

Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2016. 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 2006-2016

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%

Vastavalt lepingule oli nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv 238 304, millele lisandus I poolaastal juunikuus üle lepingu mahu osutatud teenus – 2160 kõnet. 2016. aastal tõusis kõnede maht võrreldes 2015. aastaga enamus kuudel (va märts, aprill, juuni ja november). Kõnede mahu suurenemise põhjuseks võib pidada regulaarset teavitustööd, klienditeeninduskvaliteedi tõusu ja viirushaiguste tavapärasest varasemat puhangut detsembris. Analoogselt eelmise aastaga oli suur kõnede arv aasta esimestel kuudel (veebruaries 24 042 kõnet), pärast mida tekkis aprillis-mais ja suvekuudel langus (mais 19 292, septembris 16 939 kõnet), tõusutrend saabus uuesti aasta lõpus – novembris ja detsembris (detsembris 23 944 kõnet).

Endiselt on suurim kõnede arv laupäeviti ja pühapäeviti. Kui varasematel aastatel oli tööpäevadel enim kõnesid lõuna ajal (11.00-12.00) ja õhtul (20.00-21.00), siis 2016. aastal oli kõnede jaotumine tööpäevadel kl 09-22 varasemate aastatega võrreldes ühtlasem.

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

Tabel 2. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi hindamise näitajad aastatel 2006-2016

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

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nõuandetelefoni kõnedele vastamise kvaliteeditase (analüüsitakse kord kuus)	85%	92%	93%	92%	95%	96%	95,4%	95,8%	97,8%	97,3%	96%
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%	96,6%	98%
Teeninduskvaliteet ja töö efektiivsus	91%	91%	97%	92%	95%	97%	97%	96,9%	97,6%	98%	98%

(kvaliteedi kontroll toimub registreeritud pöördumise probleemi ja lahenduse, edastatud teate ning salvestatud kõne alusel, analüüsitakse kord kuus)											
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 %
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%
Laekunud kaebuste arv	17	11	9	10	13	14	16	12	15	13	12

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

Teenusele kehtestatud miinimum kvaliteeditase oli 2016. aastal 98%, seega miinimumnõuded said täidetud.

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

Aruandeperioodil registreeriti 12 kaebust, millest 9 laekus e-kirja teel (neist 2 kaebust läbi Terviseameti) ja 3 telefoni teel kõnena – 1 otse nõuandetelefonile, 1 läbi haigekassa infotelefoni ja 1 läbi Terviseameti. 3 kaebuse puhul ei olnud helistaja rahul nõustaja suhtlemisoskusega, 9 kaebust puudutas saadud meditsiinilist nõuannet või muu saadud informatsiooni sisu. Kaebustega seotud kõnede lindistusi analüüsides selgus, et meditsiinilise sisuga nõuanded ja soovituselid olid kõik korrektsed. Suhtlemisprobleemide korral vabandati helistaja ees ja nõustajaga viidi läbi vestlus. Lisaks kaebustele on helistajad kvaliteetse teenuse, empaatia ja mõistmise eest nõustajaid tänanud e-posti ja telefoni teel.

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

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 2015-2016

Klassifikaator	2015	2016
901M Häirekeskusesse otsesuunamine, meditsiiniline nõustamine	0,2%	0,5%
902M Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine	5,4%	6,9%
903M Perearstile/eriarstile pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine	5,7%	8,4%
905M Traumad, meditsiiniline nõustamine	5,1%	5%
907M Muu, Meditsiiniline Nõustamine	17,9%	16,5%
908M Ravimid, Meditsiiniline Nõustamine	10,5%	16,6%
909M Mürgistused, Meditsiiniline Nõustamine	0,8%	0,6%

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

Enim pöördumisi nõuandetelefonile oli meditsiiniline nõustamine erinevate haiguste ja sümptomite osas (100 596), seejärel meditsiiniline nõustamine ravimite osas (39 819 kõnet), millele järgnes nõustamine muudes meditsiinilistes küsimustes (23 365 kõnet). Küllalt suure osakaalu moodustasid kõned, mille sisuks oli meditsiiniline nõustamine koos perearstile pöördumise soovitusel (20209) või haigla valvetuppa pöördumise soovitusel (16 520) ja traumade puhul (12 129).

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. Alates 1.05.2016 hakkasid kehtima uued klienditeeninduse põhimõtted, mille

osaks on kõne alguses nõustajate tutvustamine eesnimega ning küsimus „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.

Koostöös haigekassaga võeti 2016. aastal kasutusele uus ja täiendatud klassifikaatorite süsteem.

