SA PÄRNU HAIGLA

Kiirabi rahulolu uuring 2022-2024

Kokkuvõte

Koostaja: Signe Traumann

Sisukord

1. Ülevaade uuringu teostamisest....3
1.1. Uuringu eesmärk ja korraldus....3
1.2. Küsitlusankeedi ülesehitus, kogutud andmete kodeerimine ja analüüs....3
1.3. Küsitlusankeetide hulk ja ankeetidele vastanute tunnused....4
1.3.1. Vastanute protsent ja vastamisaktiivsus....4
1.3.2. Küsitlusele vastanute tunnused....4
2. Patsientide rahulolu PH kiirabiosakonna poolt pakutavate tervishoiuteenustega....8
2.1. Rahulolu kiirabi kohale jõudmise kiirusega (küsimus 1)....8
2.2. Rahulolu kiirabi osutatud abiga (küsimus 2)....9
2.3. Rahulolu kiirabibrigaadi suhtumisega (küsimus 3)....10
2.4. Rahulolu kiirabi poolt jagatud teabega patsiendi seisundi kohta (küsimus 4)....10
2.5. Rahulolu kiirabi poolt jagatud infoga edaspidiseks toimetulekuks (küsimus 5)....11
2.6. Kiirabi väljakutse versus probleemiga perearsti poole pöördumine (küsimus 6)....12
2.7. Kokkuvõttev hinnang kiirabivisiidile (küsimus 7)....13
2.8. Patsientide rahuloluhinnangute osakaalud küsimuste lõikes 2024....14
2.9. Patsientide rahulolu keskmised väärtused küsimuste lõikes 2020-2024....15
2.10. Patsientide rahulolu keskmised väärtused erinevate näitajate lõikes....15
Kokkuvõte ja järeldused....19
Lisa 1. Patsientide rahulolu küsimustik....23
Lisa 2. Tagasiside küsitluslehtedelt 2024....24

1. Ülevaade uuringu teostamisest

1.1. Uuringu eesmärk ja korraldus

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada patsientide rahulolu sihtasutus Pärnu Haigla (edaspidi PH) erakorralise meditsiiniabi teenistuse kiirabiosakonna poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

Küsitluse (vt Lisa 1) koostas ja läbiviimise korraldas PH kvaliteediteenistus koos kiirabiosakonna töötajatega. Valimi moodustasid 2022, 2023 ajavahemikus 01.01.-31.05 tehtud kiirabiväljakutsed. 2024 aastal moodustasid valimi 01.01.-30.06.2024 tehtud kiirabiväljakutsed.

Välja valiti küsitletavad kiirabikaartide järgi. Kahel aastal valiti iga 50. kaart. 2024 aastal valiti iga 30. kiirabikaart, kontrolliti, kas kutsujaks oli abivajaja ise ning kas see oli patsiendile viimane kiirabi visiit. Keskenduti eesti keelt kõnelevatele inimestele (uuringu läbiviimise lihtsustamise eesmärgil), välja jäeti A-prioriteediga väljakutsed. Eelpooltoodud tingimustele kiirabikaartide osas vastas 2022-2023.aastatel 100, 2024. aastal 150 patsienti, kellega kiirabitöötajad proovisid telefoni teel jooksul kontakti saada. Kui väljakutse oli lapse juurde, siis küsitlusele vastas lapsevanem. Küsitlust alustati lühikese tutvustava sissejuhatusega selle läbiviija ja eesmärgi kohta, paluti anda hinnang kiirabi viimasele visiidile. Korduvhelistamist ei tehtud – kui patsient ei vastanud, siis teist korda enam ei helistatud.

1.2. Küsitlusankeedi ülesehitus, kogutud andmete kodeerimine ja analüüs

Küsitlusankeet on koostatud koostöös kvaliteediteenistuse ja kiirabiosakonnaga. Küsitlus koosnes 2020. ja 2021. aastal kolmest küsimusest kõigile vastajatele ja neljandast küsimusest neile, keda väljakutse tagajärjel ei hospitaliseeritud. 2022. aastal vaadati seni kasutuses olnud ankeet üle, kahe küsimuse puhul korrigeeriti sõnastust, üks küsimus jaotati kaheks, lisati kaks uut küsimust, 2023. ja 2024. aastal oli ankeet samasugune nagu 2022. aastal.

Küsitlusankeedis esitati rahuloluküsimused seoses kiirabi kohale jõudmise kiirusega, kiirabi poolt osutatud abiga, kiirabibrigaadi suhtumisega, teenuse kohta osutatud infoga ning teabega, mida jagati kiirabi poolt edasiseks tervisemurega toimetulekuks. Küsimustiku uude varianti lisati küsimus perearsti rolli kohta kiirabi väljakutse põhjustanud probleemi lahendamisel. Vaba koht iga küsimuse järele jäeti juhuks, kui patsient jagab lisaselgitusi või kommenteerib midagi, mida on kasulik kirja panna ja teadmiseks võtta ning mis võivad olla parendusvaldkondade väljaselgitamiseks.

Täiendavate tunnuste ploki moodustavad patsiendi andmete lahtrid küsitletava telefoninumbri, maakonna täpsusega elukoha, soo ja vanuse kohta ning väljakutse prioriteet. Keskenduti B, C ja D prioriteetidele (https://www.riigiteataja.ee/akt/831199 , peatükk 2 §5).

Küsimustele oli võimalik vastata enamjaolt valikvastustega (vt tabel 1), erandiks oli kuues küsimus, kus vastusevariante on kaks:

a) „ei“

b) „jah“ ja selle juurde kuulub lisaküsimus *„Miks te ei soovinud pöörduda perearsti poole?“*

Vastusevariandid küsimustele on toodud allpool olevas tabelis.

Tabel 1. Valikvastustega küsimuste vastusevariandid ning vastavad koodid

Jäin täiesti rahule - 4	Pigem jäin rahule - 3	Pigem ei jäänud rahule - 2	Ei jäänud üldse rahule -1

Andmete analüüsiks on kasutatud tabelarvutuse tarkvara Microsoft Excel 2019. Andmeid on kirjeldatud kodeeringu alusel leitud keskväärtuse (m – aritmeetiline keskmine), osakaalu (% - protsent) ja andmemahu (n – andmekogumis olevate elementide arv) kaudu. Tulemused on esitatud jooniste, tabelite ja tekstina.

1.3. Küsitlusankeetide hulk ja ankeetidele vastanute tunnused

1.3.1. Vastanute protsent ja vastamisaktiivsus

Valimi suuruseks kujunes kõigil 2022. ja 2023. aastal 100, 2024. aastal 150 inimest.

Kõnedele ja küsitlusele vastanute osakaal valimist aastatel 2022-2024 oli vastavalt 61%, 41% ja 65%. 2024. aasta küsitluses oli mittevastajatest (52 inimest) 18 juhul telefoninumber vigane või number ei olnud kasutusel, 15 juhul ei saadud valimisse kuulujatega ühendust, 19 juhul ei soovitud vastata.

1.3.2. Küsitlusele vastanute tunnused

Tunnuste all on mõeldud patsientide sugu, vanust ja elukohta – eraldi on märgitud Pärnu või mõne muu maakonna elanikud ja Pärnu linna elanikud. Samuti on küsitleja poolt kirja pandud telefoninumber, millelt tehti väljakutse ning märgitud on ka väljakutse prioriteet.

2022. a oli küsitlusele vastanuid 60 (n=60), neist mehi 25 (41,7%) ja naisi 35 (58,3%).

2023. aastal oli küsitlusele vastanuid 41 (n=41), neist mehi 10 (24,4%) ja naisi 31 (75,6%).

2024. aastal oli küsitlusele vastanuid 98 (n=98), neist mehi 46 (46,9%) ja naisi 52 (53,1%) .

Viimase kolme aasta võrdluses on meeste osakaal küll naiste osakaalust väiksem, kuid 2024. aastal siiski ligi 2 korda kõrgem kui 2023. aastal.

Vastanutel oli oma elukoht võimalik määrata maakonna- ja linnatäpsusega.

2022. a oli vastajaid Pärnu linnast aastate võrdluses kõige rohkem – 39 (65%), Pärnu maakonnast 20 (33,3%) ja mujalt oli vastajaid 1 (1,7%).

2023. a jagunesid vastajad järgmiselt – Pärnu linnast 19 (46,3%), Pärnu maakonnast 21 (51,3%) ja elukoht oli märkimata ühel inimesel (2,4%).

2024. aastal oli Pärnu linnast 47 (48%), Pärnu maakonnast samuti 47 (48%) ja mujalt (Lääne ja Rapla mk) 4 (4%).

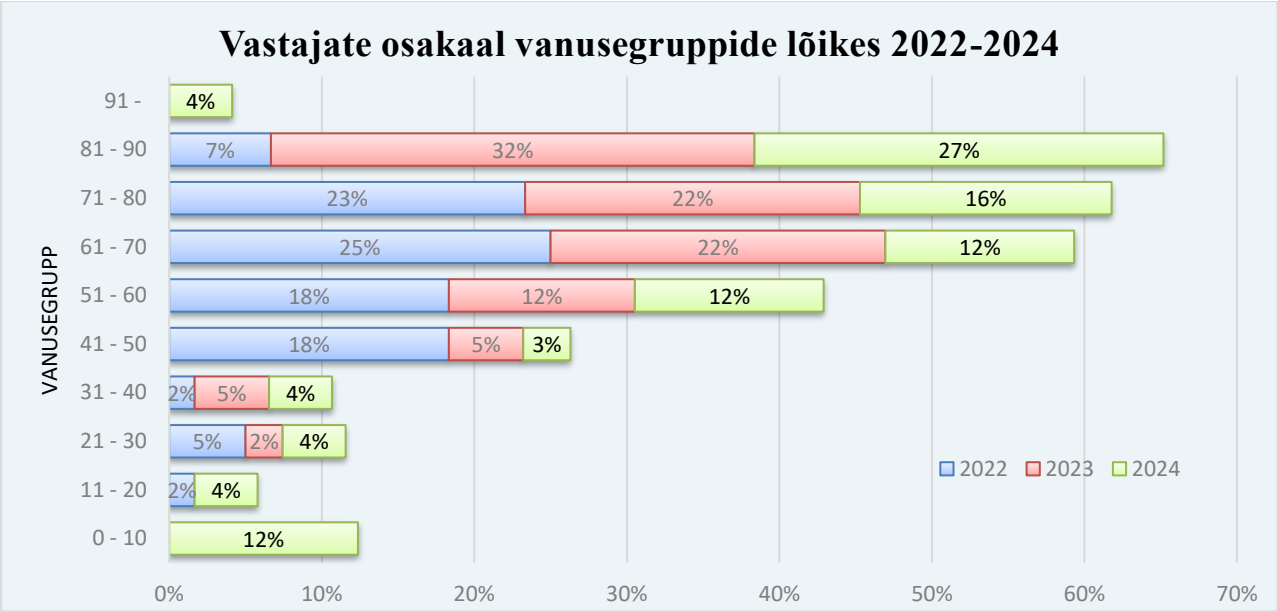
Vastajate sooline jaotus elukoha järgi on toodud tabelis 2.

Tabel 2. Küsitlusele vastanute sooline jaotus elukoha järgi.

		2022		2023		2024	
Elukoht	**Sugu**	**Sagedus**	**%**	**Sagedus**	**%**	**Sagedus**	**%**
Pärnu linn	M	15	38,5	1	5,6	22	46,8
	N	24	61,5	17	94,4	25	53,2
	Kokku	**39**		**18**		**47**	
Pärnu mk	M	10	50,0	9	40,9	21	44,7
	N	10	50,0	13	59,1	26	55,3
	Kokku	**20**		**22**		**47**	
Mujalt/märkimata	M	0	0,0	0		3	75
	N	1	100,0	1	100,0	1	25
	Kokku	**1**		**1**		**4**	
Kõiki kokku		**60**		**41**		**98**	

Pärnu linnast olid vastanutest 2022-2024 ülekaalus naised (vastavalt 61,5%, 94,4% ja 53,2%), maakonnas oli 2022. a meeste ja naiste osakaal võrdne – 50%, 2023. aastal oli jällegi naisi rohkem – 59,1% ja 2024. aastal oli samuti naisi rohkem ehk 55,3%.

