

HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND

02/2017

UURINGU TEEMAD



I KUVAND

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

II KOKKUPUUDE

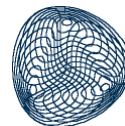
- **Kokkupuude erinevate teenustega** (küsimus 3)
- **Kokkupuude tasuta/tasulise eriarstiabiga** (küsimus 7)

III RAHULOLU PEREARSTI/ÕEGA (küsimus 4)

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

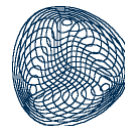
- **Vastuvõtuoja valimine** (küsimus 6)
- **Rahulolu vastavalt külastatud eriarstiabile** (küsimus 8)
- **Rahulolu vastavalt tasuta/tasulisele kokkupuutele** (küsimus 8)

UURINGU METOODIKA JA VALIM

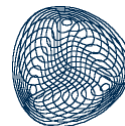


- **Üldkogum:** üle 15-aastane Eesti elanikkond ~ 1 102 953 inimest (ESA 01.01.2016 seisuga)
- **Meetod:** Omnibuss, enne 2017. aastat telefoniintervjuud arvuti juhtimisel (CATI)
- **Valimi koostamine:** kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, hiljem tulemused kaaluti üldkogumile vastavaks maakonna, asulatüübi, rahvuse, soo ja vanuse järgi.
- **Planeeritud valim:** 1000
- **Valimiviga:** 1000 vastaja puhul $\pm 3,1\%$, väiksemat gruppide vaatlemisel või viga olla suurem
- **Küsitluse pikkus:** ca 5 minutit

UURINGU LÄBIVIIMISE AJAD



Periood	Küsitluse aeg	Vastajate arv
2014 III kvartal	12.08 - 21.08	1000
2014 IV kvartal	14.10 - 25.10	1000
2015 I kvartal	12.03 - 26.03	1000
2015 II kvartal	06.05 - 18.05	1000
2015 III kvartal	10.08 - 19.08	1000
2015 IV kvartal	06.10 - 15.10	1000
2016 I kvartal	22.02 - 08.03	1055
2016 II kvartal	05.05 - 13.05	1000
2016 III kvartal	30.08 - 07.09	1000
2016 IV kvartal	03.10 - 11.10	1001
2017 I kvartal	07.02 - 23.02	1002
2017 II kvartal	25.04 - 09.05	
2017 III kvartal	08.08 - 22.08	
2017 IV kvartal	31.10 - 14.11	



I

HAIGEKASSA KUVAND

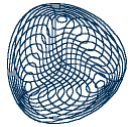
Vastajad: üle 15-aastane Eesti elanikkond



**Eesti
Haigekassa**

I HAIGEKASSA KUVAND

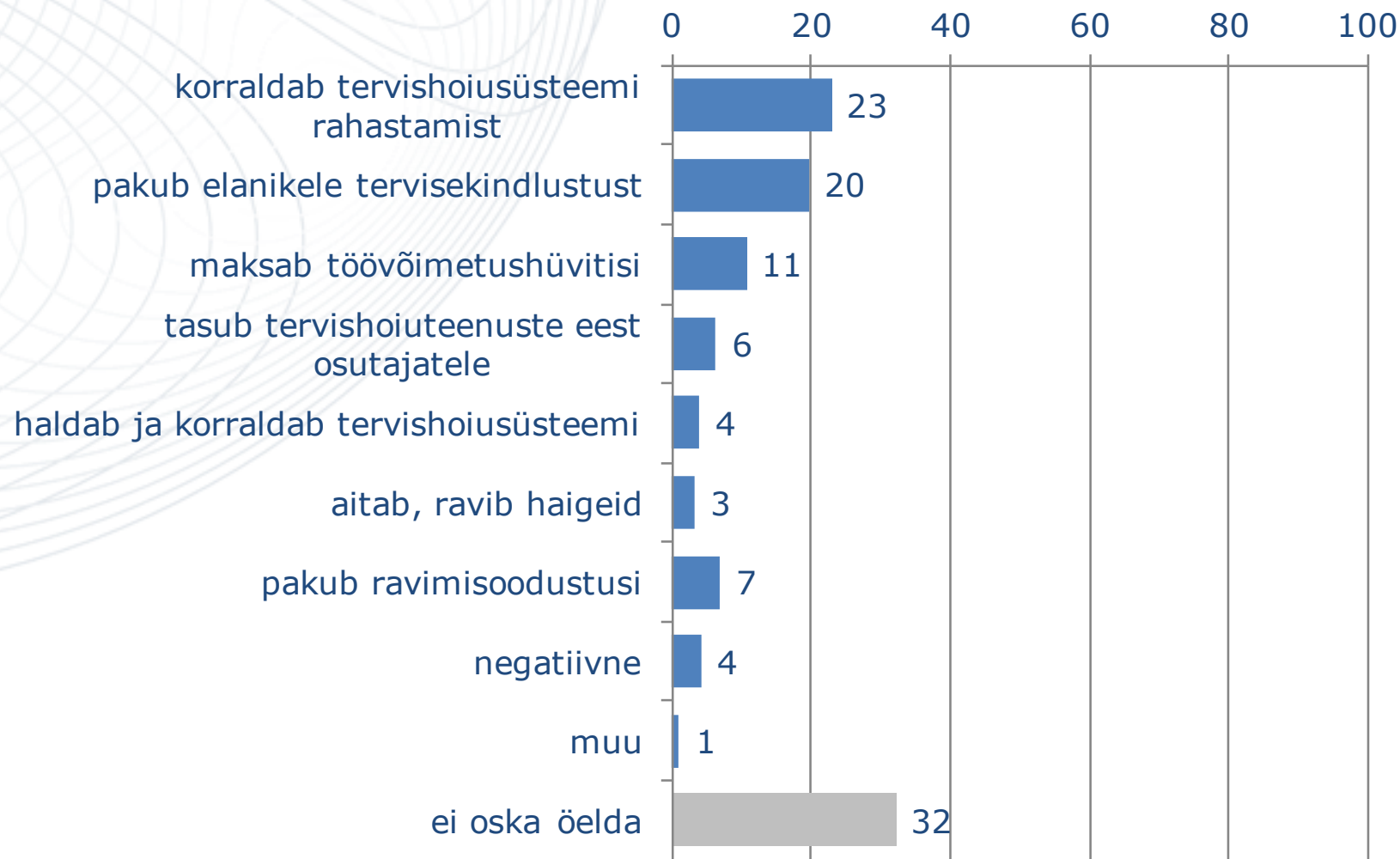
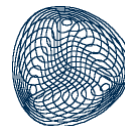
Haigekassa tegevused



- ❖ Vastajatelt küsiti: “Millega Haigekassa tegeleb?”. Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Vastuse andis 68% vastajaist, andes keskmiselt 1,2 vastust (Slaid 7).
- ❖ Haigekassa tegevustest on esikohal, et see korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist (23%), seejärel, et pakub elanikele tervisekindlustust (20%). Muid tegevusi enam nii sageli ei mainitud (alla 12%).
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
 - tervishoiusüsteemi rahastamisega – 25-34-aastased, eestikeelsed, Lääne-Eesti, kõrghariduse, kõrgeima staatusega elanikud, samuti kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad (650+ eurot kuus pereliikme kohta);
 - töövõimetushüvitiste tasumisega – 50-64-aastased, Ida-Virumaa elanikud;
 - ravimisoodustuste tasumisega – kõrgharidusega elanikud.
- ❖ Võrreldes eelmiste uuringutega (Slaid 7) on langenud arvamus, et Haigekassa pakub elanikele tervisekindlust, seevastu sagedamini nimetati, et maksab töövõimutushüvitist.

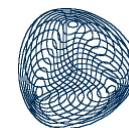
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, %

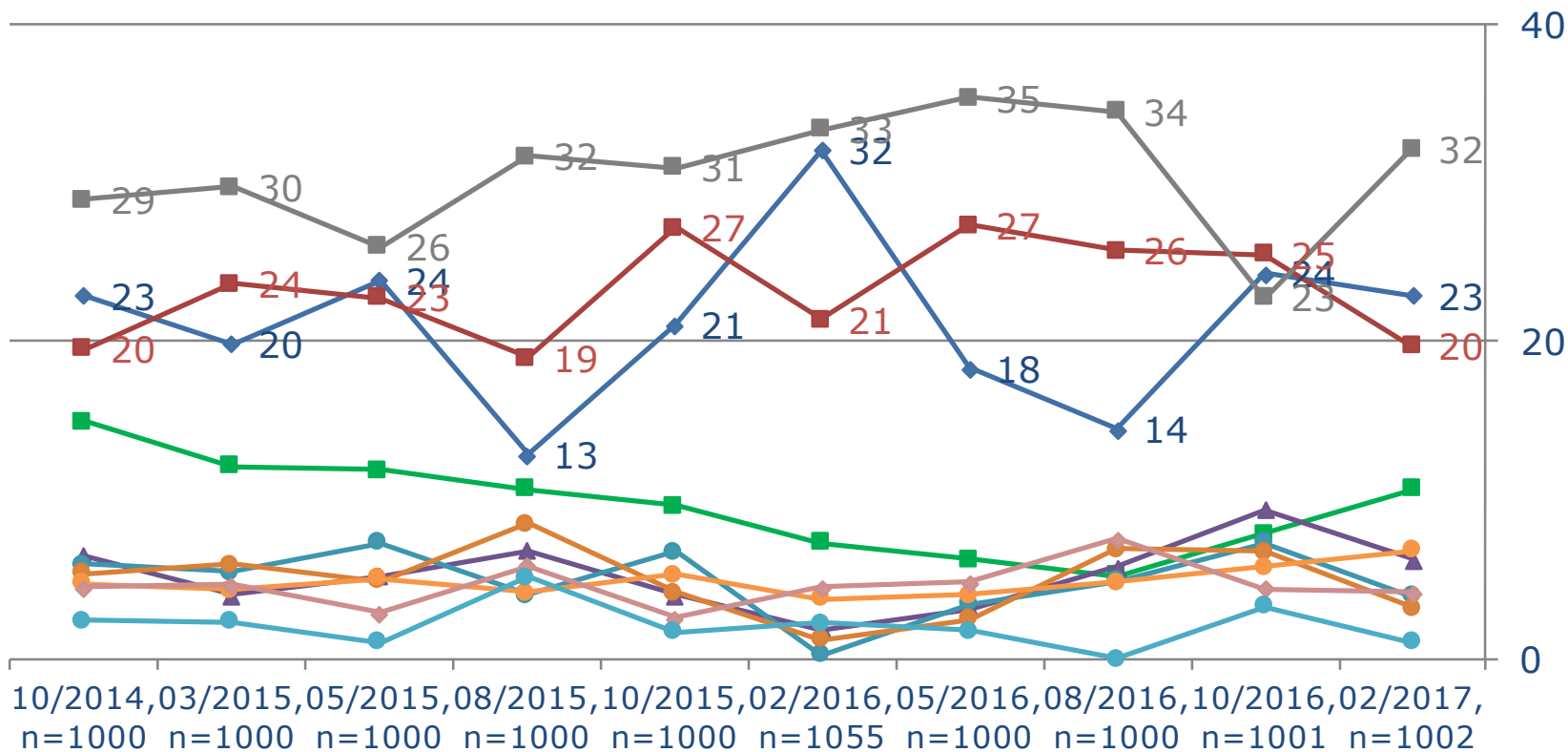


I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, muutus ajas, %

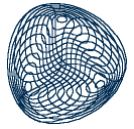


- ◆ korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist
- maksab töövõimetushüvitisi
- haldab ja korraldab tervishoiusüsteemi
- pakub ravimisoodustusi
- muu
- pakub elanikele tervisekindlustust
- ▲ tasub tervishoiuteenuste eest osutajatele
- aitab, ravib haigeid
- ◆ negatiivne
- ei oska öelda