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

2016. aastal viidi läbi mitmeid riist- ja tarkvara uuendusi koostöös IT partneritega. Selle tulemusena on oluliselt suurendatud teenuse osutamiseks vajalikku tehnilist võimekust. 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. Arstlikul Perenõuandljal on kõnekeskused Tallinnas ja Tartus ning jätkuvalt osutatakse teenust ka kaugtööna. Samuti saab kaugtöökohtadele suunata kõned katkestuste korral kõnekeskustes. Tallinna ja Tartu kontorites on paigaldatud teenuse parema toimimise tagamiseks uued puhvertoiteallikad (UPSid). Teenuse paremaks ja kiiremaks osutamiseks hangiti uued arvutid Tallinna ja Tartu kontoritesse ning kodutöötajatele sülearvutid. Nõustajate tööaja kasutamine on muudetud optimaalsemaks – kõnede keskmine kestus on optimaalsem, kaotatud kõnede hulk aasta jooksul kuude lõikes on vähenenud.

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

Nõustajad on läbinud mitmeid erialaseid koolitusi ja supervisiooni teenuse kvaliteedi tõstmiseks. 2016. aastal toimus kaks spetsiaalset perearsti nõuandetelefoni klienditeeninduse koolitust, mille tulemusel paranes kõnede teeninduskvaliteet märkimisväärselt. Alates 1.05.2016 rakendati uued klienditeeninduspõhimõtted, sh klienditeeninduse regulaarne hindamissüsteem.

Kõnekeskuse tarkvara uuendati eesmärgiga muuta statistilised andmed paremini kättesaadavaks ja detailsemaks. Uus kõnesalvestusprogramm 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 on muutunud operatiivsemaks ja sujub tõrgeteta.

Arstlik Perenõuandla OÜ liitus Connected Health klastriga ning osaleb ühisarenduses, et koostöös sotsiaalministeeriumi, IT ettevõtete ja tervishoiuasutustega töötada välja Terviseinfosüsteemiga liidestumise universaalne mudel, mis looks võimaluse isikustatud nõustamisteenuse pakkumiseks.

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

Inimeste teadlikkus perearsti nõuandeliinist 1220 on aastate jooksul kasvanud. 2016. aasta uuringu põhjal on perearsti nõuandetelefonist kuulnud 73% elanikest, sealhulgas 27% on numbrile helistanud. 2014. ja 2015. aastal olid need näitajad samad. Viimase 12 kuu jooksul helistanutest jäi nõuandetelefoniga rahule 84%. (Allikas: Eesti elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2016. Kantar Emor).

2016. aastal teavitati terviselehtede vahendusel üleriigilistes väljaannetes kokku viiel korral perearsti nõuandetelefonist 1220. Juulis ja detsembris ilmus Õhtulehes haigekassa ristsõna, kus teavitati nõuandeliinist 1220. 1220 teema oli Äripäeva „Terviseuudiste“ ajakirjas, mis jõudis lugejani tasuta. Detsembri lõpus ilmus koostöös Õhtulehega 2017. aasta kalender, kus oktoobrikuu teemaks on 1220 nõuandetelefon. Iga-aastases haigekassa infoteemikus kirjutatakse 1220 võimalustest.

Kevadel ja sügisel, enne kampaania algust teavitati nõuandeliinist tudengivihiku vahendusel (kogutiraaž 40 000 tk), lisaks on ostetud 1220-st teavitavad reklaambännerid erinevate ajalehtede vahele, eesmärgiga pidevalt nähtavad olla. Perearsti nõuandeliini teemasid avati TV populaarsetes telesarjades „Padjaklubi“ ja „Doktor Silva“. Arstlik Perenõuandla OÜ avaldas reklaami 1220 teenuse kohta Päevalehes, Ekspressis ning ajakirjas Pere ja Kodu.

2016. aasta oktoobris alanud 1220 teavituskampaania materjalid olid nähtaval:

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

2016. aastal valmis uue visuaaliga koduleht <http://www.1220.ee/>, mis alates 2016. aasta teisest poolest on kättesaadav ka vene keeles.

Aasta lõpus valmisid uued kujundatud plakatid, visiitkaardid, magnetid, seinakalendrid ning erinevatel üritustel ja konverentsidel osalemiseks 1220 nõuandeliinist teavitav roll up.

Arstliku Perenõuandla koostöös Häirekeskusega toimus 1220 teavitusmaterjalide jaotamine infoga „Enne 112-le helistamist pidage nõu perearsti nõuandetelefoniga“.

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

Nõuandetelefoni toimimise ja muudes küsimustes on kontaktisikuks Klarika Kallikorm 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 ja www.haigekassa.ee.

KOKKUVÕTE

2016. 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.

2016. aastal alustati 1220 teavitusega juba aasta esimeses pooles. Teavitustegevus jätkub ka 2017. aastal, haigekassa terviselehekülgedel sisaldub alati ka perearsti nõuandetelefoni puudutav tarbijakaitse nõuetele vastav informatsioon.