

Karell Kiirabi patsientide rahulolu-uuring

Kvantitatiivne uuring (telefoni-intervjuud)
2023



Uuringu parameetrid

Eesmärk

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

Uuringu periood

02.03.-25.03.2022

Metoodika

Telefoni-intervjuud

Sihtrühm

Inimesed, kes kutsusid kiirabi patsiendina või patsiendi juures/kõrval oleva isikuna alates 01.07.2022 kuni 31.12.2022 Karell Kiirabi teeninduspiirkonnas.

Valimi suurus

360 vastajat

Valimi kirjeldus

Valim,
n=360



SUGU

Mees



45%

Naine



55%

MILLISES KEELES EELISTAKSITE SELLELE KÜSIMUSTIKULE VASTATA?

Eesti , 59%



Vene , 41%

KELLELE KUTSUSITE KIIRABI?

n=188

Endale, olin ise patsient

48%

Kellelegi teisele

52%



laps/lapselaps

34%

abikaasa/kaaslane

26%

isa/ema

16%

sõber/tuttav/naaber

10%

muu sugulane (vend, ämm jt.)

6%

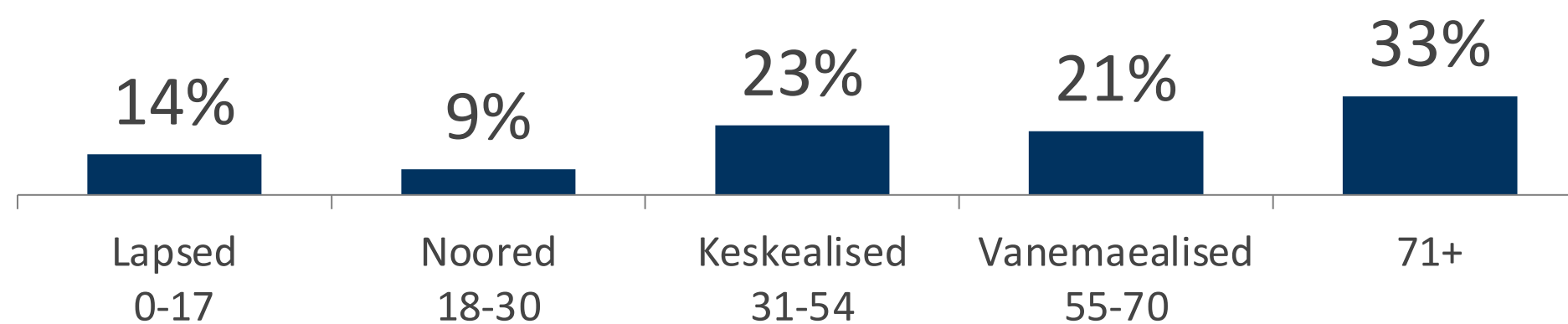
tööl/koolis/võõras

6%

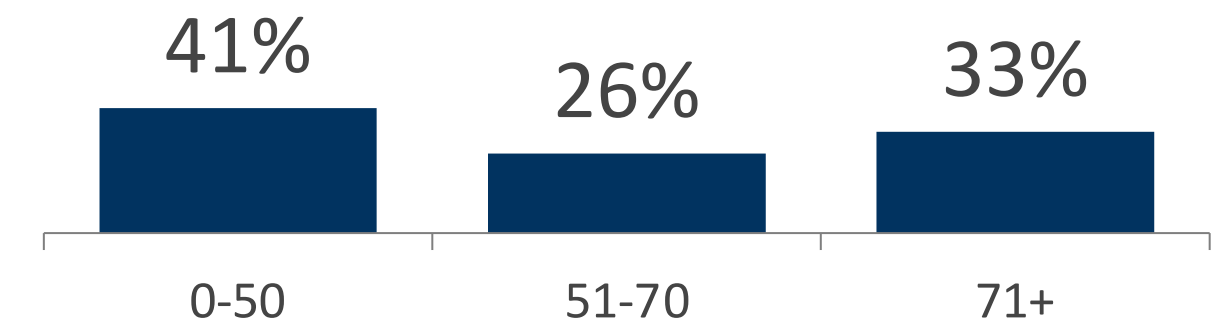
vanaema/vanaisa

2%

VANUSE JÄRGI



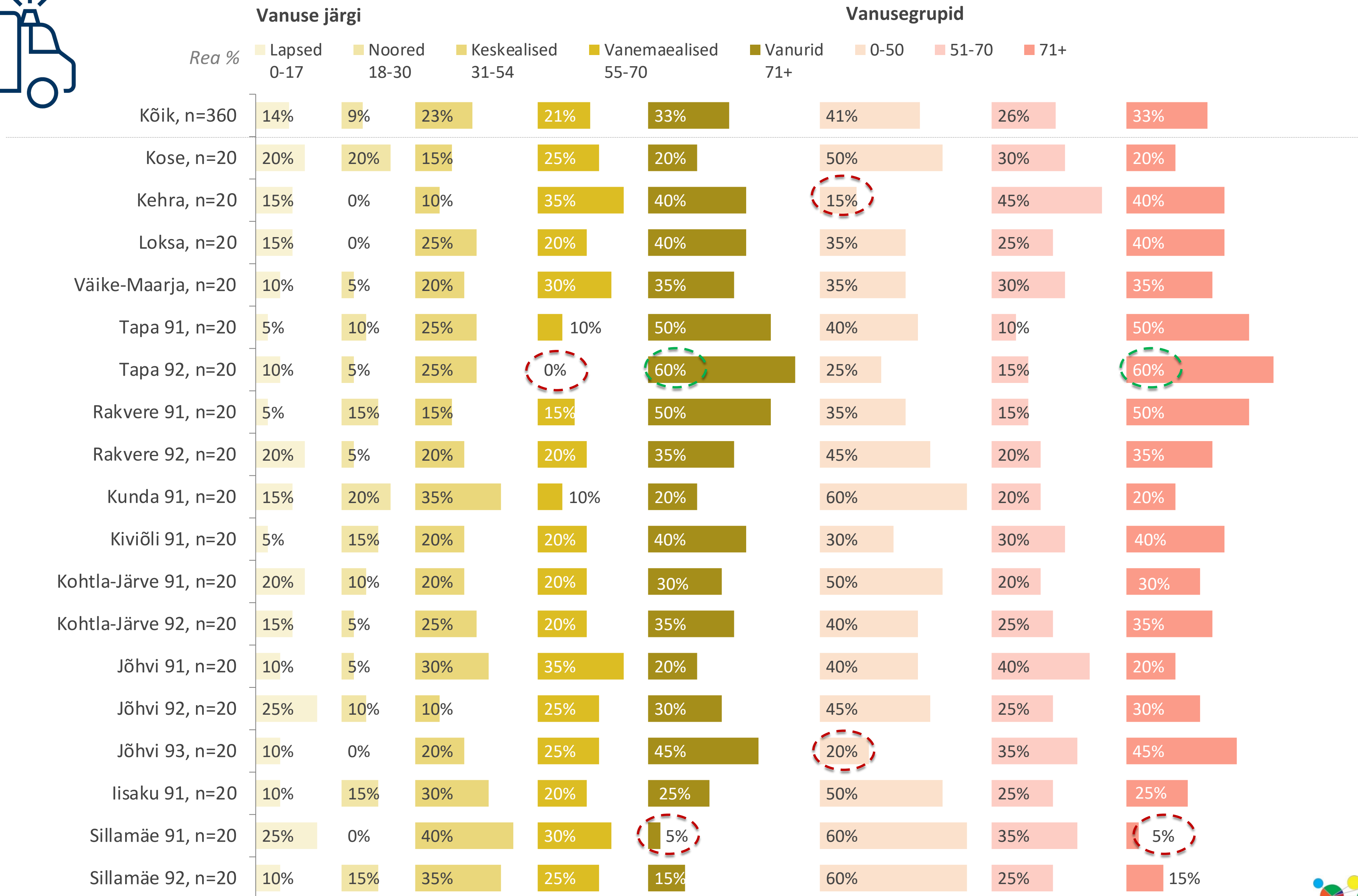
VANUSEGRUPID



Kiirabibrigaadi järgi vastajate profiil



Kiirabibrigaadi järgi vastajate profiil (II)



