

Kiirabi rahulolu-uuringu tulemused 2022

Uuringu eesmärk

Välja selgitada patsientide rahulolu kiirabi poolt pakutavate tervishoiuteenustega:

- Kiirabi kohale jõudmise kiirus
- Kiirabi poolt osutatud abi
- Kiirabibrigaadi suhtumine
- Info terviseseisundi kohta
- Teave edasiseks tervisemurega hakkama saamiseks
- Kas probleemi oleks saanud lahendada kiirabi asemel ka perearst, miks ei soovitud pöörduda perearsti poole

Korraldus

- Valimi moodustasid 01.01.–31.05.2022 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 (4 palli süsteemis) kiirabi viimasele visiidile
- Korduvhelistamist ei tehtud

KIIRABI RAHULOLU UURING

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

Mul on 7 küsimust. Küsimustele saate anda oma hinnangu 4 palli skaala:

- 4 – jään täiesti rahule
- 3 – pigem jään 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 kiirabi poolt osutatud abiga? 4 3 2 1
.....
3. Kas jäite rahule kiirabibrigaadi suhtumisega? 4 3 2 1
.....
4. Kas jäite rahule kiirabibrigaadi poolt jagatud teabega Teie seisundi kohta? 4 3 2 1
.....
5. Kas saite piisavalt infot kuidas oma tervise murega edaspidi toime tulla või kuhu pöörduda? 4 3 2 1
.....
6. Kas teie probleemi puhul oleks saanud Teid aidata perearst?
a) Ei
b) Jah – Miks te ei soovinud pöörduda perearsti poole?
.....
7. Millise kokkuvõtva hinnangu annaksite toimunud kiirabiisidile? 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!

