

Tööandjate rahulolu Haigekassaga



KLASTER
uuringukeskus

Tartu

2006

Sisukord

1. Sissejuhatus.....	3
2. Uuringu metoodika ja vastanute kirjeldus.....	4
3. Tulemused.....	5
3.1 Suhtluskanalid.....	5
3.2 Rahulolu klienditeeninduse erinevate aspektidega.....	6
3.3 Kliendiinfo telefoni kasutamine.....	11
3.4 Tööandjate portaal.....	13
4. Lisa. Tulemuste jaotused absoluutarvudes.....	21

1. 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

info@klaster.ee

Teguri 37B, 50107, Tartu

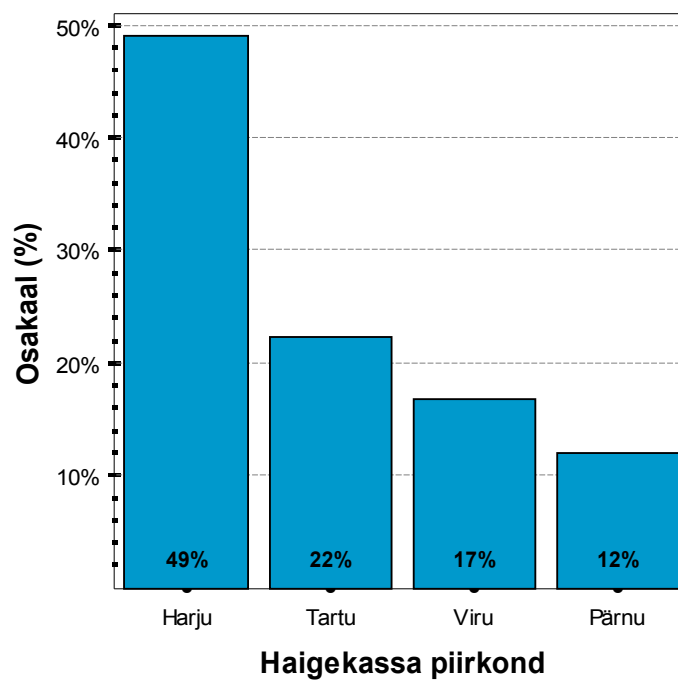
Tel: 730 4590

2. Uuringu meetoodika ja vastanute kirjeldus

Küsitlus viidi läbi detsembri teisel poolel. Vastajaks värvati konkreetne inimene, kes on firmas suhelnud Haigekassaga. Harilikult osutus selleks kas raamatupidaja või personalijuht. Vastajatele, kes ei soovinud vastata küsimustele telefoni teel, pakuti võimalust täita internetiankeet.

Kokku küsitleti **509** ettevõtet. Kõige rohkem vastajaid oli Harju piirkonnast (250 vastust – 49% kõigist vastanutest). Seejärel Tartu piirkonnast (113 vastust, mis moodustasid 22% kõikidest vastanutest). Vähem on esindatud Viru ja Pärnu ettevõtted (vastavalt 85 ja 61 vastust, so 17% ja 12%). Vastajate jaotus piirkonna järgi on toodud ka järgneval joonisel – joonis 1.

Vastajate jaotus piirkonna järgi



Joonis 1: Vastajate jaotus piirkonna järgi

3. Tulemused

Tulemuste esitamisel eelistatakse osakaale protsentides, jaotused absoluutarvudes on toodud lisas.

3.1 Suhtluskanalid

Esiteks paluti vastajatel anda infot kanalite kohta, kuidas nad eelistavad 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.

Juhul kui eelnevad vastusevariandid ei sobinud, pakuti võimalust lisada omapoolne kommentaar. Seda võimalust praktiliselt ei kasutatud.

		Koos 2006	Koos 2005	Muutus
Milliste kanalite kaudu eelistate suhelda Haigekassaga?	dokumentide edastamine posti teel	47,9	41,8	+6,1
	dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna	5,3	2	+ 3,3
	dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles	29,3	35,1	- 5,8
	töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti	69,7	68,6	- 1,1

