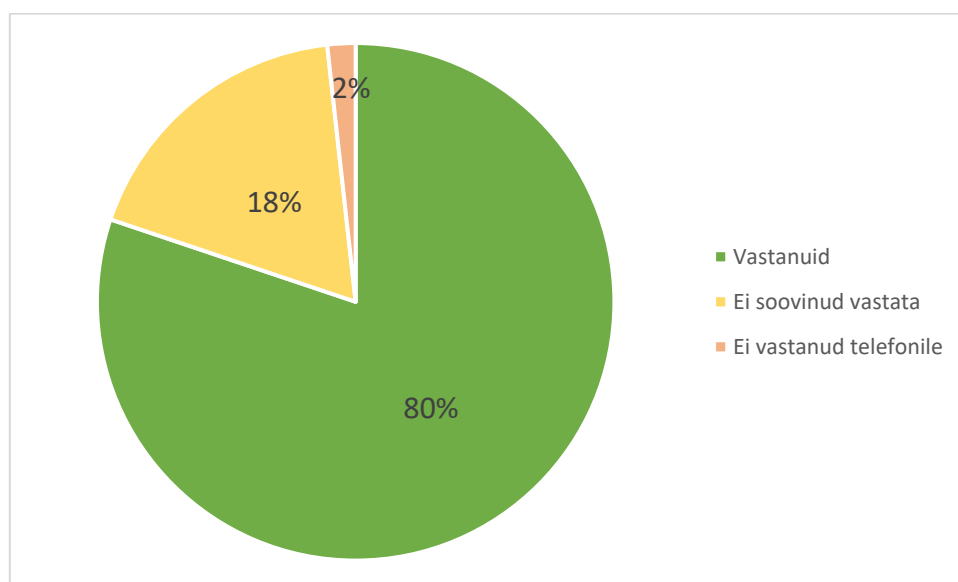


## SA Tartu Kiirabi patsientide rahulolu uuringu tulemused 2025. aastal

Rahulolu uuring viidi läbi 2025. aasta oktoobrist novembrini 18-97-aastaste inimeste seas, kes olid 2025. aasta jaanuarist septembrini kiirabi kutsunud (olid ise patsiendid või viibisid patsiendi juures). Valimist on välja jäetud lisabrigaadide sõidud, annulleeritud sõidud, patsiendi puudumine, ravist keeldumine ning patsiendi surmaga lõppenud juhtumid.

Rahulolu uuringu valimisse sobivaid väljasõite oli kokku 33 376 (2024. aastal 33 713). Nende hulgast valiti juhuvalikuga 800 kaarti. Uuringus osalemine oli vabatahtlik ja anonüümne. Andmete analüüsiks kasutati Microsoft Exceli andmetöötlusprogrammi.

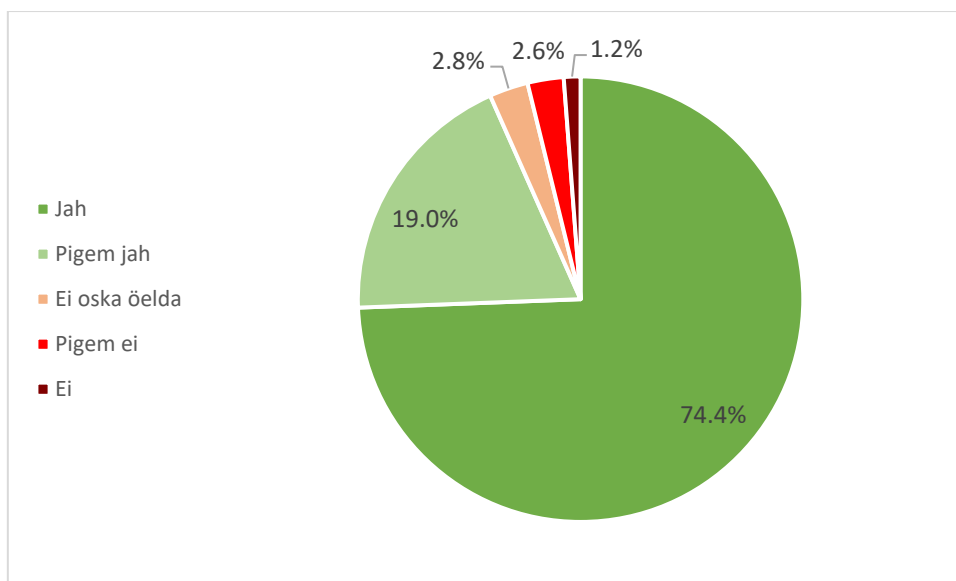
Kokku helistati 2025. aastal 625 inimesele, kellest uuringule vastas 501 inimest (80%). Vastamata jättis 124 inimest (20%) (vt joonis 1). 2024. aastal oli vastamisprotsent oluliselt madalam – 63%.



