



**KLASTER**

uuringukeskus

# **Tööandjate rahulolu Haigekassaga**

**Tartu**

**2005**

# Sisukord

1. Kokkuvõte.....	4
2. Metoodika ja vastanute jaotus.....	5
3. Tulemused.....	6
3.1. Suhtluskanalid.....	6
3.2. Elektroonilise andmevahetuse leping.....	7
3.3. Rahulolu.....	9
3.4. Klienditelefoni kasutamine.....	14
3.5. Haigekassa töö puudujäägid.....	16
4. Lisatabelid.....	22

# Sissejuhatus

Uuringukeskus Klaster viis 13. okt – 3. nov. 2005 läbi telefoniküsitluse, mille eesmärk oli välja selgitada tööandjate rahulolu Haigekassaga.

Uuringu tellijaks oli Haigekassa ning tulemuste omandiõigus kuulub Tellijale.



# KLASTER

uuringukeskus

[www.klaster.ee](http://www.klaster.ee)  
[info@klaster.ee](mailto:info@klaster.ee)

Betooni 9, 51014 Tartu  
Tel: 7307 887  
Fax: 730 7970

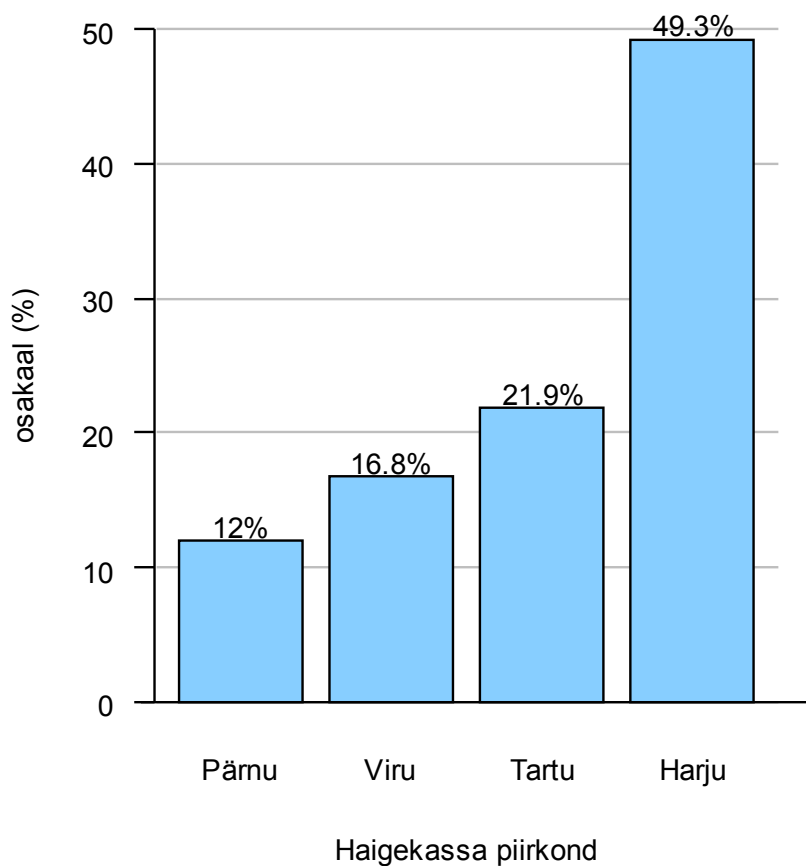
# 1. Kokkuvõte

1. Põhiline suhtluskanal on internet, kuid digitaalse allkirja kasutamine on vähe levinud.
2. Enamikul vastanutest oli sõlmitud elektrooniline andmevahetusleping. Üle veerandil vastanutest polnud lepingut ning nad polnud lepingust ka huvitatud.
3. Üldiselt leiti, et teenindajad on abivalmid ning küsimustele vastatakse enamasti selgelt, arusaadavalt ja kiiresti.
4. Haigekassa kodulehekülge peeti enamasti informatiivseks, kuid keeruliseks ja kohati ebaloogiliseks.
5. Tööandjale vajaliku info edastamisega oldi üldjoontes rahul, aga kurdeti ka, et info ei jõua alati nendeni, sooviti saada teavet muudatustest e-postiga.
6. Klienditelefoni 16363 olid kasutanud ainult veerand küsitletutest, kasutajad olid sellega rahul.
7. Haigekassa töö puudujääkidenä nimetatakse ebamugavat haiguslehtede edastamise süsteemi, bürokraatiat, aeglast info ja raha liikumist. Kurdeti, et töötaja ravikindlustus ei alga tööle asumisega samal päeval ning et maksude maksmine ei taga automaatselt ravikindlustatust.

## 2. Metoodika ja vastanute jaotus

Küsitlus viidi läbi telefoni teel 13. okt. - 3. nov. 2005. Küsimustele vastasid isikud, kes suhtlevad tööandja nimel Haigekassaga. Kokku küsitleti 507 ettevõtet.

Ettevõtete jaotust piirkonna lõikes kirjeldab järgnev joonis. Kõige rohkem oli vastajaid Harju piirkonnast (49%) ning kõige vähem Pärnu piirkonnast (12%). Vastanutest 22% olid Tartu piirkonnast ja 17% Viru piirkonnast.

