



Tööandjate rahulolu Eesti Haigekassaga

Uuringu raport

Teostaja: **Dive Eesti OÜ**

Koostaja: Riina Tõugu

Tallinn 2009

Sisukord

Sisukord	2
Sissejuhatus.....	3
Taust ja eesmärgid	3
Küsitluse meetodika.....	4
Ankeet ja hindamispõhimõtted	5
Haigekassaga suhtlemiseks kasutatud kanalid.....	7
Rahulolu teenuste pakkumisega.....	10
Üldine rahulolu teenindusega	10
Rahulolu valdkonniti.....	13
Üldine rahulolu: koondtulemus.....	20
Ettevõtjate rahulolu teenindusega ja teeninduse testimise tulemused	21
Suhtlus- ja infokanalite eelistused	23
Vabade vastuste analüüs	25
Kokkuvõte.....	30
LISA 1: Ankeet.....	32

Sissejuhatus

Uuringu eesmärk oli analüüsida Eesti Haigekassa klientide rahulolu haigekassa pakutud teenuste kvaliteediga. Uuringu raames paluti tööandjatel hinnata teeninduskontakte haigekassaga. Lisaks üldistele teadmistele klientide eelistuste kohta annavad uuringutulemused võimaluse mõista ka põhjuseid, miks teenindusega rahul ei olla. Rahulolu uuringut on läbi viidud juba neli aastat ning antud aruandes on võimalusel kasutatud aegvõrdlust. Uuringu tellijaks on Eesti Haigekassa, 2009. aasta küsitlusvooru viis läbi Dive Eesti OÜ ning koostas tulemuste põhjal käesoleva aruande. Kuna Dive Eesti viis vahetult enne rahulolu uuringut läbi ka Eesti Haigekassa klienditeeninduse taseme mõõtmise *mystery shopping* meetodil, siis on ka selle uuringu tulemused lülitatud aruande koosseisu. Uuring annab ülevaate haigekassaga suhtlusest kliendi seisukohast.

Taust ja eesmärgid

Uuringu eesmärgiks oli analüüsida klientide rahulolu haigekassa teenindusega Selleks võeti ühendust ettevõtetega ning paluti neil osaleda telefoniküsitluses, mis käsitles rahulolu erinevates suhtlus valdkondades. Lisaks uuriti rahulolematuse põhjuseid ning kontakti eelistusi.

Projekti eesmärkideks oli

- kaardistada suhtlusvormid, mida kasutatakse ning mida oodatakse tulevikult
- uurida klientide hinnangud haigekassaga suhtlusele
- võrrelda saadud tulemusi aastate lõikes, et jälgida arengutrende teeninduses

Küsitluse metoodika

Uuringu andmed on kogutud telefoniintervjuude käigus 500 ettevõttelt. Valim moodustati ettevõtete maakondlikku jaotust silmas pidades¹ võttes arvesse Eesti Haigekassa maakondade jaotust piirkondadesse. Tabelis 1. on toodud vastajate jaotus piirkondadesse. Kõige enam on vastajaid Harju piirkonnast: vastajaid, kes olid suhelnud haigekassa Harju piirkonnaga oli valimis 46%. Tartu piirkonnaga oli suhelnud 20%, Pärnuga 14% ja Viru piirkonnaga vaid 10% vastanutest. 9% küsitluses osalenutest ütles, et nad ei ole suhelnud mitte ühegi piirkonnaga.

Tabel 1. Vastajate jagunemine haigekassa piirkondadesse

Piirkond	Vastajate osakaal (%)	Vastanute arv
Harju	46%	228
Tartu	20%	101
Viru	11%	54
Pärnu	14%	70
Ei oska öelda	0%	0
Ei ole suhelnud	9%	47

Esindatud on ettevõtted kõikidest Eesti maakondadest. Lisaks piirkondlikule hajususele koosneb valim erineva suurusega ettevõtetest. 30% vastajatest (151) olid väikestest ettevõtetest, kus on kuni 10 töötajat; 224 ehk 45% keskmistest ettevõtetest (11-49 töötajat) ning 25% vastajatest (125) olid üle viiekümne töötajaga ettevõtteid.

¹ www.stat.ee

Andmete analüüsimisel on kasutatud protsentjaotusi, juhul kui antud küsimusele ei ole vastanud kõik intervjueeritavad, siis on märgitud juurde, kes moodustab üldkogumi (100%).

Ankeet² ja hindamispõhimõtted

Üldine informatsioon

Ettevõttelt paluti infot töötajate arvu kohta ja selle kohta milliste kanalite kaudu on tööandja haigekassaga suhelnud. Küsiti ka seda, millise piirkondliku osakonnaga on olnud kokkupuuteid.

Ettevõttel paluti nimetada kanalid, mida on kasutatud haigekassaga suhtlemiseks: e-post/kodulehte, infotelefoni või võetud ühendust telefoni või meili teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga.

Lisaks paluti täpsustada, kuidas tööandjad haigekassale dokumente edastavad: posti teel, digitaalselt allkirjastatuna e-posti teel, kohale tulles või töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti, kasutades X-tee Ettevõtte portaali.

Vastaja kahe viimase küsimuse korral valida ka mitu vastuvarianti.

Eelistused

Kõikidelt vastajatelt küsiti infot selle kohta, kuidas nad eelistaksid haigekassaga suhelda, kas: e-post/ kodulehe või infotelefoni kaudu või võttes ühendust telefoni või meili teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga. Lisaks uuriti tööandjatelt seda, mis kanalitest nad haigekassaga seonduvat informatsiooni tahaksid saada. Kanalitena olid loetletud: e-mail, haigekassa koduleht, X-tee portaali, meediaväljaanded, kirjalikud infomaterjalid ning

² 2009a. kasutatud ankeet on toodud Lisas 1.

soovi korral sai valida ka variandi *muu* ja ise ettepaneku kanali osas teha. Respondent sai valida mitu vastusevarianti.

Rahulolu hinnangud paluti anda:

- üldisele teenindustasemele: haigekassa töötajate abivalmidus, haigekassale esitatud küsimustele vastuse saamise kiirus ning vastuste selgust ja arusaadavus;
- ravikindlustusandmete edastamise kasutajasõbralikkust X-tee
- kodulehekülje kasutajasõbralikkusele;
- kliendiinfo telefoni teeninduse tasemele ja teenindaja kompetentsusele;
- klienditeenindusbüroo teenindusele ja teenindaja kompetentsusele.

Hinnangulistele küsimustele sai vastata neljasel skaalal.

väga rahul
üldiselt rahul
üldiselt ei ole rahul
pole üldse rahul
(ei oska öelda)

Negatiivse hinnangu korral paluti respondendil ka põhjendada oma valikut. *Ei oska öelda* vastusevarianti respondendile välja ei pakutud, kuid märgiti ära, kui vastaja jäi vastuse võlgu.

Erinevused eelmise aastaga

Ankeeti on lisatud küsimused ettevõtte suuruse ja tegutsemise piirkonna kohta.

Suhtluskanalite valikusse on lisatud kontakti võtmise meili teel kindla töötajaga.

Lisatud on küsimus tööandja eelistuste kohta suhtlemisel haigekassaga, eelneval aastal küsiti vaid, kuidas on suheldud.

Lisatud on küsimus rahulolu kohta vahetu kontakti korral, mida hinnatakse nii üldiselt, kui ka konkreetselt teenindaja kompetentsusest lähtuval. Telefoniteenindusega rahulolu hinnangut on samuti täiendatud teenindaja kompetentsuse hinnanguga.

Küsimus Ettevõtteportaali X-tee kasutuse kohta on muudetud lihtsakoelisemaks: küsitud on vaid portaali kasutajasõbralikkuse kohta üldiselt.

Informatsiooni saamise kanalitesse on eelistuste valikuvariantidele lisatud *kirjalikud infomaterjalid*.

Ankeeti on lisatud vabas vormis tagaside küsimus: *kas sooviksite Haigekassa suhtlusega seoses välja tuua veel midagi, mida eelneva intervjuu jooksul ei käsitletud*.

