

## SA Tartu Kiirabi patsientide rahulolu uuringu tulemused 2019 aastal

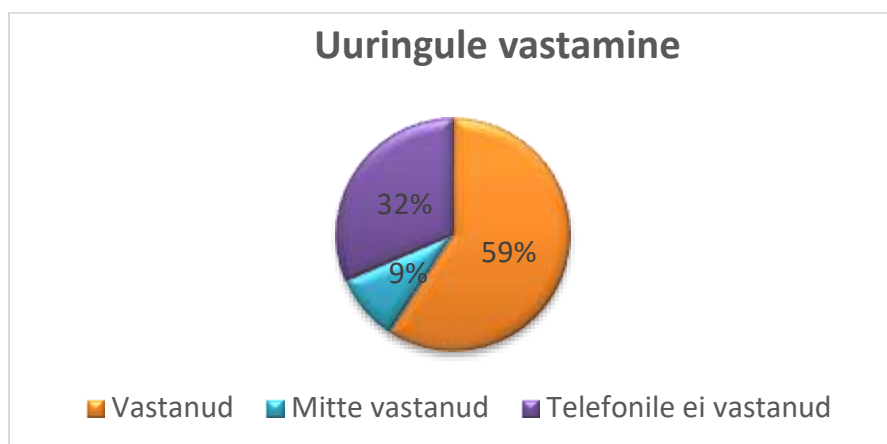
Rahulolu uuring viidi läbi novembris 2019 inimeste seas vanuses 12-92 aastat, kes jaanuarist-septembrini 2019 kutsusid kiirabi (olid ise patsiendid, patsiendi juures või kõrval). Valimist on välja jäetud lisabrigaadide sõidud, annulleeritud sõidud, patsiendi puudumine, patsiendi ravist keeldumine, patsiendi surm. Samuti jäeti välja valimist ilma numbrita kõned, erilised numbrid, korduvad numbrid ja kõned, kus teataja väli oli jäänud tühjaks.

Sellised väljasõite oli 43 687 nende hulgast valiti 700 kaarti.

Uuringule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi Microsoft Excel abil.

Kokku helistati 2019 aastal 700 inimesele kellest uuringule vastas ning küsitleti 415 inimest – 59,2 %, mittevastajaid oli 285 – 40,7%

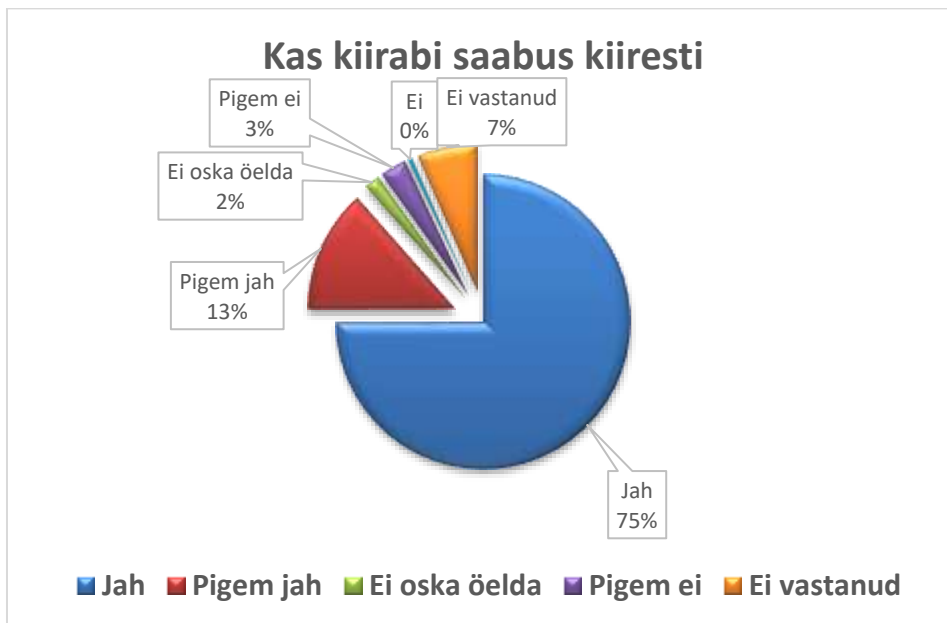
Võrreldes 2018 aastal läbiviidud uuringuga helistati 600 inimesele, kellest uuringule vastas 302 inimest – 50,3 %, mittevastajaid oli 298 inimest – 49,7 %.



