

**Haigekassa kommunikatsiooni ja tervise
edenduse arengukava
2018 - 2021**



**Eesti
Haigekassa**

Sisukord

1. Sissejuhatus.....	3
2. Strateegiadokumendid.....	4
3. Tervise edenduse valdkond Eestis tervikuna	6
4. Sihtrühmad ja kanalid	7
5. Prioriteedid 2018-2021	10
5.1 Laste ja noorte tervisliku arengu toetamine.....	10
5.3 Tervisesüsteemide arengu toetamine	15
5.4 Organisatsioon ja avalik suhtlus	16

1. Sissejuhatus

Ravikindlustuse ja Eesti Haigekassa seaduste kohaselt on haigekassa eesmärk tagada solidaarse ravikindlustuse põhimõtteid järgides ühtlaselt heal tasemel arstiabi jt ravikindlustushüvitised kogu Eestis.

Meie **missiooniks** on korraldada ravikindlustust selliselt, et tagatud on kindlustatute võrdne kohtlemine ja kvaliteetsete tervishoiuteenuste, meditsiiniseadmete, ravimite ning rahaliste hüvitiste 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.

Teadlikkus haigekassa tegevusest ning eesmärkidest on oluline, et saavutada ja hoida organisatsiooni usaldusväärset ühiskonnas ning tagada inimestele turvatunne tervisemurede tekkimisel. Sellest lähtuvalt on meie oluliseks ülesandeks järjepidev aus ja avatud avalik suhtlus, tegevuste selgus ja läbipaistvus, valmisolek alati ravikindlustuse ja haigekassa otsustega seonduvat selgitada nii meediaväljaannetele kui partneritele. Kommunikatsiooni ja tervise edenduse arengukavas on seatud kommunikatsiooni ja tervise edendamise eesmärgid ning kirjeldatud tegevused eesmärkide saavutamiseks. Arengukavas on loetletud ka tervise edenduse ja kommunikatsiooni peamised sihtrühmad ja kanalid.

2. Strategiadokumendid

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.

Rahvastiku tervise arengukava prioriteedid põhinevad sellistel väärtustel nagu solidaarsus, võrdsed võimalused ja õiglus, kvaliteetsete tervishoiuteenuste kättesaadavus ja kodanikuühiskonna 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,
- 5) tervishoiusüsteemi areng.

Tulemuste jälgimiseks on kuni aastani 2021 kehtestatud tulemusnäitajad ja nelja-aastastes 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.

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 kujundamist ning tervisekäitumise suunamist. 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.

Tervise edenduse ja kommunikatsiooni tegevuste aluseks on:

- a) haigekassa tervise edenduse ja kommunikatsiooni arengukava,
- b) kommunikatsiooniplaan ja edenduse tegevuskava,
- c) tervishoiusüsteemi arengu analüüside teostamine ning kommunikatsioonitegevuste korraldamine ning kaasnevad juhendid,
- d) teised protseduurid ja seonduvad dokumendid, mis on seotud kommunikatsiooni tegevustega,
- e) valdkonda puudutavad õigusaktid,
- f) uuringud ja haigekassa statistika.

Haigekassa poolt toetatud 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.

3. Tervise edenduse valdkond Eestis tervikuna

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-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 vigastuste riskiteguritest ning abi andmise ja vigastuste ennetamise oskuste parandamine
- Justiistministeerium - narkomaania ja narkootikumide alase teadlikkuse tõstmine ühiskonnas tervikuna ja riskirühmades

- Kohalikud omavalitsused – maakondade tervisenõukogud, mis tegelevad paikkonna tervisedendusega.

4. Sihtrühmad ja kanalid

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.

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 valikuid nad teevad.

Inimeste 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 nii lasteaia- kui koolilapsed.
- **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.

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. Hea usalduslik koostöö lepingupartneritega toetab haigekassa ja tervishoiusüsteemi usaldusväärust, lisaks avalikule kommunikatsioonile on hea koostöö ja usalduse saavutamine partneritega ning seeläbi haigekassa positiivse kuvandi loomine kõigi töötajate oluline igapäevatöö osa. 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 juhatuslega edastame raviasutustele olulist infot erialaajakirjade või tervishoiuvaldkonnast huvitatud inimestele suunatud *online*-uudisteportaalide kaudu. Oluliseks infovahetuskohaks on ka erinevad seminarid ja konverentsid.

