

Tallinna Kiirabi patsientide rahulolu-uuring 2016

Ragnar Vaiknemets

Raul Adlas

Uuringu meetod ja valim

- Uuring on kvantitatiivne, statistiliselt võrdlev ülevaade, mis põhineb juhuvalimil.
- Uuringus osalejad täitsid ankeedi paber kandjal või veebikeskkonnas. Küsimustikku oli võimalik täita vene või eesti keeles
- Uuringu eesmärk oli hinnata 2016.aastal kiirabiteenust kasutanud patsientide rahuolu seoses erinevate teguritega ning võrrelda neid varasemalt tehtud rahulolu uuringutega, mis viidi läbi aastatel 2005 ja 2008

Uurigu meetod ja valim

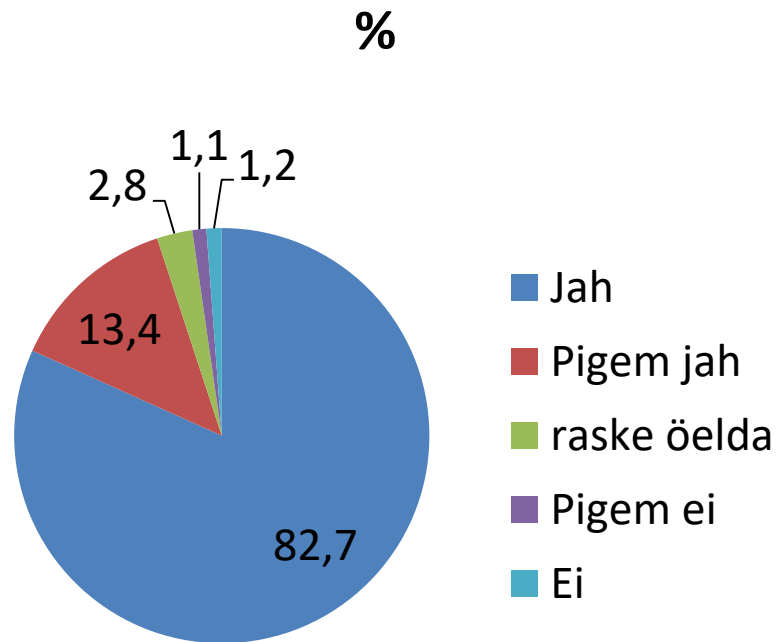
- Valim moodustati Tallinna Kiirabi patsiendikaartide põhjal, millelt võetud aadressite alusel saadeti välja paber kandjal ankeetküsitlused. Valimist eemaldati surnud ning psühhiaatrilised patsiendid
- Kokku saadeti välja 510 ümbrikku, mis sisaldas küsitlust nii eesti kui vene keeles ja eelmakstud ümbrikku ankeedi tagastamiseks Tallinna Kiirabile

Uurigu meetod ja valim

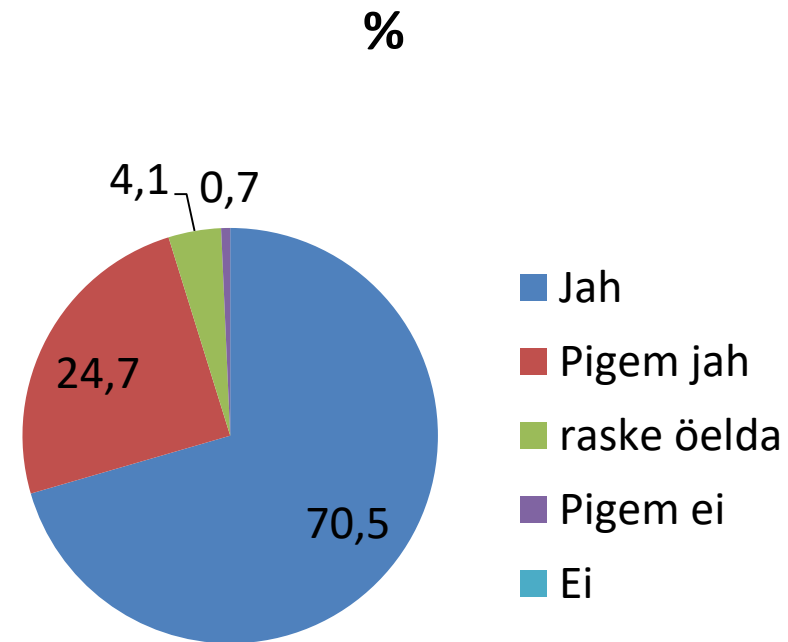
- Andmeid analüüsiti kvantitatiivselt ning antud uuringus ei teostatud järeldusi vaid esitati andmed summaarselt. Selleks kasutati IBM SPSS 23 statistics, EXCEL programme ning ka Google Forms veebikeskkonda
- Hinnati 2016.aastal kiirabiteenust kasutatanud patsientide rahuolu järgnevate teemadega: ühise hädaabinumbri 112 teenusega, kiirabi kiirusega, kiirabi professionaalsusega ravitöös, kiirabi kommunikatsiooni patsiendiga, kiirabi vs perearsti võimalusi abi anda, üldhinnangut Tallinna Kiirabi tegevusele ja hinnangute trendi võrreldes eelnevate rahulolu uuringutega.

1. Kui helistasite 112, kas dispetšer sai Teie probleemist hästi aru?

2016

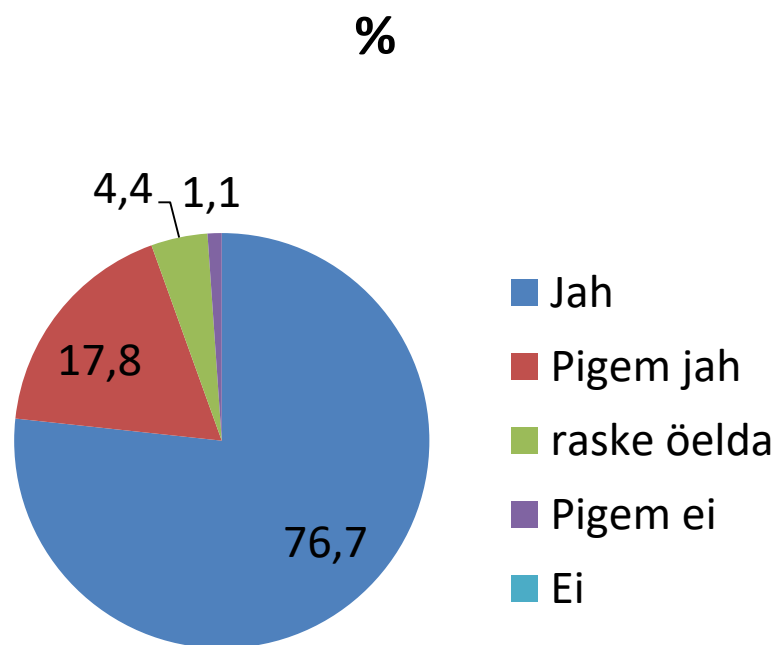


2008

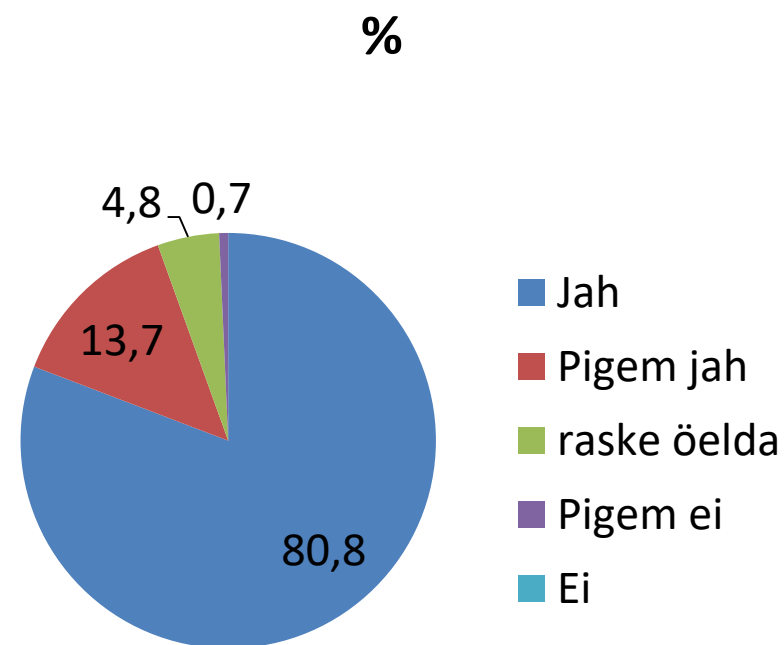


2.Kas dispetšeri küsimused olid selged ja Te saite aru, miks neid küsiti?

