

KANTAR

Haigekassa usaldusväärsuse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

Oktoober 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:
 - VII laine: 14.september kuni 30.september 2020;
 - VI laine: 15.juuni kuni 30.juuni 2020;
 - 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 1332 Eesti elanikku, kellest 647 inimest vastas veebiuuringule ning 685 telefoniintervjuudele.
- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1332

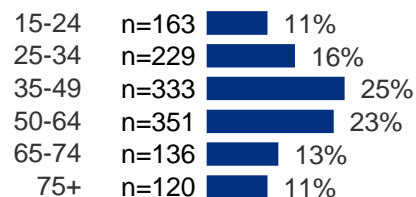
SUGU



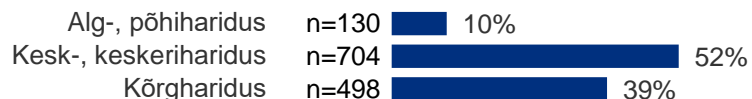
RAHVUS



VANUSEGRUPP



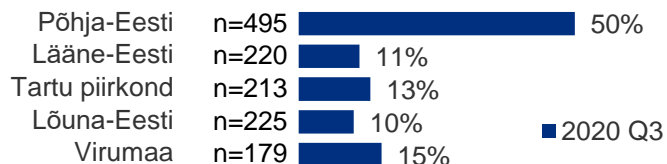
HARIDUS



ASULATÜÜP

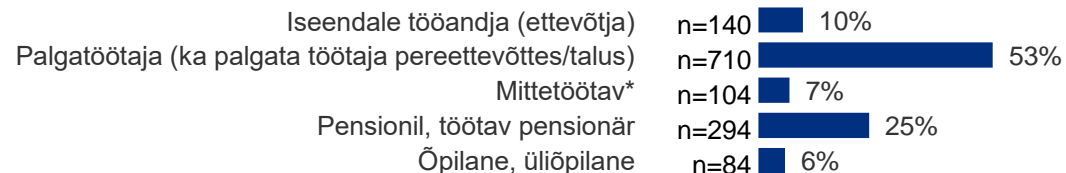


PIIRKOND**



■ 2020 Q3

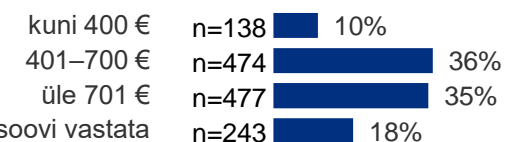
STAATUS



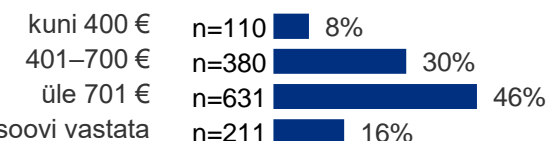
LASTE ARV PERES



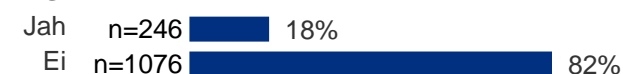
LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



ISIKLIK SISSETULEK ÜHES KUUS



PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJD ISIKUID PERES



■ 2020 Q3

*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)

93% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud enamik Eesti elanikkonnast** (93%). 70% on viimase aasta jooksul külastanud perearsti või -õde, 67% eestimaalastest on viimase 12 kuu jooksul ostanud retseptiravimeid, 48% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul, 45% külastanud hambaarsti ning 21% on viimase aasta jooksul sattunud EMO-s. 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 veidi tõusnud perearsti ja/või -õe külastamine 65% → 70%.
- Tervishoiusüsteemi teenustega on keskmisest statistiliselt enam kokku puutunud naised ja keskmise leibkonna sissetulekuga inimesed (401-700€ leibkonna liikme kohta).
- Kui uuringus osalenutel paluti oma sõnadega selgitada, **millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb**, siis oma vastuse suutis sõnastada ligi kolmneljandikku vastanutest (77%). **Haigekassa tegevustest** mainiti kõige sagedamini seda, et **haigekassa rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust** (22%). Umbes sama palju tõi välja, et **haigekassa rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi** - viiendik vastanutest. 13% mainis, et **haigekassa tagab toetused, hüvitised ning tegeleb haiguslehtedega**. Muid tegevusi mainiti märksa harvem – alla 10%. Võrreldes eelmise uuringulainega on mõnevõrra langenud nende osakaal, kelle arvates haigekassa rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust (27% → 22%)
- **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** eestlased, nooremad ja tööealised vanuses 15-49aastased, kõrgharidusega inimesed, õpilased, üliõpilased, palgatöötajad, lastega pered, kõrgema leibkonna sissetulekuga üle 700 € pereliikme kohta, ning kõrgema isikliku sissetulekuga üle 700 €, aga ka väiksema isikliku sissetulekuga kuni 400€. **Vähem on aga kursis** muu rahvuse esindajad, üle 65aastased, madalama haridustasemega elanikud (alg-, põhi-, kesk- ja kutseharidus), Virumaa elanikud, pensionärid; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi; keskmise isikliku sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta, ning keskmise sissetulekuga pereliikme kohta.

Uuringu põhitulemused (2)

Kaheksa eestimaalast kümnest leiab, et haigekassa tegevus on vajalik, 68% on haigekassaga rahul

- Kuigi haigekassa tegevust peetakse üldiselt vajalikuks (80%, hinnangud 5–7 palli), siis mõnevõrra madalamaid hinnanguid antakse haigekassa usaldusväärsele (64%, hinnangud 5–7 palli). Usaldusest veelgi madalamaid hinnanguid pälvis Eesti Haigekassa patsiendikesksuse kuvand – 44% elanikest leiab, et haigekassa on patsiendikeskne ja abivalmis ning 28% jaoks on haigekassa jäik ja bürokraatlik.
- Riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga on üldiselt rahul 68% eestimaalastest.
 - Väga või pigem rahul on keskmisest enam eestlased, naised, nooremad inimesed 15-24aastased, õpilased, üliõpilased, ja keskmise leibkonna kuusissetulekuga (401-700 € per pereliige) elanikud.
 - Pigem või üldse ei ole rahul mehed, muust rahvusest inimesed, 35–64aastased, iseendale tööandjad, palgatöötajad, madalama leibkonna neto kuusissetulekuga, ning need, kellel on leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi.

Uuringu põhitulemused (3)

63% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Arstiabi kättesaadavusega on rahul 63% kõikidest Eesti elanikest**, sealjuures neljandik elanikest on arstiabi kättesaadavusega väga rahul ja on enda sõnul pääsenud kiiresti arsti või õe vastuvõtule või saanud ühe või teisega telefoni teel suhelda ja nõu pidada.
- **Arstiabi kättesaadavusega rahulolematuid on 34%. Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, 50–64aastased, kesk- ja keskeriharidusega inimesed, Tallinna, Virumaa elanikud, palgatöötajad, alla 18aastaste lastega pered, ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida 29% elanikest** ning viimase aastaga ei ole siin muutusi toimunud. **Peamiselt on saadud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta** interneti otsingumootorit kasutades (64%) ning haigekassa koduleheküljelt (64%). Ligi veerand elanikest väidab, et on kasutanud riigiportaalis eesti.ee olevaid haigekassa e-teenuseid (24%), 23% on enda sõnul külastanud Patsiendiportaali ning 18% on saanud infot perearstikeskusest/raviasutusest. 9% on helistanud haigekassa infotelefonile 669 6630. Teisi infokanaleid on kasutanud veel väiksem hulk vastajaid (alla 10%).
- **Veidi enam kui kolm neljandikku** neist, kes otsis haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot, peab saanud **infot arusaadavaks (77%)**. **Infost arusaamisega on hädas 23%**, keskmisest enam need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada internetist (48%), Eesti Haigekassa kodulehe tõi eraldi välja (43%), perearstikeskusest/ raviasutusest sooviks teavet saada kolmandik (32%), Patsiendiportaalist otsiks vajalikku infot (31%) ehk üsna sarnaselt sellele, kust juba saadakse infot. Võrreldes eelmise uuringulainega ei ole infoallikate eelistustes märkimisväärsed muutusi toimunud, mõnevõrra on kasvanud otseposti eelistamine võimaliku infokanalina.

