

Haigekassa usaldusväärse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne
Oktoober 2018



Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringu põhitulemused	6
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	9
4	Rahulolu tervishoiusüsteemi, haigekassa ja arstiabiga	13
5	Tervisekirjaoskus	20
6	Lisad	25

1

Sissejuhatus ja taust

Uuringu eesmärk ja metoodika

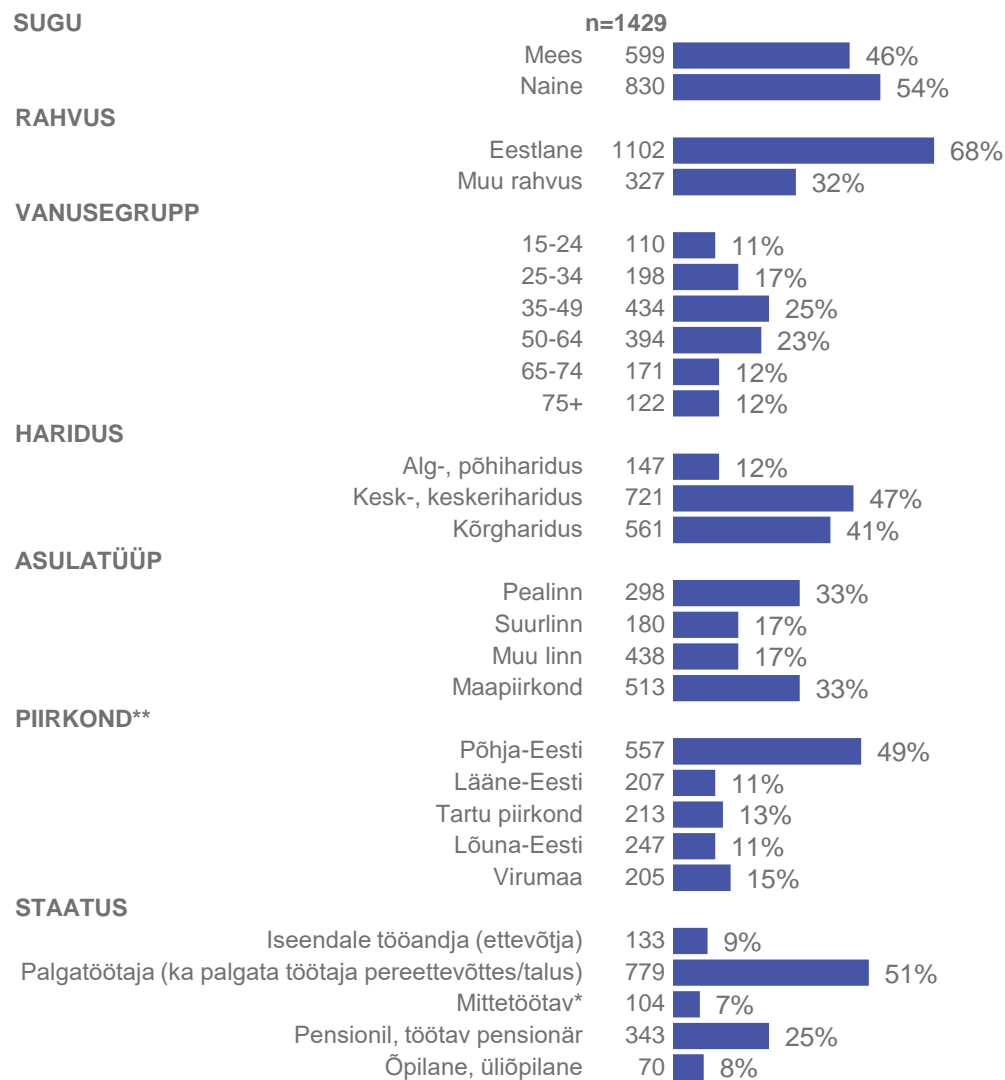
Uuringu eesmärk

- Käesolev aruanne kajastab uuringu „**Eesti Haigekassa usaldusväärsus ja elanikkonna rahulolu tervishoiusüsteemiga**“ ühte alateemat – haigekassa usaldusväärsus ja kuvand. Eelviidatud uuringu laiem eesmärk on koguda elanikkonna tagasisidet tervishoiusüsteemiga rahulolu ja ootuste osas, samuti koguda tagasisidet haigekassa tegevusele ja usaldusväärssusele ning hinnata inimeste tervisekirjaoskuse taset ja teadlikkust ravikindlustussüsteemist.
- Käesoleva aruande teemad on: kokkupuude haigekassa ja arstiabiga; rahulolu tervishoiusüsteemi, haigekassa ja arstiabiga ning tervisekirjaoskus.

Uuringu metoodika

- Uuringu sihtrühmaks olid vähemalt 15-aastased Eesti alalised elanikud.
- Uuring viidi läbi kombineeritud küsitlusmeetodil CAWI (veebiintervjuud) + CATI (telefoniintervjuud). Telefoniintervjuude kasutamine oli oluline vanema (60+ vanuses) elanikkonna teadlikkuse kaardistamisel.
- Küsitlus toimus ajavahemikus 18. september – 4. oktoober 2018.
- Kokku osales uuringus 1429 Eesti elanikku, kellest 738 inimest vastas veebiuuringule ning 691 telefoniintervjuudele.
- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

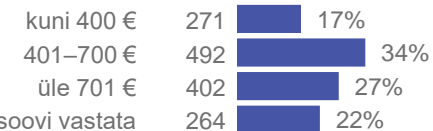
Vastajate sotsiaal-demograafiline taust



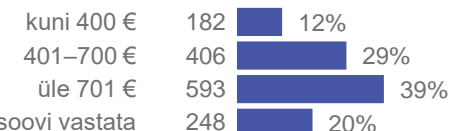
LASTE ARV PERES



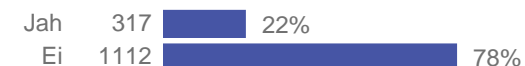
LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



ISIKLIK SISSETULEK ÜHES KUUS



PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJAID ISIKUID PERES



*Mittetöötavate alla on koondatud:

- lapsehoolduspuhkusel
- töötu, tööotsija
- kodune
- muu

**Piirkonna jaotus:

- Põhja-Eesti – Tallinn, Harjumaa, Järvamaa, Raplamaa
- Lääne-Eesti – Hiiumaa, Saaremaa, Läänemaa, Pärnumaa
- Tartu piirkond – Jõgevamaa, tartumaa
- Lõuna-Eesti – Põlvamaa, Valgamaa, Viljandimaa, Võrumaa
- Virumaa – Lääne-Virumaa, Ida-Virumaa

