

Haigekassa usaldusväärseuse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

Aprill 2019

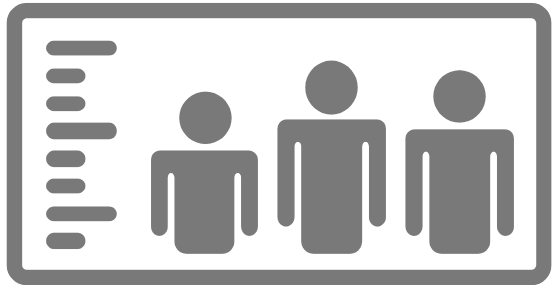


Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringu põhitulemused	6
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	9
4	Rahulolu haigekassa ja arstiabiga	12
5	Tervisekirjaoskus	18
6	Lisad	22

1

Sissejuhatus ja taust



Uuringu eesmärk ja metoodika

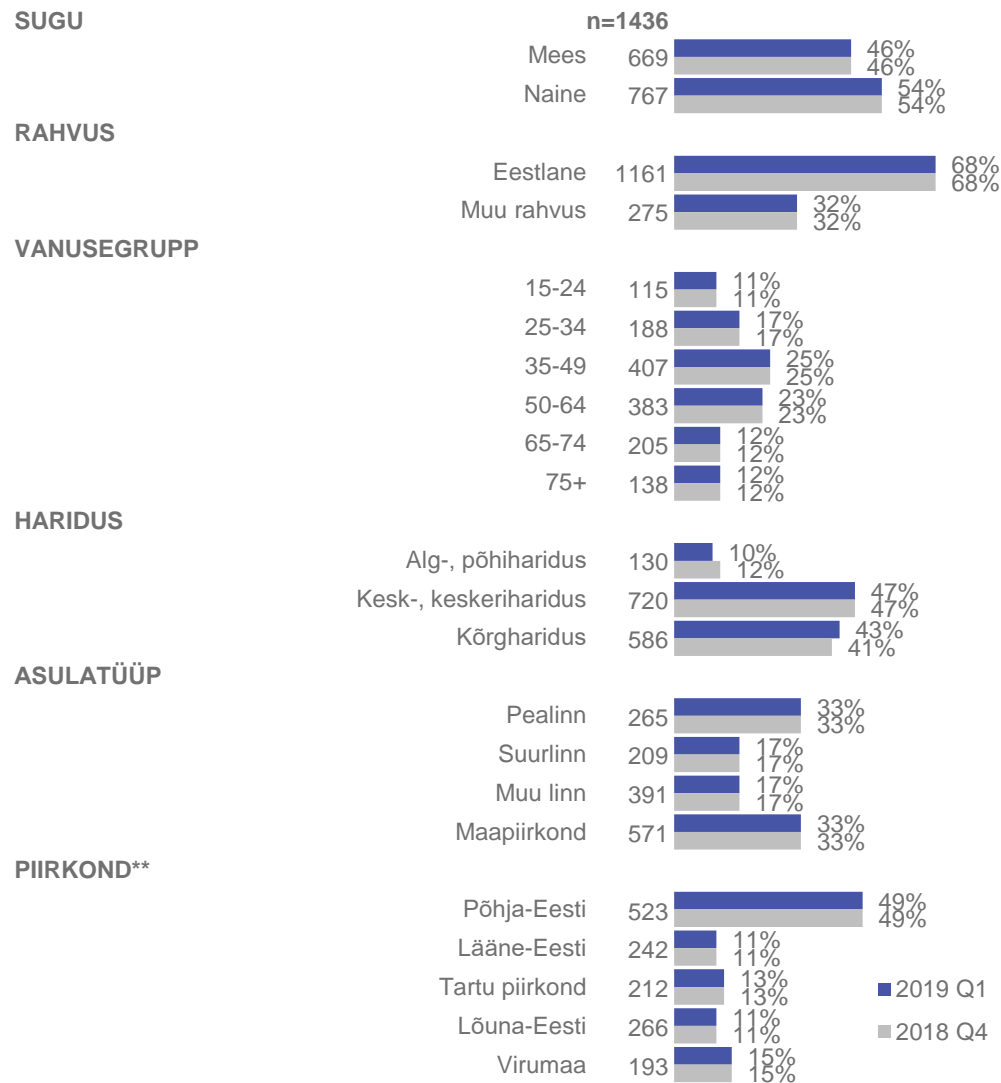
Uuringu eesmärk

- 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 usaldusväärsusele ning hinnata inimeste tervisekirjaoskuse taset ja teadlikkust ravikindlustussüsteemist.
- Käesoleva aruande teemad on: kokkupuude haigekassa ja arstiabiga, rahulolu haigekassa ja arstiabiga ning tervisekirjaoskus.

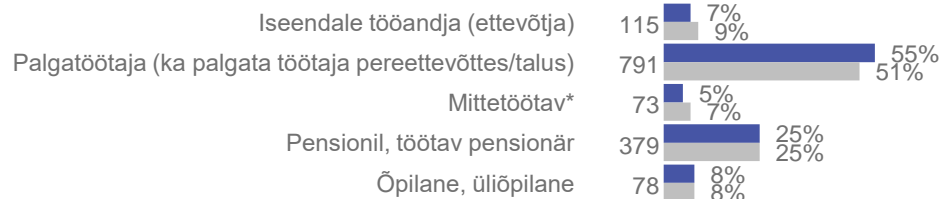
Uuringu metoodika

- Uuringu sihtrühmaks on 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:
 - II laine: 19. märts kuni 3. aprill 2019;
 - I laine: 18. september kuni 4. oktoober 2018.
- Kokku osales uuringus 1436 Eesti elanikku, kellest 776 inimest vastas veebiuuringule ning 660 telefoniintervjuudele.
- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

Vastajate sotsiaal-demograafiline taust



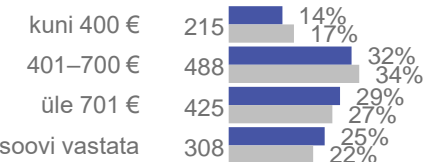
STAATUS



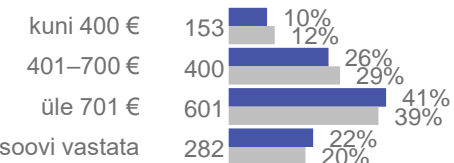
LASTE ARV PERES



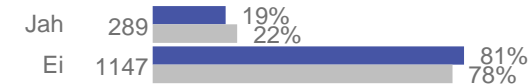
LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



