

Karell Kiirabi patsientide rahulolu-uuring

Kvantitatiivne uuring (telefoni-intervjuud)
2024



Uuringu parameetrid

Eesmärk

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

Uuringu periood

12.03.-04.04.2024

Metoodika

Telefoni-intervjuud

Sihtrühm

Inimesed, kes kutsusid kiirabi patsiendina või patsiendi juures/kõrval oleva isikuna alates 01.07.2023 kuni 31.12.2023 Karell Kiirabi teeninduspiirkonnas.

Valimi suurus

360 vastajat

Valimi kirjeldus

Valim,
n=360



SUGU

Mees



44%

Naine



56%

MILLISES KEELES EELISTAKSITE SELLELE KÜSIMUSTIKULE VASTATA?

Eesti, 57%



Vene, 43%

KELLELE KUTSUSITE KIIRABI?

n=188

Endale, olin ise patsient

48%

Kellelegi teisele

52%



abikaasa/kaaslane

32%

laps/lapselaps

25%

isa/ema

19%

muu sugulane (vend, ämm jt.)

13%

sõber/tuttav/naaber

6%

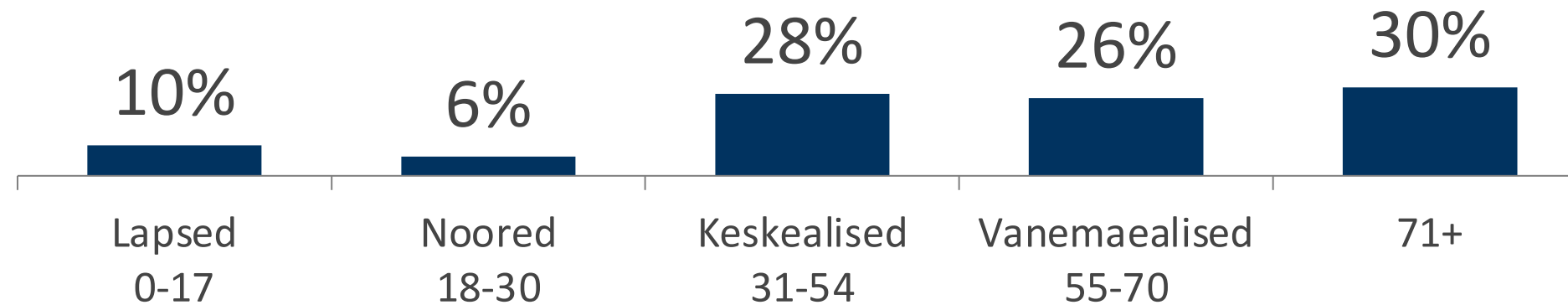
vanaema/vanaisa

3%

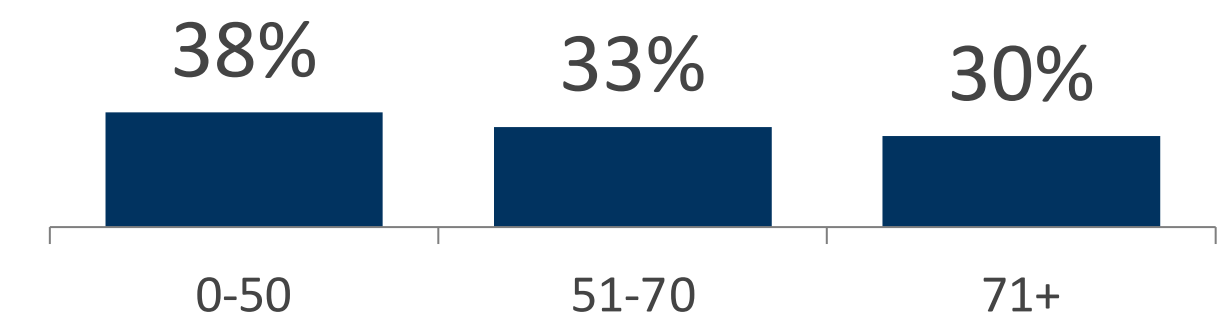
tööl/koolis/võõras

2%

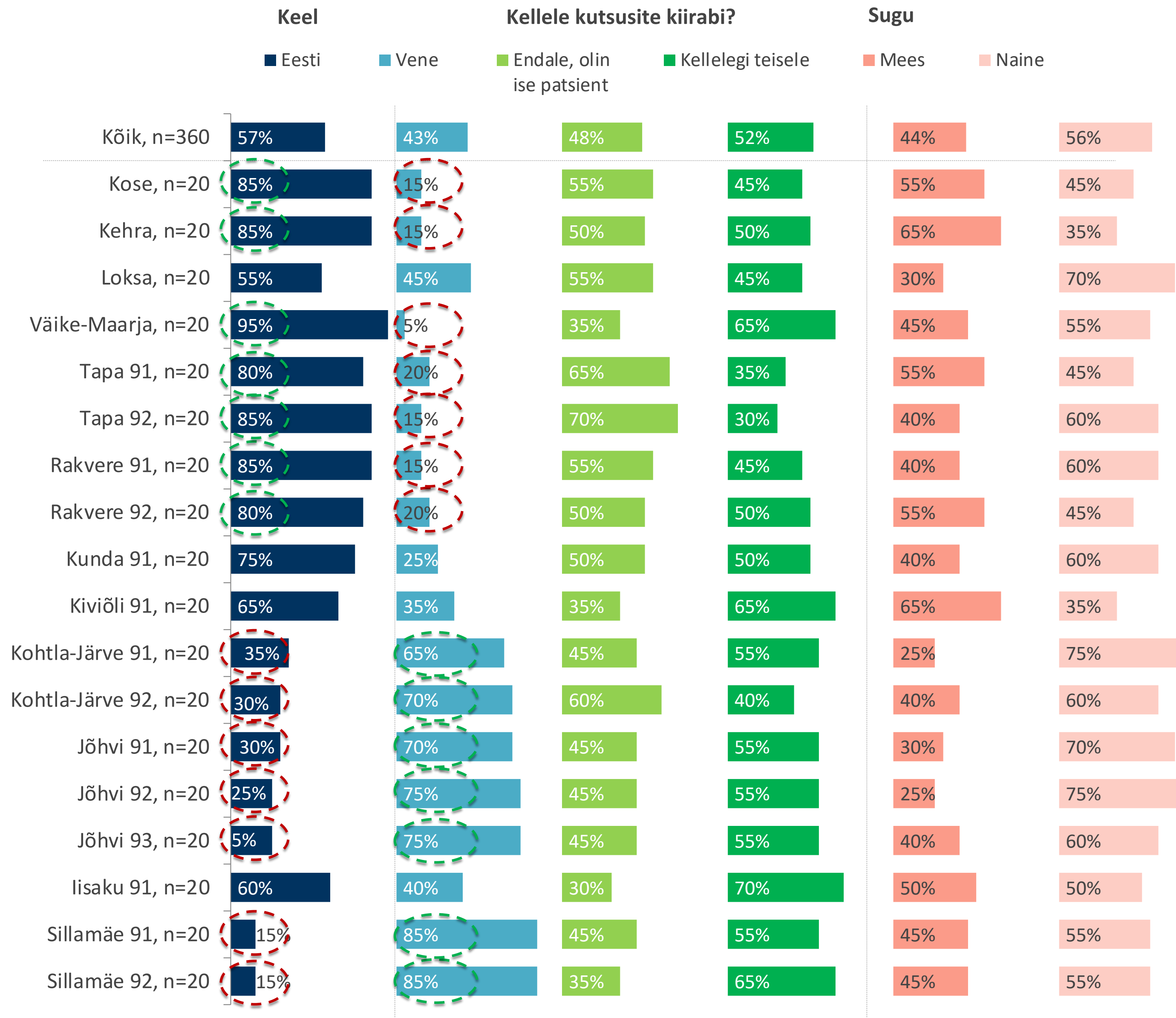
VANUSE JÄRGI



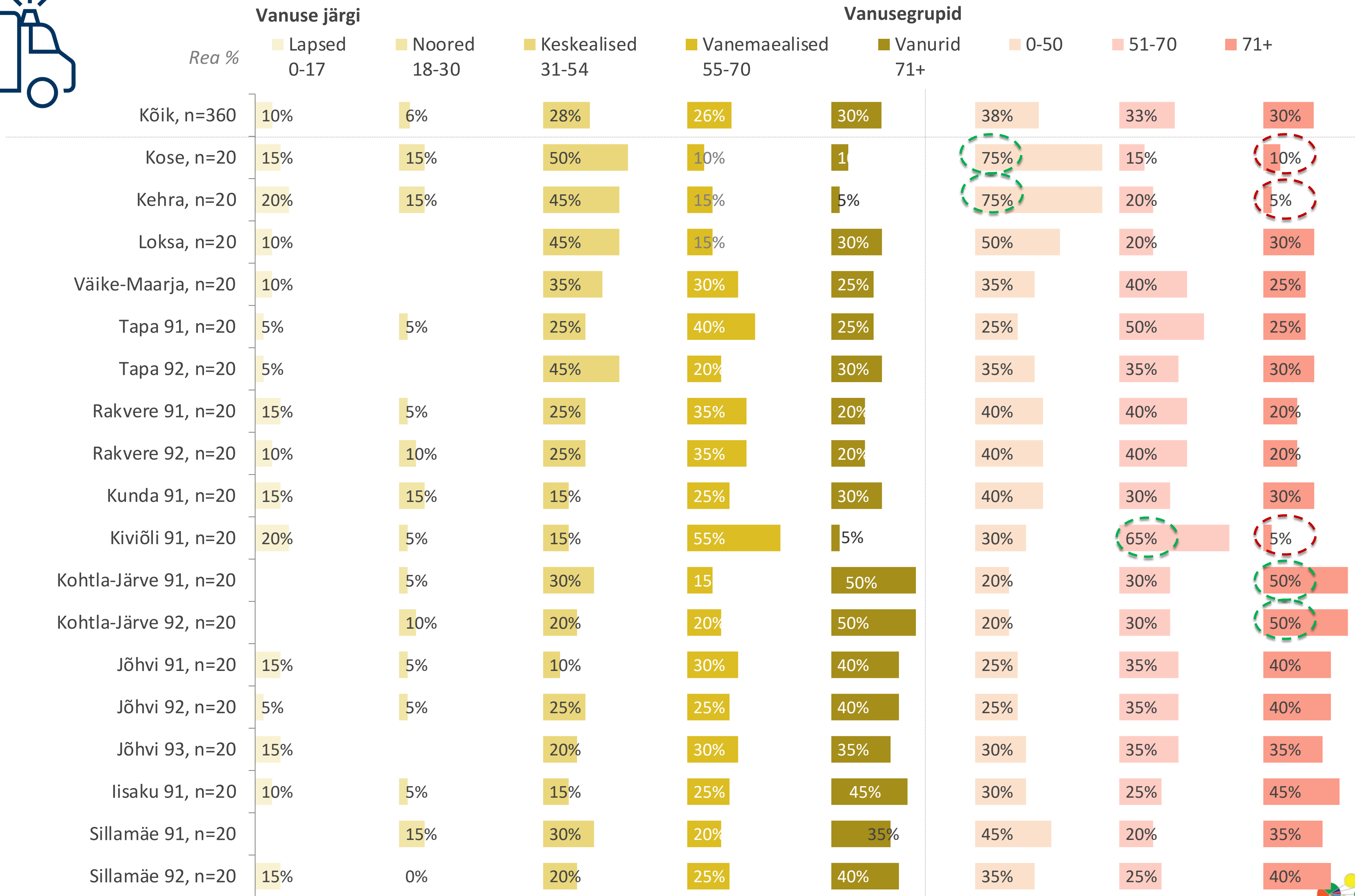
VANUSEGRUPID



Kiirabibrigaadi järgi vastajate profiil



Kiirabibrigaadi järgi vastajate profiil (II)



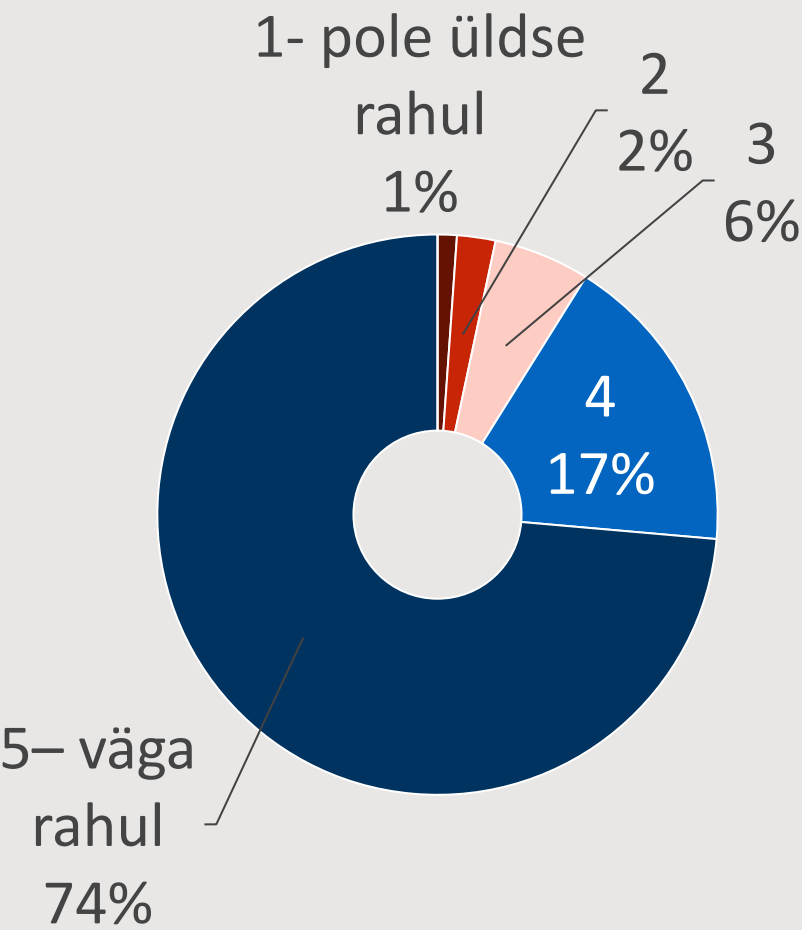
Kokkuvõte



Kokkuvõte

ÜLDINE RAHULOLU

Baas: Kõik vastajad [n=360]

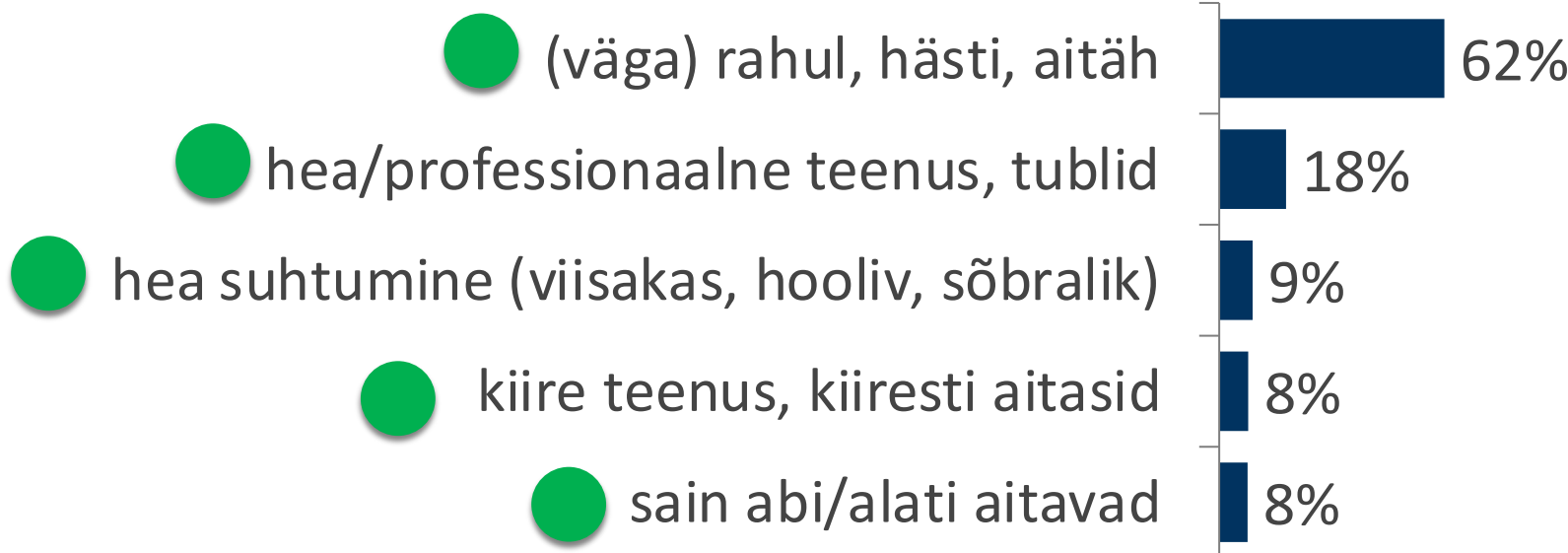


4,6

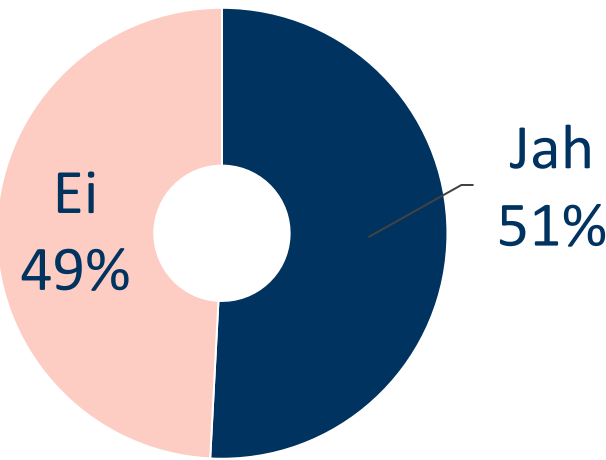
Keskväärts

LISAKOMMENTAARID

(TOP 5)



