

Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2010 aastal

OÜ Arstlik Perenõuandla üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse osutamisel:

- 1) *on osutanud üleriigilise perearsti nõuandetelefoni ööpäevaringset teenust alates teenuse osutamise alustamise päevast kogu lepingu kehtivuse jooksul;*

Tabel 1. Nõustamistelefoni kasutus aastatel 2006-2010

Teenuse osutamise täisaastad	Klassifitseerunud kõnede arv	Kõnede arv päevas	Kõnede kasv +/- % võrreldes eelmise perioodiga
2006	138868	380	9% (võrreldes aastaga 2005)
2007	154468	422	11% (võrreldes aastaga 2006)
2008	174031	475	13% (võrreldes aastaga 2007)
2009	213596	585	23 % (võrreldes aastaga 2008)
2010	213739	585	0 % (võrreldes aastaga 2009)

Vastavalt lepingule nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv oli 213739. Enamus pöördumisi telefonile 1220 oli meditsiinilises küsimuses, tervishoiusüsteemi küsimustena klassifitseeriti 2010 aastal vaid 1,3% kõnedest (eelneval aastal 1,4%). Enam pöördumisi oli jaanuaris, märtsis ja juulis. 2010.aastal oli suurem kõnede arv laupäeviti, pühapäeviti (keskmiselt 701 kõnet) võrreldes tööpäevadega (563 kõnet). 2010.aastal on esinenud lühiajalisi tehnilisi katkestusi teenuse osutamisel, mis on olnud tingitud Internetiteenuse katkemisest. Teenuse tehniline lahendus on dubleeritud, mistõttu on võimalik teenuse kiire ümberlülitamine ühest teenuse pakkuja asukohast teise.

Kõne keskmine pikkus aastatel 2008-2010 on olnud stabiilne, keskmiselt 3 minutit.

- 2) *on taganud teenuse osutamise vastavalt üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse osutamise miinimumnõuetele;*

Tabel 2. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi hindamise näitajad aastatel 2006-2010

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010
Blokeerunud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte üle 0,05%)	4%	1,3%	0%	0%	0,03%
Kaotatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte üle 6%)	7,8%	7,2%	5%	5%	4%
1 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte alla 80%)	65%	75%	83%	82%	85%
2 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte alla 88%)	72%	82%	89%	89%	90%

Teenuse osutamisel on tagatud kõnede salvestamine ja arhiveerimine.

- 3) *on taganud teenuse osutamise vastavalt kvaliteedi miinimumnõuetele;*

Tabel 3. Nõuandetelefoni kvaliteedi ja teenindustaseme näitajad aastatel 2006-2010

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010
Nõuandetelefoni teenuse kvaliteeditase (kõnedele vastamise teenindustaset analüüsitakse kord kuus)	85%	92%	93%	92%	95%
Nõustamise ja edastatud teadete sisuline täpsus (kvaliteedi kontroll registreeritud pöördumise probleemi ja lahenduse, edastatud teate ning salvestatud kõne alusel, analüüsitakse kord kuus)	88%	91%	96%	95%	96%
Teeninduskvaliteet ja töö efektiivsus (kvaliteedi kontroll toimub registreeritud pöördumise probleemi ja lahenduse, edastatud teate ning salvestatud kõne alusel, analüüsitakse kord kuus)	91%	91%	97%	92%	95%
Elanikkonna vaba tagasiside, ettepanekud ja kaebused (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	83%	98%	99,6%	99,7%	99,8%
Koostööpartnerite vaba tagasiside ja ettepanekud (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	97%	100%	99,9%	99,8%	99,9%
Laekunud kaebuste arv	17	11	9	10	13

Kokkuvõttes on toimunud teenuse kvaliteedi areng võrreldes eelnevate aastaga.

- 4) *on taganud teenuse osutamise vastavalt teenuse kaebuste lahendamise süsteemi miinimumnõuetele;*

Nõuandetelefoniteenuse osutamisel registreeriti 2010. aastal 7 juhtumit, kus patsient andis oma rahulolematusest teenuse kohta teada nõuandetelefonile 1220 uuesti helistamisega. Kolmel korral pöördus patsient oma kaebusega Haigekassa poole. Lisaks esitati täpsustavad järelepärimised kolmel korral partnerite poolt. Kõigil eeltoodud juhtudel kasutati tekkinud rahulolematuse või eriküsimustes selgusele jõudmiseks arhiveeritud kõnede ülekuulamist, kaebajale selgitati olukorda ja õigusi, ent ühelgi juhul ei soovinud kaebaja edasi pöörduda. Tervishoiuametile ei laekunud ühtegi kaebust.