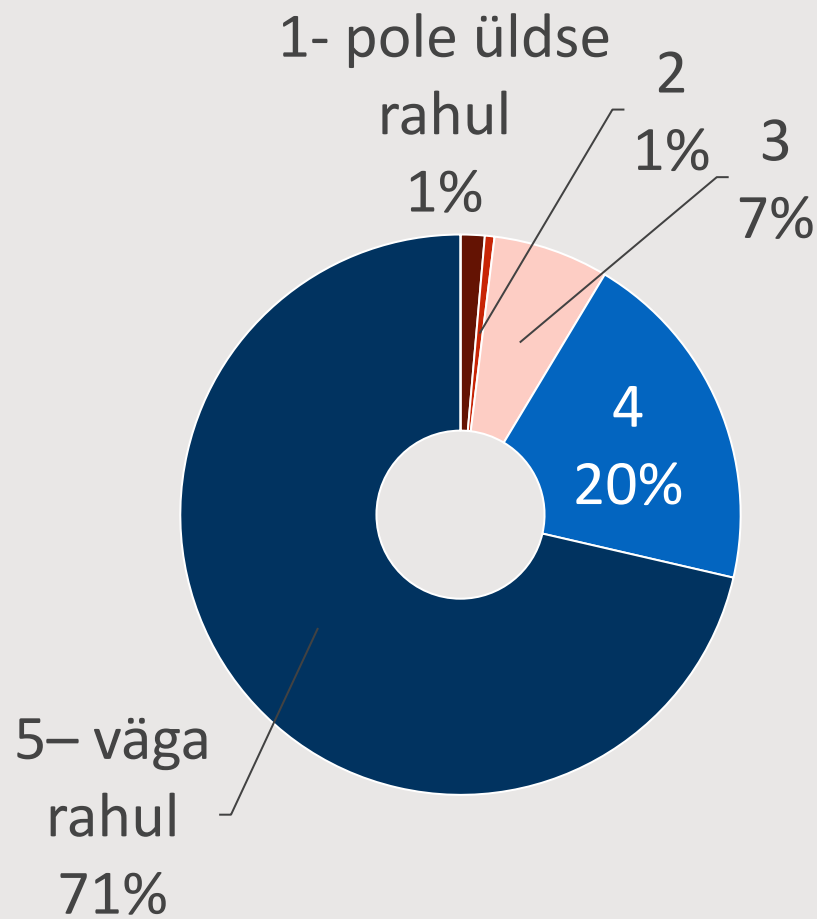
Kokkuvõte



Kokkuvõte

ÜLDINE RAHULOLU

Baas: Kõik vastajad [n=360]

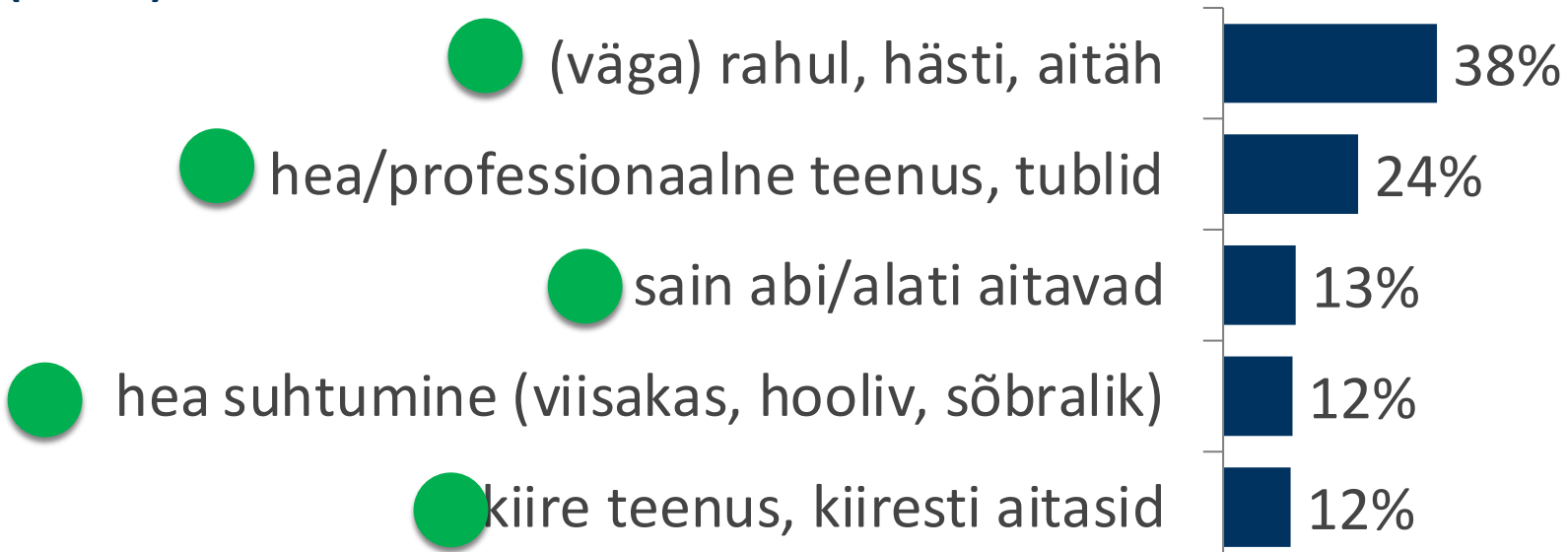


4,6

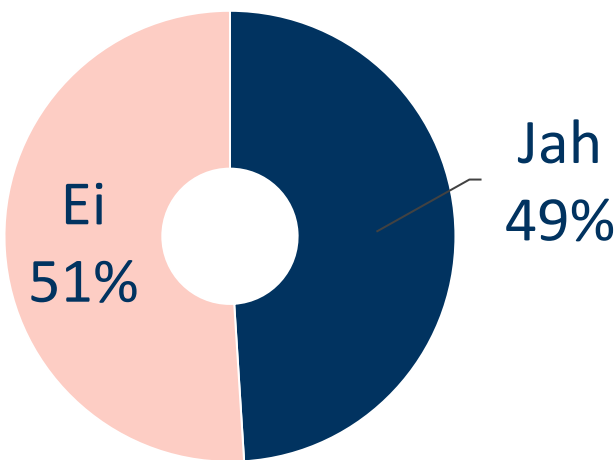
Keskvärtus

LISAKOMMENTAARID

(TOP 5)



PATSIENT HOSPITALISEERITI, ST. VIIDI HAIGLASSE



Brigaadid, 75% ja enam:

Rakvere 92, n=20 75%

RAHULOLU ERINEVATE ASPEKTIDEGA

(Enim rahul)



Kiirabi personali välimuse
korrektsus



Kiirabibrigaadi poolne
transport



Oskus suhelda patsiendiga
tema emakeeles



Kiirabi personali viisakus

(Kõige vähem rahul)



Erinevate raviviiside ja -
võimaluste kohta info andmine

KIIRABIBRIGAADIGA ÜLDINE RAHULOLU

(+0,2 ja rohkem valimi keskmisest)



Jõhvi 91, n=21

5,0

Kehra, n=20

Tapa 91, n=20

Rakvere 92, n=20

4,9

Väike-Maarja, n=20

Kohtla-Järve 91, n=20

Sillamäe 91, n=20

4,8

(-0,2 ja rohkem valimi keskmisest)

Kose, n=20

4,0

Tapa 92, n=20

3,9

Iisaku 91, n=20

4,4

Sillamäe 92, n=20

4,4

Kellele kutsusite kiirabi?

Endale, olin ise patsient

48%

Kellelegi teisele

52%

Kokkuvõte. Üldised tulemused

Uuringute läbiviimiseks esitati Viilup Uuringud OÜ esindajale 1026 kontakti. Patsientide rahulolu välja selgitamiseks küsitleti kokku 360 vastajat 18ne kiirabibrigaadi teeninduspiirkonnast. Küsitluse valim moodustati selliselt, et igast piirkonnas oleks 20 vastajat. Igast nimekirjast helistati kolmese sammuga ning 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 01.07.2022 kuni 31.12.2023.

