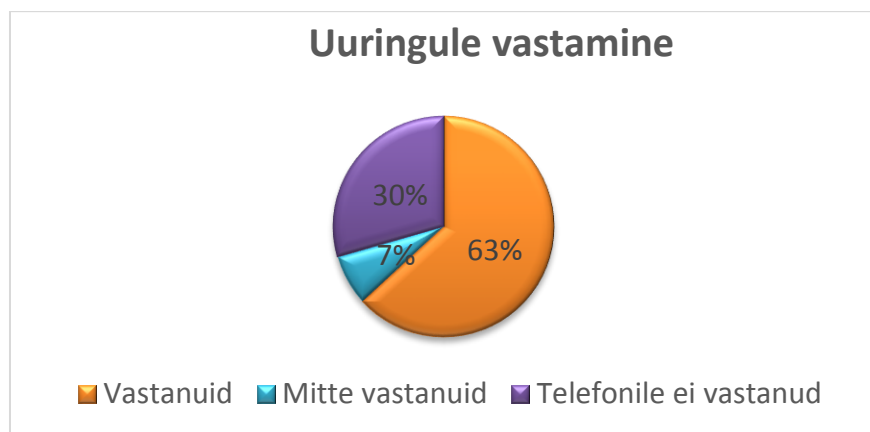


SA Tartu Kiirabi klientide rahulolu uuringu tulemused 2021. aastal

Rahulolu uuring viidi läbi detsembris 2021 inimeste seas vanuses 19-98 aastat, kes jaanuarist-septembrini 2021 kutsusid kiirabi (olid ise patsiendid, patsiendi juures või kõrval). Valimist on välja jäetud lisabrigaadide sõidud, annulleeritud sõidud, patsiendi puudumine, patsiendi ravist keeldumine, patsiendi surm.

Rahulolu uuringu valmisse sobivaid väljasõite oli 37 241 (34 846 aastal 2020) ning nende hulgast valiti 764 kaarti. Uuringule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi Microsoft Excel abil.

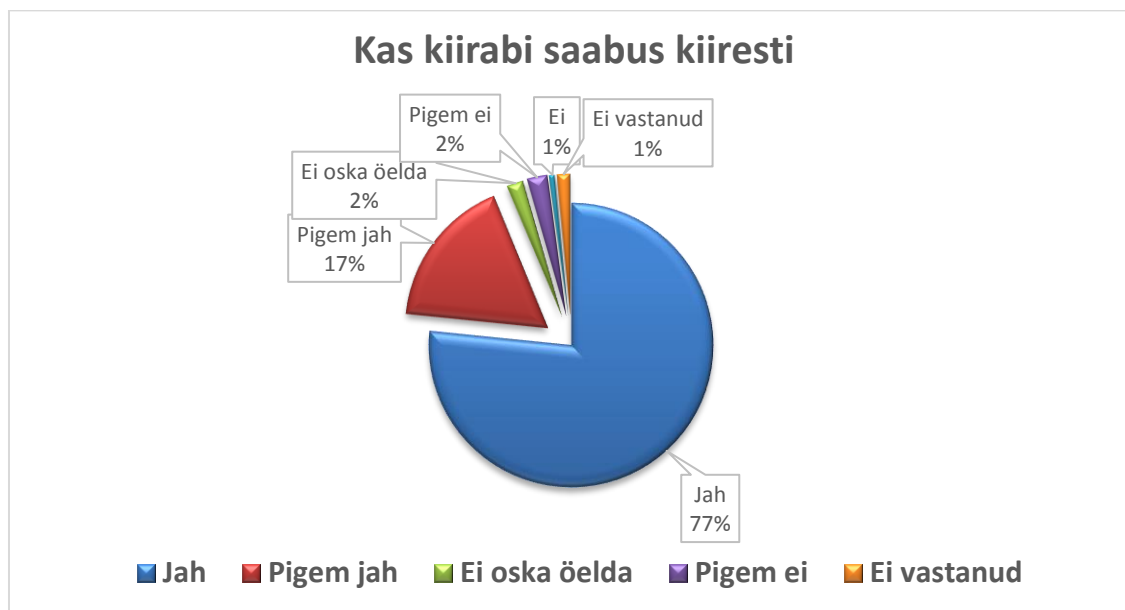
Kokku helistati 2021. aastal 764 inimesele, kellest uuringule vastas ning küsitleti 483 inimest (63%), mittevastajaid oli 281 (37%). 2020.a korraldatud analoogse uuringuga helistati 700 inimesele, kellest uuringule vastas 360 inimest (51%), mittevastajaid oli 340 inimest (49 %).