**Joonis 1.** Uuringule vastajate osakaal

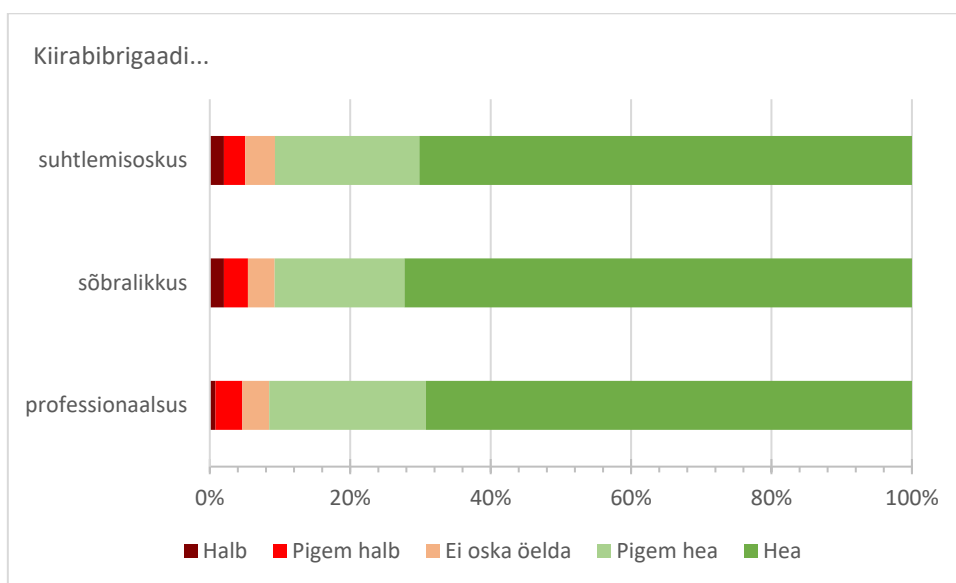
Kõige noorem vastaja oli 18-aastane ja kõige vanem 97-aastane. Vastanutest 90% olid ise patsiendid. 2024. aastal oli patsientide osakaal vastanute hulgas 78%.

Vastanutel paluti hinnata kiirabi saabumise aega ehk seda, kas kiirabi saabus nende hinnangul kiiresti (joonis 2). Kiirabi saabumist pidas kiireks 74% vastanutest (2024. aastal 73%) ja pigem kiireks 19% vastanutest (2024. aastal 22%). Kiirabi saabumise kiirusega ei olnud rahul 3,8% vastanutest (2024. aastal 2,4%).



**Joonis 2.** Kiirabi saabumise kiirus vastajate hinnangul

Rahulolu uuringus paluti vastajatel hinnata kiirabibrigaadi professionaalsust, suhtlemisoskust ja sõbralikkust (joonis 3). Suhtlemisoskust hindas heaks 70% vastanutest (2024. aastal 71%), sõbralikkust 72% vastanutest (2024. aastal 73%) ja professionaalsust 69% vastanutest (2024. a 68%).



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

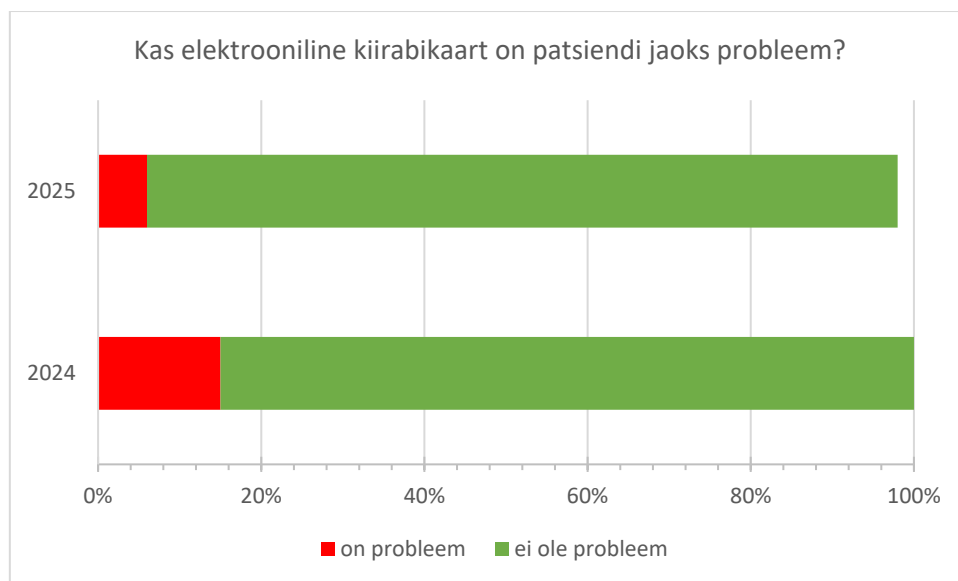
Kiirabi osutatud abi tulemusel paranes tervislik seisund 336 juhul ehk 68% patsientidest. 2024. aastal paranes tervislik seisund 357 juhul ehk 72% patsientidest.

