

Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2012 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 2006-2012

Teenuse osutamise aasta	Klassifitseerunud kõnede arv	Kõnede arv päevas	Kõnede kasv +/- % võrreldes eelmise perioodiga
2006	138868	380	9%
2007	154468	422	11%
2008	174031	475	13%
2009	213596	585	23 %
2010	213739	585	0 %
2011	216421	593	1 %
2012	222287	609	3%

Vastavalt lepingule nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv oli 222287. Enamus pöördumisi telefonile 1220 oli meditsiinilises küsimuses, tervishoiusüsteemi küsimustena klassifitseeriti 2012 aastal vaid 1,1% kõnedest. Enam pöördumisi oli märtsis veebruaris ja jaanuaris (sama 2011 aastal). 2012.aastal oli suurem kõnede arv laupäeviti, pühapäeviti (üle 700 kõne) võrreldes tööpäevadega (alla 600 kõne). 2012. aastal ei ole esinenud katkestusi, mis oleks teenuse osutamist häirinud või täielikult teenuse osutamist takistanud. Teenuse osutamise perioodil oli 25 minutiline katekestus, kus 1220 ei töötanud, ent toimis 112-It suunamine ning pikk number. Teenuse tehniline lahendus on dubleeritud, mistõttu on võimalik teenuse kiire ümberlülitamine ühest teenuse pakkuja asukohast teise. Kõne keskmine pikkus aastatel 2008-2011 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 2006-2012

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Blokeerunud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte üle 0,05%)	4%	1,3%	0%	0%	0,03%	0%	0%
Kaotatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte üle 6%)	7,8%	7,2%	5%	5%	4%	4%	3%
1 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte alla 80%)	65%	75%	83%	82%	85%	88%	88%
2 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte alla 88%)	72%	82%	89%	89%	90%	93%	93%

Teenuse osutamisel on tagatud kõnede salvestamine ja arhiveerimine.

- 3) on taganud teenuse osutamise vastavalt kvaliteedi miinimumnõuetele;

Tabel 3. Nõuandetelefoni kvaliteedi ja teenindustaseme näitajad aastatel 2006-2012

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nõuandetelefoni teenuse kvaliteeditase (kõnede vastamise teenindustaset analüüsitakse kord kuus)	85%	92%	93%	92%	95%	96%	95,4%
Nõustamise ja edastatud teadete sisuline täpsus (kvaliteedi kontroll)	88%	91%	96%	95%	96%	97%	96,8%

registreeritud pöördumise probleemi ja lahenduse, edastatud teate, salvestatud kõne alusel, analüüsitakse kord kuus)							
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%	97%	97%
Elanikkonna vaba tagasiside, ettepanekud ja kaebused (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	83%	98%	99,6%	99,7%	99,8%	99,9%	97,5%
Koostööpartnerite vaba tagasiside ja ettepanekud (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	97%	100%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99%
Laekunud kaebuste arv	17	11	9	10	13	14	16

Kokkuvõttes on toimunud teenuse kvaliteedi areng võrreldes eelnevate aastaga.

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

Nõuandetelefoniteenuse osutamisel registreeriti 2012. aastal 14 juhtumit, kus patsient andis oma rahulolematusest teenuse kohta teada nõuandetelefonile 1220 uuesti helistamisega. Kolmel korral pöördus patsient oma kaebusega Haigekassa poole. 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. Terviseametile ei laekunud ühtegi kaebust. Probleemid on esinenud juhul, kui helistajal on ootus antava nõu osas, ent antud nõu ei lähe kokku helistaja enda seisukohtade ja ootustega.

- 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 2006-2012

Nõustamise valdkond	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Meditsiiniline nõustamine haiguste või nende sümptomite osas	61%	58%	60%	65%	67%	68%	64,4%
Muu meditsiiniline nõustamine	18%	15%	12%	10%	10%	9%	11,6%
Patsiendi ülevaatamise soovitus perearsti/eriarsti poolt	6%	8%	9%	8%	6,5%	6,4%	7,0%
Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine	5%	8%	7%	6,5%	6,1%	6,3%	6,9%
Nõustamisküsimused seoses traumadega	4%	4%	5%	4,5%	4,5%	4,3%	4,3%
Nõustamisküsimused seoses valu teemaga	4%	5%	5%	4%	4,3%	4,2%	4,4%
Küsimused tervishoiukorralduse kohta	1%	1%	1%	1,4%	1,3%	1%	1,1%

