

Karell Kiirabi patsientide rahulolu-uuring

Kvantitatiivne (telefoni-intervjuud)
2022

Uuringu parameetrid

Eesmärk

Karell Kiirabi AS analüüsib osutatavat kiirabiteenust ning sellega seoses sooviti teada saada patsientide rahulolu kiirabibrigaadide teenusega teeninduspiirkondade lõikes.

Uuringu periood

04.03.-11.03.2022

Metoodika

Telefoni-intervjuud

Sihtrühm

Inimesed, kes kutsusid kiirabi patsiendina või patsiendi juures/kõrval oleva isikuna alates 01.07.2021 kuni 31.12.2021 Karell Kiirabi teeninduspiirkonnas.

Valimi suurus

360 vastajat

Valimi kirjeldus

Valim,
n=360



Sugu

Mees



39%

Naine



61%

Kellele kutsusite kiirabi?

Endale, olin ise patsient

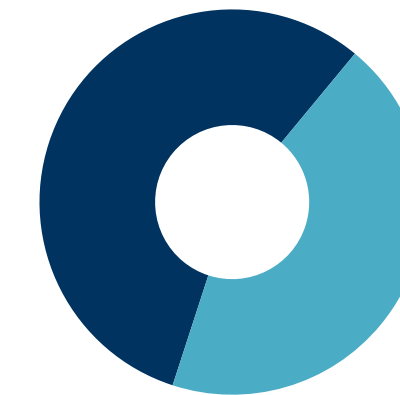
48%

Kellelegi teisele (teie seos
patsiendiga? nt. abikaasa, naaber)

52%

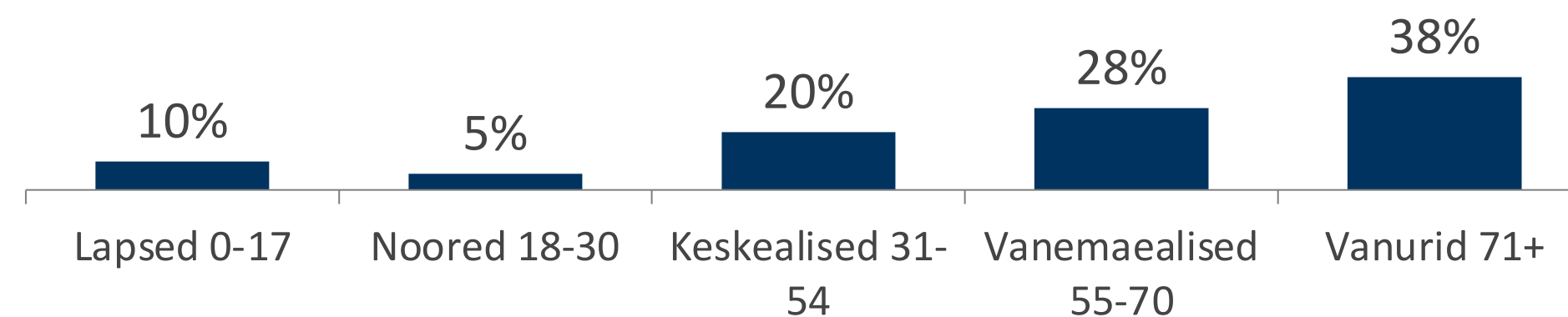
Millises keeles eelistaksite sellele küsimustikule vastata?

Eesti , 56%

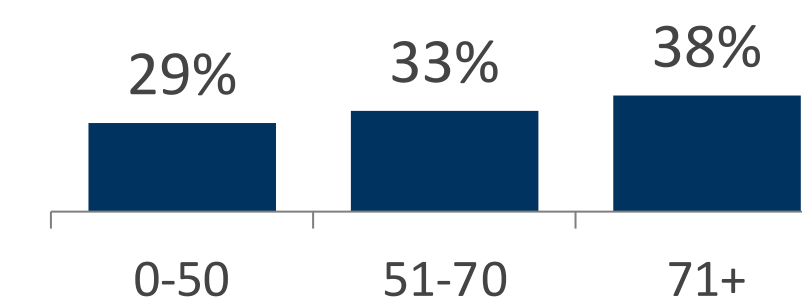


Vene , 44%

Vanuse järgi



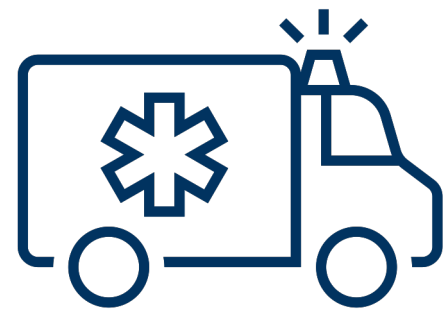
Vanusegrupid



Kiirabibrigaadi järgi vastajate profiil



Kiirabibrigaadi järgi vastajate profiil (II)



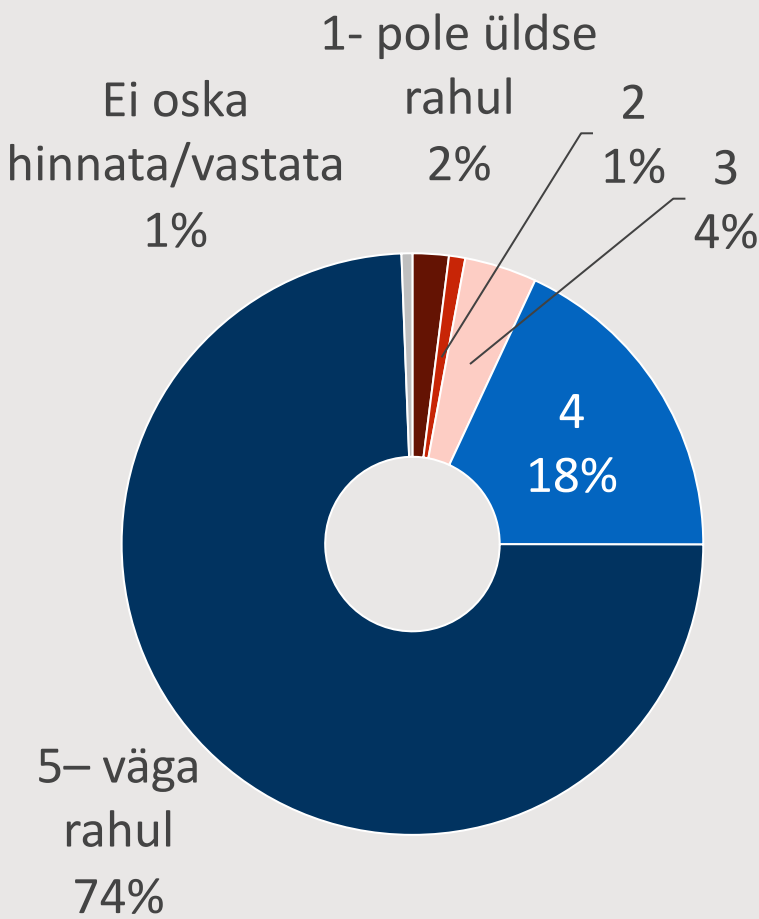
Kokkuvõte



Kokkuvõte

ÜLDINE RAHULOLU

Baas: Kõik vastajad [n=360]

