

# Kiirabi rahulolu-uuring 2019-2021

# Uuringu eesmärk

- Välja selgitada patsientide rahulolu kiirabi poolt pakutavate tervishoiuteenustega ehk rahulolu:
- Kiirabi kohale jõudmise kiirus
- Kiirabi poolt osutatud abi
- Kiirabibrigaadi suhtumine
- Teenuse kohta osutatud info ja teave, mis jagati edasiseks tervisemurega hakkama saamiseks

## Korraldus

- Valimi moodustasid 01.01.- 31.05.2019- 2021 tehtud kiirabiväljakutsed kiirabikaartide järgi.
- Valiti iga 50.kaart, kui kutsujaks oli abivajaja ise ja patsiendile oli see viimane kiirabi visiit.
- Välja jäeti A-prioriteediga väljakutsed.
- Küsitlus viidi läbi telefoni teel, paluti anda hinnang kiirabi viimasele visiidile.
- Korduvhelistamist ei tehtud.



## KIIRABI RAHULOLU UURING

Tere! Minu nimi on ..... Helistan Teile Pärnu Haigla kiirabiosakonnast. Haigla viib patsientide seas läbi rahulolu uuringut. Sooviksime küsida Teie rahulolu seoses viimase kiirabi väljakutsega. Olete Te nõus oma kogemust jagama?

Mul on 4 lühikest küsimust. Küsimustele saate anda oma hinnangu 4 palli skaalal:

- 4 – jäin täiesti rahule
- 3 – pigem jäin rahule
- 2 – pigem ei jäänud rahule
- 1 – ei jäänud üldse rahule

1. Kuidas jäite rahule kiirabi kohale jõudmise kiirusega? 4 3 2 1

.....  
.....  
.....

2. Kuidas jäite rahule abiga, mida kiirabi osutas? 4 3 2 1

.....  
.....  
.....

3. Kuidas hindate kiirabi brigaadi suhtumist? Kas selgitati ja jagati piisavalt infot Teile osutatud teenuse kohta? 4 3 2 1

.....  
.....  
.....

Kas patsient hospitaliseeriti? Jah  Ei

*Kui patsient ei hospitaliseeritud, siis küsin alloleva küsimuse*

4. Kuidas jäite rahule kiirabi poolt jagatud infoga selles osas, kuidas oma tervisemurega edaspidi ise toime tulla? 4 3 2 1

.....  
.....  
.....

Patsiendi andmed:

Telefoni number:	Sugu: naine <input type="checkbox"/> mees <input type="checkbox"/>
Elukoht (maakond):	Vanus: aastane
Kutse prioriteet: B C D	

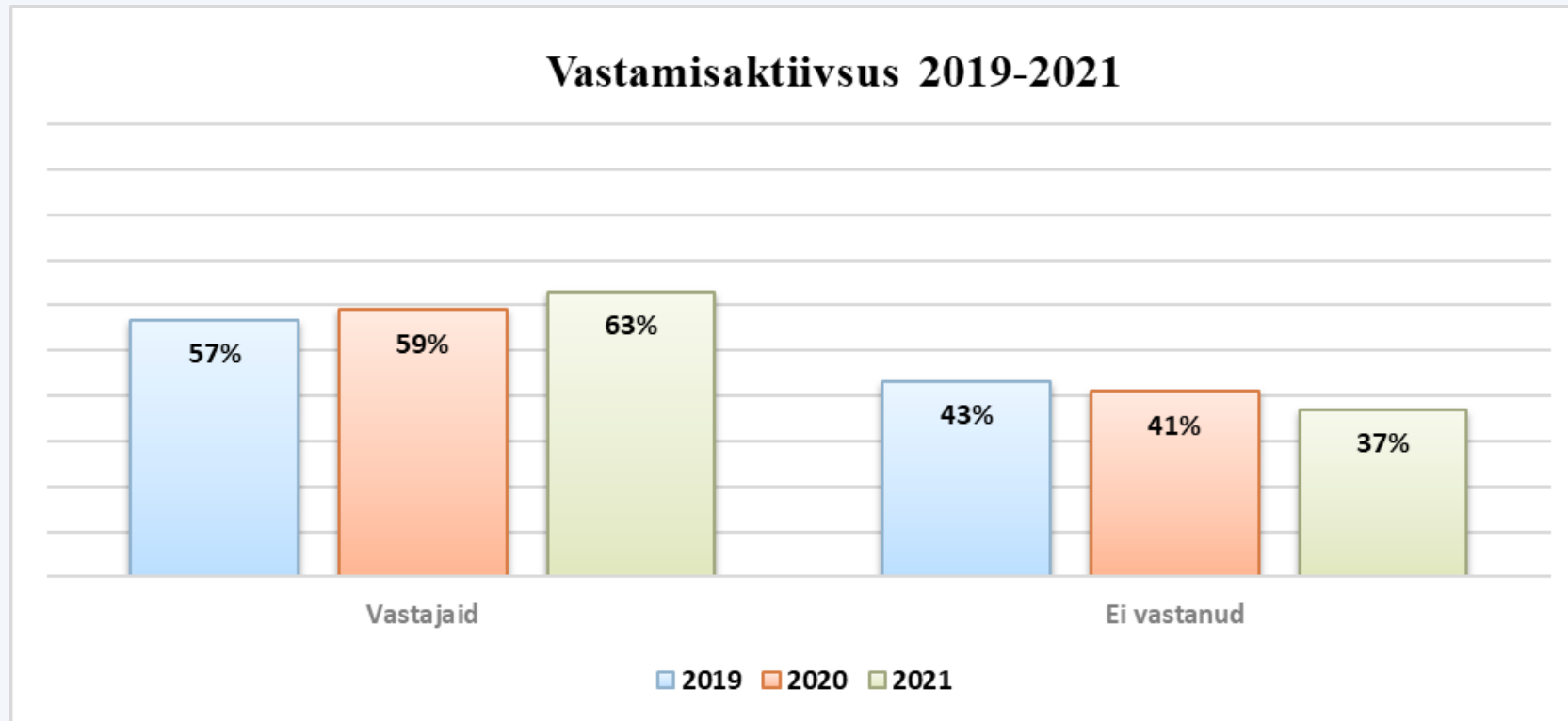
Suur tänu Teile vastamise eest!



