

Hädaabiteadete menetlemise rahulolu uuring elanikkonnas

Uuringu aruanne
2019



Sisukord

	Sissejuhatus	3
	Vastajate sotsiaal-demograafiline taust	4
	Kokkuvõte	5
1	Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest	7
2	Helistamine hädaabinumbrile 112	18
	Projekti meeskond	27

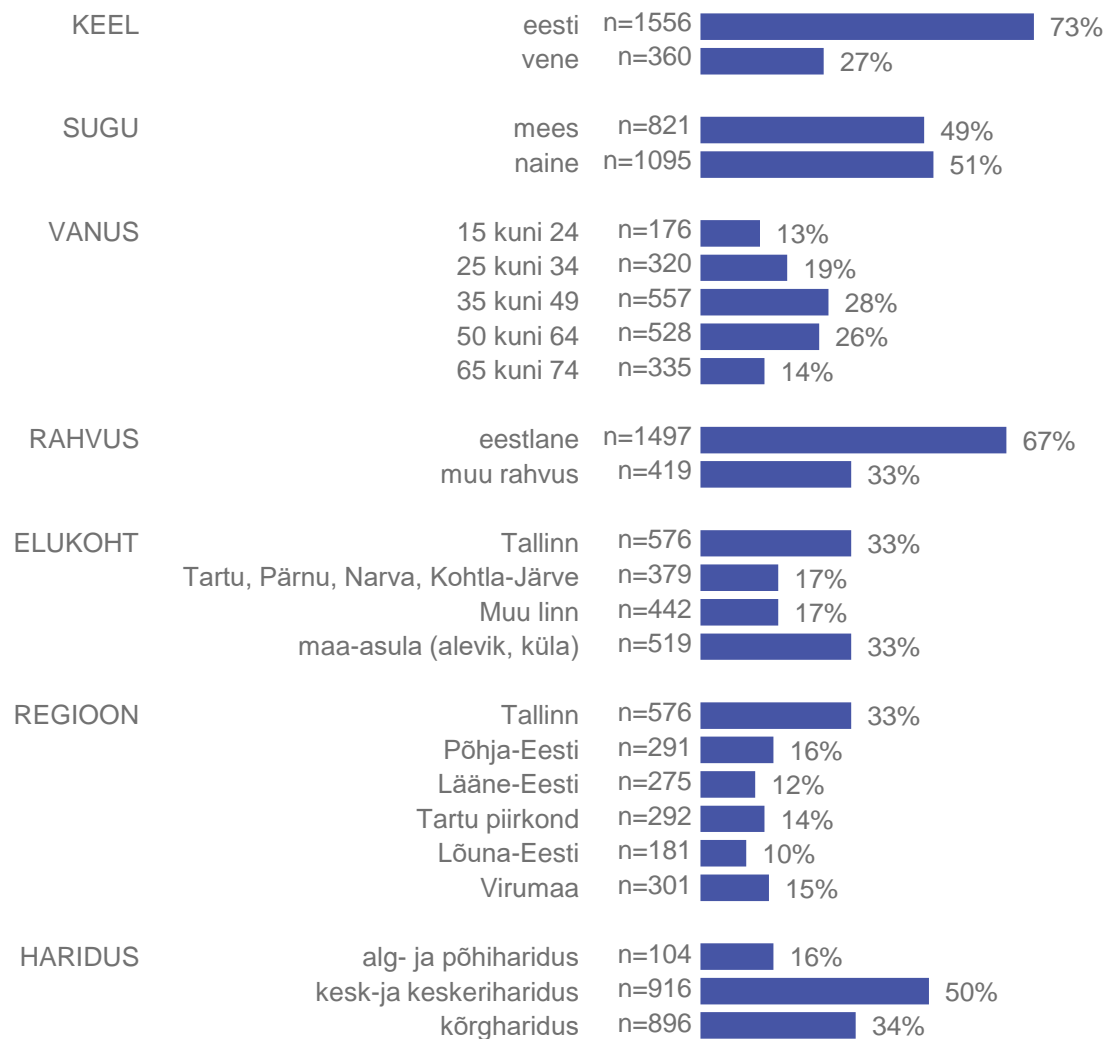
Sissejuhatus

- Elanikkonna teadlikkust ja kokkupuudet hädaabitelefoni ja teenusega rahuolu on hinnatud alates 2008. aastast. Käesoleva aasta aruandes võrreldakse uuringu tulemusi 2015., 2017. ja 2018. aastaga. Uuringu eesmärgiks oli kaardistada elanikkonna:
 - teadlikkus hädaabinumbri 112 ning abi- ja infotelefonidest,
 - Häirekeskusega ühenduse saamise kiirus 112-le helistamise korral,
 - helistaja probleemist arusaamine,
 - päästekorraldaja poolt esitatud küsimuste asjakohasus,
 - abivajaja rahulolu päästekorraldaja suhtlemisoskusega,
 - üldine rahulolu telefoni teel osutatud abiga,
 - ettepanekud Häirekeskuse pakutava teenuse edendamiseks.
- Hädaabinumbri 112 teenuse rahulolu uuringu planeeritud valimiks on 500 inimest, kes on viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbri.
- Valimi saavutamiseks küsitleti kokku 1916 inimest telefoni teel (*Computer Assisted Telephone Interviewing* ehk CATI) ja veebi teel (*Computer Assisted Web Interviewing* ehk CAWI) järgmiselt:

	Valim (n)	Kaalutud valim (n)	Veeru % kaalutud valimist
KOKKU	1916	1916	100%
CATI	500	669	35%
CAWI	1416	1247	65%

Vastajate sotsiaal-demograafiline taust

2019, n=1916



Kokkuvõte: elanike teadlikkus hädaabinumbrist 112 ning teistest abi- ja infotelefonidest on püsinud samal tasemel, tasapisi kasvab teadlikkus Häirekeskusest teenusepakkujana

- Teadlikkus hädaabinumbrist 112 on püsinud viimaste aastate jooksul muutumatuna:
 - 94% (2018. a. 95%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis kiirabi,
 - 94% (2018. a. 93%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis päästjaid ning
 - 85% (2018. a. 82%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis politseid.
 - Politsei kutsumiseks oskavad numbrit 112 vähem välja tuua venekeelsed, muust rahvusest elanikud, samuti mehed, 25-34-aastased ning Tallinna ja Põhja-Eesti elanikud.
- Teadlikkus sellest, et ka Euroopa Liidus on võimalik kutsuda kiirabi, politseid või päästjaid numbrilt 112, on nelja aasta jooksul oluliselt paranenud: 55%-lt 2015. a. 88%-le käesoleval aastal.
- Teadlikkus erinevatest abi- ja infotelefonidest on oluliselt madalam: kõige enam teatakse keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 (33%) ning seejärel maanteeinfotelefoni 1510 (28%). Vähem teatakse päästeala infotelefoni 1524 (13%) ning kohaliku omavalitsuse abitelefoni 1345 (14%). 2017. ja 2018. aastaga võrreldes on teadlikkus püsinud üldjoontes samal tasemel, teadlikkus keskkonnainspektsiooni valvetelefonist, mis aastatel 2015-2018 vähehaaval kasvas, on jäänud pidama 2018. aasta tasemele.
- Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab 112 kõnedele, kasvab samuti vähehaaval: 2017: 27% → 2018: 29% → 2019: 30%. Sarnaselt eelmise aastaga nimetati kõige enam, kuid varasemast vähem (25%) erinevaid päästeala asutusi (Päästeamet, päästeteenistus, päästekorraldus, jms), 5% vastajatest nimetas hädaabi või hädaabikeskust ning 35% ei osanud küsimusele vastata.
- Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab erinevatele abi- ja infotelefonidele, on kolme aasta lõikes veidi kasvanud: 2017 nimetas 2% spontaanselt Häirekeskust, 2018. a. 7% ja 2019. a. 9%.

