

HAIGEKASSA USALDUSVÄÄRSUS JA KUVAND

05 / 2017

UURINGU TEEMAD



I KUVAND

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

II KOKKUPUUDE

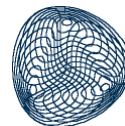
- **Kokkupuude erinevate teenustega** (küsimus 3)
- **Kokkupuude tasuta/tasulise eriarstiabiga** (küsimus 7)

III RAHULOLU PEREARSTI/ÕEGA (küsimus 4)

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

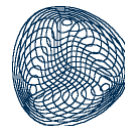
- **Vastuvõtuoja valimine** (küsimus 6)
- **Rahulolu vastavalt külastatud eriarstiabile** (küsimus 8)
- **Rahulolu vastavalt tasuta/tasulisele kokkupuutele** (küsimus 8)

UURINGU METOODIKA JA VALIM

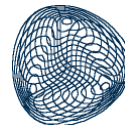


- **Üldkogum:** üle 15-aastane Eesti elanikkond ~ 1 102 953 inimest (ESA 01.01.2016 seisuga)
- **Meetod:** Omnibuss, enne 2017. aastat telefoniintervjuud arvuti juhtimisel (CATI)
- **Valimi koostamine:** kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, hiljem tulemused kaaluti üldkogumile vastavaks maakonna, 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	1001
2017 III kvartal	08.08 - 22.08	
2017 IV kvartal	31.10 - 14.11	



I

HAIGEKASSA KUVAND

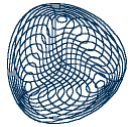
Vastajad: üle 15-aastane Eesti elanikkond



**Eesti
Haigekassa**

I HAIGEKASSA KUVAND

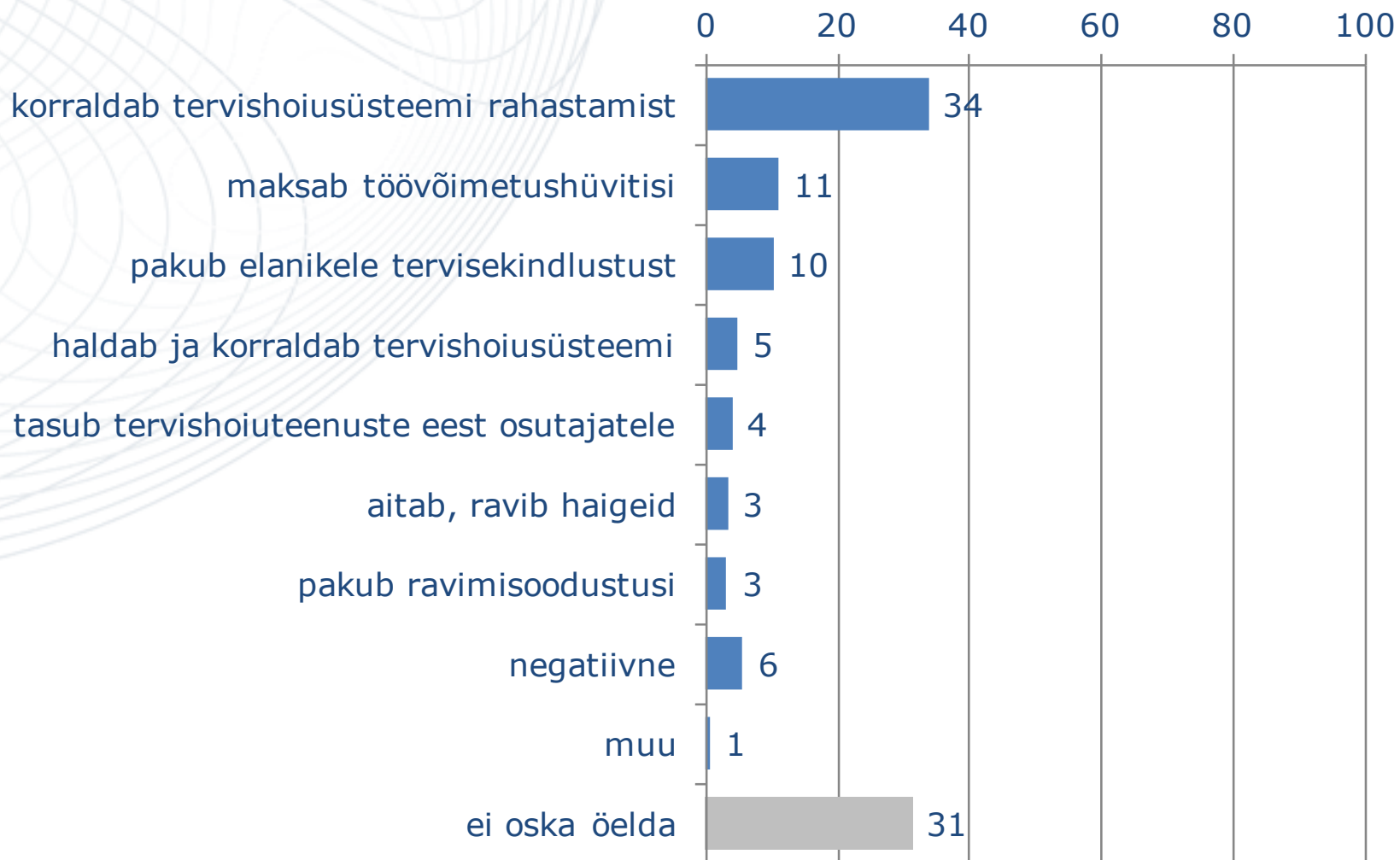
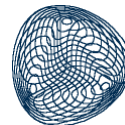
Haigekassa tegevused



- ❖ Vastajatelt küsiti: “Millega Haigekassa tegeleb?”. Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. Sisulise vastuse andis 69% vastajaist, andes keskmiselt 1,2 vastust (Slaid 7). Ligi kolmandik vastajatest ei osanud Haigekassa tegevusala nimetada.
- ❖ Haigekassa tegevustest on endiselt esikohal, et see korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist (34%), seejärel, et maksab töövõimetushüvitisi (11%) ja pakub elanikele tervisekindlustust (10%). Muid tegevusi mainiti märksa harvemini (alla 10%).
- ❖ Keskmisest sagedamini nimetasid seda, et Haigekassa tegeleb:
 - tervishoiusüsteemi rahastamisega – eestikeelsed, Kesk- ja Lääne-Eesti, kõrgharidusega, väikelinnade elanikud;
 - töövõimetushüvitiste tasumisega – naised ja viimase 12 kuu jooksul haiguslehel viibinud;
 - tervisekindlustuse pakkumisega – 15-24-aastased, õpilased-üliõpilased, Haigekassa e-teenuste kasutajad riigiportaalis.
- ❖ Võrreldes eelmiste uuringutega (Slaid 8) on langenud arvamus, et Haigekassa pakub elanikele tervisekindlustust, seevastu nimetati sagedamini, et korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist

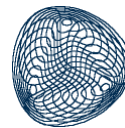
I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, %

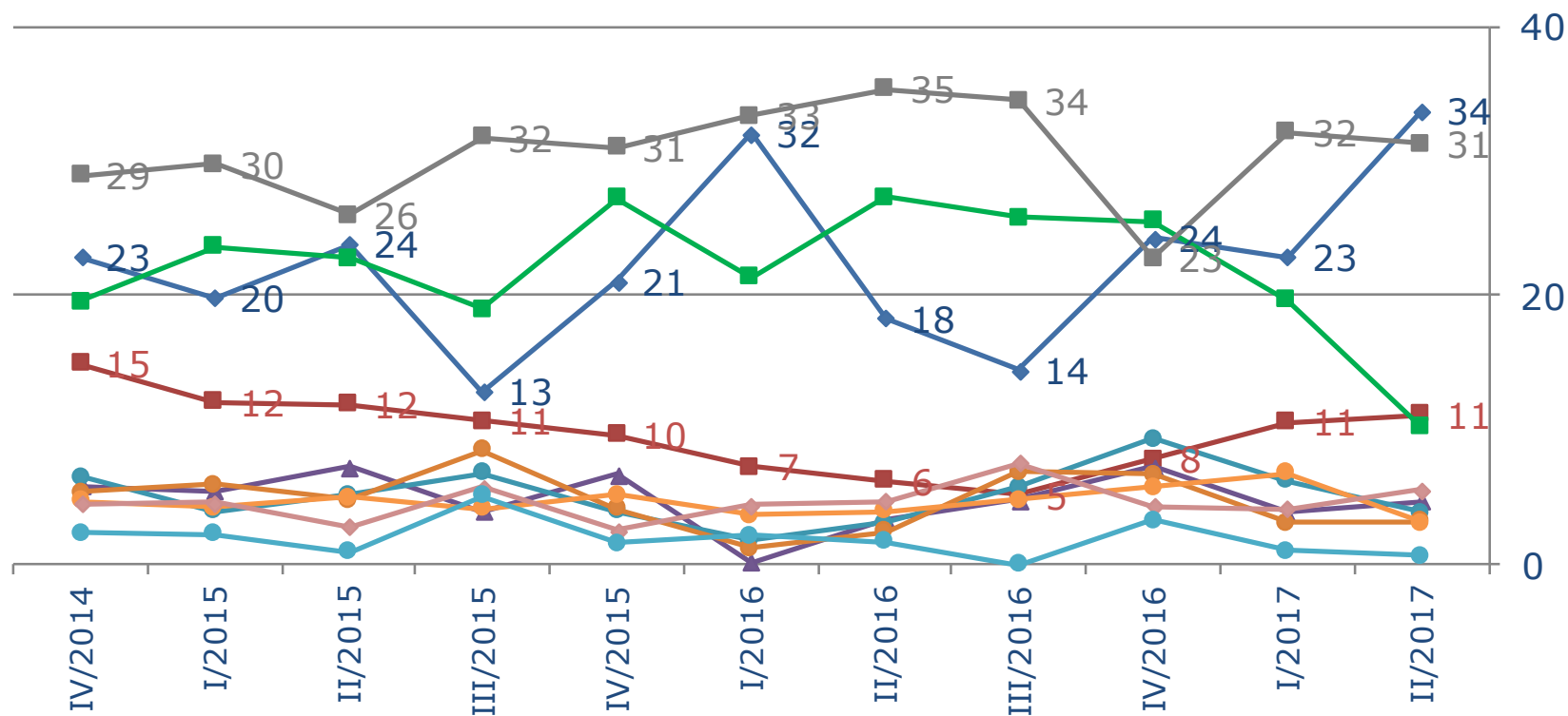


I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa tegevused, muutus ajas, %

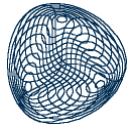


- ◆ korraldab tervishoiusüsteemi rahastamist
- maksab töövõimetushüvitisi
- pakub elanikele tervisekindlustust
- ▲ haldab ja korraldab tervishoiusüsteemi
- tasub tervishoiuteenuste eest osutajatele
- aitab, ravib haigeid
- pakub ravimisoodustusi
- ◆ negatiivne
- muu
- ei oska öelda



