

A laboratory setting with a blue-tinted background. In the foreground, a petri dish is held by a gloved hand, showing a pipette tip with a drop of pink liquid. Above it, a multi-well plate is visible, containing several wells with pink liquid. The overall scene is a close-up of laboratory work.

KANTAR EMOR

Tervisekassa usaldusväärse ja kuvandi uuring

Uuringu aruanne

2023 III kvartal

TERVISEKASSA 

Sisukord

1	Sissejuhatus ja taust	3
2	Uuringutulemuste kokkuvõte	6
3	Kokkupuude arstiabiga	11
4	Rahulolu tervishoiusüsteemi ja tervisekassaga	15
5	Valmisolek digiteenuste kasutamiseks tervishoius	21
6	Lisad	24

1

Sissejuhatus ja taust

Uuringu eesmärk ja metoodika

Uuringu eesmärk

- Käesolev aruanne kajastab uuringu „**Eesti Tervisekassa usaldusväärsus ja elanikkonna rahulolu tervishoiusüsteemiga**“ ühte alateemat – **Tervisekassa usaldusväärsus ja kuvand**. Eelviidatud uuringu laiem eesmärk on koguda elanikkonna tagasisidet tervishoiusüsteemiga rahulolu ja ootuste osas, samuti koguda tagasisidet Tervisekassa tegevusele ja usaldusväärssusele ning hinnata inimeste teadlikkust ravikindlustussüsteemist.
- Aruande teemad on: kokkupuude Tervisekassa ja arstiabiga, rahulolu Tervisekassa ja arstiabiga ning valmisolek digiteenuste kasutamiseks tervishoius.
- Uuringu sihtrühmaks on vähemalt 15-aastased Eesti alalised elanikud.
- Uuring viidi läbi kombineeritud küsitlusmeetodil CAWI (veebiintervjuud) + CATI (telefoniintervjuud). Alates 2021. aasta III kvartalist kasutatakse veebiküsitluses nii e-meili kui SMS-i teel edastatud vastamiskutseid.

– Küsitlus toimus ajavahemikes:

- XVI laine: 11. september – 30. september 2023
- XV laine: 05. juuni - 21. juuni 2023
- XIV laine: 13. märts – 28. märts 2023
- XIII laine: 15. september – 3. oktoober 2022
- XII laine: 8. juuni – 21. juuni 2022
- XI laine: 14. märts – 30. märts 2022
- X laine: 16. september - 30. september 2021;
- IX laine: 8. juuni – 21. juuni 2021;

- Viimases laines osales kokku 1217 Eesti elanikku, kellest 660 inimest vastasid veebis ning 557 telefonis.
- Valim on maakonna tasandil esinduslik soo ja vanusrühma lõikes ning kogu valimi tasandil rahvuse ja asulatüübi lõikes.

Uuringu metoodika

Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

% kõikidest vastajatest, n=1217

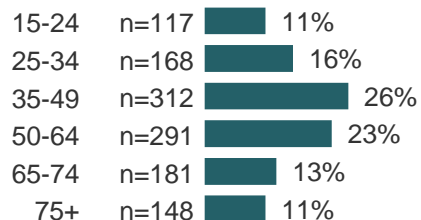
SUGU



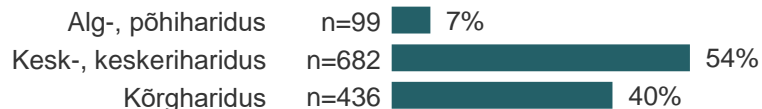
RAHVUS



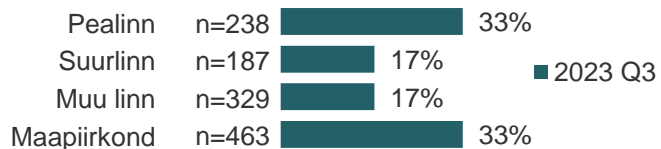
VANUSEGRUPP



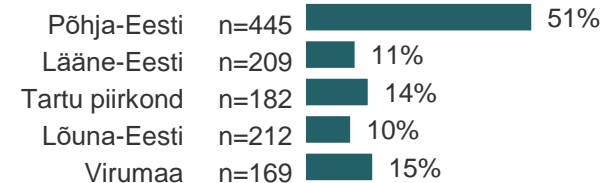
HARIDUS



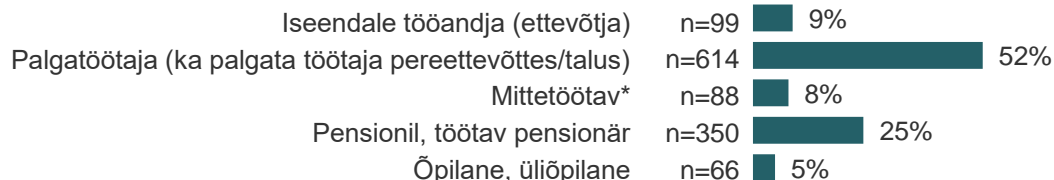
ASULATÜÜP



PIIRKOND**



STAATUS



ALLA 18A. LAPSI PERES

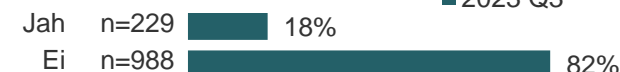


LEIBKONNA SISSETULEK ÜHES KUUS



Ei oska öelda, ei soovi vastata n=241 20%

PIDEVAT HOOLDUST VAJAVAJAID ISIKUID PERES



*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

Uuringutulemuste kokkuvõte

Kokkuvõte: Elanikkond puutub tervishoiusüsteemiga põhiliselt kokku ostes retseptiravimeid ja külastades perearsti

Viimase 12 kuu jooksul on **tervishoiusüsteemiga kokku puutunud 96% Eesti elanikkonnast**. 70% elanikest on viimase 12 kuu jooksul ostnud retseptiravimeid, 66% külastanud perearsti/pereõde, 49% käinud eriarsti vastuvõtul, 46% külastanud hambaarsti, 45% andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali, 27% käinud pereõe iseseisval vastuvõtul ja 24% viibinud hoolduslehel. Muid kokkupuutepunkte tervishoiusüsteemiga on elanikel olnud vähem.

- Tervishoiusüsteemiga on enam olnud kokkupuuteid naistel: aasta jooksul on sellega kokku puutunud 98% naistest ning 93% meestest. Mehed on võrreldes naistega harvem ostnud retseptiravimeid, külastanud eriarsti, andnud vähem tasuta analüüsi, osalenud vähi sõeluuringutel, viibinud haiguslehel ning saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis.

92% inimestest, kes on andnud viimase 12 kuu jooksul **tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali**, said teha seda enda **kodu lähedal**.

- Nende vastajate seas, kes pidid sõitma analüüside andmiseks üle tunni aja, oli keskmisest enam maapiirkonna ning keskmise suurusega ja väikelinnade elanikke (mõlemal juhul 12% neist).

14% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul pöördunud erakorralise meditsiini osakonda (EMO) perearstikeskuse lahtiolekuajal tervisemurega, millega oleks võinud tegeleda ka perearst. Perearsti kompetentsis oleva probleemiga EMO-sse pöördumise põhjusteks nimetati ennekõike **lootust EMO-st kiiremini abi saada** (36%) ning **perearsti oskamatust tervisemuret lahendada** (33%).

- Pöördunute seas on keskmisest enam muu rahvuse esindajaid, Tallinna elanikke, tööturul mitteaktiivseid inimesi ning neid, kelle peres on lapsi või terviseseisundi tõttu pidevat hooldust vajavaid isikuid.

