

Eesti inimeste rahulolu arstiabiga. Uuringu kokkuvõte

Uuringukeskus Faktum korraldas ajavahemikul 19. oktoobrist 8. novembrini 2005 omnibussküsitluse raames uuringu, mis puudutas inimeste kokkupuudet tervishoiuteenustega ja rahulolu saadud arstiabiga. Selliseid uuringuid on tehtud juba alates 2001. aastast. Uuringu tellijaks olid Eesti Haigekassa ja Sotsiaalministeerium. Toimetus on saadud materjalide alusel koostanud uuringust lühikokkuvõtte.

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada

- elanike hinnangud oma tervisele ja suhtumine tervislikesse eluviisidesse;
- kokkupuuted arstiabiga, hinnangud selle kättesaadavusele ja rahulolu perearstiga, ambulatoorse eriarstiabiga, statsionaarse eriarstiabiga, kiirabiga, haiglaga;
- teadlikkus oma õigustest seoses erinevate tervishoiuteenustega;
- hinnangud riiklikele arstiabisüsteemile, sh rahulolu haigekassaga.

Eestis on 1 047 818 elanikku vanuses 15–74 aastat. Saamaks hinnangut arstiabile küsitleti neist 1446 inimest, kes valiti välja mitmeastmelise tõenäosusliku juhuvaliku meetodil. Neid intervjueriti personaalselt. Küsitlejaid oli 89.

Hinnangud tervisele ja tervisekäitumine

Oma tervislikku seisundit hindavad heaks või väga heaks ligi pooled Eesti inimesed (46%); 42% peab oma tervislikku seisundit keskmiseks. Halvaks või väga halvaks hindab oma tervise 12%.

Jätkuva trendina iseloomustab Eesti elanikke püüd muuta oma eluviisi tervislikumaks: suuremal või vähemal määral on seda üritanud teha 51% küsitletutest, sarnased olid ka eelmise aasta uuringu tulemused. Ligi pool rahvastikust pole oma eluviisis muudatusi teinud: peamiste takistustena selleks nimetatakse raha ja aja vähesust.

Siiski on märgata selgelt positiivseid nihkeid inimeste tervisekäitumises: võrreldes eelnevate aastatega on rohkem ostetud vitamiine ja muid organismi tugevdavaid preparaate, käidud sagedamini tervisekontrollis, massaažisalongis ja sanatoorsel ravil (spaad!). Samuti on võrreldes eelmise aastaga

külastatud sagedamini perearsti ja hambaarsti, samal ajal kui eriarsti poole pöördunute või haiglas viibinute osakaal on jäänud samaks.

Hinnangud tervishoiuteenustele

Erinevate arstide juurde pöördunud või haiglas viibinud vastajad annavad arstiabile valdavalt positiivseid hinnanguid (vt jn 1). Kriitilisi väljaütlemisi arstiabi kohta on vähe, enamasti on need seotud raskustega arsti juurde pääsemisel. Pikad järjekorrad on peamiselt eriarsti juurde. Tõrkeid arstide juurde pöördumisel oli aasta jooksul tekkinud 12% küsitletutest, neist enamikul olid need seotud eriarstiabiga.

Pooltel küsitletutest on tulnud ette, et oma terviseprobleemidega ei pöördu arsti poole. Seda põhjendatakse valdavalt sellega, et saadakse ravimisega ise hakkama (70%); põhjusena nimetatakse ka ajapuudust (13%) ja pikki arsti vastuvõtu järjekordi (10%). Valdavalt eelistatakse ise hakkama saada ka siis, kui inimest tabab ootamatu terviseprobleem tööl (52%) või ka töövälisel ajal (44%).

Perearstiabi

Perearstisüsteem on muutunud inimeste jaoks harjumuspäraseks. Valdav osa inimesi teab, kes on tema perearst; võrreldes eelmise uuringuga on nende arv kasvanud 90%-lt 95%-ni. Perearsti on aasta jooksul vahetanud vaid 13% küsitletutest, seda eelkõige seoses elukoha vahetusega või senise perearsti lahkumisega.

80% küsitletutest on saanud perearstilt ka telefoni teel nõu. Alles sel aastal käivitatud üle-eestilisele perearstitelefonile on helistanud aga 7% küsitletutest.

Perearstisüsteemiga tervikuna on väga rahul 14% ja üldiselt rahul 60% küsitletutest. Üldiselt pole rahul 12% ja üldse pole rahul 5% vastanutest.