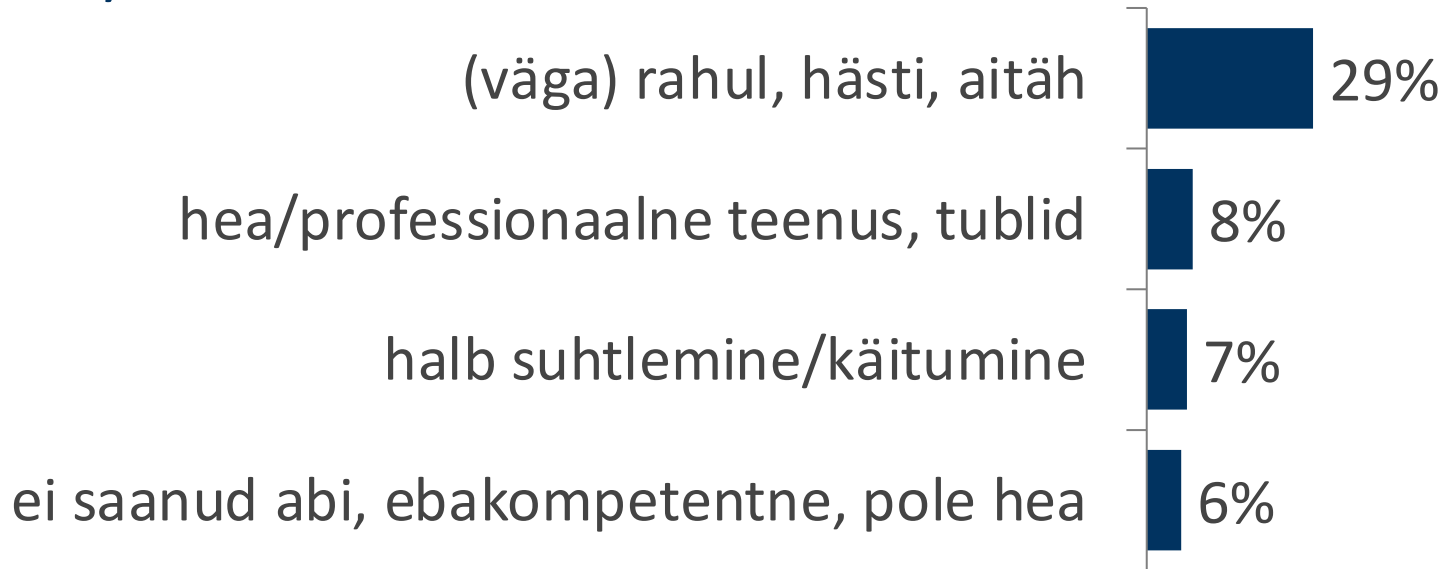


4,6

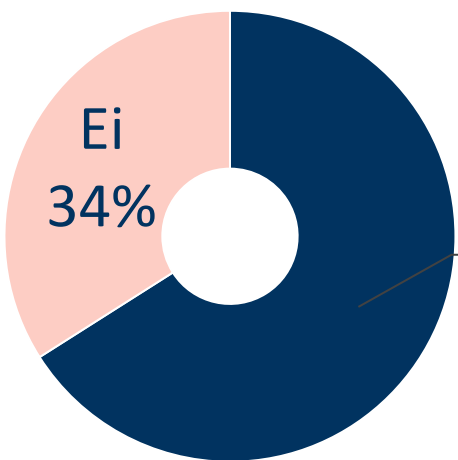
Keskväärtsus

LISAKOMMENTAARID

(TOP 4)



PATSIENT HOSPITALISEERITI, ST. VIIDI HAIGLASSE



Brigaadid; 75% ja enam

Loksa, n=20	75%
Kunda, n=19	84%
Jõhvi 92, n=20	75%

RAHULOLU ERINEVATE ASPEKTIDEGA

(Enim rahul)



Kiirabi personali valimuse korrektsus



Kiirabibrigaadi poolne transport



Oskus suhelda patsiendiga tema emakeeles

(Kõige vähem rahul)



Erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta info andmine

KIIRABIBRIGAADIGA ÜLDINE RAHULOLU

(+0,2 ja rohkem valimi keskmisest)



Kose, n=21
Kehra, n=21
Loksa, n=20
Tapa 91, n=21
Rakvere 91, n=21
Rakvere 92, n=20
Kunda, n=19
Jõhvi 91, n=21

4,8

(-0,2 ja rohkem valimi keskmisest)

Jõhvi 92, n=20

4,2

Kohtla-Järve 91, n=20

4,4

Sillamäe 92, n=19

4,4

Kellele kutsusite kiirabi?

Endale, olin ise patsient

48%

Kellelegi teisele (teie seos patsiendiga? nt. abikaasa, naaber)

52%

Kokkuvõte. Üldised tulemused

Uuringute läbiviimiseks esitati Viilup Uuringud OÜ esindajale 810 kontakti. Patsientide rahulolu välja selgitamiseks küsitleti kokku 360 vastajat 18ne kiirabibrigaadi teeninduspiirkonnast. Küsitluse valim moodustati selliselt, et igast piirkonnas oleks ligikaudu 20 vastajat. Samuti jälgiti küsitlemisel, et oleks nii nooremaid kui vanemaid vastajaid ja mehi ning naisi. Vastajatele helistamisel kasutati Karell Kiirabi AS poolt saadetud andmebaasi, mis moodustati isikutest, kes kutsusid kiirabi patsiendina või patsiendi juures/kõrval oleva isikuna alates 01.07.2021 kuni 31.12.2021 ning valimist jäeti välja lisabrigaadide sõidud, annulleeritud sõidud, patsiendi puudumine, patsiendi ravist keeldumine, patsiendi surm ehk surma konstateerimine.

Vastajatel paluti hinnata Karell Kiirabi teenust 5-palli skaalal nii läbi erinevate aspektide kui ka üldist rahulolu. Lisaks sellele küsiti vastajalt avatult kommentaare. Samuti küsiti taustainfoks, kellele kutsuti kiirabi, vastaja vanust, sugu ning seda, kas patsient hospitaliseeriti.

- **Üldine rahulolu Karell Kiirabiga on kõrge (keskmine 4,6).** Kõik kiirabibrigaadid said keskmise hinnangu kõrgema kui 4 palli. Kõige kõrgema üldise hinnangu said Kose (4,8), Kehra (4,8), Loksas (4,8), Tapa 91 (4,8), Rakvere 91 (4,8), Rakvere 92 (4,8), Kunda (4,8) ja Jõhvi 91 (4,8) brigaadid. Keskmisega võrreldes veidi madalama hinnangu said Jõhvi 92 (4,2), Kohtla-Järve 91 (4,4) ja Sillamäe 92 (4,4).
- Üldise rahulolu puhul on märgata, et rahulolu kiirabi teenusega oli kõrgem laste ja vanemaealiste kui noorte ja keskealiste patsientide puhul. Samuti on kiirabi teenusega rohkem rahul need, kes iseendale kutsusid kiirabi ning need, keda hospitaliseeriti. Meeste ja naiste hinnangud olid väga sarnased. Vene emakeelega vastajad andsid veidi madalamaid hinnanguid kui eesti emakeelega vastajad.
- **Erinevate aspektide osas vastas valdav enamus, et on hinnatavate omadustega rahul.**
 - Rahulolu on erinevatest hinnatud aspektidest kõrgeim kiirabi personali välimuse korrektsusega (4,8), kiirabibrigaadi poolse transpordiga (4,8) ja oskusega suhelda patsiendiga tema emakeeles (4,8).
 - Enim soovitakse arengut erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta info andmisel (4,4). Võibki öelda, et üldiselt **oodatakse rohkem info andmist, selgitusi, soovitusi ja patsiendi/lähedaste kaasamist – ehk siis kommunikatsiooni poole parandamist**. Samas on heale tasemele hinnatud personali välimus, viisakus ja usaldusväärsus.
- **Lisakommentaaridest** selgus, et **enim sooviti kiirabi personali tänada ning kiita** (28% mainisid seda esimese märksõna/vastusena ja 29% mainis üldse).
 - Järgnesid kommentaarid, et teenus oli hea ja professionaalne (8%),
 - Samas vastati ka, et oli halb suhtlemine/käitumine (7%) ja nad ei saanud abi/oli ebakompetentne (6%) .
 - Avatud vastustest mainiti lisaks kiirabi tööle ka seda, et soovitakse transporti haiglast tagasi koju (eriti öösel keerulisem) ning mõningad mainisid rahulolematust EMO või häirekeskusega.
 - Pea pooled, 47% ei soovinud lisada kommentaare.

