



Tõrva piloot

22.02.2024

Tervisekassa

Miks?

- **71** asendusnimistut
- **300+** perearsti ammu ära teenitud puhkusele
- 120 uut perearsti, kellest **~60** soovivad oma nimistut

Miks Tõrva?

- N0731 – 2132 isikut, asendab alates 01.06.2021 Merle Kallas; meeskonnas nimistu juures töötav arst (perearsti kutsega, kes on Terviseameti andmetel seotud 3 nimistuga), 6 pereõde, neist 2 retseptiõigusega. Asendusperioodi lõpp 31.05.2024; Perearstil on lisaks oma nimistu Otepääl suurusega 1758 isikut.
- N0746 – 1243 isikut, asendab alates 01.09.2014 Anželika Kovešnikova, meeskonnas 4 nimistu juures töötavat arsti (3-l perearsti kutse, neist kaks on Terviseameti andmetel seotud ainult antud nimistuga, ühel on seos mitme asutusega), 6 pereõde (neist 1 retseptiõigusega). Asendusperioodi lõpp 31.12.2023; Perearstil lisaks oma nimistu Pukas suurusega 1828 isikut ning perearst on asendusarst ka veel kolmandas nimistus Põlvas, mille suuruseks on 1806 inimest.
- N0743 – 2028 isikut, asendab alates 01.08.2022 Madis Tiik; meeskonnas 4 nimistu juures töötavat arsti (kellest üks on perearst ja omab ka enda nimistut, üks laboriarst kellel on lisaks 2 asendusnimistut, kaks üldarsti kes on seotud ka Terviseagentuuri teiste nimistutega), meeskonnas 3 õde (neist 1 retseptiõigusega). Asendusperioodi lõpp 31.12.2023;
- **2023. aasta lõpus valmib** Tõrvas Euroopa struktuurivahendite toel **esmatasandi tervisekeskus**.

Kuidas?

- 1 TTO, kes pakub teenust kõigile kolmele nimistule.
- Ühtne meeskond osutab teenust kõikidele nimistute patsientidele.
- Meeskond:
 - 1 perearst
 - Min 2 üldarsti
 - Min 6 õde
 - Muu personal

Kuidas 2

- Vastuvõttud E-R 08:00-18:00
 - Perearst minimaalselt 4h päevas (1 päev kuni 18:00)
 - 08:00-18:00 alati min 1 arst olemas ägedate ja kiirete murede jaoks
 - Õed min 20h nädalas.
- Muud lahendused:
 - Digiteenindusplatvormi kasutus, mis võimaldab isikustatud pöördumisi 24/7
 - Tagada kõnekeskuse kasutus, mis võimaldab
 - vastamise tööpäevadel 8:00 – 18:00,
 - järjekorra teated kliendile,
 - kõnede monitooringut,
 - tagasihelistamist.

Mõõdikud

- Patsientide kogemus teenusega (PREM) - teenusmudel peab tõestama paremat või samaväärset tulemust võrreldes november 2023 mõõdetud baastasemega. Hinnatakse kord aastas.
- Sidusraviasutuste (kiirabi, hooldekodu, KOV) tagasiside - teenusmudel peab tõestama paremat või samaväärset tulemust võrreldes november 2023 mõõdetud baastasemega. Hinnatakse kord aastas.
- Nimistus olevate isikute arvu langus (liikumine teistesse nimistutesse) pilootprojekti lõpus võrreldes algustasemega $\leq 3\%$
- Perearsti kvaliteedisüsteemis saavutatud tulemus vähemalt 0,8 alates teisest pilootprojekti aastast. Hinnatakse kord aastas.
- Auditeerimise tulemus vähemalt B alates teisest pilootprojekti aastast. Hinnatakse kord aastas.
- Kaebused Tervisekassa klienditeeninduse ja partnersuhtluse osakonna poole piloodi esimesel aastal on regulaarselt menetletud ja põhjendatud kaebuste korral abinõud puuduste kõrvaldamiseks rakendatud, teisel ja kolmandal aastal põhjendatud kaebused puuduvad.
- E-konsultatsioonide ja tavaasaatekirjade suhe – vähemalt 10% kõigist saatekirjadest on e-konsultatsioonid. Hinnatakse kord aastas.
- Nimistu patsientide keskmine pöördumine EMOsse väheneb - Viimase 12 kuu jooksul EMOsse pöördunud patsientidest on roheline/sinise triiažikategooria patsientide arv $<45\%$. Hinnatakse kord aastas.

