

**Haigekassa kommunikatsiooni ja tervise
edenduse arengukava
2016 - 2019**



**Eesti
Haigekassa**

Sisukord

Sisukord.....	2
Sissejuhatus	3
1.1 Tervise edendamisest Eestis	5
1.2 Koostöö teiste institutsioonidega.....	6
Hetkeolukord 2015	7
Sihtrühmad	9
Teemad ja tegevused 2016-2019.....	12
1. Laste ja noorte tervise arengu toetamine	13
2. Teadlikkuse tõstmine ravikindlustus- ja tervishoiusüsteemist	16
3. Tervisesüsteemide arengu toetamine.....	21
4. Organisatsioon ja avalik suhtlus	22
Lisa 1 Kanalid	27

Sissejuhatus

Eesti Haigekassa on seaduse alusel loodud ravikindlustust korraldav avalik-õiguslik juriidiline isik. Haigekassa tegevuse eesmärk on ravikindlustushüvitiste võimaldamine kindlustatud isikutele vastavalt ravikindlustuse seadusele ja teistele õigusaktidele ravikindlustuse eelarves ettenähtud vahendite piires.

Eesti Haigekassa **missioon** on korraldada ravikindlustust selliselt, et tagatud on kindlustatute võrdne kohtlemine ja vajadustele vastavate kvaliteetsete kulutõhusate tervishoiuteenuste, meditsiiniseadmete, ravimite ning rahaliste hüvitiste õigeaegne kättesaadavus.

Lisaks eelnimetatule on haigekassal oluline roll Eesti elanikkonna **tervise edendamisel**. Tervise edendamine on protsess, mis võimaldab inimestel suurendada kontrolli oma tervise üle ning tugevdada oma tervist (WHO) ning mille eelduseks on erinevatest riskidest ning tervishoiusüsteemi võimalustest teadlik kodanik, kes on motiveeritud järgima ja rakendama kaasaegseid tõenduspõhiseid soovitusi enda ja oma lähedaste tervise eest hoolitsemisel. Sellest tulenevalt hõlmavad haigekassa tervise edenduse tegevused eelkõige elanikkonna teadlikkuse suurendamist ja positiivsete hoiakute kujundamist. Tervist edendavate kommunikatsioonitegevuste kõrval on samavõrd oluline edastada elanikkonnale järjepidevalt infot ravikindlustuse ja tervishoiusüsteemi võimaluste kohta ning toetada tasakaalustatud kommunikatsioonitegevuste kaudu haigekassa kui tervishoiusüsteemi peamise rahastaja tegevuse läbipaistvust.

Tervise edenduse tegevusi planeerime lähtuvalt riiklikest raamdokumentidest. Peamine riiklik tervishoiustrateegia Eestis on **rahvastiku tervise arengukava 2009–2020 (RTA)**, mis annab tervisesüsteemile kui tervikule strateegilise suuna ja poliitika alused. RTA-st lähtuvalt oleme planeerinud ka haigekassa tervise edenduse ja kommunikatsioonitegevusi, mis on ka kirjeldatud Eesti Haigekassa arengukavas.

Haigekassa arengukavas on ühe olulise **strateegilise eesmärgina** nimetatud inimeste teadlikkuse kujundamine ning tervisekäitumise suunamine. Lisaks on haigekassa strateegilisteks eesmärkideks ravikindlustushüvitiste kättesaadavuse tagamine, tervishoiukvaliteedi arendamise toetamine ning organisatsiooni arendamine. Kõigi nimetatud

strateegiliste eesmärkide saavutamise oluliseks komponendiks on asjakohane ja läbipaistev kommunikatsioon nii organisatsioonisiselt kui ka väliste sihtrühmadega.

Kommunikatsiooni ja tervise edendamise tegevuste planeerimisel peame silmas ka **organisatsiooni põhiväärtusi**, milleks on **edumeelsus, hoolivus ja koostöö**. Ühtlasi jälgime, et meie suhtlus oleks alati:

- avatud - jagame vajalikku ja huvipakkuvat infot, oleme proaktiivsed;
- inimlik – suhtluses seame esikohale sihtrühma vajadused ja huvid, suhtleme mõistvalt ja empaatiliselt;
- selge – meie jagatav info on asjakohane ja arusaadav;
- usaldusväärne – meie suhtlus sisendab turvatunnet, anname välja kontrollitud ja õiget teavet.

Tervise edenduse ja kommunikatsiooni planeerimise ja elluviimise aluseks on:

- a) haigekassa tervise edenduse ja kommunikatsiooni arengukava,
- b) kommunikatsiooniplaan ja edenduse tegevuskava,
- c) protseduur „Välis-ja sisekommunikatsiooni korraldamine“ ning kaasnevad juhendid,
- d) protseduur „Edenduse projektide lepingute sõlmimine ja haldamine“ ning kaasnevad juhendid,
- e) teised protseduurid ja seonduvad dokumendid, mis on seotud kommunikatsiooni tegevustega
- f) valdkonda puudutavad õigusaktid
- g) Uuringud ja haigekassa statistika.

Haigekassa rahastatav tervise edendus, teenuste paketi arendamine (sh ennetustegevused) ja kindlustatule suunatud kommunikatsioon on omavahel tihedalt seotud. Kommunikatsiooni ja tervise edenduse arengukavas käsitletud strateegilised teemad ja suhtlus on suunatud kindlatele sihtrühmadele, kuid ei ole personaalne. Personaliseeritud suhtluse põhimõtted ja arengusuunad on kirjeldatud haigekassa kliendisuhtluse strateegias.

Käesolevas arengukavas on haigekassa arengukavast lähtudes seatud kommunikatsiooni ja tervise edendamise eesmärgid ning kirjeldatud tegevused eesmärkide saavutamiseks. Arengukavas on loetletud ka tervise edenduse ja kommunikatsiooni peamised sihtrühmad ja

kanalid. Haigekassa ennetustegevuste arengusuunad ja prioriteedid on kirjeldatud haigekassa ennetuse arengukavas 2016-2019.

1.1 Tervise edendamisesest Eestis

Eesti rahvatervise seadus defineerib tervise edendamist kui inimese tervist väärtustava ja soodustava käitumise ja elulaadi kujundamist ning tervist toetava elukeskkonna sihipärasest arendamist.

Rahvastiku tervise arengukava prioriteedid põhinevad sellistel väärtustel nagu solidaarsus, võrdsed võimalused ja õiglus, kvaliteetsete tervishoiuteenuste kättesaadavus ja kodaniku-ühiskonna võimestamine. Strateegia üldeesmärk on suurendada tervena elatud aastate arvu, vähendades suremust ja haigestumust. Strateegia viis teemavaldkonda keskenduvad järgmisele:

- 1) sotsiaalse sidususe ja võrdsete võimaluste suurendamine
- 2) laste ja noorte turvalise ja tervisliku arengu tagamine
- 3) tervist toetava keskkonna edendamine
- 4) tervislike eluviiside toetamine, ning
- 5) tervishoiu jätkusuutlikkuse ja kvaliteedi tagamine.

Tulemuste jälgimiseks on kuni aastani 2020 kehtestatud tulemusnäitajad ja neljajaastastes tsüklites ka konkreetsed mõõdetavad eesmärgid ning tegevuskavad igaks aastaks. Eeltoodud valdkondadest peame oma prioriteediks laste ja noorte turvalise ning tervisliku arengu tagamist, tervislike eluviiside toetamist ja tervishoiu jätkusuutlikkuse ja kvaliteedi tagamist. Tervise edendamise seisukohalt on eeltoodud punktidest olulised 2, 4 ja 5

Tervisedendust käsitleti esmakordselt eraldi valdkonnana 1974. aastal Kanadas. Sellest ajast on tervisedendust defineeritud erineval viisil, tänaseks on kõige laiemat kasutust leidnud Maailma Terviseorganisatsiooni definitsioon: **Tervise edendamine on protsess, mis võimaldab inimestel suurendada kontrolli oma tervise üle ning tugevdada seeläbi oma tervist.**

1.2 Koostöö teiste institutsioonidega

Tervise edendusse panustava Eestis ka teised institutsioonid peale haigekassa:

- Sotsiaalministeerium – imikute rinnaga toitmise edendamine, koolieelsete lasteasutuste võimekuse suurendamine laste tervise ja heaolu edendamisel, koolide võimekuse suurendamine laste ja noorte tervise edendamisel, tervise säilimist ja parendamist soodustava elukeskkonna ja õpikeskkonna saavutamiseks vajaliku õigusruumi tagamine, laste teadlikkuse tõstmine terviseriskidest, laste teadlikkuse tõstmine mürgistuse ja nakkushaiguste ennetamise põhimõtetest (viia läbi teavituskampaaniaid), erivajadustega inimeste liikumisharrastuste edendamine, inimeste teadlikkuse tõstmine vigastuste riskiteguritest ning abi andmise ja vigastuste ennetamise oskuste parandamine.
- Tervise Arengu Instituut – tervisliku toitumise edendamine, alkoholi liigtarvitamise ennetamine, HIV-i ennetamine, laste ja noorte tervise edendamine, narkomaania ennetamine, tubakatarvitamise vähendamine, tervise edendamine paikkonnas, tervishoiuasutustes ja töökohtadel
- Haridus- ja teadusministeerium – kooliealiste laste terviseedendamine, HIV-i ennetamine, liikumisharrastuste edendamine
- Maaeluministeerium – tervisliku toitumise harjumuste parandamine (tootjad/käitlejad)
- Kultuuriministeerium – liikumisharrastuste edendamine (kogu elukaar)
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium - alkoholist tingitud kahjude vähendamine tervisele lii kluses, inimeste teadlikkuse tõstmine vigastuste riskiteguritest ning abi andmise ja vigastuste ennetamise oskuste parandamine
- Siseministeerium sh Päästeamet - narkomaania ja narkootikumide alase teadlikkuse tõstmine ühiskonnas tervikuna ja riskirühmades, Inimeste teadlikkuse tõstmine

Tervise edendusse panustavad Eestis ka teised institutsioonid:

Sotsiaalministeerium, Tervise Arengu Instituut, Haridus- ja teadusministeerium, Põllumajandusministeerium, Kultuuriministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Siseministeerium, Justiitsministeerium, Maavalitused, Kohalikud omavalitsused

vigastuste riskiteguritest ning abi andmise ja vigastuste ennetamise oskuste parandamine

- Justiistministeerium - narkomaania ja narkootikumide alase teadlikkuse tõstmine ühiskonnas tervikuna ja riskirühmades
- Maavalitused - Igas maakonnas on moodustatud maakonna tervisenõukogud, mille peamiseks ülesandeks on maakondlike tervise valdkonna prioriteetide määratlemine ning maakondliku tervisestrateegia ja tegevuskava koostamine.
- Kohalikud Omavalitsused – osades maakondades on tervisenõukogud, mis tegelevad paikkonna tervisedendusega.

Hetkeolukord 2015

Suurimat haiguskoormust põhjustavaks haigusrühmaks on südame-veresoonkonnahaigused, mille kujunemisel mängib samas väga suurt rolli iga inimese tervisekäitumine (toitumine, alkoholi tarvitamine, suitsetamine ja kehaline aktiivsus) lapseest saadik. Kasvajad on tervisekaotuse põhjusena südame-veresoonkonnahaiguste järel teisel kohal.

Seetõttu on üha olulisem inimeste tervisekäitumuslike valikute soodustamine ja suunamine, tervisealase teadlikkuse mõõtmine ning suurendamine. Samuti on vajalik riikliku tervishoiusüsteemi võimaluste teadvustamine ja rahuolu hindamine.

Teadlikkuse mõõtmiseks ja rahulolu hindamiseks viib haigekassa läbi erinevaid uuringuid. 2014. aasta lõpus Emori poolt läbiviidud uuringu „Eesti elanike hinnanguid tervisele ja arstiabile“ tulemustest selgus, et 70% Eesti elanikest vanuses 15–74 hindab arstiabi kvaliteeti Eestis heaks ning üle poole – 58% hindab tervishoiukorraldust Eestis heaks. Eesti elanike hinnangud arstiabi korraldusele ja kvaliteedile on olnud läbi aastate kõrged. Pearingstisüsteemiga ollakse rahul 76% ulatuses ning eriarsti külastavusega oli rahul 88%

Eestis elas 2015. aasta alguses 1,31 miljonit inimest. Üle poole nendest olid naised, ligi veerand olid nooremad kui 20 aastat, üle kahe kolmandiku elas linnalistes asulates, üle kahe kolmandiku olid eestlased ja üle 80% omasid Eesti kodakondust

viimase 12 kuu jooksul vastuvõtul käinutest. Eriti rahul (97%) ollakse hambaarsti külastusega, kus väga rahule jäi 15-29 aastased eestlased ning Lääne- ja Kesk-Eesti elanikud.

Ligi pooled – 46% Eesti elanikest vanuses 15–74 aastat (arvestades uuringu vea piire 42–49%) hindavad oma tervist väga heaks või heaks. Pikaajaline (krooniline) haigus on enda hinnangul 52%-l elanikest. 2014. aasta jooksul on oma terviseprobleemidega arsti juurde pöördunud 81% elanikest. Kõige enam on elanikud viimase aasta jooksul käinud perearsti juures – 68%.

Elanike teadlikkus haigekassa tegevusest, pakutavatest teenustest ning oma õigustest vajab tõstmist. Elanike uuringu tulemustest selgus 38% elanikest ei tea, kus saab kontrollida ravikindlustuse kehtivust ja 45% ei tea kust saada infot oma töövõimetus ja -hüvitiste kohta. Paremini on elanikud kursis perearsti ja pereõde teenustega seotud küsimustes. 62% elanikest teab, et tasu võib küsida tervisetõendite eest, ning 46% teab, et tasu võib küsida, kui perearst külastab patsienti tema kodus. 69% vastajatest teab, et perearst/pereõde peab ägeda haigusega patsiendi võtma vastu samal päeval, ning 38% on kursis, et mitteägeda tervisehäirega peab vastuvõtule saama kuni 5 tööpäeva jooksul. Need näitajad ei ole võrreldes 2012 ega 2013 aastaga oluliselt muutunud. 52% elanikest on kursis, et kui patsient soovib haigekassa kulul ravile minna, siis on tal õigus valida Eesti piires ükskõik milline haigekassaga lepingut omav raviasutus. Teadlikkus Euroopa ravikindlustuskaardist ja selle kasutamisega seotud omavastustustasudest vajab uuringu tulemusi arvestades samuti suurendamist. 32% elanikest teab, et sel juhul tuleb tasuda visiiditasud ja muud omavastutustasud ja 52% ei tea, mille eest patsient Euroopa ravikindlustuskaarti kasutades tasuma peab.

Üleriigilisest perearsti nõuandeliinist on kuulnud ja helistanud 26% elanikest, 29% elanikest ei ole nõuandeliinist üldse teadlikud.

Viimasel korral apteegist ravimit ostes sai soodsaima hinnaga ravimit valida 49% neist, kes on viimase 12 kuu jooksul retseptiravimeid ostnud. 13% ei saanud soodsamat valida ning 18% ise ei soovinud seda. 8% elanikest on jätnud ravimi väljaostmata rahalistel põhjustel

Lisaks rahulolule ja teadlikkusele mõõtmisele on oluline hinnata ka inimeste usaldust.

Inimeste usaldus haigekassa vastu on suhteliselt kõrge. 2015a. kevadel läbiviidud haigekassa kuvandi ja usaldusväarsuse uuringu kohaselt usaldab haigekassat kokku 73% üle 14- aastasest Eesti elanikkonnast. Samas oli ka 26% neid Eesti elanike, kes ei oska täpselt öelda, millega

haigekassa

tegeleb

(vt.

https://www.haigekassa.ee/sites/default/files/uuringud_aruanded/2015_05_hk_aruanne.pdf).

Uuringutest selgub ka mitmeid asjaolusid, mida süsteemi edasisel arendamisel silmas pidada (vt Kindlustatute rahulolu-uuringud www.haigekassa.ee), sh **kommunikatsiooni – ja tervise edendustegevuste planeerimisel.**

Sihtrühmad

Eesti Haigekassa kliendisuhete strateegia käsitluses on kõik kliendisuhtluse sihtrühmad hõlmatud kahte gruppi –*välisklient* (organisatsioonivälised sihtrühmad) ja *siseklient* (haigekassa töötaja). Kommunikatsiooni ja tervise edenduse arengukavas on sise- ja väliskliendid jagatud alamsihtrühmadeks.

Kommunikatsiooni ja tervise edenduse sihtrühmad: Eesti elanikud, partnerid, rahvusvahelised partnerid, tööandjad, haigekassa töötajad, Eesti meedia

Eesti elanikud

Eeldame, et mida rohkem inimesed oma õigustest, võimalustest ja haigekassa tegevusest Eesti ravikindlustuse korraldamisel ning tervishoiusüsteemi edendamisel teavad, seda suurem on nende rahulolu, turvatunne Eesti ravikindlustussüsteemiga ja seda teadlikumaid valkuid nad teevad.