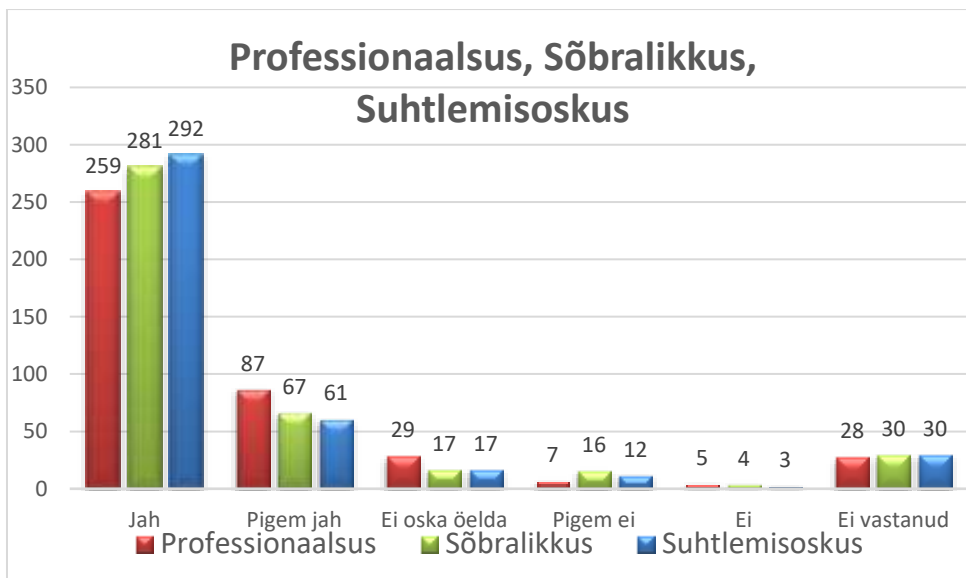
Kõige noorem vastaja oli 12 aastane ja kõige vanem 92 aastane.

Vastanutest olid ise patsiendid 57 % inimest. 2018 a oli patsientide osakaal vastanute seas 66%.

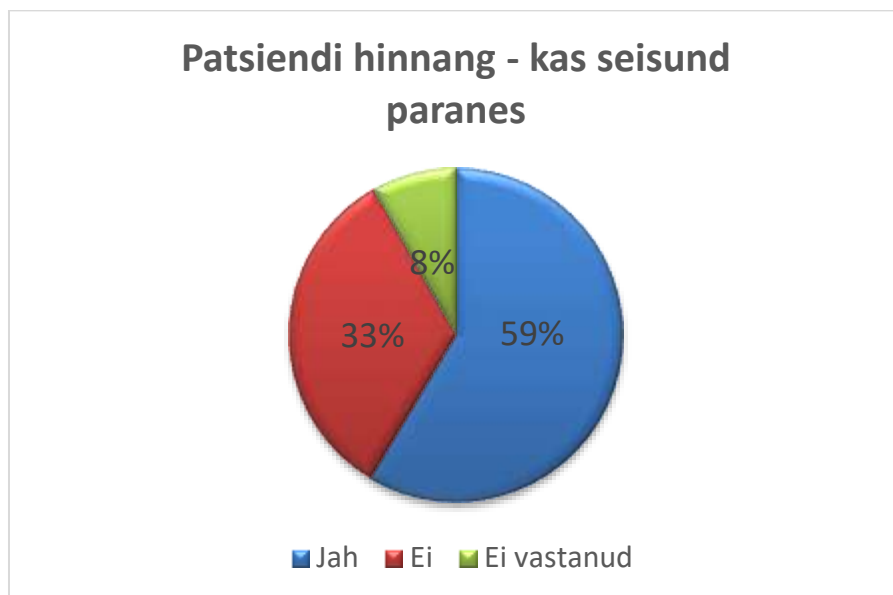
Kiirabi saabumise kiirust hindas kiireks 75 % (2018 a. 74%) ja pigem kiireks 13 % vastanutest. Kiirabi saabumise kiirusega ei olnud rahul 3 % (2018 a. 3%).