Kokkuvõte brigaadide lõikes (I)

- **Kose:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Võrreldes keskmisega veidi parem kiirabi personali usaldusväärsus ja küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine.
- **Kehra:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Võrreldes keskmisega parem patsiendile abi osutamine. Avatud kommentaare jäeti keskmisest vähem ja need olid positiivsed.
- **Loksa:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Võrreldes keskmisega parem just kommunikatsiooni pool: küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine, patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse, edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks, teostatud protseduuride kohta selgituste andmine ning erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta info andmine. Samuti keskmisest paremaks hinnati patsiendile abi osutamist. Avatud kommentaarides oli keskmisest enam rahulolu väljendavaid kommentaare.
- **Väike-Maarja:** üldine rahulolu 4,7 (+0,1). Brigaadile antud hinnangud ei erine oluliselt keskmisest.
- **Tapa 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Võrreldes keskmisega parem kiirabi kohale jõudmise aeg, tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkus, küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine, patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse, patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine, edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks ning teostatud protseduuride kohta selgituste andmine.
- **Tapa 92:** üldine rahulolu 4,7 (+0,1). Keskmisest madalama hinnanguga on kiirabi kohale jõudmise aeg.
- **Rakvere 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Brigaadile antud hinnangud ei erine oluliselt keskmisest.
- **Rakvere 92:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Keskmisest enam ollakse rahul tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkusega.
- **Kunda 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Keskmisest kõrgemalt on hinnatud teostatud protseduuride kohta selgituste andmine ja küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine. Avatud kommentaare soovisid jätta keskmisest vähem vastajaid.

Kokkuvõte brigaadide lõikes (II)

- **Kiviõli 91:** üldine rahulolu 4,6 (0,0). Keskmisest vähem ollakse rahul teostatud protseduuride kohta selgituste andmisega. Avatud kommentaare soovisid jätta keskmisest vähem vastajaid.
- **Kohtla-Järve 91:** üldine rahulolu 4,4 (-0,2). Keskmisest madalamalt hinnati oskus suhelda patsiendiga tema emakeeles, kiirabi personali usaldusväärsus, tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkus, patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine ning edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks. Avatud kommentaarides mainiti enam halba suhtlemist ja käitumist.
- **Kohtla-Järve 92:** üldine rahulolu 4,7 (+0,1). Võrreldes keskmisega veidi parem teostatud protseduuride kohta selgituste andmine.
- **Jõhvi 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Võrreldes keskmisega veidi parem erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta info andmine. Avatud kommentaarides oli keskmisest enam üldist rahulolu väljendavaid kommentaare.
- **Jõhvi 92:** üldine rahulolu 4,2 (-0,4). Sellele brigaadile antud hinnangud on läbivalt madalamad keskmistest hinnangutest. Avatud kommentaarides toodi enam välja, et rahulolu sõltub brigaadist. Üks vastaja mainis, et andis oma hinnangud lähtuvalt negatiivsest kogemusest, kuid teise brigaadiga oli tal tegelikult positiivsem kogemus.
- **Jõhvi 93:** üldine rahulolu 4,6 (0,0). Brigaadile antud hinnangud ei erinenud oluliselt keskmisest.
- **Isaku 91:** üldine rahulolu 4,6 (0,0). Võrreldes keskmisega veidi parem hinnang kiirabi personali viisakusele. Lisakommentaarides tänati ja öeldi, et kõik on hästi.
- **Sillamäe 91:** üldine rahulolu 4,5 (-0,1). Keskmisest madalama hinnangu said eelkõige kommunikatsiooniga seotud aspektides, kiirabi personali viisakus ja kiirabi personali üldine suhtlusstiil. Samas oli kommentaarides keskmisest enam neid, kes olid kõigega rahul.
- **Sillamäe 92:** üldine rahulolu 4,4 (-0,2). Keskmisest madalamalt hinnati patsiendile abi osutamine, patsiendi eest hoolitsemise professionaalsus, tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkus, küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine, terviseprobleemist arusaamine, patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse, patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine, edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks ning teostatud protseduuride kohta selgituste andmine. Kommentaarides on enam välja toodud halba suhtlemist ja käitumist.

Üldised tulemused

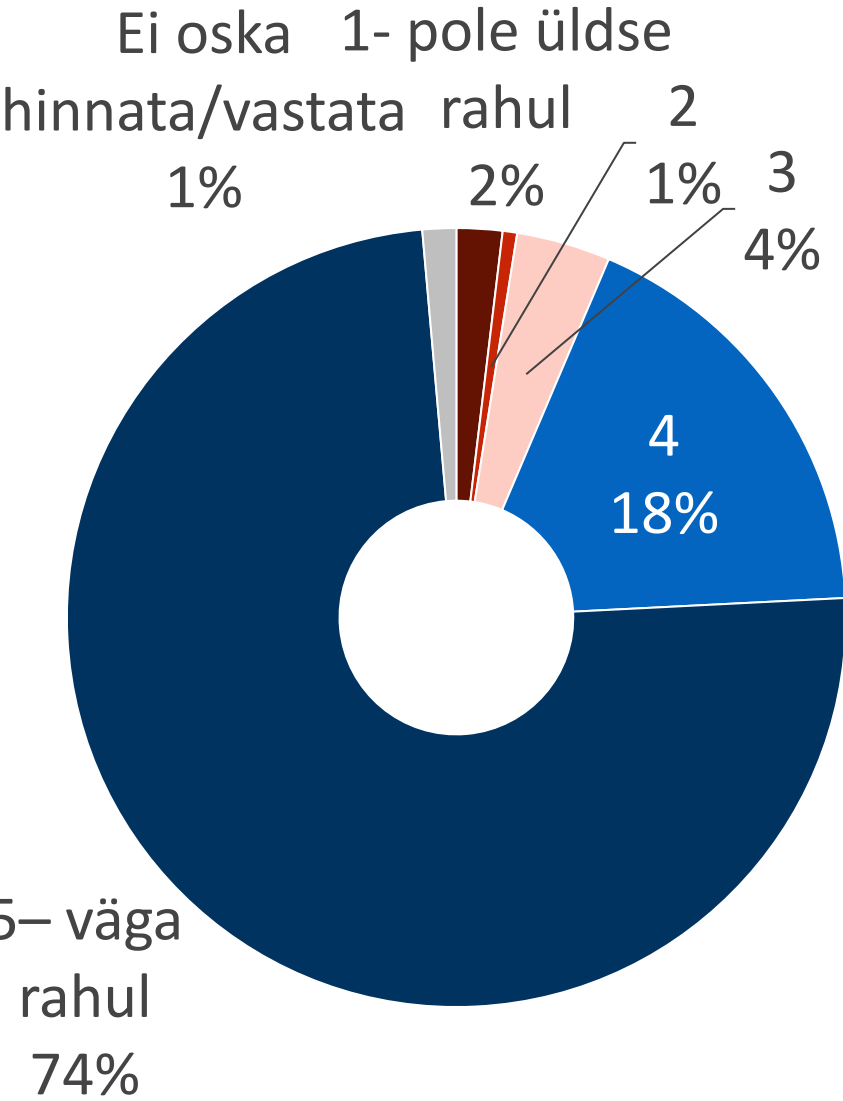


Üldine rahulolu

K4. Palun hinnake Karell Kiirabi teenust läbi järgnevate väidete skaalal 1-5ni. Hinnangu andmisel 1 tähendab, et te pole üldse rahul ning 5, et olete väga rahul. Võite kasutada ka vahepealseid hinnanguid või öelda, et ei oska hinnata. Mõelge hinnangu andmisel AINULT KIIRABIBRIGAADILE, mitte häirekeskuse ega teiste arstide-õdede peale, kellega kokku puutusite. **Kõike arvesse võttes: üldine rahulolu**

