

# KANTAR

## Abi- ja infoteadete menetlemise rahulolu uuring elanikkonnas

Uuringu aruanne  
November 2020



# Sisukord

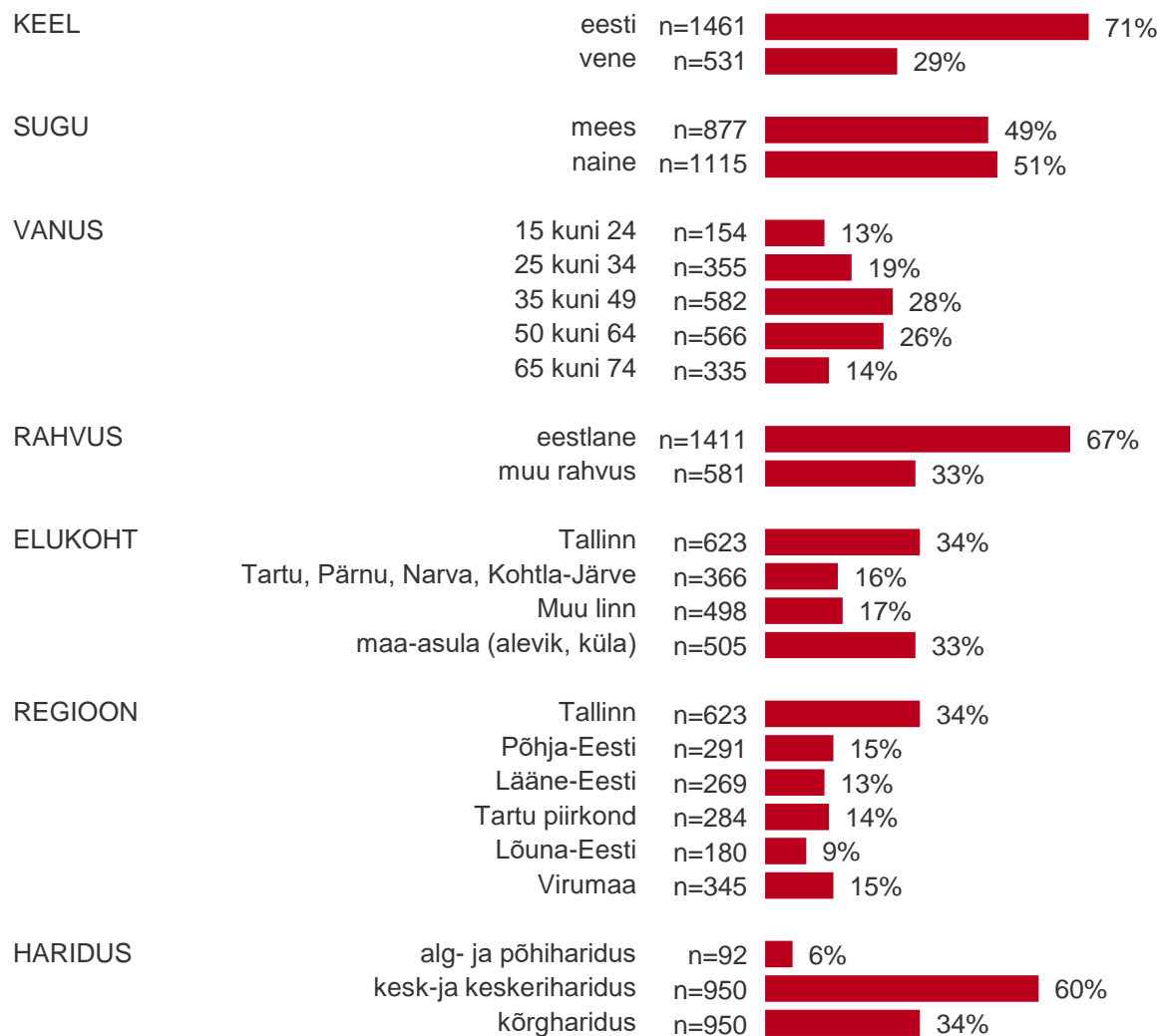
	Sissejuhatus	3
	Vastajate sotsiaal-demograafiline taust	4
	Kokkuvõte	5
1	Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest ning abi- ja infotelefonidest	7
2	Helistamine hädaabinumbrile 112	20
	Projekti meeskond	29

# Sissejuhatus

- Elanikkonna teadlikkust ja kokkupuudet hädaabitelefoni ja teenusega rahuolu on hinnatud alates 2008. aastast. Käesoleva aasta aruandes võrreldakse uuringu tulemusi 2015 ning 2017-2019 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 suhtlemisoscusega,
  - 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 hädaabinumbrile.
- Valimi saavutamiseks küsitleti vahemikus 2.-16. november 2020 kokku 1992 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
<b>KOKKU</b>	1992	1992	100%
<b>CATI</b>	500	599	30
<b>CAWI</b>	1492	1393	70

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust, n=1992



# Kokkuvõte 1/2

- Teadlikkus hädaabinumbri 112 püsib jätkuvalt kõrge nagu see on viimastel aastatel olnud:
  - 92% (2018. a. 94%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis kiirabi,
  - 92% (2018. a. 94%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis päästjaid ning
  - 89% (2018. a. 85%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis politseid.
    - Politsei kutsumiseks oskavad numbrit 112 harvemini välja tuua muukeelsed elanikud ning eakamad (65-74-aastased).
- 4% (arvestades vea piire 3-5%) elanikest on viimase aasta jooksul helistanud numbrile 110. Nende seas on enam muukeelseid, muust rahvusest ning alg- või põhiharidusega elanikke. Ligi pooled neist on helistanud sooviga kutsuda politseid ja seda ennekõike liiklusprobleemide või –avariide korral.
- Teadlikkus sellest, et ka Euroopa Liidus on võimalik kutsuda kiirabi, politseid või päästjaid numbrilt 112, on samal tasemel kui eelmisel aastal: 85%. Vähem on sellega kursis 65-74-aastased elanikud.
- Teadlikkus erinevatest abi- ja infotelefonidest on oluliselt madalam: kõige enam teatakse keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 (32%) ning seejärel maanteeinfotelefoni 1510 (25%). Päästeala infotelefoni teab 12%. Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni ja Päästeala infotelefoni tuntus püsib varasemaga samal tasemel. Maanteeinfo numbri tuntus on 2017. aastast alates vähehaaval langenud. Riigiinfo telefoni teab 19% elanikest. Elanikele seostub see number kõige enam koroonaviiruse levikuga seotud küsimustega.
- Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab 112 kõnedele, on samal tasemel eelmise aastaga (31%). Sama palju nimetati ka erinevaid päästeala asutusi (Päästeamet, päästeteenistus, päästekorraldus, jms), 5% vastajatest nimetas hädaabi või hädaabikeskust ning 30% ei osanud küsimusele vastata.
- Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab erinevatele abi- ja infotelefonidele, jätkuvalt vähehaaval kasvab olles jõudnud 11% tasemele.

