



Karell Kiirabi patsientide rahulolu-uuring

Kvantitatiivne (telefoni-intervjuud)
2021

Uuringu parameetrid

Eesmärk

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

Uuringu periood

11.06.-18.06.2021

Metoodika

Telefoni-intervjuud

Sihtrühm

Inimesed, kes kutsusid kiirabi patsiendina või patsiendi juures/kõrval oleva isikuna alates 01.08.2020 kuni 31.12.2020 Karell Kiirabi teeninduspiirkonnas.

Valimi suurus

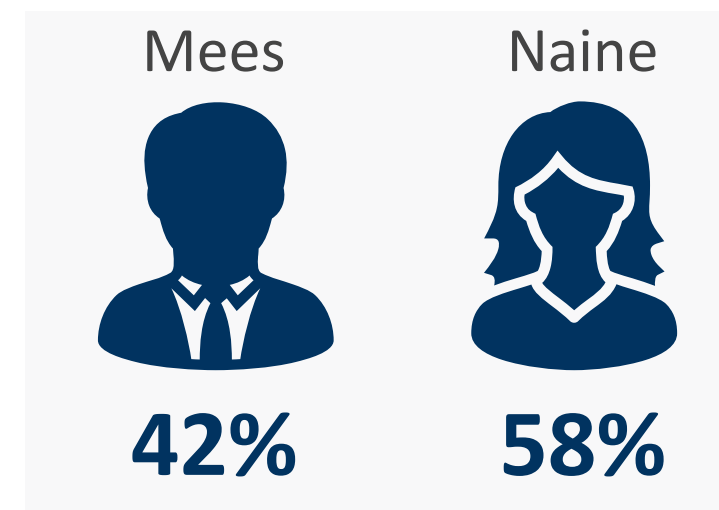
350 vastajat

Valimi kirjeldus

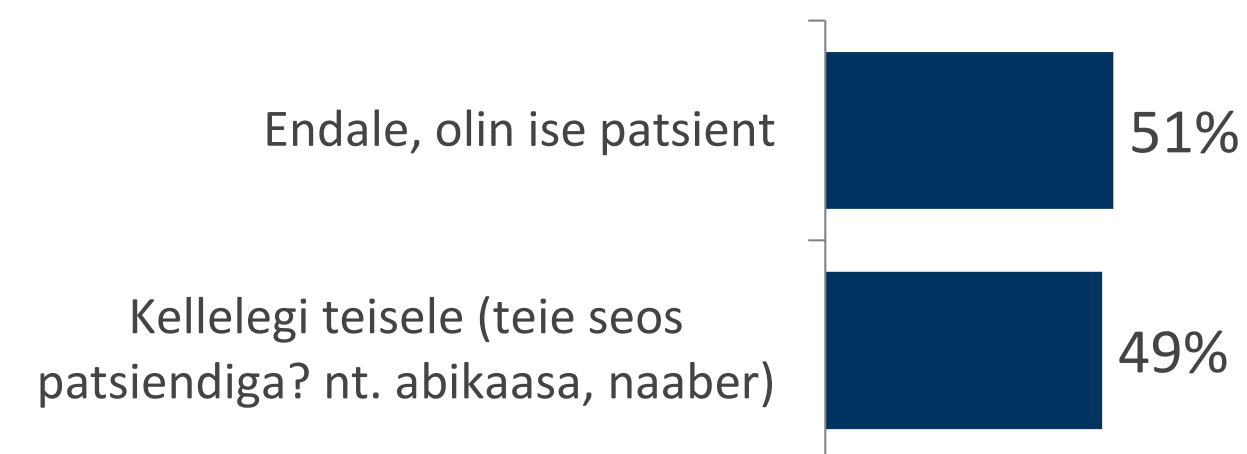
Valim, n=350



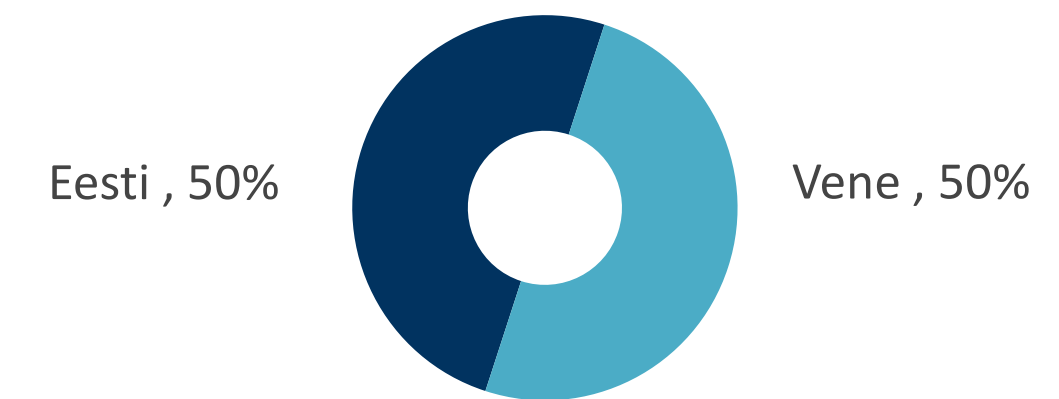
Sugu



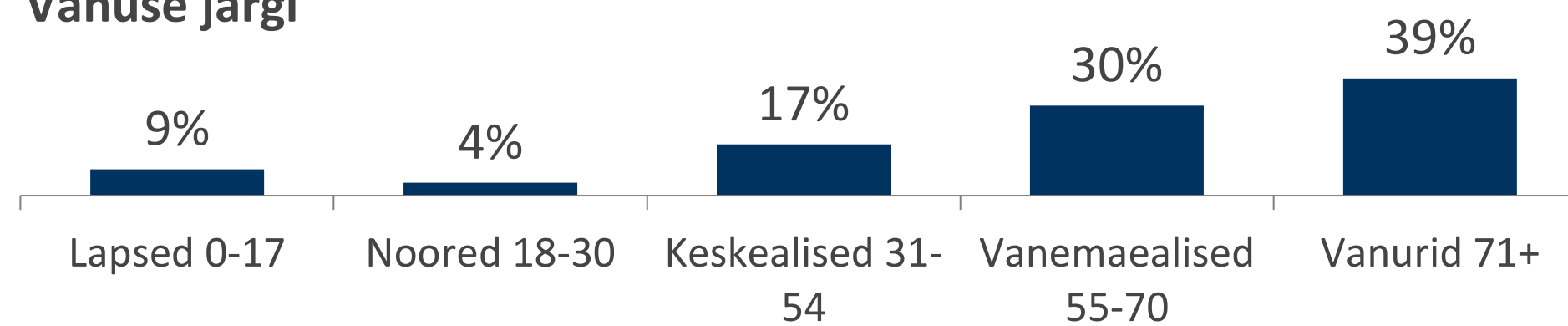
Kellele kutsusite kiirabi?



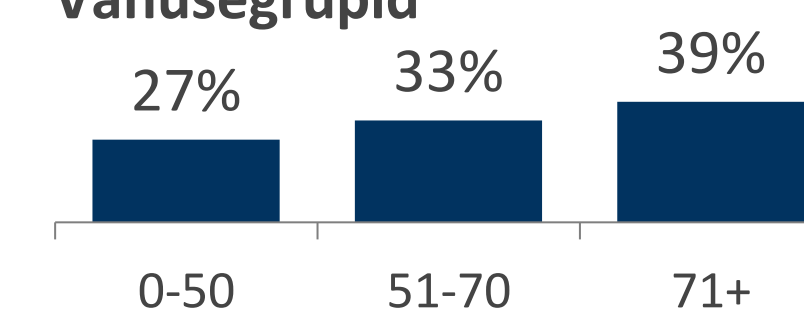
Millises keeles eelistaksite sellele küsimustikule vastata



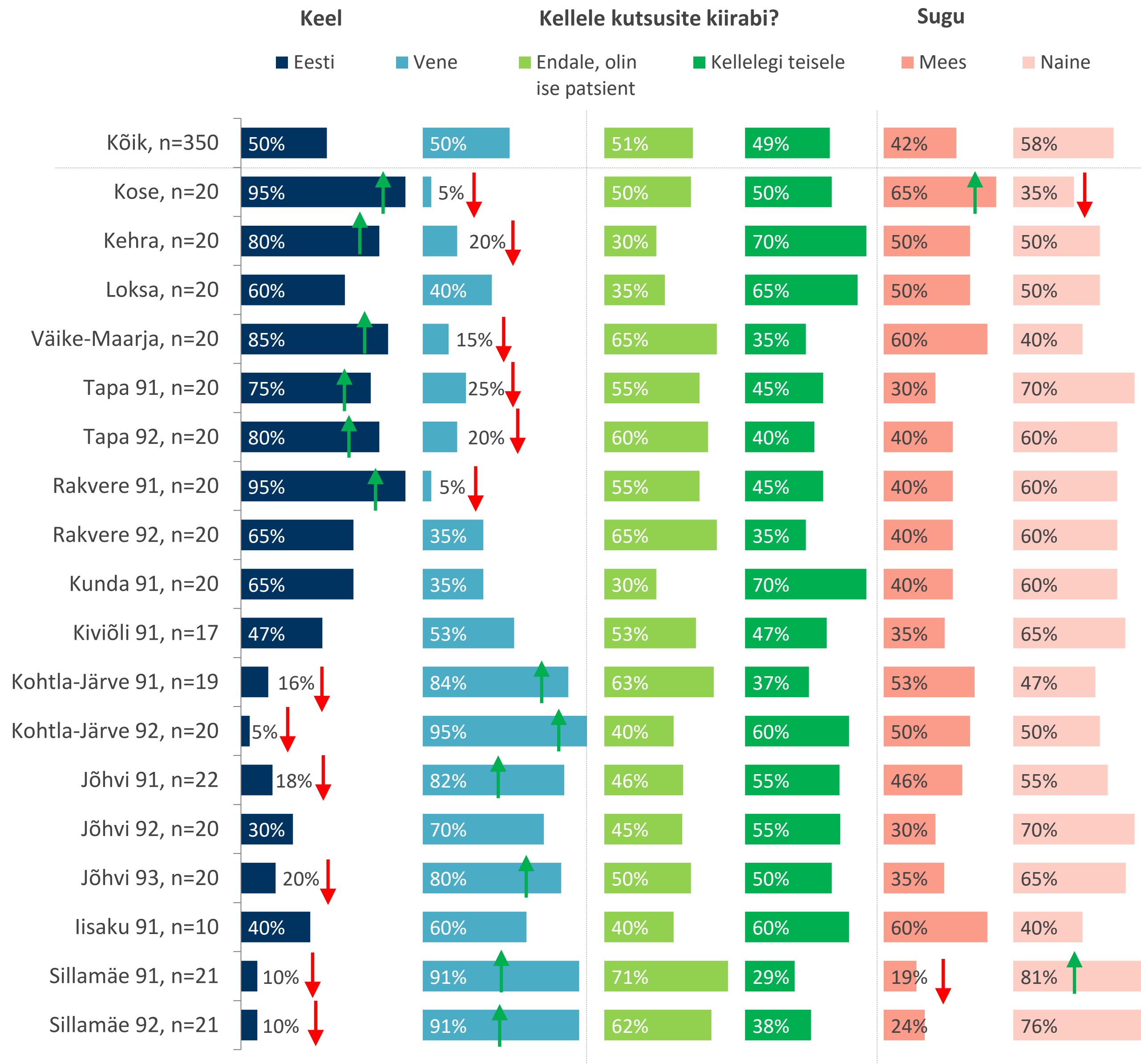
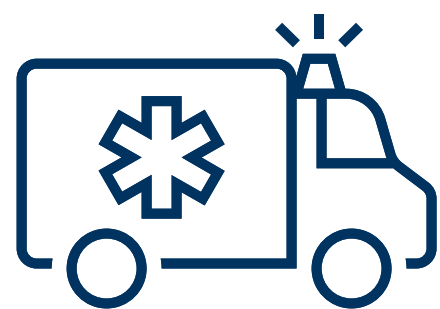
Vanuse järgi