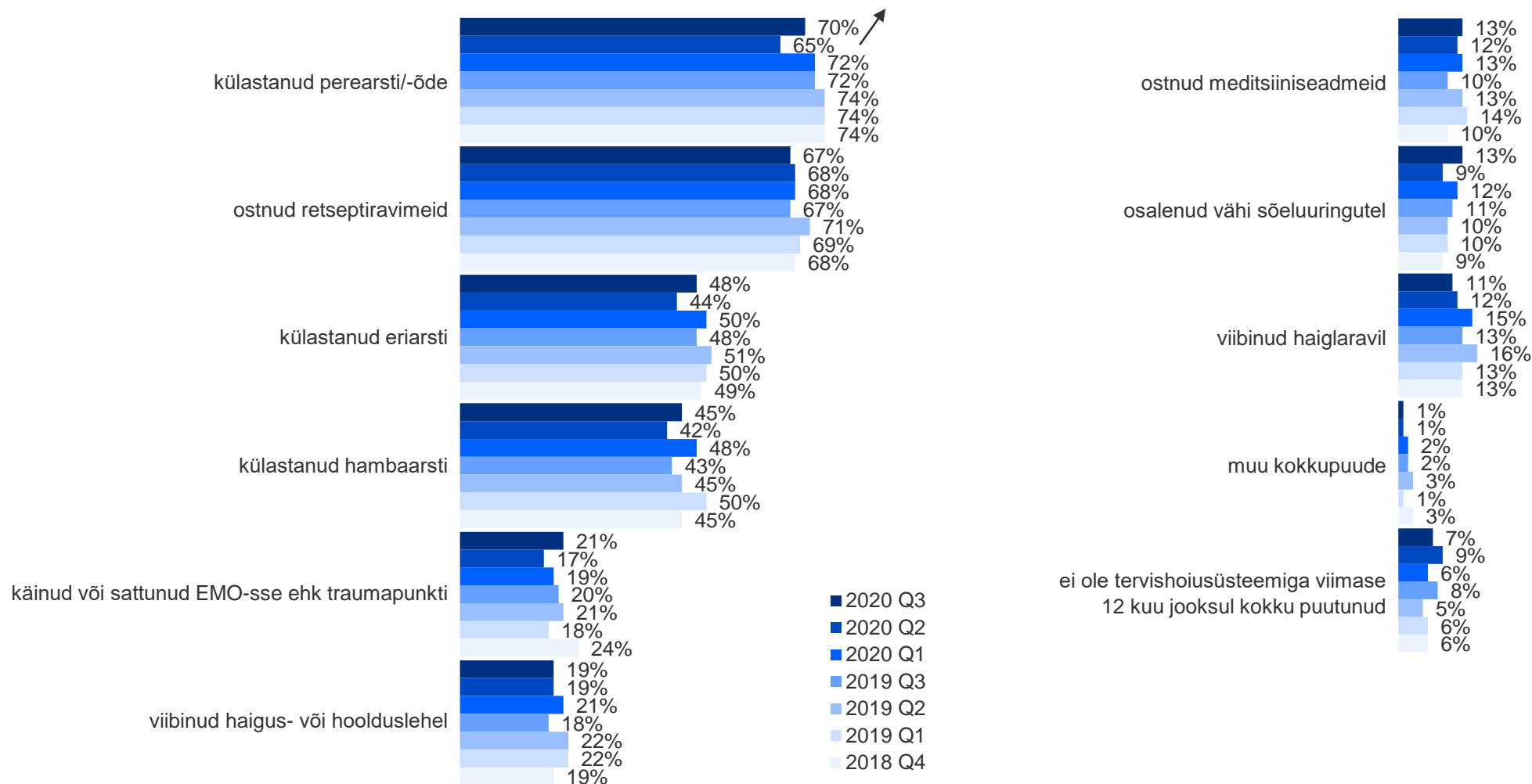
3

Kokkupuude haigekassa
ja arstiabiga

93% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Eesti tervishoiusüsteemiga

% kõikidest vastajatest, n=1332

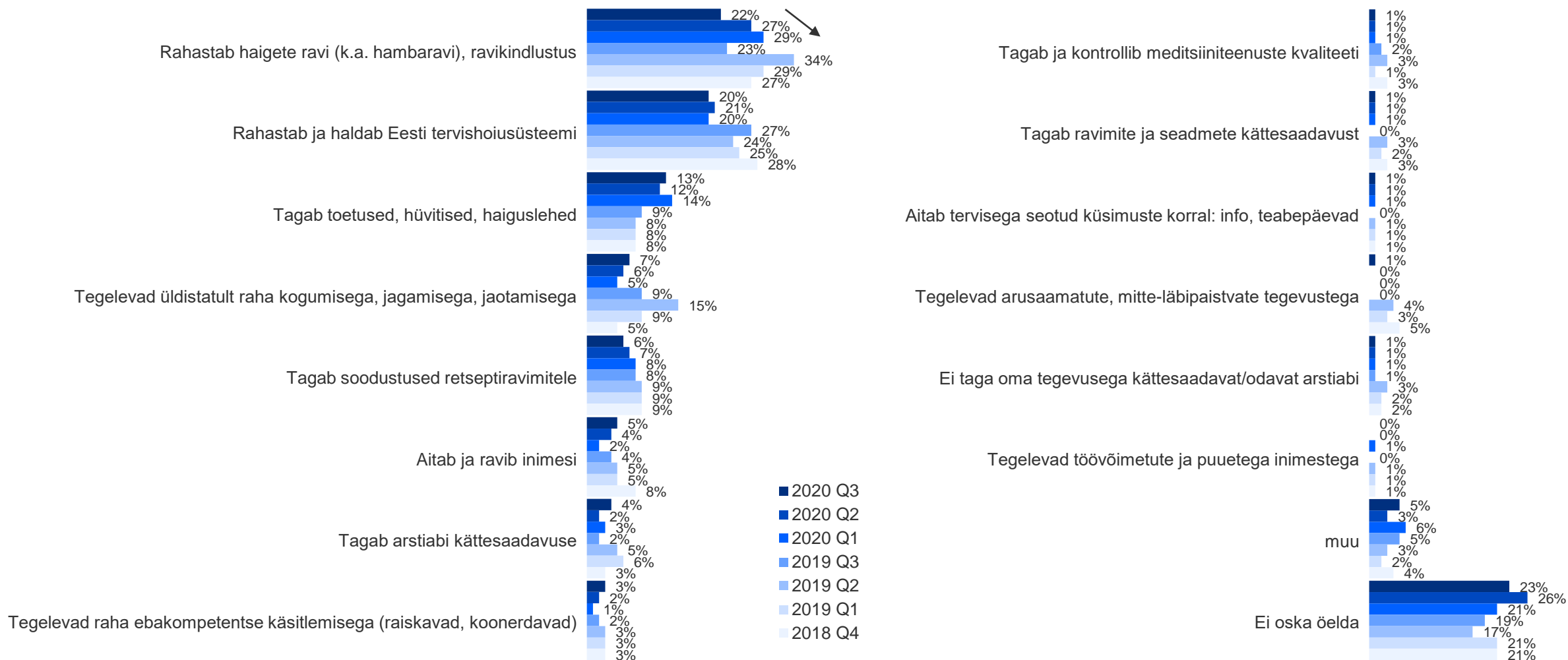
1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ...?



Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest (1)

% kõikidest vastajatest, n=1332

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



Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest (2)

% kõikidest vastajatest, n=1332

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

- **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** eestlased, nooremad ja tööealised vanuses 15-49aastased, kõrgharidusega inimesed, õpilased, üliõpilased, palgatöötajad, lastega pered, kõrgema leibkonna sissetulekuga üle 700 € pereliikme kohta, ning kõrgema isikliku sissetulekuga üle 700 €, aga ka väiksema isikliku sissetulekuga kuni 400€. **Vähem on aga kursis** muu rahvuse esindajad, üle 65aastased, madalama haridustasemega elanikud (alg-, põhi-, kesk- ja kutseharidus), Virumaa elanikud, pensionärid; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi; keskmise isikliku sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta, ning keskmise sissetulekuga pereliikme kohta.
- **Haigete ravi rahastamist on statistiliselt keskmisest oluliselt enam maininud** naised, 15–34aastased, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, tööturul hetkel mitteaktiivsed, õpilased, üliõpilased, kõrgema leibkonna sissetulekuga inimesed, ning madalama isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on keskmisest enam maininud** eestlased, 25-49aastased, kõrgharidusega eestimaalased, Tartu piirkonna elanikud, iseendale tööandjad, palgatöötajad, need, kelle peres on alla 18aastaseid lapsi, ning kõrgema leibkonna sissetulekuga inimesed, ja kõrgema isikliku kuusissetulekuga elanikud.

