta).
- Paremini on elanikud kursis **perearsti ja pereõde teenustega seotud küsimustes**. **67% Eesti elanikest** teab, et perearst/pereõde **peab ägeda haigusega patsiendi võtma vastu samal päeval**, võrreldes 2016. aastaga on see näitaja mõnevõrra langenud (67% → 72%). **Pea pooled** (48%) on kursis, et **mitteägeda tervisehäirega peab vastuvõtule saama kuni 5 tööpäeva jooksul**. Siiski ei tea 37% elanikest, kui kiiresti perearst/pereõde peab patsiendi vastu võtma, või vastas valesti.
 - Teistest enam on neid, kes arvasid, et arst peab alati samal päeval vastu võtma, alati 5 tööpäeva jooksul või ei osanud küsimusele vastata, pensionäride ning nende seas, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid isikuid.

Kokkuvõte: Euroopa ravikindlustuskaart ja perearstisüsteem (2)

- Sarnaselt 2018. aastale on 64% **Eesti elanikest** kursis, et kui patsient soovib **Haigekassa kulul ravile minna**, siis on tal õigus Eesti piires valida **ükskõik milline haigla või kliinik**, mis on Haigekassaga lepingu teinud. Samas **7% arvab, et patsiendil on kohustus valida oma kodukohale lähim raviasutus**, ning **16% on veendunud**, et patsiendil on õigus minna **vaid sinna raviasutusse, kuhu perearst on teda suunanud**.
- Teistest enam teati patsiendi õigusest valida ükskõik milline haigla või kliinik, mis on Haigekassa lepingupartner, muu rahvuse esindajate seas, 35–49aastaste seas, kõrgharidusega inimeste, palgatöötajate seas, nende seas, kellel on kõrgem leibkonna netosissetulek (üle 700 euro pereliikme kohta), suuremate linnade elanike seas (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve) ning Ida-Virumaa elanike seas.
- **Seoses tasudega, mida raviasutus võib küsida kindlustatud patsiendilt**, teab **kuus inimest kümnest** (61%), et raviasutus võib küsida lisatasu **mugavama majutuse eest haiglas viibimise korral** (nt perepalat, TV palatis, üksikpalat jne). **Enam kui pooled** tõid välja **visiiditasu eriarsti külastuse eest** (54%). Sama paljud (54%) mainisid **voodipäeva tasu haiglas** viibimise korral. 9% ei oska öelda, mille eest lisatasu võib küsida, ja 8% mainis, et üldse ei tohi millegi eest lisatasu küsida.