Millal?

- Kandideerimise tähtaeg 12. Nov. 2023
- Konkurss läbi viidud ja tulemus teada 30. Nov. 2023
- Elanikonna teavitamine koostöös KOV'iga Dets 2023
- Leping sõlmitud 31. Dets. 2023
- Kvartaalsed vahekokkuvõtted, aastased kokkuvõtted.

Nimistus olevate isikute arv

Nimistus olevate isikute arvu langus pilootprojekti lõpus võrreldes algustasemega $\leq 3\%$

Nimistus olevate isikute arv 02.01.2024 seisuga

- N0746 – 1138 patsienti
- N0743 – 2033 patsienti
- N0731 – 2105 patsienti

Nimistut vahetanud patsientide osakaal, loetud alates 31.12.2023:

| Nimistu | Lahkujaid 01.01.2024 | Lahkujaid 15.01.2024 |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Kokku | 2% | 2% |
| N0731 | 0.5% | 0.5% |
| N0743 | 0.3% | 0.3% |
| N0746 | 7.3% | 7.3% |

Nimistut vahetanud patsientide osakaal, loetud alates 01.01.2024:

| Nimistu | Lahkujaid 15.01.2024 |
|----------------|-----------------------------|
| Kokku | 0.1% |
| N0731 | 0% |
| N0743 | 0.1% |
| N0746 | 0.1% |

Kaebused Tervisekassa klienditeeninduse ja partnersuhtluse osakonda

Kaebused Tervisekassa klienditeeninduse ja partnersuhtluse osakonna poole piloodi esimesel aastal on regulaarselt menetletud ja põhjendatud kaebuste korral abinõud puuduste kõrvaldamiseks rakendatud, teisel ja kolmandal aastal põhjendatud kaebused puuduvad.

| Kuupäev | Kaebuse number | Teema | Sisu | Menetletud | Põhjendatud |
|------------|----------------|----------------------|---|------------|-------------|
| 16.01.2024 | 2-5/1150-2 | PA - ei saa kontakti | Korduvalt helistatud, ei saa kontakti, soovib analüüside hüvitamist | jah | ei |
| 16.01.2024 | 2-5/1127 | Töövõimetushüvitised | Valga Haiglas koostatud töövõimetusleht 26. novembrini. Väidetavalt ka 22.12 lõpetatud, kuid arsti poolt endiselt avatud. | jah | jah |
| 30.01.2024 | 02.05.2203 | PA - ei saa kontakti | Kaebus Tõrva Terviseagentuuri peale, kättesaadavuse probleem. Ei saa telefoniga ühendust. | | |

Nimistu patsientide keskmine pöördumine EMOsse

Nimistu patsientide keskmine pöördumine EMOsse väheneb - Viimase 12 kuu jooksul EMOsse pöördunud patsientidest on rohelise/sinise triaazikategooria patsientide arv <45%.

| nimistu | Pöördumisi patsiendi kohta keskmiselt | Roheliste/siniste osakaal | Pöördumisi | Patsiente nimistus kokku |
|----------------|--|----------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| Kokku | 0.31 | 50.8% | 1682 | 5359 |
| N0731 | 0.32 | 51.9% | 668 | 2108 |
| N0743 | 0.31 | 54.5% | 628 | 2024 |
| N0746 | 0.31 | 43% | 386 | 1227 |