I HAIGEKASSA KUVAND

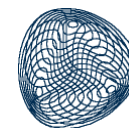
Haigekassa usaldusväärsus, %



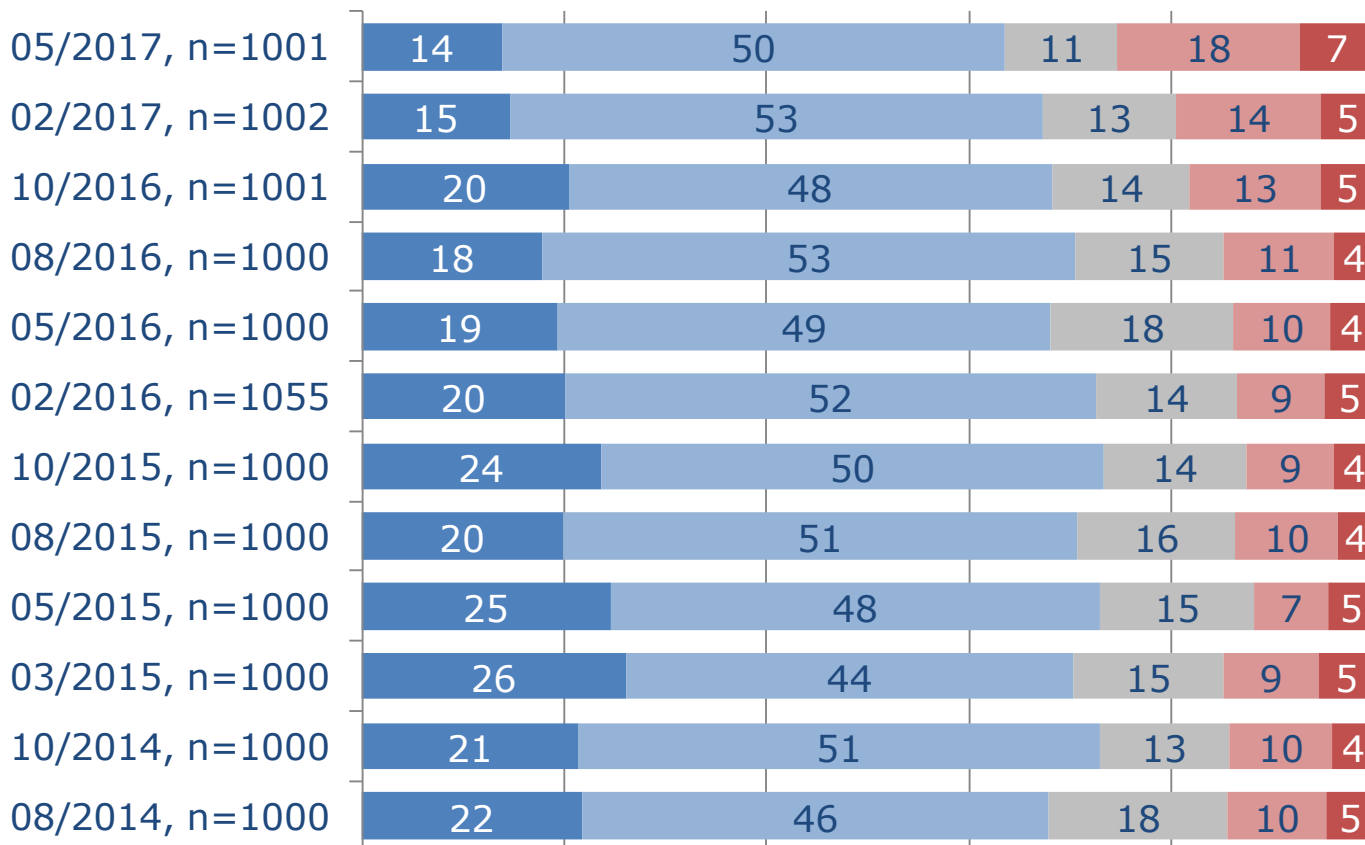
- ❖ Vastajatel paluti hinnata, kuivõrd nad usaldavad Haigekassat (Slaidid 10 ja 11).
- ❖ Haigekassat usaldab kokku 64% üle 15-aastasest Eesti elanikkonnast, s.h on ülekaalus hinnang “pigem usaldab” (50%). Haigekassat mitteusaldavaid elanikke on 29%, s.h üldse ei usalda 18%. Hinnangu jättis andmata 7%.
- ❖ Haigekassa usaldusväärsus on püsinud uuritud aastatel (al.2014) vahemikus 64-73%, olles sel korral madalaimal tasemel ning alates 2016.a algusest selgel langustrendil. Mitteusaldajate osakaal on vaadeldava aja kõrgeimal tasemel, mis toob kaasa ka aegade madalaima usaldajate ja mitteusaldajate vahe ehk **usaldussaldo**, mis sel korral on **38%**.
- ❖ Haigekassa usaldajaid on keskmisest enam õppurite, Kesk-Eesti elanike ja viimase 12 kuu jooksul haiguslehel olnute seas.
- ❖ Haigekassat mitteusaldajatelt küsiti: “Mis põhjusel Te Haigekassat ei usalda?”. Vastuseid anti vabas vormis, hiljem sarnase sisuga vastused koondati ühise nimetuse alla. Võis anda mitu vastust. (Slaid 12).
- ❖ Haigekassa mitteusaldamise põhjustena mainiti kõige enam korruptsiooni, pettusi, skandaale (23% mitteusaldajatest) ja et Haigekassa ei tule oma ülesannetega toime (18%).

I HAIGEKASSA KUVAND

Haigekassa usaldusväärsus, muutus ajas,%

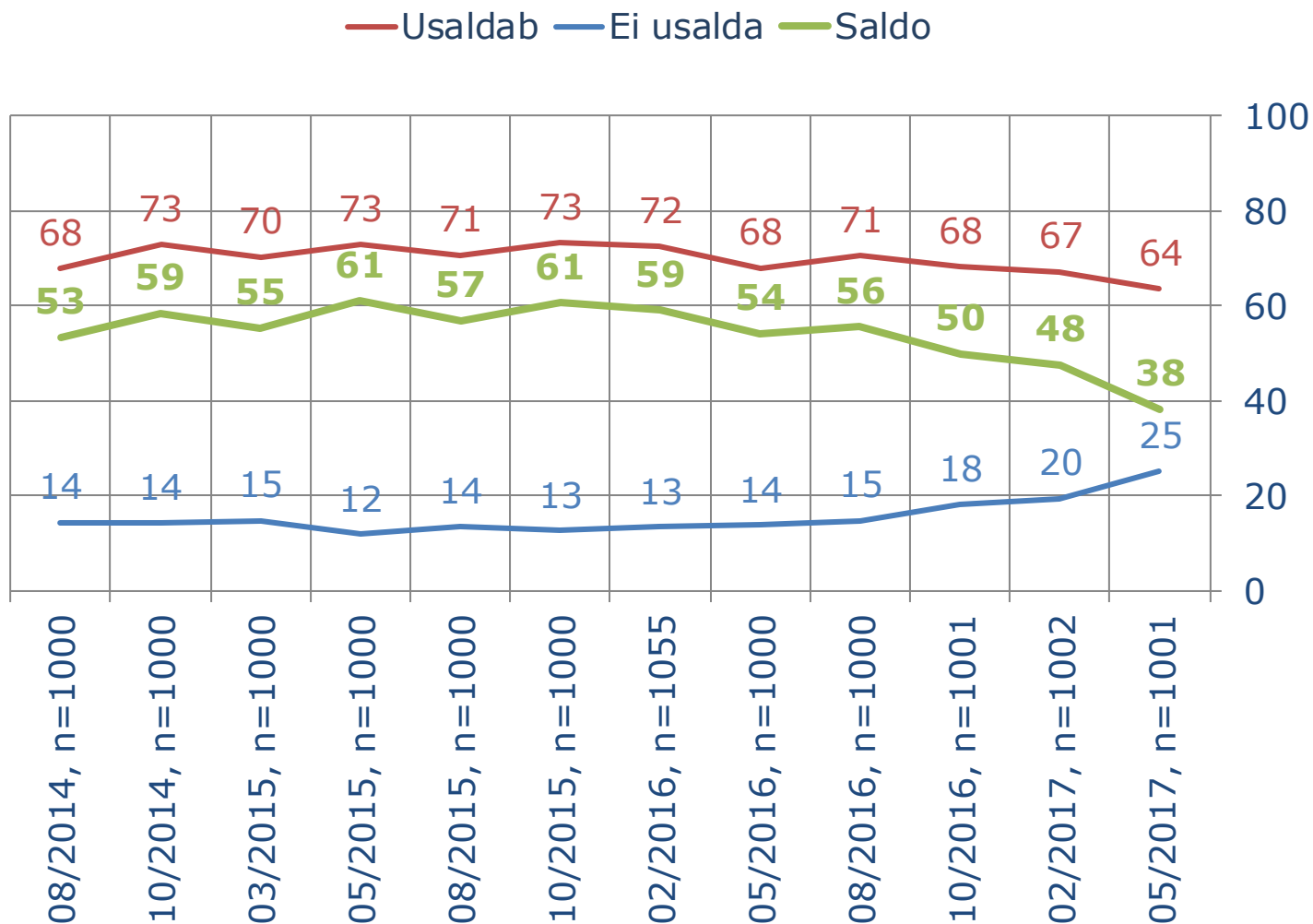
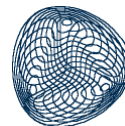


- Täielikult usaldab
- Pigem usaldab
- Ei oska öelda
- Pigem ei usalda
- Üldse ei usalda