Haigekassaga suhtlemiseks kasutatud kanalid

Tabelis 2. on toodud ülevaade viisidest, kuidas antud küsitluses osalenud ettevõtjad on haigekassaga suhelnud. Enamik (90%) ettevõtteid on külastanud haigekassa kodulehekülge ja/või suhelnud haigekassaga e-posti teel. Ligi pooled (53%) vastanutest on helistanud infoliinile. Vähesed on kasutanud võimalust mõne kindla töötaja poole pöördumiseks. Muu vastusevariandi all paluti vastajatel ka täpsustada, mil moel nad haigekassaga suhtlevad: 8 vastajat täpsustas sealkohal, et neil ei ole vajadust haigekassaga suhelda, 11 vastajat mainisid, et suhtluse vormiks on posti teel andmete edastamine, 3 vastajat lisasid, et on bürood külastanud ja 1 vastaja ütles, et suhtleb faksi teel.

Tabel 2. Haigekassaga suhtlemiseks kasutatud kanalid

	Vastanute arv	%
Suhtluseks kasutatud kanalid		
Haigekassa e-post/ koduleht	450	90%
Infotelefon	266	54%
Telefoni teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga	17	3%
Meili teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga	9	2%
Muu	24	5%

Huvitav on kasutatud kanalite juures see, et suured ettevõtted (125; 25%) on teistest enam kasutanud lisaks kodulehele ja infotelefonile märksa isiklikke suhtlusviise: helistanud (10%) või kirjutanud (5%) otse mõnele töötajale.

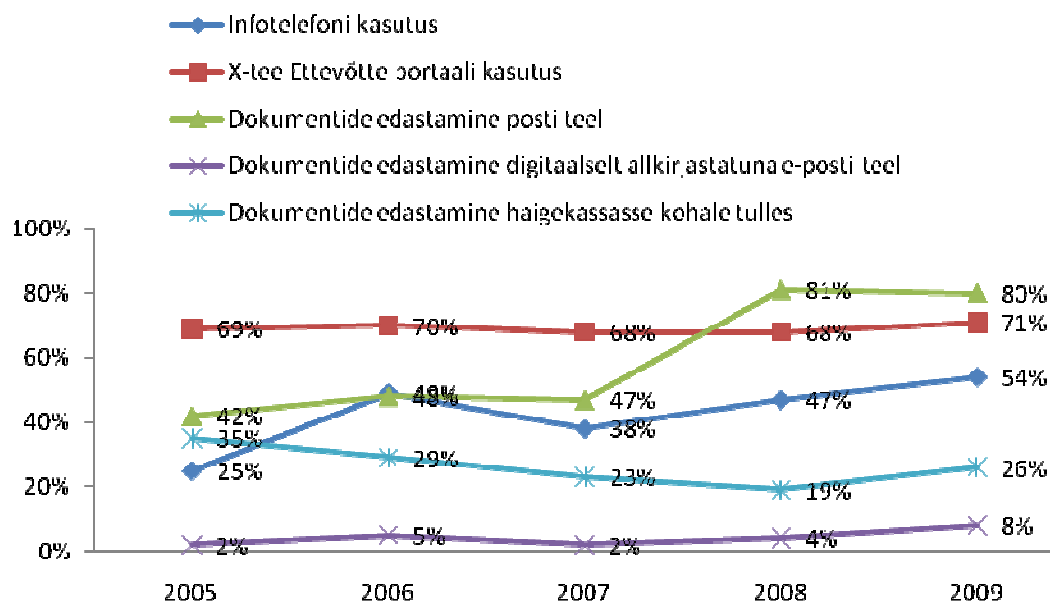
Tabelis 3. on toodud dokumentide edastamise viiside eelistus. Kaks kolmandikku ettevõtetest (71%) edastab andmeid X-tee kaudu, suur osa (80%) saadab dokumente posti teel, vaid väike grupp (9%) ettevõtteid saadab digitaalselt allkirjastatud dokumente e-posti teel. Neljandik (26%) käib klienditeenindusbüroos kohal selleks, et esitada dokumente büroosse kohale minnes.

Tabel 3. Andmete edastamine haigekassale

	Vastanute arv	%
Informatsiooni edastamine		
Andmete edastamine X-tee Ettevõtteportaal	357	71%
Dokumentide edastamine posti teel	402	80%
Dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna e-posti teel	41	8%
Dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles	132	26%

Eraldi võiks tähelepanu pöörata sellele, kus piirkondades eelistatakse ise pabereid büroosse kohale toimetada. Teistest piirkondadest eristub tugevalt Viru, nimelt selle piirkonna ettevõtetest kasutas vaid 3,7% (2 ettevõtet) võimalust dokumendid ise kohale viia, teistes piirkondades olid protsendid järgnevad: Harju 34.6%; Pärnu 30.0%; Tartu 24.8%.

Järgneval joonisel (Joonis 1.) on toodud suhtlusvormide kasutus läbi aastate. Kuna eelnevatel aastatel ei ole suhtluse vorme nii põhjalikult uuritud, on joonistel toodud vaid dokumentide edastamise eelistused ning infotelefonikasutus.



Joonis 1. Kasutatud suhtlusvormid (2005-2009)

Nagu Joonisel 1. näha on käitumismustrid jäänud läbi aastate võrdlemisi sarnaseks. Suurem kasv on toimunud 2008. aastal posti teenuste kasutamises ning see on ka püsima jäänud: dokumente edastab posti teel 80% vastajatest. X-tee kasutus on jäänud püsivalt 70% juurde. Infotelefoni kasutus on võrreldes 2007 aastaga tõusnud ning sel aastal

ütlesid ligi pooled vastajatest (54%), et nad on infonumbrit kasutanud. Kuigi digiallkirjastatud dokumentide edastamine meili teel on võrdlemisi ebatavaline, on vastajal võrreldes eelmiste aastatega sel aastal kõige enam maininud ka selle viisi kasutust.

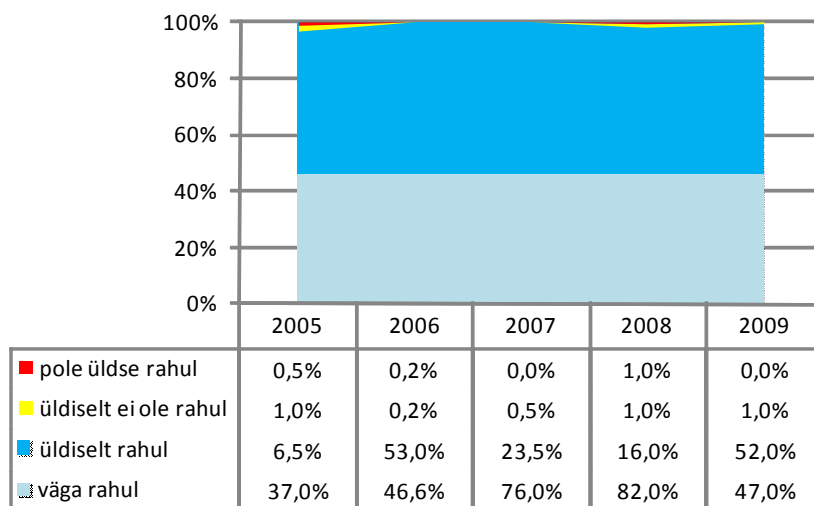
Rahulolu teenuste pakkumisega

Üldine rahulolu teenindusega

Üldist rahulolu teenindusega on mõõdetud kolme parameetri järgi: abivalmidus, vastamise kiirus ning vastuste selgus ja arusaadavus. Järgnevatel joonistel (Joonis 2;3,4) on toodud klientide rahulolu muutus aastate lõikes. Vastajad, kes antud küsimusele ei vastanud või valisid vastusevariandi *ei oska öelda*, on antud üldkogumist välja jäetud³, 100% moodustub vastajatest, kes hinnangu andsid. Nagu Joonisel 2. näha on rahulolu läbi aastate püsinud võrdlemisi kõrge.