Rahvusvahelised partnerid

Peame oluliseks toetada solidaarsete ravikindlustussüsteemide arengut ja jätkusuutlikkust ka rahvusvahelisel tasandil.

Rahvusvahelise suhtluse sihtrühm on Eesti Haigekassa ja sotsiaalministeeriumi rahvusvahelised koostööpartnerid, Euroopa mittetulunduslike ravikindlustusasutuste liit (AIM), Maailmapank, WHO jt. Meil on välisministeeriumi arengukoostöö raames oluline pikaajaline koostöö Moldova riikliku ravikindlustusseltsiga ning väärtustame kõrgelt õppevisiite ja kohtumisi ka teiste riikide ravikindlustusasutustega.

Rahvusvahelise suhtluse eesmärk on erinevate tervishoiusüsteemides vaheline infovahetus, sh ravikindlustuse statistika, parimate praktikate ja uuringutekohta. Haigekassa jaoks on kaalukas osa rahvusvahelisest suhtlusest tutvustada Eesti e-tervise teenuseid ja väljakutseid. Rahvusvahelised partnerid rakendavad meilt kuulnud teadmisi enda töös ning kommunikeerivad Eesti ravikindlustuse saamise, säilitamise ja rahastamise korraldust ka oma kindlustatutele. Edukas koostöö kindlustab Eesti Haigekassale ligipääsu teiste riikide praktikatele, kogemustele ja kontaktidele ning võimaldab andmevahetust 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 erialaportalide 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

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

Infovahetuseks organisatsiooni sees on kasutusel erinevad kanalid. Väga oluliseks infovahetuskanaliks on e-post ning intranet. Siseveeb on töötajatele oluliseks sisemiseks töövahendiks, kus avaldatakse pressiteateid, sise- ja väliuudiseid, blogipostitusi, haigekassa seisukohti aktuaalsete meediakajastuste kohta jpm. Samuti kasutavad haigekassa töötajad tööalase infoallikana väga palju haigekassa välisveebi, kuhu oleme loonud erinevaid kaasaegseid ja mugavaid lahendusi.

Ühtse infovälja kujundamiseks viime olulisemate organisatsioonisiseste muudatuste, meie strateegia ja eesmärkide ning kitsamate valdkondlike muudatuste tutvustamiseks regulaarselt läbi infotunde kõigile haigekassa töötajatele. Infotunde korraldatakse vastavalt vajadusele ning need on olulised kõikide haigekassa töötajate jaoks. Igal kevadel toimub kõigile

haigekassa töötajatele sisekoolitusena mõeldud MEIE päev, mille eesmärgiks on koostöö ja meeskonna tunde parendamine.

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.

5. Prioriteedid 2018-2021

Peatükis on toodud ülevaade peamistest strateegilistest valdkondadest, millele keskendume järgnevatel aastatel. Konkreetsed tegevused ja mõõdikud koostatakse igaks aastaks eraldi ning koondatakse tervise edenduse tegevuskavasse.

5.1 Laste ja noorte tervisliku arengu toetamine

Lapse- ja noorukieas pannakse alus inimese terviseteadlikkusele ja tervist edendavale ja säästvale käitumisele. Seetõttu peame väga oluliseks õigete hoiakute kujundamist toetades koostöös meie partneritega nii laste, lapsevanemate kui ka lastega tegelevate spetsialistide teadlikkust ja võimalusi tervisekäitumist mõjutada.

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, hammaste tervise, krooniliste haiguste ja nende riskitegurite ennetamiseks.

Tegevused laste ja noorte tervisliku arengu toetamiseks:

- **Laste suutervise alase teadlikkuse tõstmine ja käitumise muutmine**

Haigekassa 2017a 9 kuu statistikast näeme, et 3-19 aastastest lastest jõudis 2017a 9 kuu jooksul hambaarsti juurde 53,4% nimetatud sihtrühmast. Teenuste kasutus on väiksem just 3-

4 ning 15-19 aastaste hulgas, seega suunamise süsteem perearstide ja kooliõdede poolt ning lapsevanema teadlikkus on 6-12 aastaste laste osas efektiivsem.

