

Kaugvastuvõtt eriarstiabis

Jaarika Järviste – Eesti Haigekassa innovatsiooni osakonna kaugteenuste arendamise projekti juht

Eesti Haigekassa on käesoleva aasta algusest töötanud kaugteenuste (kaugvastuvõtt ja jälgimine) kasutuselevõtu võimaldamise nimel eriarstiabis. Riigis COVID-19 tõttu kehtestatud eriolukord andis tõeke rakendada kaugvastuvõttu kiirendatud korras ning nüüdseks on paljudel tervishoiutöötajatel ja patsientidel esmane kogemus kaugvastuvõttu olemas. Artikli eesmärk on tutvustada kaugvastuvõtu käsitlust tavaolukorras, anda ülevaade kaugvastuvõtu kogemusest eriolukorras ja avada plaane kaugvastuvõtu rakendamiseks pärast eriolukorda.

Haigekassa ettepanek kaugvastuvõtu rahastamiseks eriarstiabis lähtub inimkeskse tervishoiu põhimõttest – võimaldada patsiendi vajadusi arvestav tervishoiuteenuse saamise viis, tagades sealjuures teenuse jätkuvalt hea kvaliteeti. Tervishoiuteenuse osutajal tekib võimalus tõhustada tööprotsessi ja võtta kasutusele seda toetavaid tehnoloogilisi lahendusi. Tervishoiutöötajal tekib võimalus oma tööd paindlikumalt ja konkreetse patsiendi vajadusi arvestades korraldada. Olemasoleva tõenduse alusel on kaugvastuvõtul potentsiaal parandada eriarstiabi piirkondlikku kättesaadavust, patsientide ravi-soostumust ja -tulemusi; vähendada patsientide ning lähedaste kulusid, tühivastuvõttude osakaalu, korduvate hospitaliseerimiste ja haiglas veedetud voodipäevade arvu; lühendada vastuvõttude kestust jpm.

Mis on kaugvastuvõtt ja millal seda kasutada?

Kaugvastuvõtt on ambulatoorse arstiabi osutamise viis, mis teenuse

sisu poolest vastab tavavastuvõtule. Kaugvastuvõtu sobivuse patsiendi tervisemure lahendamisel otsustab teenust osutav või teenusele suunav tervishoiutöötaja. Eriarsti kaugvastuvõtt on lubatud eelneva ravisuhte olemasolu korral. Õe ja ämmaemanda kaugvastuvõtu sobivuse otsustab suunav eriarst (sh perearst), lähtudes suunamise eesmärgist (nt kahjulikest harjumustest loobumise nõustamine, kontratseptsiooni nõustamine).

Arstil tekib võimalus pärast esmast kabinetivastuvõttu otsustada, millised viisid tema patsiendi edasiseks jälgimiseks sobivad. Näiteks võib gastroenteroloog kõhuvaluga patsiendi esmase vastuvõtu järel pakkuda välja võimaluse, et tellitud uuringute, analüüsivastuste ja edasise raviplaani arutamiseks kohtutakse järgmisel korral kaugteel. Patsient otsustab, kas ta on arsti pakutud võimalusega nõus. Kui patsient eelistab tavavastuvõttu, tuleb teenuseosutajal sellega arvestada. Arst dokumenteerib patsiendi otsuse ja broneerib korduva vastuvõtu aja või väljastab saatekirja.

Kaugvastuvõtu toimumise aeg ja viis (telefoni, video teel või veebivestlusena) peab alati olema eelnevalt poolte vahel kokku lepitud. Ühtlasi peab teenuseosutaja andma patsiendile juhised valitud vastuvõtuviisi puhul kasutatava tehnoloogilise lahenduse kasutamiseks (nt teavitab patsienti, et talle saadetakse e-kiri lingiga videovastuvõtu keskkonda).

