

KANTAR

Haigekassa usaldusväärsuse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

Aprill 2020



Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringu põhitulemused	6
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	10
4	Rahulolu haigekassa ja arstiabiga	14
5	Tervisekirjaoskus	21
6	Lisad	27

1

Sissejuhatus ja taust

Uuringu eesmärk ja metoodika

Uuringu eesmärk

- Käesolev aruanne kajastab uuringu „**Eesti Haigekassa usaldusväärsus ja elanikkonna rahulolu tervishoiusüsteemiga**“ ühte alateemat – **haigekassa usaldusväärsus ja kuvand**. Eelviidatud uuringu laiem eesmärk on koguda elanikkonna tagasisidet tervishoiusüsteemiga rahulolu ja ootuste osas, samuti koguda tagasisidet haigekassa tegevusele ja usaldusväärsele ning hinnata inimeste tervisekirjaoskuse taset ja teadlikkust ravikindlustussüsteemist.
- Käesoleva aruande teemad on: kokkupuude haigekassa ja arstiabiga, rahulolu haigekassa ja arstiabiga ning tervisekirjaoskus.

Uuringu metoodika

- Uuringu sihtrühmaks on vähemalt 15-aastased Eesti alalised elanikud.
- Uuring viidi läbi kombineeritud küsitlusmeetodil CAWI (veebiintervjuud) + CATI (telefoniintervjuud). Telefoniintervjuude kasutamine oli oluline vanema (60+ vanuses) elanikkonna teadlikkuse kaardistamisel.
- Küsitlus toimus ajavahemikes:
 - V laine: 16.märts kuni 26.märts 2020;
 - IV laine: 12.september kuni 25.september 2019;
 - III laine: 17. juuni kuni 1. juuli 2019;
 - II laine: 19. märts kuni 3. aprill 2019;
 - I laine: 18. september kuni 4. oktoober 2018.
- Viimases laines osales kokku 1377 Eesti elanikku, kellest 717 inimest vastas veebiuuringule ning 660 telefoniintervjuudele.
- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1377

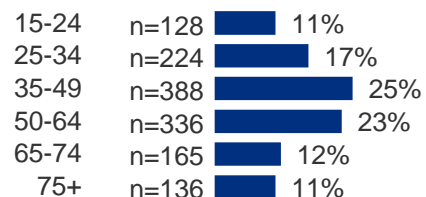
SUGU



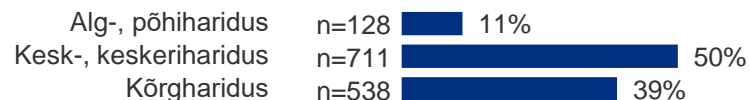
RAHVUS



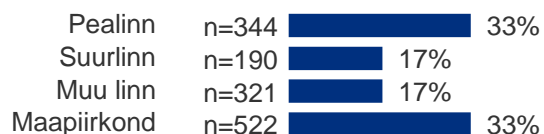
VANUSEGRUPP



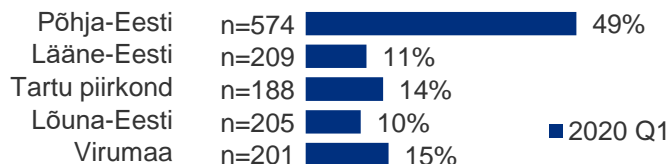
HARIDUS



ASULATÜÜP

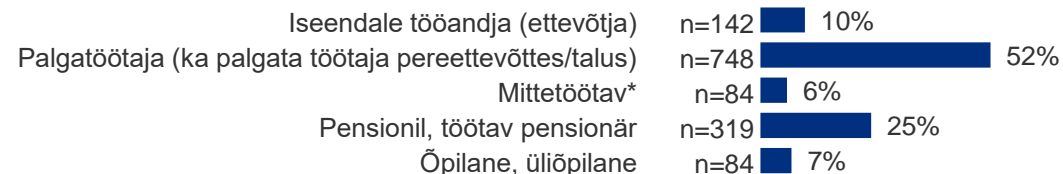


PIIRKOND**



■ 2020 Q1

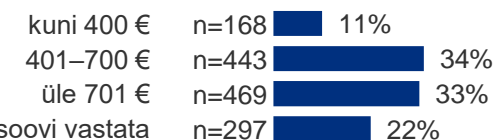
STAATUS



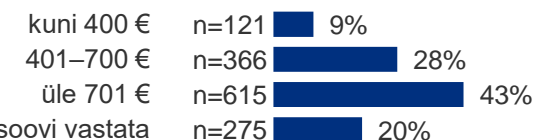
LASTE ARV PERES



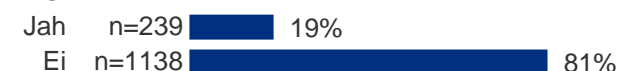
LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



ISIKLIK SISSETULEK ÜHES KUUS



PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAD ISIKUID PERES



■ 2020 Q1

*Mittetöötavate alla on koondatud: lapsehoolduspuhkusel, töötu, töötotsija, kodune, muu

**Piirkonna jaotus: Põhja-Eesti – Tallinn, Harjumaa, Järvamaa, Raplamaa; Lääne-Eesti – Hiiumaa, Saaremaa, Läänemaa, Pärnumaa; Tartu piirkond – Jõgevamaa, Tartumaa;

Lõuna-Eesti – Põlvamaa, Valgamaa, Viljandimaa, Võrumaa; Virumaa – Lääne-Virumaa, Ida-Virumaa

2

Uuringu põhitulemused

Uuringu põhitulemused (1)

94% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud enamik Eesti elanikkonnast** (94%). Seitse eestimaalast kümnest (72%) on viimase aasta jooksul külastanud perearsti või -õde, 68% on ostnud retseptiravimeid, 50% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul ning 48% külastanud hambaarsti. 21% elanikkonnast on viibinud haigus- või hoolduslehel. Teisi uuritud kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on esinenud vähem kui viiendikul Eesti elanikest. Kokkupuudetes erinevate tervishoiuteenustega ei ole võrreldes varasemate uuringulainetega suuri muutusi toimunud. Küll aga on võrreldes eelmise uuringulainega toimunud väiksem kasv hambaarsti külastamises 43% → 48%.
- Erinevate tervishoiusüsteemi teenustega on keskmisest statistiliselt enam kokku puutunud naised, eakad 65 ja vanemad, pensionärid, keskmise isikliku, ja leibkonna sissetulekuga 400€ - 700€.
- Kui uuringus osalenutel paluti oma sõnadega selgitada, **millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb**, siis oma vastuse suutis sõnastada ligi kaheksa vastajat kümnest (79%). **Haigekassa tegevustest** mainiti kõige sagedamini seda, et **haigekassa rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust** (29%), mis on märkimisväärselt kasvanud võrreldes 2019.aasta 3.kvartaliga (+6 protsendipunkti). Seda, et **haigekassa rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi mainis viiendik vastanutest** (20%), mis on märksa vähem võrreldes eelmise uuringulainega 2019.aasta sügisel (27%). 14% tõi välja, et haigekassa tagab toetused, hüvitised ning tegeleb haiguslehtedega - ka siin on võrreldes eelmise uuringulainega toimunud märgatav tõus (+5 protsendipunkti). Muid tegevusi mainiti märksa harvem – alla 10%.
- **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** eestlased, nooremad 15-49 aastased, kõrgharidusega inimesed, Põhja-Eesti elanikud, iseendale tööandjad, palgatöötajad, lastega pered, kõrgema leibkonna sissetulekuga üle 700 € pereliikme kohta, ning kõrgema isikliku sissetulekuga üle 700 €. **Vähem on aga kursis** muu rahvuse esindajad, üle 65aastased, madalama haridustasemega elanikud, suuremate linnade elanikud Tartu, Pärnu, Narva ja Kohtla-Järve elanikud, piirkondadest Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud, pensionärid; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi; keskmise leibkonna sissetulekuga 401- 700 € pereliikme kohta, ning keskmise isikliku sissetulekuga 401- 700 €.

Uuringu põhitulemused (2)

81% elanikkonnast leiab, et haigekassa tegevus on vajalik

- Kuigi **haigekassa tegevust peetakse üldiselt vajalikuks** (81%, hinnangud 5–7 palli), siis mõnevõrra **madalamaid hinnanguid antakse haigekassa usaldusväärsele** (70%, hinnangud 5–7 palli). Usaldusest veelgi madalamaid hinnanguid pälvis **Eesti Haigekassa patsiendikesksuse kuvand – pea pool (49%) elanikest leiab, et haigekassa on patsiendikeskne ja abivalmis**. Samas võrreldes varasemate uuringuperioodidega on nii haigekassa vajalikkuse, usaldusväärse, kui patsiendikesksuse hinnangutes näha positiivset kasvu.
- Samas on **riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga üldiselt rahul** 69% eestimaalastest ning pigem on tegu positiivselt kasvava trendiga.
 - **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, nooremad inimesed 15-24aastased, vanemad inimesed vanuses 65-74aastased, suuremate linnade elanikud (Tartu, Pärnu, Narva ja Kohtla – Järve), ning maapiirkondade elanikud, piirkondadest Lääne- Eesti elanikud, staatusest pensionärid, õpilased ja üliõpilased, leibkonna keskmise kuusissetulekuga 401-700 € per pereliige, ning isikliku kuusissetulekuga 401-700 €, ning need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
 - **Pigem või üldse ei ole rahul** muust rahvusest inimesed, 50–64aastased, Tallinna elanikud, Põhja-Eesti elanikud, palgatöötajad; need, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi; ning need, kellel on leibkonnas tervises seisundi tõttu pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

Uuringu põhitulemused (3)

Kaks kolmandikku eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Arstiabi kättesaadavusega on rahul 68% kõikidest Eesti elanikest**, sealjuures kolmandik elanikest on arstiabi kättesaadavusega väga rahul ja on enda sõnul pääsenud kiiresti arsti või õe vastuvõtule või saanud ühe või teisega suhelda ja nõu pidada.
- **Arstiabi kättesaadavusega rahulolematuid on 29%. Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, 50–64aastased, Tallinna, Põhja-Eesti ja Virumaa elanikud; palgatöötajad, ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida 29% elanikest** ning võrreldes eelmise uuringulainega ei ole siin muutusi toimunud. **Peamiselt on saadud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta** interneti otsingumootorit kasutades (60%) ning haigekassa koduleheküljelt (57%). Ligi veerand elanikest väidab, et on kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid (24%) ning 18% on enda sõnul külastanud Patsiendiportaali. 14% on saanud infot perearstikeskusest/raviasutusest. Teisi infokanaleid on kasutanud väiksem hulk vastajaid (alla 10%). Kuigi üldine pilt on varasemate perioodidega üsna sarnane, siis väiksemaid muutusi võrreldes eelmise uuringulainega võib siiski täheldada, mõnevõrra on langenud nende osakaal, kes ütlevad, et nad on haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta infot otsinud internetist (65%→60%), märkimisväärselt on langenud Patsiendiportaali mainimine (26%→18%) ning perearstikeskuse või mõne muu raviasutuse välja toomine (23%→14%).
- **Kolm neljandikku** neist, kes otsis haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot, peab saadud **infot arusaadavaks. Infost arusaamisega on hädas** keskmisest enam mehed, ja need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada internetist (48%), Eesti Haigekassa kodulehelt (45%), Patsiendiportaalist (33%), perearstikeskusest/ raviasutusest (32%) ehk siis üsna sarnaselt sellele, kust juba saadakse infot. Võrreldes eelmise uuringulainega on märkimisväärselt kasvanud Patsiendiportaali eelistamine infoallikana (26%→33%) ning langenud soov saada infot perearstikeskusest/ raviasutusest (40%→32%).