# Vastamisaktiivsus

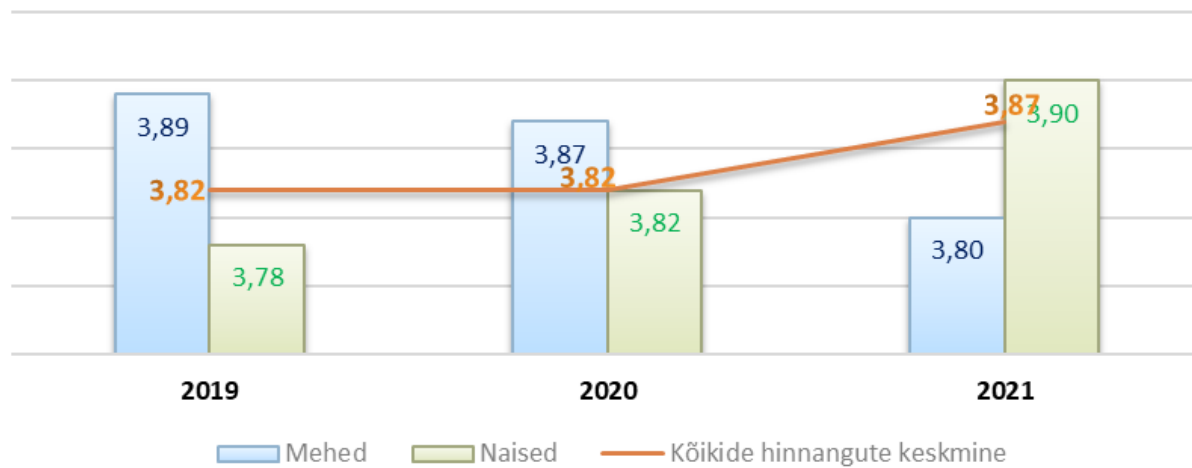
Valimite suurused:

- 2019 – 150 inimest
- 2020 – 100 inimest
- 2021- 100 inimest

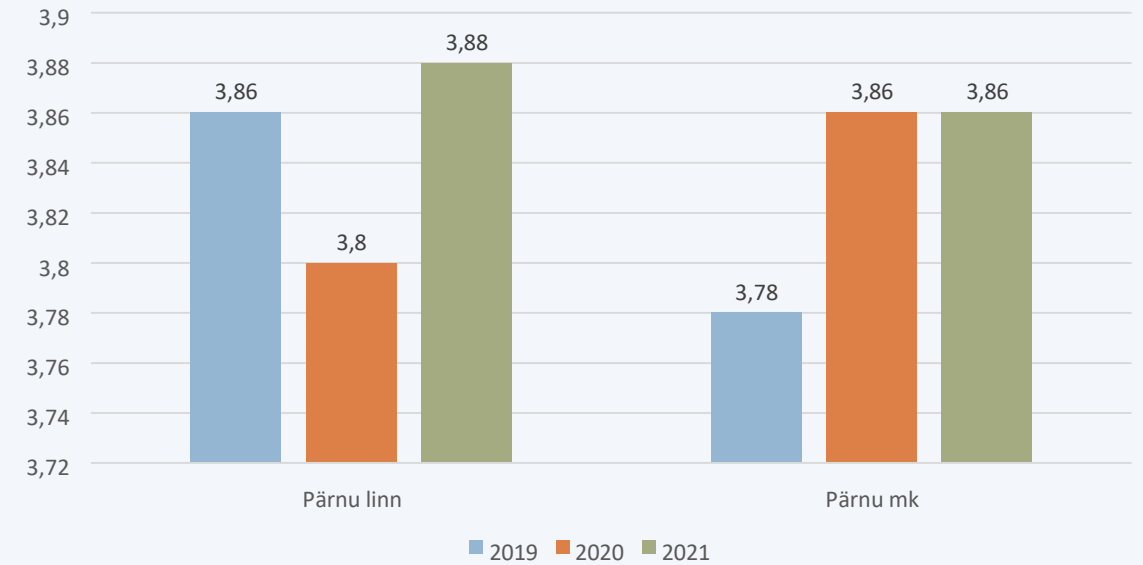


# Küsitlusele vastanute tunnused

## Meeste ja naiste rahulolu võrdlus 2019-2021



## Rahulolu Pärnu linnas ja maakonnas

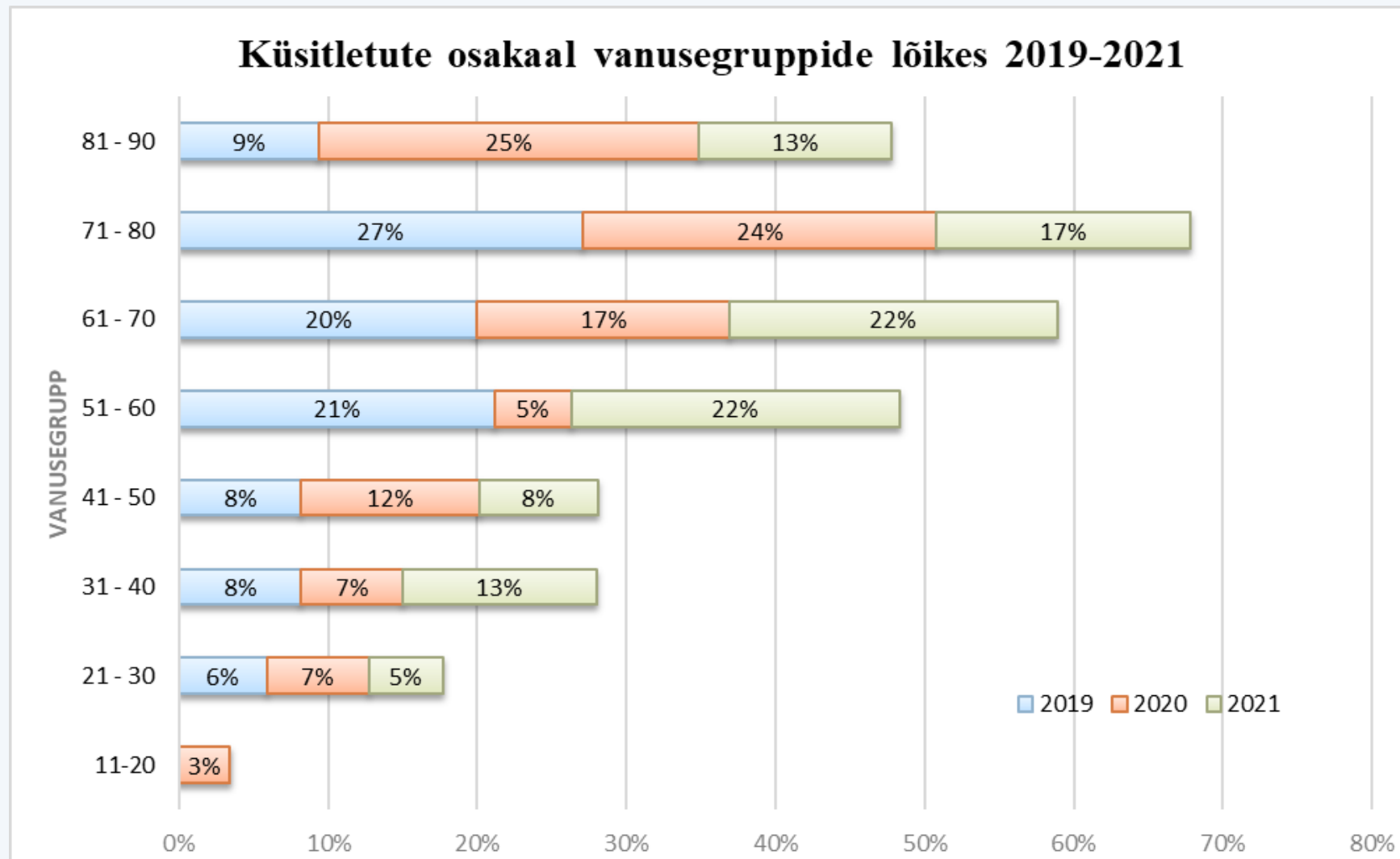


# Küsitlusele vastanute tunnused (2)

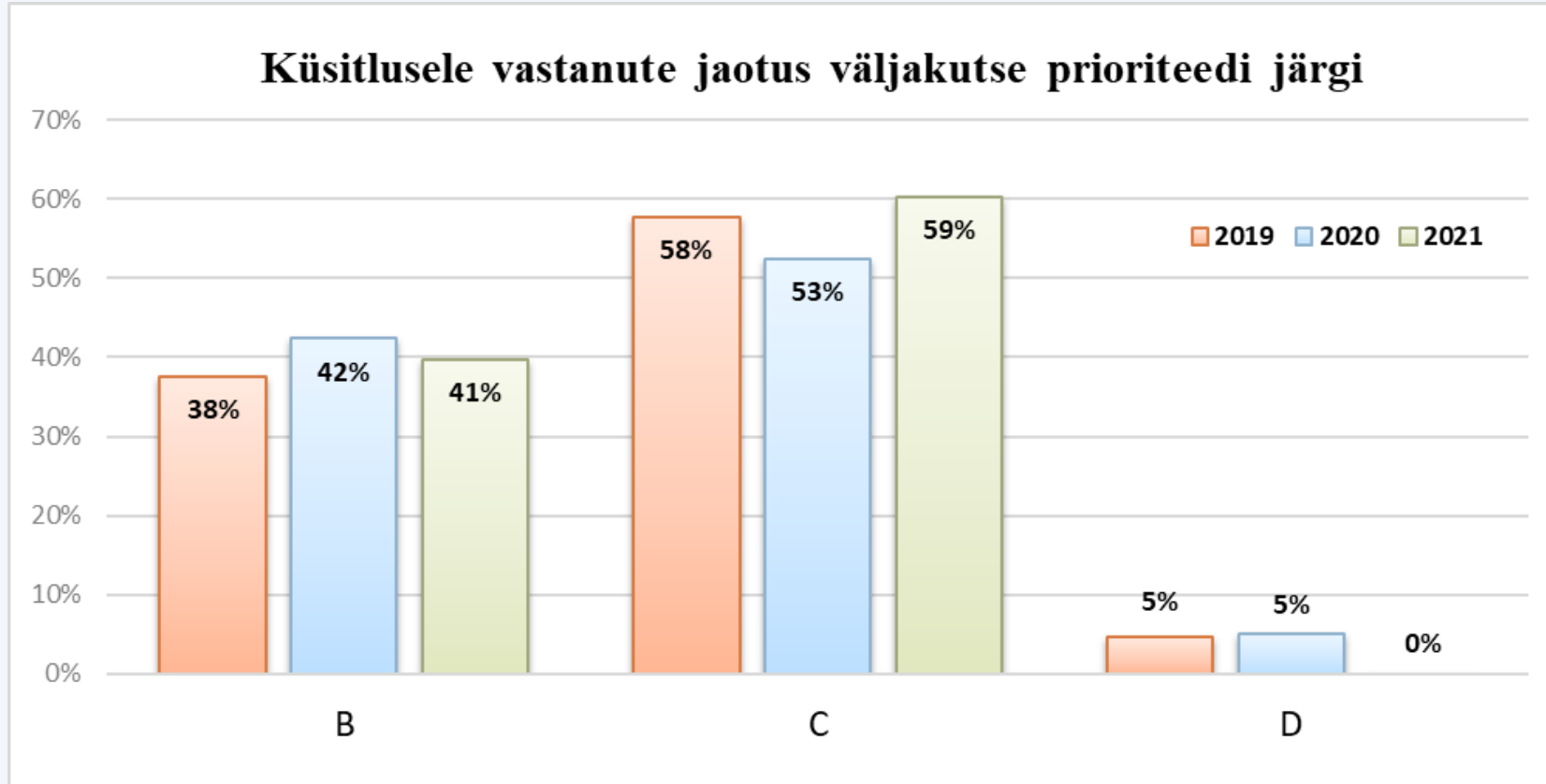
## Küsitlusele vastanute sooline jaotus elukoha järgi

Elukoht	Sugu	2019		2020		2021	
		Sagedus	%	Sagedus	%	Sagedus	%
Pärnu linn	M	10	25,0	6	20,7	9	27,3
	N	30	75,0	23	79,3	24	72,7
	Kokku	<b>40</b>		<b>29</b>		<b>33</b>	
Pärnu mk	M	21	48,8	9	39,1	11	39,3
	N	22	51,2	14	60,9	17	60,7
	Kokku	<b>43</b>		<b>23</b>		<b>28</b>	
Mujalt	M	0	0	3	42,9	0	0
	N	1	100,0	4	57,1	2	100,0
	Kokku	<b>1</b>		<b>7</b>		<b>2</b>	
Teadmata	M	0	0	0		0	
	N	1	100,0	0		0	
	Kokku	<b>1</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>Kõik kokku</b>		<b>85</b>		<b>59</b>		<b>63</b>	