PATSIENT HOSPITALISEERITI, ST. VIIDI HAIGLASSE



Brigaadid, 75% ja enam:

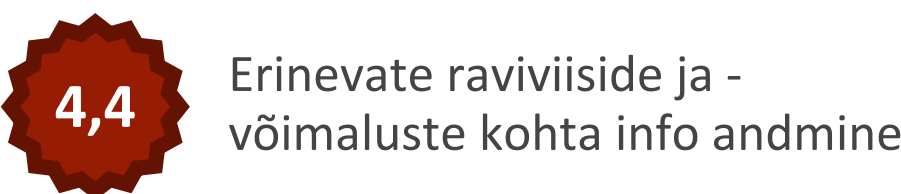
Sillamäe 92, n=20 75%

RAHULOLU ERINEVATE ASPEKTIDEGA

(Enim rahul)



(Kõige vähem rahul)



KIIRABIBRIGAADIGA ÜLDINE RAHULOLU

(+0,2 ja rohkem valimi keskmisest)



Loksa, n=20
Väike-Maarja, n=20

5,0

Rakvere 91, n=20
Iisaku 91, n=20

4,9

Kohtla-Järve 91, n=21

4,8

(-0,2 ja rohkem valimi keskmisest)

Kiviõli 91, n=20

4,2

Tapa 92, n=20

4,3

Kose, n=20

4,3

Tapa 91, 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 831 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 01.07.2023 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)** ja püsinud samal tasemel viimased kolm aastat. 2024. aastal ei ole üldse neid, kes ei oskaks hinnata oma rahulolu taset. Väga rahulolematuid on ainult 1%, rahulolematuid 2%, nii-ja-naa arvamusel 6%, rahul 18% ja väga rahul 74% vastajatest.
- Kõige kõrgema üldise hinnangu said sel aastal: Loksa, Väike-Maarja, Rakvere 91 ja lisaku 91. Kõige madalama üldise rahulolu hinnanguga olid sel aastal Kiviõli 91 ja Kose. Erisused rahulolus ei tulene valimi struktuurist, vaid eelkõige sellest (vt. lahtiseid kommentaare), kas patsient sai abi ning kui kiiresti kohale jõuti. Käesoleval aastal on valimis keskmisest veidi enam keskealistele (31-54) kutsutud kiirabi. Üldine rahulolu on kõrgem kui patsient hospitaliseeriti ning vene emakeelega vastajate hulgas.
- **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), kiirabi personali usaldusväärsus (4,8), kiirabi personali viisakus (4,8), kiirabi personali üldine suhtlusstiil (4,8). Sel aastal on õige veidi kõrgema hinnangu saanud nii usaldusväärsus kui üldine suhtlusstiil.
 - Endiselt on (kuigi kõrge hinnanguga) madalama hinnanguga info, soovitude ja selgituste andmine ning patsiendi/lähedaste kaasamine.
 - Enim vastati „ei oska hinnata“ kiirabipoolse transpordi (26%), patsiendi ja lähedast kaasamise (14%), edasiste tegevuste ja soovitude andmise (13%), erinevate raviviiside ja –võimaluste info saamise kohta (11%).
- **Lisakommentaaridest** selgus, et **enim sooviti kiirabi personali tänada ning kiita** (58% mainisid seda esimese märksõna/vastusena ja 62% mainis üldse).
 - Järgnesid kommentaarid, et teenus oli hea ja professionaalne (12%/18%), hea suhtumine (2%/9%), kiire teenus/kiiresti aitasid (4%/8%) ja sain abi/alati aitavad (4%/8%),
 - Märgatavalt vähem toodi välja negatiivset: ei saanud abi/oli ebakompetentne (5%/6%), rohkem suhtlust (2%, 4%), halb suhtlemine/käitumine (1%/2%), liiga aeglane/vähe brigaade (1%, 2%). Sel aastal mainiti ka, et võiks rääkida/aru saada eesti keelest (0,6%/1%).
 - 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%).
 - 5% vastajatest ei soovinud kommentaare anda. Sel aastal oli küsitlejatel instruktsioonis peaaegu kõigilt lisakommentaare saada, mistõttu oli kommenteerijaid oluliselt kõrgem – eelmisel aastal 20% ei andnud lisakommentaare.

Kokkuvõte brigaadide lõikes (I)

- **Kose:** üldine rahulolu 4,3 (-0,4). Keskmisega on samal tasemel või veidi kõrgem hinnang oskusele suhelda patsiendiga emakeeles, usaldusväärsus, patsiendi eest hoolitsemise professionaalsus, küsimustele piisavalt ja arusaadavalt vastamine ning patsiendi ja lähedaste kaasamine otsustesse. Teistes aspektides on keskmisega samal tasemel või veidi madalam hinnang. Avatud kommentaarid näitavad, et negatiivsust tõi peamiselt see, et patsiendid ei saanud abi.
- **Kehra:** üldine rahulolu 4,7 (+0,05). Erinevate hinnangute keskmiste lõikes ei ole märgata suuri erisusi. Keskmisest oluliselt rohkem osati anda hinnanguid kiirabi poolsele transpordile. Avatud kommentaarides peamiselt tänati. Keskmisest veidi enam toodi välja, et brigaadid erinevad.
- **Loksa:** üldine rahulolu 5,0 (0,3). Võrreldes keskmisega kõrgemad hinnangud patsiendile abi osutamisel, protseduuride kohta selgituste andmisel, patsiendi ja lähedase kaasamisel ja erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta info andmisel. Keskmisest rohkem oli neid, kes ei osanud anda hinnangut patsiendile abi osutamisel. Avatud kommentaarides toodi keskmisest veidi enam välja professionaalsust, abi saamist ning ka seda, et brigaadid erinevad.
- **Väike-Maarja:** üldine rahulolu 5,0 (0,3). On hinnatud kõrgemalt kõikides aspektides. Keskmisest rohkem oli neid, kes ei osanud anda hinnangut edasiste soovitude, kaasamise ja tervisliku seisundi hindamise kohta. Avatud kommentaarides keskmisest veidi enam tänati ja toodi välja professionaalsust.
- **Tapa 91:** üldine rahulolu 4,4 (-0,2). Võrreldes keskmisega on nõrgem abi osutamine, professionaalsus, terviseprobleemist aru saamine, küsimustele vastamine, protseduuride põhjalikkus ja selgituste andmine nii nende kui patsiendi tervisliku seisundi kohta ja erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta info andmine. Avatud kommentaarides on keskmisest enam mainitud nii professionaalsust, kuid ka seda, et ei saadud abi ning üldist rahulolu ja tänamist on keskmisest oluliselt vähem.
- **Tapa 92:** üldine rahulolu 4,3 (-0,4). Keskmisest madalam patsiendile abi osutamine, terviseprobleemist aru saamine, protseduuride põhjalikkus ja nende selgitamine, edasiseks soovitusel ja kaasamine. Avatud kommentaarides mainitakse keskmisest enam, et oleneb brigaadist, ei saadud abi ning positiivseid kommentaare vähem kui keskmiselt.
- **Rakvere 91:** üldine rahulolu 4,9 (+0,2). Keskmisest kõrgemad hinnangud küsimustele vastamisele, protseduuride selgitamise, kaasamise ja info andmisele. Avatud kommentaarides veidi enam mainitud abi saamist ja head suhtumist, kui ka soovi velgi rohkem ja paremat suhtlust.
- **Rakvere 92:** Üldine rahulolu 4,6 (0,0). Kuigi üldine rahulolu on keskmisega samal tasemel, siis erinevate aspektide lõikes on hinnangud valdavalt madalamad keskmisest ning eriti kohale jõudmise aja, protseduuride põhjalikkuse, selgituste andmise, edasiste soovitude, kaasamise ja info andmise osas. Avatud kommentaarides tänati keskmisest vähem. Keskmisest veidi rohkem toodi välja professionaalsust, liigset aeglust, soovi rohkemale suhtlusele ning ka seda, et brigaadid on erinevad.
- **Kunda 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,1). Keskmisest kõrgemad hinnangud abi osutamise, kohale jõudmise, küsimustele vastamise ja protseduuride põhjalikkuse osas. Avatud kommentaarides keskmisest veidi enam tänati, kiideti professionaalsust, abi andmist, kiirust ja head suhtumist. Veidi enam oli ka neid, kes ei soovinud kommenteerida.

