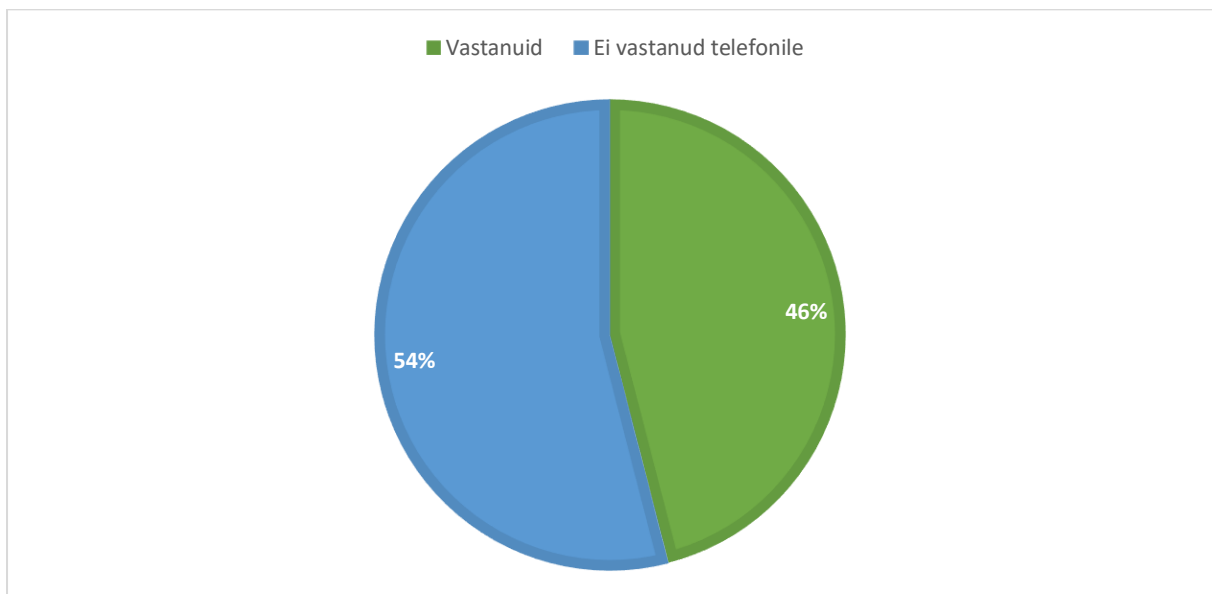


SA Narva Haigla kiirabi patsientide rahulolu uuringu tulemused 2025. aastal

Rahulolu uuring viidi läbi intervjuu vormis telefoni teel isikutega, kellele osutati kiirabiteenust, või patsientide kõrval olnud isikutega ajavahemikus 1.03.2025–31.03.2025. Valimist on välja jäetud annulleeritud sõidud, patsiendi puudumine, politseile üleandmine, patsiendi ravist keeldumine ja patsiendi surm. Rahulolu uuringu valimisse sobivaid väljasõite oli 1079 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 138 inimest (46%) ning mittevastajaid oli 162 (54%) (joonis 1). 138 vastajatest 57 ehk 41% kutsusid kiirabi enda jaoks ning 81 ehk 59% kutsusid kiirabi kellelegi teisele.

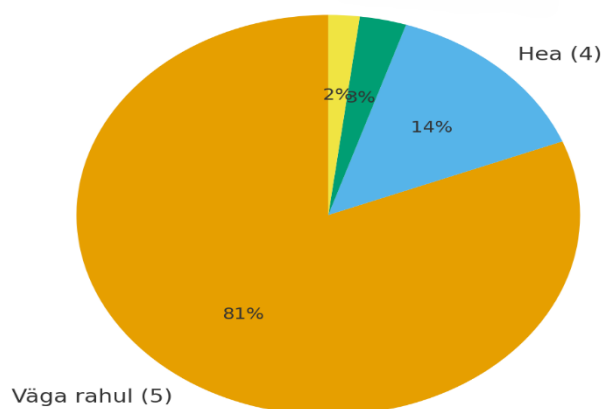


Joonis 1. Uuringule vastajate osakaal

Kõige noorem patsient oli 2 kuune ja kõige vanem 98 aastane (keskmine vanus 59,1). Vastanutest olid 57% naispatsiendid ja 43% meespatsiendid.