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).** Kõige kõrgema üldise hinnangu said Kehra (4,9), Väike-Maarja (4,8), Tapa 91 (4,9), Rakvere 92 (4,9), Kohtla-Järve 91 (4,8), Jõhvi 91 (5,0), Sillamäe 91 (4,8) brigaadid. Keskmisega võrreldes madalaima hinnangu said Kose (4,0) ja Tapa 92 (3,9).
- Käesoleval aastal on keskmisest enam alla 50aastastele kutsutud kiirabi, kelle hulgas 18-30aastaste patsientide osas taaskord rahulolu madalaim, kuid see ei ole põhjuseks kõikide madalama rahulolu tulemusega brigaadide puhul kindlasti mitte. Üldises rahulolu hinnangus ei ole märgata erisusi soo, hospitaliseerimise ega selle järgi, kas kutsuti kiirabi endale või teisele. Küll aga on erinevalt varasematest aastatest hoopis eesti emakeelega vastajad andnud võrreldes venekeelsetega veidi madalama üldise rahulolu hinnangu.
- **Erinevate aspektide osas vastas valdav enamus, et on hinnatavate omadustega rahul.**
 - Rahulolu on erinevatest hinnatud aspektidest kõrgeim kiirabi personali välimuse korrektsusega (4,9), kiirabibrigaadi poolse transpordiga (4,9), oskusega suhelda patsiendiga tema emakeeles (4,8) – samad kui eelmisel aastal. Aga sel aastal on kõrgemalt hinnatute hulgas ka kiirabi personali viisakus (4,8).
 - Enim soovitakse arengut erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta info andmisel (4,4). Võibki öelda, et üldiselt **oodatakse rohkem info andmist, selgitusi ja sel aastal on ka terviseprobleemist arusaamine** varasemast rohkem oodatud.
 - Enim vastati „ei oska hinnata“ kiirabipoolse transpordi, edasiste tegevuste ja soovitude andmise, erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta.
- **Lisakommentaaridest** selgus, et **enim sooviti kiirabi personali tänada ning kiita** (32% mainisid seda esimese märksõna/vastusena ja 38% mainis üldse).
 - Järgnesid kommentaarid, et teenus oli hea ja professionaalne (16%/24%), sain abi/alati aitavad (7%/13%), hea suhtumine (3%/12%) ja kiire teenus/kiiresti aitasid (7%/12%)
 - Märgatavalt vähem toodi välja negatiivset: ei saanud abi/oli ebakompetentne (4%/5%), halb suhtlemine/käitumine (2%/4%).
 - Erinvalt varasemast EMO või Häirekeskusega rahulolu mainiti vähem, aga sel aastal toodi välja lisaks eelnevatele, et võiks rohkem suhelda – küsida tasuta ja soovitada (3%/4%) ning digiloos võiks paremini/korrektsemalt kajastada (0,3%/1%).
 - 20% vastajatest ei soovinud kommentaare anda. Sel aastal oli küsitlejatel instruktsioonis võimalikult palju lisakommentaare saada, mistõttu oli kommenteerijaid ca 30% rohkem kui varasemalt.

Kokkuvõtte brigaadide lõikes (I)

- **Kose:** üldine rahulolu 4,0 (-0,6). Keskmisega on samal tasemel välimuse korrektsus, transport ja oskus suhelda patsiendiga emakeeles, kuid kõikides teistes aspektides oluliselt madalam rahulolu. Avatud kommentaarid näitavad, et negatiivsust tõi halb suhtlus/käitumine ja soov rohkema suhtluse (taustainfo) järele.
- **Kehra:** üldine rahulolu 4,9 (+0,3). Võrreldes keskmisega on parem patsiendile abi osutamine, edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemidega tegelemiseks, küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine, patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine ja edasiste raviviiside ja -võimaluste kohta info andmine.
- **Loksa:** üldine rahulolu 4,6 (0,0). Võrreldes keskmisega madalamad hinnangud küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine, patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine ja erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta info andmine. Muu samal tasemel võrreldes keskmisega.
- **Väike-Maarja:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Võrreldes keskmisega on parem kiirabi personali usaldusväärsus, patsiendile abi osutamine, edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemidega tegelemiseks. Muu samal tasemel. Lisakommentaarid väga positiivsed⁹
- **Tapa 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Võrreldes keskmisega on parem kiirabi personali üldine suhtlusstiil, patsiendile abi osutamine, patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse, edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks, kiirabi kohale jõudmise aeg ja erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta info andmine.
- **Tapa 92:** üldine rahulolu 3,9 (-0,7). Keskmisega samal tasemel on välimuse korrektsus, transport, oskus suhelda patsiendiga emakeeles, patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse, küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine, kuid kõikides teistes aspektides oluliselt madalam rahulolu. Avatud kommentaarides tõi negatiivsust tunne, et ei saadud abi ja vajati rohkem suhtlust.
- **Rakvere 91:** üldine rahulolu 4,6 (0,0). Brigaadile antud hinnangud ei erine oluliselt keskmisest. Avatud kommentaarides valdavalt tänati.
- **Rakvere 92:** üldine rahulolu 4,9 (+0,2). Keskmisest enam ollakse rahul patsiendi eest hoolitsemise professionaalsusega, tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkusega, edasiste tegevuste ja soovitude andmisega, terviseprobleemist arusaamise ning erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta info andmisega. Avatud kommentaarides kiideti keskmisest enam head suhtumist (viisakas, hooliv).
- **Kunda 91:** üldine rahulolu 4,7 (0,0). Brigaadile antud hinnangud ei erine oluliselt keskmisest. Avatud kommentaarides eelkõige tänati ja mainiti, et saadi abi.

Kokkuvõtte brigaadide lõikes (II)

- **Kiviõli 91:** üldine rahulolu 4,5 (-0,1). Keskmisest vähem ollakse rahul kiirabibrigaadi poolse transpordi, patsientidele abi osutamise, tehtud protseduuride kohta selgituste andmise, edasiste tegevuste ja soovitude andmisega terviseprobleemidega tegelemiseks ning patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmisega.
- **Kohtla-Järve 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Keskmisest on parem küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine, terviseprobleemist arusaamine ja erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta info andmine.
- **Kohtla-Järve 92:** üldine rahulolu 4,7 (+0,1). Keskmisest on parem edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks. Avatud kommentaarides valdavalt öeldi, et saadi abi ja tänati.
- **Jõhvi 91:** üldine rahulolu 5,0 (+0,4). Võrreldes keskmisega parem või veidi parem tulemus kõigis aspektides. Keskmisest rohkem mainiti lahtistes vastustes seda, et saadi abi, professionaalne teenus/tubli ning tänati.
- **Jõhvi 92:** üldine rahulolu 4,7 (+0,1). Brigaadile antud hinnangud ei erine oluliselt keskmisest. Avatud vastustes mainiti oluliselt enam, et on rahul ja tänati, samas veidi enam toodi välja, et oodatakse rohkem suhtlust ja brigaadide lõikes on erinev kogemus.
- **Jõhvi 93:** üldine rahulolu 4,5 (-0,1). Võrreldes keskmisega on parem kiirabi kohale jõudmise aeg. Avatud vastustes valdavalt tänatakse, aga negatiivselt poolelt ka seda, et ei saanud abi ja oodatakse rohkem suhtlust (mitte teha järeldusi, anda soovitusi) ning on mõned väga rahulolematud patsiendid.
- **lisaku 91:** üldine rahulolu 4,4 (-0,2). Võrreldes keskmisega on madalama hinnanguga oskus suhelda patsiendiga tema emakeeles, patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse, küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine ja terviseprobleemist arusaamine. Lisakommentaarides valdavalt tänati ja negatiivsemad olid need, kes ei saanud abi.
- **Sillamäe 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Keskmisest kõrgem hinnang on patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmisel, terviseprobleemist arusaamisel ja erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta info andmisele antud. Keskmisest madalama hinnanguga aga kiirabi brigaadi poolne transport. Avatud kommentaarides toodi eelkõige välja, et on hea teenus ja saadi abi. Samas on võrdsest toodud välja nii head kui halba suhtlemist/käitumist.
- **Sillamäe 92:** üldine rahulolu 4,4 (-0,2). Brigaadile antud hinnangud ei erine oluliselt keskmisest. Avatud vastustes eelkõige kiideti teenuse professionaalsust ning ka tänati ja mainiti, et saadi abi. Samas negatiivselt poolelt toodi keskmisest veidi enam välja, et ei saanud abi või siis brigaadide lõikes on erinevused suured.

