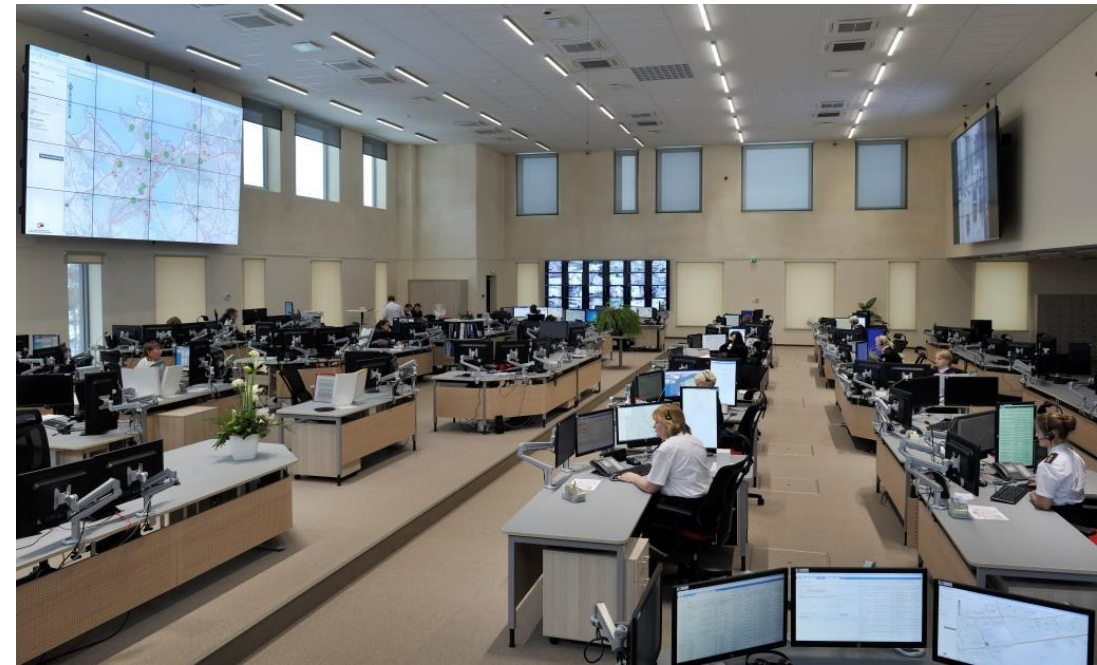


Hädaabiteadete menetlemise rahulolu uuring elanikkonnas

Uuringu aruanne
2017



Sisukord

	Sissejuhatus	3
	Vastajate sotsiaal-demograafiline taust	4
	Kokkuvõte	5
1	Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest	7
2	Helistamine hädaabinumbrile 112	14
	Projekti meeskond	22