Kokkuvõte: 63% eestimaalastest on rahul tervishoiusüsteemiga ning 73% on rahul tervishoiukindlustisega

63% Eesti elanikest on rahul tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis sh. väga rahul on 9%.

- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam noored vanusegrupis 15-24, vanemaealised elanikud vanusegrupis 75+ ning eestlased.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** elanikud vanuses 35-49, muu rahvuse esindajad ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

73% Eesti elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega ehk Tervisekassaga sh. väga rahul on 14%. Rahulolevate inimeste arv ei ole võrreldes eelmise uuringuga muutunud.

- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam noored elanikud vanusegrupis 15-24 ja vanemaealised vanusegrupis 75+ ning eestlased.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini 35-49- aastased, muu rahvuse esindajad, pealinna elanikud ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

Kokkuvõte: enamik Eesti elanikest peab Tervisekassat vajalikuks ja usaldusväärseks

Tervisekassat peab suur osa elanikest **vajalikuks** (82%, hinnangud 5-7 palli) ning see hinnang ei ole varasemaga võrreldes oluliselt muutunud. Tervisekassat kaldus usaldama 71% eestimaalastest (hinnangud 5-7 palli) ning seegi näitaja ei ole muutunud. Tervisekassa **patsiendikesksust** on hinnatud sarnaselt varasemaga madalamalt: 46% elanikest peab Tervisekassat patsiendikeskseks ja abivalmiks ning 25% jäigaks ja bürokraatlikuks.

Tervisekassa vajalikkus

- Tervisekassat peavad vajalikuks (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam noored vanuses 15-25 ning eestlased.
- Tervisekassat peavad mittevajalikuks (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam elanikud vanuses 65+ ja muu rahvuse esindajad.

Tervisekassa usaldusväärsus

- Tervisekassat kalduvad usaldama (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: 15-24-aastased, muu rahvuse esindajad ja maapiirkonna elanikud.
- Tervisekassat kalduvad mitte usaldama (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: 35-49-aastased, muu rahvuse esindajad, iseendale tööandjad ja palgatöötajad.

Tervisekassa patsiendikesksus

- Tervisekassat peetakse patsiendikeskseks (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam 15-24-aastaste ja nende seas, kelle peres pole terviseseisundi tõttu pikaajalist hooldust vajavaid isikuid.
- Tervisekassat peetakse jäigaks ja bürokraatlikuks (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam 25-49-aastaste, Põhja-Eesti elanike ja palgatöötajate seas.

Kokkuvõte: 30% elanikest on võtnud perearstiga ühendust e-lahenduse kaudu ning 80% pöördunutest on jäänud teenusega rahule

41% elanikest eelistaks perearstikeskuse poole pöörduda kasutades digitaalseid lahendusi: perearsti e-lahendus, e-kiri, mobiilirakendus. 68% eelistab endiselt pöörduda telefoni teel ning 19% kohapealse külastusega.

- **E-lahenduse, e-kirja või rakenduse teel eelistaksid** pöörduda keskmisest enam naised, 15-49-aastased, eestlased ning kõrgema hariduse ja sissetulekuga elanikud.
- **Telefoni** eelistavad 50-aastased ja vanemad elanikud.
- **Kohapealset külastust** eelistaksid keskmisest enam mehed (ennekõike vanuses 50-64) ja vastajad vanusegrupis 75+.

30% elanikest on saanud enda **perearsti või perearstikeskusega ühendust interneti teel mõne e-lahenduse kaudu**. 21% vastajatest ei ole võtnud perearstiga e-lahenduse kaudu ühendust kuna selleks on puudunud vajadus (kuigi perearstil on e-lahendus olemas). 15% ei ole saanud perearstiga veebi teel ühendust võtta, kuna perearstil puudub e-lahendus ning **30% ei ole võimalusest teadlikud**.

- Vastajate seas, kes on pöördunud perearsti poole e-lahenduse kaudu on keskmisest enam naisi, eestlasi, kõrgharidusega inimesi, pealinna elanikke ja kõrgema sissetulekuga vastajaid.
- Nende seas, kes ei ole e-võimalustega kursis on keskmisest enam mehi, vanemaealisi (65+), maapiirkonna elanikke ja madalama sissetulekuga inimesi.

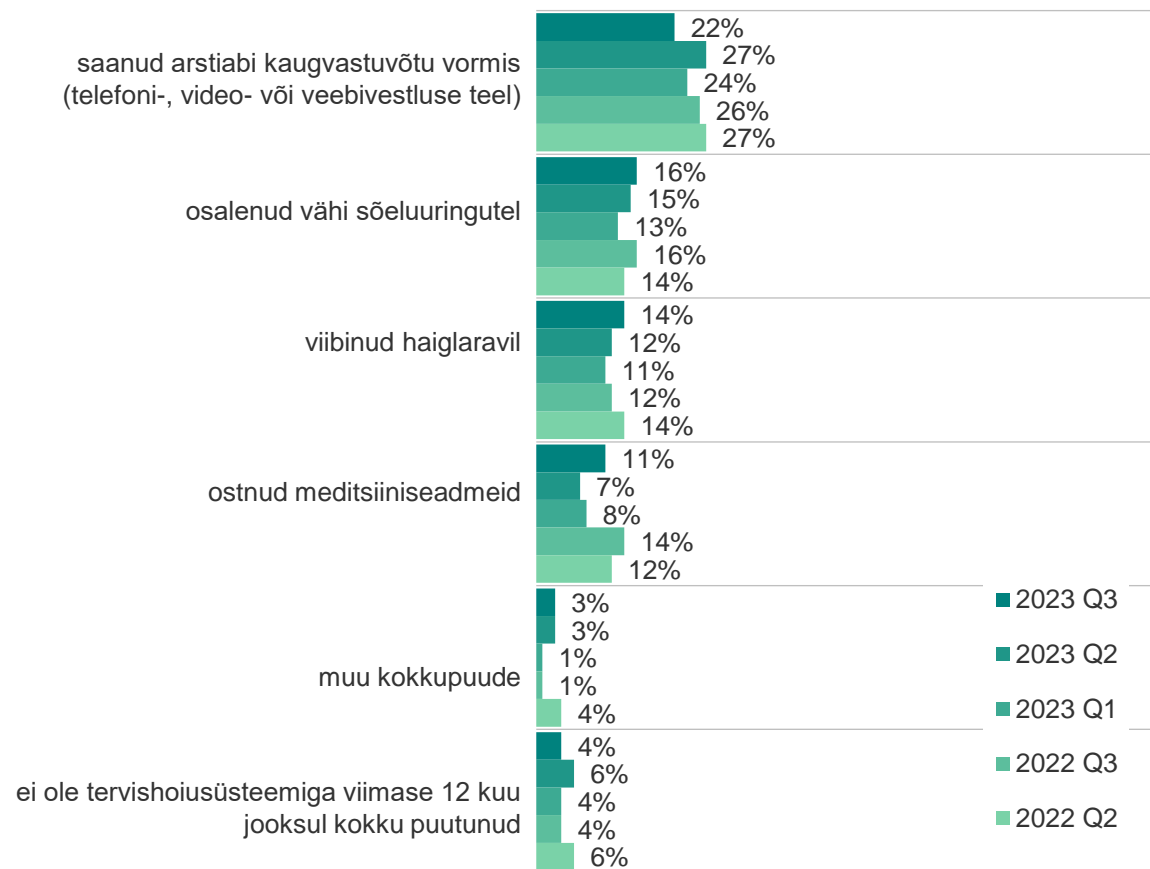
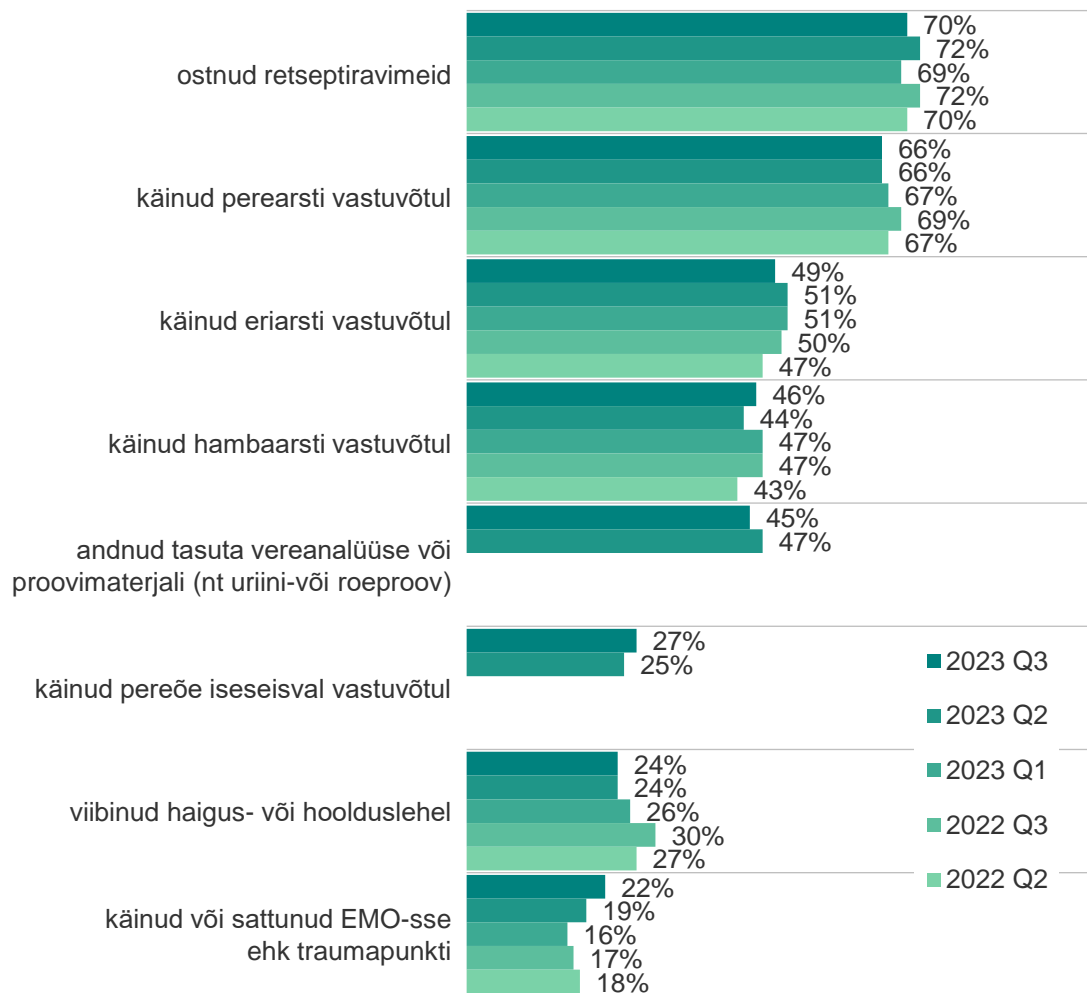
Suurem osa vastajatest (80%), kes on pöördunud enda perearsti poole e-lahenduse kaudu, jäid teenusega rahule. 14% pöördunutest ei jäänud sellega rahule.