Andmete töötlemise hõlbustamiseks ja ülevaatlikumaks esitamiseks on patsiendid jaotatud kümnesse vanusegruppi, mis on esitatud kümneaastaste sammude kaupa (vt joonis 1).



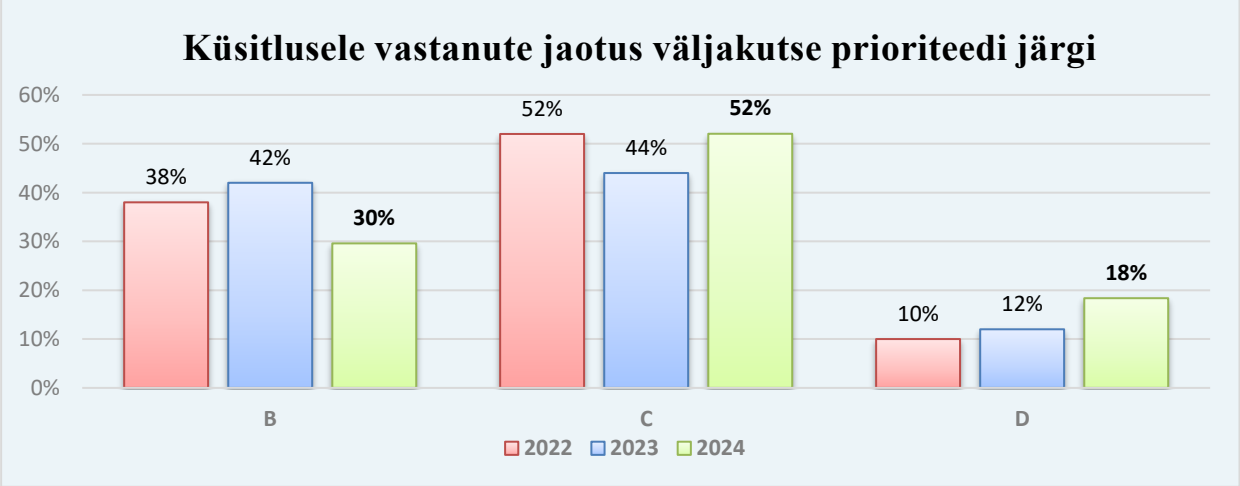
Joonis 1. Küsitletute protsentuaalne jaotus vanusegruppide kaupa

Küsitletute keskmine vanus oli aastatel 2022 - 60,5; 2023 - 69,4 ja 2024 – 59,4 aastat.

Kõige suuremad vanusegrupid olid 2022. aastal kaks peaaegu võrdse suurusega vanusegruppi - 61-70 aastased (n=15) ja 71-80 aastased (n=14). 2023. aastal oli kõige suurem vanusegrupp 81-90 aastased (n=13). 2024. aastal oli kõige suurem vanusegrupp nagu ka 2023. aastal 81-90 aastaste vanusegrupp (n=26). 2024. aastal lisandus kaks vanusegruppi – 0-11 aastased ja vanusegrupp 91 aastat ja vanemad. Kõige noorem vastanu 2022-2024 oli 0-aastane (0-10 aastaste vanusegrupis olid vastajateks nende vanemad) ja vanim 94-aastane.

Väljakutsete puhul keskenduti B, C ja D prioriteetidele. Valimi moodustamisel jäeti välja A-prioriteediga väljakutsed, kus abivajaja seisund ei olnud erakorraline ning puudus oht abivajaja elule.

Järgnev joonis kujutab patsientide osakaalu väljakutsete prioriteetide järgi.



Joonis 2. Küsitlusele vastanute protsentuaalne osakaal väljakutsete prioriteetide järgi.

Aastate 2022-2024 lõikes kokku (vt tabel 3) on kõige rohkem küsitluses osalejate puhul olnud C-prioriteediga väljakutseid – kõigist kolme aasta väljakutsetest kokku 50,3%. Aasta-aastalt on vähenenud B-kategooria väljakutsed ja kasvanud D-kategooria väljakutsed (2022 – 10%, 2024 – 18%).

Tabel 3. Küsitlusele vastanute jaotus elukoha järgi sõltuvalt väljakutse prioriteedist

Prioriteet	**Elukoht**	**Sagedus ja % (prioriteedist)**					
		2022		**2023**		**2024**	
B	Pärnu linn	16	70%	11	65%	18	62%
	Pärnu mk	7	30%	6	35%	11	38%
	Mujalt	0		0		0	
Kokku väljakutseid		**23**		17		29	
C	Pärnu linn	18	58%	4	22%	22	43%
	Pärnu mk	12	39%	13	72%	27	53%
	Mujalt	1	3%	0		2	4%
	Märkimata			1	6%		
Kokku väljakutseid		**31**		**18**		**51**	
D	Pärnu linn	5	83%	3	60%	7	39%
	Pärnu mk	1	17%	2	40%	9	50%
	Mujalt					2	11%
Kokku väljakutseid		**6**		**5**		**18**	
Prioriteet märkimata	Pärnu linn			**1**		**1**	
Kõiki kokku		**60**		**41**		**98**	

2024. aastal oli väljakutseid kokku 98, neist Pärnu linnast 47 (48%) ja samuti maakonnast 47 (48%). Meeste ja naiste osakaalud 2022-2024 nii Pärnu linnas kui maakonnas on sarnased – naiste puhul on see üle 50% ja meeste puhul üle 40%.

2. Patsientide rahulolu PH kiirabiosakonna poolt pakutavate tervishoiuteenustega

Peatüki alajaotustes on välja toodud küsimused koos selgitustega.

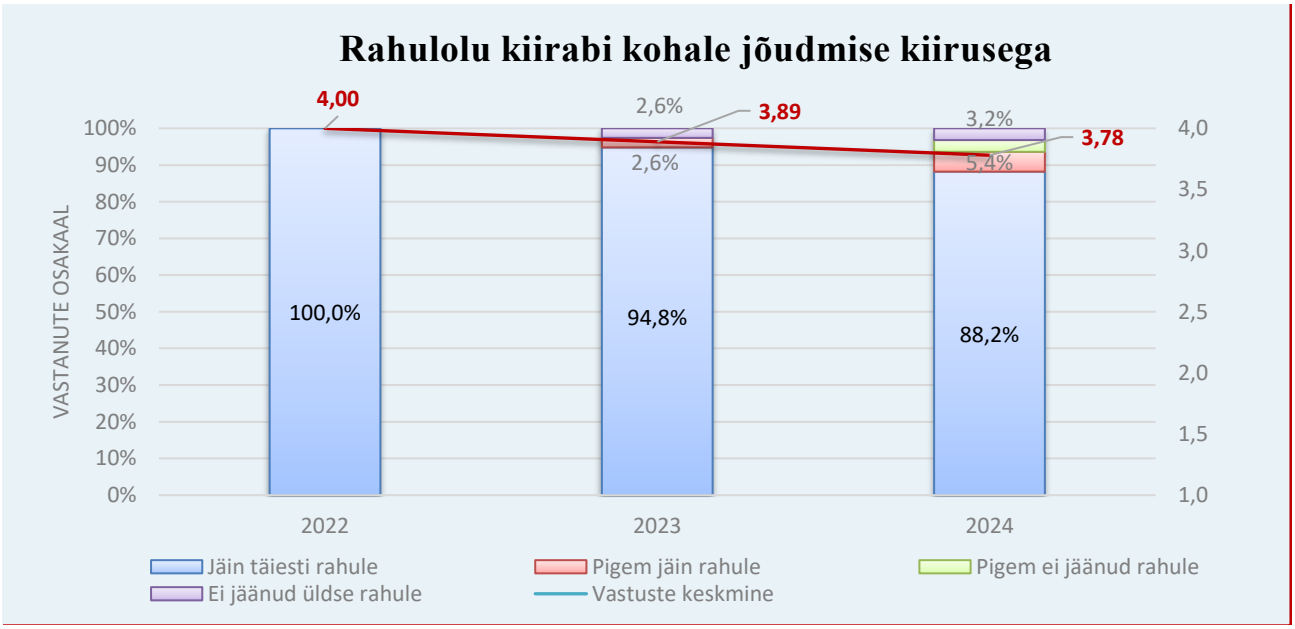
2.1. Rahulolu kiirabi kohale jõudmise kiirusega (küsimus 1)

Rahulolu keskväärtus on arvestatud 1. küsimuse – ***Kuidas jäite rahule kiirabi kohale jõudmise kiirusega?*** kodeeritud vastuste põhjal: *jäin täiesti rahule – 4; pigem jäin rahule – 3; pigem ei jäänud rahule – 2; ei jäänud üldse rahule – 1.*

2022. a vastuste keskmine väärtus oli aastate lõikes kõige suurem – 4,00 (n=60), kõigi vastanute poolt anti kõige kõrgem hinnang (100%), ühel juhul on vastaja kommenteerinud, et oli Kilingi-Nõmme kiirabibrigaad.

2023. a vastuste keskmine väärtus oli 3,89 (n=38), täiesti rahule jäi 94,8%, pigem rahule 2,6% ja üldse ei jäänud rahule samuti 2,6% vastanutest.

2024. a vastuste keskmine väärtus oli madalam eelnevate aastate omast 3,78 (n=93), täiesti rahule jäi 88,2% vastanutest, pigem ei jäänud ja üldse ei jäänud rahule kokku 6,4% vastanutest.



Joonis 3. Küsitlusele vastanute rahuloluhinnangute jaotus kiirabi kohale jõudmise kiirusega ja hinnangute keskmine

Rahulolu kiirabi kohale jõudmise kiirusega on aastate lõikes kõrge, kuid väikeses langustrendis. 2022/2024 aastate võrdluses on täiesti rahul olevate patsientide arv vähenenud 11,8 protsendipunkti, samuti on hinnangute keskmine langenud 0,22 punkti võrra.

Küsimuse hinnangule on andnud oma kommentaari 57 (61%) vastajat, kellest enamik kiitis kiirabi kohale jõudmise kiirust, 7 (7,5%) vastajat arvas, et läks kaua aega, alati võiks kiiremin, politsei jõudis enne kiirabi (vt Lisa 2).

