



## 1. Tervishoiuteenuste kvaliteedi üldised põhimõtted

---

1.1. Lähtudes Maailma Terviseorganisatsiooni tervishoiuteenuste kvaliteedi definitsioonist ([Quality of care \(who.int\)](https://www.who.int/quality)) juhindub TTO, et osutatavad teenused oleksid:

- **mõjusad** – tõendus põhiste teenuste osutamine inimestele, kes seda vajavad (lähtuvalt üksikisikute vajadusest ja meditsiinilisest näidustusest);
- **ohutud** – teenuse osutamisel minimeeritakse teenusesaajate riske ja kahjusid;
- **inimkesksed** – individuaalsetele vajadustele, eelistustele ja väärtustele vastava teenuse osutamine;
- **õigeaegsed ja kättesaadavad** – teenuste osutamisel tagatakse õigeaegsus, vähendatakse ooteaegsid ja kahjustavaid viivitusi. Õigeaegsus keskendub sellele, millise aja jooksul alates vajaduse hindamisest saab isik teenusele, tagamaks parima võimaliku ravikvaliteedi, tulemuse ja rahulolu. Kättesaadavus on patsiendi võimalus saada vajaminevat ravi ja teenuseid õige taseme ja eriala TTO juures patsiendile sobivas geograafilises asukohas vastavalt raviresursside olemasolule;
- **õiglased ja erapooletud** – teenuste osutamise kvaliteet ei sõltu teenuse saaja vanusest, soost, rassist, etnilisest kuuluvusest, religioonist, geograafilisest paiknemisest ega sotsiaalmajanduslikust staatusest;
- **integreeritud** – teenuste osutamine on koordineeritud erinevate tasandite ja teenuseosutajate vahel ning tagab isikule vajalikud teenused;
- **tõhusad** – teenuste osutamisel maksimeeritakse ressursikasutuse tõhusust ja vähendatakse raiskamist.



## 2. Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise tingimused

---

2.1. Tervisekassa ja TTO tegevused tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise ja arendamise toetamiseks on toodud tabelis 1.

2.2. **Tervisekassa kohustub** tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise ja arendamise eesmärgil:

- 2.2.1. toetama tervishoiuteenuste arengut;
- 2.2.2. teavitama TTO-d nii TTL-i kui ka ravimite ja meditsiiniseadmete loetelude muudatustest;
- 2.2.3. algatama ja koordineerima raviteekondade arendamist ja nendega seotud arendusprojekte, kaasates TTO-sid;
- 2.2.4. toetama tervisetehnoloogiate hindamise raportite koostamist;
- 2.2.5. kontrollima ravikindlustushüvitiste maksmise põhjendatust ja õigsust, lähtudes lepingu üldtingimuste punktides 7.1. kuni 7.5. toodust;
- 2.2.6. toetama Eesti ravijuhendite väljatöötamist ja koordineerima juhendite rakendustegevusi, sh tagama TTO-le ravijuhendite kättesaadavuse;
- 2.2.7. toetama Eesti ravijuhendite juurde koostatavate patsiendijuhendite väljatöötamist ja koordineerima nende rakendustegevusi, sh tagama TTO-le patsiendijuhendite kättesaadavuse;

- 2.2.8. koordineerima kvaliteetsete tervishoiuteenuste osutamise põhimõtete ja korraldust kirjeldavate tegevusjuhendite (käsitlusjuhendid) koostamist koostöös erialaseltsidega, sh tagama TTO-le tegevusjuhendite kättesaadavuse;
- 2.2.9. teavitama TTO-sid vähemalt 14 kalendripäeva ette Tervisekassa korraldatavatest tervishoiuteenuste kvaliteedi arendamise üritustest (nt teabepäevad, kliiniliste auditite tagasisideüritused jms);
- 2.2.10. tagama TTO-le tõenduspõhiste raviotsuste tegemiseks teabepõhise otsusetoe (ravijuhendite ja ravimite andmebaaside) kasutamise võimaluse;
- 2.2.11. koostama Tervisekassa tervishoiuteenuste kvaliteedi strateegia koos tegevuskavaga, mille eesmärgid saavutatakse koostöös TTO-dega.