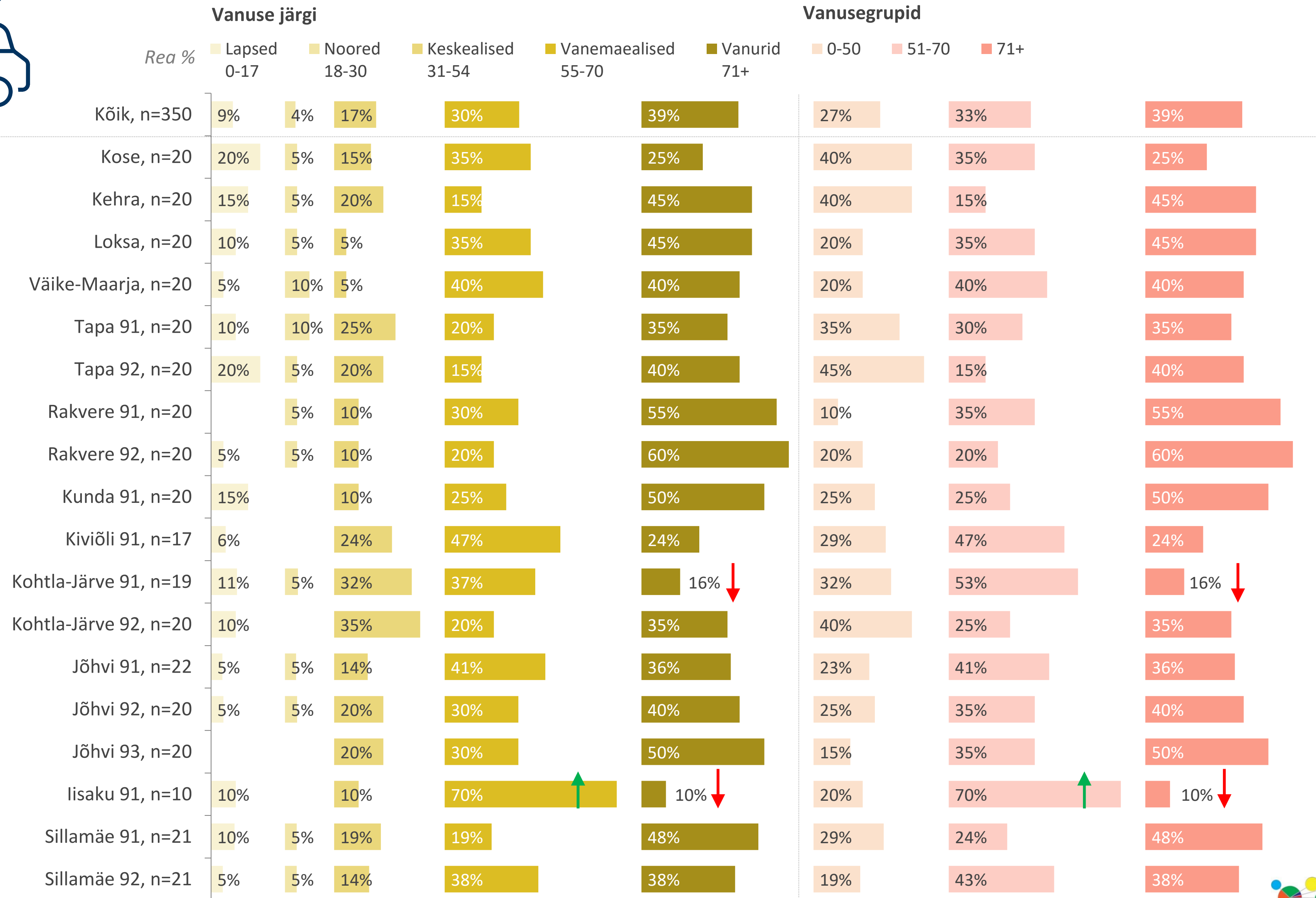
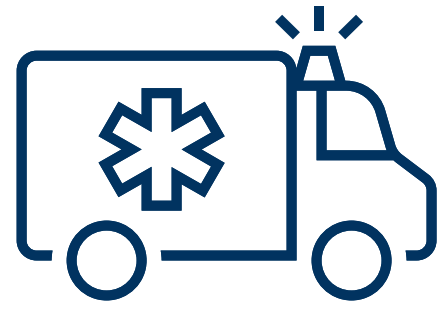
Vanusegrupid



Kiirabibrigaadi järgi vastajate profiil



Kiirabiigridi järgi vastajate profiil (II)



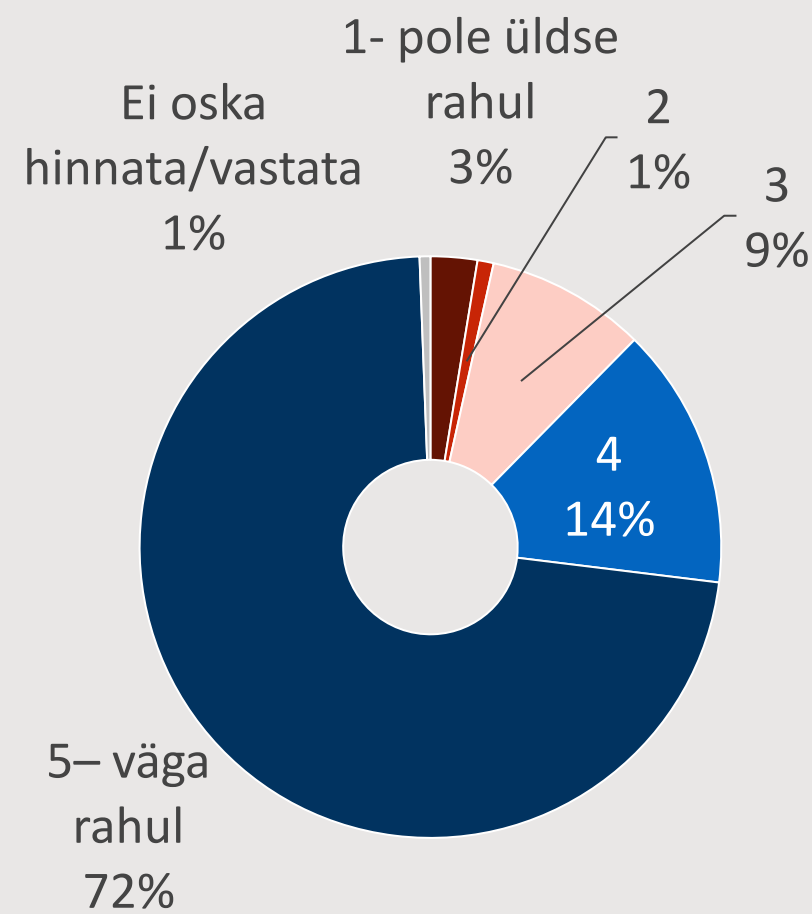
KOKKUVÕTE

KOKKOLAOLE

Kokkuvõte

ÜLDINE RAHULOLU

Baas: Kõik vastajad [n=350]