2.2. Rahulolu kiirabi osutatud abiga (küsimus 2)

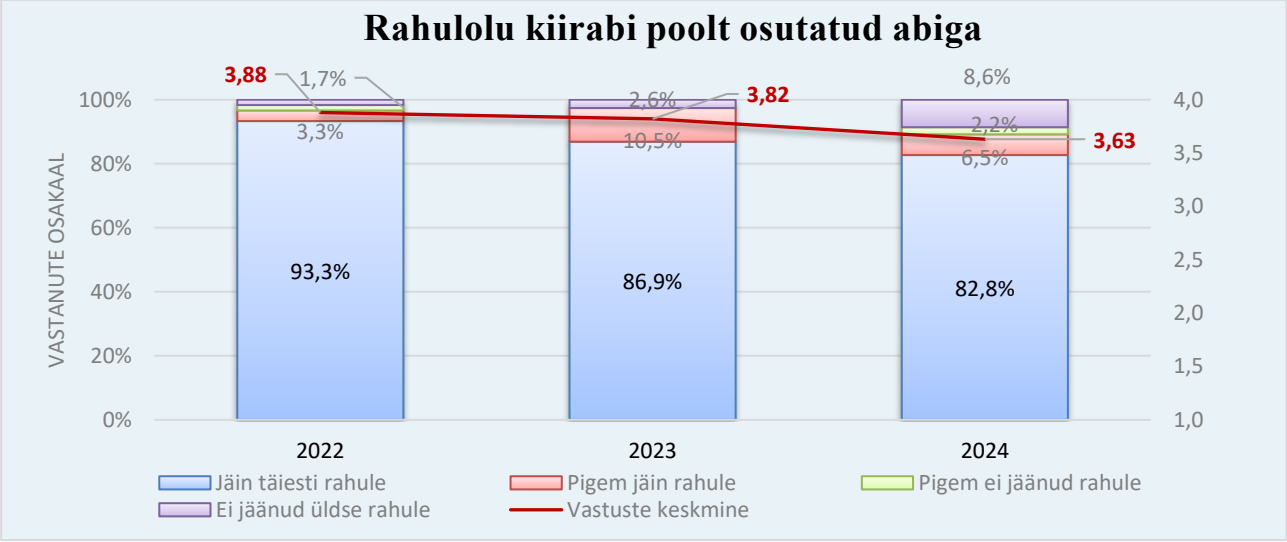
Rahulolu keskväärtus on arvestatud 2. küsimuse – ***Kuidas jäite rahule kiirabi poolt osutatud abiga?*** kodeeritud vastuste põhjal: *jäin täiesti rahule – 4; pigem jäin rahule – 3; pigem ei jäänud rahule – 2; ei jäänud üldse rahule – 1.*

2022.a vastuste keskmine väärtus oli 3,88 (n=60). Täiesti rahule jäi 93,3% vastanutest 3,3% jäi pigem rahule ja pigem ei jäänud või üldse ei jäänud rahule mõlemal juhul 1 inimene ehk 1,7% vastanutest.

2023. a vastuste keskmine selle küsimuse puhul oli 3,82 (n=38), ehk 0,06 punkti madalam kui 2022. aastal. Täiesti rahule jäi 86,9% vastanutest, pigem rahule 10,5% ja üldse ei jäänud rahule 2,6% vastanutest.

2024. a vastuste keskmine oli 3,63 (n=93), 2022.astaga võrreldes madalam 0,25 punkti. Täiesti rahule jäi 82,8% vastanutest, üldse ei jäänud rahule 8,6% vastanutest ehk võrreldes 2022. aastaga kasvas näitaja 6,9 protsendipunkti.

Rahulolu kiirabi poolt osutatud abiga väljendab alljärgnev joonis.



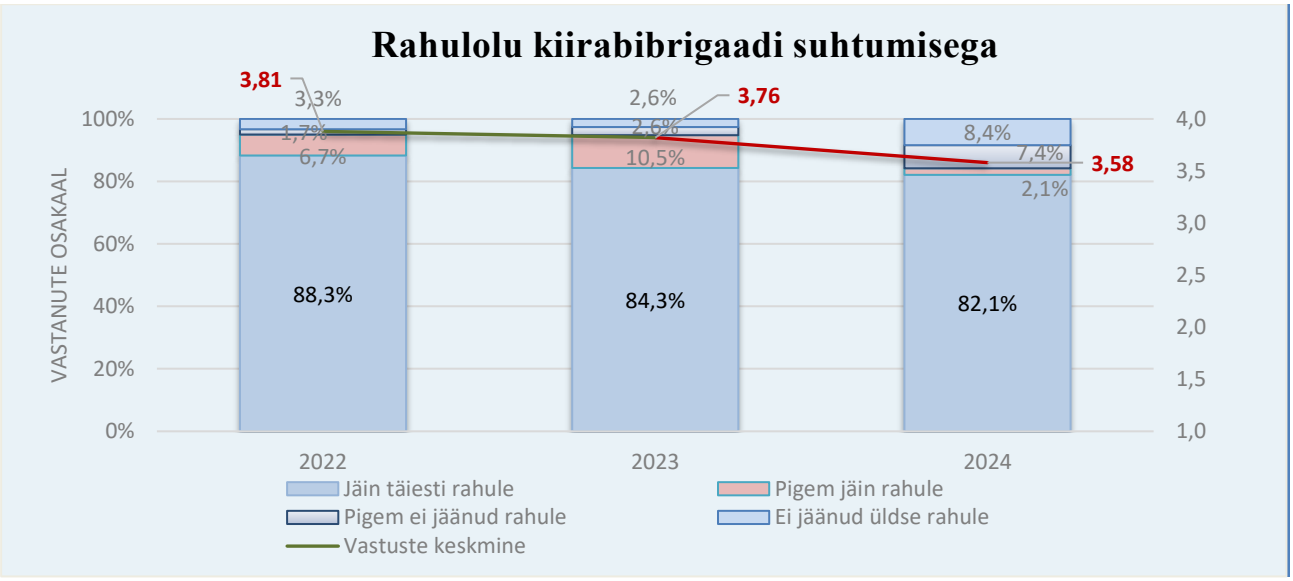
Joonis 4. Küsitlusele vastanute osakaal hinnangute järgi rahulolu kohta kiirabi osutatud abiga.

2024. a kommenteeris antud küsimust 72 patsienti (77,4%), nendest 57 (61,3%) leidsid, et said vajalikku abi. Täpsemad andmed on toodud lisas 2..

2.3. Rahulolu kiirabibrigaadi suhtumisega (küsimus 3)

Rahulolu 3. küsimuse – ***Kuidas jäite rahule kiirabibrigaadi suhtumisega?*** vastustes antud hinnangute põhjal.

Rahulolu kiirabi suhtumisega aastate 2022-2024 lõikes näitab joonis 5.



Joonis 5. Küsitlusele vastanute jaotus hinnangute järgi ja hinnangute keskmised väärtused kiirabibrigaadi suhtumise kohta.

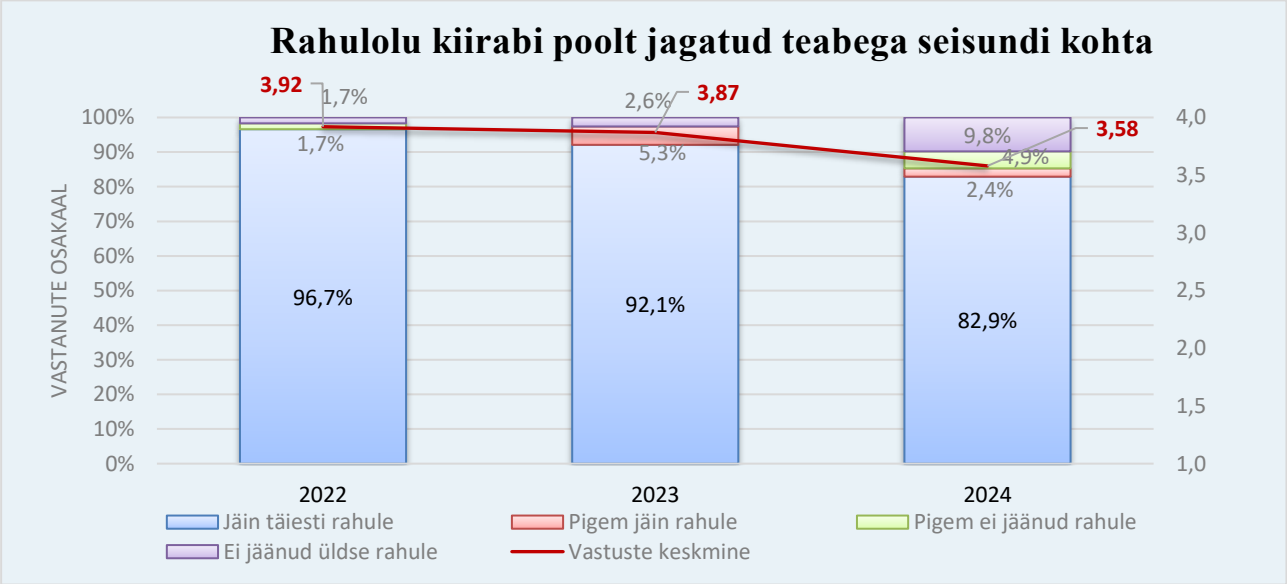
Sarnaselt kahe esimese küsimuse hinnangute keskväärtustega 2022-2024 on ka 3. küsimuse puhul 2024. aasta hinnangute keskmine madalaim kolmest – 3,58 (n=95). Täiesti rahul oli 2024. aastal 82,1% vastajatest – 2022. aastaga võrreldes oli langus 6,2 protsendipunkti. Üldse mitte rahul olevate patsientide osakaal oli seevastu 5,1 protsendipunkti võrra kasvanud.

Oma hinnangut kommenteeris 2024. aastal 63 (66,3%) patsienti, kellest 46 (73,0%) oli kiirabi suhtumisega kas väga rahul või rahul.

2.4. Rahulolu kiirabi poolt jagatud teabega patsiendi seisundi kohta (küsimus 4)

Uuringus osalenute rahulolu küsimus 4 ***- Kas jäite rahule kiirabibrigaadi poolt jagatud teabega Teie seisundi kohta?*** vastustes antud hinnangute põhjal.

Aastate 2019-2021 küsimustikes olid küsimus 3 ja 4 liitküsimusena, aastast 2022 on toodud need küsimused eraldi, mis annab võimaluse hinnata mõlemat rahuloluaspekti eraldi. Nagu jooniselt 6 nähtub, siis on rahulolu 2022-2023 kiirabi poolt antud teabega seisundi kohta suurem kui rahulolu suhtumisega.2024.



Joonis 6. Küsitlusele vastanute hinnangute osakaalud ja keskmised väärtused kiirabibrigaadi poolt jagatud teabega patsiendi seisundi kohta.

2022.a vastuste keskmine väärtus oli 3,92 (n=60). Täiesti rahule jäi 96,7% vastanutest Pigem ei jäänud rahule ja üldse ei jäänud rahule vastavalt mõlemal juhul 1 patsient (kokku 3,4%).

2023. a vastuste keskmine selle küsimuse puhul oli 3,87 (n=38), ehk 0,05 punkti madalam kui 2022. aastal. Täiesti rahule jäi 92,1% vastanutest, pigem jäi rahule 5,3% ehk kaks vastajat ja üldse ei jäänud rahule 2,6% ehk üks vastaja.

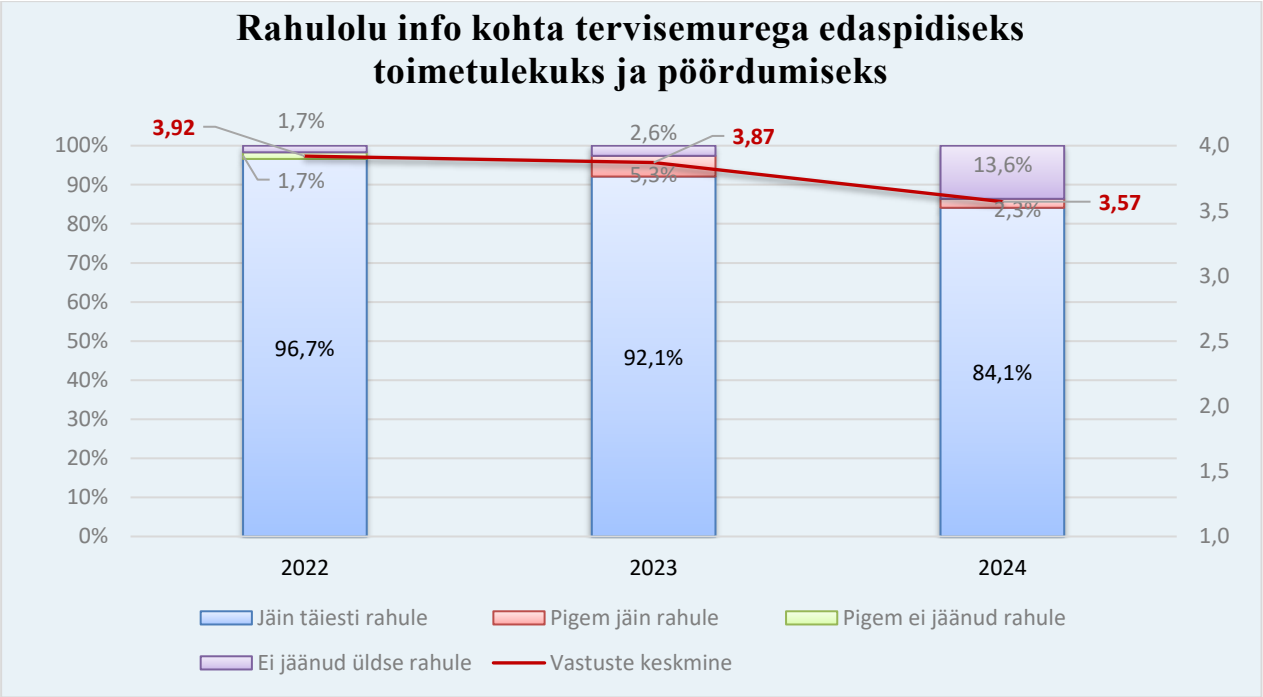
2024. a vastuste keskmine oli 3,58 (n=82), 2022.astaga võrreldes madalam 0,34 punkti. Täiesti rahule jäi 82,9% vastanutest, üldse ei jäänud rahule 9,8% vastanutest ehk võrreldes 2022. aastaga 8,1 protsendipunkti võrra rohkem patsiente.