2

Uuringu põhitulemused

Uuringu põhitulemused

- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud pea kõik** (94%) uuringus osalenud Eesti elanikud. 74% elanikest on külastanud perearsti või –õde, 68% elanikest on otnud retseptiravimeid. 49% elanikest on külastanud eriarsti ning 45% on külastanud hambaarsti. Teisi uuritud kokkupuutepunkte on esinenud vähem kui neljandikul elanikest.
 - Erinevate tervishoiusüsteemi võimalustega on oluliselt enam kokku puutunud naised ja kõrgharidusega inimesed.
- Kui uuringus osalenutel paluti oma sõnadega selgitada, millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb, suutis oma vastuse sõnastada ligi 80% vastajatest. **Haigekassa tegevustest** mainiti kõgie sagedamini, et see **rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi (28%) ja/või rahastab haigete ravi (k.a. hambaravi), pakub ravikindlustust (27%)**. Muid tegevusi mainiti märksa harvem, alla 10%.
 - Haigekassa tegevustega on **rohkem kursis** eestlased, Tartu piirkonna elanikud, nooremad 25-34aastased, kõrgema sissetulekuga, kõrgharidusega ja tööalaselt aktiivsed inimesed, aga ka mitteaktiivsed, lastega pered; **vähem kursis** muust rahvusest eestimaalased, vanemaealised inimesed (65+), madalama haridustasemega, pensionärid, Virumaa elanikud ning vastajad, kelle leibkonnas ei kasva alaealisi lapsi.
- Kuigi Haigekassa tegevust peetakse üldiselt vajalikuks (78%), siis vaid **veidi üle poole elanikest (58%) peab Haigekassat usaldusväärseks ja vaid 40% elanike arvates on Haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis**. Negatiivse hinnangu põhjustena toodi muuhulgas välja haigekassa mitte-toimimist, ravimiteenuse ja ravimite rasket kättesaadavust, läbipaistmatut ja omakasupüüdlikkust rahakasutust, segaseid ja läbipaistmatuid tegevusi ja otsuseid. Kolmandiku (34%) vastanute arvates on haigekassa jäik ja bürokraatlik ning põhjenduseks toodi keerulist asjaajamist, personaalse lähenemise puudumist ning suutmatust aidata ja kiiresti reageerida.
 - Haigekassa kuvandit hindavad kõrgemalt naised, noorem vanuserühm (15-34), kelle hulgas on rohkem õpilasi/ üliõpilasi, aga ka vanemaealised (65+) pensionärid; samuti alg- ja põhiharidusega inimesed.
 - Haigekassa kuvandit hindavad negatiivsemalt mehed, muust rahvusest eestimaalased, 35-64 a. inimesed; kõrgharidusega ja kõrgema sissetulekuga inimesed, need, kellel on pereliikmete seas pidevat hoolt vajavaid lähedasi.

Uuringu põhitulemused

- **Üle poole (62%) elanikest on rahul riikliku ravikindlustussüsteemi ehk haigekassaga, veidi enam (67%) elanikest on rahul arstiabi kättesaadavusega,** sealjuures on 29% elanikest arstiabi kättesaadavusega väga rahul ja on pääsenud kiiresti arsti või õe vastuvõtule või saanud temaga suhelda. Kättesaadavusega rahulolematuid on veidi alla kolmandiku, keskmisest enam on nende hulgas muust rahvusest, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikke ning 35-49 aastaseid, iseendale töödandjaid ning neid, kellel on pereliikmete seas pidevat hoolt vajavaid lähedasi.
 - Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul Eesti rahvusest inimesed, suurlinnade aga ka maapiirkondade elanikud, Lääne- ja Lõuna-Eesti ning Tartu piirkonna elanikud, nooremad (15-34), õpilased/üliõpilased ning alg- ja põhiharidusega inimesed ning kellel ei ole pereliikmete seas pidevat hoolt vajavaid lähedasi.
- **Vaid 28% elanikest on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta.** Peamiselt on saadud infot internetist kasutades otsingumootorit (60%) ja/või haigekassa koduleheküljelt (59%). Veidi vähem on infot kogutud patsiendiportaalist (21%) ja perearstikeskusest/raviasutusest (21%). Teisi kanaleid on kasutanud väiksem hulk vastajaid.
- Suurem osa (70%) haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot otsinutest peab infot arusaadavaks. Eelistatavad kanalid, kust saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on **internet** (48%), **haigekassa koduleht** (48%) ja **perearstikeskus/raviasutus** (44%). Infokanalid, mille kaudu inimesed sooviks saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, langevad suures osas kokku elanike tavapärase meediatarbimisega.
 - **Vanemad inimesed** eelistaksid infot saada traditsioonilistest meediakanalitest (televisioon, raadio, ajaleht/ajakiri) ning tuttavatelt või sugulastelt. **Nooremad** (kuni 49-aastased) aga internetist. **Internetti üldiselt eelistavad** keskmisest enam ka mehed, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud ning keskmisest kõrgema sissetulekuga inimesed, palgatöötajad aga ka tööturul mitteaktiivsed, üliõpilased/õpilased ning need, kelle peredes kasvavad alla 18aastased lapsed,
 - **Haigekassa kodulehekülge** eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam kuni 49-aastased, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud ning kõrgema sissetulekuga ja kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad aga ka tööturul mitteaktiivsed, üliõpilased/õpilased ning need, kelle peredes kasvavad alla 18aastased lapsed,
 - **perearstikeskust/ raviasutust** eelistavad infokanalina kasutada keskmisest enam naised, 15-24aastased, väiksema sissetulekuga ja tööturul mitteaktiivsed inimesed.
 - Muust rahvusest eestimaalased nimetasid keskmisest enam **välimeediat** (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid), apteeki ning otseteavitust.