%

Baas: Kõik vastajad [n=360]



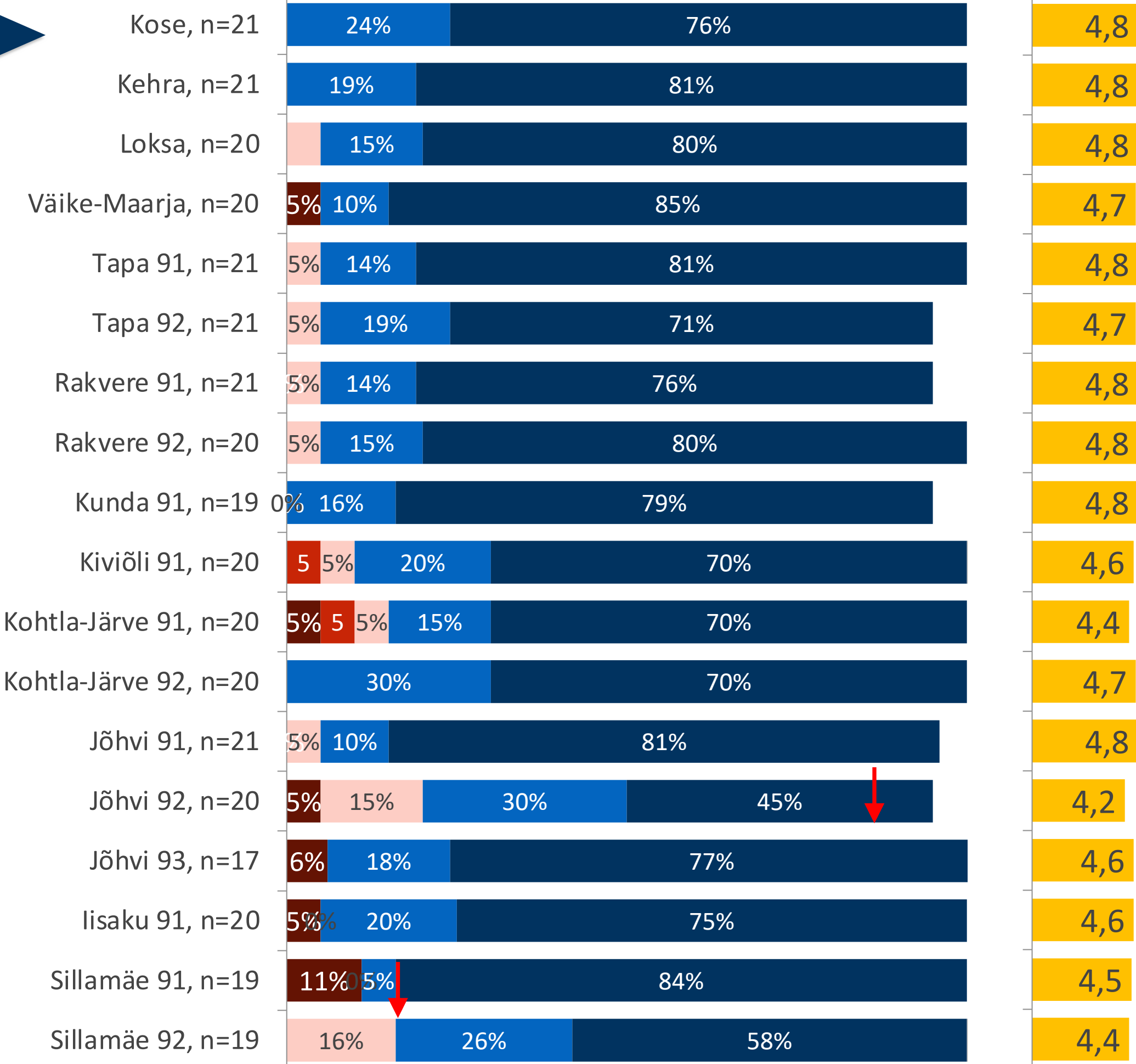
Keskväärtus

4,6

Brigaad

1- pole üldse rahul 2 3 4 5- väga rahul Ei oska hinnata/vastata

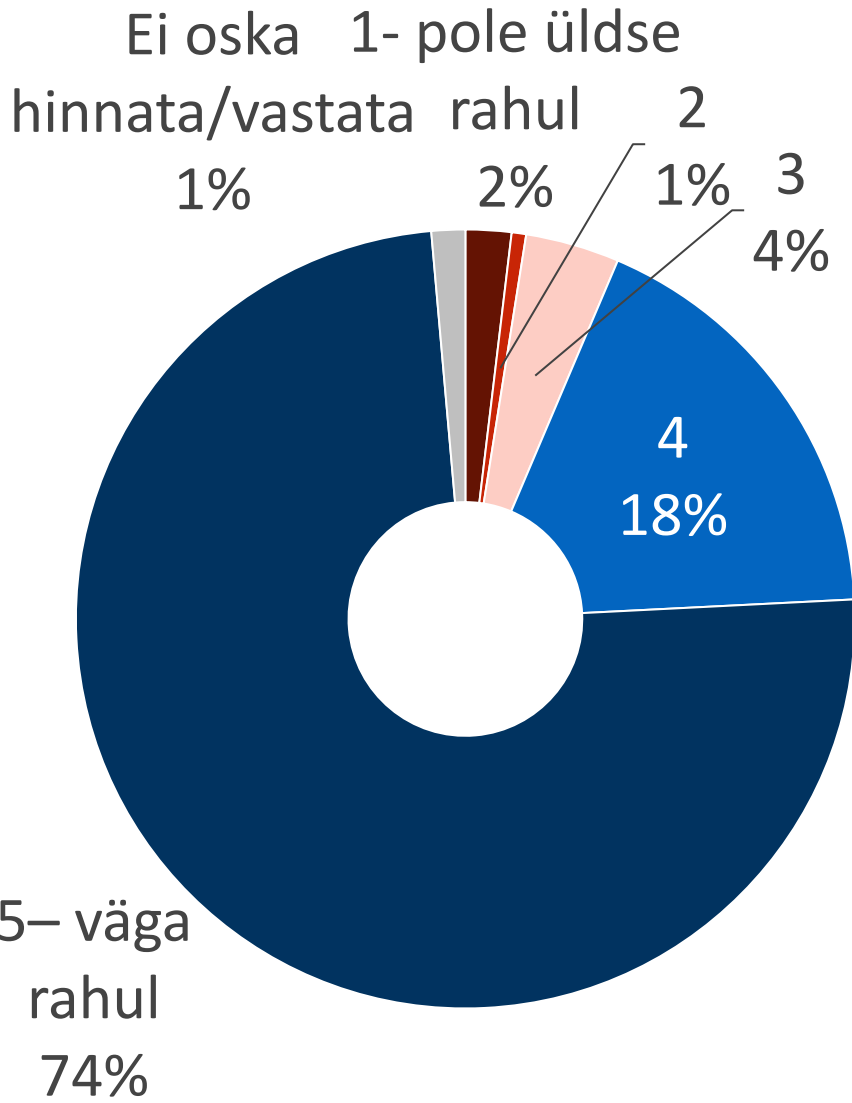
Keskväärtus



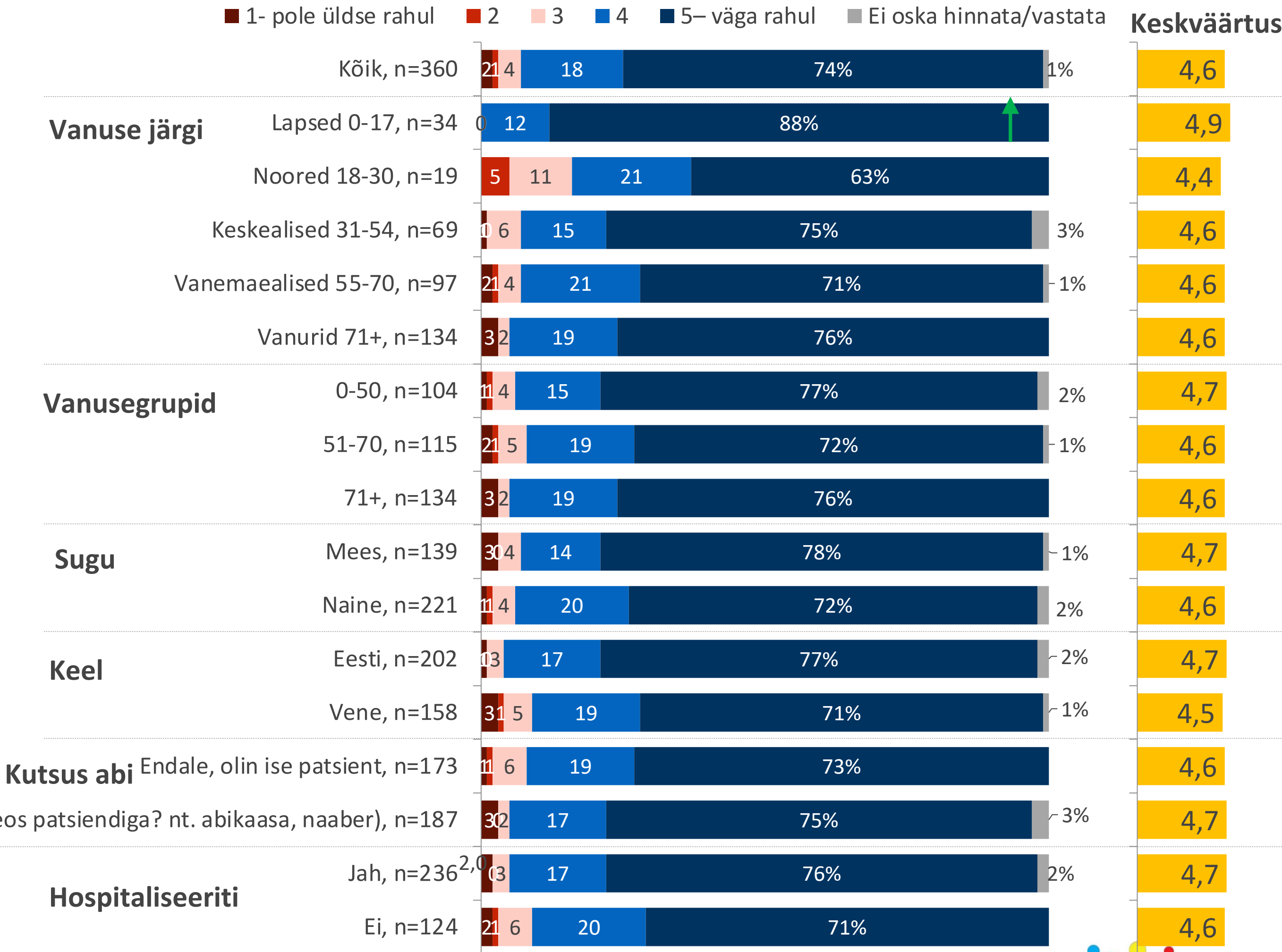
Üldine rahulolu

K4. Palun hinnake Karell Kiirabi teenust läbi järgnevate väidete skaalal 1-5ni. Hinnangu andmisel 1 tähendab, et te pole üldse rahul ning 5, et olete väga rahul. Võite kasutada ka vahepealseid hinnanguid või öelda, et ei oska hinnata. Mõelge hinnangu andmisel AINULT KIIRABIBRIGAADILE, mitte häirekeskuse ega teiste arstide-õdede peale, kellega kokku puutusite. **Kõike arvesse võttes: üldine rahulolu**

