

Üleriigilise pereearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2019. aastal

OÜ Arstlik Perenõuandla üleriigilise pereearsti nõuandetelefoni teenuse osutamisel:

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

Tabel 1. Nõustamistelefoni kasutus aastatel 2006-2019

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%
2018	257 456	705	3%
2019	234 662	643	-9%

Vastavalt lepingule oli nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv 234 662. 2019. aastal langes kõnede maht võrreldes 2018. aastaga. Kõnede mahu märgatava vähenemise taga võib selgelt näha teenuse seotust ilmastiku tingimustega ning teavitustegevustega 2018 aastal oli suvi ebatraditsiooniliselt soe, tavapärasest soojemad ilmad algasid juba maist, kuid 2019 aasta suvekuud olid oluliselt jahedamate ilmadega. Ka talvine periood oli kõnede arvu poolest tagasihoidlikum kui 2018 aasta, sest viirushaiguste ulatuslikku levikut 2019. aasta lõpus ei toimunud. September on olnud läbi 1220 teenuse ajaloo kõige väiksema arvu kõnedega kuu, nii oli ka 2019 aastal.

Endiselt on suurim kõnede arv laupäeviti ja pühapäeviti, väikseima kõnede arvuga on läbi aastate olnud kolmapäevad.

Kõnede jaotuse hindamiseks päeva jooksul valiti, nagu eelmistel aastatelgi, novembri teine nädal. 2019. aastal toimus tööpäeva lõikes sissetulevate kõnede arvus mõningane langus. Hommikune kõnede arvu tõus toimus sarnaselt eelmise perioodiga hüppeliselt kella 09.00 ning kestis kuni kella 11 kõrgemal tasemel. Seejärel oli mõningane langus 11.00-18.00 ja

uuesti tõusis kõnede arv alates kella 18.00 ning langes alates 20.00 (2018. aastal langes alates 21.00 kõnede arv).

Nädalavahetustel oli 2019. aasta hommikune „tipptund“ 09.00-14.00. Kella 14.00 alates toimus küll mõningane langus, aga sissetulevate kõnede tase jäi püsima üsna kõrgele tasemele kuni kella 22.00.

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

Tabel 2. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi hindamise näitajad aastatel 2006-2019

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Blokeerunud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte üle 0,01%)	4%	1,3%	0%	0%	0,03%	0%	0%	0%	0%	0,01	0%	0%	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%	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%	91%	93%
2 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte alla 93%)	72%	82%	89%	89%	90%	93%	93%	92%	92,8%	98%	97%	97%	96%	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 2006-2019

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nõuandetelefoni kõnede vastamise kvaliteeditase (analüüsitakse kord kuus)	85%	92%	93%	92%	95%	96%	95,4 %	95,8 %	97,8 %	97,3 %	96%	97%	97%	97%
Nõustamise ja edastatud teadete sisuline täpsus (kvaliteedi)	88%	91%	96%	95%	96%	97%	96,8 %	96,4 %	96,3 %	96,6 %	98%	98%	98%	98%

kontroll 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 %	97,6 %	98%	98%	97%	97%	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 %	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 %	99,8 %	99,8 %
Laekunud kaebuste arv	17	11	9	10	13	14	16	12	15	13	12	17	16	23

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

Aruandeperioodil registreeriti 23 kaebust ja 24 tänuavaldust. 13 kaebuse puhul ei olnud helistaja rahul nõustaja suhtlemisoskusega. 9 kaebust puudutas saadud meditsiinilist nõuannet või muu saadud informatsiooni sisu. 1 juhul oli kaebus, et kõne hind on kallis. Kaebustega seotud kõnede lindistusi analüüsid selgus, et meditsiinilise sisuga nõuanded ja soovitusid olid kõik korrektsed. Põhjendatud kaebuse puhul suhtlemisprobleemile vabandati helistaja ees ja nõustajaga viidi läbi vestlus. 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 kokkuvõte aastatest 2006-2016

Nõustamise valdkond	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
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 2015-2019

Klassifikaator	2015	2016	2017	2018	2019
901M Häirekeskusesse otsesuunamine, meditsiiniline nõustamine	0,2%	0,5%	1,1%	4,9%	2%
902M Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine	5,4%	6,9%	4,8%	5,1%	5,0%
903M Perearstile/eriarstile pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine	5,7%	8,4%	9,0%	10,6%	9,0%
905M Traumad, meditsiiniline nõustamine	5,1%	5%	4,4%	5,3%	5,0%
907M Muu, Meditsiiniline Nõustamine	17,9%	16,5%	14,2%	14,4%	17,0%
908M Ravimid, Meditsiiniline Nõustamine	10,5%	16,6%	24,1%	13,7%	13,0%
909M Mürgistused, Meditsiiniline Nõustamine	0,8%	0,6%	0,5%	0,3%	0%
910M Palavik sh viirus, meditsiiniline nõustamine	20,4%	12,6%	10,7%	14,2%	11%

