

## Haigekassa usaldusväärse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne  
Oktoober 2019

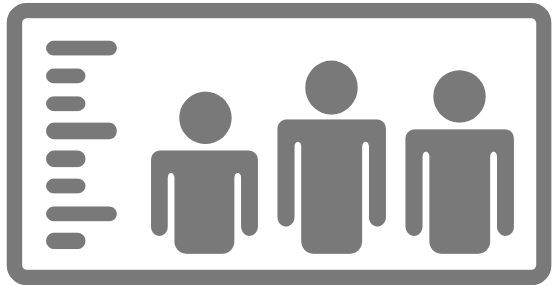


# Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringu põhitulemused	6
3	Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga	9
4	Rahulolu haigekassa ja arstiabiga	13
5	Tervisekirjaoskus	20
6	Lisad	26

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 usaldusväärssusele 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:
  - 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 1432 Eesti elanikku, kellest 564 inimest vastas veebiuuringule ning 868 telefoniintervjuudele.
- Valim on esinduslik soo, vanuse, rahvuse, piirkonna ja asulatüübi osas.

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1432

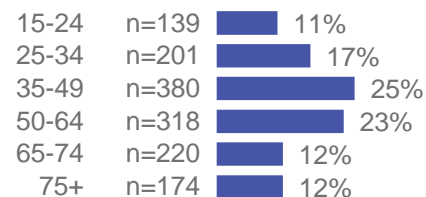
## SUGU



## RAHVUS



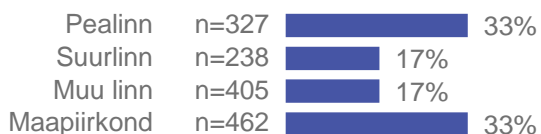
## VANUSEGRUPP



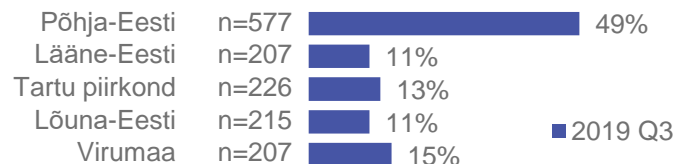
## HARIDUS



## ASULATÜÜP



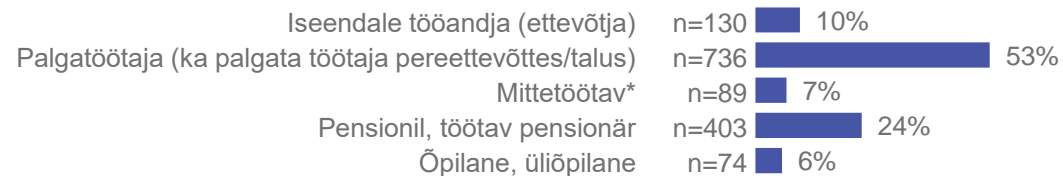
## PIIRKOND\*\*



\*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

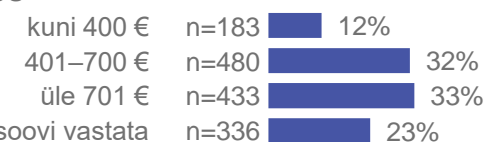
## STAATUS



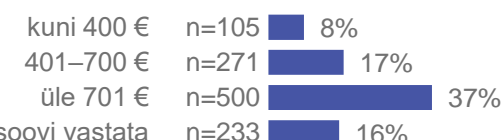
## LASTE ARV PERES



## LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



## ISIKLIK SISSETULEK ÜHES KUUS



## PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJAID ISIKUID PERES



**2**

## **Uuringu põhitulemused**



# Uuringu põhitulemused (1)

## 92% elanikkonnast on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud

- Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud enamik Eesti elanikkonnast** (92%). Seitse eestimaalast kümnest (72%) on viimase aasta jooksul külastanud perearsti või -õde, 67% on ostnud retseptiravimeid, 48% elanikest on käinud eriarsti vastuvõtul ning 43% külastanud hambaarsti. Teisi uuritud kokkupuutepunkte on esinenud vähem kui viiendikul Eesti elanikest.
  - Erinevate tervishoiusüsteemi teenustega on keskmisest statistiliselt enam kokku puutunud naised, eestlased, eakad 65-74aastased, pensionärid, tööturul hetkel mitteaktiivsed, kõrgharidusega elanikud, madalama isikliku sissetulekuga kuni 400€, ja need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
  - Kokkupuudetes erinevate tervishoiuteenustega ei ole võrreldes varasemate uuringulainetega suuri muutusi toimunud.
- Kui uuringus osalenutel paluti oma sõnadega selgitada, **millega nende arvates Eesti Haigekassa tegeleb**, siis oma vastuse suutis sõnastada ligi kaheksa vastajat kümnest (81%). **Haigekassa tegevustest** mainiti kõige sagedamini seda, et **haigekassa rahastab ja haldab Eesti tervishoiusüsteemi** (27%). Veidi vähem kui neljandik (23%) teadis öelda, et **haigekassa rahastab haigete ravi (k.a hambaravi) ja/või pakub ravikindlustust**. Samas võrreldes teise kvartali uuringulainega on siin toimunud märkimisväärne langus 34% → 23%. Muid tegevusi mainiti märksa harvem – alla 10%.
  - **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** naised, eestlased, nooremad 15-24aastased, kõrgharidusega inimesed, Põhja-Eesti elanikud, õpilased, üliõpilased, lastega pered, kõrgema leibkonna sissetulekuga üle 700 € pereliikme kohta, ning kõrgema isikliku sissetulekuga üle 700 €. **Vähem on aga kursis** mehed, muu rahvuse esindajad, üle 75aastased, madalama haridustasemega elanikud, pensionärid; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi, ning Virumaa ja Lõuna-Eesti elanikud.
- Kuigi **haigekassa tegevust peetakse üldiselt vajalikuks** (80%, hinnangud 5–7 palli) ning ka võrreldes II kvartaliga on siin toimunud märkimisväärne tõus (II kv 74% → III kv 80%), siis märksa **madalmaid hinnanguid antakse haigekassa usaldusväärsele** (66%, hinnangud 5–7 palli), kuigi ka siin on näha paranemismärke (III kv 60% → III kv 66%). Usaldusest veelgi madalmaid hinnanguid pälvis **Eesti Haigekassa patsiendikesksuse kuvand – alla poole (44%) elanikest leiab, et haigekassa on patsiendikeskne ja abivalmis**, ning võrreldes varasemate uuringuperioodidega ei ole siin suuri muutusi toimunud.
- Samas on **riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga üldiselt rahul** 67% eestimaalastest ning võrreldes II kvartaliga on märgata positiivset kasvu (II kv 62% → III kv 67%).
  - **Väga või pigem rahul on haigekassaga** keskmisest enam eestlased, vanemad inimesed vanuses 65+, staatuselt pensionärid, leibkonna keskmise kuusissetulekuga 401-700 € pereliige, ning isikliku kuusissetulekuga 401-700 €.
  - **Pigem või üldse ei ole rahul** 35–49aastased, Põhja-Eesti elanikud, iseendale töödandjad, palgatöötajad; need, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi; ning need, kelle isiklik sissetulek kuus on üle 701 €.

## Uuringu põhitulemused (2)

### Kaks kolmandikku eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

- **Arstiabi kättesaadavusega on rahul 66% kõikidest Eesti elanikest**, sealjuures 30% 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 umbes kolmandik (31%), keskmisest enam ei ole arstiabi kättesaadavusega rahul** naised, muust rahvusest inimesed, 35–49aastased, Tallinna, Põhja-Eesti ja Virumaa elanikud; isikliku sissetulekuga kuni 400€ ning need, kelle peres on alla 18aastaseid lapsi, aga ka need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.
- **Haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta on infot püüdnud leida 29% elanikest**, võrreldes eelmiste uuringulainetega on infootsijate osakaal mõnevõrra langenud (2019. a II kv 34% vs. 2019. a III kv 29%). **Peamiselt on saadud infot haigekassa ravikindlustuse ja hüvitiste kohta** interneti otsingumootorit kasutades (65%) ning haigekassa koduleheküljelt (57%). Veidi vähem on infot otsitud patsiendiportaalist (26%) ja perearstikeskusest/raviasutusest (23%). Teisi infokanaleid on kasutanud väiksem hulk vastajaid (alla 10%). Võrreldes teiste uuringuperioodidega ei ole suuri muutusi toimunud.
- **Kolmneljandikku** neist, kes otsis haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi puudutavat infot, peab saadud **infot arusaadavaks. Infost arusaamisega on hädas** keskmisest enam madalama leibkonna sissetulekuga inimesed (kuni 400 € kuus pereliikme kohta), madalama isikliku sissetulekuga, ja need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Haigekassa ravikindlustust ja/või hüvitisi** puudutavat infot soovitakse eelkõige saada internetist (49%), Eesti Haigekassa kodulehelt (41%), perearstikeskusest/raviasutusest (40%) ning patsiendiportaalist (26%), ehk siis üsna sarnaselt sellele, kust juba saadakse infot. Võrreldes II kvartali tulemustega, on mõnevõrra langenud *online* võimaluste eelistamine - info otsimine internetist (54%→49%), Haigekassa kodulehelt (48%→41%), Patsiendiportaalist (32%→26%).