3

Kokkupuude arstiabiga

Elanikkond puutub tervishoiusüsteemiga põhiliselt kokku läbi retseptravimite ostmise ja perearsti külastuse

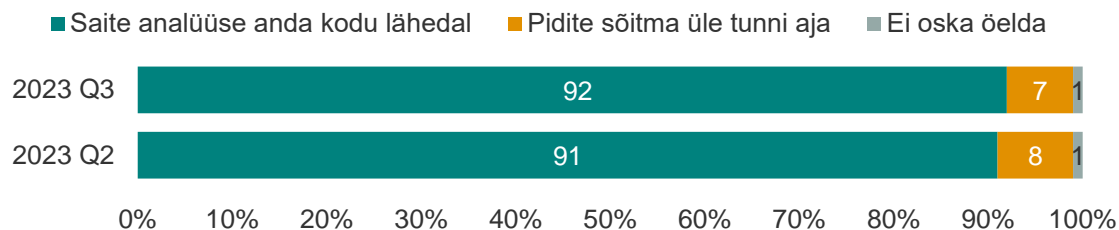
% kõikidest vastajatest, n=1257 1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ... ?



92% inimestest, kes on andnud viimase 12 kuu jooksul tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali, said teha seda enda kodu lähedal

on andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali (nt uriini-või roeproov), n=534

2. Olete viimase 12 kuu jooksul andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali. Kas saite seda teha kodu lähedal või pidite sõitma üle tunni aja?

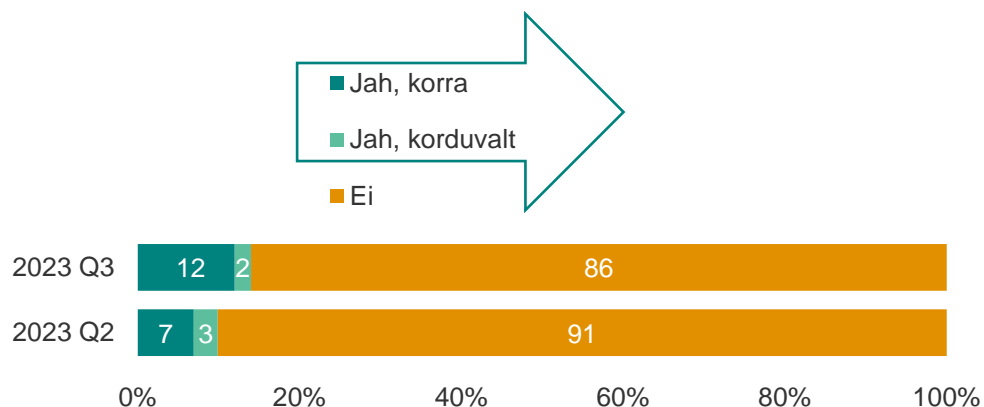


— Tasuta proovide andmiseks pidid **üle tunni aja sõitma** keskmisest enam maapiirkonna ning keskmise suurusega ja väikelinnade elanikud (mõlemal juhul 12% neist).

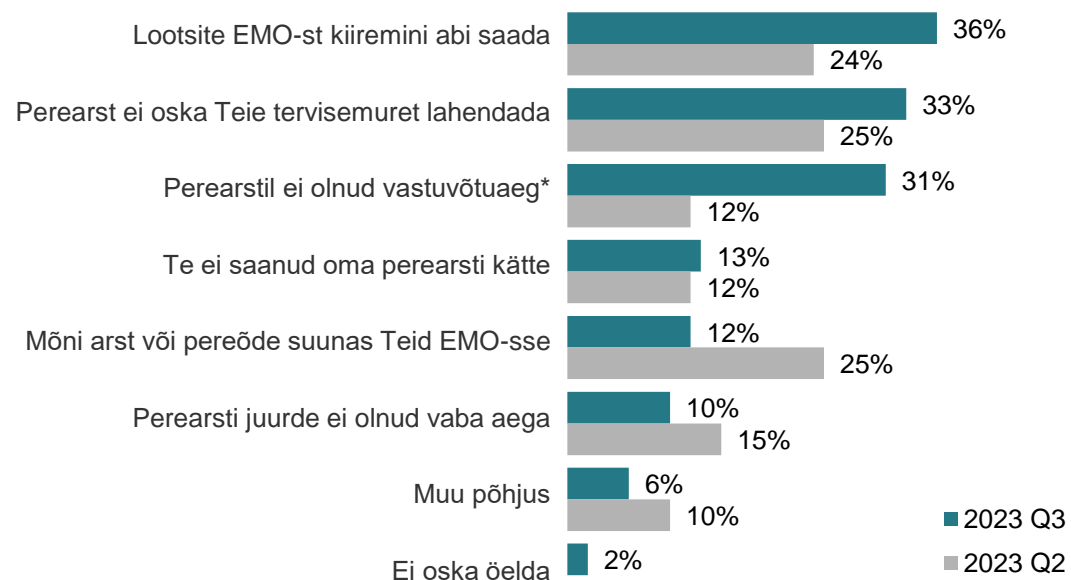
Perearstikeskuse lahtioleku ajal EMO-sse pöördumise peamisteks põhjusteks on lootus kiiremini abi saada ning perearsti oskamatus murega tegeleda