**2.3. TTO kohustus** tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise ja arendamise eesmärgil:

- 2.3.1. tagama teenuste osutamise selleks vajalikku pädevust omavate spetsialistide poolt;
- 2.3.2. teavitama isikut suuliselt ja/või kirjalikult teenuse olemusest, kaasnevatest mõjudest ning TTO ja isiku järeltegevustest, sh tagama isiku nõustamise tervisekäitumise ja/või elukorralduse suhtes, et saavutada eeldatud ravitulemus;
- 2.3.3. osutama teenust, lähtudes:
  - 2.3.3.1. heast kliinilisest tavast ja
  - 2.3.3.2. tõenduspõhistest ravistandarditest ja Eesti ravijuhenditest.
- 2.3.4. tagama Tervisekassa edastatud TTL-i, ravimite ja meditsiiniseadmete loetelude muudatuste kohta teavituste edastamise asutuses;
- 2.3.5. olema vajadusel koostööpartneriks raviteekondade projektide elluviimisel;
- 2.3.6. pakkuma isikule võimalusel erinevaid teenuse saamise viise (sh kaugteenused);
- 2.3.7. osalema Tervisekassa eestvedamisel tervishoiuteenuste kvaliteeti arendavates tegevustes ja projektides;
- 2.3.8. võimaldama TTO-ga lepingulises suhtes olevate tervishoiutöötajate töökorralduslikult mõistlikus ulatuses osalemist Tervisekassa korraldatud tervishoiusüsteemi arendamise tegevustes (näiteks ravijuhendite koostamine ja rakendamine, tervishoiuteenuste loetelu nüüdisajastamine, kliiniliste auditite koostamine, tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite väljatöötamine) ja nendega seotud ülesannete täitmise;
- 2.3.9. tagama asutuses Tervisekassa edastatud ravi- ja tegevusjuhendite jm standardite info edastamise ning juurutamise;
- 2.3.10. tagama asutuses Eesti ravijuhendite juurde koostatud patsiendijuhendite ja muude Tervisekassa avaldatud patsientidele mõeldud infomaterjalide kättesaadavuse:
  - 2.3.10.1. kodulehel ja
  - 2.3.10.2. paberil materjalide olemasolu teenuse osutamise kohas.
- 2.3.11. tagama, et TTO loodud infomaterjal on kooskõlas Tervisekassa koordineerimisel loodud patsiendijuhendite ja infomaterjalidega;
- 2.3.12. tagama asutuses ligipääsu Tervisekassa teabehalduse otsusetoe kasutamisele ja informeerima tervishoiutöötajaid teabehalduse otsusetoe kasutamise võimalustest;
- 2.3.13. lähtuma TTO tervishoiuteenuste kvaliteedi tegevuste planeerimisel ja arendamisel muu hulgas Tervisekassa tervishoiuteenuste kvaliteedi strateegia eesmärkidest.

**Tabel 1.** Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamist ja arendamist toetavad tegevused (markeeritud tabelis sinisega)

|  | MÕJUSUS | OHUTUS | INIM-<br>KESKSUS | ÕIGE-<br>AEGSUS | ÕIGLUS JA<br>ERAPOOLETUS | INTEGREERITUS | TÕHUSUS |
|--|---------|--------|------------------|-----------------|--------------------------|---------------|---------|
| Tervishoiuteenuste, ravimite ja meditsiiniseadmete loetelud<br>• Tervisekassa töötab välja<br>• TTO järgib   |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Raviteekonnad<br>• Tervisekassa algatab ja koordineerib<br>• TTO on koostööpartner   |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Tervisetehnoloogiate hindamise raportid<br>• Tervisekassa toetab koostamist  |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Raviarvete järelevalve ja kontroll, masinõpe, andmeanalüüs<br>• Tervisekassa korraldab ja töötab välja<br>• TTO on koostööpartner ja järgib  |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Ravijuhendid<br>• Tervisekassa töötab välja<br>• TTO tagama asutuses edastamise ning juurutamise   |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Patsiendijuhendid<br>• Tervisekassa toetab väljatöötamist ja koordineerib rakendustegevusi<br>• TTO tagab infomaterjalide kättesaadavuse   |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Tegevusjuhendid<br>• Tervisekassa koordineerib ja tagab kättesaadavuse<br>• TTO tagab asutuses edastamise ning juurutamise   |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Otsusetugi<br>• Tervisekassa tagab kasutamise võimaluse<br>• TTO tagab asutuses ligipääsu kasutamisele   |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Lepingute planeerimine ja kontroll ning ravi kättesaadavuse hindamine<br>• Tervisekassa korraldab ja töötab välja<br>• TTO on koostööpartner ja järgib   |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Kaugteenused<br>• Tervisekassa korraldab ja töötab välja<br>• TTO on koostööpartner ja pakub teenust   |         |        |                  |                 |                          |               |         |
| Tervishoiuteenuste kvaliteedi mõõtmine (nt kliinilised auditid, indikaatorid, PROM ja PREM, TTO-de rahulolu-uuringud)<br>• Tervisekassa koordineerib ja töötab välja<br>• TTO on koostööpartner, töötab välja ja järgib kokkulepitut |         |        |                  |                 |                          |               |         |

