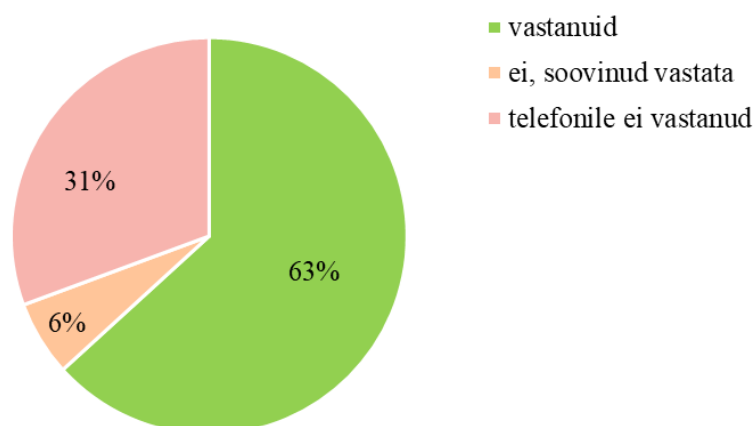


SA Tartu Kiirabi patsientide rahulolu uuringu tulemused 2023 aastal

Rahulolu uuring viidi läbi november-detsember 2023 a inimeste seas vanuses 14-94 aastat, kes jaanuarist septembrini 2023 kutsusid kiirabi (olid ise patsiendid, patsiendi juures või kõrval). Valimist on välja jäetud lisabrigaadide sõidud, annulleeritud sõidud, patsiendi puudumine, patsiendi ravist keeldumine ja patsiendi surm.

Rahulolu uuringu valmisse sobivaid väljasõite oli 34 447 (36 836 aastal 2022) ning nende hulgast valiti 800 kaarti. Uuringule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi Microsoft Excel abil.

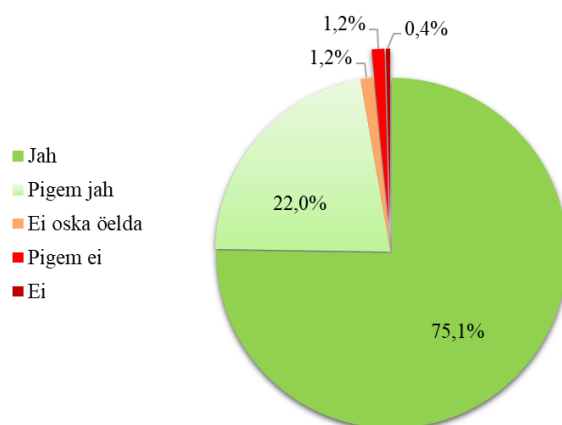
Kokku helistati 2023 aastal 800 inimesele, kellest uuringule vastas ning küsitleti 506 inimest (63%) ning mittevastajaid oli 294 (37%) (joonis 1). Aastal 2022 korraldatud uuringus helistati 764 inimesele, kellest uuringule vastas 502 inimest (66%) ning mittevastajaid oli 262 inimest (34%).



