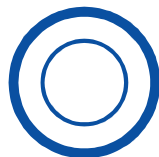


# Tööandjate rahulolu Haigekassaga



**KLASTER**  
uuringukeskus

Tartu  
2007

# 1 Kokkuvõte

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada tööandjate rahulolu Haigekassaga, samuti võrrelda olukorda eelmise aastaga. Viidi läbi telefoniküsitlus, kus vastajateks olid inimesed, kes on vastavas firmas suhelnud Haigekassaga.

Enim kasutatavaks suhtlusvahendiks on töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine tööandjate portaalis. Dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna on kõige vähem kasutatud suhtluskanal – aastaga pea poole vähem kasutajaid ning nüüdseks on kasutatavus jõudnud 2005 aasta tasemele. Suhtluskanalite kasutuses erinevad Tartu ja Harju piirkond Viru ja Pärnu piirkonnast – nimelt Tartu ja Harju piirkonna vastajad edastavad dokumente märgatavalt rohkem ise kohale minnes.

Kolmveerand kõikidest vastajatest on rahul erinevate klienditeeninduse aspektidega. Viru piirkond annab teistega võrreldes madalamaid hinnanguid vajaliku info edastusele ja haigekassa kodulehe informatiivsusele. Võrreldes eelmise aastaga on rahulolevaid vastanuid juurde tulnud vaid seoses saadud info selguse ja arusaadavusega.

Umbes pooled vastanutest on kasutanud kliendiinfo telefoni ning pea kõik on sellega rahul. Eelmise aastaga võrreldes on rahulolu kliendiinfo telefoniga samale tasemele jäänud.

Kaks kolmandikku vastanutest kasutab tööandjate portaali. Erinevate tööandjate portaali aspektidega ollakse üldjuhul rahul. Kõige vähem osatakse arvamust avaldada halduri vahetamise kohta, kuid vastava aspektiga rahulolevaid on aastaga viiendiku võrra juurde tulnud.

Üldiselt on vastajate poolt antud hinnangud positiivsed. Vastajate poolsetest kommentaaridest jäi enam kõlama asjaolu, et soovitakse näha nii tööandjate portaali kui ka kodulehte vene keelsena. Samuti on portaali kasutamine mitmete jaoks hetkel veel keeruline.

## 2 Sisukord

1Kokkuvõte.....	2
2Sisukord.....	3
3Sissejuhatus.....	4
4Uuringu meetodika ja vastanute kirjeldus.....	5
5Tulemused.....	6
Suhtluskanalid.....	6
Rahulolu klienditeeninduse erinevate aspektidega.....	8
Kliendiinfo telefoni kasutamine.....	13
Tööandjate portaal.....	15
6Lisa - tulemuste jaotused absoluutarvudes.....	21

### 3 Sissejuhatus

Uuringukeskus Klaster viis Haigekassa tellimusel läbi telefoniküsitluse ettevõtete seas. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada tööandjate rahulolu Haigekassaga, samuti võrrelda olukorda eelmise aastaga.

Käesoleva aruande tulemuste omandiõigus kuulub Tellijale.

[www.klaster.ee](http://www.klaster.ee)

[info@klaster.ee](mailto:info@klaster.ee)

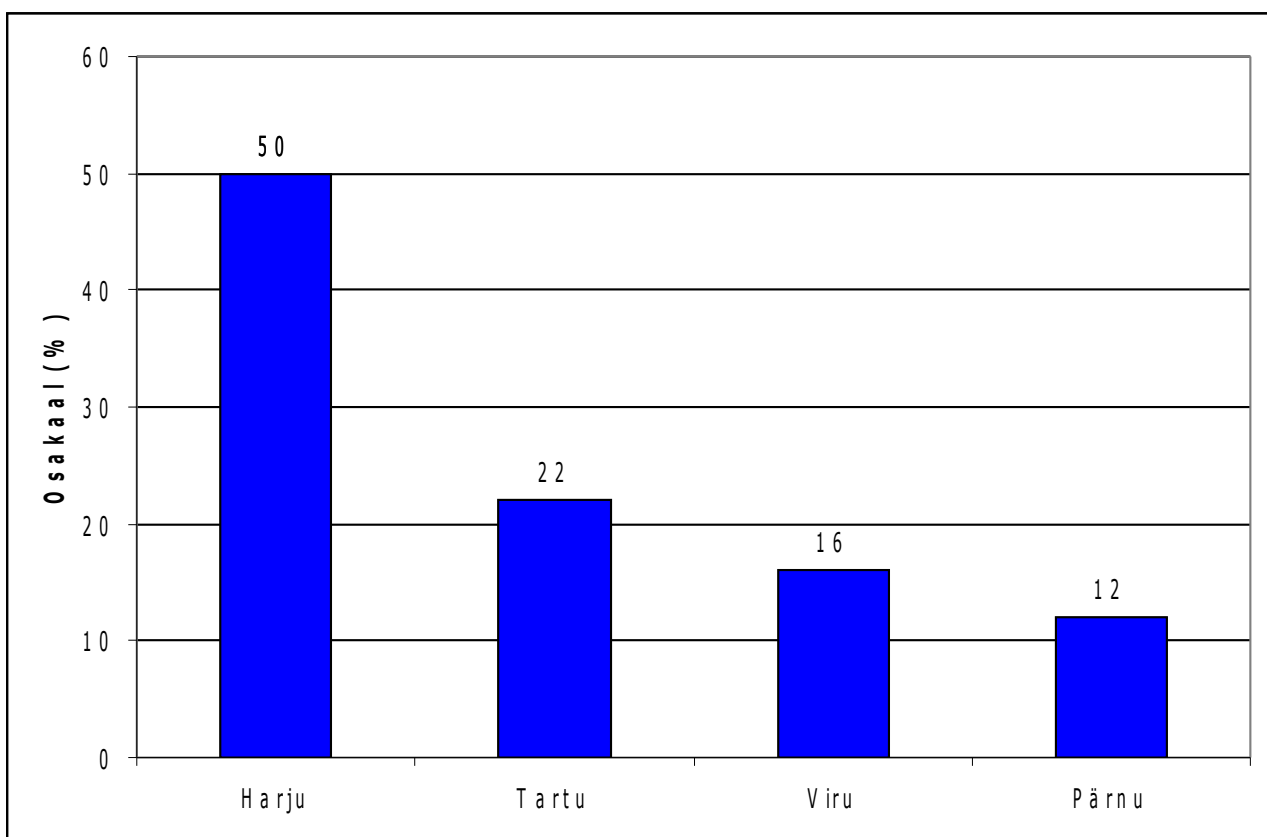
Teguri 37B, 50107, Tartu

Tel: 730 4590

## 4 Uuringu meetoodika ja vastanute kirjeldus

Küsitlus viidi läbi novembris (12.11- 26.11). Vastajaks värvati konkreetne inimene, kes on firmas suhelnud Haigekassaga.

Vastuseid saadi kokku 500 inimeselt. Kõige rohkem vastajaid oli Harju piirkonnast (250 vastust – 50% kõigist vastanutest). Seejärel Tartu piirkonnast (110 vastust, mis moodustasid 22% kõikidest vastanutest). Vähem on esindatud Viru ja Pärnu ettevõtted (vastavalt 80 ja 60 vastust, so 16% ja 12%). Vastajate jaotus piirkonna järgi on toodud ka järgneval joonisel – joonis 1.