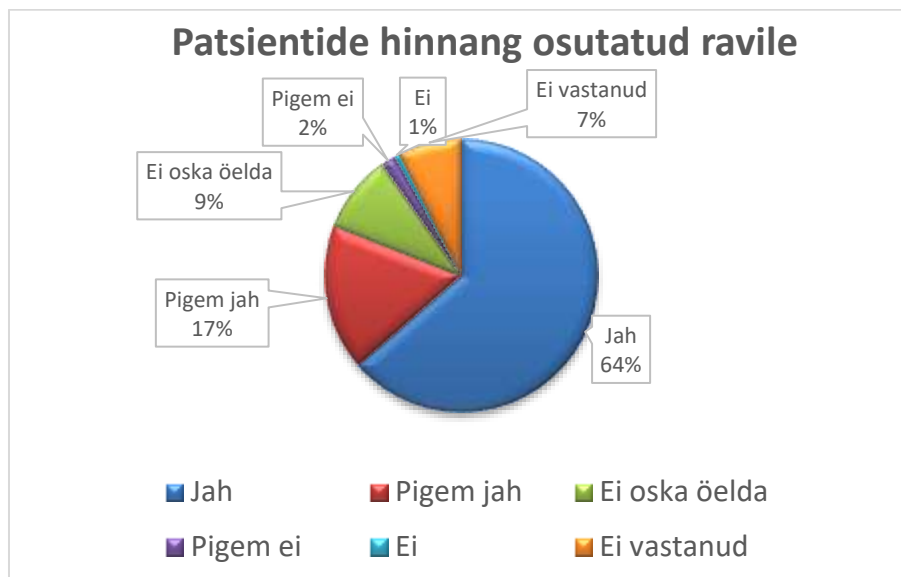
Rahulolu uuringule vastajatel paluti hinnata kiirabibrigaadi professionaalsust, suhtlemisoskust ja sõbralikkust. Sõbralikkuse hindas heaks 68 % vastanutest (2018.a 70%) ja 4 % ei olnud rahul ühegi küsitud näitajaga (2018 a. 4%). Professionaalsust hindas heaks 62 % vastanutes (2018. a samuti 62 %). Heaks suhtlejaks hindas brigaade 70 % vastanutest (2018 a. 75%)



Kiirabi osutatud abi tulemusel paranes tervislik seisund 243 juhul, s.o 59 % patsientidest. (2018 a. 64%)



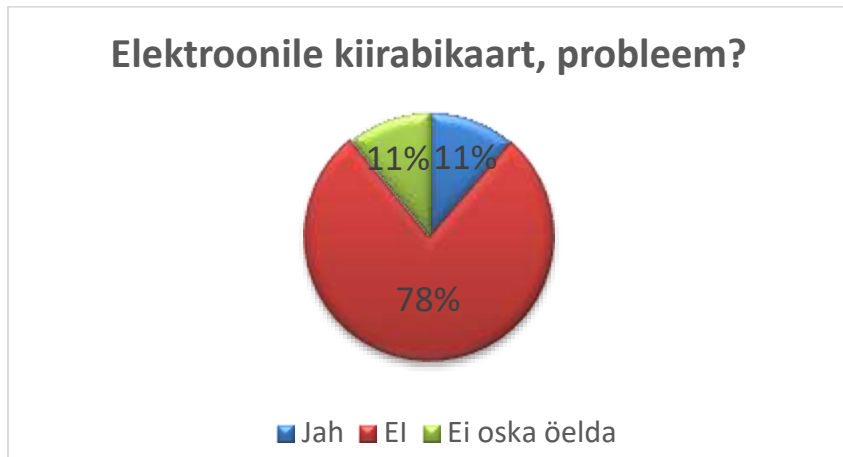
Seejuures osutatud ravi hindas heaks 64 %, (2018 a. 58%), pigem heaks 17 %, halvaks 2 % (2018 a. 4%).