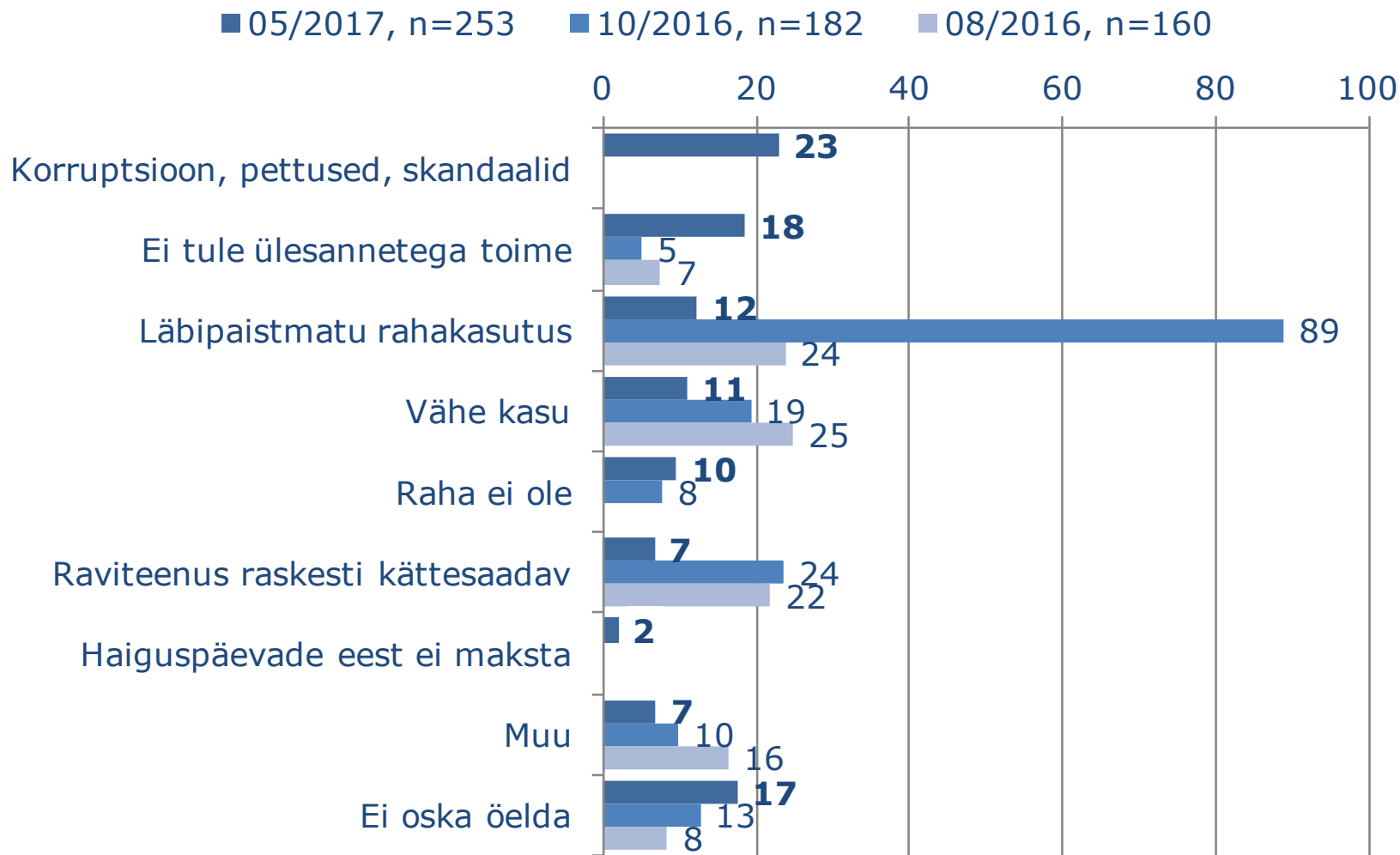
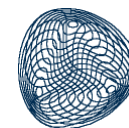
I HAIGEKASSA KUVAND

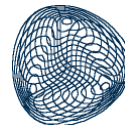
Haigekassa usaldussaldo, muutus ajas, %



I HAIGEKASSA KUVAND

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





II

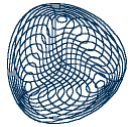
KOKKUPUUDE

Vastajad: üle 14-aastane Eesti elanikkond



II KOKKUPUUDE

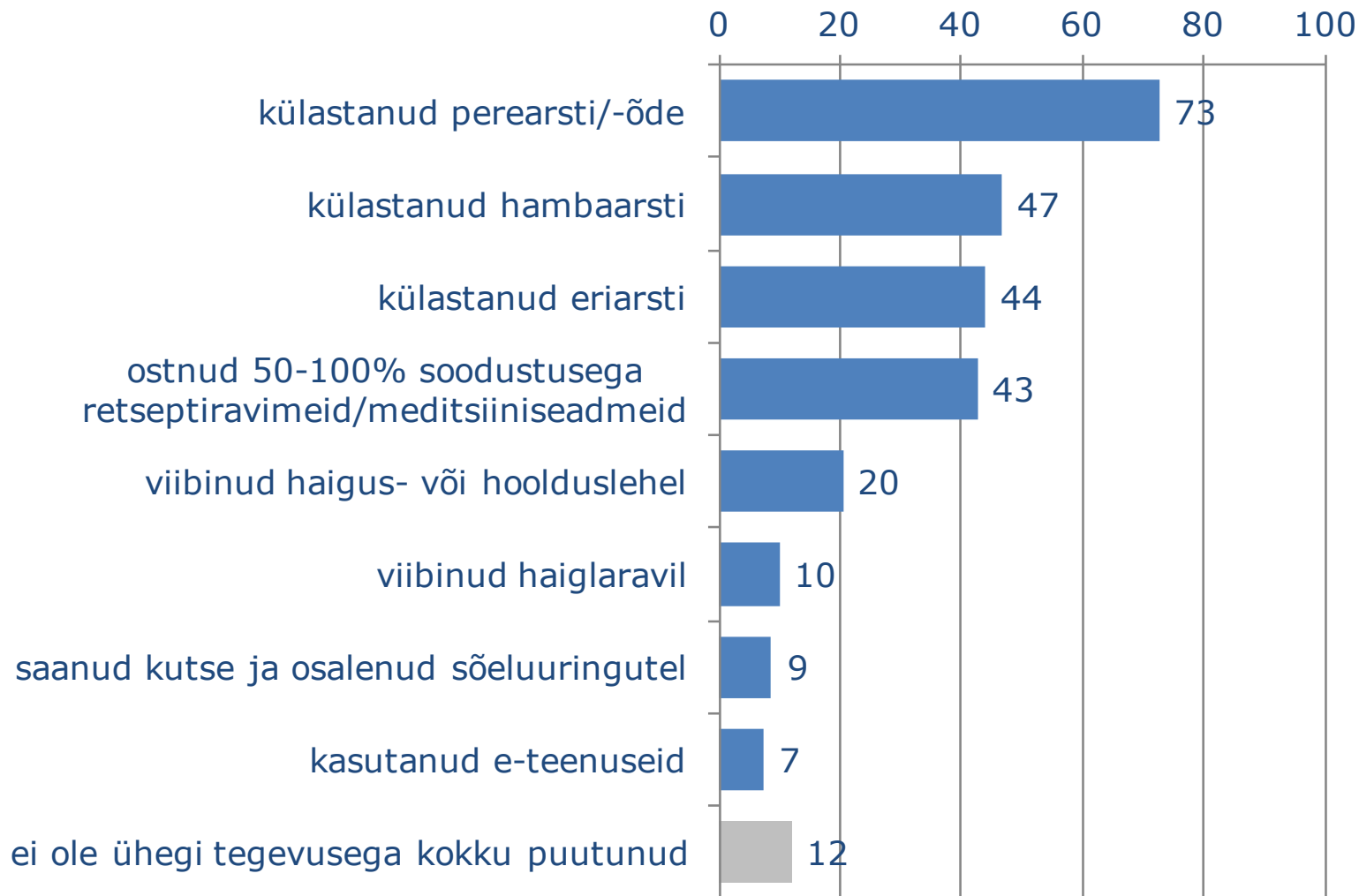
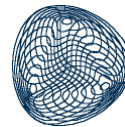
Kokkupuude



- ❖ 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 12%-l elanikkonnast.
- ❖ Kõige suurem osa elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde – 73%. Ligi pool (47%) elanikkonnast on külastanud kas hambaarsti, eriarsti ja/või ostnud soodusravimeid/ meditsiiniseadmeid. Haigus- või hoolduslehel viibinuid on 20%, 10% on viibinud haiglaravil ja 7% külastanud (ka) Haigekassa pakutavaid e-teenuseid riigiportaalis.
- ❖ Naistest 15% on osalenud emakakaela-/rinnavähi uuringutel ja 1% meestest jämesoolevähi uuringutel peale vastava kutse saamist. Kokku on erinevatel sõeluuringutel käinud 9% elanikkonnast.
- ❖ Võrreldes eelmise kvartaliga (Slaid 16) on veidi kasvanud perearsti/-õde ja hambaarsti külastanud vastajate osakaal, jõudes peaaegu 2016.a sama kvartali tasemele.

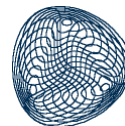
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, %

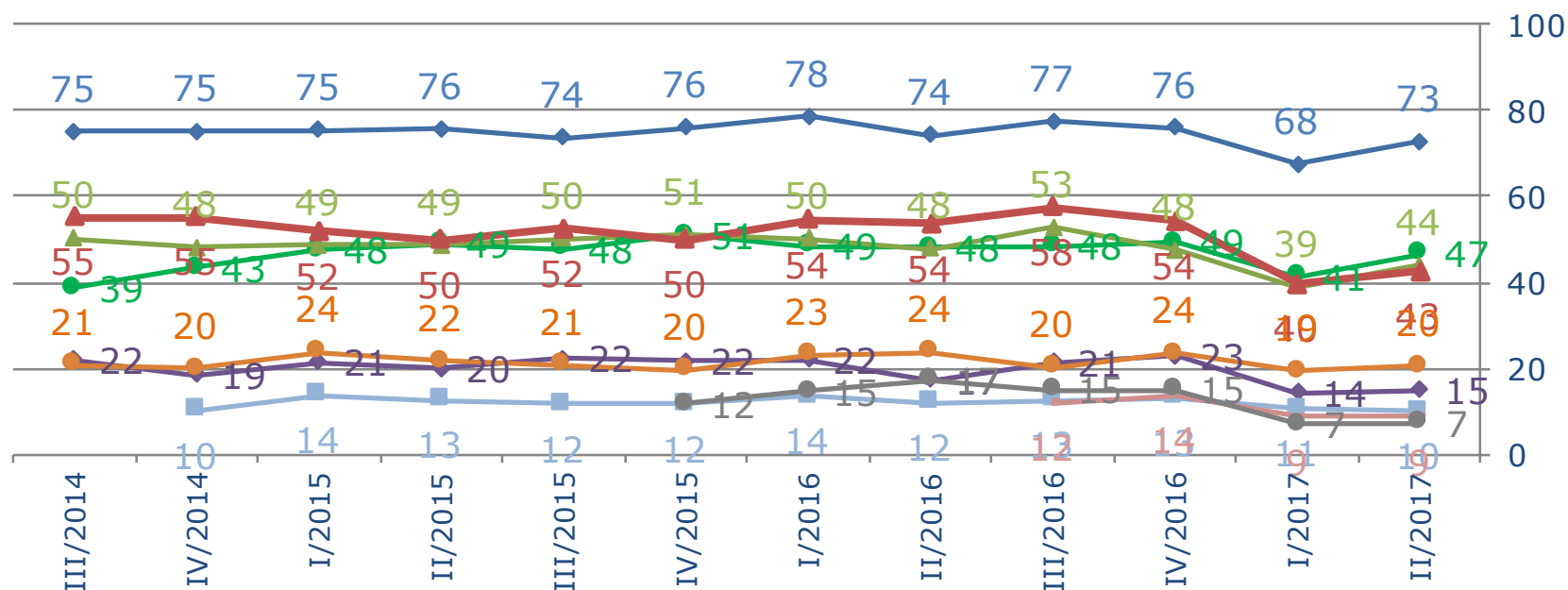


II KOKKUPUUDE

Kokkupuude, muutus ajas, %

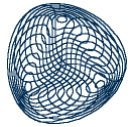


- ◆ külastanud perearsti/-õde
- külastanud hambaarsti
- ▲ külastanud eriarsti
- ◆ saanud kutse ja osalenud emakakaela-/rinnavähi sõeluuringutel (n=naised)
- ▲ ostnud 50-100% soodustusega retseptiravimeid/meditsiiniseadmeid
- viibinud haigus- või hoolduslehel
- viibinud haiglaravil
- saanud kutse ja osalenud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