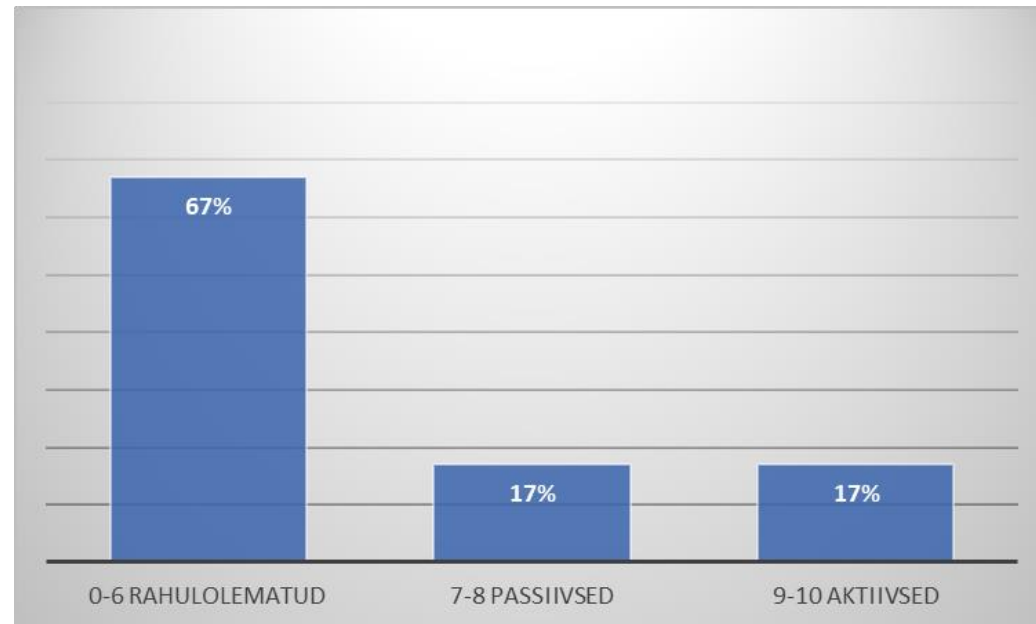
Sidusasutuste tagasiside

Sidusasutuste tagasiside - teenusmudel peab tõestama paremat või samaväärset tulemust võrreldes november 2023 mõõdetud baastasemega.