I HAIGEKASSA KUVAND

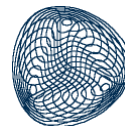
Haigekassa usaldusväärsus, %



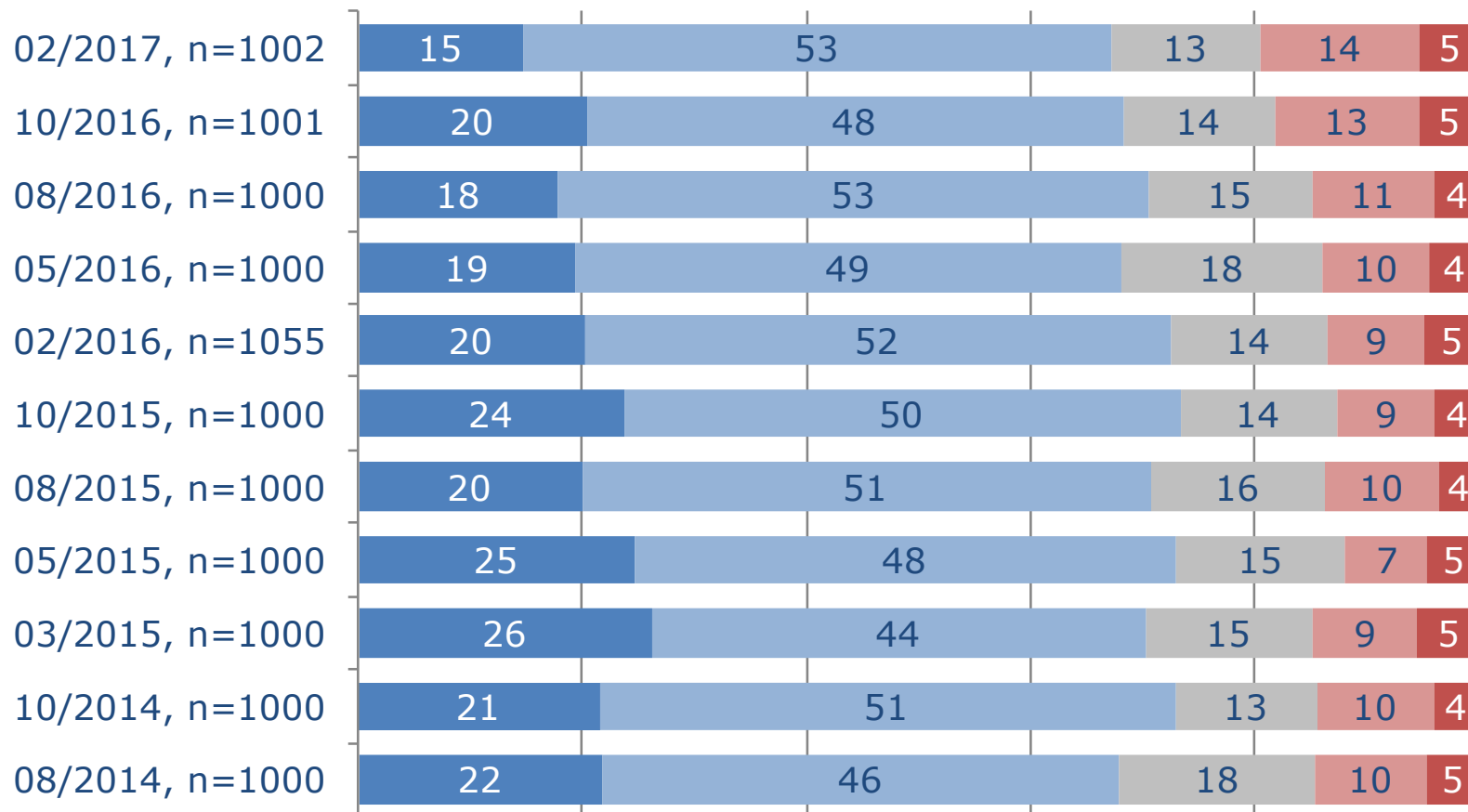
- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kui võrd nad usaldavad Haigekassat (Slaid 10 ja 11).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku 67% üle 15-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnang "pigem usaldab" (53%). Haigekassat mitteusaldavaid elanikke on 20%, s.h üldse ei usalda 5%. Hinnangu jättis andmata 13%.
- ❖ Haigekassa usaldusväärsus on püsinud 67-73% vahemikus, olles sel korral madalaimal tasemel. Teisalt on mitte-usaldajate osakaal vaadeldava aja kõrgeimal tasemel, mis toob kaasa ka aegade madalaima usaldajate ja mitteusaldajate vahe ehk **usaldussaldo**, mis sel korral on **48%**.
- ❖ Haigekassat usaldavad keskmisest enam oskustöölised ja keskmisesse sissetulekugruppi kuulujad (400-501 eurot kus pereliikme kohta), vähem elanikkond, kes pole arstiabiga üldse kokku puutunud või on kukku puutunud eriarstiabiga.
- ❖ Haigekassat mitte-usaldajatelt küsiti: "Mis põhjusel Te Haigekassat ei usalda?". Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Vastuse andis 78% mitte-usaldajatest, andes keskmiselt 1 vastuse (Slaid 12).
- ❖ Haigekassa mitte usaldamise põhjustena nimetati kõige enam, et raha kasutatakse läbipaistmatult (24%), seejärel kuuendiku poolt, et raviteenused on raskesti kättesaadavad (pikad järjekorrad, ainult suunamistega jmt) ning ligikaudu kümnendiku poolt, et inimestel on sellest vähe kasu (abi ei saa), raha pole ja Haigekassa ei tule oma ülesannetega toime. 5% mainis muid põhjuseid (sagedamini negatiivseid meediakajastusi).

I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa usaldusväärsus, muutus ajas,%

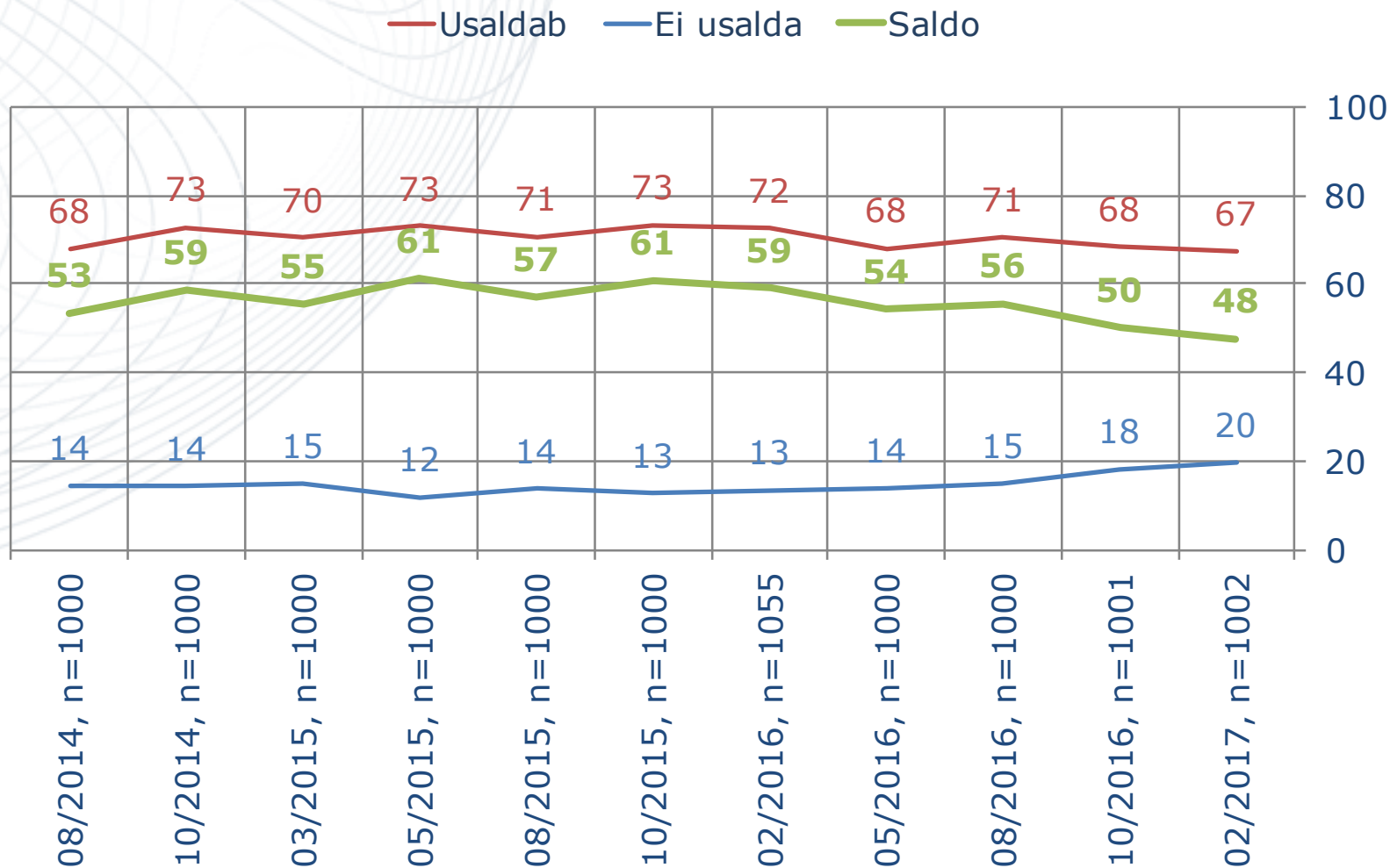
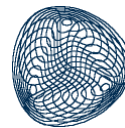


