

Tööandjate rahulolu haigekassaga



KLASTER
uuringukeskus

**Tartu
2008**

1. Kokkuvõte

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada tööandjate rahulolu haigekassaga ning võrrelda olukorda eelmiste aastatega. Andmete kogumiseks viidi läbi telefoniküsitlus tööandjate seas. Kokku küsitati 505 inimest.

Suhtluskanalitest on võrreldes eelmiste aastatega oluliselt populaarsemaks muutunud dokumentide edastamine posti teel. Selle tõusu tulemusel on dokumentide edastamine ka kõige populaarsemaks suhtluskanaliks käesoleval aastal. Muude kanalite kasutajate hulk on muutunud vähe. Endiselt populaarne on X-tee Ettevõtteportaali kasutamine (kaks kolmandikku vastanutest). Kliendiinfo telefoni on kasutanud ligikaudu pooled vastanutest. Ülejäänud suhtluskanalid on leidnud märgatavalt vähem kasutust. Muuhulgas on viimastel aastatel püsivalt vähenenud dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles. Käesoleva aasta uuring näitab, et iseäranis vähe kasutavad seda meetodit Tartu ja Viru piirkonna vastajad. Haigekassalt eelistaksid vastajad saada informatsiooni eelkõige e-posti teel. Muud infokanalid (koduleht, X-tee Ettevõtteportaal, tavapost) leidsid märgatavalt vähem poolehoidu.

Uuringu käigus selgitati välja ka vastajate rahulolu haigekassa klienditeeninduse erinevate aspektidega. Tulemusena võib öelda, et üldiselt on vastajad rahulolevad, rahulolematute osakaal jääb kõigi aspektide puhul alla 5%. Kõige suurem on rahulolematuse seoses koduleheküljega. Eelmise aastaga võrreldes on aga märgatavalt suurenenud nende vastajate hulk, kes ei oska klienditeeninduse erinevatele aspektidele hinnanguid anda. Rahuolematud vastajad tõid peamiselt välja probleemi, et nad ei ole saanud ammendavaid vastuseid oma küsimustele. Heidetakse ette ka kodulehekülje ebaloogilisust. Kokkuvõtlikult võib öelda, et rahulolu haigekassa klienditeenindusega on jätkuvalt suur, spetsiifiliste küsimuste korral esineb aga siiski mõningaid probleeme.

Kliendiinfo telefoni on kasutanud umbes pooled vastanutest, selge enamik neist on teenindusega rahul. Peamiseks rahulolematuse põhjuseks on asjaolu, et esitatud küsimustele ei ole saadud ammendavaid vastuseid.

Tööandjate portaali kasutamine on jäänud eelmise aastaga võrreldes samale tasemele, ligi kaks kolmandikku vastanutest on seda vahendit kasutanud. Võrreldes eelmise aastaga on märgatavalt suurenenud rahulolematute hulk, seda kõigi tegevuste puhul, mille kohta hinnangut küsiti. Kõige suurem on rahulolematuse halduri vahetamise toimingutega. Heidetakse ette süsteemi aeglust ja vähest töökindlust, samuti on paljude vastajate jaoks probleemiks süsteemi keerukus ja ebaloogilisus.

Sisukord

1.Kokkuvõte.....	2
2.Sissejuhatus.....	4
3.Uuringu metoodika ja vastanute kirjeldus.....	5
4.Tulemused.....	5
4.1 Suhtluskanalid.....	5
4.2 Infokanalid.....	8
4.3 Rahulolu klienditeeninduse erinevate aspektidega.....	10
4.4 Kliendiinfo telefoni kasutamine.....	15
4.5 X-tee Ettevõtteportaali kasutamine.....	17
5.Lisa. Tulemuste jaotused absoluutarvudes.....	26

2. Sissejuhatus

Uuringukeskus Klaster viis Eesti Haigekassa tellimusel läbi telefoniküsitluse ettevõtete seas. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada tööandjate rahulolu haigekassaga ning võrrelda olukorda eelmiste aastatega.

Käesoleva aruande tulemuste omandiõigus kuulub Tellijale.

www.klaster.ee

info@klaster.ee

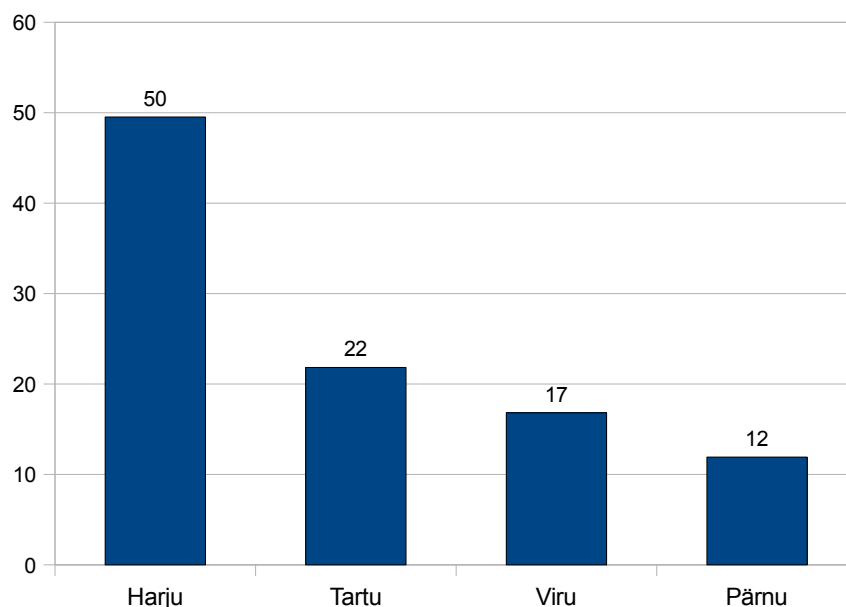
Kompanii 10, 51007, Tartu

Tel: 730 4590

3. Uuringu metoodika ja vastanute kirjeldus

Telefoniküsitlus viidi läbi novembris 2008. Vastajaks värvati konkreetne inimene, kes on firmas suhelnud haigekassaga.

Vastuseid saadi kokku 505 inimeselt. Kõige rohkem vastajaid oli Harju piirkonnas (250 vastust – 50% kõigist vastanutest). Tartu piirkonnast oli ligikaudu poole vähem vastajaid - 110 vastanut (22% kõigist vastanutest). Vähem on esindatud Viru ja Pärnu piirkonna ettevõtted (vastavalt 85 ja 60 vastust, so. 17% ja 12%). Vastajate jaotus on ära toodud ka joonisel 1.



Joonis 1: Vastajate jaotus piirkonna järgi (Osakaal %)

4. Tulemused

Tulemused esitatakse protsentjaotustena. Jaotused absoluutarvudes on toodud lisas.

4.1 Suhtluskanalid

Vastajatel paluti anda infot kanalite kohta, mille kaudu eelistatakse haigekassaga suhelda. Võimalike kanalitena olid vastajatele välja pakutud:

- dokumentide edastamine posti teel,
- dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna e-posti teel,

- dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles,
- töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti, kasutades X-tee Ettevõtteportaali,
- läbi infotelefoni 16363,
- telefoni teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga.

Enim kasutatavaks suhtlusvahendiks haigekassaga oli dokumentide edastamine posti teel- seda vahendit kasutab 81% vastanutest. Selle kontaktivahendi osatähtsus on võrreldes varasemate aastatega märgatavalt kasvanud. Aastal 2007 oli vastav osakaal vaid 47%. Põhjuseks võivad siin olla käesoleval aastal läbi viidud tarkvarauuendused, millest tulenevalt on trendiks tagasipöördumine tavalahenduste poole.

Siiski on endiselt levinud suhtluskanal X-tee Ettevõtte portaali (kasutab 68% vastanutest; 2007. aastal samuti 68%) ning infotelefon 16363 (47% vastanutest). Oluliselt vähem levinud suhtluskanalid on suhtlemine telefoni teel mõne kindla haigekassa töötajaga (3%) ning dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna e-posti teel (4%).