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]



Keskväärtus **4,6**



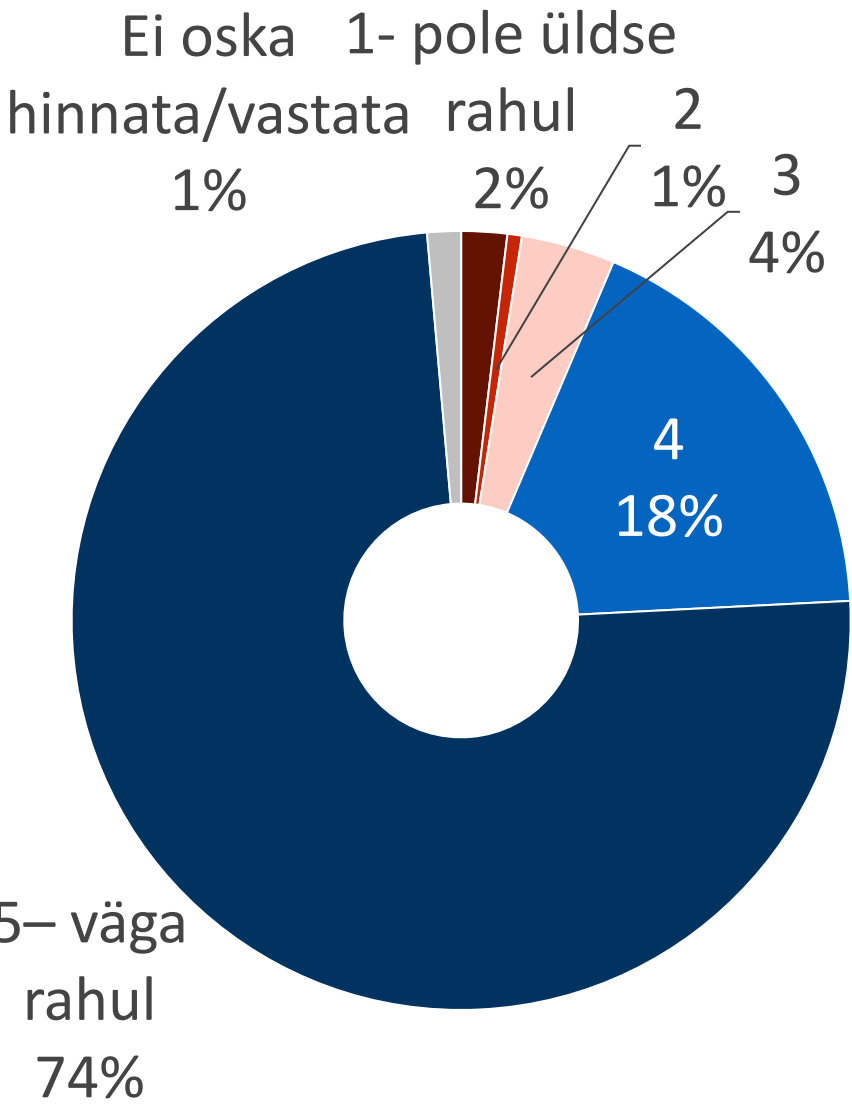
Rahulolu erinevate aspektidega

Kõik

K4. Palun hinnake Karell Kiirabi teenust läbi järgnevate väidete skaalal 1-5ni. Hinnangu andmisel 1 tähendab, et te pole üldse rahul ning 5, et olete väga rahul. Võite kasutada ka vahepealseid hinnanguid või öelda, et ei oska hinnata. Mõelge hinnangu andmisel AINULT KIIRABIBRIGAADILE, mitte häirekeskuse ega teiste arstide-õdede peale, kellega kokku puutusite.