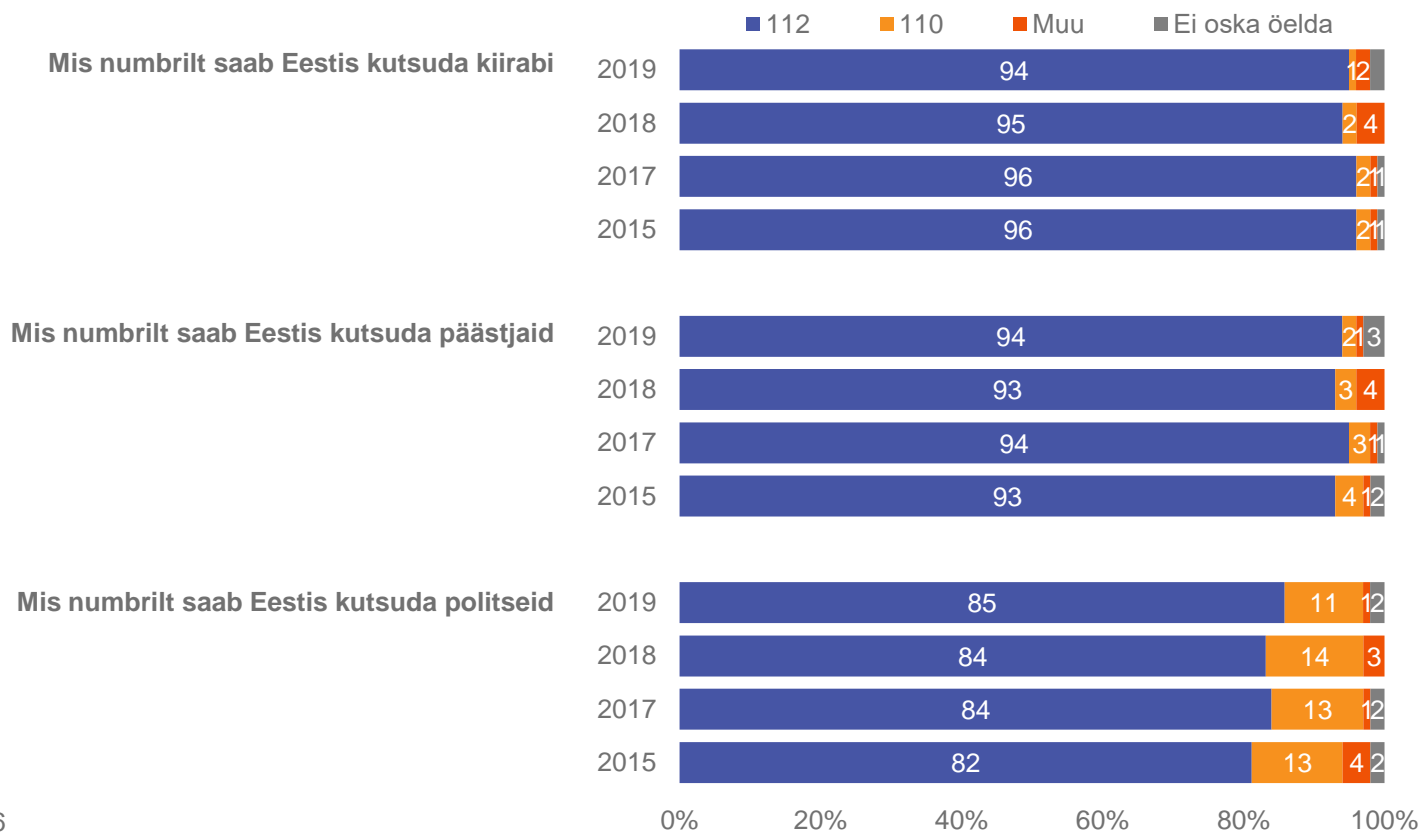
Kokkuvõte: elanike rahulolu hädaabinumbrile helistamise kogemusega on väga kõrge

- Nii nagu varasematel aastatel, on viimase 12 kuu jooksul hädaabinumbrile 112 helistanud 26% Eesti elanikest. Keskmisest rohkem on helistajate seas vene keelt kõnelevaid muust rahvusest inimesi ja 25-34-aastaseid elanikke. Keskmisest vähem on helistanud eesti keelt kõnelevad, Eesti rahvusest inimesed, 15-24 ja 65-74-aastased ning maapiirkondade elanikud.
- Pea kõik hädaabinumbrile helistanutest on helistamise kogemusega rahul, rahulolu tervikuna ei ole aastatega oluliselt muutunud:
 - 98% (2018 a. 97%) helistajatest hindas ühenduse saamise kiirust heaks, sh 77% väga kiireks ja 22% pigem kiireks
 - Kasvanud on nende osakaal, kes peavad ühenduse saamist väga kiireks: 70% → 77%.
 - 95% (2018 a. 93%) helistajatest hindas hädaabikõne vastuvõtja arusaamist helistaja probleemist heaks, sh 67% väga heaks ja 28% pigem heaks,
 - 95% (2018 a. 93%) helistajatest hindas hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisuskust heaks, sh 67% väga heaks ja 28% pigem heaks,
 - 94% (2018 a. 94%) helistajatest hindas hädaabinumbri vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust heaks, sh 70% täiesti ja 24% pigem asjakohaseks,
 - 95% (2018 a. 94%) helistajatest on rahul hädaabinumbrile helistamise kogemusega, sh 66% väga rahul ning 29% pigem rahul.
 - Nelja aasta jooksul on kasvanud nende osakaal, kes jäid helistamise kogemusega väga rahule: 56% → 66%.
- Rahulolu ei erine selle lõikes, kas inimene vajab kiirabi, politseid või päästet. Küll aga on kiirabi vajanud helistajad hinnanud ühenduse saamist hädaabinumbriiga kõige sagedamini kiireks (100%).
- Et kriitilisi hinnanguid on andnud väga väike arv vastajaid, ei ole võimalik nende täpsem tausta-analüüs. Tagasihoidlikemate hinnangutega (*pigem hea, pigem asjakohane, jms*) paistavad silma vene keelt kõnelevad, muust rahvusest helistajad.
- Pooled numbrile 112 vastajatest ei osanud Häirekeskusele soovitusi anda, et veelgi enam abivajajate ootustele vastata. Need, kes küsimusele vastasid, ütlesid kõige sagedamini, et Häirekeskuse teenus on juba väga hea ning tuleks hoida sama taset. Kümnendik ootab kiiret reageerimist ja abi andmist ning kümnendik konkreetset suhtumist (vähem tühja juttu ja abivajaja seisukohast ebavajalikke küsimusi). 6% peab oluliseks viisakat, sõbralikku, toetavat ja empaatilist suhtlemist. 2% tõid välja vajadust elanikke abi- ja infonumbritest enam teavitada.