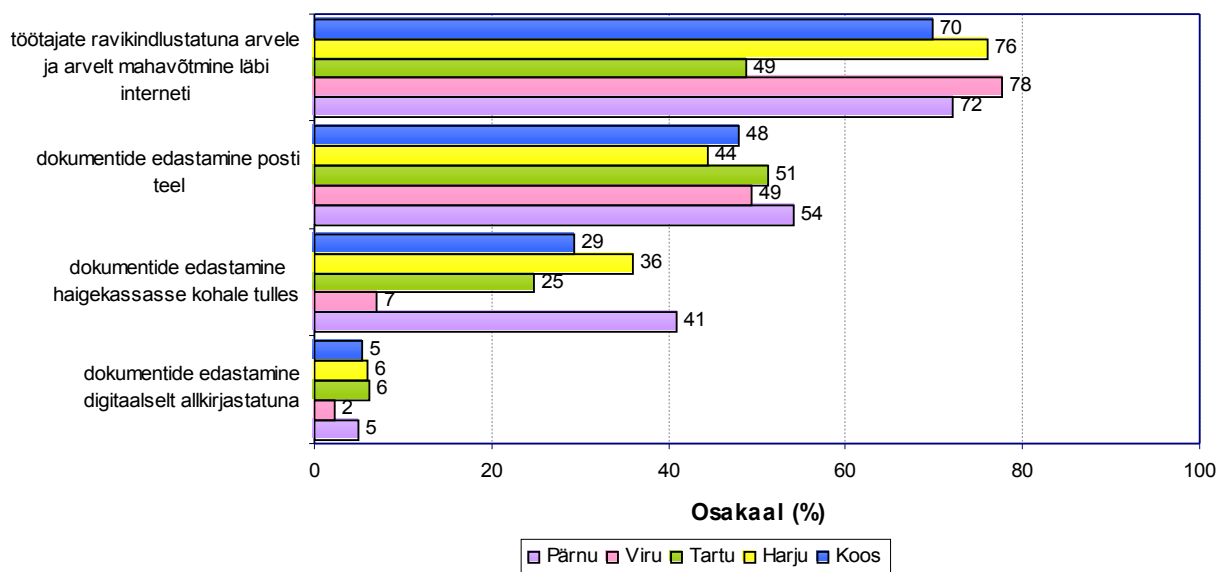
Tabel 1: Suhtluskanalid, dünaamika aastate lõikes (osakaalud protsentides).

Populaarseimaks suhtluskanaliks Haigekassaga (vt tabel 1) on töötajate arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti.

Võrreldes eelmise aastaga on suurenenud digitaalselt allkirjastatud dokumentide edastamine ning edastamine lihtsalt posti teel. Sel aastal tuuakse vähem dokumente Haigekassasse ise kohale. Töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti oli sama levinud kui eelmisel aastal.

Posti teel edastamise puhul piirkondlikku arvestatavat erinevust ei ole (vt joonis 2). Digiallkirjastatud dokumentide edastamise puhul on väikseim osakaal Viru piirkonnas (2%).

Haigekassasse tuuakse dokumente ise kohale enim Pärnu piirkonnas (41% vastanutest), kõige vähem Viru piirkonnas (7%). Töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine oli vähem populaarne Tartu piirkonnas (kasutas ainult 49%).



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

3.2 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.”)

Vastuste üldjaotused on esitatud järgnevas tabelis, tabel 2.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Üldiselt ei ole rahul	Pole üldse rahul	Ei oska öelda
Teenindajate abivalmidus	38,7	44	0,2	0,2	16,8
Küsimustele vastamise selgus ja arusaadavus	29,4	49,7	1,6	0,4	18,8
Küsimustele vastamise kiirus	31,7	46,3	0,4	0,2	21,4
Kodulehekülje informatiivsus	20	54,5	5	1,6	18,8
Tööandjale vajaliku info edastamine Haigekassa poolt	33	52,7	2,8	0,8	10,8

Tabel 2: Rahulolu Haigekassa kliendisuhtluse erinevate aspektidega (reaprotsendid).

Kõige rohkem ollakse rahul info edastamisega (86% vastas, et ta on kas *rahul* või *väga rahul*). Peaaegu sama rahul ollakse ka Haigekassa teenindajate abivalmidusega (83% vastajatest).

Info selguse ja arusaadavusega ning vastamise kiirusega ollakse samuti üsna suurel määral rahul (vastavalt 79% ja 78%).

Jaotused piirkondade lõikes on toodud tabelis 3.

Leidus arvestataval hulgal vastajaid, kes polnud kokku puutunud Haigekassa teenindajatega ning seetõttu ei osanud anda hinnangut teenindajate abivalmidusele ega küsimustele vastamisele. Seega on tegelik rahulolu mõnevõrra kõrgem, sest praegu sisalduvad nõ mitte rahul olnute hulgas ka need, kes ei saagi hinnangut anda. Teisest küljest võib kõrge rahuloluprotsent näidata lihtsalt seda, kui palju ühe või teise aspektiga on kokku puutunud. Nende nihete vältimiseks võiks tulevikus kaaluda küsimustele vastusevariandi „pole kokku puutunud“ lisamist.

		Koos	Haigekassa piirkond			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Teenindajate abivalmidus	Väga rahul	38.7	34.0	50.5	41.2	36.1
	Üldiselt rahul	44.0	52.4	36.1	32.9	37.7
	Üldiselt ei ole rahul	.2	.0	.0	1.2	.0
	Pole üldse rahul	.2	.0	.0	.0	1.6
	Ei oska öelda	16.8	13.6	13.4	24.7	24.6
Küsimustele vastamise selgus ja arusaadavus	Väga rahul	29.4	24.4	34.4	38.8	29.5
	Üldiselt rahul	49.7	56.8	48.4	35.3	42.6
	Üldiselt ei ole rahul	1.6	1.2	3.2	1.2	1.6
	Pole üldse rahul	.4	.0	.0	2.4	.0
	Ei oska öelda	18.8	17.6	14.0	22.4	26.2
Küsimustele vastamise kiirus	Väga rahul	31.7	27.2	40.0	38.8	27.9
	Üldiselt rahul	46.3	54.8	40.0	31.8	41.0
	Üldiselt ei ole rahul	.4	.0	1.1	1.2	.0
	Pole üldse rahul	.2	.0	.0	1.2	.0
	Ei oska öelda	21.4	18.0	18.9	27.1	31.1
Kodulehekülje informatiivsus	Väga rahul	20.0	18.8	14.6	36.5	11.5
	Üldiselt rahul	54.5	56.0	59.2	38.8	62.3
	Üldiselt ei ole rahul	5.0	6.8	1.9	3.5	4.9
	Pole üldse rahul	1.6	1.6	1.0	2.4	1.6
	Ei oska öelda	18.8	16.8	23.3	18.8	19.7
Tööandjale vajaliku info edastamine Haigekassa poolt	Väga rahul	33.0	28.0	39.8	36.5	36.1
	Üldiselt rahul	52.7	61.2	46.0	37.6	50.8
	Üldiselt ei ole rahul	2.8	2.4	5.3	.0	3.3
	Pole üldse rahul	.8	.0	.0	4.7	.0
	Ei oska öelda	10.8	8.4	8.8	21.2	9.8