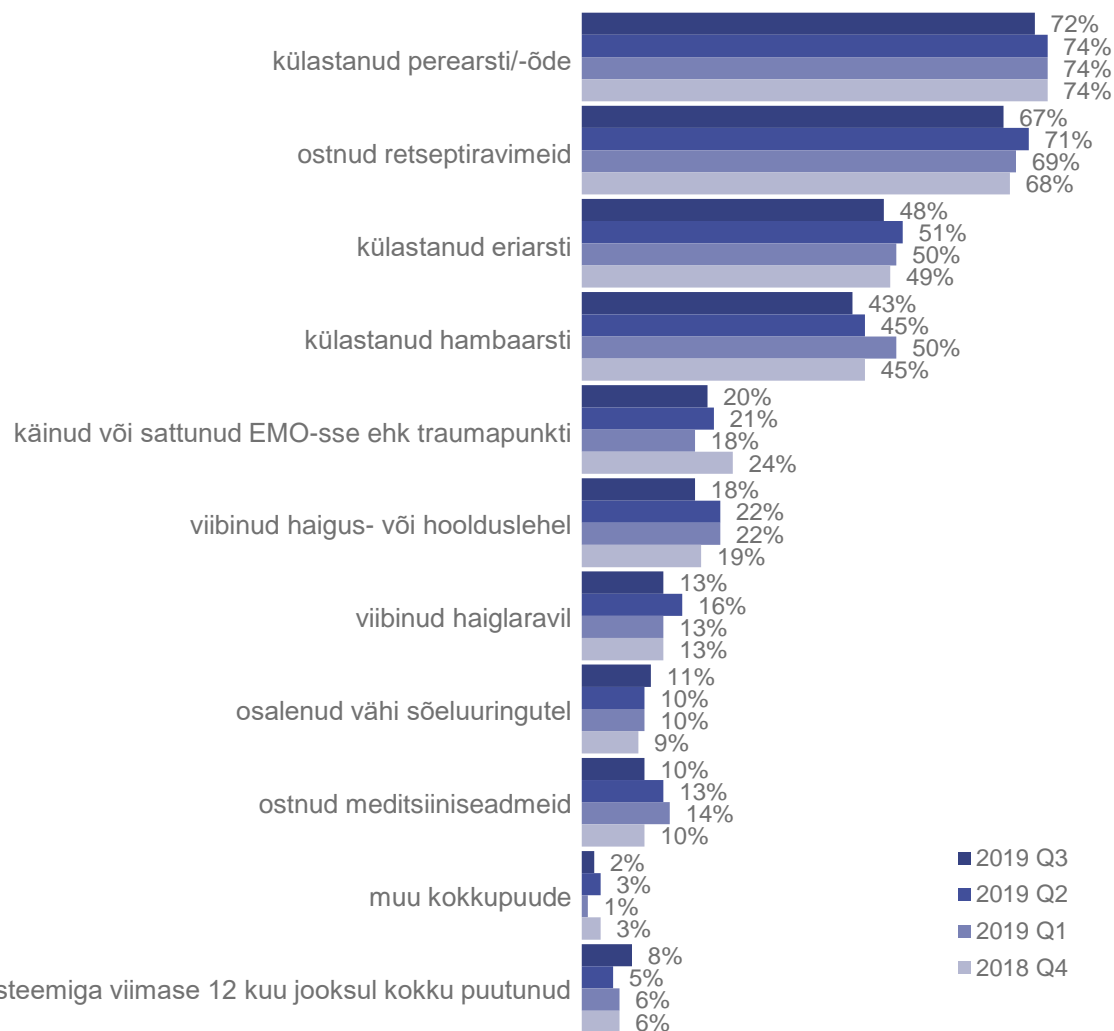
### 3 Kokkupuude haigekassa ja arstiabiga



# 92% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Eesti tervishoiusüsteemiga

kõikidest vastajatest, n=1432

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

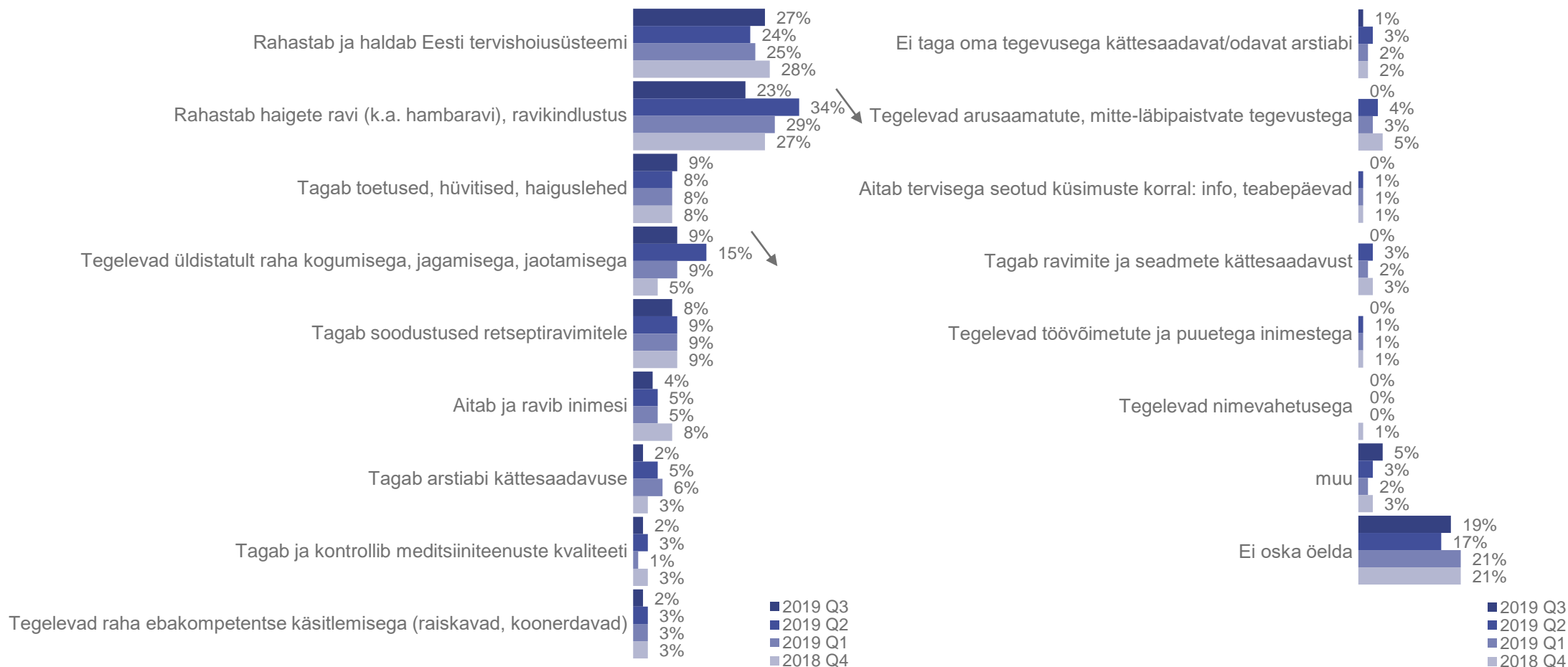


- **Kõikidest eestimaalastest on viimase 12 kuu jooksul tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 92%.**
- **Erinevate tervishoiusüsteemi teenustega on keskmisest statistiliselt enam kokku puutunud** naised, eestlased, eakad 65-74aastased, pensionärid, tööturul hetkel mitteaktiivsed, kõrgharidusega elanikud, madalama isikliku sissetulekuga kuni 400€, ja need, kellel on leibkonnas pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Perearsti/-õde on keskmisest oluliselt enam küllastanud** naised, Tartu elanikud, pensionärid, leibkonna sissetulekuga kuni 700 € pereliikme kohta, madalama isikliku sissetulekuga kuni 400 €, ning need, kelle leibkonnas on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Retseptiravimeid on keskmisest oluliselt enam ostnud** naised, muust rahvusest eestimaalased, vanemaealised 65+, kõrgharidusega, pealinna ja suuremate linnade elanikud, pensionärid; need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi; leibkonna sissetulekuga kuni 700 € per pereliige; isikliku sissetulekuga kuni 700 €, ning need, kellel on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Eriarsti vastuvõtul on keskmisest enam käinud** naised, muu rahvuse esindajad, 50-64aastased, 75 ja vanemad eestimaalased, suuremate linnade elanikud (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve), pensionärid, õpilased, üliõpilased; madalama leibkonna sissetulekuga (kuni 400 € kuus), madalama isikliku sissetulekuga (kuni 400 € kuus), ning need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Hambaarsti on keskmisest enam küllastanud** naised, eestlased, 35–49aastased, kõrgharidusega inimesed, Põhja-Eesti elanikud, palgatöötajad, õpilased, üliõpilased, alla 18-aastaste lastega leibkonnad ning kõrgema leibkonna kuusissetulekuga inimesed (enam kui 700 € pereliikme kohta).
- **EMO-sse on keskmisest enam sattunud või seal käinud** naised, eestlased, nooremaealised (15–24), alg- või põhiharidusega, staatuselt õpilased/üliõpilased; need, kelle leibkonnas on alla 18-aastaseid lapsi; ning madalama leibkonna sissetulekuga kuni 400 € per pereliige, ja madalama isikliku sissetulekuga kuni 400 €.

# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1432

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



# Elanike nägemus Eesti Haigekassa tegevustest

% kõikidest vastajatest, n=1432

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

- **Haigekassa tegevustega on keskmisest rohkem kursis** naised, eestlased, nooremad 15-24aastased, kõrgharidusega inimesed, Põhja-Eesti elanikud, õpilased, üliõpilased, lastega pered, kõrgema leibkonna sissetulekuga üle 700 € per pereliige, ning kõrgema isikliku sissetulekuga üle 700 €; **vähem on aga kursis** mehed, muu rahvuse esindajad, üle 75aastased, madalama haridustasemega elanikud, pensionärid, need, kellel ei ole peres alla 18aastaseid lapsi, ning Virumaa, Lõuna-Eesti elanikud.
- **Haigete ravi rahastamist on statistiliselt oluliselt enam maininud** naised, 15–24aastased, Põhja-Eesti elanikud, õpilased ja üliõpilased.
- **Eesti tervishoiusüsteemi rahastamist ja haldamist on keskmisest enam maininud** eestlased, 35-49aastased, kõrgharidusega eestimaalased, palgatöötajad, kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € pereliikme kohta kuus), aga ka kõrgema isikliku kuusissetulekuga elanikud.

# 4

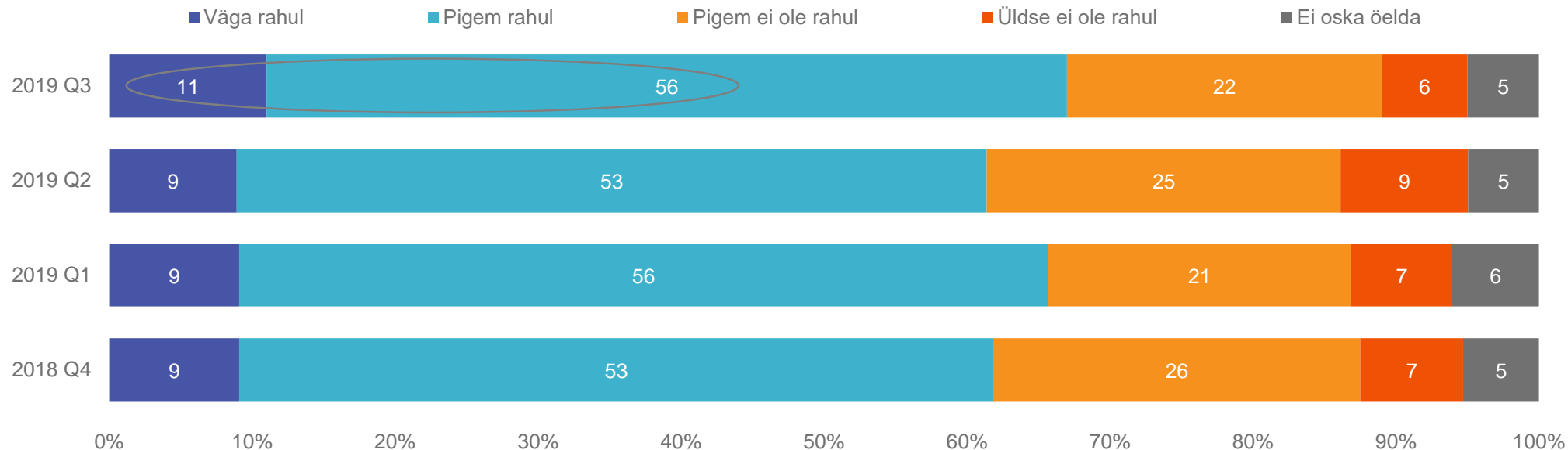
## Rahulolu haigekassa ja arstiabiga



# 67% elanikest on Eesti riikliku ravikindlustussüsteemi ehk haigekassaga rahul

% kõikidest vastajatest, n=1432

## 3. Kui rahul olete meie riikliku ravikindlustussüsteemiga ehk haigekassaga?

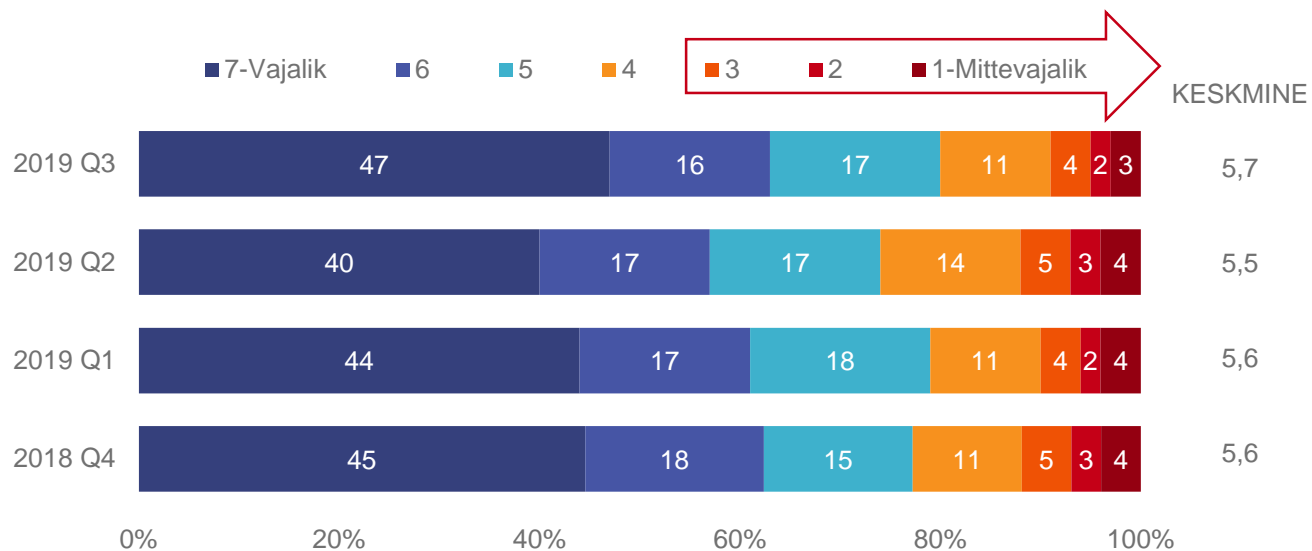


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam eestlased, vanemad inimesed vanuses 65+, staatusest pensionärid, leibkonna keskmise kuusissetulekuga 401-700 € per pereliige, ning isikliku kuusissetulekuga 401-700 €.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** 35–49aastased, Põhja-Eesti elanikud, iseendale tööandjad, palgatöötajad; need, kelle leibkonnas on alla 18aastaseid lapsi; ning need, kelle isiklik sissetulek kuus on üle 701 €.
- **Vastuse jääd võlgu keskmisest sagedamini** mehed, muust rahvusest inimesed, kesk- või keskeriharidusega; need, kellel ei ole peres pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