2016

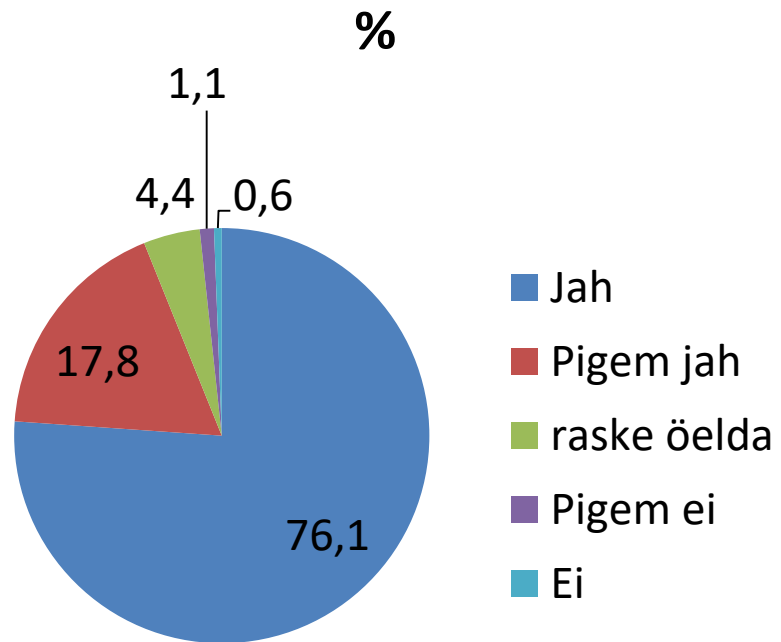


2008

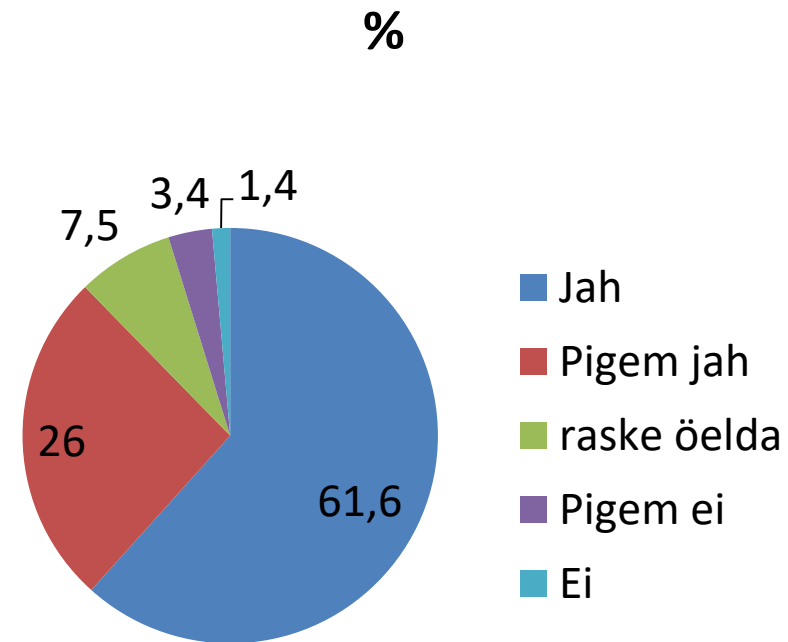


3.Kas 112 vastas Teie ootustele?

2016

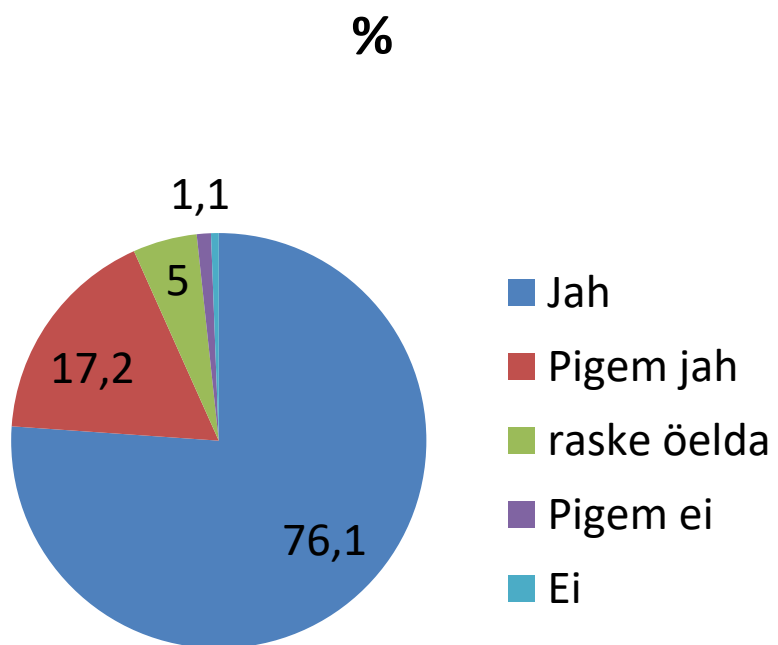


2008

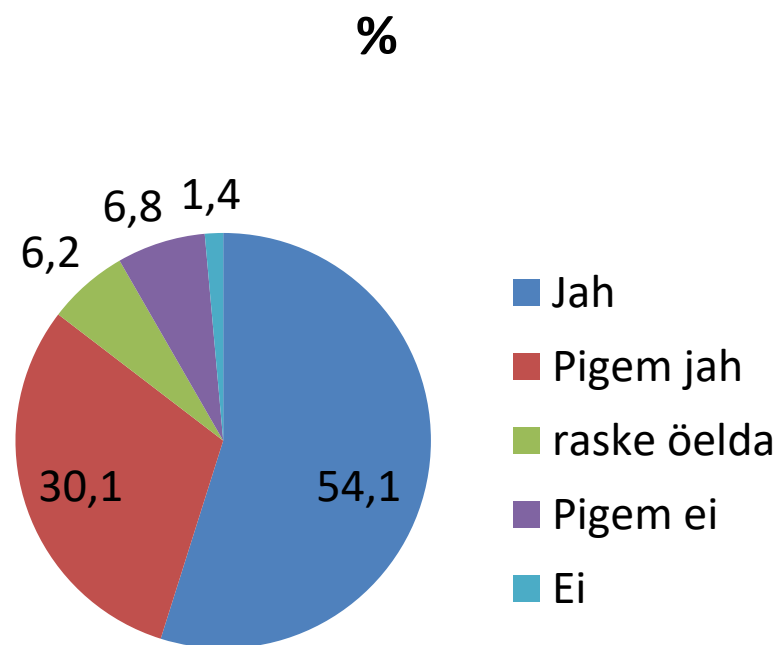


4.Kas kiirabi saabus Teie arvates kiiresti?