Selle aasta uuringus hindas kiirabi poolt osutatud ravi heaks 67% vastanutest (2024. aastal 63%) ja pigem heaks 22% vastanutest (2024. aastal 24%) Pigem halvaks või halvaks hindas 4% vastanutest (2024. aastal 2,4%).

Esmakordselt küsiti sel aastal, kas patsiendile seletati toimuvat. 94% vastanutest kinnitas, et selgitused anti.

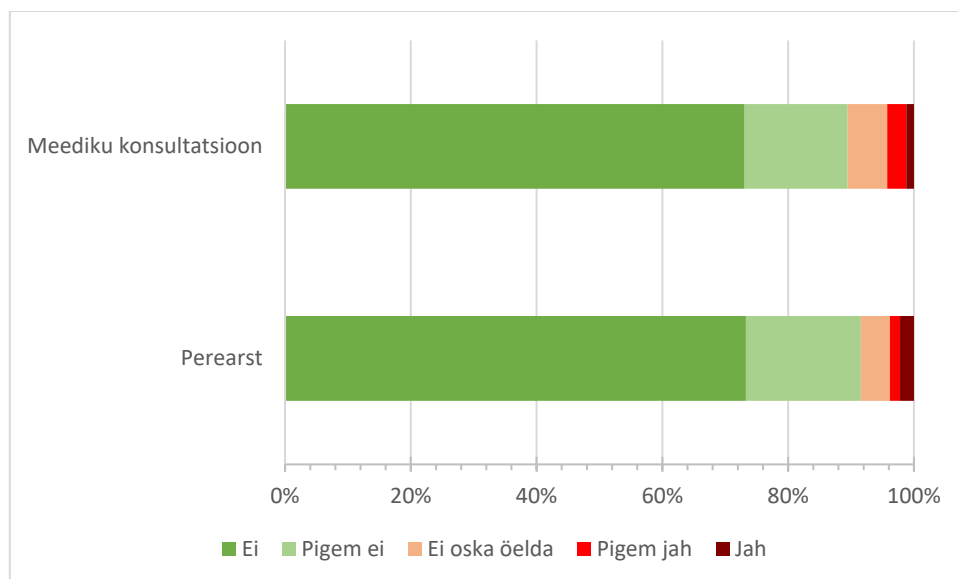
317 vastajat (64%) märkis, et patsient viidi haiglasse ning transporti hinnati turvaliseks. 179 vastajat (36%) ütlesid, et patsienti haiglasse ei viidud.

Kiirabi koostab elektroonilise (arvutipõhise) kiirabikaardi ja patsiendile ei jää paberkandjal kiirabikaarti. Uurisime, kas see on patsiendi jaoks probleem. Joonisel 4 on välja toodud 2024. ja 2025. aasta vastajate hinnangud elektroonilisele kiirabikaardile. Käesoleva aasta uuringus selgus, et 92% vastajate jaoks ei ole see probleem (2024. aastal 85%), samas 6% vastanutest leidis, et see on probleem (2024. aastal 15%).



