

## Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2018. 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 2006-2018*

| 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%                                             |

Vastavalt lepingule oli nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv 257 456. 2018. aastal tõusis kõnede maht võrreldes 2017. aastaga enam kui kaks korda. Kõnede mahu suurenemise põhjuseks võib taas pidada haigekassa poolt läbiviidud regulaarset teavitustööd ning sellega seonduvalt tuntuse kasvu, Kindlasti aitas mahu suurenemisele kaasa ka kõnede sisukvaliteedi tõhusam hindamine ja analüüs, millega kaasnes kvaliteedi taseme ühtlustamine. Kõnede arvu suurenemist soodustas ka klienditeeninduse taseme pidev analüüs ja ühtlustamine.

2018. aasta esimeses kvartalis oli 2017 aastaga võrreldes üle 4000 kõne rohkem ning märts oli teenuse ajaloo kõige kõnede rohkem kuu – kokku teenindati 26 800 kõnet. Seoses ebatraditsiooniliselt sooja suvega tõusis juulis ja augustis taas teenindatud kõnede arv võrreldes varasemate aastatega oluliselt – nii oli juulis 2 221 ja augustis 1 732 kõnet rohkem kui eelneva aasta samal perioodil. September on olnud läbi 1220 teenuse ajaloo kõige väiksema arvu kõnedega kuu. 2018. aastal oli ka oktoober, sarnaselt septembrile, keskmisest soojemate ilmade tõttu, väiksema teenindatud kõnede arvuga.

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

Kõnede jaotuse hindamiseks päeva jooksul valiti nädalane periood 5.11.-11.11. Kui 2016. aastal oli kõnede jaotumine tööpäeval kl 9-22 varasemate aastatega võrreldes ühtlasem, siis 2017. aastal toimus juba alates kella 8-st märkimisväärne kõnede arvu tõus. 2018. aastal toimus hommikuste kõnede arvu hüppeline tõus kl 9.00 ja kestis kuni kella 11 üsna kõrgel tasemel. Kella 11-17 toimus mõningane kõnede arvu langus. Uuesti tõusis kõnede arv alates kl 17 (2016. aastal alates kl 18, 2017. aastal alates kl 17). Võrreldes 2017. aastaga oli 2018. aastal õhtuste kõnede jaotus ühtlaselt madalam. Nädalavahetustel oli 2018. aasta hommikune „tipptund“ veidi pikem – 09.00-14.00. Kella 14 alates toimus küll mõningane langus, aga sissetulevate kõnede tase jäi püsima üsna kõrgele tasemele kuni kella 22.

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

Tabel 2. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi hindamise näitajad aastatel 2006-2018

| Indikaator                                                             | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010  | 2011 | 2012 | 2013 | 2014  | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-------|------|------|------|-------|------|------|------|------|
| 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%   |
| Kaotatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte üle 3%)                    | 7,8% | 7,2% | 5%   | 5%   | 4%    | 4%   | 3%   | 4%   | 3,4%  | 4%   | 3%   | 2%   | 3%   |
| 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%  |
| 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%  |

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 2006-2018

| Indikaator                         | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|------|------|------|
| Nõuandetelefoni kõnedele vastamise | 85%  | 92%  | 93%  | 92%  | 95%  | 96%  | 95,4 % | 95,8 % | 97,8 % | 97,3 % | 96%  | 97%  | 97%  |

|                                                                                                                                                                                            |     |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| kvaliteeditase<br>(analüüsitakse<br>kord kuus)                                                                                                                                             |     |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 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%    | 98%    | 98%    |
| 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%    |
| 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 % |
| 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 % |
| Laekunud kaebuste arv                                                                                                                                                                      | 17  | 11    | 9      | 10     | 13     | 14     | 16     | 12     | 15     | 13     | 12     | 17     | 16     |

Teenusele kehtestatud sisulise kvaliteedi miinimumtase oli 2018. aastal 98%, seega miinimumnõuded said täidetud.