1

Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest

Arenguruumi on 112 seostamisel politsei kutsumisega

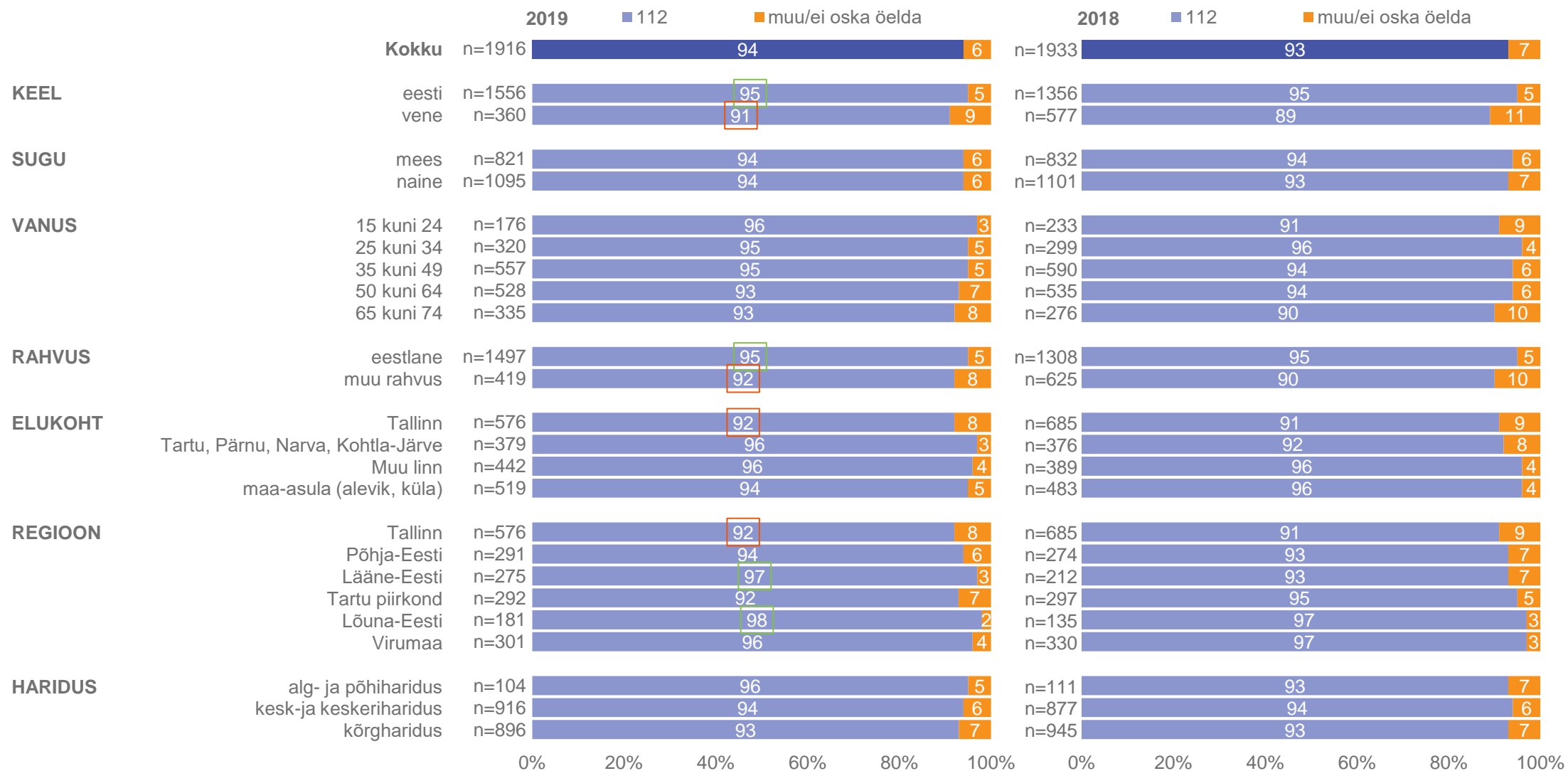


2019, n=1916
 2018, n=1933
 2017, n=2054
 2015, n=1903

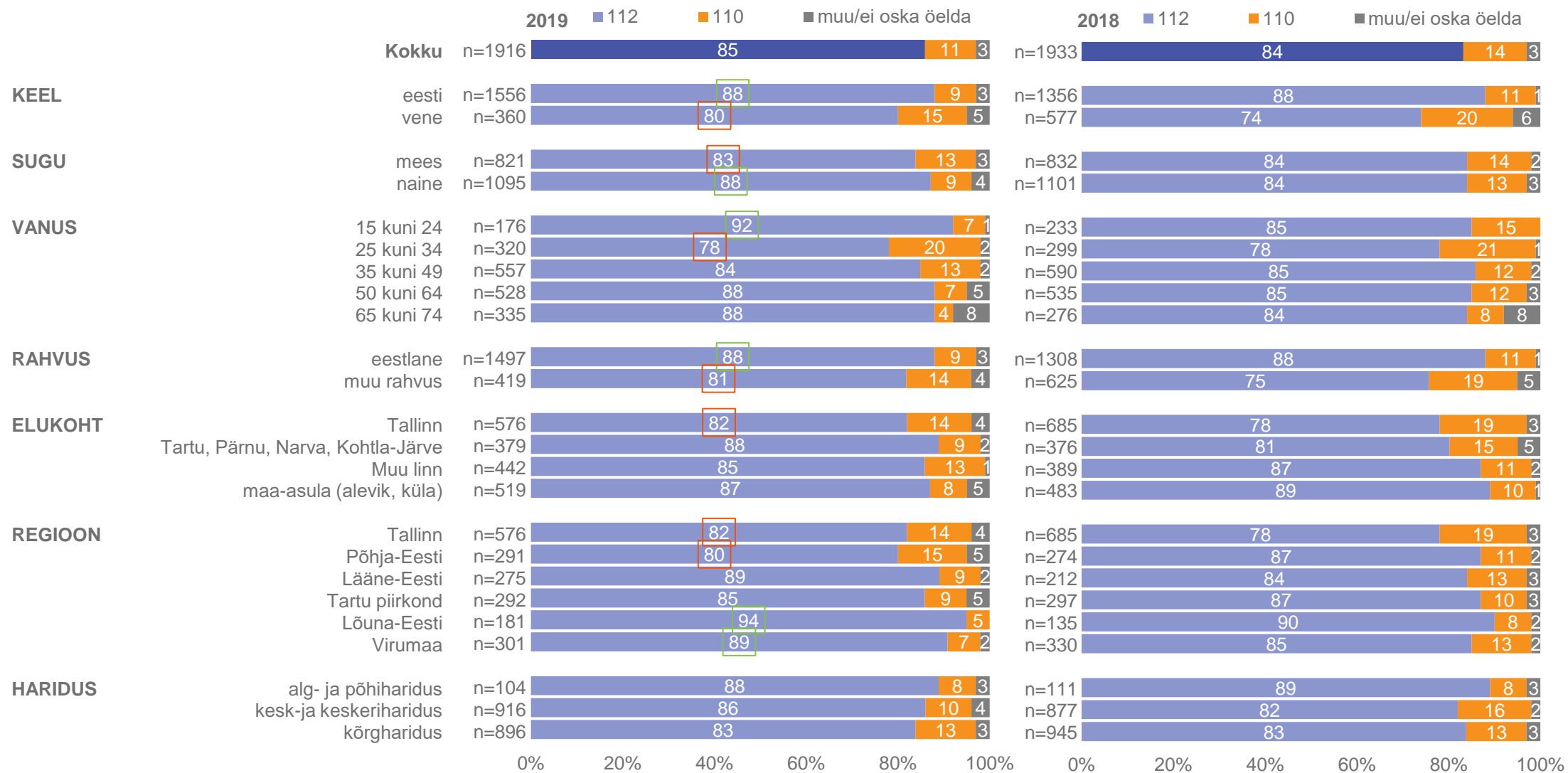
Teadlikkus 112-st sotsiaal-demograafilistes rühmades kiirabi kutsumise osas



Teadlikkus 112-st sotsiaal-demograafilistes rühmades päästjate kutsumise osas



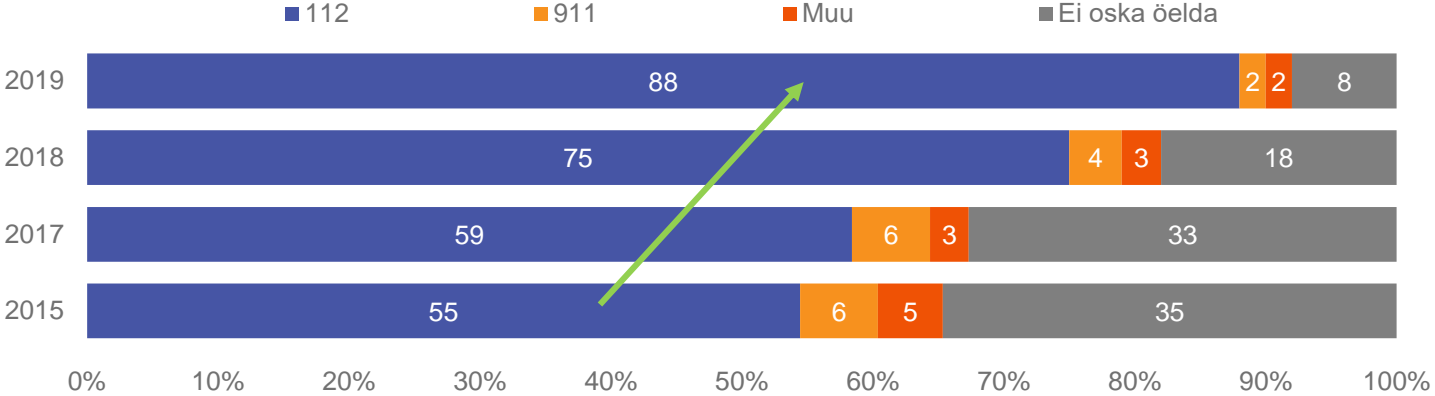
Teadlikkus 112-st sotsiaal-demograafilistes rühmades politsei kutsumise osas