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]

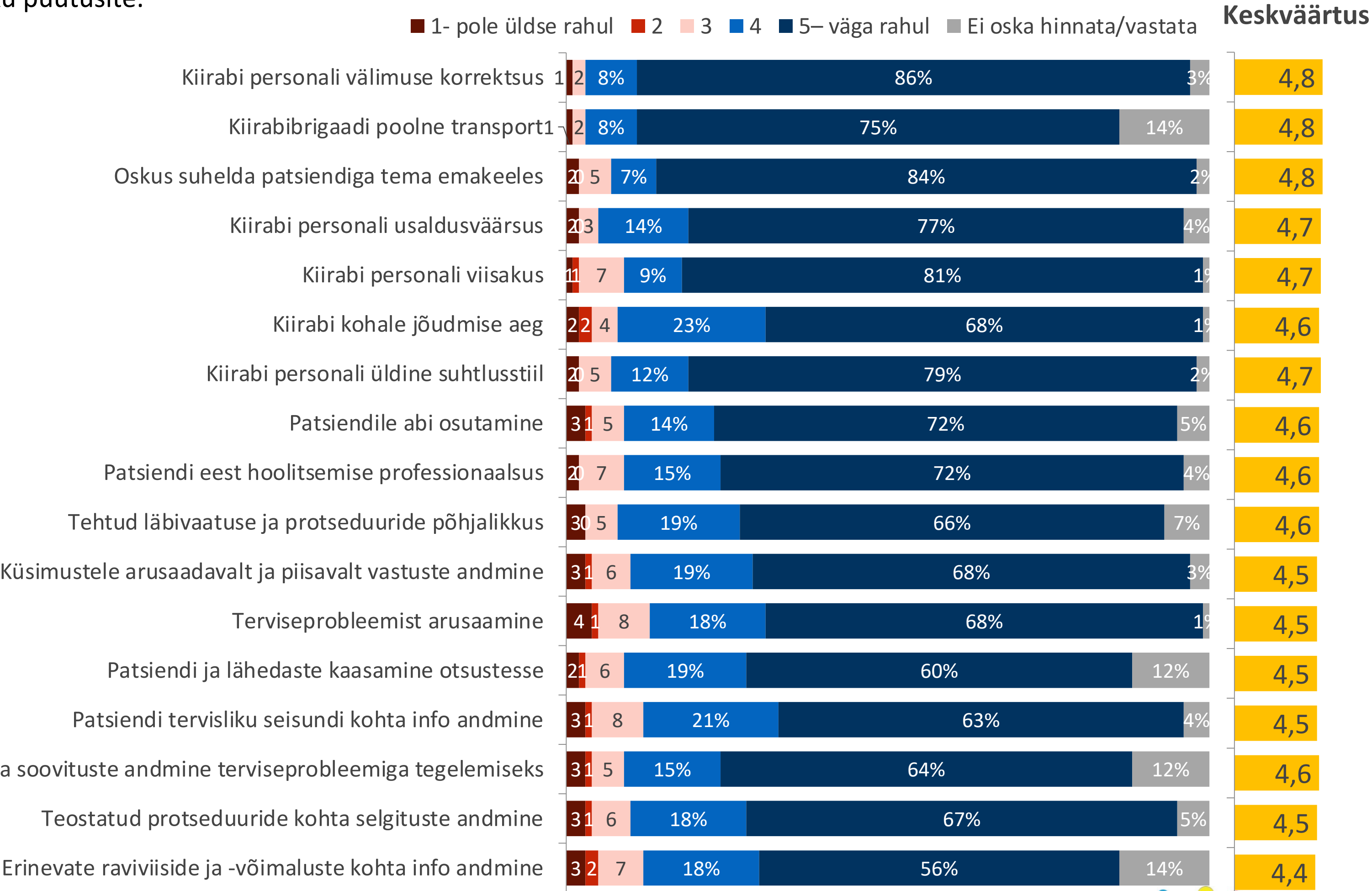
Üldine rahulolu



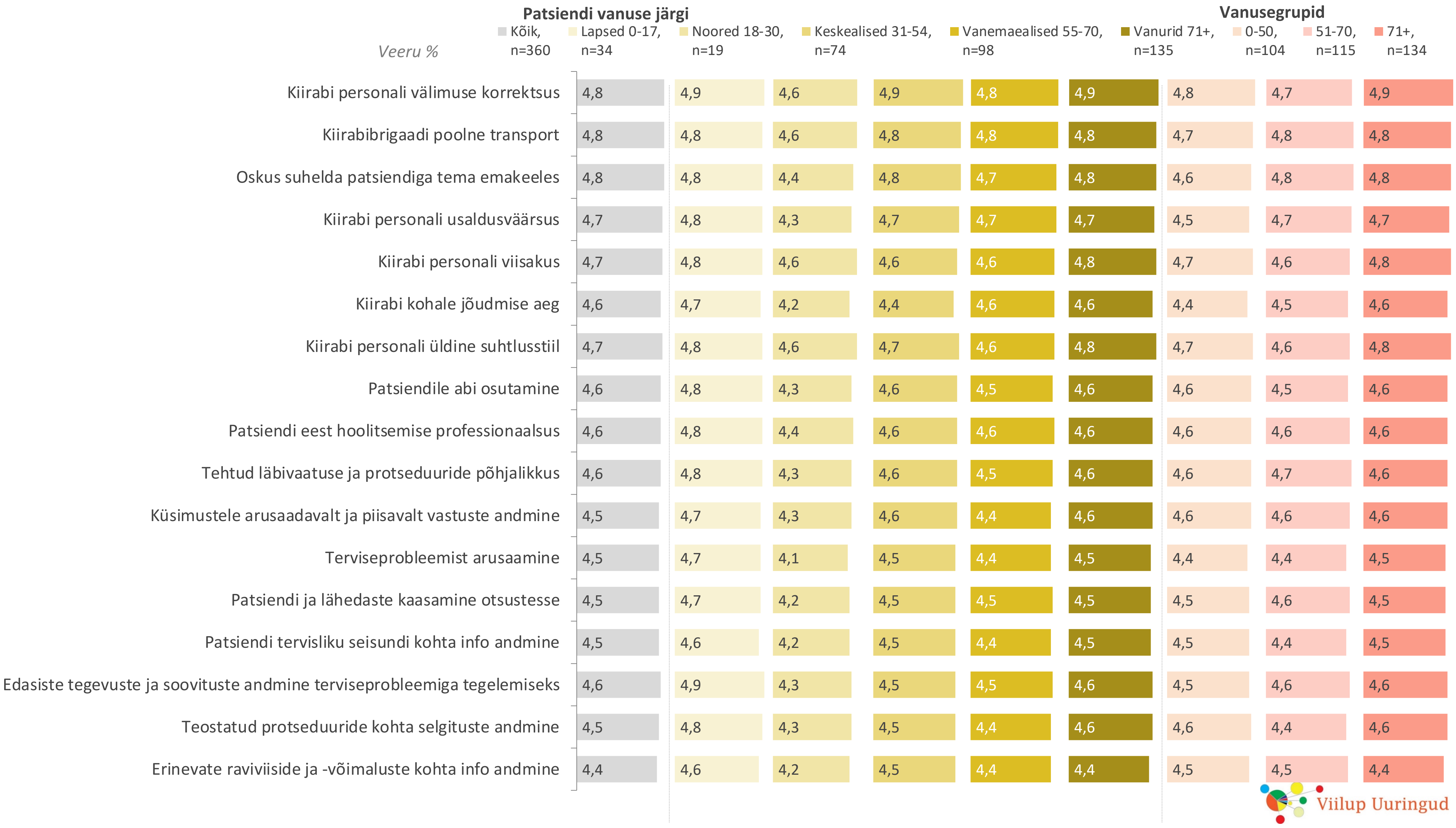
Keskväärtus

4,6

Edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks



Rahulolu erinevate aspektidega



Rahulolu erinevate aspektidega



	Keel		Kutsus abi		Sugu		Hospitaliseeriti	
	Kõik, n=360	Eesti, n=202	Vene, n=158	Endale, olin ise patsient, n=173	Mees, n=139	Naine, n=221	Jah, n=236	Ei, n=124
<i>Veeru %</i>								
Kiirabi personali välimuse korrektsus	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Kiirabibrigaadi poolne transport	4,8	4,9	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Oskus suhelda patsiendiga tema emakeeles	4,8	4,8	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
Kiirabi personali usaldusväärsus	4,7	4,8	4,6	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Kiirabi personali viisakus	4,7	4,8	4,5	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
Kiirabi kohale jõudmise aeg	4,6	4,6	4,6	4,7	4,5	4,6	4,6	4,5
Kiirabi personali üldine suhtlusstiil	4,7	4,8	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