% kõikidest vastajatest, n=1217

4.Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud perearstikeskuse lahtioleku ajal erakorralise meditsiini osakonda (EMO) oma tervisemurega, millega oleks võinud tegeleda ka perearst?



Miks Te pöördusite oma tervisemurega EMO-sse selle asemel, et pöörduda perearsti poole? n=161



* Q2 küsitluses nimetati seda varianti spontaanselt, Q3 küsitluses lisati see kõigile vastajatele esitatud vastuse variantide nimekirja

4

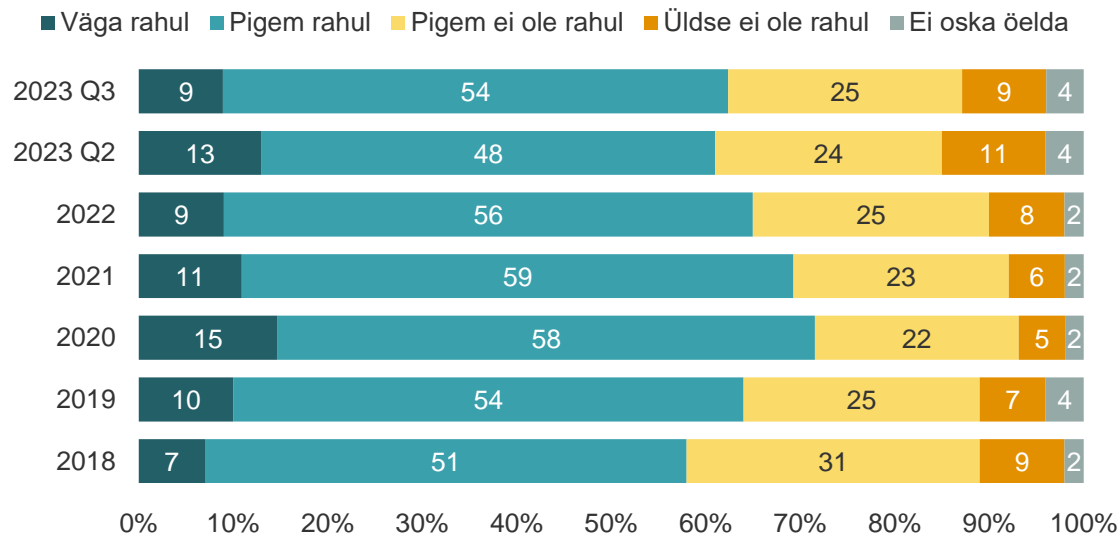
Rahulolu

tervishoiusüsteemi ja
tervisekassaga

63% elanikest on rahul tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis

% kõikidest vastajatest, n=1217

6. Kui rahul Te olete tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis?

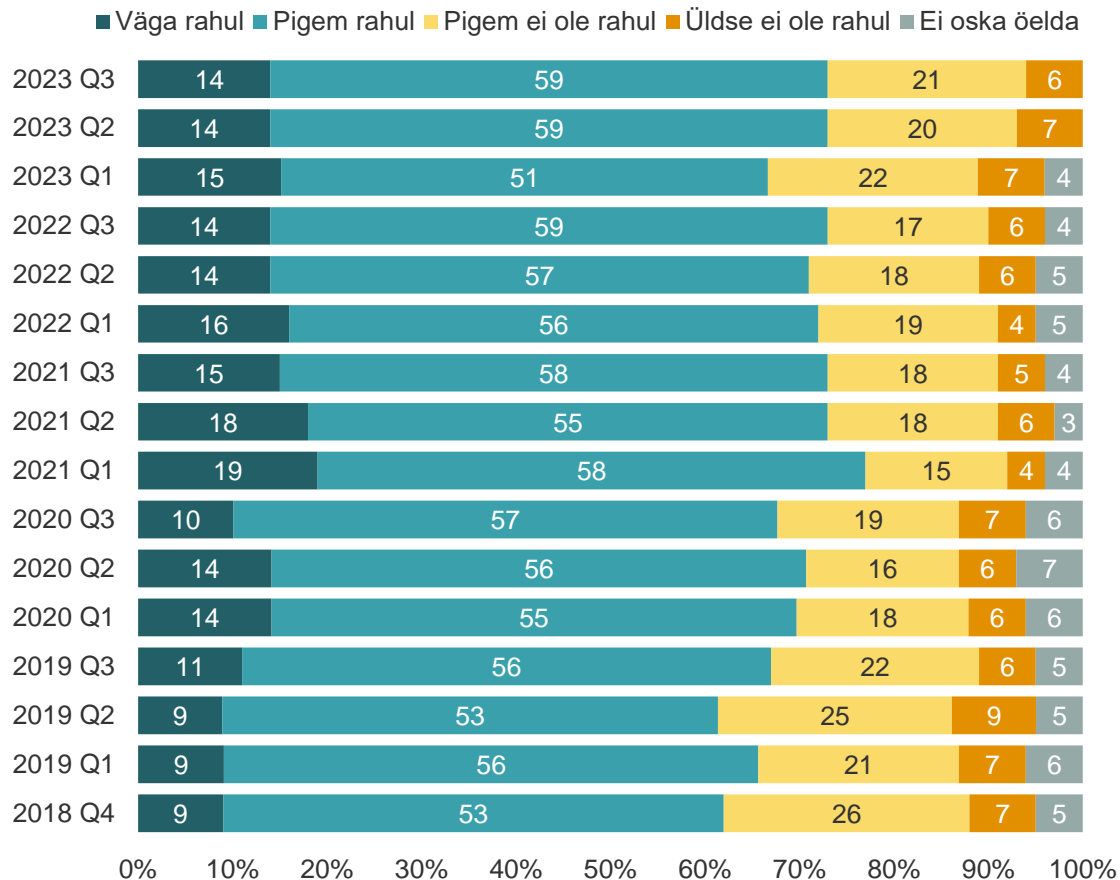


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam noored vanusegrupis 15-24, vanemaealised elanikud vanusegrupis 75+ ning eestlased.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** elanikud vanuses 35-49, muu rahvuse esindajad ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

73% elanikest on rahul riikliku tervisekindlustusega

% kõikidest vastajatest, n=1217

7. Kui rahul Te olete Tervisekassa (endine Haigekassa) ehk meie riikliku ravikindlustusega, mille tegevuste hulka kuulub sh. arstiabi tagamine kõigile kindlustatud inimestele, hüvitiste maksmine ja soodustustuste pakkumine ravimitele ja meditsiiniseadmetele jms?

