

## Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2013. 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 2006-2013

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%
2013	236674	648	6,5%

Vastavalt lepingule nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv oli 236674. Enamus pöördumisi telefonile 1220 oli meditsiinilises küsimuses, tervishoiusüsteemi küsimustena klassifitseeriti 2013. aastal vaid 1,02% kõnedest. Enim pöördumisi oli märtsis, veebruaris ja jaanuaris (sama 2011. ja 2012. aastal). 2013.aastal oli suurem kõnede arv laupäeviti (keskmiselt 794) ja pühapäeviti (keskmiselt 743) võrreldes tööpäevadega (kuni 650). 2013. aastal ei ole esinenud katkestusi, mis oleks teenuse osutamist häirinud või täielikult teenuse osutamist takistanud. Teenuse tehniline lahendus on dubleeritud, mistõttu on võimalik teenuse kiire ümberlülitamine ühest teenuse pakkuja asukohast teise. Kõne keskmine pikkus aastatel 2008-2013 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 2006-2013

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Blokeerunud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte üle 0,05%)	4%	1,3%	0%	0%	0,03%	0%	0%	0%
Kaotatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte üle 6%)	7,8%	7,2%	5%	5%	4%	4%	3%	4%
1 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte alla 80%)	65%	75%	83%	82%	85%	88%	88%	87%
2 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2008 mitte alla 88%)	72%	82%	89%	89%	90%	93%	93%	92%

Teenuse osutamisel on tagatud kõnede salvestamine ja arhiveerimine.

- 3) on taganud teenuse osutamise vastavalt kvaliteedi miinimumnõuetele;

Tabel 3. Nõuandetelefoni kvaliteedi ja teenindustaseme näitajad aastatel 2006-2013

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nõuandetelefoni teenuse kvaliteeditase (kõnedele vastamise teenindustaset analüüsitakse kord kuus)	85%	92%	93%	92%	95%	96%	95,4%	95,8%
Nõustamise ja edastatud teadete sisuline täpsus (kvaliteedi kontroll)	88%	91%	96%	95%	96%	97%	96,8%	96,4%

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%	96,9%
Elanikkonna vaba tagasiside, ettepanekud ja kaebused (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	83%	98%	99,6%	99,7%	99,8%	99,9%	97,5%	97,1%
Koostööpartnerite vaba tagasiside ja ettepanekud (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	97%	100%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99%	100%
Laekunud kaebuste arv	17	11	9	10	13	14	16	12

Kokkuvõttes on hoitud teenuse kvaliteeti samal tasemel võrreldes eelnevate aastaga.

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

Nõuandetelefoniteenuse osutamisel registreeriti 2013. aastal 7 juhtumit, kus patsient andis oma rahulolematusest teenuse kohta teada nõuandetelefonile 1220 uuesti helistamise või e-kirjaga. 5-l korral pöördus patsient oma kaebusega Haigekassa poole. Lisaks on registreeritud 4 selgitustaotlust, mis laekusid läbi erinevate kanalite. 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. 8 juhul ei jäädud rahule teenindusega.

- 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 2006-2013

Nõustamise valdkond	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Meditsiiniline nõustamine haiguste või nende sümptomite osas	61%	58%	60%	65%	67%	68%	64,4%	64,2%
Muu meditsiiniline nõustamine	18%	15%	12%	10%	10%	9%	11,6%	13,8%
Patsiendi ülevaatamise soovitus perearsti/eriarsti poolt	6%	8%	9%	8%	6,5%	6,4%	7,0%	7,2%
Haigla valvetuppa pöördumise soovimine	5%	8%	7%	6,5%	6,1%	6,3%	6,9%	5,9%
Nõustamisküsimused seoses traumadega	4%	4%	5%	4,5%	4,5%	4,3%	4,3%	3,6%
Nõustamisküsimused seoses valu teemaga	4%	5%	5%	4%	4,3%	4,2%	4,4%	4,1%

Küsimused tervishoiukorralduse kohta	1%	1%	1%	1,4%	1,3%	1%	1,1%	1,0%
Häirekeskusesse otse suunatud kõned	1%	1%	1%	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%

Pöördumiste struktuur on olnud aastate lõikes üldiselt sarnane. 2013.aastal oli ravimitega seotud nõustamiste osakaal 3,4%, see sisaldub muu meditsiinilise nõustamise hulgas.