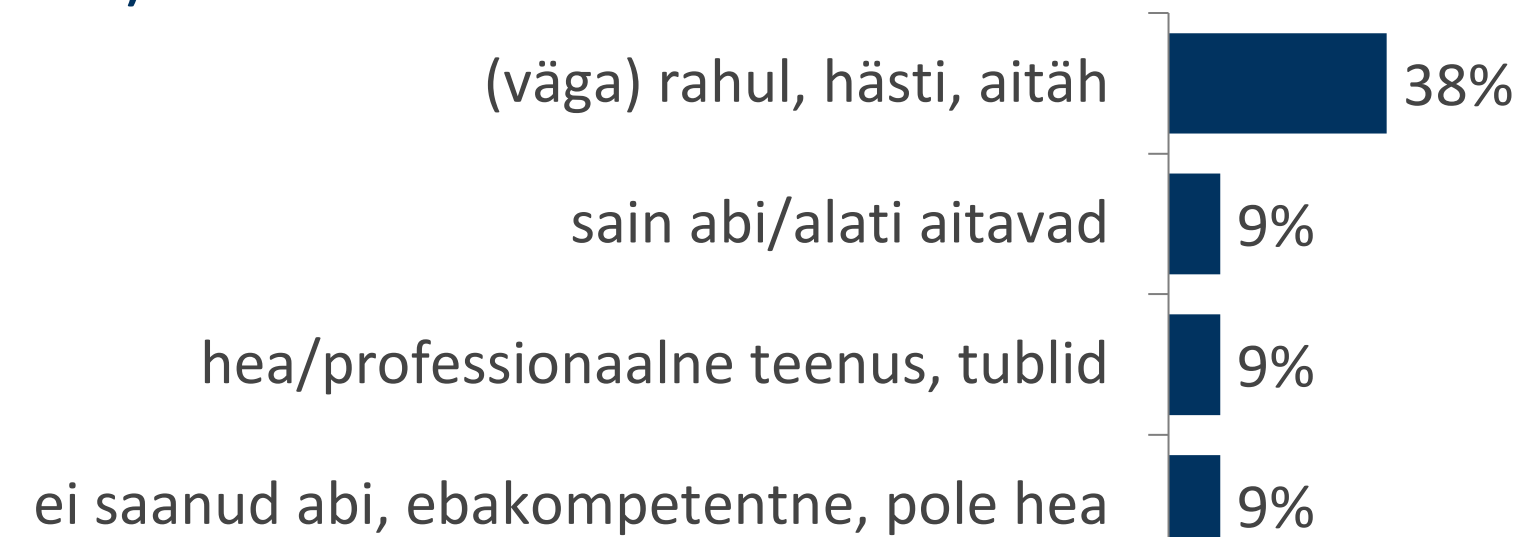


4,5

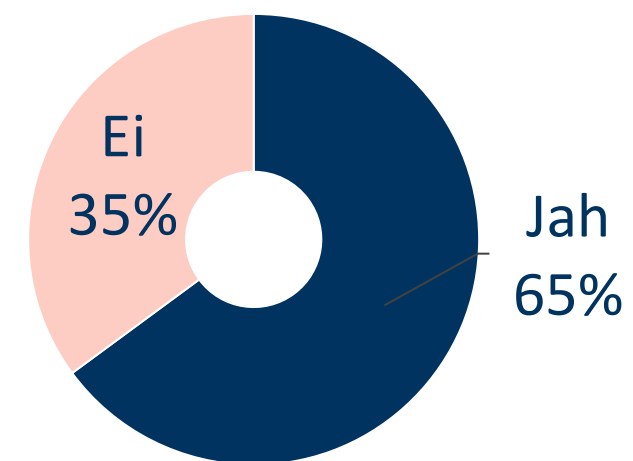
Keskväärtus

LISAKOMMENTAARID

(TOP 4)



PATSIENT HOSPITALISEERITI, ST. VIIDI HAIGLASSE



Brigaadid; 75% ja enam

Kiviõli 91, n=17	77%
Sillamäe 91, n=21	76%
Väike-Maarja, n=20	75%
Rakvere 92, n=20	75%
Jõhvi 93, n=20	75%

RAHULOLU ERINEVATE ASPEKTIDEGA

(Enim rahul)



(Kõige vähem rahul)



KIIRABIBRIGAADIGA ÜLDINE RAHULOLU

(+0,3 ja rohkem valimi keskmisest) lisaku 91, n=10



Väike-Maarja, n=20

5,0

4,9

Loksa, n=20

4,8

Rakvere 92, n=20

4,8

(-0,2 ja rohkem valimi keskmisest)

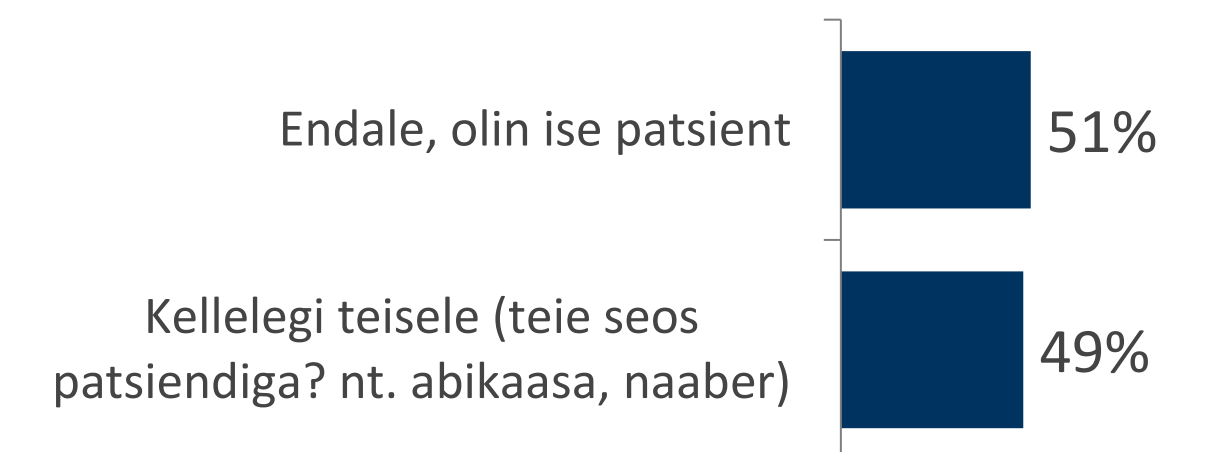
Sillamäe 91, n=21

4,3

Tapa 91, n=20

4,05

Kellele kutsusite kiirabi?



Kokkuvõte. Üldised tulemused

Patsientide rahulolu välja selgitamiseks küsitleti kokku 350 vastajat 18ne kiirabibrigaadi teeninduspiirkonnast. Küsitluse valim moodustati selliselt, et igast piirkonnas oleks ligikaudu 20 vastajat (lisakust 10). 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 01.08.2020 kuni 31.12.2020 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 läbi 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 (keskmise 4,5).** Kõik kiirabibrigaadid said keskmise hinnangu kõrgema kui 4 palli. Kõige kõrgema üldise hinnangu said lisaku (5), Väike-Maarja (4,9), Loxsa (4,8) ja Rakvere 92 (4,8) brigaadid. Keskmisega võrreldes veidi madalaima hinnangu said Tapa 91 (4,1) ning Sillamäe 91 (4,3).
- Üldise rahulolu puhul on märgata, et mida vanem on patsient, seda rohkem ollakse kiirabi teenusega rahul. Samuti on kiirabi teenusega rohkem rahul need, kes iseendale kutsusid kiirabi ning need, keda hospitaliseeriti. Veidi madalamaid hinnanguid andsid mehed. Vene emakeelega vastajad andsid veidi madalamaid hinnanguid kommunikatsiooniga seotud aspektidele.
- **Erinevate aspektide osas vastas valdav enamus (st. vähemalt 60%), et on hinnatavate omadustega rahul.**
 - Rahulolu on erinevatest hinnatud aspektidest kõrgeim **personali välimuse korrektsusega (4,9), kiirabibrigaadi poolse transpordiga (4,8), oskusega suhelda patsiendiga tema emakeeles (4,7), kiirabi personali usaldusväarsuse ja viisakusega (4,7).**
 - Enim soovitakse arengut erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta info andmisel (4,3). Võibki öelda, et üldiselt **oodatakse rohkem info andmist, selgitusi, soovitusi ja patsiendi/lähedaste kaasamist – ehk siis kommunikatsiooni poole parandamist.** Samas on heale tasemele hinnatud ka personali välimus, viisakus, usaldusväarsus
- **Lisakommentaaridest** selgus, et **enim sooviti kiirabi personali tänada ning kiita** (36% mainisid seda esimese märksõna/vastusena ja 38% mainis üldse).
 - 29% ei soovinud lisada kommentaare.
 - Järgnesid kommentaarid, et vastaja sai abi (9%), teenus oli heal tasemel (9%).
 - Samas 9% vastasid ka, et ei saanud abi ja/või teenus pole hea ning 5%, et oli halb suhtlemine/käitumine.
 - Avatud vastustest mainiti lisaks kiirabi tööle ka seda, et soovitakse transporti haiglast tagasi koju (eriti öösel keerulisem) ning mõningad mainisid rahulolematust EMO või häirekeskusega

Kokkuvõtte brigaadide lõikes (I)

- **Kose:** üldine rahulolu 4,35 (-0,15). Võrreldes keskmisega veidi parem kiirabi poolne transport, oskus suhelda patsiendi emakeeles ja personali viisakus. Kindlasti võiks rohkem infot anda erinevate raviviiside/-võimaluste kohta, patsienti ja lähedasi kaasata, küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastata ning selgitada rohkem teostatud protseduure.
- **Kehra:** üldine rahulolu 4,5 (0,0). Võrreldes keskmisega parem patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse ning teostatud protseduuride kohta selgituste andmine. Avatud kommentaaridest toodi keskmisest enam välja just teenuse kiirust – abi kiiret kohale jõudmist.
- **Loksa:** üldine rahulolu 4,8 (+0,3). Võrreldes keskmisega parem just kommunikatsiooni pool: selgituste ja info andmine, küsimustele vastamine, edasiste soovitude andmine, patsiendi ja lähedaste kaasamine. Samuti keskmisest paremaks hinnati terviseprobleemist arusaamist ning eriti just kiirabi personali usaldusväarsust.
- **Väike-Maarja:** üldine rahulolu 4,9 (+0,4). Võrreldes keskmisega märgatavalt parem just teostatud protseduuride kohta selgituste andmine ning erinevate raviviiside ja – võimaluste kohta info andmine. Lisakommentaaries mainiti keskmisest rohkem just seda, et saadi abi. Samas veidi enam ka head suhtumist ja seda, et maakohas on keerulisem või aeglasem ligipääs.
- **Tapa 91:** üldine rahulolu 4,05 (-0,45). Keskmisega võrreldes hinnati pea kõikides aspektides madalamalt. Võrreldes keskmisega suurim erinevus, st. madalama hinnangu saanud: kiirabi personali viisakuses, üldises suhtlusstiilis, tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkuses, patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmises ning tehtud protseduuride kohta info andmises. Lisakommentaaries eristus võrreldes keskmisega halb suhtlemine/käitumine. Mainiti, et on brigaadid erinevad – mõni hea ja mõni mitte ning soovitakse viisakamat, inimlikumat suhtlust. Kogu brigadi peale ühe inimese käitumise ebameeldivus mõjutab tervet kogemust.
- **Tapa 92:** üldine rahulolu 4,55 (0,0). Keskmisest parem on info andmine patsiendi tervisliku seisundi kohta ning erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta. Veidi madalamalt hinnati kiirabi kohalejõudmise aega. Lisakommentaaries eelkõige tänati kiirabi.
- **Rakvere 91:** üldine rahulolu 4,4 (-0,1). Keskmisest madalama hinnangu põhjustajateks patsiendile abi osutamine, tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkus, patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine ja edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemidega edasi tegelemiseks. Lisakommentaaries sooviti eelkõige tänada, kuid mainiti ka keskmisest rohkem, et ei saadud abi ja patsiendi probleemi ei võetud tõsiselt.
- **Rakvere 92:** üldine rahulolu 4,75 (+0,2). Keskmisest enam ollakse rahul tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkusega, üldise suhtlusstiiliga, abi osutamise, tehtud protseduuride kohta selgituste andmisega, patsiendi ja lähedaste kaasamisega, tervisliku seisundi kohta info andmise ja edasiste soovitustega. Lisakommentaaries tänati ning keskmisest veidi enam mainiti, et saadi abi.
- **Kunda 91:** üldine rahulolu 4,35 (-0,2). Keskmisest madalama hinnanguga on edasiste tegevuste ja soovitude andmine ning patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine, tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkus ning patsiendi eest hoolitsemine professionaalsus. Lisakommentaaries kiideti keskmisest vähem. Anti hinnanguid, et saadi abi või vastupidi, et ei saadud abi. Samas toodi keskmisest veidi enam välja halba suhtlemist/käitumist.