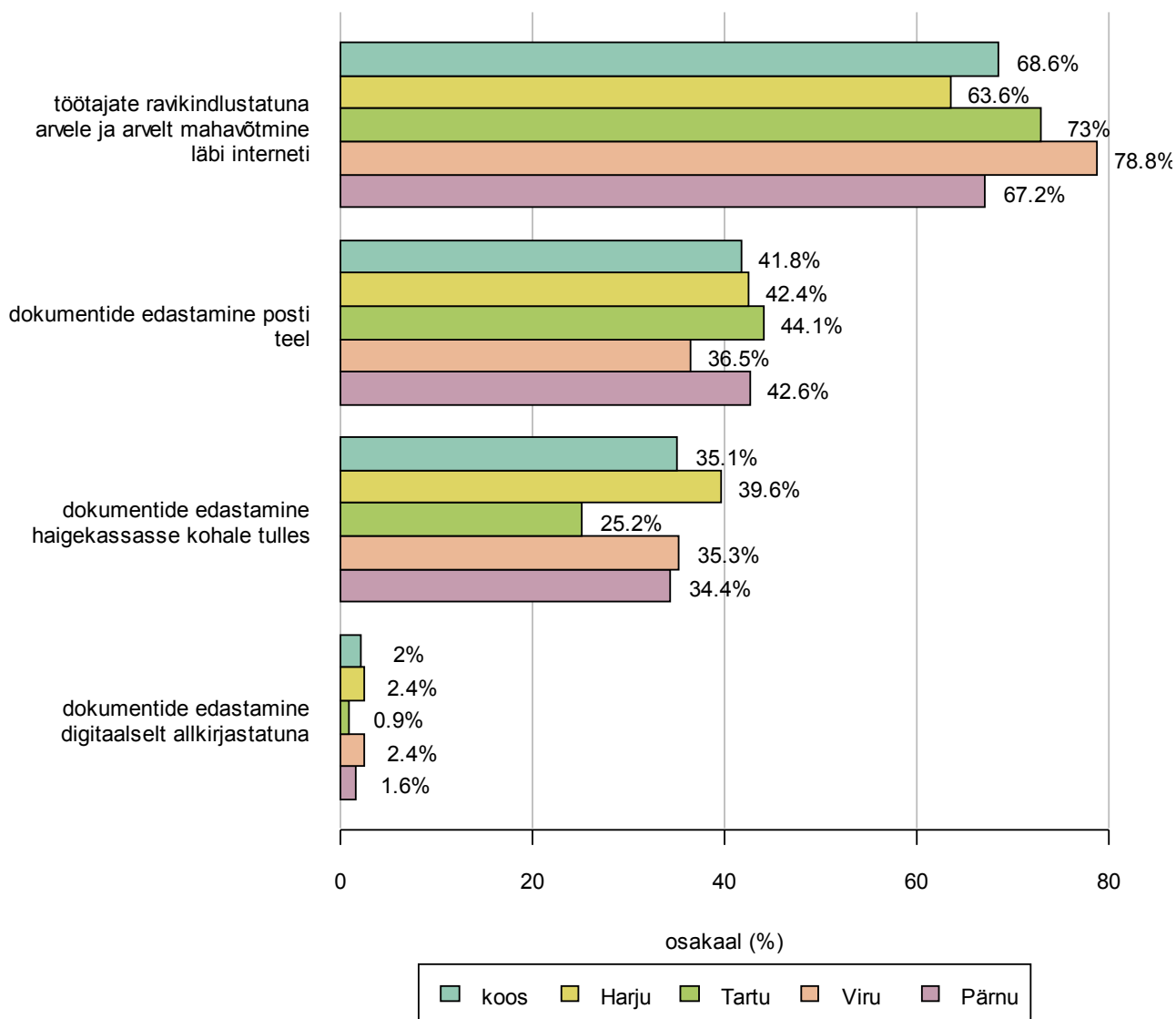


## 3. Tulemused

### 3.1. Suhtluskanalid

Vastajatel paluti märkida, milliste kanalite kaudu nad eelistavad suhelda Haigekassaga, valida tuli kõik sobivad variandid. Järgneval joonisel on toodud tulemused koos ja kõikide piirkondade lõikes.

Kõige rohkem kasutatav infokanal on internet (töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmiseks). Seda kasutasid 69% vastanutest. Erinevates piirkondades oli kasutustase erinev, olles kõrgeim Viru piirkonnas (79%) ning madalaim Harju piirkonnas.



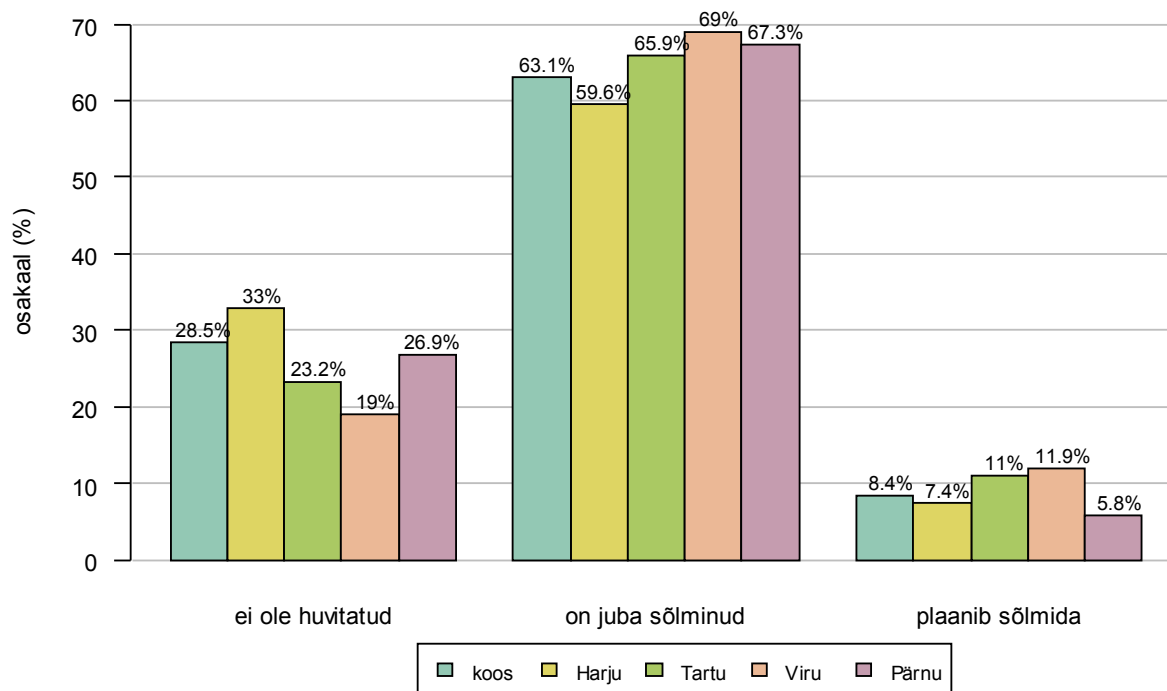
Väga vähe oli neid, kes edastasid dokumente digitaalselt allkirjastatuna: kõigist vastanutest

2%. Tartu piirkonnas kasutas digiallkirja võimalust vaid 0,9% vastanuist.

Samas suurusjärgus oli vastajaid, kes edastasid dokumente posti teel (42%) ning neid, kes edastasid dokumente Haigekassasse kohale tulles (35%). Harju ja Viru piirkonnas olid mõlemad meetodid umbes sama levinud. Tartu piirkonnas kasutas posti 44% vastanutest, ise kohale viimist vaid 25%. Ka Pärnus oli post mõnevõrra levinum kanal (43% vs 34%).