Eriarstiabi

Pikeneb eriarsti vastuvõtule saamiseks kuluv aeg alates registreerimisest. Võrreldes eelmise aastaga on vähenenud nende vastajate osakaal, kes on eriarsti visiidile saanud samal päeval, samuti nende osa, kes on pääsenud eriarsti juurde 3–4 päeva jooksul alates registreerimisest; 13%-lt 19%-ni on suurenenud nende osakaal, kes eriarsti juurde pääsemiseks pidid ootama 1 kuu või enam. Siiski on hinnangud saadud raviteenusele head – 90% eriarsti külastanute on sellega väga või üldiselt rahul.

Arstiabi kvaliteet ja kättesaadavus

Kui arstidele annavad vastajad valdavalt positiivseid hinnanguid, siis arstiabi riikliku korralduse suunas saadetakse kriitikanooli rohkem, ehkki ka siin jäävad ülekaalu positiivsed hinnangud. Riikliku arstiabi kvaliteeti hindab heaks või pigem heaks 49%, halvaks või pigem halvaks 34% küsitletutest. Arstiabi kättesaadavust peab heaks või pigem heaks 49%, halvaks või pigem halvaks 46% küsitletutest. Peamiseks puuduseks riikliku arstiabi korralduses peetakse pikki järjekordi.

Rahulolu ravikindlustuse poolt tasustatavate raviteenuste valikuga on siiski võrreldes eelmise aastaga 5% kasvanud (46% on sellega väga või üldiselt rahul), olles sama suur kui kaks aastat tagasi.

Et raviteenuste rahastamine pole lihtne küsimus, seda kinnitab ka vastuste jaotumine kahe vastandliku seisukoha vahel. 45% küsitletutest toetaks sellist rahastamiskorda, mille puhul ravikindlustusest rahastatakse kõiki raviteenuseid, ehkki ravijärjekorrad võivad seetõttu olla pikad. 37% toetaks aga korda, kus ravikindlustusest rahastatakse ainult kindlat hulka raviteenuseid ja ravijärjekorrad oleksid tänu sellele lühikesed.

Elanikkonna valmisolek lisaks ravikindlustusele ise täiendavalt arstiabi eest tasuda on siiski suhteliselt väike: rohkem ollakse selleks valmis taastusravi (43%), hooldusravi (40%), ambulatoorse eriarstiabi (37%) eest tasumiseks. Kuid ka neil juhtudel jääb

täiendav summa, mida ollakse valmis tasuma, enamasti alla 1000 krooni.

Haigekassa

Haigekassaga on viimase 12 kuu jooksul olnud kokkupuuteid 37% inimestest, seda on mõnevõrra enam kui eelmisel aastal. Kõige sagedamini suheldi haigekassaga seoses hambaravihüvitise või täiendava hüvitise saamisega (19% kõigist vastajatest).

Probleemide tõttu töövõimetuslehe või töövõimetus hüvitise saamisel pöördus haigekassa poole 12% kõigist vastanutest. 8% vastanutest pöördus haigekassa poole selleks, et saada või vahetada Euroopa ravikindlustuskaarti.

Suurem osa haigekassaga kokkupuutunutest on suhelnud klienditeenindajatega kohapeal (52%), 15% on teinud seda tavalise kirja teel ja 8% e-posti teel.

Rahulolu haigekassast saadud teenusega on väga kõrge: sellega on väga rahul 22% ja üldiselt rahul 59% haigekassaga kokkupuutunutest. Rahulolematuid on vaid 6%. Rahulolematuse peamise põhjusena tuuakse siingi esile pikka ootejärjekorda.

Patsientide teadlikkus sellest, kuhu pöörduda rahulolematuse korral osutatava arstiabiga, on suhteliselt madal: 57% vastanutest ei tea, kuhu pöörduda.

Kokkuvõte

- Oma tervislikku seisundit hindavad heaks või väga heaks ligi pooled Eesti inimesed. Samal ajal on pooled elanikest viimase aasta jooksul muutnud oma eluviisi tervislikumaks.
- Võrreldes eelmiste aastatega on mõnevõrra suurenenud perearsti ning hambaarsti külastanud inimeste arv. Eriarstide poole pöördunute arv on jäänud eelnevate aastate tasemele.
- Saadud arstiabiga jääb enamik inimesi rahule. Kõige rohkem põhjustavad inimeste rahulolematust arsti vastuvõtu järjekorrad.
- Suur osa inimesi (57%) ei tea, kuhu pöörduda, kui nad ei ole rahul osutatava arstiabiga.

eestiarst@eestiarst.ee