Hambaravi hõlmatus 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. 2018-2020 aastatel keskendume veelgi enam laste hambaravi korraldusele ja suutervise alasele elanikkonna ja sidusrühmade teadlikkuse tõstmisele. Viime läbi laiapõhjalisema fookusgrupi uuringu ja võtame sihtrühmad ette väiksemate vanusevahemike kaupa, et kõigile võimalikult lähedale jõuda. Lisaks analüüsime ka 2017. aastal tehtud tööd ning kampaania toimimist läbi märgatavuse uuringu. Teavitustegevustel ning sidusrühmade koolitustel on haigekassa partneriks Eesti Hambaarstide Liit. Kvartaalselt jälgime laste hambaravi hõlmatus kõikides Eesti piirkondades, kus vastavalt tulemustele planeerime tegevusi, et erinevates piirkondades oleks hambaravi kättesaadav ning teadlikkus suutervisest tõuseks.

- **Kroonilise haigusega laste tervise toetamine õppeasutustes**

Kuna tervisekäitumisele pannakse alus lapse- ja noorukieas siis toetame tervise edendamise tegevusi lasteaedades ja koolides. Nende projektide raames pakume sidusrühmade koolitust, nõustamist ja juhendamist ning toetavad mh kroonilisi haigusi (diabeet, astma) 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. Jätkame koostöös Tervise Arengu Instituudiga paikkonna tasandil haridusasutuste tervist edendavaid tegevusi. Korraldame koos ka tugisüsteemi koolitusi kroonilise haigusega laste toimetuleku soodustamiseks haridusasutustes ning varustame sidusrühma vajalike materjalidega.

- **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.

Toetame haigekassa poolt erialaspetsialiste laste tervise jälgimist valdkonna ekspertide poolt koostatud materjalide jagamisega perearstidele ja ämmaemandatele. Välja on antud trükised

laste suutervise, diabeedi, hingamisteede infektsioonide ja tervisekontrollide teemal. Trükistes olev info vaadatakse üle 3 aasta tagant ning vajadusel uuendatakse. Välja antud juhendmaterjalid on koondatud veebilehele www.haigekassa.ee. Materjalide loomisel arvestame sihtrühma vajadusi ja ootusi materjalide vormi osas, seega on loodavad materjalid trükisena (paberil ja veebis loetavana), videona vms sihtrühmale sobivas vormis. Lisaks plaanime avaldada oma materjale ja teemasid juba olemasolevatel laste arengule suunatud veebiplatvormidele, näiteks on üheks võimaluseks teha koostööd portaaliga tarkvanem.ee, mis aitab kaasa teadlikuse tõstmisele laiemas sihtrühmas.

- **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. Nii jätkame ka lapseootel naiste ja nende lähedaste asjakohase nõustamisteenuse kättesaadavuse tagamisega projekti „Raseduskriisi nõustamine“ näol, kus eesmärgiks on aidata neid langetada informeeritud otsuseid rasedusega seonduvates küsimustes, samaaegselt tõstes teadlikkust võimalikest riskidest ja saades informeeritud riigi poolt pakutavatest tugiteenustest ja toetustest. Lähtuvalt Vaimse Tervise Strateegiast (2016-2025) on oluline laste ja noorte vaimset tervist toetava eluviisi ja -keskkonna kujundamine nii perekonnas, haridusasutustes kui kogukonnas. Sellest tulenevalt on haigekassal plaanis 2018. aastast lisada tervise edenduse tegevuskavva projekt „Laste vaimne tervis“, kus eesmärgiks on leida endale projektpartner laste ja noorte madala heaolu ning psüühika- ja käitumishäirete varajase sekkumise toetamiseks.

