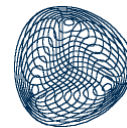


HAI GEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND

09/2016

UURINGU TEEMAD



I KUVAND

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

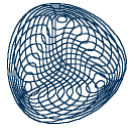
II KOKKUPUUDE

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

III RAHULOLU PEREARSTI/ÕEGA (küsimus 4)

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

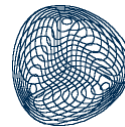
- **Vastuvõtuaaja valimine** (küsimus 6)
- **Rahulolu vastavalt külastatud eriarstiabile** (küsimus 7)
- **Rahulolu vastavalt tasuta/tasulisele kokkupuutele** (küsimus 7)



UURINGU METOODIKA JA VALIM

- **Üldkogum:** üle 15-aastane Eesti elanikkond ~ 1 103 675 inimest (ESA 01.01.2015 seisuga)
- **Meetod:** telefoniintervjuud arvuti juhtimisel (CATI)
- **Valimi koostamine:** kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, hiljem tulemused kaaluti üldkogumile vastavaks maakonna, asulatüübi, rahvuse, soo ja vanuse järgi.
- **Planeeritud valim:** 1000
- **Valimiviga:** 1000 vastaja puhul $\pm 3,1\%$, väiksemat gruppide vaatlemisel või viga olla suurem
- **Küsitluse pikkus:** ca 5 minutit

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



I **HAIGEKASSA KUVAND**

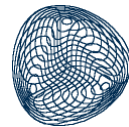
Vastajad: üle 15-aastane Eesti elanikkond



**Eesti
Haigekassa**

I HAIGEKASSA KUVAND

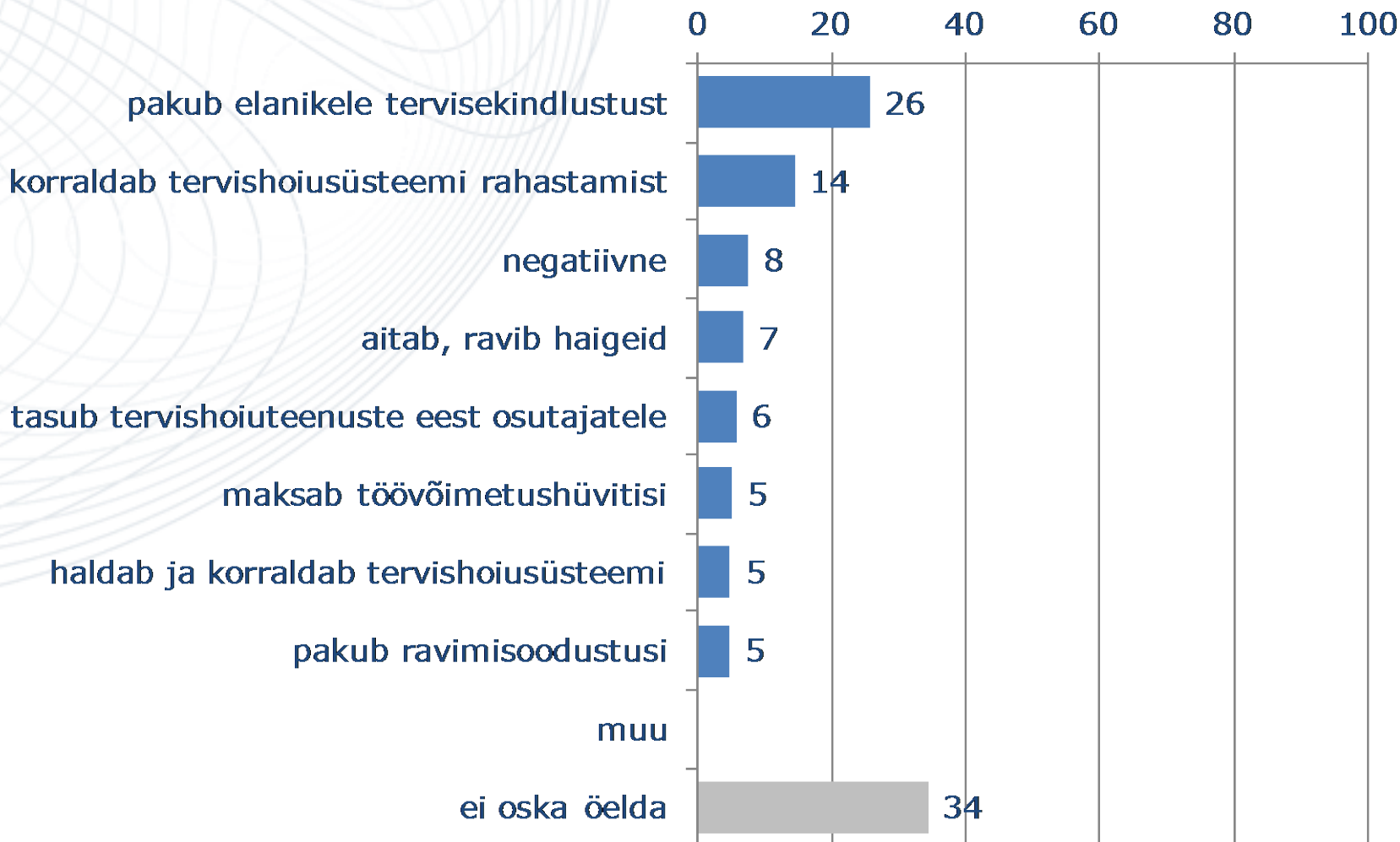
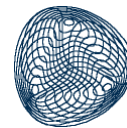
Haigekassa tegevused



- ❖ Vastajatelt küsiti: “Millega Haigekassa tegeleb?”. Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Vastuse andis 65% vastajaist, andes keskmiselt 1,1 vastust (Slaid 6).
- ❖ Haigekassa tegevustest on esikohal, et see pakub elanikele tervisekindlustust – 26% elanikkonnast. Teisel kohal on tervishoiusüsteemi rahastamine (14%). Muid tegevusi enam nii sageli ei mainitud (alla 10%).
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
 - tervisekindlustuse pakkumisega – kõrghariduse ja kõrgema sotsiaalse staatusega inimesed;
 - tervishoiusüsteemi rahastamisega – 35-49-aastased, Põhja-Eesti elanikud, kõrghariduse ja kõrgema sotsiaalse staatusega inimesed, kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad (650+ eurot kuus pereliikme kohta);
 - töövõimetushüvitiste tasumisega – muukeelne elanikkond, Ida-Virumaa elanikud, keskastme spetsialstid ja juhid, aasta jooksul haigus- või hoolduslehel viibinud;
 - Tervishoiusüsteemi haldamise ja korraldamisega – 25-34-aastased, keskastme spetsialstid ja juhid, samuti lihttöölised, kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad;
 - Ravimisoodustuste tasumisega – üle 65-aastased, pensionärid.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga (Slaid 7) on langenud arvamus, et Haigekassa tegeleb tervishoiusüsteemi rahastamisega, seevastu sagedamini nimetati, et ta aitab ja ravib haigeid, tasub tervishoiuteenuste eest nende osutajatele, kuid ka negatiivset (+ 3-4%).

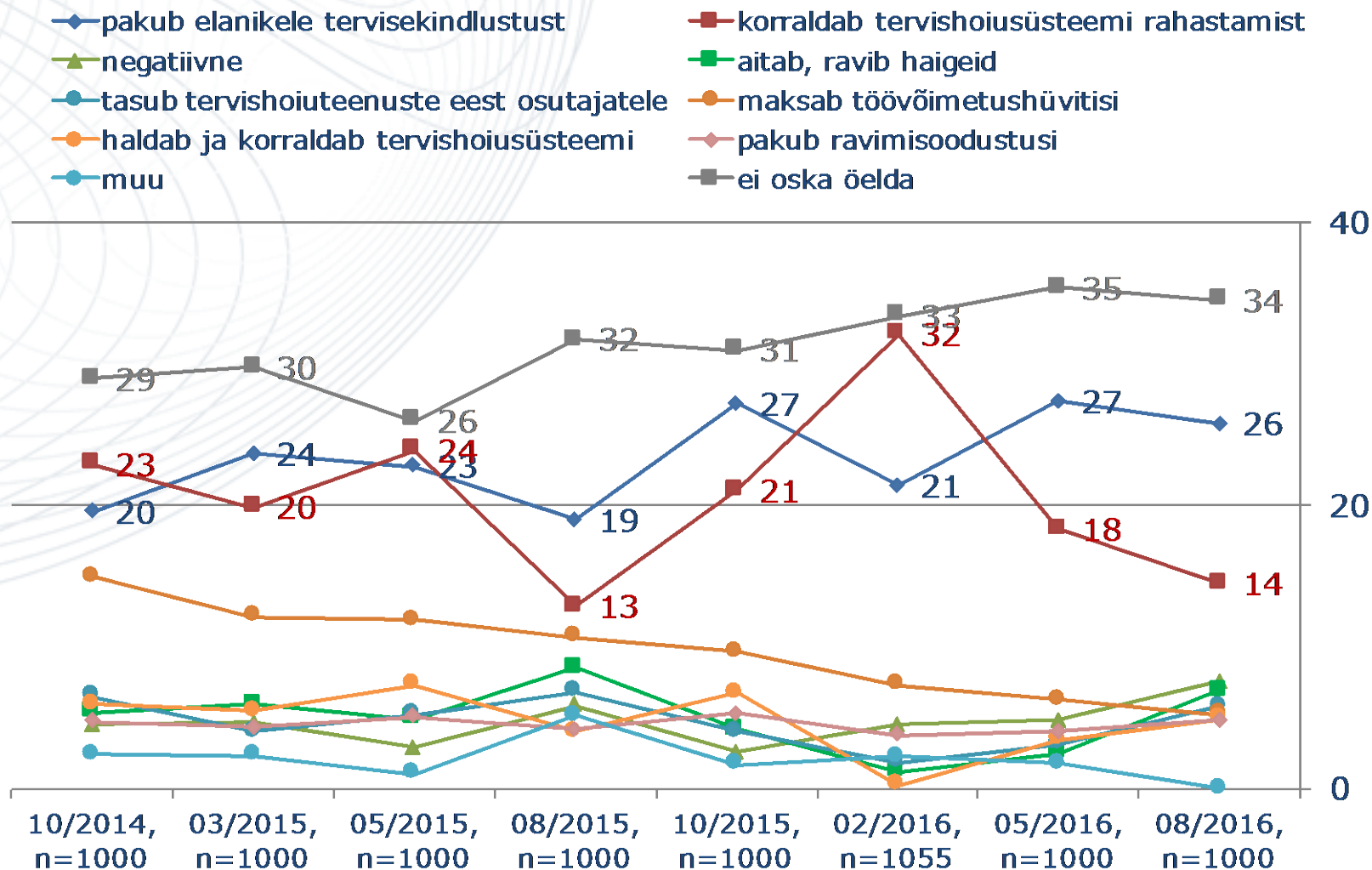
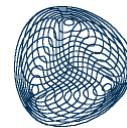
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, %