3

Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga

Kokkupuude Haigekassa ja arstiabiga: vahekokkuvõte

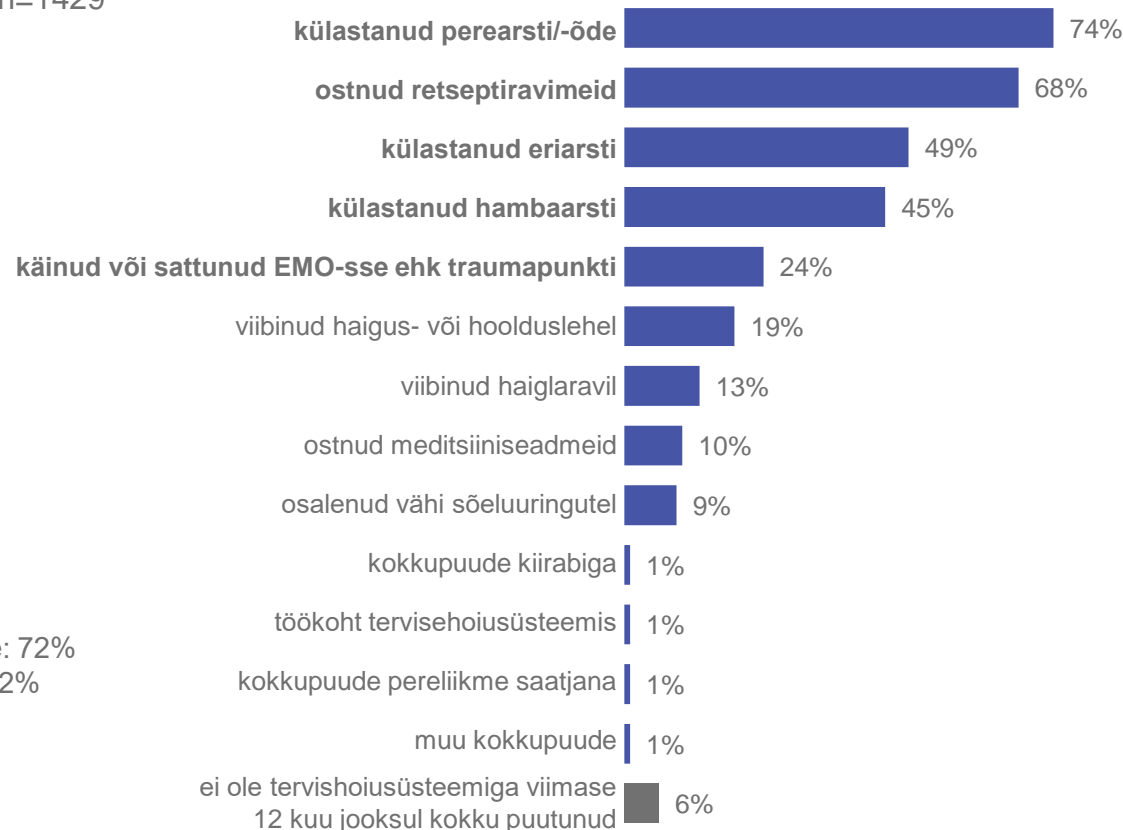
- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud suurem osa** (94%) uuringus osalenud Eesti elanikest. 74% elanikest on külastanud perearsti või –õde, 68% elanikest on ostnud retseptiravimeid. 49% elanikest on külastanud eriarsti ning 45% on külastanud hambaarsti. Teisi uuritud kokkupuutepunkte on esinenud vähem kui neljandikul elanikest.
- Erinevaid kokkupuuteid tervishoiuga omavad statistiliselt oluliselt enam naised, keskmise sissetulekuga ja kõrgema haridusega inimesed.
 - naised on oluliselt enam ostnud retseptiravimeid, osalenud vähi sõeluuringutel, külastanud perearsti/-õde, külastanud hambaarsti, viibinud haiglaravil. Samuti on naised oluliselt enam olnud ka pereliikme saatjad või töötavad ise tervishoiusüsteemis.
 - 15-24aastased eestimaalased keskmisest enam sattunud või käinud EMOs, 25-49aastased viibinud keskmisest enam haigus- või hoolduslehel; 50–64aastased eestimaalased oluliselt enam osalenud vähi sõeluuringutel. Vanemaealised vanusest 65 omavad oluliselt enam erinevaid kokkupuuteid tervishoiusüsteemiga.
- Küsimusele, millega tegeleb vastajate arvates Eesti Haigekassa, mainiti vaba vastusena enim **Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist** (28%), samuti **haigete ravi rahastamist/ ravikindlustust** (27%):
 - Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on keskmisest enam maininud 35-49, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, keskmisest kõrgema isikliku kuu netosissetulekuga eestimaalased, Tartu piirkonna elanikud ning need, kelle pereliikmete seas ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi.
 - ravikindlustust, haigete ravi rahastamist on keskmisest enam nimetanud naised, nooremad inimesed (15-34) ning kõrgharidusega elanikud, tallinlased ning keskmisest kõrgema isikliku kuu netosissetulekuga eestimaalased, õpilased ja üliõpilased ning, need kelle peres on alaealisi lapsi.
- Teiste tegevuste osakaalud jäid alla 10% kõikidest vastanutest. Iga viies (21%) ei oska öelda, millega Eesti Haigekassa tegeleb. Haigekassa tegevusala ei oska oluliselt enam nimetada vanemaealised inimesed (65+), alg-, põhi-, kutse- või keskhariidusega inimesed, pensionärid ning vastajad, kelle leibkonnas ei kasva alaealisi lapsi.

Kokkupuude tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul

Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga?

Kas Te olete...?

% kõikidest vastajatest, n=1429



Erinevate tervishoiusüsteemi võimalustega on statistiliselt oluliselt enam kokku puutunud naised, keskmise sissetulekuga leibkonnad ja kõrgharidusega inimesed.

Perearsti/-õde on oluliselt enam külastanud naised, vanemaealised vanuses 65 ja enam aastat ning pensionärid.

Retseptiravimeid on oluliselt enam ostnud naised, muust rahvusest eestimaalased, 65+, kõrgharidusega inimesed, madalama kuni keskmise kuusissetulekuga inimesed ning pidevat hooldust vajavate pereliikmetega leibkonnad.

Eriarsti vastuvõtul on enam käinud madalama sissetulekuga, tööturul mitteaktiivsed, pensionärid ning pideva hoolduskohustusega leibkonnad.

Hambaarsti on enam külastanud naised, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, Põhja-Eesti elanikud, alla 18-aastaste lastega leibkonnad ning keskmise leibkonna kuusissetulekuga inimesed.

EMO-sse on keskmisest enam sattunud või käinud noored vanuses 15-24, samuti need vastajad, kelle leibkonnas on alla 18-aastaseid lapsi ning need, kelle isiklik netosissetulek jääb alla 400 euro kuus.

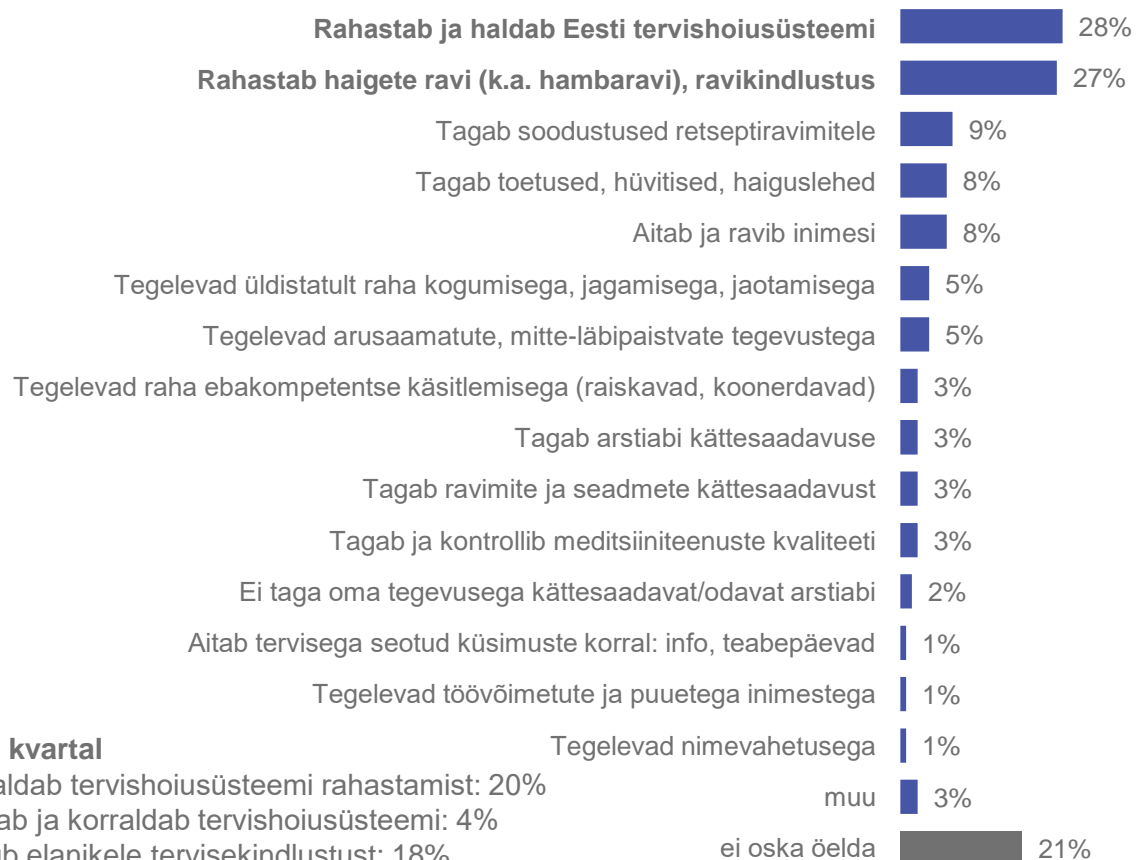
2017.a IV kvartal

- Külastanud perearsti/-õde: 72%
- Külastanud hambaarsti: 42%
- Külastanud eriarsti: 41%
- Viibinud haigus- või hoolduslehel: 17%
- Viibinud haiglaravil: 8%
- Ei ole ühegi tegevusega kokku puutunud: 15%

Elanike nägemus Haigekassa tegevustest

Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb?