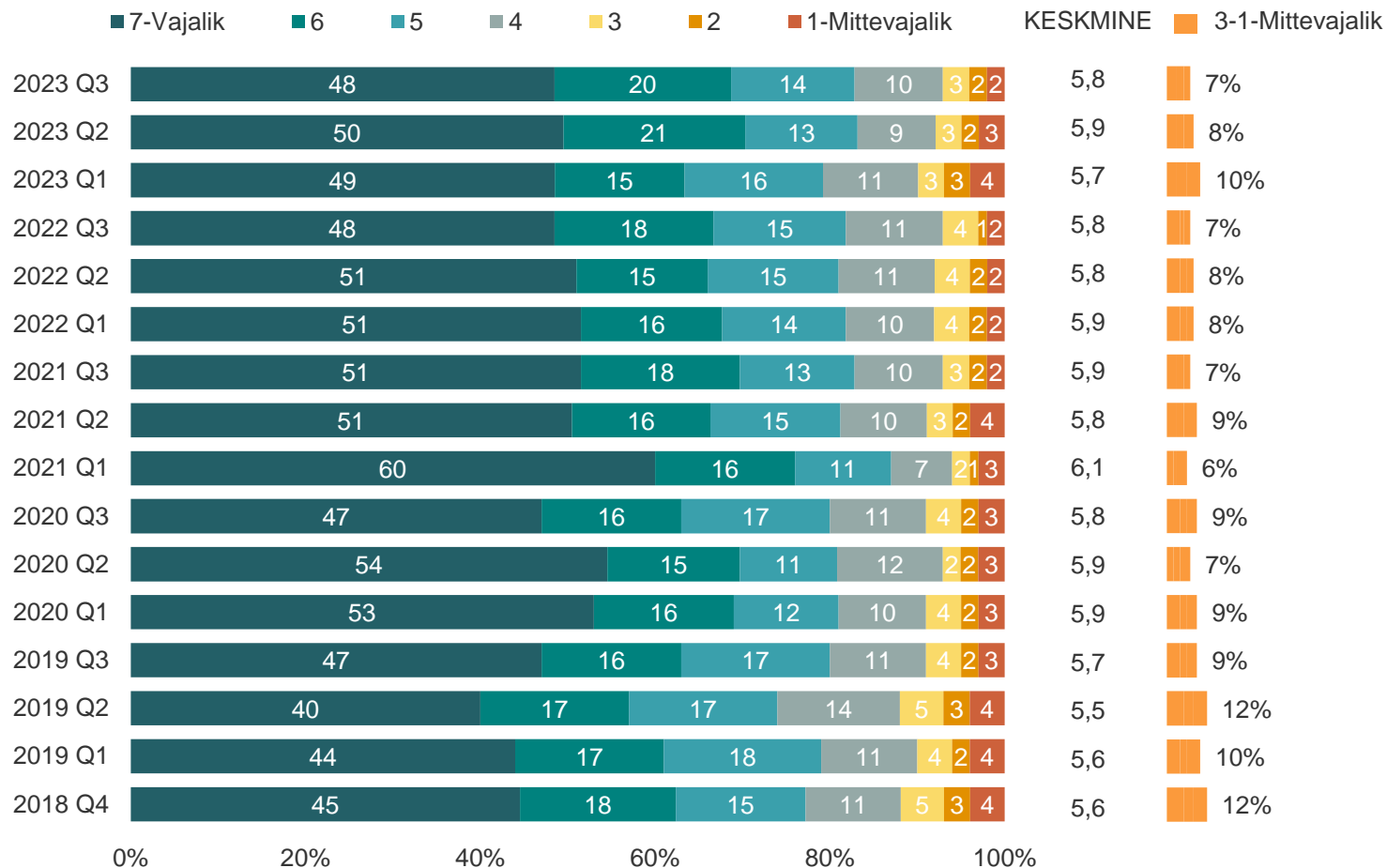


- **Väga või pigem rahul** on keskmisest enam noored elanikud vanusegrupis 15-24 ja vanemaealised vanusegrupis 75+ ning eestlased.
- **Pigem või üldse ei ole rahul** keskmisest sagedamini 35-49- aastased, muu rahvuse esindajad, pealinna elanikud ning need kelle peres on pidevat hooldust vajavaid isikuid.

Enamiku eestimaalaste (82%) arvates on Tervisekassa vajalik

% kõikidest vastajatest, n=1217

9. Tervisekassa töö hinnang: vajalik – mittevajalik

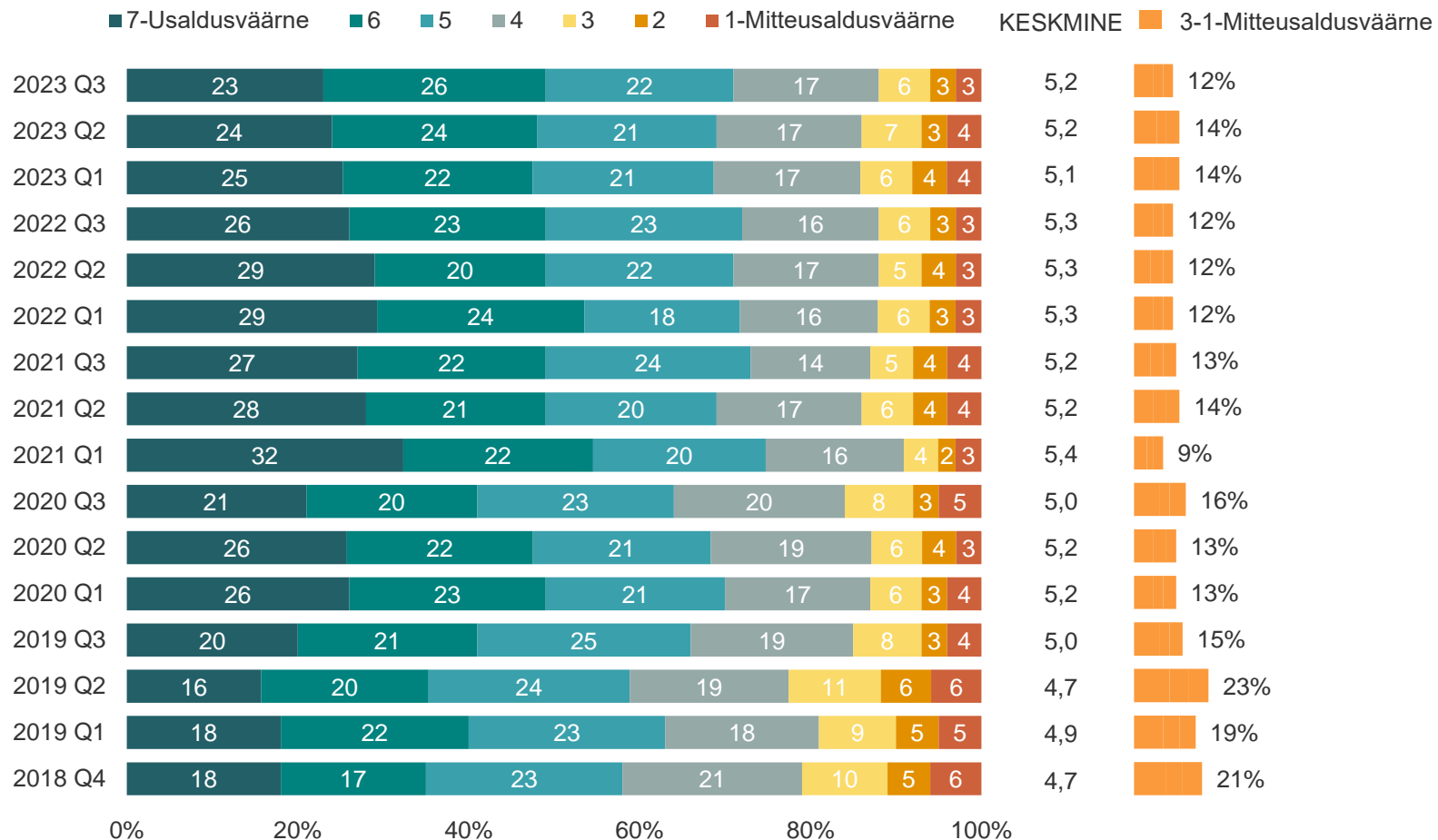


- Nende seas, kes **peavad Tervisekassat vajalikuks** (hinnangud 5-7) on keskmisest enam noori elanikke vanusegrupis 15-24 ja eestlasi.
- Nende seas, kes **ei pea Tervisekassat vajalikuks** (hinnangud 1-3) on keskmisest enam elanikke 65+ ja muu rahvuse esindajaid.

