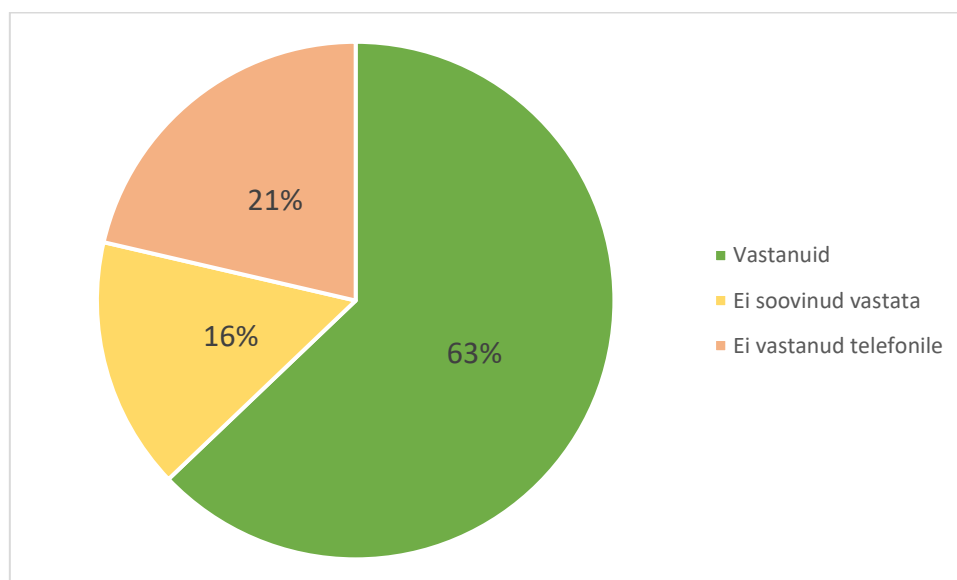


## SA Tartu Kiirabi patsientide rahulolu uuringu tulemused 2024. aastal

Rahulolu uuring viidi läbi oktoober-november 2024. a inimeste seas vanuses 18-95 aastat, kes jaanuarist septembrini 2024 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 valimisse sobivaid väljasõite oli 33 713 (34 447 aastal 2023) ning nende hulgast valiti 800 kaarti. Uuringule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi Microsoft Excel abil.

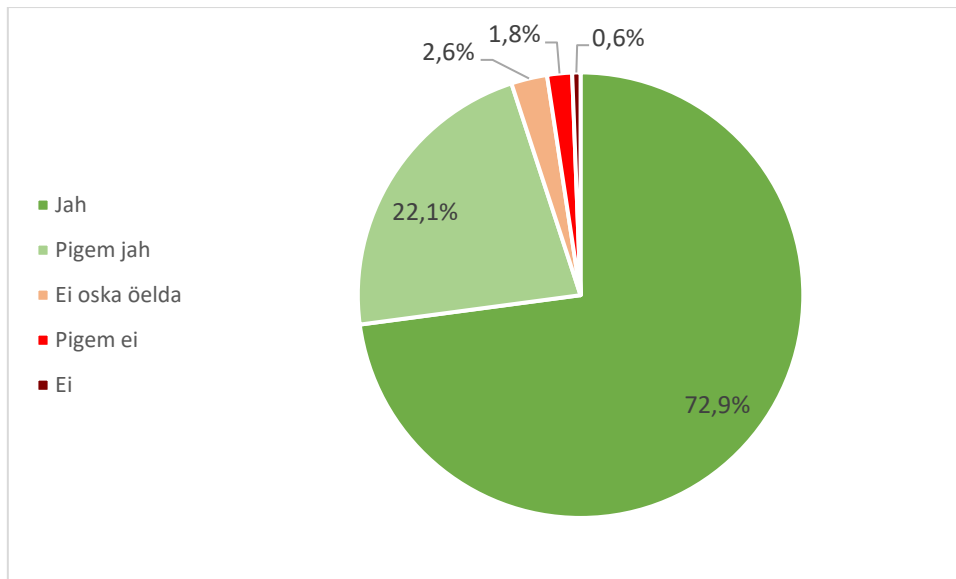
Kokku helistati 2024. aastal 800 inimesele, kellest uuringule vastas ning küsitleti 503 inimest (63%) ning mittevastajaid oli 297 (37%) (joonis 1). 2023. aastal oli vastanute protsent sama.