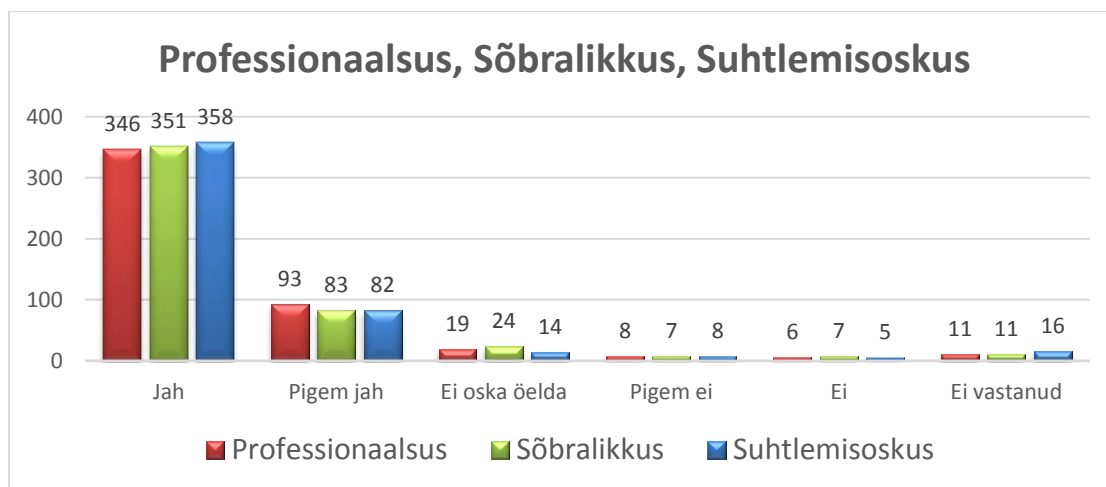
Kõige noorem vastaja oli 19-aastane ja kõige vanem 98-aastane. Vastanutest olid ise patsiendid 48 % inimest. 2020 a oli patsientide osakaal vastanute seas 44%.

2021. aastal oli esimest korda telefoninumbrate valim toodud välja baaside kaupa ja kõige suurem vastanute protsent oli Abja-Paluojaal 83% ja kõige vähem vastajaid oli Viljandis 55%.

Kiirabi saabumise kiirust hindas kiireks 77% (2020 a. 77%) ja pigem kiireks 17% vastanutest. Kiirabi saabumise kiirusega ei olnud rahul 3% (2020 a. 2%).

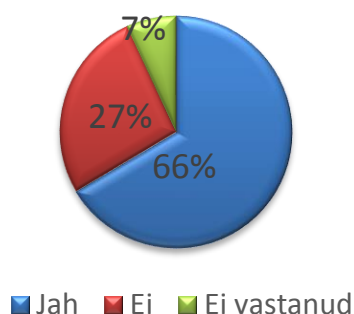


Rahulolu uuringule vastajatel paluti hinnata kiirabibrigaadi professionaalsust, suhtlemisoskust ja sõbralikkust. Sõbralikkuse hindas heaks 73% vastanutest (2020.a 82%) ja 3% ei olnud rahul ühegi küsitud näitajaga (2020 a. 6%). Professionaalsust hindas heaks 72% vastanutes (2020. a 73%). Heaks suhtlejaks hindas brigaade 74% vastanutest (2020 a. 79%)



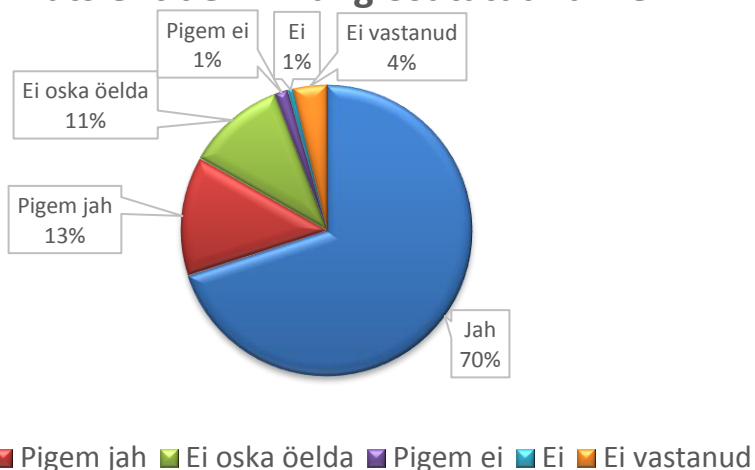
Kiirabi osutatud abi tulemusel paranes tervislik seisund 321 juhul, s.o 66 % patsientidest. (2020 a. 59% 214 juhtudest)

Patsiendi hinnang - kas seisund paranes



Seejuures osutatud ravi hindas heaks 70%, (2020 a. 64%), pigem heaks 13%, halvaks 2% (2020 a. 2%).