Haiguste ärahoidmine 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

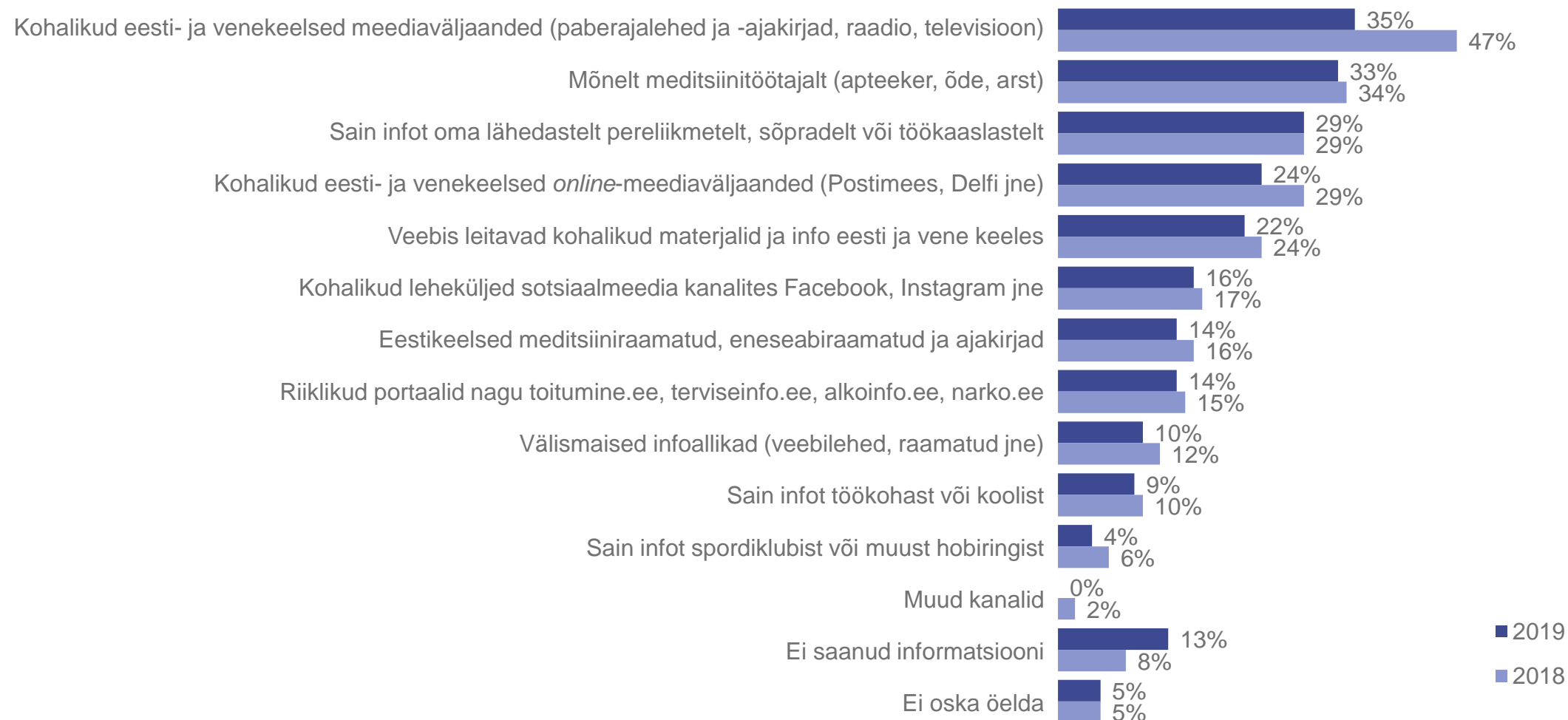
40. Millised on Teie jaoks kõige olulisemad asjad, mida inimene saab ise ära teha, et haigusi ära hoida?



Kanalid, mille kaudu saadi viimase 12 kuu jooksul infot oma tervisekäitumise parandamiseks 2018-2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