Häirekeskusesse otse suunatud kõned	1%	1%	1%	0,5%	0,3%	0,3%	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 toimivatest õiguslikele muudatustele;*
On juurde loodud algoritme vastavalt vajadusele. Uue teenindusprogrammi jaoks on hetkel ligi 500 algoritmi erinevate seisundite nõustamiseks.
- 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 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 toimivatele õiguslikele muudatustele;*
Uus teenindusprogramm on testimisel. 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. Nõustajatele on läbiviidud koolitusi ja supervisioone 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. Koostöös Häirekeskusega töötati 2007. aastal välja kõnede elektroonilise üleandmise põhimõtted, rakendatud alates 2009.
- 11) *on korraldanud elanikkonna teavitamise teenusest koostöös Haigekassa ja asjaomaste ametkondadega;*
Teenusest on teavitatud jooksvalt kogu perioodi vältel erinevates meediakanalites ja veebiportaalides, s.h. võimalusel ka venekeelsetes väljaannetes. Lisaks on teenuse info antud Haigekassa poolt rahastatavates trükistes ning terviselehekülgedel.
- 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 2005-2012.a. sügisel korraldatud uuringutega “Patsientide hinnangud tervisele ja arstiabile” osana (representatiivne, vastajaid igal aastal ca 1500) 15-74-aastastest elanike hulgas.

Tabel 5. Kokkuvõtte elanikkonna teadlikkusest nõuandetelefonist 1220 aastatel 2005-2012

Küsimus elanikkonna uuringus	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1220 spontaanne tuntus (numbri teadmine koheselt peast)	Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	20%	13%	29%	28%	26%
Teadlikkus numbrist 1220 (teab ja oskab vajadusel selle numbrileida)	Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	40%	36%	33%	30%	30%
Ei tea 1220 olemasolust	23%	26%	28%	48%	53%	38%	32%	39%
Telefonile 1220 helistanute osakaal	7%	10%	17%	12%	13%	15%	18%	19%
Helistajate rahulolu 1220 teenusega	Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	81%	77%	85%	84%	83%

2012. aasta küsitluse alusel teavad 26% perearsti nõuandetelefoni peast. 30% väidavad, et vajadusel leiavad nad selle numbrile. Perearsti nõuandetelefoni oskavad keskmisest sagedamini nimetada naissoost vastajad (36%) ja kõrgharidusega inimesed (34%). Koduste (lapsehoolduspuhkusel olevate või leibkonnaliikme hooldamisega tegelevate) inimeste hulgas on spontaanne numbrile tundus 40%. Isikutest, kes peavad oma tervist väga halvaks, 42% teavad numbrile peast. Vähem teavad numbrile õpilased ja üliõpilased (7%) ning Lääne- Eesti (14%) ja Kesk-Eesti elanikud (18%). 1220 helistamise võimalust oli kasutanud 19% vastajatest, neist 27% naised ja 9% mehed. Uuringu alusel on keskmine kasutaja kõrgharidusega abielus naine vanuses 30-39 aastat, kellel on 2 last ning kes on hetkel kodune. 83% üleriigilisele perearsti nõuandetelefonile helistanutest jäi sealse teenindusega rahule. Rahulolematuid oli teenusekasutajate seas 13%. Võrreldes eelmise aastaga ei ole hinnangud muutunud. Väga kõrge rahulolu on väljastpoolt Eestit helistajate seas (95%), sama rahul on inimesed, kelle tervises seisund enesehinnanguliselt on väga halb.

KOKKUVÕTE: 1220 nõuandetelefoni tegevus on eesmärgipärane, koostöö Häirekeskusega toimib. 2012. aastal on teenuse osutamine toimunud vastavuses Haigekassa lepingu kättesaadavuse ja kvaliteedi kriteeriumidele. Pöördumine suureneb väljaspool tööaega ning puhkepäevadel, teenus on andnud võimaluse saada esmast meditsiinilist nõuannet väljaspool perearstide tööaega. Suur osa kõnedest on leidnud selgituse- lahenduse kõne käigus, 14% kõnedest anti helistajale soovitus kustuda kiirabi, minna haigla valveosakonda või minna järgmisel päeval perearsti või eriarsti vastuvõtule.

Edaspidisteks arenguteks on oluline kaardistada isikustatud teenuse vajadus, eelkõige retsepti pikendamise ja töövõimetuse fikseerimise eesmärgil. Tuleb jätkata 1220 teavitusega, seda nii kampaaniate osana kui haigekassa teiste väljaannete osana 2013-2014 aasta jooksul.