³ Välja jäetud vastajate hulk üldise rahulolu küsimuste korral

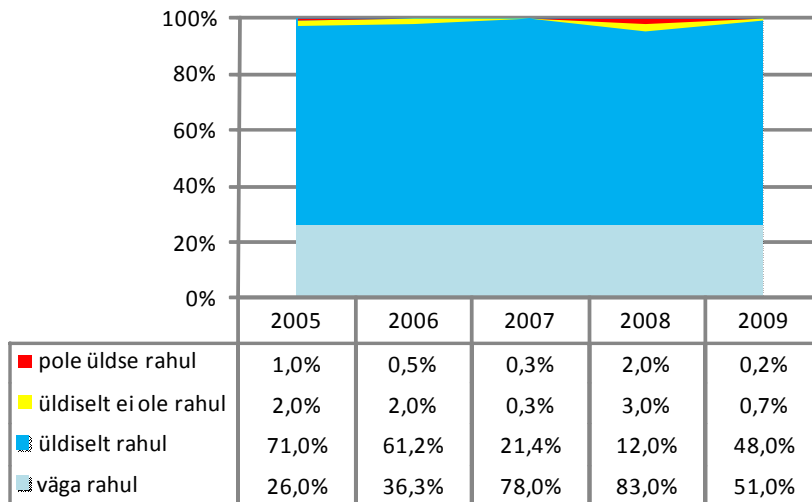
	2005		2006		2007		2008		2009	
	Ei oska öelda	Ei vasta	Ei oska öelda	Ei vasta	Ei oska öelda	Ei vasta	Ei oska öelda	Ei vasta	Ei oska öelda	Ei vasta
Abivalmidus	39	5	83	16	113	-	160	-	6	61
Selgus ja arusaadavus	91	4	92	20	113	-	186	-	3	61
Kiirus	95	1	104	22	112	-	187	-	2	61



Joonis 2. Klientide hinnang haigekassa töötajate abivalmidusele

Töötajate abivalmidusega on püsivalt rahul või väga rahul olnud pea kõik vastajad (98,0 kuni 99,6%), vaid mõni üksik on rahulolematu. Sel aastal oli üldiselt haigekassa töötajate abivalmidusega rahulolematud 4 vastajat. Kolm neist tõid põhjuseks suhtumise: halb tuju, üleolev suhtumine ja ükskõiksus (mitte orienteeritus kliendi probleemi lahendamisele). Neljas lisas kommentaarina, et ta ei ole saanud kõikidele küsimustele vastuseid. Eelmisel aastal (2008) toodi negatiivse hinnangu põhjenduseks enim just seda, et küsimustele ei saada vastuseid.

Joonisel 3 on näha, et küsimustele vastamise selgus ja arusaadavus on samuti heaks hinnatud (95% kuni 99,4% vastajates on üldiselt või väga rahul).



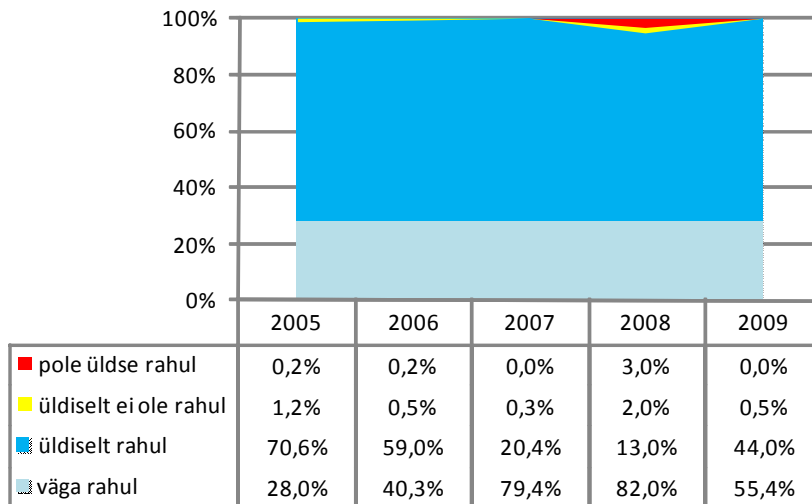
Joonis 3. Klientide hinnang haigekassa vastamise selgusele ja arusaadavusele

Rahulolematuse (*üldiselt ei ole rahul*) põhjused sel aastal on järgnevad:

- Mina ei ole saanud kõikidele küsimustele vastuseid. Kui soovisin inimesi arvele saada ja tegin neile vale paberi, siis teenindaja küll aitas mind uue paberiga. Küsimusele kui töötaja lahkub, kas ma pean neid pabereid isiklikult ära tooma haigekassasse, ma vastust aga ei saanud.
- Tihti saan vastuseid meili teel ja kuna olen ise seadustes üpris pädev, siis mõistan selgituste sisu, kuid tegelikult on selgitused ikka väga keerukalt sõnastatud.
- Haigekassal on tsentraliseeritud juhtimine, teenindajatel on spetsiifilistes küsimustes vähe infot ja see on tihtipeale keerukas.

Vastaja, kes andis hinnangu *pole üldse rahul* tõi põhjenduseks järgneva:

- Olen pöördunud erinevatesse piirkondadesse oma küsimustega ning kui Pärnu piirkonnast saan ühe vastuse ja Tallinnast hoopis teise, siis tekib minul küll segadus.



Joonis 4. Klientide hinnang haigekassa vastamise kiirusele

Joonisel 4. on toodud klientide rahulolu vastamise kiirusega. Ettevõtjad on rahul haigekassa töötajate vastamise kiirusega. Sel aastal oli vaid kaks vastajat, kes ei olnud vastamise kiirusega rahul. Ühe kliendi põhjenduses oli vaid mainitud vastuse aeglus ja teise kliendi seiskoht oli põhjendatud sellega, et meilide ootejärjekorrad on liiga pikad.

Kuigi üldised rahuolu hinnangud (abivalmidus, vastamise kiirus ja vastuste selgus ja arusaadavus) olid hinnatud heaks võiks siiski tähelepanu juhtida sellele, et väga rahul klientide osakaal on langenud. Eelmisel aastal andisid kõige parema hinnangu üle 80% vastajatest, siis tänavu olid samal arvamusel ligi pooled kliendid.

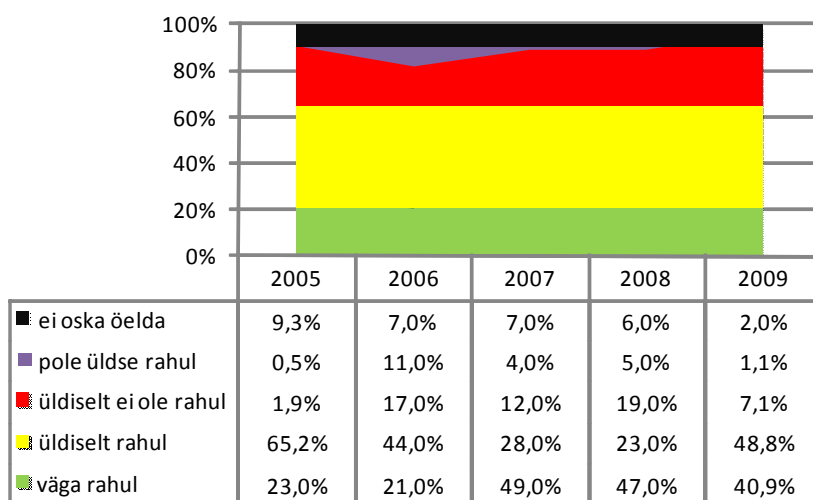
Rahulolu valdkonniti

Antud küsitluses uuriti ka rahulolu valdkonniti. Vastajad, kes ei olnud antud teenindusliikidega kokku puutunud jäeti analüüsist välja. Joonisel on toodud rahulolu infotelefoni teenindusega, x tee kasutusega ning koduleheküljega. Täpsemalt öelduna paluti hinnata kasutajasõbralikkust ravikindlustusandmete edastamisel X-tee portaalis ja

haigekassa kodulehekülje kasutusel ning rahulolu infotelefoni teenindusega.⁴

Rahulolu X-tee kasutusega

X-tee Ettevõtteportaali kasutuse kasutajasõbralikkust hinnati sel aastal paremaks kui eelmisel (Joonis 5.). Eelmisel aastal oli nende vastajate osakaal, kes ei olnud portaali kasutajasõbralikkusega rahul või jäid neutraalsele positsioonile 30%. Rahulolematute arvelt kasvas sel aastal enim grupp üldiselt rahul, 48,8% kasutajaid on sellel arvamusel. Aastate lõikes on märgata, et väga rahul olevate vastajate osakaal tõusis 2007. aastal hüppeliselt ja on jäänud pea samale tasemele kolme aasta jooksul.