- Täielikult usaldab
- Pigem usaldab
- Ei oska öelda
- Pigem ei usalda
- Üldse ei usalda



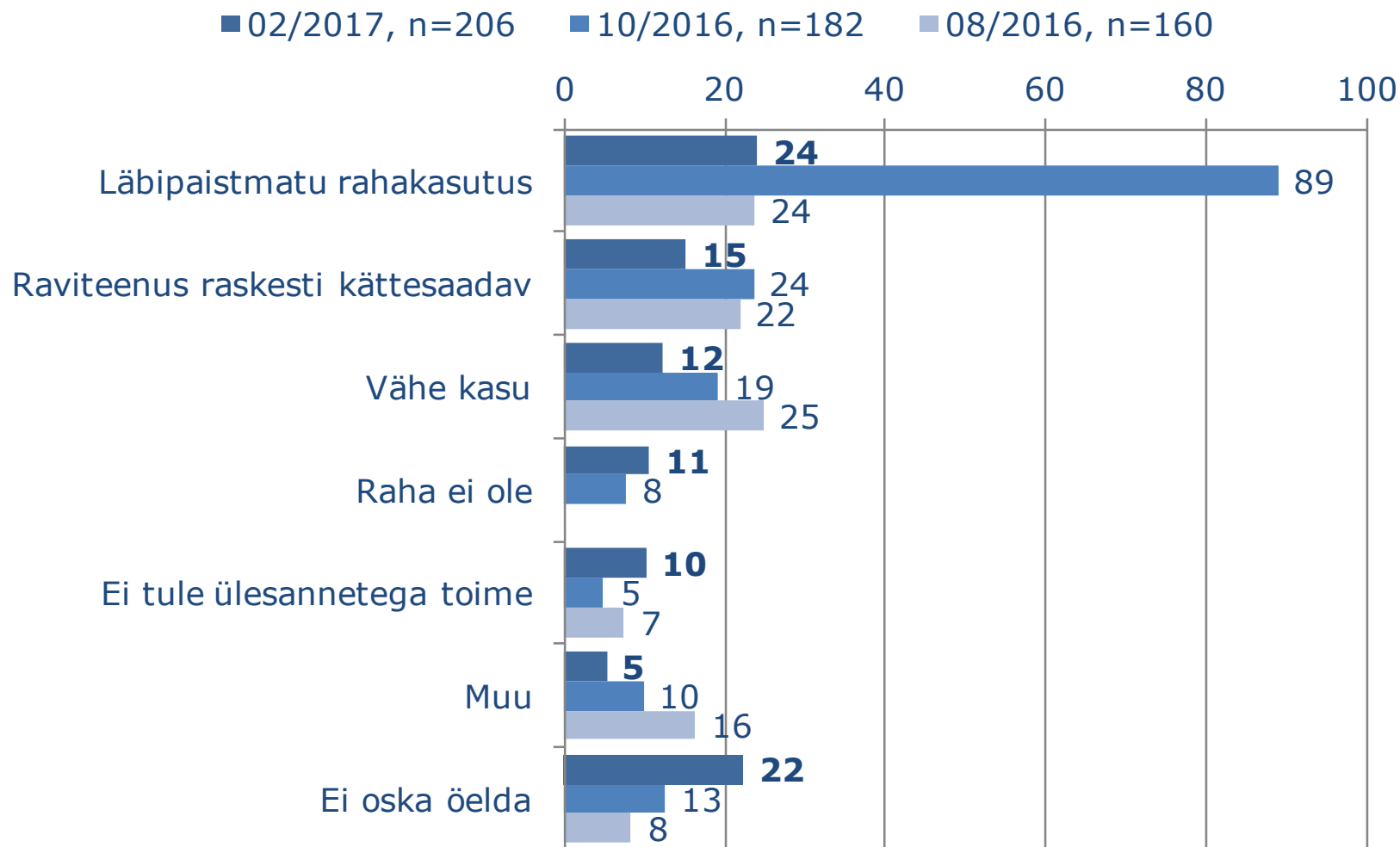
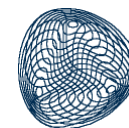
I HAIGEKASSA KUVAND

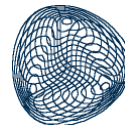
Haigekassa usaldussaldo, muutus ajas, %



I HAIGEKASSA KUVAND

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





II

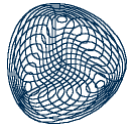
KOKKUPUUDE

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



II KOKKUPUUDE

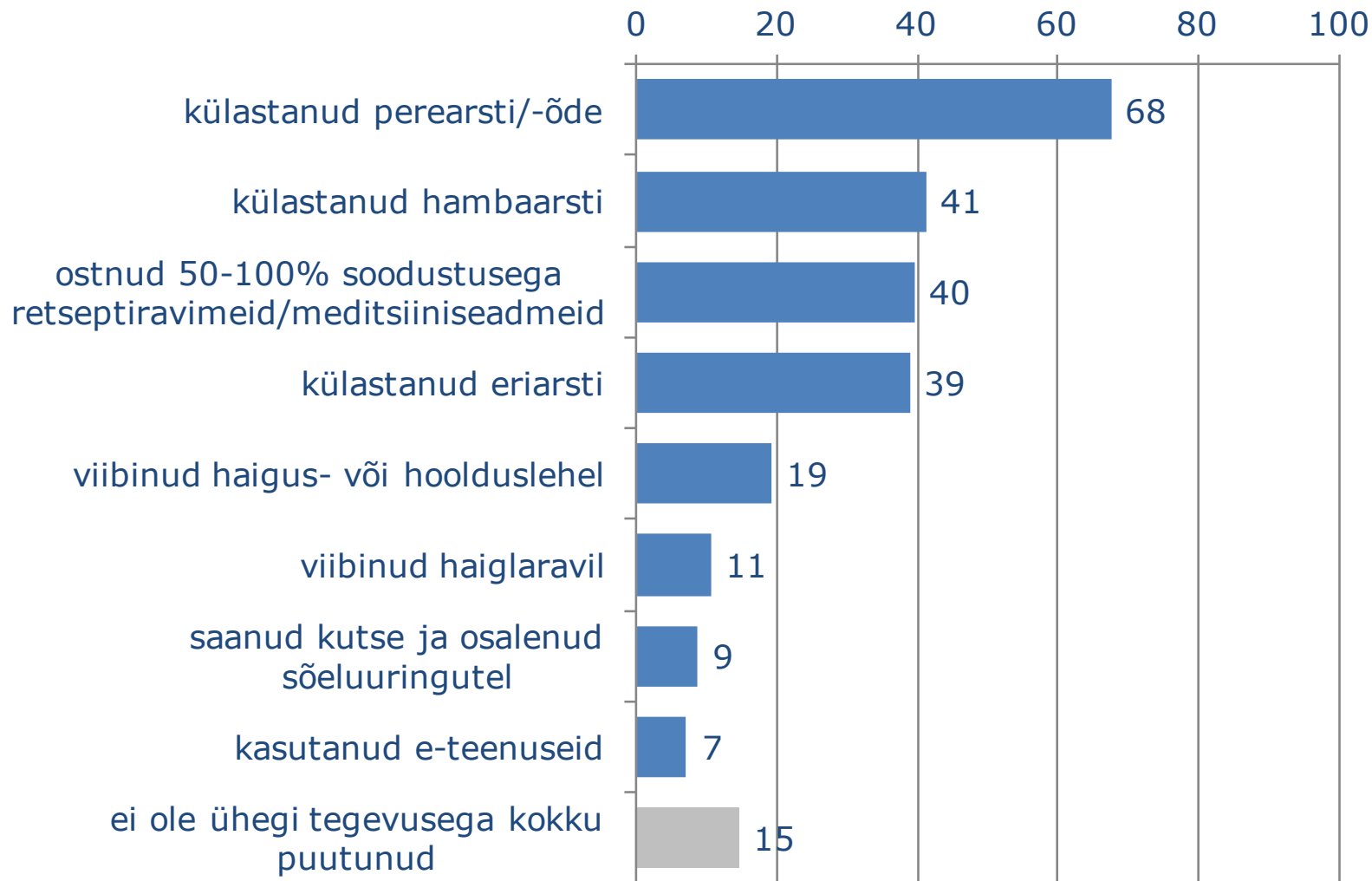
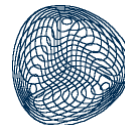
Kokkupuude



- ❖ Vastajatelt paluti määratleda, mil viisil nad on viimase 12 kuu jooksul Haigekassaga kokku puutunud (Slaid 15). Keskmiselt on iga Haigekassaga kokkupuudet omav inimene sellega kokku puutunud kahel erineval moel. Mingit kokkupuudet pole viimase 12 kuu jooksul olnud 15%-l elanikkonnast.
- ❖ Kõige suurem osa elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde – 68%. Ligi 40% elanikkonnast on külastanud hambaarsti, ostnud soodusravimeid/ meditsiiniseadmeid, külastanud eriarsti ja hambaarsti. Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 24%, 13% on viibinud haiglaravil ja 15% külastanud (ka) Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis.
- ❖ Naistest 23% on osalenud ka emakakaela-/rinnavähi uuringutel ja 2% meestest jämesoolevähi uuringutel peale vastava kutse saamist. Seega on erinevatel sõeluuringutel kokku käinud 14% elanikkonnast.
- ❖ Erinevate teenustega kokku mitte puutunute osakaal on vaadeldava aja kõrgeim (15% tavapärase 8-11% asemel), seega on langenud kõigi muude kokkupuutepunktide osakaalud.
- ❖ Võrreldes eelmise kvartaliga (Slaid 16) on enim langenud erinevate soodustustega retseptiravimite ja meditsiiniseadmete ostmise (-15%).