Kokkuvõte brigaadide lõikes (I)

- **Kiviõli 91:** üldine rahulolu 4,7 (+0,2). Kõikides aspektides keskmisest veidi paremal või samal tasemel. Lisakommentaaries mainiti eelkõige seda, et saadi abi ning teenus on hea. Samas mainiti keskmisest rohkem liiga aeglast kohale jõudmist.
- **Kohtla-Järve 91:** üldine rahulolu 4,7 (+0,2). Keskmisest rohkem ollakse rahul patsiendi ja lähedaste kaasamisega otsustesse ning edasiste tegevuste ja soovitude andmisega. Lisakommentaaries mainiti keskmisest enam head suhtumist ja kiiret abi. Samas mainis üks, et abi võiks olla kiirem ja üks ütles, et brigaadiga ei vedanud.
- **Kohtla-Järve 92:** üldine rahulolu 4,6 (+0,1). Kõikides aspektides enam-vähem samal tasemel keskmisega. Veidi madalamalt hinnatud oskust suhelda patsiendiga tema emakeeles. Lisakommentaaries eelkõige tänati, aga keskmisest enam mainiti rahulolematust muu meditsiiniteenusega (dispetšer, EMO). Samas üks patsient mainis, et tekkis tüli ning üks mainis, et on ülekoormatud kiirabi ja seetõttu tihti kiire.
- **Jõhvi 91:** üldine rahulolu 4,5 (0,0). Kõikides aspektides keskmisega samal tasemel või veidi parem (transport, abi osutamine ja edasised soovitud veidi enam). Lisakommentaaries toodi keskmisest enam välja, et kogemus oleneb brigaadist – mõnega halb kogemus ja mõnega hea. Samuti toodi keskmisest rohkem välja, et on vajalik transport koju tagasi. Keskmisest veidi rohkem mainiti ka teenuse professionaalsust.
- **Jõhvi 92:** üldine rahulolu 4,45 (-0,05). Keskmisest madalamalt hinnati edasiste tegevuste ja soovitude andmist, teostatud protseduuride kohta selgituste andmist ning patsiendile abi osutamist. Lisakommentaaries toodi rohkem välja nii seda, et teenus on professionaalne kui ka seda, et ei saadud abi. Samuti mainiti keskmisest veidi rohkem, et rahulolu sõltub brigaadist.
- **Jõhvi 93:** üldine rahulolu 4,4 (-0,1). Keskmisest madalamalt hinnati info andmist edasiste raviviiside ja –võimaluste ja patsiendi tervisliku seisundi kohta, selgituste andmist, edasiste soovitude andmist, kuid ka kiirabi personali välimuse korrektsust ning personali usaldusvärsust. Lisakommentaaries eelkõige tänati ja öeldi, et on kõik hästi; aga keskmisest veidi vähem mainiti, et saadi abi. Näiteks kaks vastajat mainisid probleeme seoses valuvaigistitega.
- **lisaku 91:** üldine rahulolu 5,0 (+0,5). Vastajaid oli poole vähem võrreldes teiste brigaadidega, aga peaaegu kõikides aspektides hinnati keskmisest paremaks. Lisakommentaaries tänati ja öeldi, et kõik on hästi.
- **Sillamäe 91:** üldine rahulolu 4,3 (-0,2). Keskmisest madalama hinnangu sai eelkõige kommunikatsiooniga seotud aspektides, kuid ka terviseprobleemist aru saamises, abi osutamises, professionaalsuses, oskuses suhelda patsiendiga emakeeles ning transpordi osas. Lisakommentaaries eelkõige mainiti rahulolu ja kiitust, samas toodi võrdselt välja, et saadi või siis vastupidi ei saadud abi. Keskmisest veidi enam mainiti halba suhtlemist.
- **Sillamäe 92:** üldine rahulolu 4,7 (+0,2). Keskmisest enam ollakse rahul personali viisakuse ja üldise suhtlusstiiliga ning kiirabi kohale jõudmise ajaga. Lisakommentaaries eelkõige mainiti rahulolu ja kiitust. Samas toodi välja keskmisest veidi enam, et on vajalik transport tagasi koju.

ÜLDISED TULEMUSED

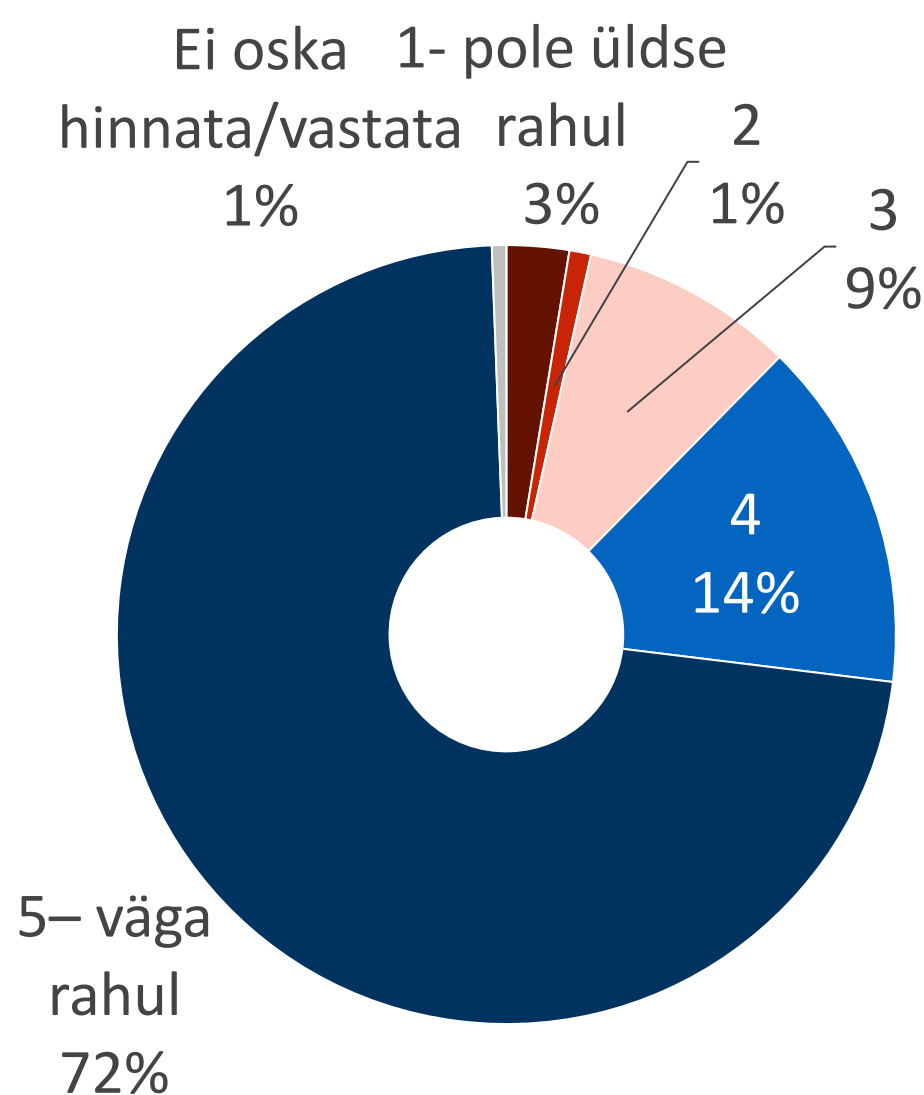
ÜLDISED TULEMUSED

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=350]