Tabel 3: Rahulolu Haigekassa kliendisuhtluse erinevate aspektidega piirkondade lõikes

(veeruprotsendid).

Käesoleva uuringu üheks eesmärgiks on võrrelda tänast olukorda eelmise aasta andmetega. Muutusi aasta lõikes annab edasi tabel 4:

	Rahulolevaid vastuseid (väga rahul + üldiselt rahul) 2005	Rahulolevaid vastuseid (väga rahul + üldiselt rahul) 2006	Muutus
Haigekassa teenindajate abivalmidus	91%	83%	- 8%
Saadud info selgus ja arusaadavus	79%	79%	0 %
Küsimustele vastamise kiirus	80%	78%	- 2%
Kodulehekülje informatiivsus	73%	75%	+ 2%
Info edastamine	80%	86%	+6%

Tabel 4: Rahulolu muutus – 2005/2006

Ettevõtete rahulolu Haigekassa klienditeenindusega jäänud olemuslikult samale tasemele. Ainsaks suuremaks muutuseks (-8%) on hinnang Haigekassa teenindajate abivalmidusele. Samas võib vahe olla põhjustatud sellest, et Haigekassa teenindajatega lihtsalt suheldakse vähem. Selle indikaatoriks on vastuse „Ei oska öelda“ osakaal: 2005. aastal 8%, 2006. aastal 17%.

Osa küsimuste puhul paluti rahulolematut vastust põhjendada (teenindajate abivalmidus, kodulehekülje informatiivsus, tööandjale vajaliku info edastamine). Teenindajate abivalmiduse puhul oli vastajaid vähe, keeruline tuua välja mõndagi konkreetset põhjust.

Kodulehekülje kohta märgiti, et see on keeruline, kohmakas, kõik on eesti keeles, ebaloogiline. Osa vastajaid pidas X-tee portaali Haigekassa koduleheküljeks, seda tuleb arvestada vastuste tõlgendamisel. Mitmes kommentaaris leiti, et varasem kodulehe versioon oli parem, ilmselt peeti silmas X-tee portaali.

Järgnevad kommentaarid:

- *Asi on keerulisemaks muutunud.*
- *Ebamugav.*
- *Eelmine versioon oli kiirem ja mugavam.*
- *Ei leidnud, kuidas saaks firma e-haigekassaga liituda. Me ei jõudnud õigel ajal seda Valgas ära teha ja kas me peame siis nüüd selleks Tartusse sõitma või mida täpselt teha tuleb?*

- *Ei saa selget vastust.*
- *Ei meeldi, et kõik on eesti keeles.*
- *Eesti keeles, ebamugav.*
- *Haiguslehtede lisad on nüüd kadunud.*
- *Info on küll olemas, aga seda on raske leida.*
- *Informeerib imelikult uusi töötajaid.*
- *Keeruliselt ülesehitatud koduleht.*
- *Kitsendused.*
- *Kodulehel esitatud küsimuste vastused on tihti pealiskaudsed.*
- *Kohmakas.*
- *Kui viimati seal käisin, siis ei leidnud kohalikku üksust üles.*
- *Liiga keeruline.*
- *Materjalid väga laiali, loogika puudub.*
- *Muudatustest võiks tulla e-mailile operatiivsemat infot.*
- *Osad pdf-id ei tööta nagu vaja - ei saa andmeid sisestada!*
- *Tahaks tehingutele paremat ligipääsu.*
- *Puudulik.*
- *Lahtiolekuajad pühade perioodil.*
- *Uue X-tee portaali koolitusel oli jutt segane.*
- *Uus programm on palju aeglasem ja vähem informatiivne.*
- *Uus versioon on väga kohmakas ja aeglane.*
- *Varasem versioon oli mugavam.*
- *Varasem versioon oli mugavam, kiirem ja arusaadavam.*
- *Varem oli lihtsam.*
- *Vene keeles väga vähe infot.*
- *Väga keeruline.*
- *Õudus, sest et on väga aeglane.*

Info edastamisega rahulolematutel paluti oma vastust põhjendada. Valik vastuseid on tood

järgnevalt:

- *Ei edastata.*
- *Ei ole kellegagi suhelda - süsteem on segane.*
- *Ainult teenindusajad, haigekassa on üleliigne lüli, nahunii teeb kiirabi kõik.*
- *Andmete uuendamine on üsna segaselt üles pandud.*
- *ID kaarti ei ole ja ei tea, kuidas saab suhelda.*
- *Info ei ole alati õige ja piisav (ID-kaart).*
- *Info jõuab kontaktisikuni suure ringiga.*
- *On raske infot kätte saada - ebaselge info.*
- *Varem oli kohalik haigekassa Saaremaal, info liigub nüüd aeglasemalt.*
- *Väga aeglane.*

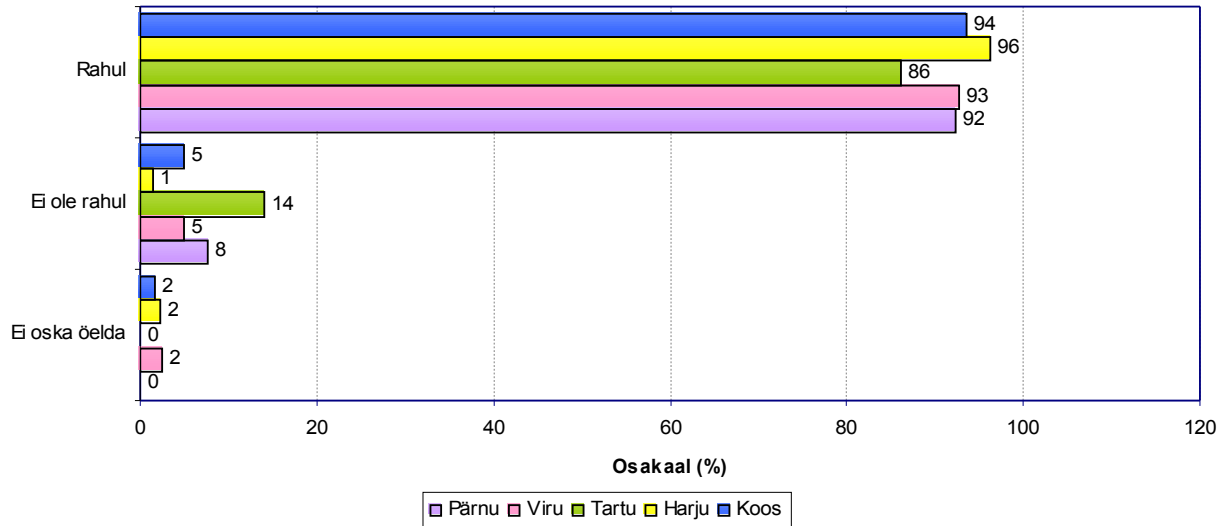
3.3 Kliendiinfo telefoni kasutamine

Eraldi küsimusteploki moodustas vastajate rahulolu Haigekassa kliendiinfo telefoniga 16363. 49% vastajatest oli helistanud kliendiinfo telefonile (eelmisel aastal 25%). Kõige rohkem oli kliendiinfo telefoni kasutajaid proportsionaalselt Harju piirkonnas (55%), kõige vähem aga Tartu piirkonnas (38%). Vastajate jaotusest annab ülevaate tabel 5.

		Koos	Haigekassa piirkond			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Kas olete kasutanud Haigekassa kliendiinfo telefoni 16363?	Jah	48,5	54,8	38,1	48,2	42,6
	Ei	51,5	45,2	61,9	51,8	57,4

Tabel 5: Infotelefoni kasutamine piirkondade lõikes

Kliendiinfo telefoni kasutajatel paluti hinnata rahulolu teenusega. 94% kasutajatest olid rahul. Piirkondade lõikes on keeruline tuua välja olemuslikult tähtsaid seoseid (joonis 3), teistest pisut vähem oldi kliendiinfotelefoniga rahul Tartu piirkonnas.



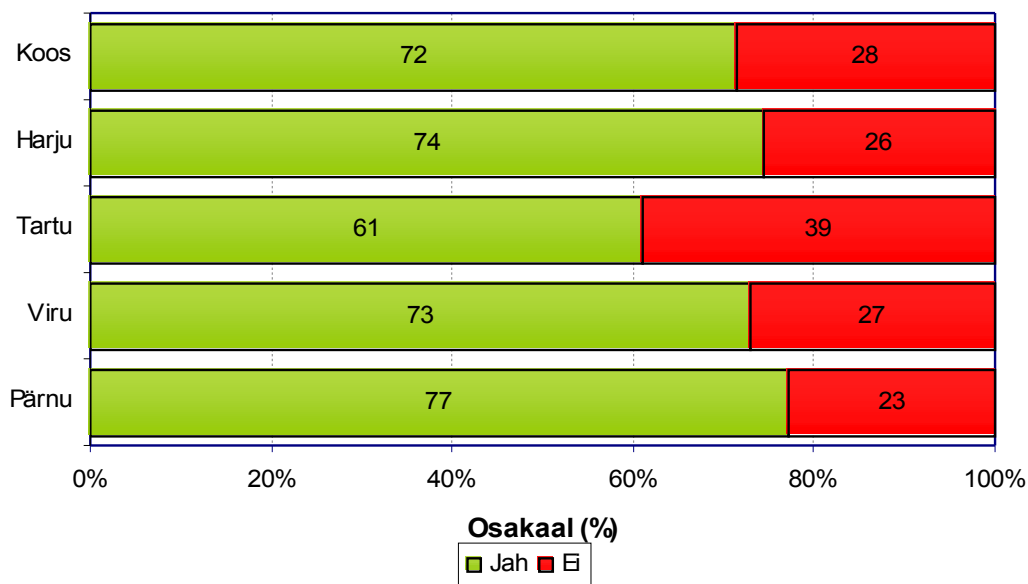
Joonis 3: Rahulolu kliendiinfotelefoniga: üldjaotus ja jaotused piirkondade lõikes. Tulp „rahul“ sisaldab endas vastuseid „väga rahul“ ja „üldiselt rahul“, tulp „ei ole rahul“ sisaldab vastuseid „üldiselt ei ole rahul“ ning „pole üldse rahul“.