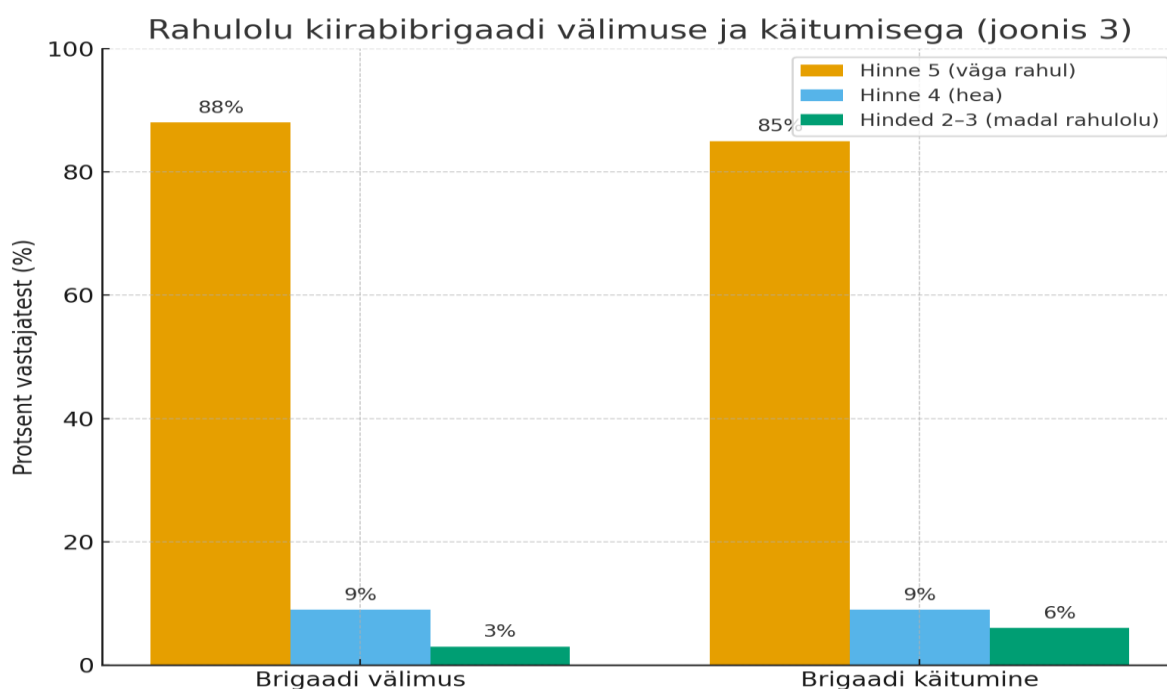
Uuring näitas, et **81% vastajatest** olid kiirabi saabumise kiirusega väga rahul (hinne 5), **14%** andsid hea hinnangu (hinne 4), **3%** hindasid rahulolu keskmiseks (hinne 3) ning väga madal rahulolu (hinded 2 ja 1) esines vaid **2%** vastajatest. Kokkuvõttes on enamik kliendid kiirabi saabumise kiirusega rahul, vähesed nägid parendusvõimalusi.

Rahulolu kiirabi saabumise kiirusega



Joonis 2. Kiirabi saabumise kiirus vastajate hinnangul

Rahulolu uuringule vastajatel paluti hinnata kiirabibrigaadi välimust ja käitumist (viisakus ja sõbralikkus) (joonis 3). Suurem osa vastajatest (88%) on väga rahul kiirabibrigaadi välimusega. Keskmise hinnangu 4 andis 9% ning madalamad hinnangud 2–3 ainult 3% vastajatest. See näitab, et brigaadi välimus vastab üldiselt kliendi ootustele. 85% vastajatest hindasid brigaadi käitumist väga heaks (hinne 5). Hinne 4 anti 9% ja madalad hinded 2–3 kokku 6% vastajatest. Enamus kliendid on rahul kiirabibrigaadi viisakuse ja sõbralikkusega, väike osa näeb väiksemaid parendusvõimalusi. Patsiendi ema keeles heaks suhtlejaks 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:

Info kogumine ja patsiendi olukorra täpsustamine: Suurem osa vastajatest hindas, et brigaad küsis piisavalt ja täpselt infot patsiendi haiguse või trauma kohta. Kõrgeim hinnang 5 esines ligikaudu 75% juhtudest, hinne 4 15%, hinne 3 7%, ja madalad hinnangud 1–2 vaid 3%. See näitab, et kliendid tunnevad end informeerituna.

Protseduuride ja ravi selgitamine: Enamik vastajaid andis kõrgeima hinne 5 (78%), hinnang 4 esines 14% ja madalamad hinnangud 1–3 kokku 8% juhtudest. See näitab, et protseduurid ja ravi selgitati patsientidele arusaadavalt ja rahuldavalt.

Küsimustele vastamine: Patsiendid tundsid, et nende küsimustele vastati põhjalikult ja sõbralikult. Hinne 5 esines 74%, hinne 4 15%, hinne 3 8% ja hinded 1–2 3%. Kokkuvõttes on vastuste kvaliteet väga hea.