Elanike hoiakud ja infovajadus on erinevad, sõltudes paljudest asjaoludest (elupiirkond, haridus, emakeel, vanus, sotsiaalne staatus, tervishoiuteenuste kasutuskogemus jms). Võimalusel ja vajadusel planeerime kommunikatsioonitegevusi väiksemate alasihtrühmade kaupa:

- **eesti keelt mittekõnelevad inimesed** – sihtrühmaks loeme eelkõige venekeelset elanikkonda;
- **koolilõpetajad ja üliõpilased** – sihtrühmaks loeme keskkooliõpilasi ning esimeste kursuste üliõpilasi;
- **lapsed** – sihtrühmaks on lasteaia, algklasside ja keskastme ealised lapsed.
- **lapsevanemad** - sihtrühma kuuluvad kõik lapsevanemad ning tulevased lapsevanemad, sh lapseootel emad;

- **töötajad** – sihtrühmaks loeme kõiki, kes töötavad ametliku lepingu alusel, sh FIE-d;
- **pensionärid** – sihtrühmaks loeme kõiki eesti vanaduspensionäre, vähemalt 63-aastaseid isikuid ja töövõimetuspensionäre;
- **EL-is liikujad** – sihtrühma kuuluvad kõik eestlased, kes ELi piires reisivad, välisriiki tööle või õppima asuvad;
- **töötud** – sihtrühma kuuluvad kõik, kes on tööta;
- **välismaalased** – sihtrühmaks loeme teiste riikide elanikke, kes asuvad elama, õppima või töötama Eestisse.
- **teatud tervises seisundiga** (nt kroonilised haiged) inimesed.

Eesti elanikud on kõige laiem sihtrühm ning elanikkonna teavitamisel kasutame kõiki olemasolevaid teavituskanaleid: kõik vajalik ravikindlustust ja arstiabi saamise võimalusi tutvustav info on kajastatud haigekassa veebilehel rubriigis *Inimesele*, samuti jagavad haigekassa infotelefoni 16 363 operaatorid vajalikku infot. Patsiendijuhendid avalikustatakse veebilehel www.ravijuhend.ee. Erinevaid kitsamaid sihtrühmi (nt kroonilised haiged) teavitame patsiendiühendustega koostöös meililistide ja sihtrühmale suunatud väljaannete kaudu, samuti edastame infot meie partnerite kaudu trükiste jm materjalide abil (nt reklaammaterjalid – trükitud infoga märkmepaberid, plakatid, nn „*lauarääkijad*“, külmkapimagnetid olulise infoga jm). Vajadusel edastame kindlustatutele infot otsepostituse teel. Väga oluliseks infokanaliks kogu Eesti elanikkonna teavitamisel on massimeedia.

Partnerid

Sihtrühma kuuluvad haigekassa lepingupartnerid, apteegid ning muud partnerid (riigiasutused, kolmanda sektori ühendused jne). Partnerite puhul eristame kahte liiki teavitust. Esiteks tuleb haigekassal teavitada lepingupartnereid ravikindlustussüsteemist ja haigekassa tegevusest, mis otseselt partnerit puudutab. Oluline on, et partnerid saaksid oma töö ja tulemuste kohta piisavalt tagasisidet, oleksid kursis valdkonda reguleerivate õigusaktidega, teenuste kvaliteedinõuete jms-ga. Suhtlus haigekassa lepingupartneritega on reguleeritud lepingute sõlmimise protseduurides ning partneritega suhtlust korraldavad peamiselt haigekassapoolsed lepinguhaldurid. Teisalt on partner haigekassa ja kindlustatu vahel oluline infovahetuskanal. Seega on tähtis, et ta võtaks haigekassa info jagamisest aktiivselt osa ja annaks meile selle kohta ka tagasisidet. Lepingupartneril on seega oluline osa

tervisedenduse tegevuste elluviimisel erinevatele sihtrühmadele sh teadlikkuse tõstmisel, käitumise ja hoiakute muutmisel.

Lisaks otsesuhtlusele oma lepinguhalduriga ning regulaarsetele kohtumistele haigekassa juhatusega edastame raviasutustele olulist infot erialaajakirjade või tervishoiuvaldkonnast huvitatud inimestele suunatud *online*-uudisteportaalide kaudu. Oluliseks infovahetuskohaks on ka erinevad seminarid ja konverentsid.

Rahvusvahelised partnerid

Sihtrühmaks on Eesti Haigekassa ja teiste Sotsiaalministeeriumi haldusala rahvusvahelised koostööpartnerid, Euroopa ravikindlustusasutuste liit (AIM), Maailmapank, WHO jt. Oluline pikaajaline koostöö on haigekassal Moldova riikliku ravikindlustusseltsiga ning tähtsaks peame ka koostööd teiste riikide ravikindlustusseltsidega.

Rahvusvahelise suhtluse eesmärgiks on erinevate süsteemide vahelise info vahetamine sh ravikindlustuse statistika vahetamine, parimate praktikate tutvustamine ja uuringute läbiviimine. Rahvusvahelised partnerid kommunikeerivad oma kindlustatutele ravikindlustuse saamise, säilitamise ja rahastamise korraldust Eestis. Lisaks on rahvusvahelised suhted olulised organisatsiooni tasandil, kindlustades Eesti Haigekassale ligipääsu rahvusvahelistele praktikatele ja kogemustele. Samuti andes võimaluse andmevahetusele teiste EL liikmesriikidega.

Tööandjad

Ravikindlustus tekib töötajale tööandja kaudu, ühtlasi maksab tööandja ka osa töövõimetushüvitistest. Seetõttu peab ta olema oma kohustuste, vastutuste ning võimalustega väga hästi kursis. Sihtrühmaks loeme kõiki Eesti tööandjad, sh FIE-sid.

Tööandjaid teavitame peamiselt erinevate erialaportaalide kaudu (*sekretärid, raamatupidajad, personalijuhid*), kuhu edastame infot olulistest muudatustest, teemade põhjalikumaks avamiseks kirjutavad haigekassa spetsialistid ka artikleid. Vajadusel käivad haigekassa töötajad tööandjatele olulisi muudatusi tutvustamas erialaseminaridel või konverentsidel. Infokanalina kasutame ka erinevaid tööandjate ühenduste meililiste.

Haigekassa töötajad

Selleks, et haigekassa töötajad saaksid elanikkonna, partnerite ja tööandjate teavitusse panustada, peavad nad ise olema teadlikud, pühendunud, motiveeritud ja kaasatud. Infovahetuseks organisatsiooni sees on kasutusel erinevad kanalid. Töötajate rahulolu-

uuringud näitavad, et tõhus majasisene info liikumine mõjutab oluliselt tööga rahulolu, aitab kaasa heale sisekliimale ning meele- ja tunde tekkimisele. See on omakorda alus info liikumisele, organisatsiooni positiivsele kuvandile ning heale klienditeenindusele.

Väga oluliseks infovahetuskanaliks on e-post ning *intranet*. Samuti kasutavad haigekassa töötajad tööalaselt infoallikana väga palju ka haigekassa välisveebi.

Eesti meedia

Sihtrühma kuuluvad kõik Eesti meediakanalid. Avalikkus tunneb suurt huvi haigekassa tegevuse ning tervishoiusüsteemi vastu ning ajakirjandus kajastab haigekassa tegevusega seonduvat väga sageli. Seetõttu on oluline järjepidev igakülgse informatsiooni jagamine ning ajakirjanikega hea koostöö ja vastastikune lugupidamine.

Teemad ja tegevused 2016-2019

Nii oma **töötajatele kui avalikkusele suunatud kommunikatsioon** peab igal moel toetama ja kaasa aitama haigekassa **strateegiliste eesmärkide – sh tervise edenduse ja ennetuse eesmärkide saavutamisele**. Kommunikatsioonis ei ole sageli võimalik selgelt eristada, millist strateegilist eesmärki konkreetne kommunikatsioonitegevus toetab ning enamasti toetame avalikus ja organisatsioonisisese kommunikatsioonis mitut strateegilist eesmärki samaväärselt. Sotsiaalkampania võib näiteks toetada tervishoiusüsteemi arengut (esmatasandi võimestamine), samas on kampania tegevused suunatud elanikkonna hoiakute kujundamisele ning teadlikkuse tõstmisele haigekassa tegevusest tervishoiusüsteemi arengu toetamisel. Järgnevalt anname ülevaate peamistest strateegilistest valdkondadest, millele keskendume järgnevatel aastatel. Konkreetsed tegevused ja mõõdikud koostatakse igaks aastaks eraldi ning koondatakse tervise edenduse tegevuskavasse.

Kommunikatsiooni – ja tervise edenduse strateegilised suunad:

Laste ja noorte tervise arengu toetamine

Teadlikkuse tõstmine ravikindlustus- ja tervishoiusüsteemist

Tervisesüsteemide arengu toetamine

Organisatsioon ja avalik suhtlus

1. Laste ja noorte tervise arengu toetamine

Lapse- ja noorukieas pannakse alus inimese terviseteadlikkusele ja tervist säästvale käitumisele. Tervist mõjutavad peresuhted, kodused elamistingimused, kodukoha loodus- ja tehiskeskkond, lasteaia- ja koolikeskkond, samuti üldine sotsiaalmajanduslik keskkond, sh. haridus- ja tervishoiusüsteemi korraldus ning töötus ja vaesus riigis. Lapse ja noore tervise ja arengu kujunemist tuleb käsitleda koosmõjus perekonna ja keskkonnaga, kus laps suurema osa ajast viibib. Laste tervise edendamise tegevused esmajoonel suunata tundlikele eluperioodidele, milleks on lapse imiku- ja teismeliseiga. Investeering teadlikuse tõstmisesse võrdub investeeringuga tervisesse.