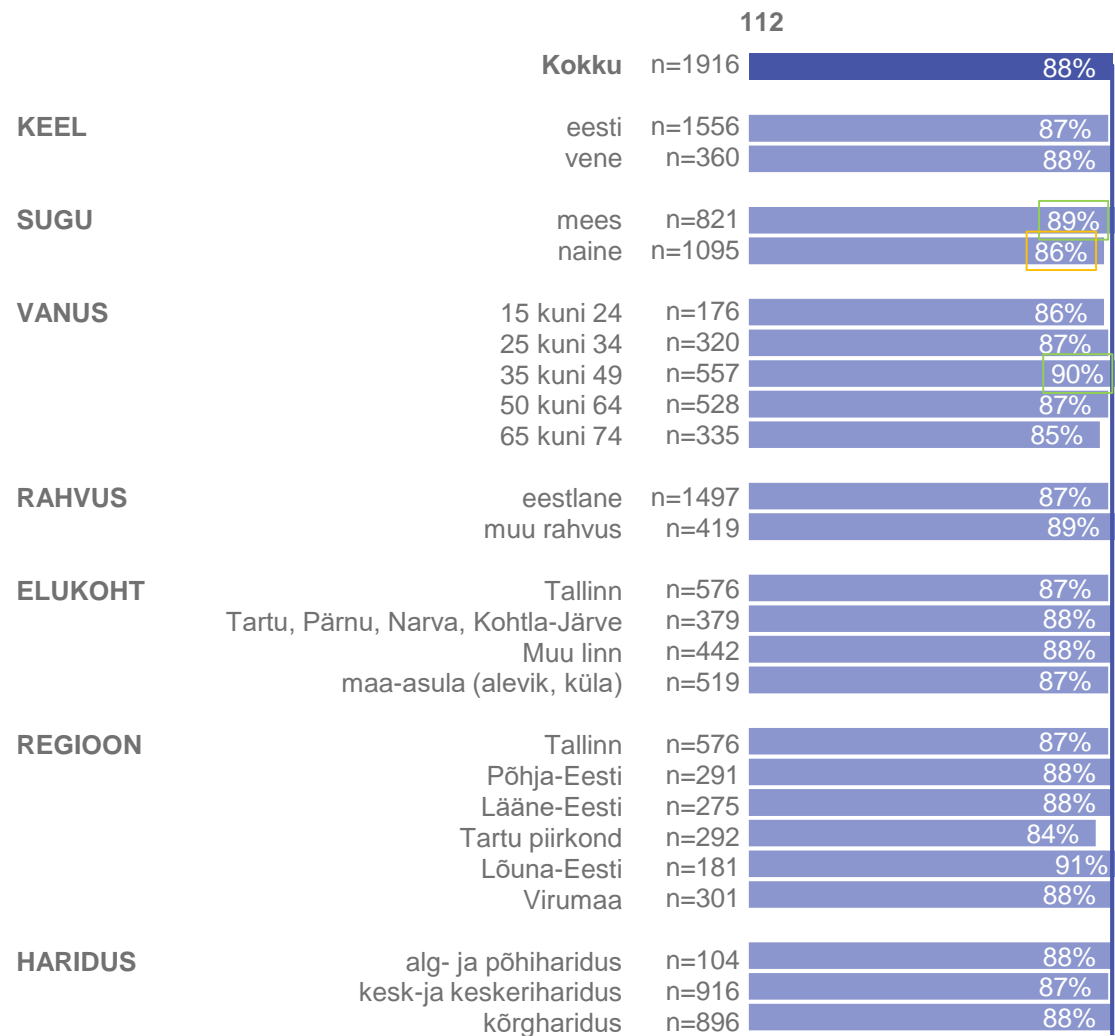
Teadlikkus 112-st Euroopa Liidus on jätkanud tugevat kasvu

Kas Te teate, mis numbrilt saab kogu Euroopa Liidus kutsuda kiirabi, päästjaid ja politseid?

2019, n=1916
 2018, n=1933
 2017, n=2054
 2015, n=1903



Teab, et Euroopa Liidus saab kiirabi, päästjaid ja politseid kutsuda numbrilt 112



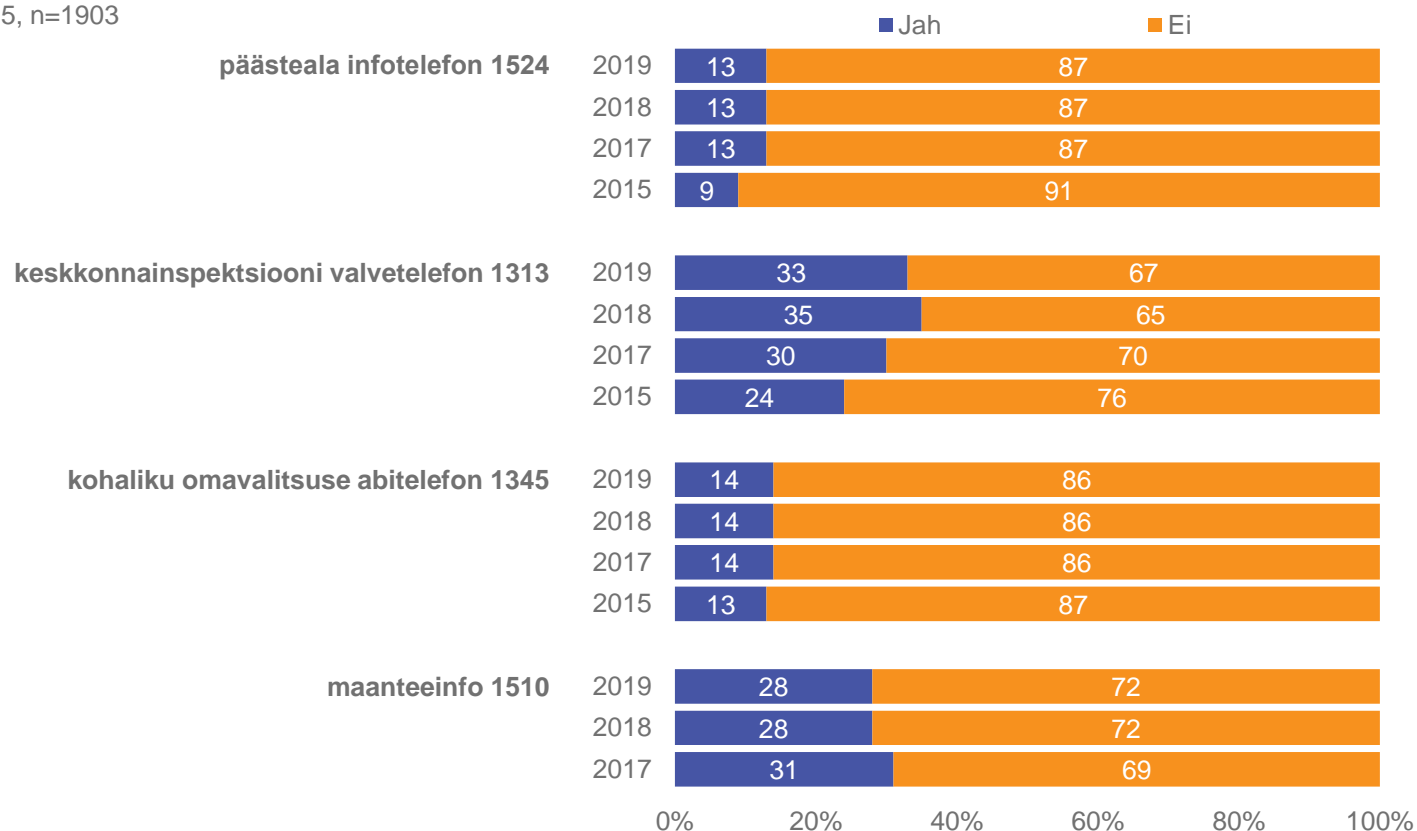
Teadlikkus on kõrgem meeste ning 35-49-aastaste elanike seas. Varasemad regionaalsed erinevused on ühtlustunud.