II KOKKUPUUDE

Kokkupuude

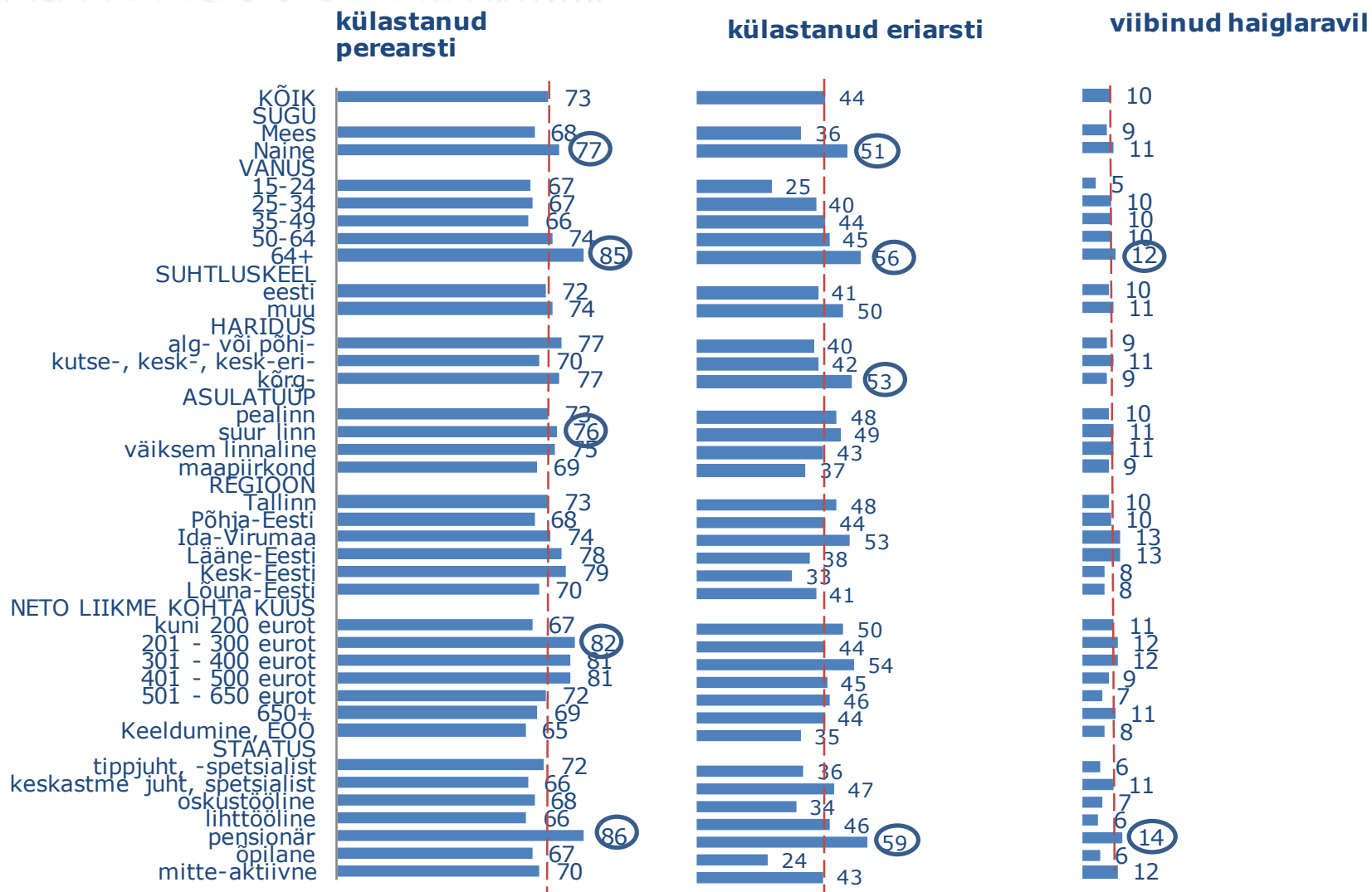
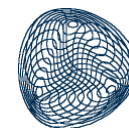


- ❖ Enamuse Haigekassa poolt pakutavate teenuste kasutajate seas on keskmisest enam naisi. Meestest ei ole ühegi loetletud teenusega kokku puutunud 18%.
- ❖ Keskmisest enam on käidud/kasutatud (Slaid 18):
 - perearst/-õe juures – naised, üle 64-aastased, pensionärid, linnaelanikud ja madalamatesse sissetulekugruppidesse kuulujad (alla 500 euro pereliikme kohta kuus);
 - ostnud soodustusega retseptiravimeid – naised, üle 64-aastased, pensionärid;
 - eriarsti juures – üle 64-aastased, pensionärid, kõrgharidusega ja Ida-Virumaa elanikud;
 - hambaarsti juures – naised, juhid-tippspetsialistid, õpilased-üliõpilased, kõrgemasse sissetulekurühma kuulujad (üle 650 eur pereliikme kohta kuus);
 - viibinud haigus- või hoolduslehel – 25-49-aastased, keskastme spetsialistid, ametnikud, oskustöölised;
 - külastanud riigiportaali e-teenuseid – 25-34-aastased, eestlased, kõrgharidusega, Lääne-Eesti elanikud, juhid ja spetsialistid, kõrgeimasse sissetulekugruppi kuulujad;
 - Käinud sõeluuringutel – naised, 50-64-aastased, kõrgharidusega vastajad, ametnikud.

II KOKKUPUUDE

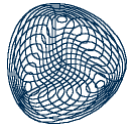
On külastanud perearsti/-õde ja kokku puutunud eriarstiabiga,

n=(kõik), %



II KOKKUPUUDE

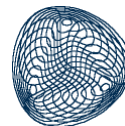
Kokkupuude tasuta eriarsti ja haiglaraviga, %



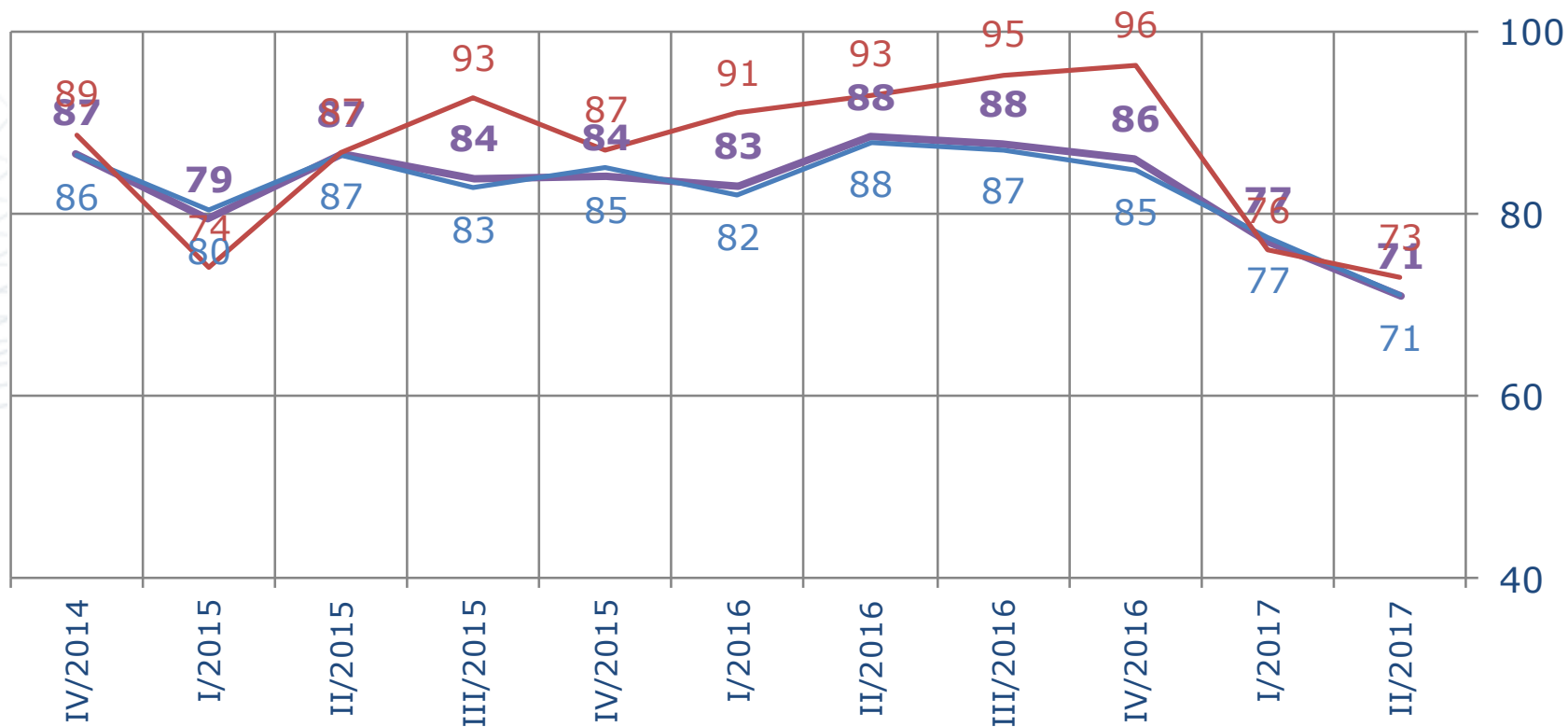
- ❖ Viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga oli 71%-l kokkupuutunuist tasuta ja 28%-l tasuline.
- ❖ Tasuks ei peetud 5-eurost visiiditasu ja ka voodikohatasu, mida tuleb Haigekassa lepingu raames arsti vastuvõtu eest tasuda, see täpsustus loeti ka vastajatele ette.
- ❖ Tasulise eriarstiabiga kokkupuuted on sagedasemad tippjuhtide ja –spetsialistide (39%) ning Põhja-Eesti (47%) elanike seas.
- ❖ Tasuta eriarstiabi või haiglaravi on kõige sagedasem õpilaste puhul ning Lääne- ja Kesk-Eestis.
- ❖ Võrreldes (Slaid 20) varasemaga on viimase kahe kvartali jooksul tasuta eriarstiabiga kokku puutunud järjest vähem.

