

CASE STUDY



Sinu terviseinfo peopesas

Lühikokkuvõte

Terviseportaal on **digivärav** inimese enda ja tema lähedaste terviseinfole.

See asendas 2013. aastast pea muutumatuna püsinud Digiloo ja avalikustati **27. novembril 2023** ühe sihiga: teha riiklikud terviseteenused kõigile kättesaadavaks.

Digiloo puhul tõid kasutajad välja järgmisi murekohti, mida oli vaja lahendada Terviseportaaali loomisel:

- põhifunktsioonide kasutamisega saadi hakkama, aga see nõudis suurt pingutust;
- keeruline navigatsioon ja kujundus;
- keeruline keelekasutus nii veebilehel kui dokumentide sisus;
- puudulikud funktsioonid, mistõttu ei pakkunud teenus kasutajale piisavalt väärtust.

Hea teenusedisain ei lõpe avalikustamisega. Teenus ei saa **kunagi päriselt valmis**. Selle kvaliteet sünnib pidevast täiendamisest sedamööda, kuidas inimesed seda päriselt kasutavad. Alates 2022. aastast on Terviseportaal saanud **~1 600 täiendust 13 valdkonnas** ja areneb edasi.

Mõju on käegakatsutav: kasutus on **kasvanud ~2,3 korda**, sellest üle **70%** mobiilis, ning sõltumatu uuring (**Kantar Emor 2025**) kinnitab kõrget teadlikkust, mugavust ja rahulolu.



Taust ja meeskond

Enne projekti

Arendusele eelnesid piloteerimine, eelanalüüs ja prototüüpimine.

Digilugu koosnes paljudest eraldi terviseteenustest, mistõttu lahendust otsiti ka avaliku teenuse arendusprogrammis (tänapäevane Riigikantselei Innotiim), kus üht teenust piloteeriti teenusedisaini võtetega: persoonad, kasutajateekonnad ja intervjuud.

Esimene versioon avalikustati **27. novembril 2023**. Sealt algas teenuse **pidev, tagasisidepõhine arendus**.

Kes osalesid

Tervise Arengu Instituut, Tervisekassa, Sotsiaalministeerium, Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (TEHIK), Ravimiamet, Eesti Pimedate Liit ning arstid, erialaliidud, spetsialistid ja lõppkasutajad.

TEOSTUS

Klient

Tervisekassa
TEHIK

Disain

Iglu

Projektijuhtimine

Evgeni Nikolaevski,
Anett Klaanberg,
Anna Linskaja

Arendus

Snowhound,
Industry 62,
Iglu

LIVE ei olnud projekti lõpp, vaid algus

LIVE: 27. november 2023

ENNE LIVE

Eesmärk

Lua kasutajasõbralik ja kõigile ligipääsetav teenus, mis asendab 2013. aastast muutumatuna püsinud Digiloo.

Põhitegevused

- Uuring ja eeltöö
- Kasutajate vajadused ja teekonnad
- Prototüüpimine: paber → lo-fi → hi-fi
- Kasutatavuse testid enne avaldamist

PÄRAST LIVE

Eesmärk

Teenus ei saa kunagi valmis. Seda parendatakse pidevalt, päris kasutuse ja tagasiside põhjal.

Põhitegevused

- Tagasiside: tugi, sotsiaalmeedia, spetsialistid, portaalisine
- Analüüs → disain → test → avaldamine
- Täiendused ilmuvad jooksvalt

Just see nihe ehitamiselt pidevale parendamisele ongi hea teenusedisaini tuum.

Neli aastat, ~1600 täiendust

Terviseportaal ei saa kunagi valmis. See areneb kasutajate tagasiside põhjal.

Oktoobrist 2022 augustini 2026 jõudis kasutajateni ~1600 uuendust 13 valdkonnas. Aasta-aastalt, järjepidevalt.

~1 600

uut funktsionaalsust ja
täiendust

34

täiendust kuus (keskmiselt)

13

teenusevaldkonda

~4

aastat järjepidevat arendust

Kõige mahukam arendusaasta oli 2024 (~ **542 täiendust**).

Pärast portaali käivitamist läksid investeeringud nii kasutajale nähtavatesse teenustesse kui ka vundamenti.

Näiteks lisandusid uued teenused, nagu **vabatahtlik ravikindlustus** ja **Euroopa ravikindlustuskaardi tellimine**; kasutajatel tekkis võimalus näha oma **ravimiskeemi**; **uus töölaud**; portaali sisselogimiseks võeti kasutusele riiklik GovSSO-autentimine; uuendati disainisüsteemi ning lisati automaattestid kõigis valdkondades.

Allikas: projekti kogu ajalugu, kasutajale nähtava funktsionaalsuse muudatused, oktoober 2022 kuni august 2026.

Mugavus ja ligipääs töid inimesed mobiili

Terviseportaali ei ole kohal ainult siis, kui inimene abi vajab. See aitab ka ennetada ja tervist hoida. Portaali mugavus ja ligipääsetavus mõjutavad inimeste tervist, tervena elatud aastaid ja teadlikkust ning säästavad keskkonda.