71% eestimaalastest peab Tervisekassat usaldusväärseks

% kõikidest vastajatest, n=1217

9. Tervisekassa töö hinnang: usaldusväärne – mitteusaldusväärne

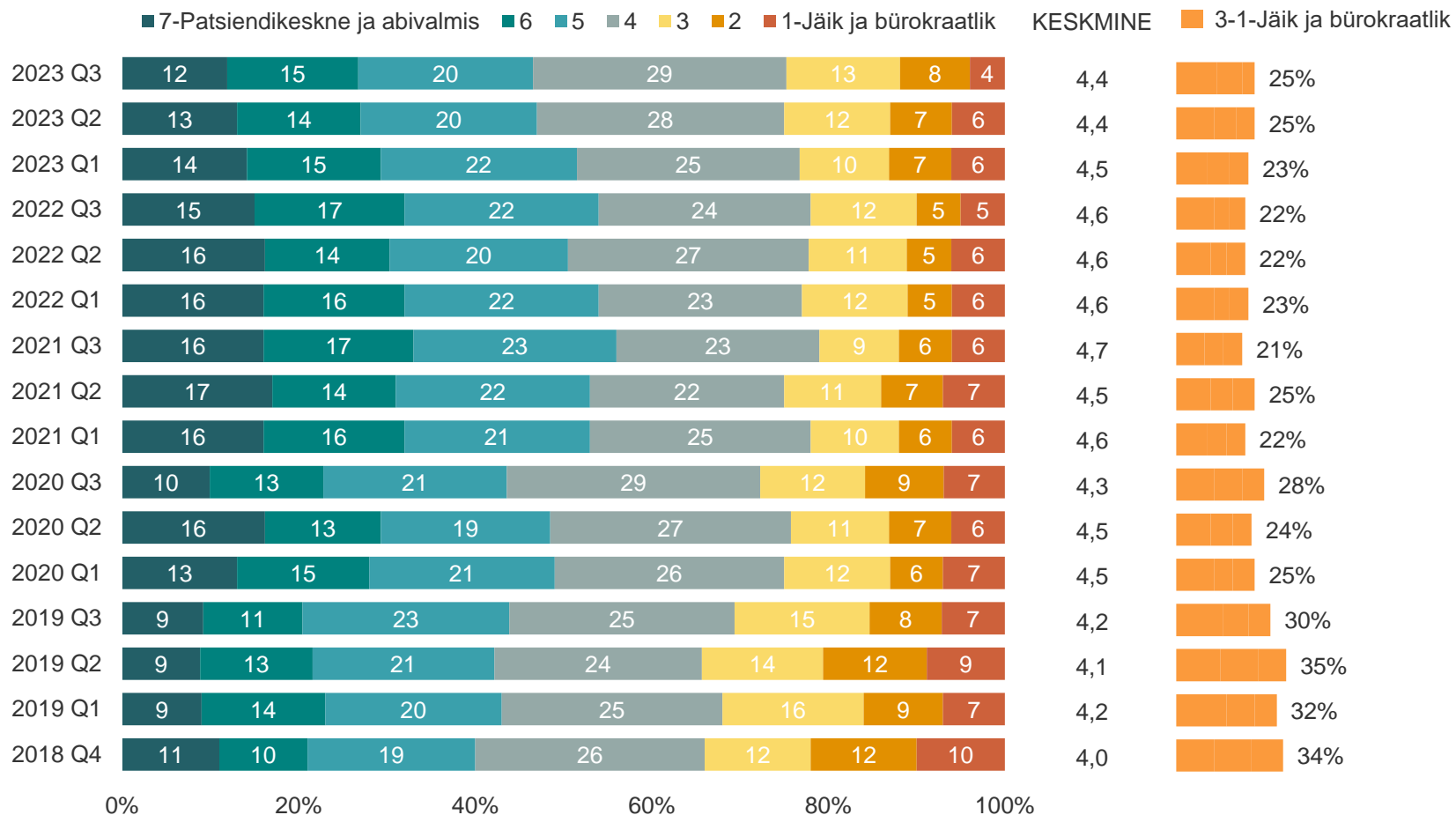


- **Tervisekassat kalduvad usaldama** (7-punktisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: 15-24-aastased, muu rahvus ja maapiirkonna elanikud.
- **Tervisekassat kalduvad mitte usaldama** (7-punktisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: 35-49-aastased, muu rahvuse esindajad, iseendale tööandjad ja palgatöötajad.

46% eestimaalaste hinnangul on Tervisekassa patsiendikeskne ja abivalmis

% kõikidest vastajatest, n=1217

9. Tervisekassa töö hinnang: patsiendikeskne ja abivalmis – jäik ja bürokratlik



- Tervisekassa on patsiendikeskne (7-punktilisel skaalal hinnangud 5–7) keskmisest enam: 15-24-aastased ja need, kelle peres pole terviseseisundi tõttu pikaajalist hooldust vajavaid isikuid.
- Tervisekassa on jäik ja bürokratlik (7-punktilisel skaalal hinnangud 1–3) keskmisest enam: 25-49-aastased, Põhja-Eesti elanikud ja palgatöötajad.

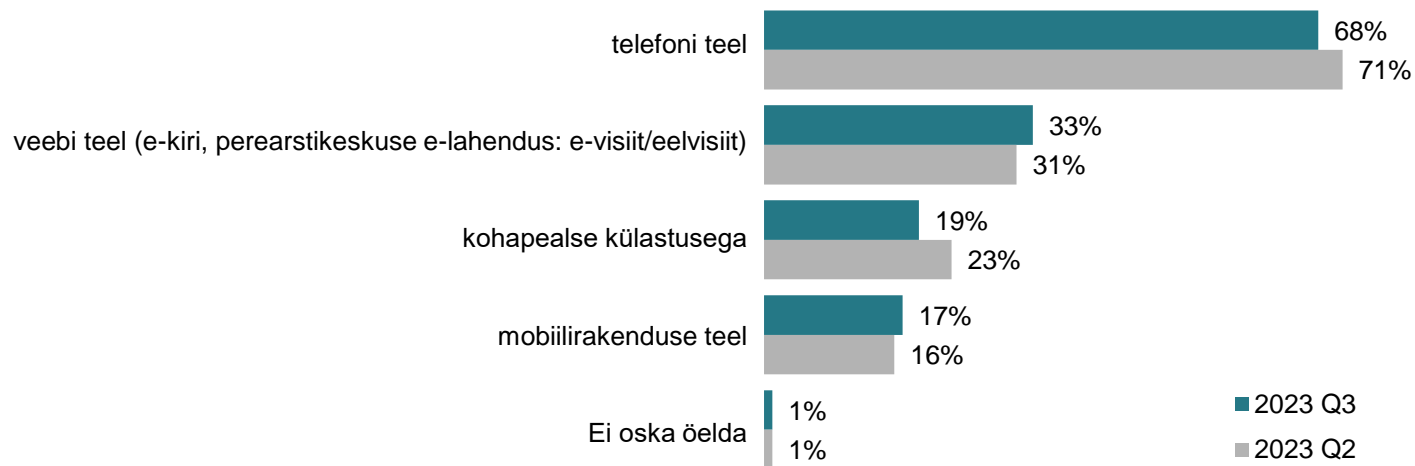
5

Valmisolek digiteenuste
kasutamiseks
tervishoius

68% eestimaalastest eelistab pöörduda perearsti poole telefoni teel

% kõikidest vastajatest, n=1217

12.Kuidas Te eelistaksite oma perearsti või perearstikeskuse poole pöörduda (visiidile registreerimiseks, töövõimetuslehe või retseptipikenduse küsimiseks)?