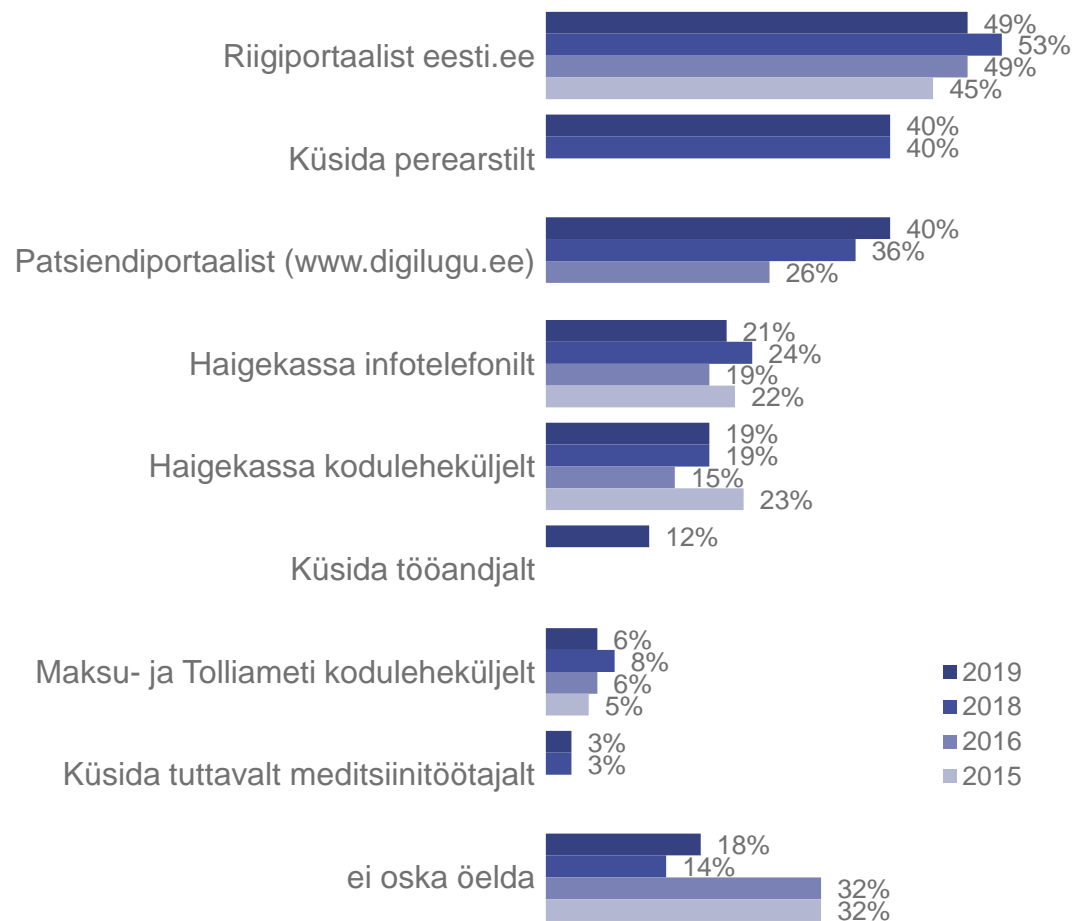
47. Milliste kanalite kaudu Te olete saanud viimase 12 kuu jooksul infot oma tervisekäitumise parandamiseks?



Ravikindlustuse kehtivuse kontrollimine 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

