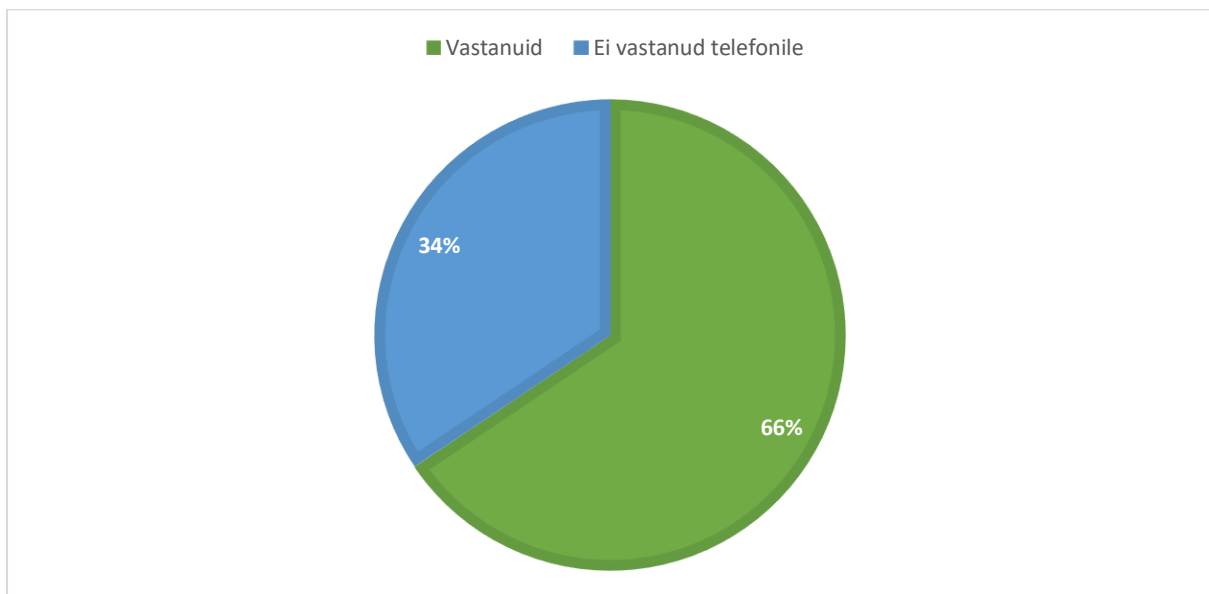


SA Narva Haigla kiirabi patsientide rahulolu uuringu tulemused 2024. aastal

Rahulolu uuring viidi läbi intervjuu vormis telefoni teel isikutega, kellele osutati kiirabiteenust, või patsientide kõrval olnud isikutega ajavahemikus 1.03.2024–31.03.2024. Valimist on välja jäetud annulleeritud sõidud, patsiendi puudumine, politseile üleandmine, patsiendi ravist keeldumine ja patsiendi surm. Rahulolu uuringu valimisse sobivaid väljasõite oli 1018 ning nende hulgast randoomselt valiti 300 kiirabikutset.

Uuringule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi Microsoft Excel abil.

Kokku helistati 300 inimesele, kellest uuringule vastas ning küsitleti 196 inimest (65,3%) ning mittevastajaid oli 104 (34,7%) (joonis 1). 196 vastajatest 87 ehk 44% kutsusid kiirabi enda jaoks ning 109 ehk 56% kutsusid kiirabi kellelegi teisele.

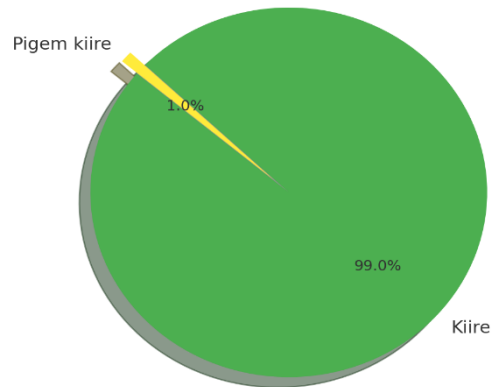


Joonis 1. Uuringule vastajate osakaal

Kõige noorem patsient oli 1 aastane ja kõige vanem 96 aastane (keskmine vanus 61,8). Vastanutest olid 59% naispatsiendid ja 41% meespatsiendid.