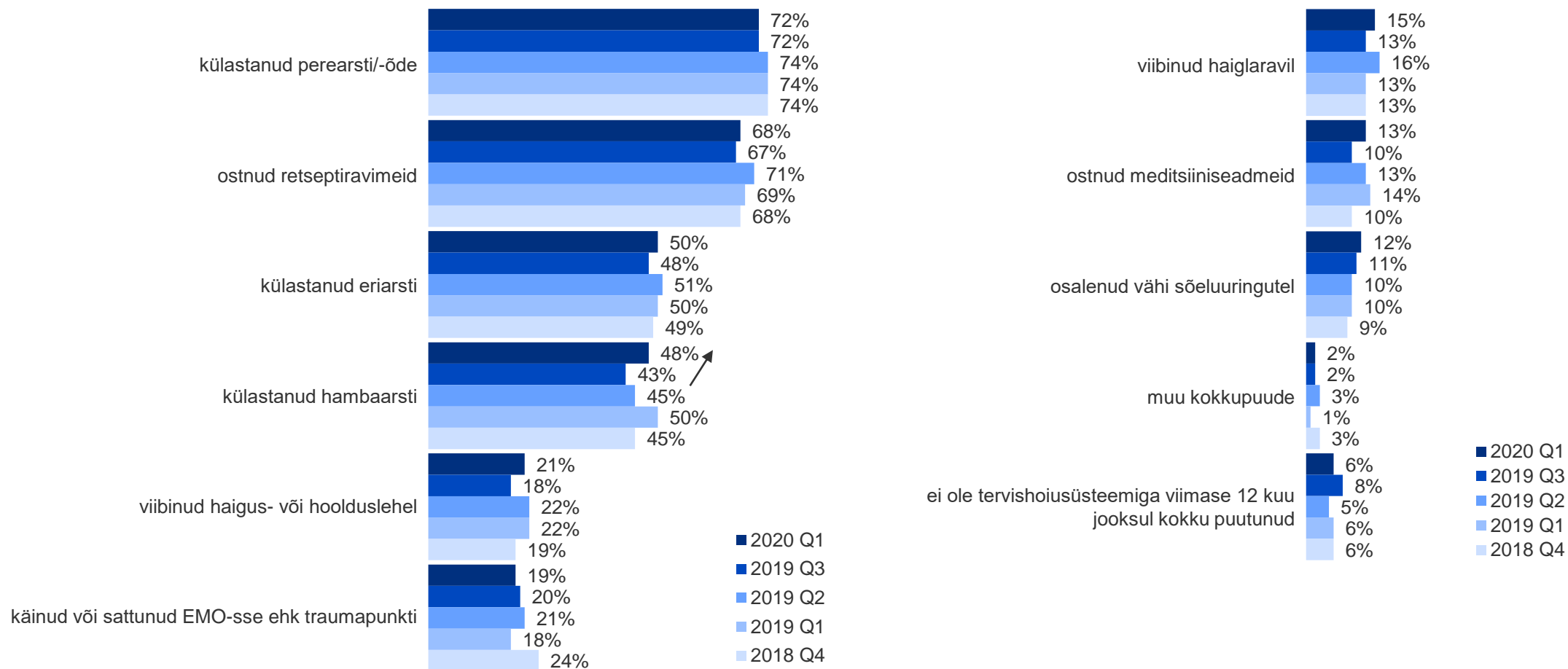
3

Kokkupuude haigekassa
ja arstiabiga

94% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Eesti tervishoiusüsteemiga

kõikidest vastajatest, n=1377

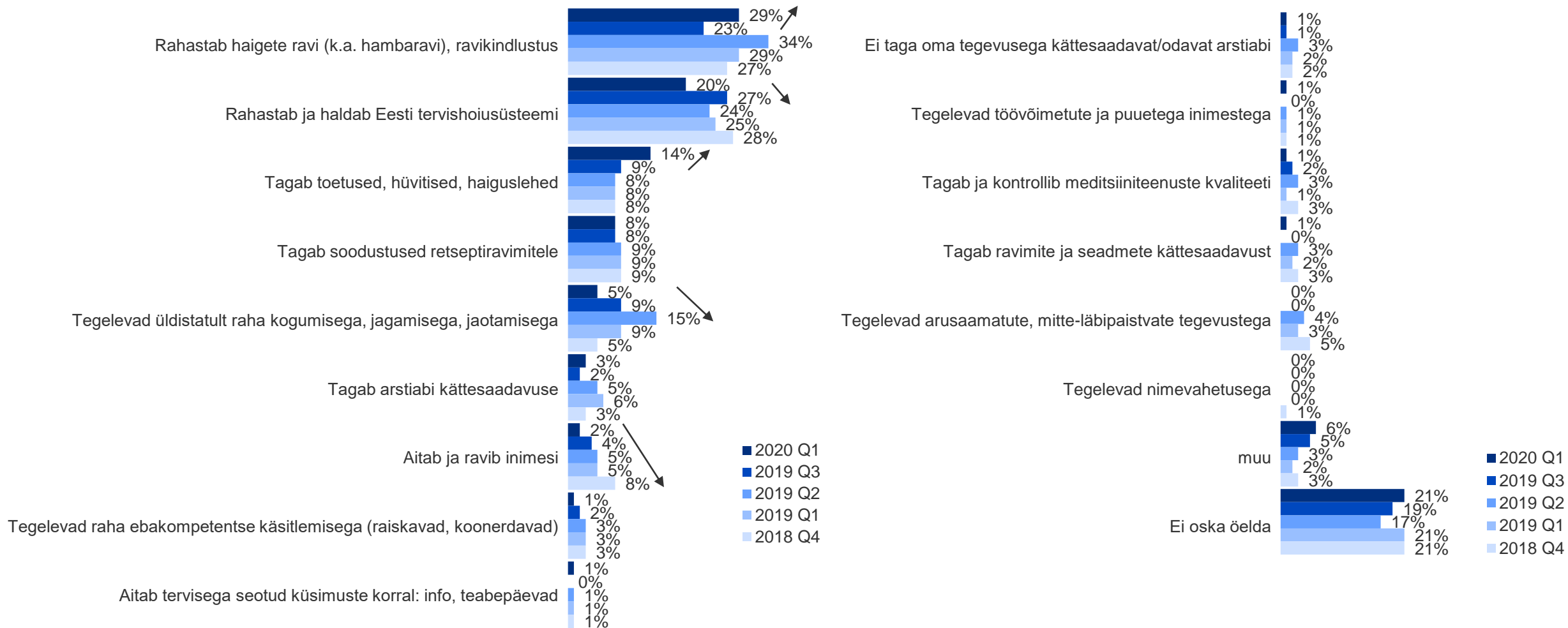
1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ...?



Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1377

2. Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb? (lahtine vastus, vastused kodeeritud)



Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1377

2. Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb? (lahtine vastus, vastused kodeeritud)

- **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** eestlased, nooremad 15-49 aastased, kõrgharidusega inimesed, Põhja-Eesti elanikud, iseendale tööandjad, palgatöötajad, lastega pered, kõrgema leibkonna sissetulekuga üle 700 € pereliikme kohta, ning kõrgema isikliku sissetulekuga üle 700 €. **Vähem on aga kursis** muu rahvuse esindajad, üle 65aastased, madalama haridustasemega elanikud, suuremate linnade elanikud Tartu, Pärnu, Narva ja Kohtla-Järve elanikud, piirkondadest Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud, pensionärid; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi; keskmise leibkonna sissetulekuga 401- 700 € pereliikme kohta, ning keskmise isikliku sissetulekuga 401- 700 €.
- **Haigete ravi rahastamist on statistiliselt oluliselt enam maininud** mehed, eestlased, 15–49aastased, kõrgharidusega inimesed, õpilased ja üliõpilased, palgatöötajad, kõrgema leibkonna sissetulekuga inimesed, ning kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on keskmisest enam maininud** naised, eestlased, 25-49aastased, kõrgharidusega eestimaalased, palgatöötajad, ja tööturul hetkel mitteaktiivsed, ning kõrgema isikliku kuusissetulekuga elanikud.

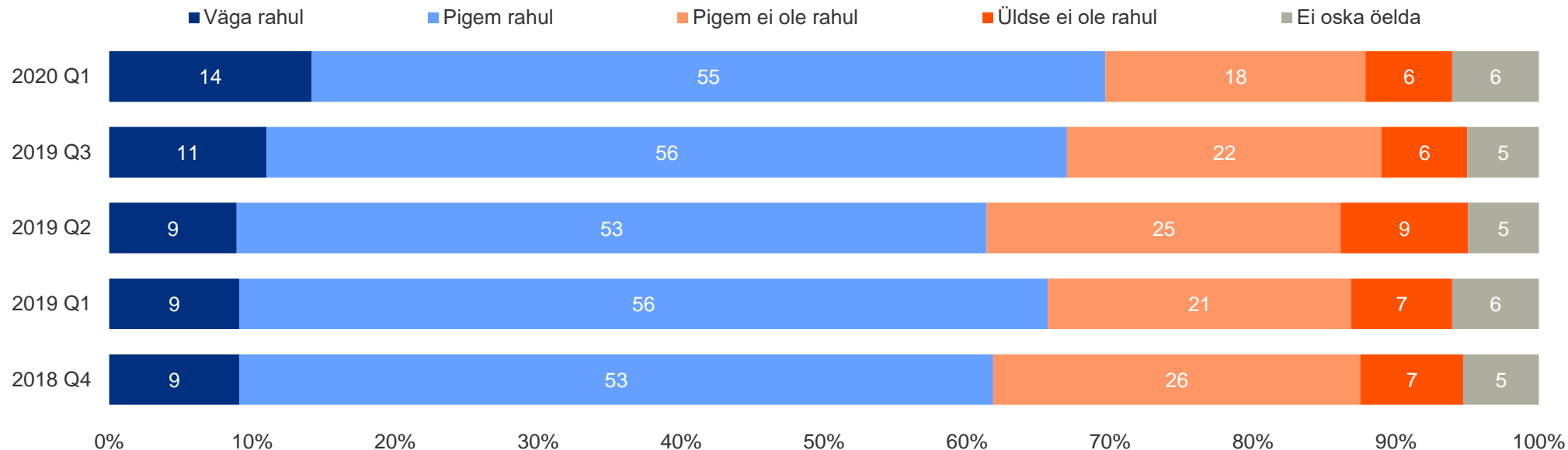
4

Rahulolu haigekassa ja
arstiabiga

69% elanikest on Eesti riikliku ravikindlustussüsteemi ehk haigekassaga rahul

% kõikidest vastajatest, n=1377

3. Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga?