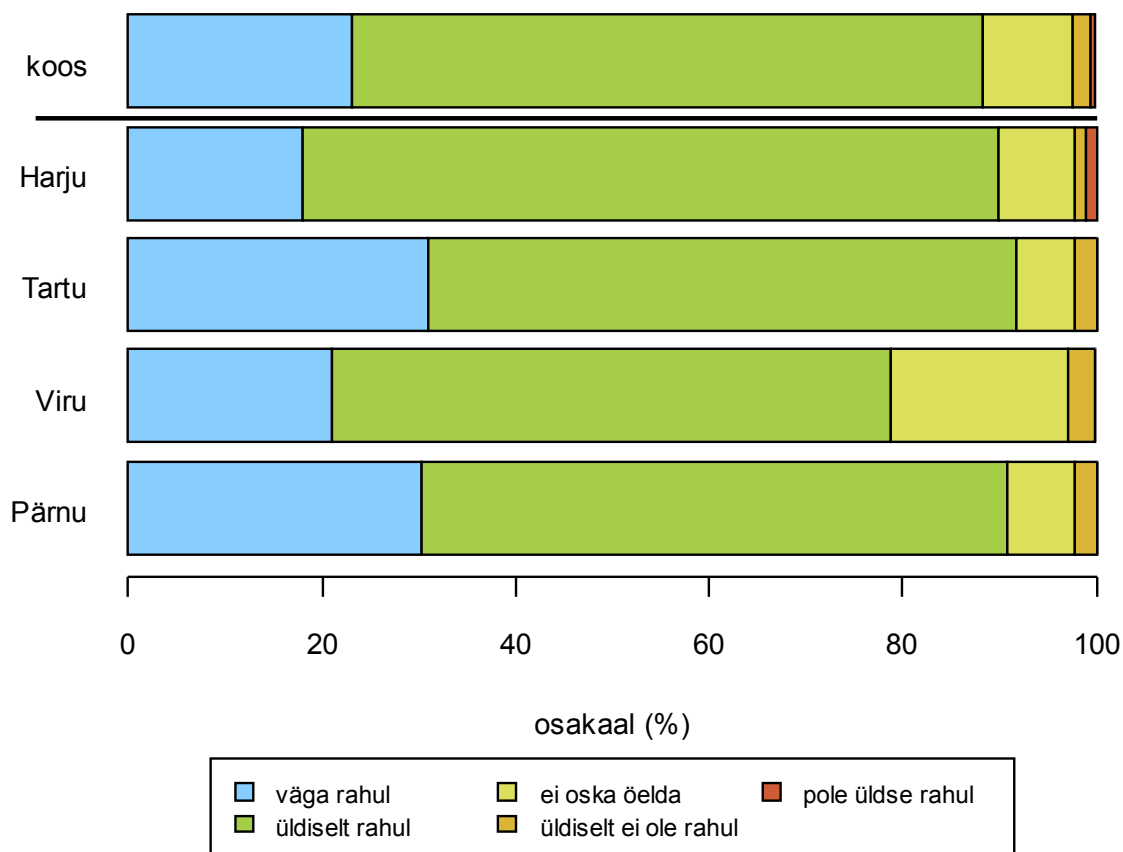
### 3.2. Elektroonilise andmevahetuse leping

Vastanuist 63% on sõlminud oma kindlustatute arvele ja arvelt mahavõtmiseks interneti vahendusel elektroonilise andmevahetuslepingu ning 8% plaanib selle sõlmida. 29% vastanutest ei ole lepingust huvitatud. Nendest, kel lepingut pole, kavatsevad lepingu sõlmida alla veerandi. Järgneval joonisel on tulemused ka piirkonna lõikes.



Teistest enam oli lepingu mitte soovijaid Harju piirkonnas (33%) ning vähem Viru piirkonnas (19%).

Järgneval joonisel on toodud rahulolu lepinguga erinevates piirkondades.



Leidus nii neid, kes olid elektroonilise andmevahetuslepinguga rahul kui neid, kes polnud. Rohkem oli rahulolijaid: vastanutest 88% olid kas väga rahul või üldiselt rahul, 9% ei osanud öelda, kas nad on rahul ning 2% ei olnud rahul. Rahulolematuid oli kõigis piirkondades 2-3% ringis. Viru piirkonnas oli teistest enam neid, kes ei osanud öelda, kas nad on rahul või mitte: 18%.

#### Heideti ette **vähese funktsionaalsust:**

- *ei saa infot ja teatada muudatustest*
- *tahaks näha neid, kes on juba maha võetud lisaks nendele, kes on juba olemas*
- *haiguslehti peab ise viima*
- *inimesi ei saa arvele võtta, vaja originaalpaberit saata neile paberikandjal. Liigne paberimajandus*
- *pole võimalik haiguslehti netis edastada*
- *mõttetu, seal ei saa midagi teha. Palju vaja ikkagi kohal käia*

ning **kasutajavaenulikkust** (kohmakas, keeruline, ebaloogiline, raske sisse pääseda).

- *peab läbi oma pangakonto sisse minema*
- *ei ole kasutajasõbralik, dokumendid käsitsi*
- *kuupäevade sisestamine on ebamugav*
- *probleemid sissepääsemisega*
- *natuke kohmakas*
- *võiks olla kasutajasõbralikum, info võib olla keerukas leida, kantseliitses keeles, mida tavainimene kasutab harva ja jaotused on kohati ebaselged. Loogika on veidi erinev*
- *kindlustatute teatamine kohmakas, võiks sõbralikum olla*
- *halb infot näha, laialivalgud*
- *natuke segane*
- *keeruline*
- *viimase aja muudatus, et andmebaas hakkab ravikindlustatust näitama kehtivuse hetkest ja sellest lähtuvalt tuleb uuesti hiljem külastada*
- *vormistamine keeruline, võiks olla internetis*

### **3.3. Rahulolu**

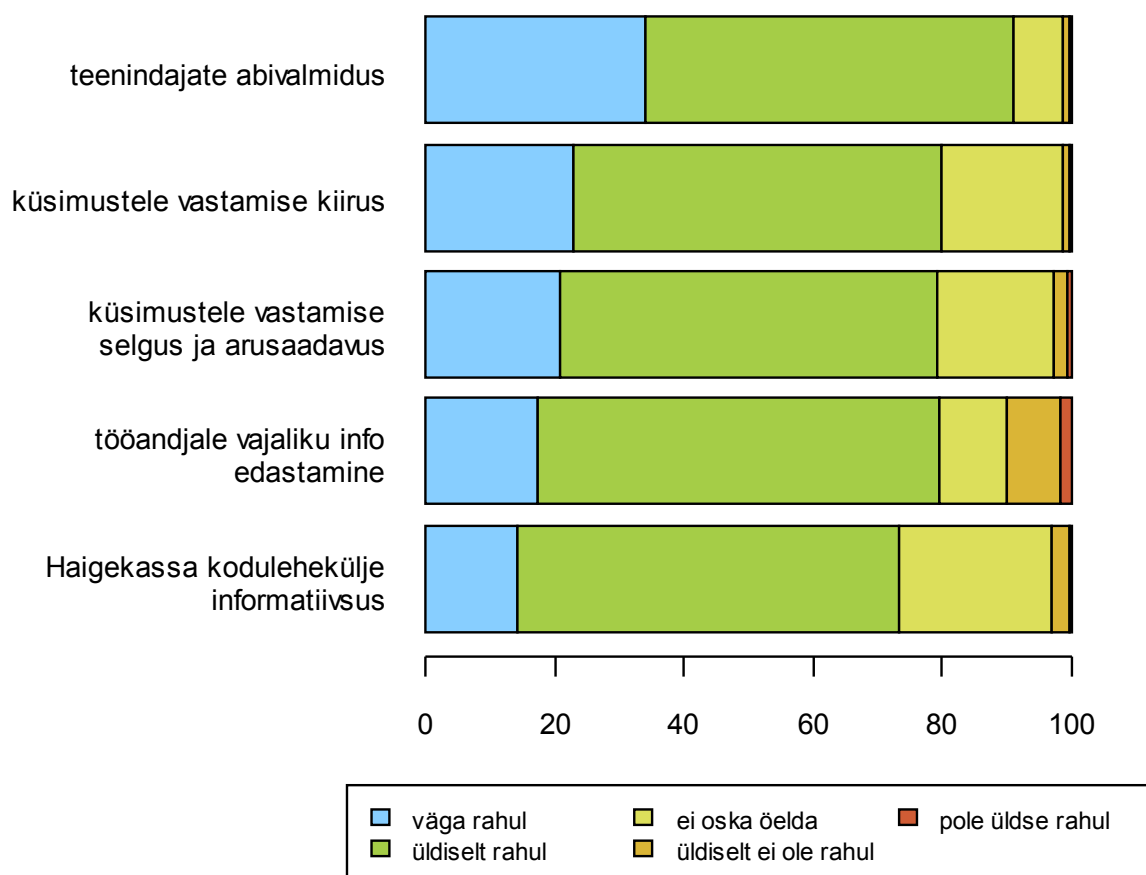
Järgnevas on analüüsitud rahulolu Haigekassaga viiest aspektist:

