



ES šalių patirties teikiant pagalbą metantiems rūkyti telefonu vertinimas

R. Janonienė, M. Strička, R. Povilanskienė
Higienos institutas

Vilnius 2015

Metodika

Parengtas klausimynas, kurį sudarė 6 dalys:

1. **IVADINĖ** (ar šalyje yra TPL; jei nėra, ar tokią pagalbą liniją planuojama kurti)
2. **PAGRINDINĖ INFORMACIJA** (buvo prašoma nurodyti TPL pavadinimą, kontaktinį asmenį ir tarnybos internetinį puslapį; TPL įkūrimo metus; TPL veiklos mastą (nacionalinis ar vietinis);
3. **PASLAUGOS** (klausiama apie TPL darbo laiką; teikiamas paslaugas; telefono linijų skaičių);
4. **ORGANIZACINĖ STRUKTŪRA** (informacija apie TPL dirbančius darbuotojus);
5. **FINANSAI** (ar skambučiai į TPL yra mokami; metinis TPL biudžetas ir kas finansuoja TPL);
6. **NAUDOJIMASIS TPL PASLAUGOMIS** (skambinančių į TPL mastas ir dinamika; planai dėl TPL darbo organizavimo ateityje).

Klausimynas el. paštu išplatintas 27 ES valstybių institucijoms (pagalbą telefonu teikiančioms institucijoms ir/arba sveikatos apsaugos ministerijoms, kitoms už sveikatos politiką atsakingoms institucijoms).

Atsakymus pateikė 17 šalių (61 proc.). Informacija apie TPL veiklą pateikta 15-oje ES šalių (*Airija, Anglija, Austrija, Belgija, Danija, Estija, Latvija, Italija, Lenkija, Liuksemburgas, Malta, Prancūzija, Švedija, Suomija, Vokietija*), nes Slovėnijoje ir Ispanijoje konsultacijas teikiančių TPL nėra.

REZULTATAI

TPL STEIGĒJAI, PASLAUGŪ TEIKĒJAI

VALSTYBĒ

N=9

*Anglija, Austrija,
Danija, Italija, Latvija,
Lenkija, Malta,
Prancūzija, Švedija,
Vokietija*

NVO

N=4

*Belgija, Estija,
Suomija,
Liuksemburgas
(Vēžio fondas)*

PRIVATŪS PASLAUGŪ TEIKĒJAI

N=2

Airija, Latvija

- Stebima praktika, kad valstybē iš NVO perima konsultavimo funkcijas (*Vokietija*) arba skiria tikslinį finansavimą šioms paslaugoms teikti (*Airija, Latvija*).
- Tyrime dalyvavusiose šalyse TLP paslaugas teikia visos šalies gyventojams. Anglijoje veikia regioninių tarnybų tinklas. Airijoje ir Latvijoje tarnybų veikla vykdoma sudarius paslaugų teikimo sutartį su privačiais paslaugų teikėjais

TPL DARBO LAIKAS

Darbo dienomis (9 iš 15)

- Du trečdaliai (9/15) visų tyrime dalyvavusių TPL gyventojus konsultuoja tik darbo dienomis. *Liuksemburge, Italijoje ir Maltoje* konsultacijos nebeteikiamos po 15val.

Kiekvieną dieną (4 iš 15)

- *Anglijoje, Belgijoje, Estijoje ir Vokietijoje* pagalba norintiems mesti rūkyti teikiama kiekvieną dieną; *Danijoje ir Prancūzijoje* paslaugos neteikiamos tik sekmadieniais

Ne darbo valandomis (12 iš 15)

- Daugelyje tyrime dalyvavusių šalių gyventojai turi sudarytas galimybes kreiptis konsultacijos ne darbo valandomis (šiose šalyse paslaugos teikiamos iki 18-23val.)
- *Estijoje* taikomas itin patrauklus paslaugų teikimo modelis: trumpa tarnybos darbo dienos trukmė yra kompensuojama galimybe gauti paslaugas ne darbo metu - Estijos TPL dirba septynias dienas per savaitę nuo 19 iki 23 valandos

TPL TEIKIAMOS PASLAUGOS

Reaktyvios ir proaktyvios konsultacijos

- Du trečdaliai (10/15) tyrime dalyvavusių ES valstybių nurodė, kad jų TPL teikia **ne tik reaktyvias** (kai į tarnybą skambina klientas), bet ir **proaktyvias** (kuomet klientui skambina pats konsultantas) konsultacijas.