Joonis 1. Uuringule vastajate osakaal

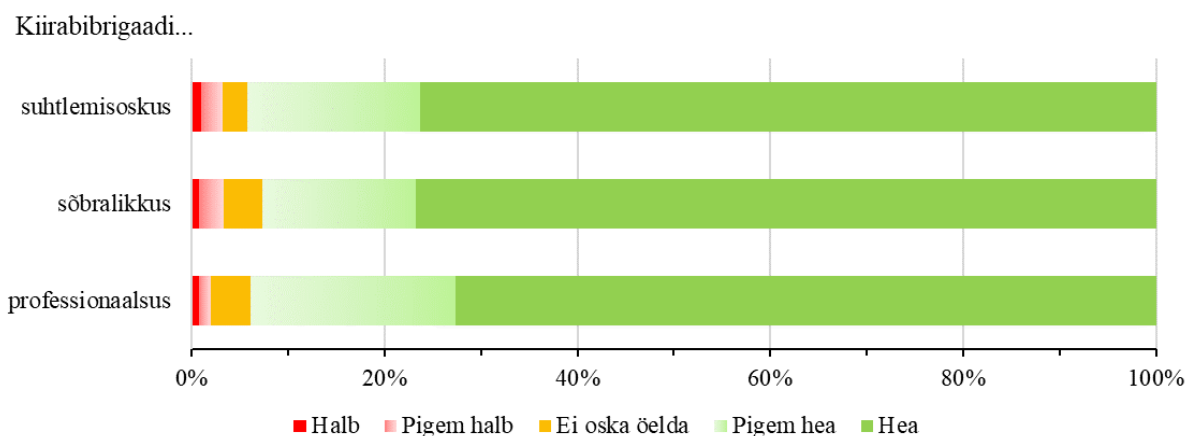
Kõige noorem vastaja oli 14 aastane ka kõige vanem 94 aastane. Patsientideks osutus 82% vastanutest. Patsientide osakaal 2022 a oli 54% vastanutest.

Vastanutel paluti hinnata kiirabi saabumise aega või kiirust, mis on toodud joonisel 2. Üldiselt hinnati kiirabi saabumise kiirust heaks, kiirabi saabus kiiresti 75% (2022 a 79%) ja pigem kiiresti 22% vastanutest (2022 a 16%). Kiirabi saabumise kiirusega ei olnud rahul 1,6% (2022 a oli 1%).



Joonis 2. Kiirabi saabumise kiirus vastajate hinnangul

Rahulolu uuringule vastajatel paluti hinnata kiirabibrigaadi professionaalsust, suhtlemisoskust ja sõbralikkust (joonis 3). Sõbralikkuse hindas heaks 76% vastanutest (2022. a 72%). Professionaalsust hindas heaks 72% vastanutest (2022 a 72%). Heaks suhtlejaks hindas brigaade 76% vastanutest (2022 a 74%). Rahul ei olnud 4% vastajatest ühelgi küsitud näitajatega (2022 a 3%).

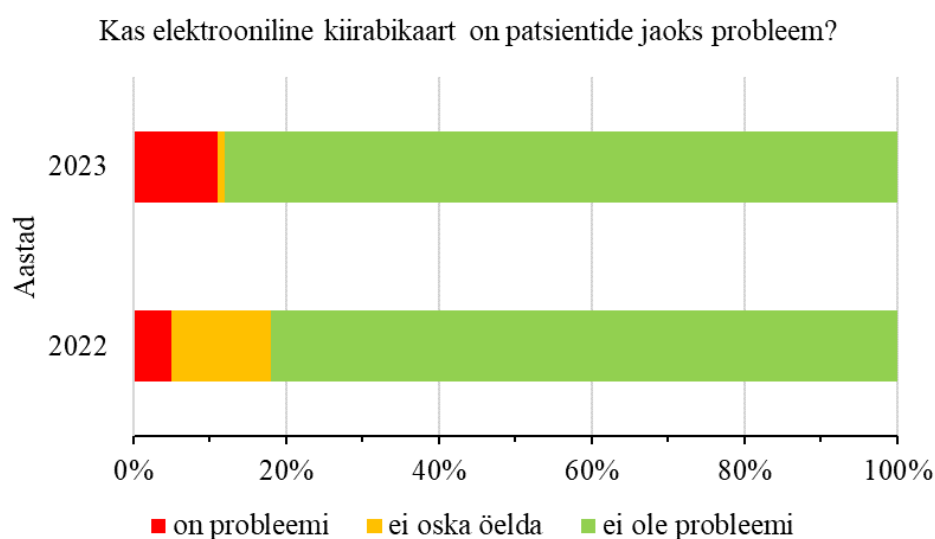


Joonis 3. Vastajate hinnangud kiirabibrigaadi suhtlemisoskusele, professionaalsusele ja sõbralikkusele.