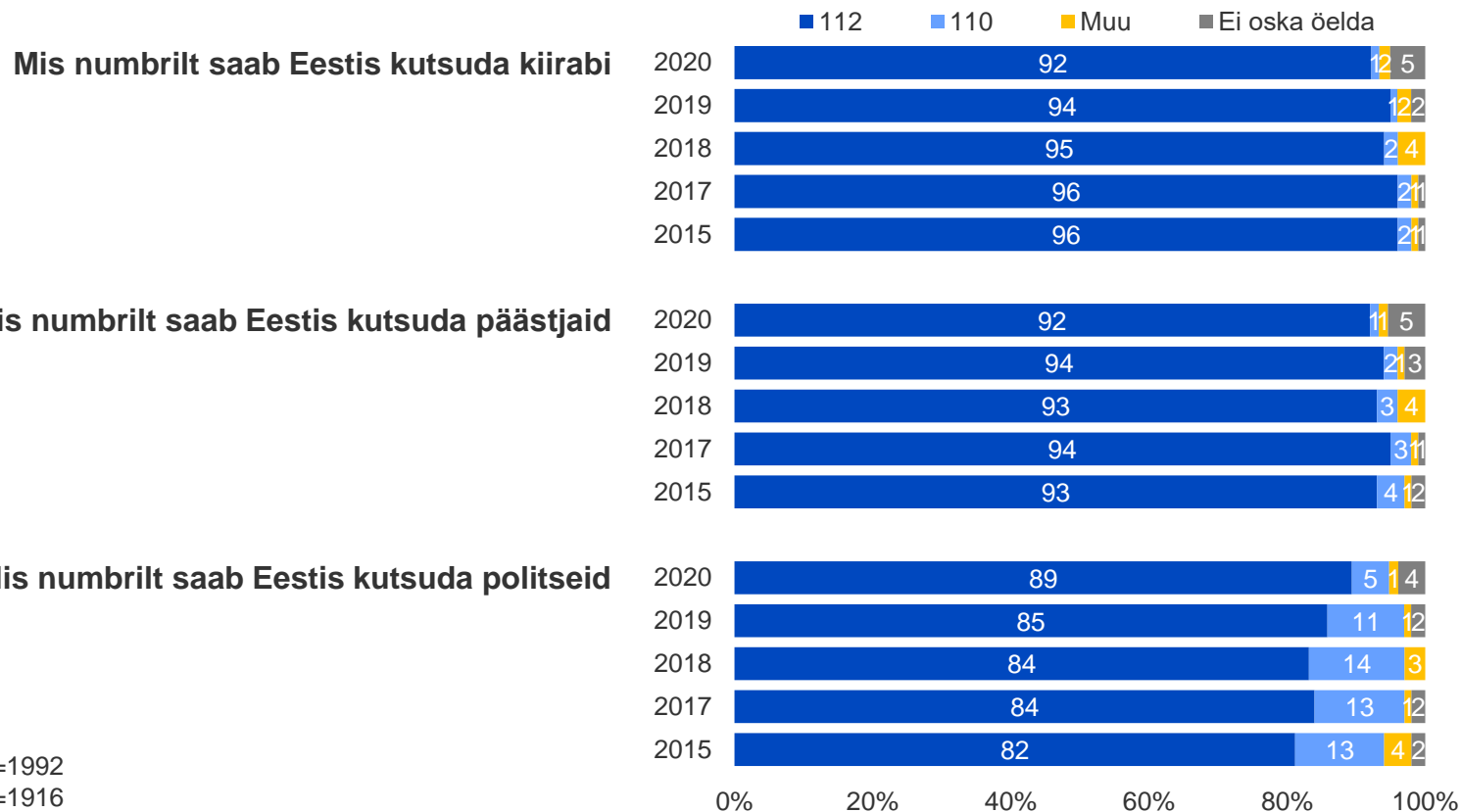
## Kokkuvõte 2/2

- Nii nagu varasematel aastatel, on viimase 12 kuu jooksul hädaabinumbri 112 helistanud 26% Eesti elanikest. Keskmisest enam on helistajate seas muukeelseid ja muust rahvusest inimesi ning 25-49-aastaseid elanikke. Keskmisest vähem on helistanud eesti keelt kõnelevad, eesti rahvusest inimesed ning 50-64-aastased elanikud.
- Pea kõik hädaabinumbri helistanutest on helistamise kogemusega rahul, enamik näitajad on paranenud paari protsendi võrra:
  - 98% (2019 a. 98%) helistajatest hindas ühenduse saamise kiirust heaks, sh 76% väga kiireks ja 23% pigem kiireks
  - 97% (2019 a. 95%) helistajatest hindas hädaabikõne vastuvõtja arusaamist helistaja probleemist heaks, sh 69% väga heaks ja 28% pigem heaks,
  - 97% (2019 a. 95%) helistajatest hindas hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskust heaks, sh 69% väga heaks ja 28% pigem heaks,
    - Suhtlusoskuse väga heaks pidajate osakaal on vähehaaval kasvanud.
  - 96% (2019 a. 94%) helistajatest hindas hädaabinumbri vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust heaks, sh 72% täiesti ja 24% pigem asjakohaseks,
  - 96% (2019 a. 95%) helistajatest on rahul hädaabinumbri helistamise kogemusega, sh 68% väga rahul ning 29% pigem rahul.
    - Alates 2015. aastast on kasvanud nende osakaal, kes jäid helistamise kogemusega väga rahule: 2015: 56% → 2018: 61% → 2019: 68%.
- Need, kes vajasisid politsei abi, on veidi sagedamini väljendanud rahulolematust sellega, kuidas nende probleemist aru saadi (6% ei jäänud rahule) ja on ka tervikuna hädaabinumbri helistamise kogemusega sagedamini rahulolematud (6%). Kiirabi vajanud inimesed on keskmisest sagedamini rahul nii vastuvõtja probleemist arusaamisega (98%) kui ka üldise kogemusega (99%).
- Kriitilisi hinnanguid on andnud väga väike arv vastajaid, seetõttu ei ole nende tausta täpsemalt võimalik vaadata. Muust rahvusest/muukeelsed elanikud hindavad hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskust harvemini väga heaks (62%) võrreldes eestlaste/eestikeelsete elanikega ning leiavad harvemini, et nende probleemist saadi väga hästi aru (64%). Selle tunde põhjuseks võib olla keelebarjäär.
- Veidi alla poole numbrile 112 helistanutest ei osanud Häirekeskusele soovitusi anda, et veelgi enam abivajajate ootustele vastata. Need, kes küsimusele vastasid, ütlesid kõige sagedamini (20%), et Häirekeskuse teenus on juba väga hea ning tuleks hoida sama taset. Kokkuvõttes oodatakse kõige enam kiiret reageerimist, viisakat ja sõbralikkust suhtumist ning kompetentsust.

# 1

## Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest ning abi- ja infotelefonidest

# Numbri 112 tuntus on kõrge



## Teadlikkus madalam:

- 50-64-aastased
- 65-74-aastased

## Teadlikkus madalam:

- muukeelsed
- 50-64-aastased
- 65-74-aastased

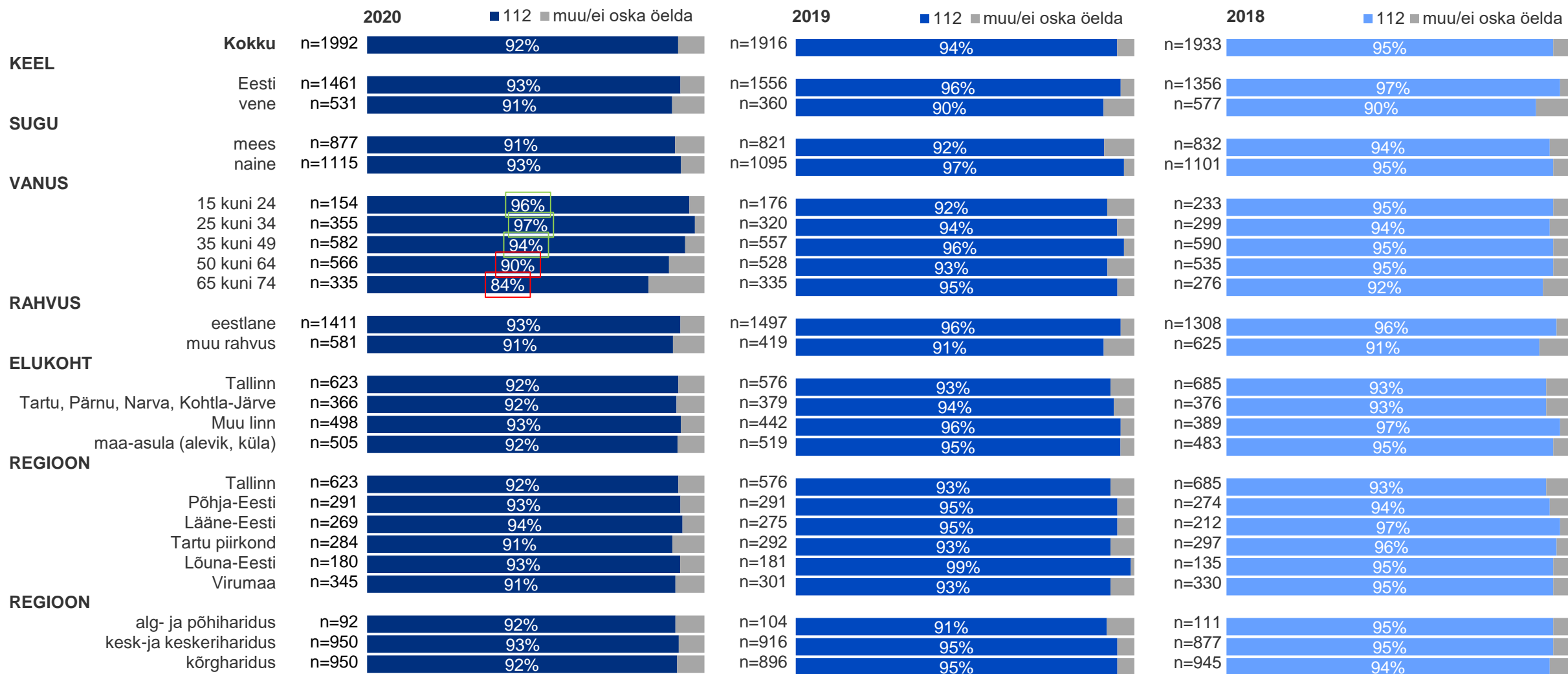
## Teadlikkus madalam:

- muukeelsed
- 65-74-aastased

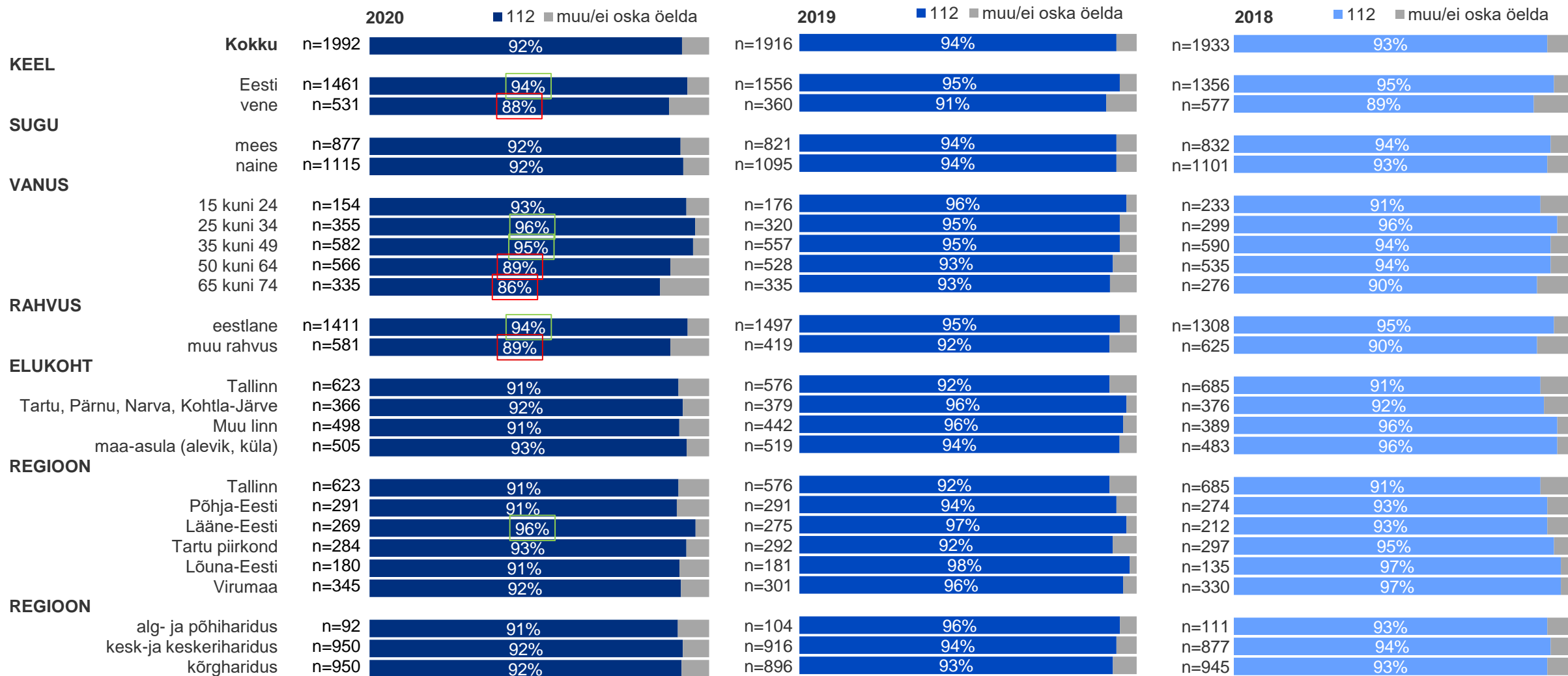
2020, n=1992  
 2019, n=1916  
 2018, n=1933  
 2017, n=2054  
 2015, n=1903



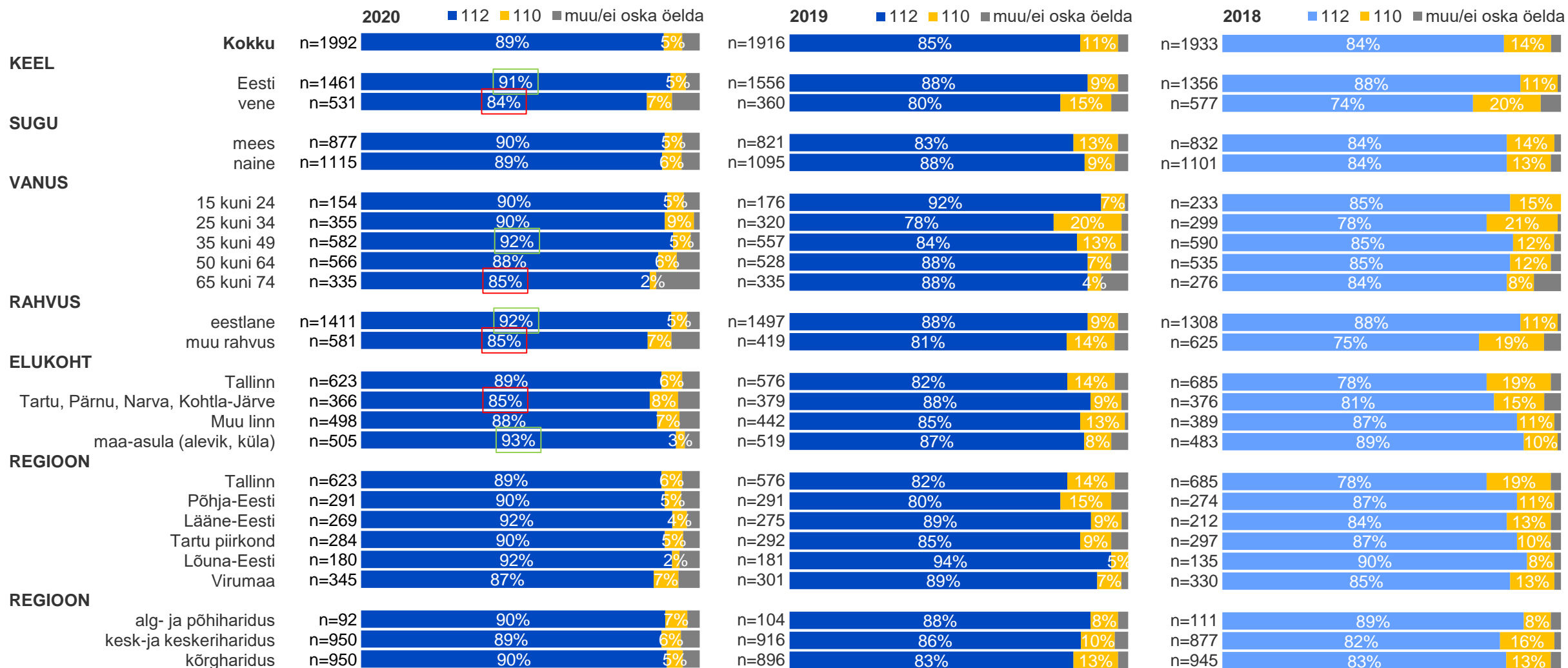
# Teadlikkus 112-st sotsiaal-demograafilistes rühmades kiirabi kutsumise osas



# Teadlikkus 112-st sotsiaal-demograafilistes rühmades päästjate kutsumise osas

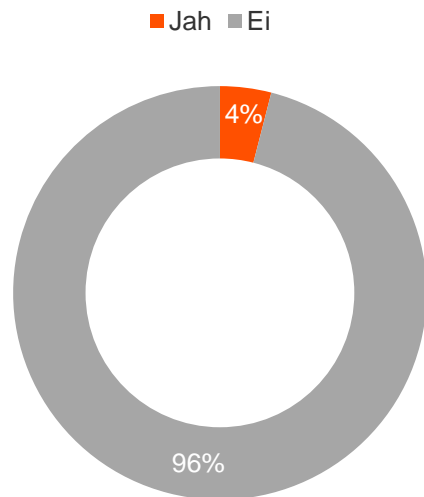


# Teadlikkus 112-st sotsiaal-demograafilistes rühmades politsei kutsumise osas

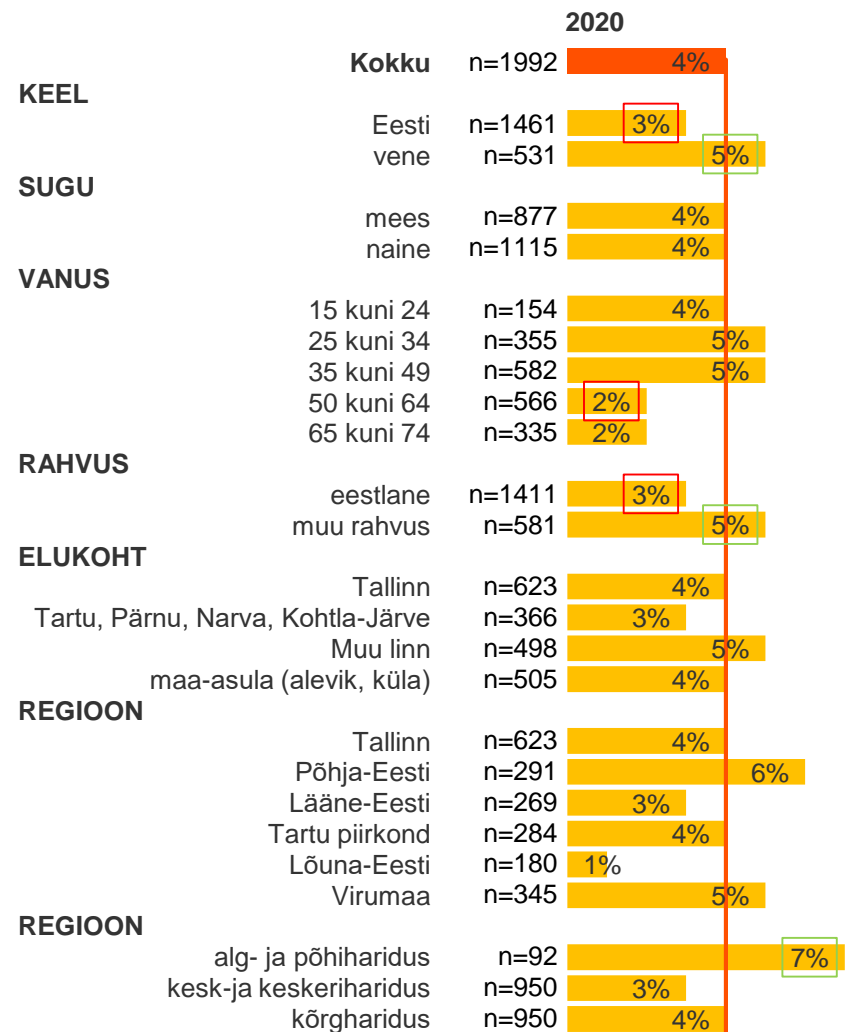
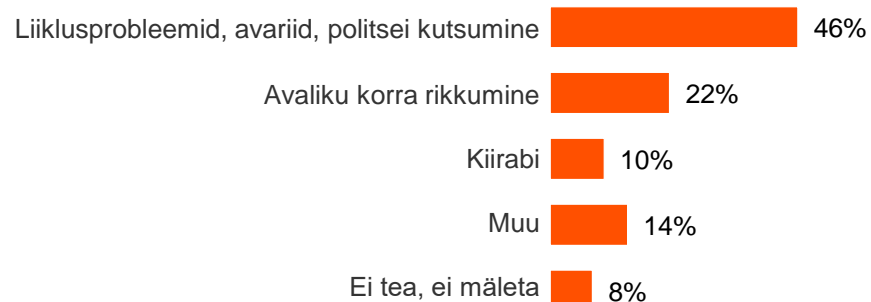


# Numbrile 110 helistamine

Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud numbrile 110?

