

Kiirabi kogemusuuringu tulemused 2025

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?
- Millise kokkuvõtva hinnangu annaksite toimunud kiirabivisiidile?

Korraldus

- Valimi moodustasid 01.01.–30.08.2025 tehtud kiirabiväljakutsed kiirabikaartide järgi.
- Valiti iga 50. kaart, kus kutsujaks oli abivajaja ise või tema lähedane (lapsevanem, tütar, poeg või lähisugulane) ja patsiendile oli see viimane kiirabi visiit.
- Välja jäeti A-prioriteediga väljakutsed ja keskenduti eesti keelt kõnelevatele inimestele.
- Küsitlus viidi läbi telefoni teel, paluti anda hinnang (4 palli süsteemis) kiirabi viimasele visiidile
- Erinevalt eelmise kahe aastaga tehti seekord ka kordusvalimisi. Kokku 3 kordusvalimist.

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 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 kiirabiisidile? 4 3 2 1

Patsiendi andmed:

Telefoni number:	Sugu: naine ☐ mees ☐
Elukoht (maakond):	Vanus: aastane
Kutse prioriteet: B C D	

Suur tänu Teile vastamise eest!

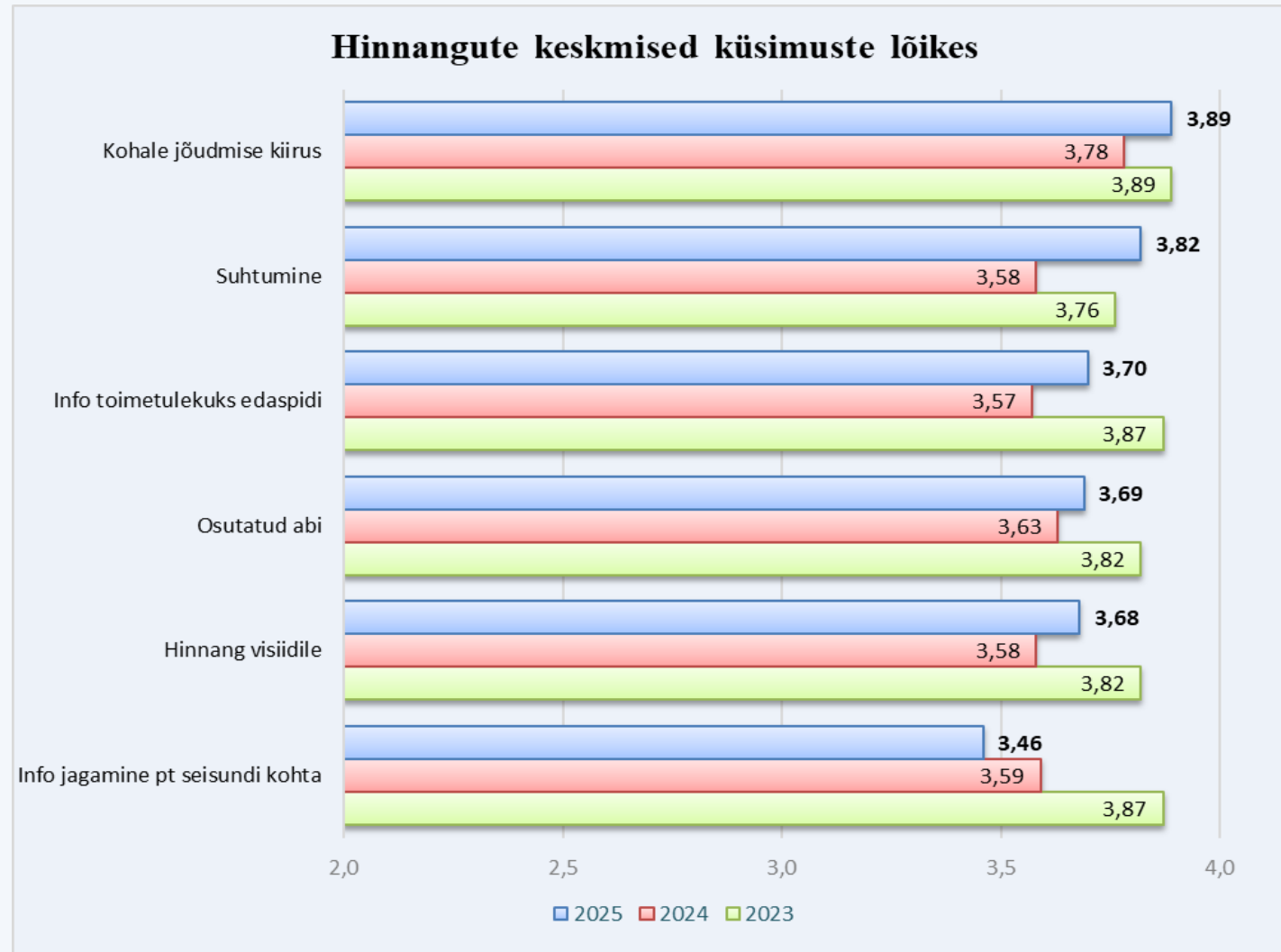
Tulemused

- Valimi suurus oli 150 patsienti, vastas **93** patsienti sh
 - mehi 36 (38,7%)
 - naisi 57 (61,3%)
- Pärnu linnast oli **34** vastajat, Pärnu mk **58**, mujalt **1** vastaja
0 kuni 10 aastaste laste eest vastasid vanemad.