Joonis 1: Vastajate jaotus piirkonna järgi

## 5 Tulemused

Tulemused esitatakse protsentjaotustena. Jaotused absoluutarvudes on toodud lisas.

### **Suhtluskanalid**

Esiteks paluti vastajatel anda infot kanalite kohta, mille kaudu eelistatakse Haigekassaga suhelda. Võimalikeks suhtlusvariantideks olid:

- dokumentide edastamine posti teel,
- dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna,
- dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles,
- töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti, kasutades tööandjate portaali.

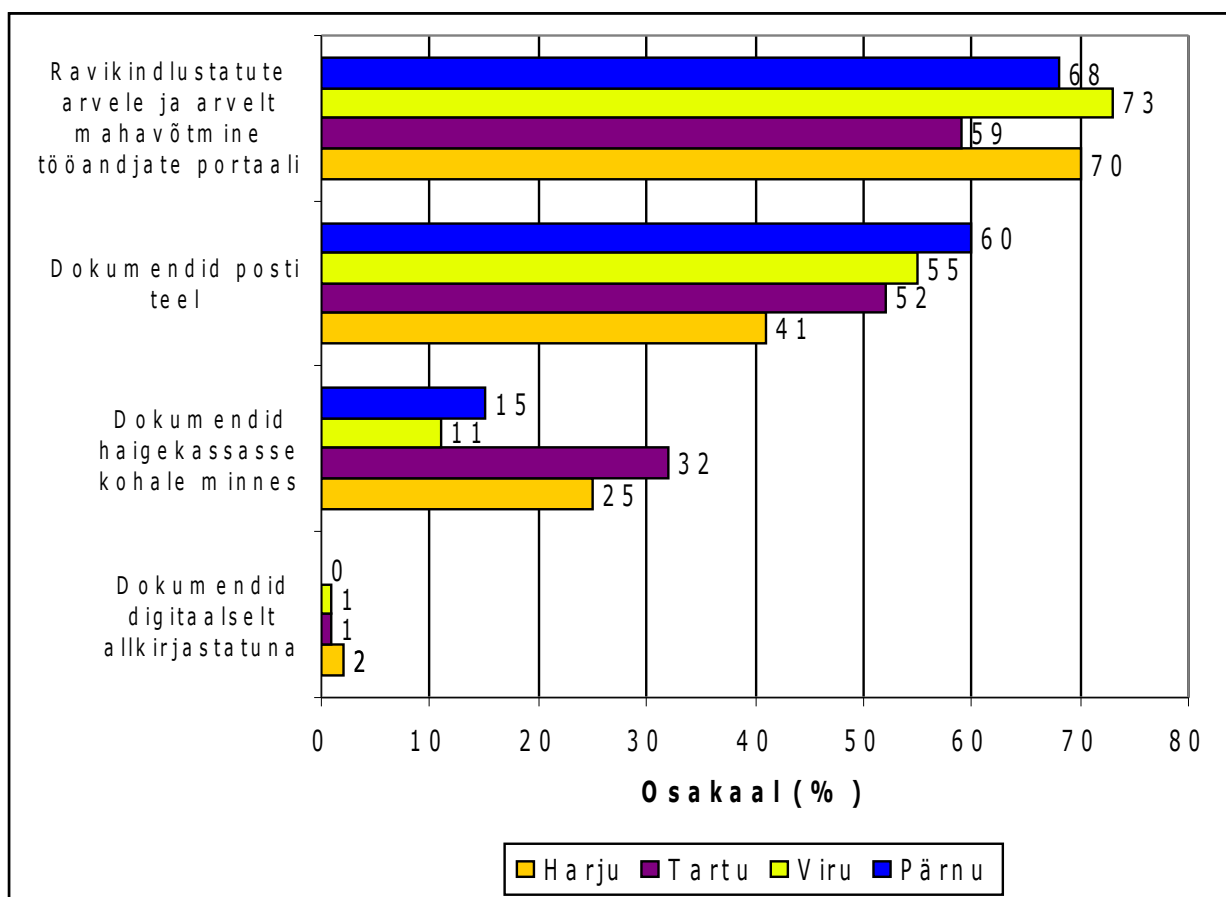
Enim kasutatavaks suhtlusvahendiks vastanu ja haigekassa vahel on, nagu ka varasematel aastatel, töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine tööandjate portaalil - 68% vastanutest kasutab seda (tabel 1). Vastava suhtluskanali kasutatus on küll aastaga paari protsendi võrra vähenenud, kuid jäänud siiski viimase kolme aasta lõikes samale tasemele. Kõige vähem kasutatakse dokumentide edastust digitaalselt allkirjastatuna - 2% vastanutest. Selle suhtluskanali eelistamine on viimase aastaga langenud üle poole võrra ning on võrreldav 2005. aasta seisuga. Kõige rohkem on viimase aastaga vähenenud dokumentide edastamine haigekassasse kohale minnes - 6%. Selle suhtluskanali eelistamine on viimase kolme aasta jooksul pidevalt märkimisväärselt kahanenud.

<b>Milliste kanalite kaudu eelistate suhelda Haigekassaga?</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Muutus 2006/2007</b>
<b>Dokumentide edastamine posti teel</b>	41,8	47,9	46,8	-1,1
<b>Dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna</b>	2	5,3	1,6	-3,7
<b>Dokumentide edastamine haigekassasse kohale minnes</b>	35,1	29,3	23,2	-6,1
<b>Töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine tööandjate portaalil</b>	68,6	69,7	68	-1,7

Tabel 1: Suhtluskanalid, dünaamika aastate lõikes (osakaalud protsentides).

Vaadates suhtluskanalite kasutust piirkonniti, ilmneb suurim erinevus dokumentide

edastamises haigekassasse kohale minnes (joonis 2). Tartu ja Harju osakonna vastanud kasutavad seda märgatavalt rohkem kui Viru ja Pärnu osakonna vastajad - vastavalt 25% ja 32% ning 11% ja 15%. Piirkondlik jaotus on üldisele jaotusele sarnane.



Joonis 2: Infokanalite kasutamine: üldjaotus ja jaotus piirkondade järgi.

Niisiis on kõige eelistatumaks suhtluskanaliks tööandjate portaali ravikindlustusandmete edastamiseks, päris populaarne on jätkuvalt ka dokumentide edastamine posti teel. Sellest peaaegu poole vähem ja ka aasta-aastalt üha vähem eelistatakse dokumentide edastamist haigekassasse isiklikult kohale minnes. Dokumentide edastamist digitaalselt allkirjastatuna eelistab märkimisväärselt marginaalne protsent (2%). Piirkondlikult ja aastate lõikes on eelistamise suhe sama, mõningaid erinevusi võib piirkondlikult suhtluskanalite sees. Nimelt on Harju ja Tartu piirkonnas dokumentide isiklik kohale viimine peaaegu võrra eelistatum kui Viru ja Pärnu piirkonnas.