# Enamiku eestimaalaste (80%) arvates on haigekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1432

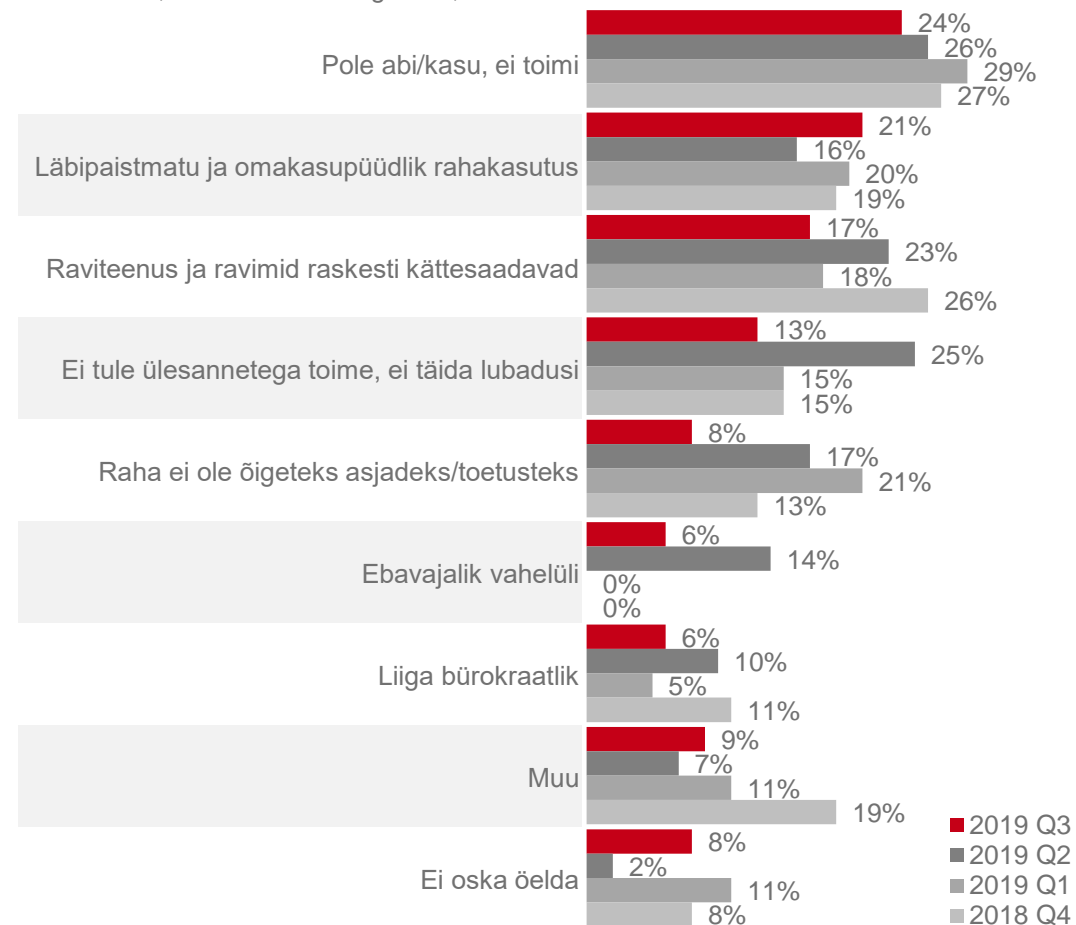
## 4.1 Haigekassa töö hinnang: vajalik–mittevajalik



- **Haigekassa töö on vajalik** (7-punktsel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, maapiirkondade elanike, pensionäride, ning keskmise leibkonnasissetulekuga (sissetulek üle 401-700 € pereliikme kohta) elanike arvates.
- **Haigekassa töö on mittevajalik** (7-punktsel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muust rahvusest eestimaalaste ning väiksemate linnade elanike hinnangul.

## 4.1a Miks Te arvate, et haigekassa on mittevajalik?

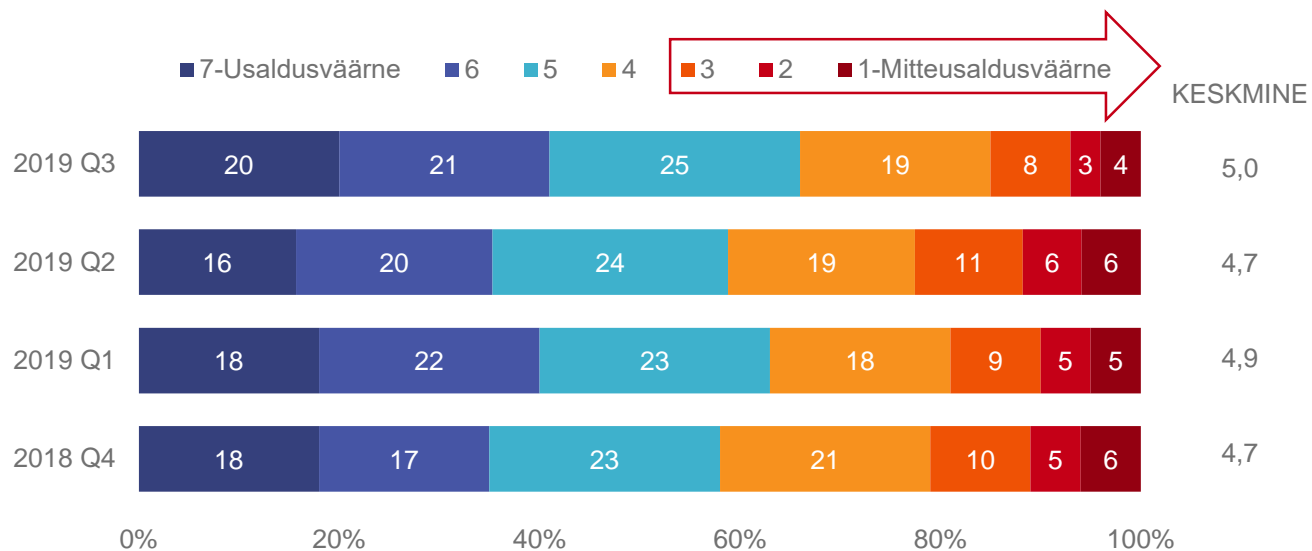
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=123



# 66% eestimaalastest peab haigekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1432

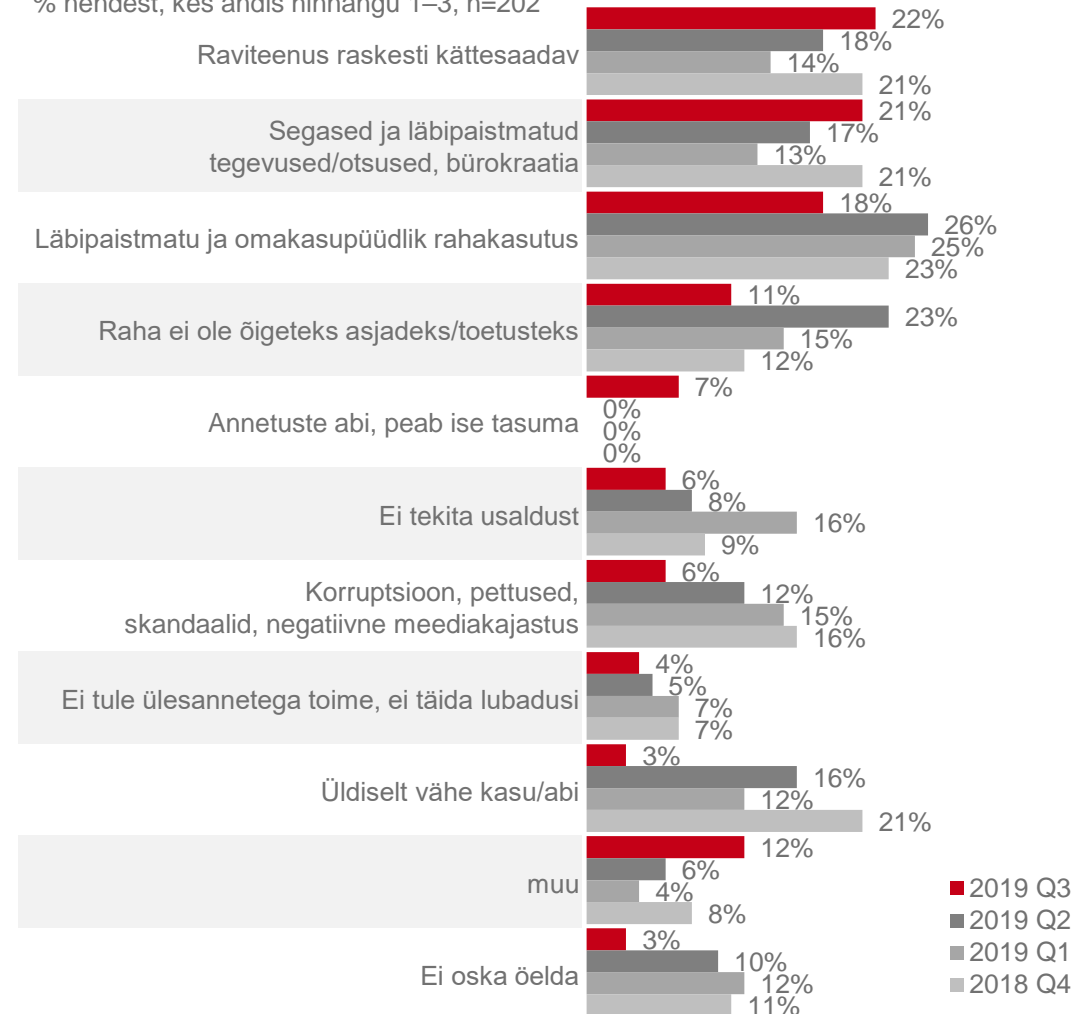
## 4.2 Haigekassa töö hinnang: usaldusväärne–mitteusaldusväärne



- **Haigekassa on usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam eestlaste, noorema vanuserühma (15–24aastaste) hinnangul, madalama ja keskmise haridustasemega inimeste seas (alg- ja põhiharidus, kesk- ja keskeriharidusega), suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva ja Kohtla-Järve), Tartu piirkonna, Virumaa; pensionäride, õpilaste/üliõpilaste hinnangul; ning keskmise (401-700 €) leibkonna sissetulekuga elanike seas.
- **Haigekassa ei ole usaldusväärne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam muust rahvusest eestimaalaste, 25–34aastaste, kõrgharidusega inimeste, väiksemate linnade elanike ning palgatöötajate hinnangul.