ISIKLIK SISSETULEK ÜHES KUUS



PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJAD ISIKUID PERES



*Mittetöötavate alla on koondatud: lapsehoolduspuhkusel, töötu, töötotsija, kodune, muu

**Piirkonna jaotus: Põhja-Eesti – Tallinn, Harjumaa, Järvamaa, Raplammaa; 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 (1)

94% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud enamik** uuringus osalenud **Eesti elanikkonnast** (94%). 74% elanikest on külastanud perearsti või -õde, 69% elanikest on ostnud retseptiravimeid, 50% elanikest on külastanud eriarsti ning sama palju on käinud hambaarsti visiidil (50%). Teisi uuritud kokkupuutepunkte on esinenud vähem kui neljandikul elanikest.
 - Erinevate tervishoiusüsteemi võimalustega on oluliselt enam kokku puutunud naised, eakad vanuses 75+, kõrgharidusega inimesed, alaealiste lastega koos elavad inimesed; need, kelle leibkonna sissetulek pereliikme kohta jääb 401–700 € juurde; ja need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
 - Kokkupuudetes erinevate tervishoiuteenustega ei ole võrreldes 2018. aasta IV kvartaliga suuri muutusi toimunud. Mõnevõrra on kasvanud hambaarsti külastamine (45% → 50%) ning veidi vähem pöördutakse EMO-sse (24% → 18%).
- Kui uuringus osalenutel paluti oma sõnadega selgitada, millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb, suutis oma vastuse sõnastada ligi kaheksa vastajat kümnest (79%). **Haigekassa tegevustest** mainiti kõige sagedamini, et see **pakub ravikindlustust ja/või rahastab haigete ravi (k.a hambaravi)** (29%) ning et haigekassa **rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi** (25%). Muid tegevusi mainiti märksa harvem, alla 10%.
 - Võrreldes 2018. aasta IV kvartaliga siin märkimisväärseid muutusi ei ole toimunud.
 - Haigekassa tegevustega on **keskmisest rohkem kursis** naised, nooremad (15–34aastased), kõrgharidusega inimesed, õpilased ja üliõpilased, kõrgema isikliku ja leibkonna sissetulekuga, lastega pered; **vähem on aga kursis** mehed, vanemaalised inimesed (75+), madalama haridustasemega elanikud, pensionärid, väiksemate linnade elanikud, Virumaa elanikud, väiksema isikliku ja leibkonna sissetulekuga ning vastajad, kelle leibkonnas ei kasva alaealisi lapsi.
- Kuigi **haigekassa tegevust peetakse üldiselt vajalikuks** (79%, hinnangud 5–7 palli), siis märksa **madalamaid hinnanguid antakse haigekassa usaldusväärsele** (63%, hinnangud 5–7 palli). Samal ajal on positiivne, et võrreldes 2018. aasta IV kvartaliga on usaldus haigekassa töö osas mõnevõrra kasvanud (58% → 63%). Usaldusest veelgi madalamaid hinnanguid pälvis **Eesti Haigekassa patsiendikesksuse kuvand – alla poole elanikest (43%) leiab, et haigekassa on patsiendikeskne ja abivalmis**.
- Samas riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga **üldiselt on rahul tervenisti 2/3 eestimaalastest**.
 - **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, nooremad vanuses 15–24, eakamad vanuses 75+, suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve) elanikud, Tartu piirkonna elanikud, pensionärid ja õpilased/üliõpilased ning vastajad, kelle isiklik sissetulek on kuni 700 eurot ning kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi. **Pigem või üldse ei ole rahul** muust rahvusest eestimaalased, aktiivses tööeas olevad 25–64aastased, kõrgharidusega, väiksemate linnade elanikud, palgatöötajad ja iseendale tööandjad, kõrgema isikliku sissetulekuga ja need, kellel on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Uuringu põhitulemused (2)

Seitse eestimaalast kümnest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Seitse eestimaalast kümnest (70%) on arstiabi kättesaadavusega rahul**, sealjuures 31% elanikest on arstiabi kättesaadavusega väga rahul ja on kiiresti pääsenud arsti või õe vastuvõtule või saanud ühe või teisega suhelda ja nõu pidada. Kättesaadavusega rahulolematuid on veidi alla kolmandiku (27%), keskmisest enam on rahulolematust näha muust rahvusest, Tallinna ja Põhja-Eesti elanike, väiksema leibkonna ja isikliku sissetulekuga inimeste puhul ning nende seas, kelle pereliikmete hulgas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida umbes neljandik (26%) elanikest.** Peamiselt on saadud infot haigekassa koduleheküljelt (59%) ja/või kasutades otsingumootorit (57%). Veidi vähem on infot otsitud patsiendiportaalist (27%) ja perearstikeskusest/raviasutusest (23%). Teisi kanaleid on kasutanud väiksem hulk vastajaid.
 - Võrreldes 2018. aasta IV kvartaliga on mõnevõrra kasvanud patsiendiportaalist info otsimine (21% → 27%) ning vähenenud televisioonist (11% → 5%) ja mujalt info otsimine (11% → 1%).
- Suurem osa (74%) haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot otsinutest peab **infot arusaadavaks**. Infost arusaamisega on keskmisest enam hädas pigem n-õ sotsiaalselt nõrgemas positsioonis inimesed: 75+ ja vanemad inimesed, maapiirkondade inimesed, pensionärid; need, kelle peres ei ole alaealisi lapsi, ning need, kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada internetist (51%), Eesti Haigekassa kodulehelt (45%), perearstikeskusest/raviasutusest (39%) ning patsiendiportaalist (29%), ehk siis üsna sarnaselt sellele, kust juba saadakse infot.