5.2 Teadlikkuse tõstmine ravikindlustuse- ja tervishoiusüsteemist

Elanikkonna teadlikkuse tõstmine enda tervisest ja tervishoiusüsteemist on valdkond, kuhu panustades suurendame inimeste kindlustunnet tervishoiusüsteemis liikudes ning valikuid tehes, samuti vähendame edaspidiseid kulutusi ravile.

Peamised teemad, millele keskendume:

- **Omaosalus soodusravimite eest tasumisel**

Patsientide omaosaluse suhteliselt kõrge määr tervishoiuteenuste ja ravimite eest tasumisel, mis ennekõike ohustab krooniliste haigustega madalama sissetulekuga inimesi. Patsientide omaosalusest tervishoius ligikaudu pool on kulutused ravimitele. Aastatel 2010, 2012-2016 oleme edukalt läbiviinud toimeainepõhise ravimi teadlikkuse kampaaniaid. Viimase nelja aasta kampaania märgatavad elanikkonnas on olnud üle 81%, teavitustegevuste tulemusena on tänaseks inimeste omaosalus ravimite eest tasumisel vähenenud/stabiliseerunud. Edasised tegevused on suunatud inimeste teadlikkuse tõstmisele toimeainepõhisest retseptist eesmärgiga vähendada nende kulutusi ravimitele. 2018. aastal plaanime teavitust nii arstidele kui ka patsientidele. Täpsed eesmärgid, sõnumid ja kampaania töötame välja vastavalt olemasolevale statistikale ning peamistele probleemkohtadele.

- **Perearstiabi areng, sh esmatasandi tervisekeskused**

Patsientide teavitamine esmatasandi arendamisega seotud uutest või vähe kasutatud teenustest ning tervisekeskuste loomisega seotud võimalustest. Patsientide hoiakute ning käitumise muutumine läbi proaktiivse teavituse. Toetame järjekindlalt perearsti rolli suurenemist kommunikatsiooni kaudu – teemadeks esmatasandi tervisekeskustega avarduvad võimalused ja lisanduvad teenused, e-konsultatsioon, esmatasandi ravijuhendid ning patsiendi käsitusjuhendid jms. Fookuses on perearsti nõuandetelefoni ja e-konsultatsiooni teenuste tutvustamine elanikkonnale. Seoses sellega oleme uuendanud nõuandetelefoni kontseptsiooni, infomaterjale ja kampaanialehte ning loonud e-konsultatsiooni teenust tutvstava lehe ja video, mida täiendame regulaarselt esmatasandi teemadega. Lähiaastatel on üheks strateegiliseks eesmärgiks tutvustada üldsusele pidevalt laienevat esmatasandi teenustepaketti, et suurendada inimeste teadlikkust perearstist kui esmasest kontaktist tervisemure korral, kes diagnoosib ja ravib enamikke haigusi.

- **Täiskasvanute hambaravihüvitis ja proteesihüvitis**

Elanikkonna teavitamine täiskasvanute hambaravihüvitisest alates 2017. aasta juulist ning proteesihüvitise muutusest alates 2018. aasta jaanuarist. Uuendame sõnumeid ja teavituskanaleid vastavalt hüvitise kasutusele ja piirmäärade (hüvitise suurus kindlustatu vaates) muutumisele. Haigekassa kodulehele on loodud põhjalik hüvitise erileht, kus on info lepingupartnerite, hüvitiste, statistika jm kohta nii inimese kui partneri vaates.

Uute hüvitiste rakendumist saame kommunikatsioonitegevustega toetada:

- a) Teavitades kindlustatut uutest võimalustest, sh hüvitise suurus;

- b) Teavitades kindlustatut lepingupartneritest üle Eesti;
- c) Toetades lepingupartnerite arvu kasvu läbi e-mail teavituse, pressiteadete lepingu sõlmimise perioodil, hüvitise kasutuse statistika avaldamise;
- d) Motiveerides kindlustatut kord aastas hüvitise toel hambaarsti külastama esmavajalikuks kontrolliks läbi tervise edenduse tegevuste.