## 4.2a Miks Te arvate, et haigekassa on mitteusaldusväärne?

% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=202

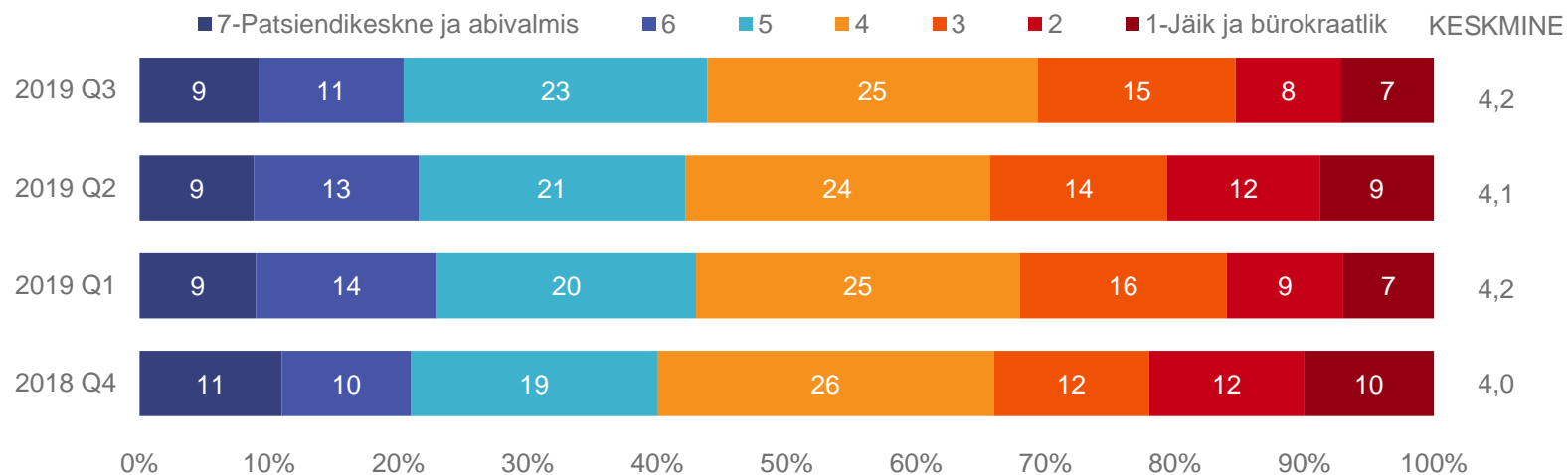




# 44% eestimaalaste hinnangul on haigekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1432

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

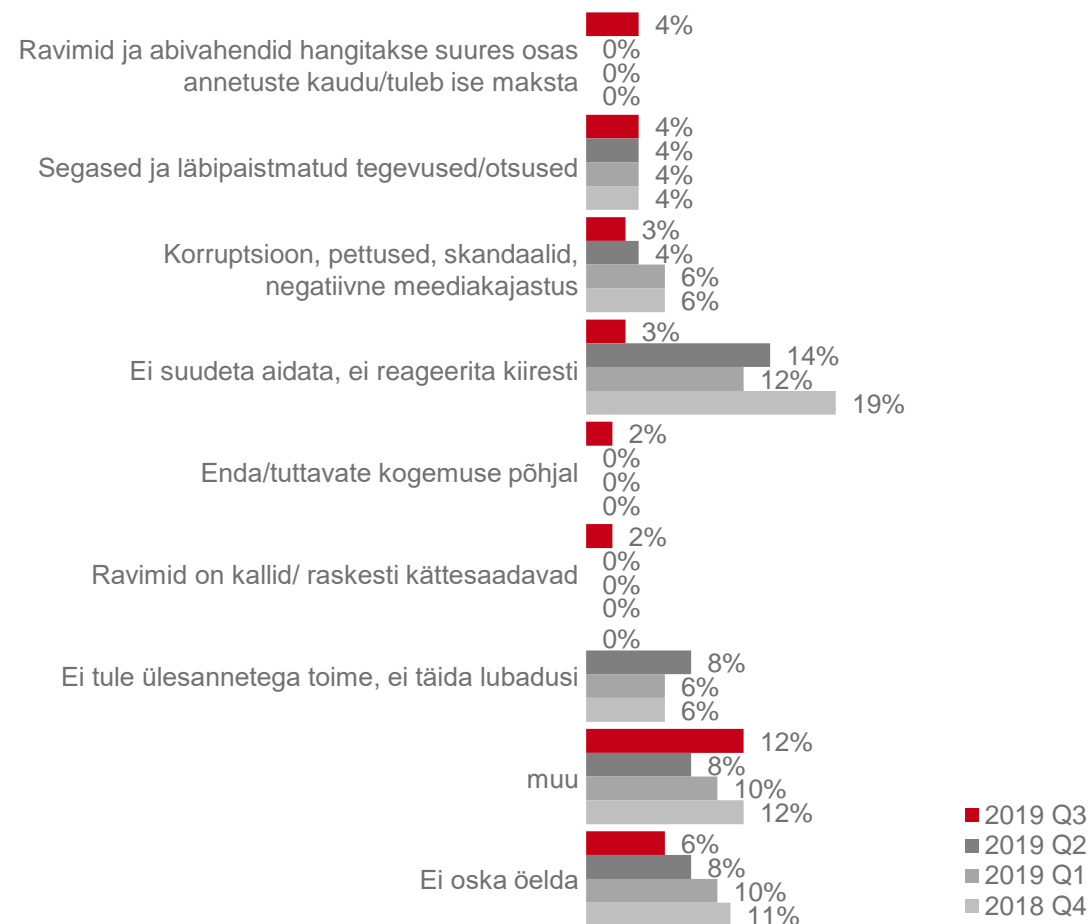


- **Haigekassa on patsiendikeskne** (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam vanemate (vanuses 75+) hinnangul, alg- ja põhiharidusega inimeste, suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve); maapiirkondade elanike; Virumaa inimeste; pensionäride hinnangul; ning nende arvates, kelle isiklik sissetulek on 401- 700 € per kuu.
- **Haigekassa on jäik ja bürokratlik** (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam, 25–34aastaste, Tallinna elanike, kõrgharidusega inimeste, palgatöötajate, ning nende hinnangul, kelle isiklik sissetulek on üle 701 €, aga ka kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 €).