- 5) *on taganud teenuse osutamise vastavalt üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse meditsiinilise ja üldise tervishoiusüsteemi toimimise nõustamise teemadele;*

Igakuulised arved ja aruanne on esitatud vastavalt kokkulepitud teemadele.

Tabel 4. Nõustamise küsimuste kokkuvõte aastatest 2006-2010

Nõustamise valdkond	2006	2007	2008	2009	2010
Meditsiiniline nõustamine haiguste või nende sümptomite osas	61%	58%	60%	65%	67%
Muu meditsiiniline nõustamine	18%	15%	12%	10%	10%
Patsiendi ülevaatamise soovitus perearsti/eriarsti poolt	6%	8%	9%	8%	6,5%

Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine	5%	8%	7%	6,5%	6,1%
Nõustamisküsimused seoses traumadega	4%	4%	5%	4,5%	4,5%
Nõustamisküsimused seoses valu teemaga	4%	5%	5%	4%	4,3%
Küsimused tervishoiukorralduse kohta	1%	1%	1%	1,4%	1,3%
Häirekeskusesse otse suunatud kõned	1%	1%	1%	0,5%	0,3%

Pöördumiste struktuur on olnud aastate lõikes üldiselt sarnane.

- 6) *on teavitanud helistajat enne kõne ühendamist eesti keeles, et helistaja helistab perearsti nõuandetelefonile;*

Teavitamine toimub automaatselt eesti ja vene keeles ning helistajale lisatakse info kõne maksumusest.

- 7) *on arendanud meditsiinilise ja üldise tervishoiusüsteemi toimimise nõustamise algoritme vastavalt teenuse osutamisel tekkinud täiendavatele vajadustele ning tervishoiusüsteemis toimuvatest õiguslikele muudatustele;*

On juurde loodud algoritme vastavalt vajadusele. Olemasolevaid algoritme on kohandatud vastavalt Häirekeskuses kehtestatud kutsetöötuse vormidele ning algoritmide loetelu on esitatud 2010 aasta aruandes, kokku on 399 algoritmi.

- 8) *on arendanud nõuandetelefoniteenuse kättesaadavuse parandamiseks teenuse osutamise rakendamise ja juhtimise kava, arvestades esialgselt planeeritud ja tegeliku koormuse suhet vastavalt päeva, nädala, kuu ja kvartalite koormustest lähtuvalt;*

Arstlik Perenõuandla on arendanud teenindusprogrammi ning muud tehnilise lahenduse komponente on arendatud vastavalt reaalsele vajadusele. Tehniline lahendus koosneb telefonioperaatori poolt pakutavast lahendusest, kõnekeskusest ning andmebaasilahendusest, mis võimaldab teenindada vastamisalgoritme ja pakkuda andmebaaside tuge ning sidumist teiste tervishoiuteenuse osutajate infosüsteemidega. Arstlik Perenõuandla omab kõnekeskusi Tallinnas ja Tartus ning pakub jätkuvalt teenust ka kaugtööna. Kaugtööna pakutakse teenust 2006. aasta kevadest. Kaugtöö kohad on võimalik luua kohtadesse, kus on olemas selleks tehnilised eeldused. Samuti saab kaugtöökohtadele suunata kõned katkestuste korral kõnekeskustes.

Tehniline lahendus on realiseeritud kõnede teenindamiseks ja riske on minimeeritud katkestuste ärahoidmiseks.

- 9) *on arendanud teenuse osutamise kvaliteedistandardit ning teenindusstandardit vastavalt teenuse osutamisel tekkinud täiendavatele vajadustele ning tervishoiusüsteemis toimuvatele õiguslikele muudatustele;*

Täiustatud on kõnede hindamise moodulit. Lisaks superviisori kontrollile on kehtestatud kohustuslik enesehinnangu leht, kus nõustajal tuleb hinnata teenindatud kõnet viie kriteeriumi alusel. Antud meetod, aitab selekteerida välja rasked kõned, mida hinnatakse nii sisulise kvaliteedi kui ka teenindamise kvaliteedi osas üle. Koolituste osas on töötajatele personaalne koolituskava, kus iga töötaja täiendab valdkonda, milles on temal konkreetne vajadus kõige suurem. Nõustajatele on läbiviidud koolitusi teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

- 10) *on arendanud andmebaasiühendusi tervishoiuteenuse osutajate, Häirekeskuse ja teiste seotud süsteemidega;*

Kõnede suunamine suunal 112 ja vastupidi toimib jätkuvalt. Häirekeskusega on horisontaalne koostöö kõnede üleandmisel ööpäevaringselt, seda nõustajate tasandil. Koostöös Häirekeskusega töötati juba 2007. aastal välja kõnede elektroonilise üleandmise põhimõtted, mille rakendamine 2009. aastal sõltus Häirekeskuse uue telefonisüsteemi rakendamiskavast.