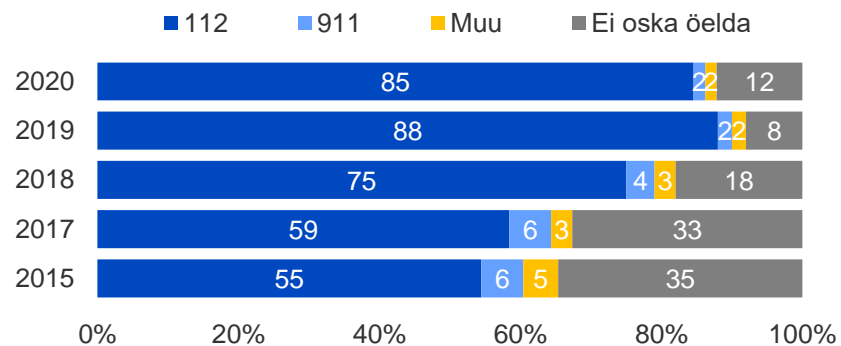


Millist abi Te viimati numbrile 110 helistades vajasite? n=67



# Teadlikkus 112-st Euroopa Liidus samal tasemel nagu eelmisel aastal

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



## Teadlikkus kõrgem:

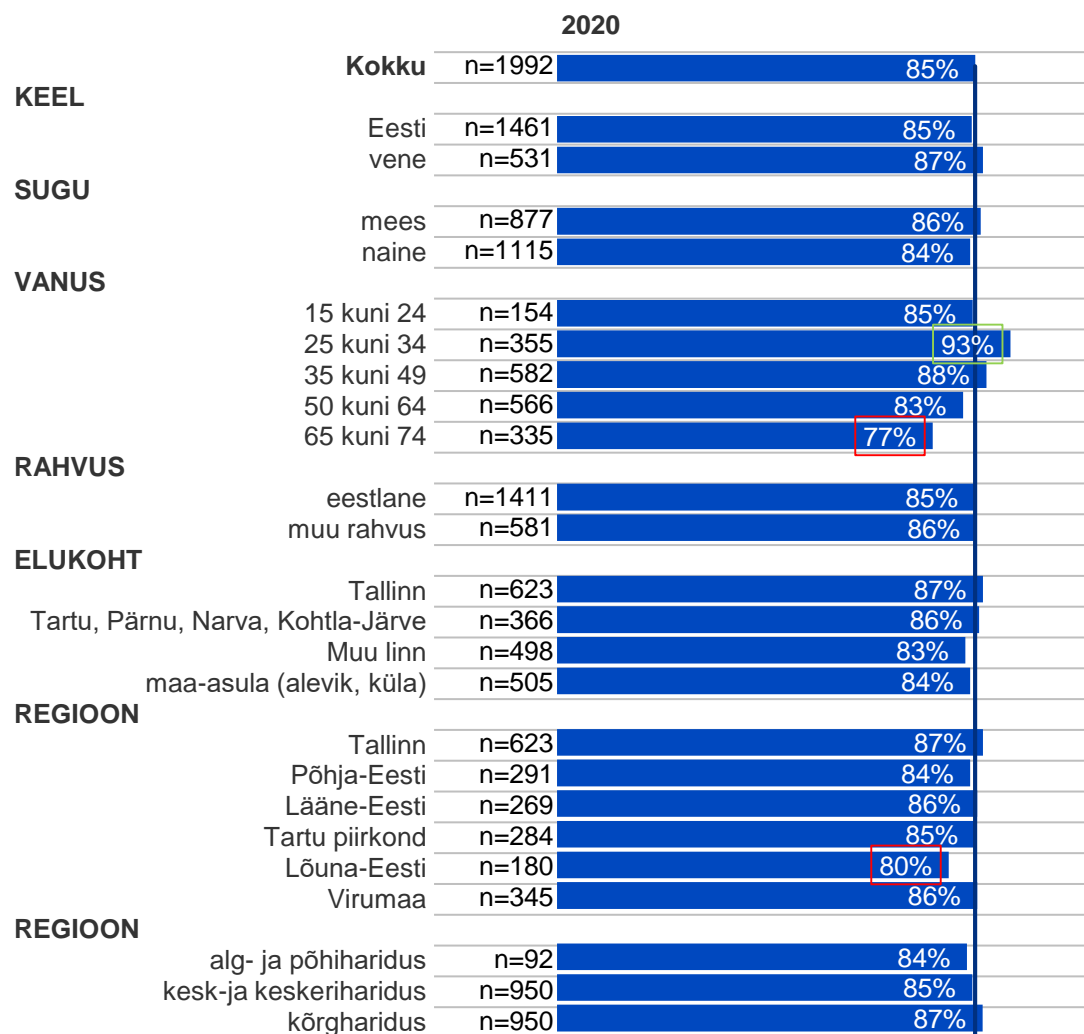
- 25-34-aastased

## Teadlikkus madalam:

- 65-74-aastased
- Lõuna-Eesti

2020, n=1992  
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 kõrgem:

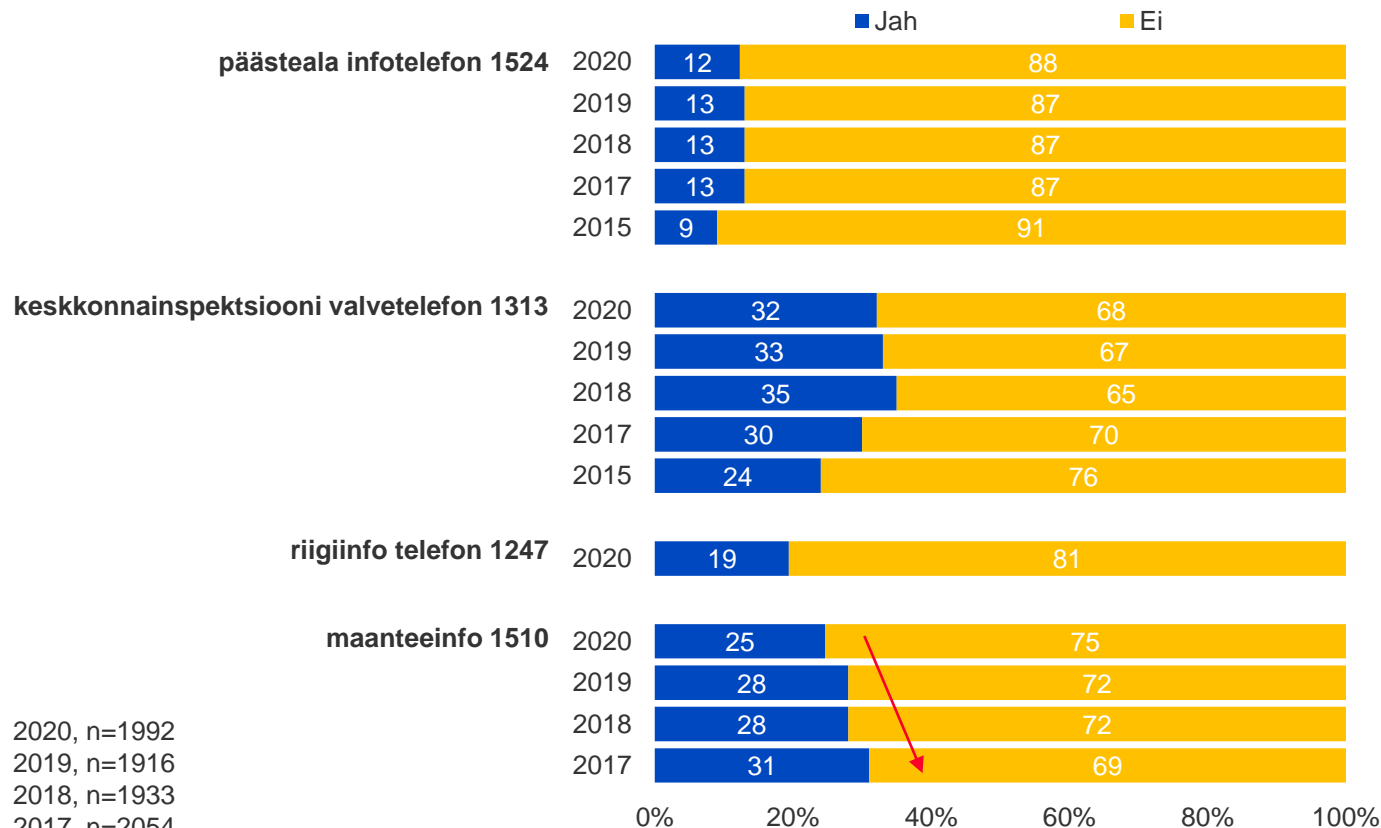
- 25-34-aastased

## Teadlikkus madalam:

- 65-74-aastased
- Lõuna-Eesti

# Teadlikkus abi- ja infotelefonidest

## Kas Te teate järgmiseid abi- ja infotelefone?



2020, n=1992  
 2019, n=1916  
 2018, n=1933  
 2017, n=2054  
 2015, n=1903

### Teadlikkus madalam:

- eestikeelsed elanikud
- 35-49-aastased

### Teadlikkus kõrgem:

- muukeelsed elanikud
- 15-24-aastased

### Teadlikkus madalam:

- muukeelsed elanikud
- Tallinn ja suuremad linnad (Narva, Kohtla-Järve)

