

## Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2017. aastal

### OÜ Arstlik Perenõuandla üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse osutamisel:

*1) on osutanud üleriigilise perearsti nõuandetelefoni ööpäevaringset teenust alates teenuse osutamise algusest 1. august 2005*

*Tabel 1. Nõustamistelefoni kasutus aastatel 2006-2017*

Teenuse osutamise aasta	Klassifitseerunud kõnede arv	Keskmine 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%
2015	233 649	640	-5%
2016	240 464	657	3%
2017	249 714	684	4%

Vastavalt lepingule oli nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv 249 714. 2017. aastal tõusis kõnede maht võrreldes 2016. aastaga enamuse kuudel (va veebruar ja detsember). Kõnede mahu suurenemise põhjuseks võib pidada haigekassa poolt läbiviidud regulaarset teavitustööd ning sellega seonduvalt tuntuse kasvu ja varasemast paremat klienditeeninduse kvaliteeti. Analoogselt eelmise aastaga oli suur kõnede arv aasta alguses (jaanuaris 25 108 kõnet). Suvekuudel toimus mõningane langus, kõige väiksema kõnede arvuga kuu oli august – 18 373 kõnet, alates septembrist hakkas kõnede arv uuesti tõusma.

Endiselt on suurim kõnede arv laupäeviti ja pühapäeviti, samas on kõnede arv nädalapäevade lõikes ühtlustunud. Kõnede jaotuse hindamiseks päeva jooksul valiti nädalane periood 6.11.-12.11. Kui 2016. aastal oli kõnede jaotumine tööpäevadel kl 9-22 varasemate aastatega võrreldes ühtlasem, siis 2017. aastal toimus juba alates kella 8-st märkimisväärne kõnede arvu tõus, kl 12-16 toimus mõningane kõnede arvu langus ning uuesti tõusis kõnede arv juba alates kl 17 (2016. aastal alates kl 18). 2017. aasta novembri laupäevade keskmiste kõnemahtude järgi selgub, et nädalavahetustel on enim kõnesid päeva esimeses pooles kl 9-13.

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

Tabel 2. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi hindamise näitajad aastatel 2006-2017

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Blokeerunud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte üle 0,01%)	4%	1,3%	0%	0%	0,03%	0%	0%	0%	0%	0,01	0%	0%
Kaotatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte üle 3%)	7,8%	7,2%	5%	5%	4%	4%	3%	4%	3,4%	4%	3%	2%
1 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte alla 88%)	65%	75%	83%	82%	85%	88%	88%	87%	87,3%	94%	93%	92%
2 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte alla 93%)	72%	82%	89%	89%	90%	93%	93%	92%	92,8%	98%	97%	97%

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 2006-2017

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nõuandetelefoni kõnedele vastamise kvaliteeditase (analüüsitakse kord kuus)	85%	92%	93%	92%	95%	96%	95,4%	95,8%	97,8%	97,3%	96%	97%
Nõustamise ja edastatud teadete sisuline täpsus (kvaliteedi kontroll registreeritud pöördumise probleemi ja lahenduse,	88%	91%	96%	95%	96%	97%	96,8%	96,4%	96,3%	96,6%	98%	98%

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 %	97,6 %	98%	98%	97%
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 %	99,2 %	99,9 %	99,9 %
Koostööpartnerite vaba tagasiside ja ettepanekud (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	97 %	100 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %	99,9 %	99%	100 %	100 %	99,5 %	100 %	100 %
Laekunud kaebuste arv	17	11	9	10	13	14	16	12	15	13	12	17

Lepingu lisa 4. p. 3.5. sätestab, et nõuandetelefoni töö sisulise kvaliteedi hindamiseks kontrollitakse igal kuul keskmiselt 300 kontakti.

Teenusele kehtestatud sisulise kvaliteedi miinimumtase oli 2017. aastal 98%, seega miinimumnõuded said täidetud.