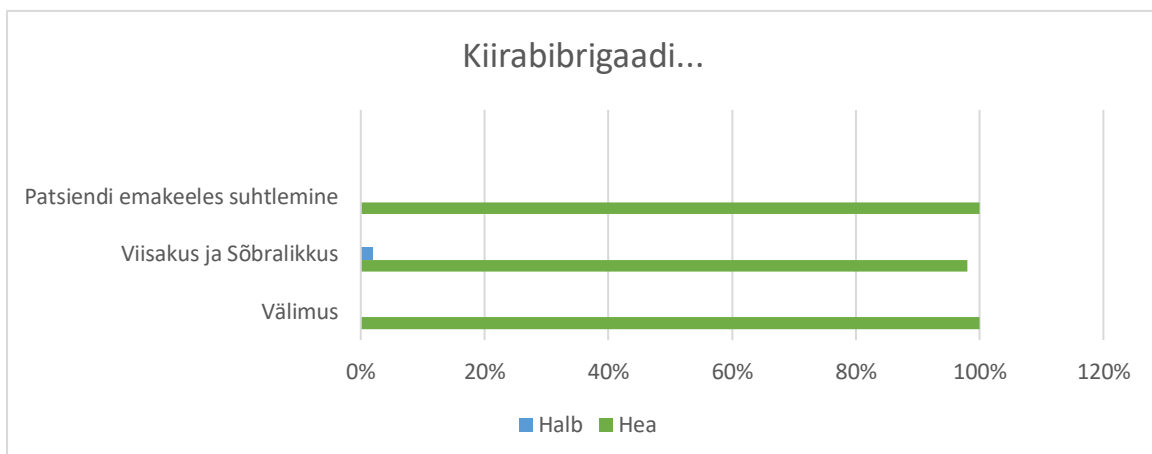
Vastanutel paluti hinnata kiirabi saabumise aega, kas kiirabi saabus vastanu arvates kiiresti (joonis 2). Kiirabi saabumist hindas kiireks 99% ja pigem kiireks 1% vastanutest. Mitte ükski vastanu ei avaldanud rahulolematust kiirabi saabumise kiirusega.

Vastajate hinnang kiirabi saabumise kiirusele



Joonis 2. Kiirabi saabumise kiirus vastajate hinnangul

Rahulolu uuringule vastajatel paluti hinnata kiirabibrigaadi välimust ja käitumist (viisakus ja sõbralikkus) (joonis 3). Viisakuse ja sõbralikkuse hindas heaks 98% vastanutest. Välimust hindas heaks 100% vastanutest. Patsiendi ema keeles heaks suhtlejakas hindas brigaade 100% vastanutest.



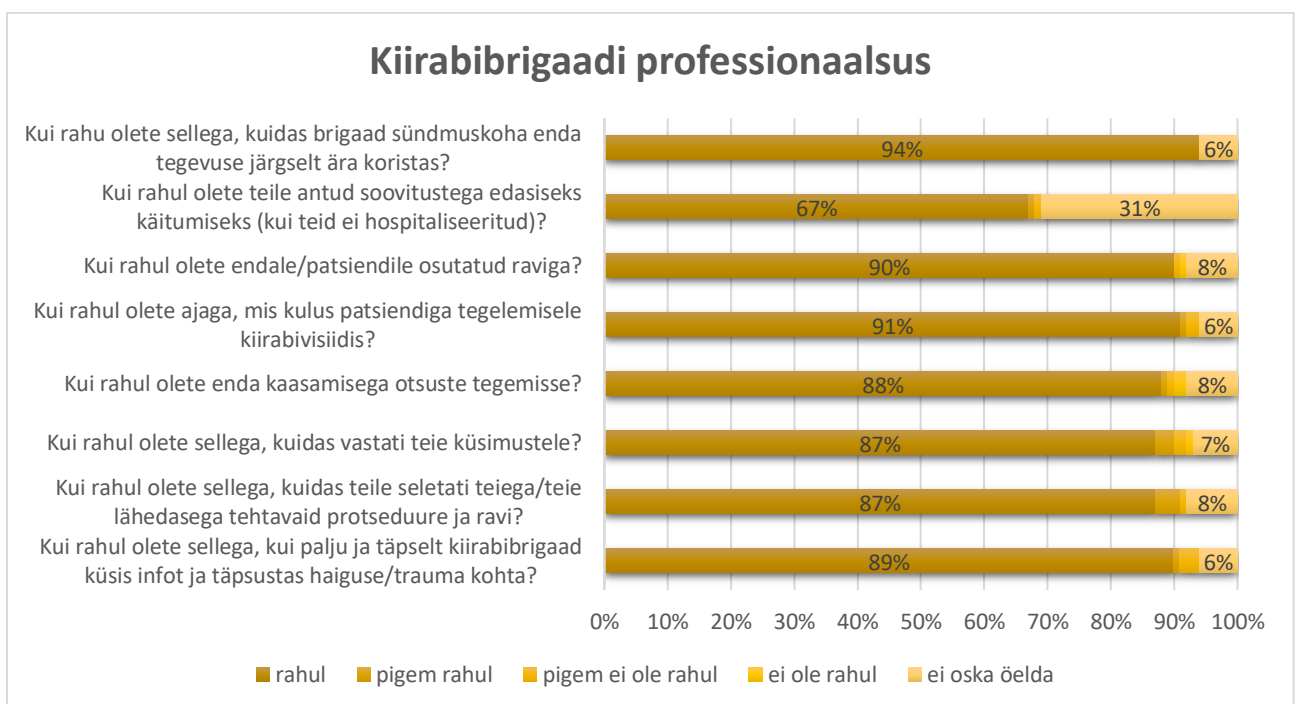
Joonis 3. Vastajate hinnangud kiirabibrigaadi suhtlemisoskusele, viisakusele ja sõbralikkusele ning välimusele.