I HAIGEKASSA KUVAND

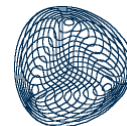
Haigekassa tegevused, muutus ajas, %



Inimestel vähe kasu	%	25
Läbipaistmatu rahakasutus	%	24
Raviteenus raskesti kättesaadav	%	22
Ei tule ülesannetega toime	%	7
Muu	%	16
Ei oska öelda	%	8

KUVAND

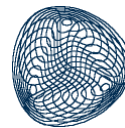
Usaldusväärsus, %



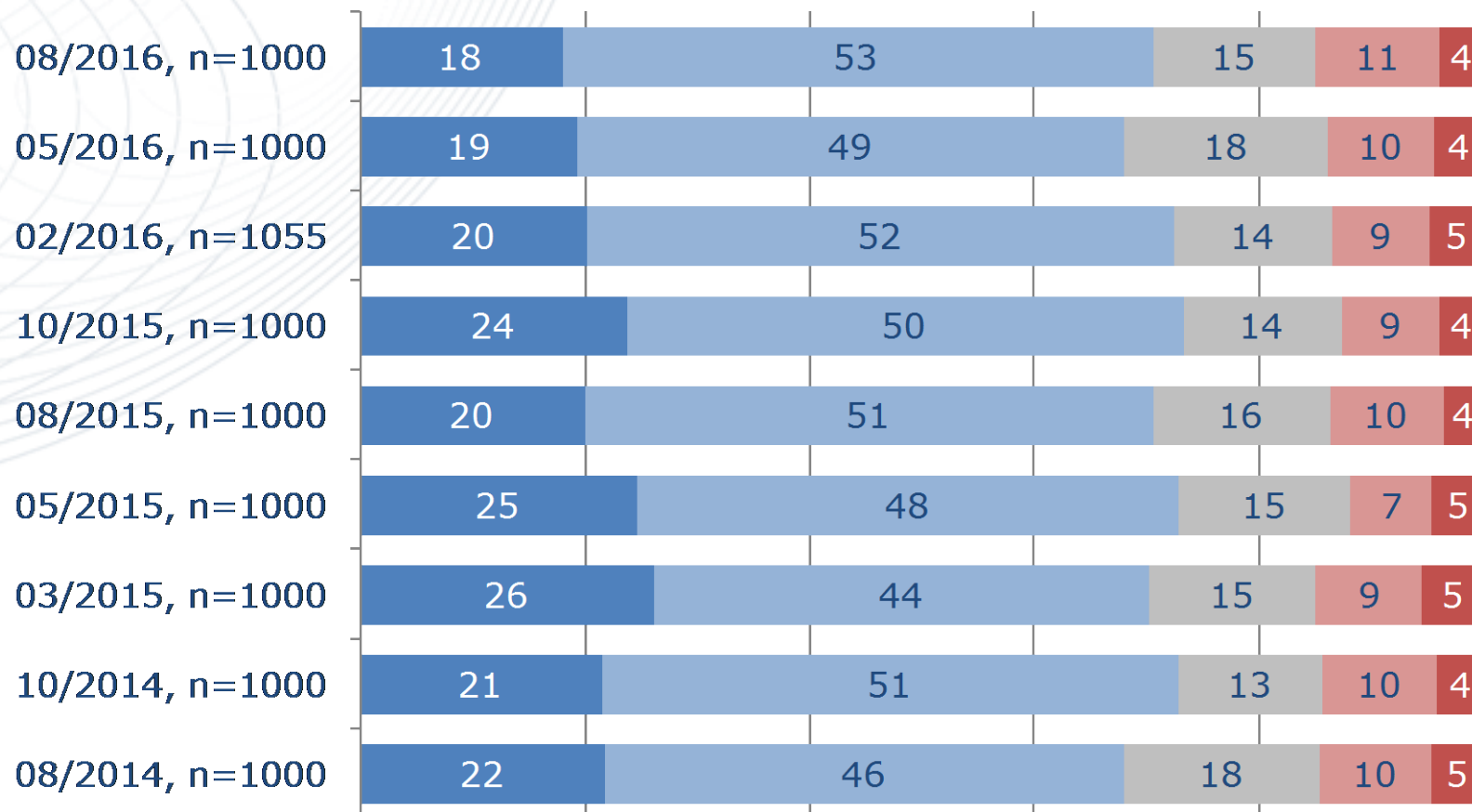
- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kuivõrd nad usaldavad Haigekassat (Slaid 9 ja 10).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku 71% üle 15-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnang "pigem usaldab" (53%). Haigekassat mitteusaldavaid elanikke on 15%, s.h üldse ei usalda 4%. Hinnangu jättis andmata 15%.
- ❖ Usaldajate ja mitteusaldajate vahe ehk **usaldussaldo** on seega **56%**.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on Haigekassat usaldavate elanike osakaal tõusnud kokku 2%, seda peamiselt pigem usaldajate osakaalu arvelt – usaldajate tavapärasele tasemele.
- ❖ Haigekassat usaldavad keskmisest enam 15-34-aastased (78-81%), õpilased (87%) ja riigiportaalis e-teenuseid kasutanud (kumbki 78%).
- ❖ Haigekassat mitte-usaldajatelt küsiti: "Mis põhjusel Te Haigekassat ei usalda?". Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Vastuse andis 92% mitte-usaldajatest, andes keskmiselt 1 vastuse (Slaid 11).
- ❖ Haigekassa mitte usaldamise põhjustena nimetati võrdselt määral kolme põhjust (kõiki ca neljandiku poolt): et inimestel on sellest vähe kasu (abi ei saa), raha kasutatakse läbipaistmatult ja raviteenused on raskesti kättesaadavad (pikad järjekorrad, ainult suunamistega jmt). 7% arvates ei tule Haigekassa ülesannetega toime ja 16% mainis muid põhjuseid (sagedamini negatiivseid meediakajastusi).

I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa usaldusväärsus, muutus ajas, %

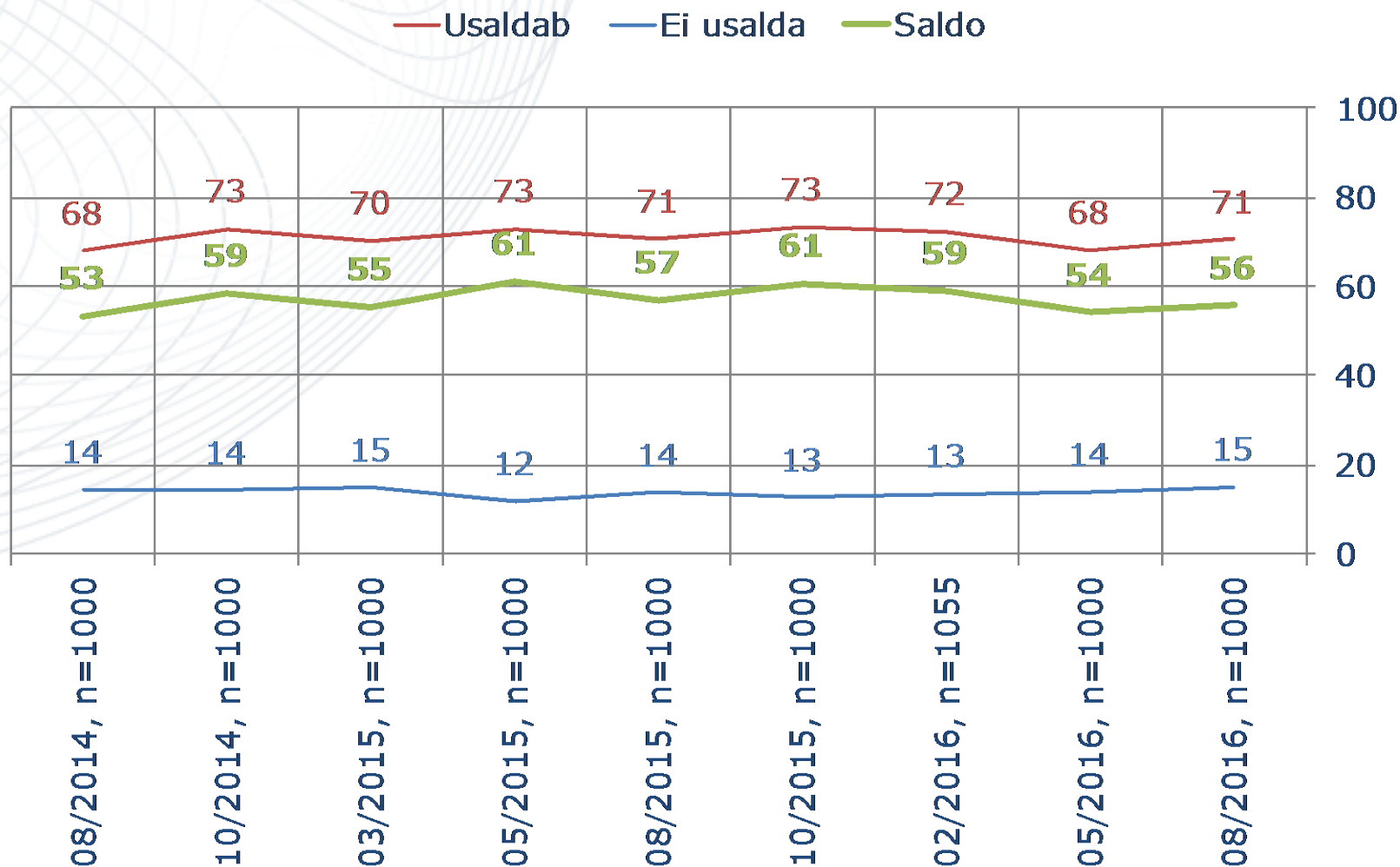
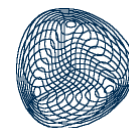


■ Täielikult usaldab ■ Pigem usaldab ■ Ei oska öelda
■ Pigem ei usalda ■ Üldse ei usalda