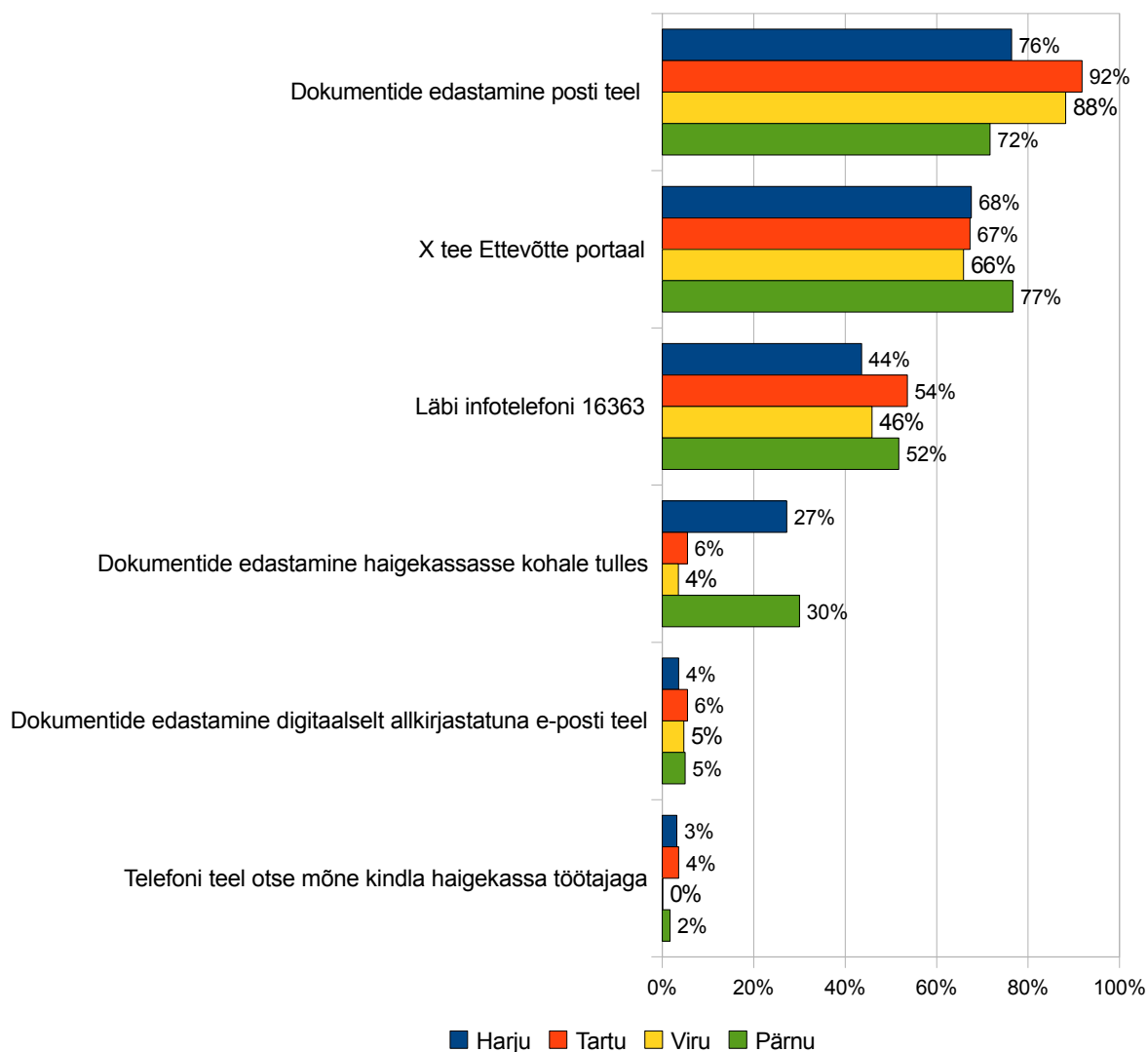
Viimase nelja aasta jooksul on märkimisväärselt vähenenud dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles. Sel aastal oli suhtluskanali osakaal 19%, 2007. aastal 23%.

Tabel 1: Suhtluskanalid, dünaamika aastate lõikes (Osakaal %)

Milliste kanalite kaudu eelistate suhelda haigekassaga?	2005	2006	2007	2008	Muutus 2007-2008
Dokumentide edastamine posti teel	42%	48%	47%	81%	+34
Dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna	2%	5%	2%	4%	+2
Dokumentide edastamine haigekassasse kohale minnes	35%	29%	23%	19%	-4
Töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti, kasutades X-tee Ettevõtteportaali	69%	70%	68%	68%	0
Läbi infotelefoni 16363	-	-	-	47%	-
Telefoni teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga	-	-	-	3%	-

Vaadeldes suhtluskanalite kasutamist piirkonniti, ilmneb suur piirkondlik erinevus

dokumentide edastamisel haigekassasse kohale tulles. Tartu ja Viru piirkonna vastanud kasutavad seda meetodit märgatavalt vähem kui Harju ja Pärnu piirkonna vastajad - vastavalt 6% ja 4% ning 27% ja 30%. Tartu ja Viru piirkonna vastajate hulgas on aga rohkem neid, kes on edastanud dokumente posti teel.



Joonis

Joonis2: Infokanalite kasutamine: jaotus piirkondade lõikes

Muudest suhtluskanalitest nimetatakse kõige enam otse piirkondlikku osakonda helistamist ning faksi teel dokumentide edastamist. Märgitakse ka haigekassaga suhtlemist e-maili teel.

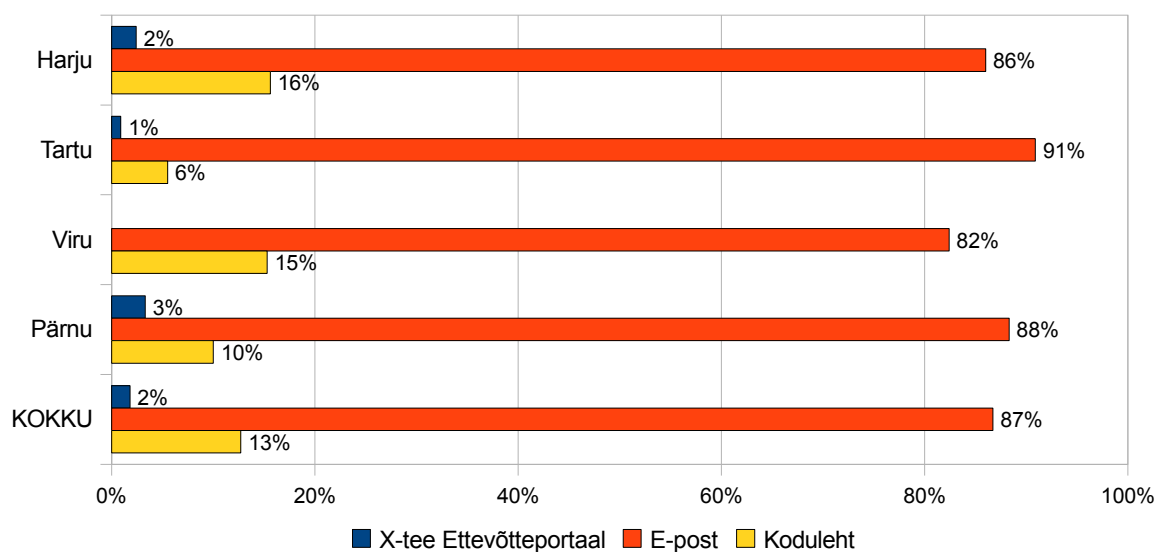
4.2 Infokanalid

Vastajatelt küsiti ka, millise infokanali kaudu eelistataks saada haigekassa poolt edastatavat informatsiooni. Variantidena toodi vastajatele välja:

- X-tee Ettevõtteportaal,
- e-post,
- koduleht,
- meedia väljaanded.