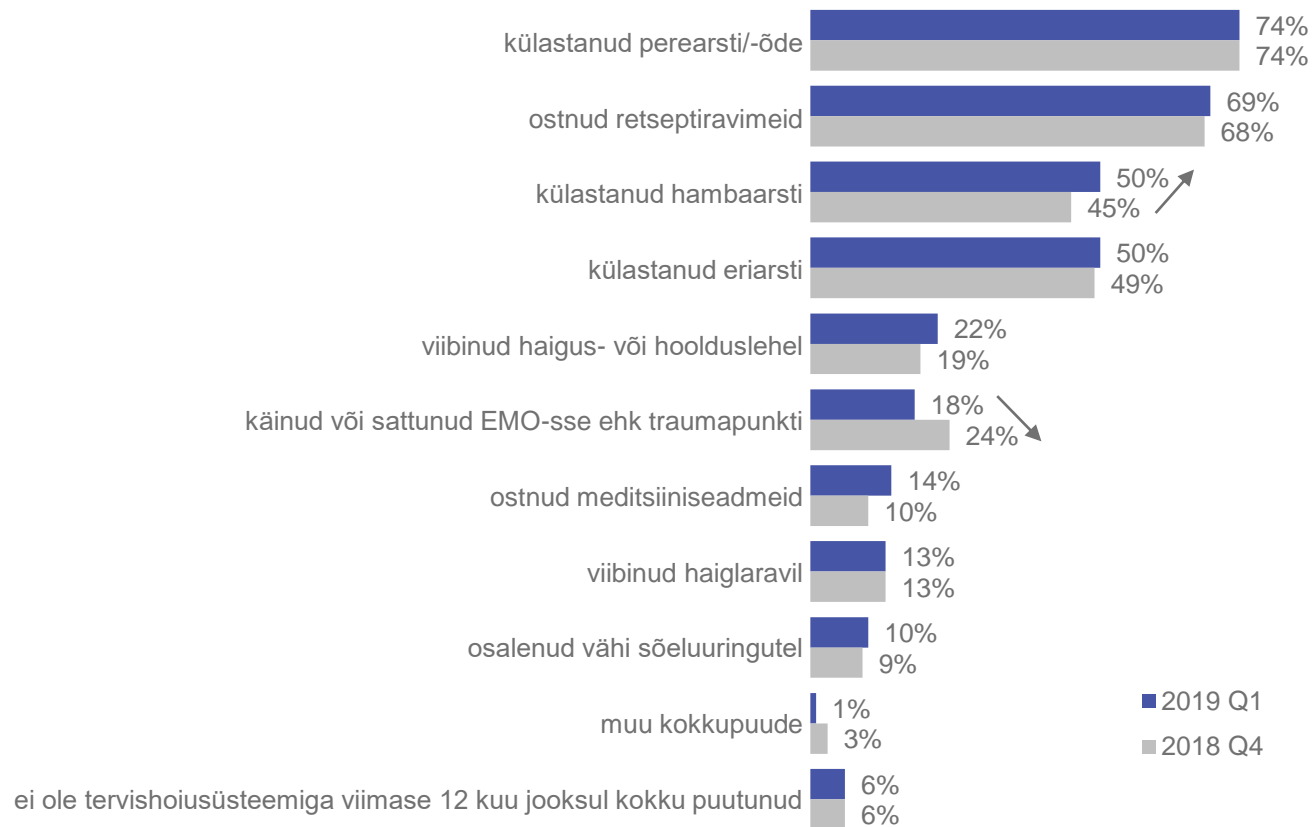
3 Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga



Kokkupuude tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul

% kõikidest vastajatest, n=1436

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



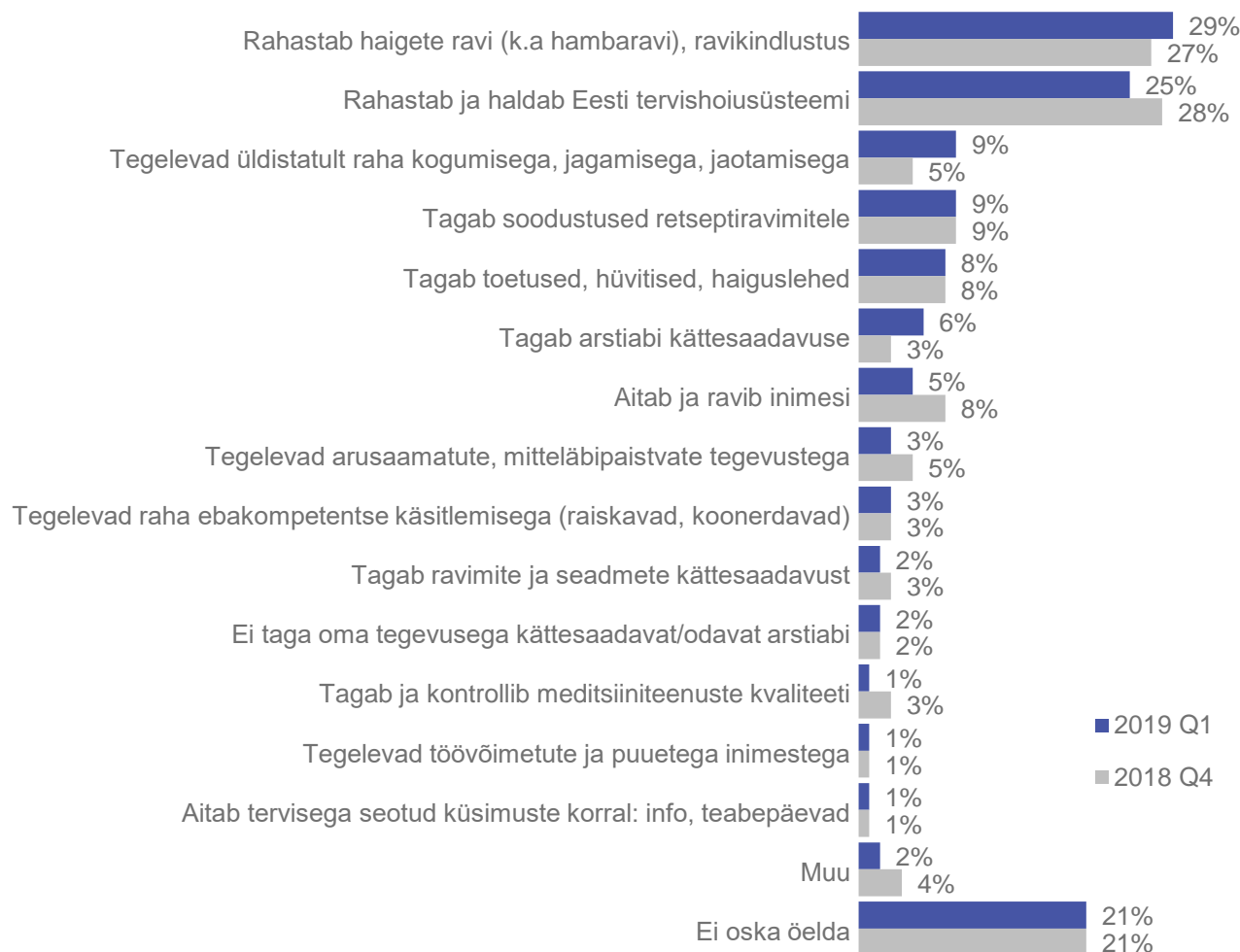
- **Erinevate tervishoiusüsteemi teenustega on keskmisest statistiliselt enam kokku puutunud** naised, eakad vanuses 75 ja vanemad, kõrgharidusega, lastega inimesed, leibkonna sissetulekuga 401–700 € pereliikme kohta, ja need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Perearsti/-õde on keskmisest oluliselt enam külastanud** naised, vanemaealised vanuses 75 ja enam aastat, pensionärid, isikliku sissetulekuga 401–700 € ja need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Retseptiravimeid on keskmisest oluliselt enam ostnud** naised, muust rahvusest eestimaalased, vanuses 75+, pensionärid, leibkonna ja ka isikliku sissetulekuga 401–700 € pereliikme kohta ning need, kellel on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Hambaarsti on keskmisest enam külastanud** naised, eestlased, 15–24aastased, kõrgharidusega inimesed, pealinna ja Põhja-Eesti elanikud, palgatöötajad, õpilased ja üliõpilased, alla 18-aastaste lastega leibkonnad ning kõrgema isikliku kuusissetulekuga inimesed.
- **Eriarsti vastuvõtul on keskmisest enam käinud** naised, muu rahvuse esindajad, 75+, kõrgharidusega inimesed, pealinna ja Põhja-Eesti elanikud, pensionärid ning madalama isikliku sissetulekuga (kuni 400 € kuus) ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **EMO-sse on keskmisest enam sattunud või käinud** vanemaealised 75+, mittetöötavad inimesed (lapsehoolduspuhkusel, kodused ja töötud/töotsijad); need, kelle leibkonnas on alla 18-aastaseid lapsi, ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1436

2. Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb?

(lahine vastus, vastused kodeeritud)



- **Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on statistiliselt oluliselt enam maininud** naised, 15–34aastased, kõrgharidusega inimesed, õpilased ja üliõpilased ning need, kelle pereliikmete seas ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi.
- **Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on keskmisest enam maininud** eestlased, 35–49aastased, kõrgharidusega eestimaalased, palgatöötajad, kõrgema leibkonna ja isikliku sissetulekuga (üle 700 € kuus); need, kelle peres on alaealisi lapsi, ja need, kellel on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Vastuse on keskmisest oluliselt enam võlgu jäänud** mehed, vanemaealised inimesed (75+), madalama haridustasemega (alg-, põhi-, kutse- või keskharidus) inimesed, pensionärid; vastajad, kelle leibkonnas ei kasva alaealisi lapsi, ning madalama sissetulekuga inimesed, väiksemate linnade elanikud ning Virumaa elanikud.

4

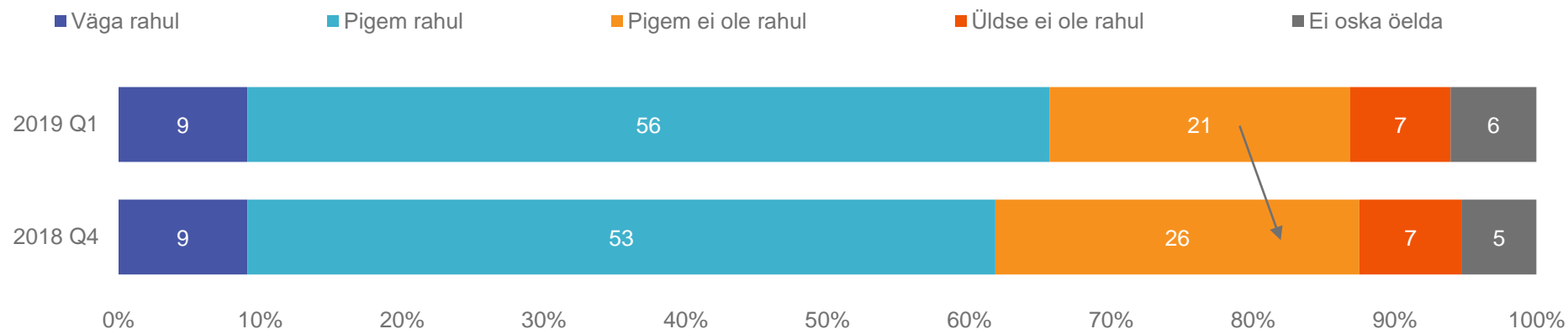
Rahulolu haigekassa ja arstiabiga



Kaks kolmandikku elanikest on rahul riikliku ravikindlustussüsteemi ehk haigekassaga

% kõikidest vastajatest, n=1436

3. Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga?

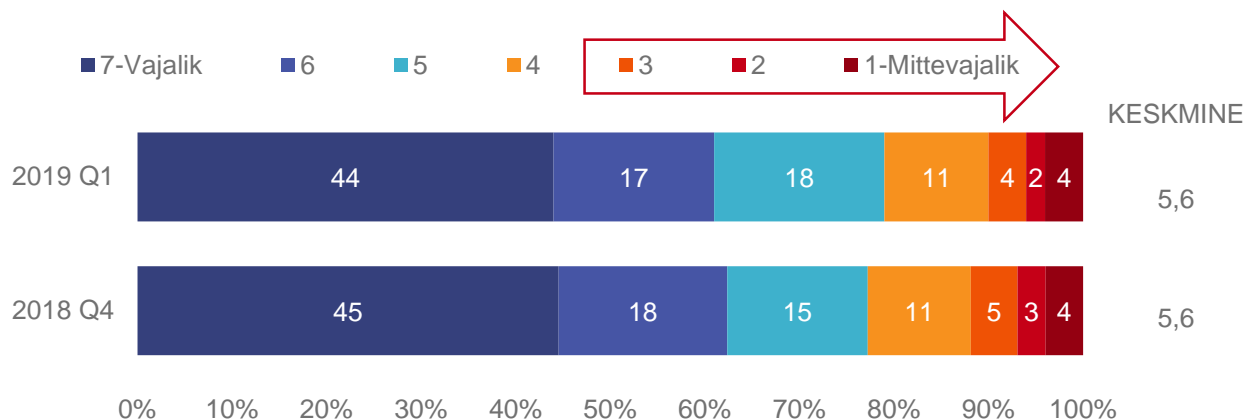


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, nooremad vanuses 15–24, eakamad vanuses 75+, suuremate linnade elanikud, Tartu piirkonna elanikud, pensionärid ja õpilased/üliõpilased ning vastajad, kelle isiklik sissetulek on kuni 700 eurot ning kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid lähedasi.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** muust rahvusest eestimaalased, 25–64aastased, kõrgharidusega, väiksemate linnade elanikud, palgatöötajad ja iseendale tööandjad, kõrgema isikliku sissetulekuga ja need, kellel on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Vastuse jäid võlgu** keskmisest enam muust rahvusest inimesed, 15–24aastased, madalama haridusega; need, kellel puuduvad sissetulekud või ei osata neid nimetada, ning need, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Enamiku eestimaalaste (79%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1436