Kokkuvõte brigaadide lõikes (II)

- **Kiviõli 91:** üldine rahulolu 4,2 (-0,4). Keskmisest madalamad hinnangud pea kõikide aspektide lõikes. Keskmisega samal tasemel viisakus, üldine suhtlusstiil ja usaldusväärsus. Avatud kommentaarides on keskmisest enam eelkõige mainitud, et ei saadud abi. Samuti veidi enam toodud välja, et liiga aeglane, soovitakse rohkem suhtlust, oleneb brigaadist, kuid ka seda, et saadi abi.
- **Kohtla-Järve 91:** üldine rahulolu 4,8 (+0,2). Keskmisest kõrgemad hinnangud kõigi aspektide lõikes, eriti abi osutamise, kohale jõudmise aja, küsimustele vastamise, protseduuride põhjalikkuse, edasiste soovitude ja tervisliku seisundi ja ravi info andmise osas. Avatud kommentaarides mainiti keskmises enam abi saamist ja kiirust. Aga toodi välja ka soovitusi nagu abiauto valves oleku vajaduse ning suurema ravimite valiku osas.
- **Kohtla-Järve 92:** Üldine rahulolu 4,5 (-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 4,6 (0,0). Kuigi suuri erinevusi võrreldes keskmiste hinnangutega ei ole. Avatud kommentaarides toodi veidi enam välja professionaalsust, kiirust, kuid ka halba suhtlust ja soovi, et võiks rääkida ja aru saada eesti keelest.
- **Jõhvi 92:** üldine rahulolu 4,5 (-0,1). Keskmisest madalamad hinnangud kiirabi poolsele transpordile ja usaldusväärssusele. Samas oluliselt rohkem ka neid, kes ei osanud hinnata kiirabi poolset transporti. Avatud kommentaarides valdavalt tänati, kuid toodi keskmisest veidi enam välja ka professionaalsust ja head suhtumist ning kiirust. Lisaks mainiti veidi enam ka halba suhtlust ja soovi, et võiks aru saada ja rääkida eesti keeles.
- **Jõhvi 93:** üldine rahulolu 4,7 (+0,1). Võrreldes keskmisega on parem protseduuride kohta selgituste andmine ja kaasamine. Avatud kommentaarides valdavalt tänati, kuid veidi enam mainiti professionaalsust, head suhtumist, kiirust ja abi saamist. Samas toodi enam välja ka seda, et brigaadid on erinevad.
- **lisaku 91:** üldine rahulolu 4,9 (+0,3). Võrreldes keskmisega on kõrgem hinnang abi osutamisele, professionaalsusele, terviseprobleemist arusaamisele, küsimustele vastamisele, protseduuride põhjalikkusele, edasiste soovitude andmisele, kaasamisele ja info andmisele. Avatud kommentaarides valdavalt tänati, kuid veidi enam mainiti professionaalsust, kiirust. Toodi välja nii soovi rääkida patsiendiga eesti keeles kui ka vene keeles.
- **Sillamäe 91:** üldine rahulolu 4,7 (+0,1). Keskmisest kõrgem hinnang on kiirabi kohale jõudmise ajale, professionaalsusele, kaasamisele ja tervisliku seisundi kohta info andmisele. Avatud kommentaarides valdavalt tänati, kuid keskmisest enam mainiti ka, et ei saadud abi või ei soovitud kommenteerida.
- **Sillamäe 92:** üldine rahulolu 4,5 (-0,1). Brigaadile antud hinnangud ei erine kuigi palju keskmisest, va personali üldine suhtlusstiil, mis on saanud keskmisest madalama hinnangu. Avatud vastustes eelkõige tänati ja mainiti, et saadi abi ja oli head suhtumist Samas negatiivselt poolelt toodi keskmisest veidi enam välja halba suhtlust ning keskmisest veidi enam oli ka neid, kes ei soovinud kommenteerida.