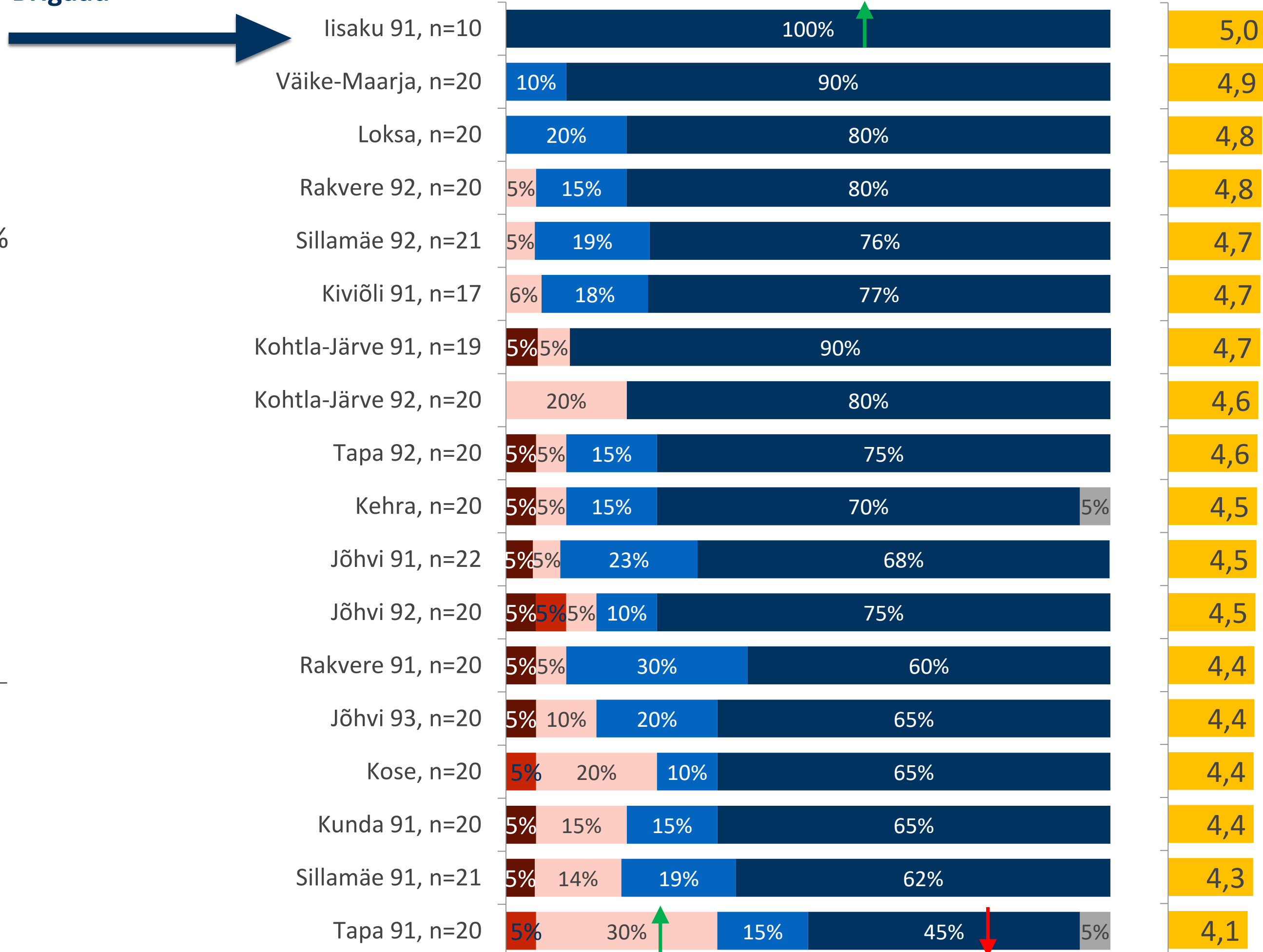
Keskväärtsus

4,5

Brigaad

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

Keskväärtsus

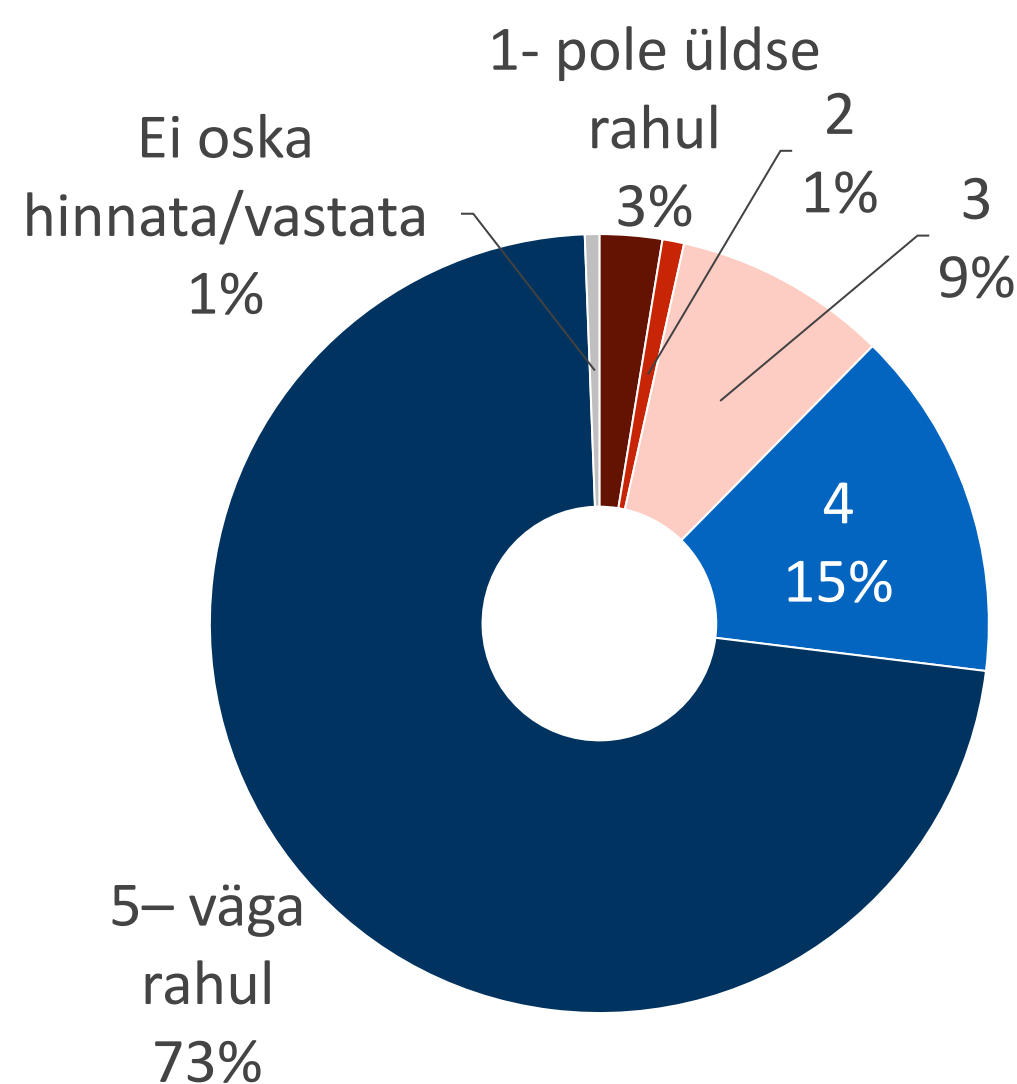


Üldine rahulolu

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**

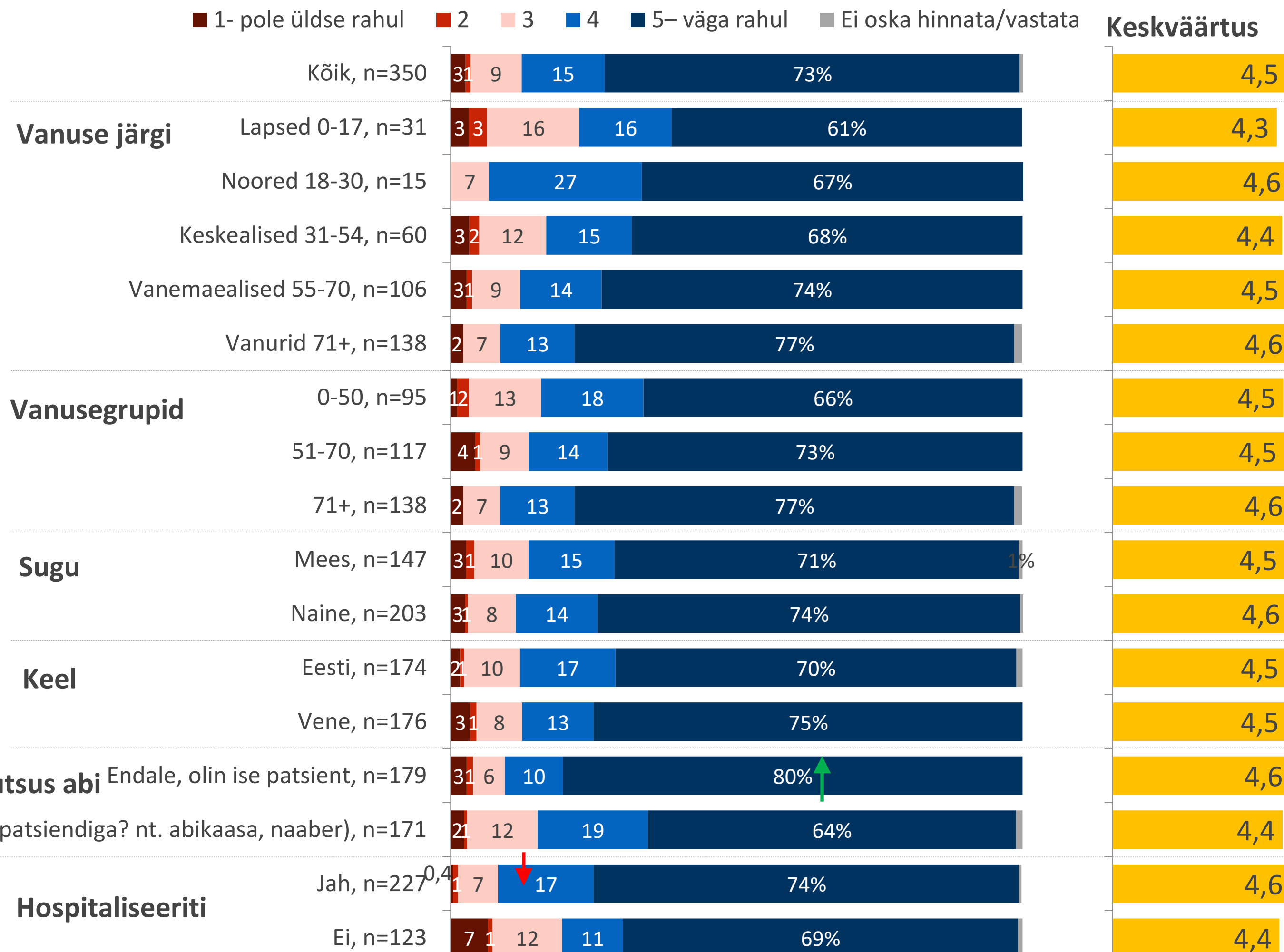
%

Baas: Kõik vastajad [n=350]