Sidusasutustele saadeti kokku 45 küsimustikku – 27%

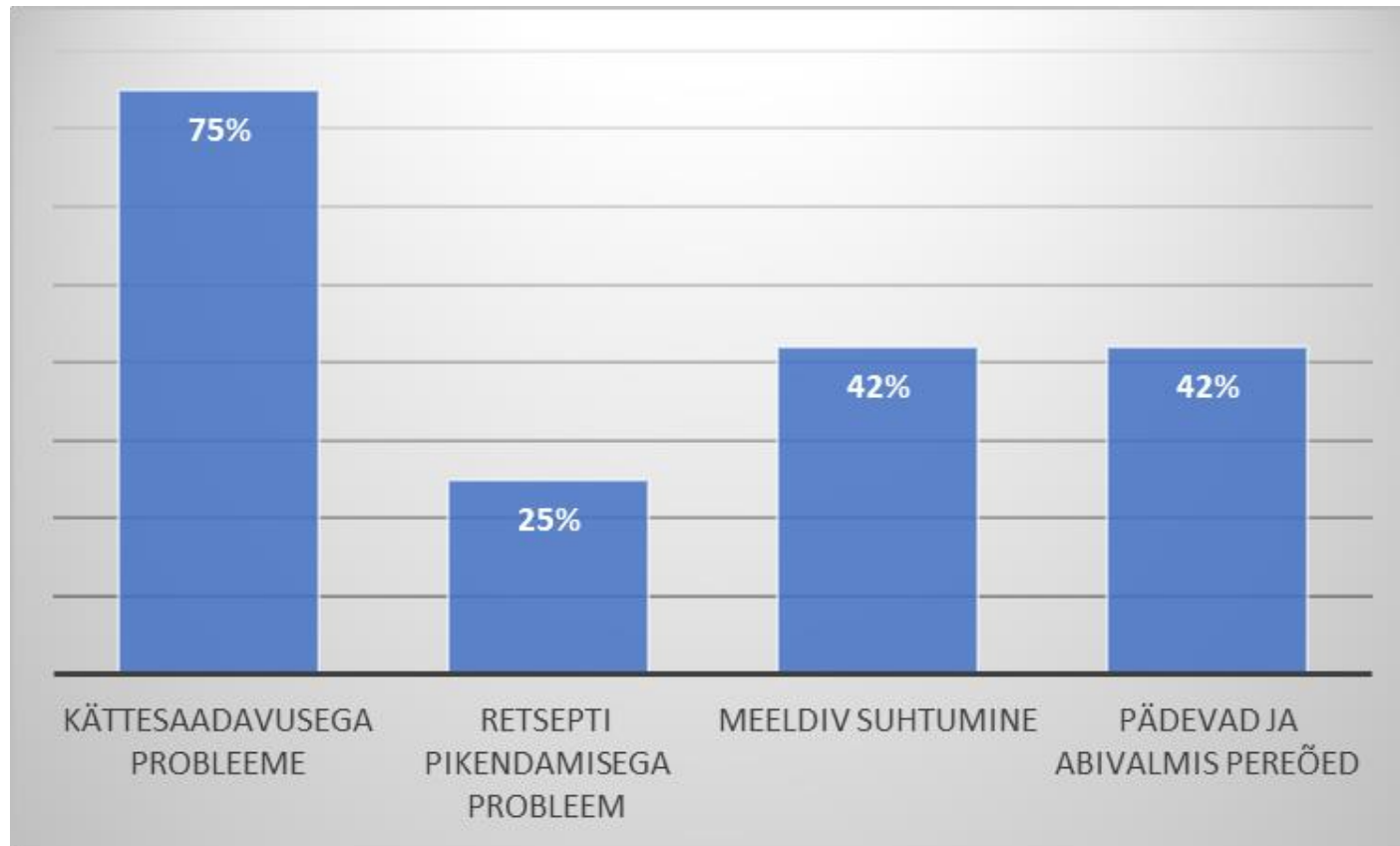
- Helme Pansionaat
- Õenduskontor
- Tõrva Tervisekeskus
- Tõrva Vallavalitsus
- Valga EMO

Soovitusindeks -50%



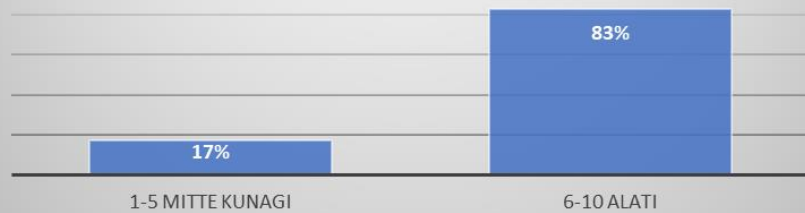
Sidusasutuste tagasiside

Palun põhjenda oma hinnangut? Mis Sulle kõige rohkem meeldis ning mida saaks edaspidi paremini teha?

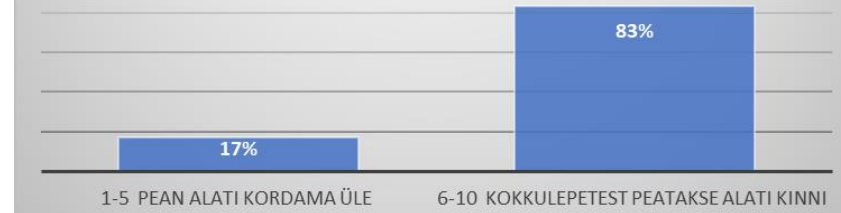


Sidusasutuste tagasiside

Kui tihti on suhtlus olnud
perearstikeskuse meeskonnaga
viisakas ja austav?



Kui sageli oled pidanud
perearstikeskuse spetsialistidele üle
kordama töökorralduslikke
kokkuleppeid?



