

# Kas perearst on ühe kliki kaugusel?

Perearstiabi digilahenduste kättesaadavus vanemaealistele: **esmaste** uuringutulemuste esitlus

Anni Kurmiste

Mõttekoda Praxis terviseprogrammi juht ja analüütik



# Meetodid

Uuring koosnes kahest peamisest etapist:  
dokumendianalüüs ja individuaal- ning grüpiintervjuud.

## Uurimisküsimused:

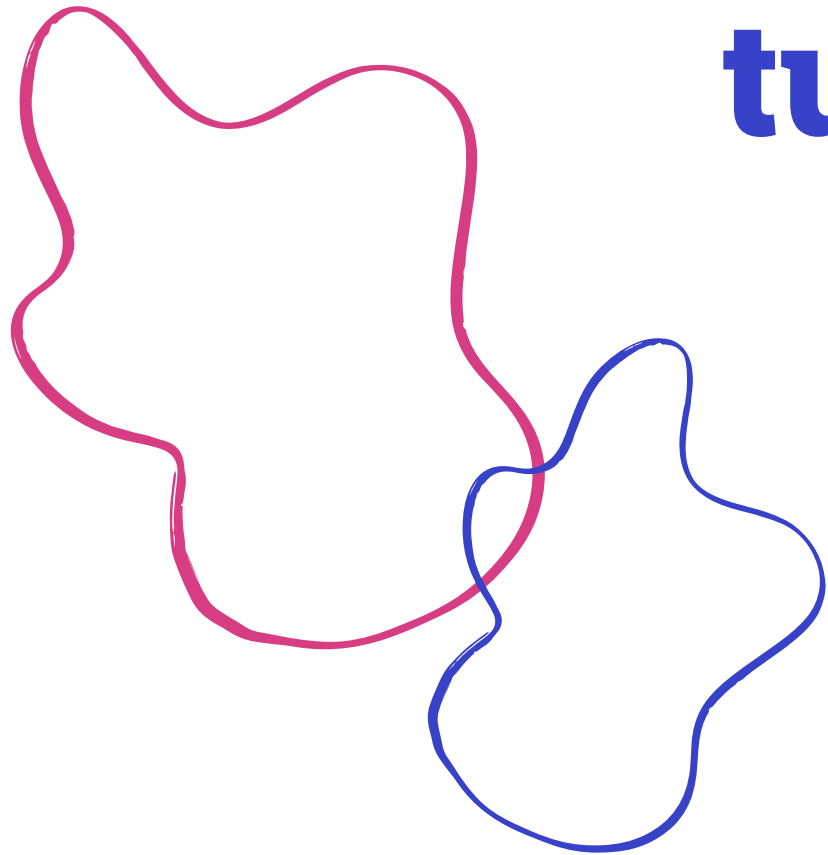
1. Millised on Eestis perearstiabiga seotud digilahenduste eelised ja takistused kasutajatele? Milline on perearstiabiga seotud digilahenduste puhul praktiline teostus ligipääsetavuse osas ja mis on digilahenduste kasutamise eeldus?
2. Kuidas vanemaealised ise perearstiabi digilahenduste kättesaadavust tajuvad ja milline on nende kasutajakogemus?
3. Kuidas perearstid ja -õed digilahenduste kättesaadavust vanemaealistele tajuvad? Milliseid strateegiaid nad oma töös seoses vanemaealiste patsientidega kasutavad?

# Intervjuud: valim

**Intervjueerisime kaht sihtrühma: vanemaealised (65+ vanuses) Eesti elanikud ning perearstid- ja õed:**

- Eestis resideeruvad isikud vanuses 65+, kes 1) kasutavad või sooviksid kasutada perearstiabi digilahendusi ja/või Terviseportaali või 2) kel esineb või on esinenud probleeme perearstiabi digilahenduste ja/või Terviseportaali kasutamisel. Viisime läbi 23 individuaalintervjuud eri piirkondadest inimestega. Uuringu jaoks andis loa Tervise Arengu Instituudi inimuuringute eetikakomitee.
- Eestis aktiivsete nimistutega olevad pereõed ja –arstid. Viisime läbi kaks grüpiintervjuud, kus osales kokku 9 isikut eri piirkondadest.