Joonis 5. Klientide hinnang X-tee kasutajasõbralikkusele

4

	2005*		2006*		2007*		2008		2009	
	Ei oska öelda	Ei vasta	Ei oska Öelda	Ei vasta	Ei oska öelda	Ei vasta	Ei oska öelda	Ei vasta	Ei oska Öelda	Ei vasta
X-tee	-	142	-	145	-	176	-	161	-	146
Koduleht	119	6	94	10	90	-	148	-	1	39
Infotelefon	-	378	-	262	-	259	-	261	-	227

*- Antud aastatel ei küsitud kodulehe kasutajasõbralikkust vaid informatiivsust

Sel aastal põhjendasid kliendid vastust *üldiselt ei ole rahul* järgnevate kommentaaridega:

Probleemid sisse logimisega (2), vana programm oli sobilikumalt üles ehitatud (4), süsteem on aeglane (3), portaal on keeruline/segane (6), portaal võiks olla arenenum (2).

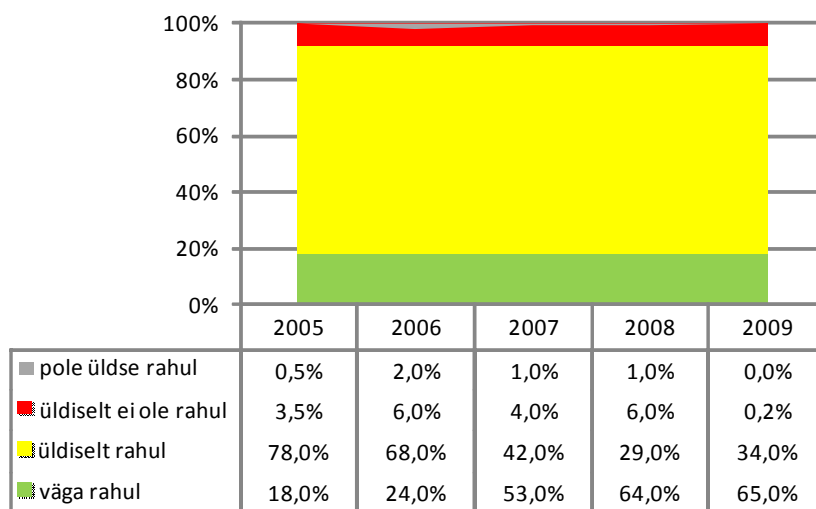
Lisaks sellele toodi põhjenduseks veel:

- Soov oleks, et kui lõppeb leping mingil põhjusel laupäeval päeval, siis X-tee Ettevõtteportaali ei lase seda reedel teha, vaid ma pean selle järgi tegema esmaspäeval.
- Mina arvan, et kui on midagi valesti tehtud seal meie poolt siis võiks saada teha ikka parandusi. Näide, et panin aasta kogemata valesti ja parandust teha saa.
- Portaali on kohmakas ja kohati eksitav. Sisenedes pakub esimese asjana kohe näiteks muuta ettevõtte andmeid, kuid mul pole ju seda soov igal sisenemisel teha. Võiks hoopis välja pakkuda kohe üldise menüü vms. Ja see riba võiks kogu aeg kõrval olla. Mitte nii, et lõpetades ühe toiminguga pean järgmise tegevuse alustamisest taas täiesti algusesse minema. Kui teha ära mõni sissekanne, siis tuleb uuesti kõike algusest alustada, et näha kasvõi arvelolijate nimekirja.
- See programm kohati täitsa vihab. Kui töötajat ravikindlustatute maha võtta, siis isikunimekirja uuesti nägemisest peab kogu otsingut otsast alustama. See on tüütu ja kohmakas.
- Portaalil on edasi-tagasi keerutamist lõputult palju, isikukoodi sisse lüües ei saa kontrollida nime vastavust. Venekeelsete nimede puhul ei saa kontrollida nende õigsust jms.
- Kuidagi kohmakas on see süsteem. Ma tavaliselt kontrollin töötajate andmeid ja ei saa kõike järjest teha, vaid pean tagasi minema algusesse, et kuhugi taas pääseda jms.

Kliendid, kes andsid X-tee portaalile hinnangu pole üldse rahul nimetasid samuti põhjuseks programmi aeglust(1), keerukust(1) ja mainisid vana programmi paremust(1), üks klient kommenteeris enda valikut järgnevalt:

- Minu arust on seal keeruline aru saada. Kui millegagi eksid pead otsast peale alustama. Seletused on kuidagi rasked, võiks kõik kuidagi sõbralikumalt olla kirjutatud.

Rahulolu kodulehekülje kasutajasõbralikkusega



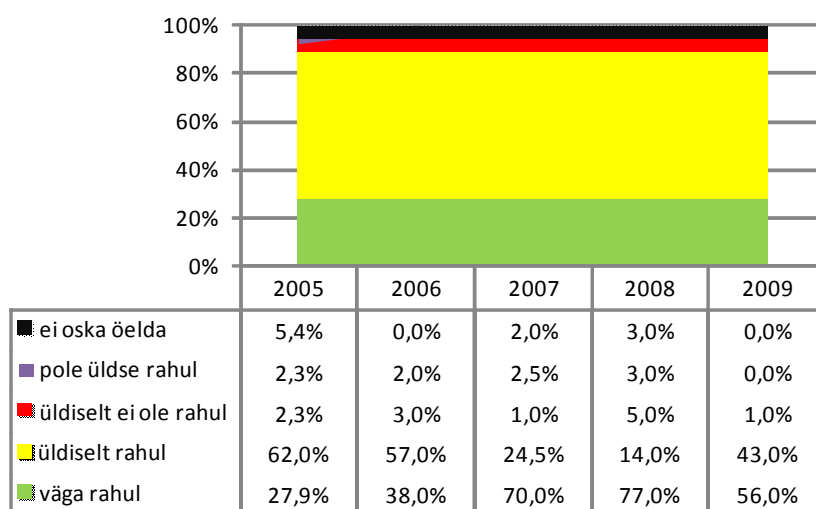
Joonis 6. Klientide hinnang haigekassa kodulehekülje kasutajasõbralikkusele

Kasutajate rahulolu haigekassa koduleheküljega on läbi aastate paranenud. Mõne protsendiline rahulolematute osakaal on sel aastal pea olematu, vaid üks klient ei pea kodulehekülge kasutajasõbralikuks. Selgituseks oli kommentaar:

- Mina ei ole kiirelt leidnud mõnele küsimusele vastust kodulehelt. Olen kasutanud teisi infoallikaid sellisel juhul.

Rahulolevate klientide seas oli kommentaarides lisatud ühel juhul, et kliendil ei ole võimalik haigekassa leheküljel leiduvaid faile avada. Üldiselt on kodulehega rahulolus ilus tõusev trend näha kuni 2007. aastani *väga rahul* olevate klientide grupis. Viimase kahe aasta võrdluses on grupi kasv peatunud ning väga rahul kodulehekülje kasutajasõbralikkusega on sel aastal 65% kodulehe kasutajatest.

Rahulolu infotelefoni teenindusega



Joonis 7. Klientide hinnang infotelefoni teenindusele

Joonisel 7 on näha, et infotelefoni teenindusega oldi kõige enam rahul aastatel 2007-2008, siis andis teenindusele parima võimaliku hinnangu 70-77% kasutajatest - sel aastal on seda meelt vaid ligi pooled vastajad (56%). Positiivse poole pealt võib välja tuua selle, et seekord ei hinnanud keegi telefoniteenindust hinnanguga *pole üldse rahul* või *ei oska öelda* ning vaid kaks klienti ei olnud üldiselt rahul. Põhjuseks tõid nad pikad ootejärjekorrad ja ühel juhul ka suunamise. Eelnevatel aastatel on rahulolematuid ja neid, kes ei oska hinnangut anda olnud 5-11%. 2008 aastal toodi põhjenduseks enim seda, et küsimused ei ole saanud vastuseid.