Kommenteerinud on oma hinnangut 2024. aastal 51 vastajat (62,2%), neist 26 (51%) arvas, et jagati vajalikku infot, selgitati, nõustati piisavalt. Lähemalt saab tutvuda kommentaaridega lisas 2.

2.5. Rahulolu kiirabi poolt jagatud infoga edaspidiseks toimetulekuks (küsimus 5)

Rahulolu keskväärtus on arvestatud 5. küsimuse – ***Kas saite piisavalt infot, kuidas oma tervisemurega edaspidi toime tulla või kuhu pöörduda?*** vastuste põhjal.

Küsitluses osalenute poolt antud hinnangute osakaal ja vastuste keskmine on toodud joonisel 7.



Joonis 7. Küsitlusele vastanute jaotus hinnangute järgi ja hinnangute keskmised väärtused teabe kohta tervisemurega edaspidiseks toimetulekuks ja pöördumiseks.

2022. aastal oli hinnangute keskmine väärtus selle küsimuse puhul 3,92 (n=60). Täiesti jäi rahule 58 inimest (96,7%), pigem ei jäänud rahule üks ja üldse ei jäänud rahule samuti üks inimene (kokku vastanutest 3,4%).

2023. aasta hinnangute keskmine oli eelmisega võrreldes mõnevõrra madalam – 3,87 (n=38), täiesti rahule jäi 35 inimest (92,1%), kaks jäi pigem rahule (5,3%) ja üldse ei jäänud rahule 1 patsient (2,6%).

2024. aasta hinnangute keskmine oli 3,57 (n=88), võrreldes 2022. aastaga on see madalam 0,35 punkti võrra. Täiesti rahule jäi 74 vastajat (84,1%), pigem rahule 2 (2,3%) ja üldse ei jäänud rahule 12 (13,6%) vastajat.

Kommentaarid oma hinnangutele lisas vastajatest 68 inimest (77,3%), neist positiivseteks võib lugeda 53 vastaja (77,9%) tagasisidet. Täpsemalt saab kõiki kommentaare lugeda lisas 2.

2.6. Kiirabi väljakutse versus probleemiga perearsti poole pöördumine (küsimus 6)

Küsimus lisati küsitlusankeeti 2022. aastal. Patsientidel oli võimalus hinnata vajadust kiirabikutseks või pöördumist probleemi lahenduseks perearsti poole küsimuses 6 – ***Kas teie probleemi puhul oleks saanud Teid aidata perearst?***

Vastusevariante oli kaks: a) ei b) jah. Kui valiti vastusevariant b, siis paluti kommenteerida, miks inimene ei soovinud pöörduda perearsti poole.

Kuigi vastuse „ei“ puhul ei olnud vaja valikut põhjendada, siis paljudel juhtudel on seda siiski tehtud.

Kõik kommentaarid antud vastustele on toodud lisas 2. Vastusevariantide jaotus on toodud tabelis 4.

Tabel 4. Patsientide hinnang perearsti poolt abi saamise võimalusele.

2022 n=59 2023 n=37 2024 n=93	**Pärnu linnast**			**Pärnu maakonnast**			**Vastajaid kokku**			**Osakaal**		
	2022	**2023**	**2024**	**2022**	**2023**	**2024**	**2022**	**2023**	**2024**	**2022**	**2023**	**2024**
Ei	28	8	39	12	11	42	40	19	85	66,7%	50,0%	91,4%
Jah	6	9	3	5	8	2	11	17	5	18,3%	45,9%	5,4%
Ei/jah (nii ja naa)	2	1		2			4	1		6,7%	2,7%	
Ei tea/ei oska öelda	2		3	1			3		3	5,0%		3,2%
Ei saanud küsimusest aru	1						1			1,7%		

2022. aastal arvas 66,7% vastanutest, et nende probleemi puhul ei oleks perearst saanud neid aidata.2023. aastal oli samal arvamusel 50,0%. 2023. aastal on kasvanud nende vastanute osakaal, kes arvasid, et perearst oleks saanud probleemi puhul aidata – tõus 27,6 protsendipunkti.

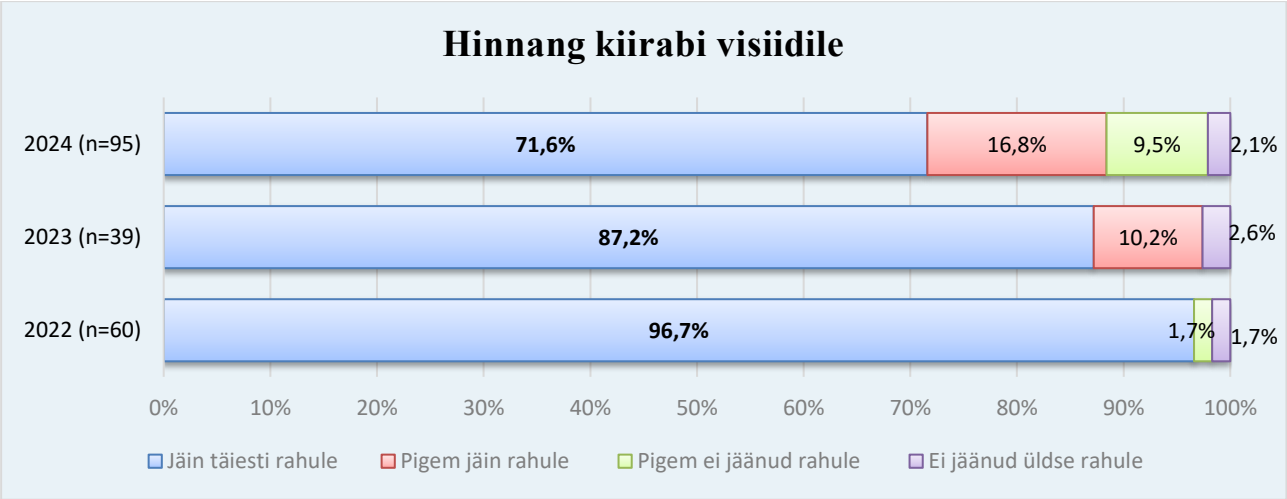
2024. aastal arvas 91,4% vastanutest, et perearst neid aidata poleks saanud, 5,4% arvas, et perearsti poole oleks saanud pöörduda küll, kuid toodi erinevaid põhjuseid, miks seda ei tehtud. 3,2% ei osanud selles küsimuses seisukohta võtta.

Nagu patsientide poolt antud kommentaaridest nähtub (vt lisa 2), siis osadel juhtudel oli kiirabi kutsumine vältimatu (ei suutnud iseseisvalt liikuda, allergiline reaktsioon jne). Teiselt poolt on aga põhjenduseks toodud, et on liiga kaugel, perearstilt ei saa abi, perearst poleks koju tulnud, õhtune/öine/pühade aeg jne.

2.7. Kokkuvõttev hinnang kiirabivisiidile (küsimus 7)

Küsimus on küsitlusankeeti lisatud 2022. aastal. Rahulolu keskväärtus on arvestatud 7. küsimuse – ***Millise kokkuvõtva hinnangu annaksite toimunud kiirabivisiidile?*** vastuste põhjal.

Vastusevariantide jaotus on toodud joonisel 8.

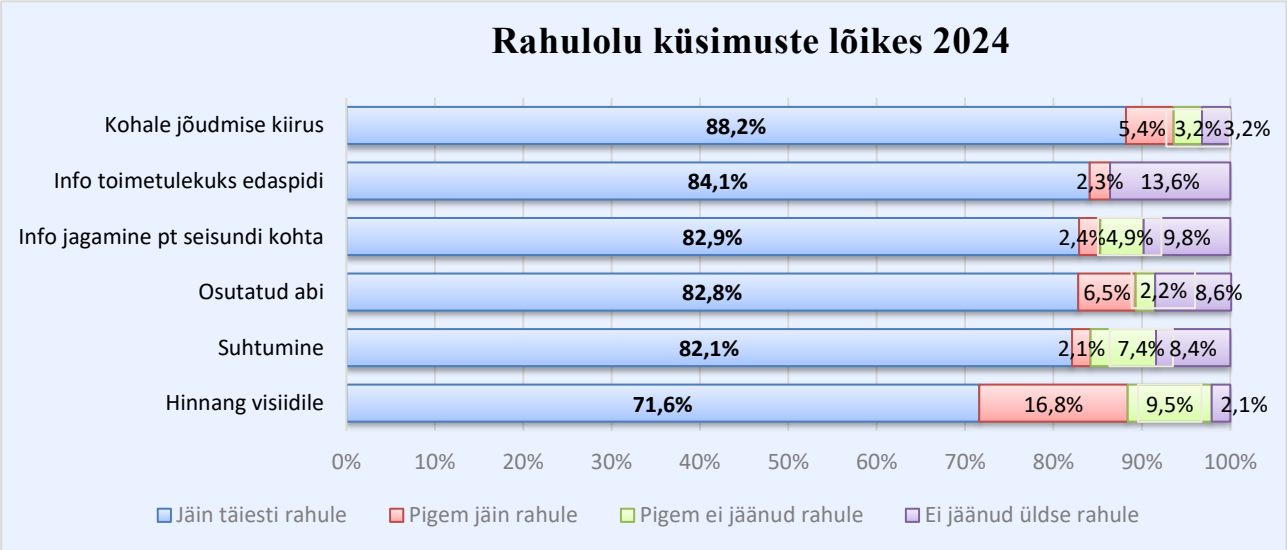


Joonis 8. Küsitlusele vastanute hinnangute jaotus kiirabi visiidile aastatel 2022-2024.

Nagu jooniselt on näha, siis rahulolu toimunud kiirabivisiidiga 2022. aastal oli väga kõrge - 96,7% vastajatest jäi väga rahule. Pigem ei jäänud rahule üks ja üldse ei jäänud rahule samuti üks inimene (kokku vastanutest 3,4%). 2023. aasta puhul on vähenenud täiesti rahul inimeste osakaal 9,5 protsendipunkti võrra, pigem rahule jäi 10,2% vastanutest. 2024. aastal oli täiesti rahule jäänuid 71,6%, mis on 25,1 protsendipunkti võrra madalam 2022. aasta tulemustest. Nagu ka eelnevate küsimuste puhul, on ka sellele küsimusele lisatud kommentaarid lisas 2.