Vanim vastanu oli 94 aastane.

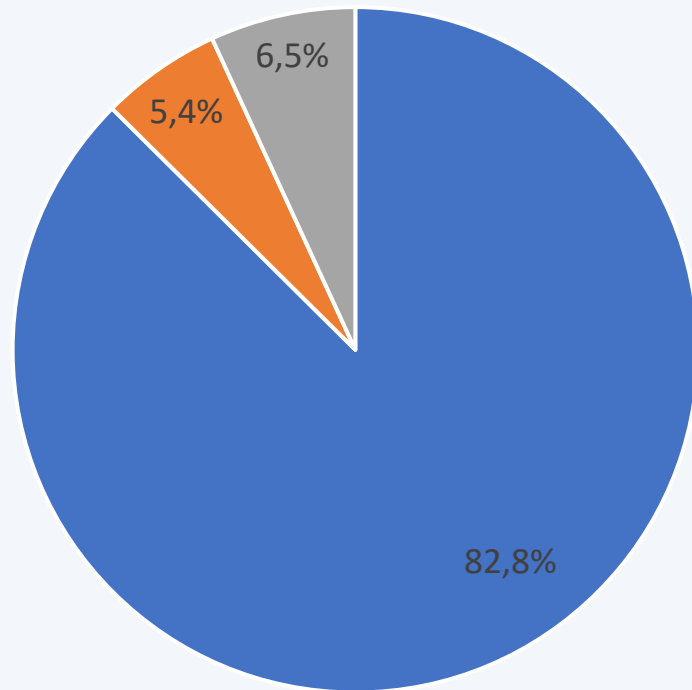
- Vastajate keskmine vanus oli **61,4** aastat
- Kõige suurem vanusgrupp oli 71-80 (**30%**)
- Väljakutsed prioriteedi järgi:
 - **B-29%**,
 - **C-63%**,
 - **D-8%**

Rahulolu kiirabitöö erinevate aspektidega



Kiirabi väljakutse versus probleemiga perearsti poole pöördumine

Kas perearst oleks saanud aidata?



■ Ei ■ jah ■ Ei tea/ei oska öelda

- **Ei** : rütmihäire, insult, ajaline faktor, käeluu murd jms.(82,8%).
- **JAH aga**: nädalavahetus, öö, õhtune aeg (5,4%).
- 6,5% ei osanud vastata

Patsientide kommentaarid

- Väga meeldiv, kiire.
- Ei ole negatiivset kogemust.
- Kiirabi tegi kõik, mis võimalik. Kahjuks on patsient surnud.
- Väga meeldivad, rahustasid, selgitasid seisundit. Oli hirm, millest sai tänu kiirabile üle.
- Ei jäänud rahule.
- Kiirabi tegi, mis vaja.
- Saime abi, viidi haava õmblema.
- Tulid kiiresti ja olid väga osavõtlikud.
- Õpetavad, viisakad. Ei ole kiirabi kohta midagi halba öelda.
- Kiirabi töötajad on väga toredad inimesed.
- Mitterahuldav.
- Ei saanud abi.

Kokkuvõte

- Rahulolu-uuring on toimunud seitsmel 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 tõusnud. Keskmine väärtus: 2023 - 3,84, 2024 - 3,62 ja 2025 – 3,71.
- Valimi suuruseks kujunes 2023.aastal 100 inimest. 2024 ja 2025.aastatel oli valimis 150 inimest.
- Rahulolu toimunud kiirabivisiidiga 2023. aastal oli väga kõrge - 97,4% vastajatest jäi väga rahule või pigem rahule. Üldse ei jäänud rahule üks inimene (vastanutest 2,6%). 2024. aastal oli täiesti rahule jäänuid 71,6%, mis on 15,6 protsendipunkti võrra madalam 2023. aasta tulemustest.
- 2025. aastal oli täiesti rahule jäänud vastajaid 79,3% ehk eelmise aastaga võrreldes on tõus 7,7 protsendipunkti. Võrreldes 2024. aastaga on omakorda vähenenud vastajate, kes pigem või üldse ei jäänud rahule, osakaal 5 protsendipunkti võrra.
- Statistiliselt on palju kutseid, kus on kutse põhjuseks „ebaselge probleem“, kus kiirabi otseselt aidata ei saa

Kokkuvõte (2)

- Statistiliselt on palju kutseid, kus on kutse põhjuseks „ebaselge probleem“, kus kiirabi otseselt aidata ei saa (patsient soovib retsepti, transporti haiglasse jne). Suures osas patsiendi ootused ja kiirabi võimlaused ei lange kokku- sotsiaalprobleemid, ollakse lootvad saabunud 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 ja C väljakutse). Nende väljakutsete korral tuleb välja sõita D- korral 1 minuti jooksul ja C- korral 3 minuti jooksul. Kohale jõudmise aeg peab olema linnas 7 minuti ja maakonnas 14 minutit.
- Märgatavalt on langenud osakaal patsientide osas, kes leiavad, et nende murega oleks saanud/võinud tegeleda perearst 2023.a 45,9%, 2024. aastal 5,4% ja 2025.aastal samuti 5,4%.
- On hea meel tõdeda, et kiirabitööga ollakse rahul, mida kogemusuuring kinnitab.

Täna tähelepanu eest!