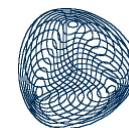
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, %

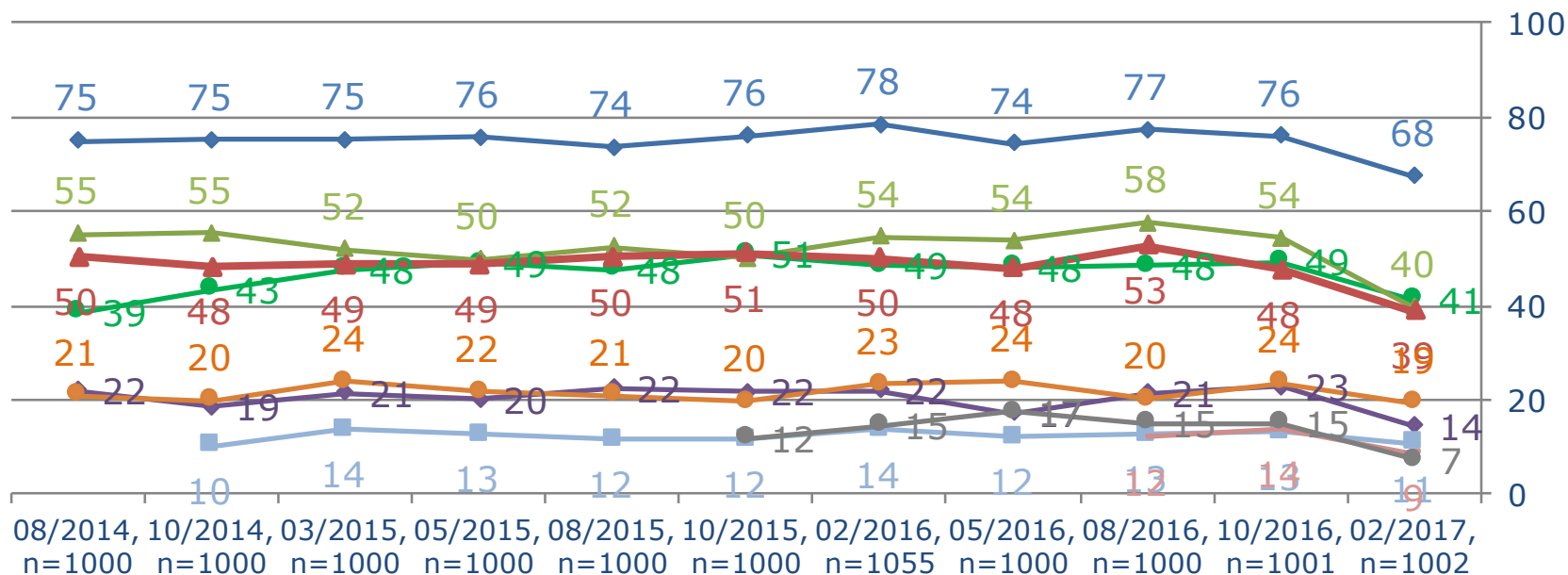


II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, muutus ajas, %

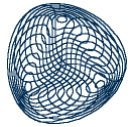


- ◆ külastanud perearsti/-õde
- külastanud hambaarsti
- ▲ ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- ◆ saanud kutse ja osalenud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel (n=naised)
- ▲ külastanud eriarsti
- viibinud haigus- või hoolduslehel
- viibinud haiglaravil
- saanud kutse ja osalenud sõeluuringutel
- kasutanud e-teenuseid



II KOKKUPUUDE

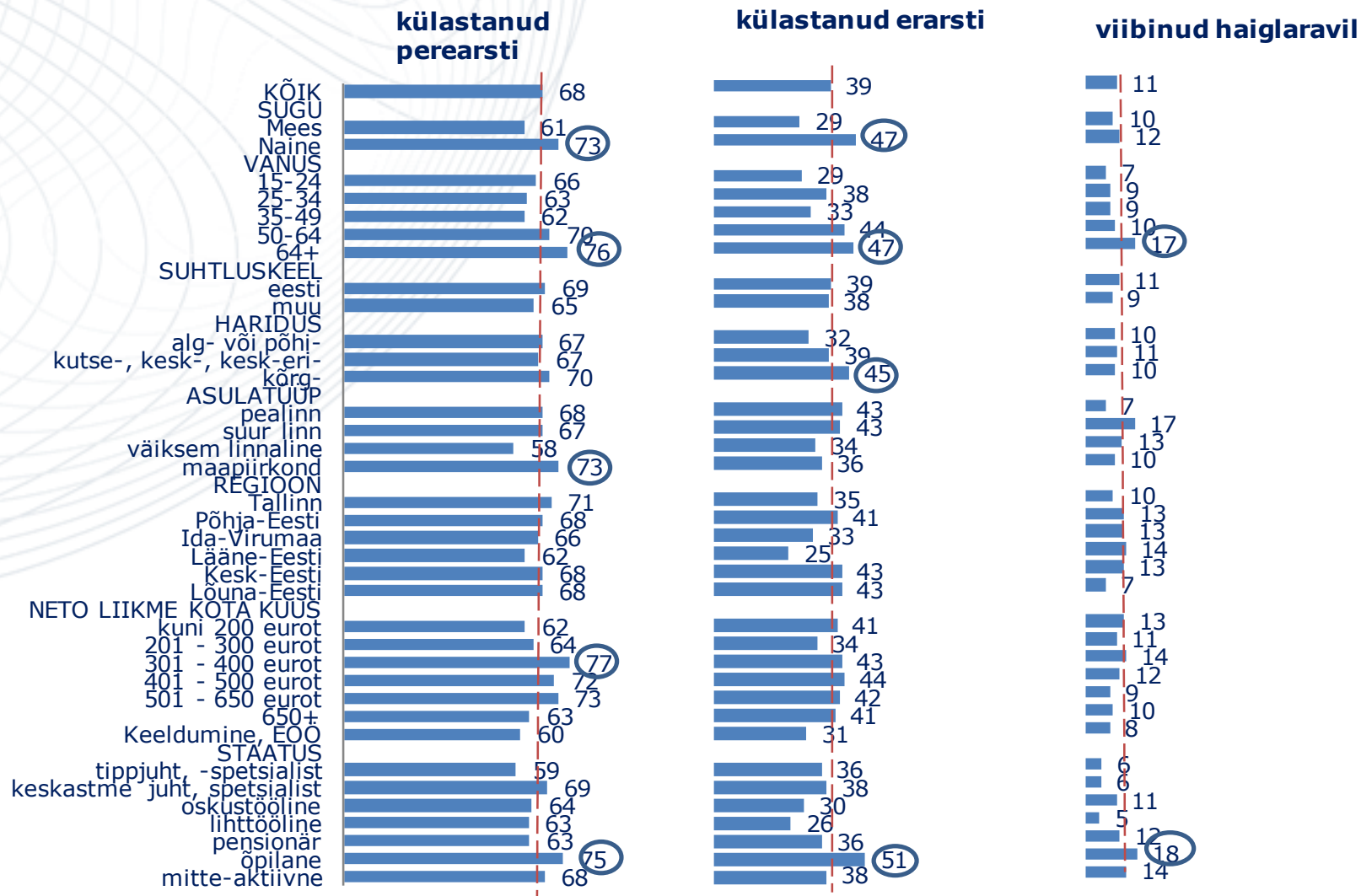
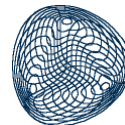
Kokkupuude



- ❖ Kõikide Haigekassa poolt pakutavate teenuste kasutajate seas on keskmisest enam naised.
- ❖ Keskmisest enam on käidud/kasutatud (Slaid 18):
 - perearst/-õe juures - üle 64-aastased, pensionärid, maapiirkondade elanikud ja keskmisesse sissetulekugruppi kuulujad (301-400 eurot pereliikme kohta kuus);
 - ostnud soodustusega retseptiravimeid - üle 64-aastased, pensionärid ja keskmisesse sissetulekugruppi kuulujad (301-400 eurot pereliikme kohta kuus);
 - eriarsti juures - üle 64-aastased, pensionärid ja kõrgharidusega elanikud;
 - hambaarsti juures - 15-24-aastased, õpilased, kõrgharidusega elanikud ja kõrgemasse sissetulekugruppi kuulujad (üle 650 euro pereliikme kohta kuus);
 - viibinud haigus- või hoolduslehel - 25-34-aastased, keskastme spetsialistid, ametnikud, oskustöölised;
 - külastanud riigiportaali e-teenuseid - kõrgharidusega, juhid ja spetsialistid, kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad (22%), tallinlased;
 - haiglaravi - üle 65-aastased, pensionärid ja suuremate linnade elanikud;
 - sõeluuringutel - 50-64-aastased ning kõrgharidusega elanikud.

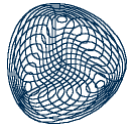
II KOKKUPUUDE

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



II KOKKUPUUDE

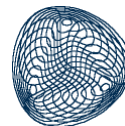
Kokkupuude tasuta eriarsti ja haiglaraviga, %



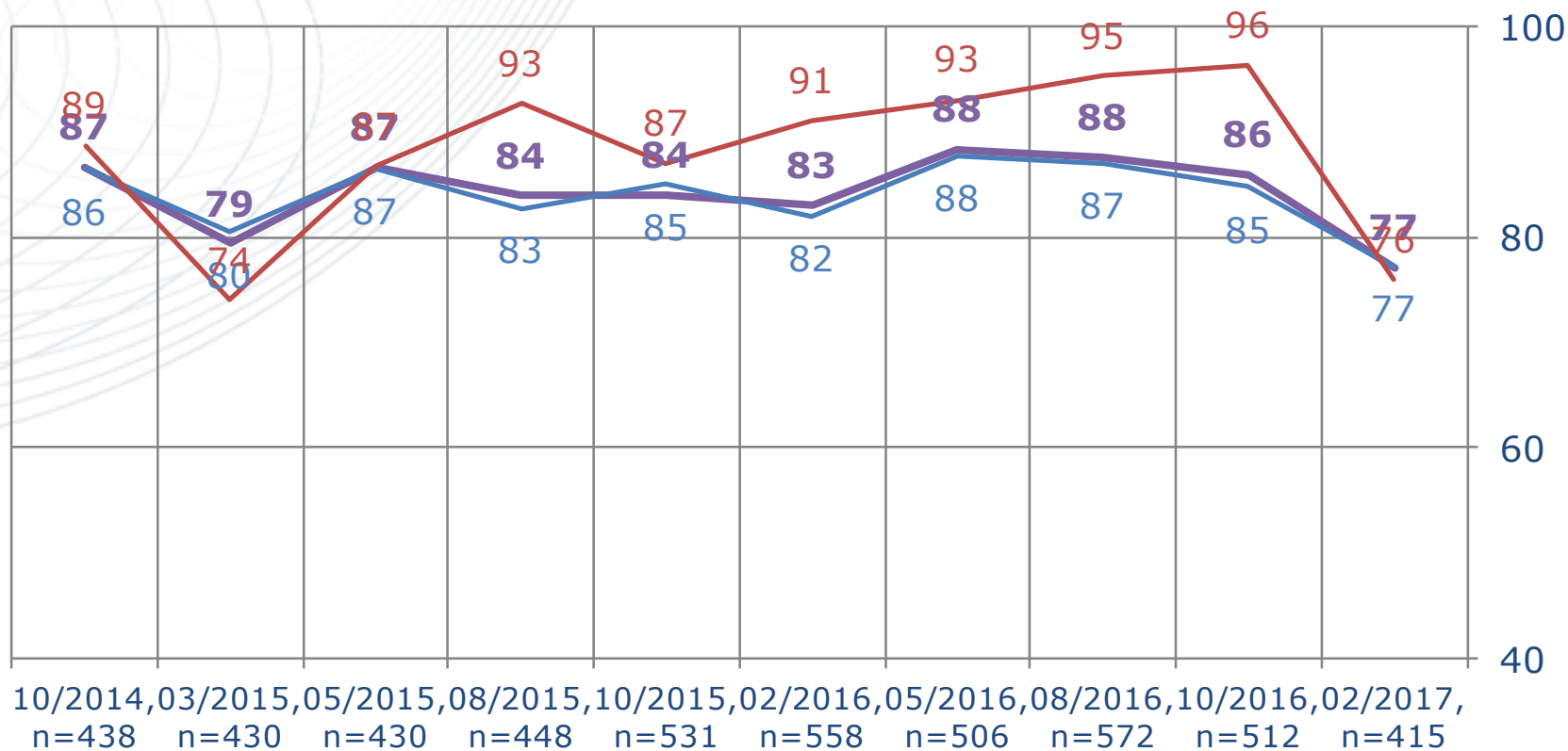
- ❖ Viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga on 77%-l olnud tasuta ja 22%-l tasuline.
- ❖ Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda, see täpsustus loeti ka vastajatele ette.
- ❖ Tasulise eriarstiabiga kokkupuuted on sagedasemad tippjuhtide ja –spetsialistide (35%) ning Põhja-Eesti elanike (35%) seas.
- ❖ Tasuta eriarstiabi saajate seas ei eristu ükski taustagrupp.
- ❖ Võrreldes (Slaid 20) eelmise kvartaliga on tasuta eriarstiabiga kokku puutunud oluliselt vähesemad kui eelnevatel kordadel, erisus tuleneb peamiselt haiglaravil viibinute arvelt. Tõenäoliselt on vastajad hakanud haiglaravi puhul tasuliseks arstiabiks pidama voodipäevade eest tasumist.