# Küsitlusele vastanute tunnused (3)



# Küsitlusele vastanute tunnused (4)

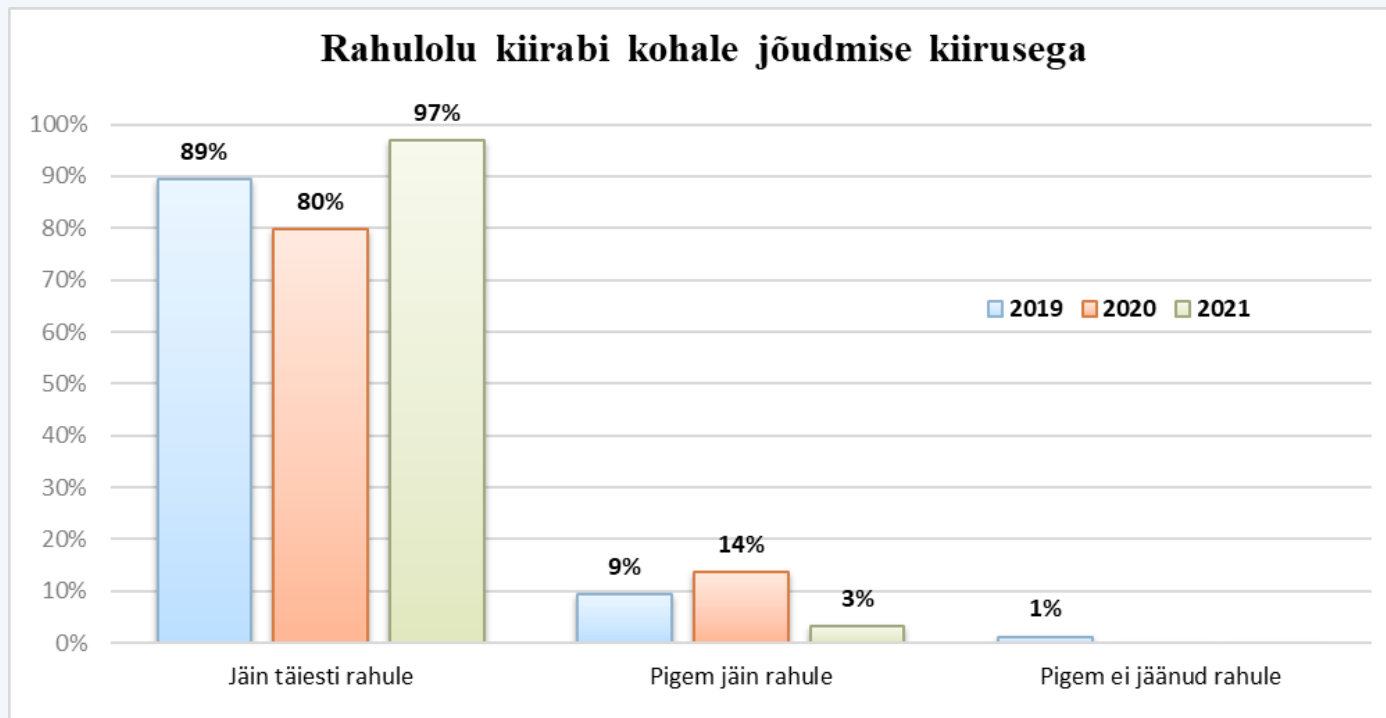




# Patsientide rahulolu kiirabi poolt pakutavate tervishoiuteenustega

## 1. Rahulolu kiirabi kohale jõudmise kiirusega (küsimus 1)

*Jäin täiesti rahule – 4; pigem jäin rahule – 3; pigem ei jäänud rahule – 2; ei jäänud üldse rahule -1.*

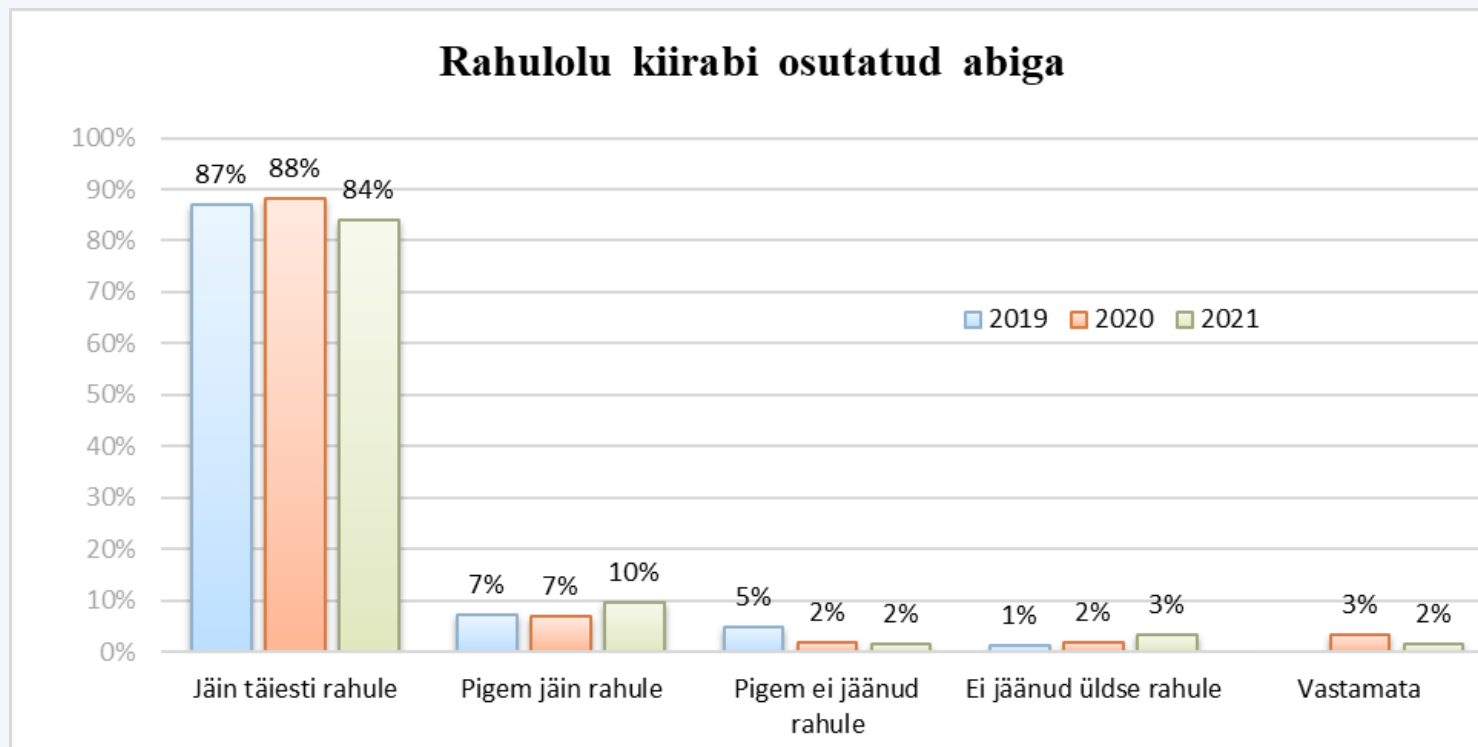


Küsimus 1 hinnangute keskmine väärtus:

- 2019 – 3,88 (n=85)
- 2020 – 3,85 (n=59)
- 2021 – 3,96 (n=63)

## 2. Rahulolu kiirabi osutatud abiga (küsimus 2)

*Jäin täiesti rahule – 4; pigem jäin rahule – 3; pigem ei jäänud rahule – 2; ei jäänud üldse rahule -1.*

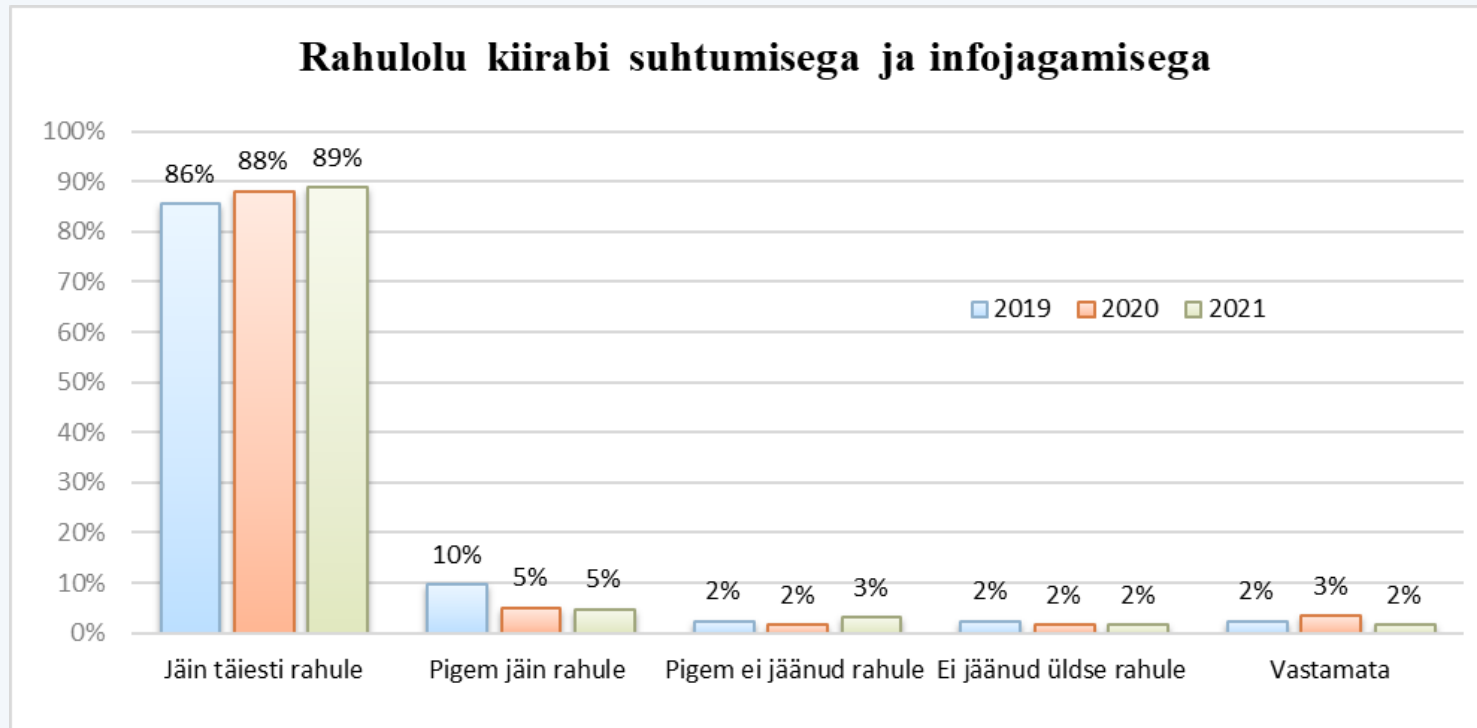


Küsimus 2 hinnangute keskmine väärtus:

- 2019 – 3,80 (n=85)
- 2020 – 3,84 (n=59)
- 2021 – 3,77 (n=62)

### 3. Rahulolu suhtumisega ja infojagamisega osutatud teenuse kohta (küsimus 3)

*Jäin täiesti rahule – 4; pigem jäin rahule – 3; pigem ei jäänud rahule – 2; ei jäänud üldse rahule -1.*



Küsimus 3 hinnangute keskmine väärtus:

- 2019 – 3,80 (n=85)
- 2020 – 3,86 (n=59)
- 2021 – 3,84 (n=62)