- 6) *on teavitatud 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 toimuvatele õiguslikele muudatustele;*

On juurde loodud algoritme vastavalt vajadusele. Uue teenindusprogrammi jaoks on hetkel ligi 500 algoritmi erinevate seisundite nõustamiseks. Programm võimaldab hinnata küsimuste/vastuste abil patsiendi seisundit ning elukriitilisust, antud programm on testimisel ja kasutusel koostööprojektide raames teistes riikides (Venemaa ja Moldova).

- 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 muid 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. Kaugtöökohad 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;*

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](http://www.1220.ee) ja [www.haigekassa.ee](http://www.haigekassa.ee)).

Perearsti nõuandetelefoni tuntust on hinnatud Haigekassa poolt 2005-2013.a. sügisel korraldatud uuringute “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 2005-2013

Küsimus elanikkonna uuringus	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1220 spontaanne tunnus (numbri teadmine koheselt peast)	Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	20%	13%	29%	28%	26%	36%
Teadlikkus numbrist 1220 (teab ja oskab vajadusel selle numbri leida)	Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	40%	36%	33%	30%	30%	30%
Ei tea 1220 olemasolust	23%	26%	28%	48%	53%	38%	32%	39%	28%
Telefonile 1220 helistanute osakaal	7%	10%	17%	12%	13%	15%	18%	19%	21%
Helistajate rahulolu 1220 teenusega	Ei küsitud	Ei küsitud	Ei küsitud	81%	77%	85%	84%	83%	88%

Võrreldes varasemate uuringutega on inimeste teadlikkus kasvanud ning 2013. aasta küsitluse põhjal oskab nimetada 36% elanikest perearsti nõuandetelefoni numbrit 1220 peast. 30% väidavad, et vajadusel leiavad nad selle numbri. Perearsti nõuandetelefoni oskavad keskmisest sagedamini nimetada naissoost vastajad (43%) ja kõrgharidusega inimesed (41%). Vanusegruppide lõikes on kõige teadlikumad 30-39-aastased – 41% vastajatest oskab nimetada õiget numbrit. Kõige väiksem on teadlikkus 15-19-aastaste vanusegrupis (17%).

Numbrile 1220 helistamise võimalust oli kasutanud 21% vastajatest. Keskmisest enam on helistanuid naiste (29%) ja kõrgharidusega vastajate (24%) seas. Vanusegruppide lõikes on kõige enam helistanuid 30-39-aastaste (26%) ja 60-74-aastaste (23%) seas ning kõige vähem 15-19-aastaste seas (6%).

88% üleriigilisele perearsti nõuandetelefonile helistanutest jäi sealse teenindusega rahule. Võrreldes varasemate aastatega on rahule jäänute osakaal kasvanud. Rahulolematuid oli teenusekasutajate seas 11%. Rahulolematuse põhjuseks oli kõige sagedamini asjaolu, et ei saadud konkreetseid soovitusi ning vastus oli liiga üldine, lisaks suhtlemisprobleemid.

**KOKKUVÕTE:** 1220 nõuandetelefoni tegevus on eesmärgipärane, koostöö Häirekeskusega toimib. 2013. 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, 13,4%

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 töövõimetuse fikseerimise ja retsepti pikendamise eesmärgil. 2013.aastal jätkati 1220 teavitusega, seda nii kampaaniate osana kui haigekassa teiste väljaannete osana. See tegevus jätkub 2014.aastal.