- **Ravivõimalused välisriigis**

Eesti ravikindlustatute võimalused saada tervishoiuteenuseid Euroopa Liidus. Patsientide kaasamine haiguste ennetamiseks, patsiendi toimetuleku toetamiseks ja erinevate haigusseisunditega toimetulekuks. Toetame krooniliste haigete, eakate ja multiprobleemsete haigete paremat toimetulekut - töötame välja patsiendijuhendeid nii eesti- kui vene keeles, mis annavad tõendus põhiseid nõuandeid haigusseisundiga võimalikult hästi toimetulekuks ning on oluliseks osaks kindlustatu raviprotsessi toetamises. Juhendite koostamisse kaasatakse erialaseltse, patsiendiühendusi ning teisi partnereid. Suuremat hulka patsiente puudutavatele patsiendijuhenditele toodame ka lühikesed videomaterjalid, mis jõuavad sihtrühmani uuendatud veebilehe vahendusel.

- **Sõeluuringud**

Teadlikkuse tõstmine Eestis läbiviidavatest riiklikest rahvastikupõhistest sõeluuringutest ning nendes osalemise olulisusest. Haigekassa on koostöös partneritega teavitanud elanikkonda naistele (emakaelavähi sihtrühm 30-55 aastased ja rinnavähi sihtrühm 50-62 aastased naised) suunatud sõeluuringutest alates 2004. aastast ning jämesoolevähi sõeluuringust alates 2016. aastast. Elanikkonna teadlikkus teema olulisusest on tõusnud, kuid osalemise määr on jäänud viimastel aastatel püsima 70% juures. Seetõttu on jätkuvalt prioriteediks sõeluuringute teemaline teavitustöö koostöös partneritega. Alates 2018. aastast lisanduvad rinnavähi sõeluuringusse kaks täiendavat sünnikohorti ehk sünniaastad 1949 ja 1950 aastal sündinud naised (68 ja 69 a). 2018. aastal, pärast jämesoolevähi sõeluuringu täielikku käivitumist, planeeritakse põhjalik kommunikatsioon nii meediale, partneritele kui sihtrühmadele. Emakaelavähi ja rinnavähi varajaseks avastamise teavitust ning soolevähi teavitust viiakse läbi koostöös Eesti Vähiliiduga terviselehekülgedega. Alates 2018. aastast töötame koostöös Kliendisuhtluse osakonnaga välja personaalse teavituse e-kirjade teel sihtrühma kuuluvatele inimestele. Täiendavalt uurime koostöövõimalusi riigiportaali Eesti.ee ning perearstide tarkvarade arendajatega.

- **Ravikindlustuse ja tervishoiusüsteemi võimalused**

Elanikkonna üldise teadlikkuse tõstmiseks tervishoiu- ja ravikindlustuse võimalustest oleme eelnevatel aastatel välja andnud terviselehekülgi eesti ja vene keeles suuremates üleriigilistes lehtedes nii trükiversioonis kui lehtede veebikeskkondades. Alates 2018. aastat kaasajastame haigekassa poolt kasutatavate terviselehtede ja sisuturunduse kontseptsiooni. Terviselehtede koostööd jätkame ainilt trükiversioonidega, fookuses on nädalalehed või tasuta erilehed. Peamiseks sihtrühmaks on 55-74, teeme koostööd väljaannetega, mis on selles vanuserühmas kõige loetumad (ja parema katvusega). Täiendavalt töötame välja ja rakendame uut sisuturunduse strateegiat, mis võimaldab edaspidi jätkata ka väljaspool tervislehtede lepinguid artiklite avaldamist veebiväljaannetes, teha koostööd maakonnalehtedega ning valida sobivaimad sisuturunduskanalid lähtuvalt konkreetse teavituse sihtrühmast.

- **Haigekassa infoteatmik**

Igal aastal anname välja Eesti tervishoiusüsteemi ning ravikindlustuse põhimõtteid ja uuendusi põhjalikult tutvustava haigekassa infoteatmiku.