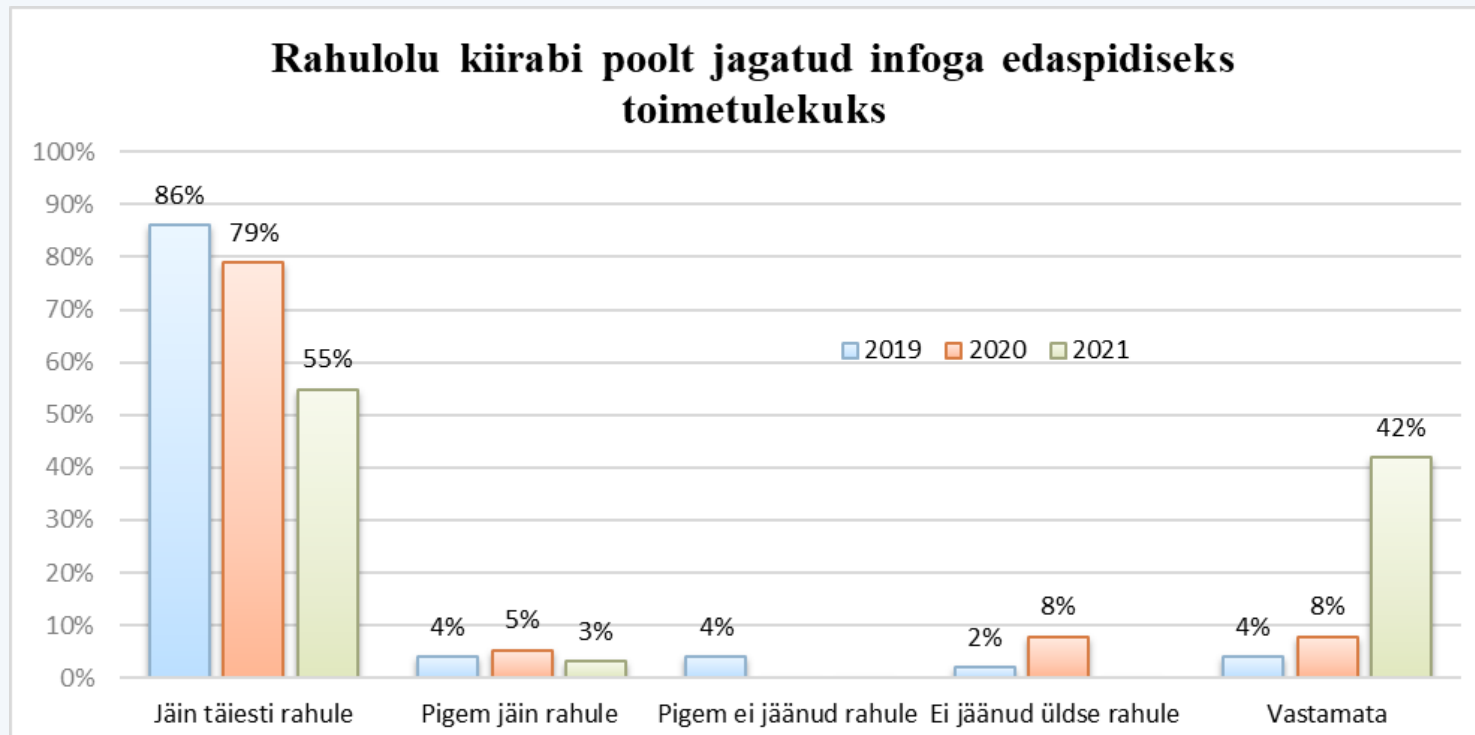
#### 4. Rahulolu kiirabi poolt jagatud infoga edaspidiseks toimetulekuks (küsimus 4)

Küsimus esitati ainult neile, keda kiirabi visiidi tulemusena *ei hospitaliseeritud*.

2019 – ei hospitaliseeritud 58,8%

2020 – ei hospitaliseeritud 64,4%

2021- ei hospitaliseeritud 49,2%



Küsimus 4 hinnangute keskmine väärtus:

- 2019 – 3,81 (n=50)
- 2020 – 3,69 (n=38)
- 2021 – 3,94 (n=18)

## Patsientide rahulolu keskmised väärtused erinevate näitajate lõikes

Patsientide üldist rahulolu näitab kõikide küsimuste kõikide hinnangute keskvärtus, mille maksimumvärtus oli 4. Aastatel 2019 ja 2020 oli kõikide hinnangute keskvärtus mõlemal aastal **3,82**. Aastal 2021 oli **3,87**.

<b>Sooline võrdlus:</b>		<b>Mehed</b>	<b>Naised</b>	<b>Üldine keskmine</b>
	2019	3,89	3,78	3,82
	2020	3,87	3,82	3,82
	2021	3,80	3,90	3,87

2019-2020a. meeste keskmised on naiste omadest kõrgemad ehk mehed on naistega võrreldes mõnevõrra rohkem rahul kiirabi pakutavate teenustega. 2021. aastal vastupidi.

<b>Prioriteetide võrdlus:</b>		<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>Üldine keskmine</b>
	2019	3,74	3,87	3,92	3,82
	2020	3,88	3,78	3,82	3,82
	2021	3,94	3,82	-	3,87

2019.a olid kõige rahulolevamad D-prioriteediga patsiendid, 2020.-2021a B-prioriteediga patsiendid.