Selgus, et kõige suurem vastanutest eelistaks infokanalina e-posti (87%), teised infokanalid leidsid märkimist oluliselt vähem. Kodulehe kaudu eelistaks infot saada 13% vastanutest, X-tee Ettevõtteportaali kaudu ainult 2% vastanutest ning meedia väljaannete kaudu ei eelistaks infot saada mitte ükski vastanu.

Piirkondlikud erinevused on väikesed. Tartus eelistaks kodulehekülge infokanalina kõige väiksem hulk vastajaid (6%). Viru piirkonnas ei ole ükski vastaja märkinud eelistusena X-tee Ettevõtteportaali.



Joonis 3: Eelistatud infokanalid piirkondade lõikes

Vastajatele anti võimalus nimetada ka muid eelistatavaid infokanaleid.

Muudest infokanalites märgiti kõige enam tavaposti:

Posti teel.

Posti teel.

Tava postiga.

Tavaposti teel.

Väga suurte muudatuste puhul võiks tavapostiga saata, e-mail läheb võibolla kaduma.

Võib-olla tavaposti teel.

Mõned vastajad sooviksid infot saada faksi teel:

Faksi teel.

Faksi teel.

Faksiga.

Toodi välja ka muid infokanaleid:

Kui on mingid suuremad muudatused, siis võiks korraldada mingi infopäeva vms, ja kõigile siis suusõnaliselt muudatusi selgitada.

Küsin raamatupidamisfirmast.

Telefoni teel.

Mitmed vastajad märkisid, et ei vaja haigekassalt mingit lisainformatsiooni:

Ei huvitu infost.

Ei ole infot vaja.

Ei soovi informatsiooni.

Ei soovigi infot.

Ei taha infot.

Ei vaja mingisugust infot.

Eriti ei ole vaja infot, meil nii väike firma.

Ma ei oota sealt infot.

Ma ei ootagi neilt infot.

Mul ei ole infot vaja.

Otseselt infot ei tahagi.

Pole vaja eriti infot, meil nii väike firma

4.3 Rahulolu klienditeeninduse erinevate aspektidega

Sarnaselt eelmise aastaga uuriti ka käesoleval aastal ettevõtete rahulolu haigekassa klienditeeninduse erinevate elementidega.

Uuritavateks aspektideks on:

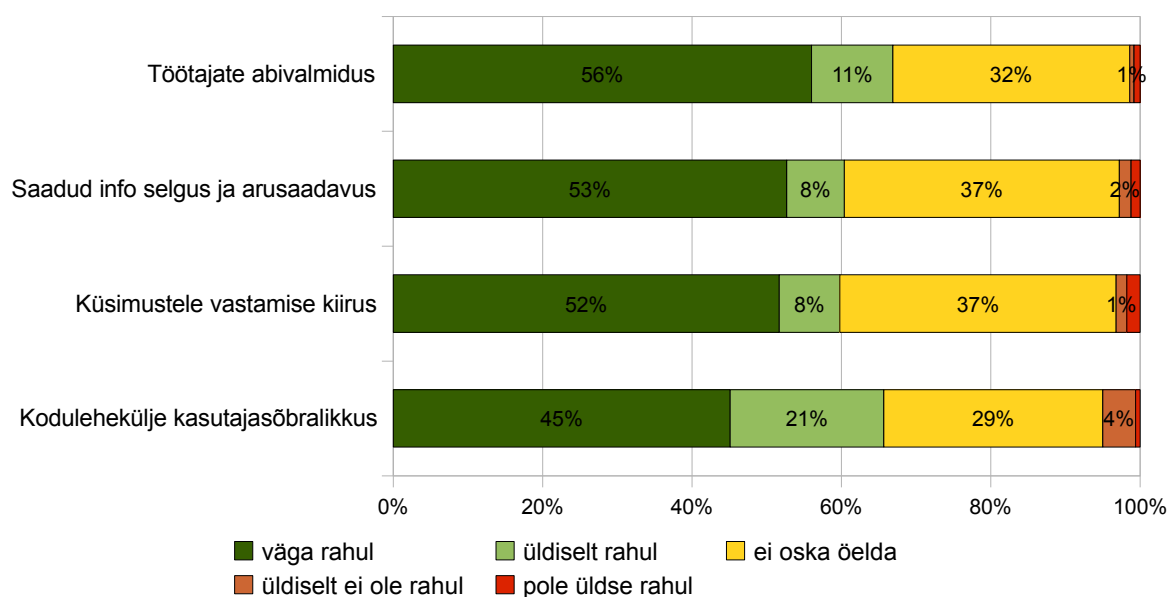
1. Haigekassa töötajate **abivalmidus** („Palun andke hinnang haigekassa töötajate abivalmidusele suhtlemisel Teie kui tööandja esindajaga.”)
2. Saadud info **selgus ja arusaadavus** („Palun andke hinnang , kuidas olete rahul Teie kui tööandja esindaja poolt haigekassale esitatud küsimustele vastamise selguse ja arusaadavusega.”)
3. Küsimustele **vastamise kiirus** („Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie poolt esitatud küsimustele vastamise kiirusega.”)
4. Kodulehekülje **kasutajasõbralikkus** („Palun andke tööandja seisukohast hinnang haigekassa kodulehekülje kasutajasõbralikkusele (info kiirelt leitav, arusaadav, menüü loogiline jne.)”)

Vastanute üldjaotus on toodud joonisel 4.

Võrreldes eelmise aastaga on märkimisväärselt kasvanud vastuste 'ei oska öelda' osakaal. Käesoleval aastal jääb nende vastajate osakaal, kes ei osanud erinevatele teeninduse aspektidele hinnangut anda vahemikku 29%-37%, eelmisel aastal vastavalt 9%-23%.

Valdav enamik hinnangutest on kõigi aspektide puhul rahulolevad. Rahulolematute vastuste osakaal ei ületa ühegi aspekti puhul 5%. Kõige rohkem on vastajad rahul haigekassa töötajate abivalmidusega (56% 'väga rahul'; 11% 'üldiselt rahul').

Kõige rohkem rahulolematuid hinnanguid anti kodulehekülje kasutajasõbralikkusele, mille puhul 5% vastanutest on rahulolematud.



Joonis 4: Rahulolu haigekassa kliendisuhtluse erinevate aspektidega

Hinnangute piirkondlikud jaotused on ära toodud tabelis 2.

Tabel 2: Hinnangud haigekassa kliendisuhtluse erinevatele aspektidele piirkonna lõikes

		Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
Töötajate abivalmidus	väga rahul	52%	55%	66%	62%	56%
	üldiselt rahul	13%	13%	6%	7%	11%
	üldiselt ei ole rahul	1%	0%	1%	0%	1%
	pole üldse rahul	1%	1%	0%	2%	1%
	ei oska öelda	34%	32%	27%	30%	32%
Vastuste selgus ja arusaadavus	väga rahul	48%	53%	65%	53%	53%
	üldiselt rahul	10%	8%	2%	3%	8%
	üldiselt ei ole rahul	2%	2%	1%	0%	2%
	pole üldse rahul	1%	1%	0%	3%	1%
	ei oska öelda	38%	36%	32%	40%	37%
Küsimustele vastamise kiirus	väga rahul	49%	52%	59%	52%	52%
	üldiselt rahul	9%	8%	7%	7%	8%
	üldiselt ei ole rahul	2%	3%	0%	0%	1%
	pole üldse rahul	2%	1%	1%	3%	2%
	ei oska öelda	38%	36%	33%	38%	37%
Kodulehekülje kasutaja-sõbralikkus	väga rahul	39%	56%	51%	45%	45%
	üldiselt rahul	26%	14%	17%	18%	21%
	üldiselt ei ole rahul	6%	1%	5%	5%	4%

		Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
	pole üldse rahul	0%	0%	1%	3%	1%
	ei oska öelda	30%	30%	27%	28%	29%

Võrreldes eelmise aastaga on rahulolevaid vastuseid pisut vähemaks jäänud. Kasvanud on rahulolijate osakaal vaid haigekassa kodulehekülje osas. Samas on muutused kõigi aspektide puhul väga väikesed ja kõikumised võivad olla tingitud uuringu meetoodikast (nt. kahe küsimuse sõnastuse muutus võrreldes eelmise aastaga). Pigem on viimastel aastatel siiski säilinud rahulolijate suur osakaal.