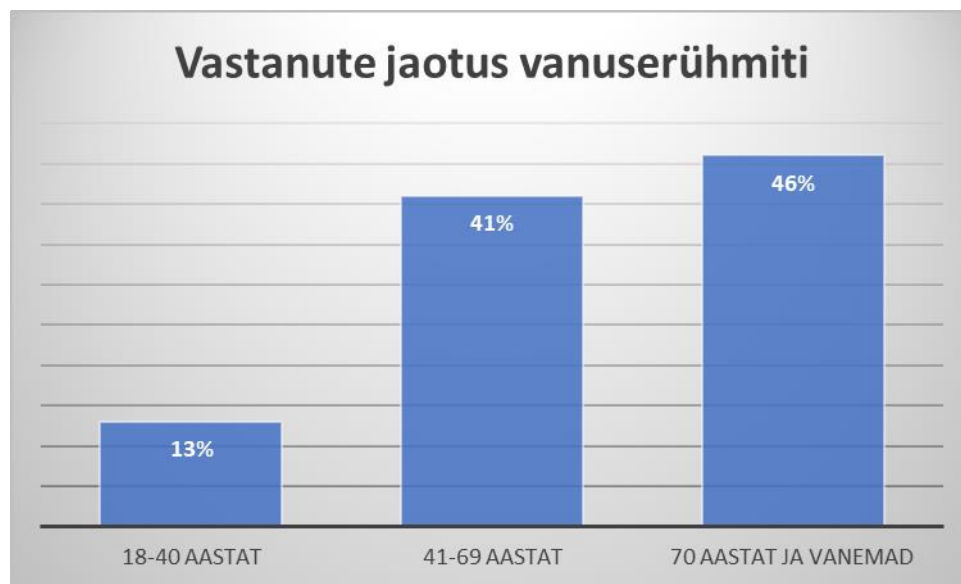
Sidusasutuste tagasiside



Patsientide kogemus teenusega

Patsientide kogemus teenusega PREM - teenusmudel peab tõestama paremat või samaväärset tulemust võrreldes november 2023 mõõdetud baastasemega. Hinnatakse kord aastas.