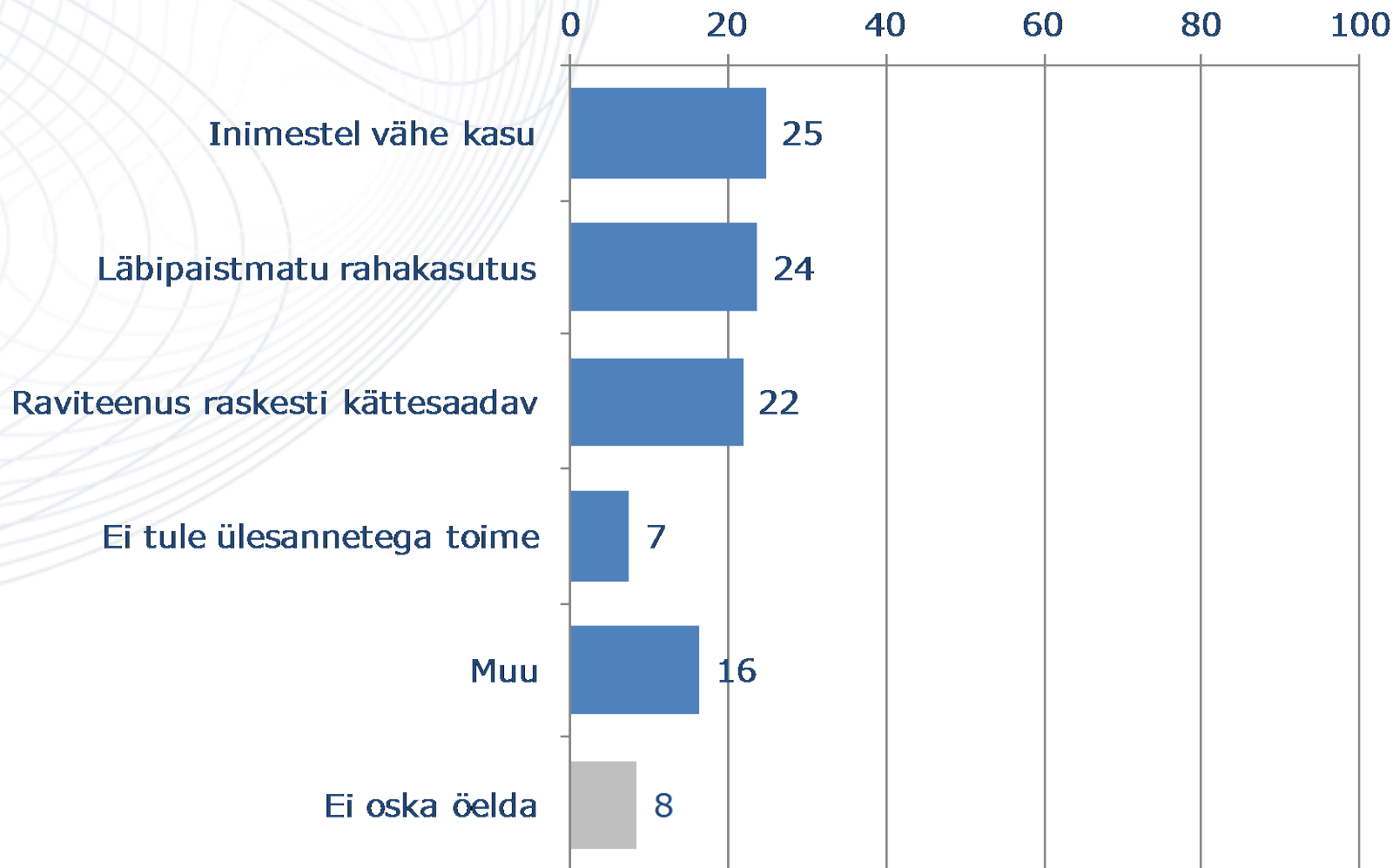
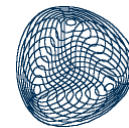
I HAIGEKASSA KUVAND

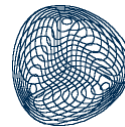
Haigekassa usaldussaldo, muutus ajas, %



I HAI GEKASSA KUVAND

Haigekassa mitte usaldamise põhjused,
n=160 (pigem või üldse ei usalda Haigekassat), %





II

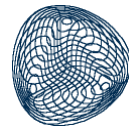
KOKKUPUUDE

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



II KOKKUPUUDE

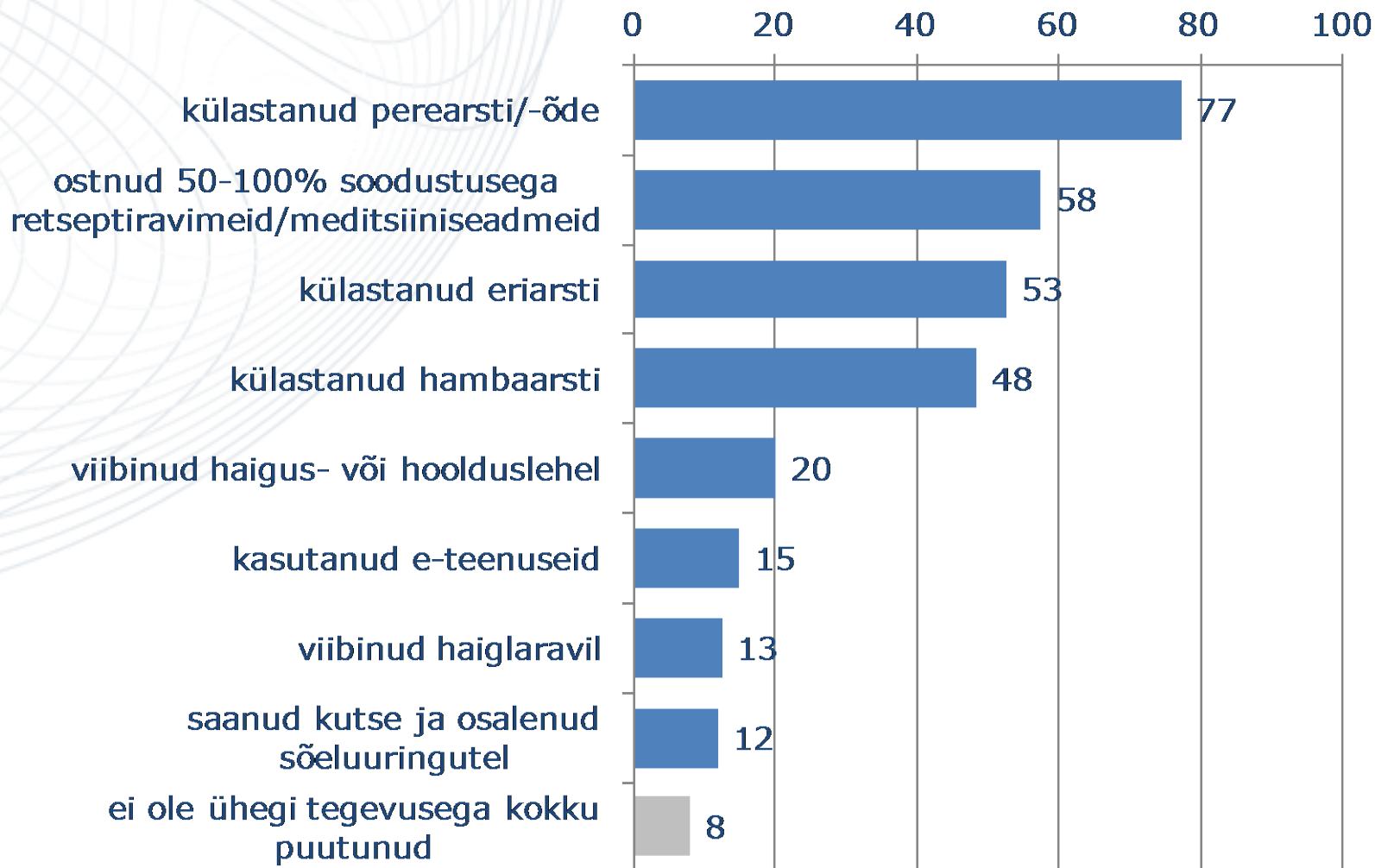
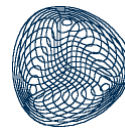
Kokkupuude



- ❖ Vastajatelt paluti määratleda, mil viisil nad on viimase 12 kuu jooksul Haigekassaga kokku puutunud (Slaid 14). Keskmiselt on iga Haigekassaga kokkupuudet omav inimene sellega kokku puutunud 3 erineval moel. Mingit kokkupuudet pole viimase 12 kuu jooksul olnud 8%-l elanikkonnast.
- ❖ Kõige suurem osa elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde – 77%. Üle poole elanikkonnast on otnud soodusravimeid/ meditsiiniseadmeid, külastanud eriarsti ja hambaarsti. Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 20%, 13% on viibinud haiglaravil ja 15% külastanud (ka) Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis.
- ❖ Naistest 21% on osalenud ka emakakaela-/rinnavähi uuringutel ja 1% meestest jämesoolevähi uuringutel peale vastava kutse saamist. Seega on erinevatel sõeluuringutel kokku käinud 12% elanikkonnast.
- ❖ Muutused võrreldes eelmise kvartali tulemustega (Slaid 15) on minimaalsed, erinevused mahuvad 1-3% piiridesse, mida võib tõlgendada kui lubatud statistilist viga. Vaid hooldus- või haiguslehel viibinute osakaal on kahanenud 4% võrra ja soodus retseptiravimite/meditsiiniseadmete ost ja eriarsti külastamine tõusnud vastavalt 4% ja 5% võrra.