Üldised tulemused

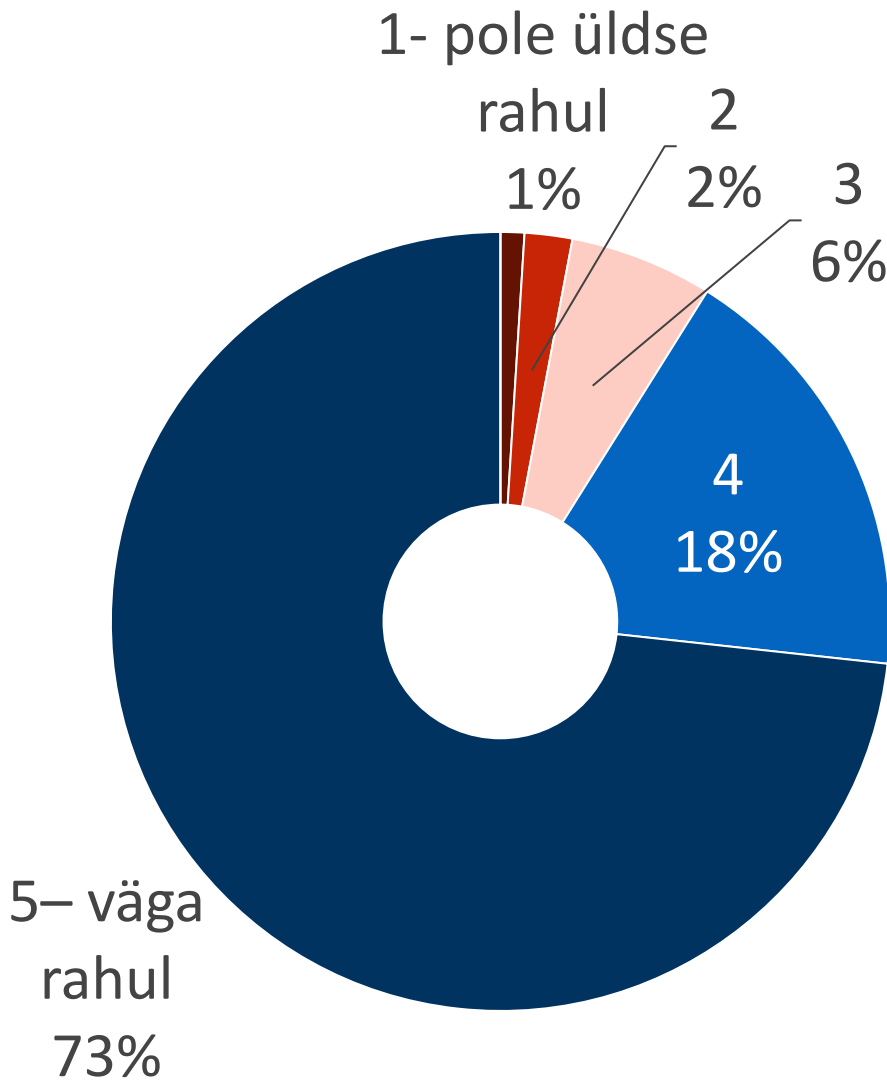


Üldine rahulolu

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**

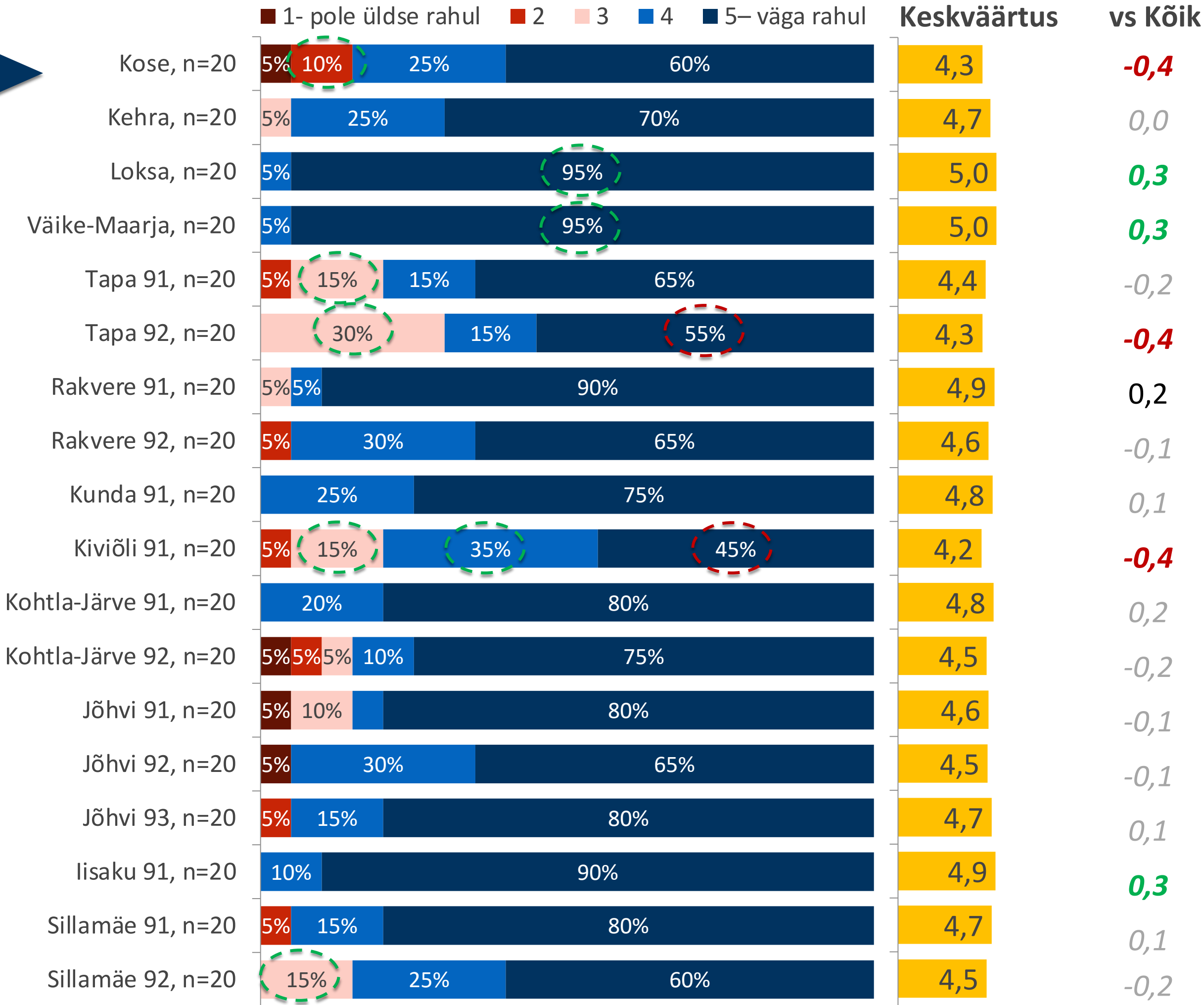
%

Baas: Kõik vastajad [n=360]



Keskväärtus **4,6**

Brigaad

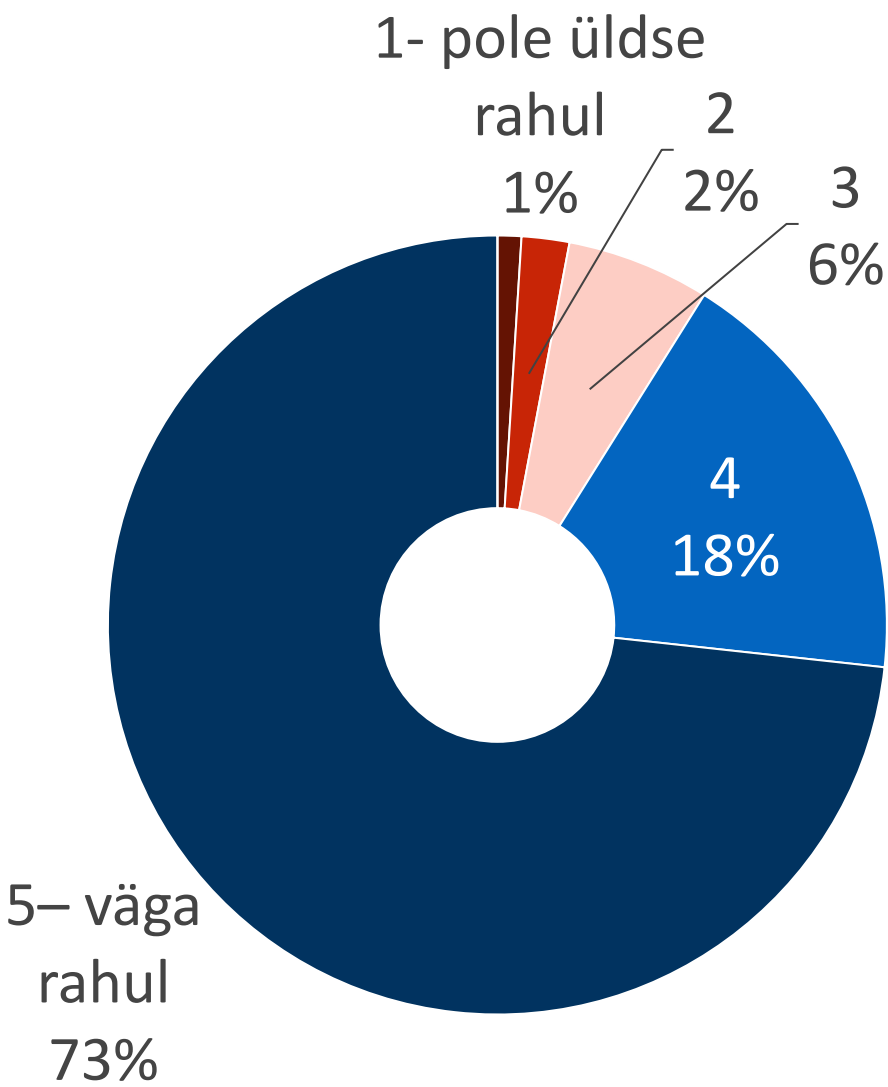


Üldine rahulolu

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	2	6		17	75%	4,7	0,1
KUTSUSITE KIIRABI?	Kellelegi teisele, n=188	2	5		18	72%	4,5	-0,1
SUGU	Mees, n=163	1	5		18	74%	4,6	0,0
	Naine, n=197	12	6		17	73%	4,6	0,0
KEEL	Eesti, n=214	1	6		18	71%	4,5	-0,1
	Vene, n=146	1	5		17	77%	4,7	0,1
VANUSE JÄRGI	Lapsed 0-17, n=49	3	3	5	19	70%	4,5	-0,1
	Noored 18-30, n=31	0	4	4	22	70%	4,6	0,0
	Keskealised 31-54, n=84	0	5		22	72%	4,6	0,0
	Vanemaealised 55-70, n=77	4	6		16	73%	4,6	0,0
	71+, n=119	3	6		13	78%	4,6	0,0
VANUSEGRUPID	0-50, n=147	12	5		21	70%	4,6	0,0
	51-70, n=94	0	3	6	17	74%	4,6	0,0
	71+, n=119	3	6		13	78%	4,6	0,0
HOSPITALISEERITI	Jah, n=175	1	4		13	81%	4,7	0,1
	Ei, n=185	2	3	7	22	66%	4,5	-0,1

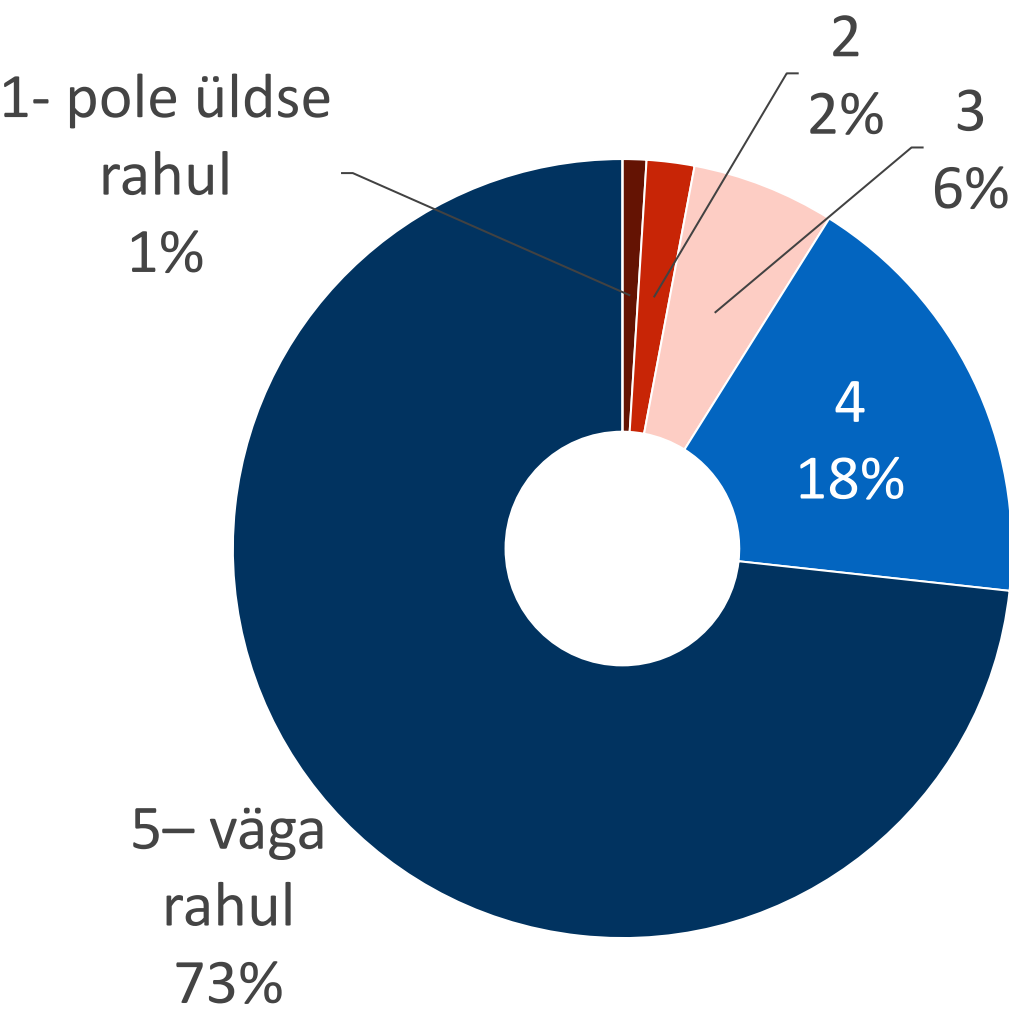
Rahulolu erinevate aspektidega

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.