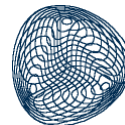
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarstiabiga (viimasel korral), %



- **TASUTA KOKKU**
- TASUTA külastanud eriarsti
- TASUTA viibinud haiglaravil

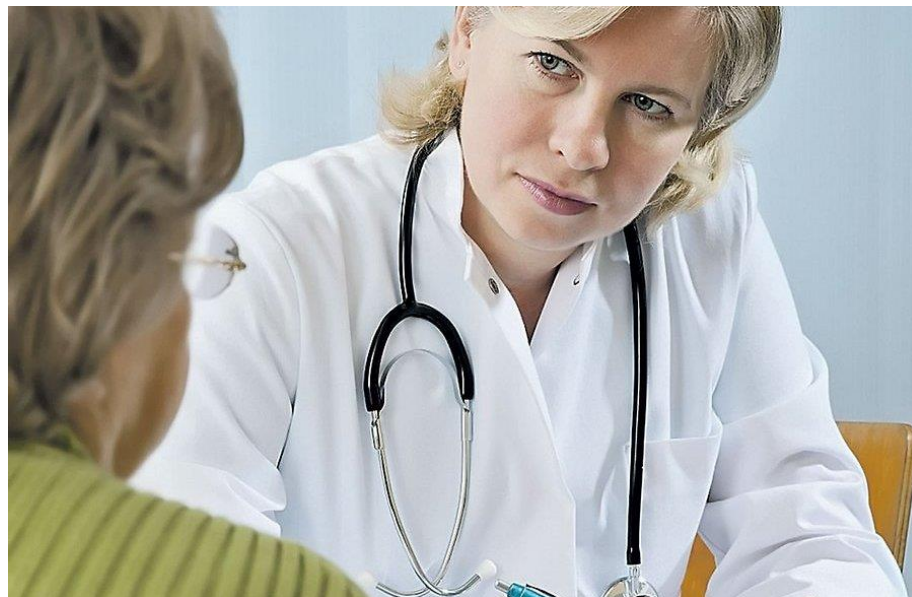




III

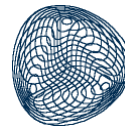
RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

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



III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega

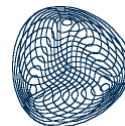


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavusele kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele komponentidele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaidid 23 ja 24).
- ❖ Perearsti/-õe kättesaadavust kui ka ravi kvaliteedi erinevaid osi hinnati valdavalt positiivselt. Kõige kõrgemalt hinnati taas perearstide/-õdede suhtumist (hinnangute keskmiseks oli 3,43 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,38), ravi teenuse kättesaadavust (3,29) ja tulemuslikkust (3,26). Pea kõigi tegurite puhul on ülekaalus hinnang "väga rahul", ravi tulemuslikkuse puhul aga hinnang "pigem rahul".
- ❖ Rahulolematute vastajate osakaal jääb 9% (suhtumine) ja 13% (kättesaadavus) piiridesse.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringutega on kõikidele teguritele antud hinnangud veidi langenud, kuid eelmisel korral olid need ka vaadeldava aja kõrgeimad. Valdavalt on hinnangud keskmisel tasemel, keskmisest veidi madalamal tasemel on vaid hinnang perearstide suhtumisele.
- ❖ Perearsti/-õe tegevuse osas on kõikide tegurite puhul keskmisest kriitilisemad mehed, mitte-eestlased ja Ida-Virumaa ning väiksemate linnade elanikud.

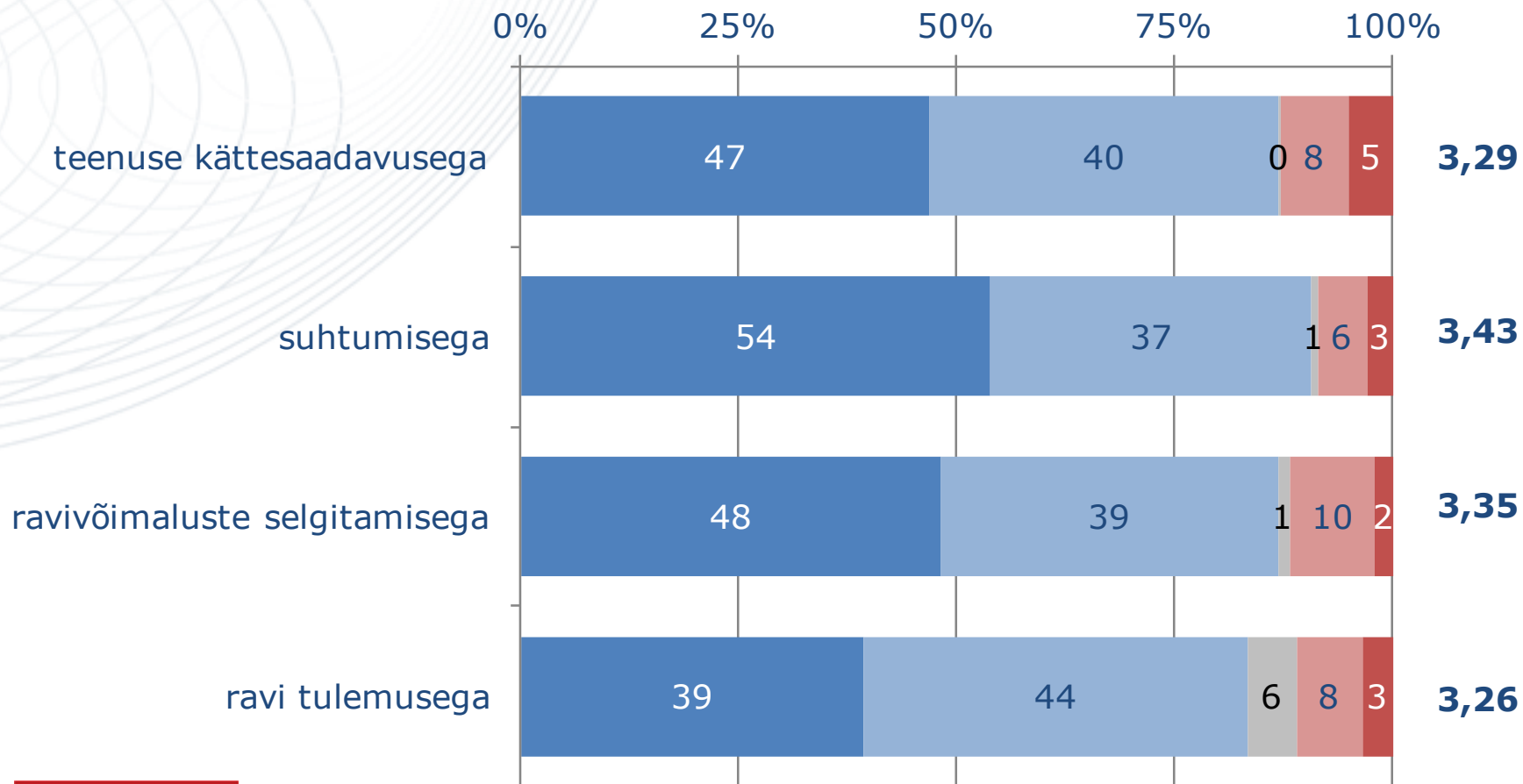
III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega,

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



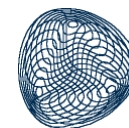
- väga rahul
- Ei oska öelda
- üldse ei ole rahul
- pigem rahul
- pigem ei ole rahul