% kõikidest vastajatest, n=1429



2017.a IV kvartal

- Korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist: 20%
- Haldab ja korraldab tervishoiusüsteemi: 4%
- Pakub elanikele tervisekindlustust: 18%
- Ei oska öelda: 40%

Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on statistiliselt oluliselt enam maininud 35-49, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, keskmisest kõrgema isikliku kuu netosissetulekuga eestimaalased, Tartu piirkonna elanikud ning need, kelle pereliikmete seas ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi.

Ravikindlustust, haigete ravi rahastamist on enam maininud naised, nooremad inimesed (15-34), kõrgharidusega elanikud, tallinlased ning keskmisest kõrgema isikliku kuu netosissetulekuga eestimaalased, õpilased ja üliõpilased ning, need kelle peres on alaealisi lapsi.

Vastuse on oluliselt enam võlgu jäänud muust rahvusest eestimaalased, vanemaealised inimesed (65+), madalama haridustasemega (alg-, põhi-, kutse- või keskkharidus) inimesed, pensionärid, vastajad, kelle leibkonnas ei kasva alaealisi lapsi ning Virumaa elanikud.

Samuti saab välja tuua, et **mehed** on haigekassa tegevusala küsimusele vastanud negatiivsemalt (nt *tegelevad arusaamatute, mitte-läbipaistvate tegevustega* või *ei taga oma tegevusega kättesaadavat/odavat arstiabi*). **Naised** on seevastu teadlikumad, et haigekassa tegevusalaks on toetuste, hüvitiste ja haiguslehtedega tegelemine ning laiemalt ravikindlustus ning retseptiravimitele soodustuste tagamisega.

4

Rahulolu tervishoiusüsteemi, haigekassa ja arstiabiga

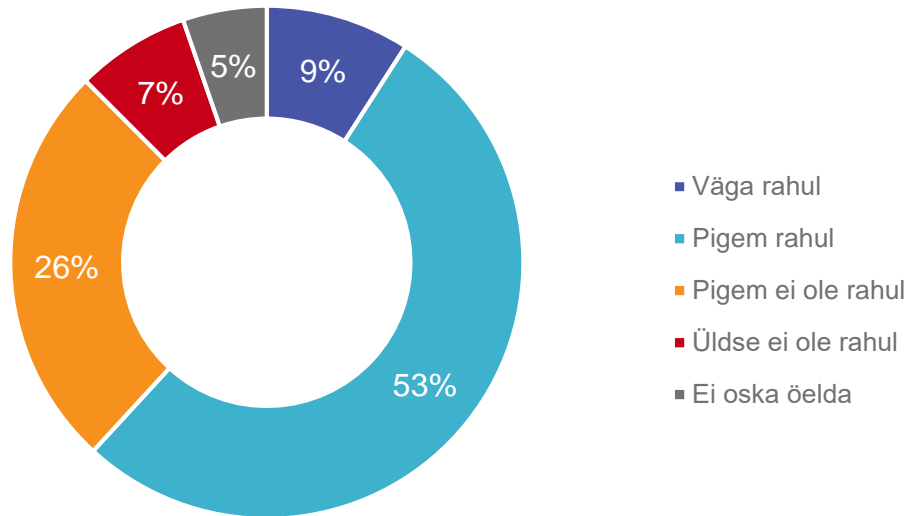
Rahulolu tervishoiusüsteemi, Haigekassa ja arstiabiga: vahekokkuvõte

- Enamus Eesti elanikest on riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk **haigekassaga rahul (62%)**, rahulolematust tunneb kolmandik elanikest.
- Keskmisest rahulolematumad on muust rahvusest eestimaalased, 35-49 aastased, tallinlased, Põhja-Eesti elanikud, kõrgema isikliku sissetulekuga, palgatöötajad ja iseendale tööandjad. Samuti need, kelle peres on kasvatada alaealisi lapsi ja kelle on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa tööd peetakse üldiselt vajalikuks:** 78% elanikest andis 7-punkti skaalal punktid 5-7, sh maksimumpunktid haigekassa töö vajalikkusele andis 45% elanikest. Mittevajalikuks (7-punkti skaalal punktid 1-3) pidas haigekassa tööd vaid 12% vastajatest. **Mittevajalikkuse põhjenduseks** toodi peamiselt haigekassa mitte toimimist ning ravimiteenuse ja ravimite rasket kättesaadavust. Haigekassa tegevus on mittevajalik keskmisest enam meeste, muust rahvusest eestimaalaste ning 35-64aastaste, Põhja-Eesti elanike ning nende hinnangul, kellel on leibkonnas pidevat hooldamist vajavaid lähedasi inimesi.
- **Üle poole (58%) elanikest peab Haigekassa tööd usaldusväärseks** (7-punkti skaalal hinnangud 5-7). Haigekassat ei usalda viiendik (21%) elanikest (7-punkti skaalal punktid 1-3). Nende vastajate arvates iseloomustab haigekassat läbipaistmatu ja omakasupüüdlik rahakasutus (23% mitte-usaldajatest), segased ja läbipaistmatud tegevused ja otsused (21%), raviteenuste raske kättesaadavus (21%). Arvatakse ka üldisemalt, et haigekassast on vähe kasu/abi (21%). **Mitte-usaldajate seas** on keskmisest enam muust rahvusest eestimaalasi, tallinlasi, Põhja-Eesti elanikke, kõrgharidusega inimesi, kõrgema leibkonna sissetulekuga, iseendale tööandjate seas ning 35-64aastaseid. Samuti hindavad haigekassa usaldusväärset madalamalt need, kelle peredes on lähedasi, kes vajavad pidevat hoolt.
- Haigekassa **patsiendikesksusele ja abivalmidusele andis positiivse hinnangu 40% vastajatest** (7-punkti skaalal 5-7 punkti) ning **negatiivse hinnangu** (7-punkti skaalal 1-3 punkti) **kolmandik (34%) vastajatest**. Peamiste põhjustena, miks haigekassat tajutakse jäiga ja bürokraatlikuna, nimetatakse raviteenuste ja ravimite rasket kättesaadavust (28%), jäika ja keerulist asjaajamist (21%), personaalse lähenemise puudumist (21%) ning suutmatust aidata ja kiiresti reageerida (19%). Patsiendikeskust hindavad madalamalt Tallinna, Põhja-Eesti piirkonna elanikud, kõrgharidusega, keskmisest kõrgema sissetulekuga, 35-64aastased ning palgatöötajad. Samuti hindavad haigekassa usaldusväärset madalamalt need, kelle peredes on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **67% elanikest on rahul arstiabi kättesaadavusega**, sealjuures 29% elanikest on arstiabi kättesaadavusega väga rahul ja on pääsenud kiiresti arsti või õe vastuvõtule või saanud spetsialistiga suhelda ja nõu pidada. **Kättesaadavusega rahulolematuid** on veidi alla kolmandiku, keskmisest enam on nende hulgas muust rahvusest, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikke ning 35-49 aastaseid inimesi, iseendale tööandjaid ning neid, kelle peres on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

Üle poole (62%) elanikest on rahul riikliku ravikindlustussüsteemi ehk haigekassaga

Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga?

% kõikidest vastajatest, n=1429



Väga või pigem rahul on keskmisest enam naised, eestlased, noored vanuses 15-24 ning 65+, alg-, või põhiharidusega inimesed, suurlinnade elanikud, Tartu piirkonna ja Lääne-Eesti elanikud, pensionärid ja õpilased/üliõpilased ning vastajad, kelle leibkonnas ei kasva alaealisi lapsi ning need, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi.