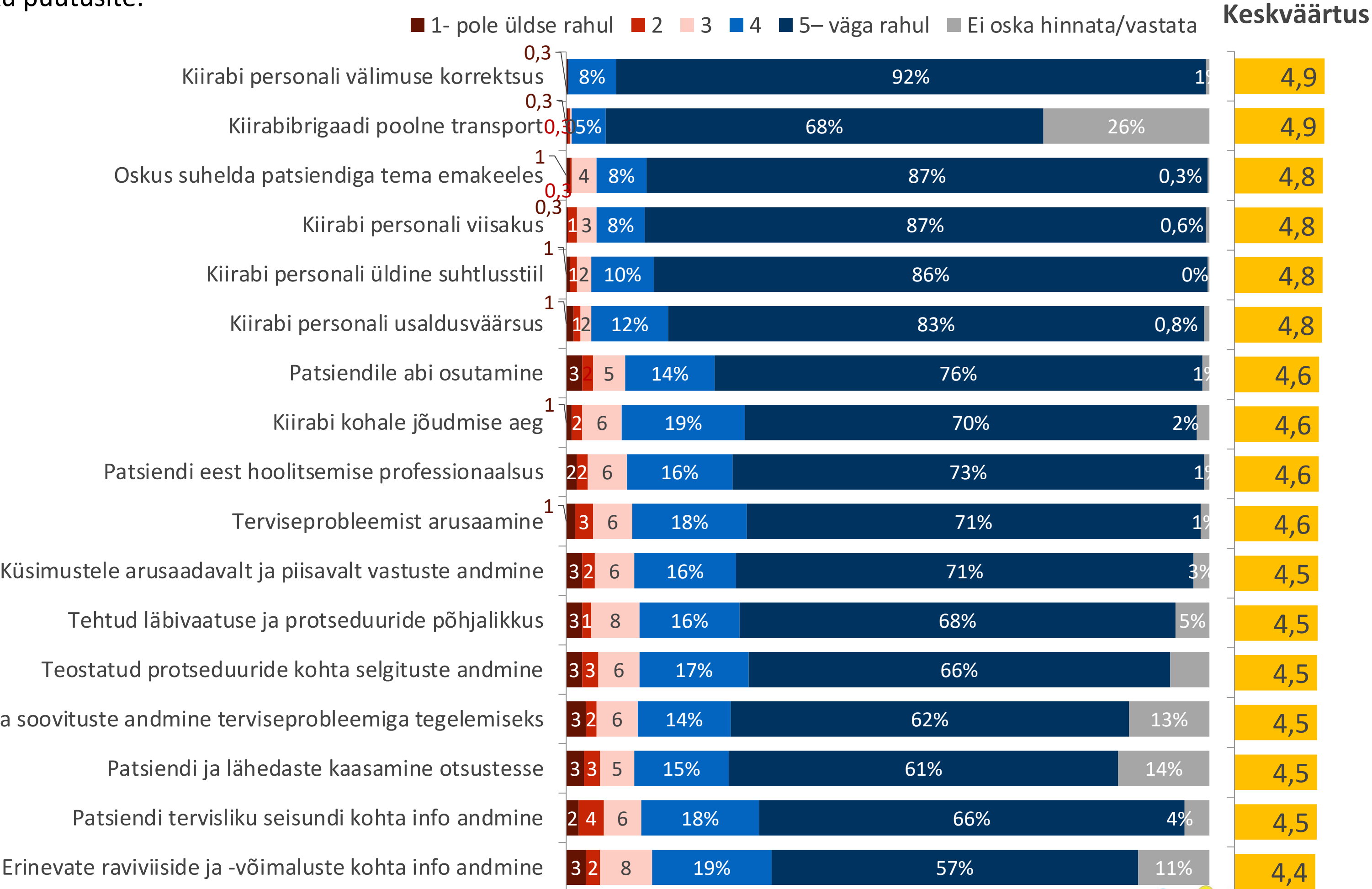
%
Baas: Kõik vastajad [n=360]

Üldine rahulolu

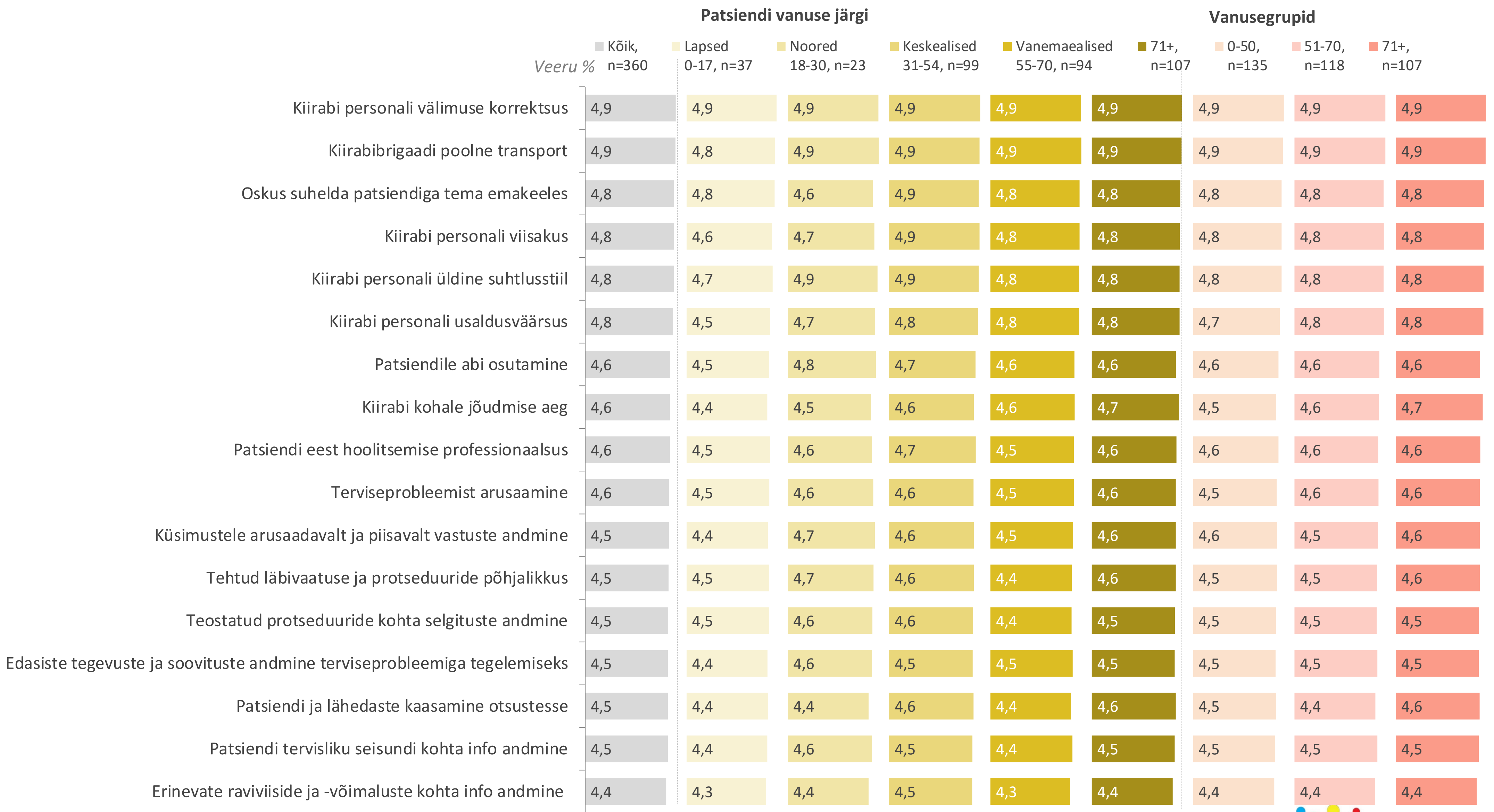


Keskväärtus **4,6**

Edasiste tegevuste ja soovitude andmine terviseprobleemiga tegelemiseks



Rahulolu erinevate aspektidega



Rahulolu erinevate aspektidega



Lisakommentaariid: Kõik

K5. Kas soovite midagi lisada või kommenteerida?