- teenindajate abivalmidus,
- küsimustele vastamise selgus ja arusaadavus,
- küsimustele vastamise kiirus,
- Haigekassa kodulehekülje informatiivsus,
- tööandjale vajaliku info edastamine.

Koondtulemused on esitatud järgneval joonisel.

Kõigis valdkondades leidis rahulolijaid ja rahulolematuid, kuid esimesi oli tunduvalt rohkem.

Kõige rohkem oldi rahul teenindajate abivalmidusega (91%). Kõige vähem oli neid, kes olid rahul Haigekassa kodulehekülje informatiivsusega: 73%. Tööandjale vajaliku info edastamisega rahulolematuid oli palju: 10% (teiste asjadega rahulolematuid oli alla 3%).



Kõigis valdkondades oli enim rahulolematuid Viru piirkonnas. Peaaegu kõigis valdkondades oli enim rahulolijaid Tartu piirkonnas (erandiks oli Haigekassa kodulehekülje informatiivsus, millega oldi enim rahul Pärnu piirkonnas).

Rahulolematust **teenindajate abivalmidusega** kommenteeriti järgnevalt.

- *väga halb teenindaja*
- *haigekassast nõutakse telefoninumbreid, aga tagasi ei taha helistada, vaid saadavad postiga ja haigusrahad seetõttu viibivad ja postikulud ka*
- *teenindamine ei ole korrektne, üldiselt, kas ei viitsi tööd teha või mõni on tujust ära jne*
- *küsimustele nähvatakse*
- *ebaviisakad, ainult üks number, ebakompetentsed vastused (EU kindlustuse kohta: miks teil seda üldse vaja on?)*
- *tõrges*
- *ei ole kindlat inimest, kes sinuga tegeleb - alati erinev inimene*
- *teenindajad erinevad - mõni pahur, mõni sõbralik*

Kommentaariid on väga negatiivsed: heidetakse ette ebaviisakust, ebakompetentsust, pahurust, kuid neid on vähe. Seega leidub ebakorrektselt teenindajaid, kuid mitte palju.

Haigekassa **koduleheküljele** heideti ette **info puudust:**

- *võiks olla lahtiseletatum, mitte nii konkreetne*
- *võiks rohkem infot olla*
- *rohkem tahaks teada, kes ja kuidas haigusrahasid saab ning kuidas maksta*
- *rohkem informatsiooni olla nii tavakliendile kui ettevõtetele - rohkem linke, mis puudutavad haigekassa tööd*

**vähest funktsionaalsust:**

- *ei saa haigekassa töövõimetuslehte läbi interneti saata*
- *võiks rohkem võimaldada*

**info hilinemist:**

- *info ei ole õigeaegne*

**keerukust** (ei leita infot üles):

- *kohe ei leia vajalikku üles*
- *info kättesaadavus ebaselge, tööd sellega veel vaja teha*
- *kodulehelt ei leia perearsti ilusti üles*
- *on natukene liigendatud ebaloogiliselt*
- *ei ole piisavalt loogiline*
- *raske midagi leida, peab pikalt otsima*
- *otsimine on keeruline*
- *infoselgus - kui on kiiresti vaja midagi leida, siis kiiresti ei leia ja kaua on vaja otsida - parem liigendatus*
- *sealt raske infot leida*

Küllalt palju probleeme oli **tööandjale vajaliku info edastamisega.**

Paljud vastasid, et **ei ole saanud infot:**

- *ei ole saanud infot*
- *ei ole edastatud midagi*
- *ei edastata infot*

- *pole saanud*
- *ei anta, tuleb ise otsida*
- *ise otsib*
- *pole saatnud infot*
- *üldse ei teatata*
- *ei saagi infot*
- *ei ole infot*
- *ei ole edastatud midagi, eelmine aasta tuli*
- *ise peab kõik otsima ja vastuseid ei saagi*
- *ei ole teavitatud elektroonilisest arvelevõtmise lepingust, e-postile muudatusi*

**või ei saa piisavalt infot:**

- *võiks tihedam olla*
- *ei saadeta piisavalt infot*
- *võiks olla tihedam, info ka uuenduse puhul*
- *sooviks rohkem informatsiooni muudatustest*
- *poolik informatsioon vahetevahel*
- *muutustest teavitatakse liiga hilja ja liiga vähe*
- *võiks teavet rohkem olla*
- *infot võiks rohkem olla*
- *võiks olla parem*
- *ei saa piisavalt infot*
- *võiks rohkem infot jagada*
- *võiks rohkem olla*
- *liiga vähe infot*
- *ei ole piisavalt*
- *sooviks rohkem*
- *liiga vähe*
- *tihti tuleb ise otsida*
- *kui ise ei käi kohal, siis infot eriti ei tule. Palju vaja ise otsida*

**Suur osa vastajaist soovis teavet muudatustest e-postiga:**

- sooviks muudatustest teavitamist e-postile
- peab ise otsima, et tihedamini muudatustest teavitada
- pisemad muutused seadusandluses võiksid tulla nendele mailidele, kellel on internetileping, sest igaüks ei suuda muudatusi ise jälgida
- sooviks et e-mailiga viidaks muudatustest kurssi. Koduleheküljel võiks muudatused paremini tähistatud olla
- e-postile rohkem infot
- e-postile infot
- rohkem võiks personaalselt teavitada, e-postiga
- rohkem informatsiooni muudatusest, e-postiga
- e-postiga sooviks muudatustest teada saada
- ei ole infot. Iga muudatus võiks tulla mailina
- e-postiga võiks saata teavitust suurematest muudatustest
- sooviks infot aga ei ole saadetud mailile. Ei oska võib-olla küsida. Nemad ei saada