# Dokumendianalüüsi tulemused



# Vaatame tagasi minevikku

- 10 aastat vana E-tervise visioon 2025 ja e-tervise strateegiline arenguplaan 2020: terviseteenused peavad olema inimkesksed ja asjakohased, kasutatavad sõltumata tarbijate asukohast ja IKT-oskuste tasemest.
- Arendama peab perearstidele kaasaegse funktsionaalsusega infosüsteemi. Suur fookus oli visiooni ja arenguplaani juures asetatud kaugteenuste arendamisele, sest kaugteenuste rakendamine toetab esmatasandil tervishoiuteenuse õigeaegsemat kättesaadavust.

- Eestis on keskne areng olnud uue riikliku Terviseportaali loomine. Portaal on osa laiemast visioonist kujundada tervist toetav digitaalne ökosüsteem, ühendades erinevad e-teenused, mis toetavad tervishoiutöötajaid, sealhulgas perearste ja -õdesid, aga ka patsiente ja nende esindajaid.
- Lisaks on Eestis perearstiabis kasutusele võetud mitmeid digilahendusi, mille eesmärk on suurendada tervishoiuteenuste kättesaadavust, tõhusust ja kvaliteeti. Nende hulka kuuluvad PADI-d, aga ka eelvisiidi vormid, kaugvastuvõttud, e-konsultatsioonid ning mitmesugused e-teenused.

- PADI-d ja Terviseportaal võimaldavad lahendada osa tervisemuredest ilma füüsilise kontaktita, mis muudab teenuse kasutamise teatud patsientide jaoks mugavamaks ning vähendab ravimeeskonna koormust. Kantar Emori uuringu kohaselt eelistab 41% kasutajatest digilahendusi ning 80% on teenusega rahul.
- Nii Terviseportaali kui PADI-de takistused kasutajatele, eriti vanemaealistele, on aga märkimisväärsed. Neist kõige olulisemad on seotud digipädevuse ja tehnoloogilise valmisoleku ja varustatusega. Tervishoiutöötajate hinnangul on sagedased probleemid patsiendi või perearstikeskuse tehnilised tõrked, patsiendi soovimatus või võimekus kasutada digilahendust või vähene oskus tehnoloogiaga toime tulla.

- Lisaks on toodud välja digitaalse infrastruktuuri killustatust ja samuti on osutunud probleemiks erinevad standardid. Olgugi et enamuse perearstidest kasutavad PADI-sid, siis mitmed siiski seda ei tee – põhjuseks on ilmselt teadmiste puudumine või sobiva platvormi leidmise keerukus.
- Ehkki ligipääsetavusstandardid on Terviseportaali loomisel arvesse võetud, on nende rakendamine jäänud osaliselt kasutaja vastutusele.
- Vanemaealised on ka digilahendusi käsitlevates dokumentides nimetatud sihtrühmana, kelle tervise jälgimine vajab süstemaatilist lähenemist, kuid spetsiifilisi ligipääsetavuse kohandusi nende jaoks kirjeldatakse vähesel määral.

Vanemaealiste ligipääsetavus digitaalsele esmatasandi tervishoiule on küll vaadeldud dokumentides osaliselt adresseeritud, kuid dokumendid viitavad pigem üldisele ligipääsetavuse vajadusele kui sihtrühmapõhiste vajadustega arvestamisele.