### Teadlikkus kõrgem:

- eestikeelsed elanikud
- väiksemad linnad ja maa-asulad
- Lääne- ja Lõuna Eesti

### Teadlikkus madalam:

- mehed
- 35-49-aastased

### Teadlikkus kõrgem:

- naised
- 65-74-aastased
- Põhja-Eesti (muud linnad kui Tallinn)

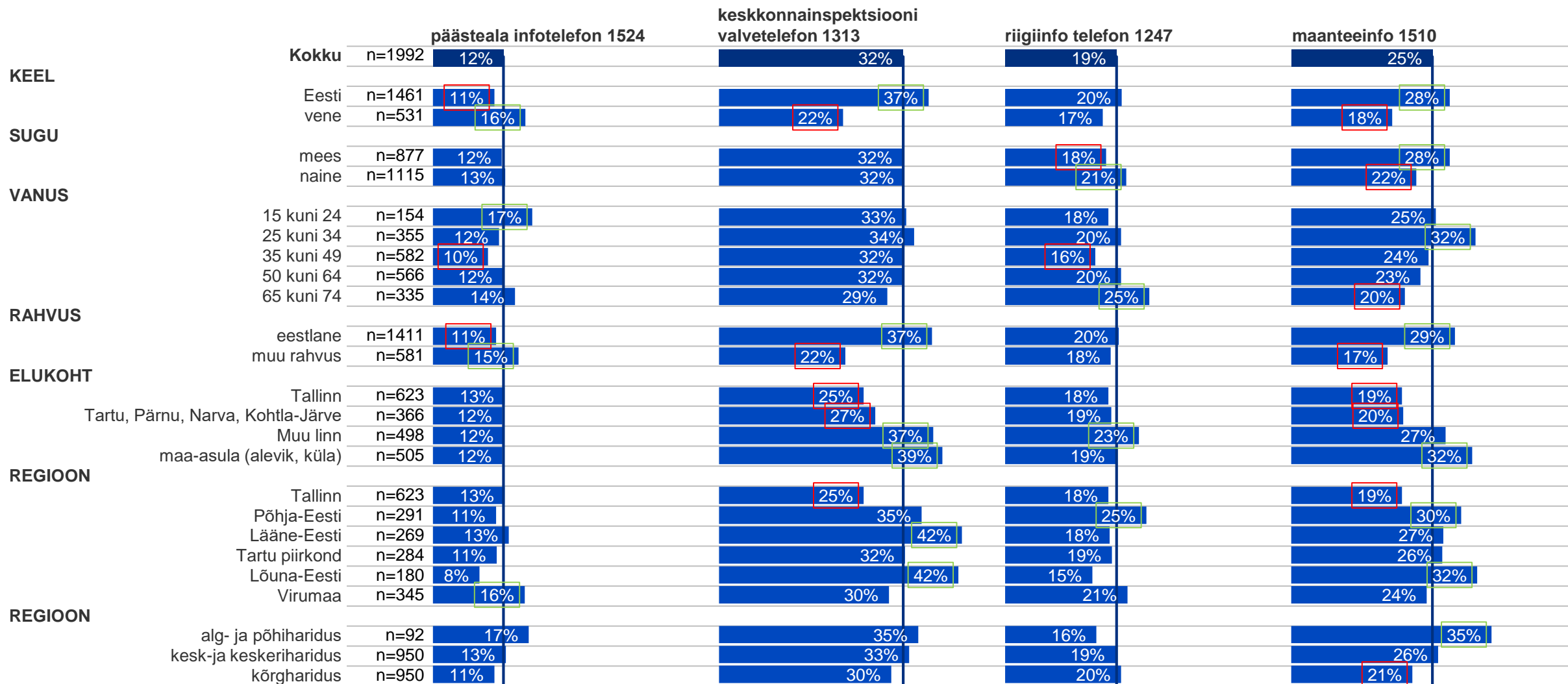
### Teadlikkus madalam:

- muukeelsed elanikud
- 65-74-aastased
- Tallinn ja suuremad linnad (Narva, Kohtla-Järve)

### Teadlikkus kõrgem:

- eestikeelsed elanikud
- 25-34-aastased
- Maapiirkond
- Põhja- ja Lõuna-Eesti

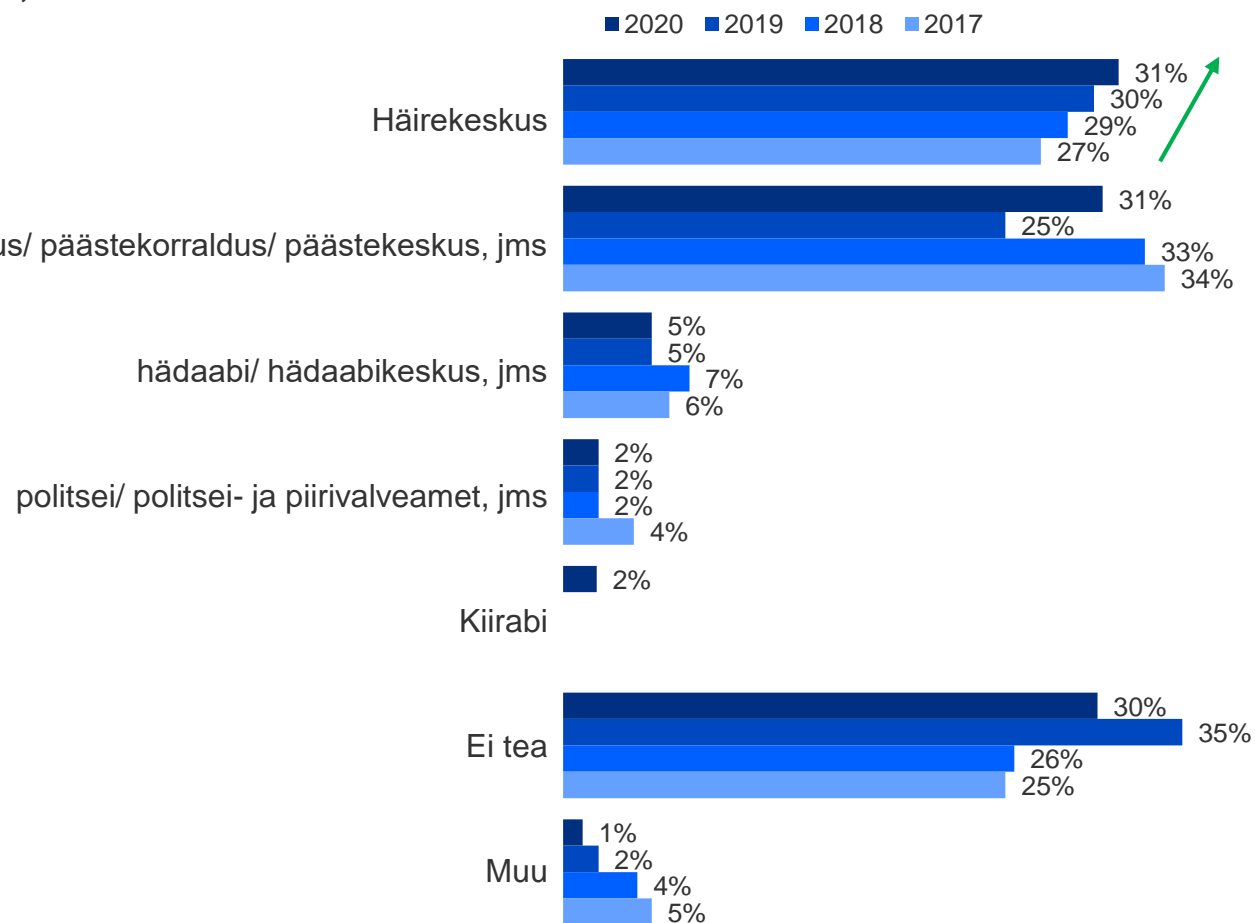
# Teadlikkus abi- ja infotelefonidest: erinevused rahvastikurühmades