2.8. Patsientide rahuloluhinnangute osakaalud küsimuste lõikes 2024

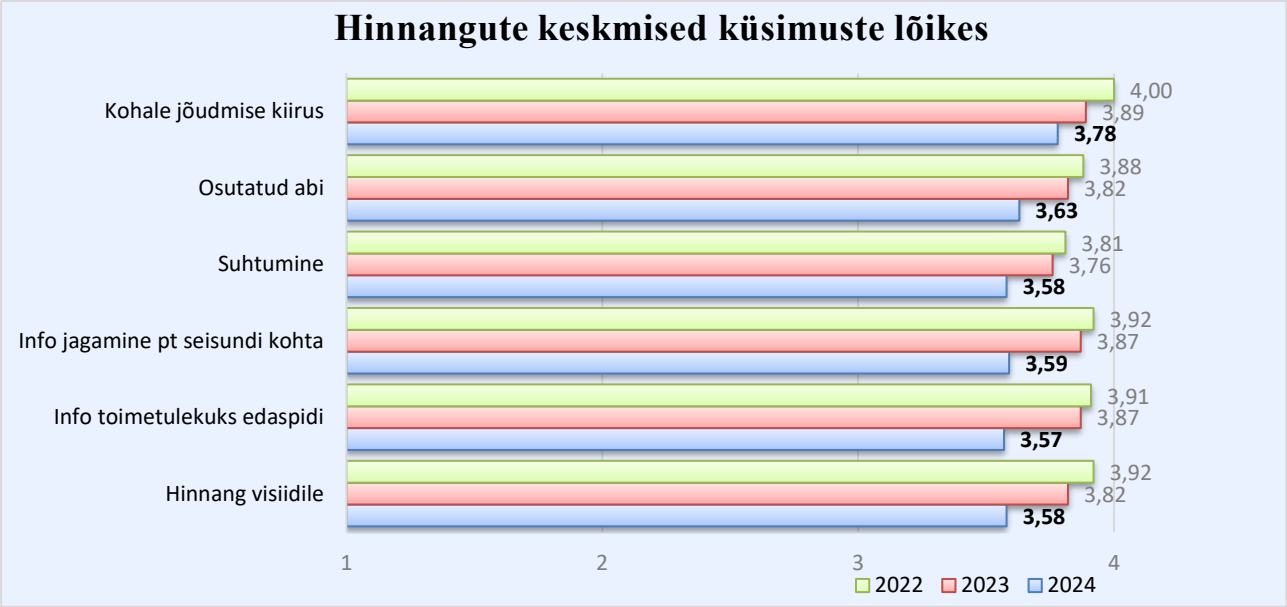
Küsitlusele vastanute hinnangute osakaalud küsimuste lõikes on toodud joonisel 9.



Joonis 9. Rahulolu erinevate tegurite lõikes 2024.

2.9. Patsientide rahulolu keskmised väärtused küsimuste lõikes 2020-2024

Patsientide rahulolu hinnangute keskmiste väärtuste võrdlus aastatel 2022-2024 on toodud joonisel 10.



Joonis 10. Patsientide rahuloluhinnangute võrdlus kõikide küsimuste lõikes aastatel 2022-2024.

Nagu jooniselt on näha, siis vastuste keskväärtused on kõige kõrgemad 2022. aastal ja 2024. aastat iseloomustab hinnangute keskmiste väärtuste langus kõikide küsimuste puhul.

2.10. Patsientide rahulolu keskmised väärtused erinevate näitajate lõikes

Patsientide üldist rahulolu näitab kõikide küsimuste kõikide hinnangute keskväärtus, mille maksimumväärtus oli 4.

Kõikide hinnangute keskväärtused kolme viimase aasta lõikes:

2022 – 3,91

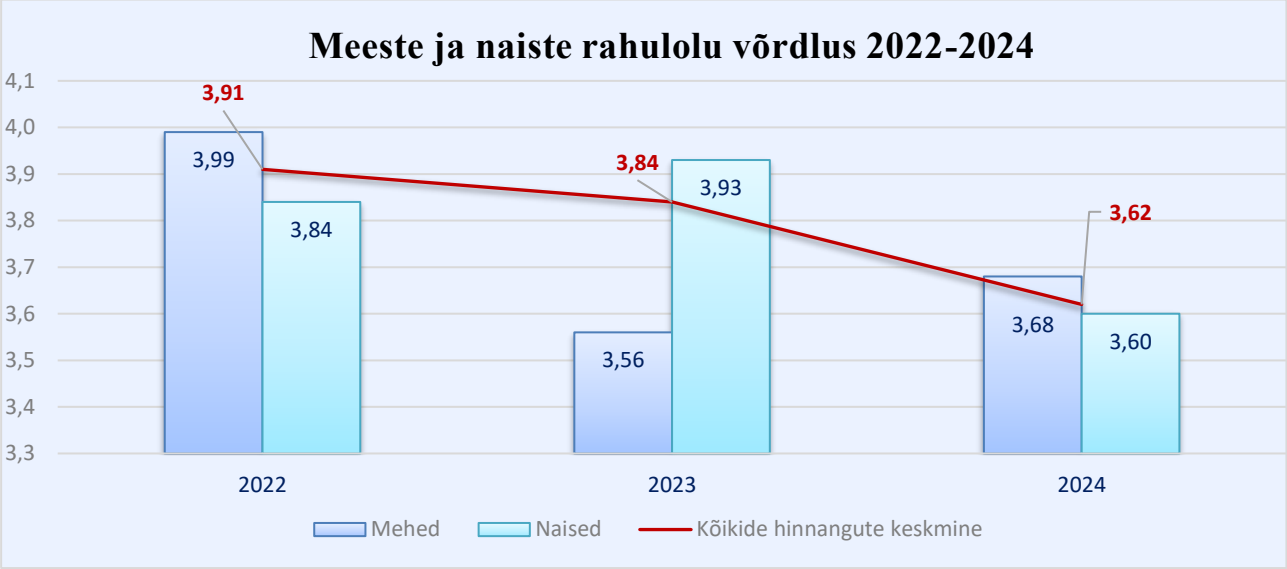
2023 – 3,84

2024 – 3,62

Nagu ülaltoodud andmetest on näha, siis üldine rahulolu kiirabivisiitidega oli kõige kõrgem 2022. aastal.

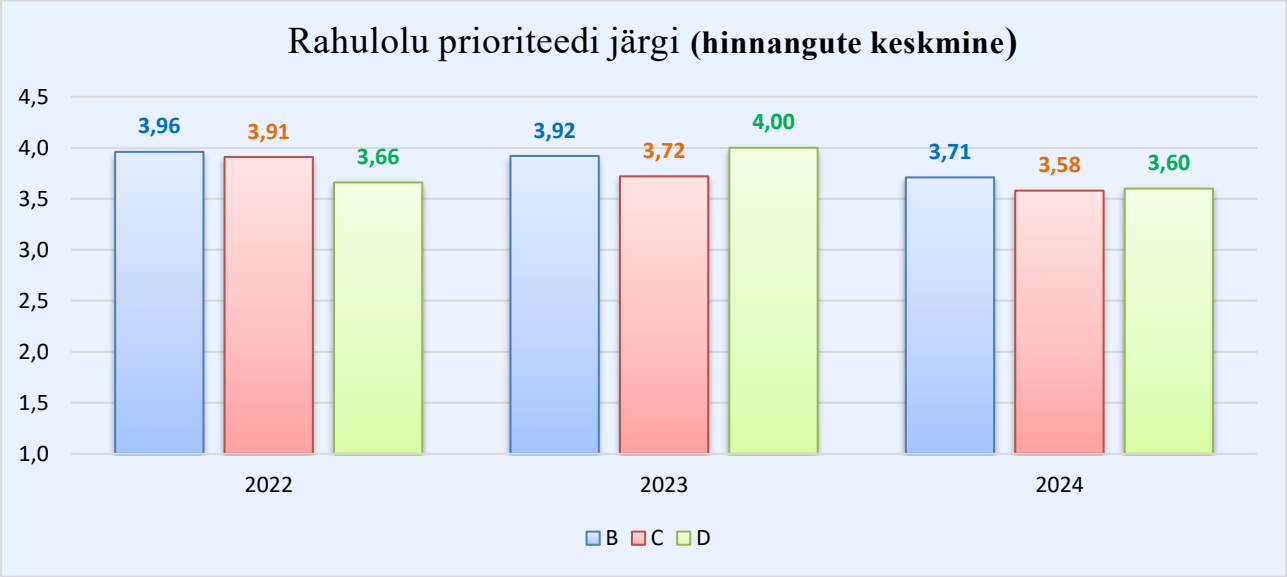
Võrreldes **meeste ja naiste** üldist rahulolu, siis meestel oli keskmine kõige kõrgem 2022. aastal 3,99. 2023. aastal oli see 3,56 ja 2024. aastal 3,68 ehk eelmise aastaga võrreldes 0,12 punkti kõrgem. Naistel oli keskmine 2022. a. 3,84, 2023. a 3,93 ja 2024. aastal võrreldes eelmise aastaga 0,33 punkti võrra madalam. 2022. aastal olid mehed naistega võrreldes mõnevõrra rohkem rahul kiirabi poolt

pakutavate teenustega, 2023. aastal oli olukord vastupidine ja 2024. aasta kohta võib väita, et rahulolu nii meeste kui naiste osas oli suhteliselt ühesugune.



Joonis 11. Meeste ja naiste keskmiste rahuloluhinnangute võrdlus aastatel 2022-2024.

Kiirabi väljakutse **prioriteedi alusel** tehtud võrdlus on toodud joonisel 12. jooniselt on näha, et aastatel 2022-2024 olid kõige rahulolevamad B-prioriteediga patsiendid, kelle keskmised olid vastavalt 3,96, 3,92 ja 3,71.



Joonis 12. Meeste ja naiste keskmiste rahuloluhinnangute võrdlus aastatel 2022-2024.

Linna ja maakonna võrdluses patsientide keskmised rahulolunäitajad.

Linnast ja maakonnast pärit patsientide rahulolu keskmised näitajad 2022-2024 on toodud tabelis 6.

Tabel 6. Küsitlusele vastanute rahulolu keskmine väärtus Pärnu linnas ja maakonnas ning võrdlus üldise keskväärtusega

	Pärnu linn	Pärnu maakond	Üldine keskmine
2022	3,93	3,85	3,91
2023	3,93	3,76	3,84
2024	3,64	3,58	3,62

Aastate 202-2024 võrdluses olid rahulolevamad Pärnu linnast pärit patsiendid. Pärnu maakonnast pärit patsientide puhul on rahulolu keskmine langenud ja on 2024. aastal 0,27 punkti võrra madalam kui aastal 2022.

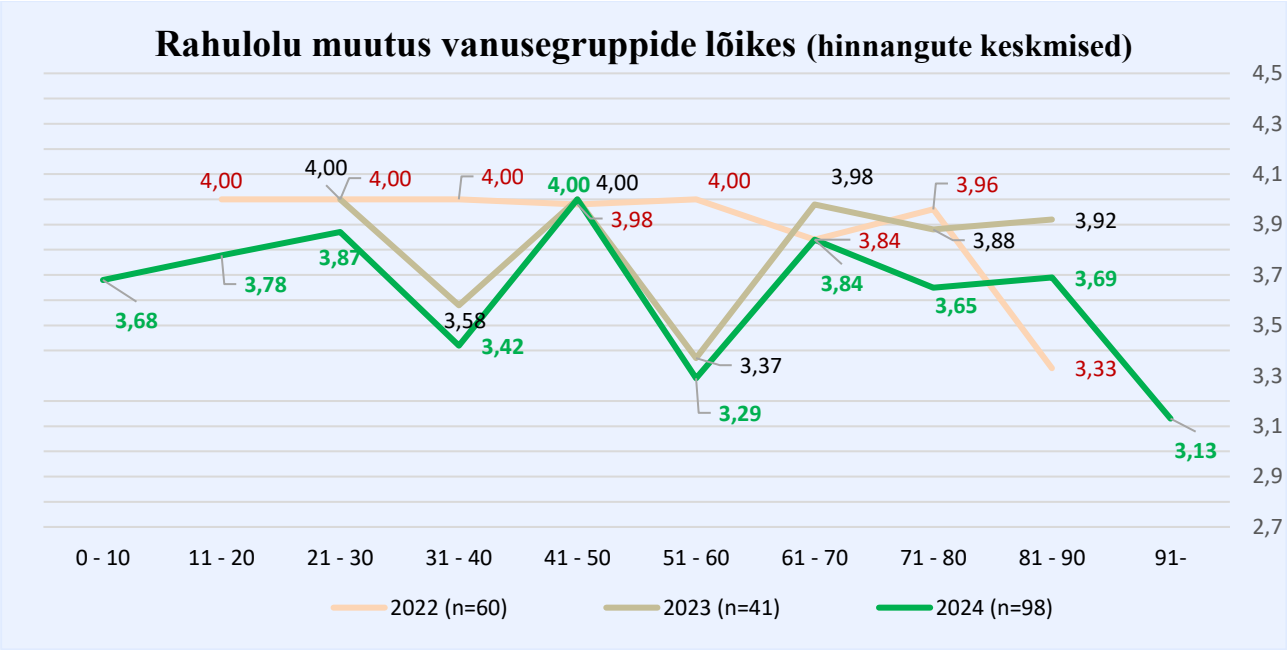
Üldise rahulolu keskmised **vanusegruppide** lõikes on toodud alljärgnevas tabelis.