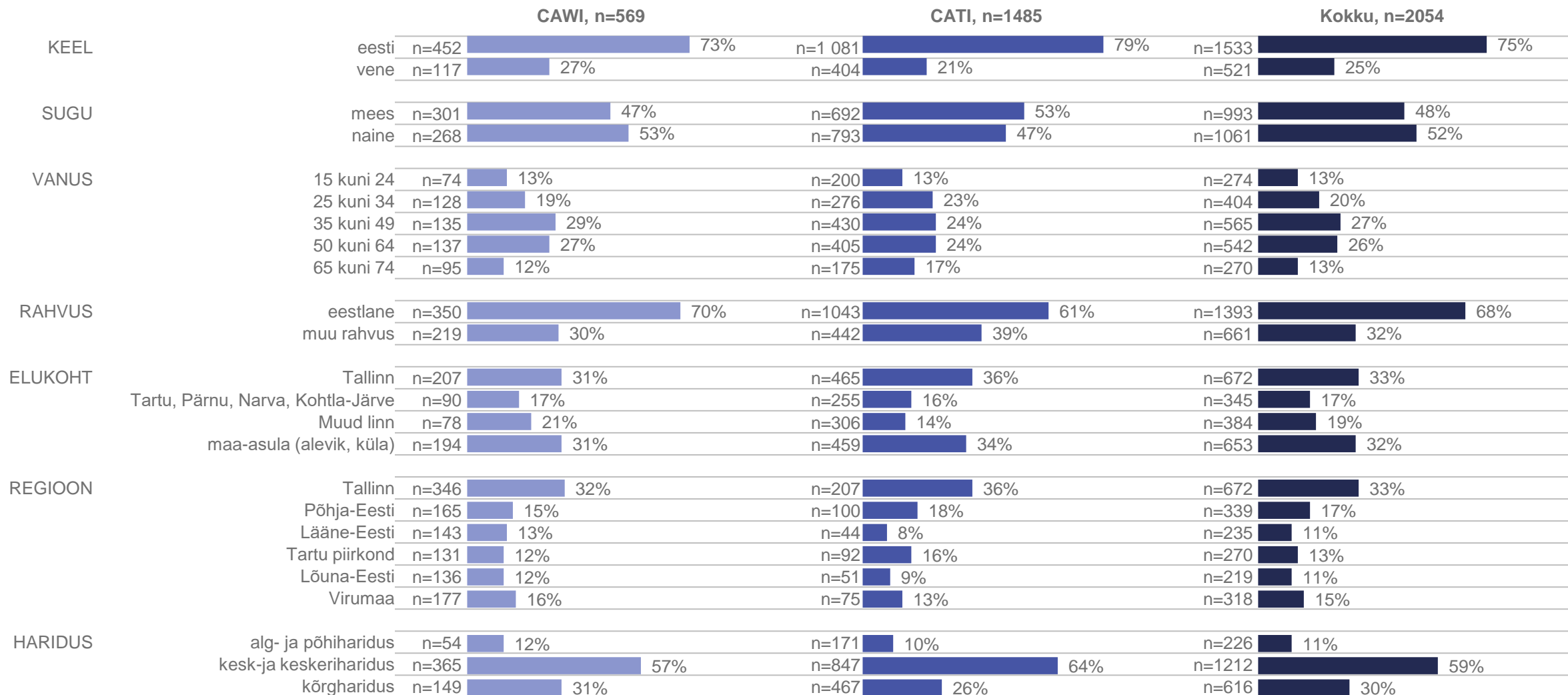
Sissejuhatus

- Elanikkonna teadlikkust ja kokkupuudet hädaabitelefoni ja teenusega rahuolu on hinnatud alates 2008. aastast. Käesoleva aasta aruandes võrreldakse uuringu tulemusi 2015. aastaga. Uuringu eesmärgiks on kaardisada 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.
- Hädaabinumbri 112 teenuse rahulolu uuringu planeeritud valimiks on 500 inimest, kes on viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbri. 2015. a. uuringu kohaselt oli viimase aasta jooksul hädaabinumbri helistanud 26% Eesti 18+ elanikest. Võrreldes varasemaga on antud uuringusse kaasatud ka nooremad vastajad vanuses 15-17.

Valimi saavutamiseks küsitleti kokku 2054 inimest telefoni teel (*Computer Assisted Telephone Interviewing* ehk CATI) ja veebi teel (*Computer Assisted Web Interviewing* ehk CAWI) järgmiselt:

	Valim	Kaalutud valim	Veeru % kaalutud valimist
KOKKU	2 054	2 054	100
CATI	500	569	28
CAWI	1 554	1 485	72