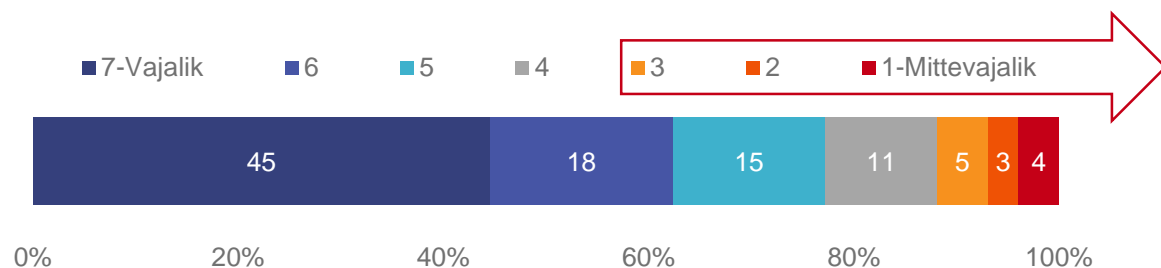
Pigem või üldse ei ole rahul muust rahvusest eestimaalased, 35-49 a., tallinlased, Põhja-Eesti elanikud, kõrgema isikliku sissetulekuga, palgatöötajad ja iseendale tööandjad, need, kelle peres on alla 18aastaseid lapsi ja need, kellel on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Vastuse on jäänud võlgu keskmisest enam mehed, 50-64aastased, suurlinnade elanikud ning need, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Enamike eestimaalaste (78%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1429

Haigekassa töö hinnang: vajalik - mittevajalik



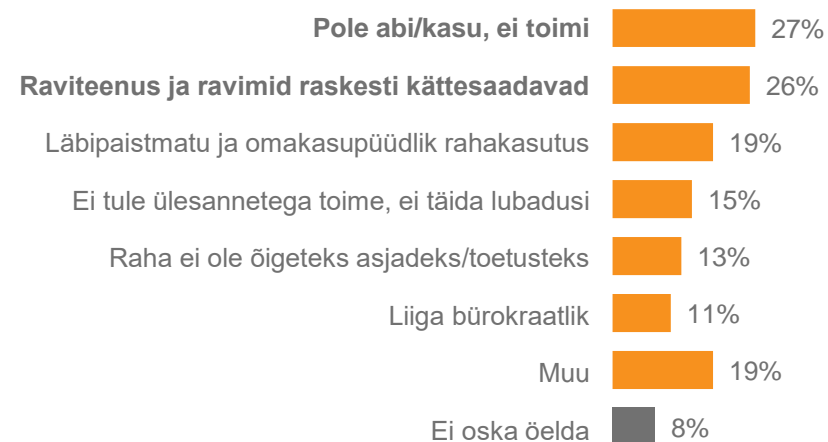
Keskmine 5.6

Haigekassa töö on vajalik (7-punkti skaalal hinnangud 5-7) keskmisest enam naiste, Eesti rahvusest inimeste, Lääne-Eesti elanike, noorema vanuserühma (15-34), õpilaste/üliõpilaste ja nende hinnangul, kellel ei ole leibkonnas pidevat hooldust vajavaid lähedasi inimesi.

Haigekassa töö on pigem mittevajalik (7-punkti skaalal hinnangud 1-3) keskmisest enam, meeste, muust rahvusest eestimaalaste, 35-64 aastaste, Põhja-Eesti elanike ning nende hinnangul, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid lähedasi inimesi.

Miks Te arvate, et haigekassa on "mittevajalik"?

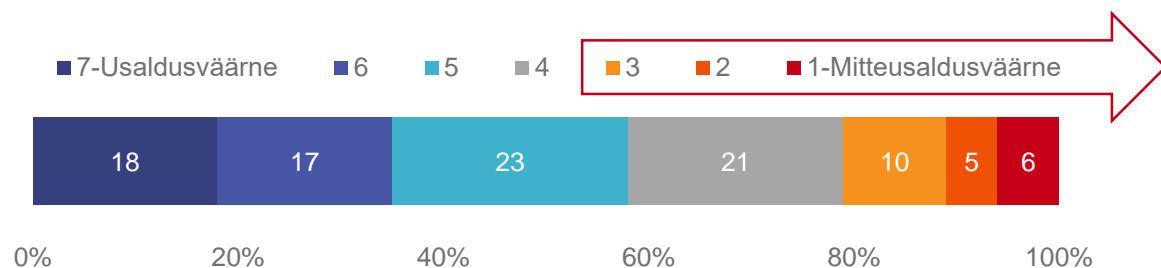
% nendest, kes andis hinnangu – „1-3“, n=179



Üle poole (58%) eestimaalaste hinnangul on haigekassa usaldusväärne

% kõikidest vastajatest, n=1429

Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne - mitteusaldusväärne



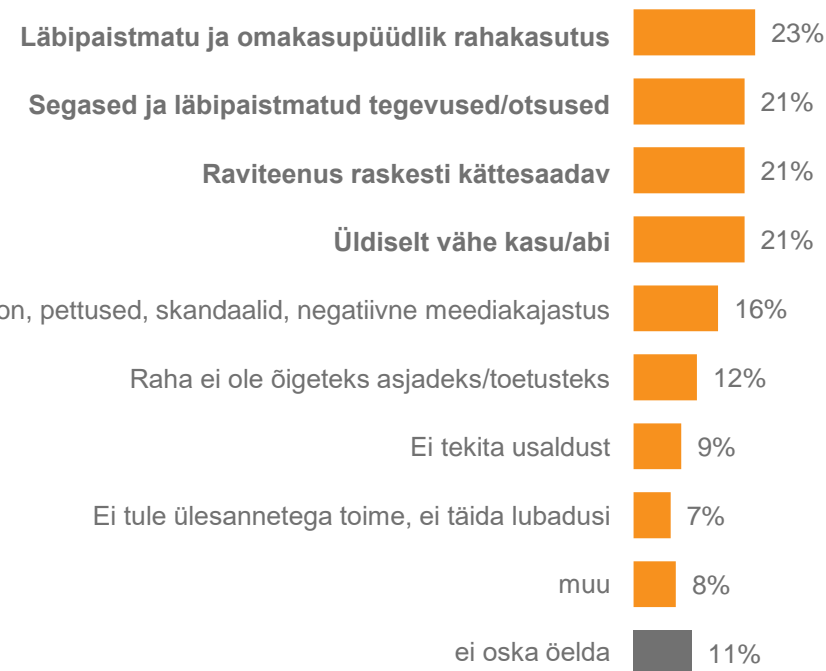
Keskmine 4.7

Haigekassa on usaldusväärne (7-punkti skaalal hinnangud 5-7) keskmisest enam Eesti rahvusest inimeste, suurlinna elanike, Lääne-Eesti ja Tartu piirkonna inimeste, noorema vanuserühma (15-34) ning 65+, alg- ja põhiharidusega inimeste ning pensionäride, õpilaste/üliõpilaste hinnangul. Samuti keskmisest enam nende hinnangul, kellel ei ole pidevat hooldamist vajavaid pereliikmeid.