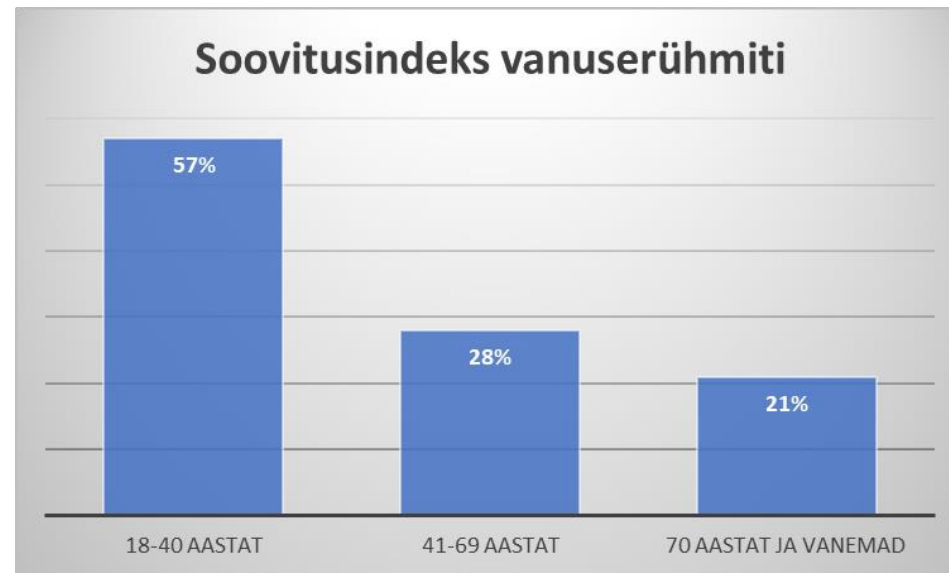
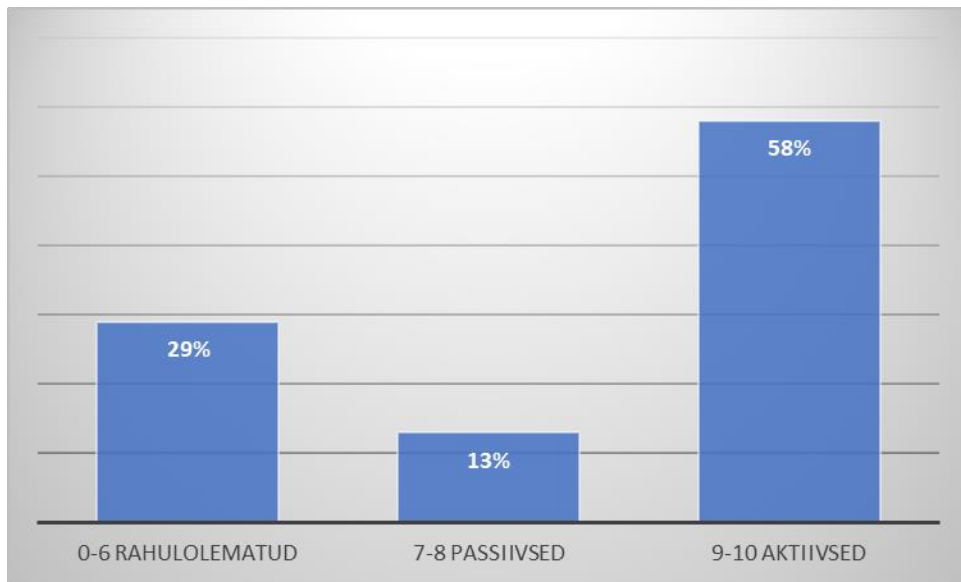
- Digikanali kaudu saadeti 680 e-kirja, lihtkirjana saadeti 415 kirja, kokku saadeti 1095 küsimustikku.
- Kokku oli 271 vastust, mis teeb umbes 25 % valimist.



Patsientide kogemus teenusega

Kuivõrd rahule jäid oma viimase külastuse/kontaktiga perearstikeskusesse?

- Soovitusindeks 28%



Patsientide kogemus teenusega

Tõrva PAK

VIEWGUID: 325C0AAD-DEB9-41C8-9D39-3ACCD8E4A7B1

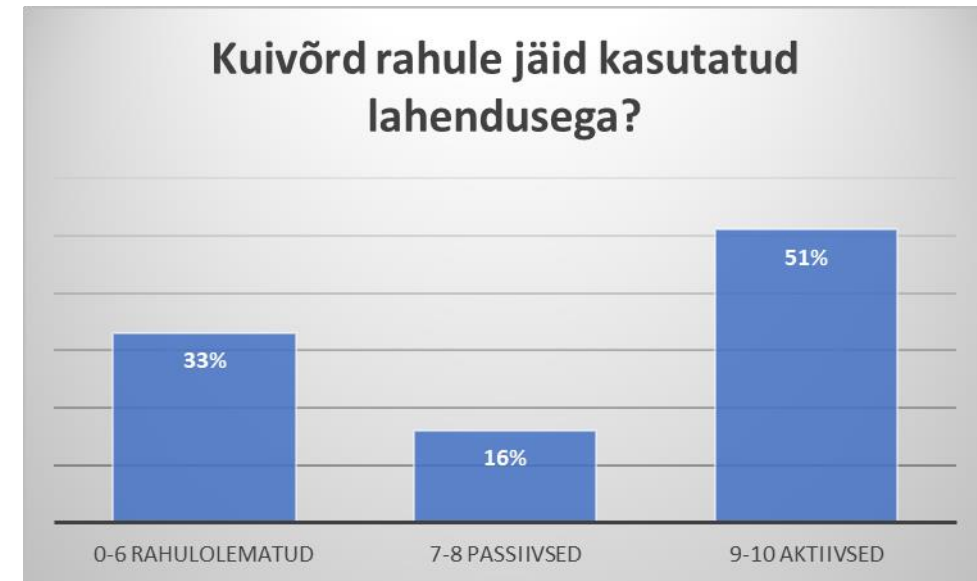
| Kõik NPS meetodikaga sildid antud valimis | | | | | | | | | |
|---|--|-------|-----------|-------------|-------------|------------------|---------------|---------------|--------------------|
| | Silt | NPS | Vastuseid | Soovitajaid | Passiivseid | Mittesoovitajaid | Soovitajate % | Passiivsete % | Mittesoovitajate % |
| | Kuivõrd sujuv oli koostöö perearstikeskuse töötajatega ? | 40,23 | 271 | 175 | 30 | 66 | 64,58 | 11,07 | 24,35 |
| | Kuivõrd hästi on perearstikeskuse töötajad suutnud Sind viimase kuu jooksul aidata Sinu terviseküsimustes? | 33,21 | 271 | 162 | 37 | 72 | 59,78 | 13,65 | 26,57 |
| | Kuivõrd rahule jäid oma viimase külastuse/kontaktiga perearstikeskusesse? | 28,41 | 271 | 156 | 36 | 79 | 57,56 | 13,28 | 29,15 |
| | Kuivõrd rahule jäid kasutatud lahendusega? | 18,82 | 271 | 140 | 42 | 89 | 51,66 | 15,50 | 32,84 |