Ligipääsetavus

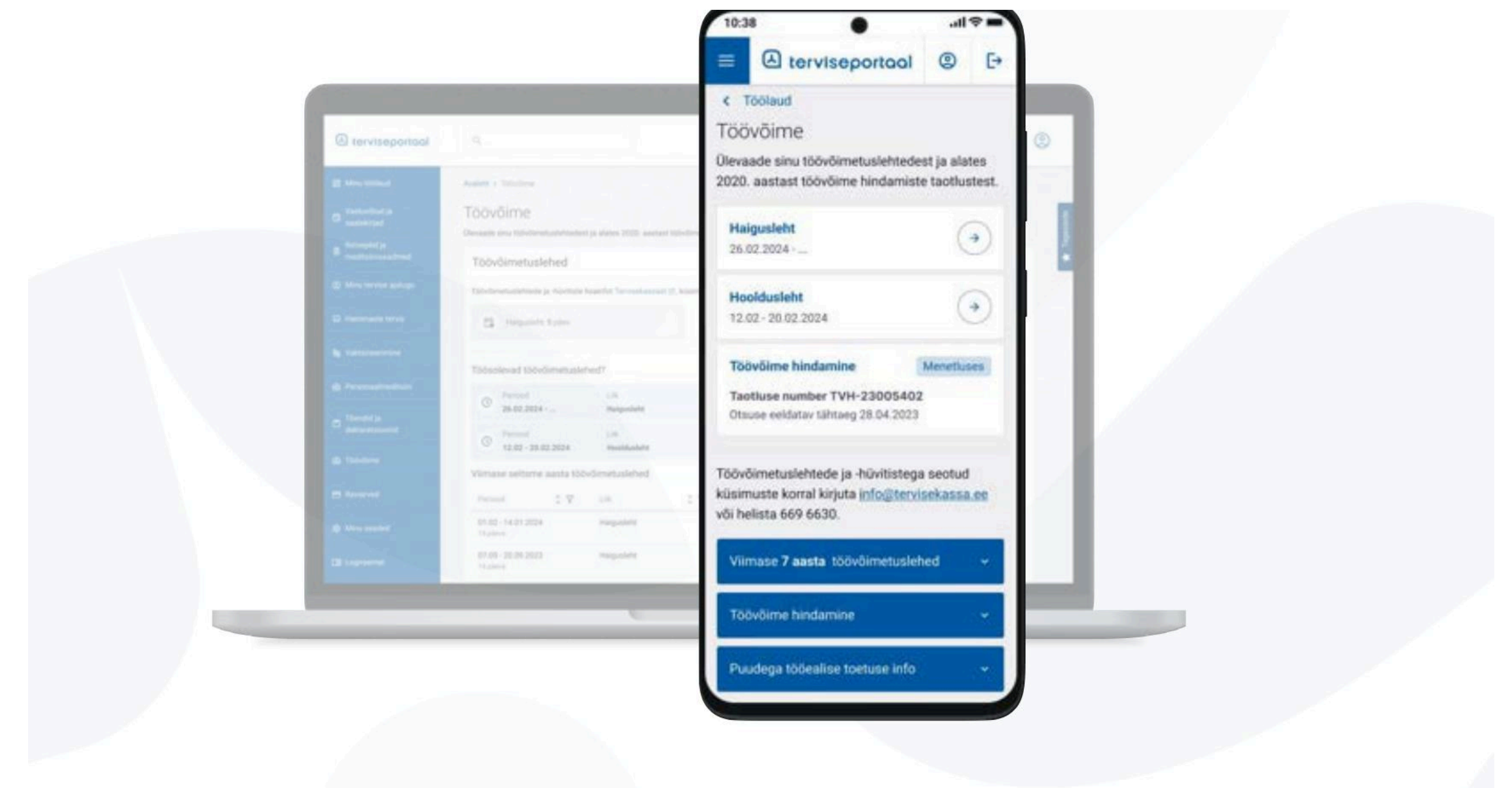
Digiloo üks suuremaid kitsaskohti oli raskendatud juurdepääs terviseandmetele, seda nii kasutajakogemuse kui ka WCAG-ligipääsetavuse mõttes. Mobiilituge polnud üldse.

Digiloo asendamine ei muutnud tervise infosüsteemi ajaloolisi andmeid, kuid Terviseportalis on need kuvatud loogilisemalt ja struktureeritumalt. Nii lisas disain väärtust just mugavuse ja ligipääsetavuse kaudu. Tagasiside põhjal muudeti ka andmete kogumist, et tulevased andmed oleksid kvaliteetsemad.

Üks olulisemaid võite on kõrge mobiilikasutus. Kui Digiloos jagunesid kasutajad mobiili ja arvuti vahel enam-vähem võrdselt, siis Terviseportalis tuleb vähemalt **70%** kasutusest mobiilist.

Põhjalik WCAG-testimine eri seadmetel ja operatsioonisüsteemidel andis üksikute tähelepanekutega ligipääsetavuse teatise.

Testimisel aitasid Eesti Pimedate Liidu vabatahtlikud ning Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet.