41. Kust saab kontrollida, et inimese ravikindlustus ikka veel kehtib ja ei ole aegunud? (valida võis mitu vastust)*

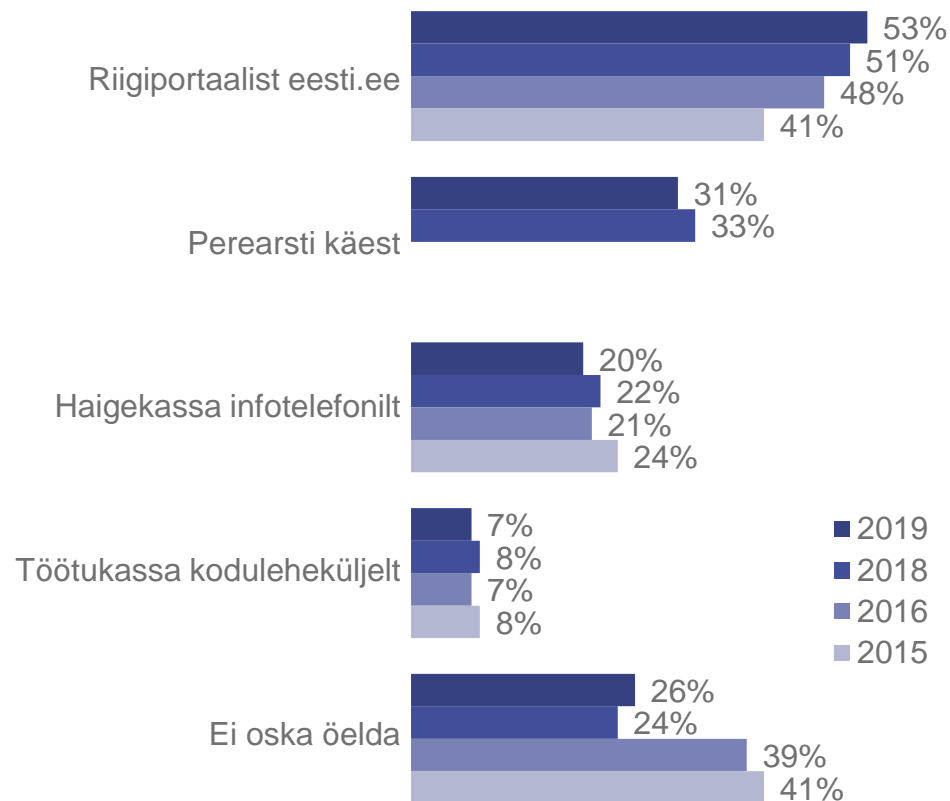


*2016 sõnastus: Kust saab kontrollida oma ravikindlustuse kehtivust? (valida võis mitu vastust)

Info töövõimetuslehtede ja -hüvitiste kohta 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

K42. Kust on võimalik leida infot oma töövõimetuslehtede (ehk haiguslehtede) ja haigushüvitiste kohta? (valida võis mitu vastust)*