Rahulolu vahetu teenindusega ja teenindajate kompetentsus

Sel aastal küsiti ettevõtjatelt ka nende kogemuse kohta vahetus teeninduses ning paluti neil anda hinnang teenindusel. Lisaks üldisele hinnangule, paluti ka täpsemalt ettevõtja

hinnangut teenindaja kompetentsusele, seda siis kahes valdkonnas: infotelefon ja vahetu teenindus. Mõlemad hinnangute paarid on toodud all olevas tabelis.

Tabel 4. Rahulolu vahetu- ja infotelefoniteeninduse ning teenindajate kompetentsusega

	Rahulolu	Väga rahul	Üldiselt rahul	Üldiselt ei ole rahul	Pole üldse rahul	Ei oska öelda
Infotelefon (273 vastajat)	Teenindusega	56,0%	43,0%	1,0%	0,0%	0,0%
	Teenindaja kompetentsusega	60,5%	38,0%	1,0%	0,0%	0,5%
Vahetu teenindus (145 vastajat)	Teenindusega	66,0%	34,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Teenindaja kompetentsusega	67,0%	32,0%	1,0%	0,0%	0,0%

Kliendid on teenindusega valdavalt rahul, infotelefoni teenindusega oli 43% üldiselt rahul ja 56% väga rahul. Vahetut teenindust peeti veel paremal tasemel olevaks: 66% pidas teenindust väga rahuldavaks ja 34% jäi üldiselt rahule.

Ligi kolmandik (32-38%) andis teenindaja kompetentsusele hinnangu *üldiselt rahul* ning valdav osa hindas teenindaja kompetentsust väga rahuldavaks. Kolmel juhul hindas klient telefoniteenindaja kompetentsust mitte rahuldavaks.

- Mina arvan, et osad klienditeenindaja on ülbe hoiakuga, kui küsida midagi, kuigi vastuseid saab.
- Vahel tundub, et teenindajad võiksid inimsõbralikumad olla.
- Teenindajad on vastates äärmiselt nipsisõnalised ja ei anna piisavalt täpseid selgitusi.

Vahetu teeninduse korral oli vaid üks negatiivne hinnang teenindaja kompetentsusele.

Põhjuseks tõi klient:

- Mina ei ole saanud kõikidele oma küsimustele vastuseid klienditeenindusest.

Tabelis 5. on toodud rahulolu vahetu teenindusega lähtuvalt sellest, millise piirkondliku osakonnaga klient suhtleb.

Tabel 5. Rahulolu vahetu teenindusega piirkonniti

Piirkond	Rahulolu vahetu teenindusega	Väga rahul	Üldiselt rahul	Üldiselt ei ole rahul
Harju	Teenindus	49	42	-
	Teenindaja kompetentsus	40	50	1
Pärnu	Teenindus	20	1	-
	Teenindaja kompetentsus	20	1	-
Tartu	Teenindus	23	2	-
	Teenindaja kompetentsus	23	2	-
Viru	Teenindus	1	1	-
	Teenindaja kompetentsus	1	1	-

Tabelist 5. lähtub, et veidi rahulolematumad on Harju piirkonna bürooga suhtlevad kliendid: neist pooled on üldiselt rahul samas, kui teistes piirkondades on kliente, kes pole maksimum tulemust andnud vaid mõni üksik. Omapärane on ka see, et Viru piirkonnaga seotud kliendid ei külasta bürood sageli, vaid kahel kliendil on kohal käimise kogemus.

Piirkonniti on rahulolu telefoniteenindusega erinev: taas on Harju piirkonnas tegutsevad ettevõtted kõige vähem teeninduse ja teenindaja kompetentsusega *väga rahul* (Tabel 6.). Harju piirkonnas on väga rahul alla poolte klientidest, samas kui teistes piirkondades on selle gruppi suuruseks kaks kolmandikku või Pärnu korral isegi enam. Kuna infotelefon on kõigile vastajatele (erinevalt büroost) sama, siis iseloomustab Harju piirkonna ettevõtteid lihtsalt kõrgemad ootused teenindusele.

Tabel 6. Rahulolu telefoni teenindusega piirkonniti

Piirkond	Rahulolu kliendiinfo telefoni teenindusega	Väga rahul	Üldiselt rahul	Üldiselt ei ole rahul
Harju	Teenindus	68	85	-
	Teenindaja kompetentsus	73	77	2
Pärnu	Teenindus	27	7	-
	Teenindaja kompetentsus	27	7	-
Tartu	Teenindus	38	18	-
	Teenindaja kompetentsus	44	12	-
Viru	Teenindus	20	8	2
	Teenindaja kompetentsus	21	8	1

Üldine rahulolu: koondtulemus

Tabelis 7. on toodud rahulolu koondtulemus. See iseloomustab siis ettevõtjate kõikide rahulolu küsimuste vastuseid. Kaasatud on nii üldise rahulolu küsimused (abivalmidus, vastamise selgus ja arusaadavus ning kiirus) kui ka hinnangud valdkonniti: X-tee, kodulehekülg, infotelefon- ja vahetu teenindus ning teenindaja kompetentsus. Kokku on koondatud 9 erinevat rahulolu küsimust. Kuna erinevaid küsimusi vastasid erinev arv vastajaid on kasutatud iga küsimuse korral protsent jaotust. Need, kes antud valdkonnaga ei olnud kokku puutunud ei ole arvestusse kaasatud.

Tabeli 7. põhjal võib öelda, et enam kui pooltel juhtudel (57,6%) hinnati teenindust või teenuseid, millega oldi kokku puutunud väga rahuldavaks. 40,8% juhtudest oldi kogetuga üldiselt rahul. Vastused *pole üldiselt* või *üldse rahul* moodustasid 1,6% kõikidest rahulolu hinnangutest.

Tabel 7. Rahulolu: Koondtulemus

	Koondtulemus
Väga rahul	57,6%
Üldiselt rahul	40,8%
Üldiselt ei ole rahul	1,4%
Pole üldse rahul	0,2%

Ettevõtjate rahulolu teenindusega ja teeninduse testimise tulemused

Antud küsitluses andsid teenindusele hinnanguid ettevõtete esindajad ehk reaalsed kliendid enda kogemuste põhjal. Haigekassa tellitud teeninduseuuring⁵ kasutas aga testkliente, kellele oli antud täpsed juhised teeninduse hindamiseks. Siinkohal on korra toodud veel ettevõtjate negatiivsete hinnangute põhjused ning vastavad tulemused klienditeeninduse uuringust. Üldjoontes võib siiski öelda, et negatiivsed hinnangud olid mõlema uuringu korral vaid mõned üksikud. Nii nagu on positiivsed ettevõtjate hinnangud teenindusele, on ka testimise tulemuste kohaselt haigekassa teenindus väga heal tasemel.

Teenindajate **abivalmidusega** rahulolematud ettevõtjad tõid põhjuseks teenindajate suhtumise ja selle, et klient ei ole saanud kõikidele küsimustele vastuseid. Testkliendid, kes käisid büroodes tõid abivalmiduse puudumisel välja selle, et neid suunati internetti informatsiooni otsima.

Vastuste selguse ja arusaadavuse kohale toodi negatiivse hinnangu põhjusena välja see, et ei saa igale küsimusele vastust, lisaks sõnastuse keerukus ja vastuolulisus ning see teenindajatel endil on vähe infot. Testklientidel vastuste mõistmisega probleeme ei

⁵ Eesti Haigekassa klienditeeninduse uuring 2009, teostas Dive OÜ

esinenud. Selle seletuseks võib olla ka võrdlemisi lihtsakoeliste situatsioonide läbimängimine.