Patsientide kogemus teenusega



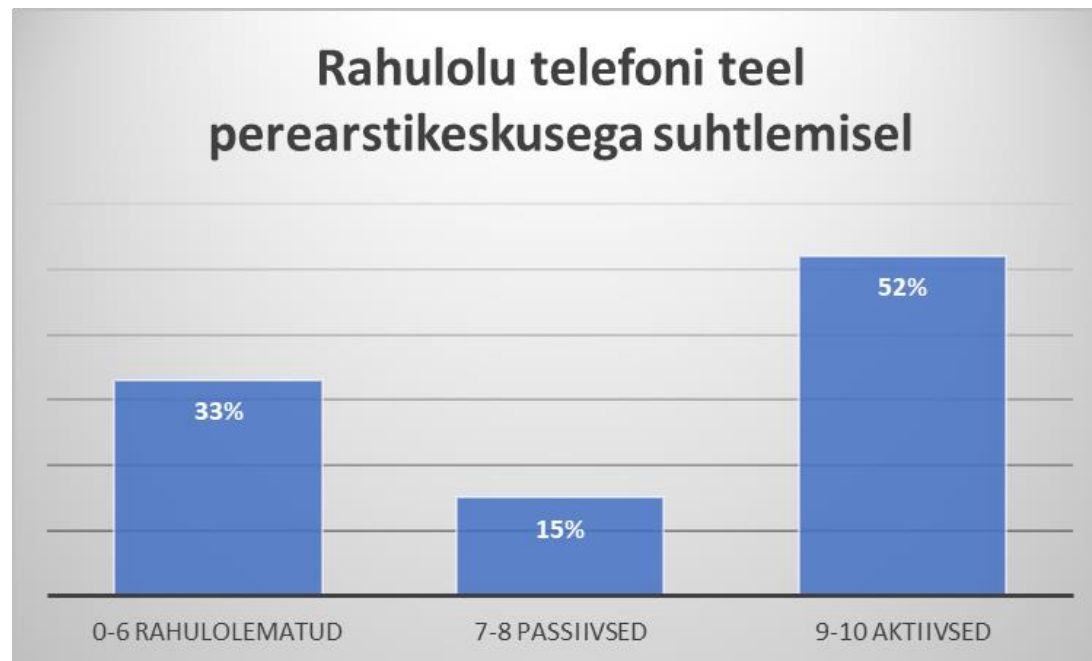
Patsientide kogemus teenusega

Millist kanalit eelistad perearstikeskusega esmaseks suhtlemiseks?