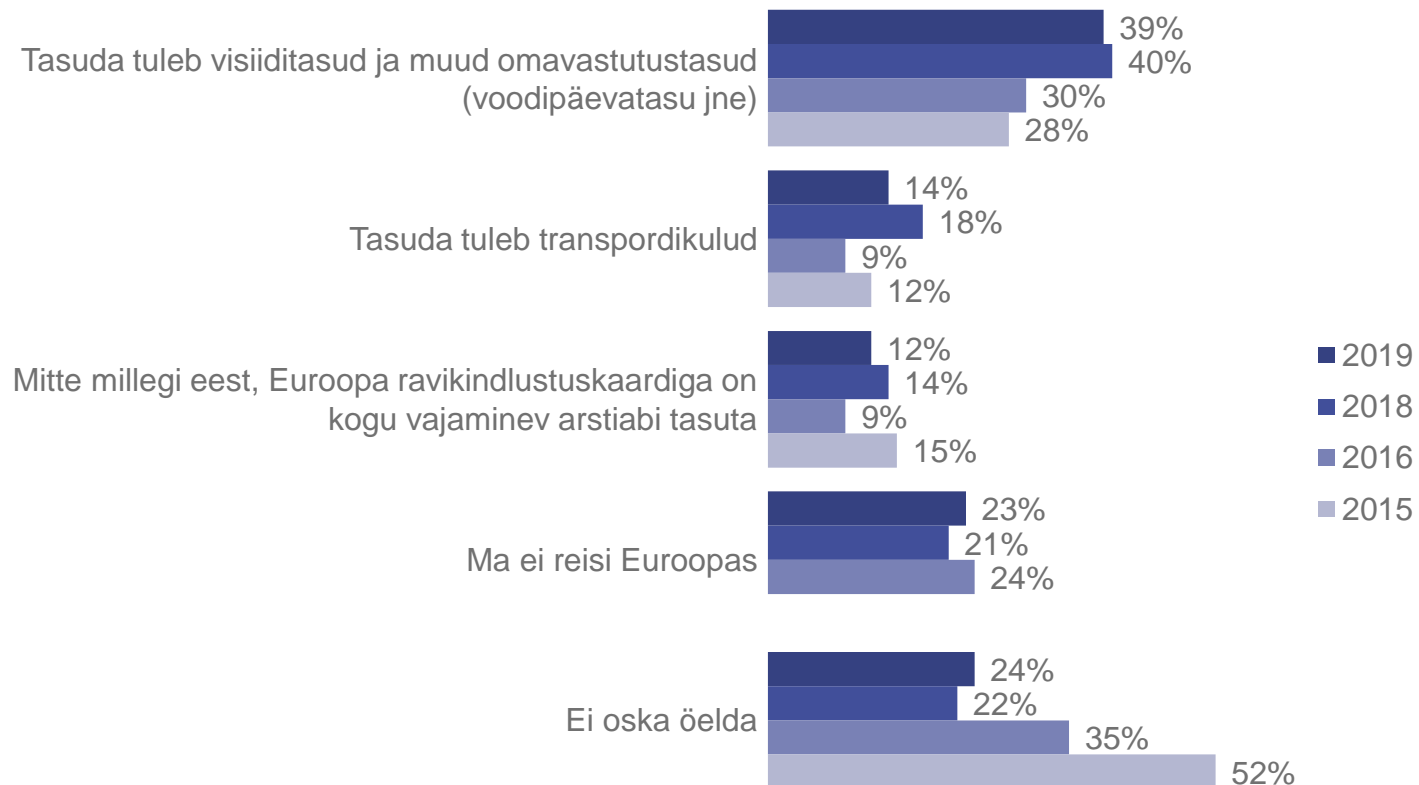


*2016 sõnastus: Kust saab oma töövõimetuslehtede ja -hüvitiste kohta infot? (valida võis mitu vastust)

Teadlikkus Euroopa ravikindlustuskaardi omavastutusest 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

43. Kui inimesel on kehtiv Euroopa ravikindlustuskaart, siis mille eest peab patsient ise tasuma, kui ta Euroopas arsti juurde läheb?
(valida võis mitu vastust)*



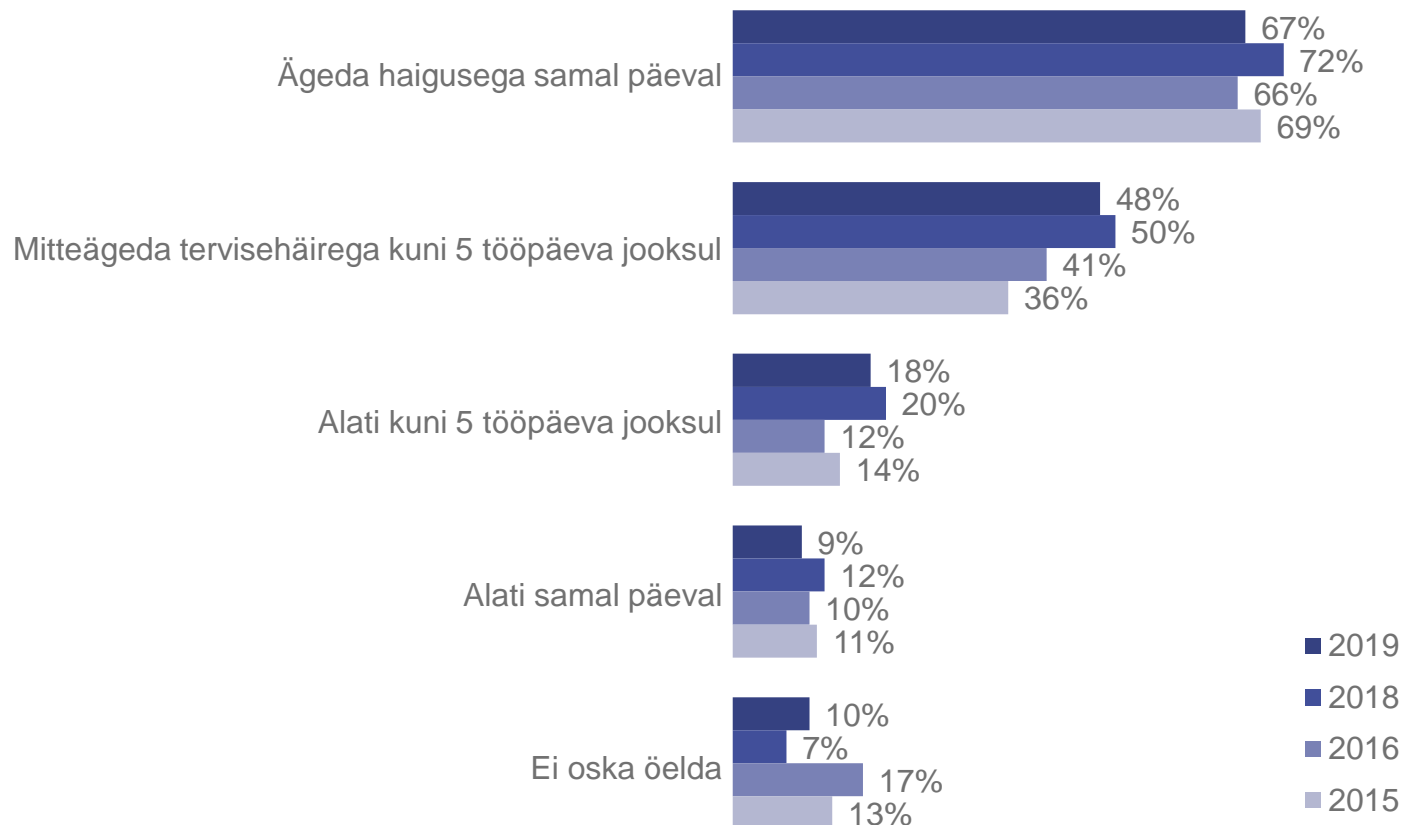
*2016 sõnastus: Kui Te lähete Euroopas arsti juurde ja Teil on kehtiv Euroopa ravikindlustuskaart, siis mille eest Te peate arsti juures tasuma, kui üldse?