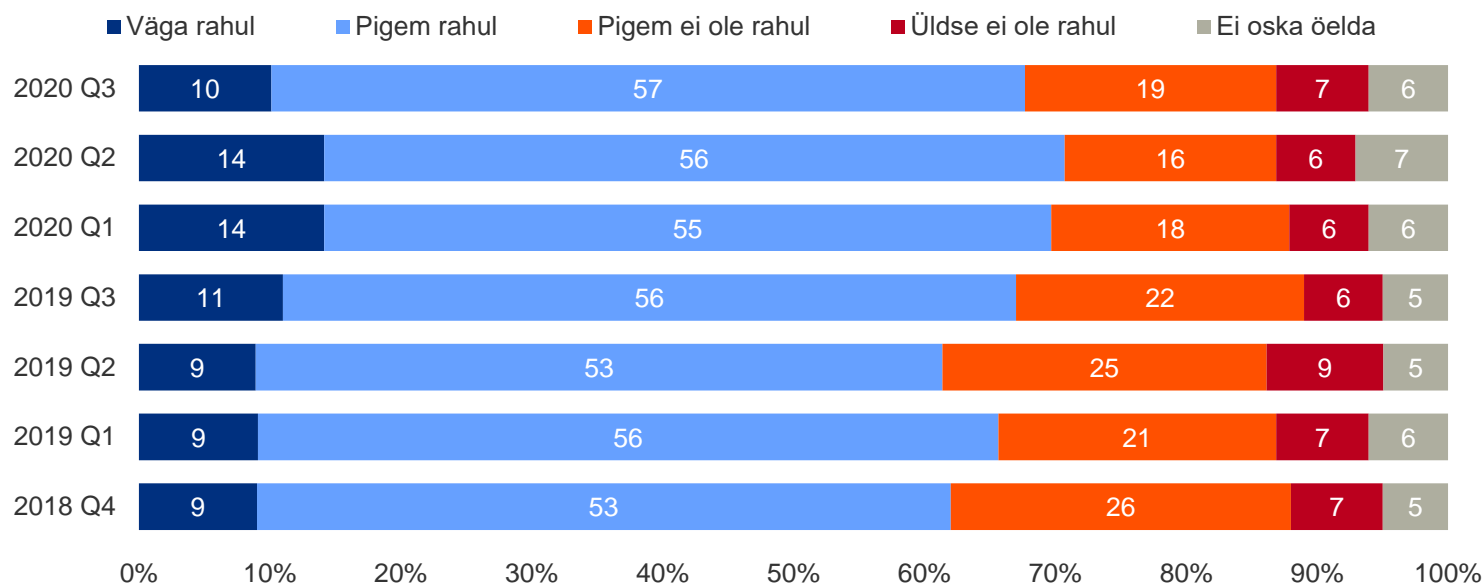
4

Rahulolu haigekassa ja
arstiabiga

68% elanikest on Eesti riikliku ravikindlustussüsteemi ehk haigekassaga rahul

% kõikidest vastajatest, n=1332

3. Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga?

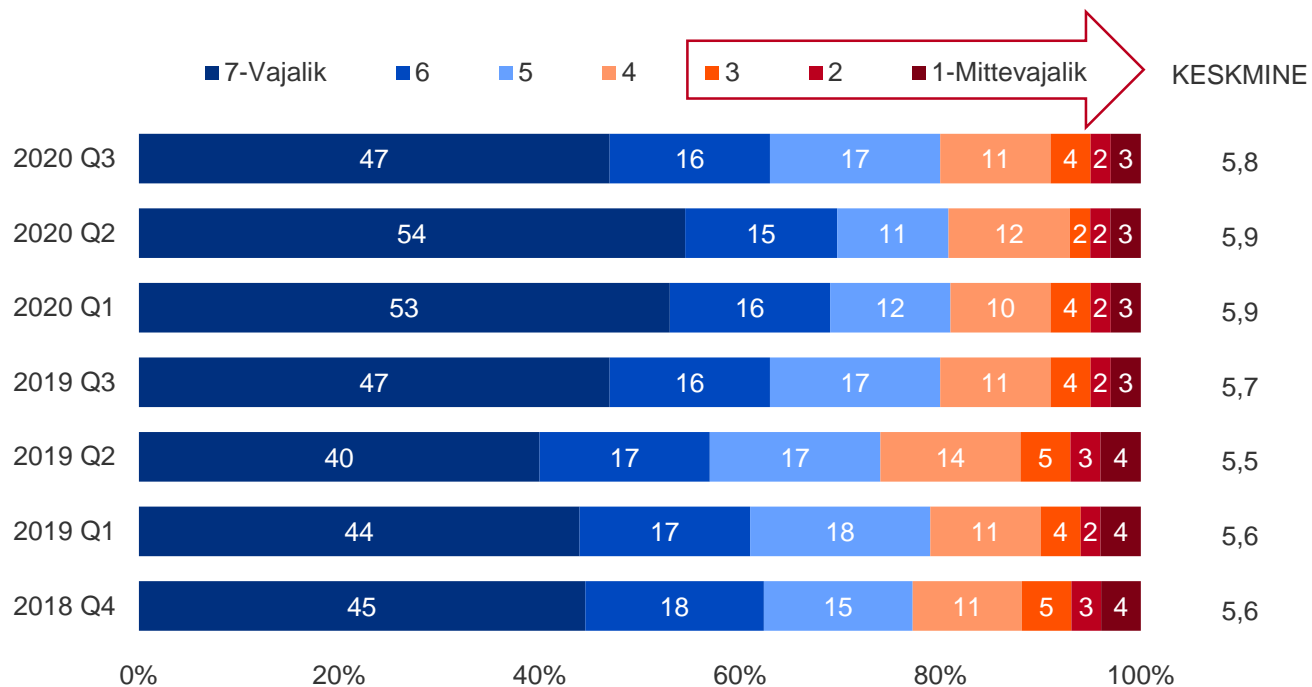


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, naised, nooremad inimesed 15-24aastased, õpilased, üliõpilased, ja keskmise leibkonna kuusissetulekuga (401-700 € per pereliige) elanikud.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** mehed, muust rahvusest inimesed, 35–64aastased, iseendale tööandjad, palgatöötajad, madalama leibkonna neto kuusissetulekuga, ning need, kellel on leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi.

Enamiku eestimaalaste (80%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1332