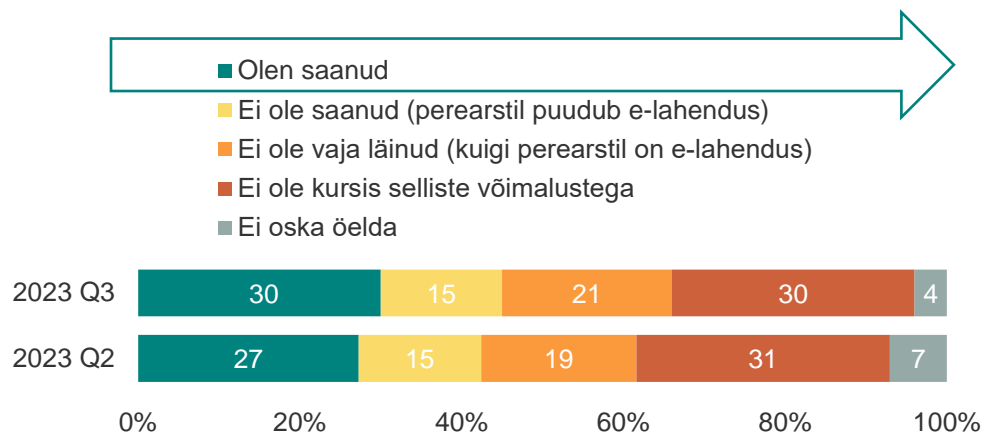


- **Veebi teel eelistaksid** pöörduda keskmisest enam naised, nooremad vastajad vanuses 15-49 ning kõrgema hariduse ja sissetulekuga elanikud.
- **Kohapealset külastust** eelistaksid keskmisest enam mehed (ennekõike vanuses 50-64) ja vastajad vanusegrupis 75+.
- **Mobiilirakendust** eelistaksid keskmisest enam naised, elanikud vanuses 15-49 ja pealinna elanikud.

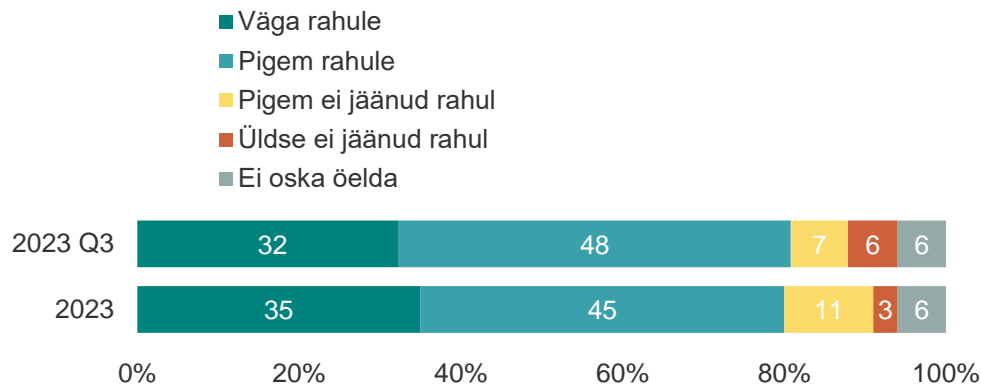
30% elanikest on saanud veebi teel võtta ühendust enda perearstikeskusega ning 80% jäid teenusega rahule

% kõikidest vastajatest, n=1217

13. Kas Te olete oma perearsti või perearstikeskusega saanud ühendust võtta interneti teel mõne e-lahenduse kaudu (nt tervisemure kirjeldamiseks, töövõimetuslehe või retseptipikenduse küsimiseks)?



Kui rahule Te sellega jäite? n=316



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, rahvuse ja asulatüübi lõikes.
- Valim oli moodustatud proportsionaalse kihtvalimina. Esmaseks kihiks on maakond. Kihtide suurused vastavad Eesti elanikkonna struktuurile Eesti Statistikaameti andmetel seisuga 01.01.2023 (1 114 965 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	138	100	238
Harjumaa	100	47	59	106
Hiiumaa	40	22	19	41
Ida-Virumaa	100	75	32	107
Jõgevamaa	50	10	41	51
Järvamaa	50	22	28	50
Läänemaa	40	23	19	42
Lääne-Virumaa	60	24	38	62
Põlvamaa	50	19	31	50
Pärnumaa	60	40	30	70
Raplamaa	50	22	29	51
Saaremaa	50	21	35	56
Tartumaa	100	129	2	131
Valgamaa	50	20	36	56
Viljandimaa	50	24	32	56
Võrumaa	50	24	26	50
	1100	660	557	1217

Ülevaade küsitlustööst

- Uuring viidi läbi telefoni- ja veebiküsitluse kombinatsioonina, telefonile vastas 557 inimest ja veebiuuringule vastas 660 inimest, kokku tehti 1217 intervjuud.
- Telefoniküsitluse osas kasutati vastajate leidmiseks juhuslikult genereeritud mobiilinumbrid ning Kantar Emori eelvärvatute baasi. Ühe intervjuu keskmine pikkus oli 8,5 minutit. Valimibaasi genereeritud 7150 telefoninumbri seast kasutati ära 3074 telefoninumbrit:
 - 557 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 589 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
 - 20 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
 - 560 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
 - 1286 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni)
 - 8 juhul intervjuu katkestati.

Küsitluse viisid läbi 20 Kantar Emori intervjuerijat.

- Veebiintervjuu keskmine pikkus oli 6,2 minutit. Uuringus osalemise kutse saadeti e-meili teel 1634-le Kantar Emori eelvärvatute baasis olevale Eesti elanikule ning SMS saadeti 3015-le mobiiltelefoni numbrile:
 - 660 juhul viidi intervjuu läbi;
 - 14 juhul intervjuu katkestati;
 - 73 juhul oli objekt vale;
 - 2 juhul sihtrühma esindaja keeldus.

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 1100 inimesest 74% ütles, et nad on rahul riikliku tervisekindlustusega, siis hinnangu täpsusaste on $\pm 2,56\%$ ehk jääb 76,56%–71 44% vahemikku.