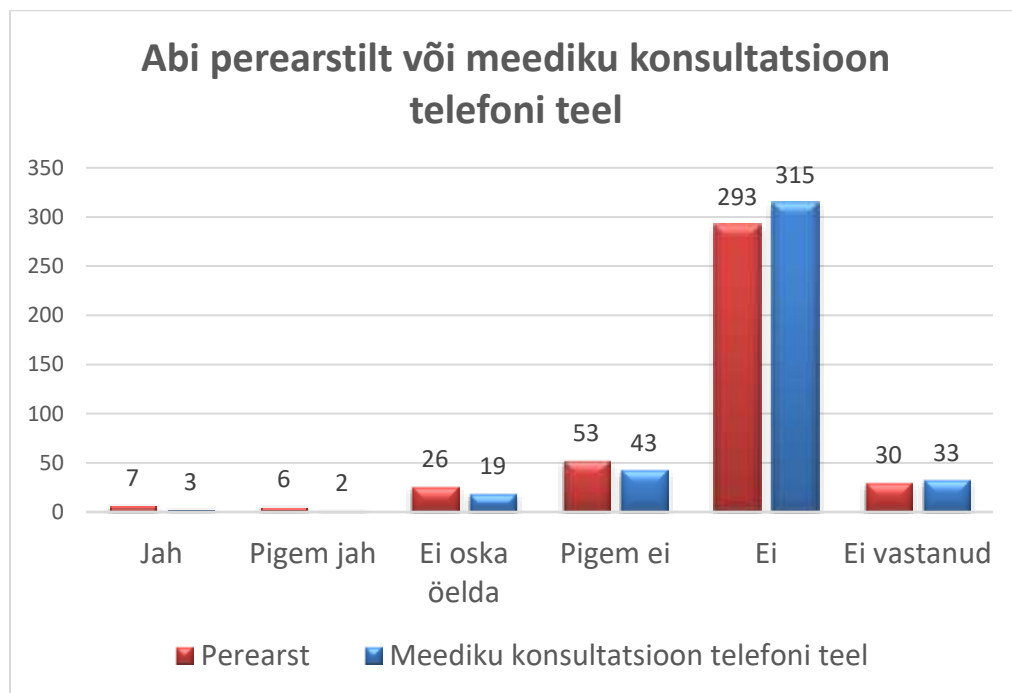
Turvaliselt transporditi haiglasse 203 patsienti ehk 49 % vastanutest (2018 a. 56%) ja mitteturvaliseks hinnati transporti 1 % inimeste seas (2018 a. 2%).

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

78 % patsientide jaoks ei olnud probleeme selles osas (2018 a. 84%), 11% jaoks oli see probleemiks (2018 a. 10%) ning 11 % ei osanud vastata (2018 a. 6%)

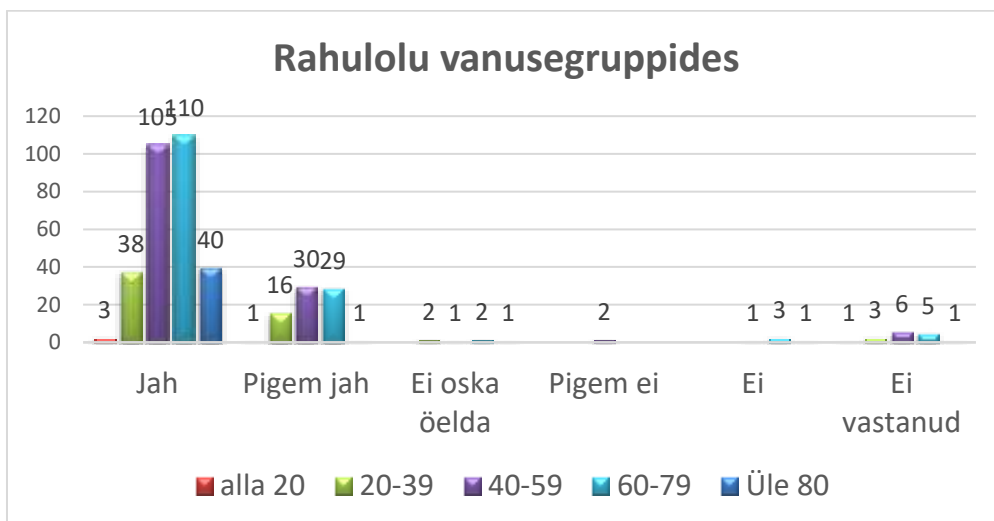


Küsimine, kas aidata oleks saanud ka perearst või oleks piisanud telefoni teel meediku konsultatsioonist. 293 ehk 71% (2018 a. 70%) inimest vastas eitavalt perearsti abi osas ning meediku konsultatsioonist telefoni teel vastas eitavalt 315 inimest ehk 76 % (2018 a. 61%) vastanutest. 7 vastajat arvas (2018 a. 12), et aidata oleks saanud ka perearst ja 3 vastajat arvas (2018 a. 4), et oleks piisanud ka meediku konsultatsioonist telefoni teel.