Teadlikkus on madalam naiste seas. Varasemad regionaalsed erinevused on ühtlustunud.

Teadlikkus abi- ja infotelefonidest

Kas Te teate järgmiseid abi- ja infotelefone?

2019, n=1916
 2018, n=1933
 2017, n=2054
 2015, n=1903



Päästeala infotelefoni osas on teadlikkus:

- kõrgem venekeelsete ja muust rahvusest inimeste seas ning Lääne-Eestis
- madalam eestikeelsete ja eesti rahvusest elanike seas ning Tallinnas.

Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni osas on teadlikkus:

- kõrgem eesti keelt kõnelevate, eestlaste seas, samuti naiste, 35-49 a., väikelinnade ja maapiirkonna elanike ning Lääne ja Lõuna-Eesti elanike seas,
- madalam vene keelt kõnelevate muust rahvusest eestimaalaste seas, samuti meeste seas, 18-24 a. ning Tallinna elanike seas.

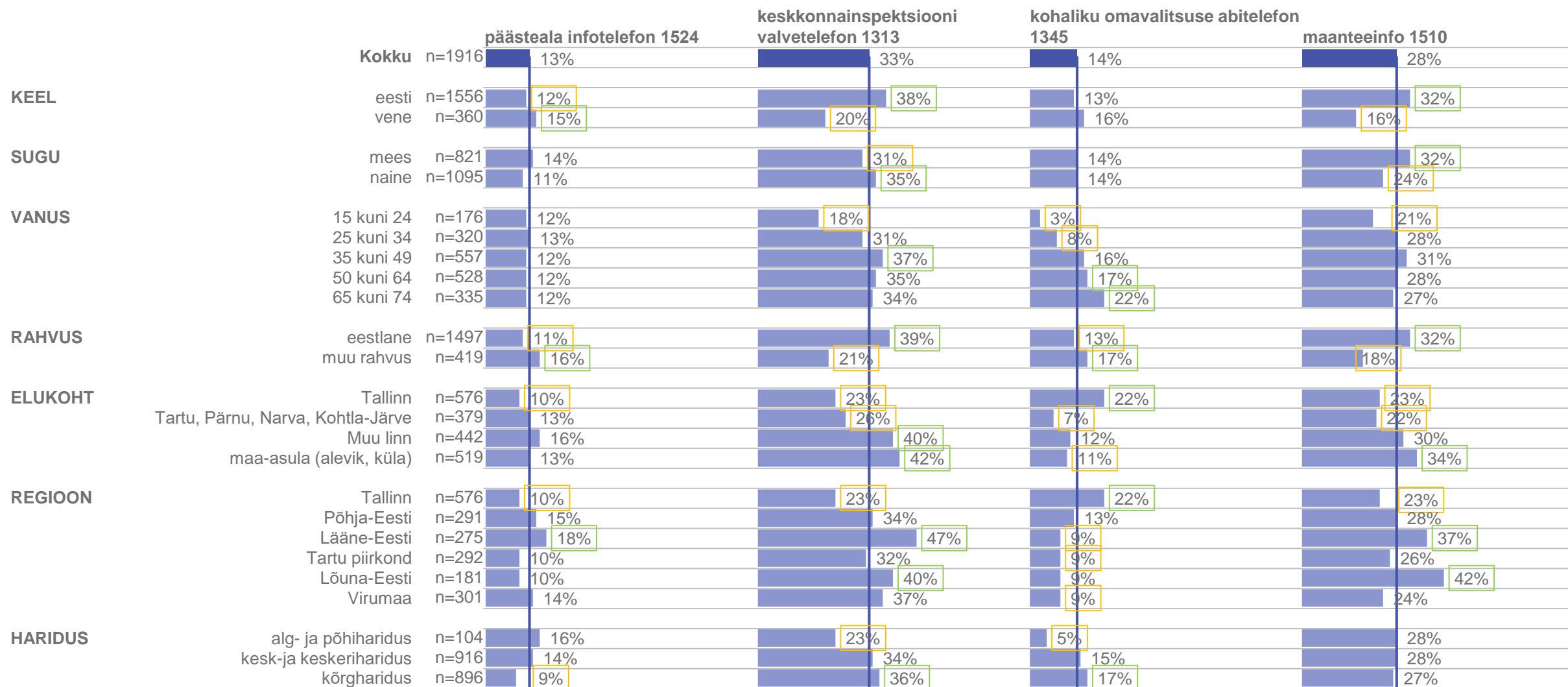
Kohaliku omavalitsuse abitelefoni osas on teadlikkus:

- kõrgem 50-aastaste ja vanemate seas, samuti muust rahvusest inimeste ja Tallinna elanike seas.
- madalam eestlaste ja väljaspool Tallinna elavate eestimaalaste seas, aga ka 18-34-aastaste seas.

Maanteeinfotelefoni osas on teadlikkus:

- kõrgem eesti keelt kõnelevate Eesti rahvusest inimeste, meeste, maapiirkondade ning Lääne ja Lõuna-Eesti elanike seas,
- madalam vene keelt kõnelevate muust rahvusest inimeste, 15-24-aastaste, Tallinna ja suuremate linnade elanike seas.

Teadlikkus abi- ja infotelefonidest: erinevused rahvastikurühmades



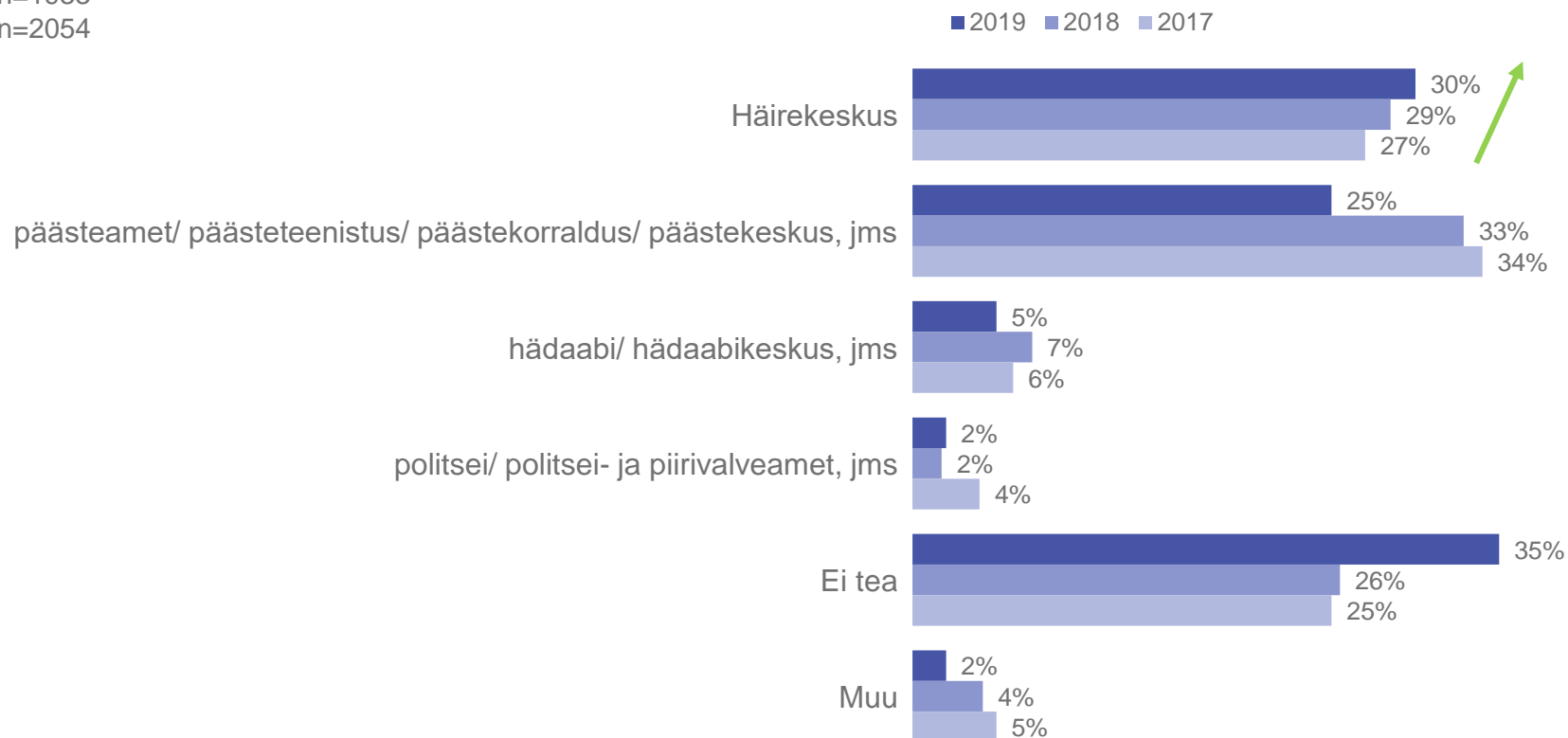
Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab 112 kõnedele, kasvab vähehaaval

Mis on selle organisatsiooni nimi, mis vastab Eestis 112 kõnedele?