4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik–mittevajalik



- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, noorema vanuserühma (15–24aastased), suuremate linnade elanike ning õpilaste/üliõpilaste hinnangul.
- **Haigekassa töö on pigem mittevajalik** (7-punktisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muust rahvusest eestimaalaste, 65–74aastaste, pealinna elanike, pensionäride ning nende hinnangul, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid lähedasi.

4.1a Miks Te arvate, et haigekassa on mittevajalik?

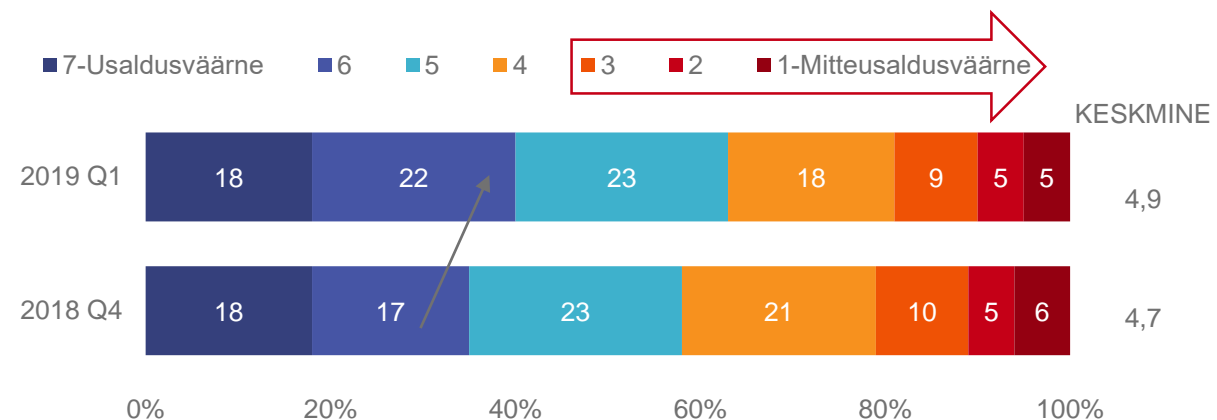
% nendest, kes andis hinnangu – „1-3“, n=158



Üle poole (63%) eestimaalaste hinnangul on haigekassa usaldusväärne

% kõikidest vastajatest, n=1436

4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne–mitteusaldusväärne



- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam noorema vanuserühma (15–24aastaste) hinnangul, suuremate linnade elanike, õpilaste/üliõpilaste hinnangul; nende seas, kellel on peres alaealisi lapsi ning kellel isiklik sissetulek on kuni 400 eurot.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muust rahvusest eestimaalaste, 65–74aastaste, tallinlaste ning kõrgharidusega inimese arvates. Samuti hindavad haigekassa usaldusväärset madalamalt need, kelle peres on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

4.2a Miks Te arvate, et haigekassa on mitteusaldusväärne?

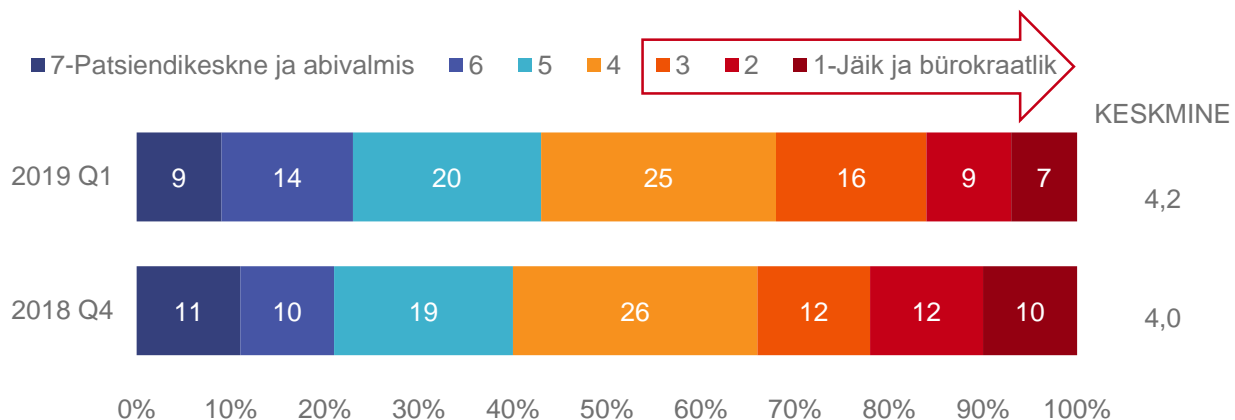
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=275



43% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1436

4.3 Haigekassa töö hinnang: patsiendikeskne ja abivalmis – jäik ja bürokratlik



- Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam nooremate (15–24aastaste) ning vanemate (vanuses 75+) hinnangul, alg- ja põhiharidusega inimeste, suuremate linnade elanike, Virumaa inimeste, pensionäride ning õpilaste/üliõpilaste hinnangul, ning ka ende arvates, kellel on peres lapsi, ning madalama ja keskmise isikliku sissetulekuga (kuni 700 eurot kuus) inimeste seas.
- Haigekassa ei ole patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam Tallinna, Põhja-Eesti piirkonna, kõrgharidusega inimeste, keskmisest kõrgema leibkonna ja isikliku netosissetulekuga inimeste, 50–64aastaste ning palgatöötajate hinnangul.

4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürokratlik?