## Linna ja maakonna võrdlus:

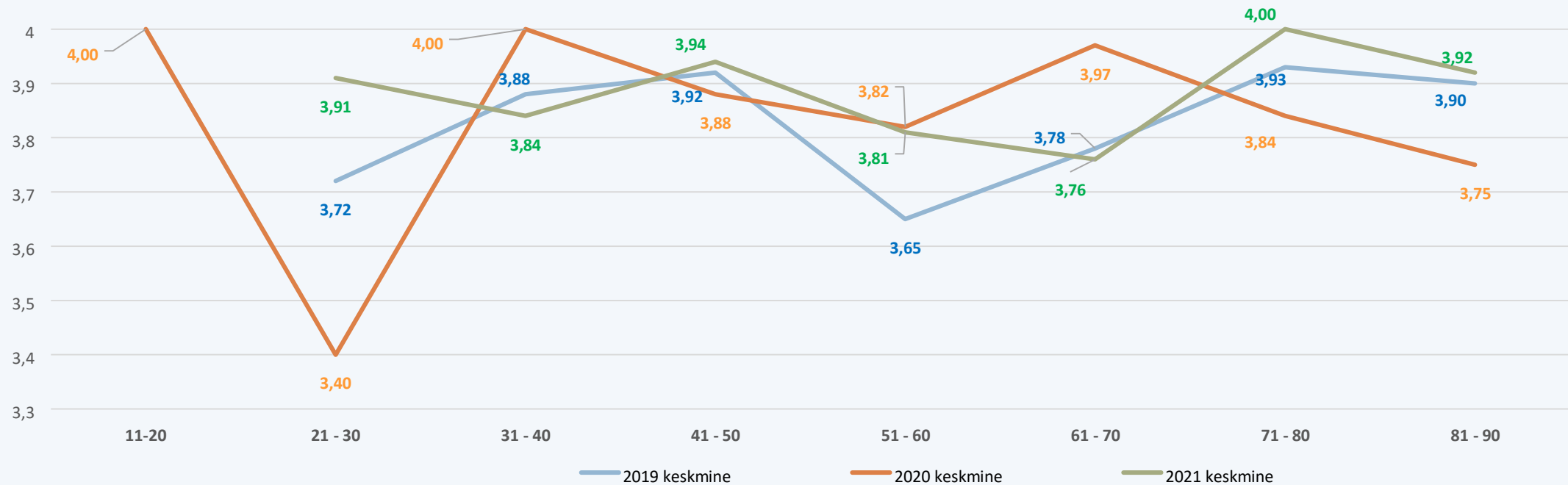
	<b>Pärnu linn</b>	<b>Pärnu maakond</b>	<b>Üldine keskmine</b>
<b>2019</b>	3,86	3,78	3,82
<b>2020</b>	3,80	3,86	3,82
<b>2021</b>	3,88	3,86	3,87

2019.a ja 2021.a oli linnainimeste rahulolu kiirabi tööga mõnevõrra suurem maakonna inimeste omast.

2020.a oli olukord vastupidine – Pärnumaalt pärit inimeste rahulolu keskmine oli linnainimeste vastavast näitajast natuke kõrgem.

## Vanusegruppide võrdlus:

### Rahulolu muutus vanusegruppide lõikes



Kõige rahulolevamad olid 2019. a patsiendid vanuses 71-80 (üldise rahulolu keskmine 3,93), 2020. a patsiendid vanuses 11-20 ja 31-40 (keskmine 4), 2021. a vanuses 71-80 (keskmine 4).

Kõige rahulolematumad olid 2019.a patsiendid vanusevahemikus 51-60 (keskmine 3,65), 2020.a vanuses 21-30 (keskmine 3,4), 2021. a vanuses 61-70 (keskmine 3,76).

# Kokkuvõte küsitlusest

- **Rahulolu kiirabi kohale jõudmise kiirusega-** täielikult jäädi rahule 2019. aastal 89%, 2020.aastal 80% ja 2021.aastal 97%.
- **Rahulolu kiirabi osutatud abiga-** täiesti rahul oli 2019.aastal 87% küsitlenutest, 2020.aastal 88% ja 2021.aastal 84%.
- **Rahulolu suhtumisega ja info jagamisega osutatud teenuse kohta-** täiesti rahul oldi 2019.aastal 86% inimestest, 2020.aastal 88% inimestest ja 2021.aastal 89%.
- **Rahulolu kiirabi poolt jagatud infoga edaspidiseks toimetulekuks-**  
Küsitleti neid, keda ei hospitaliseeritud. Täiesti rahul oldi 2019.aastal 86%, 2020.aastal 79% ja 2021.aastal 55%.



# Kokkuvõte

- Rahulolu-uuring on toimunud kolmel korral – võrdlus kolme aasta kohta.
- Patsientide antud hinnang kiirabi tööle (kiirus, abi, suhtumine ja info jagamine) on kõrge – hinnangute keskmine aastatel 2019-2020 oli 3,82, 2021. aastal 3,87.
- Olulist infot annavad kommentaarid, mida kiirabitöötajad ise saavad mõtestada ja aruteluks võtta. Kahjuks oli 2021.aastal kommentaare oluliselt vähem kui 2019-2020. aastal.