2019, n=1916

2018, n=1933

2017, n=2054



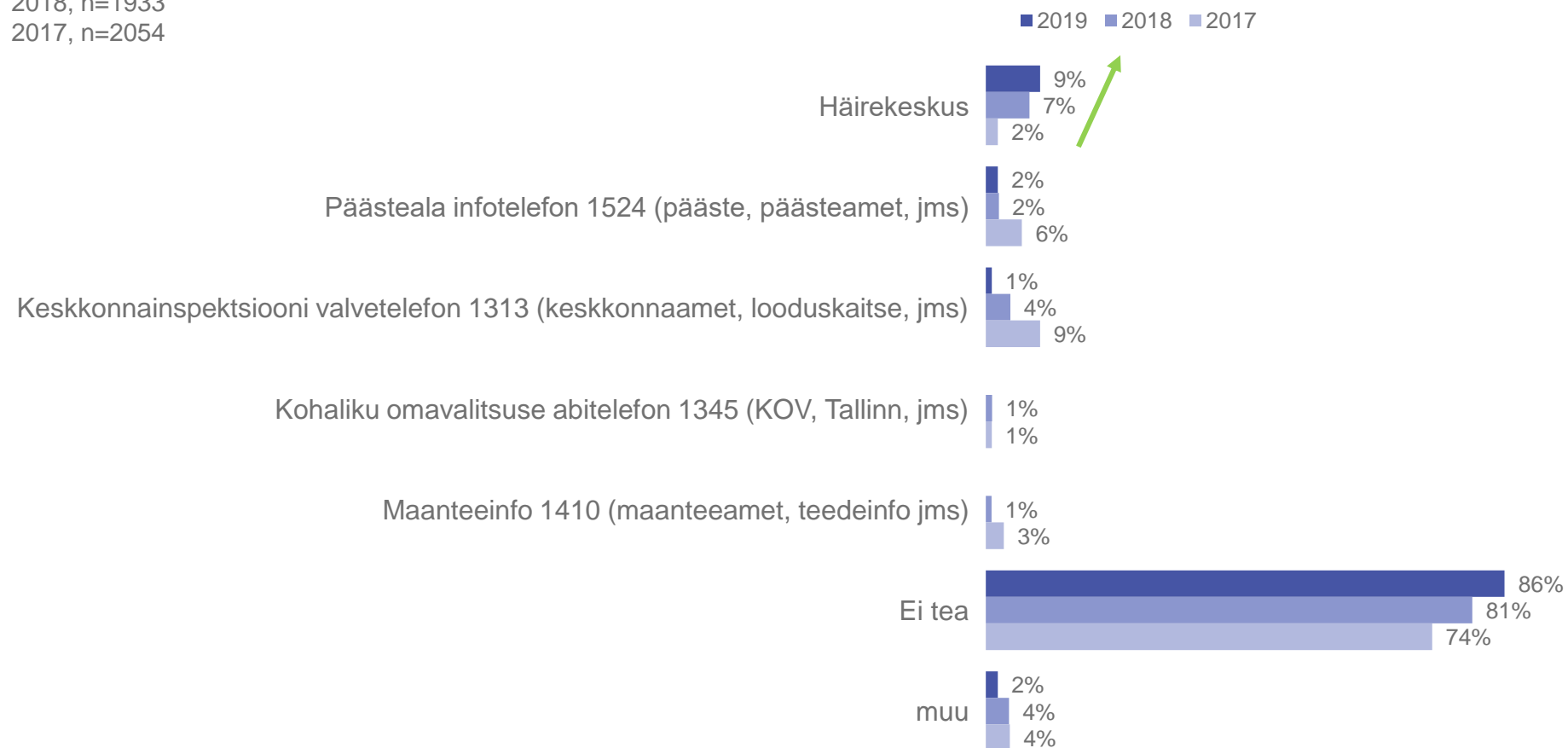
Häirekeskust nimetatakse abi- ja infotelefonide vastuvõtjana üha enam

Mis on selle organisatsiooni nimi, mis vastab abi- ja infotelefonide 1524, 1345, 1510 ja 1313 kõnedele?

2019, n=1916

2018, n=1933

2017, n=2054



2

Helistamine hädaabi numbrile 112

Elanike helistamine hädaabinumbrile 112

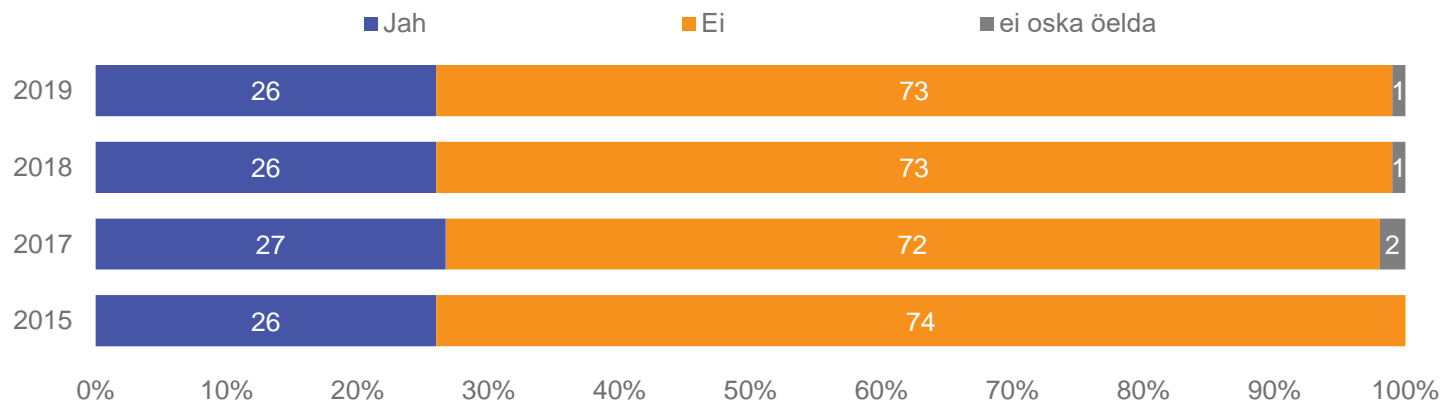
Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbrile 112?

2019, n=1916

2018, n=1933

2017, n=2054

2015, n=1903



Helistajatest vajasid:

61% kiirabi

35% politseid

8% päästet

5% muud (kõige sagedamini mainiti loomi maanteel, vigastada saanud loomi)

Hädaabinumbrile 112 helistamine sotsiaal-demograafilistes gruppides



98% numbrile 112-e helistajatest peavad ühenduse saamist väga või pigem kiireks

Kui kiiresti Te saite ühendust hädaabinumbriga?

