

Kiirabi rahulolu-uuringu tulemused 2023

Uuringu eesmärk

Välja selgitada patsientide rahulolu kiirabi poolt pakutavate tervishoiuteenustega:

- Kiirabi kohale jõudmise kiirus
- Kiirabi poolt osutatud abi
- Kiirabibrigaadi suhtumine
- Info tervises seisundi 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.–31.05.2023 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 kiirabiosakonnast. 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 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 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 tervisemurega 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 kiirabivisiidile? 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	

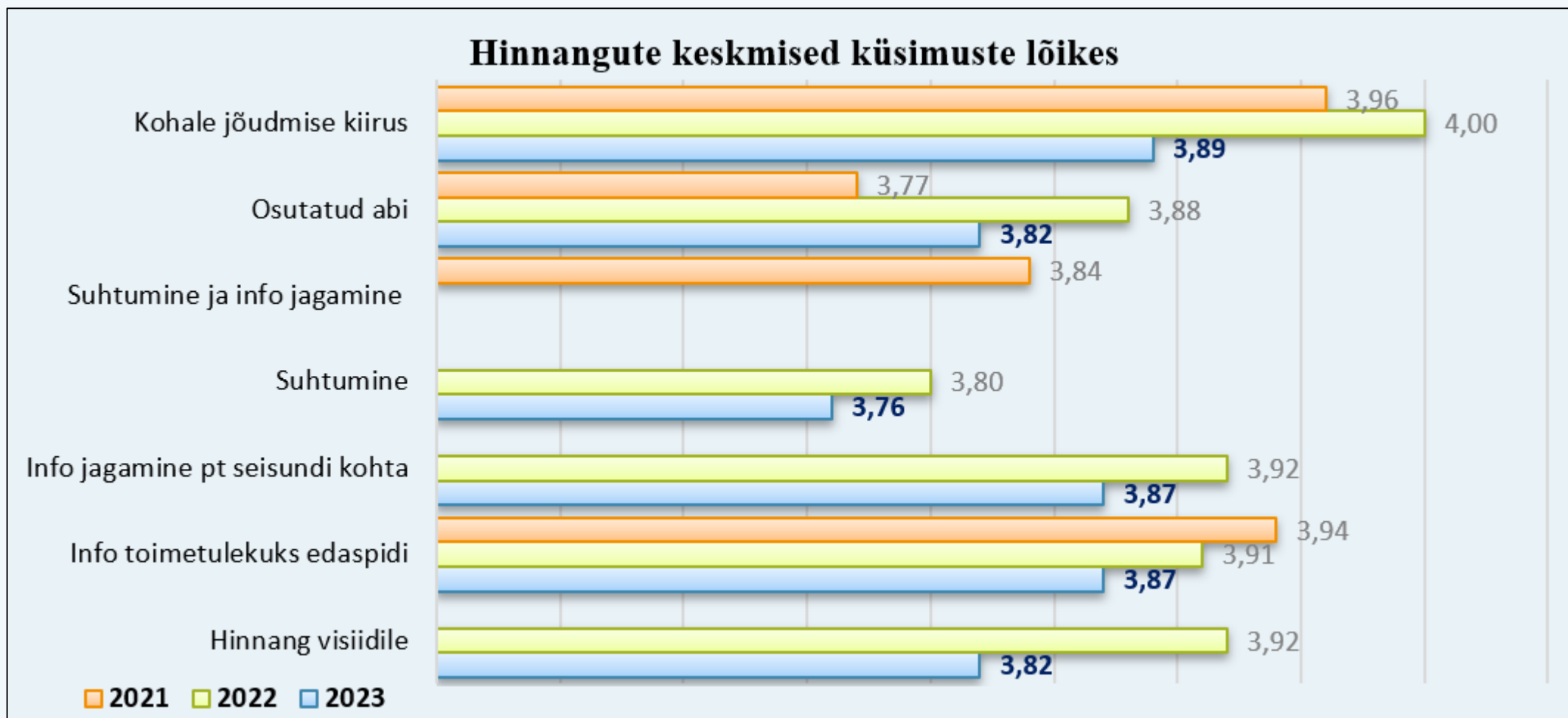
Suur tänu Teile vastamise eest!



Tulemused

- Valimi suurus oli 100 patsienti, vastas **41** patsienti sh
 - mehi 10 (**24,4%**)
 - naisi 31 (**75,6%**)
- Pärnu linnast oli **19** vastajat, Pärnu mk **21**, mujalt **1** vastaja
- Vastajate keskmine vanus oli **69,4** aastat
- Kõige suurem vanusgrupp oli 81-90 (**32%**)
- Väljakutsed prioriteedi järgi:
 - B-42%,
 - **C-44%**,
 - D-12%