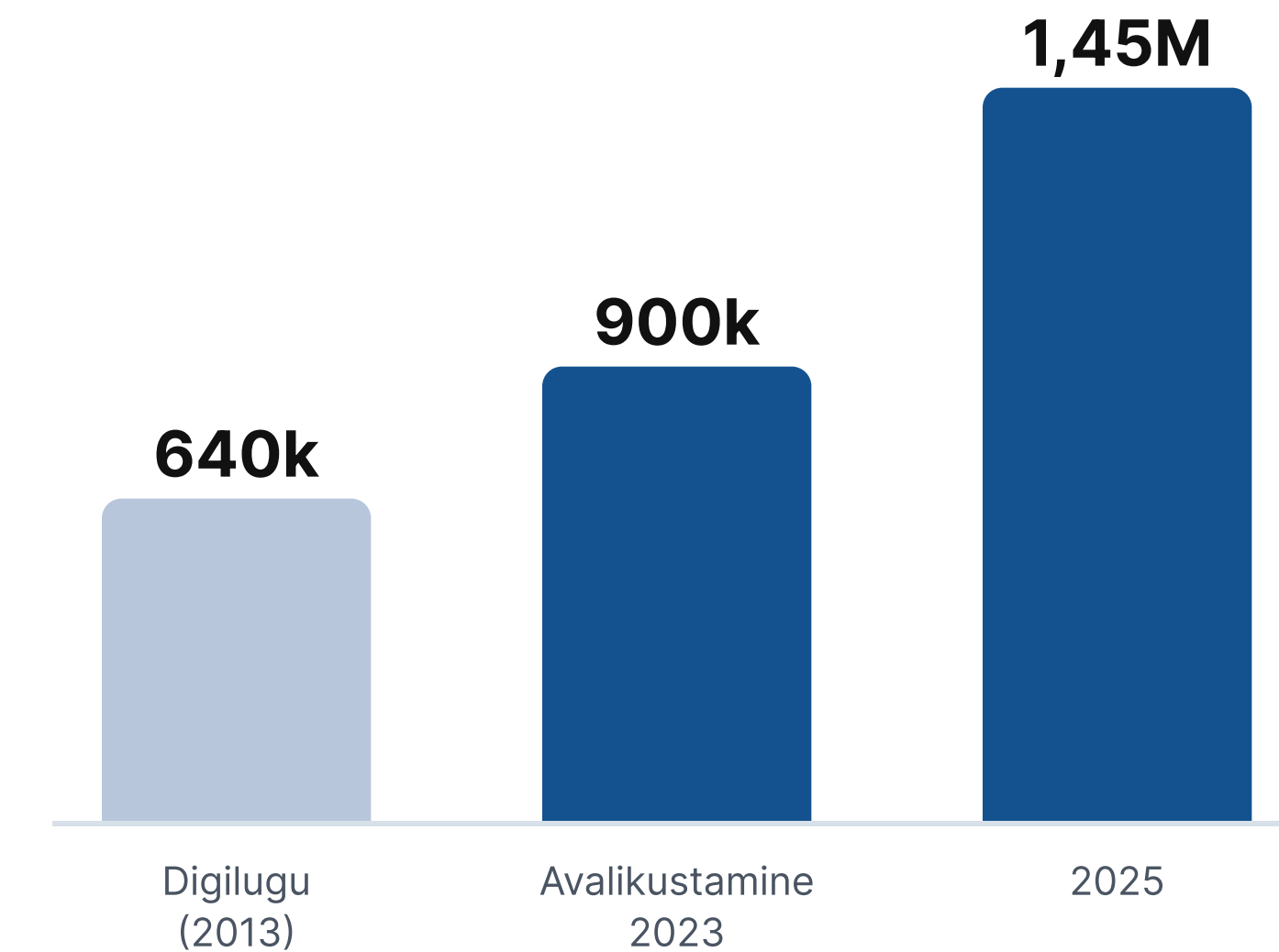


Disain, mis end ära tasub

- Suurem kasutus: kuu sisselogimised kasvasid ~640 000-lt (Digilugu) ~900 000-ni avalikustamisel ja ~1,45 miljonini kuus 2025. aastaks, ehk ~2,3 korda rohkem. Aastas kokku 17,4 miljonit sisselogimist ja 802 184 unikaalset külastajat.
- Tõhus sisu- ja tõlkehaldus: tehtud majasiseselt, säästes märkimisväärselt aega ja raha.
- Vabastab arstide aega: selge sisu vähendab rutiinseid pöördumisi, jättes arstidele rohkem aega raviks.
- Pikaajaline kokkuvõtte: paremini informeeritud, ennetavamad inimesed tähendavad tervemat rahvastikku ja väiksemaid kulusid.
- Uued võimalused ja ulatus: koostöö erasektoriga ning ligipääs kõikjal, kus on internet.

Kuu sisselogimised

Kasvanud ~2,3× võrreldes Digilooga (2013)



802 184 unikaalset külastajat aastas

Parem ligipääs, väiksem keskkonnajälg

Parem juurdepääs tervishoiuteenustele. Tervisealast teadlikkust tõstab portaali tõenduspõhine ja valideeritud sisu.

Digilahendused vähendavad tervishoiusüsteemi koormust.

Mõju keskkonnale

Vähem füüsilisi vastuvõtte tähendab väiksemat energiakasutust raviasutustes ja vähem transporti. Dokumenteerimine on paberivaba.

Mõju kogukonnale

Digilahendused vähendavad tervisealast ebavõrdsust, pakkudes lihtsamat ligipääsu teenustele ka füüsiliste ja majanduslike piirangute korral.

Kasutajate tagasiside ja kommentaarid

Pärast avalikustamist jälgisid sotsiaalmeedia haldaja, tootejuht ja kasutatavuse spetsialist kõiki kommentaare. Nende põhjal tehti parandusi ja tuvastati andmekvaliteedi vigu.



Kasutajad on rahul ja ütlevad, miks

Tagasisidet saab anda jooksvalt e-kirja, telefoni ja rakendusesisese vormi kaudu.

Mida kasutajad ütlevad

“

Mulle väga meeldib uus terviseportaal, palju intuitiivsem kui digilugu. Uus info on kohe nähtav.

“

Asjalikum kui eelkäija, leiab vajaliku lihtsamini üles.

“

Esimene külastus väga positiivne: tervisenäitajad, külastused, ravimid ja retseptid kohe nähtaval.

“

Väga käepärane ja mugav kasutada! Päikest!

“

Tahtsin vaid kontrollida retsepti, ega pidanudki midagi kusagilt otsima.

“

Praktiline, väga lihtne ja ülevaatlik. Tänan!

Kasutaja rahulolu indeks

80,73%

Üldine rahulolu · 2025 · 20 058 hinnangut

89,88%

rahulolu digiregistratuuri kinnitusvaates (mediaan 90,19%)

Portaalisine kasutajahinnangu mediaan on 81,2%. 2025 koguti kokku ~47 600 hinnangut, mis suunavad, mida järgmisena parandada.

Sõltumatu uuring kinnitab: teenus jõudis inimesteni

Kantar Emori esinduslik üleriigiline uuring kinnitab Terviseportaali haaret ja kasutatavust. Teadlikkus ja kasutus on järsult kasvanud: kui 2015. aastal oli portaali külastanud ligi kuuendik elanikest, siis tänaseks valdav enamik. 40% kasutab portaali digiregistratuuris aja broneerimiseks.

95%

on Terviseportaalist kuulnud

86%

on portaali vähemalt korra
külastanud

89%

peab kasutamist lihtsaks

84%

külastab oma
terviseandmete vaatamiseks

Allikas: Kantar Emor, „Eesti elanike hinnangud arstiabile“, 2025, n=1 274, tellija Eesti Tervisekassa.

Töölaua vaade

Töölaud, mis kohandub inimesega

Töölaud toob sellele patsiendile olulise, ajakriitilise info ühele lehele kokku.

Iga otsus sündis koos kasutajatega

Meetodid ja tööriistad, mis viivad konteksti mõistmisest pideva tarneni.