2016

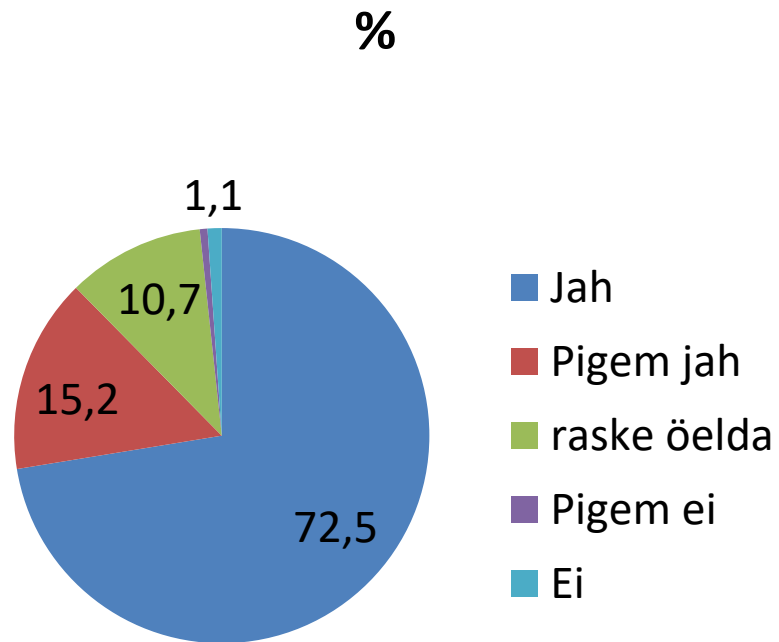


2008

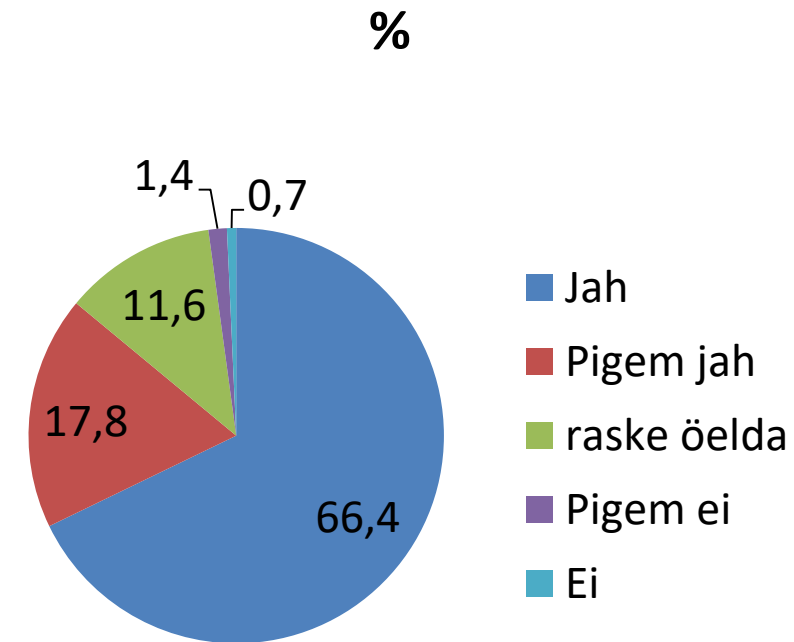


5.Kas kiirabi väljanägemine ...vastas Teie ootustele?