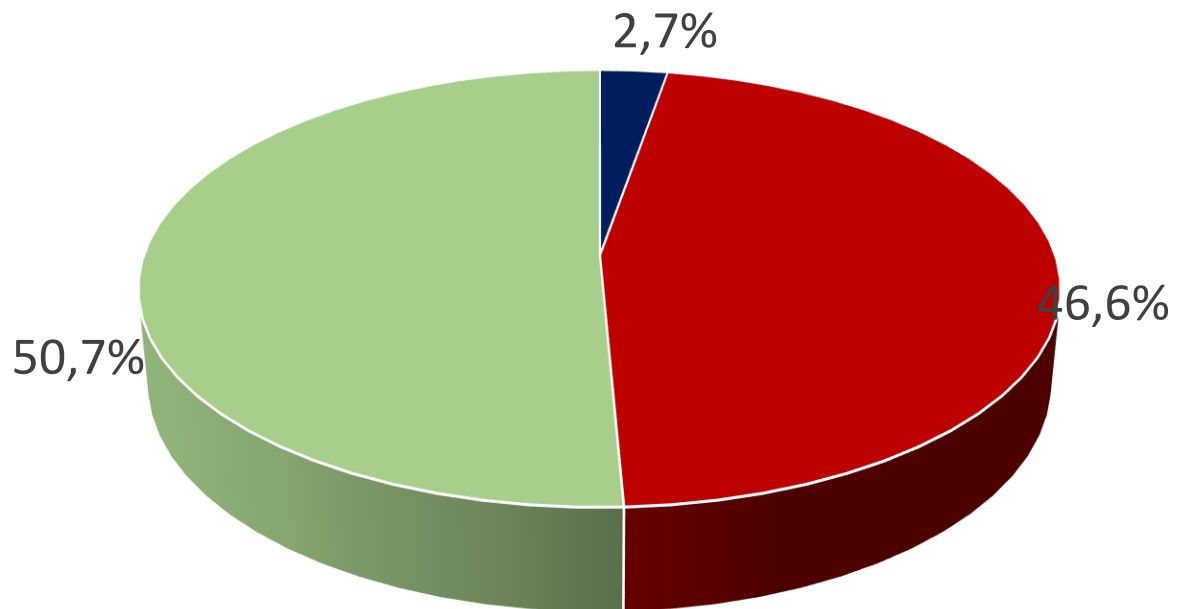
Rahulolu kiirabi töö erinevate aspektidega



Patsientide rahuloluhinnangute võrdlus kõikide küsimuste lõikes aastatel 2021-2023.

Kiirabi väljakutse versus probleemiga perearsti poole pöördumine

Kas perearst oleks saanud aidata?



■ Jah/ei ■ Jah ■ Ei

- **Ei** : rütmihäire, öineaeeg, perearst suunas kiirabisse.
- **JAH aga**: perearstile pikad järjekorrad, perearst ei vasta kõnedele, perearsti õde on kuri, perearst soovitas kutsuda kiirabi, õhtune/öineaeeg.

Patsientide kommentaarid

- Olen rahul kiirabi tööga
- Olen rahul Pärnu brigaadi tööga.
- Pärnu-Jaagupi kiirabiga rahul ei ole.
- Väga positiivne hinnang
- Positiivne hinnang kiirabi tööle.
- Väga rahul kiirabi töö ja kollektiiviga.
- Olen rahul, aga ei soovi eraldi küsimustele vastata, üld hinnang on, et rahuldav teenindus.
- Keskmine hinnang, kuna patsient ise endine õde ja teab teinekord rohkem kui noored kiirabi töötajad.
- Muidu positiivne, aga ei sobinud kommentaar digiloos „et pidev helistaja“ vms
- Väga rahul.
- Positiivne kogemus.
- Tänab väga kiirabi töötajaid.
- Peale kiirabi visiiti oskas perearst kirjutada välja vererõhu ravimi.

Kokkuvõte

- Rahulolu-uuring on toimunud viiel korral – võrdlus viimase kolme aasta kohta.
- Patsientide antud hinnang kiirabi tööle (kohalejõudmise kiirus, osutatud abi, jagatud informatsioon patsiendi seisundi ja edaspidise toimetuleku kohta) on aastaga veidi langenud, kuid siiski kõrgel tasemel.
- Eraldi soovisime saada tagasisidet brigaadi suhtumise osas. Enamasti kiideti ja oldi rahul (84,3%), kuid oli ka negativistlikku tagasisidet, mis ühelt küljelt vajab tähelepanu ja edasisi tegevusi (suhtlemise ja stressiga hakkamasaamise koolitused). Statistiliselt on palju kutseid, kus on kutse põhjuseks „ebaselge probleem“, kus kiirabi otseselt aidata ei saa (patsient soovib retsepti, näiteks kurgu põletik, kus oleks saanud aidata perearst jne). Patsiendi ootused ja kiirabi võimlused ei lange kokku, sotsiaalprobleemid, ollakse lootvad saanud abi osas, kuid pettutakse, kui kiirabi ei saa otseselt aidata. Kindlasti on kasvanud ka terviseärevusega patsientide hulk. Võimalik, et ka kutsete üleprioritiseerimine Häirekeskuse poolt (eeskätt D-kutsed, aga ka teised) on eelhäälestanud kiirabi brigaadi liikmed eelnevalt negativistlikult, kui kohapeal selgub, et eluohtliku olukorda ei ole. Loomulikult aktsepteerime me vaid lugupidavat ja viisakat suhtlusstiili, mõistes siinkohal ka brigaadiliikmete võimalikku pahameelt saabudes sündmuskohale. (D-kutsete osakaal: 01.01.-31.05.2018* 683 kutset, 01.01.-31.05.2023 986 kutset).
- Märgatavalt on tõusnud osakaal patsientide osas, kes leiavad, et nende murega oleks saanud/võinud tegeleda perearst 2022.a 18,3% ja 2023.a 45,9%.

*2018.a – aasta enne Covid-19 pandeemiat.