1

Konteksti mõistmine

- Olemasolev materjal: prototüübid, uuringud, eelanalüüs
- Reaalandmed digilugu.ee-st

Meetodid

Kirjanduse ülevaade

Tööriistad

Excel Jira Figma

2

Probleemi määratlemine

- Kasutajavajaduste ja -gruppide kaardistus
- Tehniline ulatus kliendiga
- Mõõdikud: väiksem toe koormus, parem ligipääsetavus

Meetodid

Kasutajaintervjuud
Teekonna kaardistus

Tööriistad

Miro Jira Excel

3

Ideede kogumine

- Kontseptsioonid UX/UI disainerite ja kliendiga
- Täiendatud kõigi osapoolte tagasisidel

Meetodid

Crazy 8 Ajurünnak
Töötoad MoSCoW
Moodboard

Tööriistad

Figma

4

Prototüüpimine

- Paber → lo-fi → hi-fi prototüübid
- Üle vaadatud kõigi osapooltega
- Kasutatavuse testid, 1–2 iteratsiooni

Meetodid

Kasutatavuse testimine
Teenusstsenaariumid
Heuristiline hindamine

Tööriistad

Pen & paper Figma

5

Juurutamine

- Arendusse, seejärel avalikustatud
- Anonüümne analüütika piirides
- Tagasiside → prioriteedid järgmisteks muudatusteks

Meetodid

Tagasiside kogumine
Piloottestimine

Tööriistad

Figma Matomo Facebook

Sama portaal näitab igale inimesele eri asju

Töölaud näitab igaühele just seda, mis talle oluline, tervest täiskasvanust kuni mitme kroonilise seisundi haldajani.

Terve täiskasvanu

Vähe ajakriitilist infot. Avaleht näitab, mis on saadaval, ja aitab hallata lähedaste tervist.

Terve laps

Vähe ajakriitilist infot. Toob esile viimased kontrollid ja tuletab meelde eelseisvaid.

Üks krooniline seisund

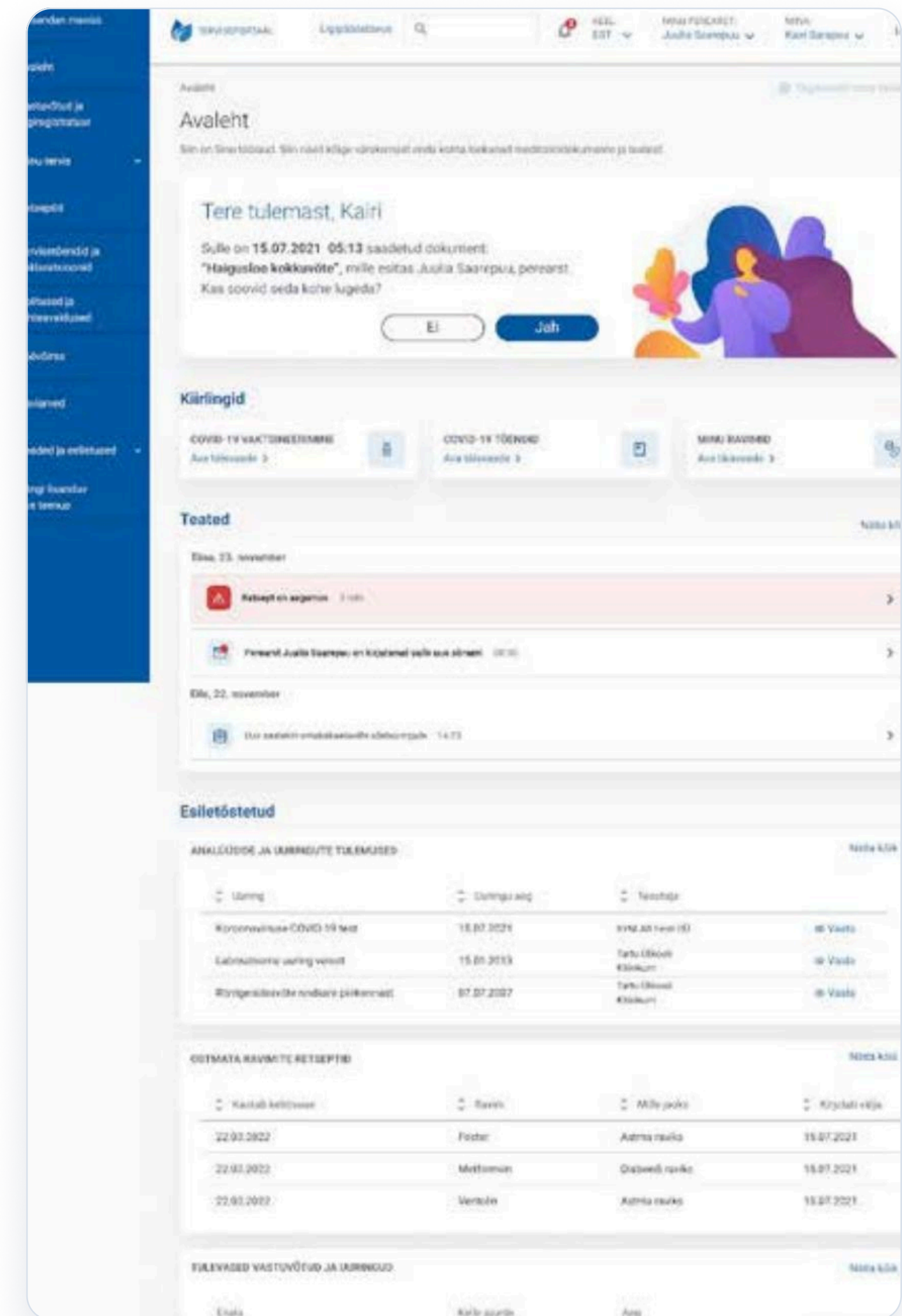
Mõõdukalt infot. Esiplaanil retseptid, analüüside vastused, saatekirjapõhine broneerimine ja meeldetuletused.

Mitu kroonilist seisundit

Infomahukas. Esile toodakse kehtivad retseptid ning arvukad hiljutised ja eelseisvad vastuvõtud.