### Joonis 1. Uuringule vastajate osakaal

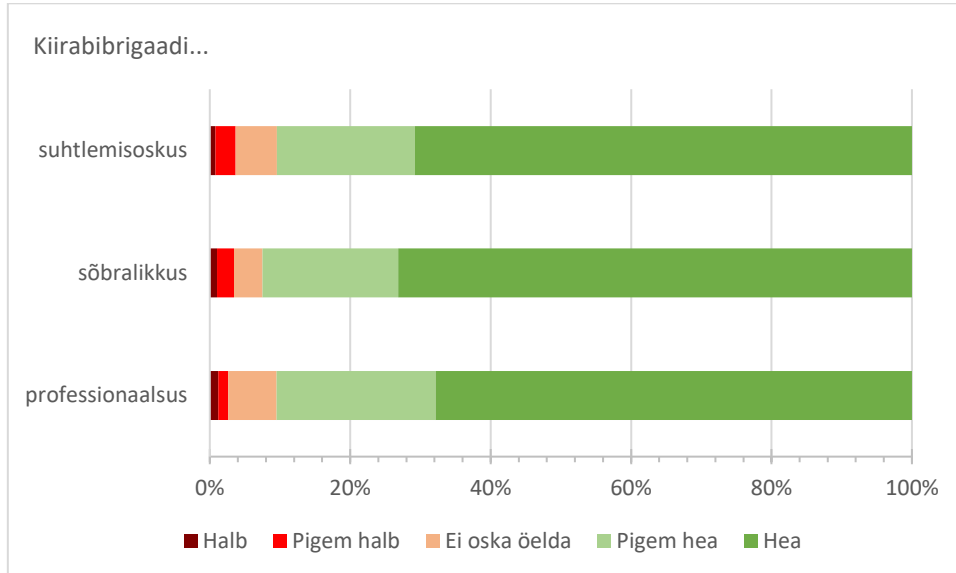
Kõige noorem vastaja oli 18 aastane ja kõige vanem 95 aastane. Patsientideks osutus 78% vastanutest. Patsientide osakaal vastanutest oli 2023. aastal 82%.

Vastanutel paluti hinnata kiirabi saabumise aega, kas kiirabi saabus vastanu arvates kiiresti (joonis 2). Kiirabi saabumist hindas kiireks 73% (2023. a 75%) ja pigem kiireks 22% vastanutest (2023. a 22%). Kiirabi saabumise kiirusega ei olnud rahul 2,4% vastanutest (2023. a 1,6%).



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

Rahulolu uuringule vastajatel paluti hinnata kiirabibrigaadi professionaalsust, suhtlemisoskust ja sõbralikkust (joonis 3). Sõbralikkuse hindas heaks 73% vastanutest (2023. a 76%). Professionaalsust hindas heaks 68% vastanutest (2023. a 72%). Heaks suhtlejaks hindas brigaade 71% vastanutest (2023. a 76%).



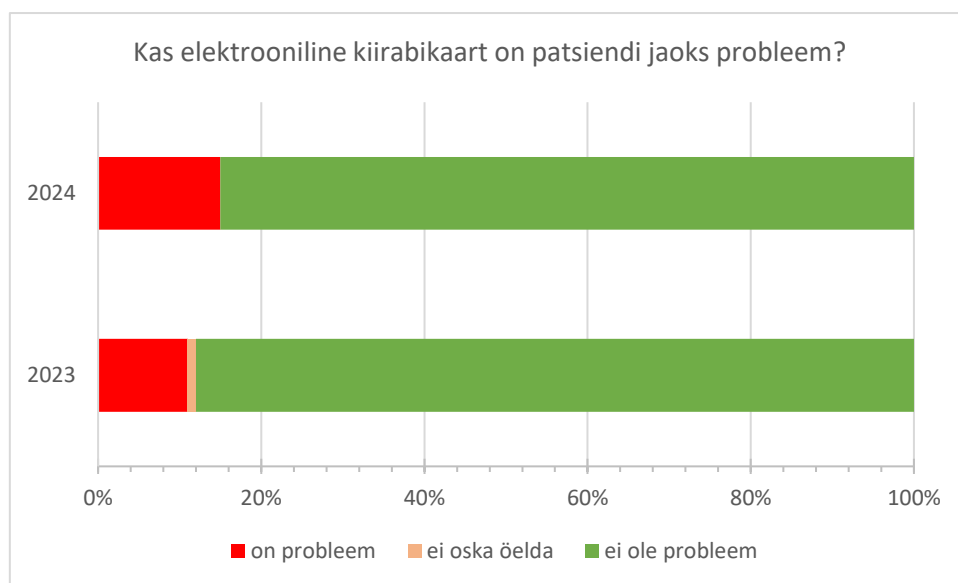
**Joonis 3.** Vastajate hinnangud kiirabibrigaadi suhtlemisoskusele, professionaalsusele ja sõbralikkusele.