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

Aruandeperioodil registreeriti 17 kaebust (sh rahulolematused ja märgukiri), millest 14 laekus e-kirja teel (neist 2 kaebust läbi haigekassa, 1 läbi Terviseameti ja 1 läbi Häirekeskuse) ja 3 telefoni teel, kus arstid teavitasiid ebakorrektest nõuandest või täpsustasiid patsiendile antud nõuande sisu. 5 kaebuse puhul ei olnud helistaja rahul nõustaja suhtlemisoskusega, sh oli soov suhelda inglise keeles. 12 kaebust puudutas saadud meditsiinilist nõuannet või muu saadud informatsiooni sisu. Kaebustega seotud kõnede lindistusi analüüsiides selgus, et meditsiinilise

sisuga nõuanded ja soovitused olid kõik korrektsed. Suhtlemisprobleemide korral vabandati helistaja ees ja nõustajaga viidi läbi vestlus. Vastukaaluks kaebustele on helistajad kvaliteetse teenuse, empaatia ja mõistmise eest nõustajaid tänanud 19 korral e-posti ja telefoni teel, sageli ka kõne käigus/lõpus.

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;*

Igakuised arved ja aruanne on esitatud vastavalt kokkulepitud teemadele.

*Tabel 4. Nõustamise küsimuste kokkuvõtte aastatest 2006-2016*

<b>Nõustamise valdkond</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Meditsiiniline nõustamine haiguste või nende sümptomite osas	61%	58%	60%	65%	67%	68%	64,4%	64,2%	63,5%	50%	47,4%
Muu meditsiiniline nõustamine	18%	15%	12%	10%	10%	9%	11,6%	13,8%	15,9%	17,9%	16,5%
Patsiendi ülevaatamise soovitus perearsti/eriarsti poolt	6%	8%	9%	8%	6,5%	6,4%	7,0%	7,2%	6,5%	5,7%	8,4%
Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine	5%	8%	7%	6,5%	6,1%	6,3%	6,9%	5,9%	5,4%	5,4%	6,9%
Nõustamisküsimused seoses traumadega	4%	4%	5%	4,5%	4,5%	4,3%	4,3%	3,6%	3,7%	5,1%	5%
Nõustamisküsimused seoses valu teemaga	4%	5%	5%	4%	4,3%	4,2%	4,4%	4,1%	3,6%	13,6%	11,2%
Küsimused tervishoiukorralduse kohta	1%	1%	1%	1,4%	1,3%	1%	1,1%	1,0%	1,0%	2,1%	4,1%
Häirekeskusesse otse suunatud kõned	1%	1%	1%	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%	0,5%

Koostöös haigekassaga muudeti klassifikaatorite süsteemi alates 2016.

*Tabel 5. Kõnede struktuur vastavalt uuele klassifikaatorite süsteemile 2015-2017*

<b>Klassifikaator</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
901M Häirekeskusesse otsesuunamine, meditsiiniline nõustamine	0,2%	0,5%	1,1%
902M Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine	5,4%	6,9%	4,8%
903M Perearstile/eriarstile pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine	5,7%	8,4%	9,0%