- Lahenduste kasutamise puhul kerkivad esile olulised eeldused vanemaealiste puhul. Näiteks eeldatakse, et vanemaealistel on digitaalne kirjaoskus ja valmisolek õppida, teavitustöö teemal on teenuste arendajad toonud välja koostöö olulisuse ka Tervisekassaga.
- Digilahendused võivad toetada suuremat autonoomiat, andmepõhist ravi ning mugavamat suhtlust tervishoiuteenuse osutajatega, aga ilmneb, et arenduse käigus on digilõhe temaatikat käsitletud pigem üldistatud viisil ning vanemaealiste kasutajakogemusele pole suunatud eraldi arendus- ega kaasamise meetmeid. See tähendab, et kuigi tehniliselt võib ligipääsetavus olla tagatud, jäävad digiteenuste tegelikud kasutusvõimalused teatud sihtrühmade jaoks piiratuiks.

- Lahenduste kasutamise puhul kerkivad esile olulised eeldused vanemaealiste puhul. Näiteks eeldatakse, et vanemaealistel on digitaalne kirjaoskus ja valmisolek õppida, teavitustöö teemal on teenuste arendajad toonud välja koostöö olulisuse ka Tervisekassaga.
- Digilahendused võivad toetada suuremat autonoomiat, andmepõhist ravi ning mugavamat suhtlust tervishoiuteenuse osutajatega, aga ilmneb, et arenduse käigus on digilõhe temaatikat käsitletud pigem üldistatud viisil ning vanemaealiste kasutajakogemusele pole suunatud eraldi arendus- ega kaasamismeetmeid. See tähendab, et kuigi tehniliselt võib ligipääsetavus olla tagatud, jäävad digiteenuste tegelikud kasutusvõimalused teatud sihtrühmade jaoks piiratuiks.

# Intervjuude kokkuvõte



# Tähelepanekuid vanemaealistelt

- Osalejate seas on väga suur varieeruvus nii digitaalse ligipääsu, kui ka arvuti ja interneti kasutamise sageduse ja eesmärkide osas. Mitu vanemaealist vastajat ei kasuta internetti üldse. Isegi kui seadmed on kodus olemas, siis ei osata või soovita neid kasutada. Üldjuhul kasutavad nad nuputelefone või puutetundlikke telefone ainult telefonikõnede tegemiseks ning eelistavad infoallikana raadiot ja televiisorit.
- Intervjueeritavate digioskused on väga erineval tasemel. Madalama digipädevusega vastajad ei tunne vajadust ega motivatsiooni uusi oskusi õppida.

"Ei kasuta. Mul on olemas kõik, aga ma lihtsalt tunnen, et ma ei taha. Mul on olemas raadio ja telekas. Ma saan aru, et võiks, aga ei."

*78-aastane naine, Tartumaa*

# Huvi puudumine, ebakindlus

- Takistustena toodi välja huvipuudust, ebakindlust enda võimekuse suhtes ja kartust eksida. Keskmise digipädevusega vastajad saavad küll hakkama põhiliste toimingutega, kuid tunnetavad teadmistes lünki ja süsteemide keerukust.

"Põhiliselt jäävad küsimused teadmiste taha. Kuna ma ei ole internetti ja seda arvuti asja otseselt õppinud, siis jäävad teadmiste taha kõik seisma."

*67-aastane mees, Viljandimaa*

- Kõrgema digipädevusega vanemaealised, keda on vastanute hulgas vähem, kasutavad erinevaid digilahendusi enesekindlamalt. Samas toovad ka kõrgema digipädevusega vastajad eraldi välja, et digiteenuste kasutajakogemus võib olla ebamugav, seda eriti tervisevaldkonnas, kus tekstisisestus ja keeruline terminoloogia võivad tekitada raskusi. Intervjueeritavate digioskused on väga erineval tasemel. Madalama digipädevusega vastajad ei tunne vajadust ega motivatsiooni uusi oskusi õppida.

# PADI-de kasutamine

- Mitmed intervjueeritud vanemaealised ei olnud PADI-dest teadlikud või ei olnud neid kunagi kasutanud. Mõnel juhul ei olnud digiplatvormi võimalust ka perearstikeskus ise senini rakendanud.
- Intervjuul osalenud vanemaealistest suhtleb suurem osa perearstiga telefonitsi, saades seeläbi tervisenõu, vajadusel pikendada retsepte ning broneerida visiidiaegu. Suurem osa vanemaealisi pidas helistamist kiireks, lihtsaks ja mugavaks.