Keskväärtus

4,5



Rahulolu erinevate aspektidega

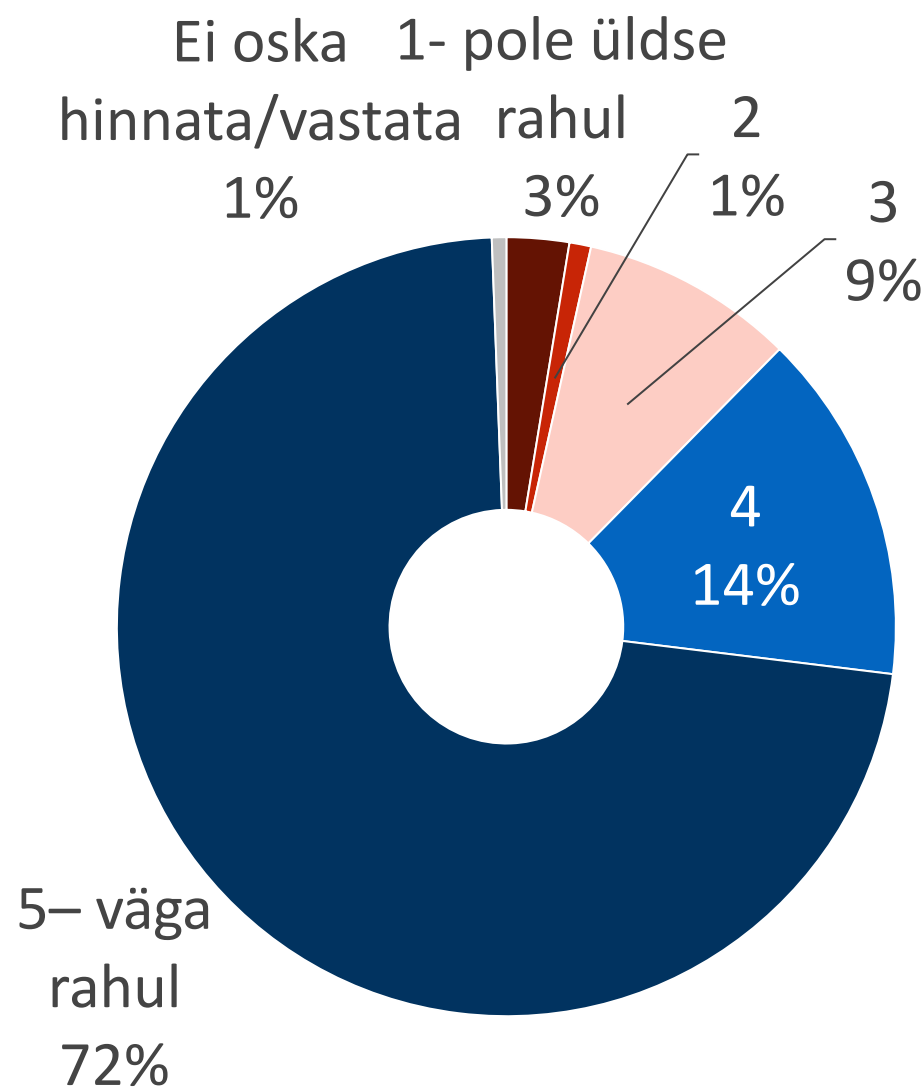
Kõik

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=350]