905M Traumad, meditsiiniline nõustamine	5,1%	5%	4,4%
907M Muu, Meditsiiniline Nõustamine	17,9%	16,5%	14,2%
908M Ravimid, Meditsiiniline Nõustamine	10,5%	16,6%	24,1%
909M Mürgistused, Meditsiiniline Nõustamine	0,8%	0,6%	0,5%
910M Palavik sh viirus, meditsiiniline nõustamine	20,4%	12,6%	10,7%
911M Vererõhk (kõrge ja madal), meditsiiniline nõustamine	8,2%	8%	8,6%
912M Oksendamine, iiveldus, meditsiiniline nõustamine	2,7%	2,3%	1,9%
913M Hammustused (puuk, sääsk), meditsiiniline nõustamine	0,05%	1,4%	0,9%
914M Unehäire, depressioon (psühhiaatria), meditsiiniline nõustamine	2%	1,8%	1,8%
915M Lööve sh allergia, meditsiiniline nõustamine	2,3%	2,4%	2,1%
916M Kõhuvalu, meditsiiniline nõustamine	5,1%	4,3%	3,8%
917M Valu rinnus, meditsiiniline nõustamine	1,4%	1%	0,8%
918M Peavalu, meditsiiniline nõustamine	1,8%	1,4%	1,2%
919M Hambavalu, meditsiiniline nõustamine	0,8%	0,8%	0,8%
920M Kõrvavalu, meditsiiniline nõustamine	1,4%	1,1%	0,7%
921M Kõhulahtisus, meditsiiniline nõustamine	1,6%	1,4%	1,1%
922M Retsepti soov (lisa ka sümptom), meditsiiniline nõustamine	0,2%	0,2%	0,2%
923M TVL soov (lisa ka sümptom), meditsiiniline nõustamine	0,2%	0,1%	0,1%
924M Seljavalu (ka muu prk luu-lihaskond), meditsiiniline nõustamine	3,1%	2,6%	2,4%
901T Korraldus, Tervishoiusüsteemi Nõustamine	2,1%	4,1%	4,8%

Enim pöördumisi nõuandetelefonile oli meditsiiniline nõustamine erinevate haiguste ja sümptomite osas (93 318), seejärel meditsiiniline nõustamine ravimite osas (60 124 kõnet), millele järgnes nõustamine muudes meditsiinilistes küsimustes (35 347 kõnet). Küllalt suure osakaalu moodustasid kõned, mille sisuks oli meditsiiniline nõustamine koos pere- või eriarstile pöördumise soovitusel (22 514) või haigla valvetuppa pöördumise soovitusel (11 997) ja

traumade puhul (11 076). Viimastel aastatel on tõusnud ka tervishoiusüsteemi korraldusega seotud küsimused (11 949).

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

Teavitamine toimub automaatselt eesti ja vene keeles ning helistajale antakse info kõne maksumusest. Kõne algab nõustaja tutvustamisega eesnimega ning küsimusega „Kuidas saan teid aidata?“

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

Meditsiiniliste algoritmide arendamine toimub vastavalt teenuse osutamisel selgunud vajadustele ning tervishoiusüsteemis toimuvatele õiguslikele muudatustele. See protsess on pidev ning toimub koostöös nõustajatega, suurendades kasutusmugavust.

*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*

2017. aastal viidi läbi mitmeid riist- ja tarkvara uuendusi koostöös IT partneritega. Selle tulemusena on oluliselt suurendatud teenuse osutamiseks vajalikku tehnilist võimekust. Teenuse paremaks toimimiseks vahetati välja IT tugiteenuse pakkuja ning mindi üle uuele, turvalisemale VPN süsteemile. Tehniline lahendus koosneb telefonioperaatori poolt pakutavast lahendusest, kõnekeskusest ning andmebaasilahendusest, mis võimaldab teenindada vastamisalgoritme ja pakkuda andmebaaside tuge ning sidumist teiste tervishoiuteenuse osutajate infosüsteemidega. Arstlikul Perenõuandlal on kõnekeskused Tallinnas ja Tartus ning jätkuvalt osutatakse teenust ka kaugtööna. Samuti saab kaugtöökohtadele suunata kõned katkestuste korral kõnekeskustes.

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

Nõustajad on osalenud mitmetel tööks vajalikel koolitustel ja konverentsidel. Jätkati ja täiustati 2016. aastal rakendatud klienditeeninduse regulaarse hindamissüsteemi kasutamist.

Uuendati taas kõnekeskuse tarkvara eesmärgiga muuta statistilised andmed paremini kättesaadavaks ja detailsemaks. Uuendati kõnesealvestusprogrammi, mis võimaldab kõnede kiiret otsingut mitmete erinevate indikaatorite alusel ning kvaliteedi hindamist.