Kiirabi osutatud abi tulemusel paranes tervislik seisund 357 juhul, s.o 72% patsientidest. 2023. aastal paranes tervislik seisund 341 juhul ehk 68% patsientidest. Selle aasta uuringus hindasid

vastajad kiirabi poolt osutatud ravi heaks 63% vastanutest (2023. a 69%), pigem heaks 24% vastanutest (2023. a 21%) ning pigem halvaks ja halvaks 2,4% vastanutest (2023. a 3%).

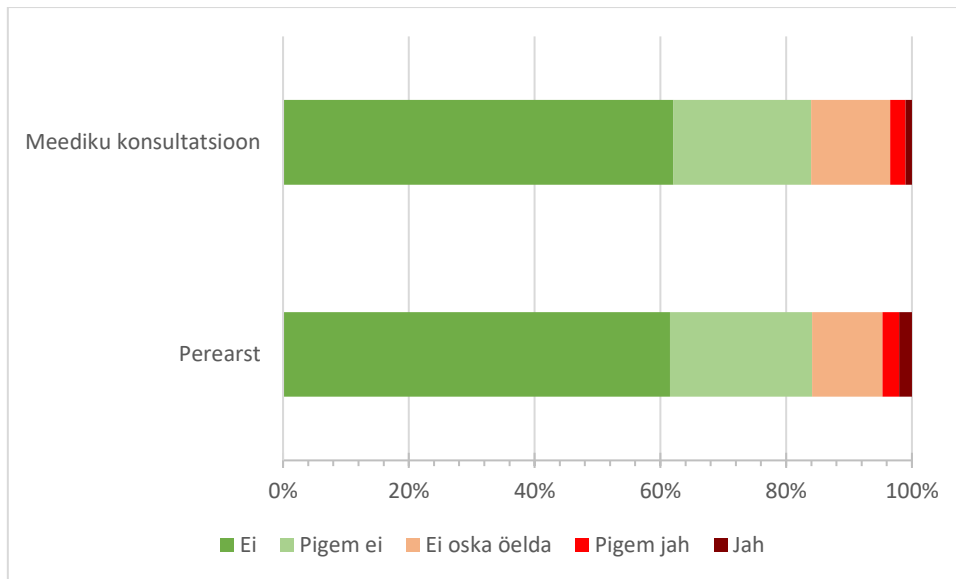
309 vastajat ehk 63% küsitlusel osalejatest vastasid, et patsient viidi haiglasse ning nad kõik hindasid transpordi turvaliseks. 180 ehk 37% vastajatest ütlesid, et patsient ei viidud haiglasse.

Kiirabi koostab elektroonilise (arvutipõhise) kiirabikaardi ja patsiendile ei jää enam paberkandjal kiirabikaarti. Uurisime, kas see oli patsiendi jaoks probleem. Joonisel 4 on toodud 2023. a ja 2024. a vastajate hinnangud elektroonilisele kiirabikaardile. Käesoleva aasta uuringus selgus, et 85% vastajate (2023. a 88%) jaoks ei ole see probleemiks, kuid 15% vastanutest (2023. a 11%) leidis, et see on probleem.