Vastajate sotsiaal-demograafiline taust



Kokkuvõte: elanike teadlikkus hädaabinumbrist 112 on püsinud samal tasemel

- Teadlikkus hädaabinumbrist 112 on püsinud üldjoontes 2015. a. samal tasemel:
 - 96% (2015. a. 96%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis kiirabi,
 - 94% (2015. a. 93%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis päästjaid ning
 - 84% (2015. a. 82%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis politseid.
- Teadlikkus sellest, et ka Euroopa Liidus on võimalik kutsuda kiirabi, politseid või päästjaid numbrilt 112, on 3 aastaga veidi paranenud: 55%-lt 59%-le.
- Teadlikkus erinevatest abi- ja infotelefonidest on oluliselt madalam: kõige enam teatakse maanteeinfotelefoni 1510 (31%), samuti keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 (30%). Vähem teatakse päästeala infotelefoni 1524 (13%) ning kohaliku omavalitsuse abitelefoni 1345 (14%). 2015. aastaga võrreldes on teadlikkus püsinud üldjoontes samal tasemel, vaid teadlikkus Keskkonnainspektsiooni valvetelefonist 1313 on tõusnud 24%-lt 30%-le.
- Alla kolmandiku (27%) Eesti elanikest teab täpselt, et Häirekeskus vastab 112 kõnedele. 34% nimetas erinevaid päästeala asutusi (Päästeamet, päästeteenistus, päästekorraldus, jms), 6% vastajatest nimetas hädaabi või hädaabikeskust ning 25% ei osanud küsimusele vastata.
- Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab erinevatele abi- ja infotelefonidele, on väga madal: vaid 2% nimetab spontaanselt Häirekeskust.

Kokkuvõte: elanike rahulolu hädaabinumbrile helistamise kogemusega on tõusnud

- Sarnaselt 2015. aastaga, on viimase 12 kuu jooksul hädaabinumbrile 112 helistanud 27% Eesti elanikest. Keskmisest oluliselt rohkem on helistanud vene rahvusest, 25-34 aastased ning Virumaa elanikud. Vähem on helistanud eestlased, vanuserühm 15-24 ning Lääne-Eesti elanikud.
- Suur osa elanikest on 112-le helistamise kogemusega rahul:
 - 66% hindas hädaabikõne vastuvõtja arusaamist helistaja probleemist väga heaks (30% pigem heaks) ning vastav osakaal on 2015. aastaga võrreldes kasvanud.
 - 63% hindas hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisostkust väga heaks (34% pigem heaks) ning vastav osakaal on 2015. a. võrreldes kasvanud.
 - 60% inimestest jäi hädaabinumbrile helistamise kogemusega väga rahule (34% pigem rahule) ning vastav osakaal on 2015. a. võrreldes kasvanud.
- Hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirust on hinnanud väga kiireks 68% inimestest, 2015. a. oli neid inimesi veidi rohkem, 76%. Siiski on kokkuvõttes hinnangud ühenduse saamise kiirusele jäänud samaks: 96% kokku hindab ühenduse saamise kiirust väga või pigem kiireks ning sama osakaal (96%) oli ka 2015. a.