#### Samas oli mõnele **probleemiks interneti olemasolu:**

- kõik asutused tahaks infot saada, sõltumata sellest, kas on neil internetikasutamisevõimalus või mitte.
- ei saa infot, ei kasuta arvutit

#### Heideti ette **teavitustekstide laialivalguvust**, oluline info ei jõua kohale:

- e-mailid laialivalguvad
- 3 lehekülge jura, milles on ainult üks lause, mida on vaja, siis ei viitsi seda lugeda. Kui teade on nii pikk, et ei saa kohe silmaga haarata, siis on infoteade null
- Võiks rohkem olla. Informatiivset poolt rohkem, mida peaks tööandjana tegema - läbi nämmutama, infopäevad

#### Probleemiks oli ka **info kohale jõudmise kiirus:**

- ei ole alati piisavalt kiire
- haigekassa võiks teada anda muudatustest, mis on tööandjaga seotud. Info saab tihti hilja kätte

#### Muud ettepanekud:

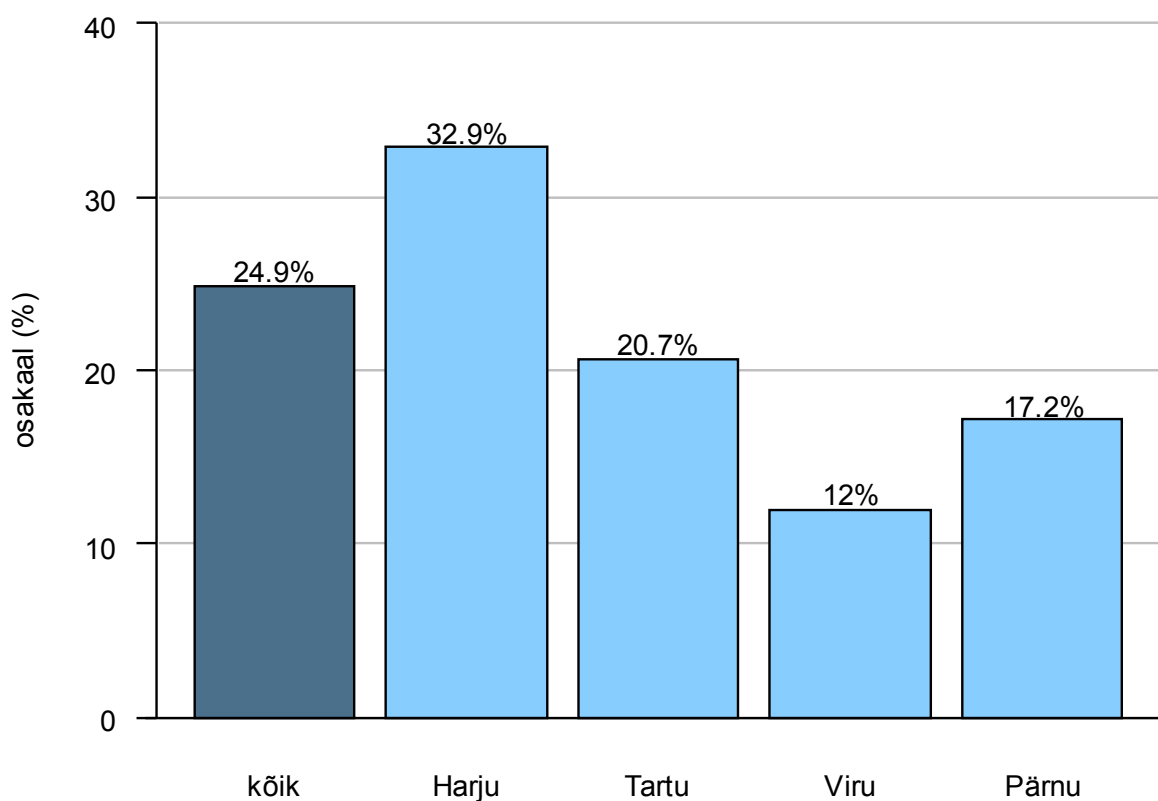
- võiks olla rohkem linke
- töötajate nimekirjad võiksid olla kättesaadavamad

### 3.4. Klienditelefone kasutamine

Vastanutest 25% oli kasutanud Haigekassa klienditelefon 16363 (vt järgnev joonis). Piirkondade lõikes kasutati klienditelefone enim Harjumaal (33%), kõige vähem oli kasutatud klienditelefone Virumaal (12%).

Vastajatel paluti lisada ka muud infotelefone, mida nad kasutanud on. Osa oli kasutanud kohalikke infotelefone.

- *kohalikku kasutanud*
- *kohapealsed numbrid*
- *Tartu osakonna info (vastaja Tartu piirkonnast)*
- *Ida-Virumaa oma (vastaja Viru piirkonnast)*
- *Jõgevale helistanud (vastaja Tartu piirkonnast)*



Mõni vastajatest ei teadnud klienditelefone olemasolust.