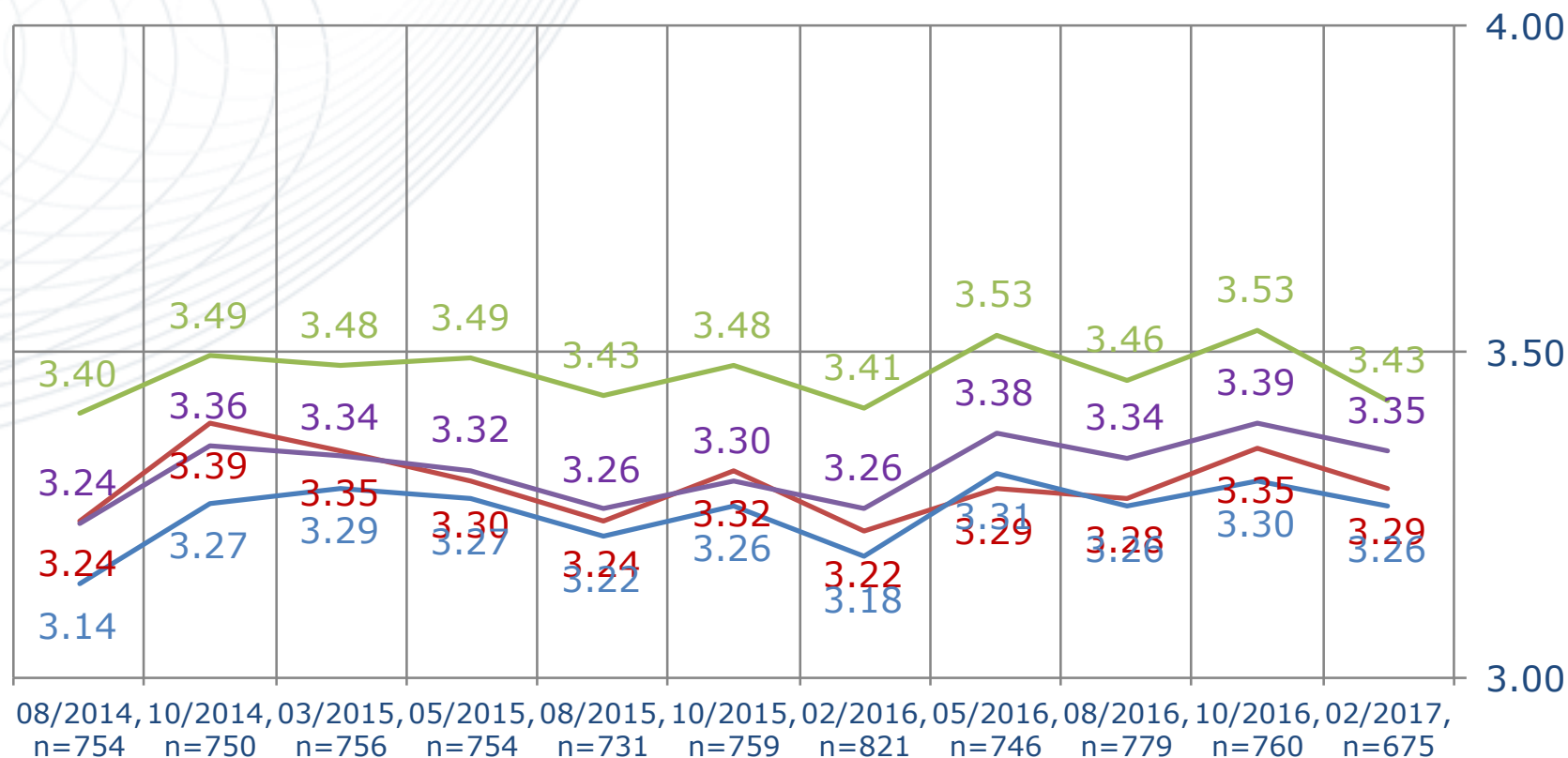
III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

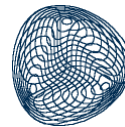
Rahulolu perearsti/-õega,

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



- teenuse kättesaadavusega
- suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

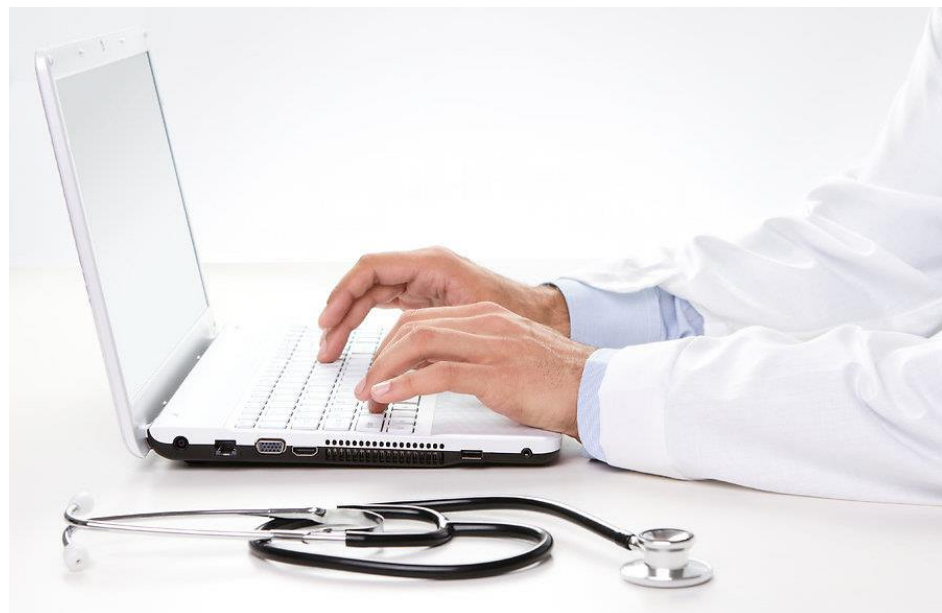




IV

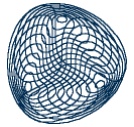
RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastajad: vähemalt 15-aastased, kes on viimase aasta jooksul kokku puutunud eriarstiga või viibinud haiglaravil.



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

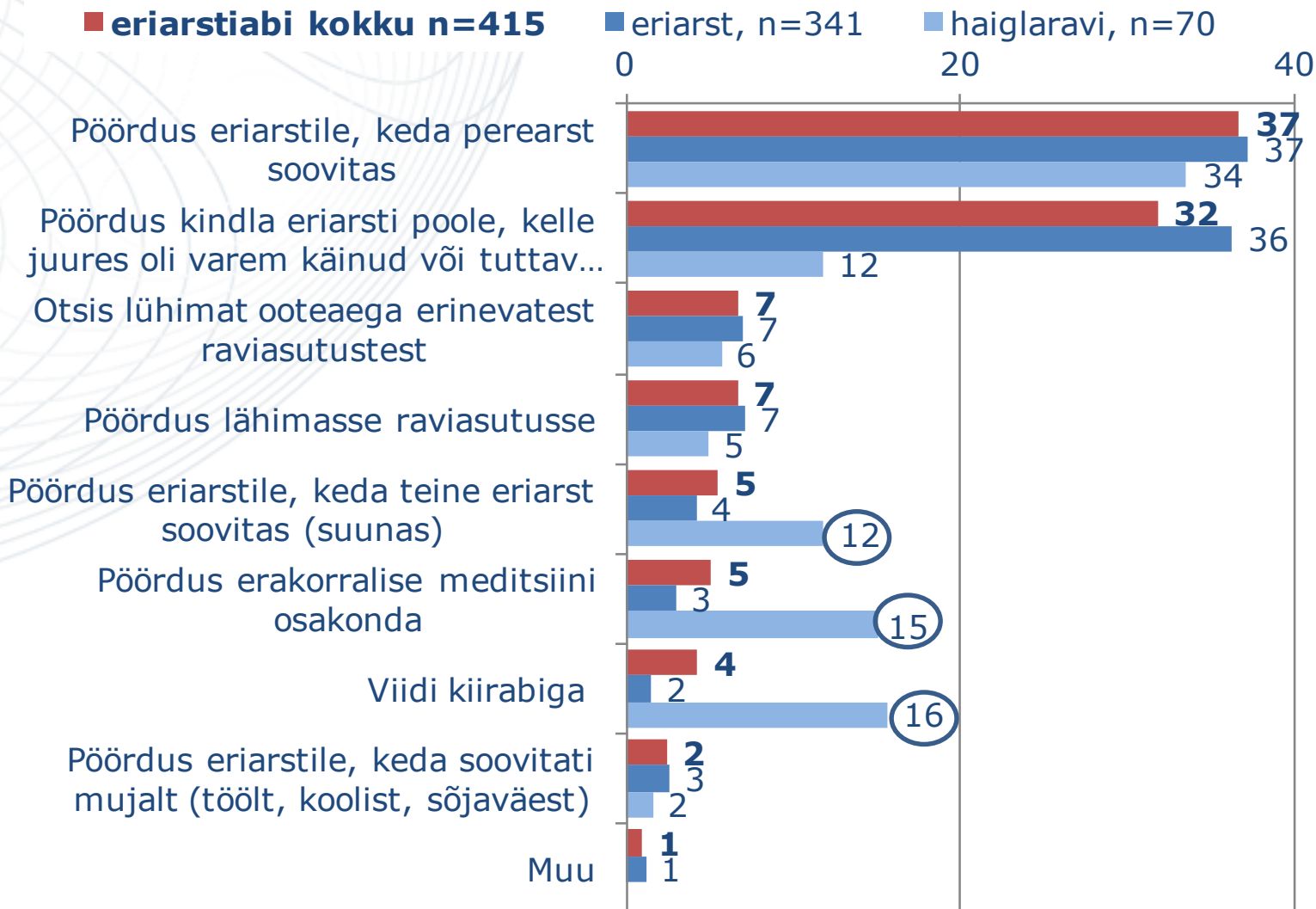
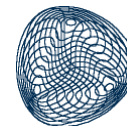
Vastuvõtuoja valimine



- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti või viibinud haiglaravil, paluti selgitada, kuidas nad viimati vastava eriarstini jõudsid (Slaid 27).
- ❖ Viimane visiit eriarstile või haiglaravile kokku toimus kõige sagedamini perearsti soovitusel (30% sihtrühmast), pea samavõrd sageli ka varasema visiidi või tuttavate soovituse põhjal (32%). Need 2 lähenemist on kõige sagedasemad eriarsti juurde minekul.
- ❖ Muid pöördumise viise esines vähem kui 10% juhtudest.
- ❖ **Haiglaravil viibinud** sattusid sinna kõige sagedamini perearsti soovitusel (34%), ligikaudu kuuendik nii kiirabi vahendusel kui ka erakorralisse meditsiini osakonna kaudu või teise eriarsti soovitusel.
- ❖ Lühimat ravijärjekorda otsisid üldjuhul 25-34-aastased, kõrgharidusega ja kõrgemasse sissetulekugruppi kuuluvad elanikud; perearsti soovitusel on eriarstiabi poole pöördunud sagedamini üle 64-aastased ja pigem keskmisesse sissetulekugruppi kuulujad (400-501 eurot kuus pereliikme kohta). Muude pöördumisviiside puhul taustrühmade lõikes olulisi erinevusi ei ilmnenud.
- ❖ Võrreldes eelmise korraga (Slaid 28) on sel korral oluliselt enam neid, kes pöördusid perearsti poolt soovitatud eriarsti poole (+7%).