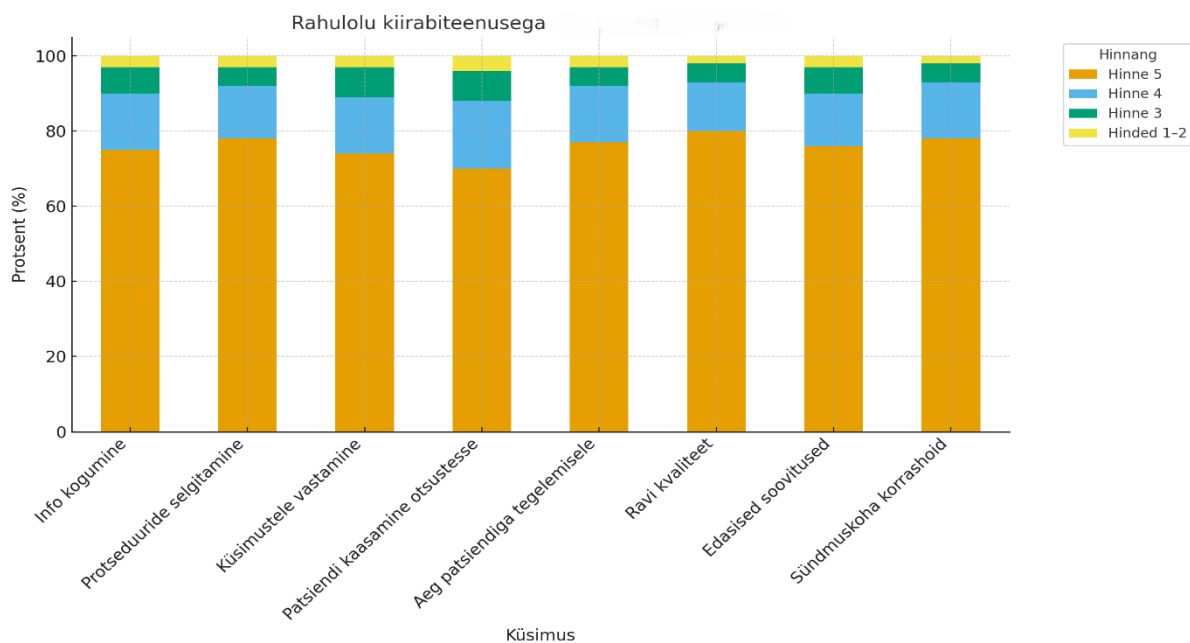
Patsiendi kaasamine otsustesse: Suurem osa andis kõrgeimad hinnangud 5 (70%), hinne 4 esines 18%, hinne 3 8% ja hinded 1–2 4%. See näitab, et patsiendid tundsid end kaasatuna otsustusprotsessides.

Aeg, mis kulus patsiendiga tegelemisele: Enamik vastajaid hindas brigaadi töö efektiivsust hinnetega 5 (77%), hinne 4 15%, hinne 3 5% ja hinded 1–2 3%.

Ravi kvaliteet: Suurem osa patsiente oli rahul osutatud raviga, hinnates seda 5 (80%), hinne 4 13%, hinne 3 5% ja hinded 1–2 2%.