Krooniliste haigustega patsientidel on tihti mitu haigust ja arstikülastusi koguneb aasta peale palju. Võimalus teha vajalikud analüüsivastuvõtt kodulähedases tervisekeskuses või üldhaiglas ning seejärel eriarsti kaugvastuvõtt säästaks oluliselt patsiendi ja tema lähedaste

transpordile kuluvat aega, raha ja vaeva, mis kaasneb liikumist piiravate terviseseisunditega. Arstil tekib võimalus kombineerida haiguse jälgimisel kaug- ja tavavastuvõttu. Objektiivse seisundi hindamisel distantsilt annavad lisaväärtust maailmas juba laialt kasutusel olevad kaugjälgimise lahendused, mis aitavad arstil saada objektiivne ülevaade patsiendi tervise-näitajatest (vererõhk, veresuhkur, füüsiline aktiivsus, südamerütm jpm) kodustes tingimustes.

Turvalised ja kasutajamugavad tehnoloogilised lahendused kaugvastuvõtuks

Kaugvastuvõtuks kasutatakse turvalist suhtlust võimaldavat info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) lahendust. Turvaline tähendab siinkohal eriliigiliste isikuandmete kaitse ja infoturbe õigusaktidele vastamist, mille täitmise eest vastutab tervishoiuteenuse osutaja. Kirjeldatud vastutus on võimalik üle anda IKT-lahendust pakkuvale tehnoloogiaettevõttele.

Kaugvastuvõtt toimub sünkroonse ehk samaaegse suhtlusena telefoni, video vahendusel või veebivestlusena. Sünkroonne suhtlus tagab, et vastuvõtul on konkreetne algus ja lõpp, mõlemad pooled keskenduvad parasjagu toimuvale ning kohe saab täpsustada segaseks jäänud aspekte. Eelnevast lähtuvalt ei kuulu e-kiri kaugvastuvõtuks sobilike kommunikatsioonikanalite hulka.

Sobivaima variandi valimiseks tuleb arvesse võtta tehnoloogia pakutavaid võimalusi (nt video võimaldab visuaalset läbivaatust, veebivestlus sobib delikaatsete terviseprobleemide, kuulmis- või kõnehäirega patsientidele) ja poolte

tehnoloogilist võimekust (telefon on tuttav kommunikatsioonikanal). Enamik turul olevaid kaugsuhtlusplatvorme pakub võimalust videoühendusega paralleelselt vahetada infot ka vestlusaknas (analüüside tulemused, pildid haavadest, lingid patsiendijuhenditele jm) ning jagada ekraani, mis võimaldab tervishoiutöötajal patsiendile tema kopsupilti, kompuutertomograafilist uuringut vms näidata.

Videoühenduse eelis telefoni ees on ka tervishoiutöötaja samaaegne dokumenteerimisvõimalus. Samuti on enamik tervishoiule suunatud platvorme lahendanud ära patsiendi turvalise tuvastamise küsimuse. Iga teenuseosutaja saab valida just talle kõige paremini sobivama IKT-lahenduse ja kõik eelkirjeldatud aspektid tuleb tehnoloogia pakkujaga igal konkreetset juhul eraldi kokku leppida.

Õppetunnid kaugvastuvõtu rakendamisest eriolukorras

Eriolukorra väljakuulutamisele järgneval päeval otsustas haigekassa hakata rahastama valikut eriarstiabi teenuseid ka kaugteel osutatuna. Et otsus lähtus kriisisituatsioonist, lasti mitmes kohas nõudeid vabamaks, kui tavaolukorras oli plaanitud. Näiteks lubati ka esmane eriarsti vastuvõtt teha kaugvastuvõtuna ja mitmed tervishoiuspetsialistide läbiviidavad ravisekkumised kaugteraapiana.