%

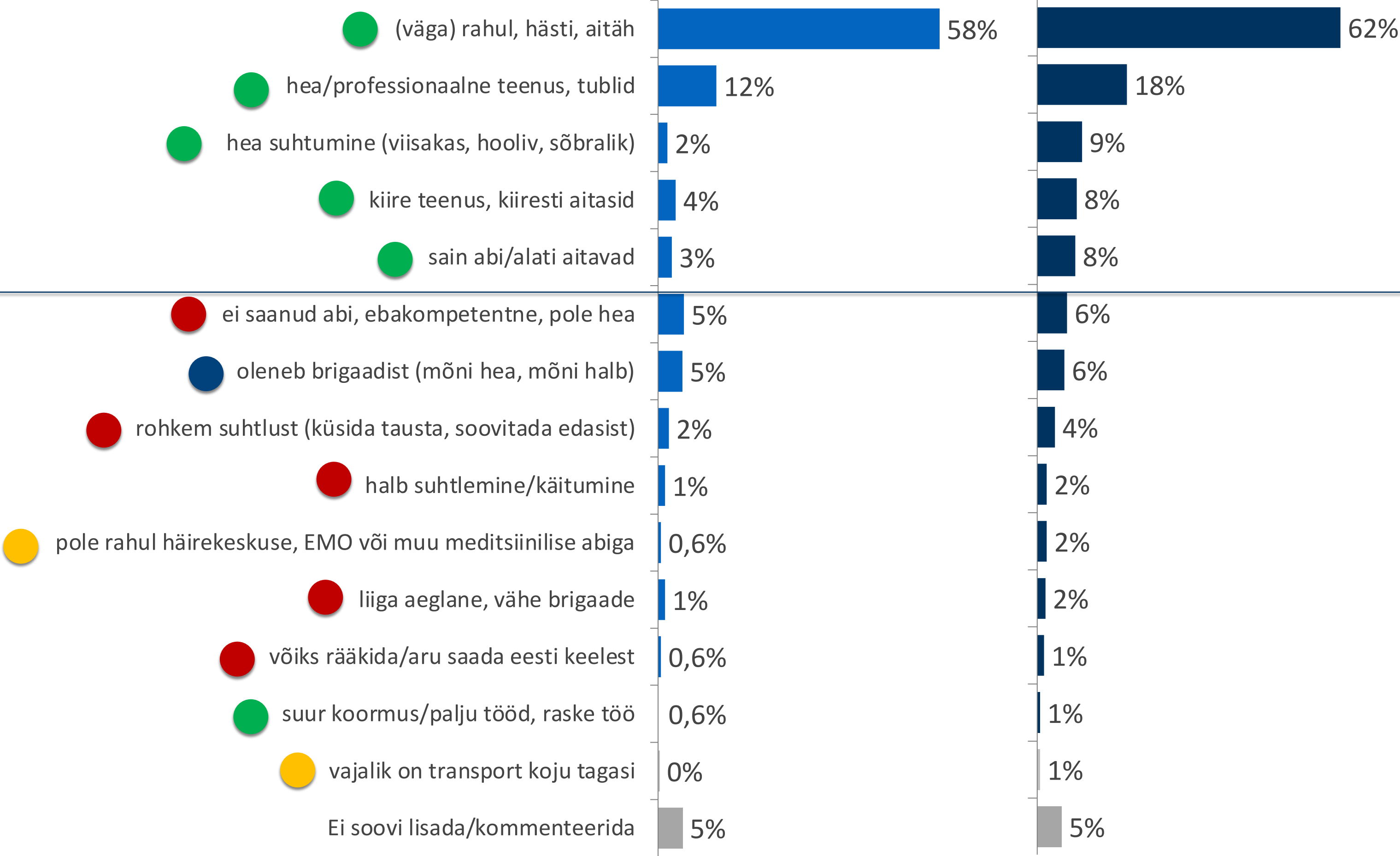
Baas: Kõik vastajad [n=360]

TOP 5

Esimesena
mainitud

Kõik
mainitud

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



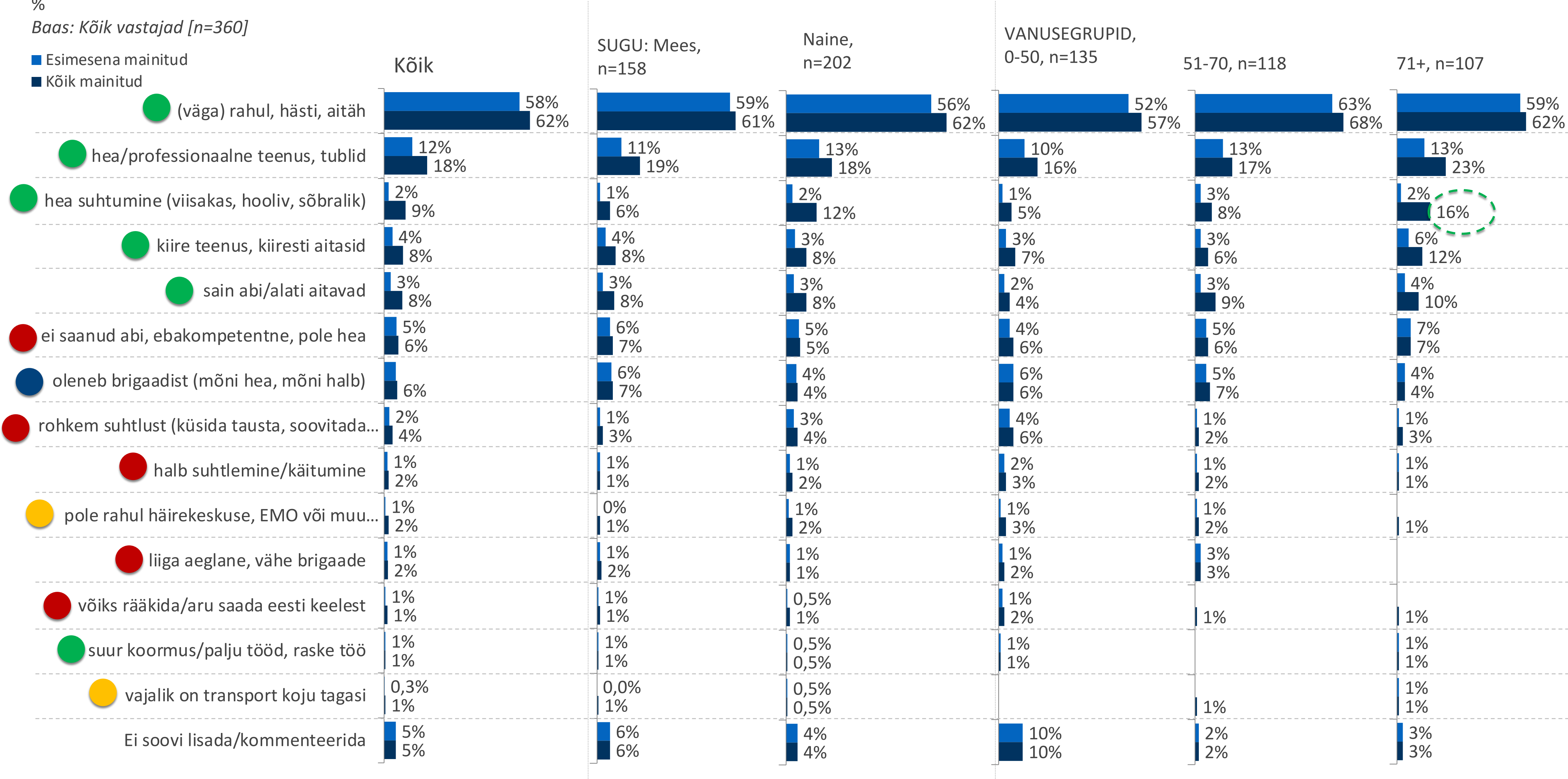
Lisakommentaariid: Kõik mainitud

K5. Kas soovite midagi lisada või kommenteerida?

