

Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2014. 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 2006-2014

Teenuse osutamise aasta	Klassifitseerunud kõnede arv	Kõnede arv päevas	Kõnede kasv +/- % võrreldes eelmise perioodiga
2006	138 868	380	9%
2007	154 468	423	11%
2008	174 031	475	12%
2009	213 596	585	23%
2010	213 739	586	0%
2011	216 421	593	1%
2012	222 287	607	2%
2013	236 674	648	7%
2014	246 526	675	4%

Vastavalt lepingule oli nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv 2014. aastal 246 526. Enamus pöördumisi telefonile 1220 oli meditsiinilistes küsimustes, tervishoiusüsteemi puudutavate küsimustena klassifitseeriti vaid 1,0% kõnedest. Enim pöördumisi oli märtsis, aga ka veebruaris, aprillis ja detsembris (2013. aastal märtsis, veebruaris ja jaanuaris) viirushaiguste hooajast ja perioodidel veebruar-märts ning oktoober-november läbi viidud kampaaniast tingitud põhjustel. 2014. aastal oli suurem kõnede arv laupäeviti (keskmiselt 810 kõnet) ja pühapäeviti (keskmiselt 770 kõnet) võrreldes tööpäevadega (keskmiselt 636-673 kõnet). 2014. 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 2008-2014 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 2006-2014

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Blokeerunud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte üle 0,01%)	4%	1,3%	0%	0%	0,03%	0%	0%	0%	0%
Kaotatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte üle 3%)	7,8%	7,2%	5%	5%	4%	4%	3%	4%	3,4%
1 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte alla 88%)	65%	75%	83%	82%	85%	88%	88%	87%	87,3%
2 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte alla 93%)	72%	82%	89%	89%	90%	93%	93%	92%	92,8%

Teenuse kättesaadavus ja kvaliteet vastavad kehtestatud miinimumnõuetele. Teenuse osutamisel on tagatud kõnede salvestamine ja arhiveerimine.

3) on taganud teenuse osutamise vastavalt kvaliteedi miinimumnõuetele;

Tabel 3. Nõuandetelefoni kvaliteedi ja teenindustaseme näitajad aastatel 2006-2014

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nõuandetelefoni kõnedele vastamise kvaliteeditase (analüüsitakse kord kuus)	85%	92%	93%	92%	95%	96%	95,4%	95,8%	97,8%
Nõustamise ja edastatud teadete sisuline täpsus (kvaliteedi kontroll registreeritud pöördumise probleemi ja lahenduse, edastatud teate, salvestatud kõne alusel, analüüsitakse kord kuus)	88%	91%	96%	95%	96%	97%	96,8%	96,4%	96,3%
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%	97,6%
Elanikkonna vaba tagasiside, ettepanekud ja kaebused (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	83%	98%	99,6%	99,7%	99,8%	99,9%	97,5%	97,1%	99,1%
Koostööpartnerite vaba tagasiside ja ettepanekud (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	97%	100%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99%	100%	100%
Laekunud kaebuste arv	17	11	9	10	13	14	16	12	15

Kokkuvõttes on teenuse kvaliteeti hoitud samal tasemel võrreldes eelneva aastaga. Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni sisulise kvaliteedi miinimumnõuded 2013. aastal olid 97% ja alates 2014. aastast 98%. Teenuse kvaliteeditase 2014. aastal oli 98,1%, mis tähendab, et miinimumnõuded on täidetud.

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

Nõuandetelefoniteenuse osutamisel registreeriti 2014. aastal 10 juhtumit, kus patsient andis oma rahulolematusest teenuse kohta teenuse osutajale teada e-kirjaga. Lisaks pöördusid

patsiendid 5 korral kaebusega e-kirja teel Haigekassa poole. 13 kaebuse puhul ei jäädud rahule antud nõuande või teenindusega. Registreeriti ka 2 selgitustaotlust ja 3 tagasisidet, mis laekusid läbi erinevate kanalite. 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. Kolmandatele osapooltele dokumenteeritud kaebusi aruande perioodil ei esitatud. Koostööpartnerite poolt nõuandetelefoni teenuse kohta kaebusi ei esitatud.