Haigekassa ei ole usaldusväärne (7-punkti skaalal hinnangud 1-3) keskmisest enam muust rahvusest eestimaalaste, tallinlaste, Põhja-Eesti elanike, kõrgharidusega, kõrgema leibkonna sissetulekuga, iseendale töandjate seas ning 35-64aastaste inimeste hinnangul. Samuti hindavad haigekassa usaldusväärset madalamalt need, kelle peredes on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

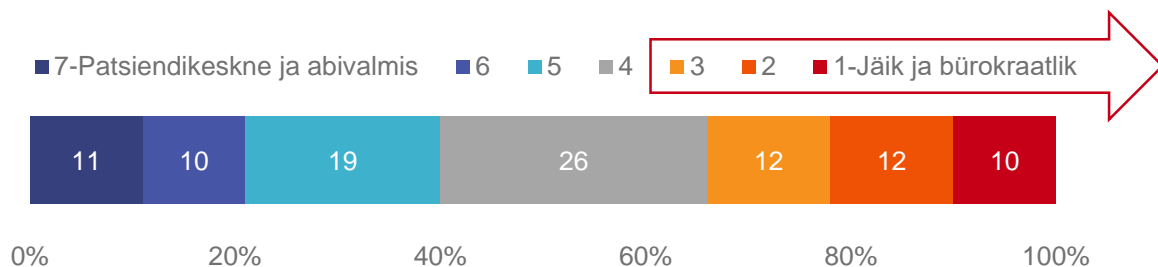
Miks Te arvate, et haigekassa on "mitteusaldusväärne"?

% nendest, kes andis hinnangu – „1-3“, n=307



40% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

Haigekassa töö hinnang: patsiendikeskne ja abivalmis – jäik ja bürookraatlik
% kõikidest vastajatest, n=1429



Keskmine 4.0

Haigekassa on patsiendikeskne (7-punkti skaalal hinnangud 5-7) keskmisest enam, naiste, nooremate inimeste (15-34 a.), alg- ja põhiharidusega inimeste ning õpilaste/üliõpilaste hinnangul.

Haigekassa ei ole patsiendikeskne (7-punkti skaalal hinnangud 1-3) keskmisest enam Tallinna, Põhja-Eesti piirkonna, kõrgharidusega inimeste, keskmisest kõrgema leibkonna ja isikliku kuu netosissetulekuga inimeste, 35-64aastaste ning palgatöötajate hinnangul. Samuti hindavad haigekassat pigem jäiga ja bürookraatlikuna need, kelle peredes on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

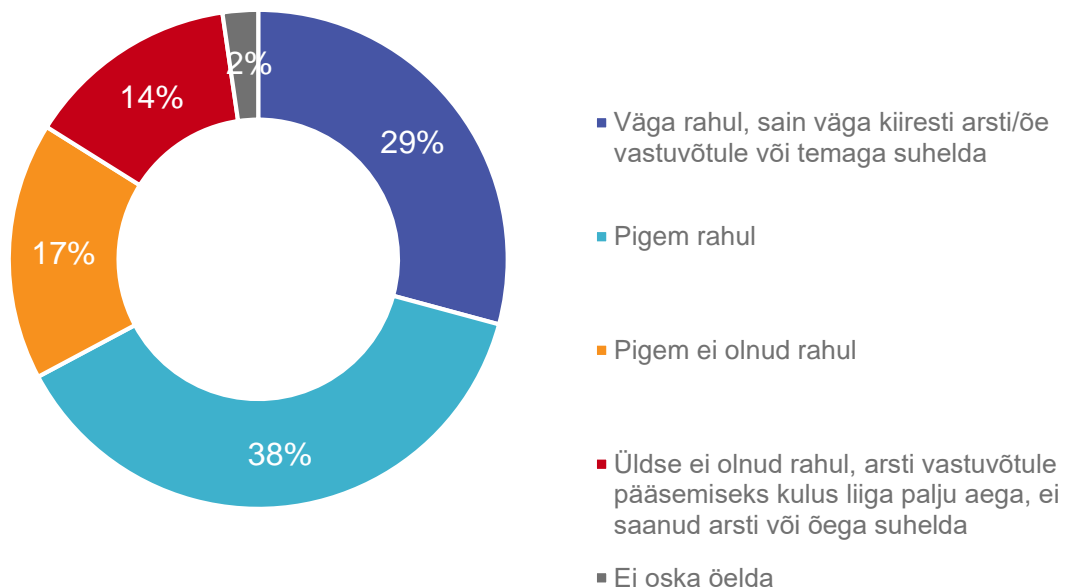
Miks Te arvate, et haigekassa on “jäik ja bürookraatlik“?
% nendest, kes andis hinnangu – „1-3“, n=521



Üle poole (67%) eestimaalastest on rahul arstiabi kättesaadavusega

Mõeldes viimasele korrale kui vajasite tervisealast nõu, kuivõrd rahule Te jäite arstiabi kättesaadavusega ehk sellega kui kiiresti pääsesite arsti/õe juurde vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni teel suhelda ja nõu pidada.

% kõikidest vastajatest, n=1429



Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul Eesti rahvusest inimesed, suuremate linnade aga ka maapiirkondade elanikud, Lääne- ja Lõuna-Eesti ning Tartu piirkonna elanikud, nooremad (15-24 a.), õpilased/üliõpilased ning alg- ja põhiharidusega inimesed ning need, kelle pereliikmete seas ei ole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul muust rahvusest, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud ning 35-49 aastased inimesed, iseendale tööandjad ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

5

Tervisekirjaoskus

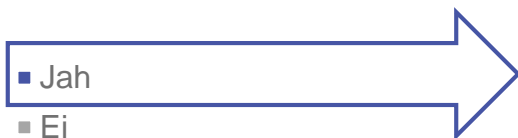
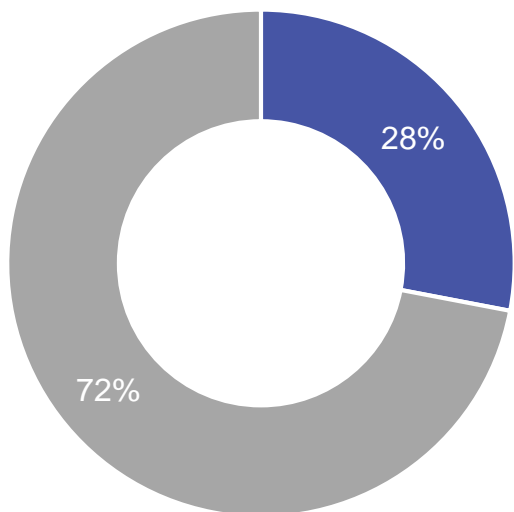
Tervisekirjaoskus: vahekokkuvõte