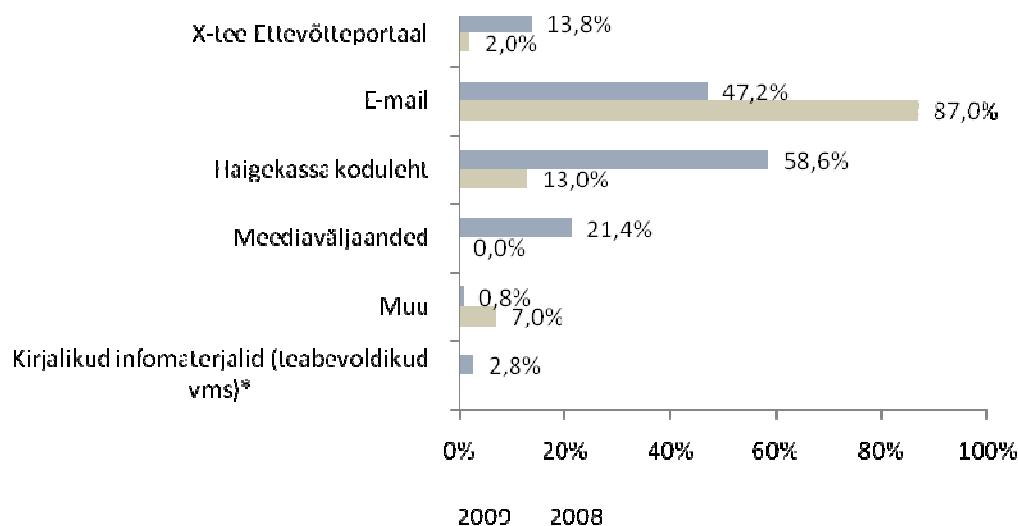
Infotelefoni teeninduse korral toodi negatiivsena välja ootejärjekorrad ja suunamine. Testkliendid seda ei kogenud ning andsid väga positiivsed hinnangud teeninduskontaktile infotelefonis.

Vahetu teeninduse korral toodi **teenindaja kompetentsuse** mitte rahuldavaks hindamise põhjenduseks see, et küsimused ei saanud vastuseid. Teenindajate kompetentsuse korral infotelefoni teeninduses hinnati negatiivselt seda, kui teenindaja oli ebameeldiva hoiakuga ja naxisõnaline. Sellest võib järeldada, et teeninduses peetakse teenindaja kompetentsuse all silmas enamat kui teadmisi. Kuna testkliendid pidid teenindaja kompetentsust ja teenindaja suhtumist eraldi hindama, siis nende hinnangul olid kõik teenindajad kompetentsed, kuid erinevate küsimuste kaudu tuli välja, et teenindaja: oli üleolev, ei püüdnud lahendust leida ja ei küsinud üle, kas klient on oma küsimustele vastused saanud.

Piirkonniti sai haigekassa Harju piirkond vahetu teeninduse pakkumisel ettevõtetelt kõige madalama tulemuse. Siiski ka see oli positiivne, kuid ligi pooled külastanutest andsid kõige kõrgema rahulolu hinnangu ja teised veidi madalama. Teeninduse testimisel *mystery shoppingu* meetodil jäi teistest veidi maha aga hoopis Tartu osakond. Kuna uuringud käsitlesid erinevaid parameetreid, siis erinevad tulemused kahe uuringu puhul täiendavad üksteist. Ettevõtteid küsitledes uuriti üldist rahulolu, kuid *mystery shoppingu* raames pigem vastamist standardile.

Suhtlus- ja infokanalite eelistused

Kahel aastal on respondentidelt uuritud, mis kanalite kaudu nad sooviksid haigekassaga suhelda. Mõlemal korral on vastajad saanud valida mitu vastusevarianti. Tulemused on toodud Joonisel 8. Üldiselt on muutunud peamine eelistus.



Joonis 8. Infokanali eelistus (*ei olnud 2008 vastusevariant)

Kui sel aastal soovisid üle poolte (58,6%) vastajatest informatsiooni kodulehekülje kaudu, siis eelmisel aastal nimetasid enamik (87,0%) vastajaid ühe kanalina e-maili. Ka nüüd oli e-mail siiski võrdlemisi populaarne infokanali eelistus (47,2%). Veel mainis viiendik (21,4%) sel aastal meediaväljaandeid ja 13,8% X-tee portaali kui sobivat infoedastus kanalit. 2,8% tunneks huvi ka infomaterjali vastu ja 0,8% mainis muud kanalit. Kaks neist ei soovinud infot saada, üks mainis faksi ja neljas telefoni kui eelistatud info saamise kanalit.

Infokanali eelistuste poolest saab välja tuua ka veidi piirkondlikke ja ettevõtte suurusega seotud iseärasusi. Eesti Haigekassa Pärnu piirkonda jäävad ettevõtted on veidi enam

maininud soovi saada infot meili teel (60%) ja haigekassa kodulehelt (67%), vähem tuntakse huvi meedias kajastatava info vastu (10%). Tartu osakonnaga suhtlejatest soovivad suurem hulk (23%) kasutada X-teed info saamiseks ning soovivad vähem meediaväljaannetele toetuda (9%). Harjumaal soovitakse keskmisest enam meedia kanalitest informatsiooni. Virumaa ei eristu keskmistest hinnangutest märkimisväärselt.

Suuremate ettevõtete infokanali eelistustes paistis silma nende keskmisest suurem huvi saada infot X-tee vahendusel (23%) ning veidi enam keskmisest soovisid nad infot ka meili teel (58%), samas tundsid teistest vähem huvi meedia kaudu info saamise vastu.

Lisaks sellele, et küsitluse käigus uuriti, mis kanaleid on ettevõtte haigekassaga suheldes kasutanud, küsiti eraldi ka selle kohta, milliste kanalite kaudu ettevõtte sooviks suhelda. Tulemused on toodud Tabelis 8.

Tabel 8. Haigekassaga suhtluseks eelistatud kanalid

	Vastanute arv	%
Suhtluseks eelistatud kanalid		
Haigekassa e-post/ koduleht	386	77%
Infotelefon	183	37%
Telefoni teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga	15	3%
Meili teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga	6	1%
Muu	13	3%

Kõige enam eelistatakse suhelda kodulehe/ e-posti kaudu ning infotelefoni helistades. Lisaks mainisid 3% vastanutest ära, et sooviksid suhelda telefoni teel mõne kindla töötajaga ning 1% soovis e-maili teel mõne kindla töötajaga suhelda. Muu kanali all mainiti kaks korda büroos kohal käimist, üks kord Eesti Posti ja teised vastajad sisuliselt ei soovinud suhelda haigekassaga (varianti *ei oska öelda* ei olnud valikuvariantides).

Vaadates eraldi nende vastajate suhtlussoovid, kes ei ole haigekassaga suhelnud on tulemus üpriski ootuspärane: kõige enam on mainitud eelistusena kodulehekülge/posti (94%).

Vabade vastuste analüüs

Kuigi enamik ei soovinud vabas vormis midagi lisada olid kommentaarid üldiselt positiivsed, väga paljud avaldasid oma rahulolu suhtlemisel haigekassaga.

Kommentaari ülevaade on üles ehitatud selliselt, et kõigepealt on toodud kokkuvõtte korduvatest kommentaaridest ning seejärel on põhjalikumad või eristuvad kommentaarid esitatud blokkides.

Kõige sagedamini rõhutasid ettevõtjad kommentaarides soovi haiguslehti interneti teel/digitaalselt saata (18). Üldiselt mainiti veel tihti, et postitamine võiks kaduda või et digitaalselt võiks olla võimalik enam tehinguid teha (11).

Teenindust kommenteerisid üksikud vastajad (4) ning nende arvates võiks teenindajad olla sõbralikumad, pädevamad ja mitte üleolevad. Lisaks mainiti seda, et otsesuhtlus võiks siiski kõikide elektrooniliste võimaluste kõrval alles jääda (2) ja kaks klienti avaldasid arvamust, et bürood võiksid olla ka väiksemates linnades.

Infoedastust puudutasid 11 kommentaari. Enim mainiti seda, et info ja nõuded peaks olema lihtsamalt sõnastatud ja üheselt tõlgendatavad (4). Lisaks mainiti kommentaarides seda, et muudatused võiksid olla selgemalt välja toodud kodulehel (2) ja seda, et haigekassa rohkem võiks teavitada kliente (3). Üks klient kiitis talle avanenud lahendust info jagamisel:

- Käisin Tallinnas koolitusel mõnda aega tagasi ja koolitaja Elmar Lind andis lausa oma isikliku kontakti, kuhu küsimustega pöörduda. Seda on olnud vajadus ka paaril korral teha ning olen alati kiirelt ning selge vastuse saanud. Väga hea mulje on sellest.