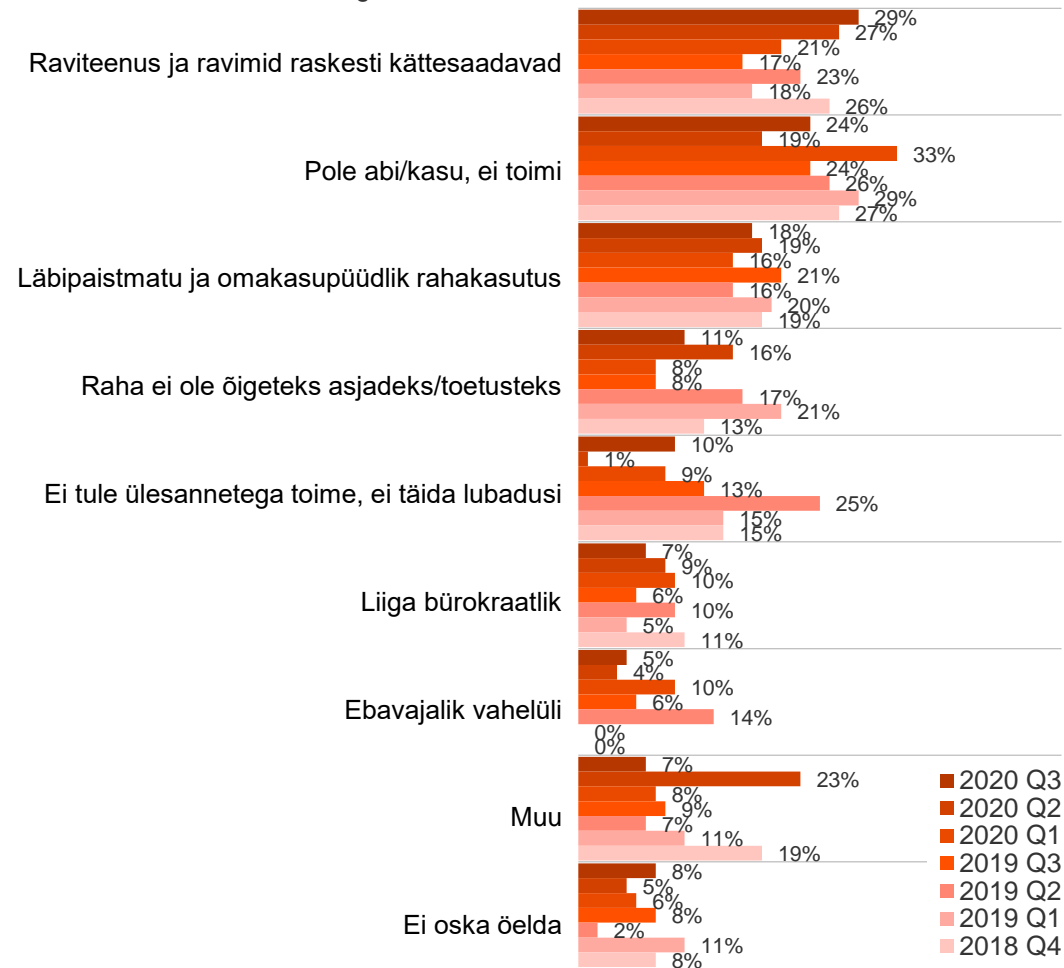
4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik–mittevajalik



- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktsel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, 15-24aastaste, õpilaste, üliõpilaste, ning keskmise isikliku sissetulekuga, ja keskmise leibkonna 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 muust rahvusest eestimaalaste, 35-49aastaste seas, iseendale tööandjate, ning nende seas, kellel on madalam leibkonna sissetulek (kuni 400€).

4.1a Miks Te arvate, et haigekassa on mittevajalik?

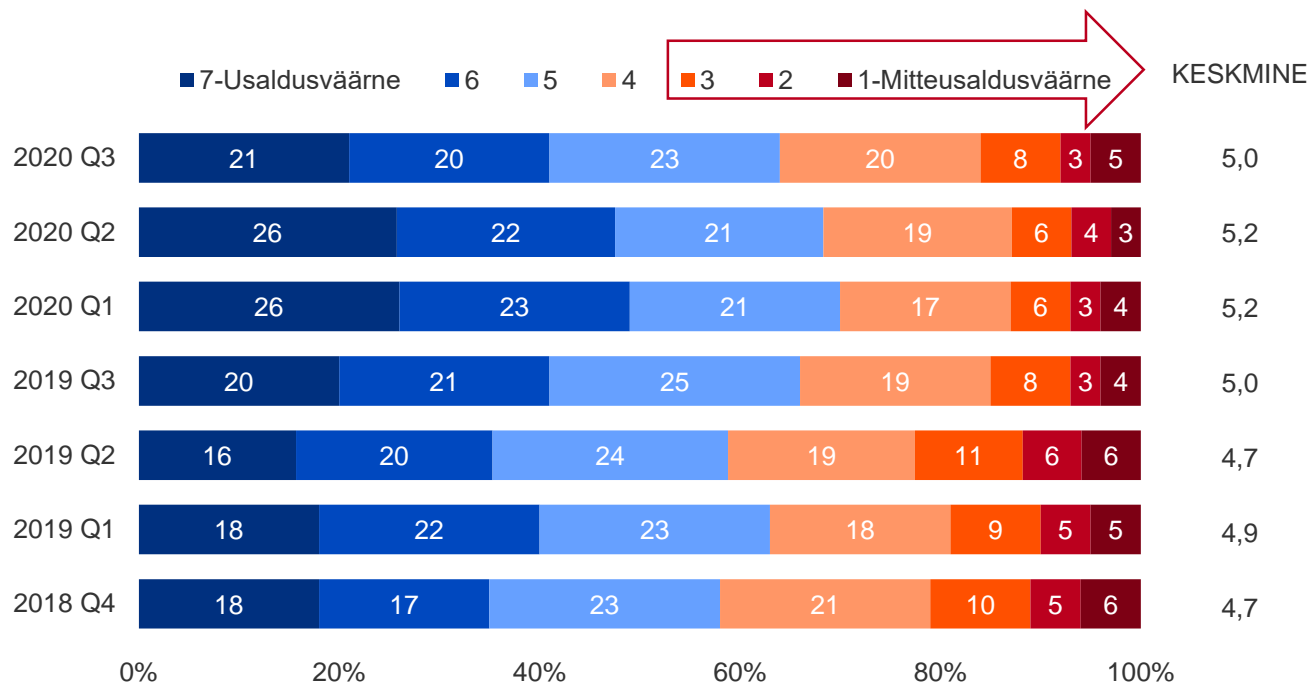
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=112



64% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1332

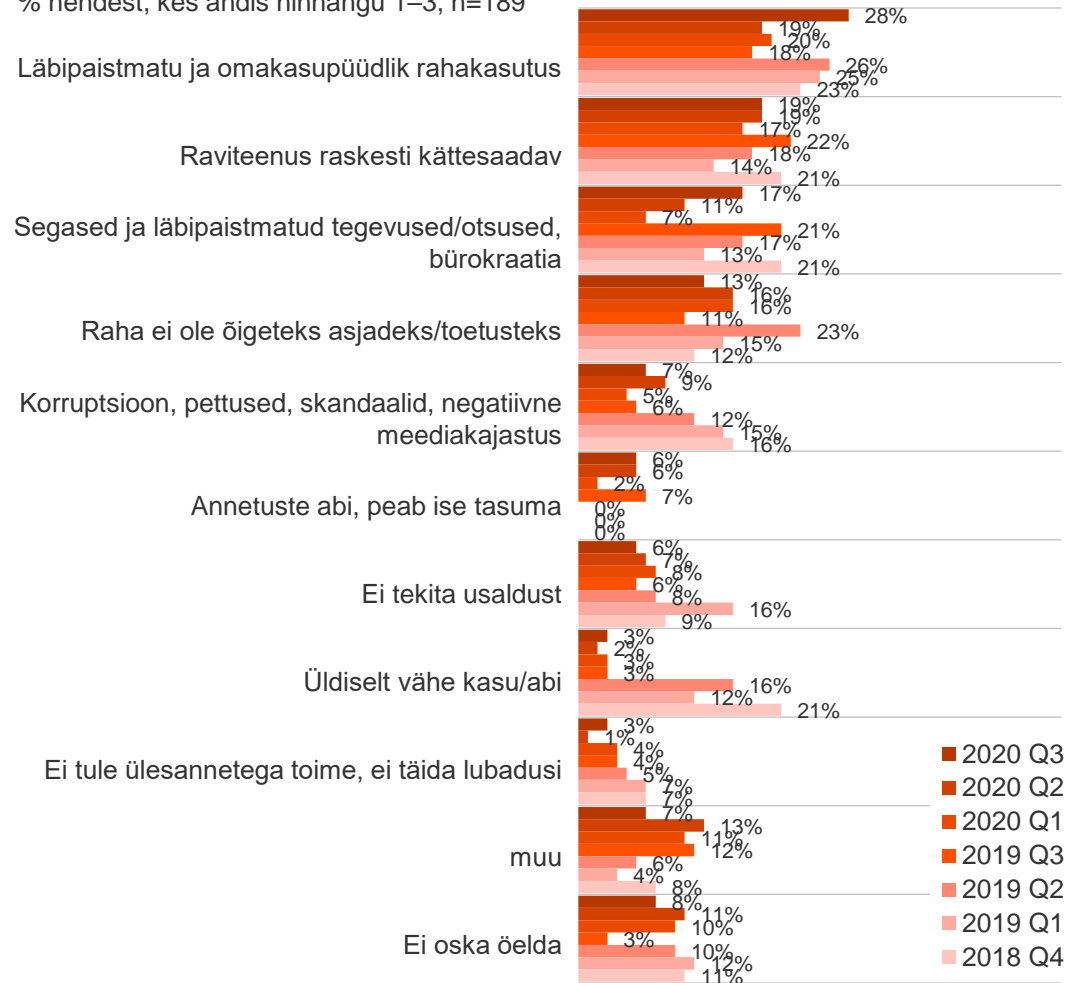
4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne–mitteusaldusväärne



- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktsel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, 15-24aastaste, kõrgema isikliku sissetulekuga, ja kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700€).
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktsel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muust rahvusest eestimaalaste, ja Tallinna elanike seas.