Interaktyvios konsultacijos internetu

- Net 8 šalyse gyventojai konsultuojami ne tik telefonu, bet ir teikiant **interaktyvias konsultacijas internetu**.
- Toks pats skaičius šalių su savo klientais bendrauja ir el. paštu.

TPL tinklalapis

- Visos šalys (išskyrus *Latviją*) turi susikūrusios **TPL tinklalapius** internete.

Nukreipimas į kitas pagalbos metančiam programą

- Visos šalys (išskyrus *Švediją ir Suomiją*) nurodė, kad turi galimybę klientus **nukreipti į kitas pagalbos metančiam rūkyti programas** ar kitų specialistų konsultacijoms.

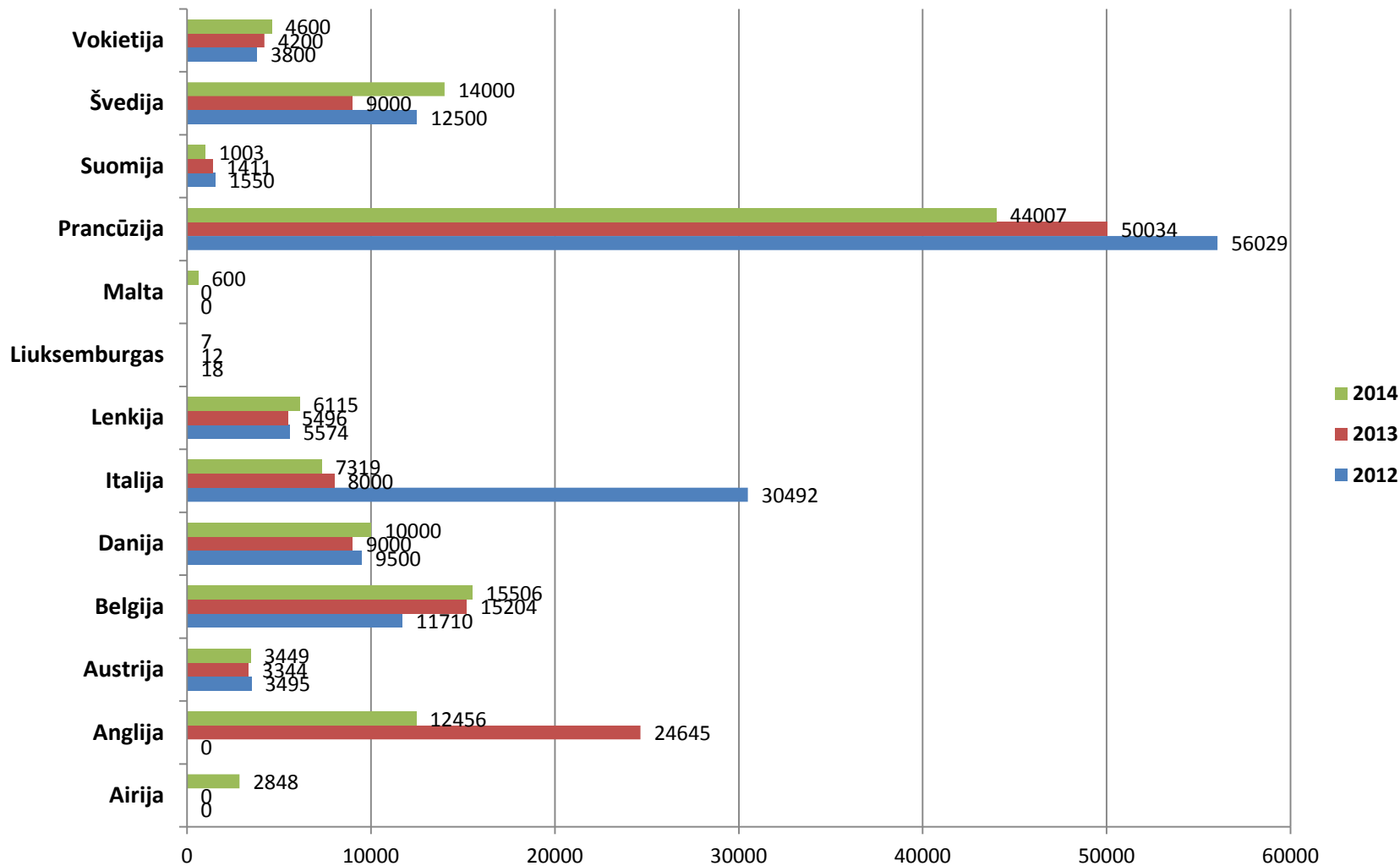
Medikamentinis gydymas

- Labai retai siūlomas **medikamentinis gydymas** (tik *Anglija, Belgija*).

SKAMBUČIŲ Į TPL SKAIČIUS (1)

- ES šalyse skambučių į TPL srautas labai skirtingas (2012-2014m.)
- Ne visose šalyse skambučių srautai registruojami (*Estija*).
- Nors kai kurios šalys (*Airija, Malta*) nepateikė skambučių srautų už ankstesnius metus, tačiau klausimyne pažymėjo priežastis ir stebimas tendencijas.
 - **Airija** nurodė, kad 2014 m. įvyko TPL reorganizacija ir buvo pereita prie vieno kontakto paslaugos teikėjo modelio, kuomet skambinantysis iš karto gali gauti visas jam reikalingas paslaugas.