# Ligi kolmandik elanikest teab, et Häirekeskus vastab 112 kõneledele

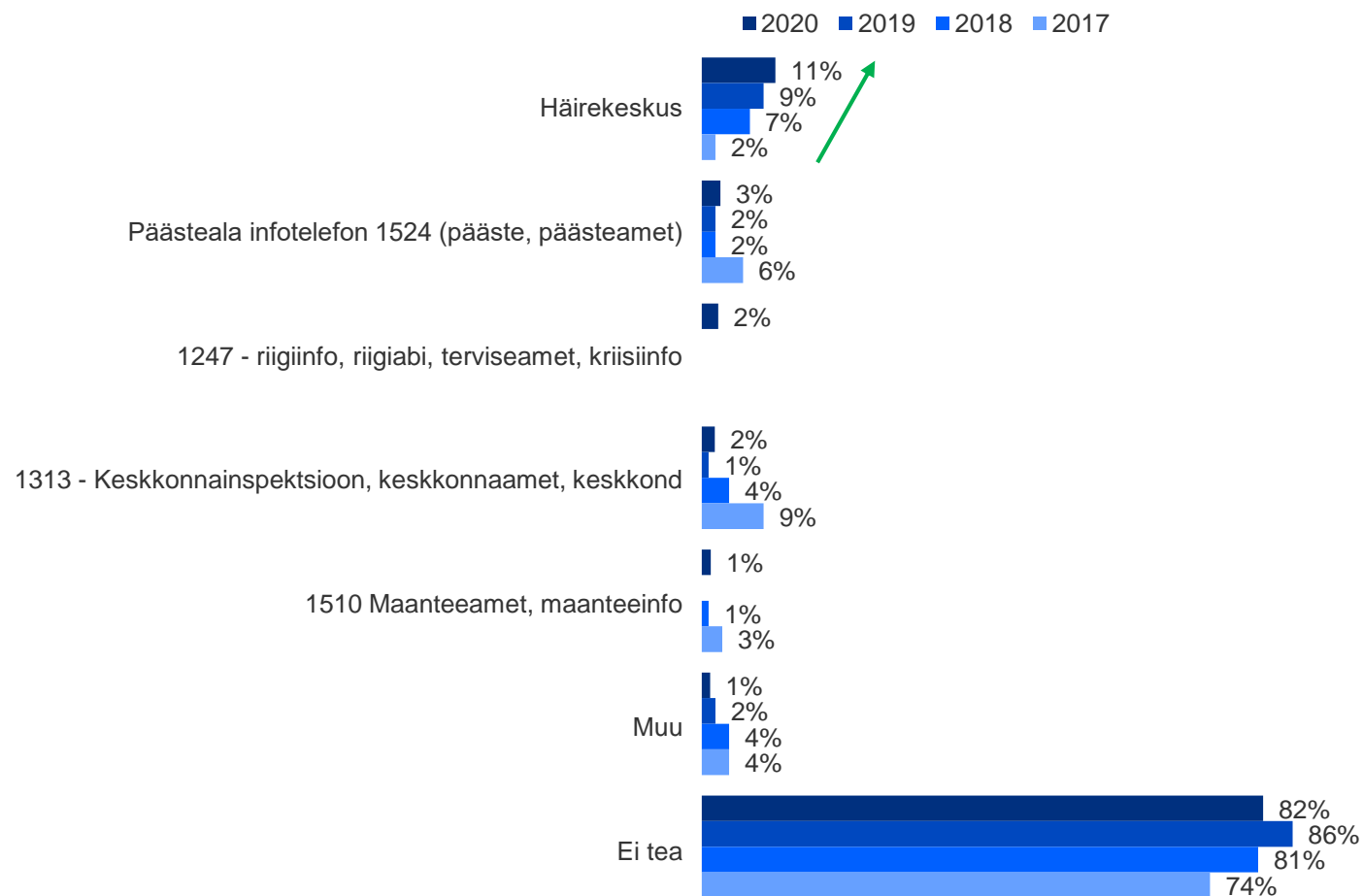
Mis on selle organisatsiooni nimi, mis vastab Eestis 112 kõneledele?



2020, n=1992  
2019, n=1916  
2018, n=1933  
2017, n=2054  
2015, n=1903

# Häirekeskust nimetatakse abi- ja infotelefonide vastuvõtjana üha enam

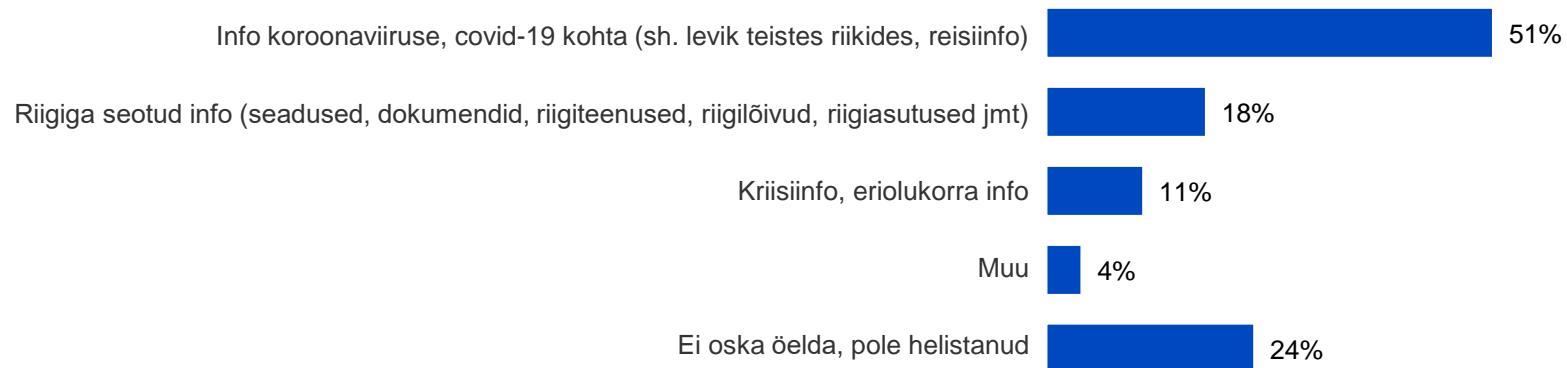
Kas Te teate, mis on selle organisatsiooni nimi, mis vastab abi- ja infotelefonide 1524, 1510, 1313 ja 1247 kõneledele



2020, n=1992  
2019, n=1916  
2018, n=1933  
2017, n=2054  
2015, n=1903

# Riigiinfo telefon 1247

Millist infot Teie teada saab riigiinfo telefonilt 1247? n=408

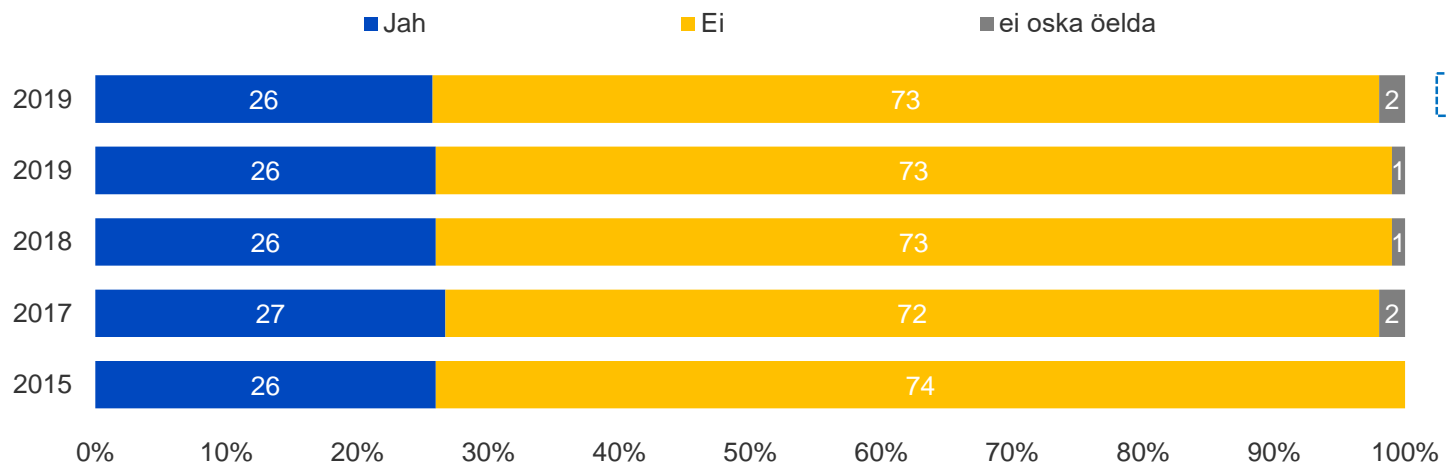


2

Helistamine hädaabi  
numbrile 112

# Elanike helistamine hädaabinumbrile 112

Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbrile 112?



Helistajatest vajasisid:

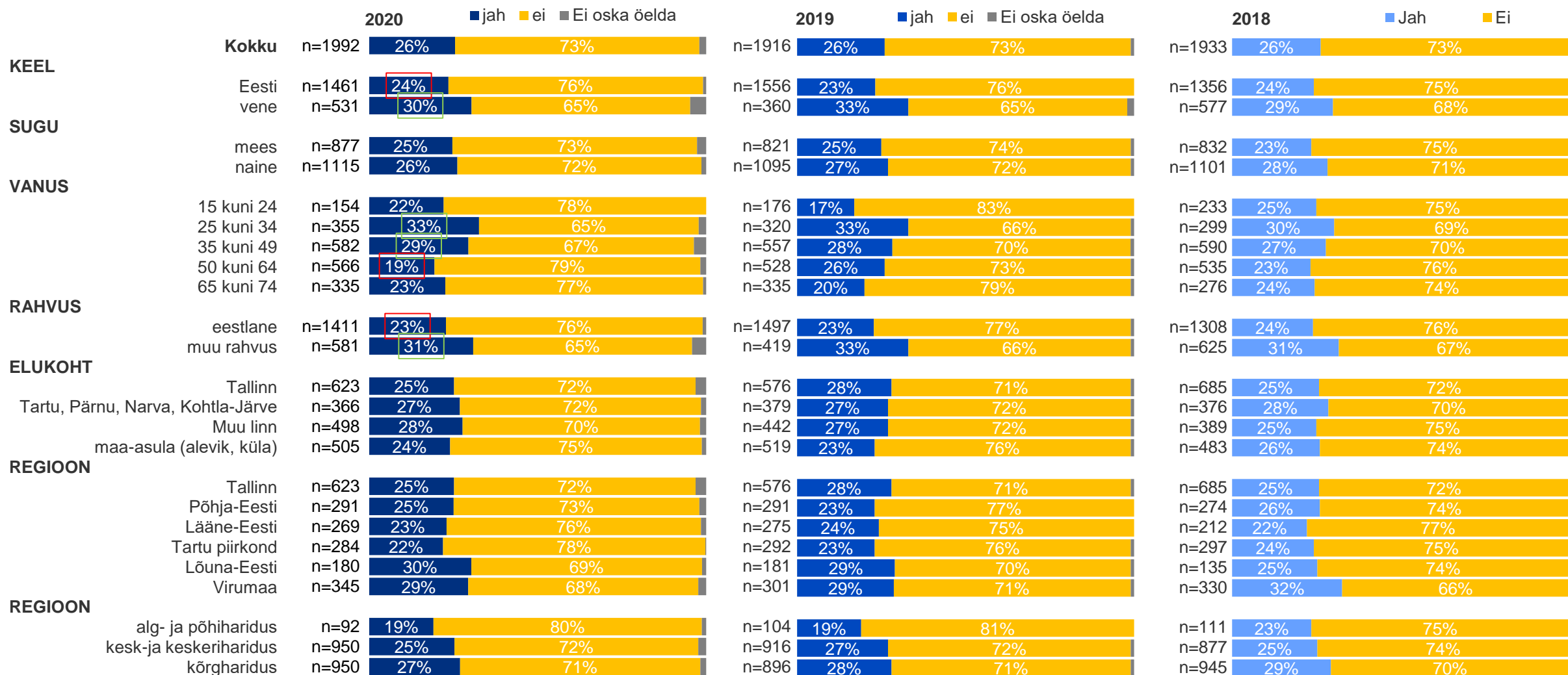
- 63% kiirabi
- 34% politseid
- 6% päästet
- 3% muud abi (metsloom teel, lõhkekeha leidmine, info edastamine)