4.2a Miks Te arvate, et haigekassa on mitteusaldusväärne?

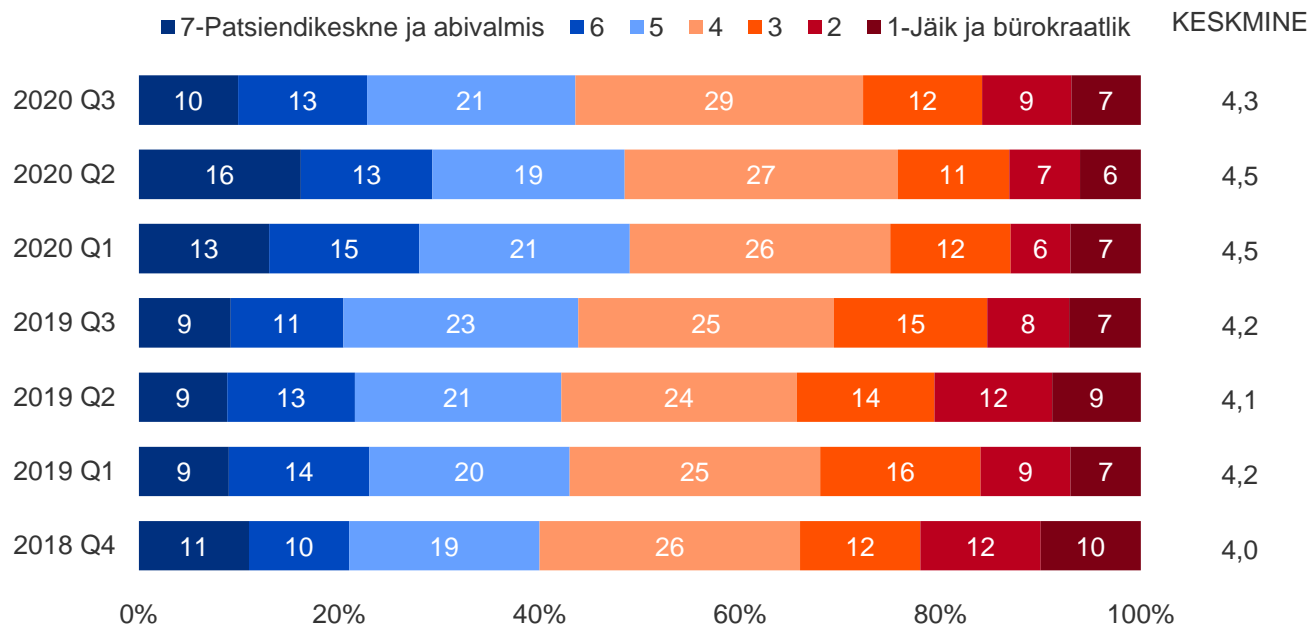
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=189



44% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1332

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

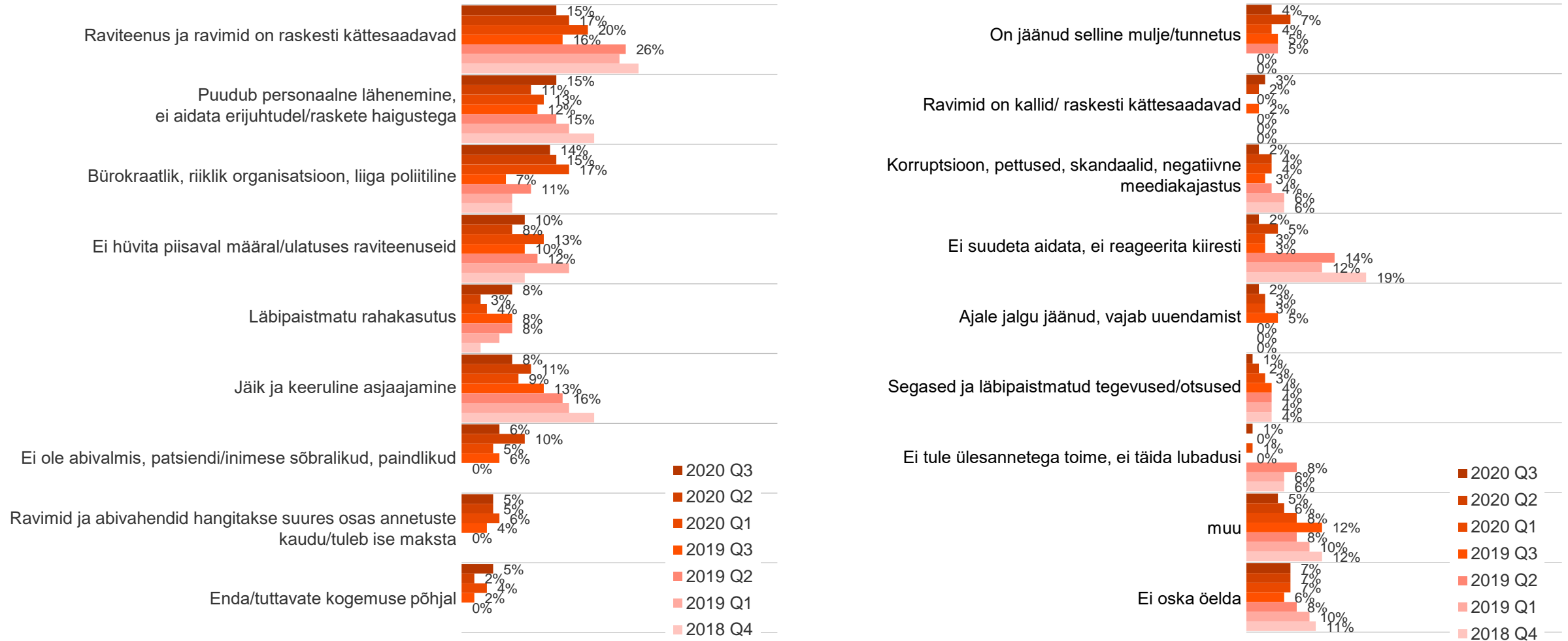


- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam nooremate 15-24aastaste hinnangul, kesk- ja keskeriharidusega inimeste, suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve) elanike seas, Virumaa elanike, ja õpilaste/üliõpilaste, keskmise leibkonna sissetulekuga inimeste, ning nende seas, kellel ei ole leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Haigekassa on jäik ja bürokratlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam eestlaste, 35–49aastaste, Tallinlaste, Põhja-Eesti elanike, iseendale töandjate, nende seas, kellel on leibkonnas alla 18aastaseid lapsi, nende seas, kellel on kõrgem leibkonna sissetulek, ja nende hinnangul, kellel on kõrgem isiklik sissetulek.

Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürokraatlikuks

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=368

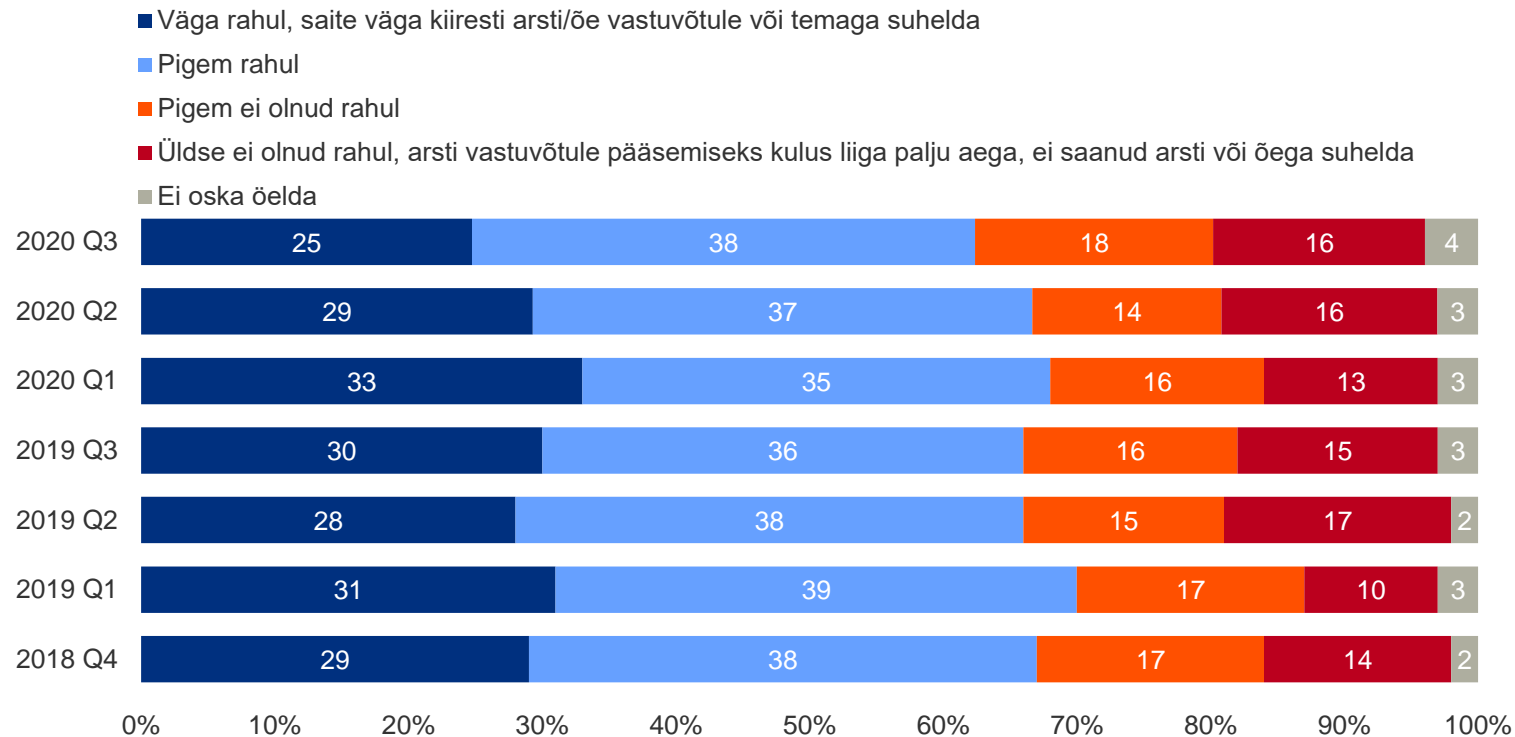
4.3a Miks Te arvate, et haigekassa on jäik ja bürokraatlik?



63% eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1332

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, 75+ elanikud, madalama haridusega inimesed, õpilased, üliõpilased, tööturul hetkel mitteaktiivsed, maa-asulate elanikud, Lõuna-Eesti elanikud, ning need, kelle pereliikmete seas ei ole pidevat hooldamist vajavaid lähedasi, ning keskmise isikliku netosissetulekuga inimeste seas.
- **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** muust rahvusest inimesed, 50–64aastased, kesk- ja keskeriharidusega inimesed, Tallinna, Virumaa elanikud; palgatöötajad, alla 18aastaste lastega pered, ning need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