*2012-2015 oli küsimuse sõnastus: Mille eest tuleb patsiendil endal tasuda, kui tal on kehtiv Euroopa ravikindlustuskaart ja ta vajab abi välismaal?

Teadlikkus sellest, kui kiiresti perearst/pereõde peab patsiendi vastu võtma 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

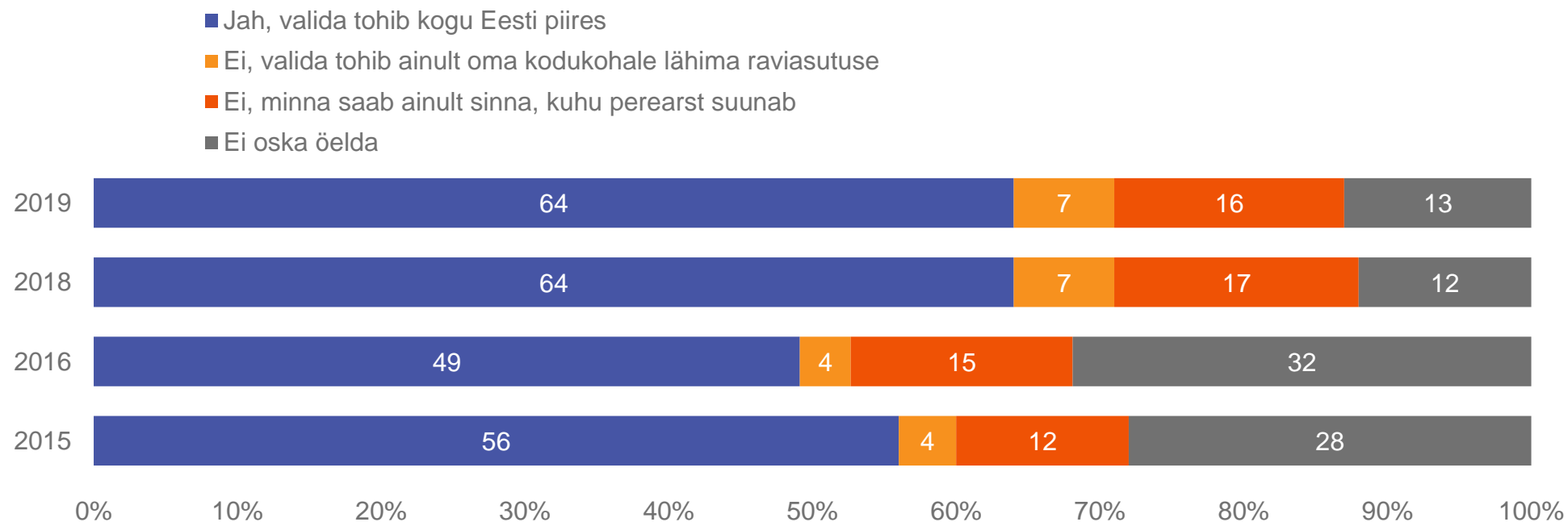
44. Kui kiiresti peab perearst/pereõde patsiendi Eestis vastu võtma? (valida võis mitu vastust)