"Ma kasutan telefoni ja saan kohe arstiga rääkida ja vastuse oma küsimusele. Ja telefonis on tegelikult ka pereõde alati kursis kõigega ja ta vastab mulle."

*84-aastane naine, Harjumaa*

# Surve tundmine

- Umbes pooled vastajatest ei tunne survet PADI-de kasutamiseks. Ülejäänud tõdesid, et neid on mingil määral survestatud digilahendusi kasutama küll. Enim kerkib surve esile siis, kui mitmeid kordi helistades ei saa kedagi kätte, sest siis on ainus võimalus kontakt luua läbi PADI.
- Mitu vanemaealist ütlesid, et nad võiksid vajadusel läbi PADI arstiga suhelda. Siiani ei ole aga tarvis olnud.

"Noh, kõik see asi läheb digi peale, ehk põhimõtteliselt olen valmis [kasutama digilahendusi], aga siamaani olen saanud telefoniteel hakkama."

*75-aastane mees, Lääne-Virumaa*

# Kehalised takistused

- Võib esineda kehalisi takistusi nagu näiteks nägemispuue või raskused peenmootorikaga. Kuigi nägemisraskustega inimestel on Terviseportaalil ning teistel riigi loodud veebilehtedel võimalik kasutada ekraanilugerit, siis enda autentimine ei ole sellega võimalik, sest sisestatud paroole luger ei edasta. Paroolide mitmekordne valesti sisestamine päädib aga ligipääsu blokeerimisega ning hirm selle juhtumise ees on peatanud ühe intervjueeritava digilahenduste iseseisva kasutamise. Mõnel juhul on abivahendid siiski ka kasulikud: teine intervjueeritav, kel olid peenmootorikaga mured, tõi välja, et kasutab nutipliatsit, mis vähendab valedele nuppudele vajutamist ja korralduste sassi minemist.

# Lähedaste abi

- Lähedaste abil on vastajate sõnul suur roll toe pakkumisel. Oli vastajaid, kellel abi on küll teoreetiliselt olemas, näiteks elades pereliikmetega ühises elupaigas, kuid kes tõdevad, et noorematel pereliikmetel ei ole alati aega või tahtmist vanemale inimesele selgitada kuidas digilahendused töötavad ning seepärast eelistatakse pigem kasutamisest loobuda. Üks vastaja tõdes, et tema pereliikmetel, kes abistada võiks, puuduvad vajalikud pedagoogilised oskused ning kannatlikkus, mida tal õppimiseks vaja oleks.

"Ei ole tuge, jah... Siin [lapselapsed] tahavad nii kiirelt, kärmelt [asjad ära teha], aga vanainimesel on aega vaja... Aga siis hääl tõuseb kohe neil ja..."

*84-aastane naine, Harjumaa*

# Digilahenduste kasulikkus

- Uuringus osalenud vanemaealised nägid aga digilahenduste kasulikkust erinevalt ning suuresti sõltus see osaleja enda digipädevusest. Digilahenduste aktiivsed kasutajad pidasid PADI ja Terviseportaali üldjuhul otstarbekaks ning kasulikuks nii kasutajale kui tervishoiutöötajale.
- Samas oli aktiivselt digilahendusi kasutavate vanemaealiste seas ka neid, kes tundsid, et kiirem ja lihtsam on oma murega helistada, kui vajalik digilahendus üles otsida, sisse logida ning oma mure kirja panna. Vastust ei saa erinevalt helistamisest reeglina kohe ning ei teki dialoogi, mis võib morjendada, seda eriti siis, kui on kiireloomuline mure.