## **Rahulolu klienditeeninduse erinevate aspektidega**

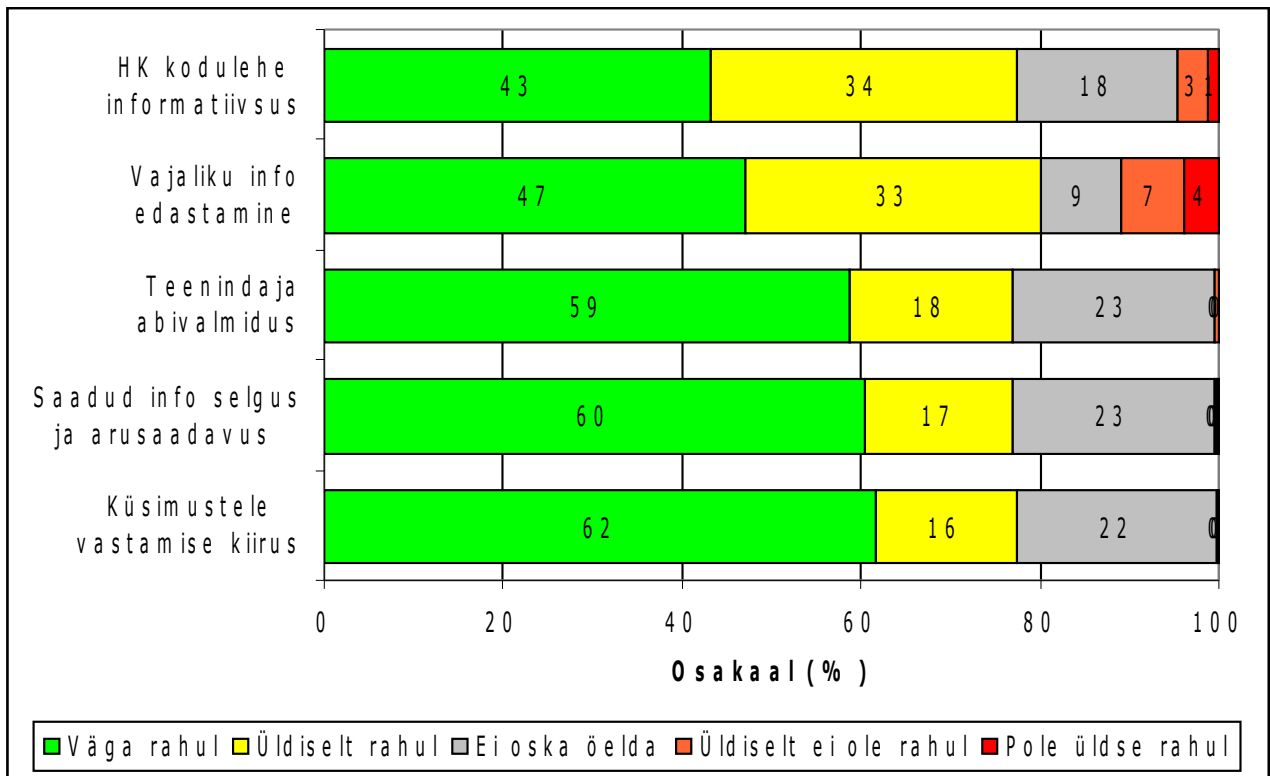
Sarnaselt eelmise aasta uuringule monitooriti ka käesoleval aastal ettevõtete rahulolu Haigekassa klienditeeninduse erinevate elementidega.

Uuritavateks aspektideks on:

1. Haigekassa teenindajate **abivalmidus** („Palun andke hinnang Haigekassa teenindajate abivalmidusele suhtlemisel Teie kui tööandja esindajaga.”)
2. Saadud info **selgus ja arusaadavus** („Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie kui tööandja esindaja poolt Haigekassale esitatud küsimustele vastamise selguse ja arusaadavusega.”)
3. Küsimustele **vastamise kiirus** („Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie poolt esitatud küsimustele vastamise kiirusega.”)
4. Kodulehekülje **informatiivsus** („Palun andke tööandja seisukohast hinnang haigekassa kodulehekülje informatiivsusele.”)
5. Info **edastamine** („Palun andke hinnang, kuidas olete rahul tööandjale vajaliku info edastamisega haigekassa poolt.”)

Vastanute üldjaotus on toodud joonisel 3. Kõige rohkem on vastajad rahul küsimustele vastamise kiirusega - 62% vastanutest on väga rahul. Samas on vastava küsimuse juures ka palju neid, kes ei oska sellele küsimusele vastata - 22%. Kõige vähem väga rahulolevaid vastanuid on seoses haigekassa kodulehe informatiivsusega - 43% vastanutest on väga rahul. Kõige rohkem rahulolematuid hinnanguid anti vajaliku info edastamisele (11%): iga kümnes vastaja ei olnud rahul haigekassa poolt tööandjale vajaliku info edastamisega.

Üldiselt on aga kõikides aspektides pigem rahulolevaid (väga rahulolevaid ja rahulolevaid) vastajaid üle kolmveerandi (u78%), mis ei tähenda aga seda, et ülejäänud veerand oleks rahulolematud – pea kõikide klienditeeninduse aspektide juures (v.a rahulolu vajaliku infoga) ei osanud viiendik (u20%) vastajatest midagi öelda.



Joonis 3: Rahulolu Haigekassa kliendisuhtluse erinevate aspektidega

Piirkondlikud jaotused on toodud tabelis 2, kus on hinnangud esitatud kahesel skaalal: rahulolevad ja rahulolematud (eemaldatud on vastajad, kes ei osanud midagi öelda). Märkimisväärsed erinevused piirkondade vahel ilmnevad vajaliku info edastamise ning haigekassa koduleheküljega rahulolematute hulgas. Viru piirkond on neis aspektides teistest ligi kolm korda rahulolematum. Vajaliku info edastamisega on Viru piirkonnas rahul 71% vastajatest, teistes piirkondades on vastav protsent üle 90. Ülejäänud aspektide juures märkimisväärsed erinevusi ei ilme.

		Abi- valmidus	Aru- saadavus	Kiirus	Vajaliku info edastamine	HK kodu- lehekülg
<b>Rahul</b>	<b>Kokku</b>	<b>99,6</b>	<b>99,6</b>	<b>99,8</b>	<b>89,00</b>	<b>95,4</b>
	Harju	99,5	98,9	99,5	90,2	96,0
	Tartu	100	100,0	100,0	92,8	95,4
	Viru	98,5	100,0	100,0	71,4	87,7
	Pärnu	100	100,0	100,0	90,9	95,7

		<b>Abi- valmidus</b>	<b>Aru- saadavus</b>	<b>Kiirus</b>	<b>Vajaliku info edastamine</b>	<b>HK kodu- lehekülg</b>
<b>Ei ole rahul</b>	<b>Kokku</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>	<b>0,2</b>	<b>11</b>	<b>4,6</b>
	Harju	0,5	1,1	0,5	9,8	4,0
	Tartu	0,0	0,0	0,0	7,2	4,6
	Viru	1,5	0,0	0,0	28,6	12,3
	Pärnu	0,0	0,0	0,0	9,1	4,3

Tabel 2: Rahulolu Haigekassa kliendisuhtluse erinevate aspektidega piirkondade lõikes – protsentjaotus

Võrreldes eelmise aastaga on rahulolevaid vastanuid juurde tulnud vaid seoses saadud info selguse ja arusaadavusega - 2% rohkem on rahulolevaid vastanuid (tabel 3). Teiste aspektide lõikes on rahulolevaid vastanuid vähemaks jäänud. Enim on langenud hinnang kogulehekülje informatiivsusele - aastaga on vähenenud rahulolevate vastanute protsent 4 võrra.