Tabel 3: Rahulolu haigekassa kliendisuhtluse erinevate aspektidega aastate lõikes (Osakaal %; välja jäetud vastused 'ei oska öelda')

Rahulolevate vastuste osakaal %	2005	2006	2007	2008	Muutus 2007/2008
Haigekassa teenindajate/ töötajate abivalmidus	99%	100%	100%	98%	-2
Saadud info selgus ja arusaadavus	97%	98%	100%	96%	-4
Küsimustele vastamise kiirus	99%	100%	100%	95%	-5
HK kodulehekülje informatiivsus/kasutajas õbralikkus	96%	93%	89%	93%	+4

Vastajatele anti võimalus ka täpsemalt selgitada oma rahulolematuse tagamaid. Järgnevalt on ära toodud ülevaade vastustest.

Vastajad, kes ei olnud rahul haigekassa töötajate abivalmidusega (7 vastajat), tõid välja alljärgnevaid põhjendusi.

Mõned vastajad märgivad, et ei ole saanud oma küsimustele sisulisi vastuseid:

Näiteks kui nad ei oska vastata minu küsimustele (seda juhtub ikka liiga tihti), siis annavad mulle uue numbri, kuhu helistada ja kelle poole pöörduda.

Neil on alati seal nii kiire, et vastavad väga üldsõnaliselt ja pealiskaudselt.

Saatsin neile kord ühe e-maili ja küsisin nõu, aga vastust sellele ma pole veel saanud.

Möödunud on juba kolm kuud.

Tahtsin, et nad seletaks mulle lahti ühe seaduse paragrahvi, aga nemad lihtsalt korduvalt tsiteerisid seda sama seadust.

Tihti nad on lihtsalt ebapädevad ja ei oska mu küsimustele vastata. Ise pean otsima uusi kontakte, kellele helistada ja abi küsida.

Kaks vastajat on välja toonud arusaamatused haigekassa töötajatega:

Nad ei mõistnud mind ja ei tahtnudki aru saada, et dokumendid olid posti teel kaduma läinud. Süüdistasid, et mina ise ei pannud posti.

Nad unustavad ise inimese ravikindustatuna arvele võtta ja siis pärast ei tunnista veel oma viga ka.

Vastajad, kes ei olnud rahul kodulehekülje kasutajasõbralikkusega, töid enamasti põhjenduseks kodulehe ebaloogilise või keeruka ülesehituse ning märkisid probleeme vajaliku info leidmisel:

Alguses segane/ebaloogiline. Hiljem juba tean, kus miski on, siis pole probleemi.

Blankette peab liiga kaua otsima.

Blankettide juurde võiks olla otseteed, praegu peab liiga palju klikke tegema, et õigesse kohta jõuda.

Ebaloogiline menüü, natuke keeruline, liiga kaua läheb aega, et õiget asja üles leida.

Keeruline ja segane, liiga kaua tuleb ostida.

Info ei ole kiirelt leitav.

Minu jaoks oli veidi segane, aga see võis ka minu probleem olla, et ei osanud õigest kohast otsida. Võiks küll loogilisem olla!

Natuke ebaloogiline, liialt kaua peab vajalikku infot otsima.

Raske leida, liiga palju peab otsima seda blanketti vms taga, mis parajasti vaja on.

Seal peaks olema nähtavad menetluses olevad taotlused. Aga ma üldjuhul ei leia neid üles.

Sealt on ikka suhteliselt keeruline infot üles leida - liiga palju infot on seal.

Tihti ei leia sealt olulisi ja vajalikke asju üles.

Võiks mugavam ja kiirem olla.

Võiks olla selgem, ei leia vajalikke asju kohe üles.

Märgitakse ka kodulehekülje ebamugavust ja vanamoodsust:

Ebamugav on kasutada, ei ole kasutajasõbralik.

Infosüsteem on aeglane ja vanamoodne.

Leht jätab liiga vanaaegse mulje.

Eelmine (vanem variant) oli parem.

Tuuakse välja erinevaid süsteemi häireid:

Kui mina sinna satun, siis tihti on seal kiri "kodulehte uuendatakse" või on sageli ka leht lihtsalt kinni jooksnud.

Lingid lõpuni ei avane. Näiteks kui otsin lingi "Tööandjale" alt blankette, siis see võiks ikka tunduvalt lihtsam olla.

Mingi segadus oli nende blankettidega, mida on vaja kui inimene välismaal haigeks jääb, aga ma täpselt ei mäleta, mis jama seal oli.

Mõned vastajad pakuvad ka soovitusi kodulehekülje ülesehituse osas:

Pigem ebaloogiline. Erinevate avalduste link võiks olla kättesaadavam, näiteks võiks selle panna kohe avalehele. Haigekassa võiks ise ka uurida, millist linki kodulehel kõige rohkem kasutatakse ja siis selle pannagi kohe kõige nähtavamale.

Seal võiks olla ikkagi kaks erinevat keskkonda, üks töötajale ja teine tööandjale. Ka on blankette ebamugav täita, see alusvorm või -põhi ei ole hea ja sobiv.

Sellelt lehelt võiks ka kätte saada töötajate nimekirju või infot andmete muutumise kohta. Nagu on Maksu- ja Tolliametil. X-tee ei sobi kõigile raamatupidajatele, et oma isiklike panga-paroolidega firma asju ajada.

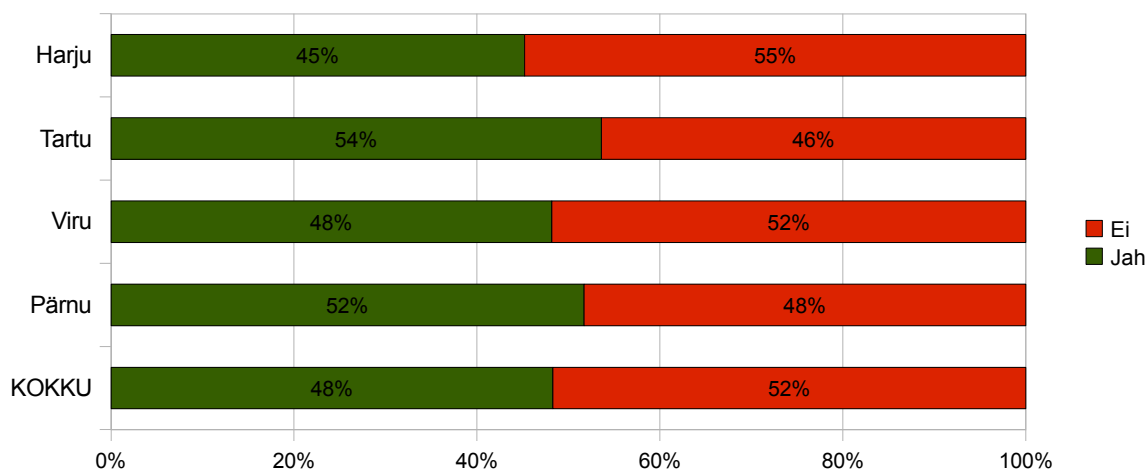
Sealt on asju otsida keeruline. Võiks olla ka "muudatuste list", kus kirjas siis, mis seaduses mutuunud on. Muidu liialt keeruline näpuga järke seadustes ajada.