Patsiendile abi osutamine	4,6	4,7	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,5
Patsiendi eest hoolitsemise professionaalsus	4,6	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5
Tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkus	4,6	4,7	4,4	4,5	4,6	4,5	4,6	4,4
Küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine	4,5	4,6	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,5
Terviseprobleemist arusaamine	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,4
Patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse	4,5	4,6	4,4	4,5	4,5	4,5	4,6	4,4
Patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine	4,5	4,6	4,5	4,6	4,5	4,6	4,6	4,5
Edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks	4,6	4,7	4,5	4,5	4,7	4,5	4,7	4,5
Teostatud protseduuride kohta selgituste andmine	4,5	4,6	4,5	4,6	4,5	4,6	4,6	4,5
Erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta info andmine	4,4	4,5	4,4	4,5	4,4	4,5	4,5	4,3

Lisakommentaariid: Kõik

K5. Kas soovite midagi lisada või kommenteerida?

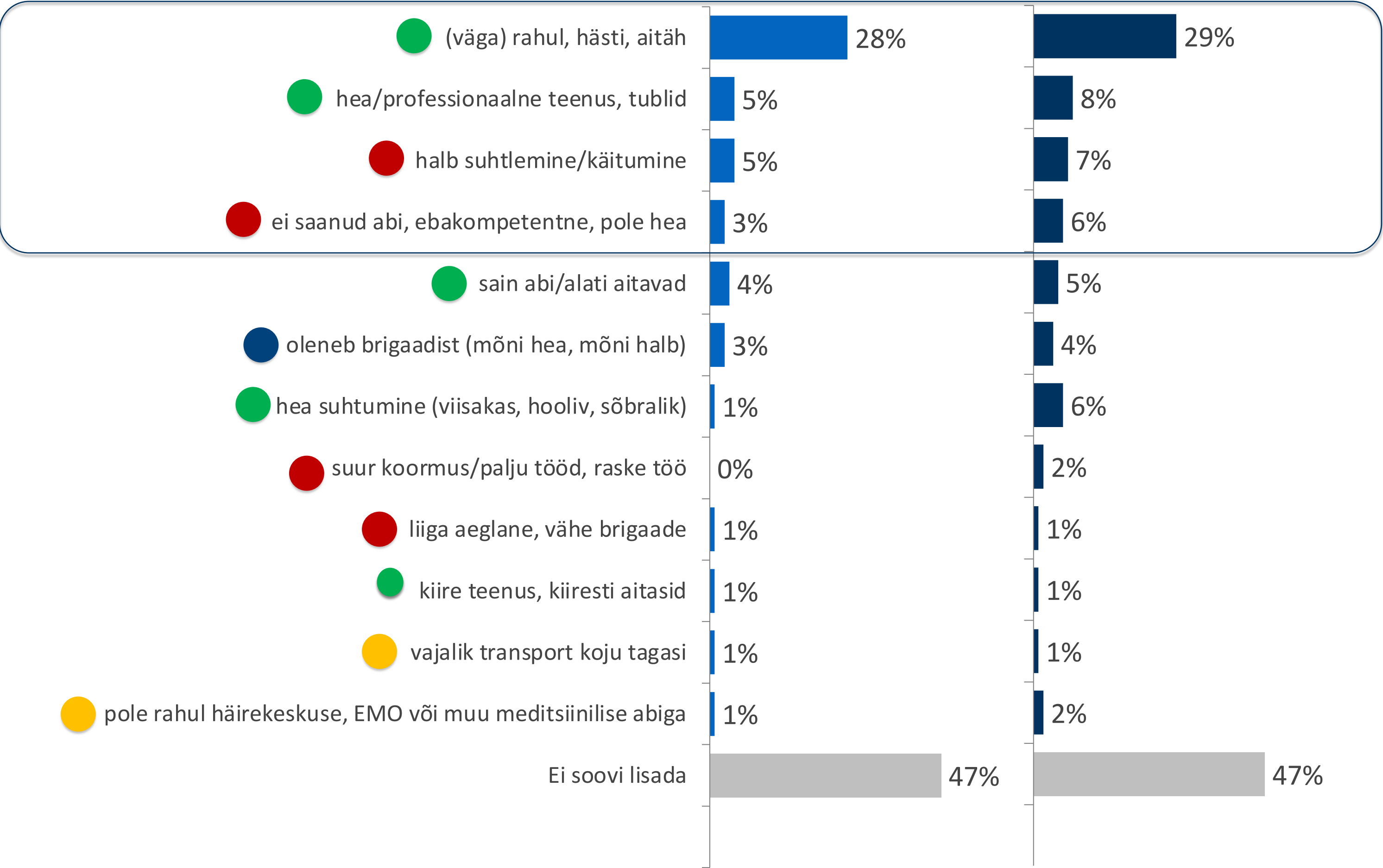
%

Baas: Kõik vastajad [n=360]