Enam on helistanud:

- Muukeelsed
- 25-49-aastased

2020, n=1992  
2019, n=1916  
2018, n=1933  
2017, n=2054  
2015, n=1903

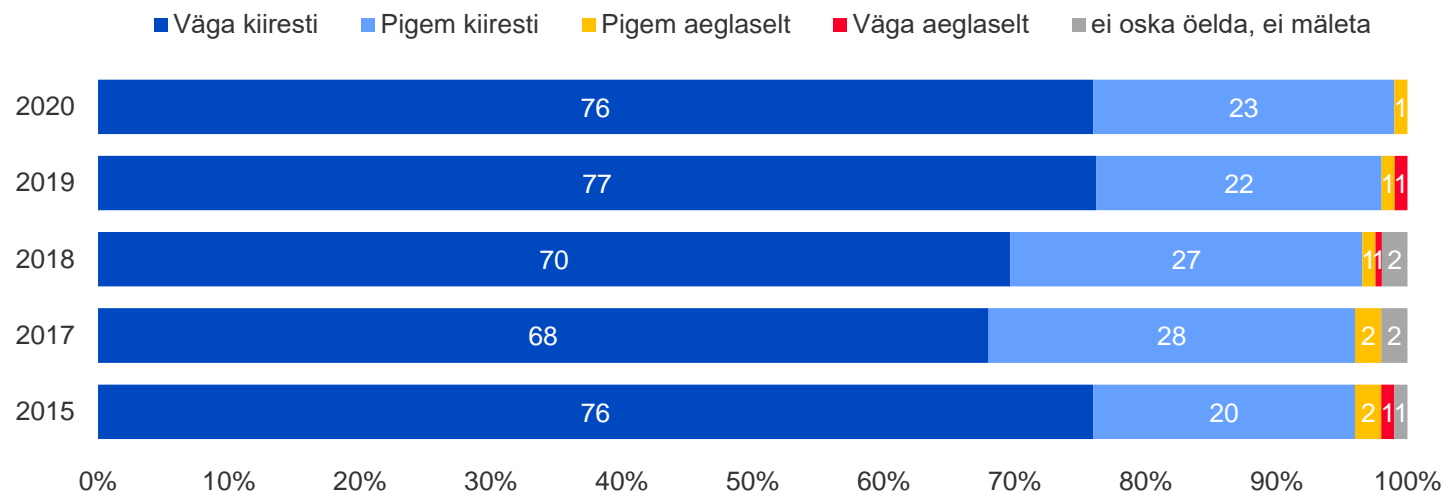
# Hädaabinumbri 112 helistamine sotsiaal-demograafilistes gruppides



# 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



**Väga kiiresti** vastanute seas on vähem 25-34-aastasi (68%) ja suuremate linnade elanikke (67%).

**Pigem kiiresti** vastanud ei eristu ülejäänud elanikkonnast.

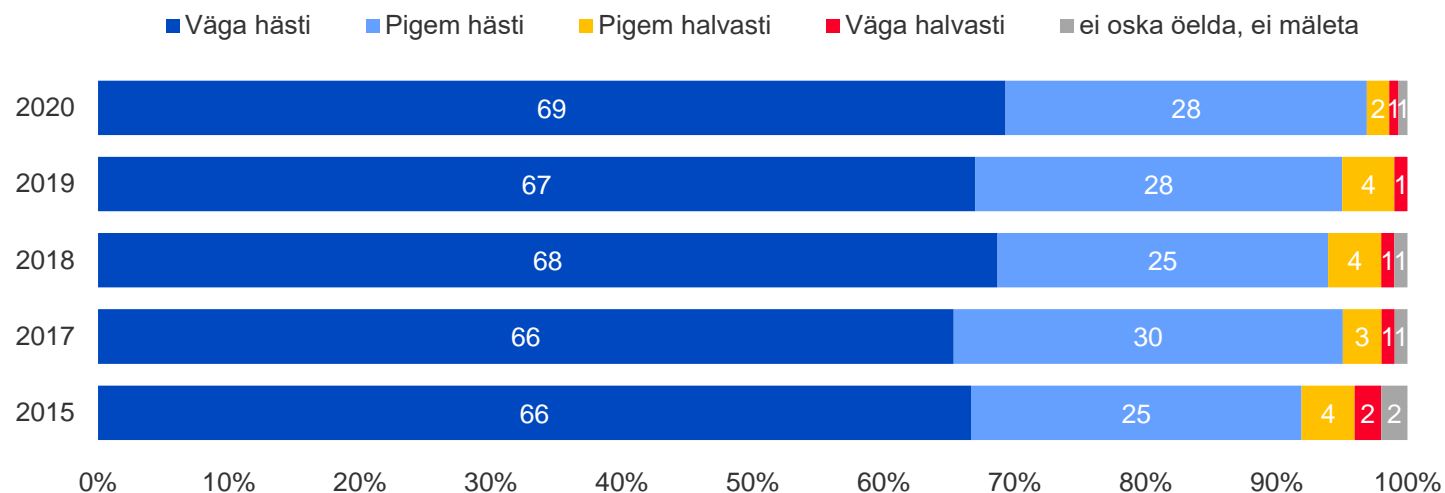
**Aeglaselt+pigem aeglaselt** variandi valis vaid 9 vastajat.

2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

# Hädaabinumbri vastuvõtja arusaamine helistaja probleemist hindab heaks 97% helistajatest

## Kui hästi sai hädaabinumbri vastuvõtja aru Teie probleemist?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



**Väga hästi** vastanute hulgas on enam eestlasi (73%) ja vähem muud rahvuse esindajaid (64%).

**Pigem hästi** vastanute hulgas on enam Ida-Virumaa elanikke (39%).

2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

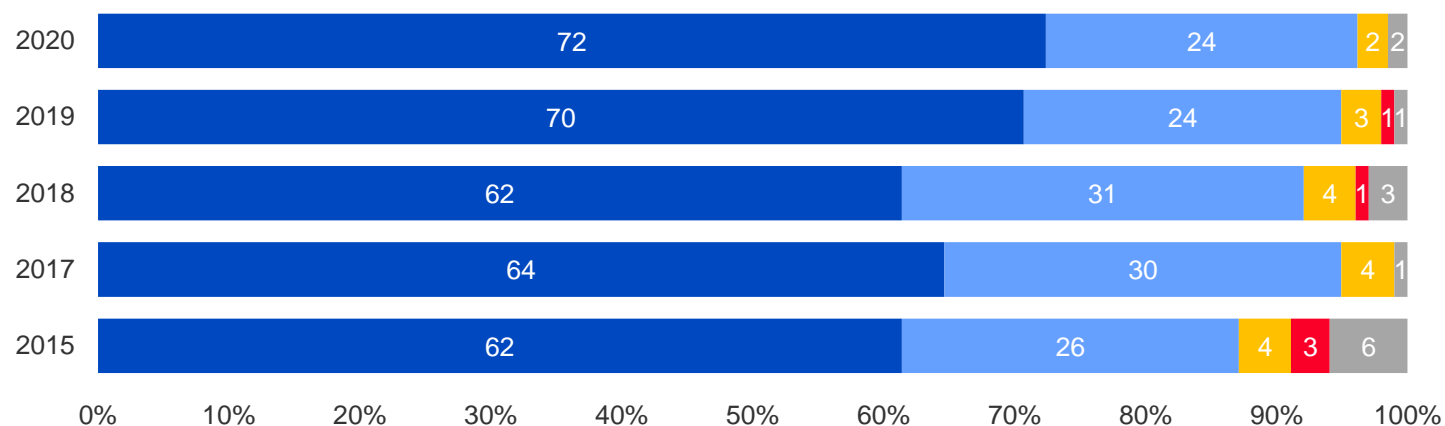


# Hädaabinumbri vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust hindab heaks 96% helistajatest

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

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

■ Täiesti asjakohased ■ Pigem asjakohased ■ Pigem mitte asjakohased ■ Üldse mitte asjakohased ■ ei oska öelda, ei mäleta