- **Elanikkonna terviseteadlikkuse suurendamine sagedasemate terviseprobleemide puhul**

Haigekassa arengukavas 2018-2021 on loetletud haigusseisundid, mille suure esinemissageduse tõttu kaotatakse Eestis enim tervena elatud aastaid ning mis on suure koormusega tervishoiusüsteemile. Neist olulisimad on südame-veresoonkonnahaigused, vähktõbi ja diabeet. 2018. aastal töötame välja kontseptsiooni elanikkonna teadlikkuse tõstmiseks raskete haiguste ennetamisest ning tervislikest harjumustest, sümptomite ära tundmisest ning oma tervisemuredele abi saamisest pidades eelkõige silmas nimetatud kolme valdkonda.

5.3 Tervisesüsteemide arengu toetamine

Haigekassa toetab tervisesüsteemide toimimist ja arengut peamiselt ravikvaliteedialaste tegevustega ning vähesel määral erinevate koolituste ja konverentsidega.

- Patsiendjuhend on dokument, mis annab soovitusi tervist mõjutavate tegevuste kohta. Toetame patsiendijuhendite koostamist iga uue ravijuhendi juurde. Loodud on eesti- ja

venekeelne uus ravi-, patsiendi- ja käsitusjuhendite veeb nii patsientidele kui tervishoiutöötajatele, mille eesmärgiks on muuta infomaterjalide kasutamine mugavamaks (telefonist ja tahvlist). Järgnevas eesmärgiks on luua trükiste tellimiskeskus ning parendada ravijuhendite koostamise meeskondade võimalusi interaktiivsete töövahendite loomisega.

- 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 igal aastal suunatud erinevatele sihtgruppidele elukaarepõhise lähenemise eesmärgil.

5.4 Organisatsioon ja avalik suhtlus

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

- **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. Haigekassa koduleht on oluliseks igapäevaseks tööalaseks infoallikaks ka kõigile haigekassa töötajatele.

2017. aastal läksime üle uuemale kodulehe platvormile, mille kaasajastatud tehniline lahendus, kasutajasõbralik haldus ja interaktiivsed rakendused võimaldavad senisest parema info struktureerimise ja ülevaatlikkuse.

- Kodulehe arenduse ühe olulise prioriteedina oleme välja töötanud kaardirakendusi ja infograafilisi lahendusi, mida tulevikus ka edasi arendame. Lähitulevikus planeerime kaardirakendusele kuvada veelgi rohkem erinevaid näitajaid meie lepingupartnerite kohta (kättesaadavus, hinnangud arstile, kvaliteedisüsteemi tulemused).
- 2017. aastal valmis haigekassa kodulehele ravikindlustuse blogi, kus avaldame selgitusi ravikindlustussüsteemi toimimise kohta ning arvamusi, millises suunas võiks Eesti ravikindlustus edasi liikuda. Blogis avaldame haigekassa spetsialistide poolt kirjutatud ravikindlustuse ja tervishoiu teemalisi postitusi, jagame praktilisi artikleid hüvitiste ja tervise edenduse ning haiguste ennetuse kohta. Blogis on eraldi olemas märksõnade pilv, otsingumootor, arhiiv, viide värskematele postitustele ja uudistele.
- Et tagada haigekassa tegevuse ja otsustusprotsesside selgus ning anda ülevaade ravikindlustatud inimeste tervishoiuteenuste kasutusest kõigile huvitatud osapooletele (sh nii kindlustatutel, partneritel jt) oleme alates 2017. aastast arendanud ravikindlustuse andmebaasi, mis on haigekassa finantsandmete ja muude oluliste ravikindlustuse näitajate ning statistika elektrooniline publitseerimise viis. Andmebaasist saavad kõik huvitatud osapooled ise andmepäringuid teha ja andmed soovitud kujul välja kuvada (tabel, joonis, graafik) või alla laadida. Edasiseks arendusvajaduseks on andmete ja aruannete uuendamise automatiseerimine.
- Lähitulevikus plaanime teha strateegilise analüüsi uuendatud kodulehe kasutajamugavuse ja-kogemuse analüüsi (sh elektrooniline testimine, fookusrühma uuring ja SEO audit), Kasutajakogemuse hindamiseks on oluline ka kodulehe kasutajate vahetu tagasiside- selleks lisame alamlehtedele tagasiside ja hindamise süsteem. Nende meetodite abil saame haigekassa kodulehe muuta veelgi kasutajasõbralikumaks ning teha info paremini kättesaadavaks.