Õppeasutustel ning sealses personalil on oluline roll lapse väärtushinnangute, sotsiaalsete oskuste, tervise ja toimetuleku kujunemisel. Pöörates õigel ajal tähelepanu arengu- ja tervisehäiretele ning riskiteguritele on võimalik paljusid probleeme ennetada. Samuti puutuvad lapse ja lapsevanematega kokku esmatasandi tervishoiutöötajad, kelle üheks ülesandeks on tervise alane nõustamine.

Laste tervisliku arengu osas kavandame elukaare põhimõttest lähtuvalt erinevatele arenguetappidele suunatud üldised toetavad tegevused: tulevaste vanemate seksuaal- ja reproduktiivtervise edendamiseks, laste tervise ning sotsiaalse arengu edendamiseks, vaimse tervise häirete, vigastuste, krooniliste haiguste ja nende riskitegurite ennetamiseks

Peamised teemad, millele antud valdkonnas keskendume aastatel 2016-2019:

- Eelkooliealiste laste ennetavate tervisekontrollide ebaregulaarsus, immuniseerimise hiline mine, arenguliste erivajaduste hiline märkamine.
- Kõrge hambakaariese esinemissagedus eelkooliealistel lastel, selle sagenemine lapse vanuse suurenedes. Lapsed jõuavad hambaarsti juurde liiga hilja ning teismeeas.
- Krooniliste haiguste (astma?, diabeet) või krooniliste haiguste riskitegurite (ülekaalulisus, vererõhu kõrgenemine) esinemissageduse tõus laste ja noorte hulgas, krooniliste haiguste võimalik hilisem diagnoosimine keskustest kaugemal elavatel lastel.

- Laste vaimne tervis. Tähtis on, et vajalikku tähelepanu saaks kõik laste vaimse tervise heaolu mõjutavad aspektid, sh probleemide ennetamine ning varajane märkamine ja nõustamine siis, kui (veel) ei ole vaja meditsiinilist sekkumist.

1.1. Laste suutervise alase teadlikkuse tõstmine ja käitumise muutmine

Lähtuvalt eeltoodud probleemidest on haigekassa edenduse prioriteetide seas **hambahaiguste ennetamise ja laste hambaravi võimaluste temaatika. 2014.a läbiviidud Elanike uuringust selgus, et 88%** elanikest on tasuta hambaravi võimalustest kuni 19-aastastele lastele ja noortele teadlikud. Samas haigekassa 2015 I pa statistikast näeme, et 3-19 aastastest lastest jõudis 2015 I pa hambaarsti juurde 44% nimetatud sihtrühmast ning keskmine ravijuhtude arv ühe lapse kohta oli 1,73. Teenuste kasutus on väiksem just 3-5 ning 13-18 aastaste hulgas, seega suunamise süsteem perearstide ja kooliõdede poolt on 6-12 laste osas efektiivsem.

Hambaravi hõlmatuse ja laste hambaravi tulemustele tuginedes on vajalik teha veelgi laiapõhjalisemat teavitustööd nii elanikkonna, kui sidusrühmade teavitamiseks ning tõhustada hambaarsti juurde suunamist perearstide ja kooliõdede poolt. 2016-2019 aastatel keskendume veelgi enam laste hambaravi korraldusele ja suutervise alasele elanikkonna ja sidusrühmade teadlikkuse tõstmisele. Teavitustegevustel ning sidusrühmade koolitustel on haigekassa partneriks Eesti Hambaarstide Liit. Kvartaalselt jälgime laste hambaravi hõlmatust kõikides Eesti piirkondades, kus vastavalt tulemustele planeerime tegevusi, et erinevates piirkondades oleks hambaravi kättesaadav ning teadlikkus suutervisest tõuseks.

1.2. Kroonilise haigusega laste tervise toetamine õppeasutustes

Kuna tervisekäitumisele pannakse alus lapse- ja noorukieas siis toetame tervise edendamise tegevusi lasteaedades ja koolides. Need projektid pakuvad sidusrühmade koolitust, nõustamist ja juhendamist ning toetavad mh kroonilisi haigusi põdevate laste toimetulekut haridusasutustes. Laste tervislikule arengule suunatud tegevustes keskendutakse just last ümbritsevale võrgustikule, et tagada lapsele sobiv füüsiline ja psühhosotsiaalne elu-, õpi- ja mängukeskkond. Koostöös Tervise Arengu Instituudiga koordineerime paikkonna tasandil haridusasutuste tervist edendavaid tegevusi. Korraldame koos ka tugisüsteemi koolitusi kroonilise haigusega laste toimetuleku soodustamiseks haridusasutustes ning varustame sidusrühma vajalike materjalidega.

1.3. Laste tervise arengule suunatud trükised ja infomaterjalid

Laste tervise pideva jälgimise osas on lastearstid, perearstid, pereõed ja eriarstid leppinud sotsiaalministri määruses kokku laste regulaarsed tervisekontrollid ja vaksineerimiskava. Jälgitakse lapse kasvu ja arengut, kuulmist, nägemist ning kõnet. Tervisekontrollides jagavad tervishoiutöötajad infot ka nakkushaiguste ja vaksineerimise kohta. Regulaarsete kontrollidega aidatakse kujundada lapse tervislikke toitumis- ja liikumisharjumusi ning nõustatakse pere. Perearstide tegevusi laste jälgimisel hinnatakse perearsti kvaliteedi süsteemi vahendusel, kus laste tervise jälgimisega on seotud 6 indikaatorit.

Toetame laste tervise jälgimist erialaspetsialistide poolt koostatud materjalide jagamisega perearstidele ja ämmaemandatele. Välja on antud „Lapse suu on pere peegel“, „Diabeet lastel ja noortel“, „Õpilase tervisepäevik“, „Lapse tervisepäevik“, „Hingamisteede ägedad infektsioonid lastel ja nende kodused ravivõtted“ ja „Me saame lapse“. Lapse sündides peaks iga pere need saama haiglast ämmaemandalt või perearstilt või eelnimetatud tervishoiutöötajalt. Trükistes olev info vaadatakse üle 3 aasta tagant ning vajadusel uuendatakse. Välja antud juhendmaterjalid on koondatud veebilehele www.ravijuhend.ee. 2016 aastal on planeeritud üle vaadata uute laste tervise arengule suunatud trükiste vajadus ning alustada tööd nende koostamiseks. Materjalide loomisel arvestame sihtrühma vajadusi ja ootusi materjalide vormi osas, seega on loodavad materjalid trükisena (paberil ja veebis loetavana), videona vms sihtrühmale sobivas vormis.

1.4. Laste vaimne tervis

Laste vaimse tervise alaste probleemide märkamisega tegelevad esmatasandi töötajad. Raseduse aegselt aitavad naise vaimse tervise alaseid probleeme ära tunda naistearstid ja ämmaemandad, kes juba enne lapse sündi suunavad abivajajad nõustamisele. Tegevussuunad laste vaimse tervise alaseks edenduse ja kommunikatsiooni tegevuseks töötatakse välja 2016 aasta jooksul, peale seda, kui Sotsiaalministeeriumil on valminud vaimse tervise kontseptsioon.

2. Teadlikkuse tõstmine ravikindlustus- ja tervishoiusüsteemist

Patsientide teadlikkuse tõstmine oma terviseküsimumuste osas on valdkond, kuhu targalt panustades vähendame edaspidiseid kulutusi ravile. Tagame elanike järjepideva süstemaatilise informeerimine nende õigustest ja võimalustest tervishoiusüsteemis, samuti tervise edendamise võimalustest.

Peamised teemad, millele keskendume aastatel 2016-2019

- Patsientide omaosaluse suhteliselt kõrge määr tervishoiuteenuste ja ravimite eest tasumisel, mis ennekõike ohustab krooniliste haigustega madalama sissetulekuga inimesi.
- Patsientide teavitamine esmatasandi arendamisega seotud uutest või vähe kasutatud teenustest. Patsientide hoiakute ning käitumise muutumine läbi proaktiivse teavituse.
- Eesti ravikindlustatute võimalused saada tervishoiuteenuseid Euroopa Liidus
- Patsientide kaasamine haiguste ennetamiseks ja kroonilise haigusega toimetulekuks
- Teadlikkuse tõstmine Eestis läbiviidavatest riiklikest rahvastiku põhistest sõeluuringutest ning nendes osalemise olulisusest
- Teadlikkuse tõstmine tervishoiusüsteemist ja ravikindlustuse poolt pakutavatest hüvitistest

2.1. Mõistlik ravimikasutus

Patsientide omaosalusest tervishoius ligikaudu pool on kulutused ravimitele. Aastatel 2010, 2012-2015 oleme edukalt läbiviinud toimeainepõhise ravimi teadlikkuse kampaaniaid. Esimesel korral sõnumiga „Erinevus on ravimi hinnas“, 2012 uuendatud visuaalaali ja sõnumiga: „Sama kvaliteet, soodsam hind, toimib!“. 2015 aastal teavitasime sõnumiga „Kui palju säästad ravimitelt Sina?“ ja suunasime inimesed riigiportaali oma retsepte vaatama. 2012-2015 viisime peale kampaaniat koostöös uuringufirmaga EMOR läbi uuringu, kus uurisime kampaania märgatavust, hoiakute muutumist ning apteekri poolt soodsama ravimi pakkumist. Lisaks eeltoodule küsisime inimestelt, kas nad teavad, et riigiportaalis on võimalik oma retsepte vaadata.