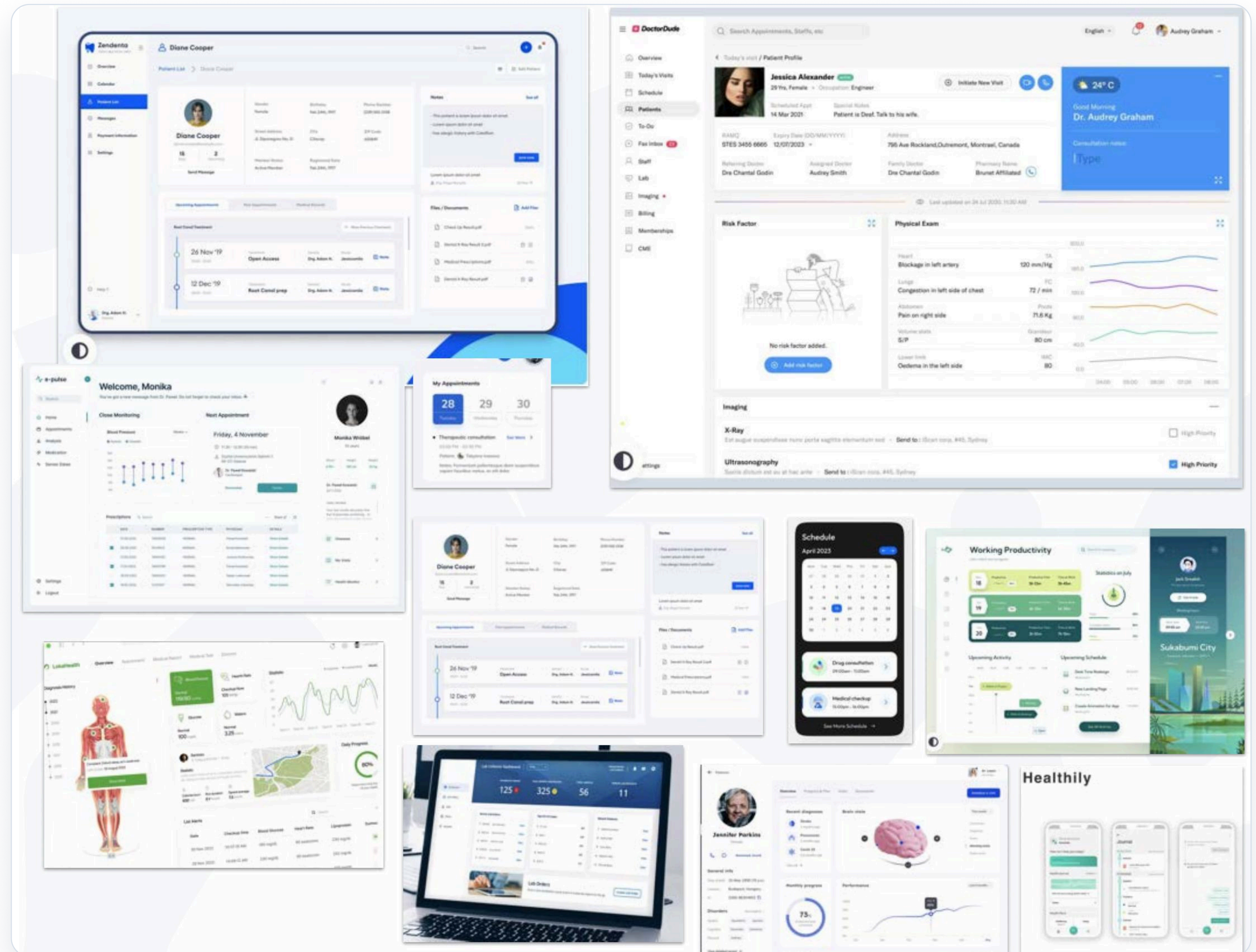
Kõik algas kliendi vajaduste kaardistusest

Probleem oli selge: terviseinfo oli laiali paljude eri teenuste vahel ja arstikeeles, mistõttu inimesel oli raske aru saada, mis tema tervisega toimub. Klient ja disainitiim kaardistasid varasematest kasutajaintervjuudest vajadused, võimalused ja prioriteedid ning seadsid paika ootused uuele teenusele.



Visuaalne suund sündis parimatest näidetest

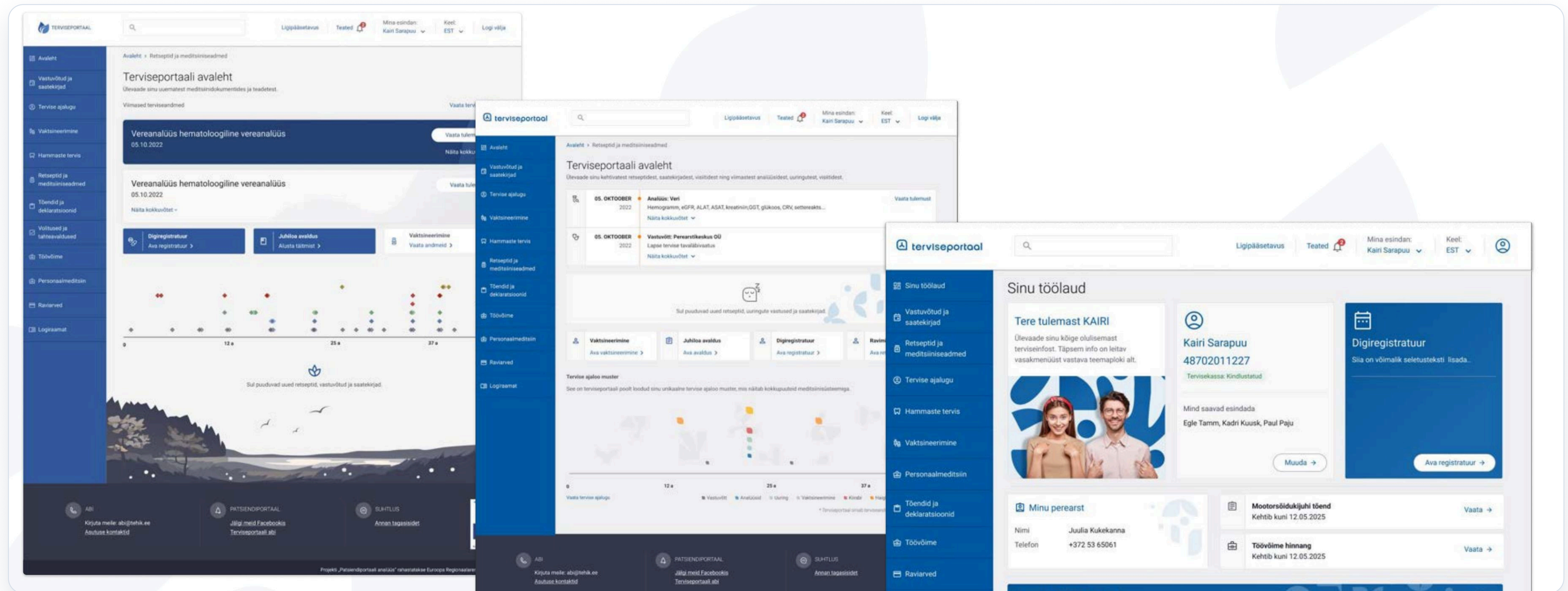
Uurisime tervise- ja töölaatoode parimaid näiteid, et luua rahulik, pilguga haaratav ja usaldust loov liides.