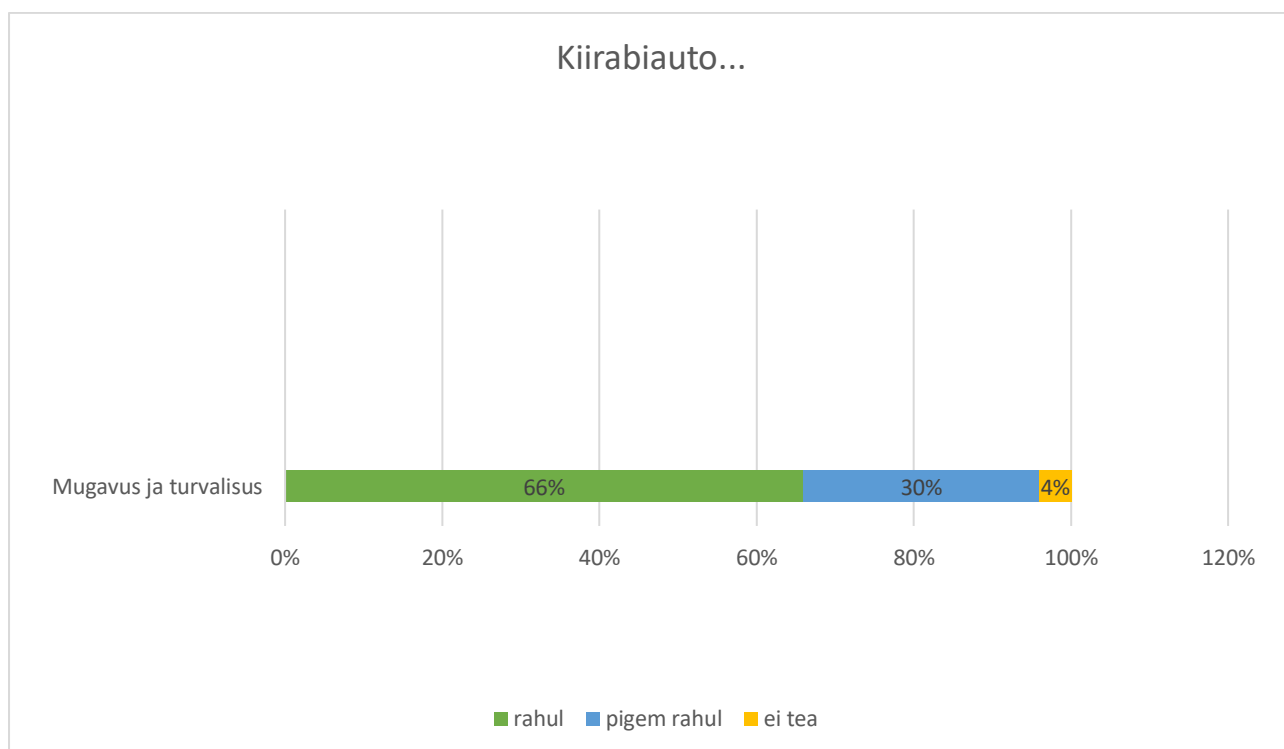
Edasised soovitusel ja juhised: Patsiendid hindasid antud soovitusi peamiselt kõrgeimate hinnetega, hinne 5 esines 76%, hinne 4 14%, hinne 3 7% ja hinded 1–2 3%. See näitab, et soovitusel olid suuremale osale patsiendid arusaadavad ja kasulikud.

Sündmuskoha korrashoid pärast brigaadi tegevust: Kõrgeim hinnang 5 esines 78%, hinne 4 15%, hinne 3 5% ja hinded 1–2 2%. Enamik patsiente oli rahul, et brigaad hoolitses sündmuskoha korrashoiu eest.



Joonis 4. Vastajate hinnangud kiirabibrigaadi professionaalsusele.

Joonisel 5 on toodud 2025. 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.

Enamik vastajaid (**95%**) ei näinud võimalust saada perearstilt abi, sest nende olukord oli erakorraline, eluohtlik või toimus väljaspool perearsti tööaega. Tüüpilised põhjused olid äge seisundi halvenemine, tugev valu, trauma, teadvuse kaotus, psüühikahäired ning olukorrad, kus perearst ei olnud kättesaadav või ei tee koduvisiite.

Vaid väike osa vastajatest (**3%**) arvas, et perearst oleks võinud aidata. Üksikud vastajad ei osanud hinnata (joonis 6).



Joonis 6. Vastajate hinnangud perearsti abi patsiendi abistamiseks.

Peamised põhjused, miks abi ei saanud perearstilt:

Erakorraline seisundi halvenemine (sh trauma, insult, sepsis, tugev verejooks, teadvuse kaotus)

Väga suur osa vastuseid kuulus siia kategooriasse.

Põhjus: seisund oli akuutne ja eluohtlik, vajati kohest abi.

Ajaliselt perearst polnud kättesaadav (öö, varahommik, hilisõhtu, nädalavahetus, puhkepäevad)

Väga sagedasti mainitud.

Perearst ei olnud tööajal saadaval või ei tulnud koju.

Tugevad valud (äge valuhoog, tugev peavalu, kõhuvalu, torkav valu jne)

Mitmed vastajad kirjeldasid, et valu oli nii tugev, et perearsti poole pöördumine ei olnud realistlik.

Psüühikahäired ja psüühilise seisundi ägenemised (delirium, paanikahood, alkoholihoove)

Korduvalt mainitud.

Sellistes olukordades perearst ei sekkunud või polnud pädev.

Perearsti piirangud (ei tee süste, ei tule koju, puudus pädevus, ei usaldata perearsti, perearst suunas ise kiirabi poole)

Mõned vastajad rõhutasid, et perearst ei osuta vastavat abi.

Oli ka juhtumeid, kus perearst suunas otseselt kiirabi kutsuma.