- **Rahvusvaheline koostöö**

Haigekassa jaoks on oluline teha koostööd nii Euroopa Liidu liikmete kui ka teiste riikide ja rahvusvaheliste organisatsioonidega, et jagada kogemusi ravikindlustuse korraldusest ja toetada selle tugevdamist.

Regulaarse koostöö eesmärk on vahetada infot ravikindlustusega seotud muutuste kohta. Oleme omalt poolt püüdnud pakkuda parimat oskusteavet Eesti ravikindlustussüsteemi ülesehitusest ja toimimise tagamisest ning kogunud ja rakendanud teiste riikide parimaid praktikaid. Selleks osalevad haigekassa töötajad aktiivselt oma valdkonna konverentsidel ja rahvusvahelistes töögruppides. Lisaks korraldame delegatsioonide ja rahvusvaheliste koostööpartnerite õppevisiite ja vastuvõtte Eestis. Tutvustame regulaarselt Eesti ravikindlustussüsteemi Taani tervishoiu valdkonna vahetusõpilastele ning erinevatele USA ülikoolide ärimagistri programmi tudengitele.

- **Uuringud organisatsiooni ja kommunikatsioonitegevuste planeerimiseks ja parendamiseks**

Elanikkonna ning haigekassa partnerite teadlikkuse, hoiakute ja ootuste, samuti haigekassa tegevuste tulemuslikkuse selgitamiseks viime iga-aastaselt läbi erinevaid uuringuid. Koostöös sotsiaalministeeriumiga viisime regulaarselt läbi üle-eestilist uuringut „**Elanikkonna hinnangud tervishoiusüsteemile ja arstiabile**“. Viimane uuring toimus aastal 2016. Sotsiaalministeerium töötab 2018. aastaks välja uue elanikkonna uuringu, mis kaardistab elanike ootuseid tervishoiule. Haigekassa on ministeeriumile selle välja töötamises ja rakendamises partner.

Alates 2014. aastast tellime haigekassa **usaldusväärse 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. Alates 2016. aastat kaardistame kuvandiuuringuga ka rahulolu tervishoiusüsteemiga.

Alates 2018. aastast lisandub uue võimalusena esmakordselt ka tervise kirjaoskuse (health literacy) mõõdik, mis töötatakse välja Euroopa Liidu ning rahvusvaheliste tõenduspõhiste mõõdikute põhjal. Tervise kirjaoskus, või tervisealane kirjaoskus, kirjeldab inimese teadmisi ja oskusi rakendada tervisealast teavet igapäevaelus tervist puudutavate otsuste tegemisel. Tervise kirjaoskuse teema lisamine elanikkonna uuringusse on esimene oluline samm Eestis tervise kirjaoskuse mõõtmises ja suurendamises. Lähiaastatel panustame järjepidevalt tervise kirjaoskuse põhimõtete rakendamisse, et tõsta inimeste teadlikkust terviseteemadest ning kaardistada võimalusi, kuidas muuta tõenduspõhine meditsiiniline informatsioon veelgi kättesaadavamaks ning arusaadavamaks.

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.

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.

- **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.

- **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. Seetõttu panustame sellesse, et meie oma töötajad oleksid esiteks teadlikud kõigest olulisest, mis ravikindlustuse teemadel avalikkuses räägitakse. Lisaks püüame pakkuda töötajatele ka täiendavaid selgitusi ning analüüse uudiste kõrvale—intraneti, infotundide, sisekoolituste ja infokirjade läbi.

Haigekassa töötajate rahulolu-uuringud näitavad, et kõige suurem on rahulolematuse osakondade vahelise info liikumisega. Üheks oluliseks organisatsioonisiseks info saamise ja jagamise kanaliks on intranet, kuhu lisame regulaarselt olulisi materjale ja teavet aktuaalsete teemade kohta.