Ideed said katsutavaks juba paberil

Esimesed prototüübid tehti paberil.

Järgmises sammus loodi klikitavad prototüübid TEHIK-u disainisüsteemi komponentidega.



Kaheksa eksperti vaatasid disaini kriitiliselt üle

Kaheksa kasutatavuse spetsialisti arutasid disaini põhjalikult, eriti brändimustreid ja visuaalseid detaile.

Mida eksperdid ütlesid

“

Alumine muster meenutab mustrit, mis on mähkmetel.

“

Need alumised motiivid on minu jaoks pisut liig. Eelistaksin tervisemustrit või kaotaks mõlemad ära.

“

Muidu näeb kena välja: info on loogiliselt jaotatud ja meeldib kastide süsteem. Ka kontrastid on paigas.

Kuidas see disaini kujundas

Brändimustrite põhjalik arutelu viis rahulikuma visuaalse süsteemini.

Dekoratiivseid motiive pehmendati, et liides püsiks vaikne ja selge, kontrast hoiab olulise hästi märgatavana.

Avaleht toob esile selle, mis vajab tähelepanu

Testitud mitmes iteratsioonis ja siin näited tagasisidest.

Mida testid näitasid

“

Meeldib rahulikum sinakas-rohekas stiil, kliendisõbralik toon ja ikoonid. Labelid aitavad märkamisi esile tuua ja struktuur on loogiline.

“

Avaleht võiks lasta edasi liikuda: vaatan sagedamini retsepti või epikriisi kui aega. Hetkel on leht ebamugavam kui digilugu.

“

Hea, et digiregistratuur on välja toodud.

“

Tahaks dokumentidele aegumiste labeleid.

Tagasisidest muudatuseni

Testid näitasid, et avaleht peab esile tooma selle, mis vajab tähelepanu.