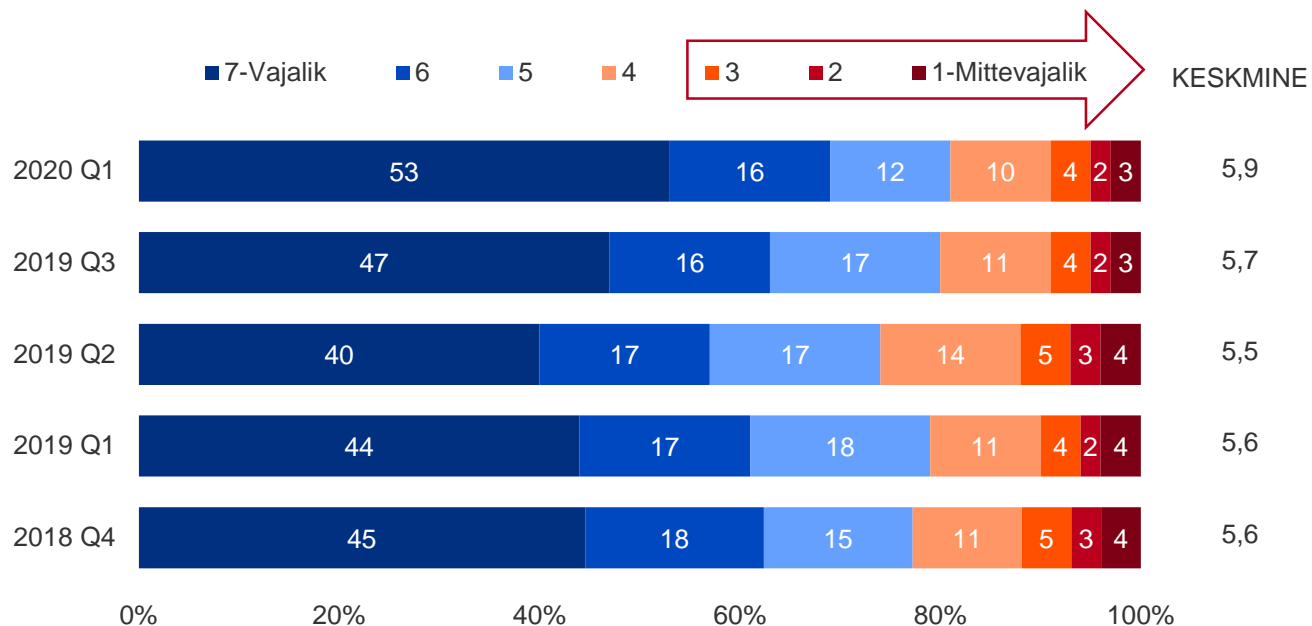


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, nooremad inimesed 15-24aastased, vanemad inimesed vanuses 65-74aastased, suuremate linnade elanikud (Tartu, Pärnu, Narva ja Kohtla – Järve), ning maapiirkondade elanikud, piirkondadest Lääne- Eesti elanikud, staatusest pensionärid, õpilased ja üliõpilased, leibkonna keskmise kuusissetulekuga 401-700 € per pereliige, ning isikliku kuusissetulekuga 401-700 €, ning need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** muust rahvusest inimesed, 50–64aastased, Tallinna elanikud, Põhja-Eesti elanikud, palgatöötajad; need, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi; ning need, kellel on leibkonnas tervises seisundi tõttu pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

Enamiku eestimaalaste (81%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1377

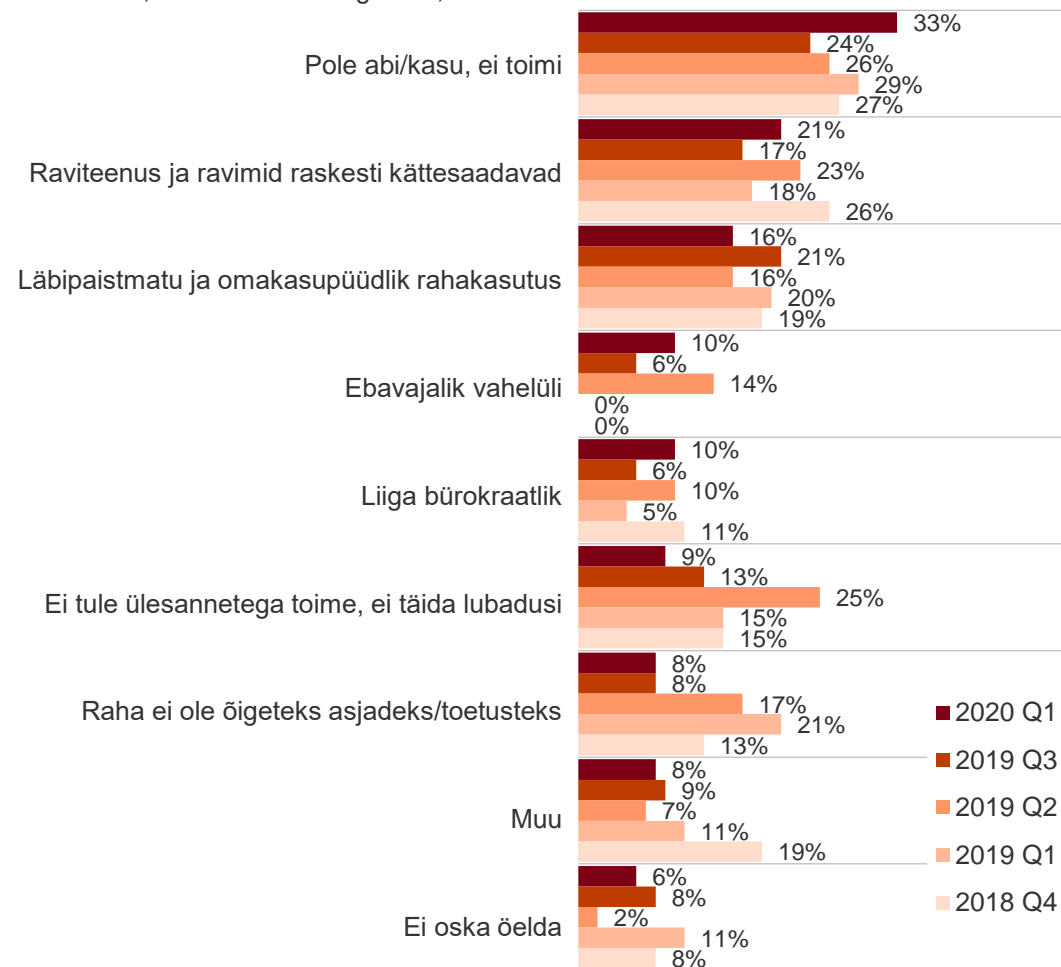
4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik–mittevajalik



- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktsel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam naiste, eestlaste, maapiirkondade elanike, Tartu piirkonna inimeste, õpilaste, üliõpilaste, ning kõrgema isikliku sissetulekuga, ning nende elanike hinnangul, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Haigekassa töö on mittevajalik** (7-punktsel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam meeste, muust rahvusest eestimaalaste, 50-64aastaste seas, Tallinna ja Põhja- Eesti elanike seas, ning nende seas, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

4.1a Miks Te arvate, et haigekassa on mittevajalik?

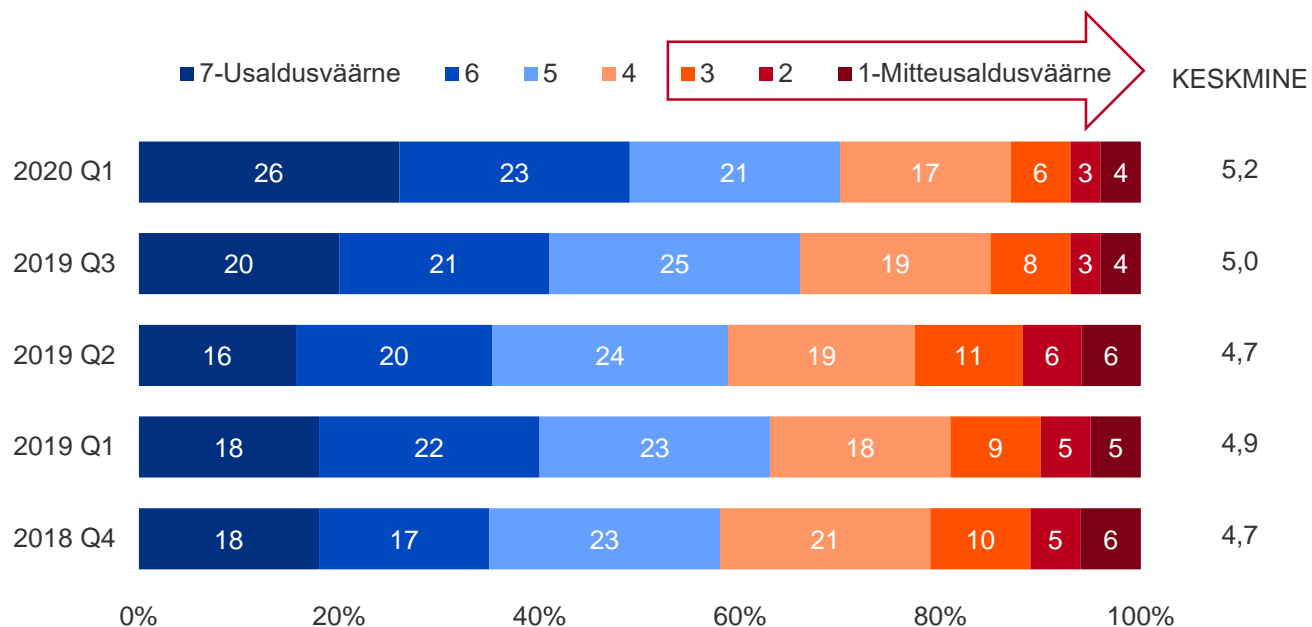
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=109



70% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1377

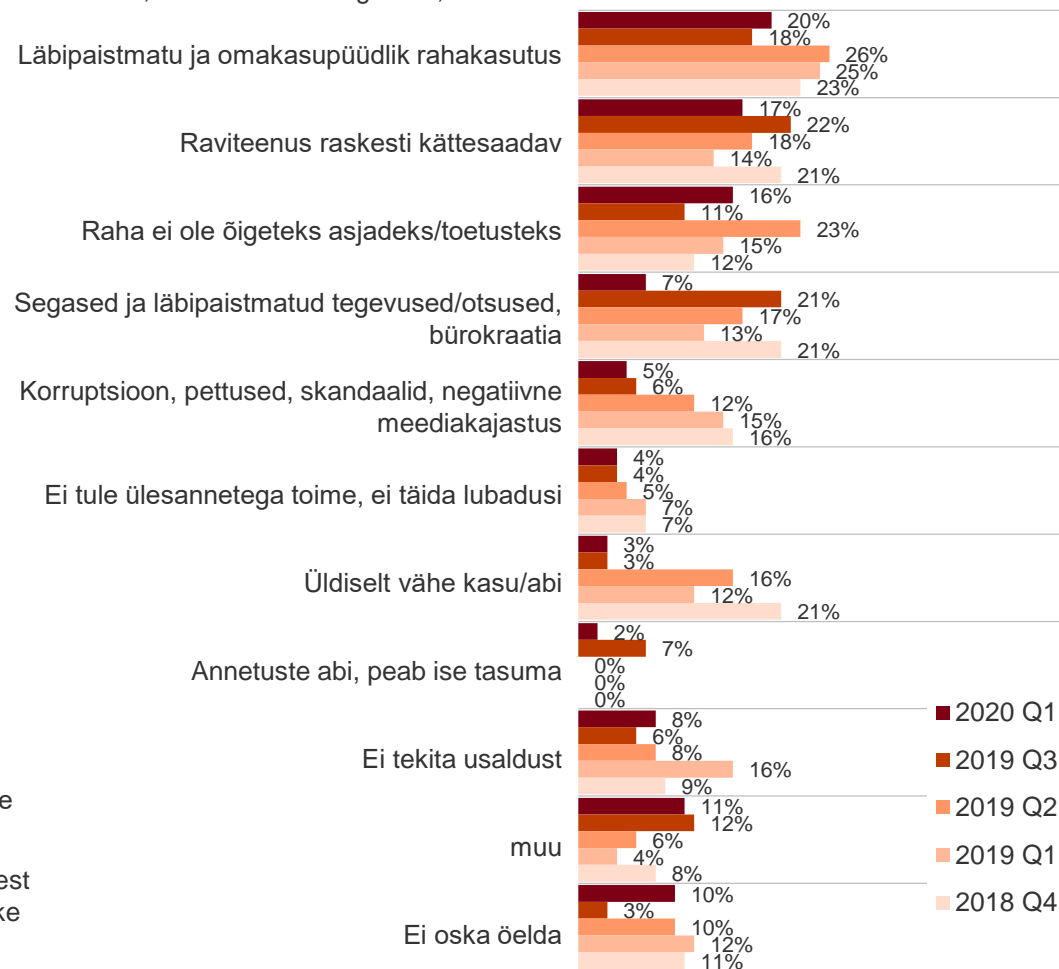
4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne–mitteusaldusväärne



- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, noorema vanuserühma (15–24aastaste) hinnangul, aga ka 65-74aastaste seas, maapiirkondade elanike, õpilaste/üliõpilaste hinnangul; ning nende seas, kelle leibkonnas ei ole pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam meeste, muust rahvusest eestimaalaste, 25–34aastaste, Tallinna elanike, väiksemate linnade elanike, Põhja- Eesti, ning Lõuna-Eesti elanike seas, nende seas, kellel on leibkonnas alla 18aastaseid lapsi, ning nende seas, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid inimesi.

4.2a Miks Te arvate, et haigekassa on mitteusaldusväärne?

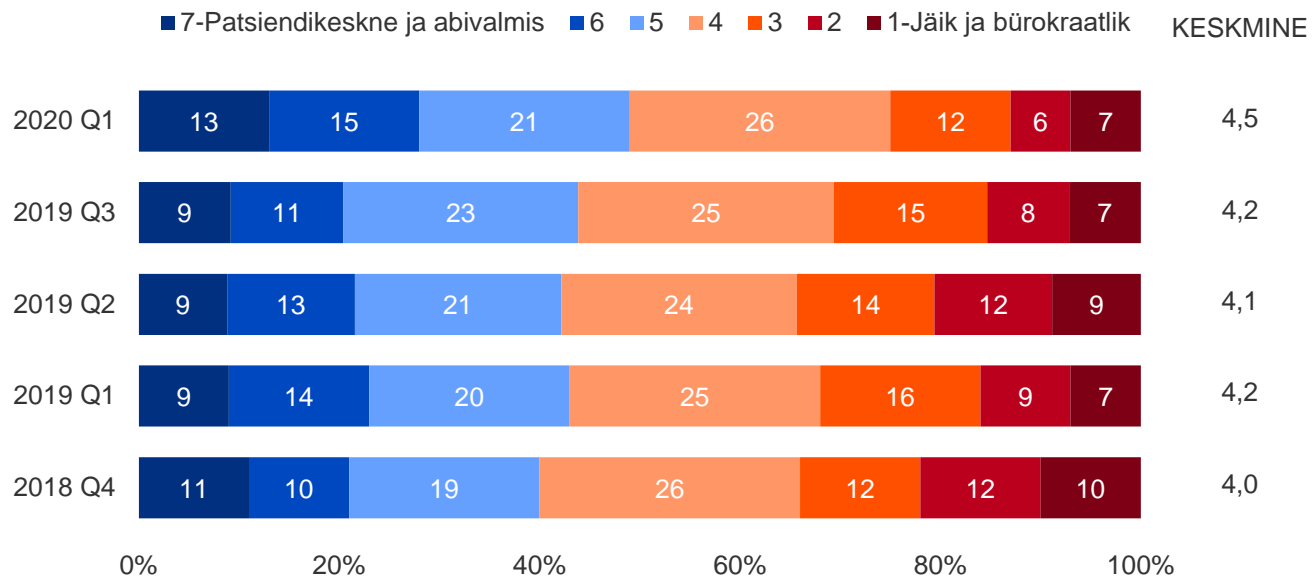
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=172



49% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1377

4.3 Haigekassa töö hinnang: patsiendikeskne ja abivalmis–jäik ja bürokratlik

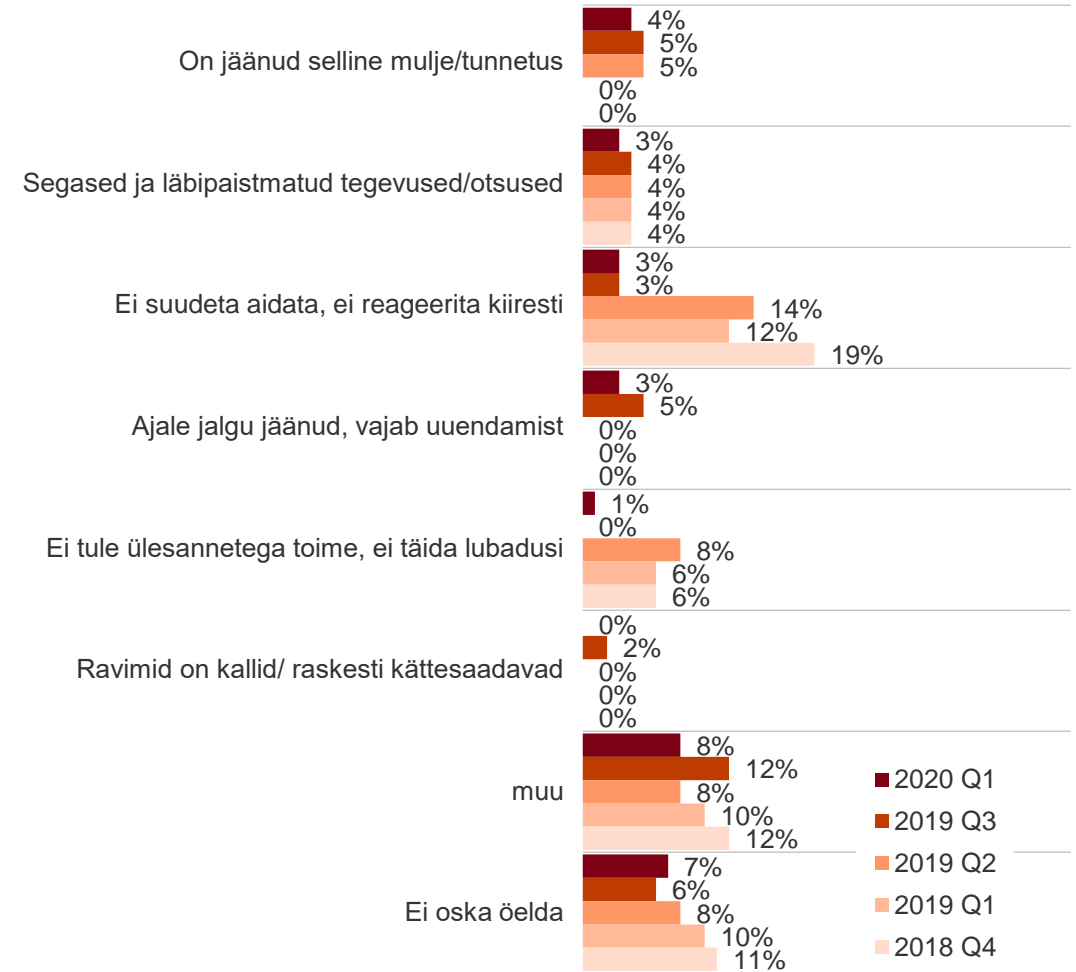
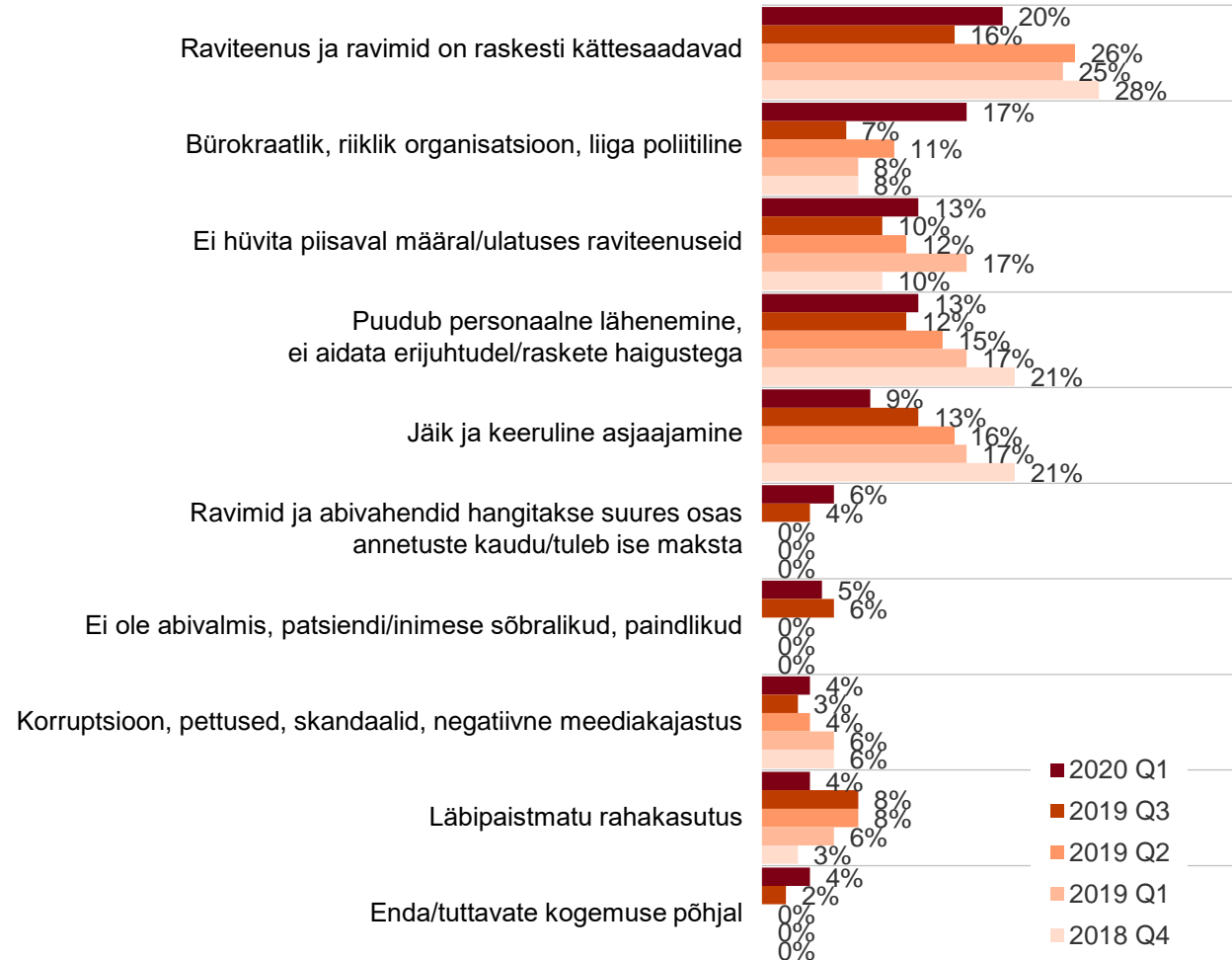


- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam naiste, muust rahvusest inimeste seas, nooremate 15-24aastaste hinnangul, vanemate (vanuses 75+) hinnangul, kesk- ja keskeriharidusega inimeste, õpilaste/üliõpilaste, pensionäride hinnangul; ning keskmise isikliku sissetulekuga on 401- 700 € per kuu, ning nende seas, kellel ei ole
- **Haigekassa on jäik ja bürokratlik** (7-punktisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam, meeste, 25–34aastaste, 50-64aastaste, kõrgharidusega inimeste, Põhja-Eesti elanike, iseendale töödandjate hinnangul, ning nende hinnangul, kelle on alla 18aastaseid lapsi. Kriitilisemad on ka need, kellel on kõrgem leibkonna sissetulek, kõrgem isiklik sissetulek - üle 701 €, ning need, kellel on peres pidevat hooldust vajavaid leibkonnaliikmeid.

Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürokraatlikuks

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=338

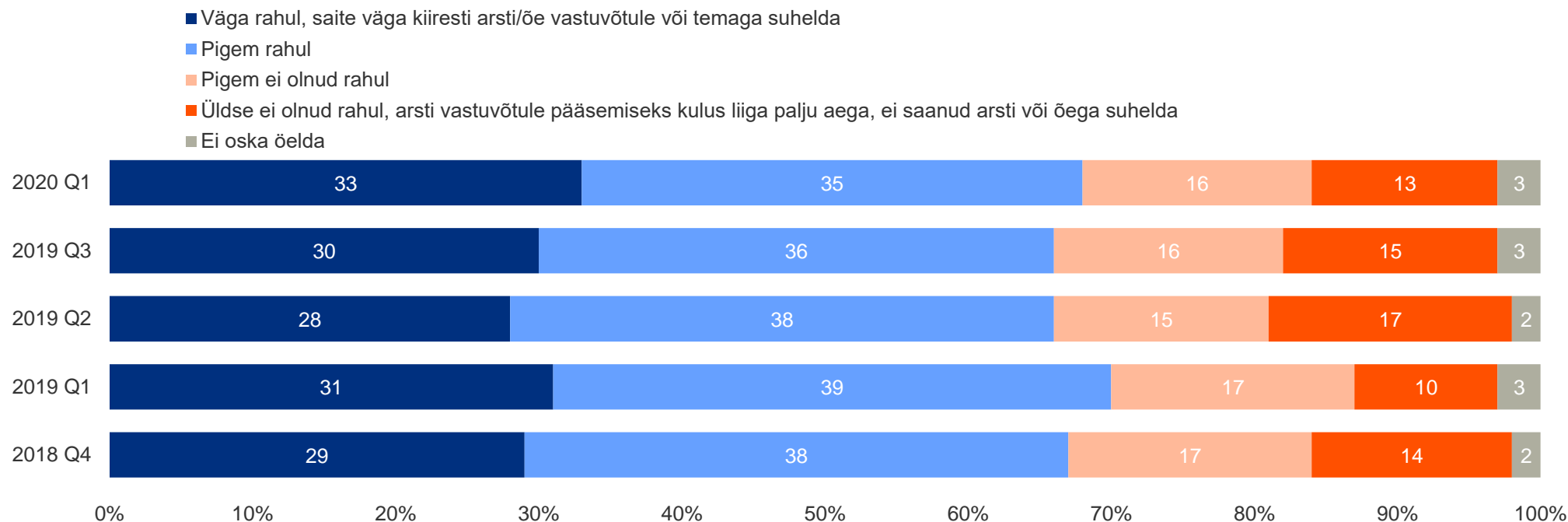
4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürokraatlik?



Kaks kolmandikku eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1377

5. Mõeldes viimasele korrale, kui vajasite tervisealast nõu, kuivõrd rahule Te jäite arstiabi kättesaadavusega ehk sellega, kui kiiresti pääsesite arsti/õe juurde vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni teel suhelda ja nõu pidada.



- **Arstiabi kättesaadavusega on keskmisest enam rahul** Eesti rahvusest inimesed, 15-24aastased, alg- ja põhiharidusega inimesed, õpilased/üliõpilased, maa-asulate elanikud, Tartu ja Lõuna-Eesti elanikud, ja Lääne-Eesti elanikud.
- **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, 50–64aastased, Tallinna, Põhja-Eesti ja Virumaa elanikud; palgatöötajad, ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

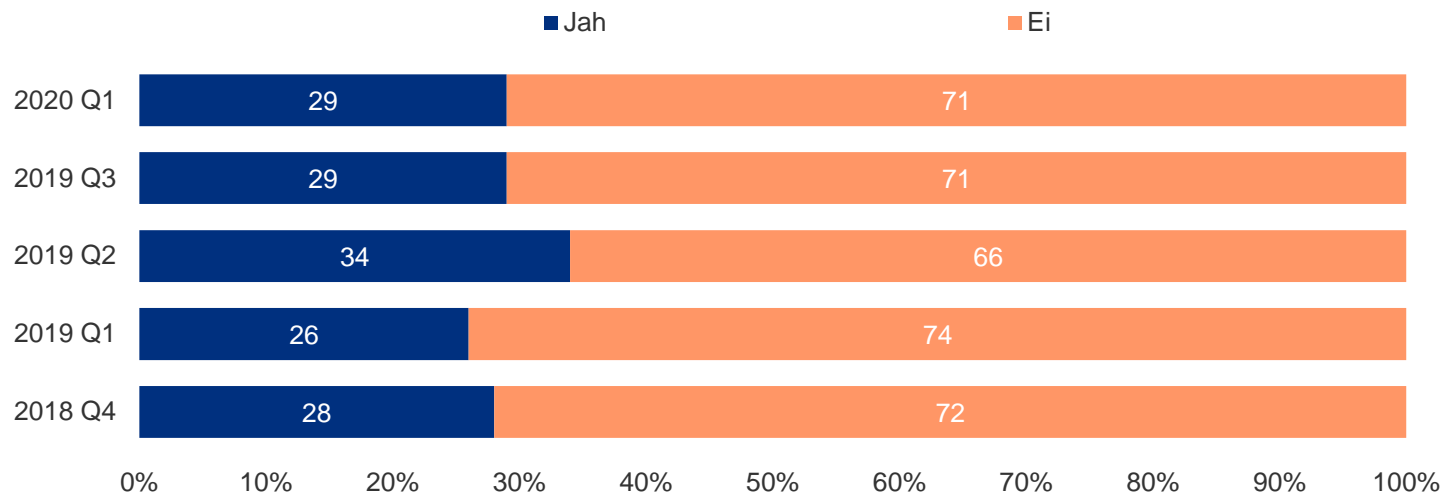
5

Tervisekirjaoskus

29% eestimaalastest on otsinud infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta

% kõikidest vastajatest, n=1377

6. Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

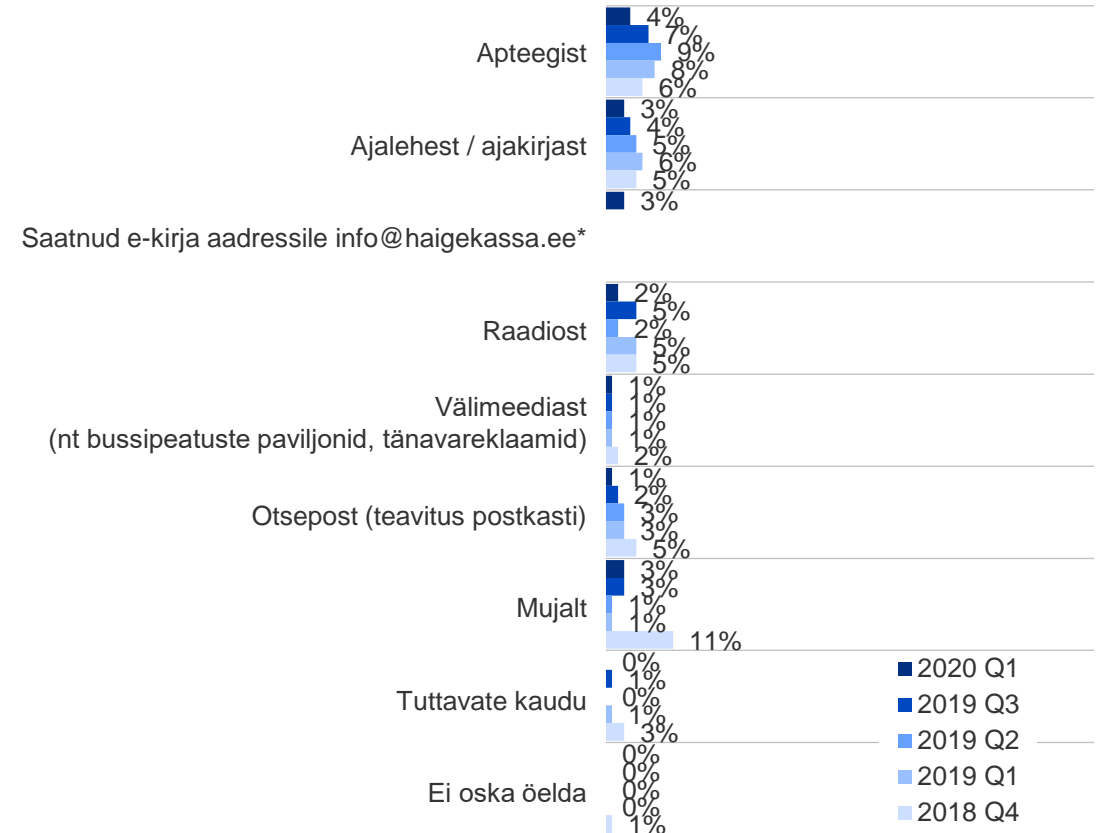
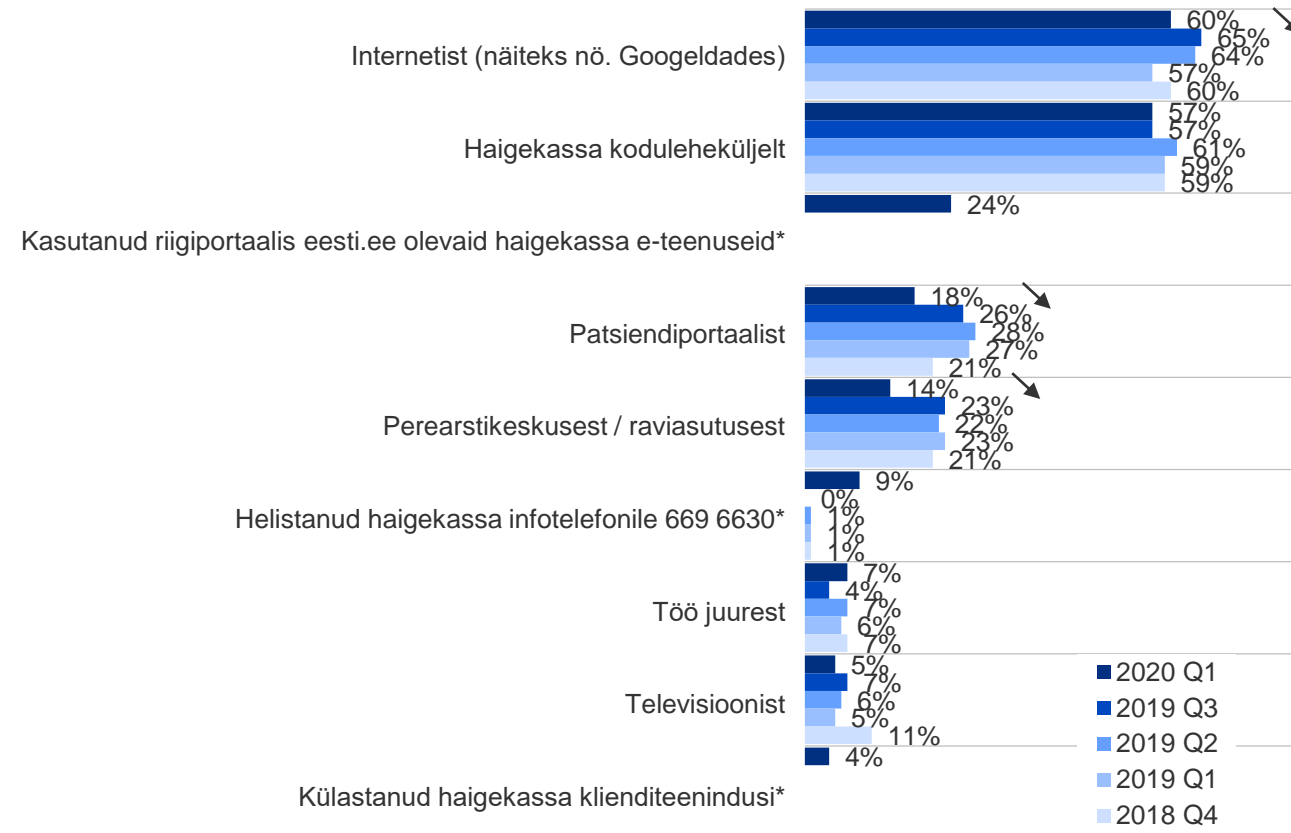


- **Infot on keskmisest enam otsinud** naised, 25-49aastased, kõrgharidusega, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed, ning need vastajad, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi; kõrgema leibkonna netosissetulekuga ning kõrgema isikliku sissetulekuga (üle 700 €), ning need, kellel on leibkonnas pikaajalise terviseprobleemiga inimesi.
- **Infot ei ole keskmisest enam otsinud** mehed, üle 65aastased, alg- ja põhiharidusega inimesed; Virumaa elanikud, pensionärid; inimesed leibkonna sissetulekuga, mis jääb 401- 700 vahele, ning sama suure isikliku sissetulekuga, ning alaealiste lasteta inimesed. Vähem on infot otsinud ka need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Peamiselt otsitakse infot haigekassa ravikindlustuse ja /või hüvitise kohta internetist ja Haigekassa kodulehelt

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=400

7. Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitise kohta?

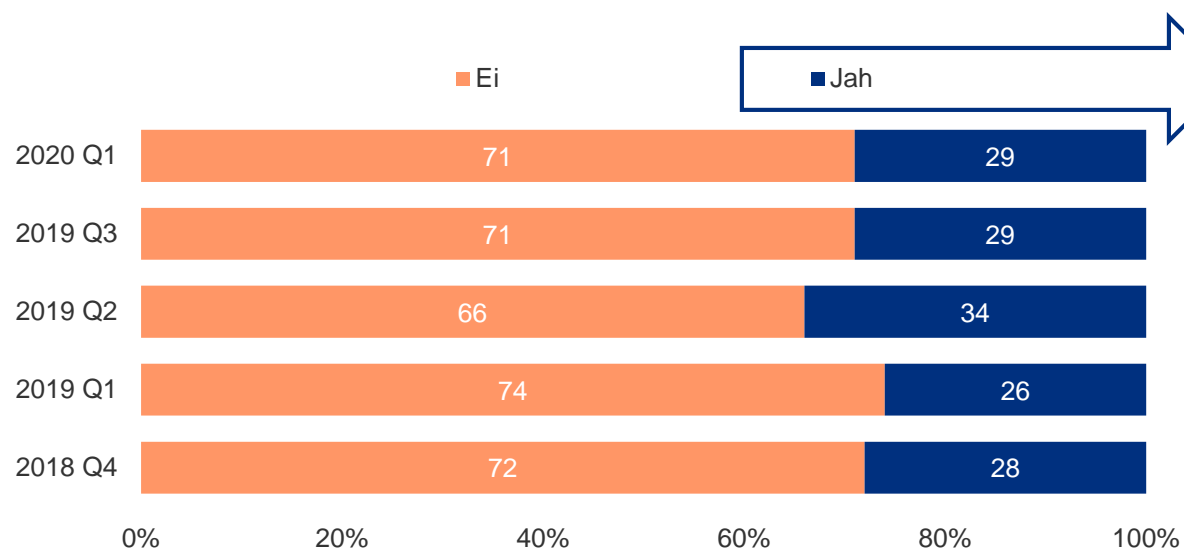


* Vastusevariant lisati 2020 Q1. Juhul kui antud variandi puhul esinevad vastused ka varasemate perioodide kohta, on tegu „mujalt, palun täpsustage“ vastusevariandi alla nimetatud vastusega, mis hiljem kodeeriti.

Kolmneljandikku nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, peab seda arusaadavaks

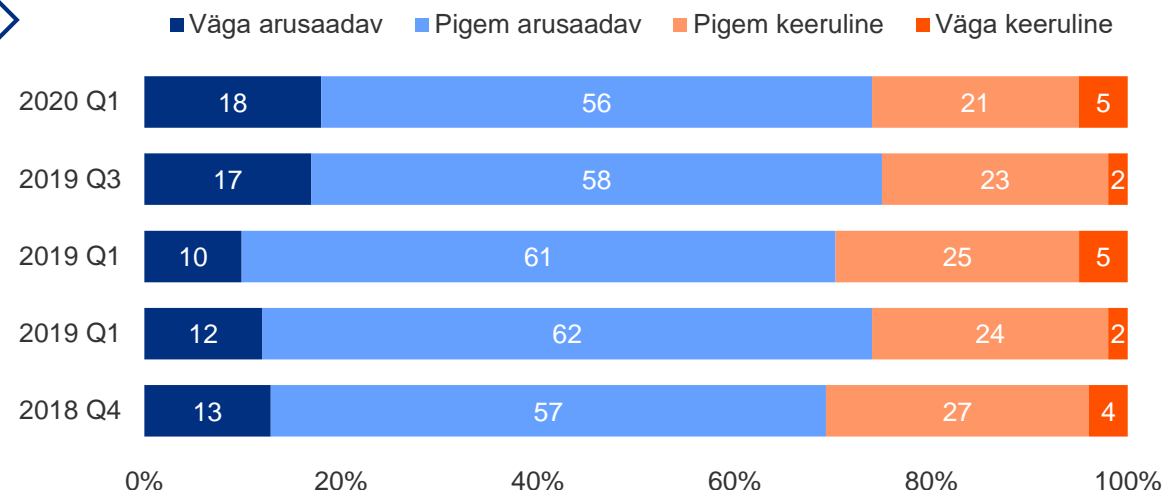
% kõikidest vastajatest, n=1377

6. Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?