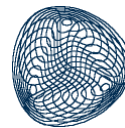
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, %

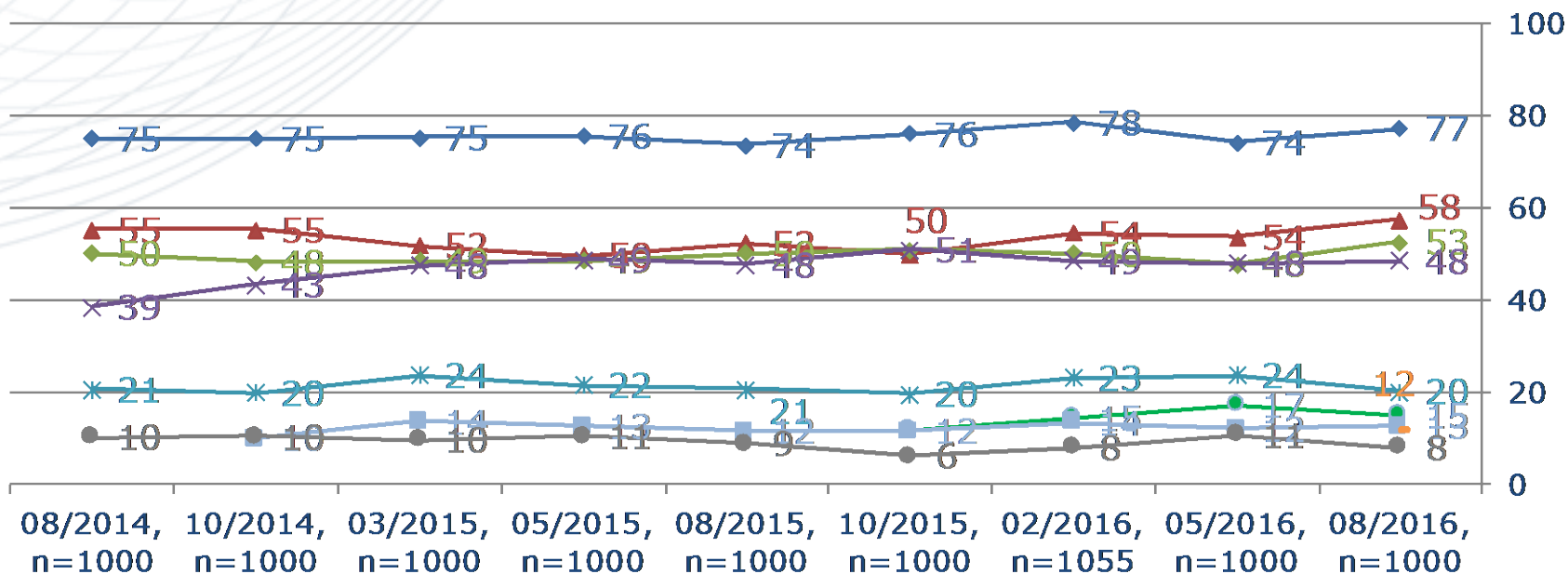


II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, muutus ajas, %

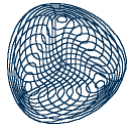


- ◆ külastanud perearsti/-õde
- ▲ ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- ◆ külastanud eriarsti
- ✕ külastanud hambaarsti
- * viibinud haigus- või hoolduslehel
- kasutanud e-teenuseid
- viibinud haiglaravil
- saanud kutse ja osalenud sõeluuringutel
- ei ole ühegi tegevusega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



II KOKKUPUUDE

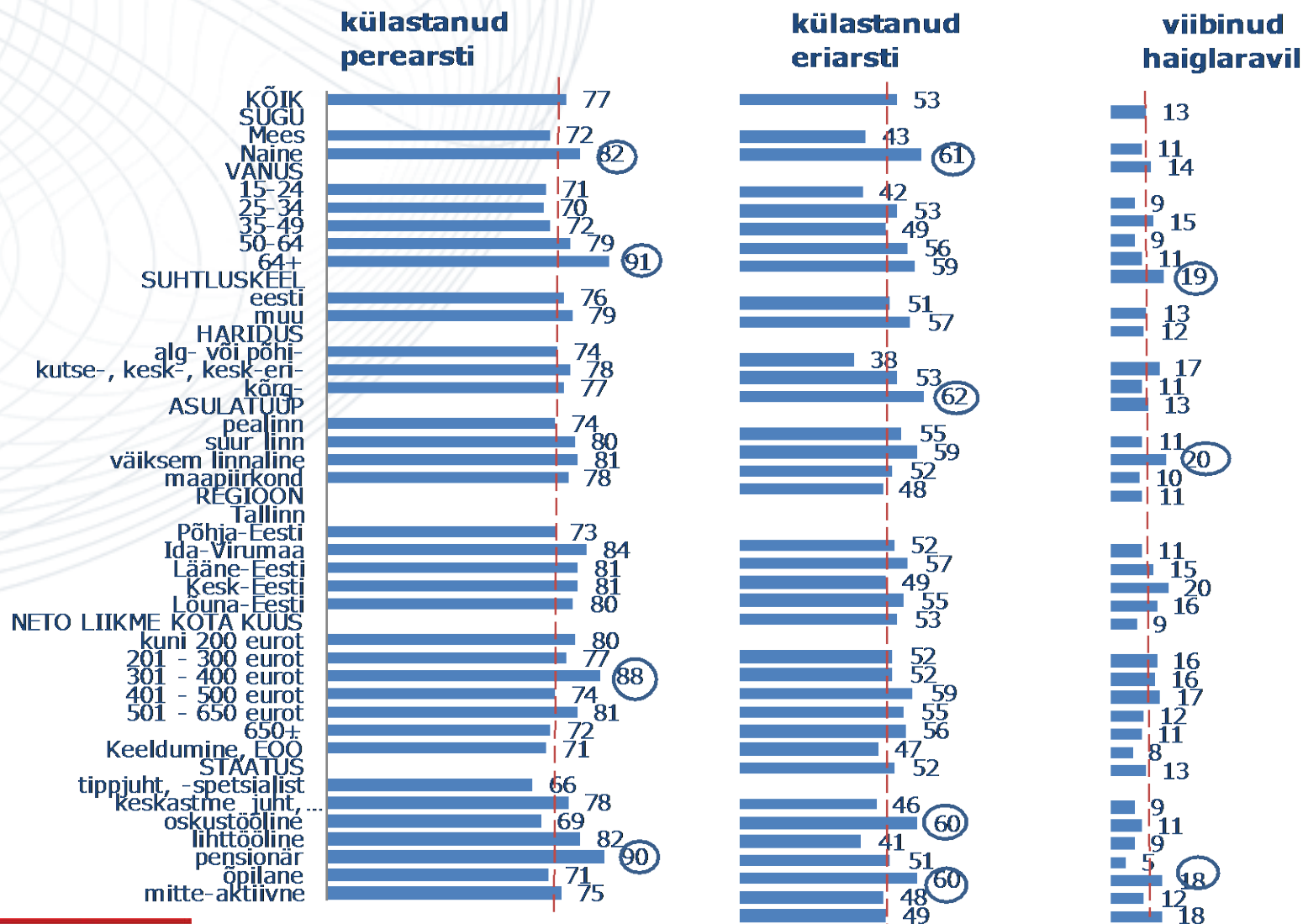
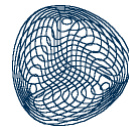
Kokkupuude



- ❖ Kõikide Haigekassa poolt pakutavate teenuste kasutajate seas on keskmisest enam naisi.
- ❖ Keskmisest enam on käidud/kasutatud (Slaid 17):
 - perearst/-õe juures - üle 64-aastased, pensionärid, pigem madalamasse sissetulekugruppi kuulujad (300-400 eurot kuus pereliikme kohta);
 - ostnud soodustusega retseptiravimeid – üle 64-aastased (80%) ja pensionärid (80%);
 - eriarsti juures – kõrgharidusega (62%), keskastme juhid ja spetsialistid (60%), samuti pensionärid (60%);
 - hambaarsti juures – 25-34-aastased (57%), kõrgharidusega (64%) ja juhid ja spetsialistid (57-59%), kuid ka õpilased (65%);
 - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-49-aastased (28-31%), keskastme juhid ja spetsialistid (29%), samuti oskustöölised (30%);
 - külastanud riigiportaali e-teenuseid – 25-49-aastased (20-27%), kõrgharidusega (26%) ja juhid ja spetsialistid (24%), Põhja-Eesti elanikud (26%);
 - haiglaravi – üle 65-aastased, pensionärid (18%);
 - sõeluuringutel - 50-64-aastased (27%) ja keskastme juhid ja spetsialistid (21%).

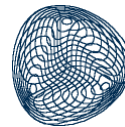
II KOKKUPUUDE

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



II KOKKUPUUDE

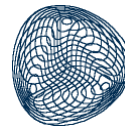
Kokkupuude tasuta eriarsti ja haiglaraviga, %



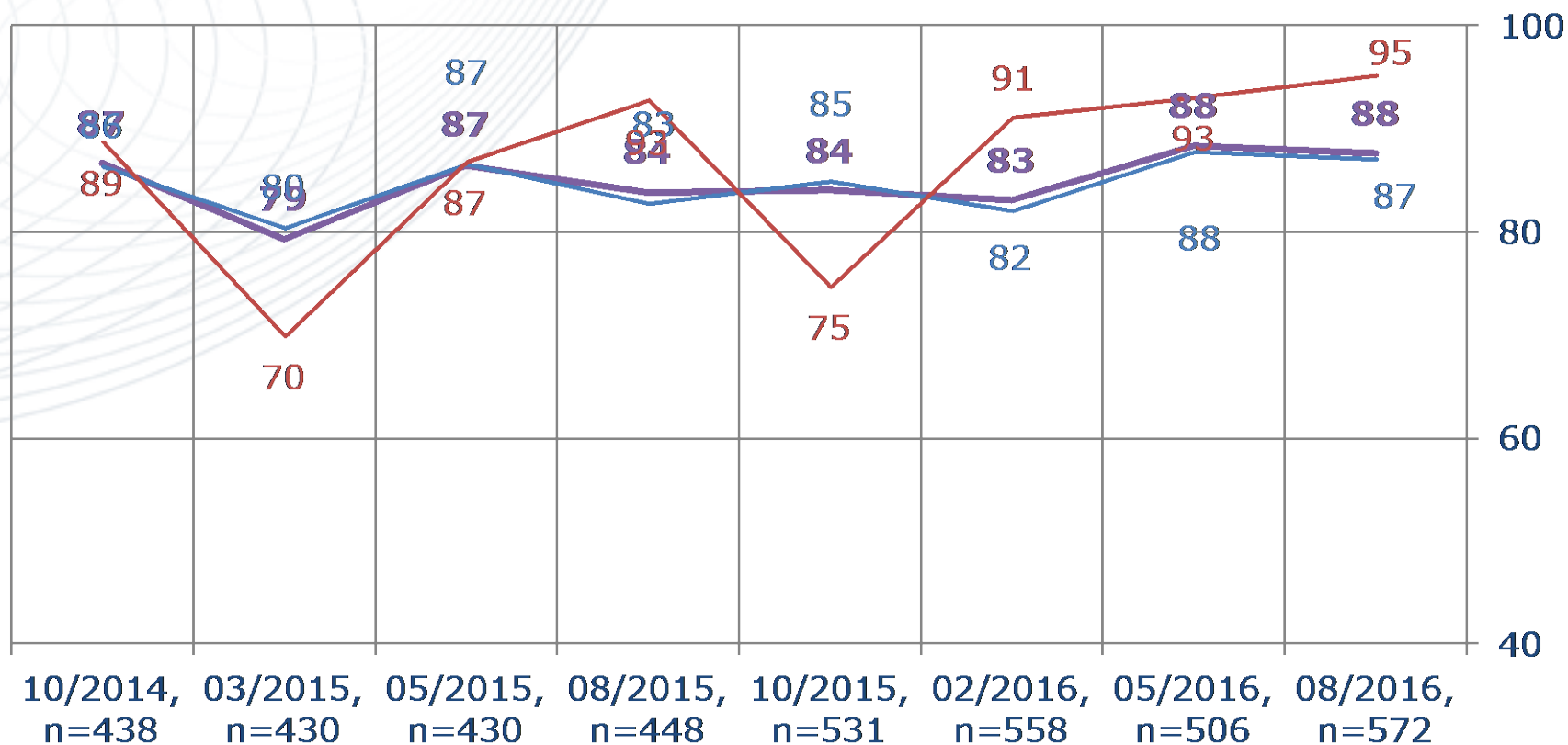
- ❖ Viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga on 88%-l olnud tasuta ja 12%-l tasuline, 1% ei osanud vastata.
- ❖ Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda.
- ❖ Tasuta eriarstiabiga on sagedamini kokku puutunud üle 65-aastased (93%), pensionärid (94%), muukeelsed (92%) ja Ida-Virumaa (99%) ning Lõuna-Eesti (93%) elanikud.
- ❖ Tasulise eriarstiabiga kokkupuuted on sagedasemad tippjuhtide ja –spetsialistide (25%) ning Põhja-Eesti elanike (17%) seas.
- ❖ Võrreldes (Slaid 19) eelmise kvartaliga on tasuta eriarstiabiga kokku puutunudid samavõrd.