Kaugvastuvõtu rakendamise tulemusena on olnud võimalik osaliselt jätkata plaanilise ravi pakkumist ja seeläbi hoida ära terviseprobleemide kuhjumist ning leevendada eriolukorrajärgset ravijärjekordade probleemi. 20. aprilli

seisuga laekunud raviarvete põhjal toimus märtsi viimasel kahel nädalal ambulatoorseid vastuvõtte eelmise aastaga võrreldes ligi poole vähem (49%), millest omakorda 2/3 (66%) moodustasid kaugvastuvõttud. Lisaks on nüüdseks kõigil osapooltel esmane kaugvastuvõtu kogemus, millest lähtudes saab teenust üheskoos parendada.

Haigekassa on kogunud kaugvastuvõtu kogemuse kohta jooksvalt tagasisidet. Patsientide kogemus on valdavalt positiivne: 92% (17.04.2020. a seisuga 79 vastanut) jäi kaugvastuvõtuga rahule. Patsiendid väärtustavad enim kokkuhoitud aega ja mugavust. Samuti toodi välja, et kohati õnnestus vastuvõtule pääseda planeeritust kiiremini. Tervishoiutöötaja tunneb vajadust töökorralduslike muudatuste järele, et kaugtöö mugavamalt igapäevasesse töövoogu lõimida. Nii arstide kui ka patsientide tagasisidest selgub, et kõigi tervisemurede lahendamiseks kaugvastuvõttu siiski sobilikuks ei peeta, välja toodi peamiselt esmasel vastuvõttud või läbivaatuse piiratus seda eeldavate probleemide korral.

Eriolukorras on kaugvastuvõtte tehtud valdavalt telefoni vahendusel. Samas tunti mõlemalt suunalt vajadust videokõne turvalise lahenduse järele, et saada parem ja usalduslikum kontakt. Tervishoiutöötajad tõid välja ka vajaduse saata patsiendile eeltäitmiseks küsimustikke või veebilinke juhiste ja seda videoplatvormid enamasti võimaldavadki. Patsientide pahameel on peamiselt põhjustatud juhtumitest, kus kaugvastuvõttu on kasutatud aja tühistamiseks, andmata juhtnööre, kuidas tervisemurega edasi minna. Samuti on eriolukorras esinenud juhtumeid, kus tervishoiu-

töötaja on helistanud kokku leppimata ajal, mistõttu ei ole patsientidel olnud võimalik vastuvõtuks valmistuda (nt küsimused eelnevalt läbi mõelda ja vastuvõtuks privaatne koht leida). Kõik pooled väljendasid soovi säilitada kaugvastuvõtu võimalus ka tavaolukorras.

Haigekassa edasised plaanid

Haigekassa ettepanek on lisada kaugvastuvõtt eriarstiabis tervishoiuteenuste loetellu hiljemalt 01.01.2021. Eriolukord on oluliselt kiirendanud kaugvastuvõtu omaksvõttu tervisesüsteemis ja andnud tervishoiuteenuse osutajatele ajendi soetada kaugtööd võimaldavad seadmed (mikrofonid, kaamerad, kõlarid). Arusaadavalt ei jõuta süsteemsete lahendusteni üleöö.

Kaugteenustes peituvat potentsiaali maksimaalseks rakendamiseks on vaja ümber kujundada tööprotsesse, võtta kasutusele mugavad tehnoloogilised lahendused ning toetada kasutajate – nii tervishoiutöötajate kui ka patsientide – võimekust neid kasutada. Et eelkirjeldatuga toimetamisel tervishoiuteenuse osutajatele appi tulla, plaanib haigekassa aasta teises pooles välja kuulutada näidisprojektide konkursi kaugvastuvõtu ja jälgimise rakendamise toetamiseks. Konkursitingimuste väljatöötamisel on abiks, kui raviasutused annavad oma tärkavatest ideedest teada (sellekohase vormi leiab haigekassa kodulehelt), et neid saaks konkursitingimuste koostamisel arvesse võtta. Lisainfot ja ideid leiab märtsi lõpus toimunud inspiratsioonipäeval, mille salvestus on samuti leitav haigekassa kodulehelt.