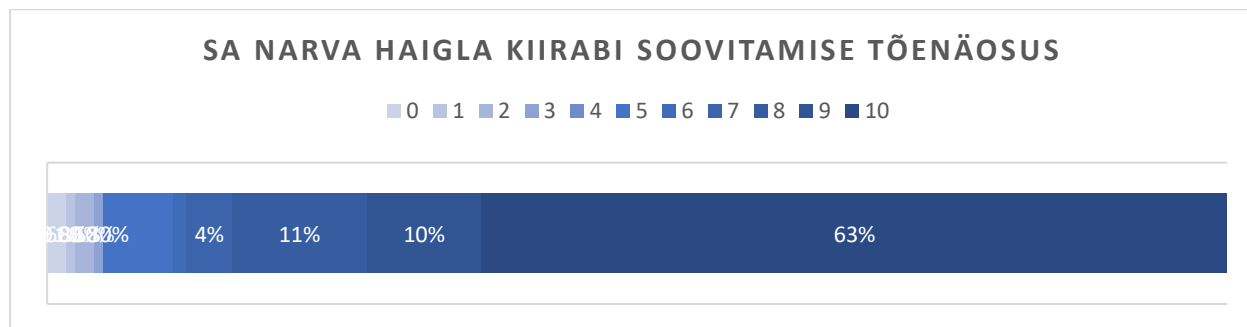
Muud põhjused

Elukoht kaugel, perearst teises linnas.

Patsiendil puudus kindlustus.

Oli juba perearstilt abi otsitud, kuid abi ei saadud.

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) . Küsitluse tulemused näitavad, et enamik vastajaid hindab Narva Haigla Kiirabi väga kõrgelt. Maksimaalse hinde 10 andis 63% vastajatest ning kokku hindas kiirabi tõenäosust oma tuttavatele ja pereliikmetele soovitada väga kõrgeks (hinded 9–10) ligi 73% vastanutest. Hinded 7–8 moodustasid 19% ning madalad hinded (0–6) esinesid vaid 8% vastustest.



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

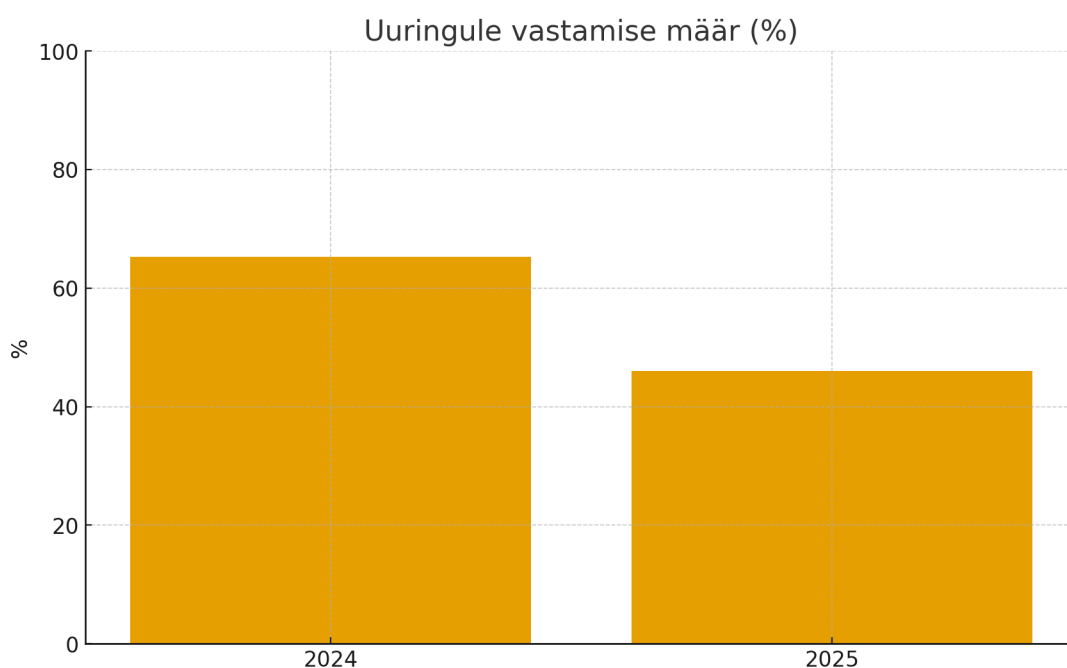
Kokkuvõtteks võib öelda, et üldiselt jäädakse rahule SA Narva haigla kiirabi teenusega ning kiirabi kiire kohale jõudmisega. Patsiendid kui ka lähedased hindasid kõrgelt

kiirabibrigaadiliikmete professionaalsust, sõbralikkust ja suhtlemist. Patsiendid tunnevad ennast turvaliselt kiirabiga haiglasse transpordil.

Võrdlev analüüs kiirabiteenuse rahuloluuuringutest 2024 vs 2025

- **2024:** Valim 300 väljakutset, küsitleti 196 inimest (65,3%).
- **2025:** Valim 300 väljakutset, küsitleti 138 inimest (46%).

2025. a vastamismäär oli madalam, mis võib mõjutada tulemuste usaldusväärsust.