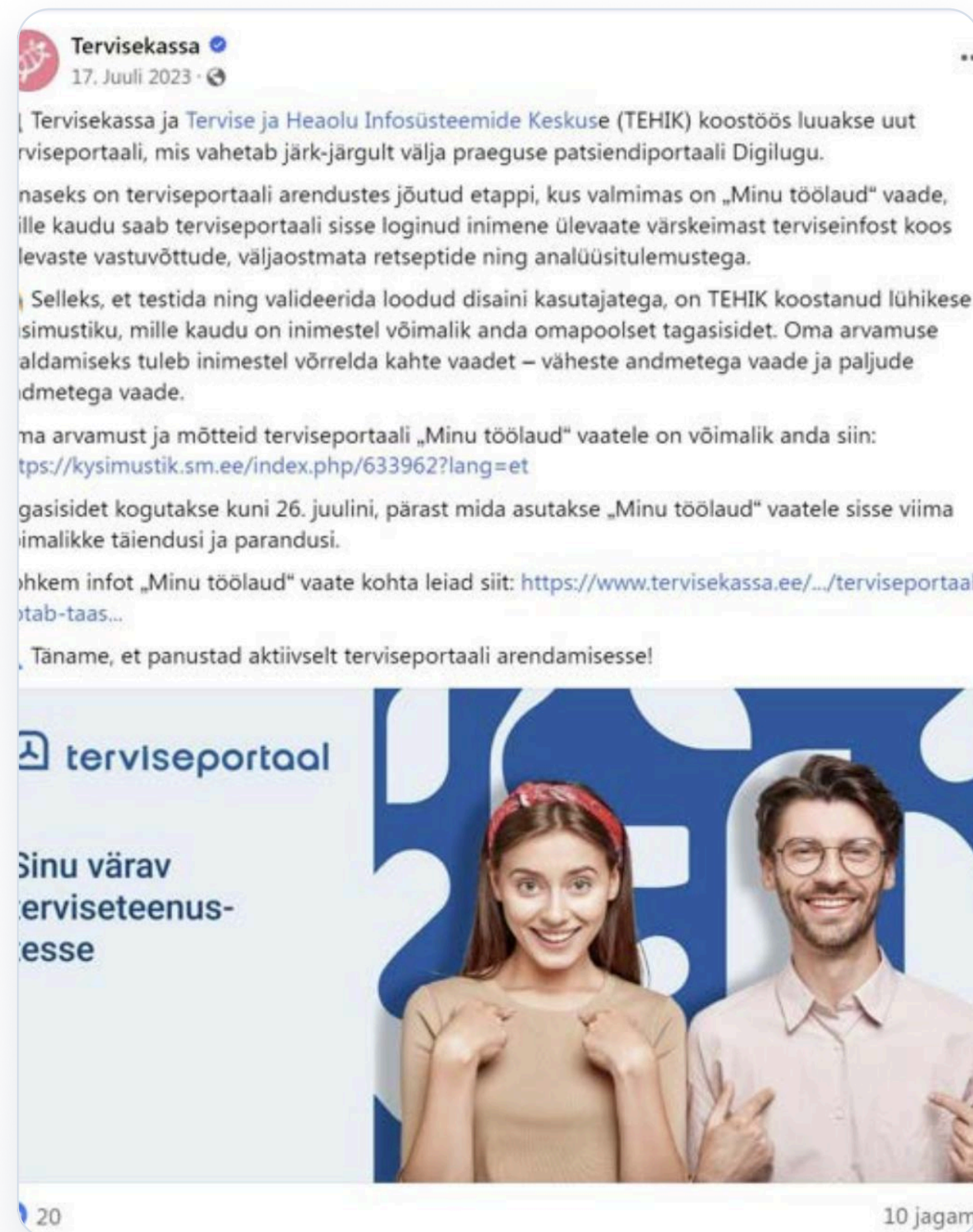
Töölaud toob nüüd esile

- ✓ Aeguvad retseptid
- ✓ Eelseisvad vastuvõtud
- ✓ Uued tulemused

just see, mida kasutajad kontrollima tulid

Avalik tagasiside andis hindeks 4,46/5

Korraldasime avaliku kampaania sotsiaalmeedias, kutsudes inimesi uuendatud teenust proovima ja muljeid jagama.



Peamised tulemused

Uuendus võeti hästi vastu ja andis ideid, mida järgmisena parandada.

4,46 /5

esmamulje uuest teenusest

4,34 /5

visuaalse disaini hinnang

Korduvad märkused sõnastuse ja info prioriteedi kohta said järgmise parenduste ringi.

Töölaud, mis on kasutajaga koos kasvanud

Digiloo killustatud vaatest jõudsime 2023. aasta esimese versioonini ja pideva täiendamise kaudu tänase, selgema töölauani. Kasv ei tulnud vajadusest, vaid kvaliteedist: 89% peab teenust lihtsaks ja tuleb tagasi vabatahtlikult.