Selle aasta uuringu enamik vastanutest olid rahul kiirabibrigaadi professionaalsusega (joonis 4). Üksikasjalikult vaadeldes on esitatud järgmised aspektid, mille kohta vastajad on oma rahulolu väljendanud:

Kiirabibrigaadi töö lõpetamise järgne koristamine sündmuskohal: 94% vastanutest olid rahul, mis viitab sellele, et enamiku jaoks on kiirabibrigaadi töö lõpus puhastamine rahuldav. Ainult 6% ei olnud rahul. **Antud soovitused edasiseks käitumiseks, kui patsient ei ole hospitaliseeritud:** 67% vastanutest olid rahul antud soovitustega, kuid 31% ei olnud rahul, mis

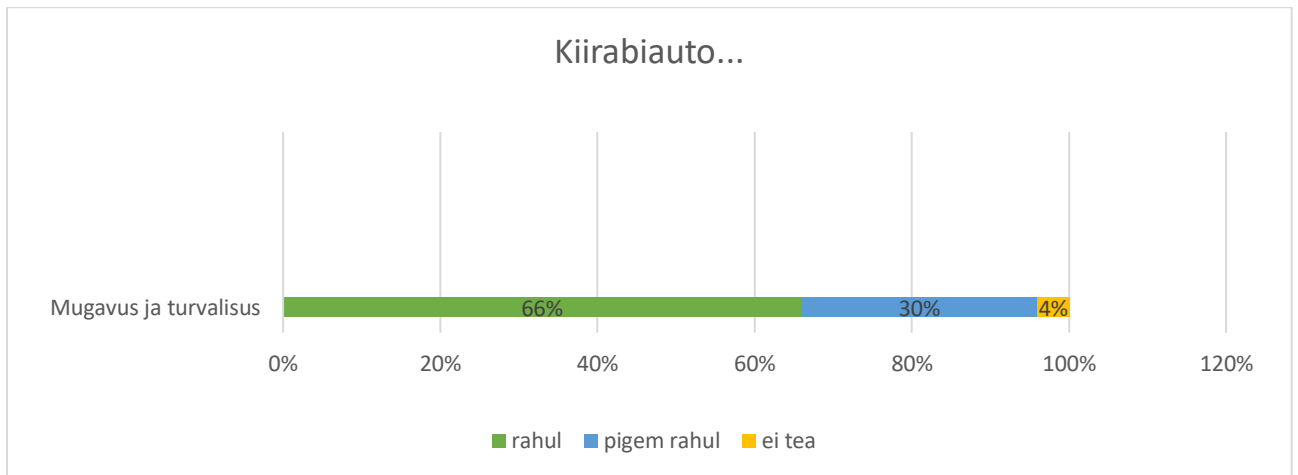
viitab sellele, et mitte kõik vastajad ei olnud rahul nõuannetega edasiseks käitumiseks. **Patsiendile või endale antud ravi kvaliteet:** 90% vastanutest hindasid ravi heaks, samas kui 8% ei olnud rahul, mis näitab, et ravi on üldiselt hinnatud positiivselt. **Patsiendi kohta antud info kiirabivisiidi ajal:** 91% vastanutest olid rahul, samas kui ainult 6% ei olnud rahul. See tähendab, et enamik vastanutest hindas kiirabi teenust usaldusväärseks ja informatiivseks. **Patsiendi kaasamine otsuste tegemisse:** 88% vastanutest olid rahul patsiendi kaasamisega otsustes, kuid 8% ei olnud rahul, mis viitab sellele, et osa patsiente ei pruukinud end piisavalt kaasatuna tunda. **Küsimustele vastamine:** 87% vastanutest olid rahul küsimustele vastamisega, samas kui 7% ei olnud rahul. Enamik inimesi hindas vastuseid rahuldavaks, kuid mõningaid kriitikanootte leidub. **Protseduuride selgitamine patsiendile või lähedastele:** 87% vastanutest olid rahul protseduuride selgitusega, samas kui 8% ei olnud rahul. Kuigi üldine rahulolu on positiivne, leidub väiksem osa inimesi, kes oleks soovinud paremat selgitust. **Täpsed küsimused ja informatsioon haiguse või trauma kohta:** 89% vastanutest olid rahul küsimuste ja informatsiooni täpsusega, 6% ei olnud rahul. Selle järgi saab järeldada, et kiirabi teenused pakkusid enamikule vastanutest vajalikku ja usaldusväärset teavet.