# Põhjused, miks peetakse haigekassat jäigaks või bürokraatlikuks

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

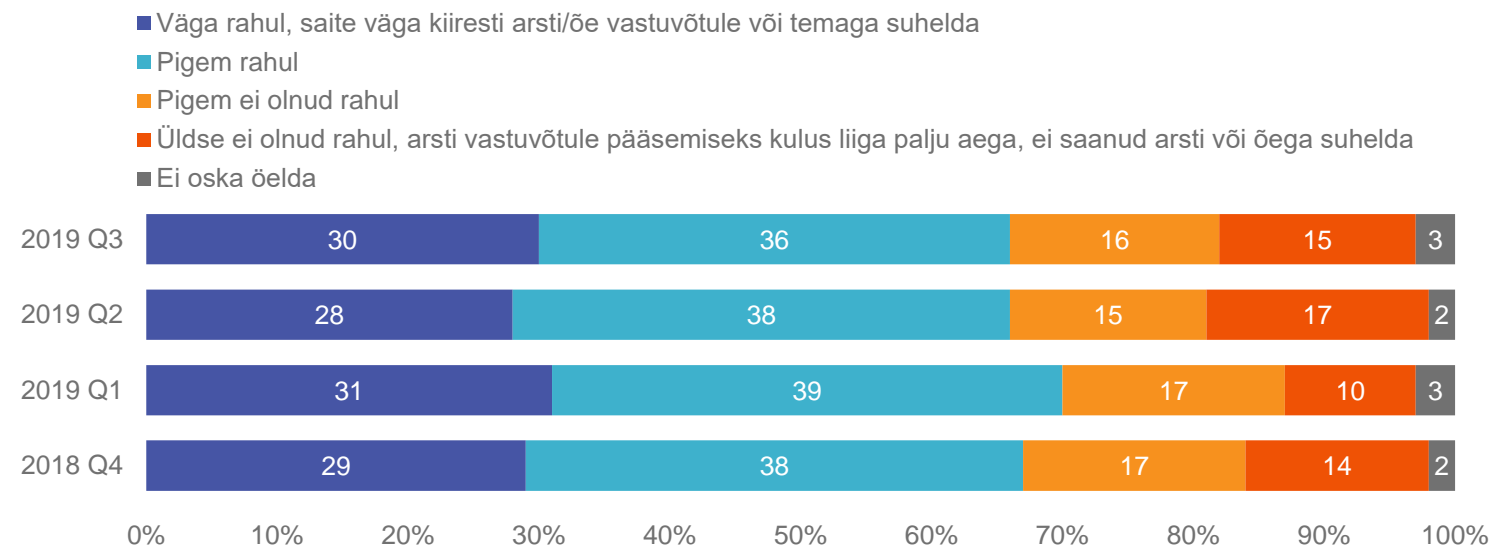
% nendest, kes andis hinnangu 1–3, n=425



## Kaks kolmandikku eestimaalastest on arstiabi kättesaadavusega rahul

% kõikidest vastajatest, n=1432

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** mehed, Eesti rahvusest inimesed, pensionärid; maa-asulate elanikud, Tartu ja Lõuna-Eesti elanikud; ning need, kelle peres ei ole alla 18aastaseid lapsi. Keskmisest enam on arstiabi kättesaadavusega rahul ka kõrgema leibkonna sissetulekuga inimesed (üle 700 €) ning need, kelle isiklik sissetulek jääb 401-700€ vahemikku.
- **Arstiabi kättesaadavusega ei ole keskmisest enam rahul** naised, muust rahvusest inimesed, 35–49aastased, Tallinna, Põhja-Eesti ja Virumaa elanikud; isikliku sissetulekuga kuni 400€ ning need, kelle peres on alla 18aastaseid lapsi, aga ka need, kelle pereliikmete seas on pidevat hooldamist vajavaid lähedasi.

5

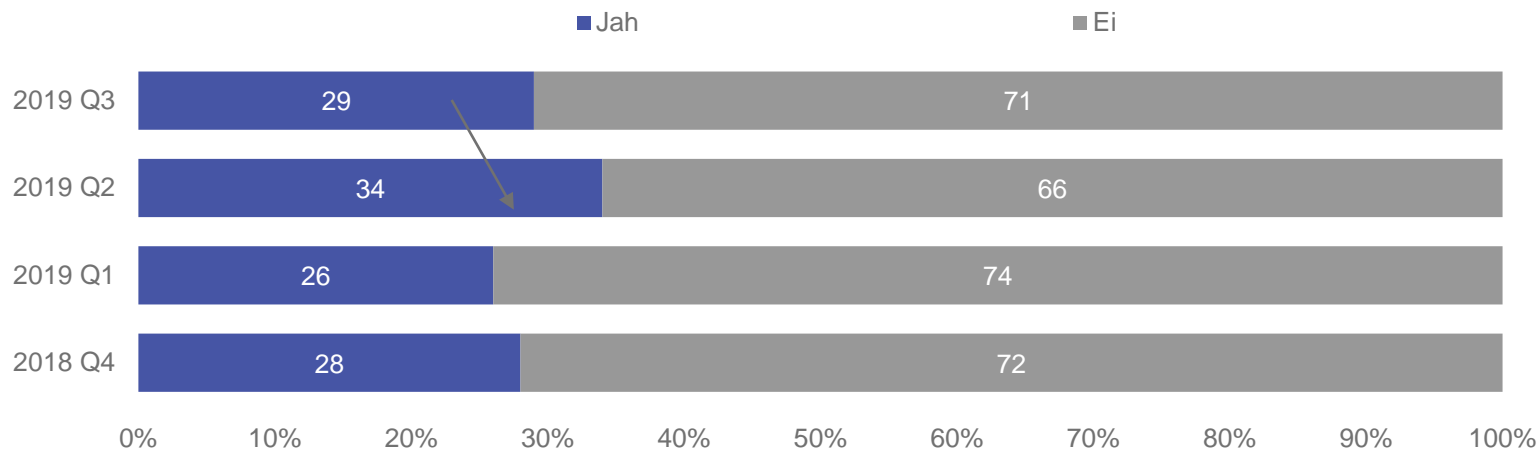
## Tervisekirjaoskus



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

% kõikidest vastajatest, n=1432

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

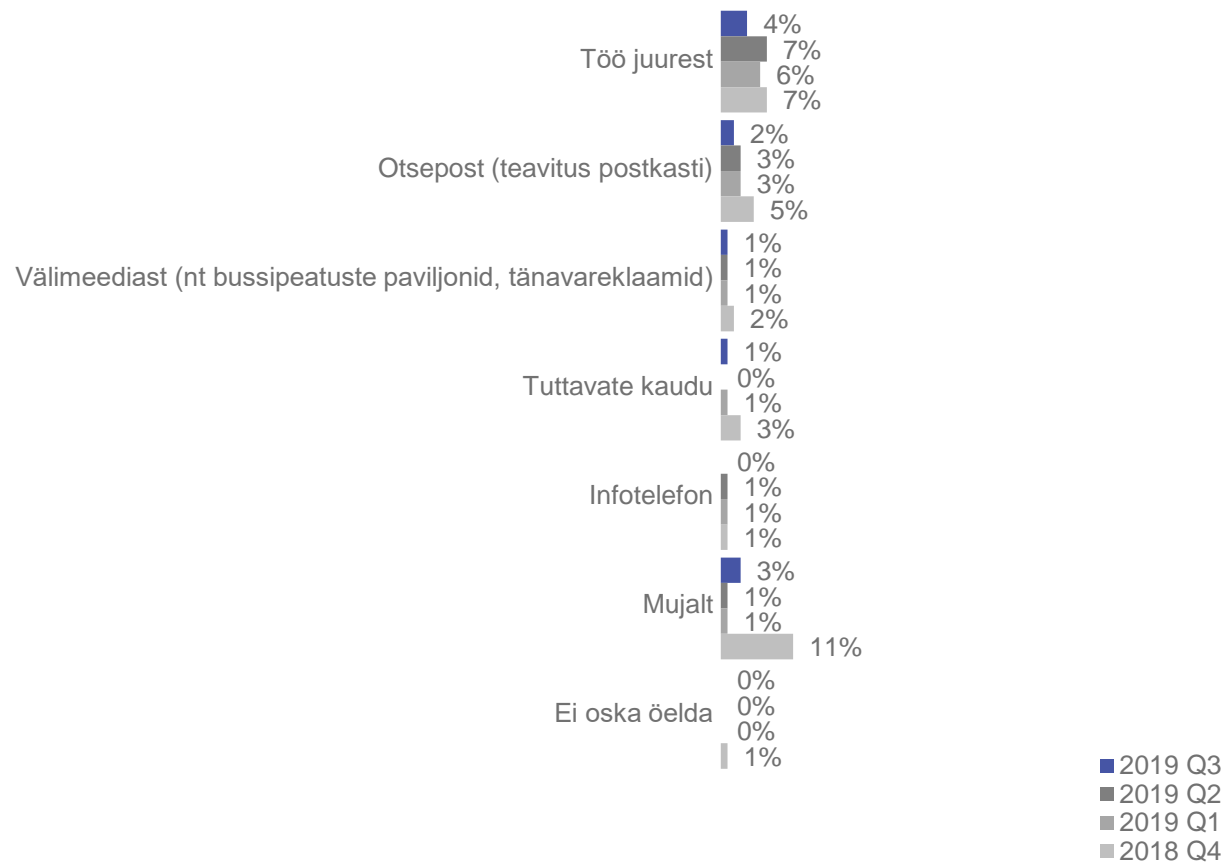
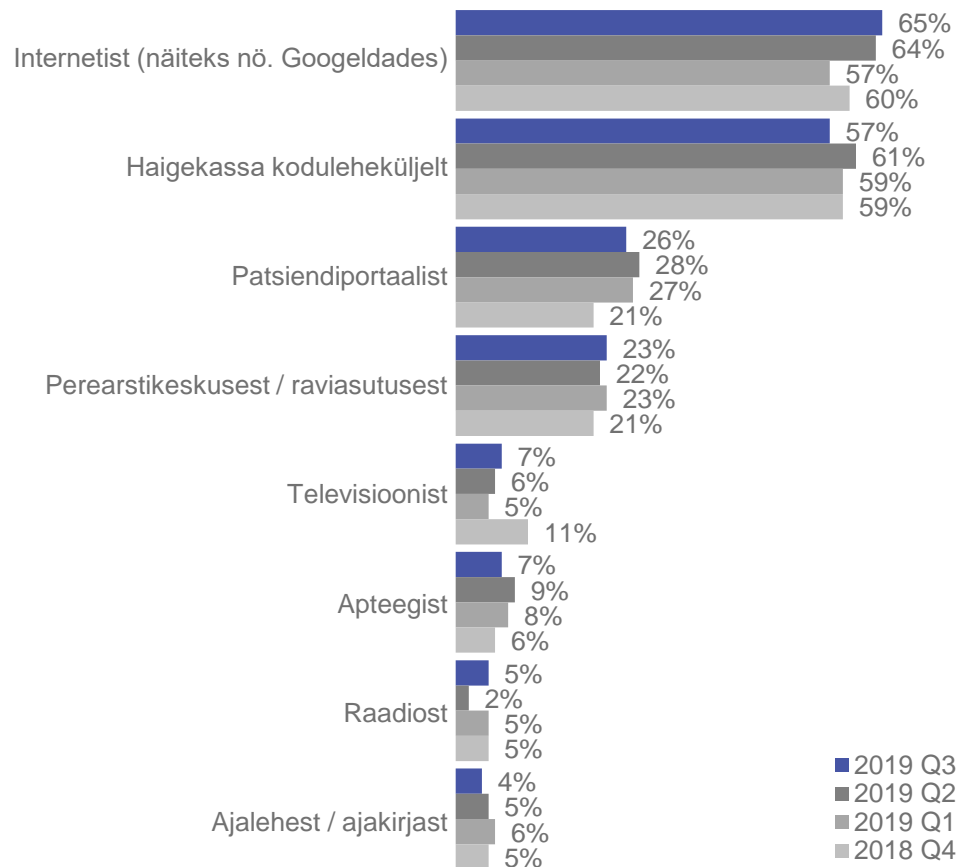