- **28% elanikest on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta.** Peamiselt on saadud infot internetist kasutades otsingumootorit (60%) ja/või haigekassa kodulehekülge (59%). Mõnevõrra vähem on infot otsitud patsiendiportaalist (21%) ja perearstikeskusest/ ravigesitusest (21%). Teisi kanaleid on kasutanud väiksem hulk vastajaid. **Infot ei ole keskmisest enam otsinud** mehed, maapiirkondade ja Lääne-Eesti elanikud, vanemad inimesed (50+), alg-, põhi-, kutse- või keskharidusega inimesed, keskmise sissetulekuga inimesed, pensionärid, alaealiste lasteta vastajad ning need, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi pereliikmeid.
- **70% haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puuduvat infot otsinutest peab infot arusaadavaks.** Arusaadavaks peavad infot keskmisest enam naised ning keeruliseks mehed ning maapiirkondade elanikud, muid statistiliselt olulisi erinevusi ei ilmnenu.
- Eelistatavad infokanalid, kust saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on **internet** (48%), **haigekassa koduleht** (48%) ja **perearstikeskus/ravigesitus** (44%). Vaadates uuringu tulemusi sotsiaal-demograafilistes lõigetes, saab öelda, et eelistatud infokanalid langevad suures osas kokku elanike tavapärase meediatarbimise harjumustega:
 - vanemad inimesed eelistaksid infot saada traditsioonilistest meediakanalitest (televisioon, raadio, ajaleht/ ajakiri). Nooremad (kuni 49-aastased) aga internetist, sh. haigekassa kodulehelt. **Internetti** eelistavad keskmisest enam ka mehed, muust rahvusest inimesed, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud, keskmisest kõrgema sissetulekuga inimesed, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed, õpilased/üliõpilased ning need, kellel on leibkonnas alaealisi lapsi.
 - **Haigekassa kodulehekülge** eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud, keskmisest kõrgema sissetulekuga inimesed, kõrgharidusega, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed, õpilased/üliõpilased ning need, kellel on leibkonnas alaealisi lapsi.
 - **perearstikeskust/ ravigesitust** eelistavad infokanalina kasutada keskmisest enam naised, 15-24aastased ja väiksema sissetulekuga.
 - muust rahvusest eestimaalased nimetasid keskmisest enam **välimeediat** (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid), **apteeki**, **otseteavitust postkasti**, aga ka **internetti**.

Veidi üle neljandiku (28%) inimestest on otsinud infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta

Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

% kõikidest vastajatest, n=1429



Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitise kohta?

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=439



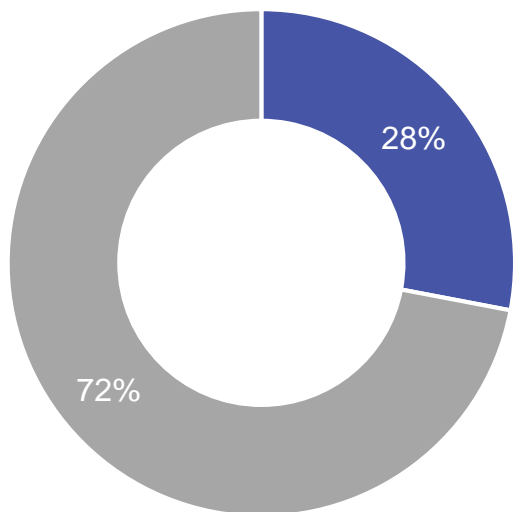
Infot on keskmisest enam otsinud naised, keskmisest kõrgema isikliku ja leibkonna netosissetulekuga, 25-49 a., kõrgharidusega, palgatöötajad aga ka tööturul mitteaktiivsed ning need vastajad, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi ja kellel on hooldada pidevat hooldust vajavaid lähedasi.

Infot ei ole keskmisest enam otsinud mehed, maapiirkondade ja Lääne-Eesti elanikud, vanemad inimesed (50+), alg-, põhi-, kutse- või keskhariidusega inimesed, keskmise sissetulekuga, pensionärid, alaealiste lasteta inimesed ja need, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

Suurem osa (70%) nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda arusaadavaks

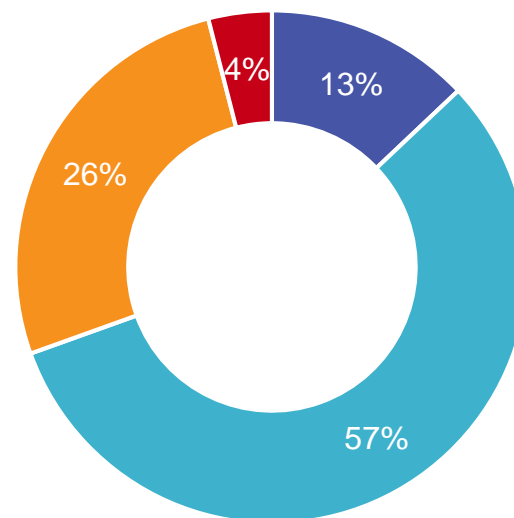
Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

% kõikidest vastajatest, n=1429



Kui arusaadav on Teie jaoks haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutav info?

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=439



- Väga arusaadav
- Pigem arusaadav
- Pigem keeruline
- Väga keeruline

Arusaadavaks peavad infot keskmisest enam naised ning keeruliseks mehed ning maapiirkondade elanikud. Muid statistiliselt olulisi erinevusi ei ilmnenu.

Internet, haigekassa koduleht ning perearstikeskus/ raviasutus on kolm enim elanike poolt eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit

Milliste kanalite kaudu Te sooviksite saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

% kõikidest vastajatest, n=1429



Internetist eelistavad infot saada keskmisest enam mehed, muust rahvusest inimesed, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud, keskmisest kõrgema sissetulekuga, 15-49-aastased elanikud, palgatöötajad aga ka tööturul mitteaktiivsed inimesed, üliõpilased/õpilased ning need, kellel on peres alla 18aastaseid lapsi.

Haigekassa kodulehekülge eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud, kõrgema sissetulekuga ja kõrgharidusega inimesed ning 15-49-aastased elanikud, palgatöötajad aga ka tööturul mitteaktiivsed inimesed, üliõpilased/õpilased ning need, kellel on peres alla 18aastaseid lapsi.

Perearstikeskust/ raviasutust eelistavad infokanalina kasutada keskmisest enam naised, 15-24aastased ning väiksema sissetulekuga inimesed.

Ootuspäraselt eelistaksid **vanemad inimesed** infot saada traditsioonilistest meediakanalitest (television, raadio, ajaleht/ ajakiri) ning tuttavalt ja sugulastelt. **Muust rahvusest eestimaalased** nimetasid keskmisest enam välimeediat (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid), apteeki ning otseteavitust, aga ka internetti.

5

Lisad

Üldkogum ja valim

- Elanikkonna uuringu sihtrühmaks on 15-aastased ja vanemad Eesti inimesed. Uuring on esinduslik Eesti elanikkonna suhtes, küsitlusele vastanud inimeste jaotus vastab Eesti täiskasvanud elanikkonna struktuurile soo, vanuse, piirkonna, rahvuse ning hariduse järgi.
- Valim oli moodustatud proportsionaalse kihtvalimina, kihtide suurused vastasid Eesti elanikkonna struktuurile Eesti Statistikaameti andmetel seisuga 01.01.2017 (1 102 616 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	142	156	298
Harjumaa	100	70	77	147
Hiiumaa	40	27	13	40
Ida-Virumaa	100	66	63	129
Jõgevamaa	50	43	22	65
Järvamaa	50	34	21	55
Läänemaa	40	26	16	42
Lääne-Virumaa	60	42	34	76
Põlvamaa	50	31	30	61
Pärnumaa	60	22	46	68
Raplamaa	50	39	18	57
Saaremaa	50	25	32	57
Tartumaa	100	74	74	148
Valgamaa	50	42	18	60
Viljandimaa	50	26	36	69
Võrumaa	50	29	34	63
	1100	738	690	1429

Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 691 inimest (48%) ja veebiuuringule vastas 738 inimest (52%).
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbreid.
- Perioodil 19.09 – 04.10.2018 viidi läbi 691 telefoniintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 9,4 minutit. Valimibaasi genereeritud 5773 telefoninumbri seast kasutati ära 3368 telefoninumbrit, kusjuures:
 - 660 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 547 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 223 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
 - 604 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
 - 1297 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni);
 - 6 juhul intervjuu katkestati.

Küsitlemisel osales 28 Kantar Emori küsitlejat.