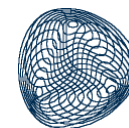
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, %

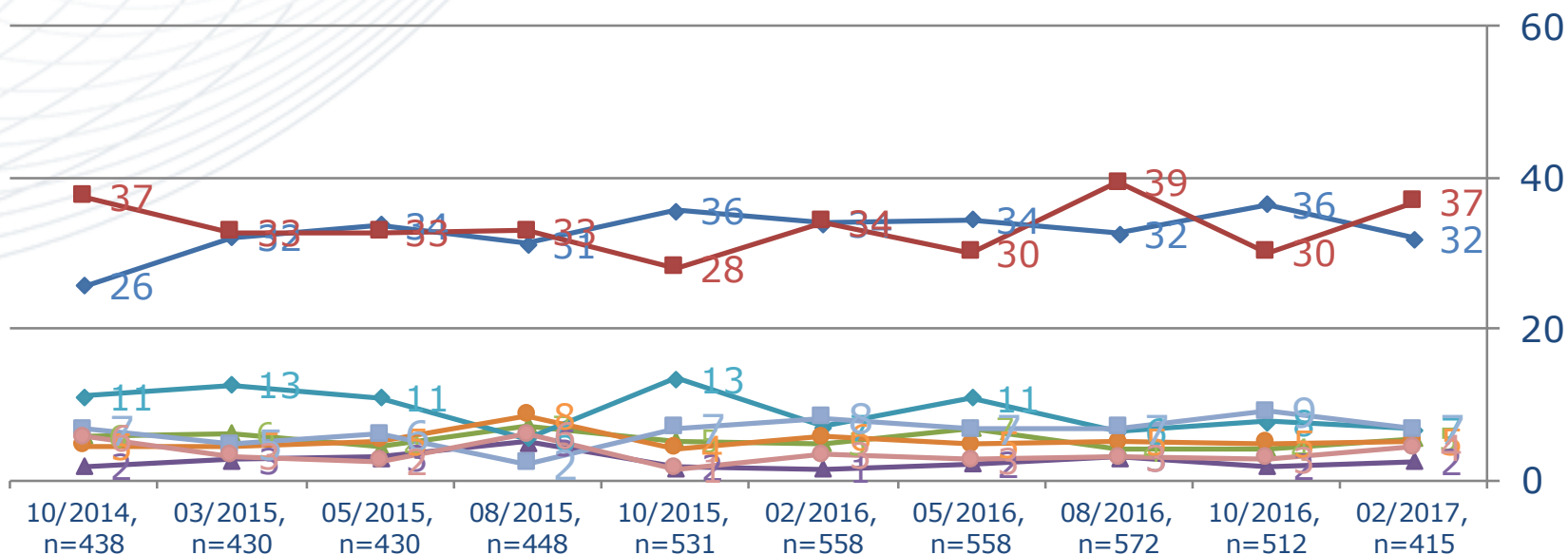


IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, muutus ajas, %

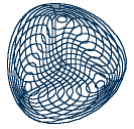


- ◆ Pöördus kindla eriarsti poole, kus oli varem käinud või tuttav soovitas
- Pöördus eriarstile, keda perearst soovitas
- ▲ Pöördus eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- ▼ Pöördus eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- ◆ Pöördus lähimasse raviasutusse
- Pöördus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



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile

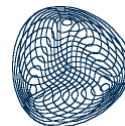


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele tahkudele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 30).
- ❖ Eriarstiabi puhul tervikuna ollakse endiselt rahulolevamad ravi kvaliteedi erinevate komponentidega kui selle kättesaadavusega.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,53 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,45 palli) ja kolmandaks ravi tulemuslikkust (3,33 palli).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuaaja registreerimise korraldust (3,2 palli), märksa madalamalt taas teenuse kättesaadavust (2,92 palli).
- ❖ Kõikide eriarsti vaadeldavate komponentide puhul olid ülekaalus väga rahulolevad vastajad (vastavalt 36-60%). Kõige suuremat rahulolematust väljendati endiselt teenuse kättesaadavuse osas (32%).
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on rahulolevamad 15-24-aasatsed (õpilased), kuid ka üle 64-aastased, Lõuna- ja Kesk-Eesti elanikud. Keskmisest rahulolematumad on 35-49-aastased, muukeelsed ja Ida-Virumaa elanikud.
- ❖ Võrreldes eelmiste uuringutega (Slaid 31) on vaadeldavad hinnangud üsna tavapärasel tasemel, ainsana on keskmisest veidi kõrgemal tasemel hinnang teenuse kättesaadavusele.
- ❖ Võrreldes omavahel haiglaravil viibinute ja eriarsti külastanute hinnanguid (Slaid 33), siis haiglaravi saanute hinnangud on veidi kõrgemad ravivõimaluste selgitamise, ravi tulemuslikkuse kui ka teenuse kättesaadavuse osas, samal tasemel aga eriarsti suhtumise ja vastuvõtuaaja registreerimise korralduse osas.

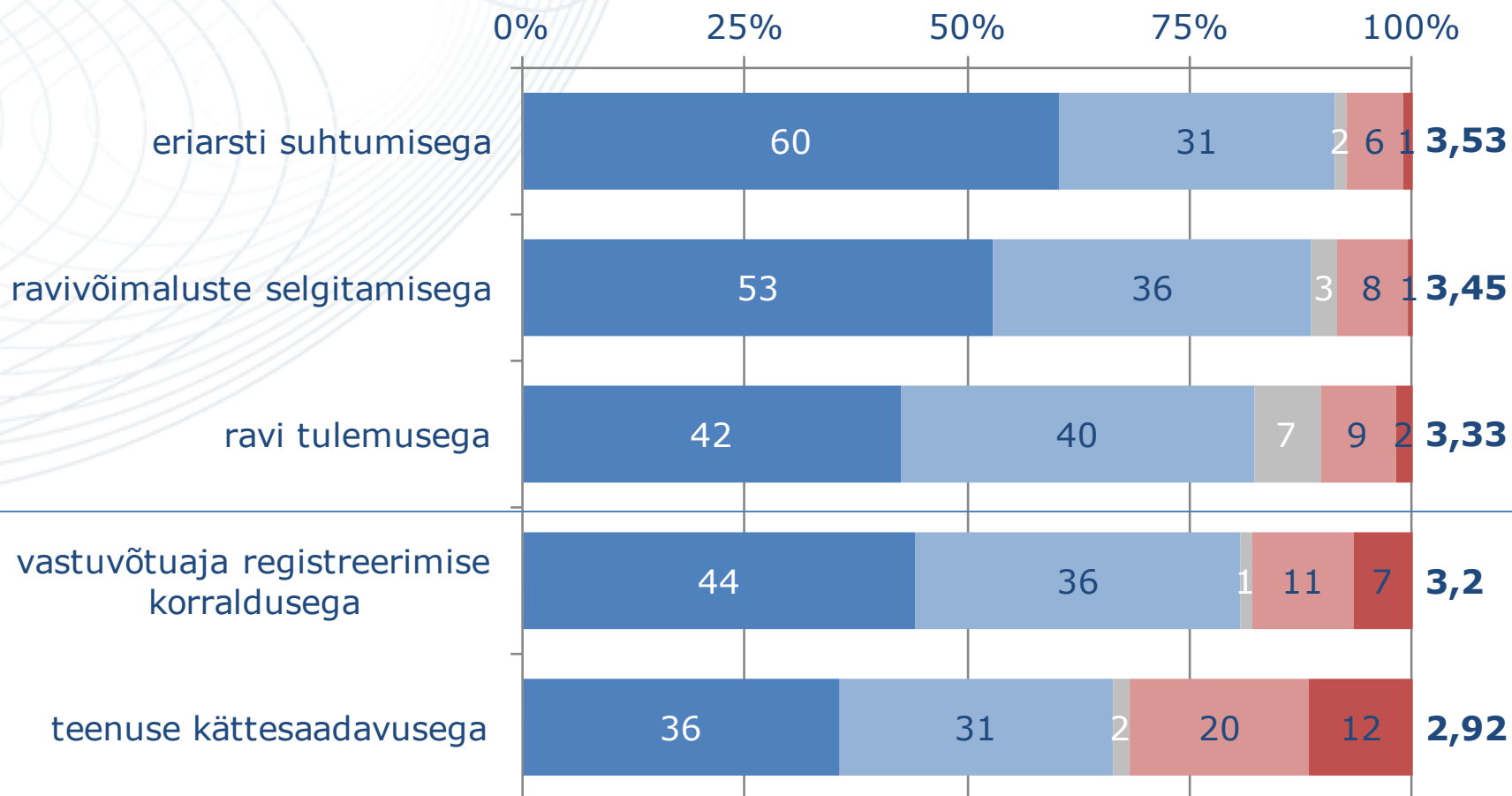
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile,

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

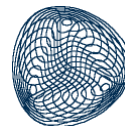


- väga rahul
- ei oska öelda
- üldse ei olnud rahul
- pigem rahul
- pigem ei olnud rahul



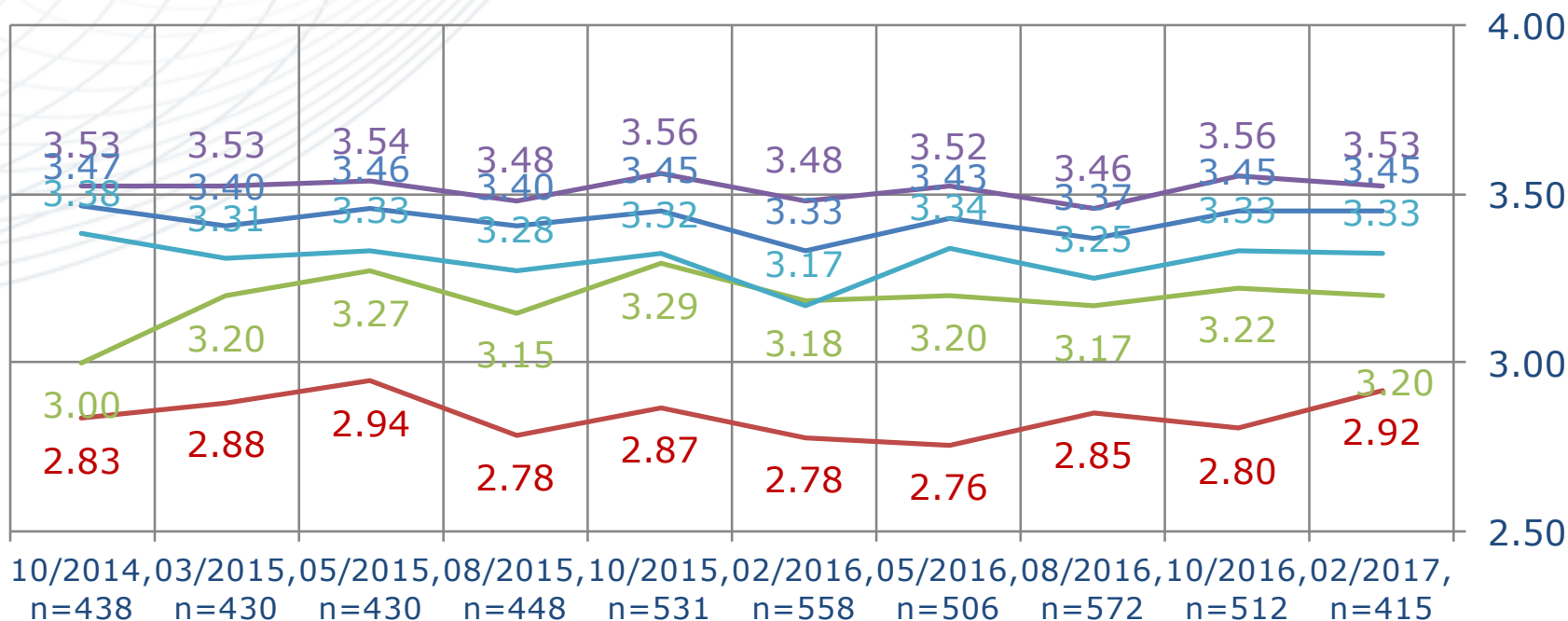
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