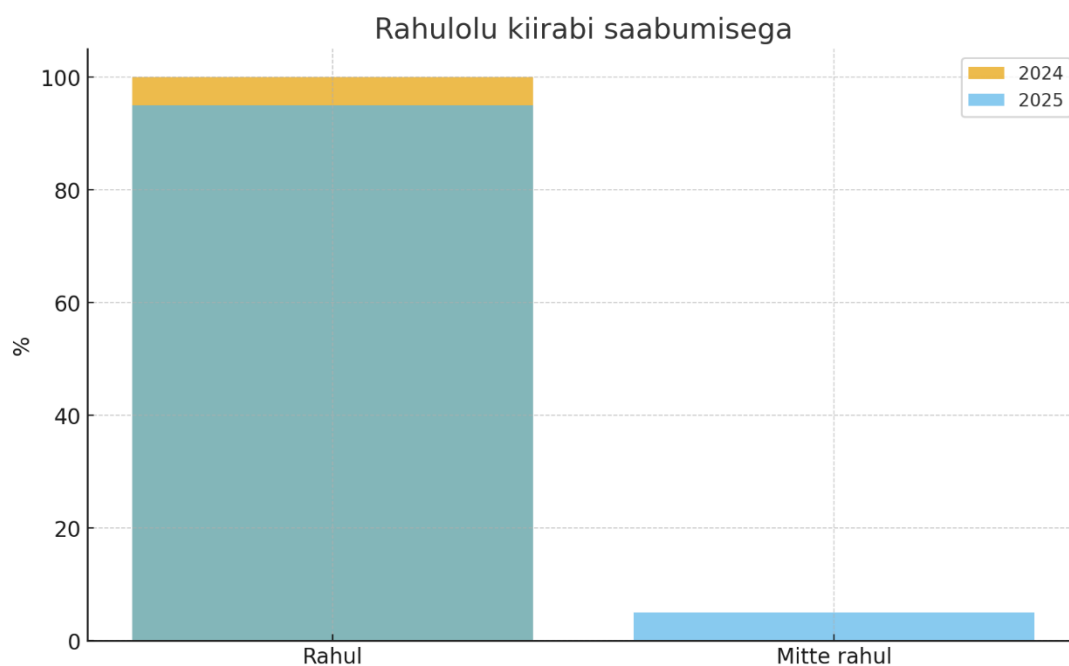
Vastajate profiil

- **Keskmine vanus:** 61,8 a (2024) → 59,1 a (2025).
- **Sugu:** naised 59% (2024) → 57% (2025).

Valimi koostis on sarnane, erinevused on minimaalsed.

Kiirabi saabumise aeg

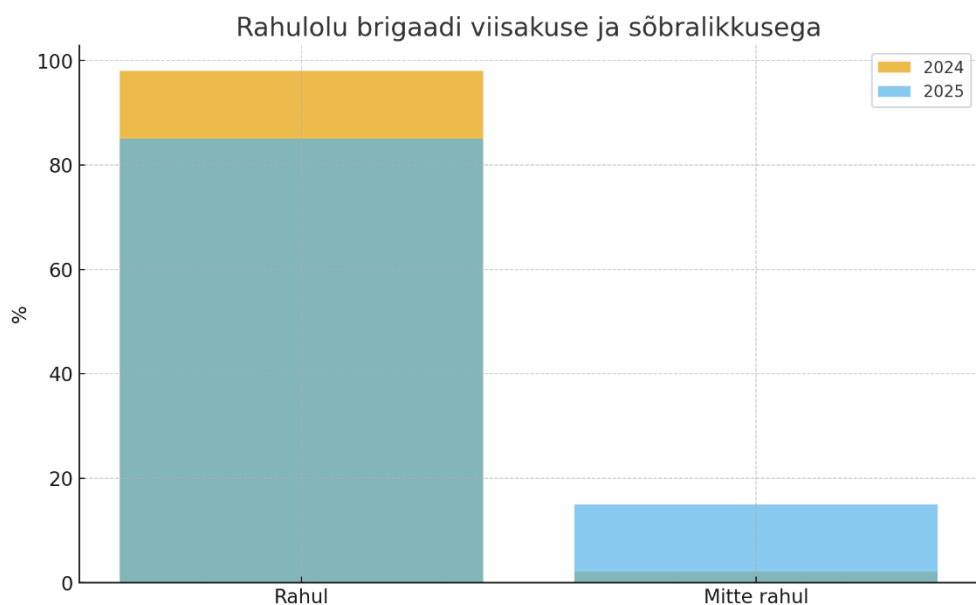
- **2024:** 100% hindas saabumist „kiireks“ või „pigem kiireks“.
 - **2025:** 81% „väga rahul“, 14% „rahuldav“, 3% „keskmine“, 2% „madal hinnang“.
2025. a ilmus väike hulk kriitilisi hinnanguid (5%), samas kui 2024. a neid polnud.