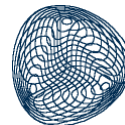
II KOKKUPUUDE

Kokkupuude tasuta eriarstiabiga (viimasel korral), %



- TASUTA KOKKU
- TASUTA külastanud eriarsti
- TASUTA viibinud haiglaravil

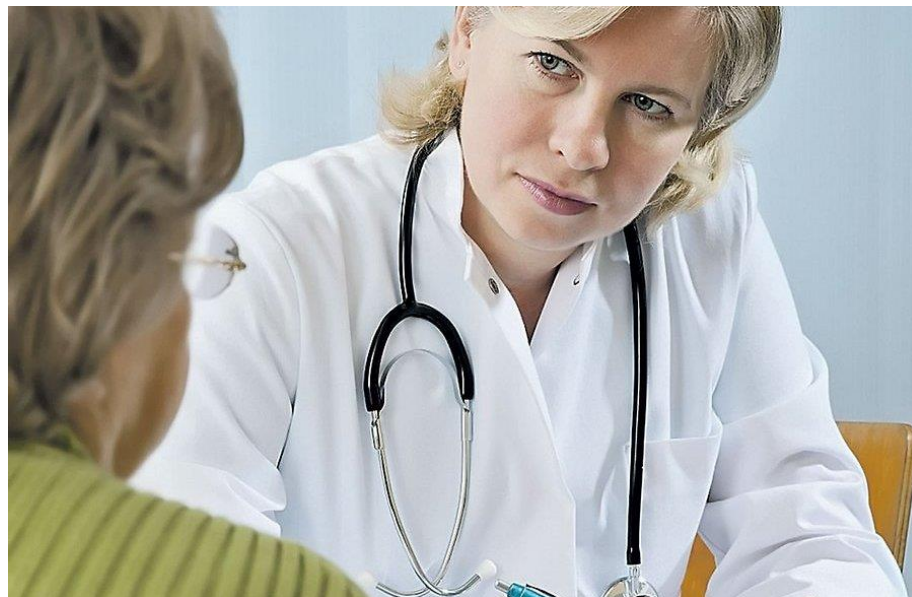




III

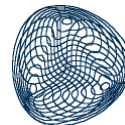
RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

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



III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega

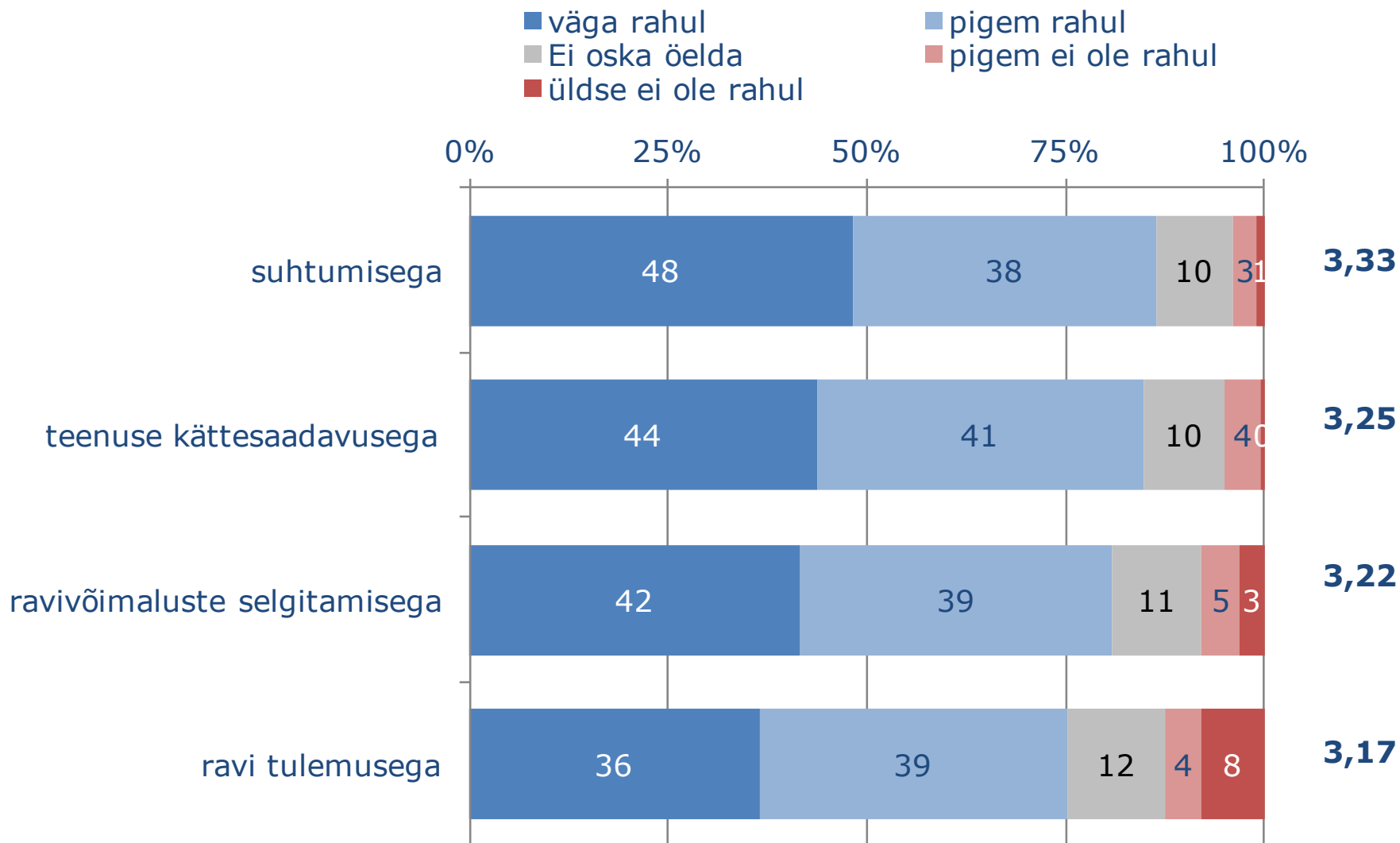
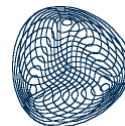


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavusele kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele komponentidele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaidid 23 ja 24).
- ❖ Nii perearsti/-õe suhtumist, kättesaadavust kui ka ravi kvaliteedi erinevaid osi hinnati endiselt valdavalt positiivselt. Kõige kõrgemalt hinnati taas perearstide/-õdede suhtumist (hinnangute keskmiseks oli 3,33 palli), seejärel teenuse kättesaadavust (3,25), ravivõimaluste selgitamist (3,22) ja tulemuslikkust (3,17). Enamuse tegurite puhul on ülekaalus hinnang "väga rahul", ravi tulemuslikkuse puhul aga taas hinnang "pigem rahul".
- ❖ Rahulolematute vastajate osakaal jääb 4% (suhtumine) ja 12% (ravi tulemus) piiridesse.
- ❖ Kõikidele teguritele antud hinnangud on tänavu järk-järgult langenud. Ülejäänutest veidi enam on langenud keskmine hinnang perearsti/õe suhtumisele ja ravivõimaluste selgitamisele.
- ❖ Perearsti/-õe tegevuse osas on kõikide tegurite puhul keskmisest kriitilisemad Põhja-Eesti maakondade elanikud ning vastajad, kes eriarstide juurde on läinud varasema kogemuse või tuttavate (mitte perearsti) soovitusel põhjal.