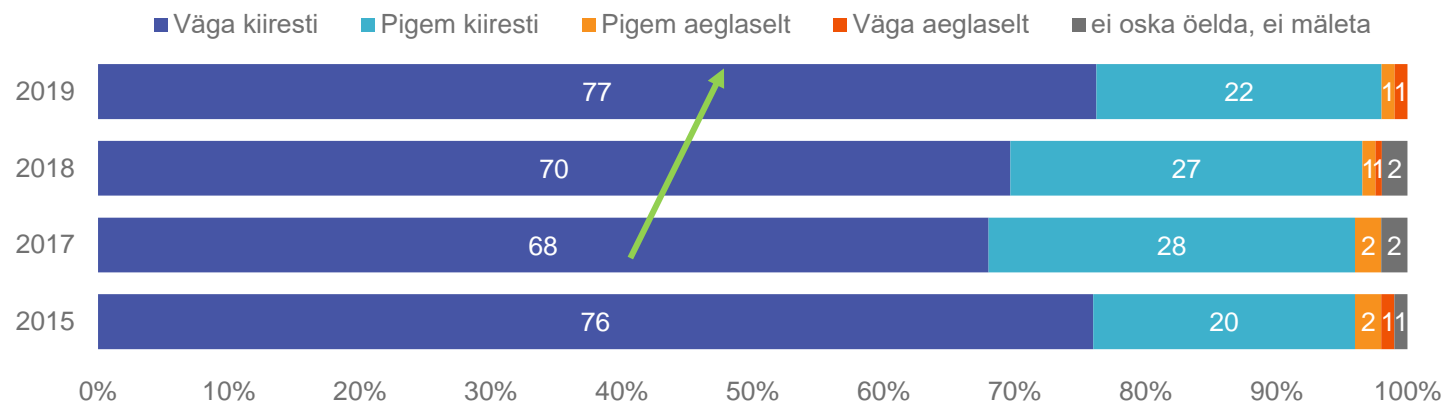
Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2019, n=501

2018, n=517

2017, n=550

2015, n=500



Ühenduste saamise kiirust pigem või väga aeglaseks hinnanud vastajate arv on väga väike (n=7), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

Nende vastajate osas, kes hindasid ühenduse saamise kiirust „väga kiireks“ või „pigem kiireks“, ilmnes ainult üks erinevus: 25-34-aastased andsid sellist hinnangut veidi vähem (96%).

Hädaabinumbri vastuvõtja arusaamine helistaja probleemist hindab heaks 95% helistajatest

Kui hästi sai hädaabinumbri vastuvõtja aru Teie probleemist?

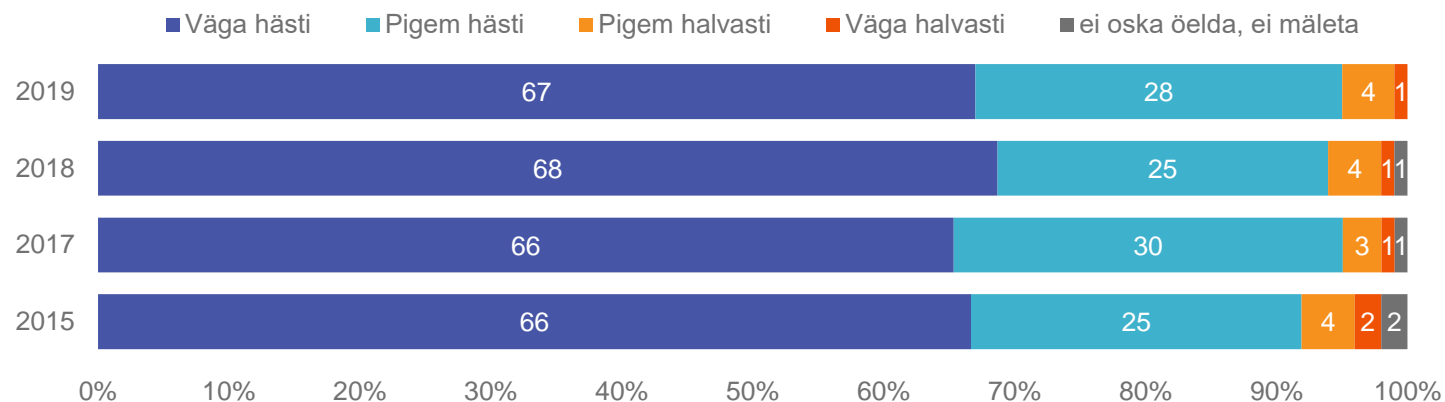
Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2019, n=501

2018, n=517

2017, n=550

2015, n=500



Helistaja probleemist arusaamist hindab pigem või väga halvaks väga väike osa vastajaid (n=18), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

Väga heaks on helistaja probleemist arusaamist hinnanud keskmisest oluliselt vähem Tallinna elanikud (61%), enam aga Lõuna-Eesti elanikud (83%)

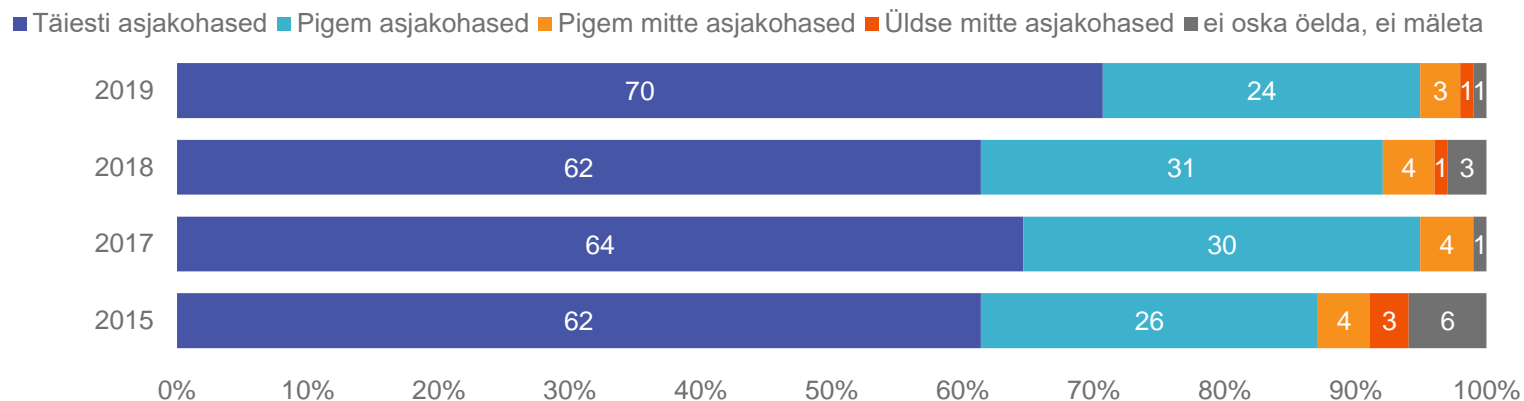
Pigem heaks on helistaja probleemist arusaamist hinnanud keskmisest oluliselt enam Tallinna elanikud, vähem aga muude linnade, Lääne ja Lõuna-Eesti elanikud.

Hädaabinumbri vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust hindab heaks 94% helistajatest

Kuidas Te hindate hädaabikõne vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust, Teie probleemiga seotust? Kas küsimused olid ...?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2019, n=501
2018, n=517
2017, n=550
2015, n=500



Hädaabinumbri vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust hindab pigem või väga halvaks väga väike osa vastajaid (n=21), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

Täiesti asjakohased on kõne vastuvõtja poolt esitatud küsimused keskmisest enam naiste ja eestikeelsete elanike hinnangul.

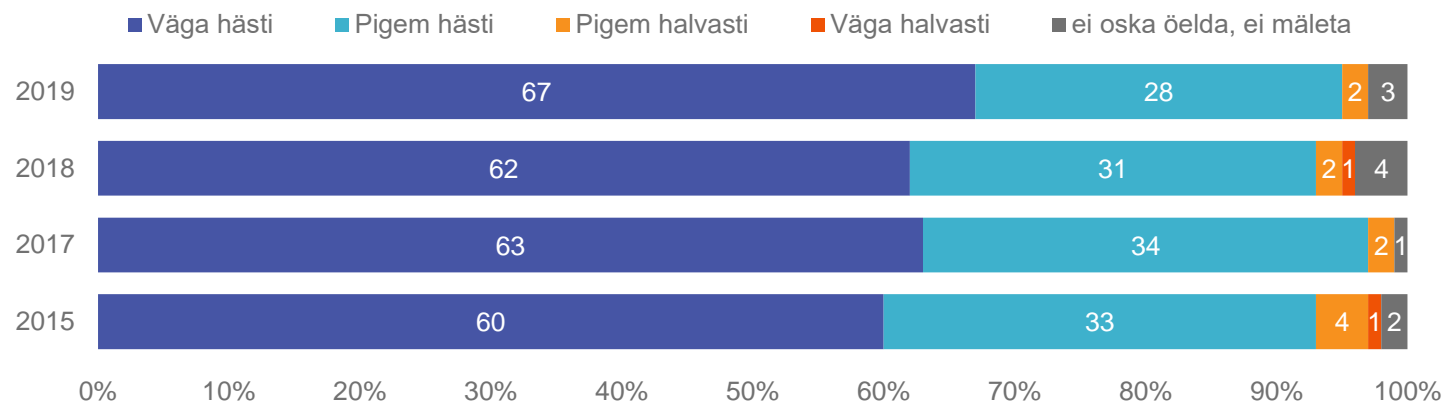
Pigem asjakohased on kõne vastuvõtja poolt esitatud küsimused keskmisest oluliselt enam tallinlaste ja 50-64-aastaste hinnangul.