4.4 Kliendiinfo telefoni kasutamine

Eraldi küsimusteploki moodustas vastajate rahulolu haigekassa kliendiinfo telefoniga 16363. Vastanutest 48% on helistanud kliendiinfo telefonile. See osakaal on püsinud viimastel aastatel enam-vähem muutumatuna (eelmisel aastal 48%, 2006. aastal 49%).

Kasutajate osakaalu juures on erinevused piirkondade lõikes üsna väikesed. Kõige enam on kliendiinfo telefoni kasutajaid Tartu piirkonnas (54%), kõige vähem Harju piirkonnas (45%).

Vastajate jaotusest annab ülevaate joonis 5.



Joonis 5: Haigekassa kliendiinfo telefoni kasutamine piirkondade lõikes

91% vastanutest on haigekassa infotelefoniga rahul. Eelmisel aastal oli rahulolevate vastajate osakaal 95%. Samas on võrreldes eelmise aastaga kasvanud vastuste 'väga rahul' osakaal – sel aastal 77% eelmise aasta 70% vastu.

Piirkondade lõikes on hinnangute erinevused väikesed. Kõige enam on rahulolevaid kliendiinfo telefoni kasutajaid Viru piirkonnas (96% vastanutest 'väga rahul' või 'üldiselt rahul'), kõige enam rahulolematuid Pärnu piirkonnas (10% 'üldiselt ei ole rahul' või 'pole üldse rahul').

Tabel 4: Hinnang infotelefonile piirkondade lõikes

	Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
väga rahul	74%	81%	81%	71%	77%
üldiselt rahul	14%	9%	15%	19%	14%
üldiselt ei ole rahul	5%	5%	0%	7%	5%
pole üldse rahul	3%	2%	2%	3%	3%

	Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
ei oska öelda	4%	3%	2%	0%	3%

Rahulolematutel vastajatel paluti ka oma hinnangut põhjendada. Järgnevalt on saadud vastused ära toodud.

Kõige valdavama probleemina tuuakse välja, et esitatud küsimustele ei ole saadud ammendavaid vastusi, informatsioon on jäänud pealiskaudseks ja ebapiisavaks. Mitmed vastajad on kokku puutunud edasisuunamisega, mis nende hinnangul ei ole tulemust andnud:

Ega nad eriti ei oska seal mu küsimustele vastata. Alati suunatakse edasi kuhugi osakonda.

Ei ole sealt tihtipeale ammendavat vastust saanud ja olen pidanud ikka veel mujale helistama, näiteks piirkondlikku osakonda.

Ei saanud arusaadavat ja selget vastust oma küsimusele.

Ei saanud oma probleemile lahendust ja pidin Tartusse haigekassa osakonda kohale sõitma.

Just küsin neilt infot X-tee kohta ja alati suunatakse mind kuhugi IT-mehe juurde ja ma ikkagi ei saa aru, mida tegema peab, et haldur vahetatud saaks.

Ma ei saanud oma küsimusele vastust.

Mind jooksutati ühelt numbrilt teisele, kuigi pärast selgus, et esimene oleks pidanud juba oskama aidata.

Mul ei lase X teel ühte töötajat arvelt maha võtta (teistega ei ole probleeme olnud). Küsisin infotelefonilt selle kohta abi, aga keegi ei osanud vastata, milles probleem.

Need teenindajad ise ei tea midagi seal, vaid annavad mulle järgmise telefoninumbri, kuhu ma pean helistama. Milleks nad seal üldse on siis?

Neil on alati seal nii kiire, et vastavad väga üldsõnaliselt ja pealiskaudselt.

Sageli ei ole ma saanud oma küsimustele vastust.

Sealt ei saa mingeid vastuseid, kasu on ainult nii palju, et võib-olla annavad nad kellegi teise numbri, kes oskab aidata. Sinna helistades saab lihtsalt telefoniarveid mõttetult suureks ajada.

Sealt saab ainult kuiva ametniku vastuse, konkreetset juhtumit nad oma vastuses üldse arvesse ei võta. Spetsiifilise probleemiga nende poole pöörduda on mõttetu.

Paar vastajat märgib, et probleemiks on infotelefoni liinile pääsemine:

Ammu helistasin. Mingi jama oli, telefon oli väga pikalt kinni ja ma ei pääsenud tükk aega lõögile.

Telefon on pidevalt kinni, mul polegi õnnestunud liinile pääseda.

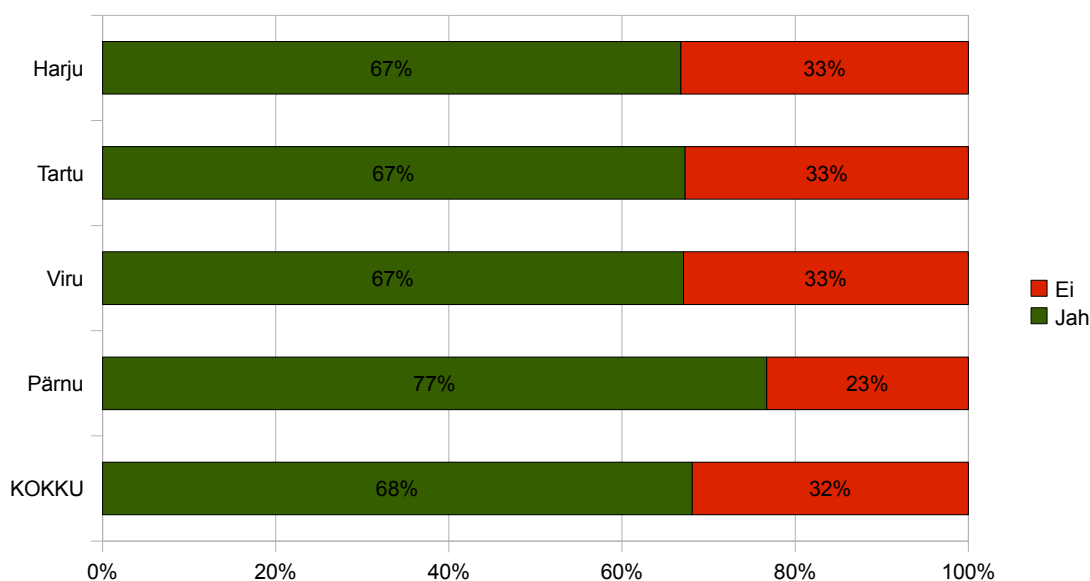
Tuuakse välja ka arusaamatusi ja kommunikatiivseid probleeme:

Ei olnud viisakad ja süüdistasid mind, et dokumendid kaduma läksid posti teel. Probleemi oleks võinud ka tsiviliseeritumalt lahendada.

Neil on kuidagi tõrjuv seisukoht vahetevahel, päris metsa ei saada, aga sõbralikud ka pole.

4.5 X-tee Ettevõtteportaali kasutamine

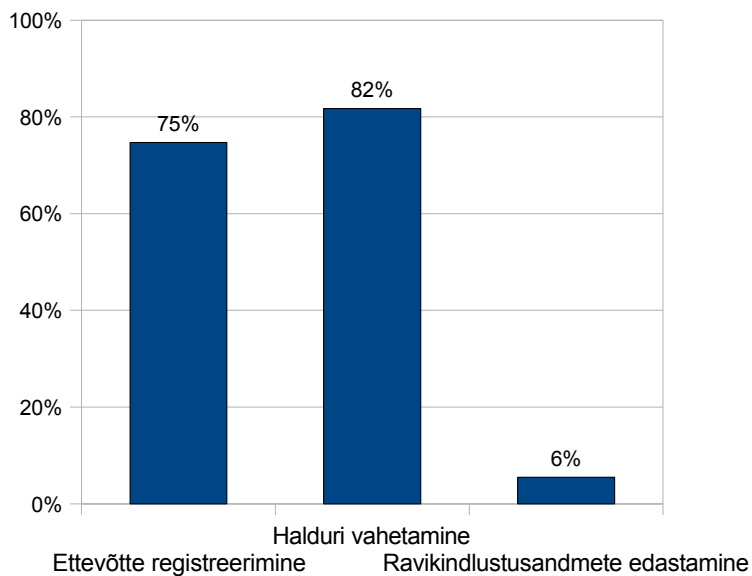
Eraldi ploki moodustasid küsimused, mis käsitlesid ettevõtete hinnanguid X-tee Ettevõtteportaali erinevate teenuste kasutamismugavusele. Kokku kasutab X-tee Ettevõtteportaali 68% vastanutest. Eelmisel aastal oli see osakaal 65%. Piirkondade lõikes torkab silma suurem tööandjate portaali kasutajate osakaal Pärnu piirkonnas (77%), kolmes ülejäänud piirkonnas on portaali kasutajate osakaal võrdselt 67%.