III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

Rahulolu perearsti/-õega,

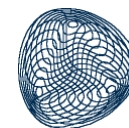
n=722, on külastanud perearsti/-õde, %



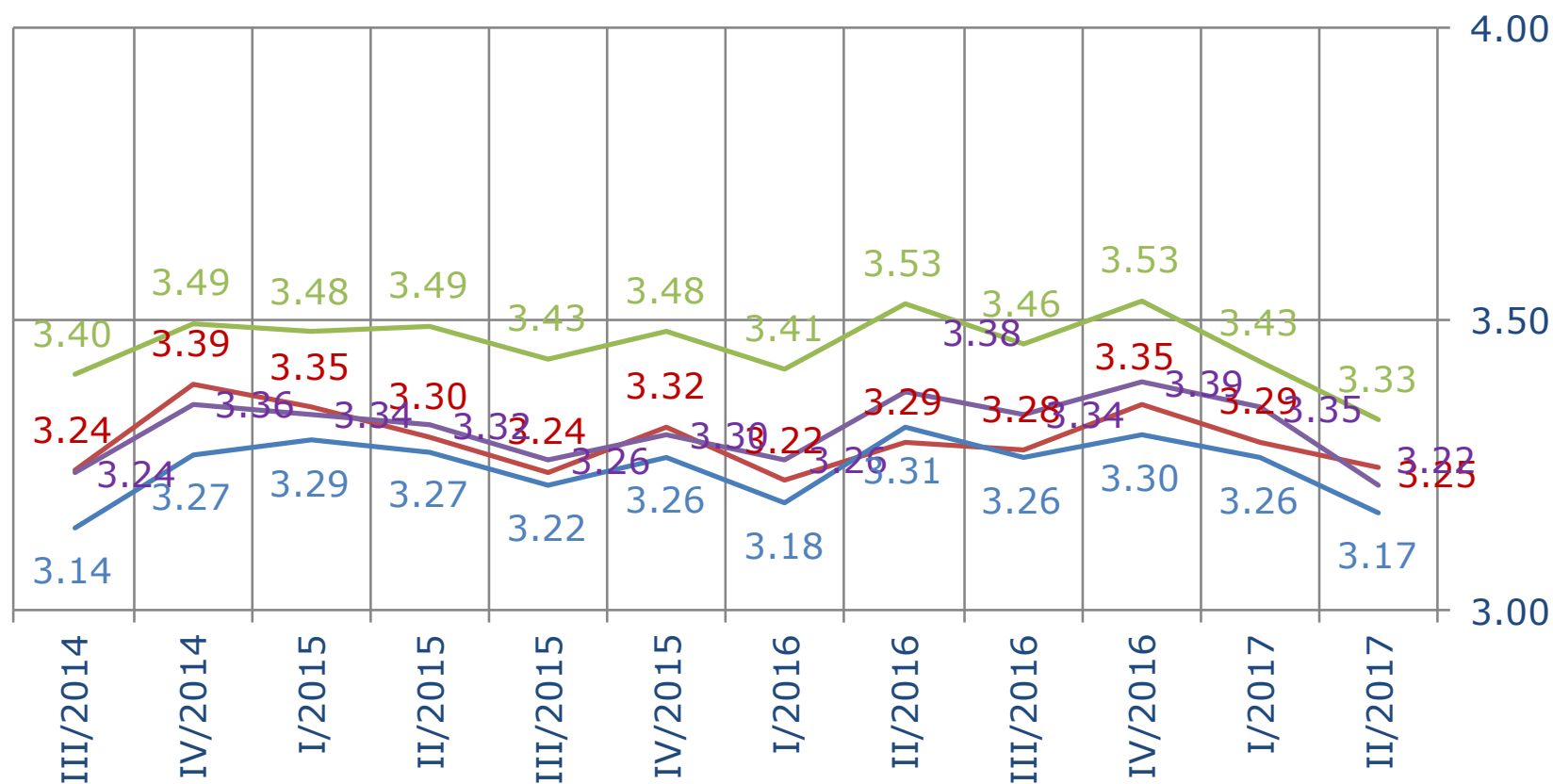
III RAHULOLU PEREARSTI/-ÕEGA

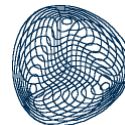
Rahulolu perearsti/-õega,

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

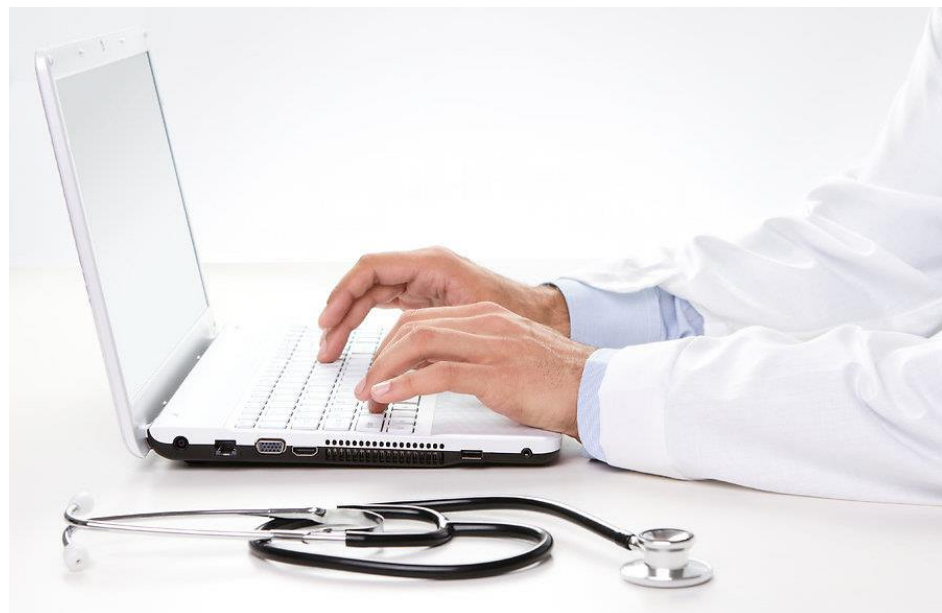




IV

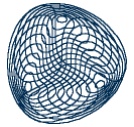
RAHULOLU ERIARSTIABIGA

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



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

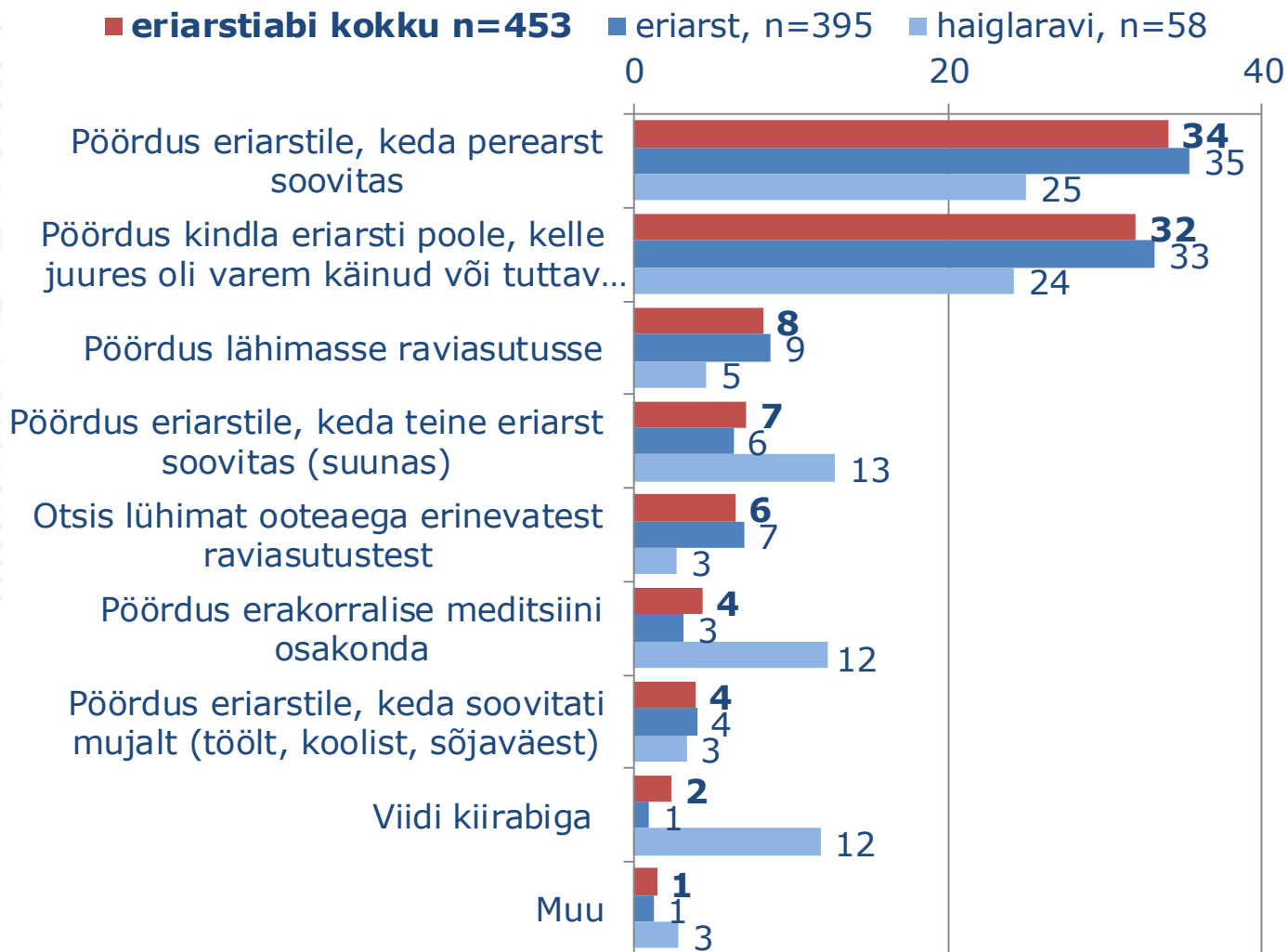
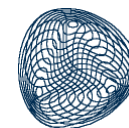
Vastuvõtuoja valimine



- ❖ 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 (34% sihtrühmast), pea samavõrd sageli ka varasema visiidi või tuttavate soovituse põhjal (32%). Need 2 lähenemist on kõige sagedasemad eriarsti juurde saamisel.
- ❖ Kõiki muid pöördumisviise mainiti alla 10% juhtudest.
- ❖ Ka **haiglaravil viibinud** sattusid eriarsti juurde kõige sagedamini perearsti soovitusel/suunamisel (25%) või varasema kontakti põhjal (24%), ligikaudu kuuendik teise eriarsti soovitusel, sama paljud erakorralise meditsiini osakonda pöördumisel või kiirabi vahendusel.
- ❖ Lühimat ravijärjekorda otsisid üldjuhul 25-34-aastased, kõrgharidusega ja kõrgemasse sissetulekugruppi kuuluvad elanikud; perearsti soovitusel on eriarstiabi poole pöördunud sagedamini Lõuna-Eesti elanikud. Muude pöördumisviiside puhul taustrühmade lõikes märkimisväärseid erinevusi ei ilmnenud.
- ❖ Võrreldes eelmise korraga (Slaid 28) mingeid olulisi muutusi märgata ei ole.

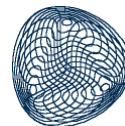
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, %

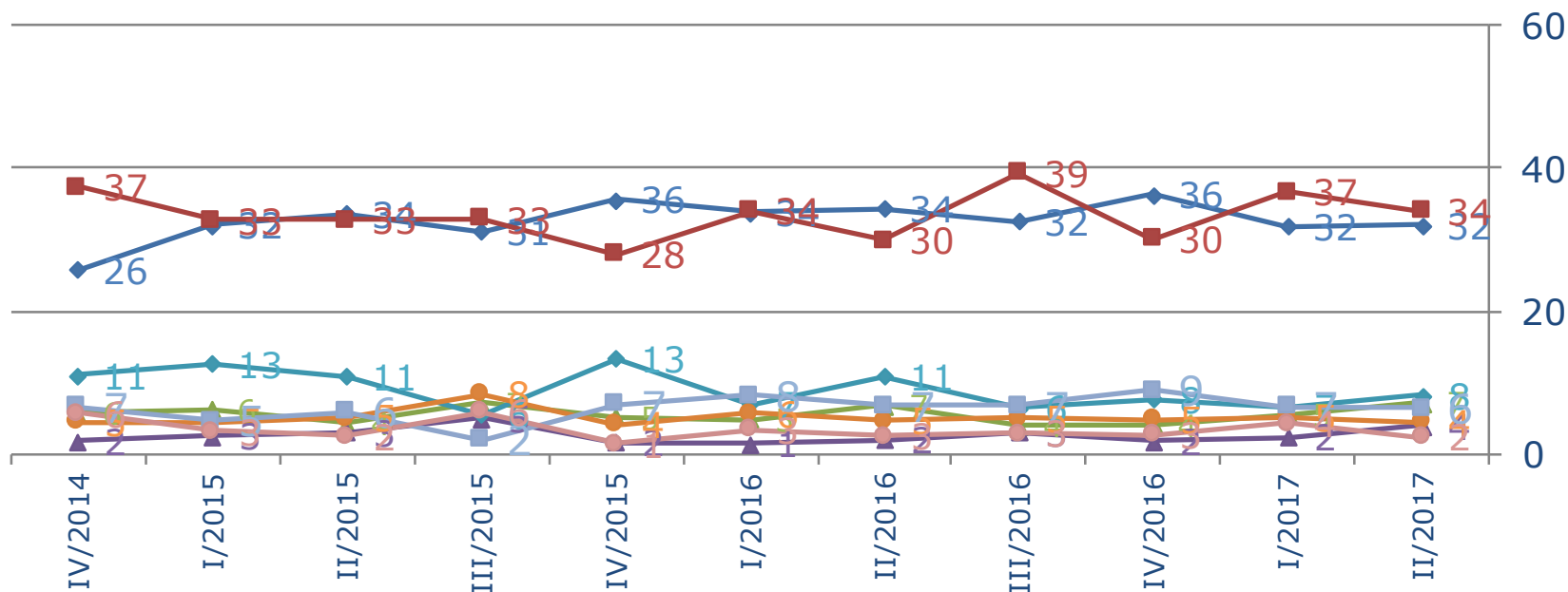


IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Vastuvõtuoja valimine, muutus ajas, %