	<b>Rahulolevaid vastuseid 2005</b>	<b>Rahulolevaid vastuseid 2006</b>	<b>Rahulolevaid vastuseid 2007</b>	<b>Muutus 2006/2007</b>
<b>Haigekassa teenindajate abivalmidus</b>	98,5	100	99,6	-0,4
<b>Saadud info selgus ja arusaadavus</b>	96,8	98	99,6	1,6
<b>Küsimustele vastamise kiirus</b>	98,5	100	99,8	-0,2
<b>HK kodulehekülje informatiivsus</b>	96,1	93	89	-4
<b>Vajaliku info edastamine</b>	88,7	96	95,4	-0,6

Tabel 3: Rahulolu Haigekassa kliendisuhtluse erinevate aspektidega aastate lõikes (osakaalud protsentides)

Vastajatele anti võimalus ka põhjendada oma arvamust, kui vastava aspektiga ei olnud rahul. Järgnevalt on välja toodud mainitud vastused.

Vastajad, kes ei olnud rahul haigekassa teenindajate abivalmidusega suhtlemisel nende kui tööandja esindajaga, tõid põhjenduseks:

- *Viru piirkonnas on probleemiks keelebarjäär.*
- *Vahel oli vale vastus, mis selgus pärast.*

Rahulolematud haigekassale esitatud küsimustele vastamise selguse ja arusaadavusega tõid põhjenduseks:

- *seadustest tulenevad ebaõiglased toimingud.*
- *x-tee\ga oli probleeme siis, kui nad selle käivitasid. nad ei teadnudki ise täpselt, kuidas see toimima peaks*

Vastajatest, kes ei olnud rahul küsimustele vastamise kiirusega, tõi põhjenduse välja vaid üks

inimene:

- *oli küsimus x tee kohta ja nad kas ei osanud või ei tahtnud vastata, igal juhul vastus jäi venima pikaks ajaks*

Tööandjale vajaliku info edastamisega haigekassa poolt ei olnud juba rahul rohkemad vastajad. Enamik vastanutest leidsid, et mingit infot ei olegi (nad ei saada midagi). Paljud soovivad saada infot e-mailile. Mõned põhjendasid oma vastust teisiti:

- *üldse ei anta infot, ise peab küsima*
- *üldiselt ei anta muudatustest teada, võiks kasvõi meili ju saata*
- *võiks infot e-maili peale tulla. muidu tuleb igasuguste muudatuste kohta ise otsida ja lugeda.*
- *vanasti tuli e-maili peale infot, nüüd aga ei tule.*
- *ise otsime internetist*
- *eriti ei anta infot*
- *enne kui Paides oli osakond, saadeti infot, aga Viru osakonnast ei saadeta mulle küll midagi*
- *ei tule infot, aga võiks, mulle meeldiks*
- *ei saada midagi, hea, kui oleks vene keeles*
- *ei saa sealt blankette saada, mu arvuti ei saa seda teha, peab olema lihtsam variant, nagu varem*

Mitmed ei olnud rahul ka haigekassa kodulehe informatiivsusega. Leiti, et vana kodulehekülge oli parem. Osadele on kodulehekülje kasutamine segane, mitmed soovivad näha kodulehte ka vene keeles. Kodulehel on liiga vähe infot, võiks rohkem olla. Välja toodud vastuseid:

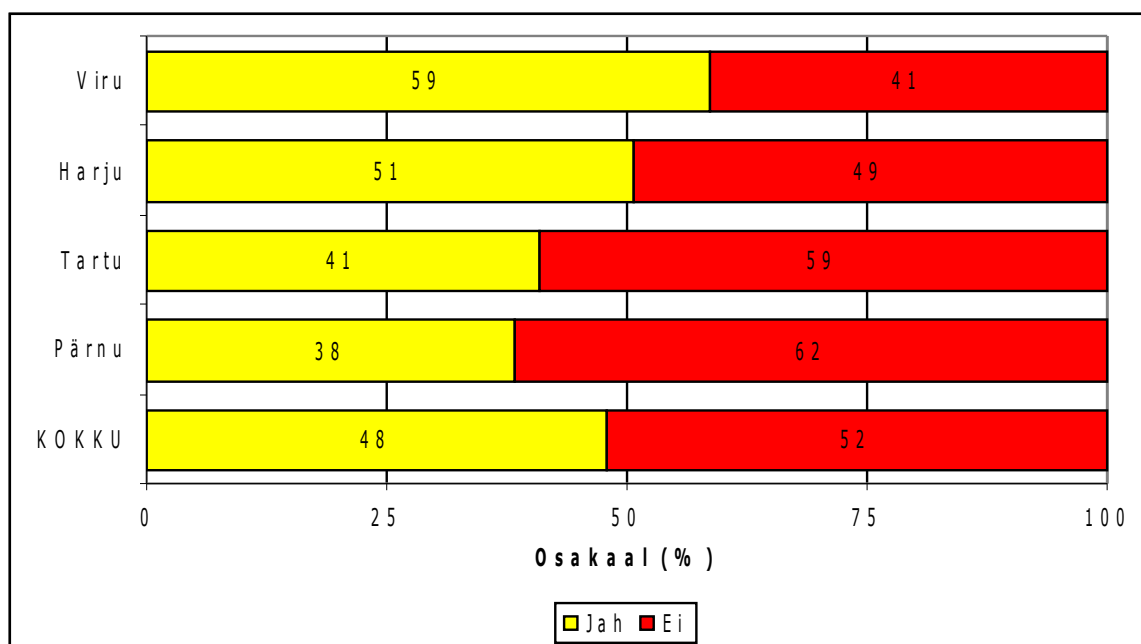
- *vähe infot*
- *väga aeglane, see mis oli varem on palju parem*
- *võiks lihtsam olla, varem oli parem süsteem*
- *varem programm oli palju parem, nüüd ei saa andmeid näha*
- *vana oli palju parem*
- *täpsemalt võiks olla seletatud*
- *segane, keeruline, ei ole loogiline, ebamugav*
- *segane natuke; parem on inimesega suhelda - ta seletab asja lihtsate sõnadega ära*
- *seal võib vene keeles info ka olla, muidu on raske kasutada, tihti vahetavad infot, kogu aeg tuleb uuesti hakkama saama*
- *raske süsteem*
- *otsisin ühte asja, aga ei leidnud. see oli nii ammu, et ei mäletagi konkreetselt.*
- *natukene keeruline, parem kui oleks vene keeles*
- *midagi mind häiris selle puhul, aga ei mäleta enam mis*
- *liiga keeruline, varem oli palju parem*
- *liiga keeruline, keegi ei saa aru, varem oli palju parem, ei saa registreerida*
- *kohati raske leida üles õiget dokumenti*

- *kodulehel võiks rohkem infot olla*
- *keeruline natuke*
- *info otsimine, keeruline. võiks olla paremini lahterdatud, lihtsam.*
- *ennem oli parem, nüüd on keerulisem*
- *ebamugav, tabelid võivad excelis olla*

Klienditeeninduse erinevate aspektidega on ligi kolmveerand vastanutest rahul. Kõige rohkem rahulolevaid vastuseid oli seoses küsimustele vastamise kiirusega. Kõige rohkem oli rahulolematuid hinnanguid seoses vajaliku info edastamisega. Paljud vastajad leiavad, et nendeni ei jõua mingit infot, küll aga võiks see siiski nendeni jõuda ja just e-maili teel. Iga aspekti juures (va. vajaliku info edastamine) on umbes viiendik vastanutest need, kellel ei ole arvamust antud valdkonna kohta. Viru piirkonna vastajad on teistest enam rahulolematud vajaliku info edastamisega ja kodulehekülje informatiivsusega. Aastaga on iga aspekti suhtes rahulolevaid vastanuid vähemaks jäänud, vaid saadava info selguse ja arusaadavusega on rahulolevaid juurde tulnud. Haigekassa kodulehekülg on paljude jaoks keeruline ning samuti võiks see olla mitmete arvates ka vene keeles.