8. Kui arusaadav on Teie jaoks haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutav info?

% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=400

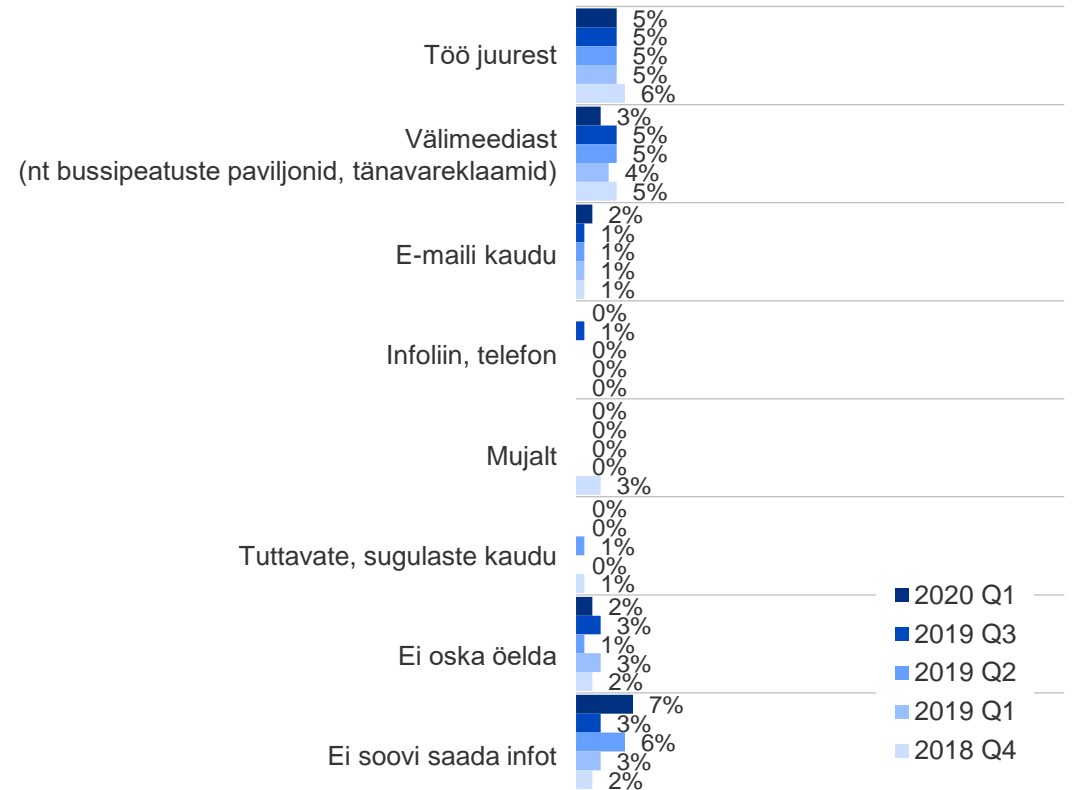
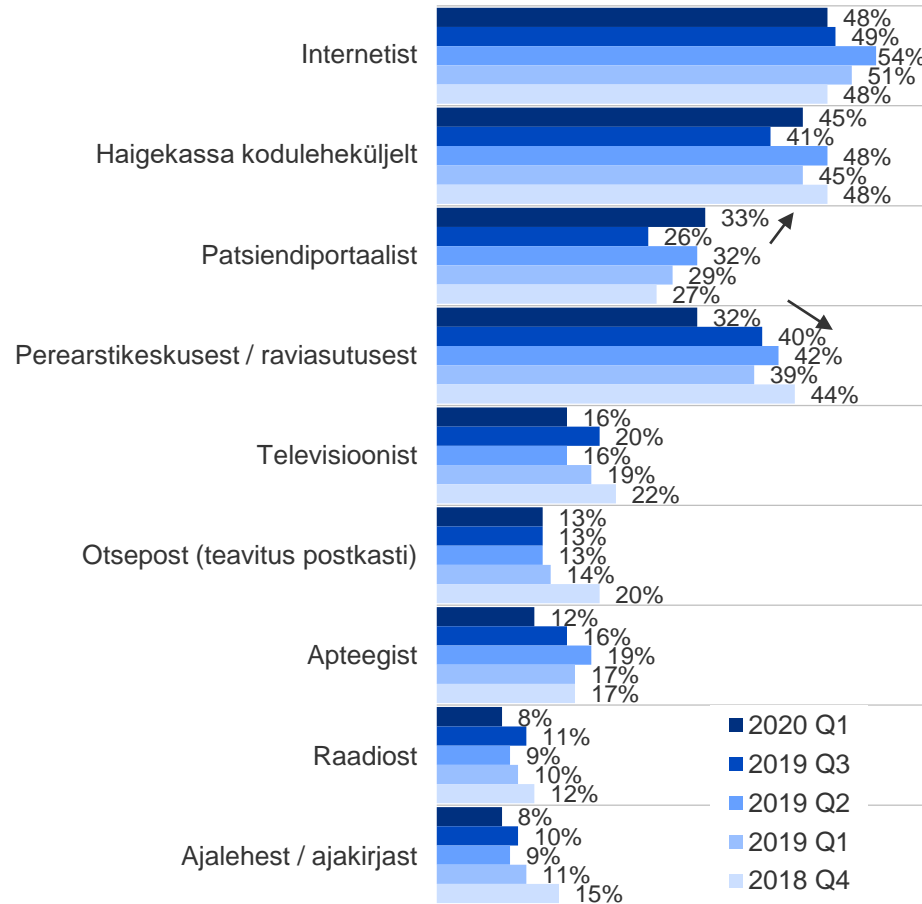


- Infot on arusaadavaks pidanud keskmisest enam naised, ning need, kellel ei ole peres pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- Infost arusaamisega on keskmisest enam hädas mehed, ja need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

Internet üldiselt ja haigekassa koduleht on kaks enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit

% kõikidest vastajatest, n=1377

9. Milliste kanalite kaudu Te sooviksite saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?



Internet üldiselt ja haigekassa koduleht on kaks enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit

% kõikidest vastajatest, n=1377

9. Milliste kanalite kaudu Te sooviksite saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

- **Internetist** eelistavad infot saada keskmisest enam mehed, eestlased, nooremad ja aktiivses tööeas olevad inimesed (15–49aastased), kõrgharidusega inimesed, Tartu piirkonna inimesed, palgatöötajad ning üliõpilased/õpilased; need, kelle peres on alaealisi lapsi, ning kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € pereliikme kohta), aga ka kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Haigekassa kodulehekülge** eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam naised, eestlased, 15–49-aastased elanikud, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, üliõpilased/õpilased, Põhja- Eesti inimesed, kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 €), kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed ning need, kellel on peres alla 18aastaseid lapsi.
- **Patsiendiportaalist otsiks meeeldi infot keskmisest enam** naised, eestlased, 25-49aastased, kõrgharidusega inimesed, väiksemate linnade elanikud, Põhja-Eesti inimesed, palgatöötajad, need, kelle peres on lapsi, ja kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 €), ning kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Perearstikeskust/raviasutust** eelistavad infokanalina kasutada keskmisest enam eestlased, 15–24aastased, õpilased/üliõpilased, madalama leibkonna sissetulekuga, ning madalama ja keskmise isikliku sissetulekuga inimesed, ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- **Muust rahvusest eestimaalased** nimetasid keskmisest enam otseposti (teavitus postkasti) ning e-maili.

6

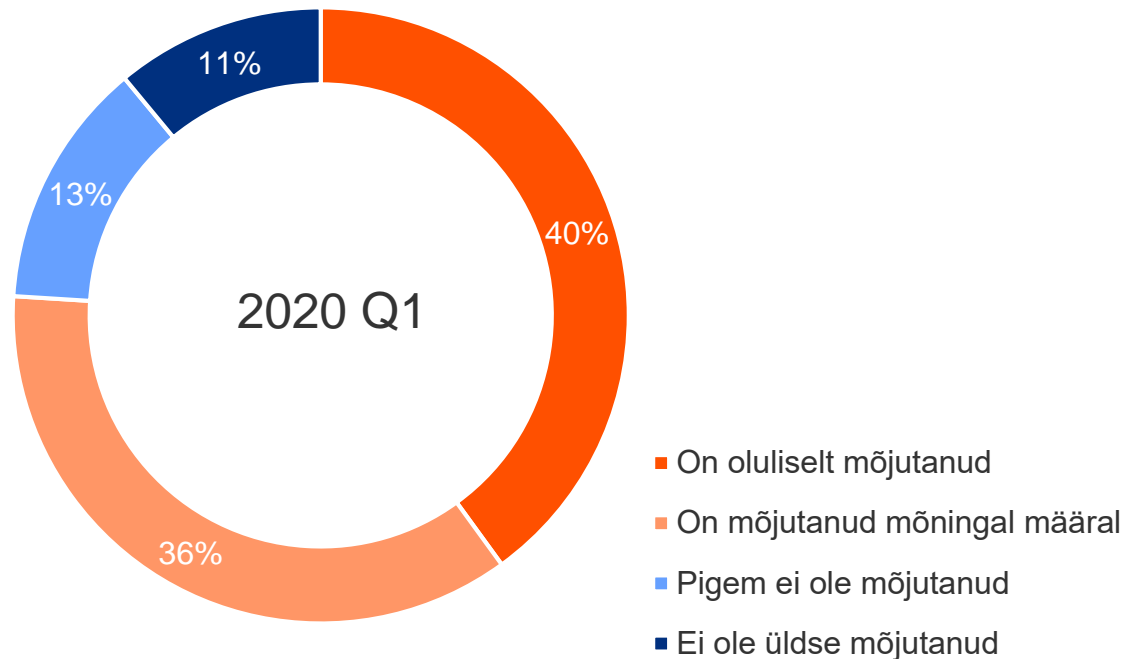
Lisad

Kolm neljandikku eestimaalastest tõdeb, et COVID-19 on igapäevaelule mõju avaldanud

% kõikidest vastajatest, n=1377

Kuivõrd on koroonaviiruse (COVID-19) levik mõjutanud Teie igapäevaelu?

Kuivõrd uuring toimus perioodil 16.märts kuni 26.märts 2020 ehk vahetult pärast riikliku eriolukorra välja kuulutamist küsisime Eesti elanikelt, millist mõju on koroonakriis avaldanud nende igapäevaelule.