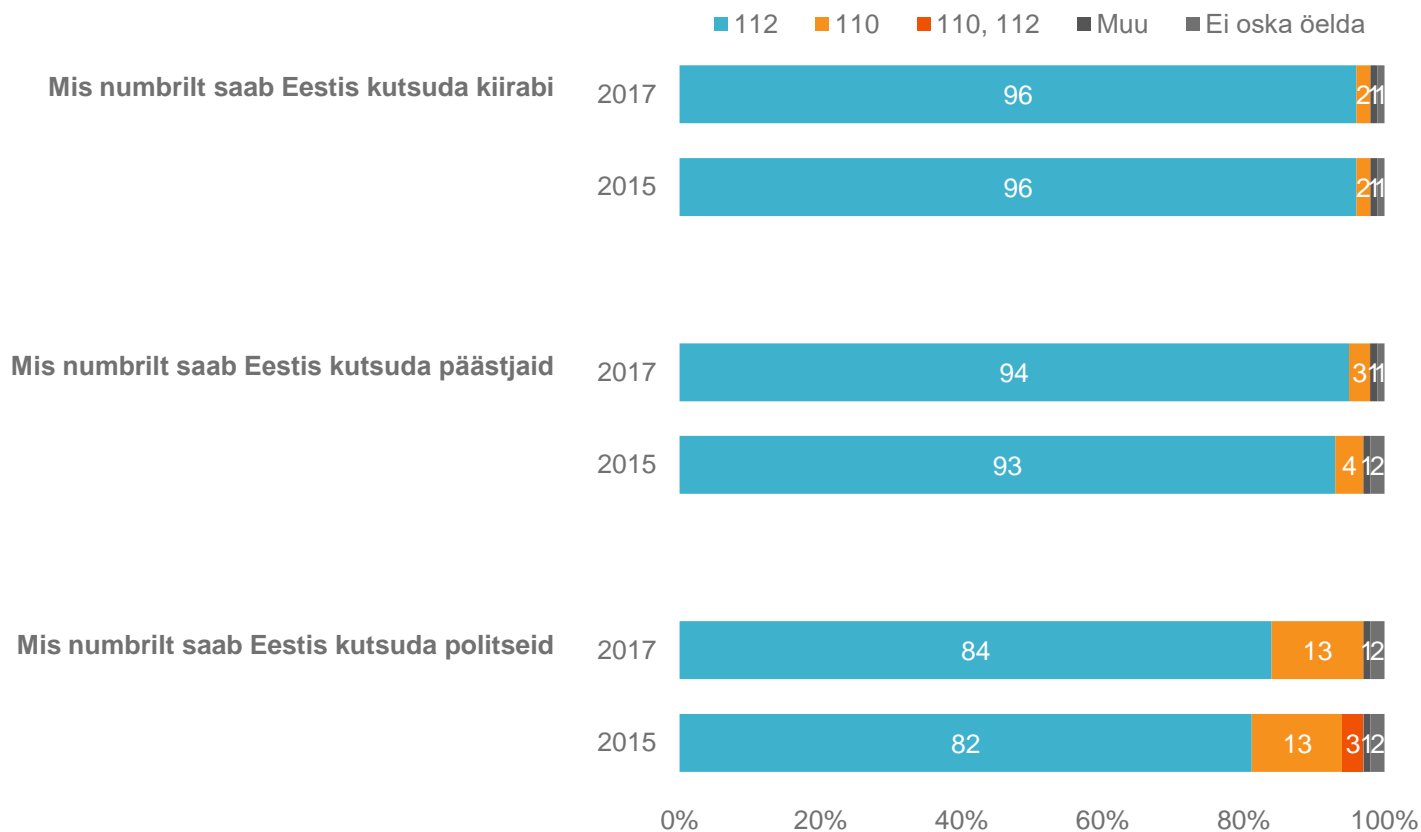
1

Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest

Teadlikkus 112-st Eestis on üldjoontes püsinud samal tasemel

2017: kõik vastajad, n=2054

2015: kõik vastajad, n=1903



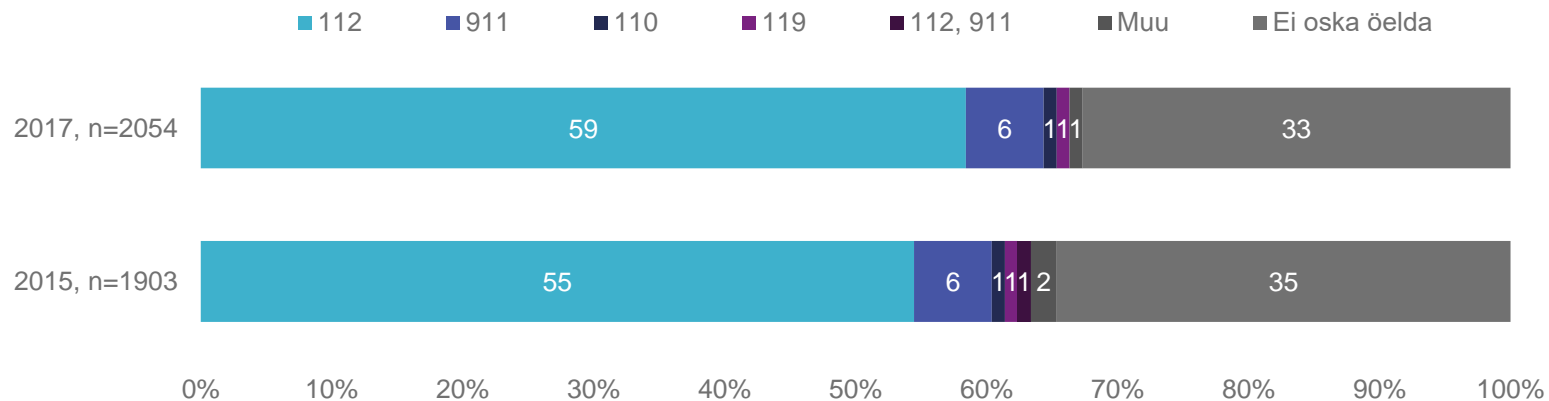
Kiirabi osas on teadlikkus madalam vene rahvusest ja vene keelt kõnelevate elanike seas.