# Tähelepanekuid pereõdedelt

- Pereõed ütlesid, et patsiendid kasutavad PADI erineva sagedusega ning see kipub sõltuma üldjuhul inimese vanusest, elamiskohast ja harjumustest. Üldjoontes on noored PADI-dega hästi kohanenud ning tänu sellele on nende võrra perearstikeskuste telefoniliinid vähem koormatud. See tähendab, et vanemaealistel on suurem võimalus helistades abi esimese võimalusega saada – vanemaealised eelistavad telefonitsi pöördumist.

# PADI-de kasutamine, õpetamine

- Pereõed rääkisid, et PADI-de kasutusele võtmine tekitas patsientides algselt ebakindlust, eriti vanemaealiste seas, kes olid harjunud helistades kiirelt vastuseid saama. Mitu pereõde ütlesid, et on võimalusel patsientidele PADI kasutamist õpetanud. Samas tõdesid teised, et hetke muude tegemiste kõrvalt ei leia ning enda arvutist patsiendi kontosse sisse logimine pole ka turvaline.

“Kui keegi oleks mulle kohale tulnud, siis ma ütlen ausalt, mul ei ole sellist aega – see on üks asi – ja teine asi on see, et see ei ole turvaline. Ma ei topi arvutisse võõraid kaarte sisse.”

*Pereõde, Lääne-Virumaa*

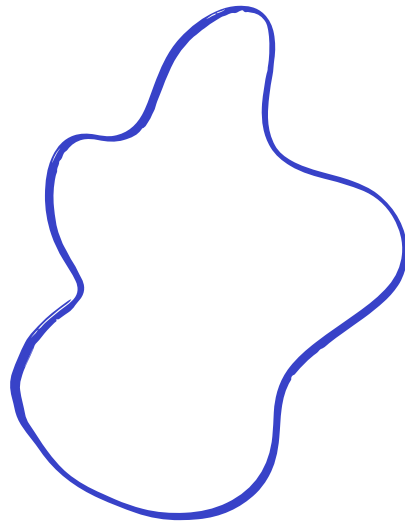
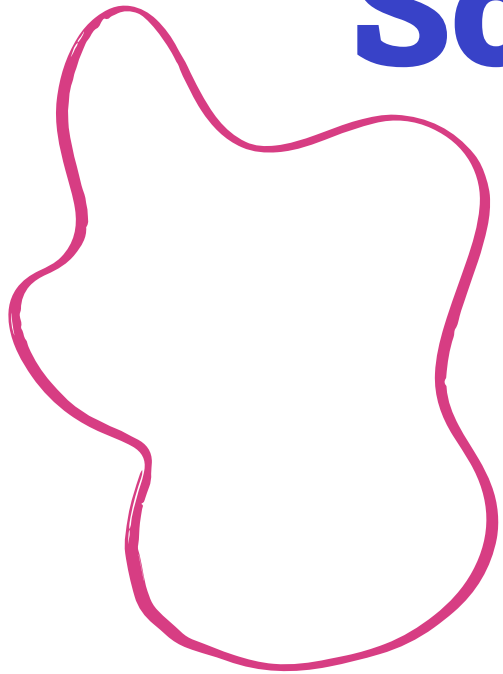
# PADI kasutegurid perearstiabis

- Pea kõik intervjuudes osalenud pereõed ütlesid, et näevad PADI väga vajaliku ja kasulikuna. Osalejad tõid välja, et nad saavad tänu PADI-le rahulikumalt tööd teha ning ühele asjale korraga keskenduda. Samuti on PADI andnud pereõdedele võimaluse vajadusel kodust tööd teha, sest näiteks haige lapsega kodus olles saab endiselt patsientide kirjadele või kõnedele vastata.
- Ühtlasi mainisid pereõed intervjuude käigus, et tänu PADI-le saab distanttsilt lahendada mitmeid muresid, mis varasemalt oleksid eeldanud patsiendi kohale tulemist.

"Ma ütlen, et „saada lööbest pilt“. Saame kohe ära lahendada. Arsti vastuvõtule saaks võib-olla alles kolme nädala pärast."