Rahulolematust paluti vastajatel põhjendada. Vastused olid järgnevad:

- Abipalvele vastati ebaviisakalt. Probleem sai küll lahendatud, kuid ebameeldiv tunne jäi.
- Ammendav vastus jäi telefonitsi puudu. Ei väljastatud infot.
- Ei ole seda, mida vaja.
- Ma tahaksin neilt saada Viljandi büroo numbrit, aga nad ei tahtnud anda. Ma tahaks ikkagi otse Viljandiga suhelda.
- Infotelefon polnud kursis internetilehekülje probleemidega.
- Kõik käib läbi Tallinna.
- Pole infot saanud.
- Sain vale info.
- Seoses X-teele üleminekuga oli palju segadust.
- Telefon on ebamäärane. Ootejärjekord liiga pikk, ei jõudnud ära oodata.
- Telefon on kogu aeg kinni.

3.4 Tööandjate portaal

Eraldi ploki moodustasid küsimused, mis käsitlesid ettevõtete hinnanguid X-tee erinevate teenuste kasutamismugavusele. Kokku kasutab tööandjate portaali X-tee vahendusel 72% vastanutest, 28% ei kasuta. Kõige ebapopulaarsem on X-tee Tartu piirkonnas, kus seda kasutas 61% vastanutest (vt joonis 4).



Joonis 4: Tööandjate portaali kasutamine: üldjaotus ja jaotus piirkondade lõikes.

Rahulolu erinevate tegevustega antud portaalis annab edasi tabel 6.

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Üldiselt ei ole rahul	Pole üldse rahul	Ei oska öelda
Kuidas olete rahul võimalusega ettevõtet tööandjate portaalis registreerida?	16,9	34,7	17,8	7,7	22,8
Kuidas olete rahul halduri vahetamisega tööandjate portaalis?	7,6	26	10,3	9,7	46,5
Kuidas olete rahul ravikindlustusandmete edastamise ja lõpetamisega tööandjate portaali vahendusel.	20,6	44	17,6	11,3	6,6

Tabel 6: Rahulolu tööandjate portaali erinevate aspektidega.

Küsimuste kõrvutamisel tuleb silmas pidada, et „ei oska öelda“ vastuste osakaal oli küsimusesti erinev (7% kuni 47%). Põhjuseks on tõenäoliselt see, et osa vastajaid ei olnud kõigi tegevustega kokku puutunud. Rahulolu võrdlemisel on ilmselt informatiivsem jätta „ei oska öelda“ vastused kõrvale. Nii on ettevõtte registreerimisega tööandjate portaalis olnud rahul 67% arvamust avaldanutest, halduri vahetamisega 63%, ravikindlustusandmete edastamise ja lõpetamisega 69%.

Rahulolematutel vastajatel paluti oma hinnangut põhjendada.

Registreerimisega rahulolematud leidsid, et süsteem on aeglane, keeruline ja ebaloogiline, alati ei saa sisse logida, ei saa teha vajalikke väljatrükke. Eelmine portaal oli vastajate arvates ülevaatlikum ning mugavam.

- *Aeganõudev.*
- *Aeglane.*
- *Aeglane. Miks viidi üle X-portaali?*
- *Aeglane , vanasti oli otse pangast. See oli parem.*
- *Aeglane, pikk ooteaeg.*
- *Aeglane portaal.*
- *Aeglane, ei anna infot, tagasiside puudub.*
- *Aeglane, kehvad raportid.*
- *Aeglane, nimekirja ei saanud. Vanem versioon oli mugavam.*
- *Aeglane, vana süsteem oli ülevaatlikum, oli ka ettevõtte ajalugu, mida nüüd raske leida.*
- *Aeglane.*
- *Ajuvaba, ei lase sisse logida, poolik, ebaloogiline.*
- *Andmetele ei saanud ligi.*
- *Ebamugav.*
- *Ebamugav ja ei saa sisse logida.*
- *Ebamugav kasutada, info arvele võetute ja mahavõetute kohta puudub.*
- *Ebamugav võrreldes vana süsteemiga.*
- *Eelmine portaal oli ülevaatlikum.*
- *Eelmine süsteem oli väga palju parem, uus süsteem on väga aeglane, jookseb tihti*

kinni, väga ebamugav.