Raviasutuse valik, kui ravi toimub Haigekassa kulul 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

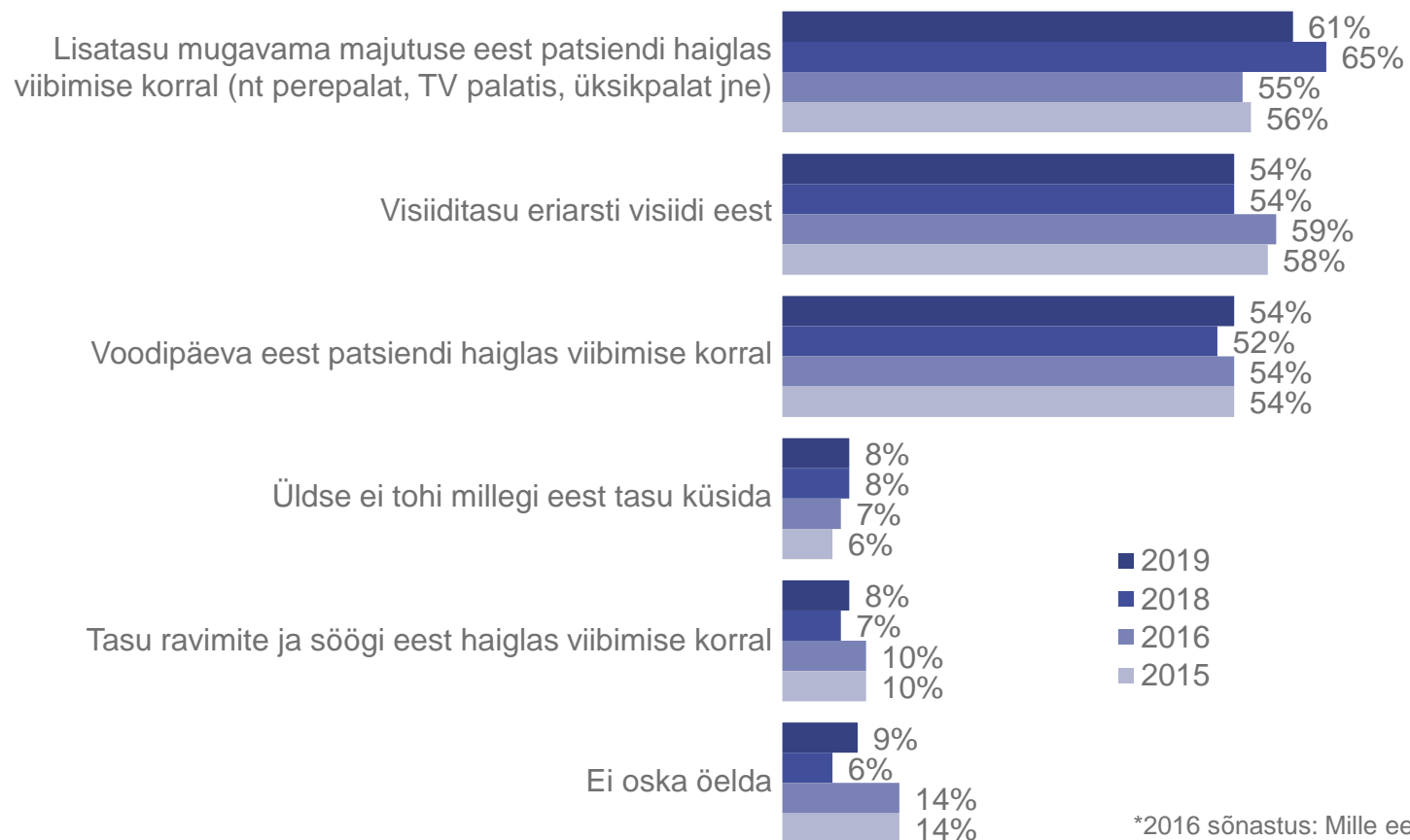
45. Kui patsient soovib Haigekassa kulul ravile minna, siis kas tal on õigus selleks valida ükskõik milline haigla või kliinik, mis on Haigekassaga lepingu teinud? (valida võis ühe vastuse)