**Joonis 4.** Vastajate hinnangud elektroonilisele kiirabikaardile

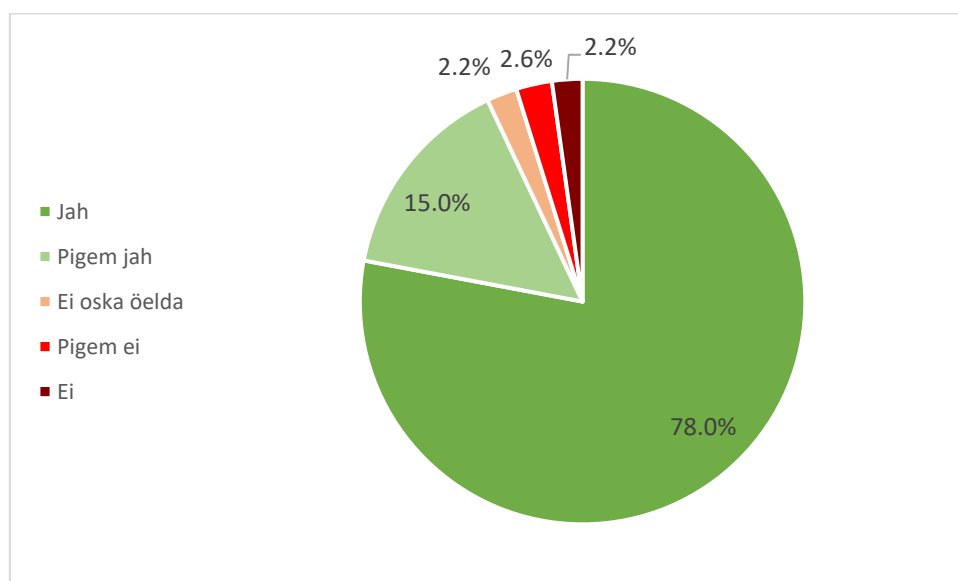
Patsiendi rahulolu uuringus küsiti ka seda, kas patsienti oleks saanud aidata perearst või kas oleks piisanud telefoni teel antavast mediku konsultatsioonist. Enamik vastajatest leidis, et perearst ega telefoni teel antav nõustamine ei oleks olnud piisav (joonis 5). Vastanutest 2% ehk 11 inimest (2024. aastal 10 vastajat) arvas, et neid või nende lähedast oleks saanud aidata perearst. Lisaks leidis 1% ehk 6 vastajat (2024. aastal 5 vastajat), et piisav oleks olnud telefoni teel antav mediku konsultatsioon.



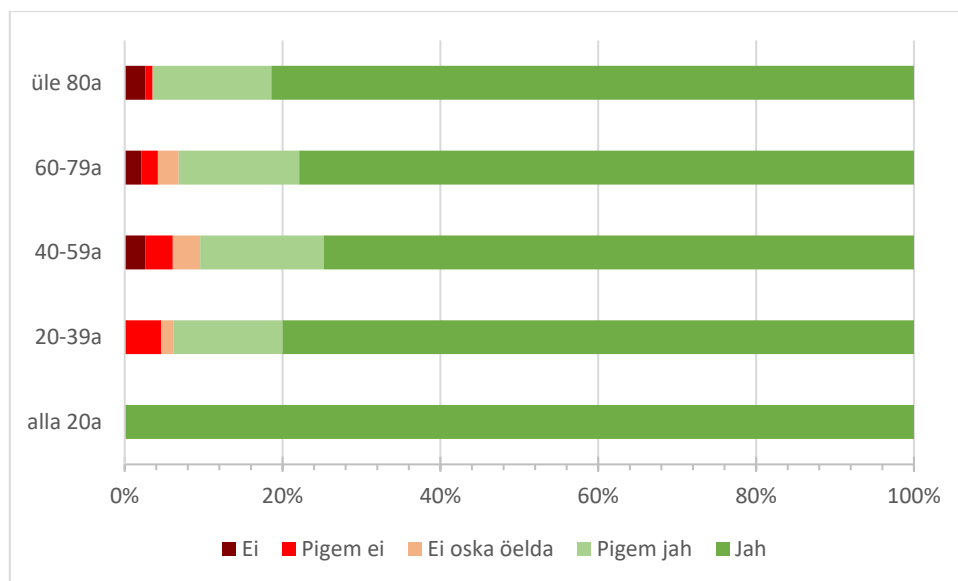
**Joonis 5.** Vastajate hinnangud perearsti abi või meediku konsultatsioon patsiendi abistamiseks.

Jooniselt 6 nähtub, et SA Tartu Kiirabi tööga on üldiselt rahul 93% vastajatest. Neist 78% olid oma kogemusega rahul (2024. aastal 76,9%) ning 15% pigem rahul (2024. aastal 18,6%).

Üldine rahulolu oli madalam vanuserühmas 40-59 aastat (joonis 7).



**Joonis 6.** Üldine rahulolu kiirabi teenusega



**Joonis 7.** Üldine rahulolu kiirabi teenusega vanusgruppides

Kokkuvõtteks võib öelda 2025. aasta rahulolu uuringu põhjal, et SA Tartu Kiirabi tööga üldine rahulolu on jätkuvalt väga kõrge. Enamik vastajaid hindas kiirabi saabumise kiirust, brigaadi professionaalsust, suhtlemisoskust ja sõbralikkust positiivselt. Patsiendid said toimunu kohta selgitusi ning tervislik seisund paranes suurel osal juhtudest. Elektrooniline kiirabikaart ei põhjusta enamusele vastajatest probleeme. Väike osa vastajaid arvas, et abi oleks saanud ka perearstilt või telefoni teel, mis kinnitab kiirabi kaasamise põhjendatust. Rahulolu oli mõnevõrra madalam vanuserühmas 40–59, kuid üldine hinnang kiirabi tööle püsib väga hea.