Päästjate osas on teadlikkus madalam vene rahvusest, suurlinnade elanike ning vanema vanuserühma (64-74) seas.

Politsei osas on teadlikkuses suuremad erinevused: telefoni 110 valiks keskmisest enam vene rahvus, vanuserühm 25-34 ning Tallinna ja teiste suurlinnade elanikud. Vanuserühm 65-74 ei osanud keskmisest enam küsimusele vastata.

Teadlikkus 112-st Euroopa Liidus

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



Teadlikkuse osas saab välja tuua järgmise:

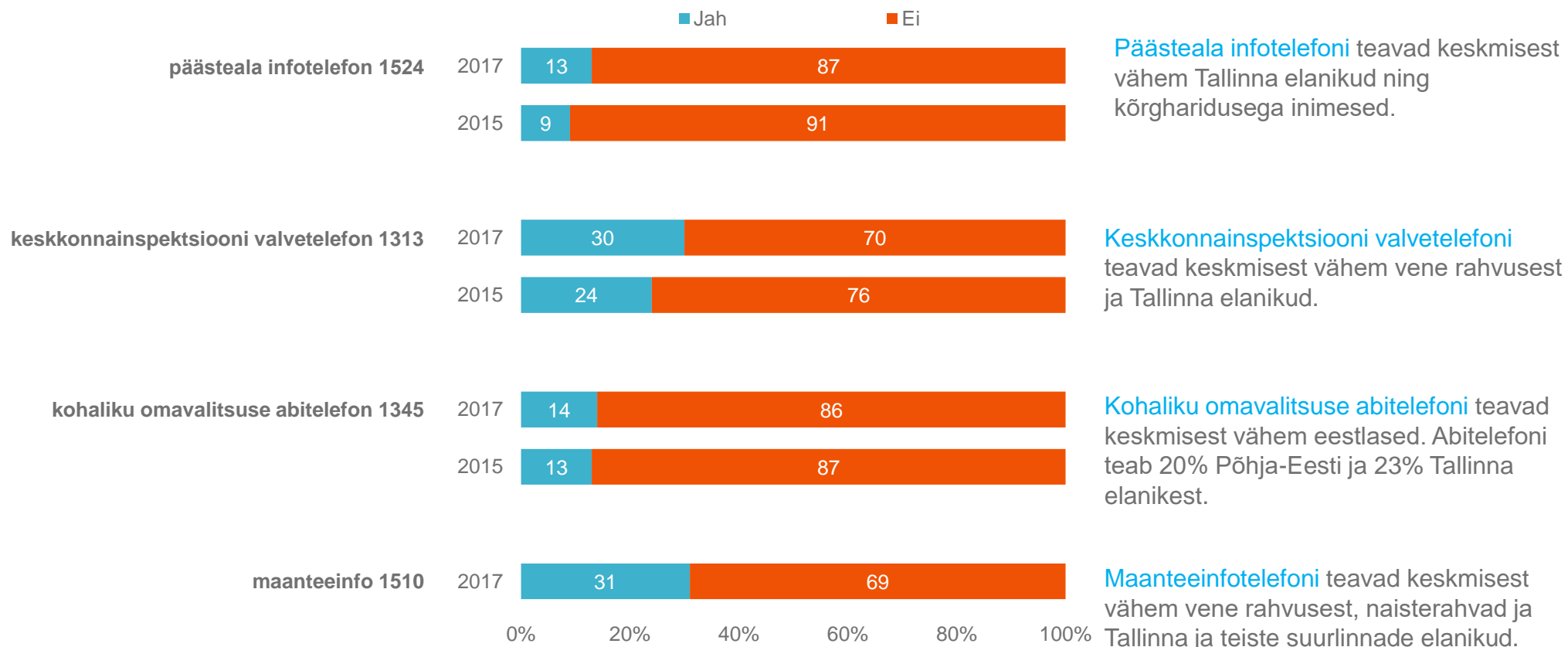
- telefoni 112 valiks keskmisest enam meesterahvad, vanuserühm 24-49 ning kõrgharidusega inimesed,
- telefoni 911 valiks keskmisest enam noored vanuses 15-24,
- telefoni 110 ja 119 valiks keskmisest enam vanuserühm 50-64,
- vastuse on jäänud võlgu keskmisest enam naised, vanuserühm 65-74 ning suurlinnade elanikud.