Teadlikkus sellest, mille eest võib raviasutus küsida kindlustatud patsiendilt täiendavat tasu 2015–2019

% kõikidest vastajatest, n=1344

46. Mille eest võib raviasutus küsida täiendavat tasu patsiendilt, kellel on kehtiv Haigekassa ravikindlustus?* (valida võis mitu vastust)



*2016 sõnastus: Mille eest võib raviasutus küsida kindlustatud patsiendilt tasu? (valida võis mitu vastust)

12

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 ja rahvuse järgi.
- Valim oli moodustatud proportsionaalse kihtvalimina, kihtide suurused vastasid Eesti elanikkonna struktuurile Eesti Statistikaameti andmetel seisuga 01.01.2019 (1 105 990 inimest).
- Allolevas tabelis on esitatud planeeritud valimijaotus maakonniti, veebi ja telefoni teel läbiviidud intervjuude jaotus ning valimijaotus kokku.

	planeeritud kokku	CAWI tehtud	CATI tehtud	tehtud kokku
Tallinn	200	64	164	228
Harjumaa	100	59	57	116
Hiiumaa	40	8	35	43
Ida-Virumaa	100	59	70	129
Jõgevamaa	50	11	47	58
Järvamaa	50	7	48	55
Läänemaa	40	41	8	49
Lääne-Virumaa	60	49	33	82
Põlvamaa	50	39	15	54
Pärnumaa	60	47	33	80
Raplamaa	50	39	25	64
Saaremaa	50	53	14	67
Tartumaa	100	81	55	136
Valgamaa	50	34	21	55
Viljandimaa	50	42	20	62
Võrumaa	50	38	28	66
	1100	671	673	1344

Küsitlusstatistika

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 673 inimest (58%) ja veebiuuringule vastas 671 inimest (42%).
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbreid.
- Perioodil 27.11.–17.12.2019 tehti 673 telefoniintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 19,5 minutit. Valimibaasi genereeritud 7782 telefoninumbri seast kasutati ära 4352 telefoninumbrit, kusjuures:
 - 673 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 957 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 43 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
 - 438 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
 - 2077 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni);
 - 164 juhul ei kuulnud vastaja sihtrühma;

Küsitlemisel osales 36 Kantar Emori küsitlejat.

- Perioodil 2.12.–20.12.2019 tehti 671 veebiintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 15,4 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti 2567-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti).
 - 671 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 1836 juhul kontakt puudus;
 - 10 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 50 juhul intervjuu katkestati.

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:** 1344 inimesest ütles 62%, et nad on käinud hambaarsti juures. Kui „jah“ vastuse osakaal on ca 60%, siis tulemuse täpsusaste on $\pm 2,62\%$ ehk jääb 59,38–64,62% vahemikku.

Üldkogum												
1 105 990	1.01.19											
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%	1,2%
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%
1 344	2,67%	2,66%	2,62%	2,55%	2,45%	2,31%	2,14%	1,91%	1,60%	1,16%	0,91%	0,75%

Projekti meeskond

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Vivika Tamra, Eesti Haigekassa
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Annette Schultz
Programmeerija ja andmetöötaja:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

Kontaktinfo

Annette Schultz
Kantar Emori uuringuekspert
Telefon: 626 544
E-mail: annette.schultz@kantar.com

Kantar Emor

Telefon: 626 8500
Faks: 626 8501
E-mail: emor@emor.ee
Aadress: Maakri 21, Tallinn 10145