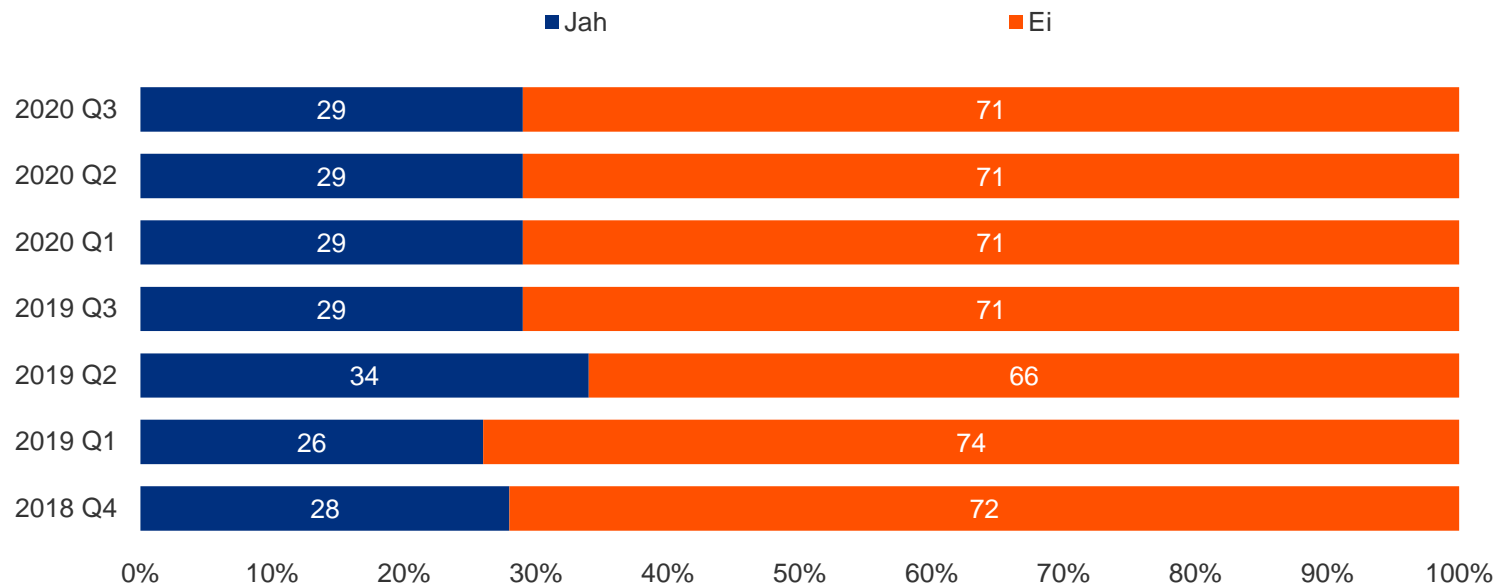
5

Tervisekirjaoskus

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

% kõikidest vastajatest, n=1332

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

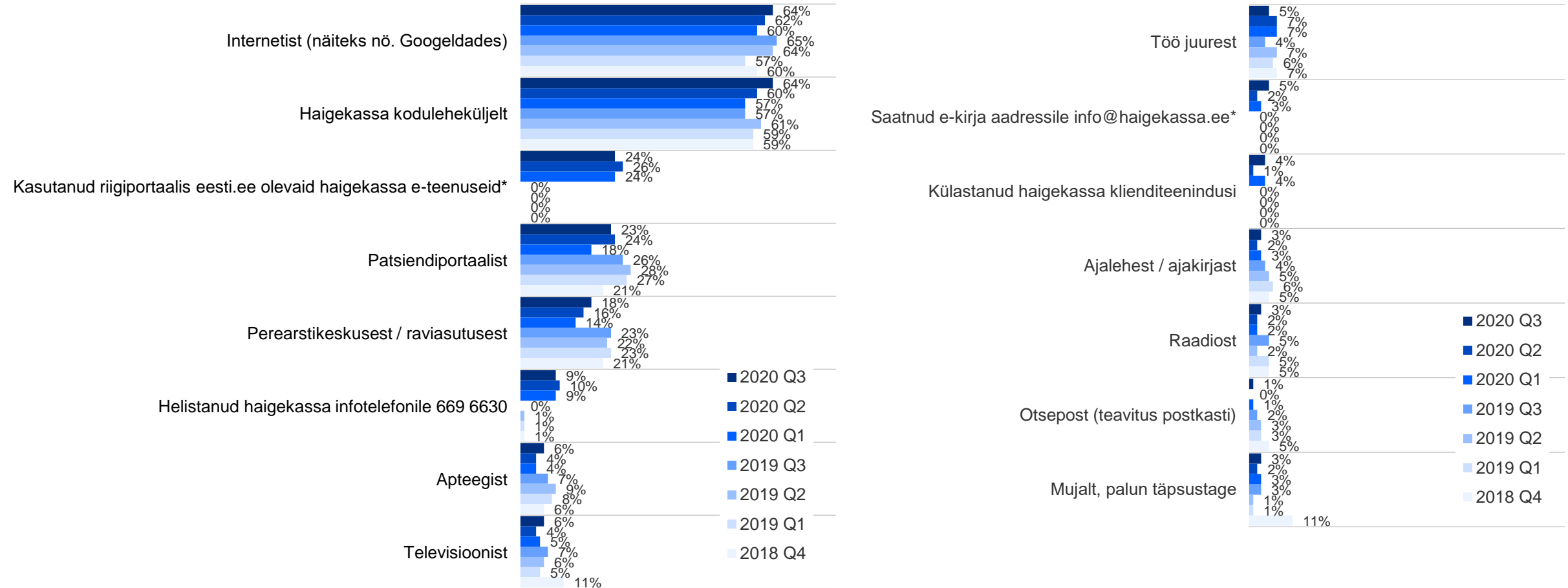


- **Infot on keskmisest enam otsinud** naised, 15-34aastased, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed, ning need vastajad, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi, kõrgema leibkonna netosissetulekuga (üle 700 €), ning kõrgema isikliku sissetulekuga (üle 700 €), ning nende seas, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Infot ei ole keskmisest enam otsinud** mehed, üle 50aastased, pensionärid, keskmise leibkonna sissetulekuga, mis jääb 401- 700 vahele, ning sama suure isikliku sissetulekuga, ning alaealiste lasteta inimesed, ja 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=412

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

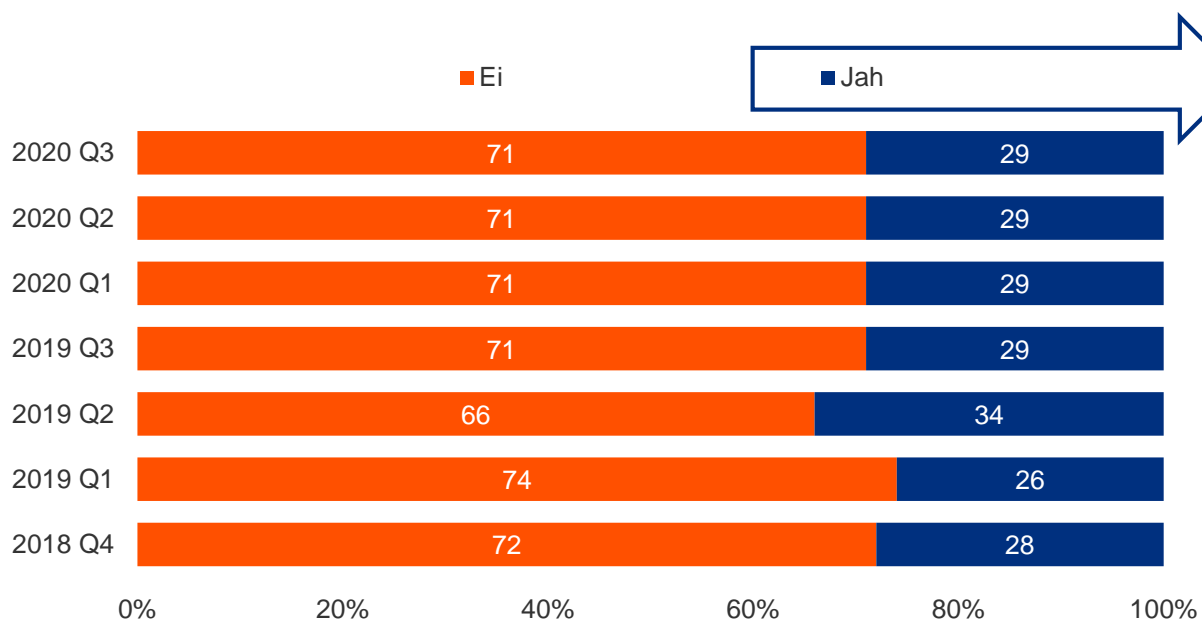


* Vastusevariant lisati 2020 Q1. Juhul kui antud variandi puhul esinevad vastused ka varasemate perioodide kohta, on tegu „mujalt, palun täpsustage“ vastusevariandi alla nimetatud vastusega, mis hiljem kodeeriti.