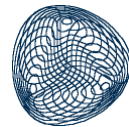
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarstiabiga (viimasel korral), %



— **TASUTA KOKKU**
— TASUTA külastanud eriarsti
— TASUTA viibinud haiglaravil

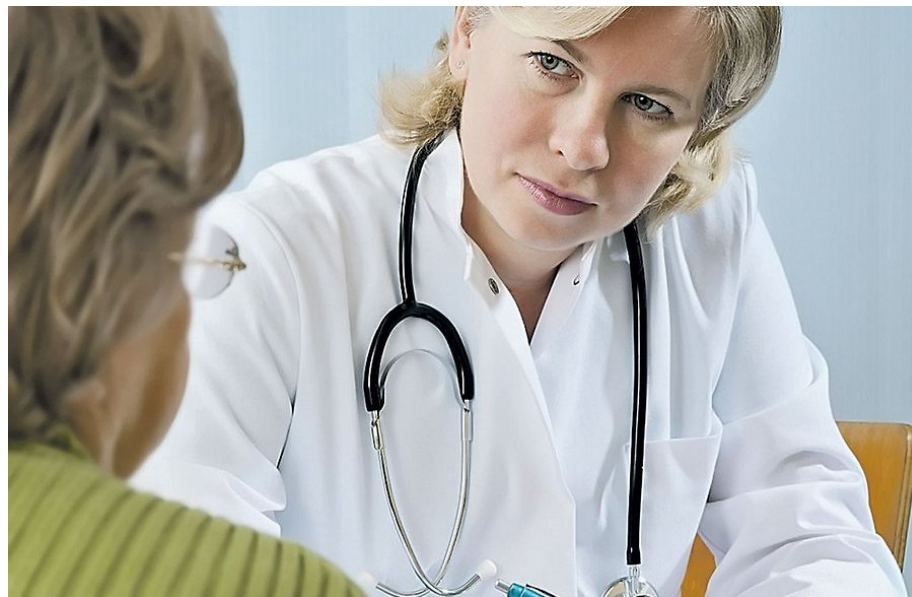




III

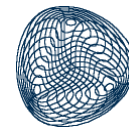
RAHULOLU PEREARSTI /-ÕEGA

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



III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega

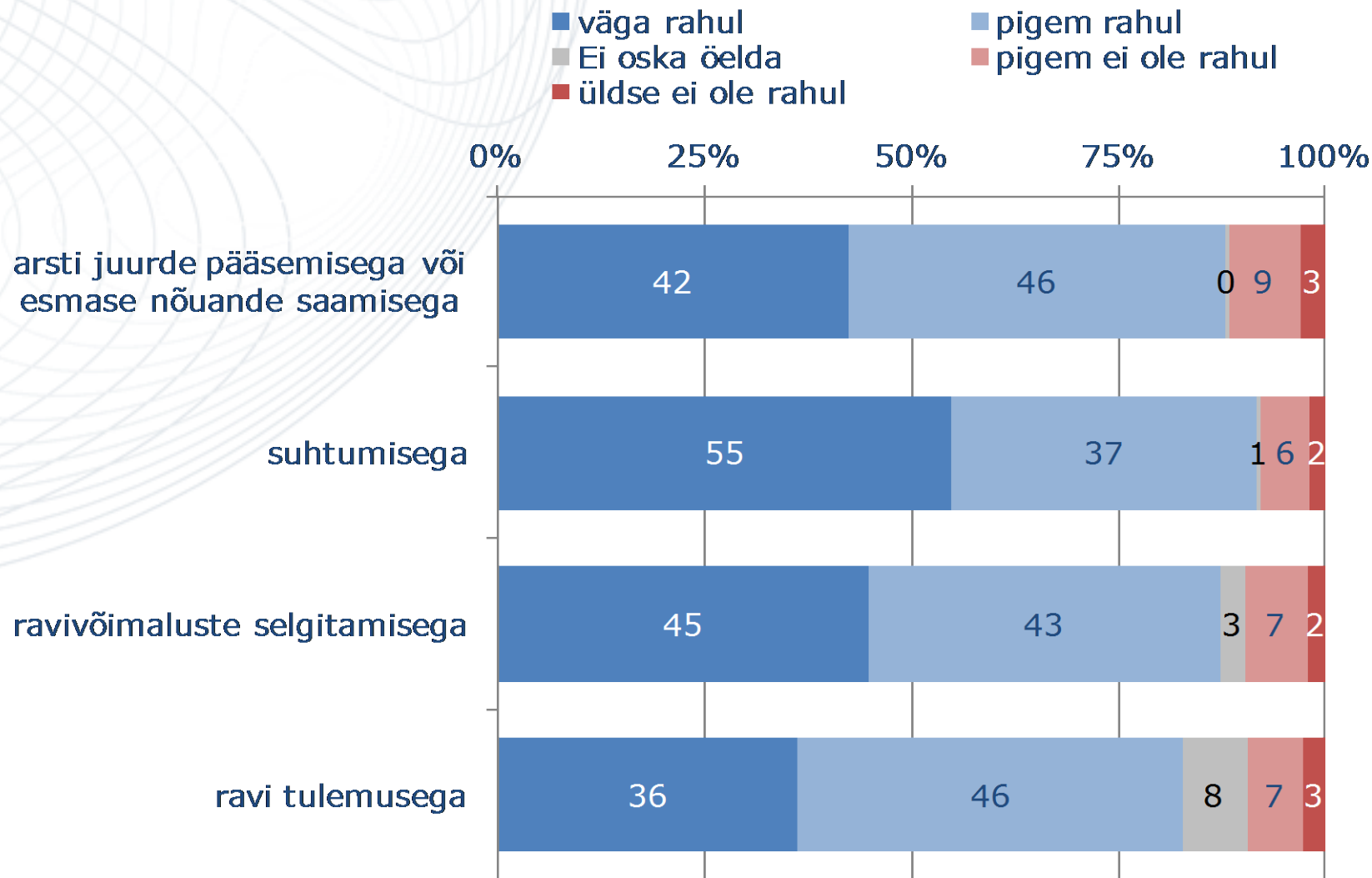
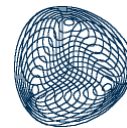


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavusele kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele komponentidele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaidid 22 ja 23).
- ❖ Perearsti/-õe kättesaadavust kui ka ravi kvaliteedi erinevaid osi hinnati valdavalt positiivselt. Kõige kõrgemalt hinnati taas perearstide/-õdede suhtumist (hinnangute keskmiseks oli 3,46 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,34), ravi tulemuslikkust (3,28) ja teenuse kättesaadavust (3,26 palli). Kui esimese kahe nimetatud teguri puhul on ülekaalus hinnang "väga rahul", siis teiste puhul hinnang "pigem rahul".
- ❖ Rahulolematute vastajate osakaal jääb 8% (suhtumine) ja 12% (kättesaadavus) piiridesse.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringutega on veidi langenud kõikide tegurite hinnangud, kuid eelmisel korral olid need ka kõrgeimal tasemel.
- ❖ Perearsti/-õe osas lahknevad hinnangud kõige märgatavamalt teenuse kättesaadavuse puhul, kus Tallinna elanikud ja mitte-eestlased on sellega keskmisest vähem rahul.