Üldised tulemused

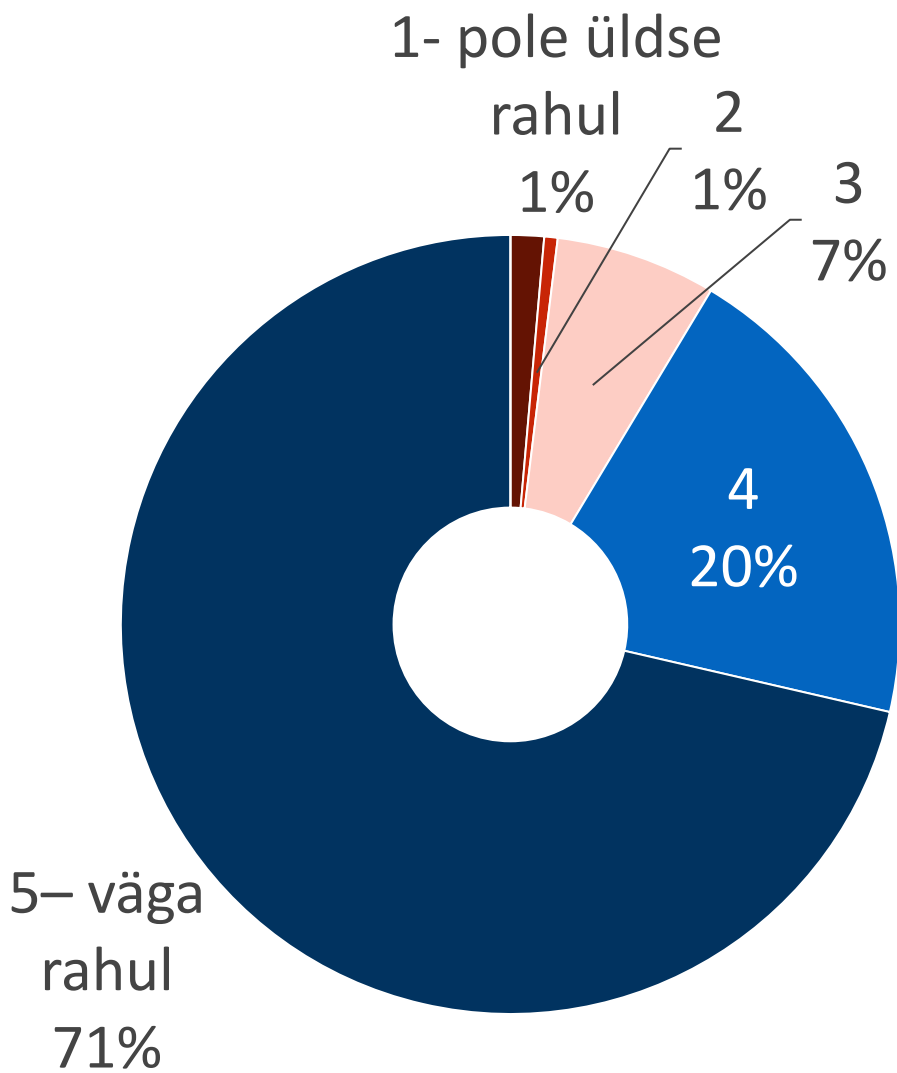


Üldine rahulolu

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**

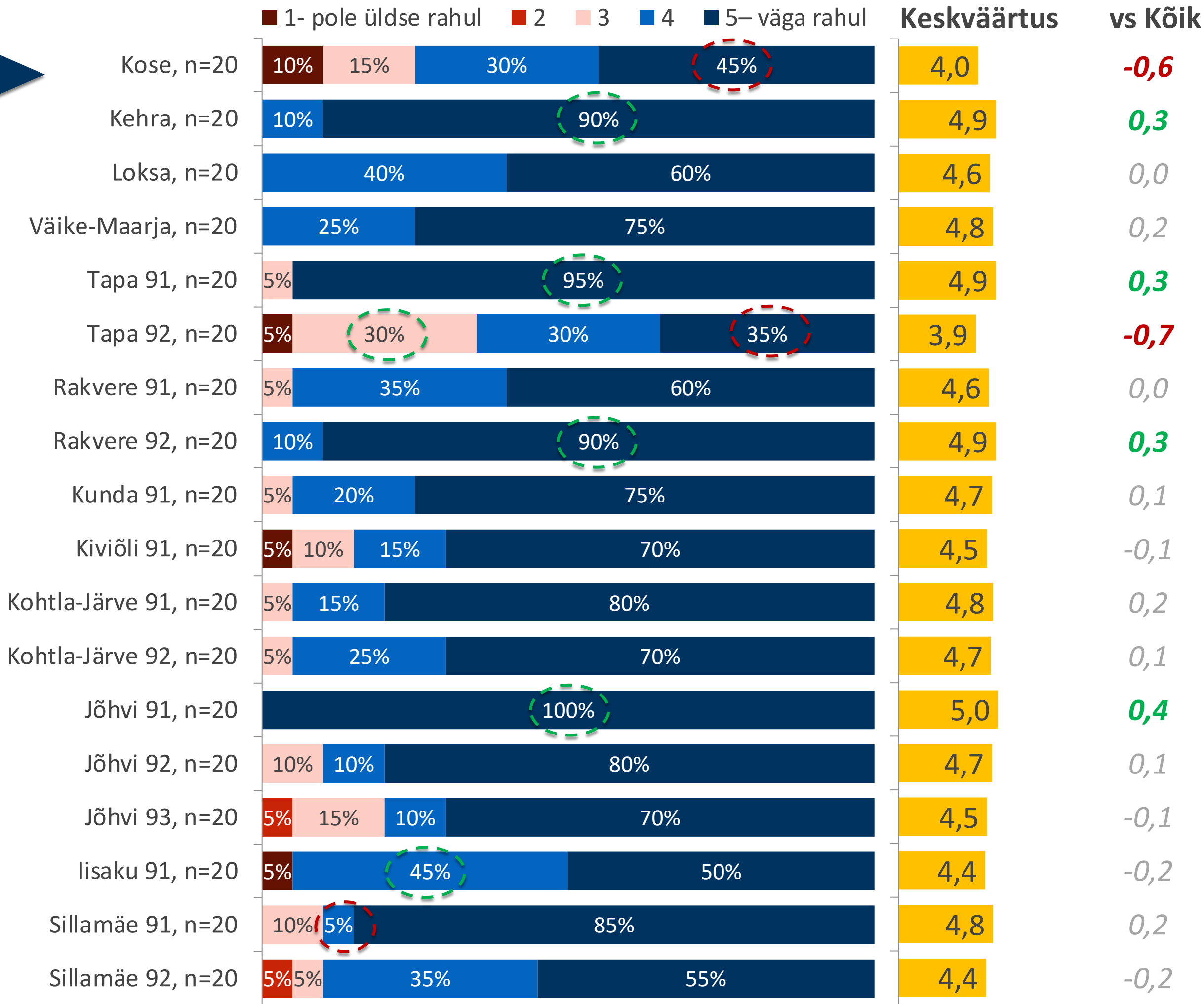
%

Baas: Kõik vastajad [n=360]