Joonis 6: X-tee Ettevõtteportaali kasutamine: üldjaotus ja jaotus piirkondade lõikes

Vastajatel paluti anda hinnang portaali erinevate tegevuste kasutamismugavusele. Vastustest paistab silma, et paljudel vastajatel puudub erinevate tegevustega kokkupuude ja tõenäoliselt just seetõttu ei ole osatud hinnanguid anda. Kõige enam on vastanutel kokkupuuteid ravikindlustusandmete edastamisega. Ettevõtte registreerimisele ja halduri vahetamisele ei oska selge enamik vastajatest aga hinnangut anda. Joonisel 7 on ära

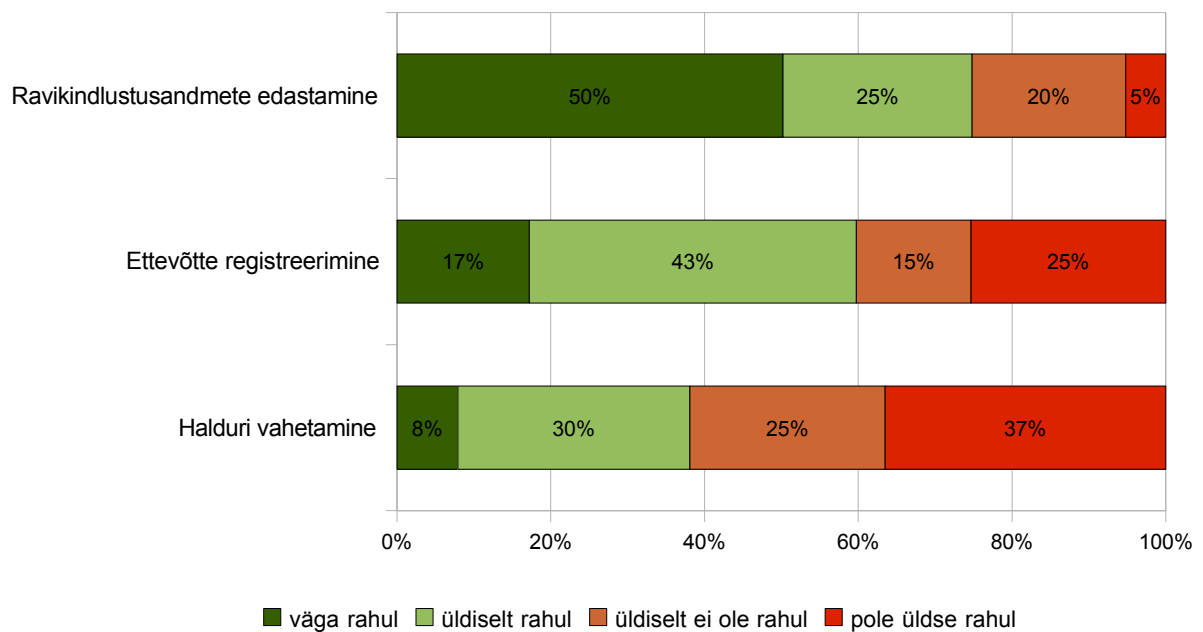
toodud vastuste 'ei oska öelda' osakaal erinevate valdkondade puhul.



oonis 7: Vastuste 'ei oska öelda' osakaal X-tee portaali tegevuste puhul

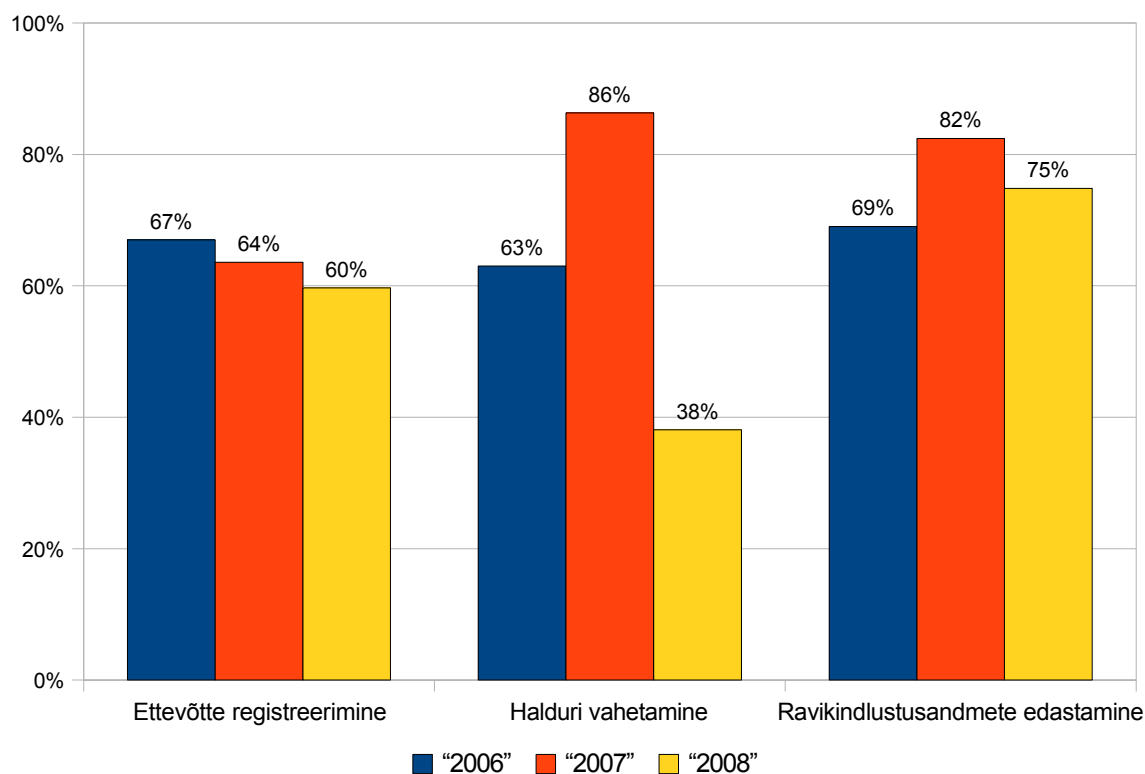
Joonisel 8 on kajastatud hinnangud tööandjate portaali erinevatele aspektidele, sealjuures on välja jäetud vastused 'ei oska öelda'.

Kõige suurem on rahulolu ravikindlustusandmete edastamisega (75% vastanutest on väga rahul või üldiselt rahul), ettevõtte registreerimisega on rahul 60% vastanutest, halduri vahetamisega aga ainult 38%. Seega võib täheldada küllatki suurt rahulolematust X-tee Ettevõtteportaali erinevate toimingutega.



Joonis 8: Rahulolu töandjate portaali erinevate aspektidega

Võrreldes eelmiste aastatega on rahulolijate osakaal vähenenud. Iseäranis suure languse on võrreldes eelmise aastaga läbi teinud rahulolu halduri vahetamise toimingutega. Viimaste aastate võrdlus kajastub joonisel 9.