Viimase kolme aasta kampaania märgatavused elanikkonnas on olnud üle 81%, teavitustegevuste tulemusena on tänaseks inimeste omaosalus ravimite eest tasumisel vähenenud/stabiliseerunud. 2015 aastal 61% kampaaniat märganutest märkisid, et on viimasel ajal hakanud valima soodsamaid ravimeid, kavatsesid seda teha edaspidi või valisid juba kampaania eelselt soodsamaid ravimeid. Vähem on soodsamat ravimit hakanud ostma, ostis enne või kavatsesid seda 15-24-aastased, õppurid, Põhja-ja Lääne-Eesti elanikud ning väike- ja keskmise suurusega linnade elanikud ning kõrgema sissetulekuga inimesed. Uuringu tulemustest selgub veel, et soodsaimat ravimit on apteegis pakutud 48%-le retseptiravimeid ostnutest ning nende osakaal on vähehaaval kasvanud, kui võrrelda 2013 aastal läbiviidud analoogse uuringuga.

Riigiportaalist eesti.ee oma ravimiretseptide ja nende ajaloo vaatamise võimalusest on teadlikud 51% retseptiravimitega kokkupuutunutest.

Kui vaadata haigekassa soodusretseptide statistikat 2015 I pa-l on siiski näha, et paljude toimeainete puhul eelistavad patsiendid piirhinnast kohati oluliselt kallimaid ravimeid ja maksavad seetõttu ravimite eest ka keskmisest kõrgemat hinda.

Edasised tegevused on suunatud inimeste teadlikkuse tõstmisele toimeainepõhisest retseptist ning retseptide vaatamise võimalusest riigiportaalis. Riigiportaalis retseptide vaatamise teenuse edasi arendamisega. Sidusrühmade aktiivsem kaasamine patsientide informeerimisse.

2.2. Teadlikkuse tõstmine esmatasandi poolt pakutavatest teenustest

Ravikindlustusraha tulemuslikumaks kasutuseks on oluline, et kindlustatu mõistaks, et perearst on terviseküsimustes tema esimene abiline, kes aitab tal selgitada, kas terviseprobleem ikka on nii tõsine, et on vajalik pöörduda eriarsti poole. Sellega saab vältida asjatult pikki eriarsti ooteaegu, kui ka lihtsamate või pikka aega kestnud krooniliste terviseprobleemidega patsientide pöördumist haiglate erakorralise meditsiini osakonda.

2014 aasta I ja II poolaastal toimusid kampaaniad „Terviseküsimuste lahendus algab oma perearstist ja pereðest“ eesmärgiks oli tõsta inimeste teadlikkust esmatasandi tervishoiusüsteemi võimaluste kohta. Kampaaniaga sooviti avada perearsti ja -õe poolt pakutava teenuse sisu nii, et inimesed teadvustavad, et perearst on samaväärne spetsialist kui eriarst, kes oskab diagnoosida ja ravida enamikke haigustest. Kampaania sekundaarseks ülesandeks oli perearstinõuandeliini 1220 teenuse tutvustamine. Esmatasandi teenuse arendamisega on plaanis jätkata lähiaastatel ning seetõttu jätkatakse ka teavitusega järgnevatel aastatel vastavalt teenuse arengutele. Kampaania järgselt viisime koostöös EMORiga läbi

uuringu, kus lisaks märgatavusele uurisime inimeste suhtumist ja usaldust perearsti ja tema kompetentsi ning uurisime ka kas inimesed on teadlikud 1220 perearsti nõuandeliinist. Kampaaniate märgatavus oli 83% ning usaldus ja hoiakud perearstide osas kõrged. Madalam oli teadlikkus nõuandeliinist, vaid 24% elanikest on liini poolt pakutavaid võimalusi kasutanud. Neljanik vastanutest kinnitas, et kampaania tulemusena said nad uut infot või muutsid oma suhtumist.

Liigume selles suunas, et tõsta inimese teadlikkus oma tervisest ning suurendada inimese vastutust nii oma tervisest sh ennetusest, kui ka kroonilise haigusega elamise kunstist. Uueks fookuseks 2016. aastal on perearsti nõuandeliini uute teenuste tutvustamine elanikkonnale. 2017 aasta kommunikatsiooni teemad on seotud esmatasandi uute teenuste tutvustamisega.

2.3. Eesti kindlustatu võimalused saada tervishoiuteenuseid Euroopa Liidus

Euroopa Liitu kuulumisega seoses on Eesti Haigekassas kindlustatud inimestel mitmeid võimalusi saada EL liikmesriikides viibides arstiabi võrdsetel tingimustel selles riigis elavate kindlustatud inimestega. Uuringust „Eesti elanike hinnangud tervisele ja arstiabile“ selgus, et 50% elanikest ei tea, mille eest tuleb patsiendil endal tasuda, kui tal on kehtiv ravikindlustuskaart ja vajab abi välismaal.

Euroopa Liidus reisides peab olema inimesel kaasas Euroopa ravikindlustuskaart ning soovituslik on teha reisikindlustus. Järgnevatel aastatel pöörame tähelepanu sellele, millised on inimese ravivõimalused pöördudes liikmesriigi raviasutusse patsiendi direktiivi alusel ja kuidas taotleda haigekassast sealsete ravikulude katteks toetust ning millistel tingimustel on võimalik taotleda haigekassast eelluba plaaniliseks välisraviks.

Teadlikkuse suurendamiseks ravivõimaluste kohta Euroopa Liidus planeerime järgnevatel aastatel teavitada elanikkonda ning ka sidusrühmi (välisministeerium, saatkonnad) võimalustest tervishoiuteenuste kasutamisel Euroopa Liidus.

2.4. Patsiendijuhendid

Patsiendi aktiivne kaasamine soodustab õigeaegset pöördumist ning suurendab võimalusi haiguste ennetamiseks, tervise edendamiseks ja haigusega toimetulekuks. Toetame krooniliste haigete, eakate ja multiprobleemsete haigete paremat toimetulekut - töötame välja patsiendijuhendeid, mis annavad tõenduspõhiseid nõuandeid haigusseisundiga võimalikult hästi toimetulekuks ning on oluliseks osaks kindlustatu raviprotsessi toetamises. Nende

koostamise ühtlustamiseks töötakse välja sarnaselt ravijuhendite protsessiga ühtne metoodika, mis muudab nad seotuks. Juhendite koostamisse kaasatakse erialaseltse, patsiendiühendusi ning teisi partnereid. 2015 aastal on olemas ja sidusrühmale ka jagatud „Täiskasvanute kõrgvererõhktõbi“ patsiendijuhend. Lähiaastatel on plaanis järgmistele juba olemasolevatele ravijuhenditele koostada patsiendijuhendid: „Täiskasvanute astma“, „Lamatised“ ja „Generaliseerunud ärevushäired“. Patsiendijuhendite tutvustamisel ja jagamisel on haigekassale olulised partnerid, kelle abiga trükised sihtrühmani jõuavad. Suuremat hulka patsiente puudutavatele patsiendijuhenditele toodame ka lühikesed videomaterjalid, mis jõuavad sihtrühmani interneti vahendusel.

2.5. Sõeluuringute teavitustegevuse olulisus

Sõeluuringuid kavandame elukaare põhimõttest lähtuvalt erinevatele vanusegruppidele. Sõeluuringuid vastsündinutele tehakse juba sünnitusmajas.

Haigekassa on koostöös partneritega teavitanud elanikkonda naistele (emakaelavähi sihtrühm 30-55aasta vanused ja rinnavähi sihtrühm 50-63 aastased naised) suunatud sõeluuringutest aastast 2004. Elanikkonna teadlikkus teema olulisusest on tõusnud, kuid osalemise määr on jäänud viimastel aastatel püsima 70% juures. Seetõttu on jätkuvalt prioriteediks rinna- ja emakaelavähi varajase avastamise alane teavitustöö koostöös partneritega. Alates 2015 aastast informeerime elanikkonda soolevähi sõeluuringust, selle varajase avastamise võimalustest ja vajalikkusest. Soolevähi sõeluuring käivitub täies mahus 2016 aastal. Emakaelavähi ja rinnavähi varajaseks avastamise teavitust ning soolevähi teavitust viiakse läbi koostöös Eesti Vähiliiduga s.h. toimub teavitamine koostöös haigekassa terviselehekülgedega.