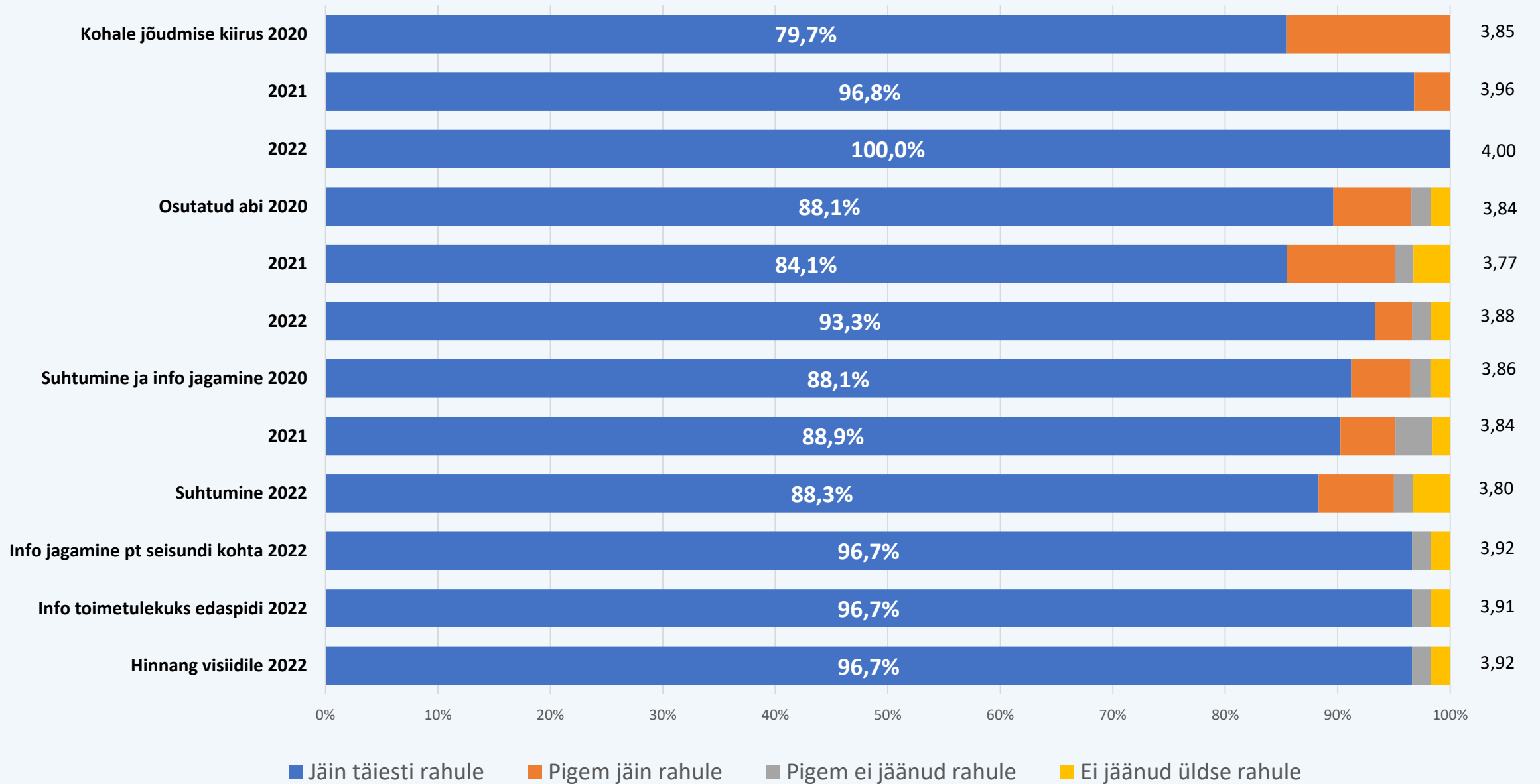


Tulemused

- Valimi suurus oli 100 patsienti, vastas **60** patsienti sh
 - mehi 25 (**41,7%**)
 - naisi 35 (**58,3%**)
- Pärnu linnast oli **39** vastajat, Pärnu mk **20**, mujalt **1** vastaja
- Vastajate keskmine vanus oli **60,5** aastat
- Kõige suurem vanusgrupp oli 61-70 (**25%**) ja 71-80 (**23%**)
- Väljakutsed prioriteedi järgi:
 - B-38%,
 - **C-52%**,
 - D-10%

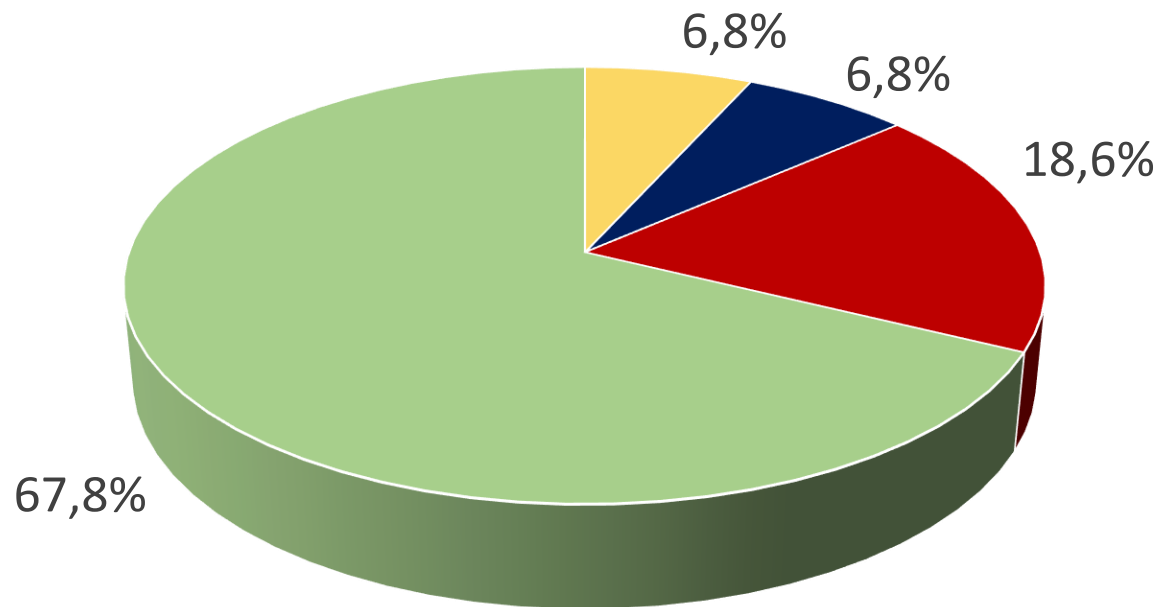
Rahulolu kiirabi töö erinevate aspektidega

Keskmissed



Kiirabi väljakutse versus probleemiga perearsti poole pöördumine

Kas perearst oleks saanud aidata?



■ Ei tea ■ Jah/ei ■ Jah ■ Ei

- **Ei** : maoverejooks, peahaav, rütmihäire, õnnetus ATV-ga, infarkt
- Perearst liiga kaugel, perearstile pikk järjekord, perearsti ei saa kunagi kätt, perearst ei vasta telefonil, õhtune/öine/pühadeaeg
- **JAH aga**: perearstilt ei saa vajalikku abi ega infot, pikad järjekorrad, telefon ei vasta, pt oli ärevuses ja ei hinnanud olukorda õigesti

Patsientide kommentaarid

- Suhtumine annab teinekord soovida
- Rohkem võiks patsienti kuulata
- Natuke hurjutati
- Oleks kena ennast tutvustada
- Perearst koduvisiite ei tee, ongi ainult EMO ja kiirabi
- Ei saa perearstilt vajalikku abi ega infot
- Perearstile ei saanud, kuna pikad järjekorrad
- Kiirabi on hea, teeb rahustavat süsti
- Rahul kiirabi tööga ja inimestega, kes seal töötavad
- Tehti korralik ülevaatus
- Esmaabi + reageerimine on olnud professionaalne. Väga tänulik brigaadidele, kes õnnetuskohal käisid

Kokkuvõte

- Patsientide antud hinnang kiirabi tööle (kiirus, abi, suhtumine ja info jagamine) on kõrge – hinnangute keskmine 2022 aastal on 3,91 (4-pallilisel skaalal)
- Olulist infot annavad patsientide kommentaarid, mida kiirabitöötajad saavad mõtestada ja aruteluks võtta.