2.3×

rohkem sisselogimisi kui Digiloos

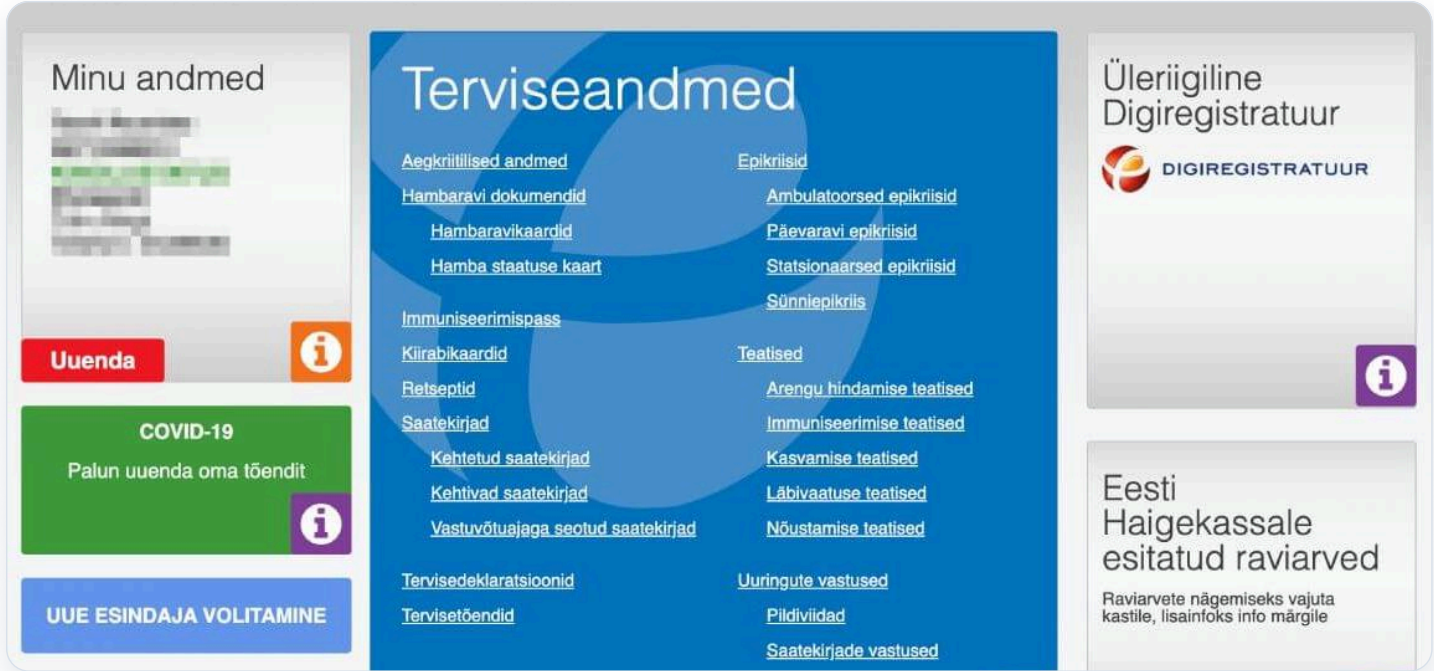
80.73%

2025 aasta rahuloluindeks

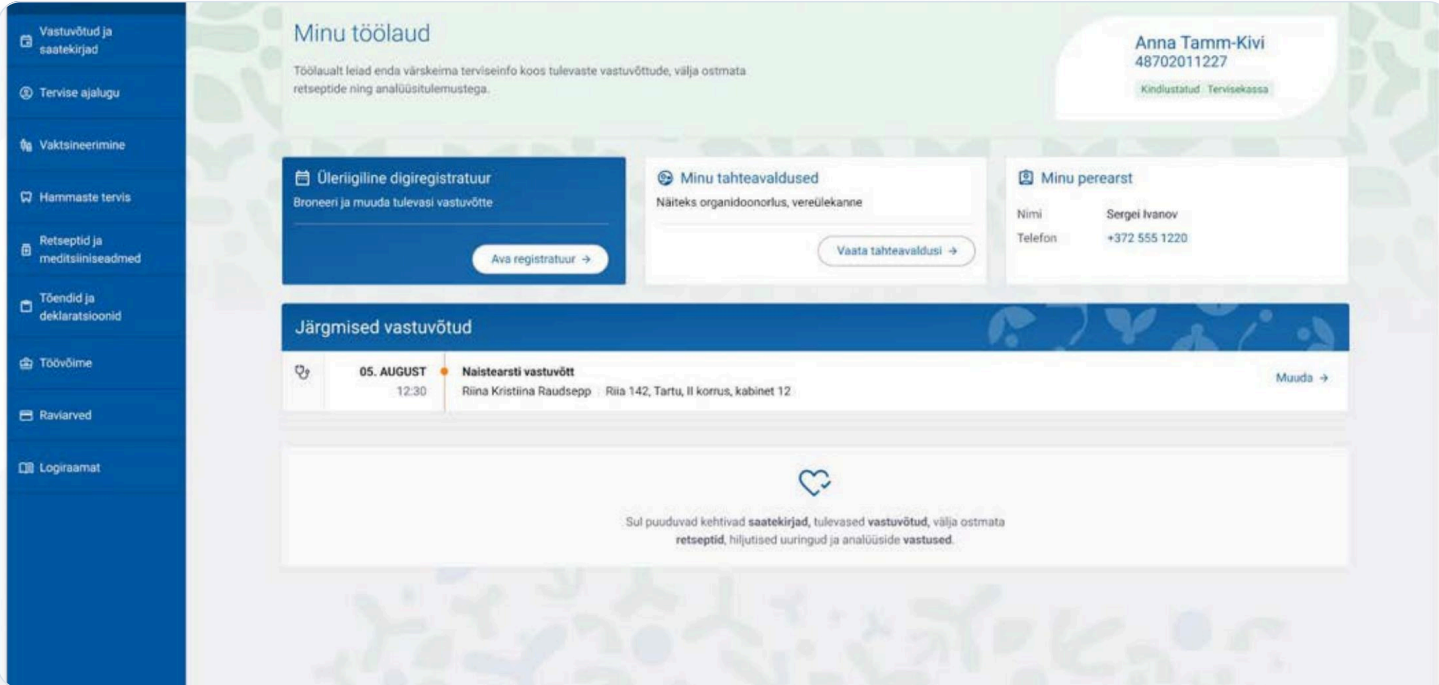
1.45M

sisselogimist kuus 2025

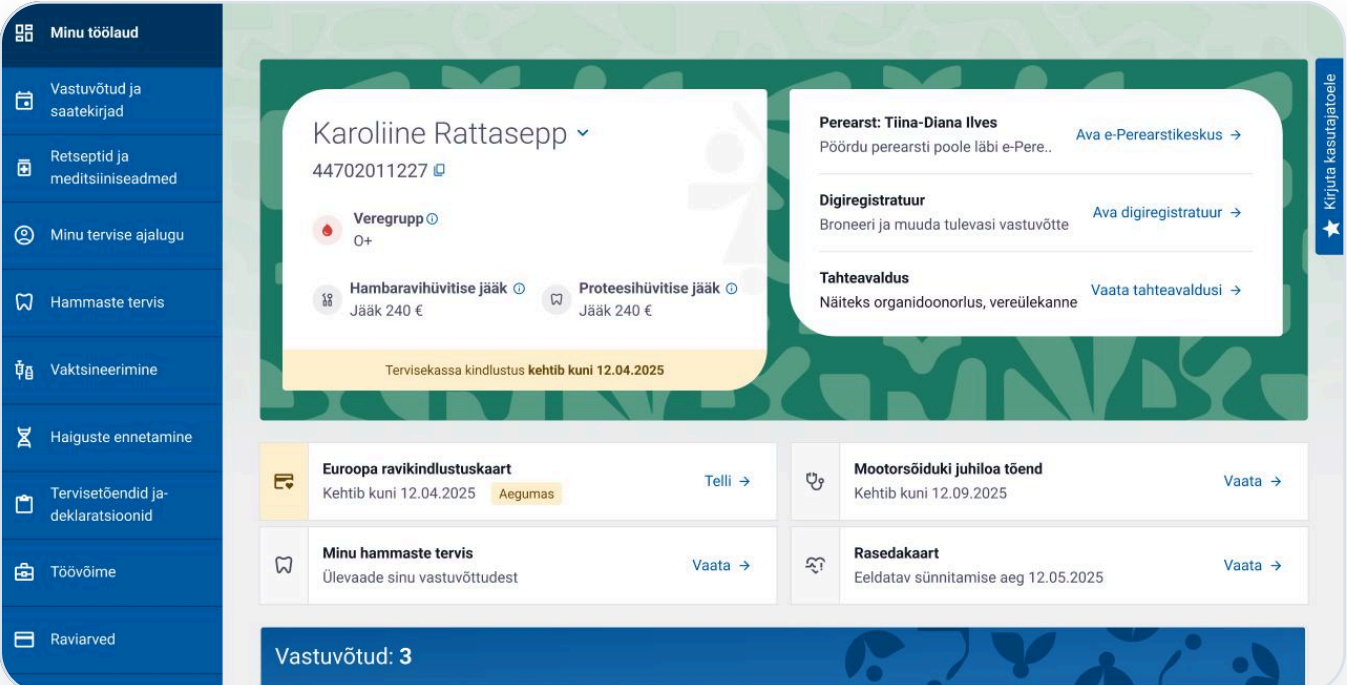
kuni 2023 · Digilugu



2023 · avalikustamisel



2026 ·



Teenus jõuab enamiku Eesti täiskasvanuteni

Hea teenusedisain ei paista mitte ilust, vaid mõõdetavast mõjust inimestele ja kogu süsteemile.

69%

802 184 inimest Eesti 1,16 miljonist täiskasvanust kasutab teenust igal aastal.

~28%

kasutab teenust igas kuus

89%

peavad teenust lihtsaks (Kantar Emor)

~1 600

täiendust kasutajate tagasiside põhjal,
jooksvalt

Ligipääsetavus on sisse ehitatud (WCAG, koostöös Eesti Pimedate Liiduga) ja sisu hallatakse majasiseselt, nii et teenus areneb pideva tagasiside põhjal.

Terviseportaali eesmärk on olla teenusevärv, mis aitab hoida head tervist ning ennetada terviseprobleeme.

Portaali ligipääsetavus ja kasutusmugavus mõjutavad
kaudselt inimeste tervist, tervena elatud aastaid,
terviseteadlikkust ning keskkonna jätkusuutlikkust.