- **Infot on keskmisest enam otsinud** naised, 15–24aastased, 35-49aastased, kõrgharidusega, Tallinna ja Põhja-Eesti piirkonna inimesed, palgatöötajad, aga ka tööturul mitteaktiivsed, ning need vastajad, kelle leibkonnas kasvab alla 18-aastaseid lapsi; kõrgema leibkonna netosissetulekuga ning kõrgema isikliku sissetulekuga (üle 700 €).
- **Infot ei ole keskmisest enam otsinud** mehed, üle 65aastased, alg- ja põhiharidusega, kesk- ja keskeriharidusega inimesed; maapiirkondade elanikud, Lääne- ja Lõuna-Eesti elanikud; pensionärid; inimesed leibkonna sissetulekuga, mis jääb 401- 700 vahele, ning alaealiste lasteta inimesed.

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

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

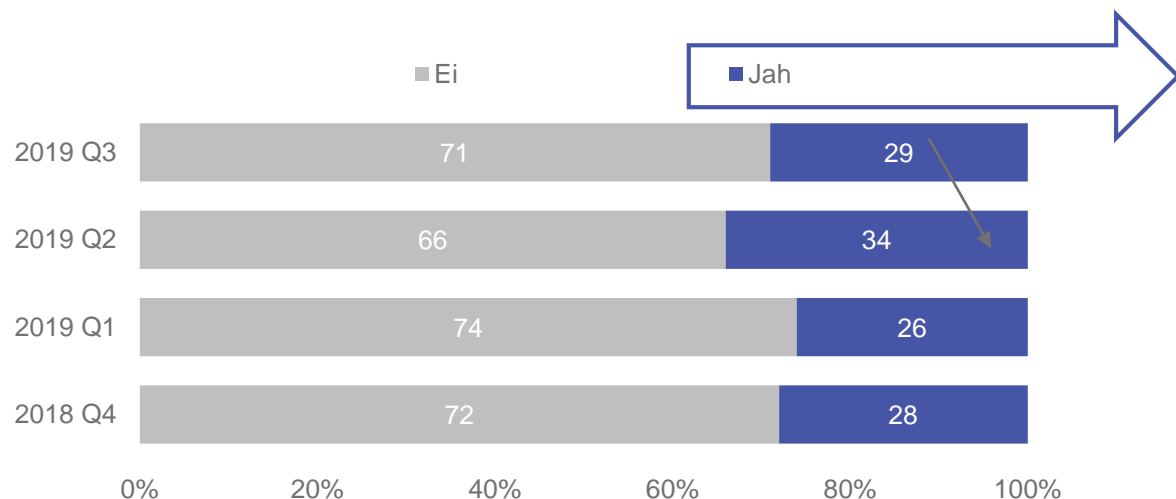
% nendest, kes on otsinud infot haigekassa ravikindlustuse ja/või hüvitiste kohta, n=396