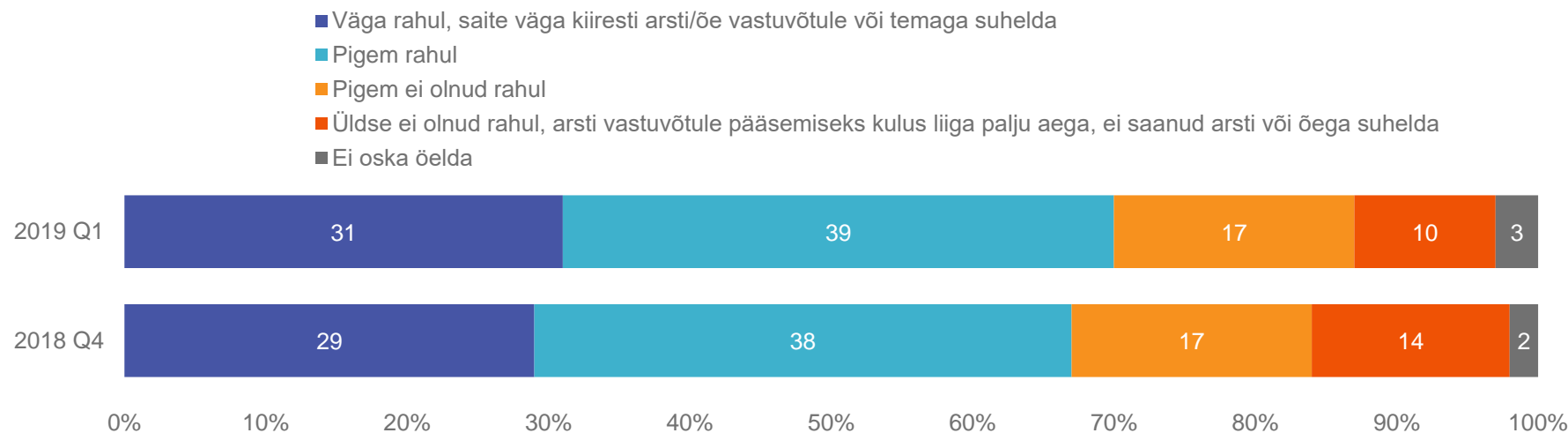
% nendest, kes andis hinnangu 1-3, n=481



Seitse eestimaalast kümnest on rahul arstiabi kättesaadavusega

% kõikidest vastajatest, n=1436

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.



- **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** Eesti rahvusest inimesed, nooremad (15–24 a), alg- ja põhiharidusega inimesed, väiksemate linnade elanikud, Lõuna-Eesti elanikud ning need, kelle pere liikmete seas ei ole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest, Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud, väiksema leibkonna ja isikliku sissetulekuga inimesed ning need, kelle pere liikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

5

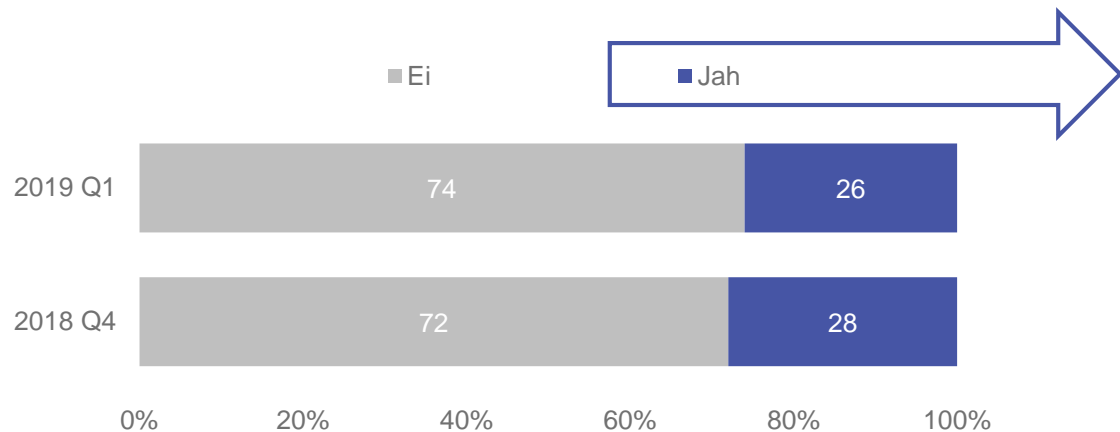
Tervisekirjaoskus



Neljandik inimestest on otsinud infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta

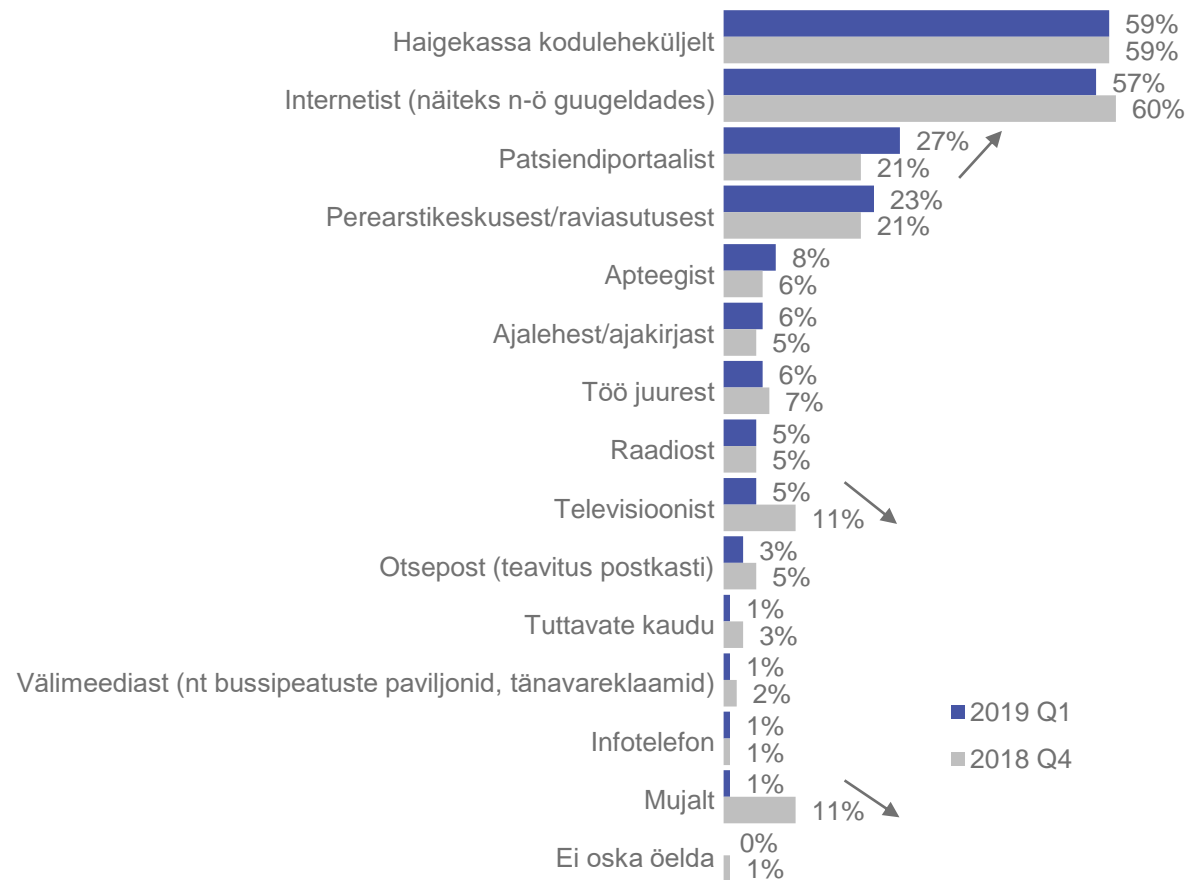
% kõikidest vastajatest, n=1436

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



- **Infot on keskmisest enam otsinud** naised, eestlased, 25–34 a, kõrgharidusega, Tartu piirkonna inimesed, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed ning need vastajad, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi; need, kes teenivad keskmisest kõrgemat isiklikku netosissetulekut, ning need, kellel on hooldada pidevat hooldust vajavaid lähedasi.
- **Infot ei ole keskmisest enam otsinud** mehed, muust rahvusest inimesed, vanemad inimesed (65+), alg- ja põhiharidusega inimesed, keskmise sissetulekuga (401–700 eurot), pensionärid, õpilased ja üliõpilased, alaealiste lasteta inimesed ja need, kellel ei ole pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

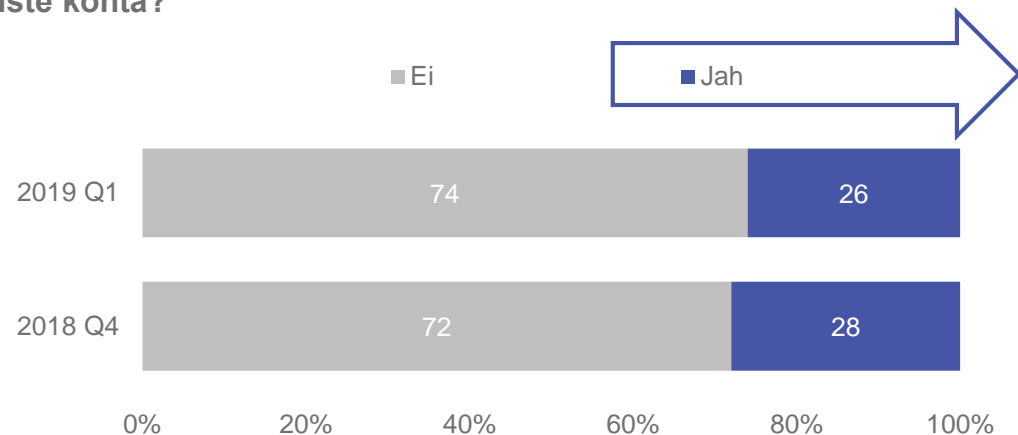
7. Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitise kohta? % nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=379



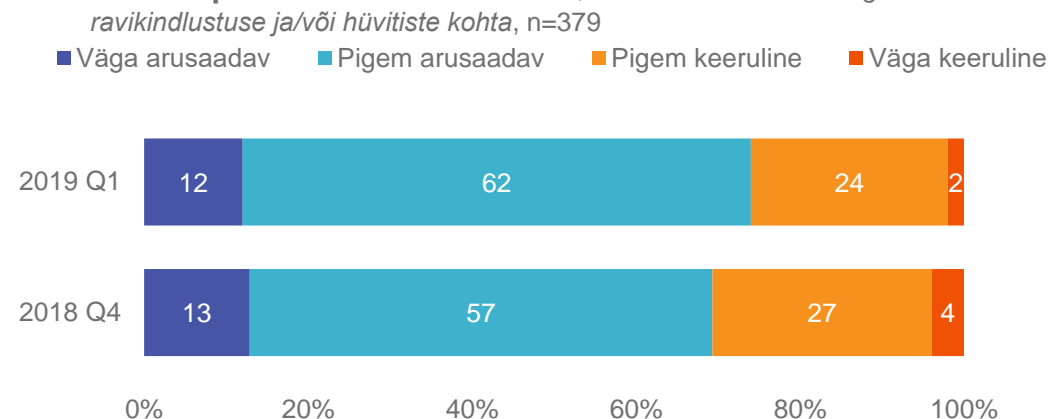
Enamik (74%) nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda arusaadavaks

% kõikidest vastajatest, n=1436

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



8. Kui arusaadav on Teie jaoks haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutav info? % nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=379