Kokkuvõttes näitavad tulemused, et enamik vastanutest olid rahul kiirabibrigaadi teenustega, eriti ravi kvaliteedi, info jagamise ja korraldusega. Mõnedel juhtudel, nagu soovitusel edasiseks käitumiseks või patsientide kaasamine otsuste tegemisse, leidub siiski teatud rahulolematust, kuid see on suhteliselt väike osa vastanutest.



Joonis 4. Vastajate hinnangud kiirabibrigaadi professionaalsusele.

Joonisel 5 on toodud 2024. a vastajate hinnangud kiirabiauto mugavusele ja turvalisusele (kui patsient oli hospitaliseeritud). Käesoleva aasta uuringus selgus, et 66% hospitaliseeritud vastajatest olid rahul kiirabiauto nii mugavuse kui ka turvalisusega, 30% hospitaliseeritud vastajatest pigem rahul ja 4 % vastanutest ei tea.



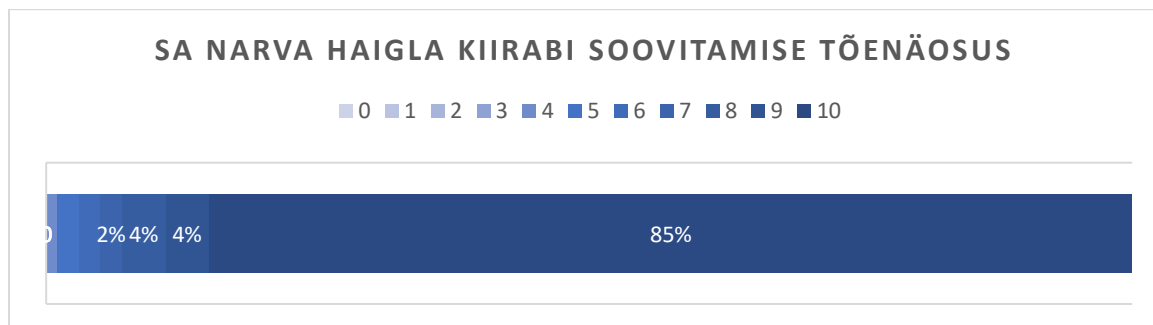
Joonis 5. Vastajate hinnangud kiirabiauto mugavusele ja turvalisusele.

Patsiendi rahulolu uuringu käigus küsiti, kas patsienti oleks saanud aidata ka perearst kiirabi asemel. Enamus vastajatest ehk 96% leidis, et perearst ei oleks saanud neid või nende lähedast aidata (joonis 6). Vastajatest 2% ehk 4 inimest leidis, et nende lähedast oleks saanud aidata ka perearst.



Joonis 6. Vastajate hinnangud perearsti abi patsiendi abistamiseks.

Jooniselt 6 nähtub, et kui suure tõenäosusega soovitaksid patsiendid Narva haigla kiirabi oma tuttavatele ja pereliikmetele (kus „0“ vastus- väikese tõenäosusega ja „10“ vastus- suure tõenäosusega) . 97% vastajatest suure tõenäosusega soovitaksid Narva haigla kiirabi oma tuttavatele ja pereliikmetele.



Joonis 6. SA Narva haigla kiirabi soovitamise tõenäosus 0-10.

Kokkuvõtteks võib öelda, et üldiselt jäädakse rahule SA Narva haigla kiirabi teenusega ning kiirabi kiire kohale jõudmisega. Patsiendid kui ka lähedased hindasid kõrgelt kiirabibrigaadiliikmete professionaalsust, sõbralikkust ja suhtlemist. Patsiendid tunnevad ennast turvaliselt kiirabiga haiglasse transpordil.