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



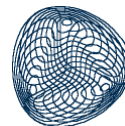
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Saanud eriarstiabi kokku



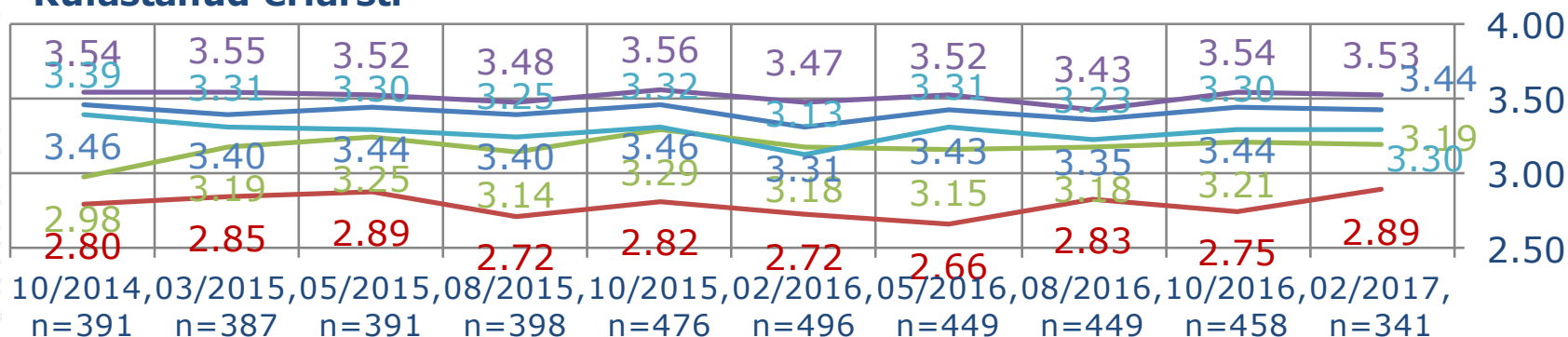
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

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

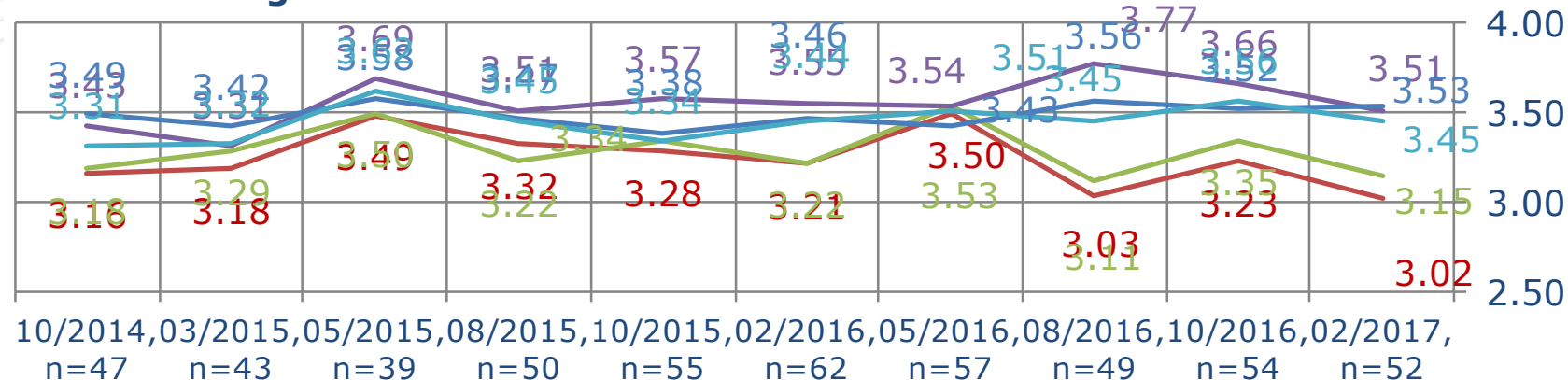


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Külastanud eriarsti

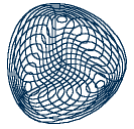


Viibinud haiglaravil



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud tasulisele ja tasuta eriarstiabile

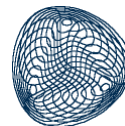


- ❖ Võrreldes omavahel hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 34), näeme, et kõik tasuta eriarstile antud hinnangud on seekord madalamad kui tasulise eriarsti puhul (-0,05 kuni -0,44 palli), eriti kättesaadavuse komponentide osas.
- ❖ Kui võrrelda aga perearstile/-õele antud hinnanguid eriarstiabile antud hinnangutega (Slaid 24 ja 31), siis perearsti/-õe puhul olid need seekord eriarstiabi omast paremad vaid kättesaadavuse osas (+0,37 palli), muus osas veidi madalamal tasemel.

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

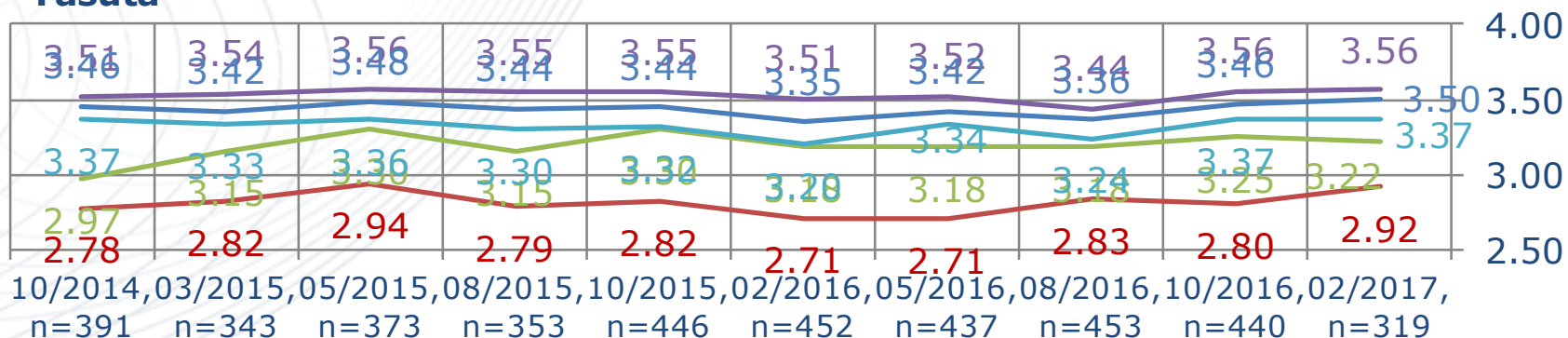
Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

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

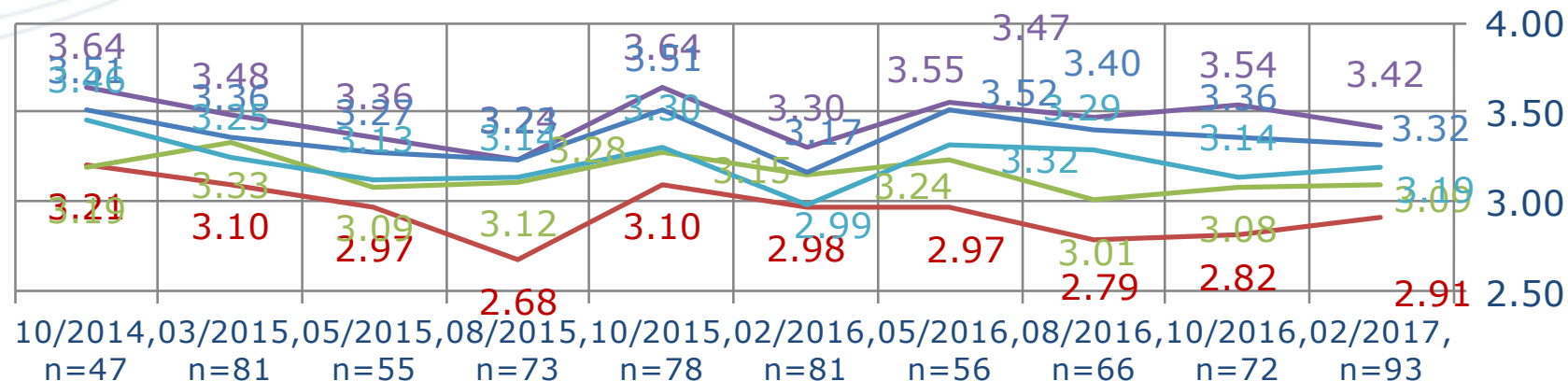


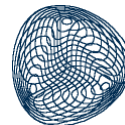
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Tasuta



Tasuline





LISAD

UURINGU TEOSTAJAD

JA

ANKEET



LISA 1

Uuringu teostajad

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

Katrin Romanenkov

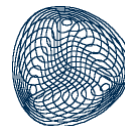
Liis Grünberg

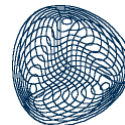
Reijo Pohl

Irina Strapatšuk

Irina Strapatšuk

Kristel Merusk





1. Millega Teie arvates Haigekassa tegeleb?

SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

2. Kuivõrd Te usaldate Haigekassat?

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

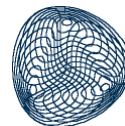
KÜISDA KUI K2=3 või 4

2A. Palun põhjendage, miks Te ei usalda Haigekassat?

SPONTAANNE VASTUS. VÕIB MITU VASTUST!

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

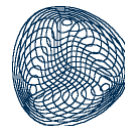
- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- 3) saanud kutse ja seejärel osalenud söeluuringutel
- 4) külastanud perearsti/-õde
- 5) külastanud hambaarsti
- 6) külastanud eriarsti
- 7) viibinud haiglaravil
- 8) kasutanud Haigekassa pakutavaid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



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

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

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



K5-8 KÜSIDA JUHUL KUI K3=6-7 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti, viibinud haiglaravil)

5. Millise eriarstiabi teenusega Te viimati kokku puutusite?

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

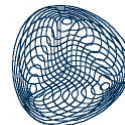
Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga, kui Te ... (VASTUS 5 KÜSIMUSEST).

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

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

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

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



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

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