Soovitusindeks 19%

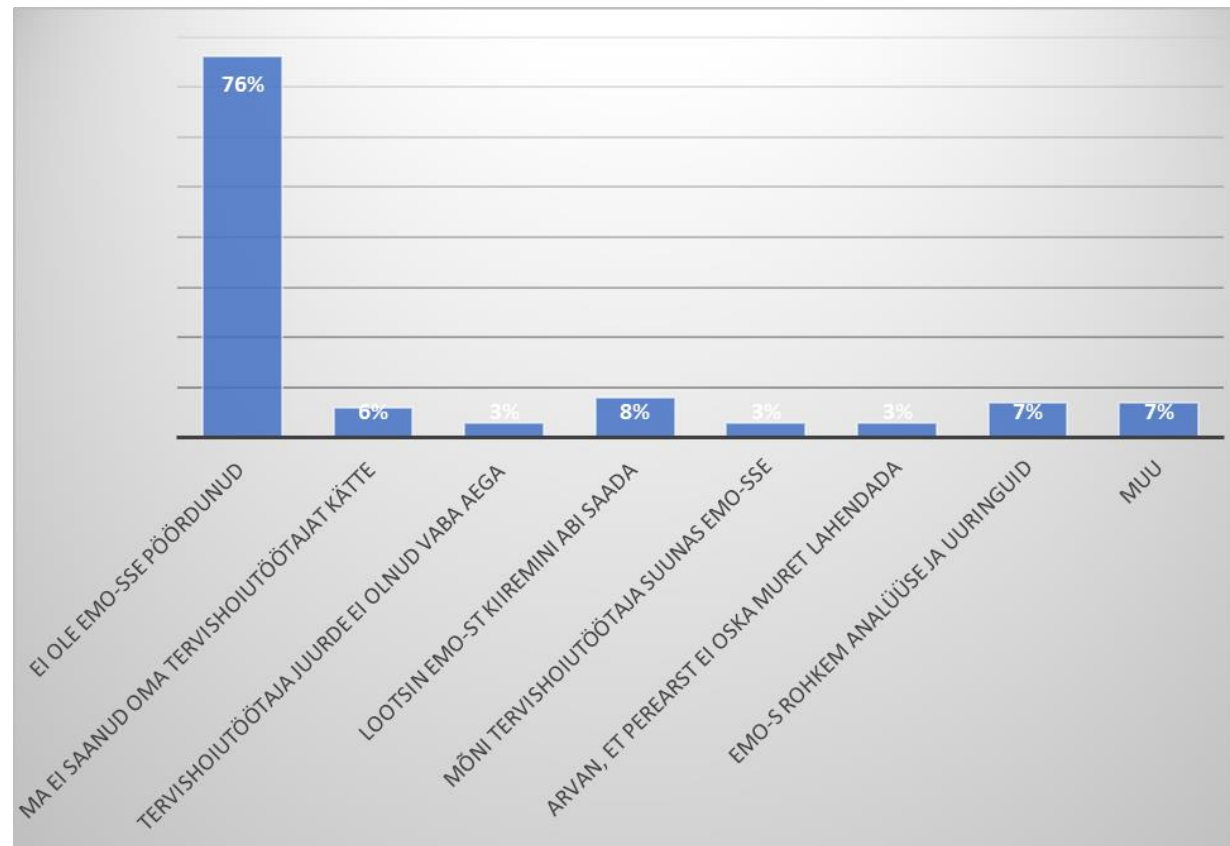
Rahulolu telefoni teel perearstikeskusega suhtlemisel



Soovitusindeks 19%

Patsientide kogemus teenusega

Juhul, kui Sa oled viimase 12 kuu jooksul pöördunud perearstikeskuse lahtioleku ajal erakorralise meditsiini osakonda (EMO) oma tervisemurega, siis mis põhjusel.



- Pilootprojekti tulemusena selgub, millistel tingimustel on võimalik ühe perearsti kohta patsientide arvu tõsta, säilitades seejuures perearstiabi teenuse kvaliteet.