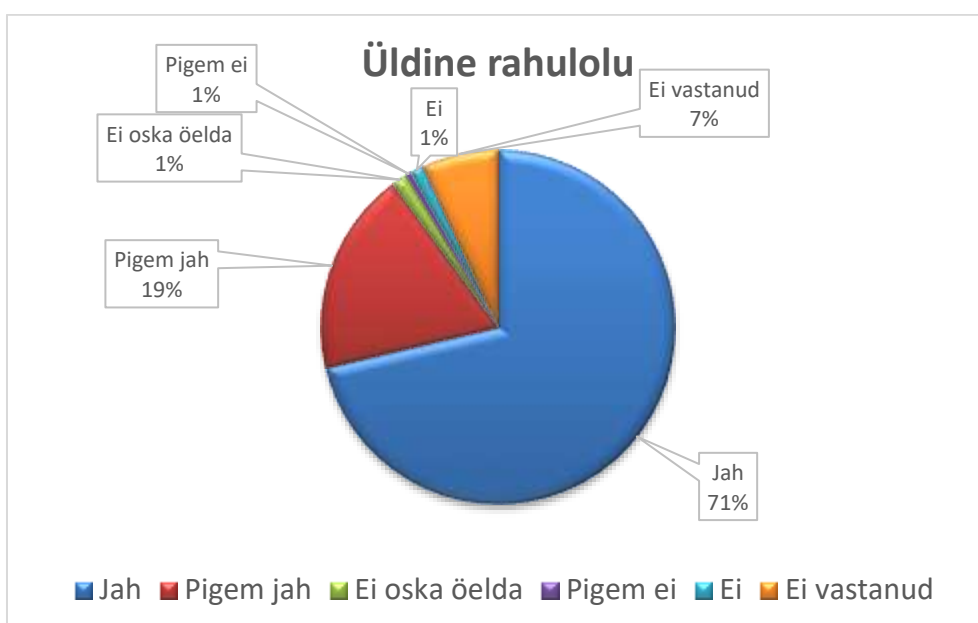


Valdavalt vastati, et perearsti ega meediku konsultatsioon ei oleks saanud aidata. Perearsti abi osas toodi põhjustena välja, et perearst on kaugel, ei tule koju, ajab ainult juttu, perearsti ooteaeg pikk, õhtul/öösel ei tule koju, kiirabi viib haiglasse.

Vanusegruppidest kõige suurem rahulolu oli 60-79 aastaste ning 40-59 aastaste seas ja 20-39 üle 80 aastaste seas oli üldist rahulolu vähem.



SA Tartu Kiirabi tööga olid rahul vastajatest 71 % (2018 a 70 %) jah ning pigem jah 19% vastanud. Ei ja pigem ei vastas 1 % ning 1 % ei osanud öelda.



## Rahulolu uuringu kommentaarid 2019

perearst ei tee midagi  
abi oli kohe vaja  
digiloosse jõuavad andmed hiljem  
tänap kõiki kiirabitöötajaid  
üks liige oli ok, teine mitte  
vana inimesele öeldi, et mis kiirabi teile enam vaja  
suur mees, kiirabiauto liiga väike  
rahulolu oleneb brigaadist  
Otepää kiirabitöötaja kurtis, et püksid said veriseks omaste juuresolekul  
perearstile pikad järjekorrad  
palju mõttetu kommentaare  
kiirabi päästis elu !  
päästekas aitas transportida  
hoolivust võiks olla rohkem  
perearst pole kättesaadav  
perearstile ei pääse, kiirabi tuleb kohe  
kiidetakse Röpina brigaadi  
perearstile pikad järjekorrad  
autojuht oli hullult kihutanud, kuigi polnud põhjust  
õhtul pole perearst saadaval  
abikaasa hiljuti suri ja ei soovi rääkida  
kiirabi oli sõimanud

---

13 inimest vastanutest pole kiirabi kutsunud  
2 inimest on kutsunud Tallinna ja Võru kiirabi  
2 inimest kutsus kiirabi 10-13 a tagasi