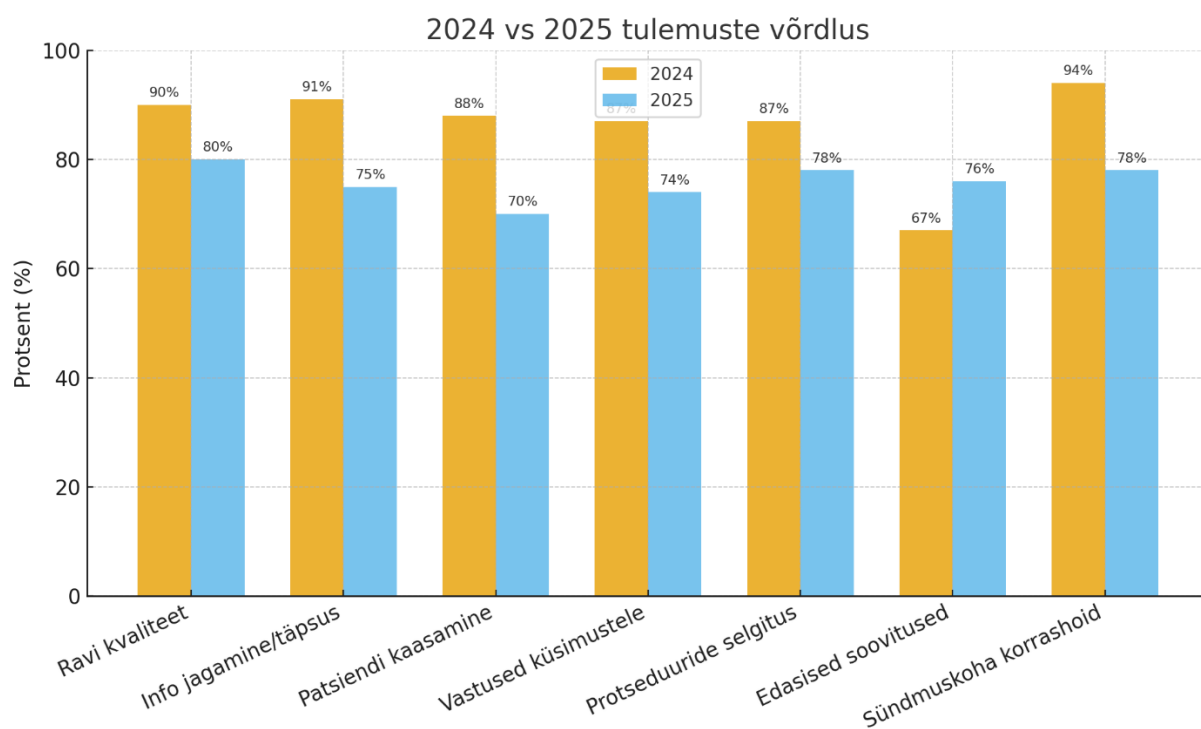
Brigaadi välimus ja käitumine

- **2024:** 100% positiivne hinnang välimusele, 98% viisakusele ja sõbralikkusele.
- **2025:** 88% andis välimusele kõrgeima hinde, 85% käitumisele.

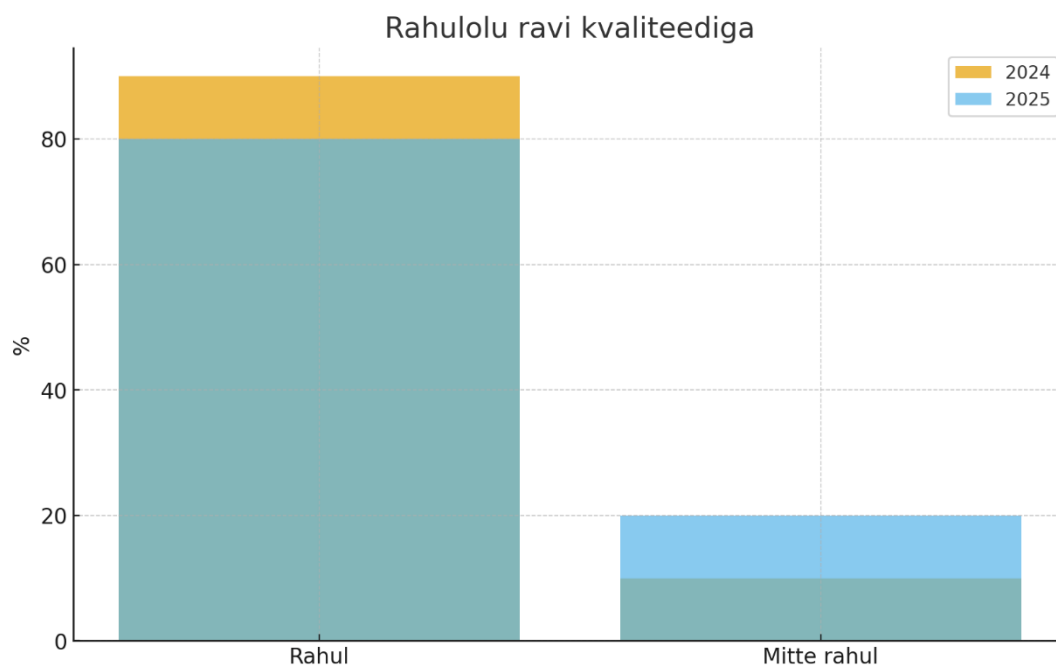
2025. a vähenes maksimumhinnangute osakaal, lisandusid kriitilised hinnangud (kuni 6%).