 - **Malto** atstovas nurodė, kad skambučių srautas nežymiai išaugo, tačiau konkrečių skaičių nepateikė.
- 7-iose iš 13-os šalių skambučių srautai nežymiai augo (*Airija, Belgija, Danija, Lenkija, Malta, Švedija, Vokietija*).

SKAMBUČIŲ Į TPL SKAIČIUS (2)



SKAMBUČIŲ Į TPL SKAIČIUS (3)

- 5-iose iš 13 šalių skambučių srautai mažėjo (*Anglija, Italija, Liuksemburgas, Prancūzija, Suomija*).
 - **Anglija, Prancūzija ir Suomija** skambučių mažėjimą aiškino tuo, kad šalyse aktyviau plėtojamos interaktyvios konsultacijos per internetinį portalą.
 - **Italijoje** TPL yra priskirtas gydytojas, kuris teikia konsultacijas elektroniniu paštu arba su interesantais bendrauja per socialinius tinklus (Facebook).
 - **Liuksemburgo** atstovės nuomone, nedidelis skambinančiųjų skaičius yra todėl, kad šalyje gerai išplėtotą pagalbą metantiems rūkyti pirminėje priežiūroje (konsultuoja šeimos gydytojas). Kita priežastis – galimybė kitur gauti konsultacinę pagalbą nėra išreklamuota, konsultacinės pagalbos telefono numeris Liuksemburge nėra skelbiamas ant cigarečių pakelio.