## Kvaliteedisüsteem

- Tervisekassa koordineerib indikaatorite väljatöötamist, mõõtmist ja tulemuste tagasisidestamist TTO-dele, erialaühendustele ja avalikkusele
- TTO jälgib kokkulepitud indikaatorite tulemusi ja täitmist ning vajadusel töötab välja ja rakendab parendusmeetmeid



### 3. Tervishoiuteenuste kvaliteedi hindamine

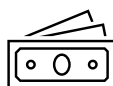
---

#### 3.1. Tervisekassa kohustub tervishoiuteenuste kvaliteedi hindamise eesmärgil:

- 3.1.1. kasutama TIS-i ja Tervisekassa andmekogusse edastatud andmeid ja ravidokumentide andmeid;
- 3.1.2. koordineerima tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite väljatöötamist, mõõtmist ja tulemuste tagasisidestamist TTO-dele, erialaühendustele ja avalikkusele;
- 3.1.3. töötama koostöös ravikvaliteedi indikaatorite nõukojaga, kus on esindatus vastava erialaühenduse, Eesti Haiglate Liidu ning vajadusel Eesti Erateravishoiuasutuste Liidu poolt, välja põhimõtted ja metoodika tervishoiuteenuste kvaliteeti hindavate indikaatorite väljatöötamiseks ja valikuks;
- 3.1.4. teavitama indikaatoritega seotud TTO-sid e-kirjade vahendusel:
  - 3.1.4.1 plaanist lisada indikaatorid lepingusse,
  - 3.1.4.2 indikaatorite muudatustest ja
  - 3.1.4.3 indikaatorite muutumisest tulemustasupõhiseks.
- 3.1.5. tutvustama indikaatoritega seotud TTO-dele väljatöötatud indikaatoreid ja/või indikaatorite muudatusi vähemalt üks kuu enne plaanitatavat lepingumuudatuse jõustumist infotunnis (v.a juhul, kui ei ole kokku lepitud teisiti):
  - 3.1.1.1. indikaatorite põhimõtteid, metoodikat, lävendit ja
  - 3.1.1.2. olemasolul indikaatorite tulemustasustamise põhimõtteid.
- 3.1.6. mõõtma regulaarselt tervishoiuteenuste kvaliteedi lisatingimusesse lisatud tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite tulemusi;
- 3.1.7. võimaldama TTO-l avaldada arvamust indikaatori jälgimisperioodi lõppemisel indikaatorite põhimõtete, lävendite ja tulemuste kohta ning andma TTO-le tagasisidet esitatud ettepanekute kohta;
- 3.1.8. avaldama tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite tulemused Tervisekassa tervishoiuteenuste kvaliteedi indikaatorite tulemuste keskkonnas vastavalt tervishoiuteenuste kvaliteedi lisatingimustes kokkulepitule;
- 3.1.9. võimaldama TTO-le tulemuste jälgimiseks ligipääsu Tervisekassa tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite tulemuste keskkonnale;
- 3.1.10. koordineerima erialaühenduste ja/või TTO-de ettepanekutel kliiniliste auditite tegemist, mis on kinnitatud Tervisekassa juhatuse otsusega;
- 3.1.11. võimaldama TTO-l avaldada arvamust kliinilise auditi hindamiskriteeriumide ja vastavushindamise tulemuste kohta ning andma TTO-le tagasisidet esitatud ettepanekute kohta;
- 3.1.12. lähtuma kliiniliste auditite tegemisel Tervisekassa „Kliiniliste auditite käsiraamatust“, mis on kättesaadav [Tervisekassa kodulehel](#);
- 3.1.13. avaldama kliiniliste auditite tulemusi ja koordineerima auditite ettepanekutest tulenevaid järeltegevusi;
- 3.1.14. vajadusel tellima tervishoiuteenuste kvaliteedi hindamiseks TTO-lt kuni kaks asutusesisest kliinilist auditit aastas;
- 3.1.15. tellima rahulolu- ja teadlikkuse uuringuid, mis annavad hinnangu Eesti elanike tervisele ja arstiabile;
- 3.1.16. rakendama ravikindlustushüvitise kasutamise õigsuse ja põhjendatuse kontrollimiseks lepingu üldtingimuste punktis 7.3. nimetatud standardpäringuid ja sihtvalikuid;
- 3.1.17. tegema vajadusel TTO-le ettepaneku tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise tegevuskava väljatöötamiseks, juhul kui TTO tervishoiuteenuste kvaliteedi mõõtmisel (kliinilised auditid, sihtvalikud, indikaatorid jms) saadud informatsiooni alusel on TTO-l vaja parendada asutuse kvaliteedi mõõtmiseks seotud tulemusi.