## Kliendiinfo telefoni kasutamine

Eraldi küsimusteploki moodustas vastajate rahulolu Haigekassa kliendiinfo telefoniga 16363. 48% vastajatest on helistanud kliendiinfo telefonile (eelmisel aastal 49%). Kõige rohkem on kliendiinfo telefoni kasutajaid Viru piirkonnas (59%), kõige vähem aga Tartu piirkonnas (38%). Vastajate jaotusest annab ülevaate joonis 4.



Joonis 4: Infotelefoni kasutamine piirkondade lõikes - protsentjaotus

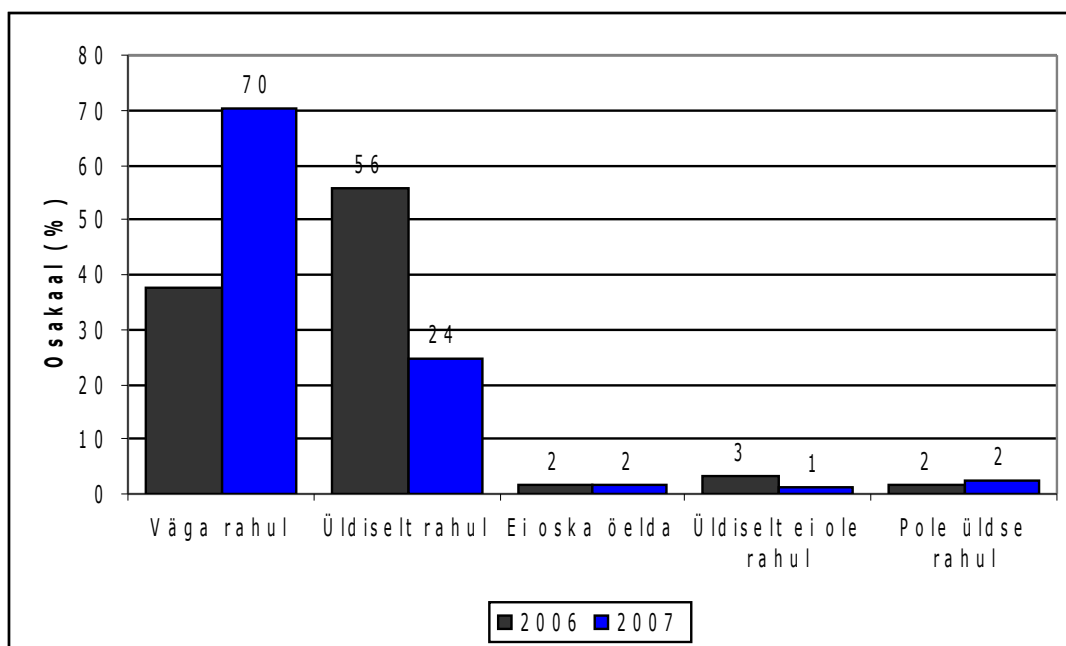
95% vastanutest on haigekassa infotelefoniga rahul (tabel 4). Rahulolevate vastanute protsent ei ole eelmise aastaga võrreldes märkimisväärselt muutunud (eelmisel aastal oli 94% rahulolevaid vastanuid).

Piirkondade lõikes arvamus infotelefoni kohta oluliselt ei erine. Kõik Pärnu vastajad on infotelefoniga rahul, Harju osakonna vastajatest on aga 5% rahulolematud.

	Kokku	Harju	Tartu	Viru	Pärnu
<b>Väga rahul</b>	70,1	70,6	55,6	78,7	78,3
<b>Üldiselt rahul</b>	24,5	22,2	40,0	17,0	21,7
<b>Üldiselt ei ole rahul</b>	1,2	1,6	2,2	0,0	0,0
<b>Pole üldse rahul</b>	2,5	3,2	0,0	4,3	0,0
<b>Ei oska öelda</b>	1,7	2,4	2,2	0,0	0,0

Tabel 4: Üldine hinnang infotelefonile piirkondade lõikes - protsentjaotus

Eelmise aastaga võrreldes on poole rohkem neid, kes infotelefoniga väga rahul on (sel aastal väga rahulolevaid 70%) (joonis 5). Üldiselt rahulolevaid vastanuid on sel aastal 24% - poole vähem kui eelmine aasta. Üldine hinnang aga ei ole aasta jooksul muutunud.



Joonis 5: Kliendiinfo telefoniga rahulolu - aastate lõikes

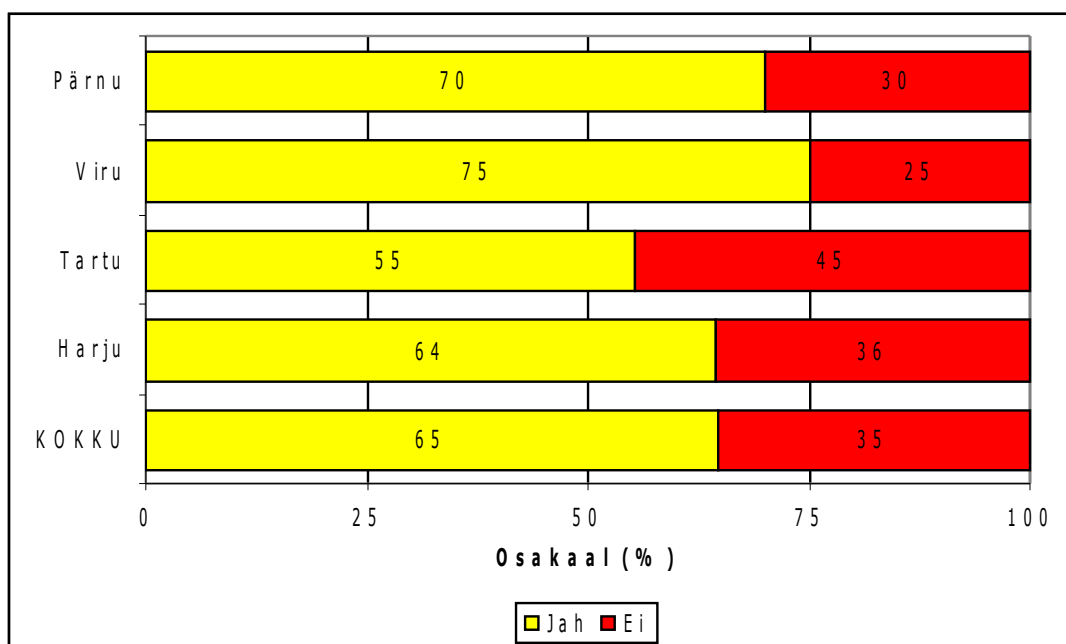
Rahulolematust said vastajad ka põhjendada. Tihti ei saa neid kätte või peab kaua ootama. On antud ka valesid vastuseid. Järgnevalt on toodud vastused:

- oli palju helistajaid vist ja kaua pidi ootama.
- oli vale vastus
- alati kinni
- nad ei suutnud aidata
- ei saanud aidata
- suunatakse kogu aeg ühe juurest teise ja vastust ei saa ikka
- tihti ei saa neid kätte
- oli vaja liiga kaua oodata et nad räägiksid minuga
- väga raske neid kätte saada

Ligi pooled vastanutest on haigekassa kliendiinfo telefoni kasutanud – Viru ja Harju piirkonnast üle poolte, Tartu ja Pärnu piirkonnast alla poolte. Enamik vastajatest on infotelefoniga rahul ning rahulolu ei sõltu piirkonnast. Võrreldes eelmise aastaga on väga rahulolevate vastanute hulk poole võrra kasvanud ning rahulolevate vastanute hulk poole võrra vähenenud. Üldine hinnang aastate lõikes aga ei erine – endiselt on 95% infotelefoniga rahul ning 0-5% rahulolematud. Infotelefoni miinusteks tuuakse välja, et tihti peab kaua ootama ning vahel ei osata küsimustele vastust anda.