Joonis 9: Rahulolu tööandjate portaali erinevate aspektidega aastate lõikes. (Vastuste 'väga rahul' ja 'üldiselt rahul' % hinnangu andnute hulgas)

Rahulolematud vastajad said oma arvamusi ka põhjendada.

Ühe olulisema probleemina toodi välja süsteemi aeglus ja ebausaldusväärsus, märgiti ka mõningaid tõrkeid:

Aeg-ajalt tõrgub. Proovin hiljem uuesti ning siis laseb mul seal toimetada.

Aeglane vahepeal.

Ei ava ja ei vaheta lehekülgi kiirelt. Sageli ei saagi avada, tundub et kiilub nagu kinni.

Liiga aeglane portaal.

Liiga aeglane. Äkki on serveri probleem?!

Maru aeglane ja keeruline süsteem. Pole eriti kasutajasõbralik.

Minu meelest on see süsteem ajast maha jäänud. On ebamugav ja keeruline.

Mitu juhust on olnud, et see portaal lihtsalt ei tööta.

Natuke aeglane ja liiga kaua "mõtleb".

Natuke ebamugav ja kohmakas on see süsteem.

Natuke keeruline, kohmakas ja tihti "jookseb kokku".

Päris aeglane on see süsteem.

Seda pole eriti mugav kasutada ja see on kohmakas. Tihtipeale on süsteem ka väga aeglane.

See kujundus on neil väga ajast ja arust, kasutamine on ka kohmakas.

See on algeline ja väga kohmakas. Väga tihti ei saa sinna üldse sissegi. Pole üldse kasutajasõbralik.

See on kohmakas ja ebamugav - näiteks kui töötajate nimekirjast keegi lahti klõpsata ja siis tagasi nimekirja juurde minna, siis tuleb uuesti nimekirja lõppu kerida ja see võtab aega - see süsteem võiks mugavam kasutada olla.

See portaal on kogu aeg rikkis. Ja kui töötabki, siis jookseb kokku alalõpmata. Ma pean saatma faksi teel, kui tahan töötajat arvelt maha võtta. Ka täna tegin seda hetk tagasi.

See süsteem on aeglane. Võiks olla sellest X-teest eraldi, nagu on e-maksuamet näiteks.

Sellele on nii keeruline ligi pääseda, iga kord pean jälle mõtlema kust kaudu sinna minna.

Süsteem ei tööta Firefox'iga, ei saa töötajaid arvele võtta.

Veidikene aeglane. Tükk aega võtab aega enne, kui leiab õige koha üles.

Viimati kui seda kasutasin, tekkis see probleem, et seanss aegus väga kiiresti - võiks ikka arvestada, et kõik ei ole väga kiired.

Võiks olla kaasaegsem ja kiirem.

Samuti märgitakse süsteemi keerukust ja ebaloogilisust:

Alguses ei saanud oma mõistusega üldse hakkama, selleks vajasimegi infotelefonil abi.

Autentimine on üks paras ooper - esiteks juba seetõttu, et pidevalt tuleb meeles pidada, kas login x-teele sisse eraisikuna või asutuse esindajana. Selle portaali ülesehitus võiks olla analoogne e-maksuametile, mida on väga hea kasutada.

Ebamugav leht. Saan küll hakkama, aga see pidev edasi-tagasi klõpsimine tüütab ära. Võiks lihtsam ja mugavam olla.

Harjumatu ja veidi segane ning keeruline.

See on kuidagi segane ja ebamäärane. Võiks olla rohkem konkreetne.

See pole täiuslik, seda on suhteliselt ebamugav kasutada. Maksu- ja Tolliameti lehte on mugavam kasutada.

Ei leia kiirelt seda kohta üles, kus saaks uue töötaja arvele võtta.

Kui esimest korda lähen portaali, siis peaks seal rohkem viiteid olema. Keeruline on leida üles sealt konkreetset inimest ja tema andmeid (kui tahan töötajat arvelt maha võtta või andmeid muuta). Töötaja lisamisega probleeme ei ole.

Kui esimest korda seda kasutada, ajab ikka segadusse küll. Võiks selgem ja arusaadavam olla.

Kui mina seda viimati kasutasin, oli see küll väga keeruline.

Kui muudan ühe inimese andmeid, siis ei saa ma kohe teist muuta. Pean minema jäle menüü algusesse ja siis otsast peale hakkama. Võiks lihtsalt nõ ühe sammu tagasi astuda.

Ma ei olnud pikka aega kasutanud ja siis oli keeruline.

Ma proovisin seal andmeid sisestada, aga ei saanud hakkama.

Mul läks seal midagi sassi, oli natuke keeruline.

Natuke segane minu jaoks. Tihti ei saa aru, kas töötaja töösuhe on "peatatud" või lausa arvelt "võetud maha".

Õige koha otsimine võtab kaua aega, eriti kui pole ammu külastanud seda portaali.

On kuidagi keeruline, võiks lihtsam olla.

Peab alati süvenema tükk aega, enne kui saab seal midagi muutma või sisestama hakata.

Portaal on veidi segane, formaat ebamugav.

See süsteem on ebamugav ja keeruline. Ei ole käepärane.

See süsteem on kuidagi puine. Ja üleüldse ma ei saa aru, miks peab inimese Haigekassas eraldi arvele võtma, kui ma nii või naa Maksuametile tema eest maksu maksan, Haigekassa ja Maksuamet võiks oma nimekirju siis jagada ju.

Tüütu on see, et kui ma Hansaneti kaudu ettevõtteportaali sisse login, pean ma millegipärast 2 korda oma paroole sisestama.

Üle pika aja on seda keeruline kasutada, suhteliselt ebamugav portaal.

Viimati külastasin, siis oli küll veidi segane ja keeruline. Aga ma ei käi seal tihti, nii et see ei ole ka oluline.

Võiks lihtsam olla, minu jaoks veidi keeruline.

Võiks olla kuidagi selgemalt organiseeritud - kui pikka aega pole seda kasutanud, on keeruline.

X-tee võiks lihtsam olla, natuke keeruline süsteem. Tavainimene ei saa kohe aru.

Võiks olla kasutajasõbralikum, praegu on ebaloogiline.

Mingi asi mind häiris selle juures, aga enam ei mäleta mis täpselt, sest kasutasin teda viimati mõni aeg tagasi.

Mõnedel vastajatel on kaasnenud probleemid süsteemiuuendusega, uue süsteemiga on raske harjuda, sageli leitakse, et vana lahendus oli käepärasem:

Eelmine süsteem oli mugavam, praegune pole üldse käepärane.

Esimene ja teine kord oli seda väga keeruline kasutada, edaspidi on nüüd lihtsam, sest on selgeks saanud.

Esimene variant oli parem. Nüüd on natuke keerulisem.

Esimesed korrad, kui seda kasutasin, oli väga segane ja keeruline. Hiljem olen lihtsalt juba ära harjunud. Kuid siiski liiga ebamugav süsteem.

Esimesel korral oli probleeme, ise ei saanudki aru, mida tegema peab. Sain infotelefonilt abi.

Kui esimest korda, siis keeruline. Hiljem aga harjub ära.

Kui midagi on muutunud, siis ma ei leia seda üles. Viited puuduvad.

Kui tehakse uuendusi süsteemis, siis võiks ka sellest kasutajatele teada anda (nt e-maili teel). Kui mingi aeg ei kasuta seda portaali ja siis uuesti kasutad ja on uuendatud midagi, siis on keeruline jälle ümber õppida.

Mulle meeldis vana versioon rohkem, kui sai otse Haigekassaga asju ajada, mitte Ettevõtteportaali kaudu.

Praegune variant on halvem kui eelmine. Meie firma kuulub suurema kontserni alla, mis asub Soomes. Seetõttu on meil ka raskem sisselogida, sest see on tehtud üliturvaliseks.