Üldine rahulolu

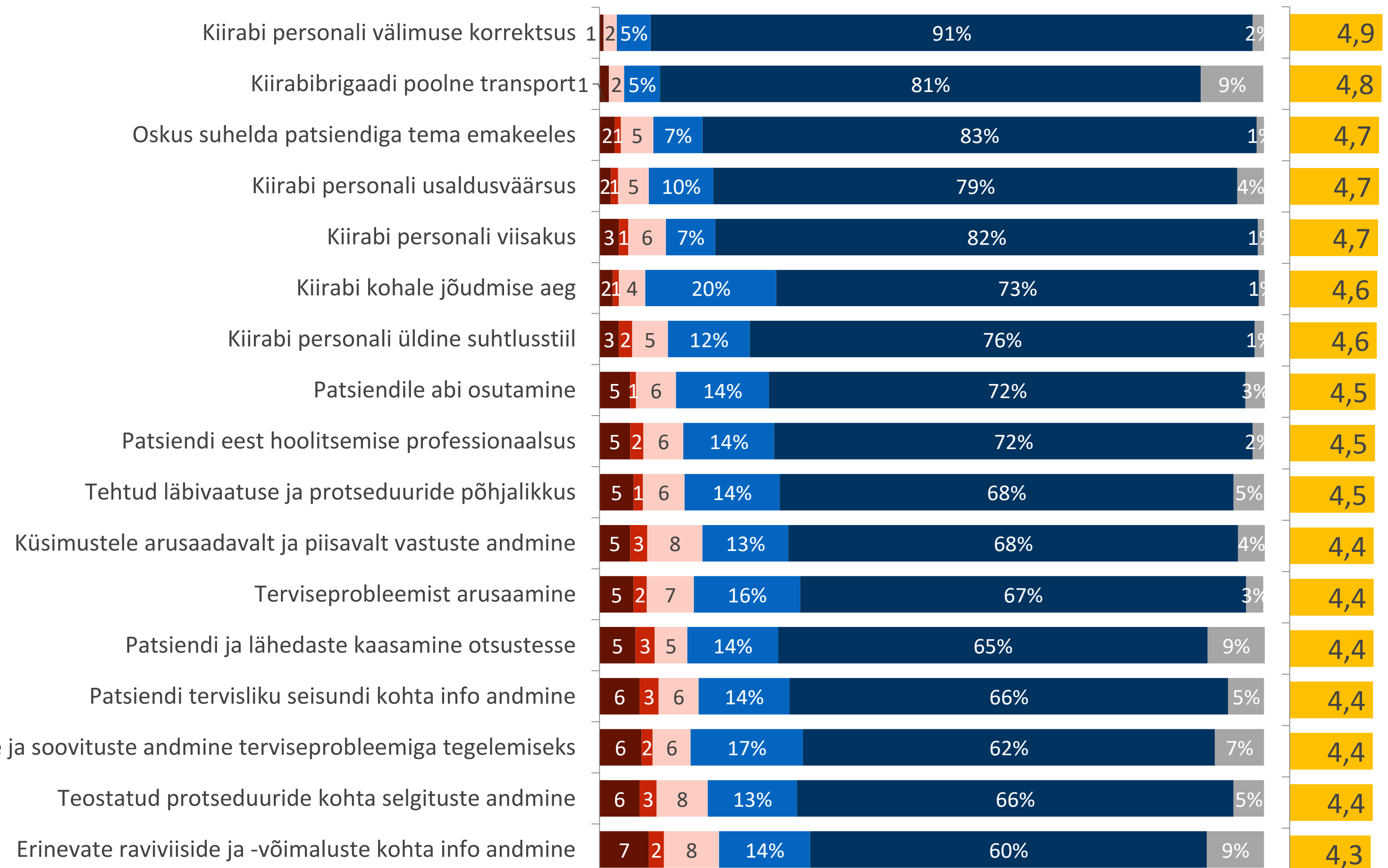


Keskväärtus

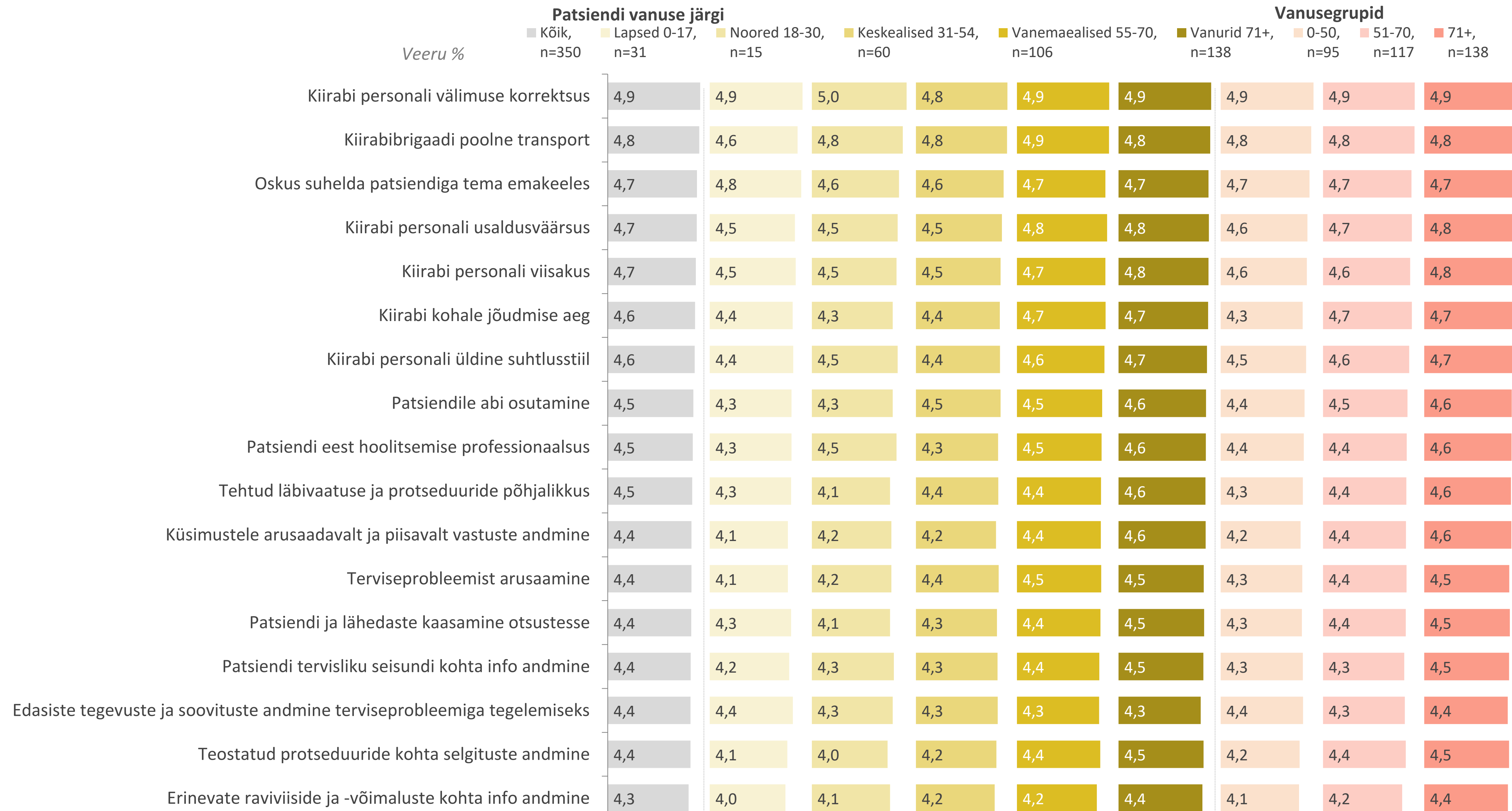
4,5

Edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks

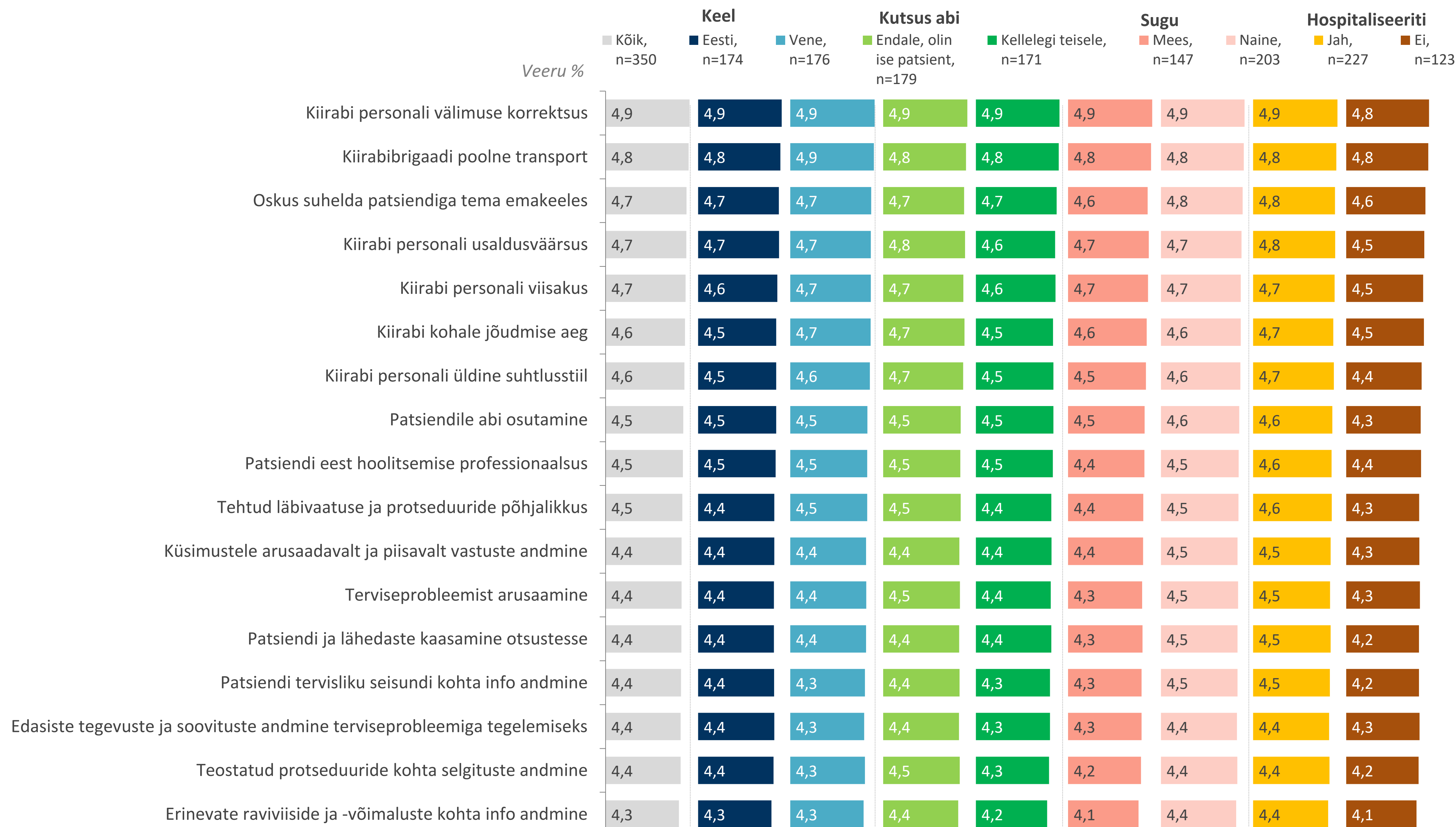
■ 1- pole üldse rahul ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5- väga rahul ■ Ei oska hinnata/vastata **Keskväärtus**



Rahulolu erinevate aspektidega



Rahulolu erinevate aspektidega

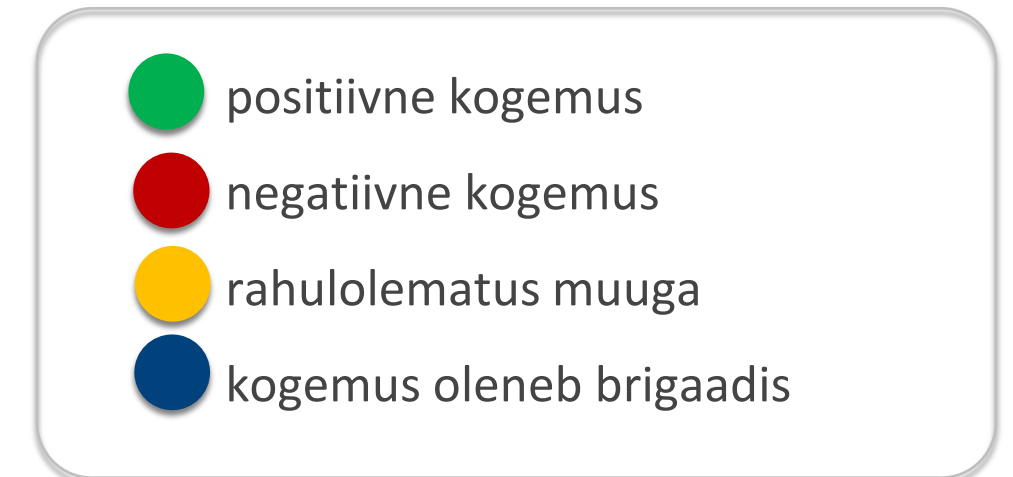
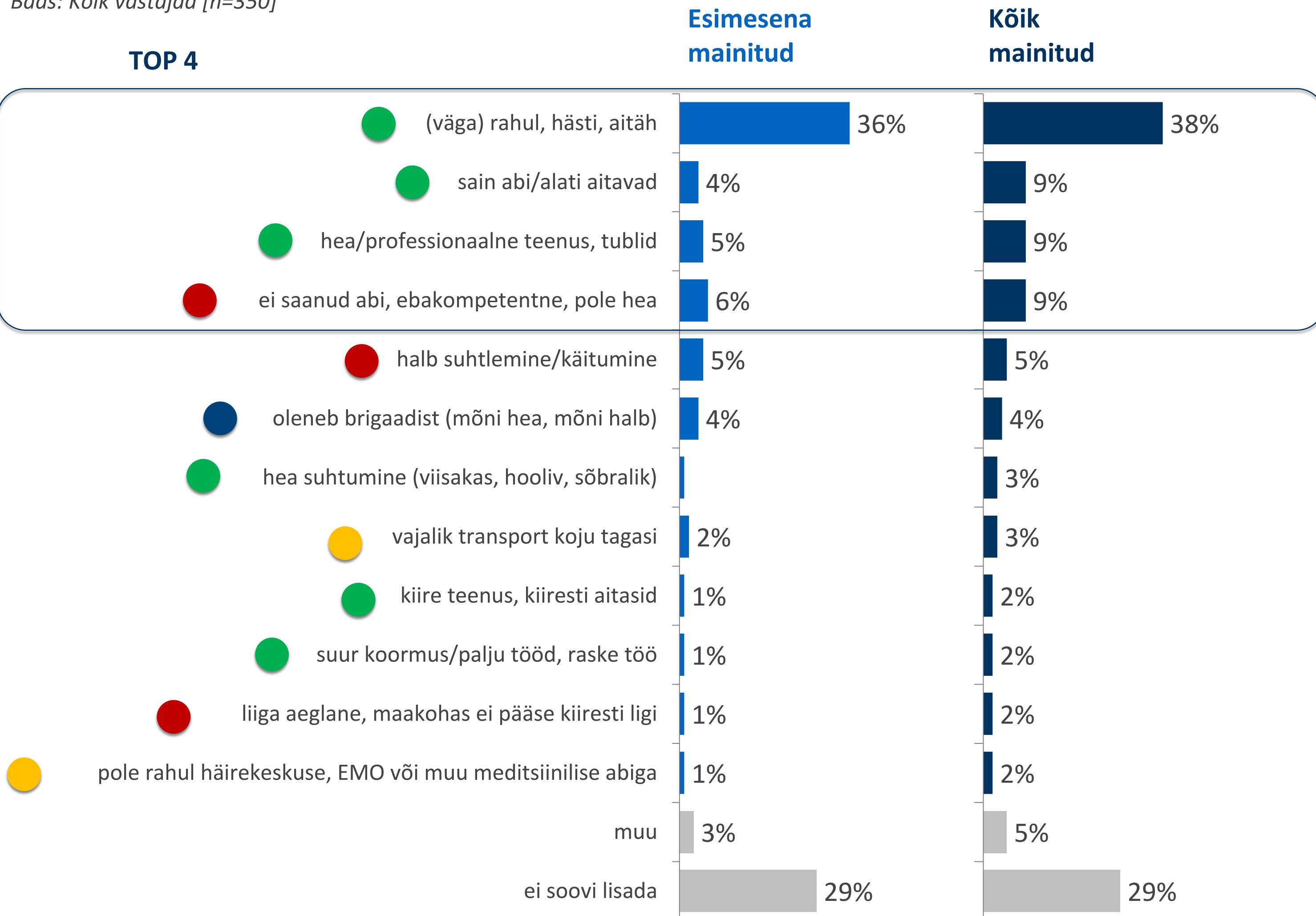


Lisakommentaariid: Kõik

K5. Kas soovite midagi lisada või kommenteerida?