Tabel 7. Küsitlusele vastanute arv, rahulolu keskmine väärtus vanusegruppide kaupa ja võrdlus üldise keskväärtusega.

Vanusegrupp	Vastanute arv			Keskmine			Võrdlus aasta hinnangute keskmisega		
							x=3,91	x=3,84	x=3,62
	2022	2023	2024	2022 (n=60)	2023 (n=41)	2024 (n=98)	2022	2023	2024
0 - 10			12			3,68			
11 - 20	1	0	4	4,00		3,78	0,09		
21 - 30	3	1	4	4,00	4,00	3,87	0,09	0,16	0,25
31 - 40	1	2	4	4,00	3,58	3,42	0,09	-0,26	-0,20
41 - 50	11	2	3	3,98	4,00	4,00	0,07	0,16	0,38
51 - 60	11	5	12	4,00	3,37	3,29	0,09	-0,50	-0,33
61 - 70	15	9	12	3,84	3,98	3,84	-0,07	0,14	0,22
71 - 80	14	9	16	3,96	3,88	3,65	0,05	0,04	0,03
81 - 90	4	13	26	3,33	3,92	3,69	-0,58	0,08	0,07
91-			4			3,13			

Nagu tabelist on näha, siis 2024. aastal on hinnangute keskmine langenud vanusegruppides 31-40 ja 51-60, teistes vanusegruppides on hinnangud võrreldes kõigi hinnangute keskmisega oluliselt kõrgemad vanusegrupis 41-50 ja järgmisena vanusegrupis 21-30, aga ka 61-70.

Rahulolu taseme muutused on näha joonisel 13.



Joonis 13. Rahulolu keskmise väärtuse muutused eri vanusegruppides 2022-2024.

Võrreldes üldist rahulolu kiirabi tööga seoses viimase väljakutsega erinevates vanusegruppides, siis 2022. aasta tulemused näitavad, et 81-90 aastased on kõige vähem rahul ja madalam kõikide hinnangute keskmisest 0,58 punkti võrra (n=4, x=3,33). 2023. aastal olid kõige rahulolematumad vastajad vanusegrupis 51-60, mis on kõigi hinnangute keskmisest madalam 0,50 punkti võrra (n=5, x=3,37).

2024. aastal on kõige madalam keskmine vanusegrupis 91 aastat ja vanemad (n=4) 3,13, järgmisena vanusegrupis 51-60 (n=12) 3,29. Kõige rahulolevamad olid sarnaselt 2023. aastaga vastajad vanusegrupis 41-50 (n=3) 4,00. Mingeid olulisi järeldusi siiski nii väikeste (n = 3; 4) vanusegruppide puhul teha ei saa.

Kokkuvõte ja järeldused

Rahulolu uuringus oli 7 küsimust. Hinnangut sai anda 4 palli skaalal.

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

Rahulolu-uuring on toimunud kuuel korral- praegune võrdlus viimase kolme aasta kohta.

I küsimus.

Rahulolu kiirabi kohale jõudmise kiirusega- 2022. aastal 100%, 2023. aastal 94,8% ja 2024.aastal 88,2%. Rahulolu kiirabi kohale jõudmise kiirusega on aastate lõikes kõrge, kuid väikeses langustrendis. 2022/2024 aastate võrdluses on täiesti rahul olevate patsientide arv vähenenud 11,8 protsendipunkti, samuti on hinnangute keskmine langenud 0,22 punkti võrra.

Küsimuse hinnangule on andnud oma kommentaari 57 (61%) vastajat, kellest enamik kiitis kiirabi kohale jõudmise kiirust, 7 (7,5%) vastajat arvas, et läks kaua aega, alati võiks kiiremin, politsei jõudis enne kiirabi .

Stabiilselt kiiresti minnakse välja kõikide kutseprioriteetide osas ja kohale jõudmised nii linnas kui maal on enamasti kokkulepitud aegade piires.

II küsimus.

Rahulolu kiirabi osutatud abiga- täiesti rahul oli küsitlenutest 2022.aastal 93,3%, 2023.aastal 86,9% ja 2024. aastal 82,8%. 2024. a kommenteeris antud küsimust 72 patsienti (77,4%), nendest 57 (61,3%) leidsid, et said vajalikku abi.

Rahulolu osutatud abiga on aastaga veidi langenud.

III küsimus.

Rahulolu kiirabi suhtumisega - täiesti rahul oli 2022. aastal 88,3%, 2023. aastal 84,3% ja

2024.aastal 82,1% vastajatest - 2022.aastaga võrreldes oli langus 6,2 protsendipunkti.. Üldse mitte rahulolevate patsientide osakaal on kasvanud 5,1 protsendipunkti võrra.

Oma hinnangut kommenteeris 2024. aastal 63 (66,3%) patsienti, kellest 46 (73,0%) oli kiirabi suhtumisega kas väga rahul või rahul.

Rahulolu kiirabi suhtumisega hinnates 2022-2024. aasta küsitluse põhjal näha, et kiirabibrigaadi poolse suhtumisega ollakse vähem rahul.

Võimalik, et siin on kaasa aidanud uue Häirekeskuse kutsetöötlusmanuaali kasutusele võtmisega seotud põhjused, kus nö. mitte kiirabilised kutsed pidid vähenema seoses küsimustiku korrigeerimise suunas, kus kiirabi kutse prioriteet vastaks reaalselt inimese seisundile. Tulemus on aga mitte ootustele vastav: suurenenud on ebaselgete põhjustega kutsed ja D-kutsed, mis eelhäälestasid brigaadiliikmed juba ette negativistlikult. Siin on sisend suhtluskoolituste ja treeningute suurendamiseks personalile, stressi maandamisvõtted ja koolitused erinevates suhtlussituatsioonides hakkama saamiseks. Kiirabibrigaad peab käituma kutsel professionaalselt ning lahendama konfliktid kohapeal ja viisakalt. Kaebuste puhul oleme töötajatega probleemid lahti rääkinud ja aktsepteerime ainult viisakat suhtumist patsientidesse.

IV küsimus

Rahulolu kiirabibrigaadi poolt jagatud teabega patsiendi seisundi kohta

2022.a vastustest jäi täiesti rahule 96,7% vastanutest. Pigem ei jäänud rahule ja üldse ei jäänud rahule vastavalt mõlemal juhul 1 patsient (kokku 3,4%).

2023. a vastustest jäi täiesti rahule jäi 92,1% vastanutest, pigem jäi rahule 5,3% ehk kaks vastajat ja üldse ei jäänud rahule 2,6% ehk üks vastaja.

2024. a vastustest jäi täiesti rahule jäi 82,9% vastanutest, üldse ei jäänud rahule 9,8% vastanutest ehk võrreldes 2022. aastaga 8,1 protsendipunkti võrra rohkem patsiente.

Kommenteerinud on oma hinnangut 2024. aastal 51 vastajat (62,2%), neist 26 (51%) arvas, et jagati vajalikku infot, selgitati, nõustati piisavalt.

V küsimus

Rahulolu kiirabi poolt jagatud infoga edaspidiseks toimetulekuks

2022. aastal jäi täiesti rahule 58 inimest (96,7%), pigem ei jäänud rahule üks ja üldse ei jäänud rahule samuti üks inimene (kokku vastanutest 3,4%).

2023. aastal jäi täiesti rahule 35 inimest (92,1%), kaks jäi pigem rahule (5,3%) ja üldse ei jäänud rahule 1 patsient (2,6%).

2024. aastal jäi täiesti rahule 74 vastajat (84,1%), pigem rahule 2 (2,3%) ja üldse ei jäänud rahule 12 (13,6%) vastajat.

Kommentaarid oma hinnangutele lisas vastajatest 68 inimest (77,3%), neist positiivseteks võib lugeda 53 vastaja (77,9%) tagasisidet.

VI küsimus

Kiirabi väljakutse versus probleemiga perearsti poole pöördumine

2022. aastal arvas 66,7% vastanutest, et nende probleemi puhul ei oleks perearst saanud neid aidata. 2023. aastal oli samal arvamusel 50,0%. 2023. aastal on kasvanud nende vastanute osakaal, kes arvasid, et perearst oleks saanud probleemi puhul aidata – tõus 27,6 protsendipunkti.

2024. aastal arvas 91,4% vastanutest, et perearst neid aidata poleks saanud, 5,4% arvas, et perearsti poole oleks saanud pöörduda küll, kuid toodi erinevaid põhjuseid, miks seda ei tehtud. 3,2% ei osanud selles küsimuses seisukohta võtta.

Nagu patsientide poolt antud kommentaaridest nähtub , siis osadel juhtudel oli kiirabi kutsumine vältimatu (ei suutnud iseseisvalt liikuda, allergiline reaktsioon jne). Teiselt poolt on aga põhjenduseks toodud, et on liiga kaugel, perearstilt ei saa abi, perearst poleks koju tulnud, õhtune/öine/pühade aeg jne.

VII küsimus

Kokkuvõttev hinnang- Valimi suuruseks kujunes 2 eelmisel aastal 100 inimest.

2024 oli valimis 150 inimest.

rahulolu toimunud kiirabivisiidiga 2022. aastal oli väga kõrge - 96,7% vastajatest jäi väga rahule. Pigem ei jäänud rahule üks ja üldse ei jäänud rahule samuti üks inimene (kokku vastanutest 3,4%). 2023. aasta puhul on vähenenud täiesti rahul inimeste osakaal 9,5 protsendipunkti võrra, pigem rahule jäi 10,2% vastanutest. 2024. aastal oli täiesti rahule jäänuid 71,6%, mis on 25,1 protsendipunkti võrra madalam 2022. aasta tulemustest.

Patsientide rahulolu keskmised väärtused küsimuste lõikes 2022-2024

Kõikide hinnangute keskmised väärtused kolme viimase aasta lõikes:

2022 – 3,91
2023 – 3,84
2024 – 3,62

Nagu ülaltoodud andmetest on näha, siis üldine rahulolu kiirabivisiitidega oli kõige kõrgem 2022. aastal.

Võrreldes **meeste ja naiste** üldist rahulolu, siis meestel oli keskmine kõige kõrgem 2022. aastal 3,99. 2023. aastal oli see 3,56 ja 2024. aastal 3,68 ehk eelmise aastaga võrreldes 0,12 punkti kõrgem. Naistel oli keskmine 2022. a. 3,84, 2023. a 3,93 ja 2024. aastal võrreldes eelmise aastaga 0,33 punkti võrra madalam. 2022. aastal olid mehed naistega võrreldes mõnevõrra rohkem rahul kiirabi poolt pakutavate teenustega, 2023. aastal oli olukord vastupidine ja 2024. aasta kohta võib väita, et rahulolu nii meeste kui naiste osas oli suhteliselt ühesugune.