2016

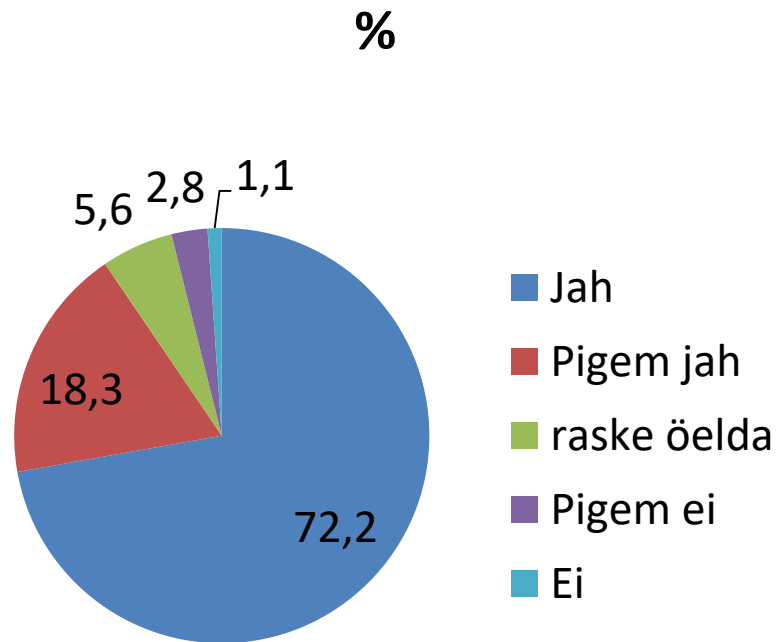


2008

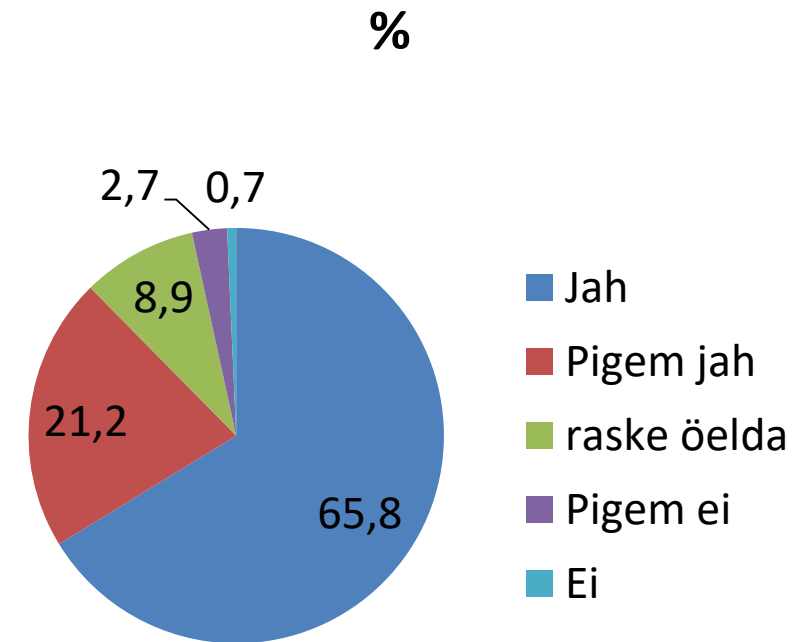


6. Kas kiirabibrigaad tegutses operatiivselt, kindlalt ja professionaalselt?

2016

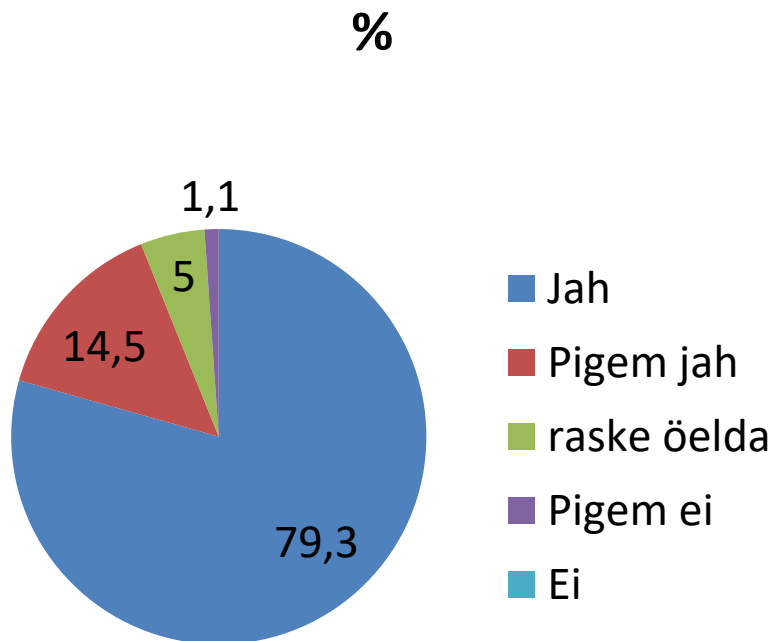


2008

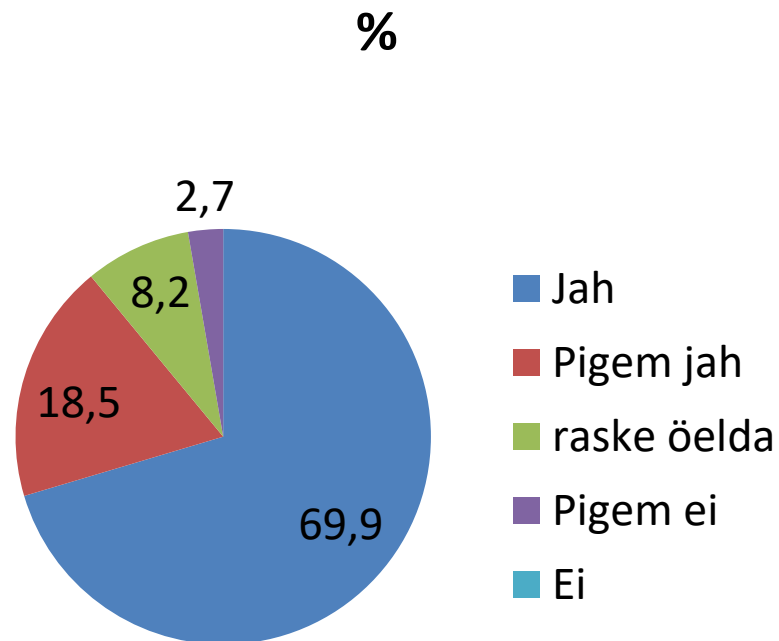


7.Kas brigaadi juht kuulas patsiendi kaebusi tähelepanelikult ja asjalikult?

2016

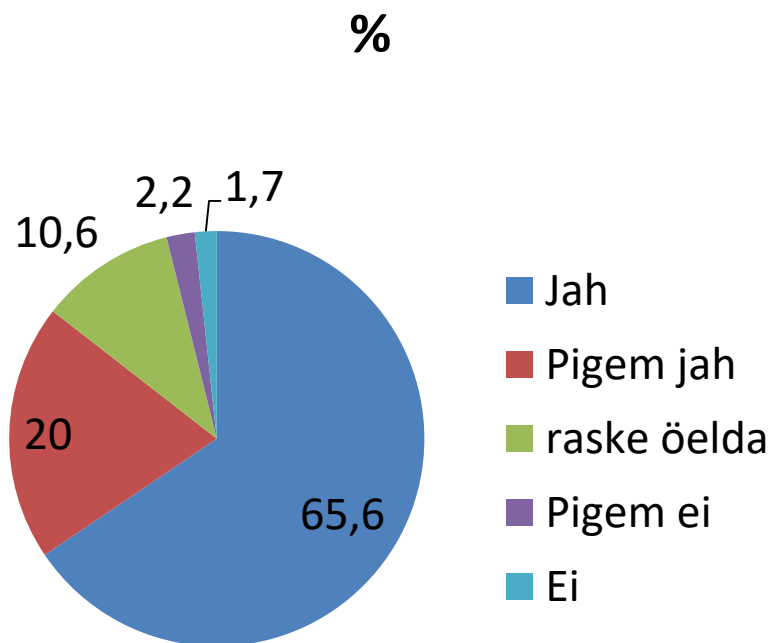


2008

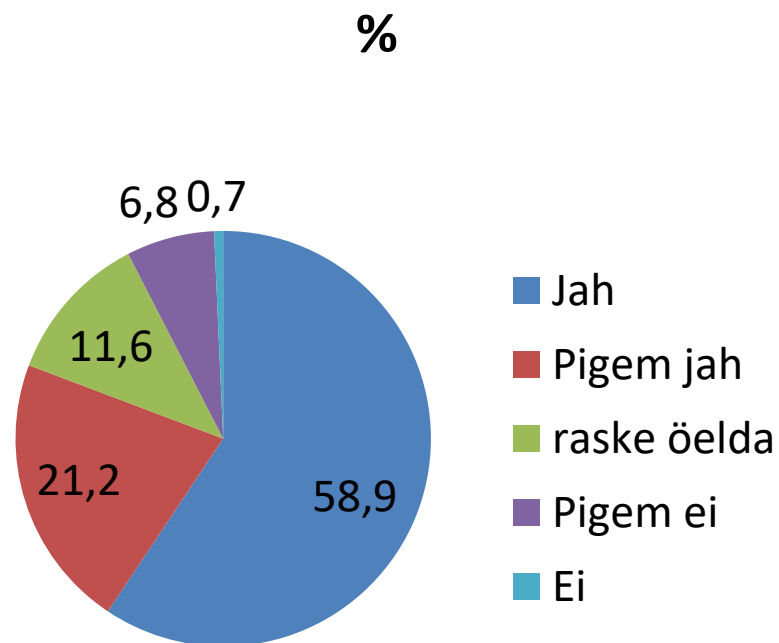


8.Kas patsiendi läbivaatus toimus Teie arvates piisavas mahus?

2016

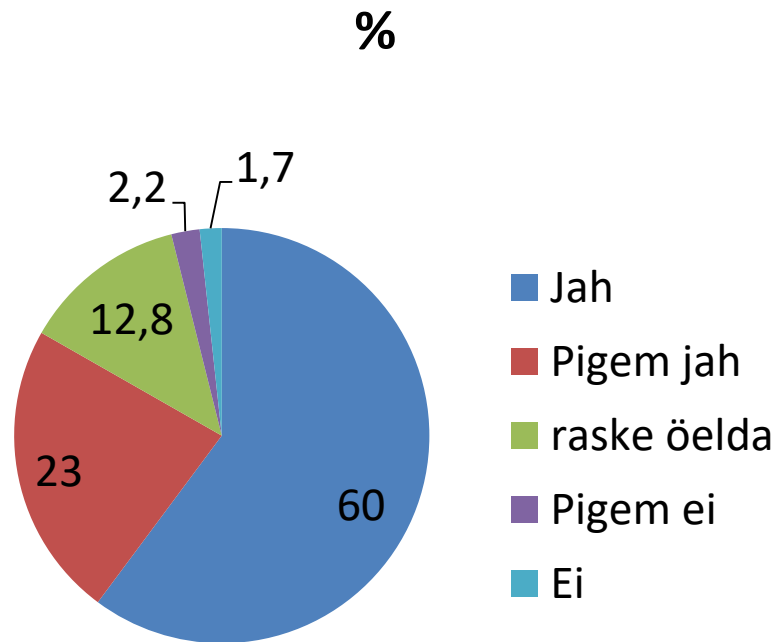


2008

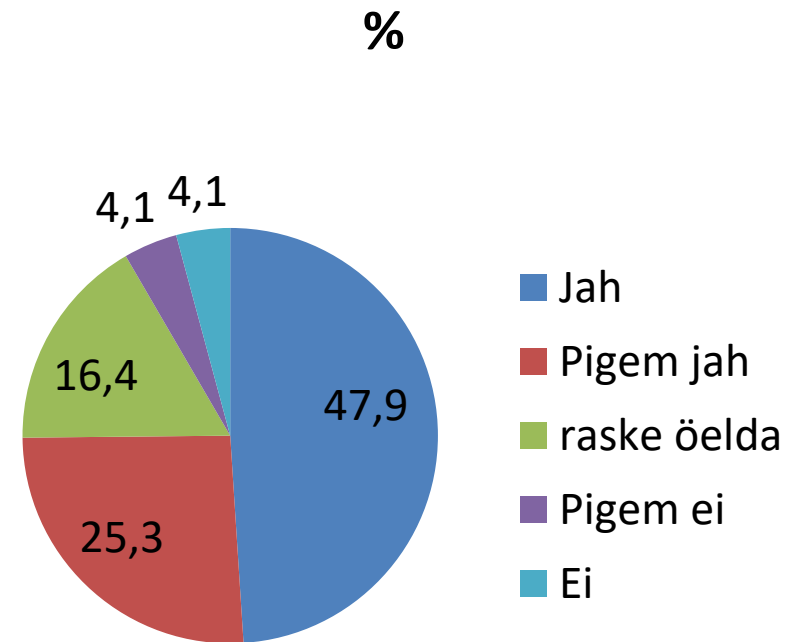


9.Kas ...diagnoos oli õigeaegne ja õige?