## Tööandjate portaal

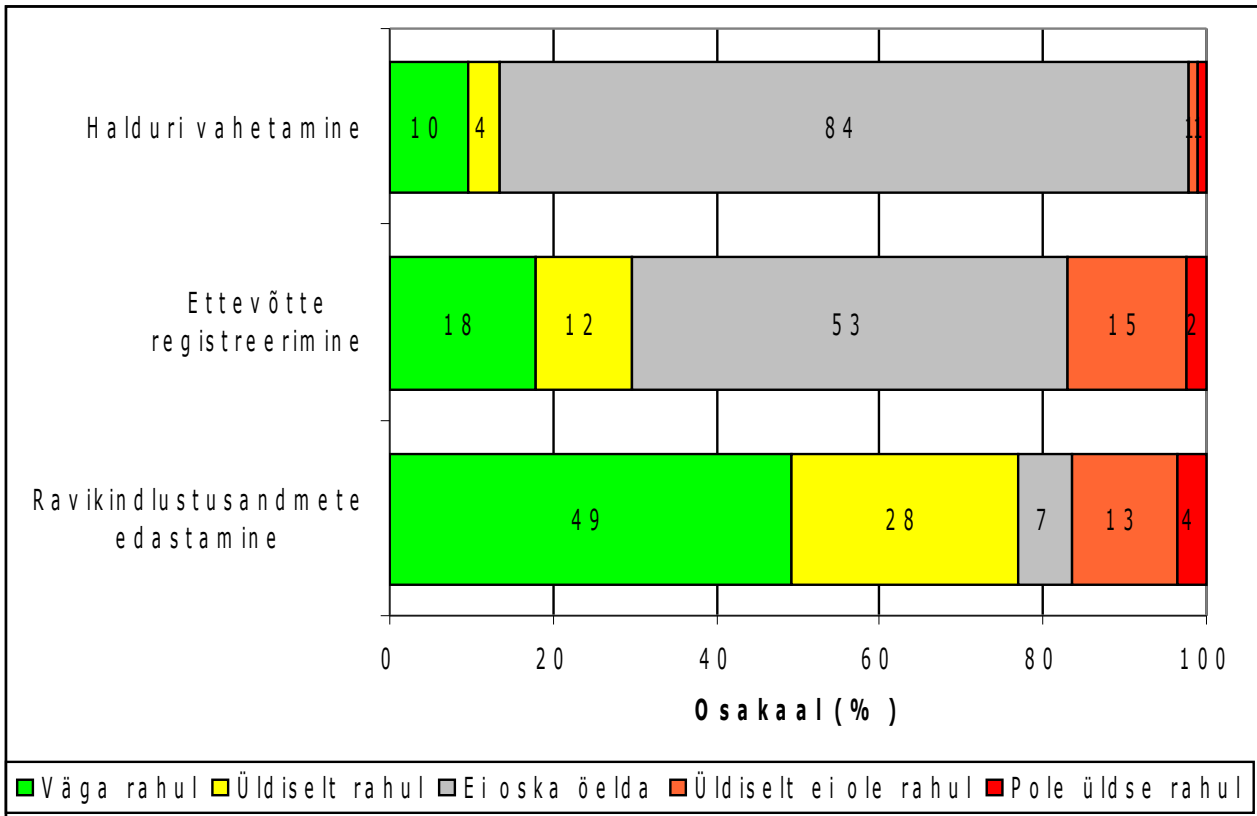
Eraldi ploki moodustasid küsimused, mis käsitlesid ettevõtete hinnanguid X-tee erinevate teenuste kasutamismugavusele. Kokku kasutab tööandjate portaali X-tee vahendusel 65% vastanutest, 35% ei kasuta. Kõige vähem kasutavad X-teed Tartu piirkonna vastajad, kus seda kasutas 55% vastanutest (joonis 6).



Joonis 6: Tööandjate portaali kasutamine: üldjaotus ja jaotus piirkondade lõikes.

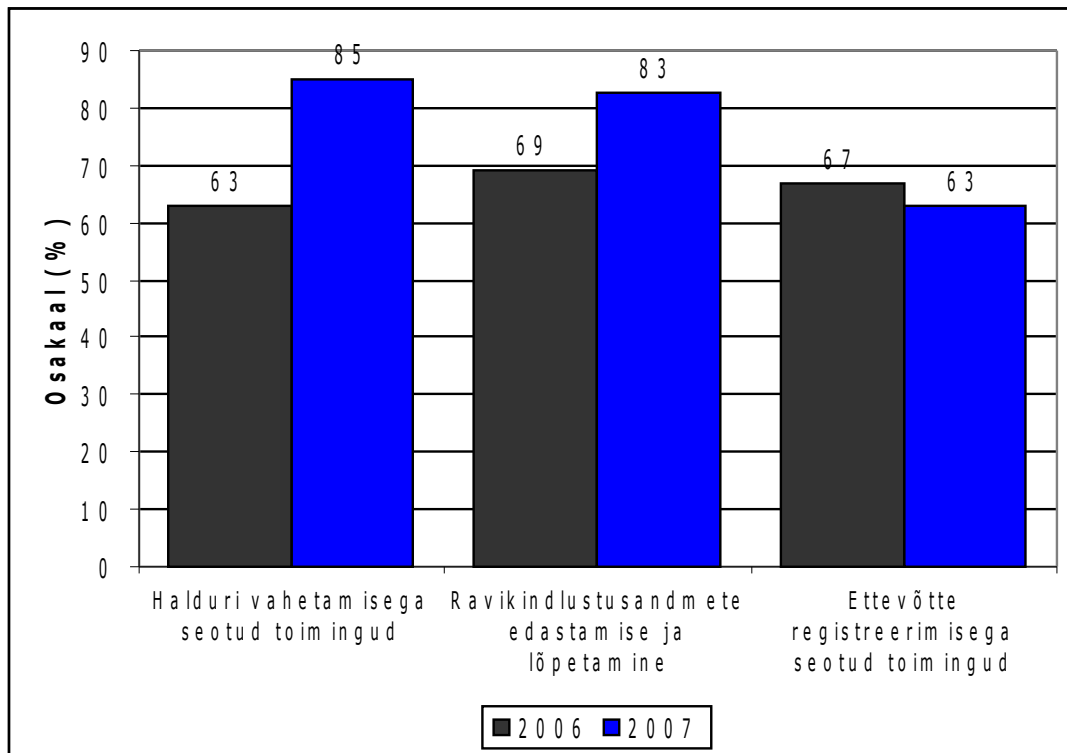
Rahulolu erinevate tegevustega antud portaalis on toodud joonisel 7. Enim ollakse rahul ravikindlustusandmete edastamisega - 77% vastajatest on rahul. Kõige vähem ollakse rahul halduri vahetamisega. Selle aspekti kohta ei ole enamikel vastanutest aga oma arvamust - 84% vastanutest ei oska seda kommenteerida.