Uus programm on natuke ebaloogiline, esimene leht võiks kuidagi lihtsam olla. Eelmine oli parem.

Vana versioon oli parem, see uus ei ole eriti hubane.

Vanasti oli parem süsteem. Praeguse portaali ülesehitus on kuidagi kohmakas ja seda on

ebamugav kasutada.

Tuuakse välja ka erinevaid sisulisi soovitusi:

Ei saa välja võtta töötajate nimekirju mingi kuupäeva seisuga (nt 31.oktoober 2007).

Enne sai ka varasemate perioodide kohta väljavõtteid teha (kui oli vaja ülevaadet sellest, kes on tulnud, kes läinud), aga enam seda teha ei saa.

Kindlustatute nimekirjad võiksid olla Exceli formaadis.

Kui näiteks töötajate aadressi sisestad, siis enne andmete ärasaatmist ei saa neid üle kontrollida.

Kui töötaja arvele võtta või andmeid muuta, ei näita ta tagasisidet, kas kirje sai õige. Selleks, et seda üle kontrollida, peab uuesti nimekirjast inimese lahti võtma ja see on kohmakas.

Kuigi mul on kõik paroolid ja volitused selle portaali kasutamiseks, ei saa ma sinna lihtsalt sisse. Haigekassasse helistamisest pole ka abi olnud. Seal võiks rohkem õpetusi olla, kuidas kasutada.

Kuna ma teen mitmele firmale raamatupidamist, on ebamugav. Minu meelest võiks keeruliste protsesside nagu nt ettevõtte registreerimine juures olla kohe õpetus, kuidas seda teha, et ma ei peaks iga kord jälle infosse helistama kohe.

Liiga vähe võimalusi. Näiteks ei saa võrrelda pool aastat tagasi olnud töötajate nimekirja (st ma ei saa valida perioodi). Siis mulle kirjutatakse seal portaalis, et andmed edukalt edastatud, aga ma ei saa ise seda välja trükkida paberile.

Ma saan aru, et kogu see X-tee süsteem on samal põhimõttel üles ehitatud (päringud), aga see Ettevõtteportaal on kuidagi ebamugav ja võiks olla teemad eraldi välja toodud, nt töötajate nimekirjad jne. Siis oleks mugavam kasutada.

Maksuameti portaal on mugavam. Haigekassasse sai vanasti otse ka sisse logida, ei pidanud X-tee kaudu minema - siis oli mugavam. Haigekassasse sisse logimisel peab end 2 korda autentima, mis teeb asja tüütuks.

Mulle ei meeldi see, et näiteks töölepingut ei saa ette ära peatada - näiteks tahtsin reedel lepingu peatada järgmise esmaspäeva kuupäevaga, aga seda ei saa teha, kuna süsteem ei luba.

Otsingut seal teha on päris keeruline. Töötajate nimekirjade juures võiks aadresse ka näha.

Portaali ei peaks sisenema isiklike paroolide läbi, vaid kuidagi näiteks firma kaartide kaudu.

Portaalis ei lase mind teenuste juurde. Haigekassa ei tegele reaalselt portaaliga, vaid mingi teine firma. X-teel võiks ka see teine telefoninumber üleval olla.

Töölepingu lõpetamisel töötaja arvelt maha võtmiseks, võiks nimekiri tulla lihtsamini lahti (nt teises aknas vms). Praegu liiga palju "klõpse" tuleb teha.

Töötajate nimekiri võiks kohe lehe avades ette tulla. Sealt võiks siis valida erinevaid linke, et "muuda", "liiguta", "lisa uus" vms. MTA lehel on see süsteem, võiks X-teel ka olla.

Vene keelde võiks ka need asjad tõlkida.

5. Lisa. Tulemuste jaotused absoluutarvudes

Piirkond	Vastajate arv
Harju	250
Tartu	110
Viru	85
Pärnu	60
KOKKU	505

Milliste kanalite kaudu eelistate suhelda haigekassaga?	Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
Dokumentide edastamine posti teel	191	101	75	43	410
Dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna e-posti teel	9	6	4	3	22
Dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles	68	6	3	18	95
Töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti, kasutades X tee Ettevõtte portaali	169	74	56	46	345
Läbi infotelefoni 16363	109	59	39	31	238
Telefoni teel otse mõne kindla haigekassa töötajaga	8	4	0	1	13

Rahulolu klienditeeninduse erinevate aspektidega		Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
Haigekassa töötajate abivalmidus	väga rahul	130	60	56	37	283
	üldiselt rahul	32	14	5	4	55
	üldiselt ei ole rahul	2	0	1	0	3
	pole üldse rahul	2	1	0	1	4
	ei oska öelda	84	35	23	18	160
Küsimustele vastamise selgus ja arusaadavus	väga rahul	121	58	55	32	266
	üldiselt rahul	26	9	2	2	39
	üldiselt ei ole rahul	5	2	1	0	8
	pole üldse rahul	3	1	0	2	6
	ei oska öelda	95	40	27	24	186
Küsimustele vastamise kiirus	väga rahul	123	57	50	31	261
	üldiselt rahul	22	9	6	4	41
	üldiselt ei ole rahul	4	3	0	0	7
	pole üldse rahul	5	1	1	2	9
	ei oska öelda	96	40	28	23	187
Kodulehekülje kasutajasõbrali kkus	väga rahul	97	61	43	27	228
	üldiselt rahul	64	15	14	11	104
	üldiselt ei ole rahul	14	1	4	3	22
	pole üldse rahul	0	0	1	2	3
	ei oska öelda	75	33	23	17	148

Millise infokanali kaudu eelistaksite haigekassa poolt edastatavat informatsiooni saada?	Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
X-tee Ettevõtteportaal	6	1	0	2	9
E-mail	215	100	70	53	438
Koduleht	39	6	13	6	64
Meedia väljaanded	0	0	0	0	0

Kas olete kasutanud haigekassa kliendiinfo telefoni 16363?	Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
Jah	113	59	41	31	244
Ei	137	51	44	29	261

Kui olete kasutanud kliendiinfo telefoni, siis kuidas olete rahul infotelefoni teenindusega?	Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
väga rahul	84	48	33	22	187
üldiselt rahul	16	5	6	6	33
üldiselt ei ole rahul	6	3	0	2	11
pole üldse rahul	3	1	1	1	6
ei oska öelda	4	2	1	0	7

Kas Teie ettevõtte edastab andmeid kindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmiseks tööandjate portaalis, X-tee vahendusel?	Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
Jah	167	74	57	46	344
Ei	83	36	28	14	161

Rahulolu erinevate tegevustega tööandjate portaalis		Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
Hinnang ettevõtte registreerimisega seotud toimingute kasutajasõbralikkusele X tee Ettevõtteportaalis.	väga rahul	7	3	2	3	15
	üldiselt rahul	20	5	7	5	37
	üldiselt ei ole rahul	9	2	1	1	13
	pole üldse rahul	19	0	1	2	22
	ei oska öelda	112	64	46	35	257
Hinnang halduri vahetamisega seotud toimingute kasutajasõbralikkusele X tee Ettevõtteportaalis.	väga rahul	5	0	0	0	5
	üldiselt rahul	10	3	6	0	19
	üldiselt ei ole rahul	11	1	2	2	16
	pole üldse rahul	16	3	0	4	23
	ei oska öelda	125	67	49	40	281

Rahulolu erinevate tegevustega tööandjate portaalis		Harju	Tartu	Viru	Pärnu	KOKKU
Hinnang ravikindlustusandmete edastamise kasutajasõbralikku sele X-tee Ettevõtteportaalis.	väga rahul	70	37	29	27	163
	üldiselt rahul	39	22	10	9	80
	üldiselt ei ole rahul	40	10	10	5	65
	pole üldse rahul	9	1	3	4	17
	ei oska öelda	9	4	5	1	19