Keskväärtus **4,6**

Brigaad

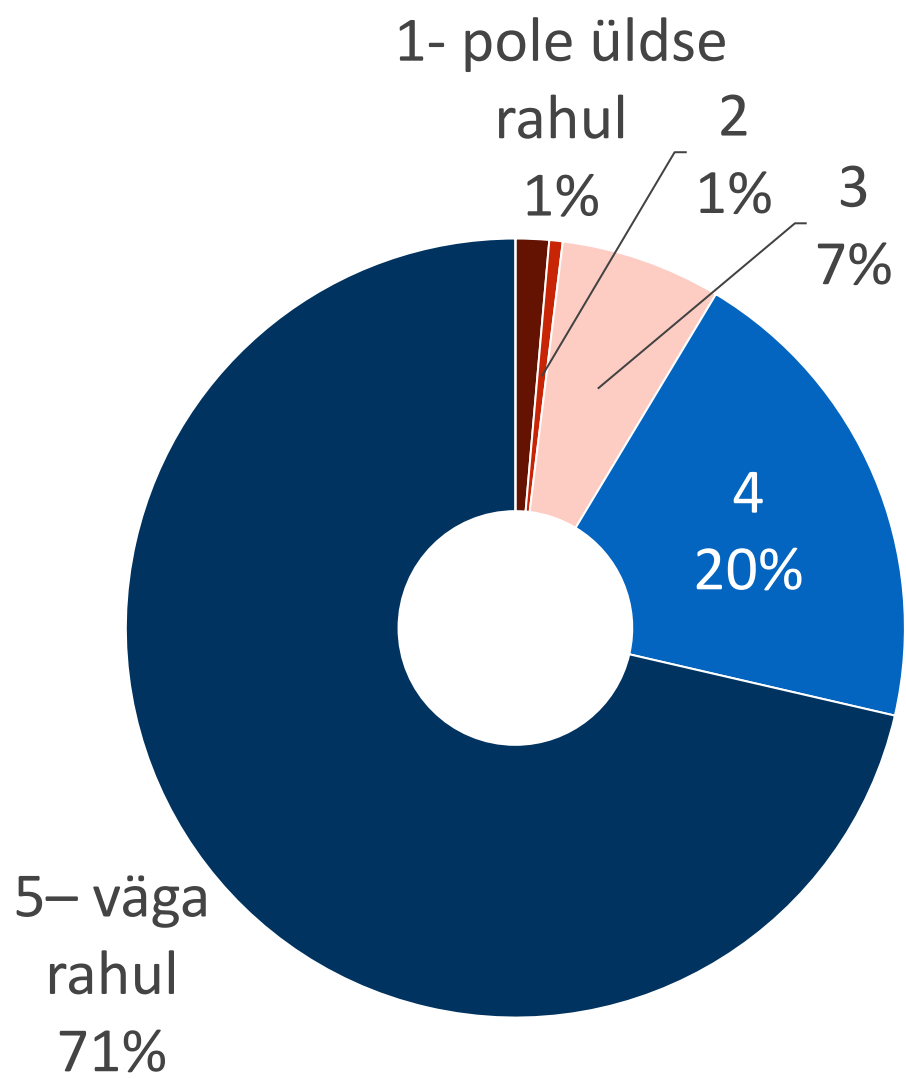


Üldine rahulolu

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**

		1- pole üldse rahul	2	3	4	5- väga rahul	Keskväärtus	vs Kõik
KELLELE	Endale, olin ise patsient, n=172	1	6		20	72%	4,6	0,0
KUTSUSITE KIIRABI?	Kellelegi teisele, n=188	2	7		20	71%	4,6	0,0
SUGU	Mees, n=163	2	6		21	71%	4,6	0,0
	Naine, n=197	1	7		19	72%	4,6	0,0
KEEL	Eesti, n=214	2	7		26	66%	4,5	-0,1
	Vene, n=146	1	7	12		79%	4,7	0,1
VANUSE JÄRGI	Lapsed 0-17, n=49		10		14	76%	4,7	0,1
	Noored 18-30, n=31	6	3	16	16	58%	4,2	-0,4
	Keskealised 31-54, n=84	2	8		21	67%	4,5	-0,1
	Vanemaealised 55-70, n=77		3		18	79%	4,8	0,2
	71+, n=119	1	4		24	71%	4,6	0,1
VANUSEGRUPID	0-50, n=147	2	10		18	70%	4,5	-0,1
	51-70, n=94	1	5		19	73%	4,6	0,0
	71+, n=119	1	4		24	71%	4,6	0,1
HOSPITALISEERITI	Jah, n=175	1	6		24	70%	4,6	0,0
	Ei, n=185	2	1	8	16	73%	4,6	0,0

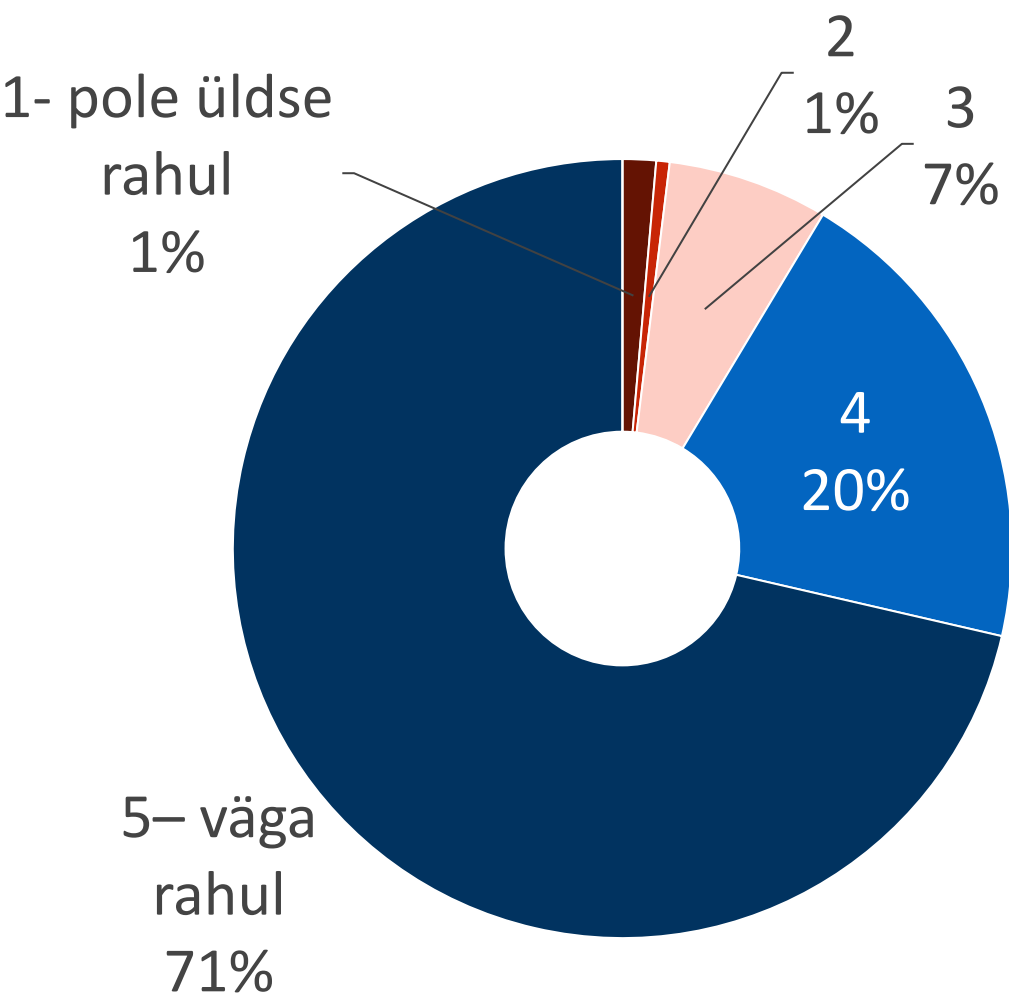
Rahulolu erinevate aspektidega

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.