Üldkogum												
1 141 965	01.01.23											
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%
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,02%	3,79%	3,51%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,23%
600	4,00%	3,98%	3,92%	3,82%	3,67%	3,46%	3,20%	2,86%	2,40%	1,74%	1,36%	1,1%
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%
1 100	2,95%	2,94%	2,89%	2,82%	2,71%	2,56%	2,36%	2,11%	1,77%	1,29%	1,01%	0,83%
1 200	2,83%	2,81%	2,77%	2,70%	2,59%	2,45%	2,26%	2,02%	1,70%	1,23%	0,96%	0,79%
1 250	2,77%	2,76%	2,71%	2,64%	2,54%	2,40%	2,22%	1,98%	1,66%	1,21%	0,95%	0,78%
1 300	2,72%	2,70%	2,66%	2,59%	2,49%	2,35%	2,17%	1,94%	1,63%	1,18%	0,93%	0,76%

Uuringu ankeet (I)

I KOKKUPUUDE TERVISEKASSA JA ARSTIABIGA

1. Milline on viimase 12 kuu jooksul olnud Teie kokkupuude tervishoiusüsteemiga? Kas Te olete ... ? VÕIB ANDA MITU VASTUST! KÜSITLEJA: LOE ETTE

- 1) viibinud haigus- või hoolduslehel
- 2) ostnud retseptiravimeid
- 3) ostnud meditsiiniseadmeid
- 4) osalenud vähi sõeluuringutel
- 5) käinud perearsti vastuvõtul
- 6) käinud pereõie iseseisval vastuvõtul
- 7) käinud hambaarsti vastuvõtul
- 8) käinud eriarsti vastuvõtul
- 9) viibinud haiglaravil
- 10) käinud või sattunud EMO-sse ehk traumapunkti
- 11) andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali (nt uriini-või roeproov)
- 12) saanud arstiabi kaugvastuvõtu vormis (telefoni-, video- või veebivestluse teel)
- 13) muu kokkupuude, palun täpsustage _____
- 14) ei ole tervishoiusüsteemiga viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud

K2 KUI K1=11, ON ANDNUD TASUTA ANALÜÜSE/PROOVIMATERJALI

2. Olete viimase 12 kuu jooksul andnud tasuta vereanalüüsi või proovimaterjali. Kas saite seda teha kodu lähedal või pidite sõitma üle tunni aja?

- 1) Saite analüüsi anda kodu lähedal
- 2) Pidite sõitma üle tunni aja
- 3) EI OSKA ÕELDA

3. Kui suured on Teie või Teie pere jaoks kulud (nt transpordile kulunud aega ja raha, kaotatud tööaeg), mida peate kandma, kuna tervishoiuteenused asuvad Teist või Teie perest füüsilises mõttes kaugel? KÜSITAKSE Q1

- 1) Väga suured
- 2) Üsna suured
- 3) Pigem väikesed
- 4) Väga väikesed
- 5) Tervishoiuteenused ei asu füüsiliselt kaugel.
- 6) EI OSKA ÕELDA

4. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud perearstikeskuse lahtioleku ajal erakorralise meditsiini osakonda (EMO) oma tervisemurega, millega oleks võinud tegeleda ka perearst?

- 1) Jah, korduvalt
- 2) Jah, korra
- 3) Ei

KUI K4=JAH, SIIS K5

5. Miks Te pöördusite oma tervisemurega EMO-sse selle asemel, et pöörduda perearsti poole? Valige kõik sobivad.

- 1) Te ei saanud oma perearsti kätte
- 2) Perearsti juurde ei olnud vaba aega
- 3) Lootsite EMO-st kiiremini abi saada
- 4) Mõni arst või pereõde suunas Teid EMO-sse
- 5) Perearst ei oska Teie tervisemuret lahendada
- 6) Perearstil ei olnud vastuvõtuaeg
- 7) Muu põhjus, täpsustage _____
- 8) EI OSKA ÕELDA

II RAHULOLU TERVISHOIUSÜSTEEMI, TERVISEKASSA JA ARSTIABIGA

6. Kui rahul Te olete tervishoiusüsteemi ehk arstiabikorraldusega Eestis?

- 1) Väga rahul
- 2) Pigem rahul
- 3) Pigem ei ole rahul
- 4) Üldse ei ole rahul
- 5) Ei oska öelda

7. Kui rahul Te olete Tervisekassa (endine Haigekassa) ehk meie riikliku ravikindlustusega, mille tegevuste hulka kuulub sh. arstiabi tagamine kõigile kindlustatud inimestele, hüvitiste maksmine ja soodustustuste pakkumine ravimitele ja meditsiiniseadmetele jms?

- 1) Väga rahul
- 2) Pigem rahul
- 3) Pigem ei ole rahul
- 4) Üldse ei ole rahul

8. Millega Te olete või ei ole rahul seoses Tervisekassa tegevusega? (spontaanne vastus) KÜSITAKSE Q2

Uuringu ankeet (II)

Kuidas Te hindate Tervisekassa tööd? Hindamisel kasutage palun 7-palli skaalat, kus 1- peegeldab kõige negatiivsemat hinnangut ja 7- kõige positiivsemat. Kas Teie arvates on Tervisekassa ...

9. Mittevajalik 2 3 4 5 6 vajalik
10. Mitteusaldusväärne 2 3 4 5 6 Usaldusväärne
11. Jäik ja bürokraatlik 2 3 4 5 6 Patsiendikeskne ja abivalmis

VALMISOLEK DIGITEENUSTE KASUTAMISEKS TERVISHOIOUS

12. Kuidas Te eelistaksite oma perearsti või perearstikeskuse poole pöörduda (visiidile registreerimiseks, töövõimetuslehe või retseptipikenduse küsimiseks)?

- 1) telefoni teel
- 2) veebi teel (e-kiri, perearstikeskuse e-lahendus; e-visit/eelvisit)
- 3) mobiilirakenduse teel
- 4) kohapealse külastusega
- 5) EI OSKA ÖELDA

13. Kas Te olete oma perearsti või perearstikeskusega saanud ühendust võtta interneti teel mõne e-lahenduse kaudu (nt tervisemure kirjeldamiseks, töövõimetuslehe või retseptipikenduse küsimiseks)?

- 1) Olen saanud
- 2) Ei ole saanud (perearstil puudub e-lahendus)
- 3) Ei ole vaja läinud (kuigi perearstil on e-lahendus)
- 4) Ei ole kursis selliste võimalustega
- 5) EI OSKA ÖELDA

KUI K13= JAH, SIIS K14

14. Kui Te kasutasite viimati mõnda perearsti(keskuse) e-lahendust, siis kui rahule Te sellega jäite?

- 1) Väga rahule
- 2) Pigem rahule
- 3) Pigem ei jäänud rahul
- 4) Üldse ei jäänud rahul
- 5) EI OSKA ÖELDA

KUI K14=3-4 EHK EI JÄÄNUD RAHULE, SIIS K15:

15. Miks Te ei jäänud perearsti(keskuse) e-lahendusega rahule? KÜSITAKSE Q2

16. Kas Te olete eriarsti juurde aja leidmiseks kasutanud üleriigilist digiregistratuuri, mis on leitav patsiendiportaalist (digilugu.ee)? KÜSITAKSE Q2

- 1) Jah
- 2) Ei

KUI K16=JAH, SIIS K17

17. Kui lihtne või keeruline oli Teie jaoks üleriigilise digiregistratuuri kasutamine? KÜSITAKSE Q2

- 1) Väga lihtne
- 2) Pigem lihtne
- 3) Pigem keeruline
- 4) Väga keeruline
- 5) EI OSKA ÖELDA

18. Kas Te nõustuksite osalema kaugvastuvõtul videokõne teel, kui arst või õde seda Teie soovitaks? KÜSITAKSE Q1

- 1) Kindlasti nõustuksin
- 2) Pigem nõustuksin
- 3) Pigem ei nõustuks
- 4) Kindlasti ei nõustuks
- 5) Olen juba videokõne teel kaugvastuvõtul osalenud

Projekti meeskond

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Vivika Tamra, Tervisekassa
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Jaanika Hämmal
Programmeerija ja andmetöötaja:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

Kontaktinfo

Jaanika Hämmal
Kantar Emori juhtekspert
Telefon: 626 531
E-mail: jaanika.hammal@kantar.com

Kantar Emor

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