%

Baas: Kõik vastajad [n=350]

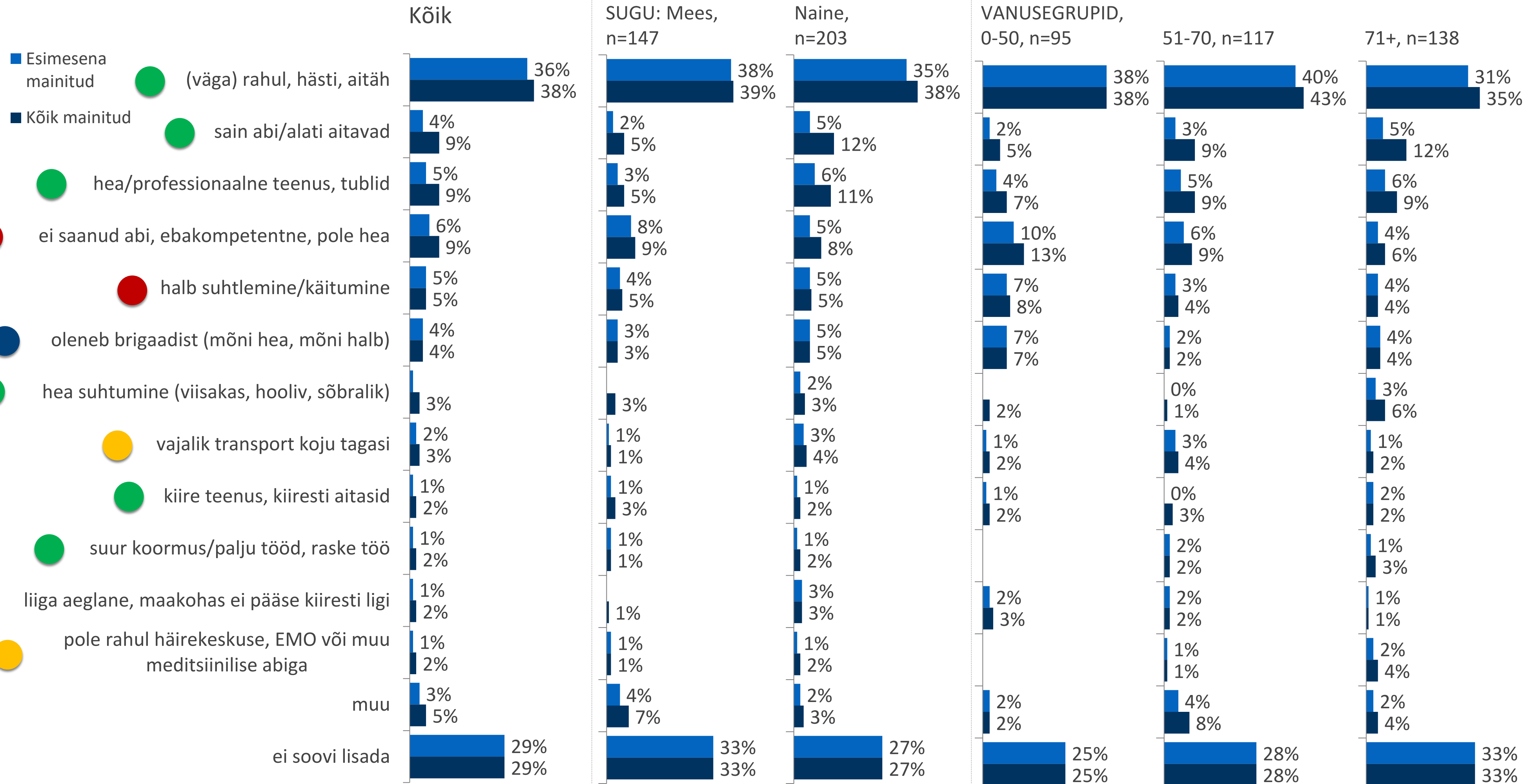


Lisakommentaariid: Kõik mainitud

K5. Kas soovite midagi lisada või kommenteerida?

%

Baas: Kõik vastajad [n=350]

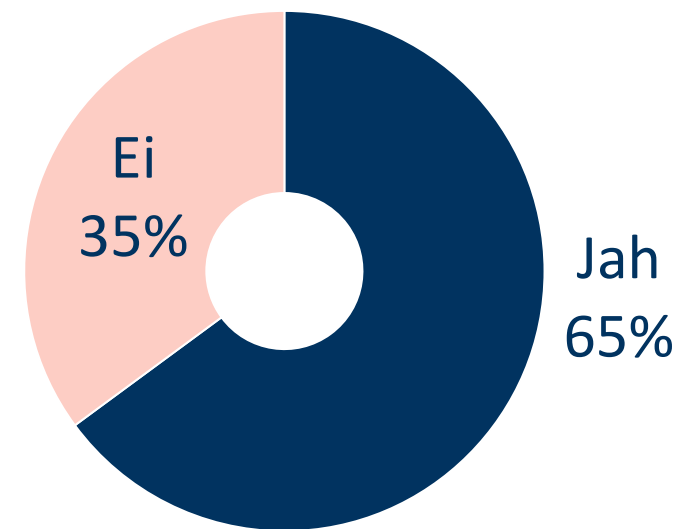


Patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse

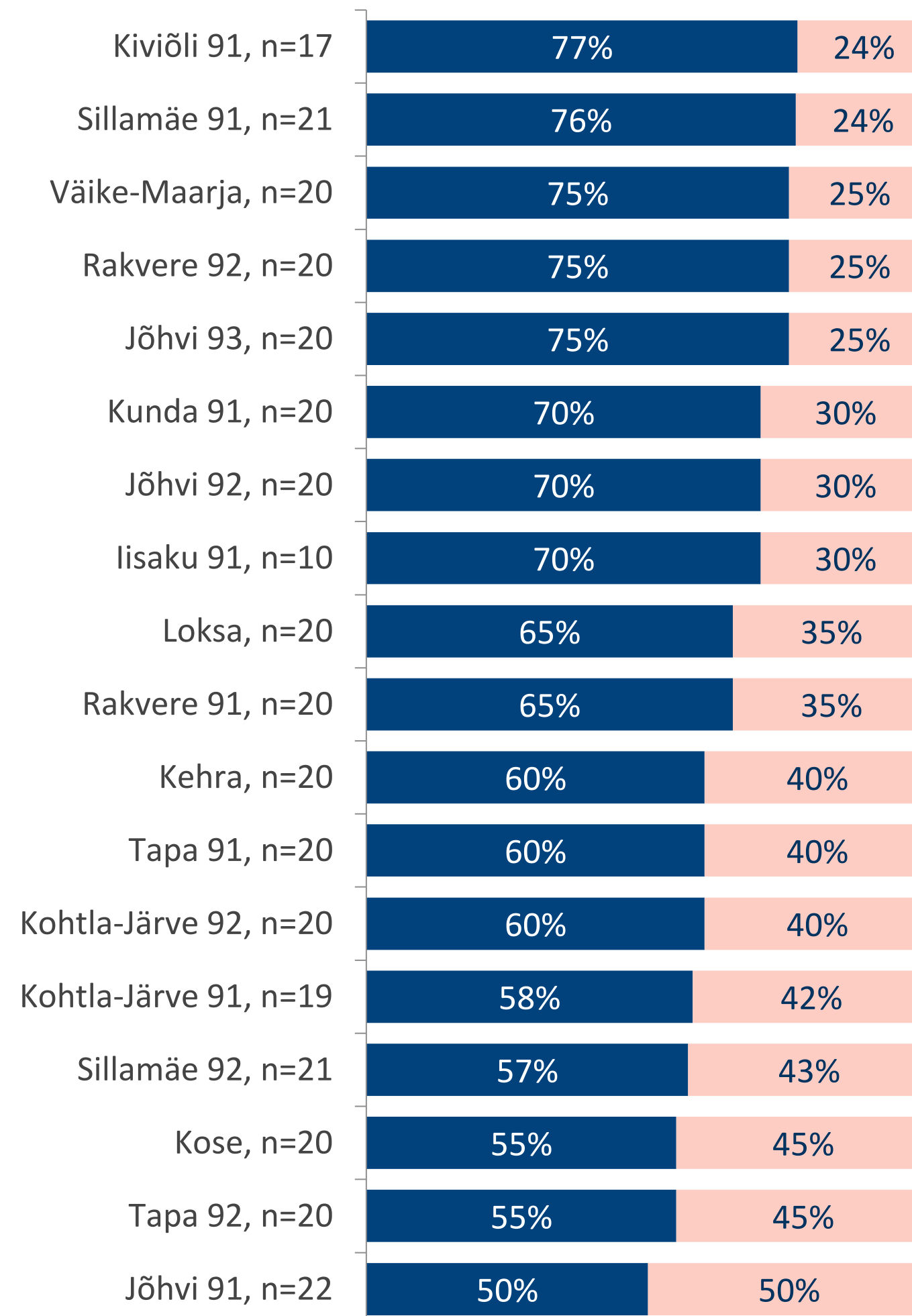
K4.1 Kas patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse?

%

Baas: Kõik vastajad [n=350]



Brigaad



Patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse

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

%

Baas: Kõik vastajad [n=350]