- *Eelmine variant oli parem.*
- *Eelmine variant on parem, lihtsam täita ja loogilisema kujundusega.*
- *Ei anna andmeid. Aeglane.*
- *Ei leia kõiki andmeid, mida vaja.*
- *Ei leidnud alguses kohta, kus seda üldse teha saab.*
- *Ei meeldi, sest on väga aeglane.*
- *Ei näe ajalugu, mis oli varem võimalik.*
- *Ei ole kasutajasõbralik. On ebaloogiline, ebapraktiline.*
- *Ei ole kõige parem – aeglane.*
- *Ei ole mugav, halb ligipääs, väga aeglane.*
- *Ei oska öelda.*
- *Ei pääse hästi ligi, on aeglane.*
- *Ei saa sisse sinna lehele. Enne oli lihtne, sai lihtsalt koodiga sisse. Nüüd on nii raske iga kord meelde tuletada, et kuidas täpselt ja mida teha tuleb.*
- *Ei saa teha üldiseid väljaprintimisi, mis teeb asja keeruliseks.*
- *Endine variant oli parem, mis puudutab dokumentatsiooni ja väljatrükki.*
- *Halb andmebaas.*
- *Halb programm. Vana haigekassa on parem. Ennem oli nii lihtne Hansapanga kaudu siseneda, aga nüüd enam mitte. Tahan toonitada, et kui tuleb ID kaardiga sisenemine, siis meie hakkame küll posti teel dokumente saatma.*
- *Helistama pidi kogu aeg, sest et selgitustest leheküljel endal ei piisanud.*
- *Juhatuseliikmel ainult õigus seda teha.*
- *Keeruline- ei saa teha toiminguid tütarettvõtetes-kõik on segane.*
- *Keeruline.*
- *Väga keeruline, tagasisidet ei ole.*
- *Keeruline, eelmine variant oli parem.*
- *Keerulisem, (eriti kui on tegemist mitme ettevõttega).*
- *Kiviaegne.*

- *Koduportaal on parem.*
- *Kohati streigib - muidu hea.*
- *Kohmakas.*
- *Kohmakas süsteem , vana süsteem oli lihtsam.*
- *Kõik on keerulisemaks läinud.*
- *Küllalt keeruline lahendus.*
- *Liiga keeruline, võiks lihtsam olla.*
- *Liiga aeglane, vana süsteem ole parem.*
- *Liiga keeruline*
- *Liiga keeruline ja ebaloogiline portaal, takkapihta aeglane.*
- *Liiga keeruline sisenemine portaali.*
- *Liiga keeruline, Haigekassa lehel olnud versioon oli parem.*
- *Linkide väljatoomine on raskem, kui see varem oli.*
- *Läbimõtle mata süsteem - kohmakas ja ebameeldiv.*
- *Nii aeglane, jookseb kokku.*
- *Raske mõista.*
- *Registreerida saab ainult teha juht või liige, liiga keeruline.*
- *See on nii aeglane, jookseb kogu aeg kinni. Peab kogu aeg uuesti sisenema.*
- *Segane lihtsalt.*
- *Raamatupidajana ma ei saa kindlustatute nimekirja - selleks on vaja juhatuse liiget!*
- *Tee vajaliku infoni on keeruline.*
- *Tohutu aeg, väga aeglane.*
- *Koolitused uuenduste kohta on puudulikud.*
- *Uus programm on segaselt üles ehitatud.*
- *Vahel ei oska seal liikuda, tekitab segadust ja läheb aega.*
- *Varasemat oli lihtne kasutada.*
- *Varasemat oli lihtne kasutada, uus on väga aeglane.*
- *Venekeelne.*

- *Võtab tunduvalt rohkem aega kui varem.*
- *Väga aeglane.*
- *Väga aeglane versioon.*
- *Väga segane.*
- *X-tee on aeganõudev ja töötempot pärssiv.*

Ravikindlustusandmete edastamise ja lõpetamisega rahulolematud töid samuti välja enne mainitud puudusi süsteemis (aeglane, keeruline, segane). Lisaks kurdeti, et lisatud andmed ei salvestu alati ning valikuvõimalusi on vähe, andmeid võiks saada ka muuta ja parandada.

- *Mul oleks veel selline soov: kui töötaja võetakse haigekassas arvele, ja et kui ta siis jääb kaheks nädalaks ootele, et siis jääks sellest registreerimisest mingi jälg. Registreerimise päeval seda isikut nimekirjas ei kajastata ja tekib alles peale ooteaja möödumist.*
- *Aadress on piisavalt keeruline, liikumine ebaloogiline.*
- *Aeganõudev ja ebamugav.*
- *Aeglane- ei toimi üldse - vana oli hoopis parem.*
- *Aeglane*
- *Aeglane !!!! Ja lihtsalt ebamugav sinna portaali sisse saada, ebamugav andmeid edastada.*
- *Aeglane ja loogikat on vähem.*
- *Aeglane on ja ei meeldi see, et uuest aastast hakkab sisenemine ID-kaardiga.*
- *Aeglane, arusaamatu. Endine versioon, mis toimis Hansapanga kaudu, oli mugavam.*
- *Aeglane, tülikas.*
- *Aeglane, vana süsteem oli ülevaatlikum, ning sisaldas ka ettevõtte ajalugu, mida nüüd raske leida.*
- *Aeglane, ei ole loogiline.*
- *Ebamugav.*
- *Ebamugav võrreldes vana süsteemiga.*
- *Eelmine baas oli tööks parem, valikud olid selgemad ja loogilisemad.*