Järgnevalt on komplekteeritud kommentaarid kolme blokki. Mitmetes kommentaarides oli tehtud ettepanekuid tulevikuks, mis on enamjaolt korralduslikku laadi. Need moodustavad grupi - ettepanekud muudatusteks. Eraldi grupp on moodustatud tehniliste probleemidega seotud kommentaaridest ning siis ära toodud kommentaarid, mis vaidlustavad kehtivat olukorda. Lõpetuseks on lisatud mõned soovad soovid (paljudest).

Ettepanekud muudatusteks:

- Mina sooviksin, et firmas oleks võimalik rohkematel isikutel haigekassas teha muutusi - mitte ainult neil, kes on selleks volitatud.
- Kui X-Tee portaalis lisada uus isik kindlustatute hulka, siis võiks süsteem kohe ka näidata, mis ajast hakkab tal kindlustus kehtima. Igal inimesel on see aeg erinev ja siis võib tekkida probleem nagu meil näiteks oli, et isiku kindlustus hakkas kehtima alles 3 kuu pärast, kuid ta oli vahepeal juba jõudnud olla haiguslehel ja seega ei saanud hüvitust.
- Kui ettevõtte on saatnud ära haiguslehe ja mõne aja pärast helistab töötaja ise kontrollimaks, kas tema dokument on kohale jõudnud, siis vastatakse infonumbrilt, et ei ole. Samas tuleb hiljem välja, et paber on ammu saadetud ja seisis lihtsalt haigekassas kuskil lauaserval. Seda on juhtunud korduvalt. Kui Haigekassasse haigusleht saabub, siis võiks selle kohe ka registreerida ja saaks töötajale vähemalt öelda, et see on hetkel arvestamisel vms.
- Oluline on, et nende andmebaasidesse edastatud infot ka reaalselt seal muudetaks ja sellest isikutel probleeme arsti juurde minnes vms olukorras ei tekiks.
- Väga hea oleks, kui kindlatel aegadel aastas Haigekassa ise saadaks ettevõtetele mingil moel nimekirjad isikutest, kes hetkel antud ettevõttes kindlustatuna arvel on. See on hea viis kontrollida andmete õigsust.
- Võiks olla võimalus ka tööandjal kontrollida, kas töötaja on ikka haiguslehe avanud.
- Oli kunagi lubadus, et haiguslehed kaovad ära. See lubadus võiks jõustuda.

- Mina arvan, et digiretsepti võiks ära lõpetada. Ei ole saanud ühtegi konkreetset vastust, miks seda peab edastama.
- Digiretseptiga ei tasu kiirustada, võiks olla pikem sisseelamisaeg.
- Haiguslehe vorm võiks olla tänapäevasem, et selle peale ei peaks arvestama isiku palka. Haigusraha arvestus toimub ju niikuinii sotsiaalmaksu põhjal.
- Haiguslehe arvestamine võiks olla lihtsam. Haigekassa võiks ise arvestada isiku haigusraha antud päevade eest ning vajaliku summa osas esitada ettevõttele arve, mille nad siis kinni maksavad. Üks ettevõtte ei pruugi teada oma töötaja eelmise aasta kõiki tulusid jms.
- Kui firma maksab ise nende 5 päeva eest, kui inimene on haige olnud, siis miks peab veel haigekassale neid edastama. Kas tõesti interneti kaudu ei ole võimalik seda siis kuskilt sealtpoolt kontrollida?

Tehnilised probleemid suhtlemisel:

- X- tee portaal võiks olla veidi veel lihtsam ja mitte nii kohmakas, kuid see nõuab ka lihtsalt harjumist ehk.
- Mina sooviksin, kodulehel kõik failid avaneksid.
- X-Tee portaali ei saa kasutada Mozilla Firefox kaudu ning pean siis alati minema ja avama eraldi Internet Exploreri. See on tüütav.
- Töövõimetuslehtede vormid muutuvad, kui neid printerist hakata välja laskma. Tööandja peab neid kogu aeg käsitsi täitma, sest otse arvutis ankeedi peale trükkides on peale välja printimist iga sõna vales kohas.
- Kasutades X-Tee portaali oli juhus, kus olles kahe ettevõtte esindaja panin kogemata ühe isiku tööle vale ettevõtte alla. Märkasin seda aga kohe ja soovisin parandada. Selgus aga, et lihtsalt parandada ei saagi. Pidin võtma isiku vale töökoha pealt ära ja uuesti registreerima õige ettevõtte alla. Nüüd aga on isikul haigekassa silmis märke nagu ta olekski niimoodi kahe ettevõtte all töötanud, mis on vale ja tingitud lihtsalt minu kui

sisestaja veast. Tobe on, et minu tehtud inimliku vea tõttu jääb selline märg ja see vajab edaspidi selgitusi.

- X-Tee portaalis võiks olla võimalus ka parandusi sisse viia, kui on sisestamisel viga tekkinud.

Kohustustega seonduvad kommentaarid:

- Kuna ettevõtted on niigi raskustes, siis ei meeldi mulle see, et uue seadusmuudatuse kohaselt peavad ka ettevõtted ise tasuma 5 esimest päeva töötaja hoolduslehest. Seda enam, et uute statistikanumbrite järgi on haiguslehe võtmine alanenud 53%.
- Mina sooviksin, et keegi selgitaks, kas või meedia väljaandes, kuhu läheb see kolme päeva raha, kui maksame haigekassale sama summa, aga inimene suudab enne terveks saada, kui haigekassa suudab raha maksta hakata.
- Mina sooviksin lisada, et kui mul on trauma ja ma pean esitama vastava tõendi selle eest, siis miks ma pean maksma visiidi tasu 50.-?
- Suur probleem seisneb selles, et ettevõtte lihtsalt ei ole raha, et maksta omalt poolt haigetele töötajale haigusrahasid. Inimesed käivad sel põhjusel juba haigena töö.
- Eksimine on inimlik ja kui ettevõtte poolt edastatud andmetes on tehtud viga, siis on kohe rahaline vastutus. Ühtki viga ei andestata mõttega, et igal inimesel võib ju juhtuda. Kui aga haigekassa poolel viga tehakse, siis pole neil mingit rahalist vastutust ja parandatakse viga lihtsalt ära. See on ebaõiglane.

Samas tõi üks klient tõi välja just viimase kommentaariga haakuvalt positiivse poole:

- Haigekassa teeb oma tööd väga hästi. Eriti meeldib on see, et kui juhuslikult olen andmete sisestamisel vms vea teinud, siis nad ise helistavad ja annavad sellest teada mitte ei oota, millal ma seda ise avastan.



International
Mystery
Shopping
Alliance

WORLD

ESOMAR
RESEARCH

Dive Eesti OÜ
Jõe 9-98
Tallinn 10151
Tel: +372 6116 018
E-mail: info@dive.ee
www.divegroup.eu

Klientide soovid haigekassale:

Mina soovin kõikidele ainult kannatlikkust ja teineteise mõistmist. Kõik on suhtumises kinni ja kui ise positiivselt mõelda, siis ongi kõik hästi. Soovingi seda Haigekassale.

Mina soovin, et Haigekassa oleks sama tubli edasi!

Minu arust kõik toimib ideaalselt!

Seni on kõik laabunud. Peaasi, et Haigekassa pankrotti ei läheks!

Edu Haigekassale raskel ajal!

Mina olen väga rahul ja soovin jõudu tööle, kõigile.

Mina sooviksin, et nad jätkaksid samas vaimus!

Mina soovin edu ja jaksu edaspidisele koostööle!

Kokkuvõte

Uuringu eesmärgiks oli kaardistada ettevõtete ja haigekassa vaheline suhtlus ettevõtte seisukohalt. Selleks viidi läbi 500 telefonintervjuud valikvastustega küsimustiku alusel. Ettevõtetelt uuriti milliste kanalite kaudu nad haigekassaga suhtlevad, kuidas nad teenuste pakkumisega rahul on ning kuidas nad eelistaksid haigekassaga suhelda. Võimalusel võrreldi vastuseid aastate lõikes.