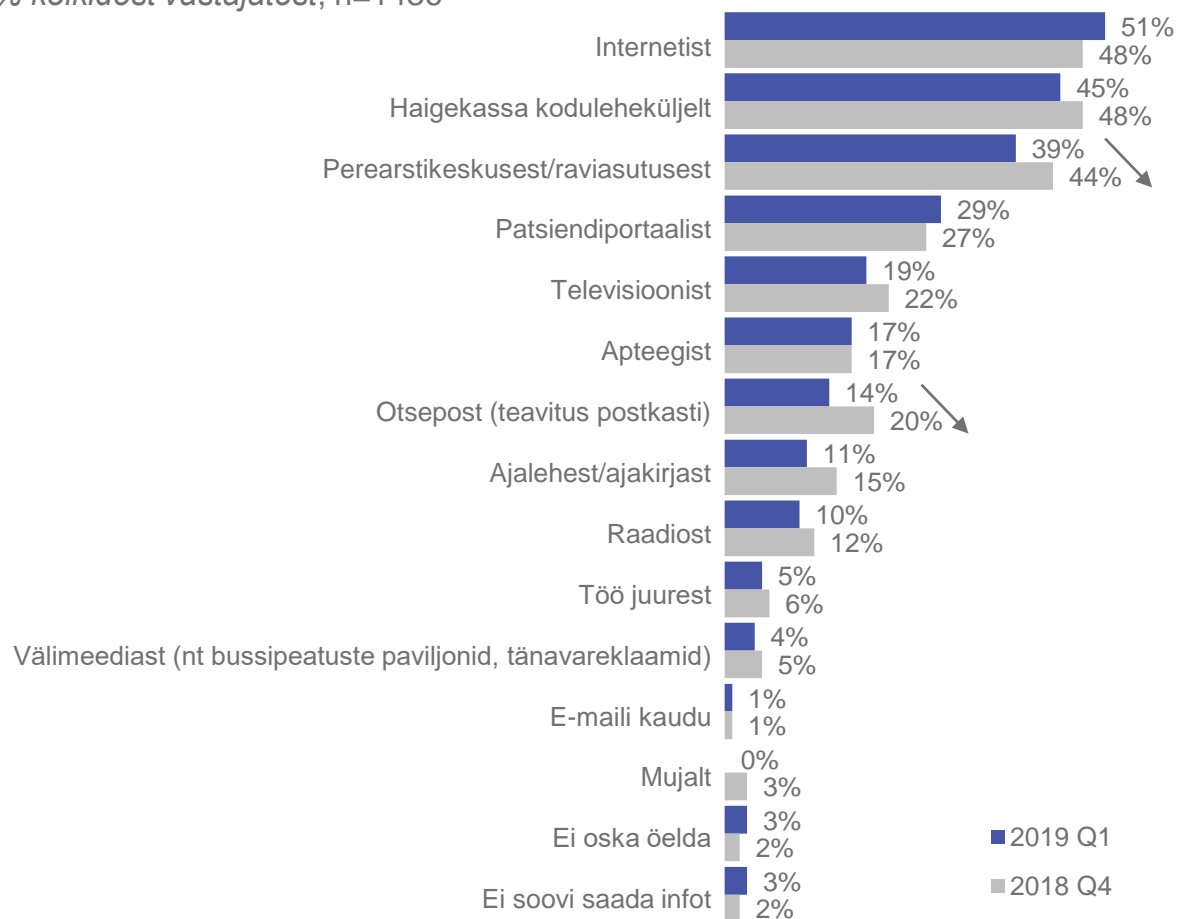


- **Infot on arusaadavaks pidanud keskmisest enam** 25–34 a, kõrgharidusega, pealinna elanikud; need, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi; need, kes teenivad kõrgemat isiklikku netosissetulekut, ning need, kellel ei ole peres pidevat hooldust vajavaid lähedasi.
- **Infost arusaamisega on keskmisest enam hädas** 75+ ja vanemad inimesed, maapiirkondade inimesed, pensionärid; need, kelle peres ei ole alaealisi lapsi, ning need, kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

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

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

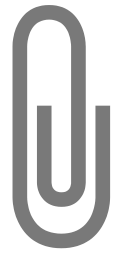
% kõikidest vastajatest, n=1436



- **Internetist** eelistavad infot saada keskmisest enam mehed, muust rahvusest inimesed, Tallinna elanikud, üliõpilased/õpilased.
- **Haigekassa kodulehekülje** eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam naised, 15–34-aastased elanikud, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, üliõpilased/õpilased, tallinlased, kõrgema isikliku/leibkonna sissetulekuga ning need, kellel on peres alla 18aastaseid lapsi.
- **Perearstikeskust/raviasutust** eelistavad infokanalina kasutada keskmisest enam naised, eestlased, 15–24aastased, aga ka 75+ vanuses elanikud, Lääne-Eesti ja Lõuna-Eesti elanikud, õpilased ja üliõpilased, hetkel tööturul mitteaktiivsed elanikud ning väiksema isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Vanemad inimesed eelistaksid** infot saada kanalitest, kus on võimalik kellegi käest isiklikult nõu küsida (perearstikeskus, apteek), aga ka nende jaoks tavapärasematest kanalitest (otsepost, raadio).
- **Muust rahvusest eestimaalased** nimetasid keskmisest enam välimeediat (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid), 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 ja rahvuse järgi.
- Valim oli moodustatud proportsionaalse kihtvalimina, kihtide suurused vastasid Eesti elanikkonna struktuurile Eesti Statistikaameti andmetel seisuga 01.01.2018 (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	99	166	265
Harjumaa	100	58	76	134
Hiiumaa	40	41	8	49
Ida-Virumaa	100	37	72	109
Jõgevamaa	50	44	19	63
Järvamaa	50	48	17	65
Läänemaa	40	41	15	56
Lääne-Virumaa	60	49	35	84
Põlvamaa	50	44	19	63
Pärnumaa	60	34	38	72
Raplamaa	50	33	26	59
Saaremaa	50	41	24	65
Tartumaa	100	69	80	149
Valgamaa	50	37	21	58
Viljandimaa	50	54	22	76
Võrumaa	50	47	22	69
	1100	776	660	1436

Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 660 inimest (52%) ja veebiuuringule vastas 776 inimest (48%).
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbreid.
- Perioodil 19.03.–02.04.2019 **viidi läbi 660 telefoniintervjuud**, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,8 minutit. Valimibaasi genereeritud 3127 telefoninumbrist kasutati ära 3067 telefoninumbrit:
 - 660 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 724 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 146 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
 - 71 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
 - 1456 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni);
 - 3 juhul intervjuu katkestati;
 - 7 korral keelduti kontaktist.

Küsitlemisel osales 24 Kantar Emori küsitlejat.

- Perioodil 19.03.–03.04.2019 viidi läbi **776 veebiintervjuud**, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 9,3 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti 2858-le Kantar Emor eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti):
 - 776 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 1953 juhul kontakt puudus;
 - 23 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 106 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:** 1436 inimesest 65% ütles, et nad on rahul haigekassaga, siis hinnangu täpsusaste on $\pm 2,47\%$ ehk jääb 62,53%–67,47% vahemikku.

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%	
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%	
1 436	2,58%	2,57%	2,53%	2,47%	2,37%	2,24%	2,07%	1,85%	1,55%	1,13%	0,88%	0,72%	

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
Programmeerija ja andmetöötaja:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

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: Maakri 21, 10145 Tallinn