- *Eelmine meeldis rohkem.*
- *Eelmine süsteem oli väga palju parem. Uus on väga aeglane, jookseb tihti kinni, väga ebamugav.*
- *Eelnevat ajalugu ei näe, muutmisel tekivad torked.*
- *Ei ole kasutajasõbralik. On ebaloogiline, ebapraktiline.*
- *Ei oska täpselt öelda, aga lihtsalt on võõras.*
- *Ei pääse hästi ligi, aeglane.*
- *Ei saa aru sellest uuest variandist. Edasi -tagasi liikumist nõudvad toimingud olid enne paremad. Nüüd antakse kõik ühel lehel, enne olid nimekirjad.*
- *Ei saa hetkeinfot nende kohta, kes näiteks lõpetab. Annab alati kogu nimekirja, ja kuna meil on üle 400 töötaja, siis mul ei ole kogu seda infot korraga vaja. Selle väljaprint on meie ettevõttes üle 70 lk. Ennem, kui toimus otsene Haigekassaga suhtlemine, sai ülevaate kohe.*
- *Enne augusti läks registreerimine kiiremini ja tõrgeteta, nüüd peab koodikaardil olevaid numbreid mitu korda edastama. Tekib kahtlus, et kuskil märgitakse koodid üles, st peale koodi edastamist läheb süsteem ruttu lõpetamise peale (täname portaalis).*
- *Ennem oli palju loogilisem ja lihtsam. Liiga keeruline on.*
- *Haigekassa süsteem oli lihtsam, tagasiside oli nähtav. Päringud võtavad nüüd väga kaua aega.*
- *Harjumused.*
- *Keeruline, eelmine variant oli parem.*
- *Keeruline. Kui tihedalt kasutada, siis võib olla muutud vilunuks, aga kuna ma nii vähe kasutan, siis minu jaoks on ikka keeruline.*
- *Koduportaal on parem.*
- *Kohmakas ja aeganõudev. Pole võimalik enam rohkem rahulolematum olla.*
- *Kui veel tuleb ID-kaart, siis muutub see meile väga ebameeldivaks.*
- *Kuna kindlustatuid on palju, siis uue portaali aeglus segab tööd.*
- *Kõik toimub aegluubis, jala jõuaks ka andmetega kiiremini Haigekassasse. Andmete üleviimisega tööandjate portaali toimus väga suur arengu langus.*
- *Liiga aeglane, vana süsteem oli parem.*

- *Liiga uus minu jaoks, vana Haigekassa portaal oli parem.*
- *Maha võttes pole kindel et see toimib, järgmisel päeval on töötaja nimi ikka veel nimestikus.*
- *Nii aeglane, jookseb kokku.*
- *On imelik.*
- *Paned andmed sisse, aga siis ei ole neid seal olemas. On hoopis kadunud ja üldse on seda portaali väga ebameeldiv kasutada.*
- *Pensionärina töötavat inimest ei saa portaalil maha võtta, see segab tööd.*
- *Portaal on liiga aeglane, tekitab segadust.*
- *Portaal on liiga keeruline ja läbimõtlemata.*
- *Portaal on liiga keeruline ja läbimõtlemata, tagaside puudub.*
- *Portaal on aeganõudev.*
- *Programm on aeglane ja aegajalt tekib tõrkeid andmete sisestamisel ja vaatamisel.*
- *Sageli on portaal liiga aeglane, vahel katkeb ühendus, töö on häiritud, tagaside puudub.*
- *Segane.*
- *Segavad veateated, mis pole üheselt arusaadavad.*
- *Tagaside on puudulik, varasem variant oli selgem.*
- *Tehingute sooritamisel ei saa staatuse kinnitusi. Süsteem on raskesti hoomatav.*
- *Uues portaalil on ravikindlustusandmete edastamine segasem kui varem.*
- *Uus programm on keeruline.*
- *Vana oli normaalne, uus on kummaline. Ülesehitus on halb, on aeglane ja tihti vigane.*
- *Vanasti oli parem.*
- *Varasem süsteem oli parem, X-tee on ebamugavam, varem tehtud toiminguid ei ole näha, on aeglane.*
- *Varasem variant toimis paremini ja kiiremini.*
- *Võiks olla parem, sest on liiga kohmakas.*
- *Võiks olla selgem, sest praegu ei ole hea versioon.*