- 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 2006-2014

Nõustamise valdkond	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Meditsiiniline nõustamine haiguste või nende sümptomite osas	61%	58%	60%	65%	67%	68%	64,4%	64,2%	63,5%
Muu meditsiiniline nõustamine	18%	15%	12%	10%	10%	9%	11,6%	13,8%	15,9%
Patsiendi ülevaatamise soovitus perearsti/eriarsti poolt	6%	8%	9%	8%	6,5%	6,4%	7,0%	7,2%	6,5%
Haigla valvetuppa pöördumise soovitamise	5%	8%	7%	6,5%	6,1%	6,3%	6,9%	5,9%	5,4%
Nõustamisküsimused seoses traumadega	4%	4%	5%	4,5%	4,5%	4,3%	4,3%	3,6%	3,7%
Nõustamisküsimused seoses valu teemaga	4%	5%	5%	4%	4,3%	4,2%	4,4%	4,1%	3,6%
Küsimused tervishoiukorralduse kohta	1%	1%	1%	1,4%	1,3%	1%	1,1%	1,0%	1,0%
Häirekeskusesse otse suunatud kõned	1%	1%	1%	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,3%

Pöördumiste struktuur on olnud aastate lõikes üldiselt sarnane, kus suurima osakaaluga on meditsiiniline nõustamine haiguste või nende sümptomite osas. 2014. aastal oli ravimitega seotud nõustamiste osakaal 4,8% ja mürgistustega seotud nõustamiste osakaal 0,3%, mis sisalduvad tabelis 4 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 antakse 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 üle 500 algoritmi erinevate seisundite nõustamiseks. Uus otsustustugi sisaldab andmeid enimlevinud haiguste ja seisundite kohta. Aasta jooksul on programmi täiendatud vastavalt reaalsele vajadusele. 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;*

Teenindusprogrammi ning muid 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. Kaugtöökohad on võimalik luua kohtadesse, kus on olemas selleks tehnilised eeldused. Samuti saab kaugtöökohtadele suunata kõned katkestuste korral kõnekeskustes.

Teenuse kättesaadavuse parandamiseks vahetati 2014. aasta oktoobris välja kõneteenindusprogramm, mis tagab kõnede teenindamise vastavalt kehtestatud kvaliteedile ja standardile. Uus programm Solidus parandas tehnilist võimekust kõnede ja järjekordade juhtimisel ning 2014. aasta lõpus paranes kõnede vastamise protsent. Samuti on kasutusel uus programm „Medsys“, mis võimaldab jõuda lahenduseni läbi sümptomite valiku, samuti on kättesaadavad juhised koduseks raviks või edasiseks toimimiseks. Loodud tehniline lahendus võimaldab kõnede vastamisega samaaegselt saada informatsiooni andmebaasist, mis tagab, et nõustamine on läbi viidud vastavalt Eestis kehtivatele ravijuhistele ja arstiteaduse üldisele tasemele.

Kõnede suunamine 112 on hetkel tagatud Soliduse vahenditega, uus tehniline lahendus valmib 2015. aasta I kvartalis.

2014. aasta alguses oli järsk kõnede kasv, mis andis tunda teenuse kättesaadavuse tagamisel, probleemi lahendamiseks suurendati uute nõustajate arvu.

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

2014. aasta oktoobris kasutusele võetud uus kõneteenindusprogramm tagab kõnede teenindamise vastavalt kehtestatud kvaliteedile ja standardile. Nõustajatele on läbi viidud koolitusi ja supervisioone teenuse kvaliteedi tõstmiseks. 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.

- 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. Samuti toimub Häirekeskusega koostöö teenuse projektijuhtide tasandil. Koostöös Häirekeskusega töötati 2007. aastal välja kõnede elektroonilise üleandmise põhimõtted, mis rakendati alates 2009. aastast.