### 3.2. TTO kohustub tervishoiuteenuste kvaliteedi hindamise eesmärgil:

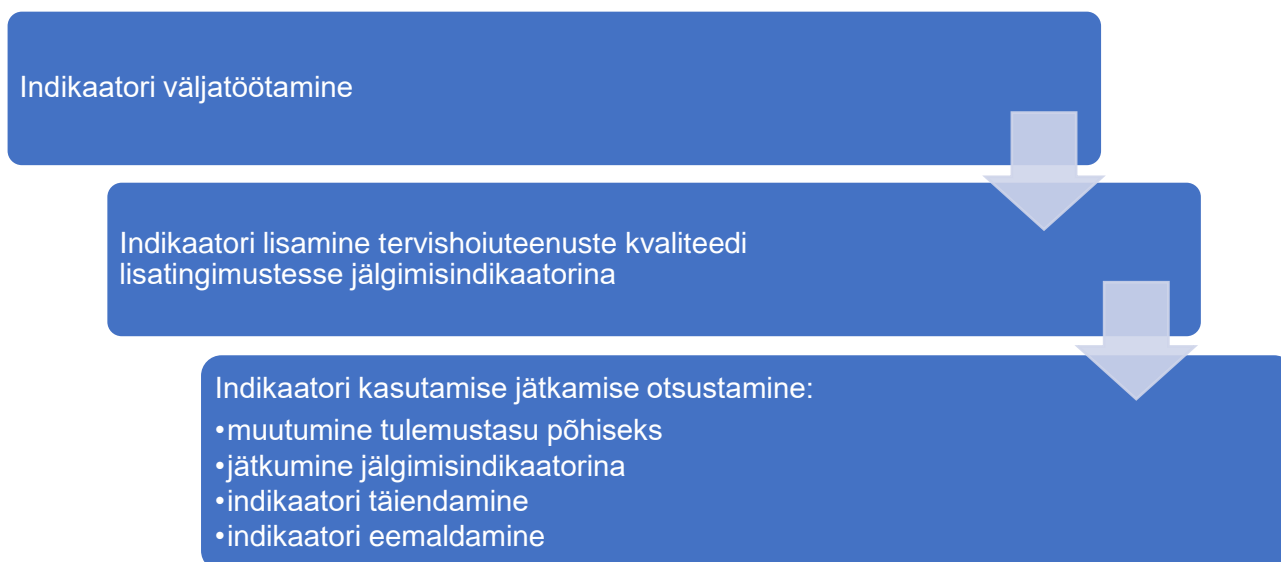
- 3.2.1. võimaldama kogu lepinguperioodi jooksul Tervisekassale või tema volitatud isikutele juurdepääsu isikutele osutatud teenuste andmetele ja/või ravidokumentidele;
  - 3.2.1.1. juurdepääsu andmise ja/või dokumentide esitamise aluseks on Tervisekassa kirjalik taotlus, milles on esitatud:
    - 3.2.1.1.1. päringu eesmärk ja soovitud andmete kirjeldus,
    - 3.2.1.1.2. andmete kasutamise periood ja kasutajad,
    - 3.2.1.1.3. andmete saamise viis ja tulemustest teavitamise info.
- 3.2.2. tagama, et ravidokumentid on esitatud TIS-i ja seadustest tulenevate nõuete korral muudesse andmekogudesse;
- 3.2.3. jälgima teenuste osutamisel regulaarselt tervishoiuteenuste kvaliteedi lisatingimustes kokkulepitud indikaatorite tulemusi ja täitmist;
- 3.2.4. tagasisidestama indikaatorite tulemusi asutusesiseselt ning vajadusel töötama välja ja rakendama parendusmeetmeid;
- 3.2.5. tagama uute indikaatorite lepingusse lisandumisel asutusesisese tervishoiutöötajate jt spetsialistide informeerituse mõõdetavate indikaatorite põhimõtetest ja eesmärkidest;
- 3.2.6. avaldama asutuse indikaatorite tulemused asutuse veebilehel või viitama lingiga Tervisekassa tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite tulemuste keskkonnale;
- 3.2.7. tegema Tervisekassa ettepanekul asutusesiseseid kliinilisi auditeid;
  - 3.2.7.1. lähtuma kliinilise auditi tegemisel „Kliiniliste auditite käsiraamatus“ toodud TTO kliinilise auditi tegemise põhimõtetest;
- 3.2.8. koostama ja edastama Tervisekassale asutuse tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise tegevuskava kuue kuu jooksul alates Tervisekassa tegevuskava väljatöötamise ettepaneku saamisest tulenevalt käesoleva lisa punktist 3.1.17;