Veebiküsitlus viidi läbi perioodil 18.09 – 03.10.2018, uuringus osalemise kutse saadetud 2656-le Kantar Emor eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti). Uuringule vastas veebi teel 738 inimest.

Andmetöötlus

Andmete töötlemisel kasutati statistikapaketti IBM SPSS Statistics 23 ja andmetöötlusprogrammi Galileo.

Usalduspiirid

- Andmetabelite uurimisel ja tulemustest järelduste tegemisel tuleb arvestada valimi veaga. Oleme andnud vea piirid 95% tõenäosusega, arvestades kogu valimi ja sagedamini esinevate alarühmade arvulist suurust.

Üldkogum													
1 102 616 1.01.18													
Valimi suurus	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%	
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	97%	98%	
30	18,4%	18,3%	18,1%	17,6%	16,9%	16,0%	14,8%	13,2%	11,1%	8,0%	6,3%	5,2%	
50	14,3%	14,2%	14,0%	13,6%	13,1%	12,4%	11,4%	10,2%	8,6%	6,2%	4,9%	4,0%	
75	11,5%	11,5%	11,3%	11,0%	10,6%	10,0%	9,2%	8,2%	6,9%	5,0%	3,9%	3,2%	
100	10,0%	9,9%	9,8%	9,5%	9,2%	8,7%	8,0%	7,1%	6,0%	4,4%	3,4%	2,8%	
200	7,0%	7,0%	6,9%	6,7%	6,4%	6,1%	5,6%	5,0%	4,2%	3,1%	2,4%	2,0%	
300	5,7%	5,6%	5,5%	5,4%	5,2%	4,9%	4,5%	4,0%	3,4%	2,5%	1,9%	1,6%	
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,02%	3,79%	3,51%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,23%	
1 122	2,92%	2,91%	2,87%	2,79%	2,68%	2,53%	2,34%	2,09%	1,75%	1,27%	1,00%	0,8%	
300	5,66%	5,63%	5,54%	5,40%	5,18%	4,90%	4,53%	4,04%	3,39%	2,47%	1,93%	1,58%	
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%	1,23%	
589	4,04%	4,02%	3,96%	3,85%	3,70%	3,50%	3,23%	2,88%	2,42%	1,76%	1,38%	1,13%	
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%	
1 400	2,62%	2,60%	2,56%	2,50%	2,40%	2,27%	2,09%	1,87%	1,57%	1,14%	0,89%	0,73%	
1 600	2,45%	2,44%	2,40%	2,34%	2,24%	2,12%	1,96%	1,75%	1,47%	1,07%	0,84%	0,69%	
2 000	2,19%	2,18%	2,15%	2,09%	2,01%	1,90%	1,75%	1,56%	1,31%	0,95%	0,75%	0,61%	
3 000	1,79%	1,78%	1,75%	1,70%	1,64%	1,55%	1,43%	1,28%	1,07%	0,78%	0,61%	0,50%	

valimi suurus kuni 120 - Studenti t-jaotus; valimi suurem kui 120 - Normaaljaotus

Uuringu ankeet (I)

I KOKKUPUUDE HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

VÕIB ANDA MITU VASTUST! LOE ETTE

Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ... ?

- viibinud haigus- või hoolduslehel
- ostnud retseptiravimeid
- ostnud meditsiiniseadmeid
- osalenud vähi sõeluuringutel
- külastanud perearsti/-õde
- külastanud hambaarsti
- külastanud eriarsti
- viibinud haiglaravil
- käinud või sattunud EMO-sse ehk traumapunkti
- muu kokkupuude, palun täpsustage _____
- ei ole tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud

Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb?

VÕIB ANDA MITU VASTUST!, ÄRA LOE ETTE

II RAHULOLU TERVISHOIUSÜSTEEMI, HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga, mille tegevuste hulka kuulub sh. arstiabi tagamine kõigile kindlustatud inimestele, hüvitiste maksmine ja soodustustuste pakkumine ravimitele ja meditsiiniseadmetele jms ?

- Väga rahul
- Pigem rahul
- Pigem ei ole rahul
- Üldse ei ole rahul
- EI OSKA ÖELDA – ei loe ette

Järgnevalt palume Teil hinnata erinevaid Eesti Haigekassaga seonduvaid väiteid.

Kuidas Te hindate Eesti Haigekassa tööd? Hindamisel kasutage palun 7-palli skaalat, kus 1- peegeldab kõige negatiivsemat hinnangut ja 7- kõige positiivsemat.

Kas Teie arvates on Eesti Haigekassa ...

Mittevajalik 2 3 4 5 6 vajalik

Mitteusaldusväärne 2 3 4 5 6 Usaldusväärne

Jäik ja bürokraatlik 2 3 4 5 6 Patsiendikeskne ja abivalmis

Uuringu ankeet (II)

Filter: Küsida juhul kui vastaja ütleb 1-3, siis kuvada:

4.a Miks Te arvate, et haigekassa on “patsiendile mittevajalik“ või “mitteusaldusväärne“ või “jäik ja bürookraatlik“.

5. Mõeldes viimasele korrale kui vajasite tervisealast nõu, kuivõrd rahule Te jäite arstiabi kättesaadavusega ehk sellega kui kiiresti pääsesite arsti/õe juurde vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni teel suhelda ja nõu pidada?

KÜSITLEJA VAJADUSEL SELGITADA: mõtleme siinkohal eelkõige arsti juurde pääsemise/nõu saamise kiirust

- Väga rahul, saite väga kiiresti arsti/õe vastuvõtule või temaga suhelda
- Pigem rahul
- Pigem ei olnud rahul
- Üldse ei olnud rahul, arsti vastuvõtule pääsemiseks kulus liiga palju aega, ei saanud arsti või õega suhelda
- EI OSKA ÖELDA – ei loe ette

III TERVISEKIRJAOSKUS

6.Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

Jah

Ei

Filter: Küsida, juhul kui on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta

7.Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta? VÕIB ANDA MITU VASTUST!

Televisioonist

Radiost

Internetist (näiteks nō. Googeldades)

Haigekassa koduleheküljelt

Patsiendiportaalist

Perearstikeskusest / raviasutusest

Apteegist

Ajalehest / ajakirjast

Otsepost (teavitus postkasti)

Välimeediast (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid)

Töö juurest

Mujalt, palun täpsustage: _____

EI OSKA ÖELDA

Uuringu ankeet (III)

Filter: Juhul kui on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta

8. Kui arusaadav on Teie jaoks haigekassa ravikindlustust ja hüvitisi puudutav info?

Väga arusaadav

Pigem arusaadav

Pigem keeruline

Väga keeruline

KÜSIDA KÕIKIDELT

9. Milliste kanalite kaudu Te sooviksite saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

Televisionist

Raadiost

Internetist

Haigekassa koduleheküljelt

Patsiendiportaalist

Välimeediast (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid)

Perearstikeskusest / raviautusest

Apteegist

Ajalehest / ajakirjast

Otsepost (teavitus postkasti)

Töö juurest

Mujalt, palun täpsustage: _____

Ei soovi saada infot

EI OSKA ÖELDA

Projekti meeskond

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Vivika Tamra, Eesti Haigekassa
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Annette Schultz, Gerda Möller
Programmeerija ja andmetöötaja:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Grete Maria Maltis

Kontaktinfo

Annette Schultz
Emori uuringuekspert
Telefon: 626 544
E-mail: annette.schultz@emor.ee

Kantar Emor

Telefon: 626 8500
Faks: 626 8501
E-mail: emor@emor.ee
Aadress: A. H. Tammsaare tee 47, 11316 Tallinn