III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega,

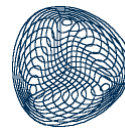
n=746, on külastanud perearsti/-õde, %



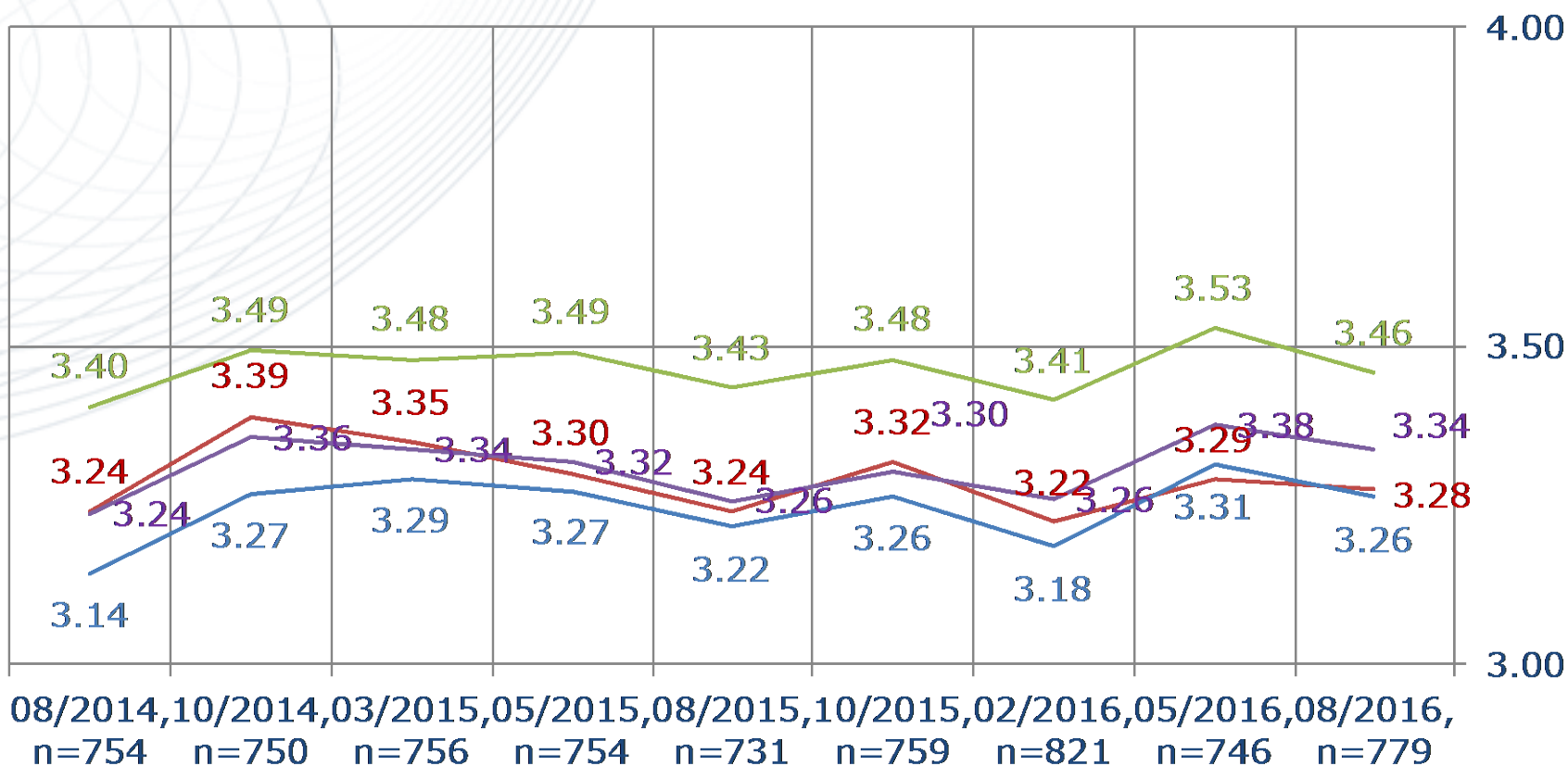
III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

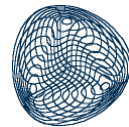
Rahulolu perearsti/-õega,

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



- teenuse kättesaadavusega
- suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega





IV

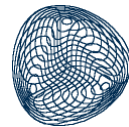
RAHULOLU ERIARSTIABIGA

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



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

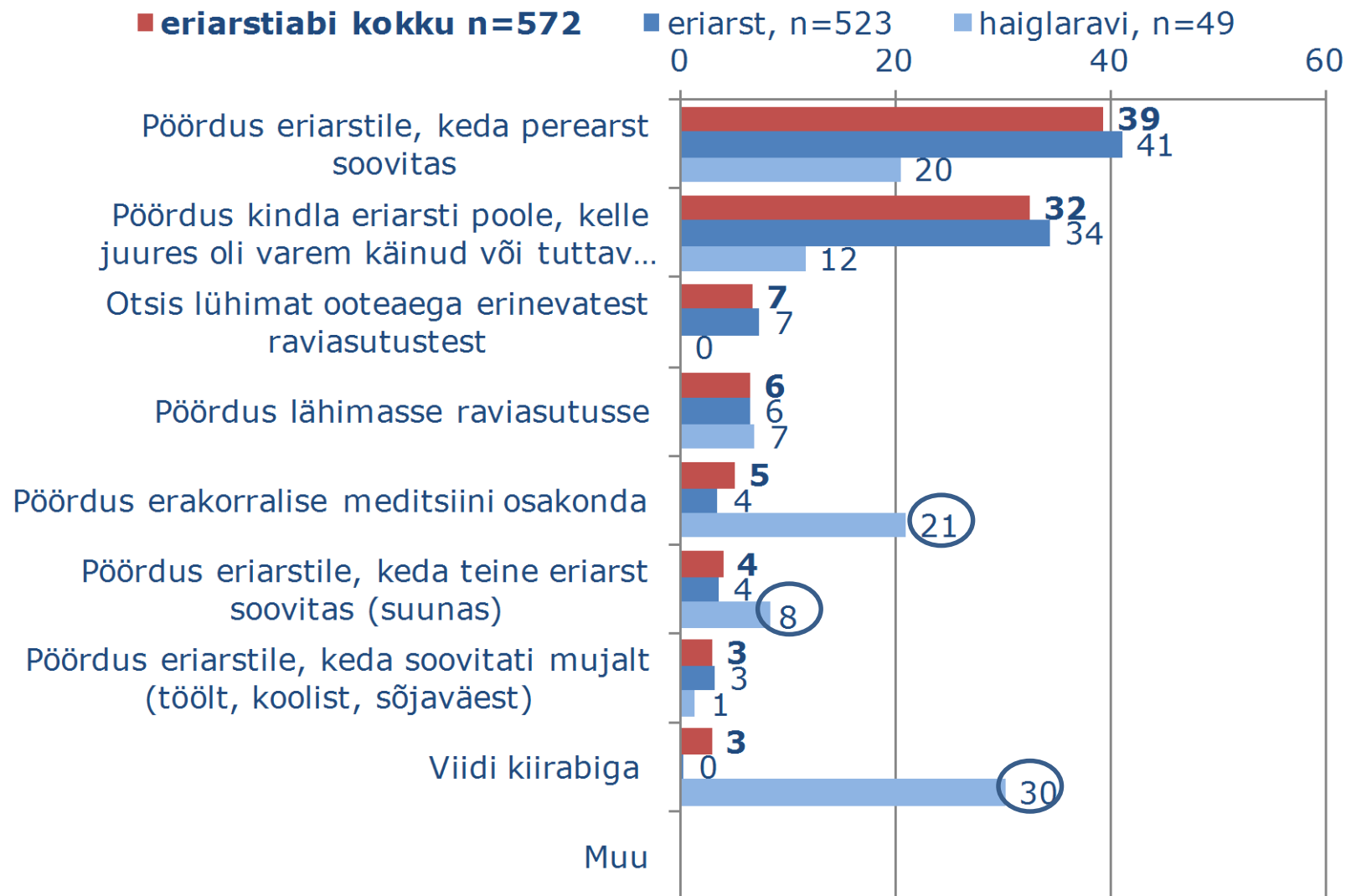
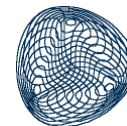
Vastuvõtuoja valimine



- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti või viibinud haiglaravil, paluti selgitada, kuidas nad viimati vastava eriarstini jõudsid (Slaid 26).
- ❖ Viimane visiit eriarstile või haiglaravile kokku toimus kõige sagedamini (39% sihtrühmast) perearsti soovitusel, pea samavõrd sageli ka varasema visiidi või tuttavate soovituse põhjal (32%). Need 2 lähenemist on kõige sagedasemad eriarsti juurde minekul.
- ❖ Muid pöördumise viise esines vähem kui 10% juhtudest.
- ❖ **Haiglaravil viibinud** sattusid sinna kõige sagedamini kiirabi vahendusel (30%), viiendik nii erakorralisse meditsiini osakonna kui ka perearsti soovitusel.
- ❖ Perearsti soovitatud eriarsti poole/haiglaravile pöördusid keskmisest sagedamini oskustöölised (53%), perearsti soovitatud eriarsti poole aga 50-64-aastased (48%). Muud tulemused taustrühmades oluliselt ei erine.
- ❖ Võrreldes eelnevate kordadega (Slaid 27) on sel korral oluliselt enam neid, kes pöördusid perearsti soovitatud eriarstile (+9%) ja vähem neid, kes pöördusid lähimasse raviasutusse (-4%).

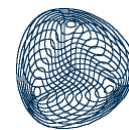
IV RAHULOLU ERIARSTI ABIGA

Vastuvõtuaja valimine, %

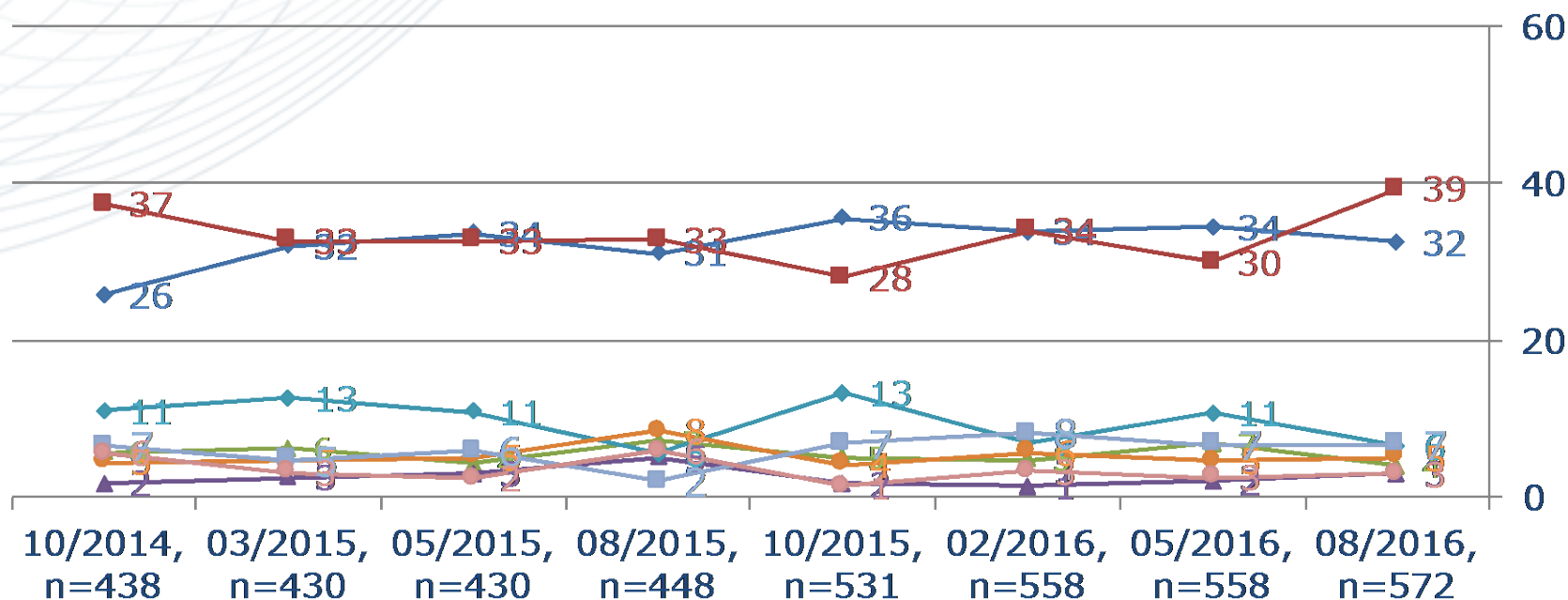


IV RAHULOLU ERIARSTI ABIGA

Vastuvõtuaja valimine, muutus ajas, %

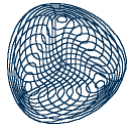


- ◆— Pöördus kindla eriarsti poole, kus oli varem käinud või tuttav soovitas
- Pöördus eriarstile, keda perearst soovitas
- ▲— Pöördus eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- ▲— Pöördus eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- ◆— Pöördus lähimasse ravisutusse
- Pöördus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