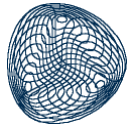


- ◆ Pöördus kindla eriarsti poole, kus oli varem käinud või tuttav soovitas
- Pöördus eriarstile, keda perearst soovitas
- ▲ Pöördus eriarstile, keda teine eriarst soovitas (suunas)
- ▲ Pöördus eriarstile, keda soovitati mujalt (töölt, koolist, sõjaväest)
- ◆ Pöördus lähimasse raviasutusse
- Pöördus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



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile

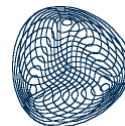


- ❖ Neil, kes on viimase 12 kuu jooksul külastanud eriarsti ja/või viibinud haiglaravil, paluti anda hinnanguid nii teenuse kättesaadavuse kui ka arstiabi kvaliteedi erinevatele tahkudele. Hinnanguid anti skaalal, kus 4=väga rahul ja 1=üldse mitte rahul (Slaid 30).
- ❖ Eriarstiabi puhul tervikuna ollakse endiselt ravi kvaliteedi erinevate komponentidega rahul sagedamini kui selle kättesaadavusega.
- ❖ Eriarstiabi kvaliteedi osas hinnati endiselt kõrgeimalt eriarsti suhtumist (3,42 palli), seejärel ravivõimaluste selgitamist (3,32 palli) ja kolmandaks ravi tulemuslikkust (3,18 palli).
- ❖ Eriarstiabi kättesaadavuse osas hinnati kõrgemalt vastuvõtuoja registreerimise korraldust (3,13 palli), märksa madalamalt taas teenuse kättesaadavust (2,82 palli).
- ❖ Kõikide eriarsti vaadeldavate komponentide puhul olid ülekaalus väga rahulolevad vastajad (vastavalt 36-56%). Kõige suuremat rahulolematust väljendati endiselt teenuse kättesaadavuse osas (20%).
- ❖ Eriarstiabi erinevate komponentidega on rahulolevamad 15-24-aastased (õpilased), Lõuna- ja Kesk-Eesti elanikud. Keskmisest rahulolematumad on Põhja-Eesti maakondade, eriarstiabi kättesaadavuse ja ravitulemuste puhul ka Ida-Virumaa elanikud.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga (Slaid 31) on ka eriarstiabile antud hinnangud veidi langenud, teistest enam on langenud keskmine hinne ravitulemustele (-0,15 palli).
- ❖ Võrreldes omavahel haiglaravil viibinute ja eriarsti külastanute hinnanguid (Slaid 32), siis haiglaravi saanute hinnangud on veidi kõrgemad teenuse kättesaadavuse osas, muudes aspektides aga eriarsti külastanute omadest madalamad.

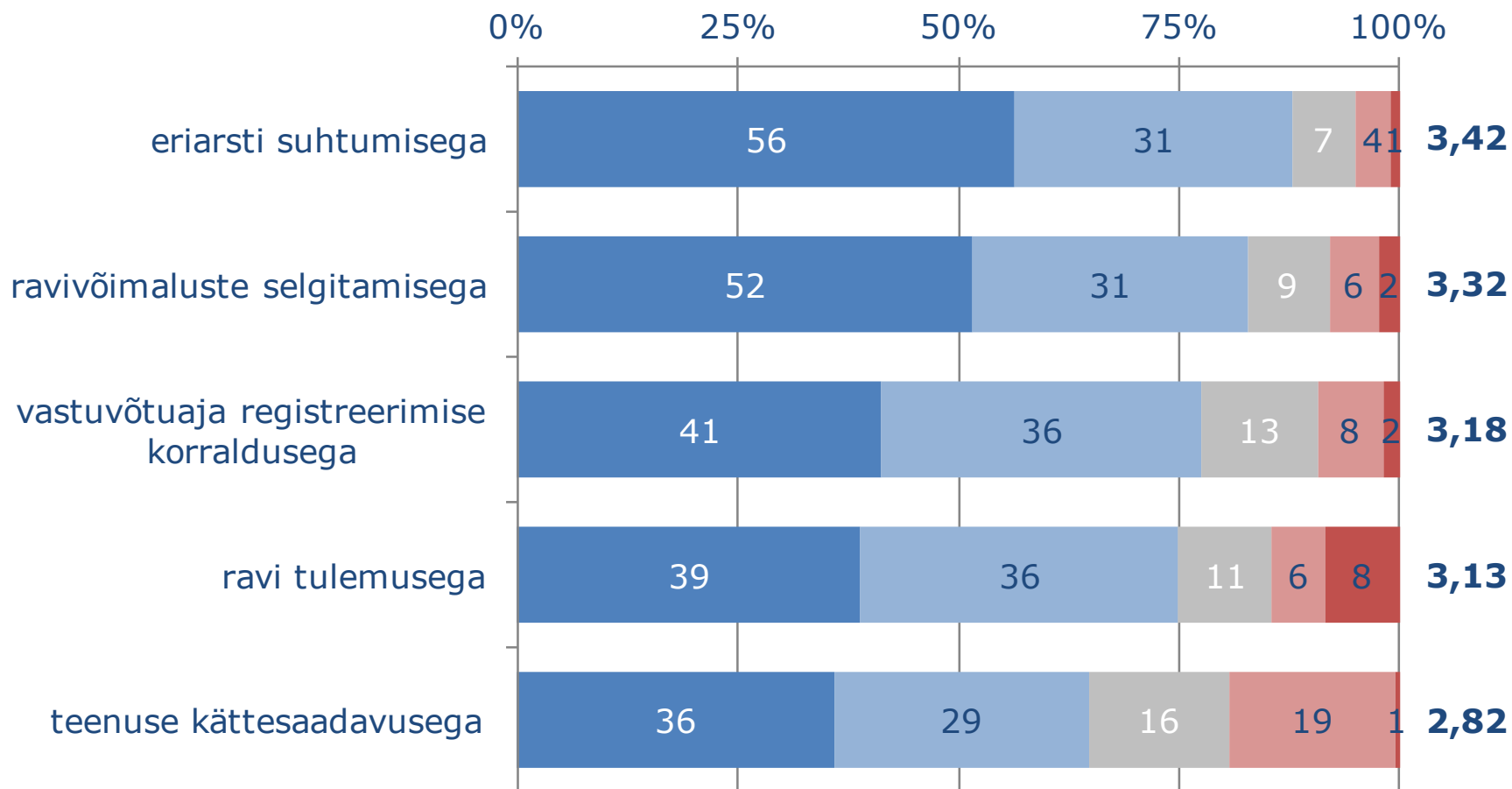
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud eriarstiabile,

n=453, on külastanud eriarsti / viibinud haiglaravil, %

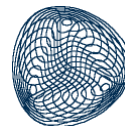


■ väga rahul ■ pigem rahul
■ ei oska öelda ■ pigem ei olnud rahul
■ üldse ei olnud rahul



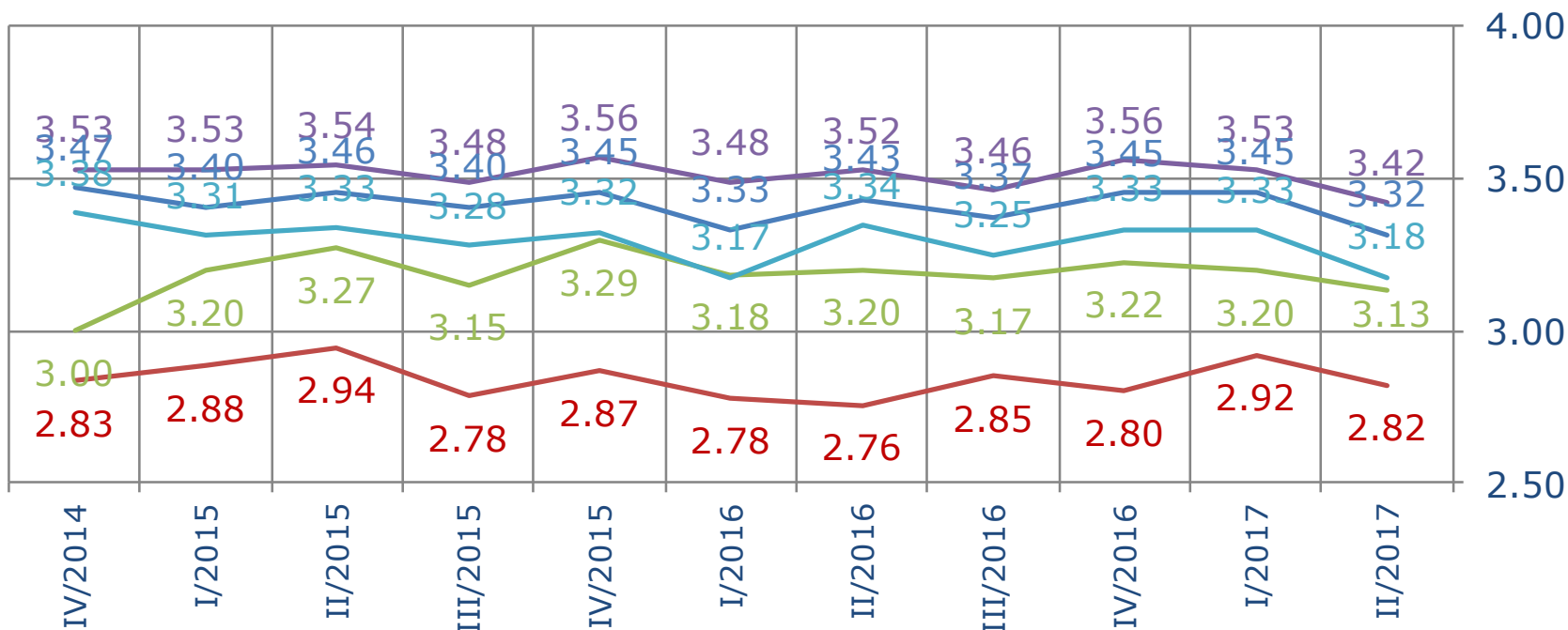
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

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



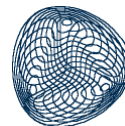
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Saanud eriarstiabi kokku