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

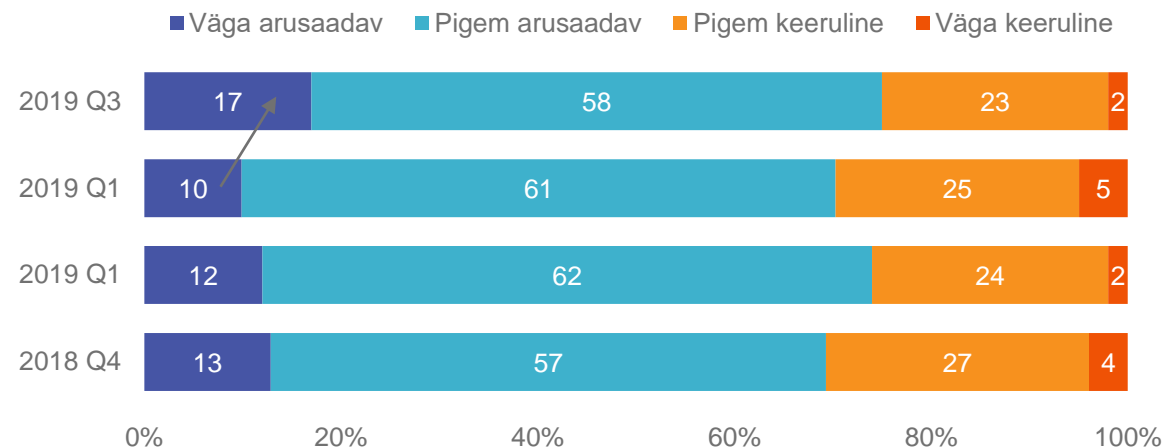
% kõikidest vastajatest, n=1432

## 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=396

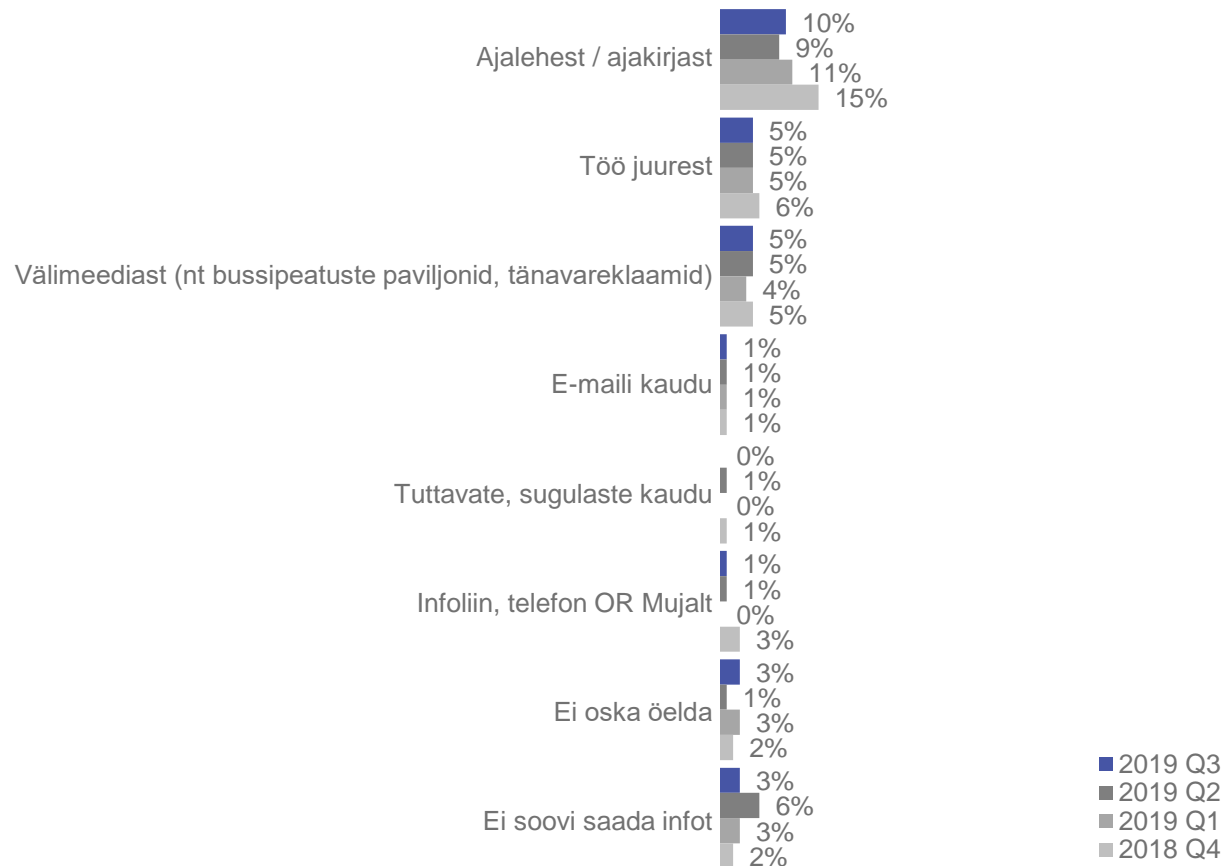
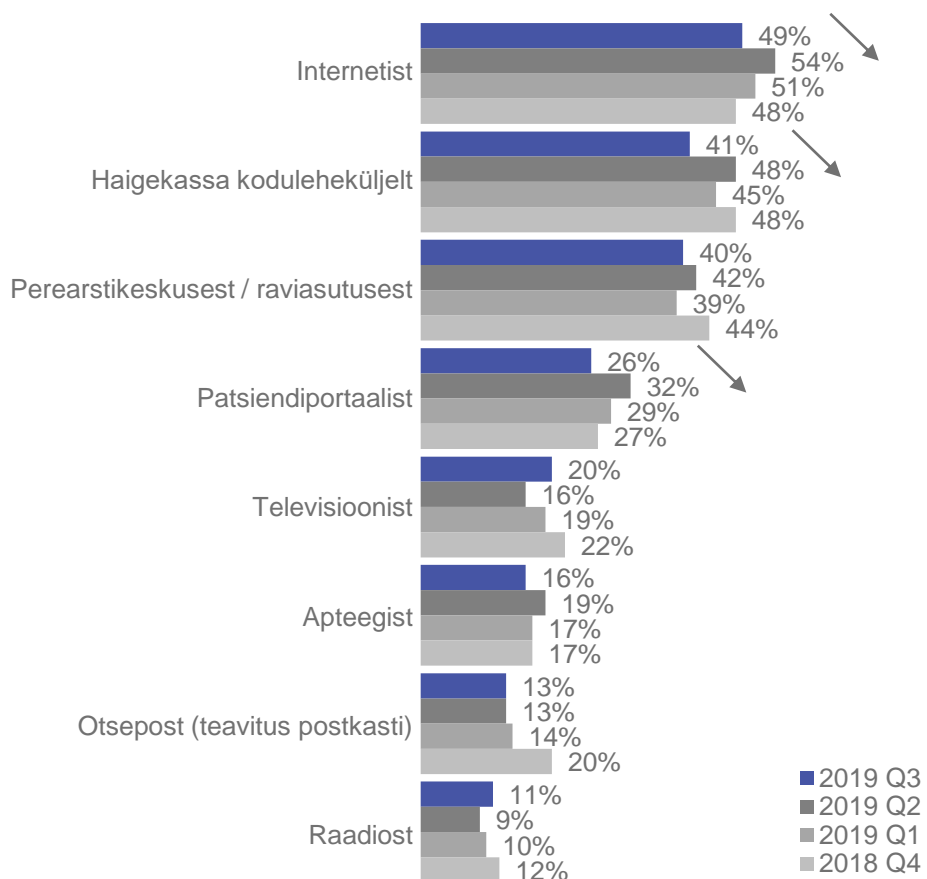


- **Infot on arusaadavaks pidanud keskmisest enam** vanemad 75+ ning need, kellel ei ole peres pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.
- **Infost arusaamisega on keskmisest enam hädas** madalama leibkonna sissetulekuga inimesed (kuni 400 € kuus pereliikme kohta), madalama isikliku sissetulekuga, ja need, kelle peres on pidevat hooldust vajavaid pereliikmeid.

# Internet, haigekassa koduleht ning perearstikeskus/raviasutus on kolm enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit

% kõikidest vastajatest, n=1432

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





# Internet, haigekassa koduleht ning perearstikeskus/raviasutus on kolm enim elanike eelistatavat ravikindlustuse ja/või hüvitise infokanalit

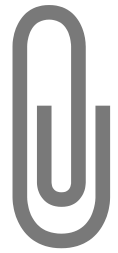
% kõikidest vastajatest, n=1432

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

- **Internetist** eelistavad infot saada keskmisest enam mehed, nooremad ja aktiivses tööeas olevad inimesed (15–49aastased), kõrgharidusega inimesed, Tallinna ning Põhja-Eesti elanikud, palgatöötajad ning üliõpilased/õpilased; need, kelle peres on alaealisi lapsi, ning kõrgema leibkonna sissetulekuga (üle 700 € pereliikme kohta), aga ka kõrgema isikliku sissetulekuga inimesed, ning need, kelle peres ei ole pidevat hooldamist vajavaid pereliikmeid..
- **Haigekassa kodulehekülge** eelistaks infokanalina kasutada keskmisest enam 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.
- **Perearstikeskust/raviasutust** eelistavad infokanalina kasutada keskmisest enam naised, 65–74aastased, maapiirkondade inimesed, tööturul mitteaktiivsed inimesed, pensionärid, madalama leibkonna sissetulekuga, ning madalama ja keskmise isikliku sissetulekuga inimesed.
- **Muust rahvusest eestimaalased** nimetasid keskmisest enam televisiooni, raadiot, välimeediat (nt bussipeatuste paviljonid, tänavareklaamid) ja otseteavitust (teavitus postkasti).

5

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 01.01.2018 (1 102 616 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	183	144	327
Harjumaa	100	76	52	128
Hiiumaa	40	3	38	41
Ida-Virumaa	100	40	96	136
Jõgevamaa	50	12	46	58
Järvamaa	50	19	42	61
Läänemaa	40	4	39	43
Lääne-Virumaa	60	22	49	71
Põlvamaa	50	9	44	53
Pärnumaa	60	30	34	64
Raplamaa	50	16	45	61
Saaremaa	50	9	50	59
Tartumaa	100	110	58	168
Valgamaa	50	11	44	55
Viljandimaa	50	12	42	54
Võrumaa	50	8	45	53
	<b>1100</b>	<b>564</b>	<b>868</b>	<b>1 432</b>

## Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 868 inimest (56%) ja veebiuuringule vastas 564 inimest (44%), kokku tehti 1432 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbreid.
- Perioodil 12.09.–20.09.2019 **tehti 868 telefoniintervjuud**, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,2 minutit. Valimibaasi genereeritud 7 727 telefoninumbri seast kasutati ära **3456** telefoninumbrit:
  - 868 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 623 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 117 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 603 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 1 235 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni);
  - 10 juhul intervjuu katkestati.

Küsitlemisel osales 25 Kantar Emori küsitlejat.

- Perioodil 16.09.–25.09.2019 tehti **564 veebiintervjuud**, ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,2 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti **2199**-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule (eelvärvatute baasis on kokku üle 30 000 valideeritud kontakti):
  - 564 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 1634 juhul kontakt puudus;
  - 10 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
  - 55 juhul intervjuu katkestati.

## 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 1432 inimesest 67% ütles, et nad on rahul haigekassaga, siis hinnangu täpsusaste on  $\pm 2,37\%$  ehk jääb 64,63%–69,37% vahemikku.

Üldkogum													
1 102 616	1.01.18												
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%	
1 432	2,59%	2,58%	2,54%	2,47%	2,37%	2,24%	2,07%	1,85%	1,55%	1,13%	0,88%	0,72%	

# 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!**

Televisioonist

Radiost

Internetist (näiteks n-ö guugeldades)

Haigekassa koduleheküljelt

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 / raviautusest

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](mailto:annette.schultz@kantar.com)

## Kantar Emor

Telefon: 626 8500  
Faks: 626 8501  
E-mail: [emor@emor.ee](mailto:emor@emor.ee)  
Aadress: Maakri 21, 10145 Tallinn