Professionaalsus ja suhtlus



2025. a vähenes enamikus kategooriates maksimumhinnangute osakaal. Kuid **edasised soovitused paranesid** (67% → 76%).



6. Kiirabiauto mugavus ja turvalisus

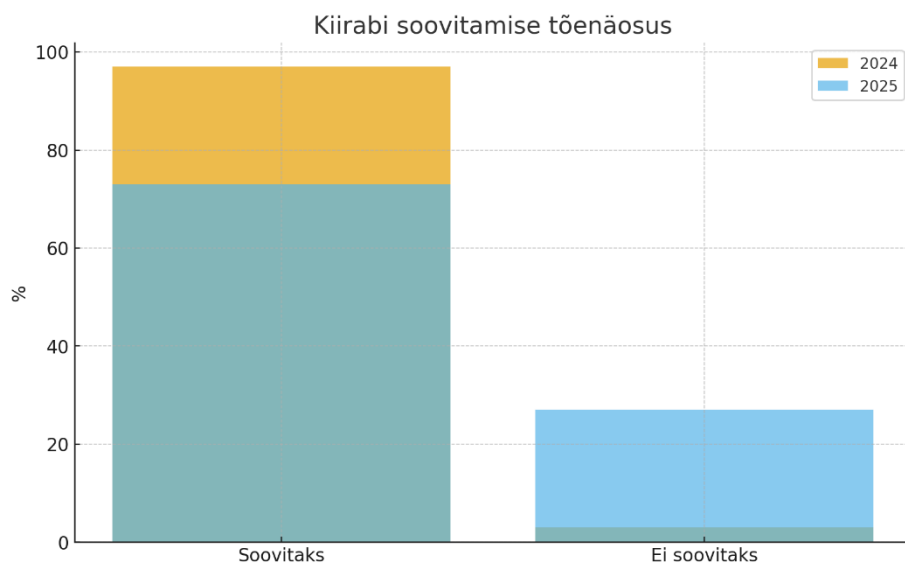
- **Mõlemal aastal:** 66% täiesti rahul, 30% „pigem rahul“, 4% ei osanud hinnata. Stabiilne näitaja.

7. Perearsti võimalus aidata

- **2024:** 96% arvas, et perearst ei oleks saanud aidata.
- **2025:** 95% sama arvamus, kuid lisandusid **täpsemad põhjused** (akuutne seisund, kellaaeg, tugev valu, psüühikahäired, perearsti piirangud). Protsent sarnane, kuid 2025. a analüüs põhjalikum.

8. Kiirabi soovitamine tuttavatele

- **2024:** 97% oleks suure tõenäosusega soovitanud.
- **2025:** 63% andsid maksimaalse hinde 10, kokku 73% hindasid kõrgeks (9–10), 19% keskmiselt (7–8), 8% madalalt (0–6).
Soovitamise valmidus langes, kriitilisi hinnanguid tuli juurde.



Kokkuvõte

- **Positiivsed trendid:**
 - 2025. a küsitlus põhjalikum ja detailsem.
 - Paranes hinnang „edasistele soovitustele“.
 - Kiirabi turvalisuse ja usaldusväärsuse hinnang püsib stabiilselt kõrge.
- **Negatiivsed trendid:**

- 2025. a vähenes maksimumhinnangute osakaal enamikes kategooriates (viisakus, informeerimine, kaasamine, ravi kvaliteet).
- Lisandus kriitilisemaid vastuseid (kuni 8%).
- Soovitamise valmidus langes (97% → 73% kõrged hinnangud).

Üldine järeldus: Rahulolu püsib kõrge, kuid muutus diferentseeritumaks – lisandus kriitilisust. Arendamist vajavad valdkonnad on patsientide informeerimine, nende kaasamine otsustesse ning teenuse kvaliteedi ühtlane tagamine.