Suhtlusviisidest on populaarseim kodulehe kasutus, mida kasutavad peaaegu kõik, ligi pooled ettevõtted on ka infoliinile helistanud. Konkreetse töötaja poole on pöördunud vaid mõni protsent ettevõtetest. Eraldi küsiti ettevõtete eelistusi suhtluskanalite osas ning need langesid kokku kasutatavate kanalitega. Dokumentide esitamisega seoses on veerand ettevõtetest pöördunud haigekassa büroodesse, posti teel ning x-tee kaudu edastavad paljud jätkuvalt dokumente. Vabades vastustes toodi kõige enam välja soov edastada enam dokumente (eriti haiguslehti) elektrooniliselt.

Teenindusega rahulolu on püsinud läbi aastate kõrge ning on sel aastal saavutanud parima tulemuse, peaaegu kõik on teenindusega rahul. Head teenindustaset kinnitab ka Dive poolt teostatud teeninduse uurimine kasutades mystery shoppingu meetodit. X-tee kasutajasõbralikkuse hinnang on tõusnud. 2008 pidas veerand ettevõtetest olukorda üldse või pigem mitte rahuldavaks, selliseid vastajaid oli nüüd alla 10%. Kodulehekülje ja infotelefoni ja büroo teenindusega rahulolematuid on kokku vaid mõni protsent. Teenindaja kompetentsusega ollakse samuti rahul.

Eelistatud infokanalid on aastatega veidi muutunud. 2008. Aastal märkisid enamik ettevõtted soovi saada infot e-posti kaudu, sel aastal on pooled avaldanud soovi saada sel moel infot. Tõusnud on huvi kodulehe ja meedia väljaannete ja X-tee portaali kui infokanalite vastu.



International
Mystery
Shopping
Alliance

WORLD

ESOMAR
RESEARCH

Dive Eesti OÜ
Jõe 9-98
Tallinn 10151
Tel: +372 6116 018
E-mail: info@dive.ee
www.divegroup.eu

Vabade vastuste hulgas olid lisaks dokumentide elektroonsele edastamisele mainitud veel see, et haigekassa edastatud info ja nõuded peaksid olema selgemad ning mitmeid probleeme toimingutega. Paljud ettevõtted kasutasid sealkohal ka võimalust haigekassat tänada ja avaldasid lootust, et koostöö jääb sama heaks!

LISA 1: Ankeet

1. Ettevõtte tegevuspiirkond

- a) Harju maakond
- b) Hiiu maakond
- c) Ida-Viru maakond
- d) Jõgeva maakond
- e) Järva maakond
- f) Lääne maakond
- g) Lääne-Viru maakond
- h) Põlva maakond
- i) Pärnu maakond
- j) Rapla maakond
- k) Saare maakond
- l) Tartu maakond
- m) Valga maakond
- n) Viljandi maakond
- o) Võru maakond

2. Töötajate arv

- a) kuni 10 töötajat
- b) 11-49 töötajat
- c) üle 50 töötaja

3. Millise piirkondliku Haigekassa osakonnaga Te üldjuhul suhtlete?

- a) Harju piirkondlik osakond
- b) Tartu piirkondlik osakond
- c) Viru piirkondlik osakond
- d) Pärnu piirkondlik osakond
- e) ei oska öelda (*lisada selgitav kommentaar*)
- f) ei ole suhelnud (*lisada selgitav kommentaar*)

TÄPSUSTUS: Juhul, kui küsimusele 3 vastatakse „ei oska öelda“ või „ei ole suhelnud“, jätab respondent vastamata järgmistele ankeedis olevatele küsimustele: 7, 8, 9.

4. Millist kanalit (milliseid kanaleid) olete haigekassaga suhtlemisel kasutanud?

- a) haigekassa e-post/koduleht

- b) infotelefon
- c) telefoni teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga
- d) meili teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga
- e) muu (*lisada selgitav kommentaar*)

5. Kuidas eelistate/eelistaksite Haigekassaga suhelda?

- a) haigekassa e-posti teel/ kodulehe kaudu küsides
- b) läbi infotelefoni 16363
- c) telefoni teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga
- meili teel mõne kindla haigekassa töötajaga
- d) muu (*lisada selgitav kommentaar*)

6. Kuidas eelistate/eelistaksite Haigekassasse dokumente edastada?

- a) dokumentide edastamine posti teel
- b) dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna e-posti teel
- c) dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles
- d) töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti, kasutades X tee Ettevõtte portaali
- e) ei oska öelda (*lisada selgitav kommentaar*)

7. Palun andke hinnang Haigekassa töötajate abivalmidusele suhtlemisel Teie kui tööandja esindajaga.

- a) väga rahul
- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

8. Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie kui tööandja esindaja poolt Haigekassale esitatud küsimustele vastamise selguse ja arusaadavusega.

- a) väga rahul
- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

9. Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie poolt esitatud küsimustele vastamise kiirusega.

- a) väga rahul
- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda (*lisada selgitav kommentaar; kas haigekassa poolt edastatav info on olnud piisav ning millist infot Te haigekassalt sooviksite? Milliseid kanaleid olete kasutanud?*)

10. Millise infokanali kaudu eelistaksite Haigekassa poolt edastatavat informatsiooni saada?

- a) X-tee Ettevõtteportaal
- b) e-mail
- c) haigekassa koduleht
- d) meediaväljaanded
- e) kirjalikud infomaterjalid (teabevoldikud vms)
- f) muu (*lisada selgitav kommentaar*)

11. Kas olete tööandja esindajana külastanud Haigekassa kodulehte?
FILTERKÜSIMUS

- a) jah
- b) ei

12. Palun andke tööandja seisukohast hinnang Haigekassa kodulehekülje informatiivsusele. Hinnata juhul, kui küsimusele 11. vastati „jah“.

- a) väga rahul
- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

13. Palun andke tööandja seisukohast hinnang Haigekassa kodulehekülje kasutajasõbralikkusele (info kiirelt leitav, arusaadav, menüü loogiline jne). Hinnata juhul, kui küsimusele 11. vastati „jah“.

- a) väga rahul

- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

14. Kas olete kasutanud Haigekassa kliendiinfo telefoni 16363?
FILTERKÜSIMUS

- a) jah
- b) ei

15. Palun andke tööandja seisukohast hinnang Haigekassa kliendiinfo telefoni teenindusele. Hinnata juhul, kui küsimusele 14. vastati „jah“.

- a) väga rahul
- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

16. Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie kui tööandja esindaja Haigekassa kliendiinfo telefoni teenindaja kompetentsusega. Hinnata juhul, kui küsimusele 14. vastati „jah“.

- a) väga rahul
- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

17. Kas Teie ettevõtte edastab andmeid kindlustatute arvele- ja arvelt mahavõtmiseks tööandjate portaalis, X tee Ettevõtteportaali x tee vahendusel?
FILTERKÜSIMUS

- a) jah
- b) ei

18. Palun andke hinnang ravikindlustusandmete edastamise kasutajasõbralikkusele X-tee Ettevõtteportaalis. Hinnata juhul, kui küsimusele 17. vastati „jah“.

- a) väga rahul

- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

**19. Kas olete tööandja esindajana külastanud Haigekassa klienditeenindusbürood?
FILTERKÜSIMUS**

- a) jah
- b) ei

20. Palun andke tööandja seisukohast hinnang Haigekassa klienditeenindusbüroo teenindusele. Hinnata juhul, kui küsimusele 19. vastati „jah“.

- a) väga rahul
- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

21. Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie kui tööandja esindaja Haigekassa klienditeenindusbüroo teenindaja kompetentsusega. Hinnata juhul, kui küsimusele 19. vastati „jah“.

- a) väga rahul
- b) üldiselt rahul
- c) üldiselt ei ole rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- d) pole üldse rahul (*lisada selgitav kommentaar*)
- e) ei oska öelda

22. Kas sooviksite Haigekassa suhtlusega seoses välja tuua veel midagi, mida eelneva intervjuu jooksul ei käsitletud?

(TÄPSUSTUS: Kas Haigekassa poolt Teile edastatud info on olnud alati piisav, kas ja mille kohta Te rohkem infot saada sooviksite, on Teil kui tööandja esindajal ettepanekuid või soove Haigekassale?)