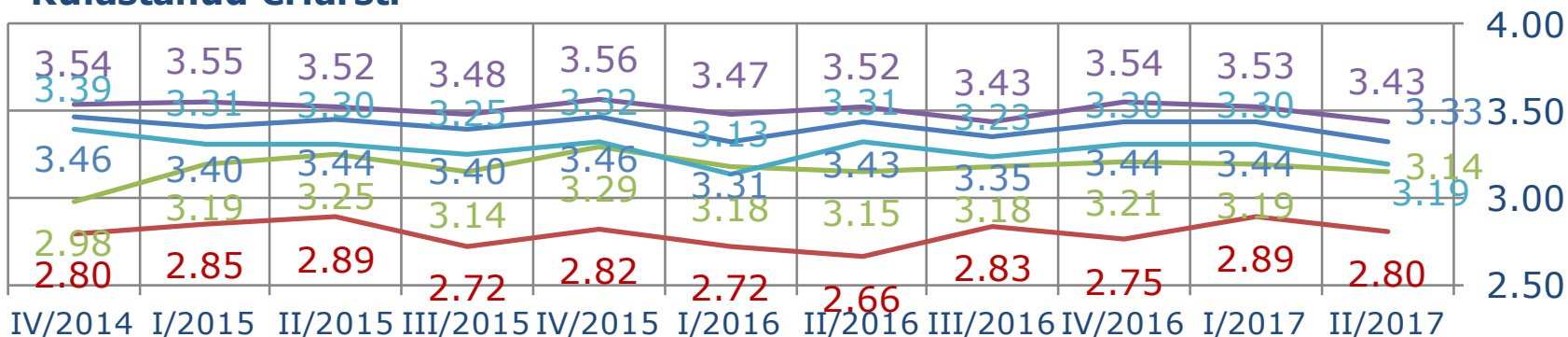
IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

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

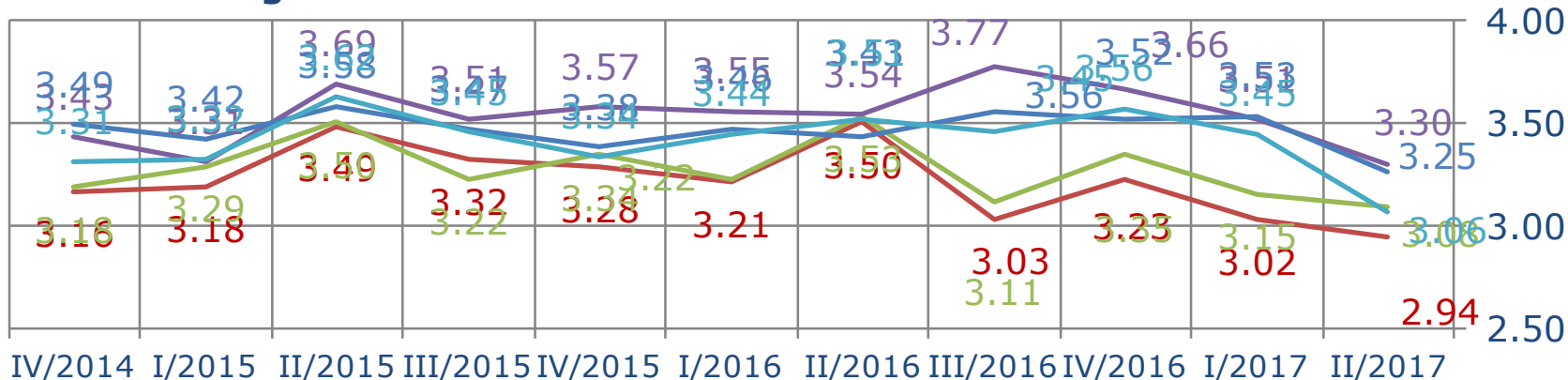


- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuoja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Külastanud eriarsti

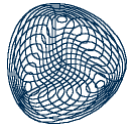


Viibinud haiglaravil



IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

Hinnangud tasulisele ja tasuta eriarstiabile

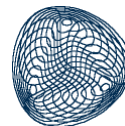


- ❖ Võrreldes omavahel hinnanguid vastavalt sellele, kas on külastatud tasuta või tasulist teenust (Slaid 34), näeme, et tasulise eriarstiabi puhul on keskmised hinnangud kõrgemad ravitulemuste (+0,12 palli) ning pisut ka ravivõimaluste selgitamise osas (+0,03 palli), muudes aspektides, eriti vastuvõtuoja registreerimise korralduse osas sai tasuta teenus paremaid hinnanguid.
- ❖ Kui võrrelda aga perearstile/-õe antud hinnanguid eriarstiabile antud hinnangutega (Slaid 24 ja 31), siis perearsti/-õe puhul olid need eriarstiabi omast paremad vaid kättesaadavuse osas (+0,43 palli), muus osas veidi madalamad.

IV RAHULOLU ERIARSTIABIGA

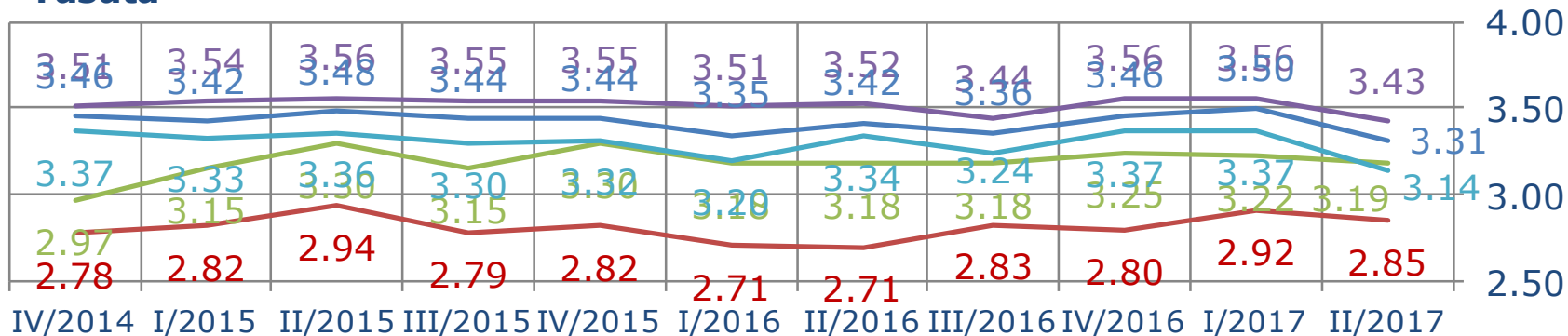
Hinnangud eriarstiabile tasuta/tasulise teenuse puhul,

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

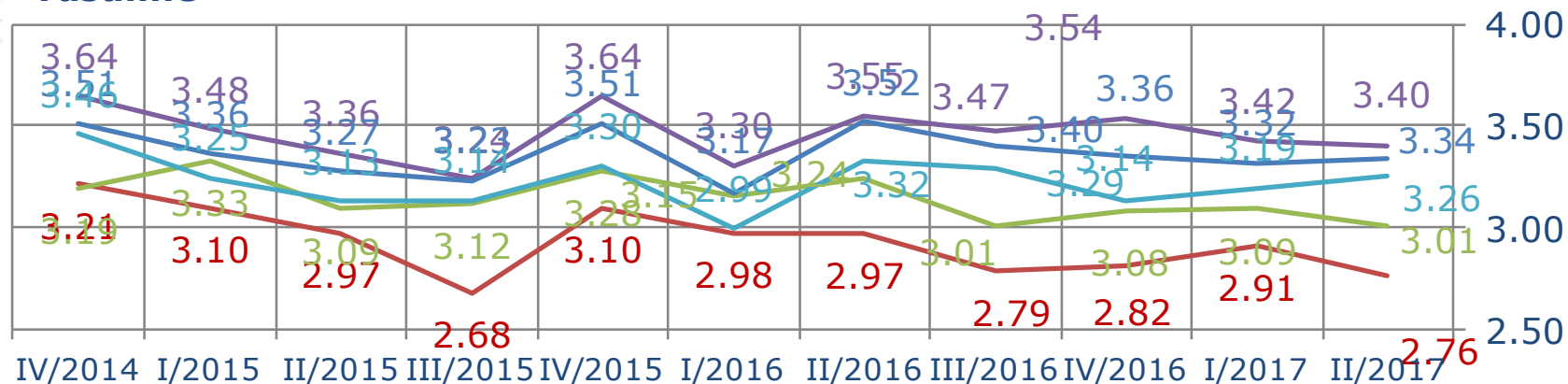


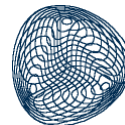
- teenuse kättesaadavusega
- vastuvõtuaaja registreerimise korraldusega
- eriarsti suhtumisega
- ravivõimaluste selgitamisega
- ravi tulemusega

Tasuta



Tasuline





LISAD

UURINGU TEOSTAJAD

JA

ANKEET



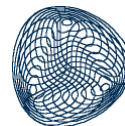
LISA 1

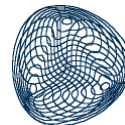
Uuringu teostajad

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

Katrin Romanenkov

Liis Grünberg, Hella Kaldaru
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*

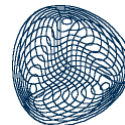
KÜISDA KUI K2=3 või 4

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 sõeluuringutel (naised emakakaela-/rinnavähi ja mehed jämesoolevähi)
- 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*



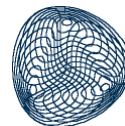
K4 KÜSIDA JUHUL KUI K3=4 (On viimase 12 kuu jooksul külastanud perearsti/-õde)

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

LISA 2

Ankeet



K5 KÜSIDA, KUI ON KÜLASTANUD ERIARSTI JA VIIBINUD HAIGLARAVIL (K3=6 ja 7. Kui K3 on neist ainult üks märgitud (6 või 7), siis pole vaja uuesti üle küsida):

5. Millise eriarstiabi teenusega Te viimati kokku puutusite?

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

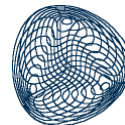
K6-8 KÜSIDA, KUI ON KÜLASTANUD ERIARSTI JA/VÕI VIIBINUD HAIGLARAVIL (K3=6 ja/või 7)
Edaspidiste küsimuste puhul mõelge just oma viimatisele kogemusele eriarstiabiga või haiglaraviga.

6. Kuidas Te valisite viimati endale eriarsti või haiglaravi 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
- 9) Muu, mis? _____

7. Kui mitte arvestada 5 eurost visiiditasu ja 2,5-eurost voodipäevatasu, mida tuleb haigekassa lepingu raames tasuda, siis kas Teie viimane kokkupuude eriarsti või haiglaraviga 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
eriarsti suhtumisega	4	3	2	1	5
ravivõimaluste selgitamisega	4	3	2	1	5
ravi tulemusega	4	3	2	1	5