  - 3.2.8.1. TTO tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise tegevuskava hõlmab:
    - 3.2.8.1.1. planeeritavaid parendusmeetmeid ja oodatavat tulemust ning
    - 3.2.8.1.2. tähtaegasid (sh tegevuste elluviimine, raporti esitamine) ja vastutajat.
  - 3.2.8.2. Muu hulgas edastab TTO Tervisekassale tegevuskava tulemuste raporti tegevuskavas kokku lepitud tähtajaks, kus on kirjeldatud tegevusi ja nende tulemusi.
- 3.2.9. TTO peab osalema Tervisekassa korraldatud tervishoiuteenuste kvaliteedi hindamisega seotud tegevuste aruteludel;
- 3.2.10. TTO peab andma kirjalikku tagasisidet 30 päeva jooksul Tervisekassa tehtud sihtvalikute ja kliiniliste auditite aruannetele.




---

#### 4. Tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite tulemuste rahastamine

- 4.1. Indikaatorite tulemustasustamise põhimõtted, tingimused ja kord lepatakse kokku tervishoiuteenuste kvaliteedi lisatingimustes.
- 4.2. Tervisekassa tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite väljatöötamise ja tulemustasustatavaks muutumise põhimõtete ülevaade on toodud joonisel 1.



Joonis 1. Tervishoiuteenuste kvaliteediindikaatorite väljatöötamise ja tulemustasustatavaks muutumise põhimõtted

4.3. Tervishoiuteenuste kvaliteedi lisatingimustesse lisatud indikaatorid on kokkulepitud perioodil jälgimisindikaatorid.

4.4. Jälgimisindikaator(id) võib muuta lepingus tulemustasupõhis(t)eks indikaatori(te)ks koos TTO-(de) sihttaseme(te)ga.

4.5. Tulemustasustamise eesmärk on TTO-(de) indikaatorite tulemuste parendamine või säilitamine lähtuvalt varasema perioodi indikaatori tulemustest.