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile

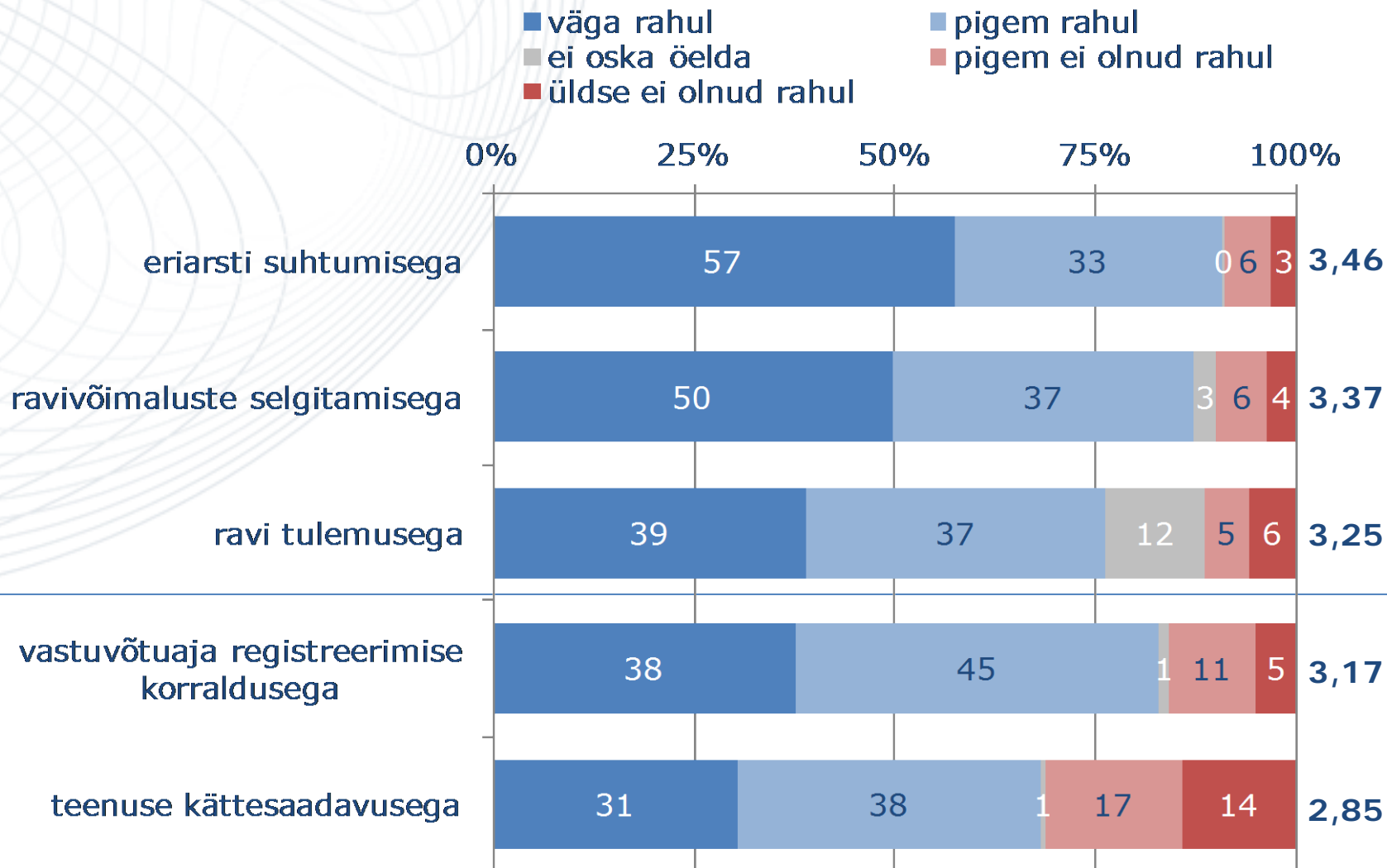
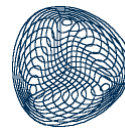


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele tahkudele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 29).
- ❖ Eriarstiabi puhul tervikuna ollakse endiselt rahulolevamad ravi kvaliteedi erinevate komponentidega kui selle kättesaadavusega.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,46 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,37 palli) ja kolmandaks ravi tulemuslikkust (3,25).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuaja registreerimise korraldust (3,17 palli), märksa madalamalt taas teenuse kättesaadavust (2,85 palli).
- ❖ Eriarsti kvaliteedi komponentide puhul olid ülekaalus väga rahulolevad vastajad (vastavalt 39-57%), ravi kättesaadavuse komponentide puhul domineeris vastus "pigem rahul" (38-45%). Kõige suuremat rahulolematust väljendati endiselt teenuse kättesaadavuse osas (31%).
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on rahulolevamad 15-24, kuid ka üle 64-aastased ja Lääne-Eesti elanikud. Keskmisest vähem rahulolematumad olid 35-49-aastased, muukeelsed elanikud ja tallinlased.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga (Slaid 30) on kõik hinnangud veidi langenud või jäänud samale tasemel, ainsana on veidi tõusnud hinnang teenuse kättesaadavusele (+0,09 palli).
- ❖ Võrreldes omavahel haiglaravil viibinute ja eriarsti külastanute hinnanguid (Slaid 31), siis haiglaravi saanute hinnangud on ravi kättesaadavuse komponentide osas **kõrgemad**, samas ravi kvaliteedi komponentide puhul esmakordselt madalamad.

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile,

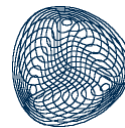
n=558, on külastanud eriarsti / viibinud haiglaravil, %



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

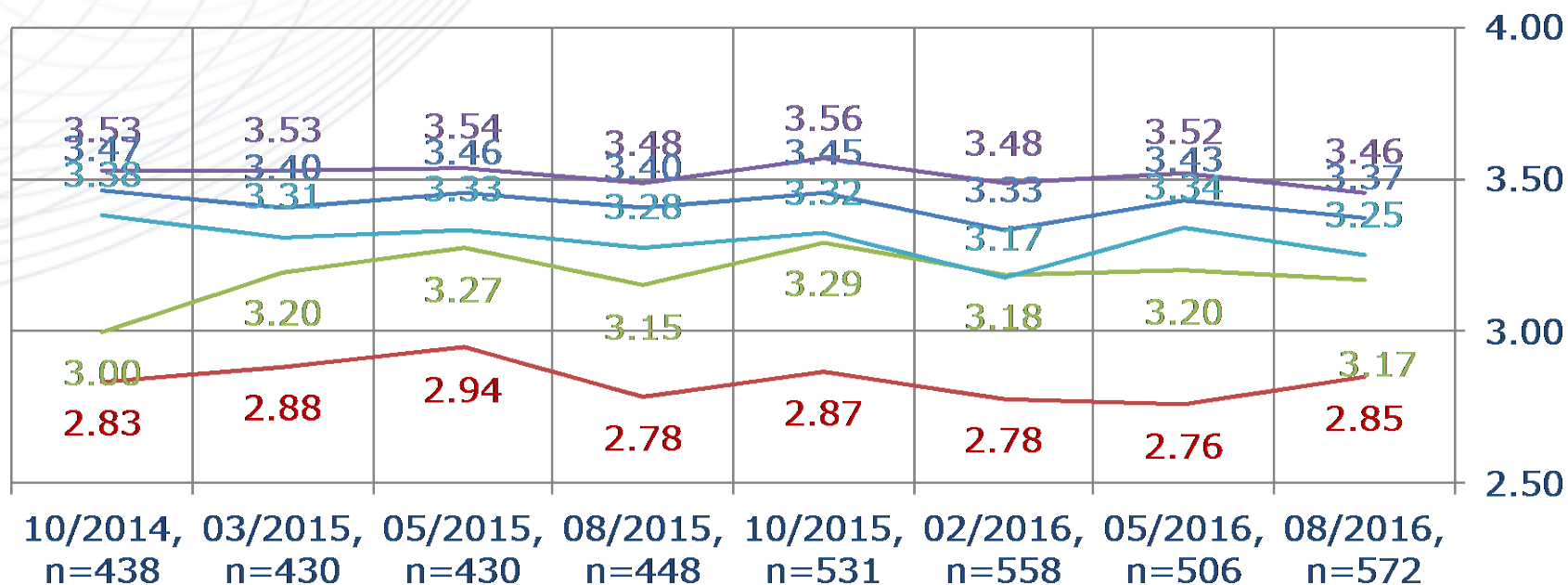
Hinnangud eriarstiabile, muutus ajas,

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



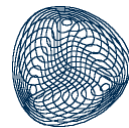
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Saanud eriarstiabi kokku



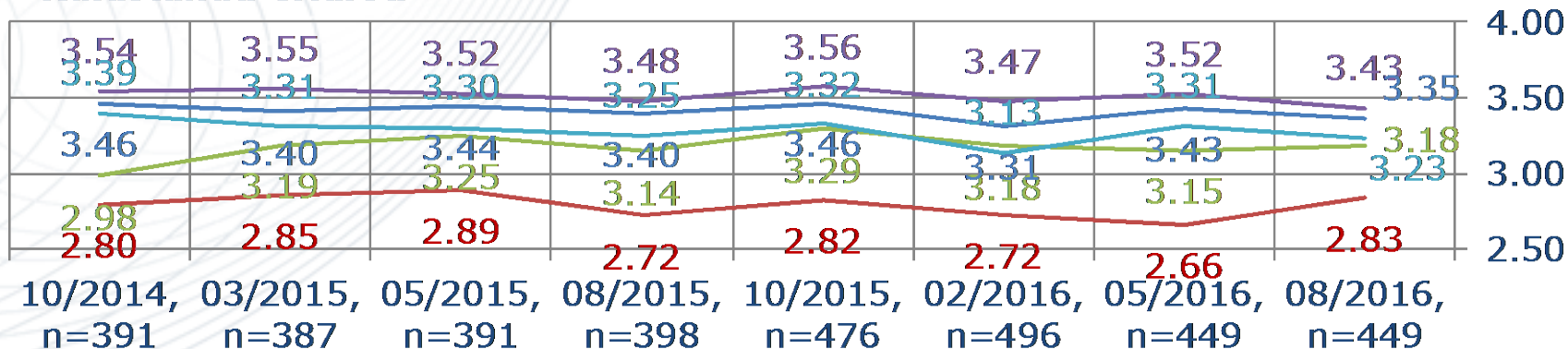
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