2016

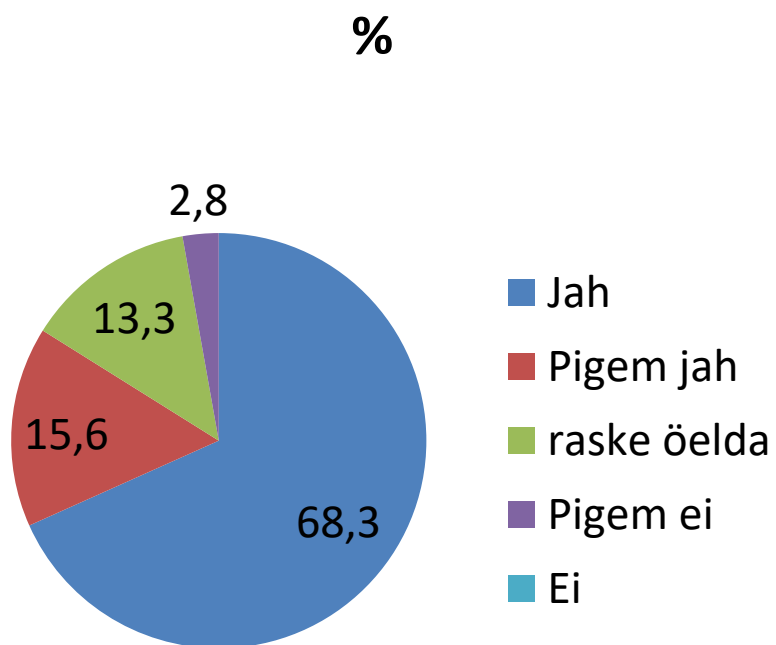


2008

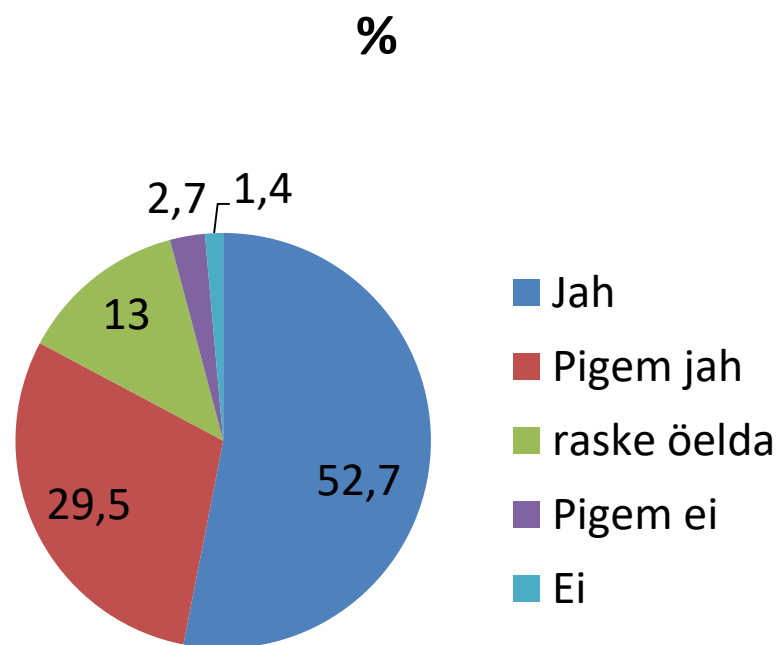


10.Kas ravi oli Teie arvates professionaalne?

2016

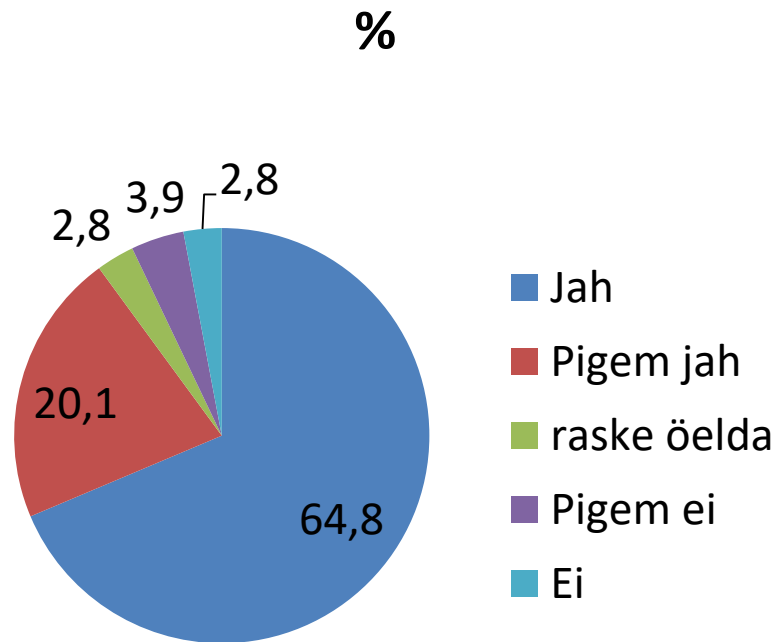


2008

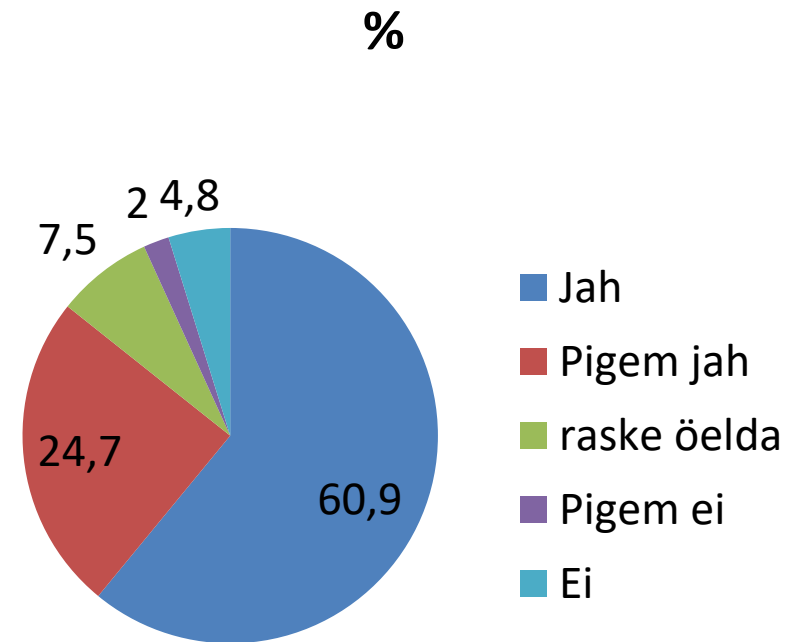


11.Kas patsiendi seisund paranes, kas ravist oli kasu?