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

Aruandeperioodil registreeriti 16 kaebust ja 4 avaldust. 8 kaebuse puhul ei olnud helistaja rahul nõustaja suhtlemisoskusega. 4 kaebust puudutas saadud meditsiinilist nõuannet või muu saadud informatsiooni sisu. Kaebustega seotud kõnede lindistusi analüüsid selgus, et meditsiinilise sisuga nõuanded ja soovitusid olid kõik korrektsed. Suhtlemisprobleemide korral vabandati

helistaja ees ja nõustajaga viidi läbi vestlus. 2018. aastal saabus ka 16 tänuavaldust e-kirjaga ning 5 tänuavaldust telefoni teel projektijuhile ning lisaks hulganisti registreerimata suulist positiivset tagasiside otse nõustajale endale tänuks saadud nõuande ja toetuse eest. 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;*

Igakused 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 2015-2018*

| <b>Klassifikaator</b>                                                         | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 901M Häirekeskusesse otsesuunamine, meditsiiniline nõustamine                 | 0,2%        | 0,5%        | 1,1%        | 4,9%        |
| 902M Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine      | 5,4%        | 6,9%        | 4,8%        | 5,1%        |
| 903M Perearstile/eriarstile pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine | 5,7%        | 8,4%        | 9,0%        | 10,6%       |

|                                                                      |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 905M Traumad, meditsiiniline nõustamine                              | 5,1%  | 5%    | 4,4%  | 5,3%  |
| 907M Muu, Meditsiiniline Nõustamine                                  | 17,9% | 16,5% | 14,2% | 14,4% |
| 908M Ravimid, Meditsiiniline Nõustamine                              | 10,5% | 16,6% | 24,1% | 13,7% |
| 909M Mürgistused, Meditsiiniline Nõustamine                          | 0,8%  | 0,6%  | 0,5%  | 0,3%  |
| 910M Palavik sh viirus, meditsiiniline nõustamine                    | 20,4% | 12,6% | 10,7% | 14,2% |
| 911M Vererõhk (kõrge ja madal), meditsiiniline nõustamine            | 8,2%  | 8%    | 8,6%  | 10,9% |
| 912M Oksendamine, iiveldus, meditsiiniline nõustamine                | 2,7%  | 2,3%  | 1,9%  | 2,5%  |
| 913M Hammustused (puuk, sääsk), meditsiiniline nõustamine            | 0,05% | 1,4%  | 0,9%  | 1,8%  |
| 914M Unehäire, depressioon (psühhiaatria), meditsiiniline nõustamine | 2%    | 1,8%  | 1,8%  | 3,4%  |
| 915M Lööve sh allergia, meditsiiniline nõustamine                    | 2,3%  | 2,4%  | 2,1%  | 2,4%  |
| 916M Kõhuvalu, meditsiiniline nõustamine                             | 5,1%  | 4,3%  | 3,8%  | 5,3%  |
| 917M Valu rinnus, meditsiiniline nõustamine                          | 1,4%  | 1%    | 0,8%  | 1,05% |
| 918M Peavalu, meditsiiniline nõustamine                              | 1,8%  | 1,4%  | 1,2%  | 1,8%  |
| 919M Hambavalu, meditsiiniline nõustamine                            | 0,8%  | 0,8%  | 0,8%  | 0,8%  |
| 920M Kõrvavalu, meditsiiniline nõustamine                            | 1,4%  | 1,1%  | 0,7%  | 1,0%  |
| 921M Kõhulahtisus, meditsiiniline nõustamine                         | 1,6%  | 1,4%  | 1,1%  | 1,4%  |
| 922M Retsepti soov (lisa ka sümptom), meditsiiniline nõustamine      | 0,2%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,2%  |
| 923M TVL soov (lisa ka sümptom), meditsiiniline nõustamine           | 0,2%  | 0,1%  | 0,1%  | 0,1%  |
| 924M Seljavalu (ka muu prk luu-lihaskond), meditsiiniline nõustamine | 3,1%  | 2,6%  | 2,4%  | 3,1%  |
| 901T Korraldus, Tervishoiusteemi Nõustamine                          | 2,1%  | 4,1%  | 4,8%  | 5,0%  |