- 2018. aastaks võtame kasutusele uue siseveebi, kuhu oleme loonud mugavad ja kasutajasõbralikud lahendused töötajate paremaks informeerimiseks ning kaasamiseks. Intraneti uuendamise peamine eesmärk on tõhustada sisest suhtlust, info liikumist, parandada siseveebi kasutusmugavust ning tõsta intraneti kui olulise info- ja töövahendi kasutatavust.
- Samuti kasutavad haigekassa töötajad tööalase infoallikana väga palju ka haigekassa välisveebi, kuhu oleme loonud erinevaid kaasaegseid ja mugavaid lahendusi. Täiendava kommunikatsioonikanalina on haigekassal kodulehel ka ravikindlustuse blogi, kus avaldame ka meie töötajate jaoks olulisi selgitusi ravikindlustussüsteemi toimimise kohta ning arvamusi, millises suunas võiks Eesti ravikindlustus edasi liikuda.
- Ühtse infovälja kujundamiseks viime olulisemate organisatsioonisiseste muudatuste, meie strateegia ja eesmärkide ning kitsamate valdkondlike muudatuste tutvustamiseks regulaarselt läbi infotunde kõigile haigekassa töötajatele. Infotunde korraldatakse vastavalt vajadusele ning need on olulised kõikide haigekassa töötajate jaoks. Igal kevadel toimub kõigile haigekassa töötajatele sisekoolitusena mõeldud MEIE päev, mille eesmärgiks on koostöö ja meeskonna tunde parendamine.

- Alates 2016. aastast rakendatakse töötajate arendusvestlustel uut mudelit, kust saadud tagaside abil on võimalik edendada organisatsiooni arendustegevusi, suurendada arutelu organisatsiooni ja töötaja arendusteemadel ja sidustada selgemalt ühiseid eesmärke ja tegevusi, mis omakorda soodustab üldisemat töörahulolu. Töötajatearendusvestluste koond annab ühtlasi olulise sisendi sisekommunikatsiooni edendamiseks.
- **Haigekassa kuvand nii sise- kui väliskliendi vaates**

Inimeste usaldus haigekassa vastu on püsinud suhteliselt kõrge, olles alates 2015. aastast siiski langustrendis. 2017a. sügisel läbiviidud haigekassa kuvandi ja usaldusväarsuse uuringu kohaselt usaldab haigekassat kokku 65% üle 15- aastasest Eesti elanikkonnast. Kolmandik elanikest ei oska täpselt öelda, millega haigekassa tegeleb. 2016. aastal küsiti esmakordselt põhjuseid, miks haigekassat ei usaldata (25%). Haigekassa mitteusaldamise põhjustena mainiti kõige enam läbipaistmatut rahakasutust (19% mitte-usaldajatest), et haigekassa ei tule oma ülesannetega toime (14%), raviteenus on raskesti kättesaadav (14%, tallinlaste seas 25%), kuid ka korrupsiooni, pettusi, skandaale (13%).

Haigekassa tegevuste paremaks tutvustamiseks ning usaldusväarsuse tõstmiseks töötame 2018. aasta jooksul välja uued teavituskanaalid ning uued formaadid EHK arengukava prioriteetide toetamiseks. Soovime olla nähtavamad sotsiaalmeedias ning loome esimeses kvartalis haigekassale Facebooki lehe, kus saame operatiivselt jõuda kindlustatuni haigekassa erinevate tegevustega. Jätkame haigekassa blogi arendamist ja sisu tootmist ning vaatame üle haigekassa veebilehe materjalid, hindamaks nende arusaadavust kindlustatu vaates. Strateegilise tegevuskava koostamiseks viime esmalt välise partneri abil läbi kommunikatsiooniauditi, et analüüsida kitsaskohti, arenguvõimalusi ning saada sisendit tegevuste planeerimiseks.

Haigekassa juhtide ja spetsialistide töö tutvustamiseks ning välja koolitamiseks organisatsiooni kõneisikutena toimub 2017. aasta novembris kolmeosaline meediakoolitus juhtidele.

Haigekassa kuvandit kujundavad lisaks avalikkusele ja ajakirjanikele ka meie oma töötajad ning meie partnerid. Töötame 2018. aasta jooksul välja tegevusi ka nende sidusrühmade toetamiseks haigekassale positiivse kuvandi kujundamiseks.