11) on korraldanud elanikkonna teavitamise teenusest koostöös Haigekassa ja asjaomaste ametkondadega;

Teenusest on teavitatud jooksvalt kogu perioodi vältel pidevalt nii erinevates meediakanalites kui veebiportaalides, s.h. võimalusel ka venekeelsetes väljaannetes. Lisaks on teenuse info antud Haigekassa poolt rahastatavates trükistes ning terviselehekülgedel. Koostöös Häirekeskusega tegeleti ka ühiskommunikatsiooniga, materjalid jagamisega elanikkonnale, millal valida numbrit 112 või 1220.

12) on määranud teenuse osutamise osapoolte vahelise töö koordineerimiseks projektijuhi; Nõuandetelefoni toimimise jm küsimustes on kontaktisikuks Külli Friedemann (kylli@1220.ee).

13) on teinud elanikkonnale kättesaadavaks informatsiooni teenuste osutamise tingimustest ja isikute õigusest pöörduda Haigekassasse või Tervishoiuametisse ettepaneku või kaebusega;

Kaebuse esitamise võimalus on toodud nii nõuandetelefoni tutvustavates trükistes, nõuandetelefoni tegevust tutvustavates materjalides veebis (www.1220.ee ja www.haigekassa.ee).

Perearsti nõuandetelefoni tuntust on hinnatud hinnati Haigekassa poolt 2005-2010.a. sügisel korraldatud uuringutega "Patsientide hinnangud tervisele ja arstiabile" osana (representatiivne, vastajaid igal aastal ca 1500).

Tabel 5. Kokkuvõtte elanikkonna teadlikkusest nõuandetelefonist 1220 aastatel 2005-2010

Küsimus	elanikkonna	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1220 spontaanne tundus (numbri teadmine koheselt peast)		Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	20%	13%	29%
Teadlikkus numbrist 1220 (teab ja oskab vajadusel selle numbri leida)		Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	40%	36%	33%
Ei tea 1220 olemasolust		23%	26%	28%	48%	53%	38%
Telefonile 1220 helistanute osakaal		7%	10%	17%	12%	13%	15%
Helistajate rahulolu 1220 teenusega		Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	81%	77%	85%

2010. aasta küsitluse alusel on 29% 15-74-aastastest elanikest teadlik, mis numbrilt saab kätte perearsti nõuandetelefoni (teavad numbrit peast). 33% väidavad, et vajadusel leiavad nad selle numbri, kuid hetkel seda peast ei teata. Võrreldes meestega oli teadlikkus nõuandetelefonist kõrgem naiste seas (35% vs 22%), võrreldes teiste vanuserühmadega 30-39-aastaste seas (36%). Nimetatud sotsiaaldemograafilistes rühmades on keskmisest arvukamalt ka teenuse kasutajaid ning teistest enam on kõrgharidusega helistajaid (39%).

Üleriigilisele perearsti nõuandelefonile 1220 helistamise võimalust oli kasutanud 2010. aastal 15% 15-74-aastastest Eesti elanikest. 85% üleriigilisele perearsti nõuandelefonile helistanutest jäi sealse teenindusega rahule. Rahulolematutel paluti ka 2009.aasta uuringus täpsustada vabas vormis, millega täpsemalt rahul ei oldud. Peamiselt toodi välja suhtlusprobleemid (sh ka keelebarjäär) ning abi mitte saamine. Enam olid teenusega rahul eestlased (78%) võrreldes muulastega (70%). Tööajal eelistab tekkinud terviseprobleemi korral 1220-le helistada 3% elanikest (aastal 2009 1%), õhtul, öisel ja nädalavahetuse ajal aga 8% (aastal 2009 vastavalt 5%).

KOKKUVÕTE: 1220 nõuandelefoni tegevus on eesmärgipärane, koostöö Häirekeskusega toimib. Võrreldes eelnevate aastatega on 1220 teenuse kättesaadavus ja kvaliteet paranenud. 2010.aastal on teenuse osutamine toimunud vastavuses Haigekassa lepinguga kokkulepitud kättesaadavuse ja kvaliteedi kriteeriumidele. Pöördumine suureneb väljaspool tööaega ning puhkepäevadel, seega on teenus andnud võimaluse saada esmast meditsiinilist nõuannet väljaspool perearstide tööaega. Suur osa kõnedest on leidnud selgituse- lahenduse kõne käigus, vaid 13% kõnedest anti helistajale soovitus kustuda kiirabi, minna haigla valveosakonda või minna järgmisel päeval perearsti või eriarsti vastuvõtule. Teenust kasutavad väikese sissetulekuga pered, kodused ja töötud, seeläbi on selle teenusega vähendatud tervisealaste teenuste kättesaadavuses ebavõrdsust.