TPL ŽMOGIŠKIEJI IŠTEKLIAI

- TLP darbuotojų skaičius šalyse varijuoja nuo 1 iki 35 asmenų.
- Daugiausia asmenų dirba *Anglijos* (35 darbuotojai) ir *Belgijos* TPL (31 darbuotojas), tačiau dalis jų dirba ne visu etatu.
 - *Švedija* nurodė, jog konsultantai yra sveikatos priežiūros specialistai, turintys patirties vykdant prevenciją, visi konsultantai yra apmokomi 6 mėn. trukmės mokymuose;
 - *Austrijoje* ir *Italijoje* dirbantys specialistai yra psichologai;
 - *Vokietijoje* konsultantai yra psichologijos magistrai arba slaugytojos, kurie turi išklausyti 40-50 val. kursus;
 - *Suomija* nurodė, jog visi konsultantai privalo turėti sveikatos arba socialinių mokslų išsilavinimą;
 - *Lenkijoje* reikalaujamas medicininis, psichologijos, sociologijos arba priklausomybių psichoterapeuto išsilavinimas.

SKAMBUČIŲ Į TPL KAINA

- Daugumoje apklausoje dalyvavusių šalių skambučiai konsultacijoms telefonu skambinančiajam yra nemokami.
- Tik keliose šalyse ši paslauga mokama,
 - pavyzdžiui, *Lenkijoje* skambučio minutės kaina – 0,08 EUR.
 - *Prancūzijoje* I-o lygio paslaugos (informacijos suteikimas) kaina 0,15 EUR/min., tačiau II-o lygio paslaugos (specialisto konsultacija) teikiamos nemokamai.
- Mažosiose šalyse (*Latvijoje, Liuksemburge, Maltoje*) skambučiai apmokestinami tarifu, kurį yra suteikęs telefoninio ryšio paslaugų teikėjas.

TPL VEIKLOS FINANSAVIMAS

- Daugumos TPL veikla finansuojama valstybės lėšomis.
- Daugiausiai TPL lėšų skiria Prancūzijos vyriausybė.
- *Liuksemburge* atskirai TPL veikla nėra finansuojama
- *Maltoje* mokamas simbolinis, 2000 EUR atlygis.
- *Suomijoje* TPL veiklą finansuoja lošimų automatų asociacija.

TPL VEIKLOS FINANSAVIMAS

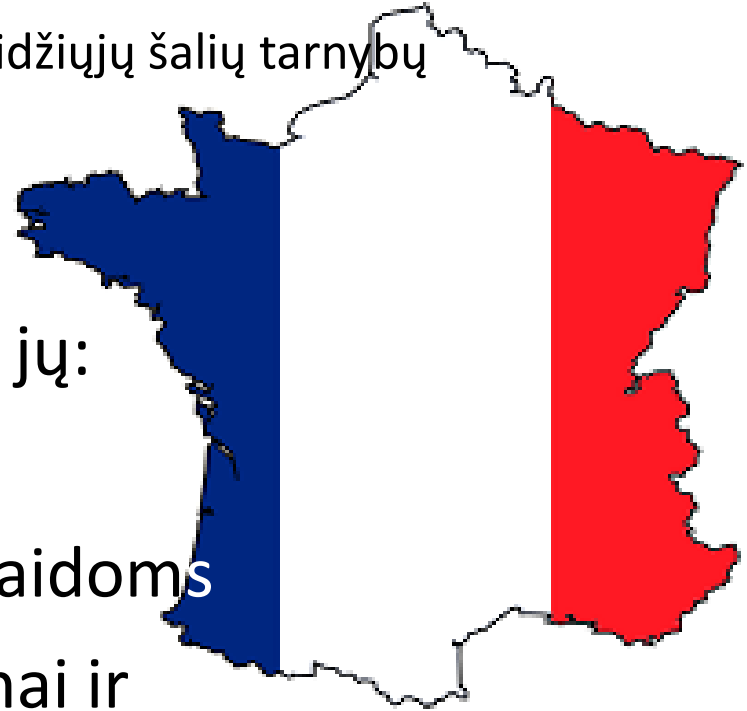
PRANCŪZIJA

- TPL biudžetas dešimtimis kartų viršija kitų didžiųjų šalių tarnybų biudžetus;

Biudžetas siekia 9 900 000 EUR, iš jų:

- 1 200 000 EUR einamosioms išlaidoms
- 8 700 000 EUR socialinei reklamai ir informacinei kampanijai

(TPL finansuoja Sveikatos apsaugos ministerija ir Sveikatos draudimo institucija)



TPL VEIKLOS FINANSAVIMAS

LATVIJA

25 000 EUR (kontrakto su privačiu teikėju suma).