*Pereõde, Lääne-Virumaa*

# Soovitud



# 1. Soovitame säilitada ja tugevdada ligipääsu perearstiabile eri kanalite kaudu

Intervjuude analüüs näitab, et vanemaealised tajuvad, et vaid digilahenduste kasutamine vähendab perearstiabi kättesaadavust ja inimliku kontakti olemasolu. Üks eelistatumaid kanaleid perearsti poole pöördumiseks on telefon, mistõttu on oluline, et see suhtluskanal ei kaoks. Eri vajadustega patsientidele ligipääsetavuse tagamiseks on oluline panna rõhku hübriidsele lähenemisele – perearstiabi saab nii telefonitsi, digilahenduse kaudu kui ka vastuvõtul.

PADI-de süsteemide funktsionaalsust peeti nii vanemaealiste kui pereõdede puhul piiratuks ja kohati ebaefektiivseks, mis viitab vajadusele rakendada aina enam kasutajakeskse disaini põhimõtteid.

Pereõdede intervjuudest selgus ka see, et abi pakkumise ja ligipääsetavuse parandamisele aitaks kaasa ka see, kui eri kanalite pöördumisi haldab eraldi vastutav tervishoiutöötaja. See võib tähendada aga perearstikeskuse töömudeli ümber mõtestamist ja lisanduva tööjõu värbamist, mis võib väiksemates asulates ja hajaasustuspiirkondades olla keeruline.

## 2. Soovitame kaaluda telefonipõhise kaugtoe abiteenuse väljatöötamist.

Üks eelistatumaid abivahendeid suhtlemisel on vanemaealiste puhul telefon, nagu intervjuudest selgus – eelkõige eelistatakse perearsti või õe poole pöörduda telefonitsi. Miks mitte aga kasutada telefonipõhist lahendust ka selleks, et tagada ligipääsetav kanal, et vajadusel digilahenduste osas nõu küsida. See on paljudes riikides osutunud oluliseks tugimeetmeks, mis aitab vanemaealisi nii digiseadmete kasutamisel, e-teenustesse sisenemisel kui akuutsete tehniliste probleemide lahendamisel. Lahendus vähendaks ka sõltuvust pereliikmetest, mis ei pruugi alati olla toimiv ega turvaline viis digialast abi saada, nagu uuringust selgus.

### **3. Soovitame toetada vanemaealiste digipädevuste arendamist strateegiliste tegevuste kaudu.**

Nagu selgus intervjuudest, siis vanemaealised vajavad PADI-de ja Terviseportaali kasutamisel nii tehnilisi juhendeid, kui ka personaalset abi. Tuginedes nii intervjuude tulemustele, dokumendianalüüsile, siis soovitame luua ja läbi viia strateegiliselt planeeritud tegevusi, mis toetaksid vanemaealisi digilahenduste kasutamisel, sh perearstiabis.

Kuna digilahenduste kasutamisel on erinevad takistused, siis on oluline tagada ka erinevad lahendused ning olulisim on, et meetmed oleksid sihtrühmade vajadustele vastavad. Kuigi Eesti poliitstrateegilised dokumendid kirjeldavad digiarengut ja digitaliseerimist olulise suunana, siis on samal ajal näha, et meetmeid nende toetamiseks on pigem kesiselt. Oluline on, et strateegiatega kaasneks ka tööplaan ja konkreetsed tegevused, et määratleda ära vastutajad, ressursid ja ajaraam. Kuigi iga osapool peaks vastutama digitaalse ligipääsetavuse eest ise, siis on oluline tagada ka riiklik strateegia, kui perearstiabi ligipääsetavus vanemaealistele oluline poliitiline suund on.