Kiirabi osutatud abi tulemusel paranes tervislik seisund 341 juhul, s.o 68% patsientidest. 2022 aastal paranes tervislik seisund 336 juhul ehk 67% patsientidest. Selle aasta uuringus hindasid vastajad kiirabi poolt osutatud ravi heaks 69% vastanutest (2022 a 70%), pigem heaks 21% vastanutest ning pigem halvaks ja halvaks 3% (2022 a 1%) vastanutest. Sarnane tulemus on saadud ka varasemate aastate uuringus.

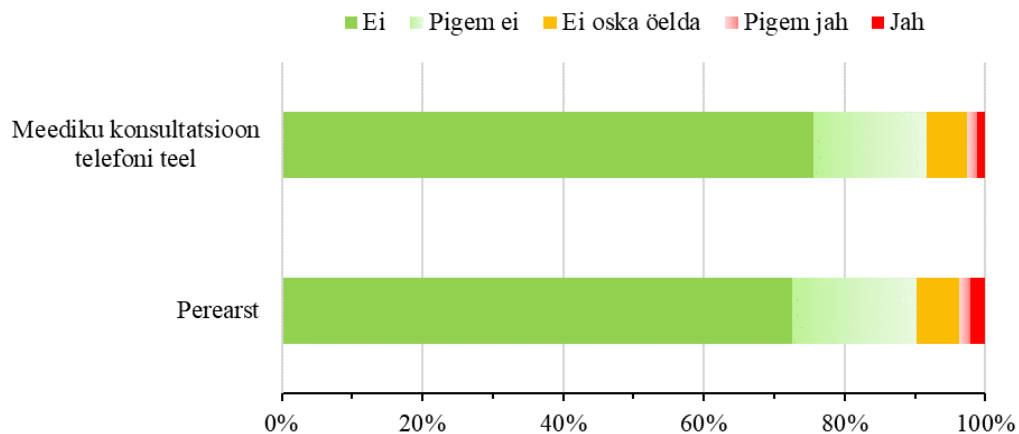
Vastanutest 76% ($n=386$) patsientidest viidi haiglasse. Nende või nende lähedaste hinnangul oli transport haiglasse turvaline 75% vastanutest (2022 a 53%) ja mitteturvaliseks hindas 1% vastanutest (2022 a oli samuti 1%). 21% ($n=106$) vastajate hinnangul ei transportinud kiirabi patsienti haiglasse.

Uurisime patsientide ja nende lähedastelt, et kas neil on probleem kui kiirabi koostab elektroonilise kiirabikaardi ja patsiendile ei jäeta enam paberkandjal kiirabikaarti. Joonisel 4 on toodud 2022 a ja 2023 a vastajate hinnangud elektroonilisele kiirabikaardile. Käesoleva aasta uuringus selgus, et 88% (2022 a 82%) vastajatest ei näe probleemi, kuid 11% (2022 a 5%) vastajatele on see endiselt probleem ning vastata ei osanud 1% (2022a 13%) vastajatest.



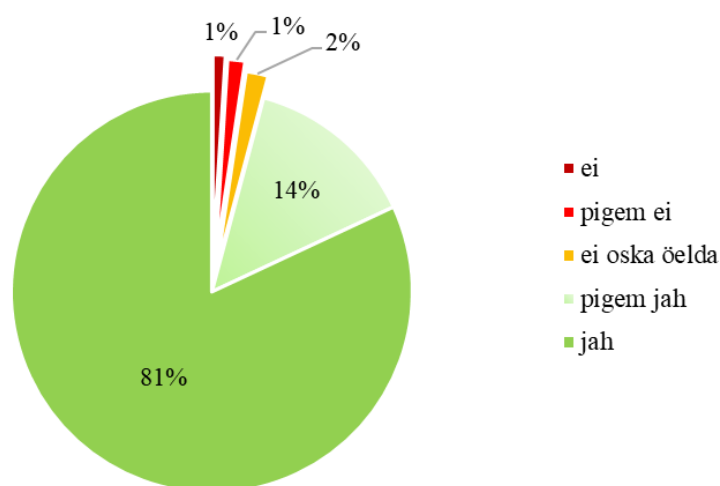
Joonis 4. Vastajate hinnangud elektroonilisele kiirabikaardile