Järgnevatel aastatel teavitame elanikkonda sõeluuringutel osalemise olulisest tervikuna ning kaasame teavitustegevusse esmatasandi tervishoiutöötajad.

2.6. Teadlikkus tervishoiu- ja ravikindlustussüsteemis

Elanikkonna uuringu ja ka teiste haigekassa poolt 2014 aastal tellitud uuringu tulemuste alusel on inimeste tervishoiualastest õigustest ja ka tervishoiuteenustest teadmiste tase ebahütlane, sõltudes rahvusest, vanusest, elupiirkonnast jm sotsiaalsetest teguritest. Uuringud näitavad, et vene keelt kõnelevad isikud on võrreldes eesti keelt kõnelevate isikutega vähemteadlikud.

Proaktiivselt teavitame elanikkonda tervishoiuteenustest ja korraldusest ning võimalikest muudatustest, haigekassa tegevustest jm olulistest teemadest.

2.6.1. Terviselehed

Kindlustatute teadlikkuse tõstmiseks avaldame terviselehtedes tervishoiusüsteemi ja ravikindlustuse põhimõtteid ning võimalusi tutvustavaid artikleid.

Terviseedenduse ja haiguste ennetamise projektidest teavitamiseks ning nende toetamiseks avaldame artikleid vähi sõeluuringute, lasteaegade ja koolide terviseedendusprojektide, laste hammaste tervise ning mõistliku ravimikasutuse propageerimiseks.

Tervishoiusüsteemi edendaja ning tervishoiuteenuste strateegilise ostja kuvandi toetamiseks avaldame terviselehtedes artikleid ka partnerite tööle esitatavate kvaliteedinõuete, lepingute täitmise jm töötulemuste kohta, samuti tutvustame tervishoiuteenuste rahastamise ning partnerite valiku põhimõtteid.

Elanikkonna teadlikkuse tõstmiseks haigekassa jaoks olulistest teemadest oleme eelnevatel aastatel välja andnud ja jätkame ka järgnevatel aastatel terviselehekülgede avaldamist eesti ja vene keeles suuremates üleriigilistes lehtedes. Järgmistel aastatel panustame koostöös meediaväljaannetega sellesse, et terviselehekülgede artiklid ilmuksid ka online-terviseportaalides, mis võimalusel suunaks lugejaid meie kodulehele. Online külgedel püüame koostöös väljaannetega haigekassa lood senisest paremini eristuvateks teha ja koondada nad ühte rubriiki, kust oleks leitavad ka kõik varasemad haigekassa terviseartiklid.

2.6.2. Infomaterjalid ja trükised

Anname regulaarselt välja haigekassa tegevust ja Eesti tervisesüsteemi tutvustava põhjaliku trükise. Et saavutada kõigi Eesti elanike teadlikkus ravikindlustussüsteemist ja ravikindlustuse olemasolu vajalikkusest, postitame alates 2014. aastast haigekassa infoteatmikku **kõigi Eesti leibkondade postkastidesse.**

Üldise ravikindlustussüsteemi tutvustava trükise kõrval koostame ja levitame sihtrühmade seas täiendavalt konkreetse valdkonna muudatusi tutvustavaid trükiseid ning infomaterjale. Selliste trükiste ja infomaterjalide koostamise vajadus selgub jooksvalt. Uuendame ka olemasolevaid voldikuid, mis erinevate muudatuste raames vajavad üle vaatamist, täiendamist ja kordustrukki. Materjalide loomisel arvestame sihtrühma vajadusi ja ootusi materjalide vormi osas, seega on loodavad materjalid sihtrühmale kättesaadavad trükisena paberil, veebis loetavana, videona või mõnes muus sihtrühmale sobivas vormis.

3. Tervisesüsteemide arengu toetamine

3.1. Ravijuhendid

Ravijuhend on dokument, mis annab soovitusi tervist mõjutavate tegevuste kohta. Selles antakse tervishoiutöötajatele tõenduspõhiseid juhiseid haiguste diagnoosimise ja ravimise viiside kohta, samuti võib see sisaldada soovitusi haiguste ennetuseks või patsientide koolitusstrateegiatest vms. Ravijuhendis toodud teave aitab teha valikuid eri sekkumisviiside vahel, mis mõjutavad tervist, ravikvaliteeti ning tervishoiuressursside kasutamist.

Ravijuhendi koostamise algatus võib tulla ükskõik millisel organisatsioonilt (nt erialaselts, patsientide rühm, õppeasutus jne). Ravijuhendi koostamise algataja esitab Ravijuhendite Nõukojale ettepaneku juhendi koostamiseks ning juhendi käsitusala kirjelduse. Nõukoda koosneb asjatundjatest, kes valivad algatatud temade hulgast igal aastal ravijuhendite koostamiseks sobivad ja olulised teemad ning hiljem kinnitavad valminud ravijuhendi.

Ravijuhendi koostamist koordineerib mitme eriala esindajatest koosnev ravijuhendi töörühm. Tegevus toimub tihedas koostöös ravijuhendi sekretariaadiga, kes pakub töörühmale sisulist ja administratiivset tuge. Ravijuhendi sekretariaadi liikmed määratakse koostöös Tartu Ülikooli arstiteaduskonna ja Eesti Haigekassaga. Ravijuhendite koostamist rahastab haigekassa või mõni muu sõltumatu organisatsioon. 2015 aastal on 5 kehtivat ravijuhendit: „Täiskasvanute kõrgvererõhktõve käsitus esmatasandil“, „Generaliseerunud ärevushäire ja paanikahäire (agorofobiaga või ilma) käsitus perearstiasendis“, „Täiskasvanute astma käsitus esmatasandil“, „Lamatiste käsitus - ennetamine ja konservatiivne ravi“, „Kirurgilise ohutuse kontrollkaardi kasutamine operatsioonitubades“. 2016 aastal valmivad järgmised ravijuhendid: „Perioperatiivne ägeda valu käsitus“, „Bariaatrilise patsiendi käsitus enne ja pärast kirurgilist sekkumist“, „Alkoholarvitamise häirega patsiendi käsitus“. Järgvatel aastatel on plaanis koostada ravijuhendid: „Kodade virvendusarütmia“, „Tuberkuloosi diagnostika ja ravi“ ja „Alzheimeri tõbi, diagnoos ja ravi“

3.2. Koolitused ja konverentsid

Haigekassa arengukavast lähtudes on meie üheks ülesandeks teha koostööd patsiendiühenduste ning erialaseltsidega. Selleks korraldame iga aasta erinevaid koolitusi ja konverentse, et tervise- ja tervishoiuvaldkonnas töötavate spetsialistide pädevust

tervishoiusektori jätkusuutliku korraldamise ja rahastamise valdkonnas tõsta. Samuti korraldame koolitusi ja konverentse erinevatele sidusrühmadele, et sihtrühmani jõuda. Üheks näiteks on iga aastane Tervisedenduse konverents koostöös Tervise Arengu Instituudi, Sotsiaalministeeriumi ja WHO-ga, mis on peamiselt suunatud laste ja noorte tervisliku arengu toetamisele.

4. Organisatsioon ja avalik suhtlus

Kommunikatsioonitegevused toetavad avalikus ja organisatsiooniseses kommunikatsioonis tihti mitut strateegilist eesmärki samaväärselt. Nii oma töötajatele kui avalikkusele suunatud kommunikatsioon peab igal moel toetama ja kaasa aitama haigekassa strateegiliste eesmärkide saavutamisele.

4.1. Haigekassa koduleht kui oluline infokandja

Haigekassa kodulehe arendamisel peame silmas, et selle sisu oleks suunatud kindlustatu teadlikkuse tõstmisele, samas olles põhjalik ja ammendav meie partneritele lepingutingimuste ning lepingute täitmise aruandluse osas. Lisaks peab haigekassa kodulehelt iga soovija saama ülevaate EHK kui avalik-õigusliku institutsiooni struktuurist, juhtimispõhimõtetest, finantstulemustest jpm.

2014 aastal uuendasime põhjalikult oma kodulehte, mille kaasajastatud tehniline lahendus ja kujundus võimaldavad senisest parema info struktureerimise ja ülevaatlikkuse.