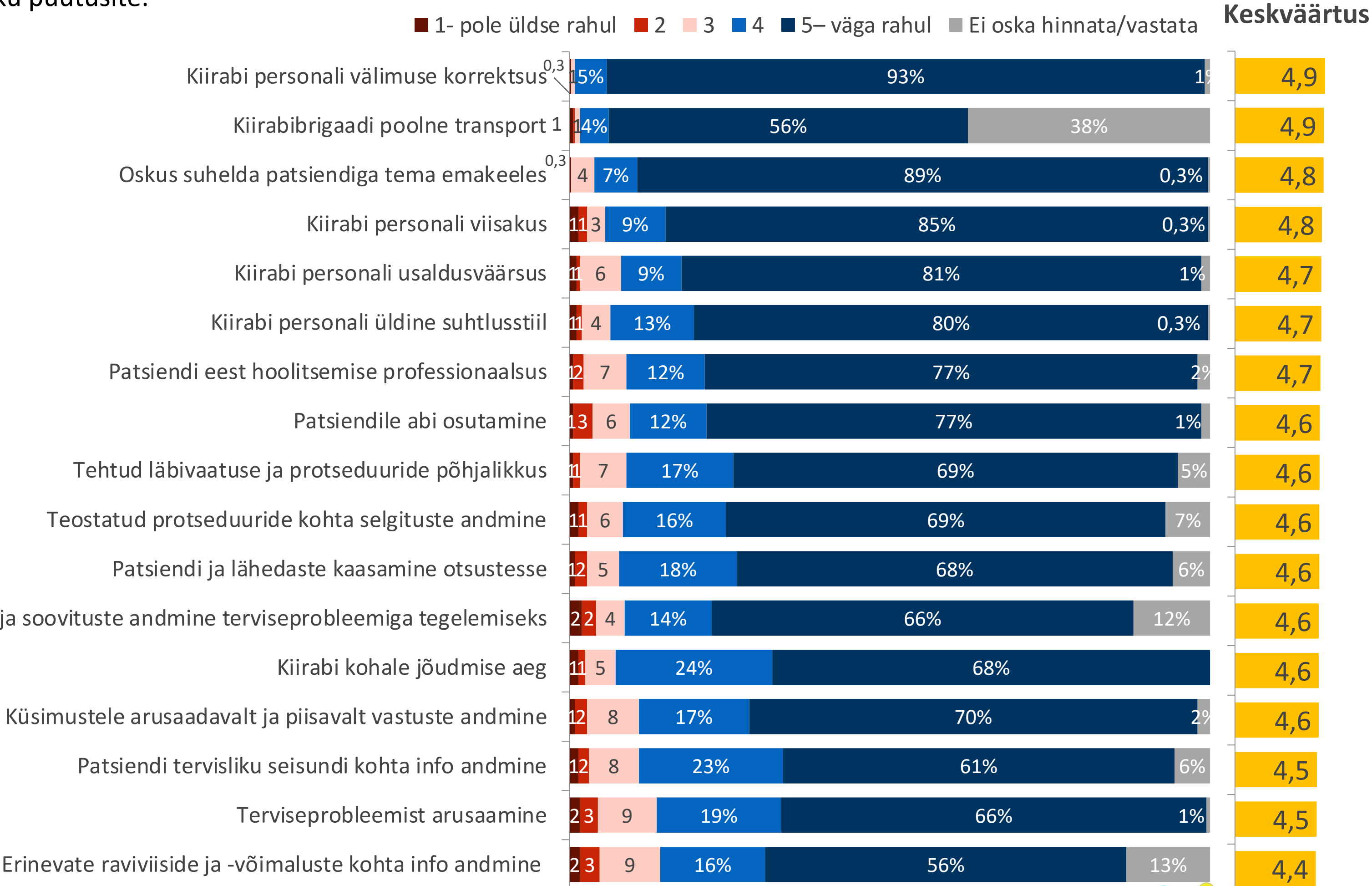
%
Baas: Kõik vastajad [n=360]

Üldine rahulolu

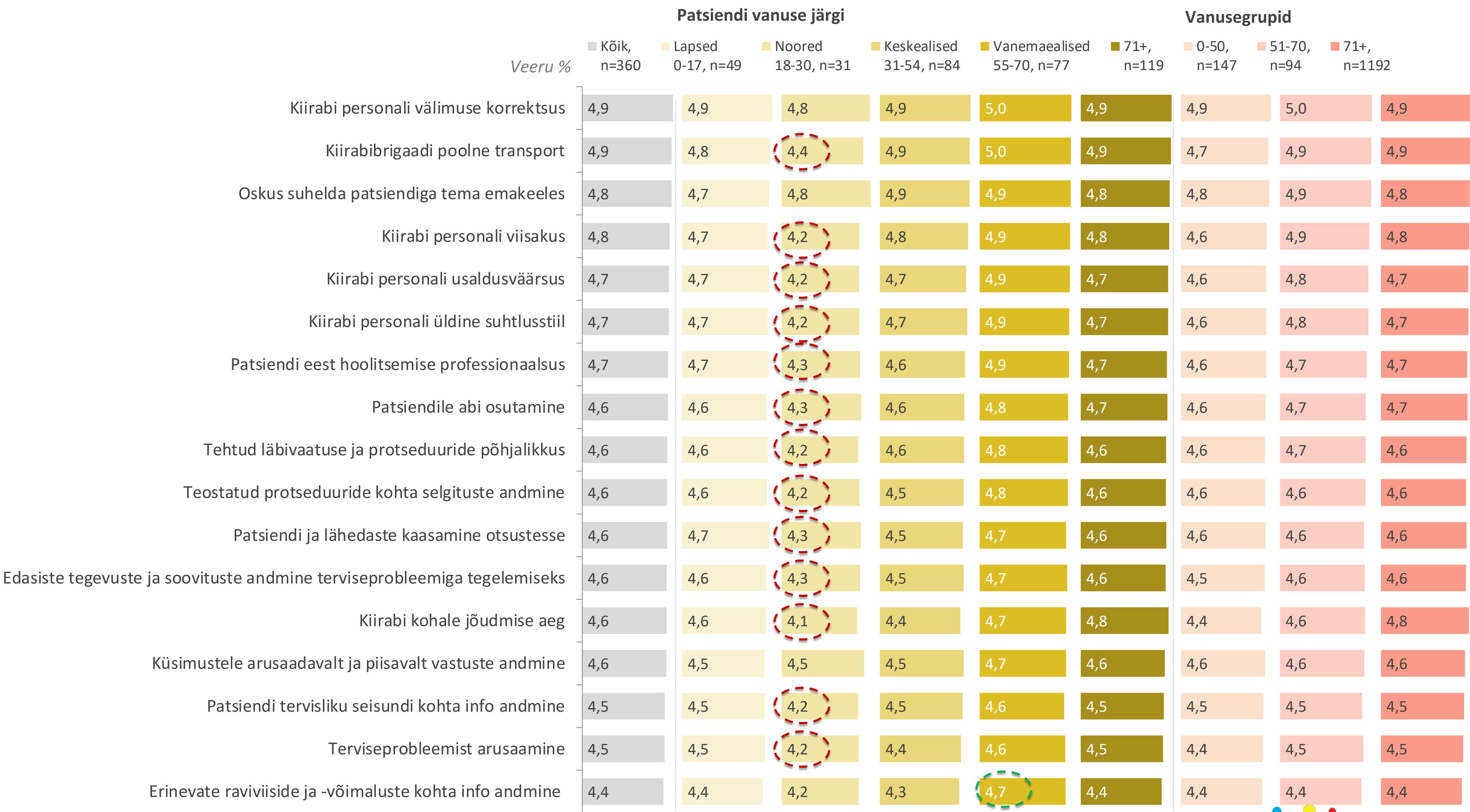


Keskväärtus

4,6



Rahulolu erinevate aspektidega



Rahulolu erinevate aspektidega



	Veeru %	Keel		Kutsus abi			Sugu		Hospitaliseeriti	
		Kõik, n=360	Eesti, n=214	Vene, n=146	Endale, olin ise patsient, n=172	Kellelegi teisele, n=188	Mees, n=163	Naine, n=197	Jah, n=175	Ei, n=185
Kiirabi personali välimuse korrektsus	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
Kiirabibrigaadi poolne transport	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,8
Oskus suhelda patsiendiga tema emakeeles	4,8	4,8	4,8	5,0	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,8
Kiirabi personali viisakus	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8
Kiirabi personali usaldusväärsus	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
Kiirabi personali üldine suhtlusstiil	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
Patsiendi eest hoolitsemise professionaalsus	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6
Patsiendile abi osutamine	4,6	4,6	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6
Tehtud läbivaatuse ja protseduuride põhjalikkus	4,6	4,6	4,5	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6	4,7	4,5
Teostatud protseduuride kohta selgituste andmine	4,6	4,6	4,5	4,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
Patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse	4,6	4,6	4,5	4,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
Edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks	4,6	4,6	4,5	4,7	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,5
Kiirabi kohale jõudmise aeg	4,6	4,6	4,5	4,7	4,6	4,5	4,6	4,6	4,7	4,5
Küsimustele arusaadavalt ja piisavalt vastuste andmine	4,6	4,6	4,4	4,7	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6
Patsiendi tervisliku seisundi kohta info andmine	4,5	4,5	4,4	4,6	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Terviseprobleemist arusaamine	4,5	4,5	4,4	4,6	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5
Erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta info andmine	4,4	4,4	4,3	4,6	4,3	4,5	4,5	4,4	4,5	4,4