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

Arstlik Perenõuandla osales elanikkonna teavitamisel nõuandetelefoni teenusest koostöös Haigekassa ja esmatasandi võimalusi tutvustavat kampaaniat läbiviiva agentuuriga 2014.

aasta veebruaris-märtsis ja oktoobris-novembris. 1220 info oli kõikidel kampaania materjalidel (teleklipis, raadioklipis, plakatitel, interneti banneritel). 1220 teemal avaldati mitmeid artikleid, mis avasid nii teenuse sisu kui ka teenuse osutajate kompetentsi. Lisaks andsid nõuandetelefoni töötajad intervjuusid raadiotele ja televisioonile. Mõlemal kampaania perioodil jagati perearstide ja Päästeameti vahendusel elanikkonnale 1220 infoga magneteid (kokku ca 20 000 tk). Kampaania tulemusel suurenes elanikkonna teadlikkus nõuandetelefoni teenuse osas, mida tõestas nii kampaania järgselt EMOR-i poolt läbiviidud uuring kui ka kõnede arvu kasv.

Koostöös Häirekeskusega jätkus materjalide jagamine elanikkonnale, millal valida numbrit 112 või 1220. 2014. aastal uuendati ka nõuandetelefoni kodulehte.

12) on määranud teenuse osutamise osapoolte vahelise töö koordineerimiseks projektijuhi;

Nõuandetelefoni toimimise ja muudes 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 kui ka nõuandetelefoni tegevust tutvustavates materjalides veebis (www.1220.ee, www.haigekassa.ee).

Perearsti nõuandetelefoni tuntust on hinnatud Haigekassa poolt 2005-2013. aasta sügisel korraldatud uuringute "Patsientide hinnangud tervisele ja arstiabile" osana (representatiivne, vastajaid igal aastal ca 1500) 15-74-aastastest elanike hulgas.

Tabel 5. Kokkuvõte elanikkonna teadlikkusest nõuandetelefonist 1220 aastatel 2005-2013

Küsimus elanikkonna uuringus	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1220 spontaanne tuntus (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%

2014. aasta osas on nimetatud uuringu poolt ning tulemused selguvad 2015. aasta märtsis.

Esmatasandi võimalusi tutvustavate kampaaniate järgselt viis Haigekassa koostöös EMOR-iga läbi uuringu, milles küsiti: „Kas Te olete kuulnud perearsti nõuandetelefonist 1220 või olete sellele helistanud?“

Kevadise kampaania järel olid tulemused järgmised:

Olen sellest üksnes kuulnud 46%

Olen helistanud 21%

Ei ole kuulnud ega helistanud 33%

Sügisese kampaania järel olid tulemused järgmised:

Olen sellest üksnes kuulnud 46%

Olen helistanud 24%

Ei ole kuulnud ega helistanud 29%

Nii uuringu tulemused kui ka kasvanud kõnede arv näitavad, et elanikkonna teadlikkus 1220 kohta 2014. aasta jooksul tõusis.

KOKKUVÕTE:

Nõuandetelefoni tegevus on eesmärgipärane, koostöö Häirekeskusega toimib. 2014. aastal on teenuse osutamine toimunud vastavuses Haigekassa lepingu 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, 12,2% kõnedest anti helistajale soovitus kustuda kiirabi, minna haigla valveosakonda või minna järgmisel päeval perearsti või eriarsti vastuvõtule.

Edaspidisteks arenguteks on oluline tegeleda isikustatud teenuse arendusega, eelkõige töövõimetuse fikseerimise ja retsepti pikendamise eesmärgil. 2014. aastal jätkati 1220 teavitusega elanikkonna seas nii kampaaniate kui ka haigekassa teiste väljaannete osana, mille tulemusena tõusis elanikkonna teadlikkus nõuandetelefonist. Teavitustegevus jätkub ka 2015. aastal.