2016

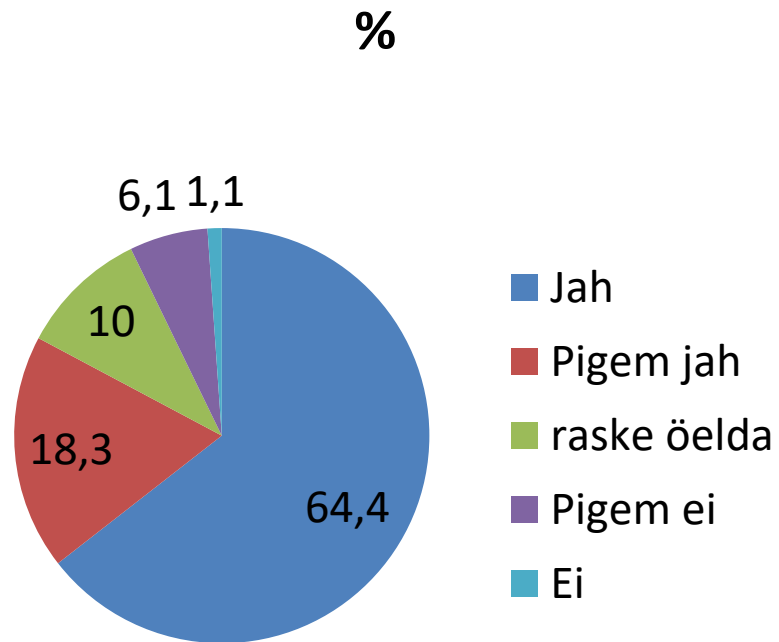


2008

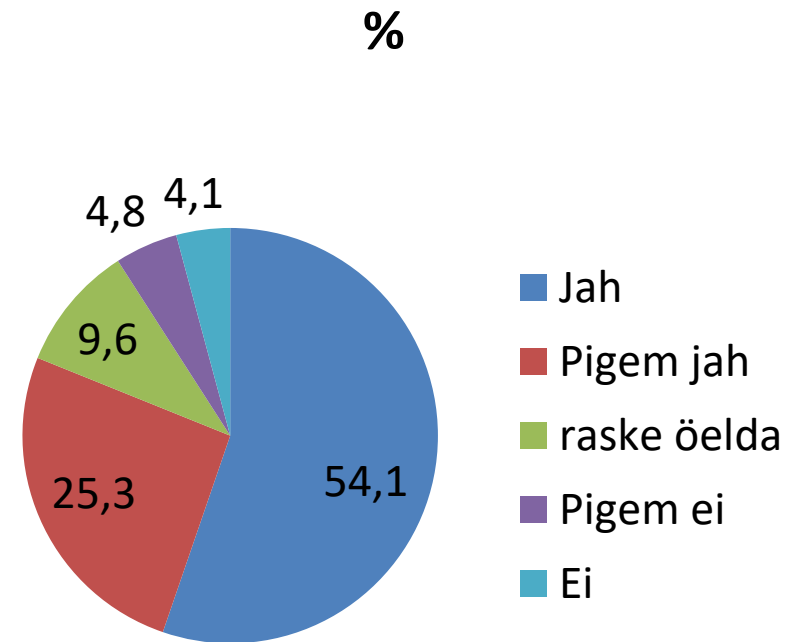


12.Kas brigaadijuhi selgitused diagnoosi ja ravi kohta anti piisavas mahus ja arusaadavalt?