Küsimuste kõrvutamisel tuleb silmas pidada, et „ei oska öelda“ vastuste osakaal oli küsimusesti erinev (7% kuni 84%). Põhjuseks on tõenäoliselt see, et osa vastajaid ei olnud kõigi tegevustega kokku puutunud. Seega kui "ei oska öelda" välja jätta, on enim rahulolevaid vastanuid seoses halduri vahetamisega - 85% neist, kes avaldas arvamust, olid halduri vahetamisega rahul. 83% arvamust avaldanutest on rahul ravikindlustusandmete edastamisega. Kõige vähem ollakse rahul ettevõtte registreerimisega - 63% on rahul.



Joonis 7: Rahulolu tööandjate portaali erinevate aspektidega

Eelmise aastaga võrreldes on vähenenud vaid rahulolevate vastajate arv seoses ettevõtte registreerimisega - rahulolevaid vastajaid on sel aastal 63% (joonis 8). Suurim erinevus võrreldes eelmise aastaga ilmneb seoses halduri vahetamisega - rahulolevaid vastanuid on 22% juurde tulnud.



Joonis 8: Rahulolu tööandjate portaali erinevate aspektidega aastate lõikes

Rahulolematud vastajad said oma arvamust põhjendada.

Ettevõtte registreerimisega seotud toimingute kasutajasõbralikkus - rahulolematud töid põhjustena välja, et süsteem on keeruline ja harjumatu. Mitmed soovisid seda näha vene keeles. Tihti ei saa süsteemiga ühendust.

- varem oli parem portaal
- nats laiali, varem oli parem, vahel ei saa sisse
- liiga raske on nüüd, hästi kui oleks vene keeles ka
- alguses oli keeruline
- olin harjunud vanema versiooniga, uus tundus natuke keeruline ja harjumatu algul.
- peab vene keeles ka olema
- varem oli palju parem, oli informatiivsem, võiksin rohkem vaadata, nüüd on ainult see, mis praegune seisukoht on. kaua töötab
- varem oli palju parem, mugavam kasutada, liiga aeglane on nüüd
- keeruline, peab lihtsam olla, tundub, et mõned asjad on segamini
- mõned asjad ei saa vaadata, varem oli palju parem, mitte nii keeruline
- vaja teha liiga palju liigutusi, mis pole vajalikud, keeruline vahel
- aeglane, pole mugav kasutada, tihti viskab välja
- vana variant oli palju parem
- vahepeal tahtsid minna üle id-kaardi süsteemile. aga õnneks lükkasid edasi.
- ei ole eriti hea süsteem, tulevad probleemid vahel

- *nüüd on keerulisem, kui varem*
- *alguses oli väga raske, nüüd sain hakkama*
- *aeglane, varem töötas parem*
- *aeglane, vahel ei tööta hästi*
- *aeglane*
- *varasem süsteem töötas parem ja kiirem*
- *varem oli parem süsteem*
- *varem oli parem. ebamugav kasutada praegu.*
- *ei ole mugav, varem oli palju parem, me ei saa vaadata kõike nagu varem*
- *aeglane programm, ei ole sõbralik.*
- *alguses olid probleemid, nüüd enam-vähem korras.*
- *varem ei olnud nii keeruline*
- *liialt aeglane, pikk protsess, palju toiminguid õige kohani jõudmiseks.*
- *aeglane vahel*
- *eelmine oli parem, see on ebamugav*
- *varem oli palju parem ja mugavam*
- *ebamugav, näiteks, mitu korda on vaja sisse logida*
- *vahel ei saa ühendust*
- *keeruline, ei saa kohe asju teha, võiks olla paindlikum*
- *pole võimalik tehinguid välja võtta, enne oli palju parem*
- *varem oli parem, nüüd ei saa kõike vaadata, on väga ebamugav ja aeglane*
- *vanasti oli palju parem, nüüd on segane ja aeglane, ebamugav*
- *eelmine oli parem, see on aeglane, ei saa palju asju vaadata siin*
- *alguses oli keeruline*
- *ei saa tagasisidet, ülevaadet pole, üldse ei meeldi uus süsteem*
- *alguses oli väga keeruline*
- *keeruline, ei istu mulle, vana oli parem*
- *ei meeldi see uus süsteem*
- *liiga vähe informatsiooni*

Halduri vahetamisega seotud toimingute kasutajasõbralikkus - rahulolematud tõi põhjenduseks, et see on liiga keeruline. Võiks olla mingi juhend halduri vahetamiseks.

- *halduri vahetamine oli väga pikk ja keeruline protsess.*
- *tegeleme sellega praegu, väga segane ja keeruline. ei saa hästi aru.*
- *isik halduriks registreeritud, kuid ei saa millegipärast toiminguid teha.*
- *liiga keeruline, ei leidnud õiget asja üles; võiks ka olla mingi juhend halduri vahetamiseks*
- *keeruline*

Ravikindlustusandmete edastamise ja lõpetamisega seotud toimingute kasutajasõbralikkus - rahulolematud tõi põhjenduseks, et see on liiga aeglane ja keeruline. Mitmeid soovitavaid

toiminguid ei saa teha.

- *protseduure rohkem, keerukam. vana versioon läbi hanza.net\i oli lihtsam.*
- *ei mäleta, aga midagi seal natukene oli korrast ära*
- *väga aeglane, ei saa vaadata tehingut, mis varem tegin*
- *liiga kaua töötab*
- *natuke keeruline, võiks lihtsam ja kasutajasõbralikum olla*
- *Aeglane ja ebamugav, raske kasutada. Samuti ei näe sealt lõpetatud kindlustusi.*
- *aeganõudev protsess, keeruline, võiks olla käepärasem*
- *aeglane, eriti päevasel ajal. "Enter" klahviga võiks saada "otsi" käsu anda, mitte ainult hiirega klõpsates. Kasutamismugavust pole. Kindlustatute nimekirja saatmine võtab kaua aega, ja tihti jookseb programm üldse kokku. Nimekirja võiks saada ka Exceli formaati panna.*
- *Ei ole loogiline, käepärane - võiks olla mugavam. Eelmine versioon oli parem.*
- *võrreldes eelmise varasema versiooniga: kole keskkond, aeglane.*
- *natuke liiga aeglane on*
- *vahel jookseb kokku, mitu korda peab sama toimingut tegema. tihti ei ole ka kindel, kas siis vajalikud asjad ka kohale jõudsid.*
- *pikem ja keerulisem tee kui varem ning see portaal lihtsalt jookseb kokku.*
- *keeruline, jookseb kokku kogu aeg, ei ole mugav kasutada.*
- *enne oli parem, oli kuidagi paindlikum ja mugavam kasutada*
- *nimekirju ei saa välja lasta koos aadressidega, ja üleüldse ei ole seda mugav kasutada*
- *keeruline*
- *aeglane*
- *eelmisel aastal oli väga raske, aga nüüd olen harjunud*
- *aeglane; see võiks jääda seotuks inimese pangakontoga, mitte isikukoodiga*
- *lapsehoolduspuhkusega seotud toimingutega on probleeme. tuleb mitu korda midagi lõpetada, ja siis saab muuta jne. segane ja keeruline.*
- *kujundus häirib ja on kuidagi jäik; varem olid nimekirjasid välja printides aadressid ka, aga nüüd enam pole - see ei meeldi mulle*
- *väga raske on toiminguid teha, võiks arusaadavam ja mugavam olla*
- *välja trükkida ei saa kõiki vajalikke asju, aeglane, tülikas*
- *ei ole mugav kasutada, ebaloogiline, keeruline*
- *väga keeruline*
- *alguses oli raske, aga nüüd sain hakkama*
- *aeglane, ebaloogiline.*
- *pidi mõtlema, kust mida saan. suhteliselt ebaloogiline ja pisut keeruline. võiks kuidagi lihtsam olla.*
- *kui inimene tuleb tööle töövõtulepinguga, siis hakkab kindlustus kehtima 3 kuu pärast. selle aja sees ei ole võimalik seal portaalis lõpetamisega seotud tehinguid teha. tuleb kirjutada või helistada. tihti jookseb ka kokku.*
- *keeruline, tühja ruumi palju, pole väga õnnestunud versioon.*
- *varem oli parem: lihtsam, mugavam*