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

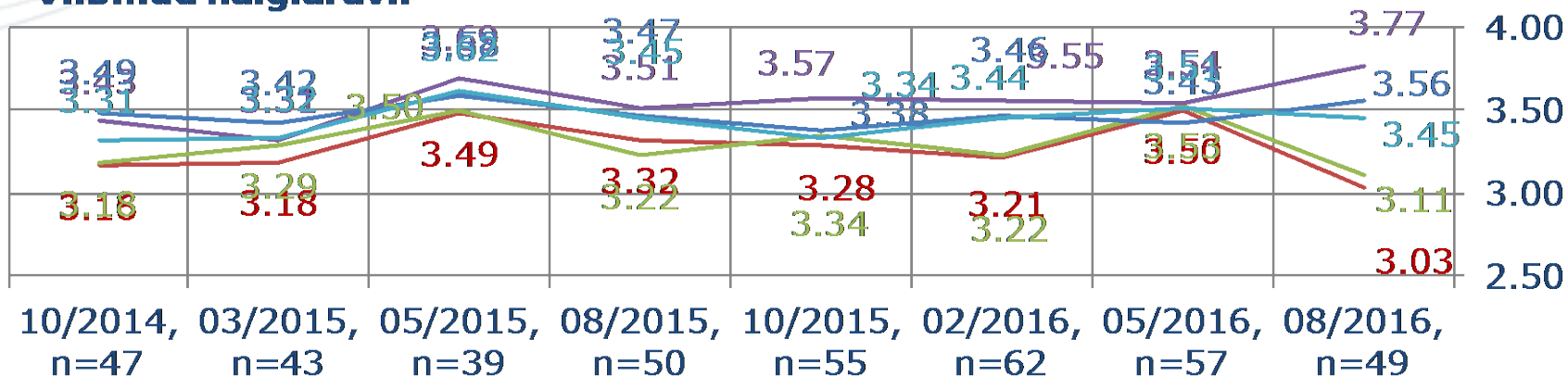


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaia registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Külastanud eriarsti

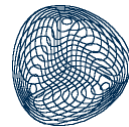


Viibinud haiglaravil



IV RAHULOLU ERIARSTIABIIGA

Hinnangud tasulisele ja tasuta eriarstiabile

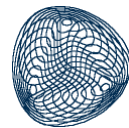


- ❖ Võrreldes omavahel hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 33), näeme, et kõik hinnangud on tasulise eriarsti puhul seekord paremad kui tasuta eriarsti puhul (esimesel küll hinnangu andjaid üsna vähe). Ka tasulise arstiabi puhul kogetakse kõige suuremaid raskusi arsti juurde pääsemisega.
- ❖ Kui võrrelda aga perearstile/-õe antud hinnanguid eriarstiabile antud hinnangutega (Slaid 23 ja 30), siis perearsti/-õe puhul olid need seekord eriarstiabi omast paremad vaid kättesaadavuse osas (+0,55 palli), muus osas veidi madalamal tasemel.

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

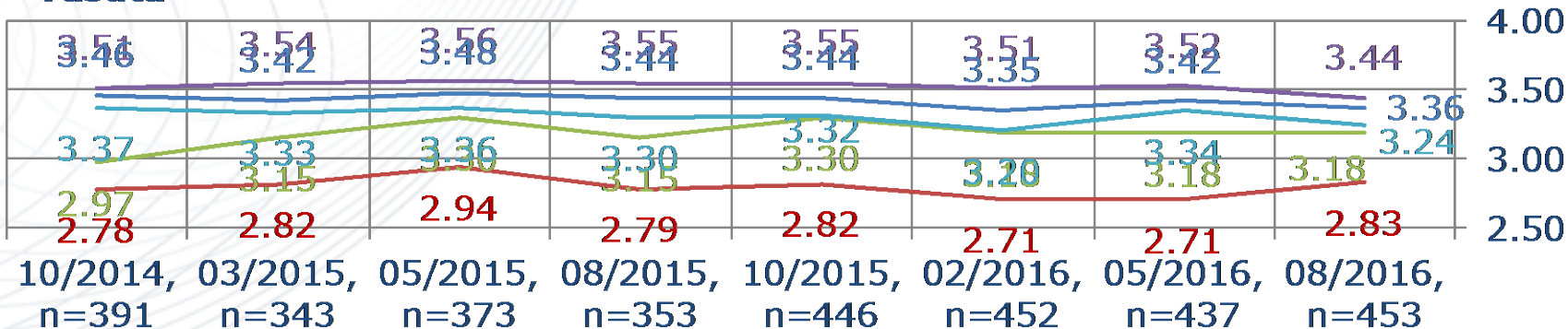
Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

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

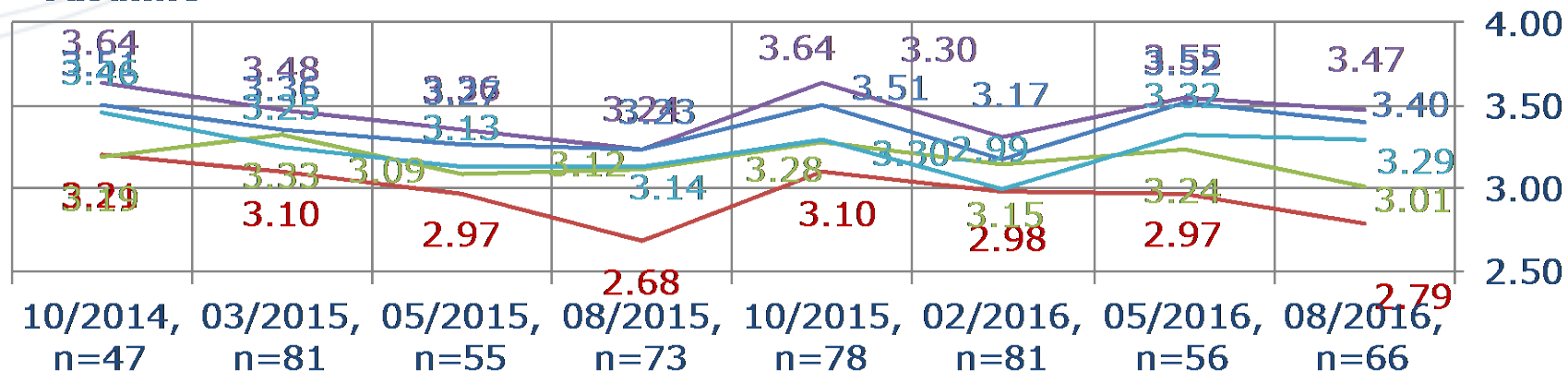


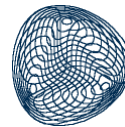
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Tasuta



Tasuline





LISAD

UURINGU TEOSTAJAD

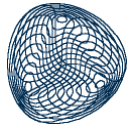
JA

ANKEET



LISA 1

Uuringu teostajad



- Tellijapoolne kontaktisik
- Projektijuhtimine, aruande koostamine
- Valim
- Ankeedi programmeerimine
- Andmetöötlus
- Küsitlustöö koordineerimine

Katrin Romanenkov

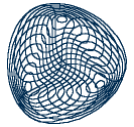
Liis Grünberg

Reijo Pohl

Maris Murumäe

Irina Strapatšuk

Kristel Merusk



1. Millega Teie arvates Haigekassa tegeleb?
SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

2. Kuivõrd Te usaldate Haigekassat?

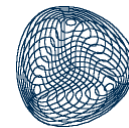
- 1) Usaldate täielikult
- 2) Pigem usaldate
- 3) Pigem ei usalda
- 4) Ei usalda üldse
- 5) Ei oska öelda

KÜISDA KUI K2=3 või 4

2A. Palun põhjendage, miks Te ei usalda Haigekassat?
SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

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

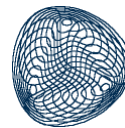
- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- 3) saanud kutse ja seejärel osalenud sõeluuringutel
- 4) külastanud perearsti/-õde
- 5) külastanud hambaarsti
- 6) külastanud eriarsti
- 7) viibinud haiglaravil
- 8) kasutanud Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis
- 9) ei ole ühegi tegevusega kokku puutunud



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

4. Kuivõrd rahul olite viimati oma perearsti/-õe ... , kas ... ?

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Üldse ei ole rahul	Ei oska öelda
teenuse kättesaadavusega - arsti juurde pääsemisega või esmase nõuande saamisega	4	3	2	1	5
suhtumisega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5



K5-7 KÜSIDA JUHUL KUI K3=6-7 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti, viibinud haiglaravil)

5. Millise eriarstiabi teenusega Te viimati kokku puutusite?

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

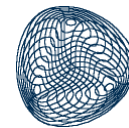
Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga, kui Te ... (VASTUS 5 KÜSIMUSEST).

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

- 1) Pöördusite kindla eriarsti poole, kelle juures olite varem käinud või tuttav soovitas
- 2) Pöördusite eriarstile, keda perearst soovitas
- 3) Pöördusite eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- 4) Pöördusite eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- 5) Pöördusite lähimasse raviasutusse
- 6) Pöördusite erakorralise meditsiini osakonda
- 7) Otsisite lühimat ooteaega erinevatest raviasutustest
- 8) viidi kiirabiga – JÄTKATA K8 (tasuta)
- 9) Muu, mis? _____

7. Kui mitte arvestada 5 eurost visiiditasu (ja voodipäevatasu), mida tuleb haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda, siis kas eriarst, kelle vastuvõtul Te viimati viibisite, oli ...?

- 1) tasuta
- 2) tasuline
- 3) ei oska öelda



8. Kuivõrd rahul olite viimati eriarstiabi saades ..., kas ...?

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei olnud rahul	Üldse ei olnud rahul	Ei oska öelda
teenuse kättesaadavusega - arsti juurde pääsemisega	4	3	2	1	5
vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5
suhtumisega	4	3	2	1	5