- *Võtab rohkem aega kui varasem versioon.*
- *Väga aeglane ja sageli jookseb kokku.*
- *Väga aeglane oli. Firma vahetas nime ja kuna meil on 160 töötajat, siis ma pidin kõigi töötajate ravikindlustuse lõpetama ja siis uuesti kõik sisestama. Aegluse tõttu võttis see protsess 2 päeva aega.*
- *Väga aeglane, aegajalt esineb tõrkeid registreerimisel.*
- *Väga keeruline.*
- *Väga kohmakas ja aeglane.*
- *Väga pikaldane ja valikuvõimalusi peaks olema rohkem (andmete parandamine ja muutmine on puudu).*
- *Väga puudulik väljatrükk nimekirja printimisel.*
- *Väga segane, sest ei tea kas isik on kindlustatud või ei.*
- *Välja printida konkreetseid inimesi ei saa.*
- *Väljaprintimine.*
- *Ääretult aeglane.*
- *X-tee avanemine sageli takistatud.*
- *X-tee hangub, ühe töötaja peale kulub kuni pool tundi.*
- *X-tee on aeglane, väljatrükk on hästi pikaks venitatud, halb andmeid vaadata, pole aadresse, peab palju klõpsima ning palju ootama.*

Ka **halduri vahetamisega** rahulolematud tõid välja mujalt kõlama jäänud puudusi: aeglus, kohmakus, keerulisus jne.

4. Lisa. Tulemuste jaotused absoluutarvudes

		Arv
Haigekassa piirkond	Harju	250
	Tartu	113
	Viru	85
	Pärnu	61
	Kokku	509

		Koos	Haigekassa piirkond			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Milliste kanalite kaudu eelistate suhelda Haigekassaga?	dokumentide edastamine posti teel	244	111	58	42	33
	dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna	27	15	7	2	3
	dokumentide edastamine haigekassasse kohale tultes	149	90	28	6	25
	töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti	355	190	55	66	44

		Koos	Haigekassa piirkond			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Teenindajate abivalmidus	Väga rahul	191	85	49	35	22
	Üldiselt rahul	217	131	35	28	23
	Üldiselt ei ole rahul	1	0	0	1	0
	Pole üldse rahul	1	0	0	0	1
	Ei oska öelda	83	34	13	21	15
Küsimustele vastamise selgus ja arusaadavus	Väga rahul	144	61	32	33	18
	Üldiselt rahul	243	142	45	30	26
	Üldiselt ei ole rahul	8	3	3	1	1
	Pole üldse rahul	2	0	0	2	0
	Ei oska öelda	92	44	13	19	16
Küsimustele vastamise kiirus	Väga rahul	154	68	36	33	17

		Koos	Haigekassa piirkond			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
	Üldiselt rahul	225	137	36	27	25
	Üldiselt ei ole rahul	2	0	1	1	0
	Pole üldse rahul	1	0	0	1	0
	Ei oska öelda	104	45	17	23	19
Kodulehekülje informatiivsus	Väga rahul	100	47	15	31	7
	Üldiselt rahul	272	140	61	33	38
	Üldiselt ei ole rahul	25	17	2	3	3
	Pole üldse rahul	8	4	1	2	1
Tööandjale vajaliku info edastamine Haigekassa poolt	Ei oska öelda	94	42	24	16	12
	Väga rahul	168	70	45	31	22
	Üldiselt rahul	268	153	52	32	31
	Üldiselt ei ole rahul	14	6	6	0	2
	Pole üldse rahul	4	0	0	4	0
	Ei oska öelda	55	21	10	18	6

Rahulolu erinevate aspektidega	Väga rahul	Üldiselt rahul	Üldiselt ei ole rahul	Pole üldse rahul	Ei oska öelda
Teenindajate abivalmidus	39	44	0	0	17
Küsimustele vastamise selgus ja arusaadavus	29	50	2	0	19
Küsimustele vastamise kiirus	32	46	0	0	21
Kodulehekülje informatiivsus	20	55	5	2	19
Tööandjale vajaliku info edastamine Haigekassa poolt	33	53	3	1	11

		Koos	Haigekassa piirkond			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Kas olete kasutanud Haigekassa kliendiinfo telefoni 16363?	Jah	247	137	43	41	26
	Ei	262	113	70	44	35

		Koos	Haigekassa piirkond			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Kui olete kasutanud kliendiinfo telefoni, siis kuidas olete rahul infotelefoni teenindusega? (AINULT KASUTANUD)	Väga rahul	93	50	14	19	10
	Üldiselt rahul	138	82	23	19	14
	Üldiselt ei ole rahul	8	1	4	1	2
	Pole üldse rahul	4	1	2	1	0
	Ei oska öelda	4	3	0	1	0

		Koos	Haigekassa piirkond			
			Harju	Tartu	Viru	Pärnu
Kas Teie ettevõtte edastab andmeid kindlustatute arvele ja arvelt mahavõtmiseks tööandjate portaalis, X-tee vahendusel.	Jah	364	186	69	62	47
	Ei	145	64	44	23	14

	Väga rahul	Üldiselt rahul	Üldiselt ei ole rahul	Pole üldse rahul	Ei oska öelda
Kuidas olete rahul võimalusega ettevõtet tööandjate portaalis registreerida?	17	35	18	8	23
Kuidas olete rahul halduri vahetamisega tööandjate portaalis?	8	26	10	10	47
Kuidas olete rahul ravikindlustusandmete edastamise ja lõpetamisega tööandjate portaali vahendusel.	21	44	18	11	7