- *aeglane. varem oli parem.*
- *vähem võimalusi nimekirju teha, ei arene üldse. varem oli lihtsam ja loogilisem.*
- *varem oli lihtsam ja kiirem*
- *ei saa teha töötaja te koondväljavõtet.*
- *aeglane, ei ole hea pildiga.*
- *vana oli parem ja mugavam.*
- *aeglane, keeruliseks tehtud, algeline*
- *alguses oli väga raske aru saada süsteemist, aga nüüd olen enam-vähem ära harjunud*
- *nimekirjade välja printimine on probleemne, ja e-maili peale ei saa neid ka saata (vähemalt mina ei oska seda teha)*
- *võiks lihtsam olla*
- *mugav ei ole kasutada, keeruline*
- *nimekiri keeruline ja pikk teekond, samuti liialt palju toiminguid tuleb teha.*
- *väljatrükke raske teha arvele võetute kohta*
- *aeglane ja kohmakas, eelmine variant oli palju parem*
- *keeruline, võiks olla selgem ja arusaadavam*

Tööandjate portaali on kasutanud kaks kolmandikku vastanutest. Kõige vähem kasutavad portaali Tartu piirkonna vastajad. Erinevate tööportaali aspektide kohta osatakse väga erineval määral vastata – seega siin vaadatakse protsentjaotust vaid nende seas, kes on osanud arvamust avaldada. Enim on vastanud rahul halduri vahetamisega ning ravikindlustusandmete edastamisega. Vähem ollakse rahul ettevõtte registreerimisega. Eelmise aastaga võrreldes on rahulolevaid vastanuid vähemaks jäänud vaid seoses ettevõtte registreerimisega. Inimesed arvavad, et süsteem on keeruline, paljud soovivad ka seda vene keeles näha. Ravikindlustusandmete edastamise ja lõpetamisega seotud toimingutega rahulolematud vastanud toovad põhjenduseks selle tegevuse aegluse ja keerulisuse, samuti ei ole võimalik portaalil mitmeid soovitavaid tegevusi teha.

## 6 Lisa - tulemuste jaotused absoluutarvudes

Piirkond, millega üldjuhul suheldakse	Inimeste arv
Harju	250
Tartu	110
Viru	80
Pärnu	60
Kokku	500

Milliste kanalite kaudu eelistate suhelda Haigekassaga	Kokku	Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Dokumentide edastamine posti teel	234	102	57	44	31
Dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna	8	6	1	1	0
Dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles	116	63	35	9	9
Töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine interneti vahendusel, kasutades tööandjate portaali	340	176	65	58	41

Rahulolu klienditeeninduse erinevate aspektidega		Piirkond, millega üldjuhul suheldakse				
		Kokku	Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Teenindajate abivalmidus	Väga rahul	294	148	60	51	35
	Üldiselt rahul	91	41	32	13	5
	Üldiselt ei ole rahul	2	1	0	1	0
	Pole üldse rahul	0	0	0	0	0
	Ei oska öelda	113	60	18	15	20

		Kokku	Piirkond, millega üldjuhul suheldakse			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
<b>Küsimustele vastamise selgus ja arusaadavus</b>	Väga rahul	302	152	59	55	36
	Üldiselt rahul	83	35	33	11	4
	Üldiselt ei ole rahul	1	1	0	0	0
	Pole üldse rahul	1	1	0	0	0
	Ei oska öelda	113	61	18	14	20
<b>Küsimustele vastamise kiirus</b>	Väga rahul	308	158	58	56	36
	Üldiselt rahul	79	30	34	10	5
	Üldiselt ei ole rahul	1	1	0	0	0
	Pole üldse rahul	0	0	0	0	0
	Ei oska öelda	112	61	18	14	19
<b>Tööandjale vajaliku info edastamine Haigekassa poolt</b>	Väga rahul	235	133	41	31	30
	Üldiselt rahul	166	78	49	19	20
	Üldiselt ei ole rahul	35	13	4	14	4
	Pole üldse rahul	20	10	3	6	1
	Ei oska öelda	44	16	13	10	5
<b>Kodulehekülje informatiivsus</b>	Väga rahul	215	116	28	43	28
	Üldiselt rahul	171	78	55	21	17
	Üldiselt ei ole rahul	17	8	3	4	2
	Pole üldse rahul	6	0	1	5	0
	Ei oska öelda	90	47	23	7	13

Kas olete kasutanud Haigekassa kliendiinfo telefoni 16363	Kokku	Piirkond, millega üldjuhul suheldakse			
		Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Jah	241	126	45	47	23
Ei	258	123	65	33	37

Kui olete kasutanud kliendiinfo telefoni, siis kuidas olete rahul infotelefoni teenindusega	Kokku	Piirkond, millega üldjuhul suheldakse			
		Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Väga rahul	169	89	25	37	18
Üldiselt rahul	59	28	18	8	5
Üldiselt ei ole rahul	3	2	1	0	0
Pole üldse rahul	6	4	0	2	0
Ei oska öelda	4	3	1	0	0

Kas Teie ettevõtte edastab andmeid kindlustatute arvele ja arvelt mahavõtmiseks tööandjate portaalis, X-tee vahendusel	Kokku	Piirkond, millega üldjuhul suheldakse			
		Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Jah	324	161	61	60	42
Ei	176	89	49	20	18

Rahulolu erinevate tegevustega tööandjate portaalis	Väga rahul	Üldiselt rahul	Üldiselt ei ole rahul	Pole üldse rahul	Ei oska öelda
Hinnang ettevõtte registreerimisega seotud toimingute kasutajasõbralikkusele X teel, tööandjate portaalis	58	38	47	8	173
Halduri vahetamisega seotud toimingute kasutajasõbralikkusele X teel, tööandjate portaalis	31	13	3	4	273
Hinnang ravikindlustusandmete edastamise ja lõpetamisega seotud toimingute kasutajasõbralikkusele X teel, tööandjate portaalis	159	90	41	12	22