%

Baas: Kõik vastajad [n=360]

■ Esimesena mainitud
■ Kõik mainitud

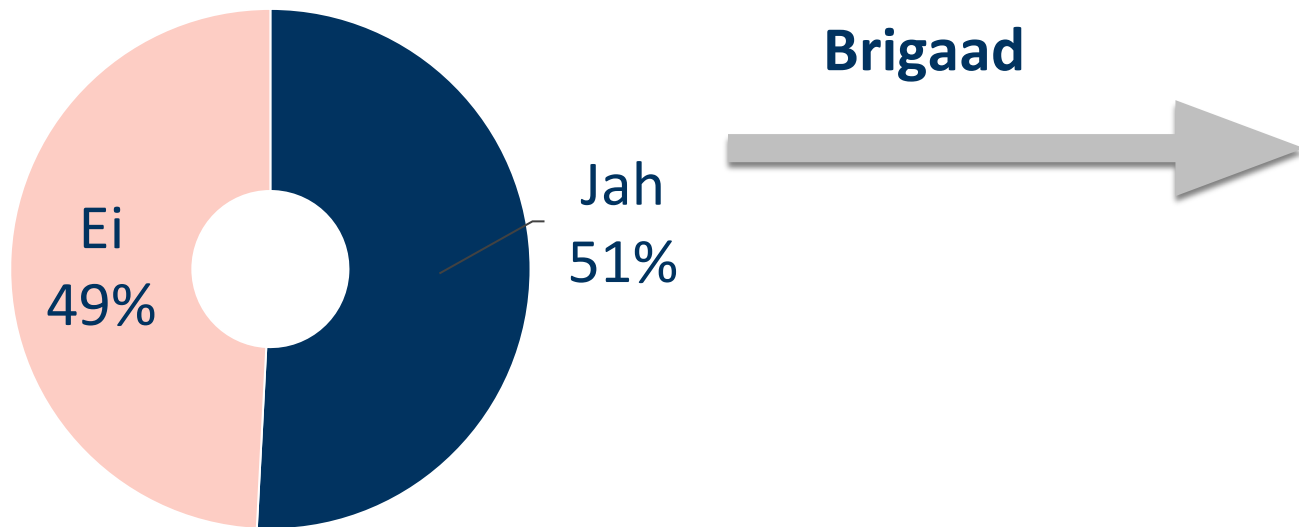


Patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse

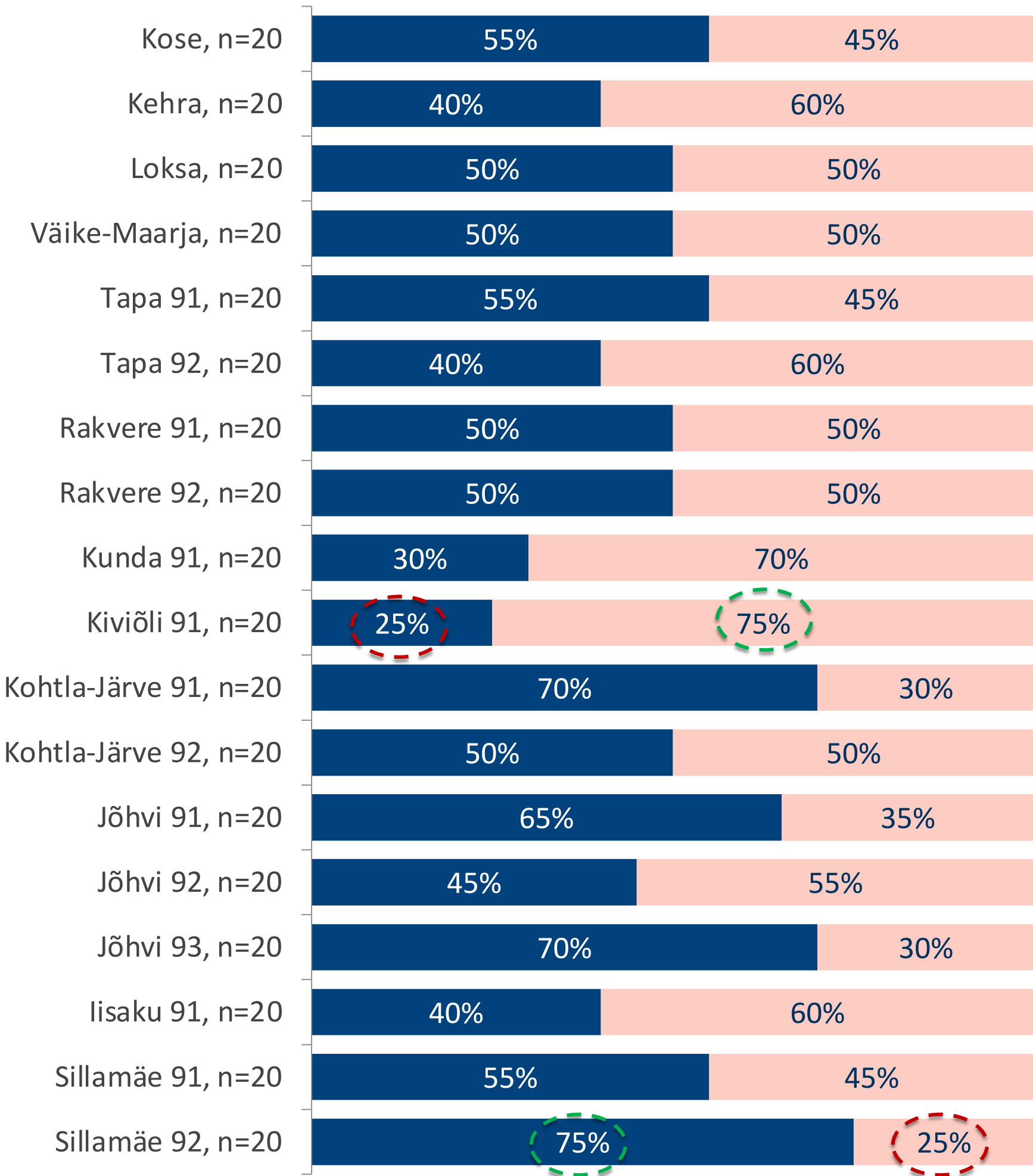


K4.1 Kas patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse?

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]



Brigaad →

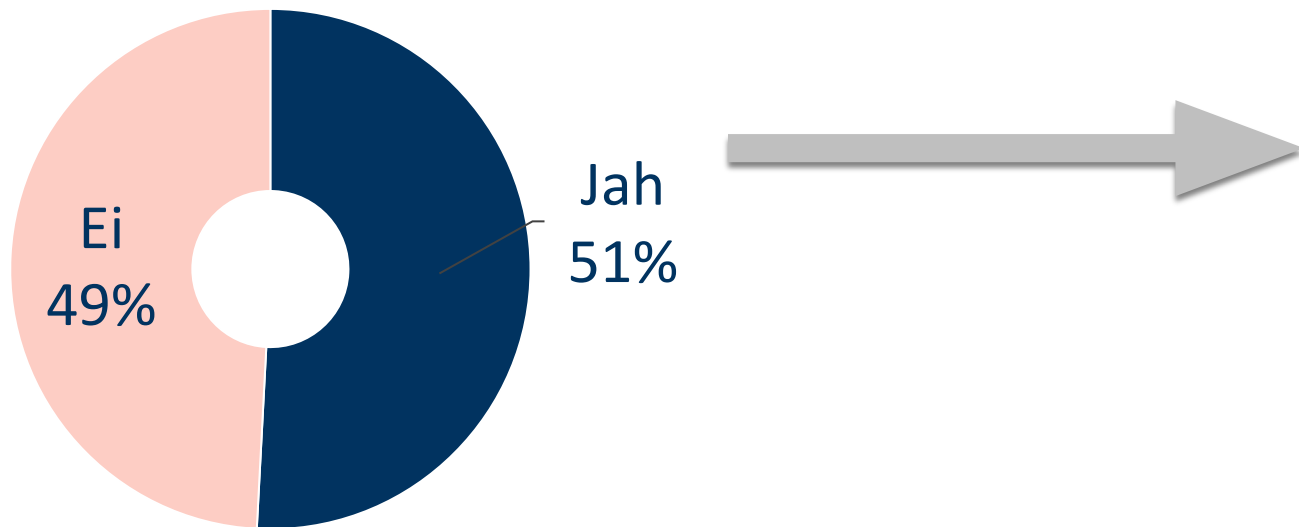


Patsient hospitaliseeriti, st. viidi haiglasse



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

%
Baas: Kõik vastajad [n=360]



KELLELE KUTSUSITE KIIRABI?	Endale, olin ise patsient, n=172	47%	53%
	Kellelegi teisele, n=188	55%	45%
SUGU	Mees, n=163	49%	51%
	Naine, n=197	52%	48%
KEEL	Eesti, n=214	47%	53%
	Vene, n=146	55%	45%
VANUSE JÄRGI	Lapsed 0-17, n=49	41%	59%
	Noored 18-30, n=31	39%	61%
	Keskealised 31-54, n=84	49%	51%
	Vanemaealised 55-70, n=77	53%	47%
	71+, n=119	56%	44%
VANUSEGRUPID	0-50, n=147	47%	53%
	51-70, n=94	51%	49%
	71+, n=119	56%	44%