2016

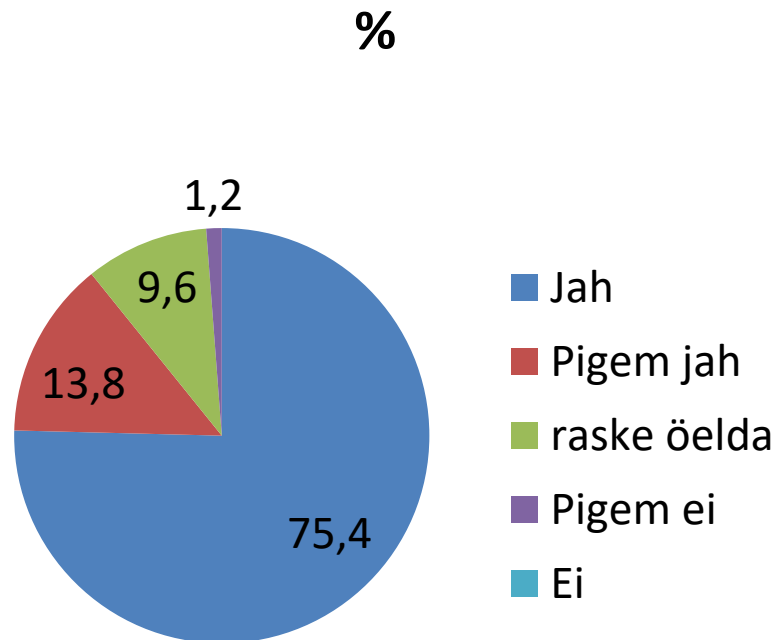


2008

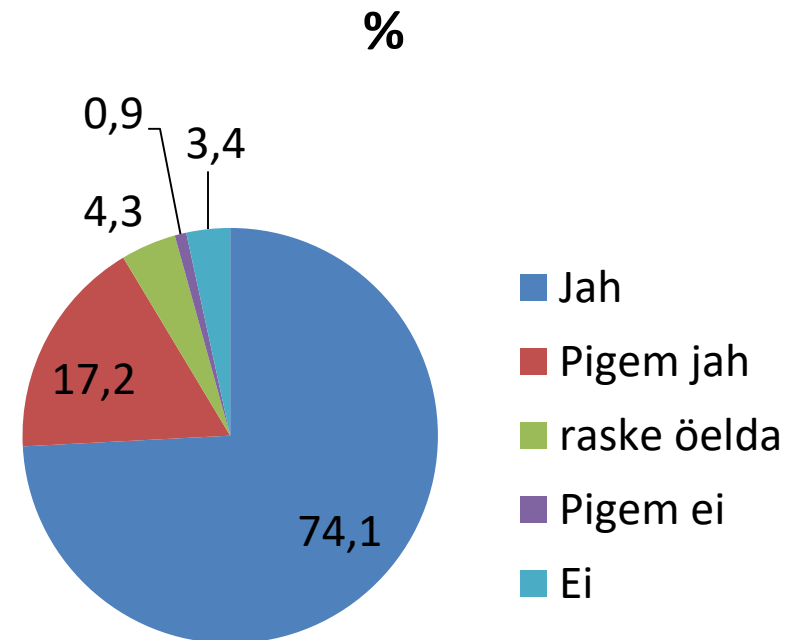


13. Kas transport tundus Teile ohutu ja viidi Teie arvates läbi reeglitekohaselt?

2016

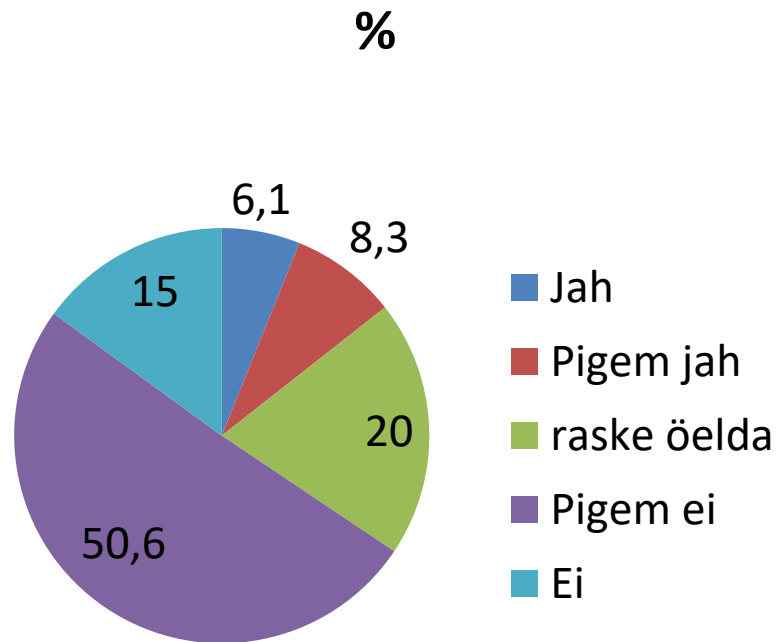


2008

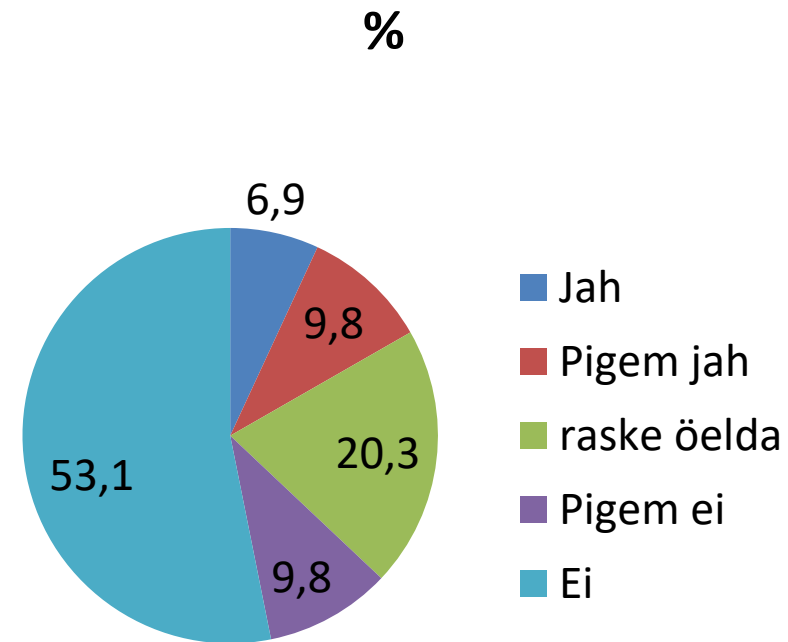


14.Kas kiirabi asemel oleks Teid saanud aidata ka Teie perearst?

2016

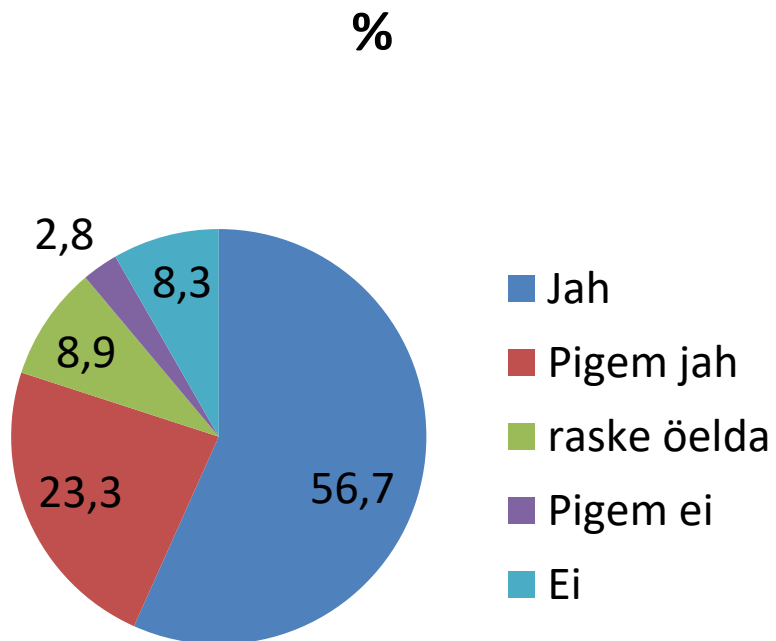


2008

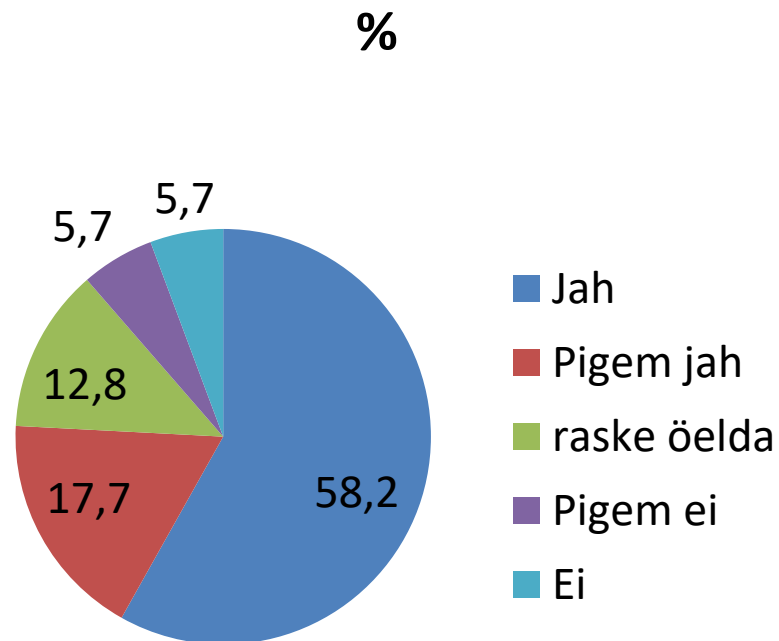


15.Ma soovin rohkem informatsiooni ja õpetust, kuidas tulla toime tervisehädade korral