Hädaabinumbri vastvõtja suhtlemisoskust hindab heaks 95% helistajatest

Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskust?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2019, n=501
2018, n=517
2017, n=550
2015, n=500



Hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskust hindab pigem või väga halvaks väga väike osa vastajaid (n=13), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

Kõne vastuvõtja suhtlemisoskust hindavad **väga heaks** keskmisest enam eesti keelt kõnelevad elanikud.

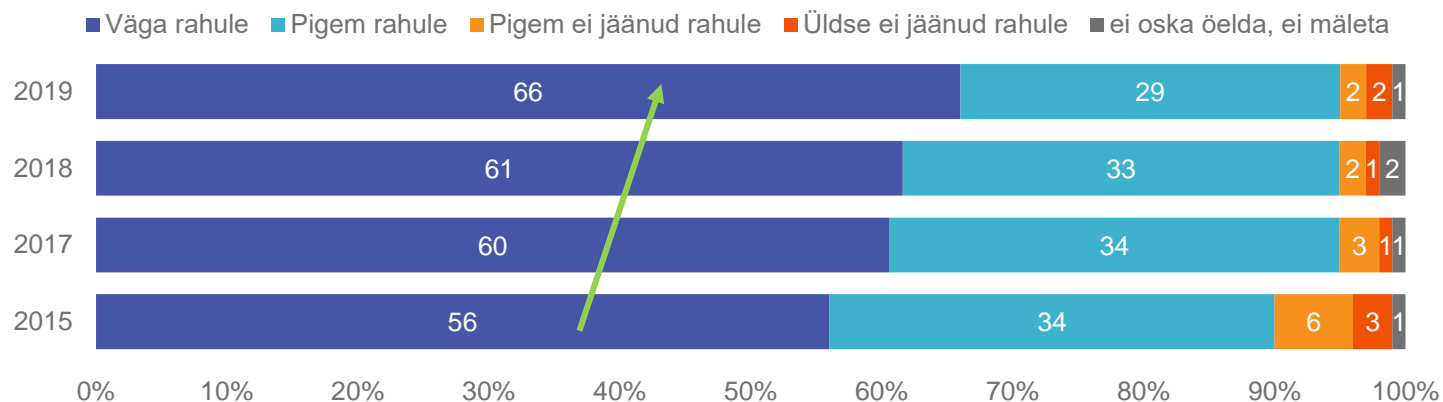
Kõne vastuvõtja suhtlemisoskust hindavad **pigem heaks** keskmisest enam vene keelt kõnelevad ning Virumaa elanikud.

95% helistajatest on rahul hädaabinumbrile helistamise kogemusega

Kui rahule Te jäite hädaabinumbrile helistamise kogemusega üldiselt?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2019, n=501
2018, n=517
2017, n=550
2015, n=500



Hädaabinumbrile helistamise kogemusega ei jäänud rahule väga väike osa vastajaid (n=19), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

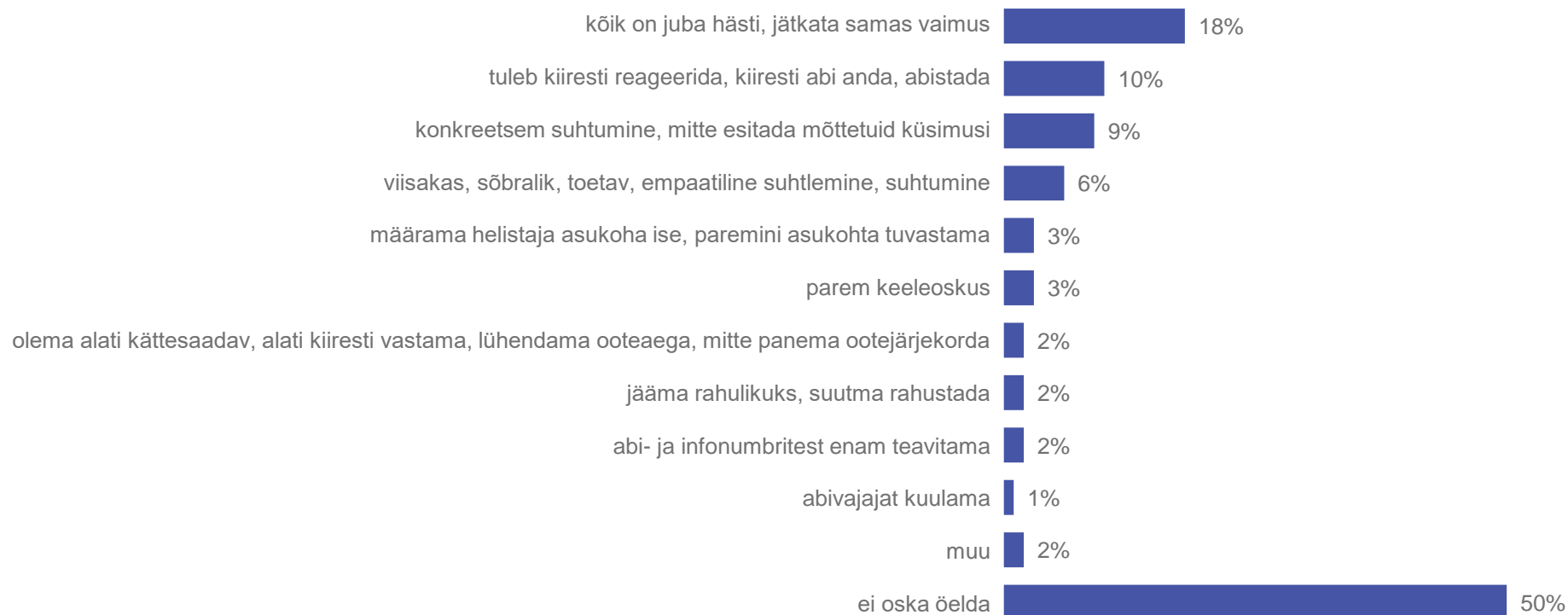
Helistamise kogemusega jäid **väga rahule** keskmisest enam eesti keelt kõnelevad ja Eesti rahvusest inimesed.

Helistamise kogemusega jäid **pigem rahule** keskmises enam vene keelt kõnelevad, muust rahvusest inimesed ning Virumaa elanikud.

Häirekeskusel tuleks ennekõike hoida praegust head taset

Mis on kõige olulisem, mida Häirekeskus, kes vastab numbrile 112 ja erinevatele teistele abi- ja infotelefoninumbritele, peaks tegema, et veelgi enam Teie ootustele vastata?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud, n=501



Projekti meeskond

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolsed kontaktisikud:

Sigrid Karu

Uuringu kava ja aruande koostaja:

Jaanika Hämmal

Küsitluse koordinaator:

Kaja Ruuben, Kaja Nebel

Programmeerimine ja andmetöötlus:

Olga Kosolapova, Kalev Mitt

Graafilised tööd:

Maire Nõmmik

Kontaktinfo:

Jaanika Hämmal

Kantar Emori uuringuekspert

Telefon: 626 8531

E-mail: jaanika.hammal@kantatar.com

Kantar Emor

Telefon: 626 8500

E-mail: emor@emor.ee

Aadress: Maakri 21, Tallinn 10145