Esimesena
mainitud

Kõik
mainitud

TOP 4



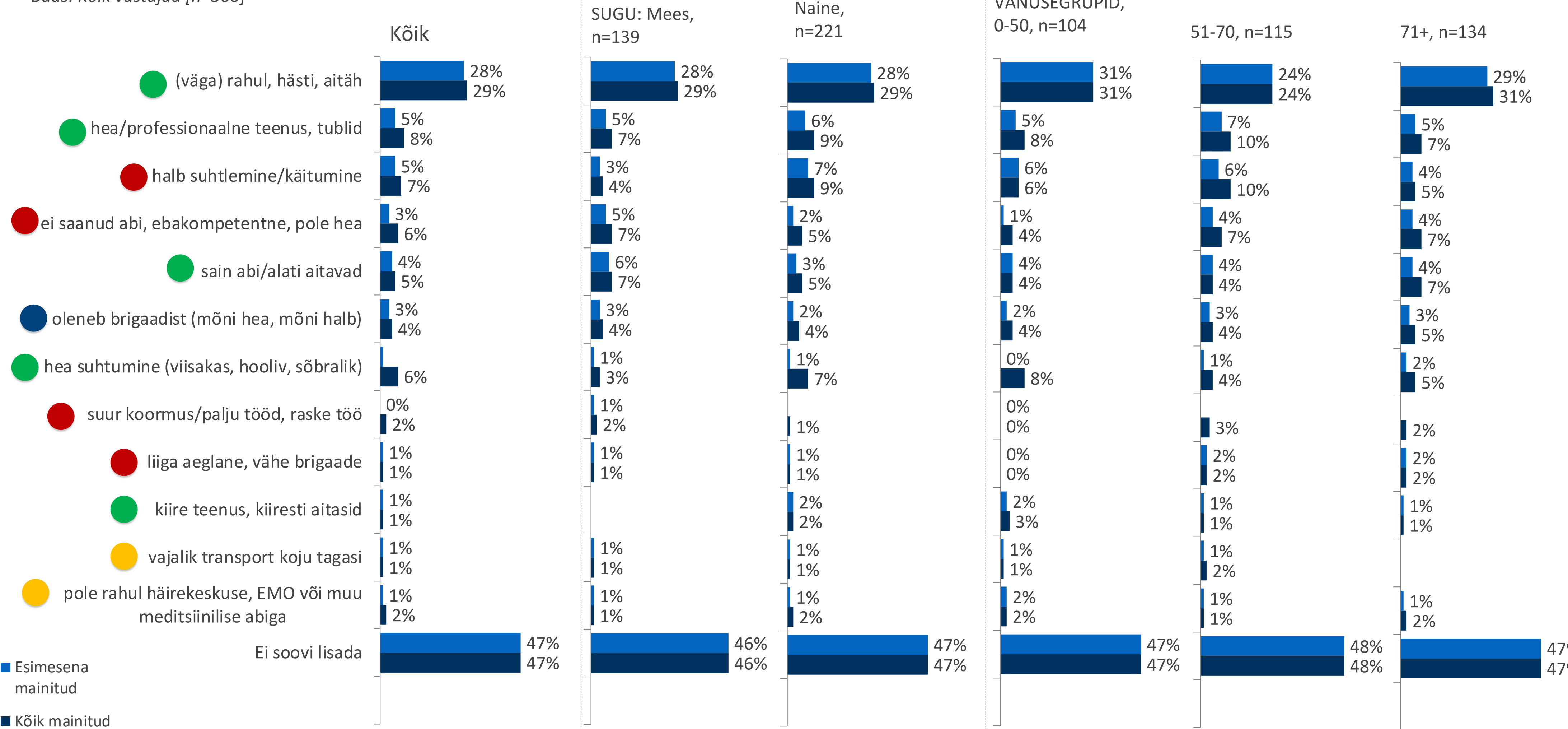
- positiivne kogemus
- negatiivne kogemus
- rahulolematus muuga
- kogemus oleneb brigaadis

Lisakommentaariid: Kõik mainitud

K5. Kas soovite midagi lisada või kommenteerida?

%

Baas: Kõik vastajad [n=360]

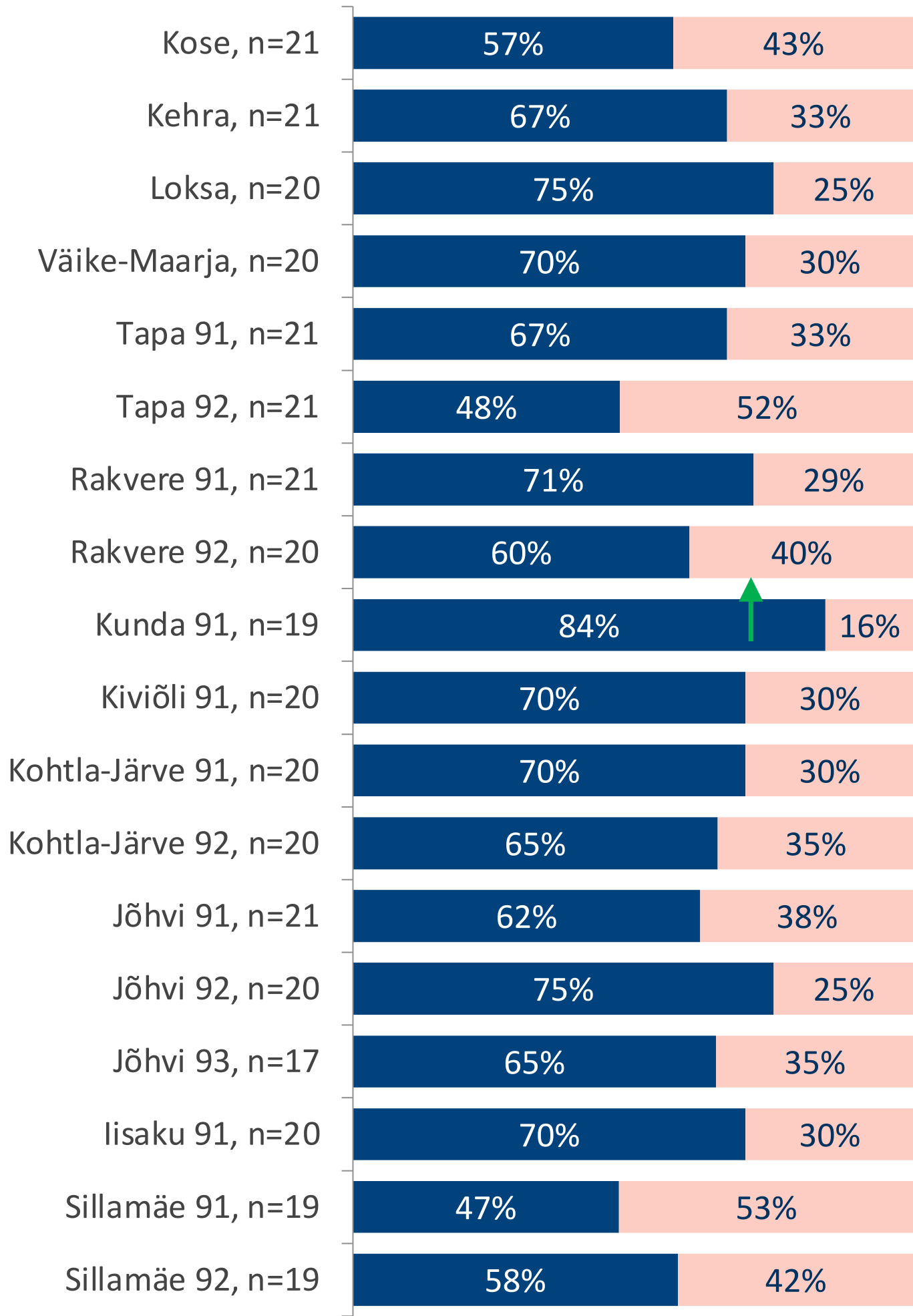
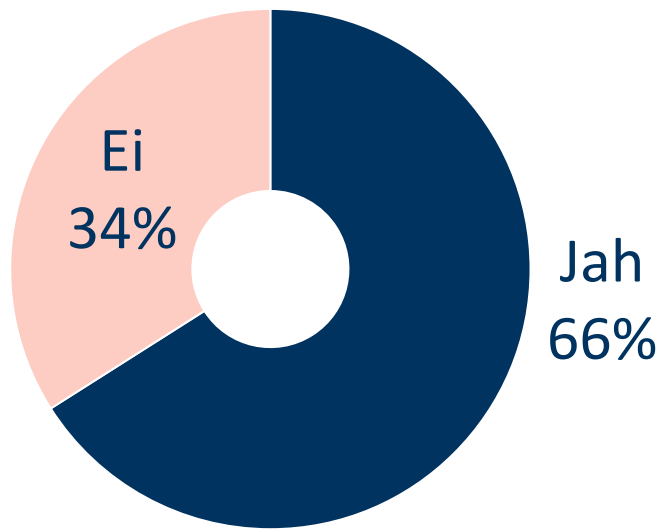


Patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse



K4.1 Kas patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse?

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]



Patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse



K4.1 Kas patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse?

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]