Lisakommentaariid: Kõik

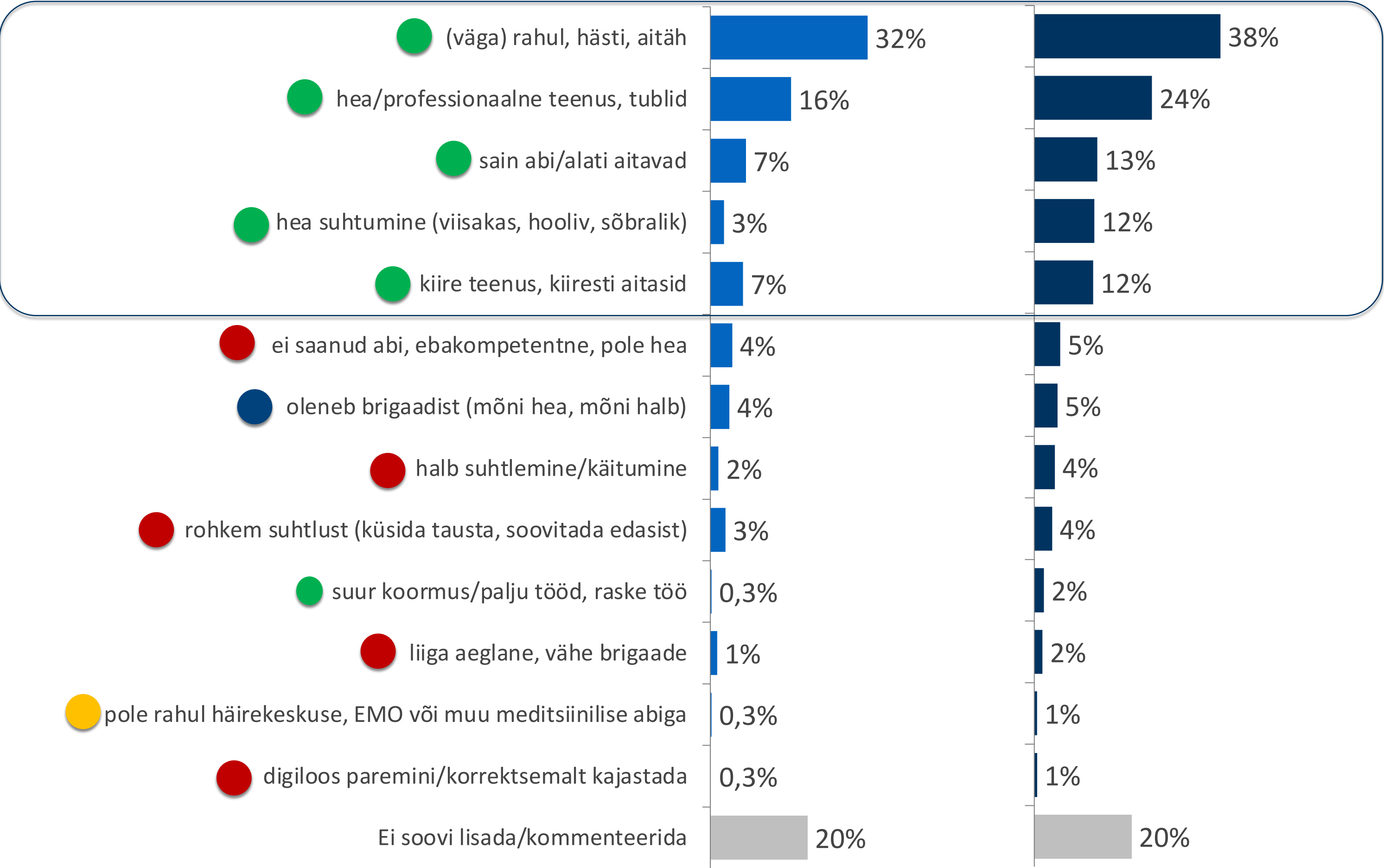
K5. Kas soovite midagi lisada või kommenteerida?

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]

TOP 5

Esimesena
mainitud

Kõik
mainitud



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

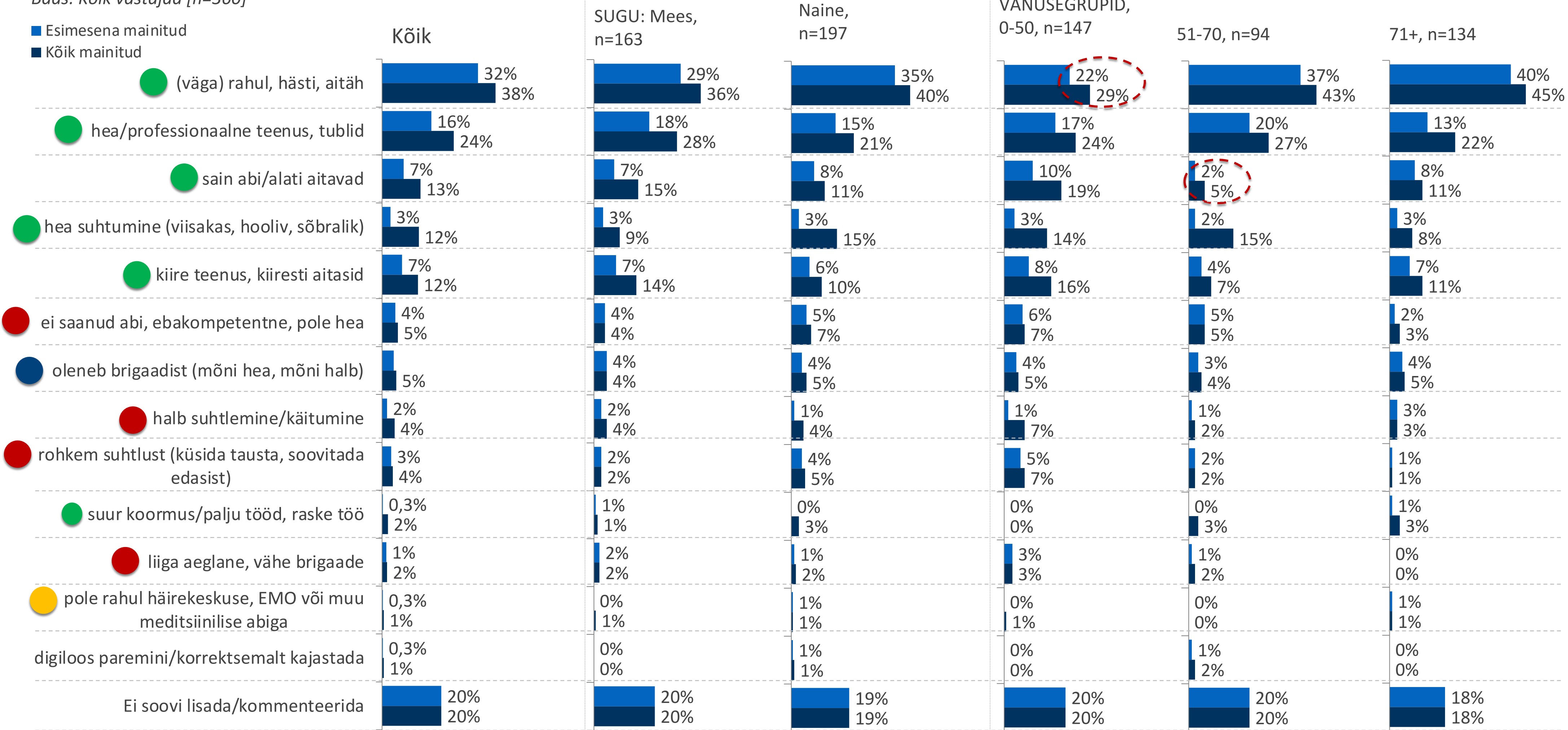
Lisakommentaari: Kõik mainitud

K5. Kas soovite midagi lisada või kommenteerida?