Haigekassa üheks olulisimaks infokanaliks nii meie kindlustatutele kui ka partneritele on koduleht. Koduleht peegeldab ka haigekassa põhiväärtusi ning toetab haigekassa kui tervishoiusüsteemi edendaja ning läbipaistva ja kindlustatu huvidest lähtuva otsustusprotsessiga organisatsiooni positiivse kuvandi

Kodulehe arenduse II etapi prioriteedina oleme haigekassa kodulehe jaoks välja töötamas kaardirakendust haigekassa lepingupartnerite ning nendega seonduva info kuvamiseks. Kaardirakenduse abil on võimalik lihtsalt ja ülevaatlikult leida ükskõik millist haigekassa lepingupartnerit Eestis ning saada raviasutusega seonduvat informatsiooni, sh kontaktandmed, asukoht ja osutatavad teenused haigekassa lepingu raames. Võimalik on kasutada erinevaid otsinguparameetreid (otsing maakonna, teenuse, nime järgi jm). Kaardirakendusel planeerime

tulevikus veel kuvada ühes vaates erinevaid näitajaid meie lepingupartnerite kohta (kättesaadavus, hinnangud arstile, kvaliteedisüsteemi tulemused)

Kaasaegseid infotehnoloogilisi võimalusi ning inimeste meediatarbimise eelistusi arvestades viime ellu **videojuhendmaterjalide projekti**.

2015 aastal on valmimas **artiklite portaal**, et seal avaldada haigekassa spetsialistide kirjutatud tervishoiusüsteemi arenguid ning ravikindlustust tutvustavaid artikleid. Artiklitele on võimalik lisada pilte ja tuua esile tsitaate, tänu millele on tekst atraktiivsem ka lugejale. Artikliteportaalist võiks ajapikku kujuneda haigekassa interaktiivne meediavoog, kuhu saab lugeja suunata ka online väljaannete vastavasisuliste teemade või rubriikide juurest, kust lugeja saab kergesti kätte talle vajaliku info ning mis oleks väravaks nii riigiportaali kui haigekassa kodulehe sisulehtede juurde. Artikliteportaaali eesmärk on selgitada haigekassa tööd ja igapäevateemasid kindlustatutele lihtsalt, selgelt ja arusaadavalt ning viia haigekassa oma klientidele lähemale.

Plaanime uuendada ka haigekassa infomaterjali rubriiki ja luua infovoldikute kuvamiseks uue kasutajasõbraliku, atraktiivse ning visuaalselt terviklikuma lahenduse.

2016. aasta oluliseks eesmärgiks on välja töötada **mugavalt käsitleva makronäitajate avaldamise süsteemi**, mis hõlbustaks erinevate statistiliste näitajatega tutvumist kõigile huvitatud osapooltele. Et tagada haigekassa rahastamise läbipaistvus, otsustusprotsesside selgus ning võimaldada kõigil huvitatud osapooltel (sh nii kindlustatutel, partneritel jt) saada selgem ülevaade meie ravikindlustuse rahastamise põhimõtetest soovime kodulehele luua statistikamooduli, mille abil ülevaatlikult kuvada erinevaid finantsandmeid. Statistikamooduli eesmärgiks on erinevate valikute põhjal vastavaid näitajaid lihtsalt ja illustratiivselt graafikute/joonistena välja kuvada.

4.2. Haigekassa e-teenuste arendamise kommunikatsioon

Koostöös Riigi Infosüsteemide Arenduskeskusega arendame pidevalt **haigekassa e-teenuseid riigiportaalis**. Portaaali kaudu saab vaadata ostetud ja välja ostmata retseptiravimeid, infot kolme viimase kalendriaasta töövõimetushüvitiste, nt haigus- ja hooldus- või sünnituslehe kohta, saab tellida haigekassast Euroopa ravikindlustuskaarti jpm. Juba käesoleval aastal oleme alustanud riigiportaaali e-teenuseid tutvustava kommunikatsiooniga ning edaspidi on seda plaanis koostöös RIA-ga jätkata. Samuti keskendume haigekassa **e-teenuste loogika ja**

ülesehituse ühtlustamisele ning analüüsime võimalusi lisada riigiportaali e-teenuste hulka uusi haigekassa teenuseid koostöös haigekassa kliendisuhtluse osakonnaga.

Järgnevatel aastatel on kliendisuhtluse osakonnal plaanis täiendada retseptite vaatamise teenust ning muuta täiendava ravimihüvitiste teenus sihtrühmale lihtsamini leitavaks.

4.3. Rahvusvaheline koostöö

Haigekassa peab oluliseks koostööd Euroopa Liidu liikmesriikide ja rahvusvaheliste organisatsioonidega, samuti teiste riikidega ravikindlustuse korraldamist puudutavate kogemuste jagamiseks ning seeläbi ravikindlustuse tugevdamiseks. Tihedamat koostööd rahvusvahelisel tasandil teeb haigekassa Maailma Terviseorganisatsiooni ja Maailmapangaga.

Euroopa kindlustusseltside ühenduse (AIM) liikmena saame kaasa rääkida Euroopa tervishoidu puudutavates küsimustes.

Koostöö teiste riikidega on olnud aastaid haigekassa välissuhtluse aluseks. Oleme püüdnud pakkuda parimat oskusteavet ravikindlustussüsteemi ülesehitamisest ja toimimise tagamisest ning kogunud ka ise parimaid praktikaid, mida kasutada. Regulaarse koostöö eesmärgiks on infovahetus ravikindlustuse ja toimuvate muutuste kohta.

Üheks oluliseks osaks rahvusvahelises suhtluses on haigekassa koostöö Moldova haigekassaga. Koostöö raames on kavas aastatel 2016-2019 jätkuvalt pakkuda Eesti Haigekassa kogemust ja tuge Moldova tervishoiusüsteemi ja ravikindlustuse arendamiseks.

2015.aasta alguses valmis Maailmapanga koostöös uuring „Ravi terviklik käsitus ja osapoolte koostöö Eesti tervishoiusüsteemis“. Haigekassa jaoks on oluline jagada ning tutvustada uuringu tulemuste erinevatele sihtrühmadele, et parendada tervishoiusüsteemi integreeritust. Ettevalmistamisel on Maailmapangaga jätku analüüs, mis viiakse ellu 2016.aastal. Lisaks eeltoodule korraldame delegatsioonide ja rahvusvaheliste koostööpartnerite vastuvõtte. Jagame infot toimuvatest visiitidest nii organisatsiooni siseselt kui väliselt.

4.4. Uuringud organisatsiooni ja kommunikatsiooni tegevuste planeerimiseks ja parendamiseks

Elanikkonna ning haigekassa partnerite teadlikkuse, hoiakute ja ootuste, samuti haigekassa tegevuste tulemuslikkuse selgitamiseks viime iga-aastaselt läbi erinevaid uuringuid. Koostöös sotsiaalministeeriumiga viime regulaarselt läbi üle-eestilist uuringut „**Elanikkonna hinnangud tervishoiusüsteemile ja arstiabile**“. Alates 2014. aastast tellime haigekassa **usaldusväärseuse ning avaliku kuvandi** selgitamiseks kvartaalselt ka väiksemas mahus kuvandiuuringut. Uuringu eesmärgiks on kaardistada elanikkonna kokkupuuted haigekassaga, teadlikkus meie tegevusest ja hinnanguid erinevatele teenuse aspektidele nagu usaldusväärsus, kättesaadavus ja kvaliteet.

Uuringutest saadavat infot kasutame oma töös kommunikatsiooni planeerimisel, olemasolevate ja uute teenuste arendamisel ning jagame seda ka oma partneritele.

Kampaaniate järgselt viime läbi **märgatavusuuringuid**, et mõõta kampaaniategevuste efektiivsust ja tulemuslikkust ning saada sisendit järgmiste kampaaniate planeerimiseks. 2016. aastal viime läbi **partnerite uuringu**, mille eesmärgiks on kaardistada partnerite rahulolu koostööga ning võrrelda neid eelnevate aastate tulemustega.

Avalikkusele suunatud kommunikatsiooni osas saame kvartaalset tagasisidet meediamonitooringufirmalt, kelle koostatavas ülevaates on näha haigekassa positsioon võrreldes teiste sotsiaalministeeriumi haldusalas olevate tervishoiuvaldkonna asutustega, haigekassa tegevusega seotud meediakajastuste hulk ja tunnused, olulisemad teemad jm.

Uuringute tulemused on oluliseks indikaatoriks haigekassa avaliku kommunikatsiooni efektiivsuse ja organisatsiooni kuvandi muutuse hindamisel. Sotsiaalkampaaniate märgatavus sõltub kanalite valikust, sõnumite ja reklaamlahenduste sisukusest ja läbimõeldusest, toetavatest suhtekorraldustegevustest. Võrreldes teiste avaliku sektori sotsiaalkampaaniatega seame haigekassa kampaaniate **märgatavusele keskmisest kõrgemad ootused**, mis on ka saavutatud. **Inimeste teadlikkust** haigekassa tegevuse ning ravikindlustusega seonduvast, samuti hoiakuid haigekassa suhtes mõõdame suure **elanike uuringu ning haigekassa kuvandiuuringu raames**. Värske kuvandiuuringu kohaselt positsioneerub haigekassa avaliku sektori organisatsioonide usaldusväärseuse hinnangutes esikümnes, samas ei oska 30% Eesti elanikest öelda, millega haigekassa täpsemalt tegeleb. Seame **eesmärgiks parandada Eesti elanikkonna teadlikkust haigekassa rollist ja vastutusest**.