Patsientide hinnang osutatud ravile

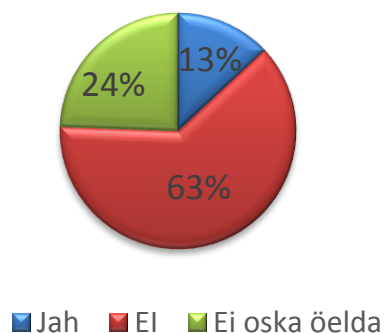


Turvaliselt transporditi haiglasse 285 patsienti ehk 59% vastanutest (2020 a. 55%) ja mitteturvaliseks hinnati transporti 2 % inimeste seas (2020 a. 1%).

Kiirabi koostab elektroonilise (arvutipõhise) kiirabikaardi ja patsiendile ei jää enam paberkandjal kiirabikaarti. Uurisime, kas see oli patsiendi jaoks probleem.

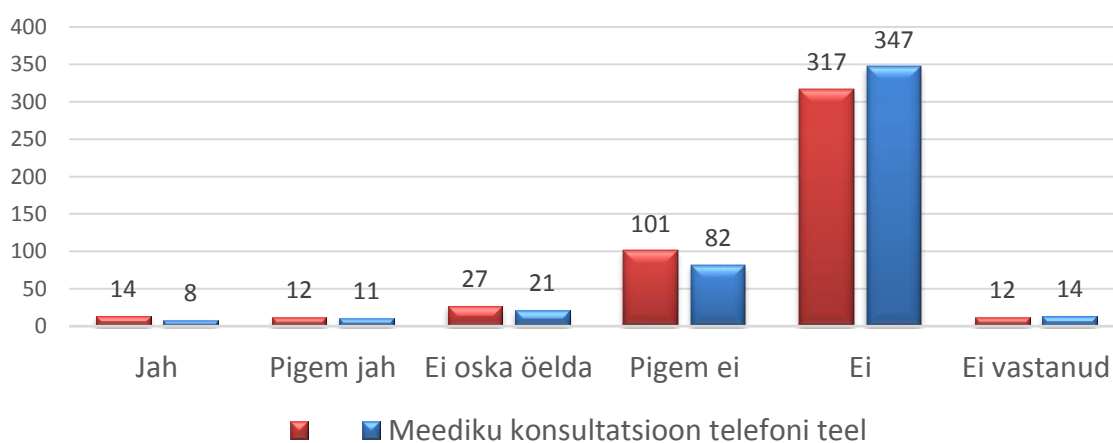
63% patsientide jaoks ei olnud probleeme selles osas (2020 a. 52%), 13% jaoks oli see probleemiks (2020 a. 16%) ning 24% ei osanud vastata (2020 a. 32%)

Elektroonile kiirabikaart, probleem?



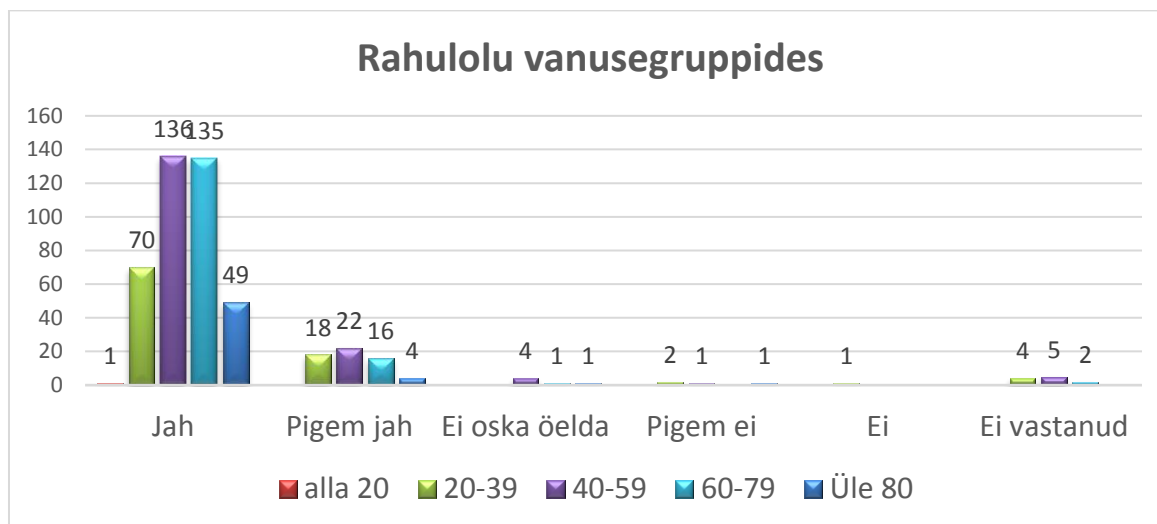
Küsi, kas aidata oleks saanud ka perearst või oleks piisanud telefoni teel meediku konsultatsioonist. 317 ehk 66% (2020 a. 66%) inimest vastas eitavalt perearsti abi osas ning meediku konsultatsioonist telefoni teel vastas eitavalt 347 inimest ehk 72 % (2020 a. 79%) vastanutest. 14 vastajat arvas (2020 a. 33), et aidata oleks saanud ka perearst ja 8 vastajat arvas (2020 a. 5), et oleks piisanud ka meediku konsultatsioonist telefoni teel.