Üldkogum ja valim

- Elanikkonna uuringu sihtrühmaks on 15-aastased ja vanemad Eesti elanikud. Uuring on esinduslik Eesti elanikkonna suhtes, küsitlusele vastanud inimeste jaotus vastab Eesti täiskasvanud elanikkonna struktuurile soo, vanuse, piirkonna ja rahvuse järgi.
- Valim oli moodustatud proportsionaalse kihtvalimina, kihtide suurused vastasid Eesti elanikkonna struktuurile Eesti Statistikaameti andmetel seisuga 01.01.2019 (1 105 990 inimest).
- Allolevas tabelis on esitatud planeeritud valimijaotus maakonniti, veebi- ja telefoniintervjuude jaotus ning valimijaotus kokku.

	planeeritud kokku	CAWI tehtud	CATI tehtud	tehtud kokku
Tallinn	200	171	173	344
Harjumaa	100	58	66	124
Hiiumaa	40	5	37	42
Ida-Virumaa	100	49	81	130
Jõgevamaa	50	48	4	52
Järvamaa	50	43	11	54
Läänemaa	40	30	7	37
Lääne-Virumaa	60	8	63	71
Põlvamaa	50	7	47	54
Pärnumaa	60	52	22	74
Raplamaa	50	38	14	52
Saaremaa	50	46	10	56
Tartumaa	100	82	54	136
Valgamaa	50	6	43	49
Viljandimaa	50	42	12	54
Võrumaa	50	32	16	48
	1100	717	660	1 377

Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 660 inimest ja veebiuuringule vastas 717 inimest, kokku tehti 1377 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbrid.
- Perioodil 16.03.–20.03.2020 tehti 660 telefoniintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,4 minutit. Valimibaasi genereeritud 6 675 telefoninumbri seast kasutati ära 2 781 telefoninumbrit:
 - 660 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 388 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 21 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
 - 40 juhul ei kuulunud vastaja sihtrühma;
 - 1279 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
 - 393 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni).

Küsitlemisel osales 24 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Perioodil 16.03.–26.03.2020 tehti 717 veebiintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,1 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti 3109-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti):
 - 567 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 2 437 juhul kontakt puudus;
 - 5 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 26 juhul oli tegu vale e-mailiga;
 - 74 juhul intervjuu katkestati.
- Lisaks tehti 150 intervjuud Facebooki sihtotsingut kasutades.

Tulemuste usalduspiiride hindamise tabel

- Andmetabelite uurimisel ja tulemustest järelduste tegemisel tuleb arvestada valimi veaga. Oleme andnud usalduspiirid 95% tõenäosusega, arvestades kogu valimi ja sagedamini esinevate alarühmade arvulist suurust.
- Tabeli kasutamise näide: kui 1377 inimesest 69% ütles, et nad on rahul haigekassaga, siis hinnangu täpsusaste on $\pm 2,42\%$ ehk jääb 66,58%–71,42% vahemikku.

1 105 990	1.01.19												
Valimi suurus	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%	
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	97%	98%	
30	18,4%	18,3%	18,1%	17,6%	16,9%	16,0%	14,8%	13,2%	11,1%	8,0%	6,3%	5,2%	
50	14,3%	14,2%	14,0%	13,6%	13,1%	12,4%	11,4%	10,2%	8,6%	6,2%	4,9%	4,0%	
75	11,5%	11,5%	11,3%	11,0%	10,6%	10,0%	9,2%	8,2%	6,9%	5,0%	3,9%	3,2%	
100	10,0%	9,9%	9,8%	9,5%	9,2%	8,7%	8,0%	7,1%	6,0%	4,4%	3,4%	2,8%	
200	7,0%	7,0%	6,9%	6,7%	6,4%	6,1%	5,6%	5,0%	4,2%	3,1%	2,4%	2,0%	
300	5,7%	5,6%	5,5%	5,4%	5,2%	4,9%	4,5%	4,0%	3,4%	2,5%	1,9%	1,6%	
400	4,90%	4,87%	4,80%	4,67%	4,49%	4,24%	3,92%	3,50%	2,94%	2,14%	1,67%	1,37%	
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,02%	3,79%	3,51%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,2%	
600	4,00%	3,98%	3,92%	3,82%	3,67%	3,46%	3,20%	2,86%	2,40%	1,74%	1,36%	1,12%	
700	3,70%	3,68%	3,63%	3,53%	3,39%	3,21%	2,96%	2,64%	2,22%	1,61%	1,26%	1,04%	
800	3,46%	3,45%	3,39%	3,30%	3,17%	3,00%	2,77%	2,47%	2,08%	1,51%	1,18%	0,97%	
900	3,27%	3,25%	3,20%	3,11%	2,99%	2,83%	2,61%	2,33%	1,96%	1,42%	1,11%	0,91%	
1 000	3,10%	3,08%	3,04%	2,95%	2,84%	2,68%	2,48%	2,21%	1,86%	1,35%	1,06%	0,87%	
1 377	2,64%	2,63%	2,59%	2,52%	2,42%	2,29%	2,11%	1,88%	1,58%	1,15%	0,90%	0,74%	
1 800	2,31%	2,30%	2,26%	2,20%	2,12%	2,00%	1,85%	1,65%	1,38%	1,01%	0,79%	0,65%	
2 000	2,19%	2,18%	2,15%	2,09%	2,01%	1,90%	1,75%	1,56%	1,31%	0,95%	0,75%	0,61%	
2 500	1,96%	1,95%	1,92%	1,87%	1,79%	1,70%	1,57%	1,40%	1,17%	0,85%	0,67%	0,55%	
3 000	1,79%	1,78%	1,75%	1,70%	1,64%	1,55%	1,43%	1,28%	1,07%	0,78%	0,61%	0,50%	

Uuringu ankeet (I)

I KOKKUPUUDE HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

VÕIB ANDA MITU VASTUST! LOE ETTE

Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ... ?

- viibinud haigus- või hoolduslehel
- ostnud retseptiravimeid
- ostnud meditsiiniseadmeid
- osalenud vähi sõeluuringutel
- külastanud perearsti/-õde
- külastanud hambaarsti
- külastanud eriarsti
- viibinud haiglaravil
- käinud või sattunud EMO-sse ehk traumapunkti
- muu kokkupuude, palun täpsustage _____
- ei ole tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud

Millega Eesti Haigekassa Teie arvates tegeleb?

VÕIB ANDA MITU VASTUST, ÄRA LOE ETTE

II RAHULOLU TERVISHOIUSÜSTEEMI, HAIGEKASSA JA ARSTIABIGA

Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga, mille tegevuste hulka kuulub sh. arstiabi tagamine kõigile kindlustatud inimestele, hüvitiste maksmine ja soodustustuste pakkumine ravimitele ja meditsiiniseadmetele jms ?

- Väga rahul
- Pigem rahul
- Pigem ei ole rahul
- Üldse ei ole rahul
- EI OSKA ÖELDA – ei loe ette

Järgnevalt palume Teil hinnata erinevaid Eesti Haigekassaga seonduvaid väiteid.

Kuidas Te hindate Eesti Haigekassa tööd? Hindamisel kasutage palun 7-palli skaalat, kus 1- peegeldab kõige negatiivsemat hinnangut ja 7- kõige positiivsemat.

Kas Teie arvates on Eesti Haigekassa ...

Mittevajalik 2 3 4 5 6 vajalik

Mitteusaldusväärne 2 3 4 5 6 Usaldusväärne

Jäik ja bürokraatlik 2 3 4 5 6 Patsiendikeskne ja abivalmis

Uuringu ankeet (II)

Filter: Küsida juhul kui vastaja ütleb 1-3, siis kuvada:

4.a Miks Te arvate, et haigekassa on “patsiendile mittevajalik“ või “mitteusaldusväärne“ või “jäik ja bürookraatlik“.

5. Mõeldes viimasele korrale kui vajasite tervisealast nõu, kuivõrd rahule Te jäite arstiabi kättesaadavusega ehk sellega kui kiiresti pääsesite arsti/õe juurde vastuvõtule või saite arsti/õega telefoni teel suhelda ja nõu pidada?

KÜSITLEJA VAJADUSEL SELGITADA: mõtleme siinkohal eelkõige arsti juurde pääsemise/nõu saamise kiirust

- Väga rahul, saite väga kiiresti arsti/õe vastuvõtule või temaga suhelda
- Pigem rahul
- Pigem ei olnud rahul
- Üldse ei olnud rahul, arsti vastuvõtule pääsemiseks kulus liiga palju aega, ei saanud arsti või õega suhelda
- EI OSKA ÖELDA – ei loe ette

III TERVISEKIRJAOSKUS

6.Kas Te olete otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

Jah
Ei

Filter: Küsida, juhul kui on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta

7.Millistest kanalitest olete saanud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta? VÕIB ANDA MITU VASTUST!

Televisionist
Raadiost
Internetist (näiteks n-ö guugeldades)
Haigekassa koduleheküljelt
Helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630
Saatnud e-kirja aadressile info@haigekassa.ee
Külastanud haigekassa klienditeenindusi
Kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid
Patsiendiportaalist
Perearstikeskusest / raviastutusest
Apteegist
Ajalehest / ajakirjast
Otsepost (teavitus postkasti)
Välimeediast (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid)
Töö juurest
Mujalt, palun täpsustage: _____
EI OSKA ÖELDA

Uuringu ankeet (III)

Filter: Juhul kui on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta

8. Kui arusaadav on Teie jaoks haigekassa ravikindlustust ja hüvitisi puudutav info?

Väga arusaadav

Pigem arusaadav

Pigem keeruline

Väga keeruline

KÜSIDA KÕIKIDELT

9. Milliste kanalite kaudu Te sooviksite saada infot ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta?

Televisionist

Raadiost

Internetist

Haigekassa koduleheküljelt

Patsiendiportaalist

Välimeediast (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid)

Perearstikeskusest / ravisutusest

Apteegist

Ajalehest / ajakirjast

Otsepost (teavitus postkasti)

Töö juurest

Mujalt, palun täpsustage: _____

Ei soovi saada infot

EI OSKA ÖELDA

Projekti meeskond

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Vivika Tamra, Eesti Haigekassa
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Annette Schultz
Programmeerija ja andmetöötaja:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

Kontaktinfo

Annette Schultz
Kantar Emori uuringuekspert
Telefon: 626 544
E-mail: annette.schultz@kantar.com

Kantar Emor

Telefon: 626 8500
Faks: 626 8501
E-mail: emor@emor.ee
Adress: Maakri 21, 10145 Tallinn