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

Häirekeskusega on horisontaalne koostöö kõnede üleandmisel ööpäevaringselt nõustajate tasandil. Kõnede suunamine 112 suunal on muudetud kiiremaks, koostöö Häirekeskusega muudeti 112-lt tulevate kõnede käsitlemist operatiivsemaks.

Arstlik Perenõuandla OÜ on liitunud Connected Health klastriga, mille raames töötati välja teenuse „Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni isikustatud kaugkonsultatsioon tervise infosüsteemi vahendusel“ prototüüp. Teenus on tehniliselt valmis rakendamiseks.

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

Inimeste teadlikkus perearsti nõuandetelefonist 1220 on aastate jooksul kasvanud. Viimase Eesti elanike hinnangu tervisele ja arstiabile uuringus (2016. aastal) selgus, et perearsti nõuandetelefonist on kuulnud 73% elanikest, sealhulgas 27% on numbrile helistanud. 2017. aastal vastavat uuringut läbi ei viidud.

2017. aastal teavitati perearsti nõuandetelefonist 1220 terviselehtede vahendusel üleriigilistes väljaannetes kokku kuuel korral.

2017. aastal olime 1220 numbri teavitusega tudengivihikus, mille trükitiraaž kokku oli 44 000 eksemplari. Aasta lõpus valmisid uued 2018. aasta seinakalendrid.

Perearsti nõuandetelefoni teenust tutvustavaid intervjuusid oli 2017. aastal neljal korral. Intervjuud anti Raadio 4-le ja Kuku raadiole.

2017. aastal olime aasta esimeses ja teises pooles 1220 teavituskampaania ajal nähtavad järgmistes kanalites:

- Välimeedia (Tallinn, Tartu, Narva, Pärnu)
- Raadio (ERR kanalid, Sky raadiod, Trio grupp)
- Internet (Haigekassa kodulehel, 1220 kodulehel, erinevatel pakkuja poolt välja toodud kodulehtedel ja kanalites)

Arstliku Perenõuandla koostöös Häirekeskusega toimus 1220 teavitusmaterjalide jaotamine infoga „Enne 112-le helistamist pidage nõu perearsti nõuandetelefoniga“. 2017. aasta jooksul jagati üle 3000 visiitkaardi, magneti ja postri.

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

Nõuandetelefoni toimimise ja muudes küsimustes on kontaktisikuks Klarika Kallikorm [klarika.kallikorm@1220.ee](mailto:klarika.kallikorm@1220.ee)

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

Kaebuse esitamise võimalused on toodud nii nõuandetelefoni tutvustavates trükistes kui ka nõuandetelefoni tegevust tutvustavates materjalides veebilehtedel [www.1220.ee](http://www.1220.ee) ja [www.haigekassa.ee](http://www.haigekassa.ee).

## **KOKKUVÕTE**

2017. aasta on 1220 tegevus olnud eesmärgipärane, teenuse osutamisele seatud kvaliteeditase on täidetud.

Teenuse osutamine on toimunud vastavuses Haigekassaga sõlmitud lepingu kättesaadavuse ja kvaliteedi kriteeriumidele. Teenuse osutamisel märkimisväärseid tõrkeid ja probleeme ei esinenud. Pöördumine suureneb väljaspool tööaega ning puhkepäevadel, seega on teenus andnud võimaluse saada esmast meditsiinilist nõuannet väljaspool perearstide tööaega ning suur osa helistanutest sai oma terviseküsimustele vastuse või lahenduse.

2017. aastal alustati 1220 teavitusega juba aasta esimeses pooles. Aktiivseid teavitusperioode oli aasta jooksul kaks. Teavitustegevused jätkuvad ka 2018. aastal, kus esimene aktiivne teavitusperiood oli ära juba jaanuaris, kus olime väljas Aga Mina ühiskampaania raames. Teine teavitusperiood on planeeritud aasta teise poolde.