Abi perearstilt või meediku konsultatsioon telefoni teel



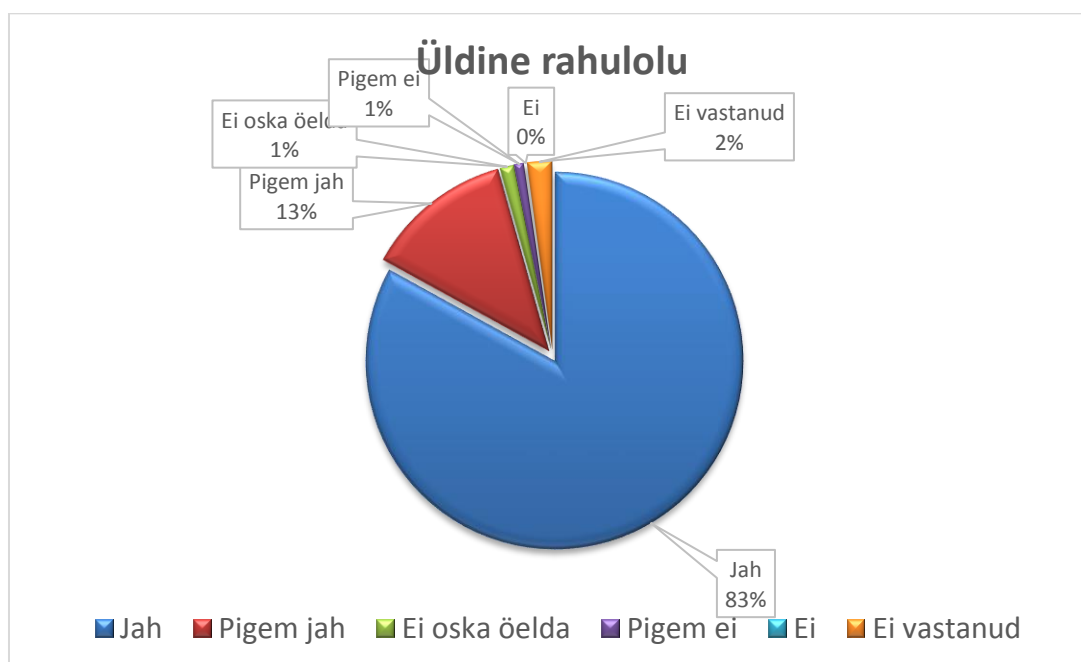
Valdavalt vastati, et perearst ega meediku konsultatsioon ei oleks saanud aidata. Perearsti abi osas toodi põhjustena välja, et perearst on kaugel, ei tule koju, ajab ainult juttu, perearsti ooteaeg pikk, õhtul/ööl ei tule koju, kiirabi viib haiglasse.

Vanusegruppidest kõige suurem rahulolu oli 40-59-aastaste ja 60-79-aastaste seas.



SA Tartu Kiirabi tööga olid rahul vastajatest 83% (2020.a 83%) ning pigem jah 13% vastanutest. Ei ja pigem ei vastas 1% (2020.a 3%) ning 1% ei osanud öelda. Seega võib öelda, et üldine rahulolu Tartu Kiirabi tööga on püsunud samal tasemel ning rahulolematuid on kahe protsendi võrra vähem.

Maakonniti olid vastanud kõige suurema rahuloluga kiirabi tööga Põlvamaal ning Valgamaal.



Kokkuvõtvalt võib öelda, et kliendid on Tartu Kiirabi tööga rahul ning võrreldes eelmise aastaga ei ole rahulolu vähenenud.