Kiirabi väljakutse **prioriteedi alusel** tehtud võrdluses on näha, et aastatel 2022-2024 olid kõige rahulolevamad B-prioriteediga patsiendid, kelle keskmised olid vastavalt 3,96, 3,92 ja 3,71 punkti.

Aastate 2022-2024 võrdluses olid rahulolevamad Pärnu linnast pärit patsiendid. Pärnu maakonnast pärit patsientide puhul on rahulolu keskmine langenud ja on 2024. aastal 0,27 punkti võrra madalam kui aastal 2022.

Üldine rahulolu keskmised vanusegruppide lõikes:

2024. aastal on hinnangute keskmine langenud vanusegruppides 31-40 ja 51-60, teistes vanusegruppides on hinnangud võrreldes kõigi hinnangute keskmisega oluliselt kõrgemad vanusegrupis 41-50 ja järgmisena vanusegrupis 21-30, aga ka 61-70.

2022. aasta tulemused näitavad, et 81-90 aastased on kõige vähem rahul ja madalam kõikide hinnangute keskmisest 0,58 punkti võrra. 2023. aastal olid kõige rahulolematumad vastajad vanusegrupis 51-60, mis on kõigi hinnangute keskmisest madalam 0,50 punkti võrra.

2024. aastal on kõige madalam keskmine vanusegrupis 91 aastat ja vanemad 3,13 punkti, järgmisena vanusegrupis 51-60 3,29 punkti. Kõige rahulolevamad olid sarnaselt 2023. aastaga vastajad vanusegrupis 41-50 4,00 punkti. Mingeid olulisi järeldusi siiski nii väikeste vanusegruppide puhul teha ei saa.

Lisa 1. Patsientide rahulolu küsimustik

Pärnu Haigla

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 ☐ mees ☐
Elukoht (maakond):	Vanus: aastane
Kutse prioriteet: B C D	

Suur tänu Teile vastamise eest!

Lisa 2. Tagasiside küsitluslehtedelt 2024

1. Kuidas jäite rahule kiirabi kohale jõudmise kiirusega?		
Sugu, vanus	**Kommentaar, küsitleja märkus**	**Hinnang**
N,64	jäin rahule	4
N,4	jõudsid kiirelt kohale	4
N,34	jäin rahule	4
M,70	kiirabi on alati jõudnu kiirelt kohale	4
N,85	jõudis kiirelt kohale	4
M,44	Jäin rahule	4
N,55	jõuti kiiresti kohal	4
N,81	Kiirabi jõuab alati minu juurde kiiresti	4
M,59	kiire kohalejõudmine	4
M,75	kiire	4
N,55	ei ole võrdlusmomenti	0
N,83	jõuti kiiresti kohale	4
N,83	oleks võinud kiirabi kiiremini kohale jõuda	2
N,94	ei kurda	4
N,80	läks kaua aega	1
M,80	jäin rahule	4
M,90	jäin rahule	4
N,87	kiired	4
M,89	kiire	4
M,92	rahul	4
M,81	väga rahul, kiire kohalejõudmine	4
M,87	igati rahul	4
N,58	mega kiiresti jõudsid kohale	4
M,29	väga kiire kohalejõudmine	4
N,86	väga hästi	4
N,80	normaalne	4
M,8	viis pluss	4
N,82	normaalne	4
M,30	kui kohale jõudsin, oli kiirabi kohal	4
M,63	väga rahul	4
M,54	ei mäeta kui kiiresti kohale jõuti, üldjuhul jõuavad kiiresti	3
N,80	väga kiiresti jõuti kohale	4
M,85	jäin rahule	4
N,59	jõuti kiiresti kohale	4
M,86	ei olnud probleemi	4
N,73	enam kiiremini ei saa	4
N,	ei mäleta	0
M,1	suht ok, arvestades kaugust	3
N,73	jäin rahule	4

N,70	väga hästi	4
M,25	Politsei jõudis ennem. Ei tea, mis see õige kiirus peaks olema.	0
N,72	Elame kaugel, kohale jõuti nii kiiresti kui kaugust arvestada.	4
N,0	Oleks võinud kiiremini kohale jõuda, sest väike laps	1
N,67	liiga aeglane	2
N,81	ise jõudsin kiiremini kohale	2
N,68	alati rahul	4
N,8	Kui arvestada, et tulime Kihnust, jäime täiesti rahule	4
N,79	elan lähedal	4
M,11	ei mäleta	0
N,21	Läks aega, aga arusaadav, sest brigaad tuli linnast.	3
N,71	normaalne	4
N,88	väga kiired	4
N,66	ei oska vastata	0
N,60	alati võiks kiiremini	1
M,7	kindlasti rahul	4
N,85	ootaja jaoks tundub aeg pikk	3
M,7	kiire	4
2. Kuidas jäite rahule kiirabi poolt osutatud abiga?		
N,64	kanüüli ei saadud esimese korraga paigaldatud	3
N,34	sain vajaliku abi	4
M,70	sain vajalikku abi	4
N,85	sain abi	4
M,44	Sain abi	4
N,55	Soovisin kiirabiga saada EMOsse	1
N,81	Väga proffessionaalsed	4
M,59	ei saanud abi	1
M,36	Oleks võinud paremini	2
M,75	tehti süsti	4
N,55	ei ole võrdlusmomenti	0
N,83	sain vajalku abi	4
N,83	kanüül ei olnud hästi pandud	2
N,94	anti valuvaigistit	4
N,80	sain nõu, kuidas edasi toimetada	4
M,80	supper abi	4
M,90	tehti kõik, mis vaja	4
N,87	sain abi	4
M,75	viidi EMOsse	4
M,89	viidi EMOsse	4
M,92	kiirabi oleks pidanud patsiendi EMOsse viima	1
M,81	kiirabi poolt pakutud lahendus oli õige	4
M,87	saime abi	4
N,58	jäin väga rahule	4
M,29	jäin rahule	4
N,86	suhtumine halb vanuritesse, aga see on üleüldine	1

N,45	viidi EMOsse	4
N,80	nii ja naa, laendust pole siiamaani leitud	3
M,8	väga hea	4
N,82	viidi EMOsse	4
M,63	väga rahul	4
M,78	nõustati, anti Paratsetamoli	4
N,83	väga tõhus	4
N,80	ainult kiidusõnad	4
M,85	normaalne	4
N,59	väga hästi, abivalmid	4
M,86	viii EMOsse	4
N,73	osutati vajalik ravi	4
N,	toimetasid	3
M,1	Tundsin, et olid ebaprofessionaalsed. Oldi pahased, et okseloigud olid maas.	1
M,20	hästi	4
N,70	asjalik abi	4
N,70	sain abi, ravi, selgitust	4
M,25	Normaalne. Tehti, mis sai kohapeal teha.	4
M,11	viidi EMOsse	4
M,19	anti ravimeid, nõustati	4
N,72	enesetunne paranes	4
M,87	viidi EMOsse	4
N,74	anti soovitusi	4
M,38	olen elus	4
N,93	viidi EMOsse	4
N,0	noormees oli tore ja positiivne, naisterahvas üleolev	0
M,83	Tegid olemise paremaks, rahustasid	4
N,81	saime abi, läks paremaks	4
N,58	tehti, mis vaja	4
M,52	Viidi EMOsse	3
M,88	ei mäleta	0
N,68	sain abi, enesetunne muutus paremaks	4
M,57	proffessionaalne	4
N,8	viidi EMOsse	4
M,63	viidi EMOsse	4
M,92	ei viidud EMOsse	1
M,62	saime abi	4
N,71	selgemaks ei saanud	1
M,77	Viidi EMOsse	4
N,88	alati olen abi saanud	4
N,83	jäin kõigega rahule	4
N,60	Pidin 2 korda kiirabi kutsuma, ennem kui EMOsse viidi	1
M,7	rahustati	4
N,85	valu on leevenenud	3
M,7	positiivne	4

M,78	viidi EMOsse	4
3. Kuidas jäite rahule kiirabibrigaadi suhtumisega?		
N,64	suhtumine oli hea	4
N,4	väga meeldiv brigaad	4
N,34	kiirabibrigaad suhtus sõbralikult	4
M,70	suhtumine oli hea	4
N,85	suhtumine oli meeldiv	4
M,44	suhtuti hästi	4
N,55	võin rahule jääda	4
M,59	ükskõikne suhtumine	1
M,36	Väga negatiivne	1
M,75	närviline brigaad	2
N,83	väga meeldiv brigaad	4
N,94	suhtumine oli normaalne	4
N,80	sain riielda, et sellisel kellaajal kutsusin, sest siis on brigaadi vahetuse aeg	1
M,80	väga meeldiv brigaad	4
M,90	rahulik suhtumine	4
N,87	alati rahul	4
M,75	rõõmsameelne brigaad	4
M,89	meeldiv brigaad	4
M,92	suhtuti ükskõikselt (vana mees jne)	1
M,81	väga rahulikud, meeldivad	4
M,87	väga hea suhtumisega brigaad	4
N,58	jäin üli rahule	4
M,29	suhtumine oli hea	4
N,86	suhtumine eakatesse halb, aga see on kõikidel, ka perearstidel	1
N,80	mida noorem brigaad, seda rõõmsamad	2
M,8	ilusasti suhtuti	4
N,82	nagu konveier	1
M,63	väga hästi suhtuti	4
M,78	väga rahulikud, meeldivad	4
M,54	suhtuvad hästi	4
N,80	väga meeldivad, toredad inimesed	4
M,85	enam vähem	3
N,59	väga hea	4
M,86	ei olnud probleeme,lahked, viisakad.	4
N,73	väga toredad, rõõmsameelsed inimesed	4
N,	võiks olla parem. Vanuritesse suhtumine halb.	2
M,1	väga üleolev suhtumine, ülbed	1
N,73	väga hea suhtlus	4
M,20	tundusid natuke ükskõiksed	2
M,41	väga sõbralik	4
N,70	kõik oli korras	4
M,25	Teevad oma tööd, ei midagi negatiivset.	4
M,19	suhtuti hästi, mõistvalt	4

N,72	suurepärane suhtumine	4
M,87	väga jäin rahule	4
N,85	suhtumine ei ole hea	2
N,74	hea, rahulik	4
N,0	väga toredad inimesed	4
N,0	Noormees positiivne, seletas, julgustas. Naisterahvas ülbe, närviline	0
M,40	supper	4
M,65	väga asjalikud	4
N,58	ei suhelnud omavahel	0
N,68	seekord jäin rahule	4
M,75	kõik olid viisakad	4
N,8	väga tore brigaadijuht	4
N,79	kõik oli korrektne	4
M,63	rääkisid ilusasti, rahustasid, lohutasid	4
M,62	viisakad	4
M,77	ei riieldud	4
N,88	väga toredad, meeldivad	4
N,83	väga toredad, meeldivad	4
N,85	kuna sage kutsuja, siis mõni brigaad hea, mõni väga kuri	4
N,2	ükskõikne suhtumine. Süüdistati, et miks ma kiirabi kutsusin	1
4. Kas jäite rahule kiirabibrigaadi poolt jagatud teabega Teie seisundi kohta?		
N,64	ei jagatud teavet	1
N,4	tehti kõik, seletati kõik, mis vaja	4
N,34	anti teavet	4
M,70	jäin rahule	4
N,85	seletati kõik, mis vaja	4
M,44	jagati vajalikku infot	4
M,59	ei jagatud teavet	1
M,36	Ei saanud teada midagi, mida ise juba nägin	1
M,75	soovitati perearstile minna	4
N,83	anti soovitusi pigem vähe	4
N,83	jäi mulje, et taheti varjata näitajaid	2
N,94	anti soovitusi pigem vähe	3
N,80	selgitati olukorda	4
M,80	kiire, proffessionaalne abi	4
M,90	õeldi, et vaja EMOsse minna	4
N,87	jagati soovitusi	4
M,75	seletati, et asi võib olla südames. Räägiti keeruliste terminitega, millest aru ei saanud.	4
M,89	öeldi, et vaja minna EMOsse	4
M,92	mõõdeti vererõhku jne	4
M,81	seletasid kõik, mis vaja	4
M,87	anti infot	4
N,86	väga rahul, mõõdeti elulisi näitajaid, seletati seisundit	4
N,80	palusid pöörduda perearsti poole	2
M,8	vajalik minna EMOsse	4