## 4. Soovitame rakendada PADI-de ja Terviseportaali juures demokeskkondi ning lihtvaateid.

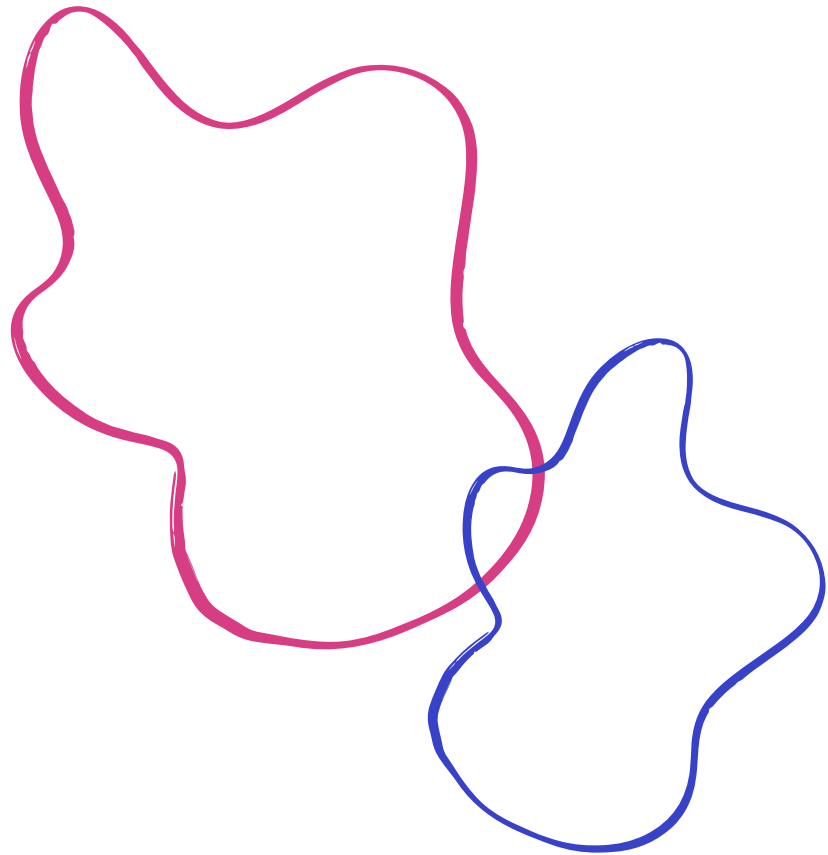
Teenuste kasutamine eeldab järjepidevalt toimivaid autentimisvahendeid, keerukaid paroole, ja muid eeldusi, et kõik inimesed suudavad muutuvate kasutajaliidest vahel navigeerida. See viitab, et juba teenuse kasutamise alustamine võib olla vanemaealiste jaoks takistus, sest võidakse takerduda ligipääsetavuse probleemide ja keerulise teenusdisaini taha.

Intervjuude käigus soovitati olemasolevatest perearstiabi digilahendustest luua lihtvaateid: võimalust vastavalt oskustele ja võimekustele valida lihtsustatud vaade digilahendusest. Lahenduse idee peaks detailselt läbi mõtlema, millist funktsionaalsust see võimaldaks ja milles täpsemalt lihtsustatus seisneb.

Lisanduv väljakutse, mida intervjuudes tõstatati, oli see, et vanemaealiste digioskuste arendamisel on kokkupuutevajadus isikuandmetega. Seda aitavad tagada demoplatvormid, mis on ka rahvusvaheliselt järeleproovitud lahendus. Demoplatvorm on õppekeskkond, mis jäljendab tegelikku toimivat digilahendust. Samas ei ole selle kasutamiseks vaja isikuandmeid, mis võimaldab turvaliselt harjutada teenuse kasutamist. Demoplatvorm võib võimaldada nt harjutada PADI-sse sisselogimist, terviseandmete vaatamist, retseptide pikendamist jm.

# Aitäh kuulamast!

## Küsimusi?



# Kas perearst on ühe kliki kaugusel?

Perearstiabi digilahenduste kättesaadavus vanemaealistele

**Anni Kurmiste**

[anni.kurmiste@praxis.ee](mailto:anni.kurmiste@praxis.ee)

Mõttekoda Praxis terviseprogrammi  
juht ja analüütik

[www.praxis.ee](http://www.praxis.ee)