Patsiendi rahulolu uuringu käigus küsiti, kas patsienti oleks saanud aidata ka perearst või piisanuks telefoni teel meediku konsultatsioonist. Enamus vastajatest leidis, et perearst või meediku konsultatsioon ei oleks saanud neid või nende lähedast aidata (joonis 5). Vastajatest 3% ehk 19 inimest (2022 a 7 vastajat) leidis, et nende lähedast oleks saanud aidata ka perearst ning 2 % ehk 13 vastajat arvas (2022 a 4), et oleks piisanud ka meediku konsultatsioonist telefoni teel.

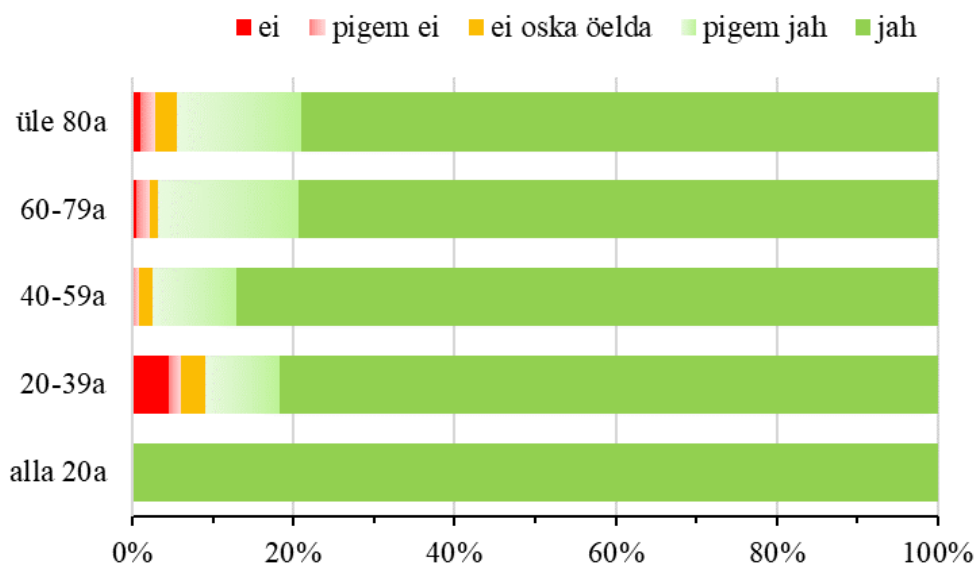


Joonis 5. Vastajate hinnangud perearsti abi või meediku konsultatsioon patsiendi abistamiseks.

Jooniselt 6 nähtub, et SA Tartu Kiirabi tööga on üldiselt rahul 95% vastajatest, neist olid rahul 81% (2022 a 78%) vastajatest ning pigem rahul 14% (2022 a samuti 14%) vastajatest. Üldist rahulolu oli vähem 20-39 a ja üle 80 a seas (joonis 7).



Joonis 6. Üldine rahulolu kiirabi teenusega



Joonis 7. Üldine rahulolu kiirabi teenusega vanusgruppides

Kokkuvõtteks võib öelda, et üldiselt jäädakse rahule SA Tartu Kiirabi teenusega ning kiirabi kiire kohale jõudmisega. Patsiendid kui ka lähedased hindasid kõrgelt kiirabibrigaadliikmete professionaalsust, sõbralikkust ja suhtlemist. Patsiendid tunnevad ennast turvaliselt kiirabiga haiglasse transportimisel.