%

Baas: Kõik vastajad [n=360]

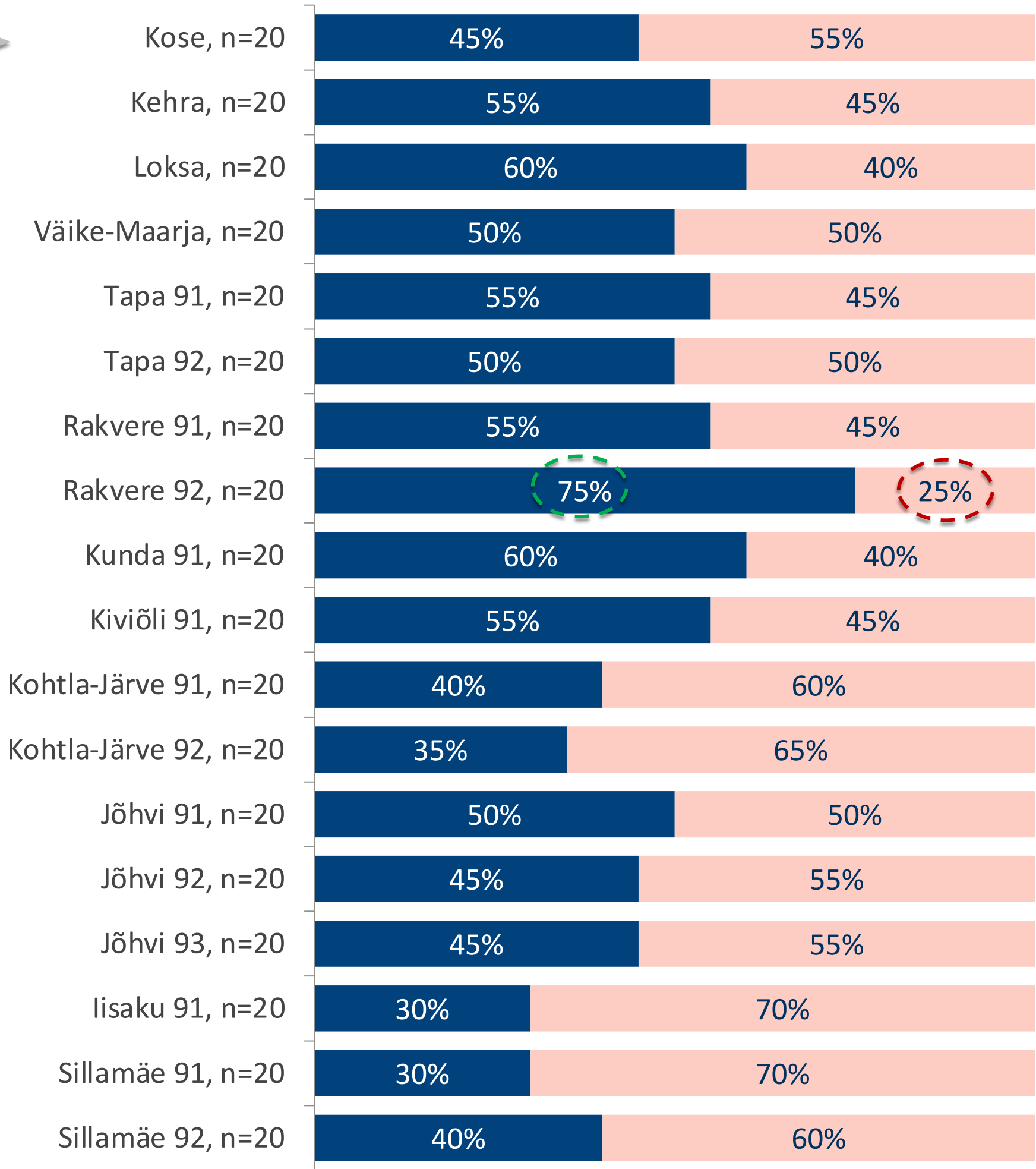
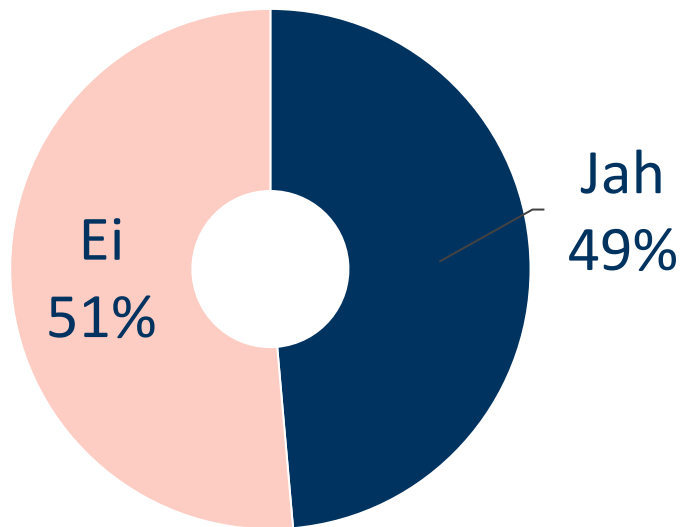
■ Esimesena mainitud
■ Kõik mainitud



Patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse

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

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]

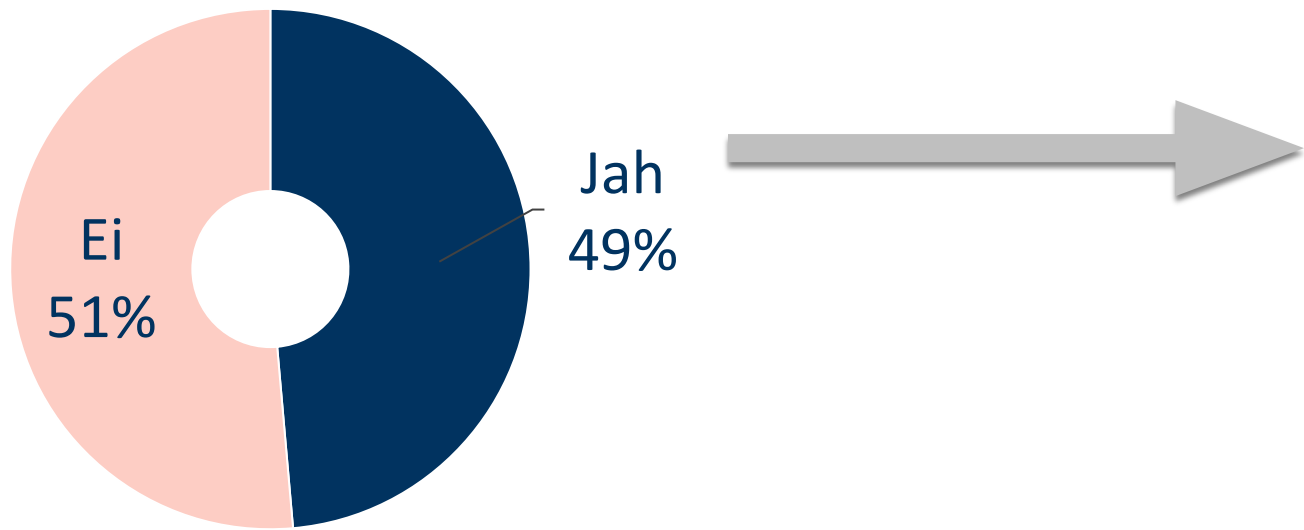


Patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse



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

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]



KELLELE KUTSUSITE KIIRABI?	Endale, olin ise patsient, n=172	48%	52%
	Kellelegi teisele, n=188	49%	51%
SUGU	Mees, n=163	56%	44%
	Naine, n=197	43%	57%
KEEL	Eesti, n=214	55%	45%
	Vene, n=146	40%	60%
VANUSE JÄRGI	Lapsed 0-17, n=49	39%	61%
	Noored 18-30, n=31	48%	52%
	Keskealised 31-54, n=84	44%	56%
	Vanemaealised 55-70, n=77	53%	47%
	71+, n=119	53%	47%
VANUSEGRUPID	0-50, n=147	46%	54%
	51-70, n=94	47%	53%
	71+, n=119	53%	47%