N,82	ei jaganud	1
M,78	anti teavet, nõustati	4
M,54	enam vähem	3
N,80	seletati kõik, mis vaja	4
M,85	ei mäleta	0
N,59	ei mäleta	0
M,86	ei oska vastata.	0
N,	ei oska vastata.	0
M,1	sain vähest infot	2
M,41	anti infot	4
N,70	rääkisime lahtiste kaartidega	4
N,84	ei mäleta	0
M,25	ei mäleta	0
M,19	jagati infot	4
M,87	ei oska vastata	0
N,93	ei oska vastata	0
N,0	Noormees oli väga meeldiv, rahulik, kannatlik	0
M,65	ei mäleta	0
N,81	ei mäleta	0
N,58	ei antud teavet	1
M,52	ei jagatud teavet	1
N,68	annavad soovitusi	4
M,75	ei mäleta	0
M,92	ei jagatud teavet	1
M,62	saime abi	4
N,71	ei antud teavet	1
N,85	mõni brigaad jagab teavet, mõni mitte	4
N,58	ei suhelnud omavahel	0
N,68	seekord jäin rahule	4
M,75	kõik olid viisakad	4
N,8	väga tore brigaadijuht	4
N,79	kõik oli korrektne	4
M,63	rääkisid ilusasti, rahustasid, lohutasid	4
M,62	viisakad	4
M,77	ei riieldud	4
N,88	väga toredad, meeldivad	4
N,83	väga toredad, meeldivad	4
N,85	kuna sage kutsuja, siis mõni brigaad hea, mõni väga kuri	4
N,2	ükskõikne suhtumine. Süüdistati, et miks ma kiirabi kutsusin	1
5. Kas saite piisavalt infot, kuidas oma tervisemurega edaspidi toime tulla või kuhu pöörduda?		
N,64	ei saanud infot	1
N,4	anti teavet	4
N,34	sain infot, seletati	4
N,85	seletati, mis on vaja kodus teha, vajadusel pöörduda perearstile	4
M,44	anti juhiseid	4

N,55	Soovitati EMOsse pöörduda	4
M,59	vajadusel teha korduskutse	4
M,75	perearstile	4
N,83	kõik seletati	4
N,83	viidi EMOsse	4
N,94	paluti pöörduda perearsti pole	4
N,80	paluti perearsti poole pöörduda	4
M,80	viidi EMOsse	4
M,90	viidi EMOsse	4
N,87	seletati, mis vaja teha	4
M,75	viidi EMOsse	4
M,89	viidi EMOsse	4
M,92	ei jagatud infot	1
M,81	absoluutselt. Soorvitasid pöörduda perearsti poole, mida ka tegin.	4
M,87	seletati	4
N,58	viidi EMOsse	4
M,29	ei oska vastata	0
N,86	soovitati pöörduda perearsti poole	3
N,80	ei saanud infot	1
M,8	viidi EMOsse	4
N,82	ei	1
M,78	soovitati perearsti poole pöörduda	4
M,54	annavad infot	4
N,83	nõustati	4
M,85	ei mäleta	0
N,59	viidi EMOsse	0
M,86	viidi EMOsse	0
N,73	selgitati kõik, mis vaja, kuidas edaspidi toimida.	4
N,	Annaksin ise paremat infot, sest olen endine meedik ja tean nii mõndagi.	1
M,41	viidi EMOsse	4
N,70	viidi EMOsse	4
N,70	ei olnud tarvis	4
N,84	Soovitati pöörduda EMOsse, konsulteerida perearstiga	4
M,25	Viidi EMOsse	4
M,11	viidi EMOsse	4
M,19	soovitati pöörduda psühhiaatri vastuvõtule	4
N,74	soovitati saada saatekiri õendushooldusesse	4
N,93	viidi EMOsse	4
N,0	noormees seletas, mis vaja	4
M,65	soovitati perearstile minna	4
N,67	Viidi EMOsse	4
M,83	Nõustasid, soovitasid palju vedelikku tarbida, perearstile pöörduda.	4
N,81	soovitati pöörduda perearstile	4
N,58	ei suhelnud omavahel	1
M,52	Viidi EMOsse	0

M,88	paluti perearsti poole pöörduda	4
N,68	soovitus oli perearstile pöörduda	4
M,75	ei olnud juttu	1
N,8	viidi EMOsse	4
M,63	viidi EMOsse	4
M,11	ei	1
M,92	Paluti pöörduda perearsti vastuvõtule.	4
M,62	ei mäleta	0
N,71	ei	1
M,77	Viidi EMOsse	4
N,83	nõustati	4
N,60	ei jagatud mitte mingisugust teavet	1
M,87	pöörduda vajadusel perearstile	4
N,85	pöörduda perearstile	4
M,7	viidi EMOsse	4
N,63	pöörduda perearsti poole	4
M,78	viidi EMOsse	4

Kas teie probleemi puhul oleks saanud Teid aidata perearst? a) Ei, b) Jah- miks te ei soovinud pöörduda perearsti poole?

2024	**EI - vastuseid kokku 85 - siia on toodud ainult pikemate selgitustega kommentaarid**	
N, 8	Ei - ei, vajas kohest sekkumist (pimesoolepõletik)	
N, 34	Ei - ei, soovisin kohest abi	
N, 55	Ei - oli vaja käest pilt teha	
N, 64, 66, 67, 74, 80, 83, 85	Ei - soovisin kohest abi	
N, 86	Ei - soovisin kohest abi, lahendust, nõu, mida teha	
N, 73	Ei - Ei saa abi perearstilt. Lootsime kiirabi peale.	
N, 81	Ei - perearst poleks koju tulnud.	
N, 82	Ei - oli erakorraline probleem.	
N, 70	Ei - ei suutnud iseseisvalt liikuda.	
N, 70	Ei - sest oli reieluu murd.	
N, 73	Ei - oli nädalavahetus.	
N, 93	Ei - oli vaja haiglaravi.	
M, 2, 11, 19, 36, 54, 59, 62, 85, 88, 92	Ei - soovisime kohest abi.	
M, 7	Ei - oli vigastus, mis vajas kohest sekkumist.	
M, 7	Ei - poli õhtune aeg.	
M, 8	Ei - perearst käskis kiirabi kutsuda.	

M, 25	Ei - viidi EMOsse.	
M, 52	Ei - oli allergiline reaktsioon	
M, 57	Ei - öine aeg.	
M, 63	Ei - krambihood.	
M, 63	Ei - olen käinud perearsti vastuvõtul, probleem on kestnud aastatid, mis süveneb.	
M, 83	Ei - oli öö, kõrge palavik.	
M, 86	Ei - perearsti saatekiri EMO-sse.	
M, 87	Ei - veresuhkur oli madal.	
	JAH - kokku 5	
N, 0	Jah - aga esimene laps, ei osanud ise toime tulla	
N, 80	Jah - aga perearstini 10 km, autot pole.	
M, 81	Jah - aga olin mures ja soovisin kohest abi.	
	EI OSKA ÖELDA/EI TEA - kokku 3	
M, 55	Ei oska vastata.	
M, 65	Ei oska hinnata tervislikku seisundit ja perearst on käega löönud	
7. Millise kokkuvõtva hinnangu annaksite toimunud kiirabivisiidile?		
N,64	üldkokkuvõttes jäin rahule	4
N,4	kõik oli positiivne	4
N,34	jäin väga rahule, sest sain abi	4
M,70	kõik oli hea	4
N,85	jäin rahule	4
M,44	jäin rahule	4
N,55	Soovisin saada kiirabi transpodiga EMOsse	2
N,81	Jään alati kiirabiga rahule	4
N,55	üldkokkuvõttes jäin rahule	4
N,83	jäin väga rahule, sest sain abi	4
M,80	väga väga jäin rahule	4
N,87	olen kiirabiga alati rahul	4
N,81	kõigega väga rahul	4
M,75	jäin rahule	4
M,89	jäin väga rahule, kõik oli väga hästi	4
M,92	ei jäänud rahule, sest patsient oleks tulnud EMOsse viia	1
M,81	soovin edastada vaid kiidusõnad	4
M,87	väga proffessionaalsed	4
N,58	üli meeldivad, proffessionaalsed jne.Ainult kiidusõnad. Tehtud ka facebooki postitus, kui meeldiv, hea brigaad	4
M,29	jäin rahule, kaebusi pole	4
N,86	üldkokkuvõttes jäin rahule	4
N,45	tänan kiirabi töötajaid	4
N,80	enam vähem võib rahule jääda	3
M,8	saime abi,	4
M,30	ei saa teistele küsimustele vastata, sest ei olnud ise patsient	0
M,63	väga rahul	4
M,78	saime abi, nõustatud, ei osanud ise toime tulla.	4

M,54	mõni brigaad on ebameeldiv	3
N,83	olen alati rahul. Väga kiiresti jõuavad kohale, kiire, tõhus abi.	4
N,80	väga meeldiv teenindus	4
N,59	jäin väga rahule, sain vajaliku abi	4
M,86	viisakas suhtumine	4
N,73	väga meeldiv brigaad	4
N,	enam vähem	2
M,1	ei jäänud üldse rahule. Väga ebameeldiv kogemus.	1
N,70	tahtsin aidata, aga ei antud võimalust	3
N,4	laps sai üle vaadatud, oli õnnelik õnnetus	4
N,70	väga rahule jäin seekord	4
N,84	oleks pidanud koheselt EMOsse minema	2
M,25	olen rahul	4
M,11	väga ägedad töötajad	4
M,19	jäin rahule	4
N,72	hästi tegutsesid	4
M,87	väga rahule jäin. Väga toredad töötajad	4
N,85	ei mäleta seda kutset	0
N,74	sain vajaliku info, nõuanded. Ei ole etteheiteid kiirabile.	4
M,38	olen sage kutsuja ja alati rahule jäänud	4
M,2	jäin kõigega rahule	4
N,0	jäin rahule	4
N,0	Kui poleks noormeest, kes oli positiivne, lahke, oleks kogemus väga ebameeldiv	0
M,40	ei ole midagi ette heita, sain abi	4
M,52	nooremapoolsed kiirabitöötajad on ülbed	3
M,88	võin rahule jääda	4
N,8	Linnast tulnud kiirabibrigaadiga väga rahul. Kihnu brigaadiga mitte.	4
N,82	olen kiirabiga alati rahul	4
N,79	meie piirkonna kiirabi on alati tubli	4
M,63	väga head inimesed, saame abi, kõigega rahul, aitavad	4
M,11	tublid	4
N,21	Olin muidu kõigega rahul, aga kohale jõudmine võttis aega	3
M,92	Üldjuhul olen kiirabiga rahul, sest nemad ei ole eriarstid ja peavad oma tööd tegema vastavalt oma võimalustele, korraldustele.	4
M,62	soovin kõike head	4
N,71	ei saanud abi	2
N,88	väga rahul. Üli tänulik kiirabi üle.	4
N,83	väga toredad inimesed	4
M,87	jäime rahule	4
N,85	kuna sage kutsuja, siis antud kutset ei mäleta	3
M,7	jäin kõigega rahule	4
N,57	jäin kõigega rahule	4
N,2	suhtumisega polnud rahul	3
N,8	kõigega rahul	4
N,63	hea tiimitöö	4
M,78	kiirabivisiit kulges hästi	4