#### Joonis 4. Vastajate hinnangud elektroonilisele kiirabikaardile

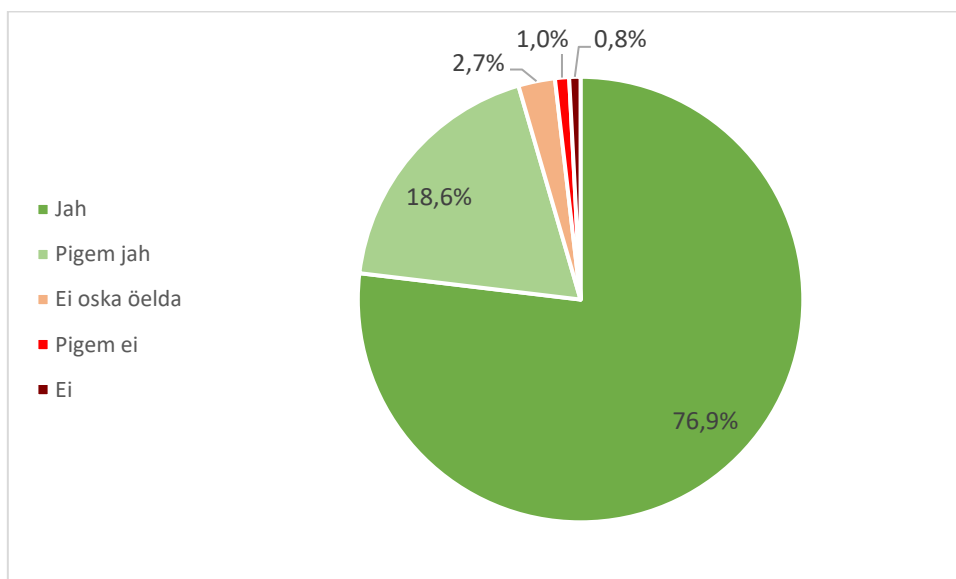
Patsiendi rahulolu uuringu käigus küsiti, kas patsienti oleks saanud aidata ka perearst või piisanuks telefoni teel meediku konsultatsioonist. Enamus vastajatest leidis, et perearst või meediku konsultatsioon ei oleks saanud neid või nende lähedast aidata (joonis 5). Vastajatest 2% ehk 10 inimest (2023. a 19 vastajat) leidis, et nende lähedast oleks saanud aidata ka perearst ning 1% ehk 5 vastajat arvas (2023. a 13), et oleks piisanud ka meediku konsultatsioonist telefoni teel.



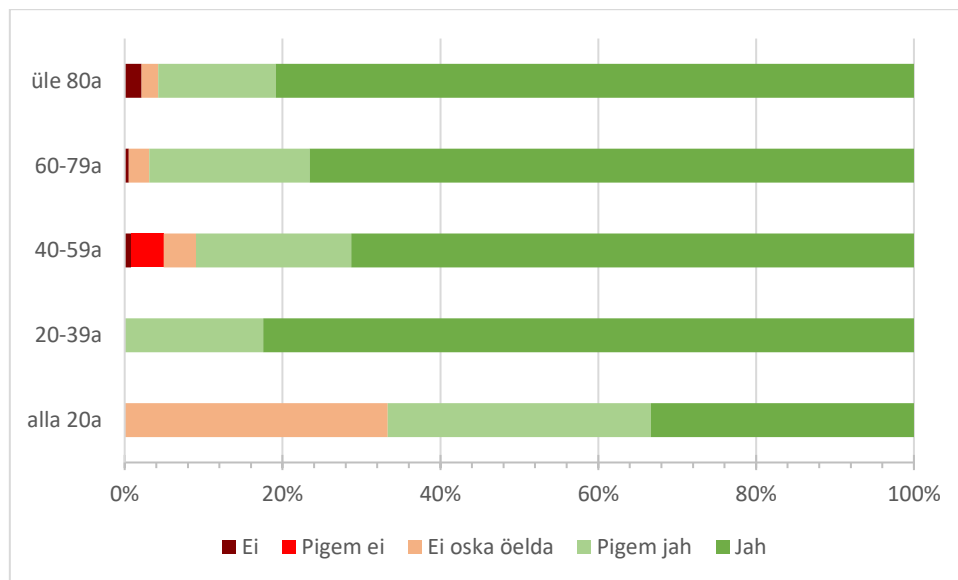
**Joonis 5.** Vastajate hinnangud perearsti abi või meediku konsultatsioon patsiendi abistamiseks.

Jooniselt 6 nähtub, et SA Tartu Kiirabi tööga on üldiselt rahul 95,5% vastajatest, neist rahul oli 76,9% vastanutest (2023. a 81%) ning pigem rahul 18,6% vastanutest (2023. a 14%).

Üldist rahulolu oli vähem vanusegrupis 40-59 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 kiirabibrigaadiliikmete professionaalsust, sõbralikkust ja suhtlemist. Patsiendid tunnevad ennast turvaliselt kiirabiga haiglasse transpordil.