4.5. Meediasuhted

Meedia on peamiseks kanaliks ravikindlustust puudutava info edastamisel teistele sihtrühmadele. Teabe edastamiseks valime sobiva meediakanali sõltuvalt teemast ja sihtrühmast. Haigekassa meediasuhtluse põhimõtted on fikseeritud välis- ja sisekommunikatsiooni protseduuri juurde kuuluvas juhendis.

Et haigekassa tegevus oleks maksimaalselt läbipaistev ning otsused ajakirjanikele arusaadavad, korraldame regulaarseid meediabriifinguid, kus ajakirjanikel on võimalus saada täpset infot ravikindlustuse ja tervishoiusüsteemi arenguid puudutavatel teemadel.

4.6. Organisatsiooni sisekommunikatsioon

Meie töötajad sooviksid näha haigekassat avalikkuse silmis usaldusväärse sõltumatu kaasaegse organisatsioonina. Usaldusväärse kaasaegse organisatsiooni kuvandi kujunemise aluseks on kaasatud, pühendunud, motiveeritud ja teadlikud töötajad. Sisekommunikatsiooni korraldamisel peame silmas seda, et meie töötajatel oleksid igakülgsed võimalused haigekassa tegevuste osas infot saada ning oma pädevuse piires kaasa rääkida.

Haigekassa töötajate rahulolu-uuringud näitavad, et kõige suurem on rahulolematuse osakondade vahelise info liikumisega. Oluliseks organisatsioonisiseseks info saamise ja jagamise kanaliks on intranet. Haigekassa avaliku kodulehe valmimise järgselt tuleb järgnevatel aastatel oluliselt panustada ka **intraneti keskkonna kaasajastamisele** ning parimate võimaluste leidmisele töötajate informeerimiseks ning kaasamiseks.

Ühtse infovälja kujundamiseks viime olulisemate organisatsioonisiseste muudatuste, meie strateegia ja eesmärkide ning kitsamate valdkondlike muudatuste tutvustamiseks läbi **infohommikuid** kõigile haigekassa töötajatele. Pöörame tähelepanu sellele, et infohommikud oleksid regulaarsed, sisukad ning töötajatele oluliseks info saamise võimaluseks.

Edenduse tegevuskava 2016 aastaks, sisaldab konkreetsete tegevuste mõõdikuid

[\\alfa\yldine\P_ravikindlustushyvitised\P5_edendus\2_Tegevuskavad\2016\2015_11_25_Juhatusse_edenduse_2016_aasta_tegevuskava_kinnitatud.doc](#)

Lisa 1 Kanalid

2014. aastal läbi viidud Eesti elanike rahulolu-uuringu järgi soovib ravikindlustuse kohta infot saada perearstikeskusest/raviasutusest (49%) või internetist (47%). Uute võimalustena lisati sel aastal uuringusse ka patsiendiportaal, kust sooviks infot saada 33%, ning e-post (31%). 4% ei soovi lisainfot saada (see kas ei huvita või ollakse juba kursis).

Partnerid soovivad haigekassalt infot **e-postiga** (ligi 90%) ning kodulehelt, tööandjad haigekassa kodulehelt ja muudest e-kanalitest. Kõik need kanalid on haigekassa teavitustöös olulisel kohal.

Kommunikatsiooni tegevuste planeerimisel arvestatakse uuringutest saadud tagasisidet kanalite valikul.

Organisatsiooniväline suhtlemine

Haigekassa koduleht

Kõige olulisemaks ravikindlustuse võimalusi ja haigekassa tegevust kajastavaks infokanaliks on haigekassa veebileht. Informatsiooni rohkust arvestades on oluline silmas pidada, et info oleks sihtrühmapõhine, selgelt struktureeritud ja loogiline ning vajalik teave oleks igäühele hõlpsasti leitav ja mõistetav.

Veebileht www.ravijuhend.ee

Annab ülevaate Eestis kasutatavatest ravi- ja patsiendijuhenditest.

Riigiportaal www.eesti.ee

Riigiportaali kaudu saavad nii kindlustatud kui tööandjad teha vajalikke ravikindlustusega seotud tehinguid: vaadata ravikindlustuse kehtivust ja ravimiretsepte, tellida Euroopa ravikindlustuskaarti, vaadata töövõimetuslehtede ning muude hüvitiste andmeid. Tööandja edastab riigiportaali kaudu haigekassale töövõimetus hüvitistega seotud andmeid.

E-post

Peamine kanal, mille kaudu suhtleme oma lepingupartnerite ja apteekidega. Ühtlasi korraldab kliendisuhtluse osakond vastamise e-posti teel laekunud inimeste infoküsimustele. Eriala- ja

patsiendiühenduste meililistide kaudu edastame infot olulistest muudatustest. Personaliseeritud suhtluse põhimõtted ja arengusuunad on kirjeldatud haigekassa kliendisuhtluse strateegias ning protseduuris „Kliendisuhtluse haldamine“ põhimõtted.

Ka sisekommunikatsioonis on e-post kõige enam kasutatud kanal.

Haigekassa infotelefon ja klienditeenindusbürood

Haigekassa infotelefonil 16363 vastavad infospetsialistid kõigile tervishoiusüsteemi ja arstiabi korraldust puudutavatele küsimustele, samuti nõustavad tööandjaid ravikindlustuse küsimustes. Töötab ka neli piirkondlikku klienditeenindusbürood (Harju, Pärnu, Tartu, Viru), kuhu kindlustatu ja tööandja saavad info saamiseks pöörduda.

Meediakanalid

Suur osa infost jõuab sihtrühmadeni Eesti meediakanalite (maakondlikud lehed, vallalehed, muud päeva- ja nädalalehed, ajakirjad, televisioon ja kaubanduskeskuste sisetelevisioon, raadio, erialameedia, sotsiaalmeedia, internet jms) vahendusel. Meediakanalitele pakutavate artiklite, pressiteadete jm teavituse teemad kajastatakse kaks korda aastas koostatavas kommunikatsiooniplaanis.

Partnerid (asutuste infotahvlid, meililistid, siselehed, arstikabinet)

Info edastamisel elanikkonnale on haigekassale abiks ka perearstid, raviasutused ja muud partnerid.

Otsepostitus

Tegevuste puhul, kus on sihtrühm väga täpselt teada ning info spetsiifiline ja sihtrühmapõhine kasutame info edastamiseks otsepostitust.

Organisatsioonisisene infovahetus

Organisatsioonisisened infovahetuskanalid

intranet – haigekassa peamine siseinfo liikumise kanal.

e-post – igapäevane töösuhetus toimub e-posti teel, loodud on erinevad meililistid ametigruppide kaupa.

võrgukettad – organisatsioonisisene dokumendihaldus- ja arhiveerimiskeskond.

Skype – online-suhtluskanal, mille kaudu saavad haigekassa töötajad üksteisega operatiivselt suhelda.

Koosolekud – ühiste eesmärkide seadmiseks, teemadest ülevaate andmiseks, arutluseks.

Info- ja arenduskoosolekud

Korralised kesk- ja piirkondlike osakondade koosolekud, mis protokollitakse ja levitatakse intranetis ning on kõikidele töötajatele kättesaadavad. Lisaks toimuvad osakondade sisekoosolekud, projektikoosolekud teemade lõikes jms.

Infohommikud

Infohommikuid korraldatakse vastavalt vajadusele ning neid on oodatud kuulama kõik haigekassa töötajad. Infohommikute otseülekanded on kõigi piirkondade töötajatele nähtavad videokonverentsi vahendusel, samuti koostatakse igast infohommikust kirjalik kokkuvõte, mis avaldatakse intranetis koos infohommiku videosalvestuse ja esineja ettekande slaidide vm materjaliga. Infohommikul edastatakse sellist infot, mis on oluline kõigile haigekassa töötajatele.

Uudised, ülevaated, intervjuud jms organisatsiooni puudutavad materjalid

Intranetti lisatakse regulaarselt koosolekute protokolle ja kokkuvõtteid, värskeid uudiseid haigekassa töötajate meediaesinemistest, välisvisiitidest, hetkel käsil olevatest projektidest, ravikindlustussüsteemi puudutavatest teemadest, tehakse intervjuusid haigekassa töötajatega jms. Intranetti saavad uudiseid lisada ja neid kommenteerida kõik töötajad.

Ühisüritused

Koolitused, teabepäevad, tähtpäevad ja pühad, mida viiakse läbi vastavalt traditsioonile või vajadusele kas osakonnasiseselt või kogu organisatsiooni töötajatele.