Iš jų:



- 23 676 EUR darbo užmokesčio lėšos
- 1 324 EUR informacijos sklaidai

TPL VEIKLOS FINANSAVIMAS

KITOS ŠALYS



- **Belgija** - 992 500 EUR (Iš jų:
 - 692 500 EUR einamosios išlaidos;
 - 300 000 EUR informacijos apie telefono liniją sklaidai)



- **Švedija** - 600 000 EUR (Iš jų:
 - 450 000 EUR einamosios išlaidos
 - 150 000 EUR informacijos sklaidai.



- **Airija** - 300 000 EUR
 - (kontrakto su privačiu teikėju suma).



- **Suomija** - 300 000 EUR (Iš jų:
 - apie 150 000 EUR sudaro darbo užmokesčio išlaidos;
 - 90 000 EUR skiriama IT paslaugų plėtrai
 - 20 000 EUR informacijos apie telefono liniją sklaidai.

TPL VEIKLOS EFEKTYVUMO VERTINIMAS

- Daugelis valstybių turi puikiai parengtus TPL veiklos efektyvumo vertinimo planus.
- Dažniausiai daromos gyventojų, kurie skambino į TPL apklausos, registruojami reaktyvių bei proaktyvių konsultacijų dalyviai bei stebimas metusiųjų rūkyti skaičius.
- Valstybės, atlikdamos efektyvumo vertinimą remiasi apklausos duomenimis bei moksliniais tyrimais.
- Iš visų apklausoje dalyvavusių ES valstybių beveik pusė (n=7) atlieka veiklos efektyvumo vertinimą, tuo tarpu Lenkija nurodė, jog veiklai vertinti skaičiuoja tokius rodiklius, kaip bendras skambučių skaičius, pakartotinai skambinančiųjų skaičius ir skambinančiųjų, kurie po pokalbio su konsultantu sutarė dėl kito pokalbio, skaičius.
- Kitos šalys planuoja veiklos efektyvumo vertinimą atlikti ateityje.

TPL ATEITIES PLANAI

INTERNETAS

Daugumos šalių TPL planuoja plėsti paslaugas internetu ir didinti interaktyvių konsultacijų skaičių, veiklos plėtra socialiniuose tinkluose

ELEKTRONINĖ SISTEMA

Elektroninės pacientų nukreipimo sistemos į TPL diegimas (*Airija*); Elektroninės konsultacinės sistemos paslaugos kūrimas (*Prancūzija*), komunikavimo su internetinės svetainės lankytoju galimybių didinimui

PAPILDOMA LINIJA

Austrijoje planuojama įsteigti 3-ią liniją

IŠVADOS

1. Daugelyje ES šalių TPL steigia ir jas finansiškai remia valstybė.

2. Telefoninių pagalbos linijų paslaugų vartojimas tarp ES šalių skiriasi dešimtimis kartų.

3. 2/3 tyrime dalyvavusių ES šalių konsultacijos teikiamos vidutiniškai 7-8 val. per dieną, dažniausiai darbo dienomis ir darbo valandomis.

4. Įprastai skambučiai į telefoninę pagalbos liniją yra nemokami.

5. Visose telefoninės pagalbos linijose teikiama reaktyvi pagalba, 2/3 linijų taip pat teikia ir proaktyvias konsultacijas.

6. Dažniausiai konsultacijas teikia specialistai (asmens sveikatos priežiūros, visuomenės sveikatos priežiūros, psichologai ir pan.). Specialistai įprastai turi įgyti reikalingą kvalifikaciją mokymuose.

7. Beveik visos TPL turi savo interneto svetaines.

AČIŪ UŽ DĖMESĮ !