2016



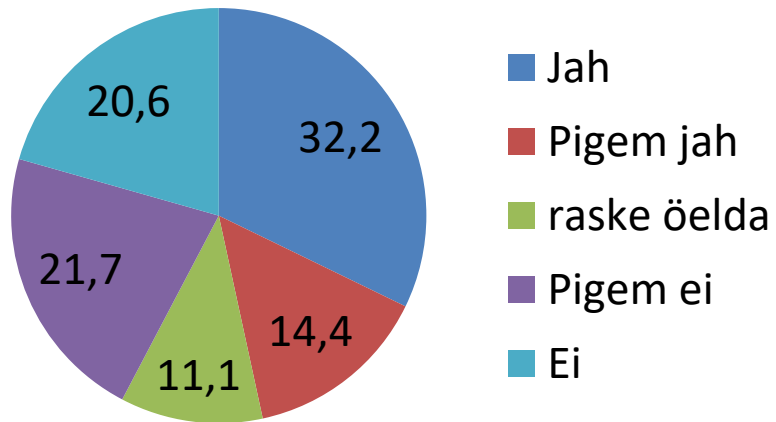
2008



16. Mul on alati võimalus helistada oma perearstile

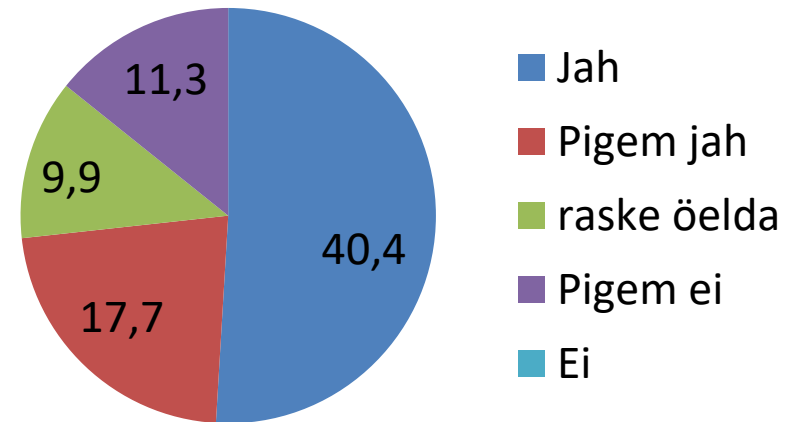
2016

%



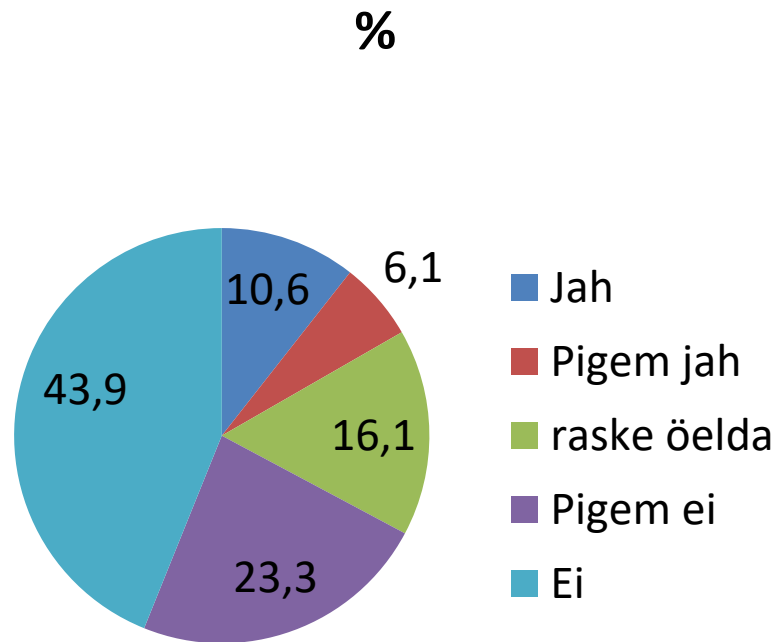
2008

%

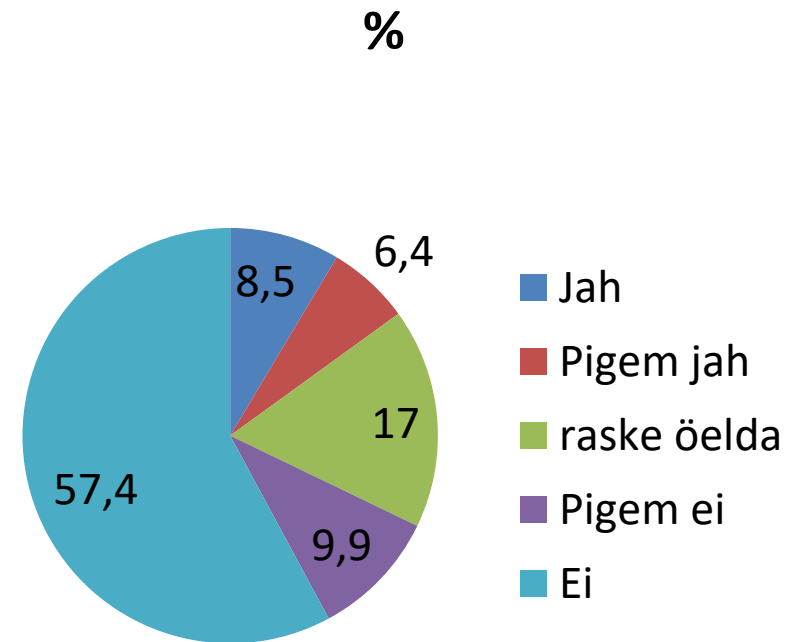


17.Ma oleks selle haiguse/vigastusega saanud ka ise pöörduda haiglasse

2016

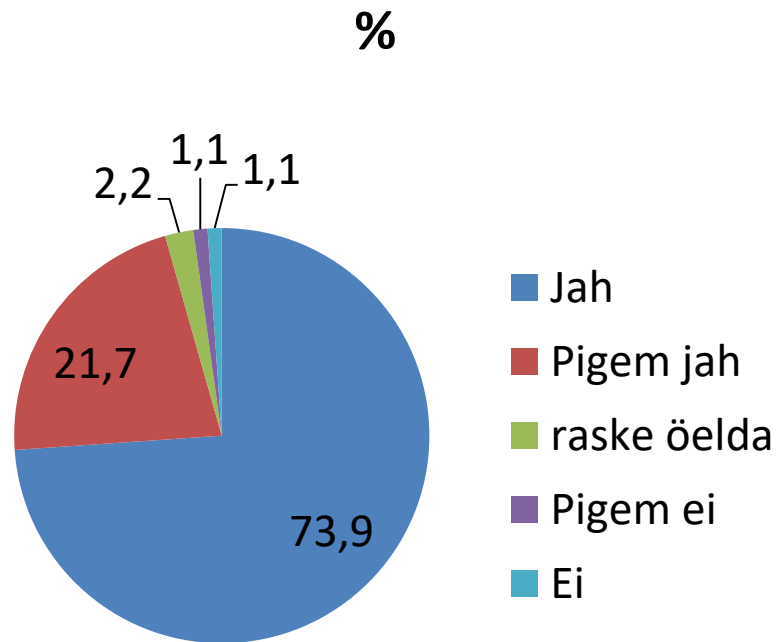


2008

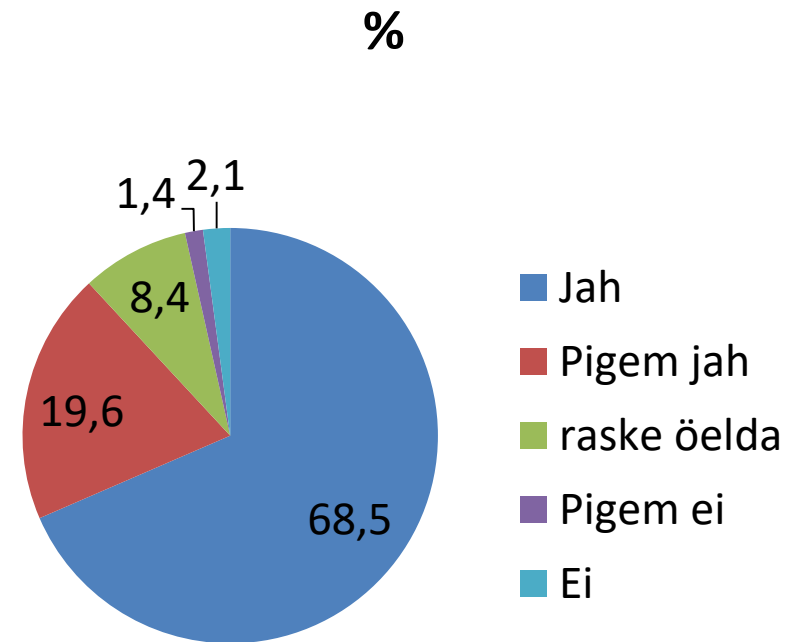


18. Tervikuna võib Tallinna Kiirabile anda positiivse hinnagu

2016



2008



Dünaamika 2005/2008/2016

küsimus	2005	2008	2016	trend
Kas 112 vastab ootustele	61	61	76	+
Kas kiirabi saabus kiiresti	61	54	76	+
Kas brigaad tegutses professionaalselt	66	66	72	+
Kas diagnoos oli õige	68	47	60	±
Kas patsiendi seisund paranes	65	61	65	0
Kas kiirabi asemel oleks saanud aidata ka perearst	9	7	6	-
Tallinna Kiirabile tervikuna võib anda positiivse hinnangu	61	69	74	+