- *pole kuulnudki*

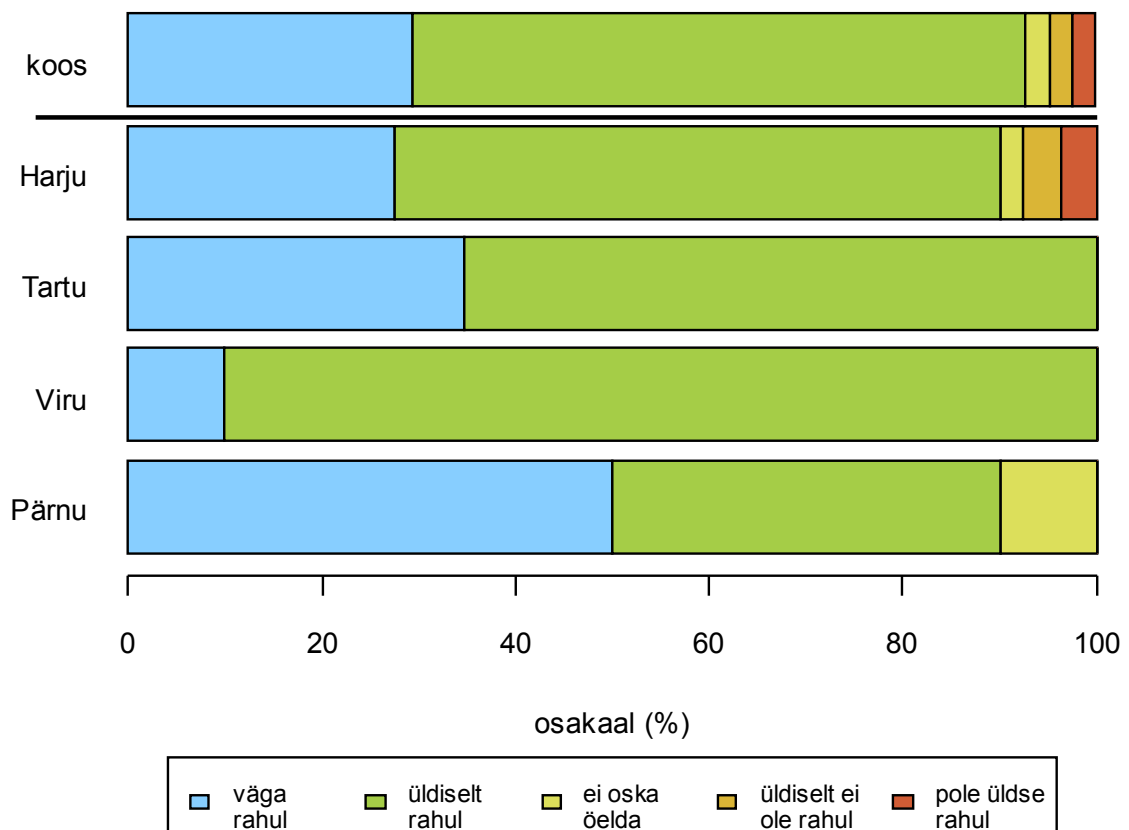
- *ei teagi*

Mõni oli proovinud helistada, kuid ei õnnestunud ühendust saada.

- *ei õnnestunud ühendust saada*

Järgmisel joonisel on toodud rahulolu klienditelefoni kasutajate seas ning piirkondade lõikes. Arvestatud on ainult neid, kes on klienditelefoni kasutanud. Selliseid vastajaid oli Pärnu ja Viru piirkonnas vaid 10.

Vastanutest 93% olid klienditelefoni kasutajate seas väga rahul või üldiselt rahul. Klienditelefoni rahulolematuid leidis ainult Harju piirkonnas, kus neid oli 8%. Teistes piirkondades oldi klienditelefoni kasutajate seas rahul. Pärnu piirkonnas oli üks vastaja, kes ei osanud öelda, kas ta on rahul.



Kurdeti, et **infotelefonist saadav info erineb** Haigekassast kohapealt saadust:

- erinev info telefonist ja kohapealt
- mõnikord info erineb kohapeal saaduga

Heideti ette, et **ei osata vastata:**

- peab ootama kaua, siis suunatakse ja ikka ei saa õigeid vastuseid
- sealt ei osata vastata, suunavad edasi

Teiste probleemidena märgiti, et infotelefoni töö lõpeb liiga vara, pole konkreetset kontaktisikut, kellega rääkida ning liinide vähesust:

- lõpetavad liiga vara (16.30)
- iga kord erinev inimene, ei ole kontaktisikut
- rohkem lahtisi liin

### **3.5. Haigekassa töö puudujäägid**

Vastajatel paluti nimetada Haigekassa töö suurimad puudujäägid tööandja esindaja seisukohast.

Osa vastajatest arvates **probleeme pole.**

- *probleeme pole*
- *ei ole puudujääke*
- *ei ole puudusi*
- *ei ole*
- *ei oska öelda. Ei ole probleeme olnud*
- *pole*
- *pretensioone pole*
- *ei oska hinnangut anda, sest vastus on saadud. Probleemi pole olnud*

Paljud kurtsid, et haiguslehti ei saa interneti kaudu edastada, vaid peab ise kohale viima. Haigekassa osakonnas kohapeal on aga pikad sabad ning mõnele ei sobinud ka Haigekassa lahtiolekuajad.

**Lahtiolekuajad:**

- *lahtiolekuu aeg väga halb /16.30 lõpetavad*
- *lahtiolekuajad*

## Haiguslehtede kohale toimetamine:

- *haiguslehti võiks saada interneti kaudu edastada*
- *haiguslehti ei saa neti teel edastada*
- *haiguslehed tuleb käsitsi viia. Lisakulud*
- *töövõimetuslehtede kohale viimine Karksi-Nuiast Viljandisse. Võiks olla interneti kaudu.*
- *haiguslehti tuleb käsitsi viia*
- *haiguslehti sooviks teha läbi interneti*
- *haiguslehed saaks interneti teel ja ei peaks postiga saatma või ise kohale viima.*

## Järjekorrad:

- *kohati järjekorrad, peab ootama*
- *järjekord, kui haiguslehte viia*
- *pikad ootejärjekorrad kohapeal*
- *pikad järjekorrad*
- *kohapeal on pikad sabad*
- *vanasti olid suured järjekorrad, praegu ei tea*
- *pikad järjekorrad kohapeal*
- *pikad ravijärjekorrad*

Probleeme põhjustab **registrite ja infosüsteemide ühildumatus**. Suur probleem oli see, et maksude maksmisega ei kaasne automaatselt ravikindlustus, tuleb suhelda eraldi Maksuameti ja Haigekassaga:

- *dokumendid kaovad postis ära ja tähitud kirjaga ühes ümbrikust üks dokument läks kaduma. Sooviks väga, et haigekassa ja maksuamet teeks koostööd, et oleks üks register - et kui esitatakse maksuametile, siis ei saa olla probleemi, et see inimene ei ole tööl, ja ei tohiks tekkida probleeme haigusrahade väljamaksmisega. Riigiasutuste probleem - ülbus*
- *inimene on kindlustatud, kuid nimekirjast välja jäänud - siis võiks arvestada haigusrahadega.*
- *arusaamatused haigusrahadega. Et kui on maksuametis arvele võetud siis peab ikkagi haigekassase minema ennast registreerima. Et kui on ühes registris kirjas siis võiks ka teises kohe olla*
- *miks haigekassa ei suhtle näiteks rahvastikuregistriga. Miks peab elukoha muutuse haigekassaga suhtlema. Haigekassa võiks suhelda rahvastikuregistriga ja teha teatud perioodi tagant muudatuste päringuid ja muudatused võiksid toimuda ilma haigekassasse ise*

- teavitamata. Võiks kõik inimest sisaldavad muudatused toimuda läbi rahvastikuregistri
- huvitab kontrollimehhanism, et kui raamatupidamisest ei laeku summa, siis on ülearuseid inimesi ja vastupidi (kui raha tuleb rohkem siis on kedagi arvele jäänud võtmata). Mingi kontrollimehhanism, kes on arvel ja kes mitte ja vastavus liikuvate rahavoogudega
- kehv koostöö maksuametiga, vead tulevad hilja välja
- töö läinud tükk maad paremaks. Aga. kui inimese eest makstakse makse, siis võiks automaatselt ka ravikindlustus olla - muidu peab näpuka puhul tööandja ise haiguspuhkuse kinni maksma.
- internetirakenduse kohta: kui on näpukas, et inimene jääb netis registreerimata, aga maksud tolle inimese eest siiski laekuvad - tolle inimese haigestumisel peab tööandja ise maksma
- idee: haiguslehtede arvestuse jaoks info maksuameti kaudu. Tsentraliseerida

Sooviti, et **uue töötaja ravikindlustus** algaks tööleasumise päevast.