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

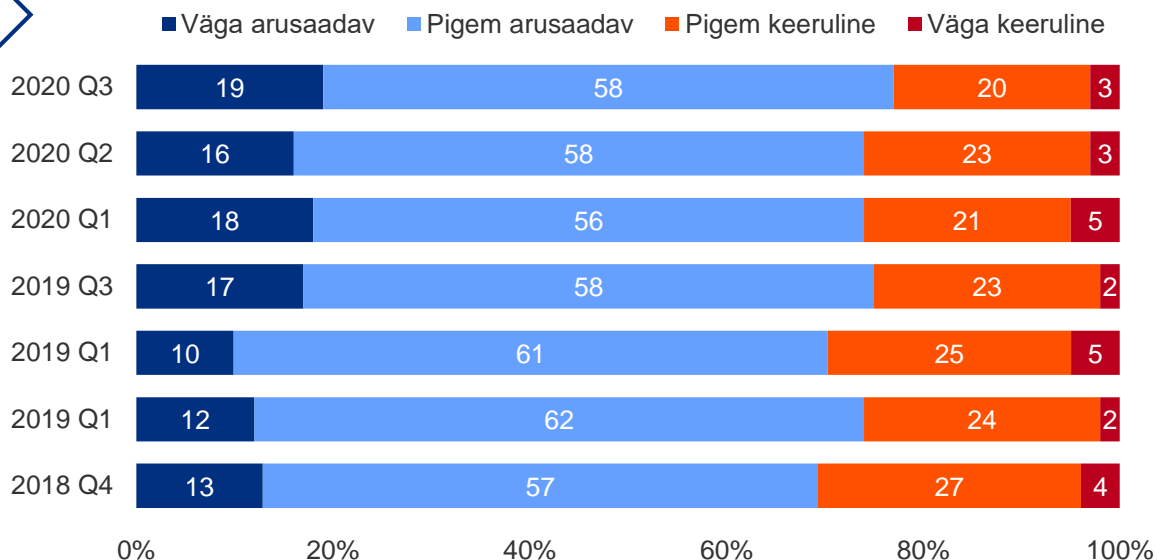
% kõikidest vastajatest, n=1332

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=412

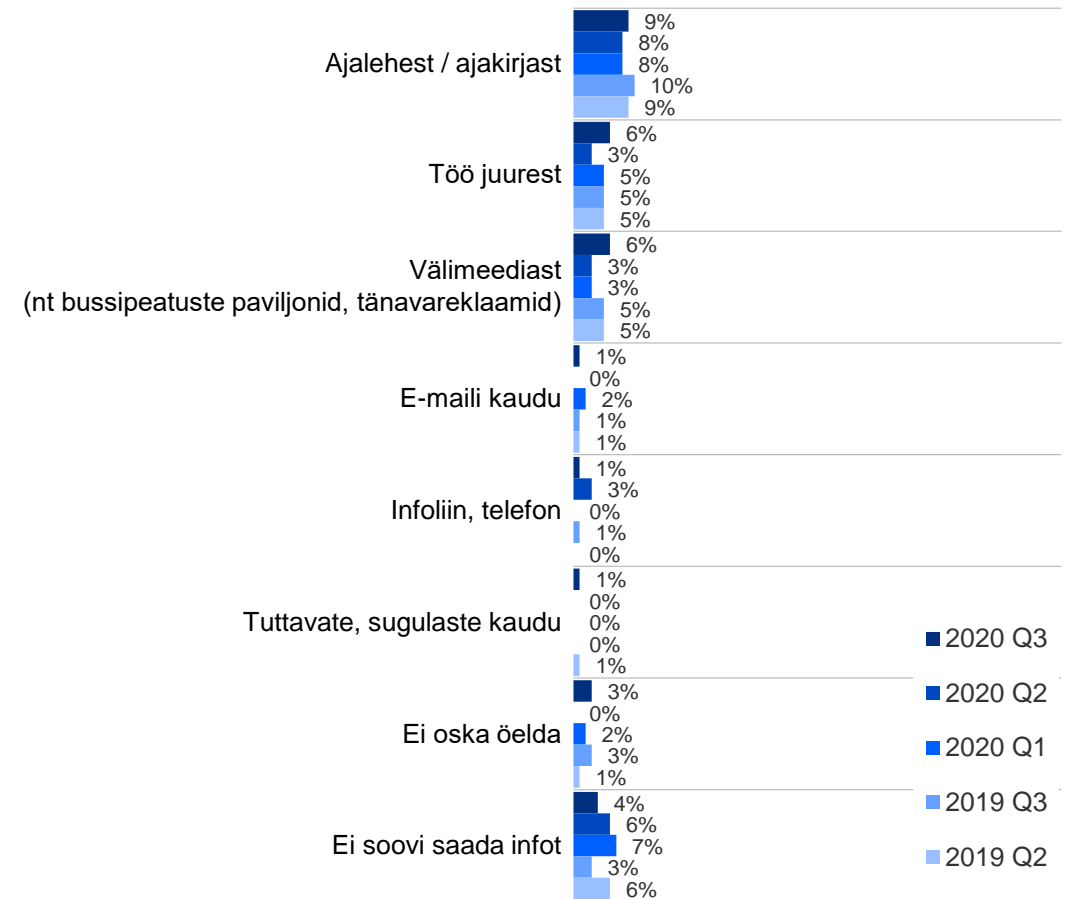
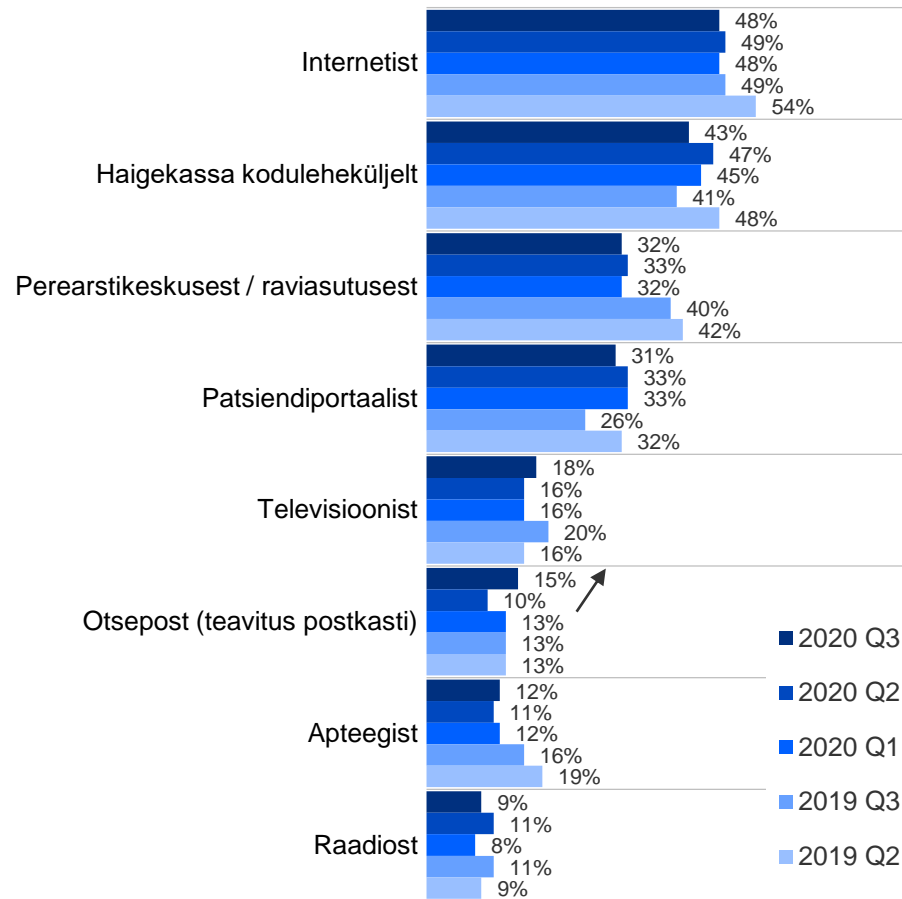


- **Infot on arusaadavaks pidanud** keskmisest enam need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Infost arusaamisega on keskmisest enam hädas** need, kellel ei ole leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid, ning kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700€ kuus per pereliige)

Internet üldiselt ja haigekassa koduleht on kaks enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit (1)

% kõikidest vastajatest, n=1332

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 (2)

% kõikidest vastajatest, n=1332

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

- **Internetist** eelistavad infot saada keskmisest enam nooremad 15-34aastased, kõrgharidusega inimesed, suuremate linnade elanikud (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve), palgatöötajad, üliõpilased/õpilased, aga ka need, kes ei ole hetkel tööturul aktiivsed; need, kelle peres kasvab alaealisi lapsi, kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € pereliikme kohta), kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed, ja eestimaalased, kelle isiklik sissetulek on kuni 400€, ning need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- **Haigekassa kodulehekülge** eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam eestlased, 15–34aastased elanikud, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, üliõpilased/õpilased, aga ka need, kes ei ole hetkel tööturul aktiivsed, kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 €), kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed ning need, kellel on peres alla 18aastaseid lapsi, ning need, kelle peres ei ole pidevat hooldust vajavaid isikuid.
- **Patsiendiportaalist otsiks meeleldi infot keskmisest enam** 15-34aastased, kõrgharidusega inimesed, palgatöötajad, aga ka need, kes ei ole hetkel tööturul aktiivsed, õpilased ja üliõpilased, 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, maapiirkondade elanikud, iseendale töödandjad, kõrgema leibkonna sissetulekuga, need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Muust rahvusest eestimaalased** nimetasid keskmisest enam otseposti ja välimeediat.

6

Lisad

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	123	143	266
Harjumaa	100	60	63	123
Hiiumaa	40	26	17	43
Ida-Virumaa	100	37	79	116
Jõgevamaa	50	48	22	70
Järvamaa	50	10	40	50
Läänemaa	40	24	24	48
Lääne-Virumaa	60	26	37	63
Põlvamaa	50	31	26	57
Pärnumaa	60	51	25	76
Raplamaa	50	22	34	56
Saaremaa	50	23	30	53
Tartumaa	100	84	59	143
Valgamaa	50	34	25	59
Viljandimaa	50	26	28	54
Võrumaa	50	22	33	55
	1100	647	685	1332

Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 685 inimest ja veebiuuringule vastas 647 inimest, kokku tehti 1332 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbrid.
- Perioodil 14.09.–29.09.2020 tehti 685 telefoniintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,9 minutit. Valimibaasi genereeritud 8443 telefoninumbri seast kasutati ära 3086 telefoninumbrit:
 - 685 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 586 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 42 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
 - 54 juhul ei kuulunud vastaja sihtrühma;
 - 223 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
 - 1489 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni)
 - 7 juhul intervjuu katkestati.

Küsitlemisel osales 21 Kantar Emori intervjuueerijat.

- Perioodil 14.09.–30.09.2020 tehti 647 veebiintervjuud, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,4 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti 2040-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti):
 - 372 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 1573 juhul kontakt puudus;
 - 2 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 44 juhul oli tegu vale e-mailiga;
 - 49 juhul intervjuu katkestati.
- Lisaks tehti 275 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 1332 inimesest 68% ütles, et nad on rahul haigekassaga, siis hinnangu täpsusaste on $\pm 2,46\%$ ehk jääb 65,54%–70,46% 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%
20	22,6%	22,5%	22,1%	21,5%	20,7%	19,6%	18,1%	16,1%	13,6%	9,8%	7,7%	6,3%
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%
1 332	2,68%	2,67%	2,63%	2,56%	2,46%	2,32%	2,15%	1,92%	1,61%	1,17%	0,92%	0,75%
1 500	2,53%	2,52%	2,48%	2,41%	2,32%	2,19%	2,02%	1,81%	1,52%	1,10%	0,86%	0,71%
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 / raviasutusest
- 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