911M Vererõhk (kõrge ja madal), meditsiiniline nõustamine	8,2%	8%	8,6%	10,9%	9%
912M Oksendamine, iiveldus, meditsiiniline nõustamine	2,7%	2,3%	1,9%	2,5%	2%
913M Hammustused (puuk, sääsk), meditsiiniline nõustamine	0,05%	1,4%	0,9%	1,8%	1%
914M Unehäire, depressioon (psühhiaatria), meditsiiniline nõustamine	2%	1,8%	1,8%	3,4%	4%
915M Lööve sh allergia, meditsiiniline nõustamine	2,3%	2,4%	2,1%	2,4%	2%
916M Kõhuvalu, meditsiiniline nõustamine	5,1%	4,3%	3,8%	5,3%	5%
917M Valu rinnus, meditsiiniline nõustamine	1,4%	1%	0,8%	1,05%	1%
918M Peavalu, meditsiiniline nõustamine	1,8%	1,4%	1,2%	1,8%	2%
919M Hambavalu, meditsiiniline nõustamine	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	1%
920M Kõrvalvalu, meditsiiniline nõustamine	1,4%	1,1%	0,7%	1,0%	1%
921M Kõhulahtisus, meditsiiniline nõustamine	1,6%	1,4%	1,1%	1,4%	1%
922M Retsepti soov (lisa ka sümptom), meditsiiniline nõustamine	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0%
923M TVL soov (lisa ka sümptom), meditsiiniline nõustamine	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0%
924M Seljavalu (ka muu prk luu-lihaskond), meditsiiniline nõustamine	3,1%	2,6%	2,4%	3,1%	3%
901T Korraldus, Tervishoiusüsteemi Nõustamine	2,1%	4,1%	4,8%	5,0%	5,0%

Võrreldes 2018. aastaga on ravimitega seotud küsimuste osakaal võrreldes muude klassifitseeritud teemadega veidi langenud (2018-33 052; 2019-30 131). Samuti on mõnevõrra vähem soovitatud pöörduda pere- või eriarsti poole (2018-25 663; 2019-21 518). Teatav teenindatud kõnede arvu langus erinevate kõnetüüpide lõikes on seotud üldise kõnede mahu vähenemisega 2019. aastal. Häirekeskusesse ja haigla valvetuppa suunamise suurusjärg on enam-vähem sama võrreldes eelneva aastaga.

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;

Nõustajad on läbinud erialaseid koolitusi.

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

Toimus iga-aastane kõnekeskuse tarkvara uuendamine, eesmärgiga säilitada statistiliste andmete jätkuvalt hea kättesaadavus. Viidi läbi iga-aastane kõnesalvestusprogrammi uuendus, mis võimaldab kõnede kiiret otsingut mitmete erinevate indikaatorite alusel ning kvaliteedi hindamist, live kõnede kuulamist jm E-graafikus tehti tarkvaralised muudatused, lisati ressursi valikusse täiendavad funktsioonid – isikustatud konsultatsioon ning inglise keelne teenindus. Medsys ning VPN ümberkolimine Telia poolt hallatavasse turvalisse ja töökindlasse keskkonda. Viidi läbi **Live** protsessid isikustatud konsultatsiooni teenuse osutamiseks telefoni teel vastavalt tehnilises lahenduses toodud põhimõtteskeemile (nii MobiilID kui ka SmartID).

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. Täiustati ja jätkati klienditeeninduse regulaarse hindamissüsteemi kasutamist. Kõnesalvestusprogrammi lisati eraldi kõnede hindamise moodul. Nõustajatele anti perioodiliselt isiklikku tagasisidet teenindatud kõnede nõuande meditsiinilise sisu kvaliteedi osas.

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

Connected Health klatri raames välja töötatud teenuse „Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni isikustatud konsultatsioon“ tehnilised arendused viidi lõpule, et alustada 01.01.2020 uue teenusega. Koostöö Häirekeskusega on olnud regulaarne ja tõhus. IT koostööpartneritega koostöös viidi lõpule isikustatud konsultatsiooni käivitamise tehnilised protsessid. Arstlik Perenõuandla liitus 2019. aastal Confido erameditsiinikeskusega ning selle tulemusena paranevad võimalused pakkuda veelgi kvaliteetsemat tervishoiuteenust

11) on korraldanud elanikkonna teavitamist teenusest;

Arstlik Perenõuandla OÜ avaldas reklaami 1220 teenuse kohta erinevates meediaväljaannetes, anti intervjuusid kirjutavale ajakirjandusele ning osaleti mitmes raadiosaates.

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

Nõuandetelefoni toimimise ja muudes küsimustes on olemas kontaktisik.

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 ja www.haigekassa.ee.

KOKKUVÕTE

2019. 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.