Võrreldes 2017. aastaga on ravimitega seotud küsimuste osakaal võrreldes muude klassifitseeritud teemadega langenud. See on tingitud töökorralduslikust muudatusest. 2017. aastal märkisid osad nõustajad valdavalt kõne klassifikaatoriks „Ravimid“ kui nõuandele järgnes ravimi manustamisega seotud soovitus. 2018. aastal korrigeeriti töökorraldust selliselt, et kui helistaja helistas nt kõhuvalu pärast ning sai soovitusena võtta ravimit, siis

klassifikaatoriks tuli märkida „kõhuvalu“ (ehk esmane probleem, millega pöörduti) mitte ravimid. Kui inimene alustas kõnet küsimusega ravimi kohta, siis läks klassifikaatorina kirja ravim.

Üha sagedamini tuleb paluda inimesel tervisemurega siiski iseravimise asemel perearsti poole pöörduda, sellest tulenevalt tõuseb iga aastaga ka (eri-) perearstile pöördumise soovitamise osakaal - 25 663 (2017. aastal 22 514). Suurenenud on ka Häirekeskusesse suunamiste osakaal - 4284 (2017. aastal 2726). Juba 2017. aastal tugevdati töökorralduslikku nõuet, et Häirekeskusesse helistamise soovitamise asemel tuleb nõustajal kõne ise suunata Häirekeskusele. Võrreldes 2017. aastaga on veidi suurenenud (+432 juhtu) haigla valvetuppa pöördumise soovitude arv - 12 429 (2017. aastal 11 997; 2016. aastal 16 520). Võrreldes 2016. aastaga on siiski toimunud oluline vähenemine, sest nõustajad selgitavad jätkuvalt esmalt helistajale EMO triaazi põhimõtetele tuginedes, kui pikk on nende kirjeldatud sümptomite puhul võimalik ooteaeg haigla valvetoas. Seejärel antakse enamasti koduse ravi soovitusel ning lisatakse soovitus helistada tagasi kui tervislik seisund ei lähe paremaks või muutub halvemaks.

*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.

Arstlik Perenõuandla OÜ korraldas koostöös PERH-i EMO juhi Dr Vassili Novakiga koolituse, mille käigus keskenduti 1220 ja EMO vahelisele koostööle, arutleti suunamise kriteeriumide üle, jagati kogemusi.

*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. Nõustamisalgoritmid koliti kiiremasse ja turvalisemas serverisse. Viidi läbi iga-aastane kõnesalvestusprogrammi uuendus, mis võimaldab kõnede kiiret otsingut mitmete erinevate indikaatorite alusel ning kvaliteedi hindamist, *live* kõnede kuulamist jm.

*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. Toimus kolmas klienditeeninduse koolitus. Nõustajad on läbinud mitmeid erialaseid kursusi avatud koolitustel.

*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 efektiivne, kiire.

Arstlik Perenõuandla OÜ on liitunud Connected Health klastriga. Connected Health klastri raames välja töötatud teenus „Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni isikustatud kaugkonsultatsioon tervise infosüsteemi vahendusel“ on valmis rakendamiseks, reaalajas isikustatud nõustamine on katsetatud ja tehniliselt toimiv lahendus.

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

Arstlik Perenõuandla OÜ avaldas reklaami 1220 teenuse kohta Postimehes. 1220 teenust tutvustavaid intervjuusid anti Õhtulehele, Kuku raadiole, Vikerraadiole, Raadio 4-le, ERR venekeelsete uudiste programmile, ERR venekeelsele AK-e.

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

## **KOKKUVÕTE**

2018. 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.