- halb internetiühendus, töötajad jäid arvelt maha võtmata. Kui inimene läheb uude kohta, kas siis ei saa automaatselt teiselt kohalt maha võtta?
- probleem, et pikaajaliste töötute haigekassakaart ei toimi koheselt, kui tööd saab
- kindlustus võiks alata sellel päeval, kui tööle võetakse, mitte 7 päeva jooksul
- haigusrahade arvestamine võiks alata esimesest päevast
- kui inimene tööle tuleb, siis vastavad seadused võiks kohe kehtima hakata kindlustus. Tahaks teada, mitu päeva tohib inimene tasuta haige olla
- seadusemuudatus, et kui inimene asub tööle, siis alles kuu aja jooksul hakkab alles kaart kehtima ja FIE korral isegi kuni kolm kuud. miks peab 3 kuud ootama?

Toodi välja ka **suhtlemisprobleeme**. Kurdeti teenindajate ükskõiksust ning ebaviisakust, e-posti ignoreerimist. Küsimustele ei saada alati vastuseid või saadakse erinevatelt ametnikelt erinevad vastused.

- ei ole kindlat inimest, kes sinuga tegeleb, alati erinev inimene. Päris palju ümmargust juttu - kohe ei saa konkreetset vastust, tahetakse paberit. Ei tunnista faksi ega meili.
- mõningate vastustega ja vastamisestiliga ei ole rahul
- info ja suhtlus võiksid olla paremad; viisakamad klienditeenindajad
- vastavad üle öla
- ei saa telefonilt kiiresti kätte, muud kanalid paremad
- enda arusaadavaks tegemine
- Ida-Virumaal on vahepeal haiguslehtedega küsimusi tekkinud ja ühe inimese käest küsimusi ei saa ja öeldakse, et raamatupidaja lugegu ise seadusi
- vähene isiklik suhtlemine

- võiksid helistada kui ei vasta meilile
- juhtub nii, et tellerid omavahel vestlevad, aga järjekord seisab
- juhtumid, kus ühele küsimusele erinevate ametnike poolt erinevad vastused
- ei osata alati nõu anda ja tuleb mitmesse kohta helistada

Kurdeti, et **info ei liigu** ja jagatakse vähe informatsiooni:

- infot ei tule
- vähe informatsiooni jagatakse
- võiks rohkem teavitada võimalustest, vähene teave
- info halb edastamine, rohkem teavet! Aeglus väljamaksetel
- rohkem infot uuendustest (e-posti peale)
- haigekassalt teateid, märke muutustele, mis internetis tehtud
- info edastamine võiks olla tõhusam
- ei teavita üldse, kõike peab ise teadma
- sobiks, kui muudatused, mis puudutavad tööandjat, jõuaks minu mailiaadressile
- kui tööandjal puudub elektrooniliste andmete edastamise leping, siis on tööandja enda asi kuidas info kätte saab
- ei ole teavet võimalikest muudatustest või uutest suundadest - suhtlus ühepoolne
- pole infot internetirakenduse kohta
- ajast mahajäämine, kõik käib paberi ja pastakaga. [küsitletav ei olnudki teadlik internetivõimalusest]

Õeldi, et **nii info kui rahad liiguvad aeglaselt**, asjad jäetakse viimasele minutile:

- vahest liigub info aeglaselt, võiks kiirem olla
- haiguslehed makstakse viimasel momendil
- asjad kõik viimasel minutil, samuti info (pigem seadusandluse kohta)
- raha ülekandmine aeglane
- pikk haigusrahade ootamise aeg
- vähem aega läheks raha ja haigeks jäämise registreerimise vahel
- kui ruttu raha sinise raha eest arvele tuleb. Mõni aeg tuleb aeglasemalt
- kaartide hilinemine
- jaanuari haiguslehed tulevad hiljem. Töötajate poolt küsitakse seda
- töötajad, kes saavad haiguspäevade hüvituse - see vahemik on liiga pikk - on rahulolematud

- *hüvitiste laekumine ebastabiilne*
- *liiga pikk aeg raha laekumisel*

#### Esines ka **rahaprobleeme**:

- *rahasumma võiks suurem olla*
- *inimesed ei saa erialaarsti juurde, öeldakse, et raha ei ole*
- *probleemid lepingu mahtudega*
- *raha ebasihipärane kasutamine*
- *võtavad töö eest liiga palju raha*
- *raha tahavad palju*
- *raha maksmisega probleemid*

#### Heideti ette **liigset bürokraatiat**:

- *vahel liigne bürokraatia. Usaldada rohkem tööandjat, et ei peaks kõiki pabereid eraldi kohale viima*
- *bürokraatlikkus*
- *liigne formaalsus. Probleemid kahel töökohal töötamisega - maksed sisuliselt tuulde. Tegelikult saab rahade liikumist kontrollida. Vabaneda bürokraatiast. Teavitada tööandjat rohkem.*
- *keeruline on sõlmida tööandja esindaja lepingut. Volitatud isik võiks neti teel infot kasutada ja kuna kasutada ei saa siis peab kohal käima*
- *tappev tehniline keel*

Ei oldud rahul **kodulehekülje** (keeruline) ega **internetirakendusega** (pole piisavalt paindlik, võiks rohkem funktsioone olla):

- *kui sisestati ja kuupäev läheb ekslikult, siis ei saa enam korrastada ja see ei ole lihtne - peab kohe helistama. Võiks olla paindlikum*
- *ei saa enda haigusinfot vaadata haigekassa kodulehelt. Ei ole võimalik panga kaudu siseneda*
- *number kodulehel vale, suunatakse edasi*
- *kodulehekülg võiks olla kergemini haaratav*
- *töö lepingu alguskuupäeva ei saanud internetis varasemaks muuta*
- *vahel on esinenud tehnilisi rikkeid ja see on tööd häirinud, kuid üldiselt võib rahule jääda*
- *kõike võiks saada läbi interneti teha, praegu suhteliselt mõttetu - palju jooksmist. Positiivne näide: maksuamet*
- *näpukad inimeste nimede sisestamisel*

Tehti **etteheiteid arstidele:**

- *arstid annavad liiga kergekäeliselt haiguslehti välja*
- *töötajad ei ole rahul arstiteenustega*
- *arstid ei ole kättesaadavad.*

Kurdeti ka muud: juriidilisi probleeme, liigset organiseerimist Haigekassa poolt jm:

- *ravikindlustus katkes mingil põhjusel (näpukas?)*
- *kõik on suhteliselt kaugel (maainimesed)*
- *keelebarjäär (Jõhvi)*
- *tema olemasolu, süsteem toodab iseenesest kulutamist*
- *tahetakse kõike ära ära organiseerida*
- *juriidiliste küsimustega on raske lahendust leida*
- *liiga suur administratiivsus*
- *töö planeerimise ebastabiilsus. Lepingute mahtu muudetakse 2 korda aastas ja see muudab tegevuse planeerimise raskeks (kaas töölepingu vähenemine ja etteteatamine ja kuidas töötajaid teavitada lepingumahtude suurenemisest ja vähenemisest ning võimalikkusest)*
- *suhtlemine läbi keskhaigekassa*
- *vähene kliendisõbralikkus*

## 4. Lisatabelid

### Haigekassa piirkond

	Arv	Osakaal (%)
Harju	250	49,3
Tartu	111	21,9
Viru	85	16,8
Pärnu	61	12
Kokku	507	100

### Kas olete kasutanud Haigekassa kliendiinfo telefoni 16363? (osakaal protsentides)

	Kõik	Haigekassa piirkond			
		Harju	Tartu	Viru	Pärnu
jah	24,9	32,9	20,7	12	17,2
ei	75,1	67,1	79,3	88	82,8

### Kuidas olete rahul infotelefoni teenindusega? (neist, kes on infotelefoni kasutanud)

	Osakaal (%)	Haigekassa piirkond			
		Harju	Tartu	Viru	Pärnu
väga rahul	29,3	27,5	34,8	10	50
üldiselt rahul	63,4	62,5	65,2	90	40
üldiselt ei ole rahul	2,4	3,8	0	0	0
pole üldse rahul	2,4	3,8	0	0	0
ei oska öelda	2,4	2,5	0	0	10

### Milliste kanalite kaudu eelistate suhelda Haigekassaga? (osakaal protsentides)

	Kõik	Haigekassa piirkond			
		Harju	Tartu	Viru	Pärnu
dokumentide edastamine posti teel	41,8	42,4	44,1	36,5	42,6
dokumentide edastamine digitaalselt allkirjastatuna	2	2,4	0,9	2,4	1,6
dokumentide edastamine haigekassasse kohale tulles	35,1	39,6	25,2	35,3	34,4
töötajate ravikindlustatuna arvele ja arvelt mahavõtmine läbi interneti	68,6	63,6	73	78,8	67,2

### Kas Teie ettevõtte on sõlminud elektroonilise andmevahetuse lepingu oma kindlustatute arvele ja arvelt mahavõtmiseks interneti vahendusel? (osakaal protsentides)

	Kõik	Haigekassa piirkond			
		Harju	Tartu	Viru	Pärnu
plaanib sõlmida	8,4	7,4	11	11,9	5,8
on juba sõlminud	63,1	59,6	65,9	69	67,3
ei ole huvitatud	28,5	33	23,2	19	26,9

Rahuloluküsimused (tabelis vastuste osakaalud protsentides)

		Haigekassa piirkond				
		Kõik	Harju	Tartu	Viru	Pärnu
<b>Kui olete sõlminud andmete elektroonilise edastamise lepingu, siis andke palun hinnang rakenduse kasutajasõbralikkusele</b>	<i>väga rahul</i>	<b>23</b>	18	31	21,1	30,2
	<i>üldiselt rahul</i>	<b>65,2</b>	71,9	60,7	57,7	60,5
	<i>üldiselt ei ole rahul</i>	<b>1,9</b>	1,2	2,4	2,8	2,3
	<i>pole üldse rahul</i>	<b>0,5</b>	1,2	0	0	0
	<i>ei oska öelda</i>	<b>9,3</b>	7,8	6	18,3	7
<b>Palun andke hinnang Haigekassa teenindajate abivalmidusele suhtlemisel Teie kui tööandja esindajaga.</b>	<i>väga rahul</i>	<b>34,1</b>	30	40	27,4	49,2
	<i>üldiselt rahul</i>	<b>56,8</b>	58,7	54,5	66,7	39,3
	<i>üldiselt ei ole rahul</i>	<b>1</b>	1,2	0	2,4	0
	<i>pole üldse rahul</i>	<b>0,4</b>	0,8	0	0	0
	<i>ei oska öelda</i>	<b>7,8</b>	9,3	5,5	3,6	11,5
<b>Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie kui tööandja esindaja poolt Haigekassale esitatud küsimustele vastamise selguse ja arusaadavusega.</b>	<i>väga rahul</i>	<b>20,9</b>	19,4	20,2	16,5	34,4
	<i>üldiselt rahul</i>	<b>58,4</b>	54,4	66,1	68,2	47,5
	<i>üldiselt ei ole rahul</i>	<b>2</b>	2,4	0,9	3,5	0
	<i>pole üldse rahul</i>	<b>0,6</b>	1,2	0	0	0
	<i>ei oska öelda</i>	<b>18,1</b>	22,6	12,8	11,8	18
<b>Palun andke hinnang, kuidas olete rahul Teie poolt esitatud küsimustele vastamise kiirusega.</b>	<i>väga rahul</i>	<b>22,7</b>	21,3	21,6	23,5	29,5
	<i>üldiselt rahul</i>	<b>57,3</b>	52,6	65,8	63,5	52,5
	<i>üldiselt ei ole rahul</i>	<b>1</b>	1,2	0	2,4	0
	<i>pole üldse rahul</i>	<b>0,2</b>	0,4	0	0	0
	<i>ei oska öelda</i>	<b>18,8</b>	24,5	12,6	10,6	18
<b>Palun andke tööandja seisukohast hinnang Haigekassa kodulehekülje informatiivsusele.</b>	<i>väga rahul</i>	<b>14</b>	12,7	11,8	16,5	19,7
	<i>üldiselt rahul</i>	<b>59,3</b>	58,4	64,5	54,1	60,7
	<i>üldiselt ei ole rahul</i>	<b>2,6</b>	2,4	2,7	3,5	1,6
	<i>pole üldse rahul</i>	<b>0,4</b>	0,4	0,9	0	0
	<i>ei oska öelda</i>	<b>23,8</b>	26,1	20	25,9	18
<b>Palun andke hinnang, kuidas olete rahul tööandjale vajaliku info edastamisega Haigekassa poolt.</b>	<i>väga rahul</i>	<b>17,3</b>	13,7	18,9	17,6	28,3
	<i>üldiselt rahul</i>	<b>62,3</b>	62,9	71,2	50,6	60
	<i>üldiselt ei ole rahul</i>	<b>8,5</b>	10,1	4,5	11,8	5
	<i>pole üldse rahul</i>	<b>1,6</b>	2,4	0	2,4	0
	<i>ei oska öelda</i>	<b>10,3</b>	10,9	5,4	17,6	6,7