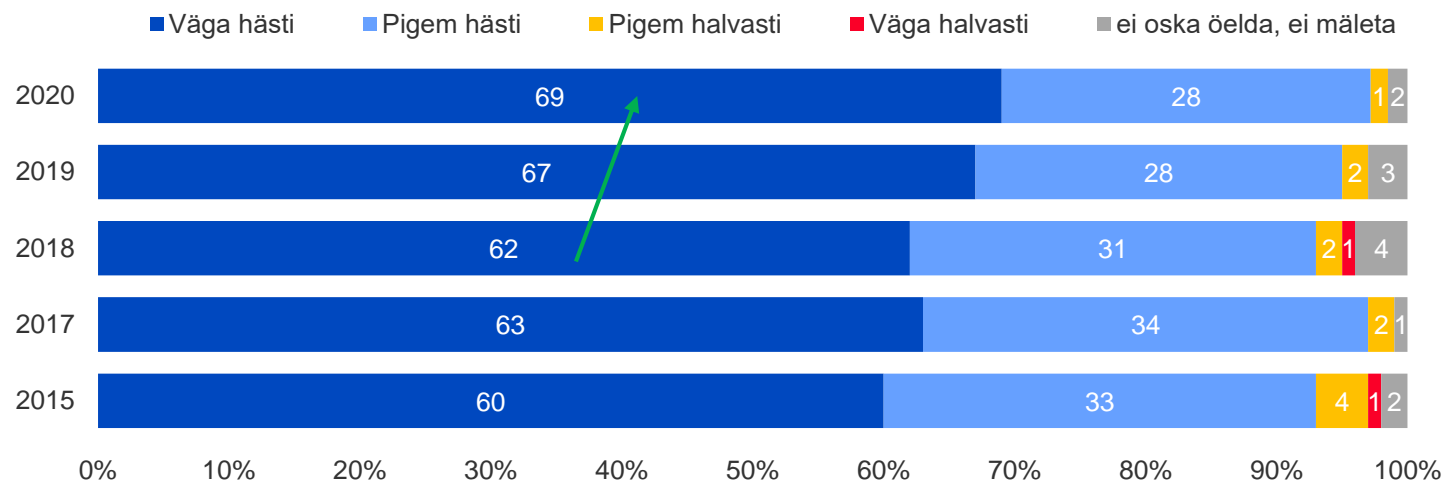
**Täiesti asjakohaseks** on esitatud küsimusi harvem pidanud alg- või põhiharidusega inimesed

2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

# Hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskust hindab heaks 97% helistajatest

## Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskust?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



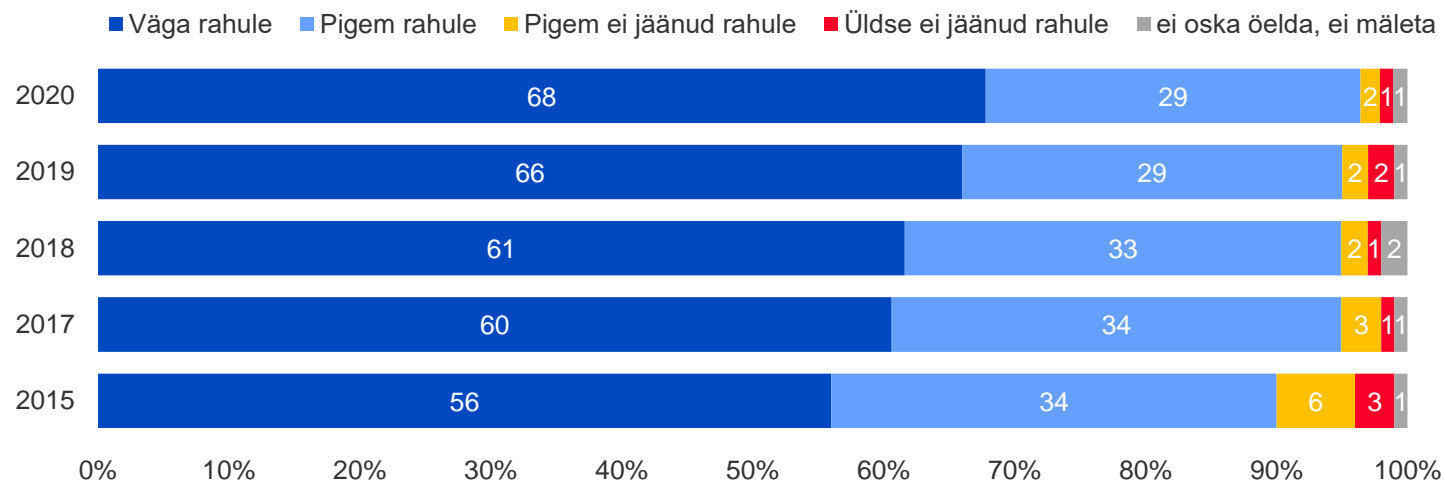
**Väga heaks** hindavad vastuvõtja suhtlemisoskust eestlased (73%) sagedamini kui muu rahvus (62%).

2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

# 96% helistajatest on rahul hädaabinumbrile helistamise kogemusega

## Kui rahule Te jäite hädaabinumbrile helistamise kogemusega üldiselt?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

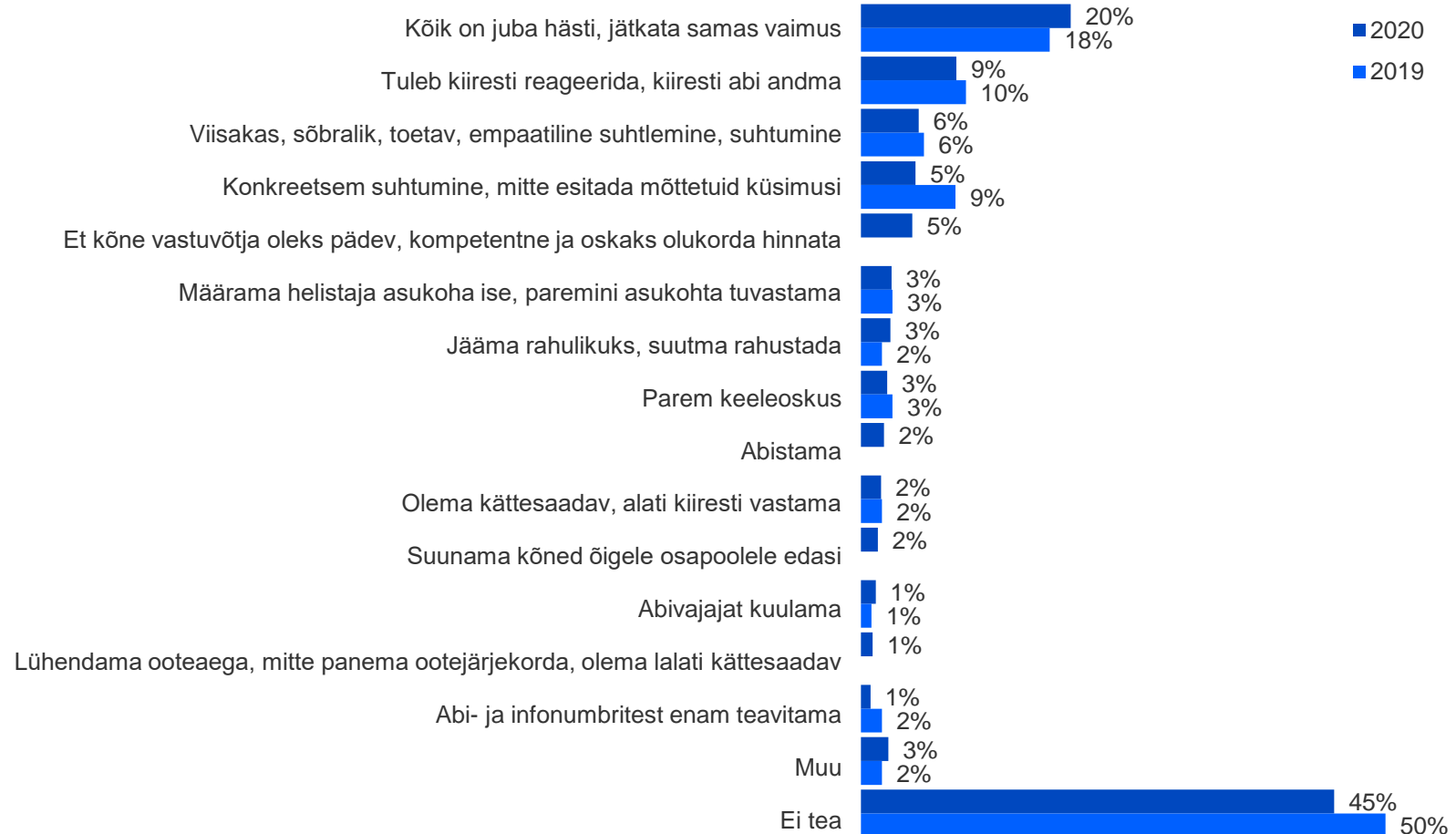


**Väga rahule** jäid sagedamini maaelanikud (76%) ja harvemini Tallinna elanikud (62%).

2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

# Häirekeskusel tuleks ennekõike hoida praegust head taset ning olla valmis kiiresti, sõbralikult ja pädevalt abi andma

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=508



# Projekti meeskond

## Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolsed kontaktisikud:

Uuringu kava ja aruande koostaja:

Küsitluse koordinaator:

Programmeerimine ja andmetöötlus:

Graafilised tööd:

Sigrid Karu

Jaanika Hämmal

Kaja Ruuben, Kaja Nebel

Olga Kosolapova, Kalev Mitt

Maire Nõmmik

## Kontaktinfo:

Jaanika Hämmal

Kantar Emori uuringuekspert

Telefon: 626 8531

E-mail: jaanika.hammal@kantar.com

Kantar Emor

Telefon: 626 8500

E-mail: emor@emor.ee

Aadress: Maakri 21, Tallinn 10145