Teadlikkus abi- ja infotelefonidest

Kas Te teate järgmiseid abi- ja infotelefone?

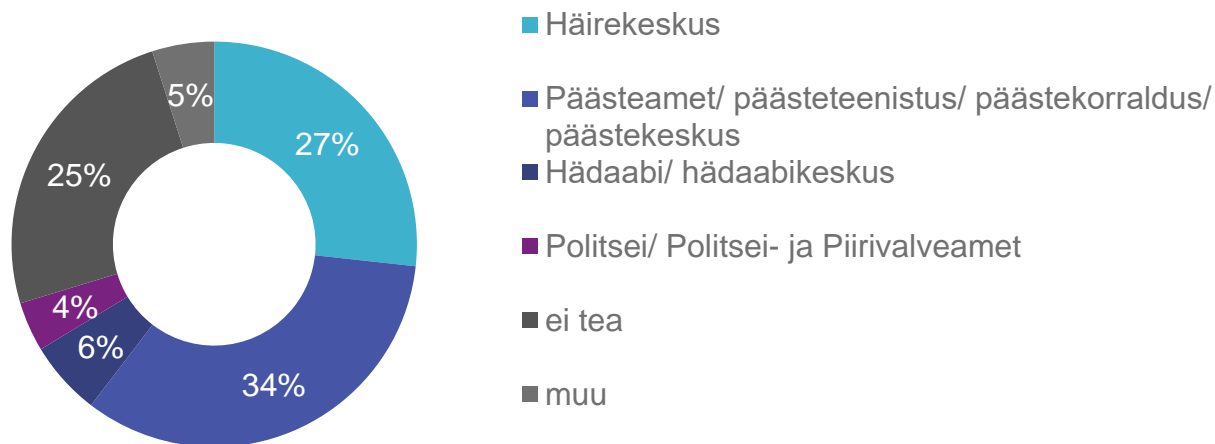
2017: n=2054

2015: n=1903



Alla kolmandiku elanikest teab, mis asutus vastab 112 kõnele

2017, n=2054



Seda, et Häirekeskus vastab 112 kõnele, teavad keskmisest enam eestlased, meesterahvad, vanuserühm 25-34, maapiirkondade ja Lõuna-Eesti elanikud (vt järgmine slaid).

Erinevaid [päästealaga](#) seotud väljendeid nimetasid keskmisest enam kõrgharidusega inimesed.

[Hädaabi või hädaabikeskust](#) nimetasid keskmisest enam eestlased ja maapiirkondade inimesed.

[Politseid või Politsei- ja Piirivalveametit](#) nimetasid keskmisest enam vene rahvusest ja suurlinnade elanikud.

Vastuse jäid võlgu vene rahvusest, naised, noored ning vanemaealised, Tallinna ja teiste suurlinnade elanikud ning alg-, põhi- või keskhariidusega inimesed.

Teadlikkus Häirekeskusest sotsiaal-demograafilistes gruppides

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

		Kokku	Häirekeskus	Päästeamet/ päästeteenistus/ päästekorraldus/ päästekeskus	Hädaabi/ hädaabikeskus	Politsei/ Politsei- ja Piirivalveamet	Ei tea	Muu
KEEL	eesti	75	84	75	93	65	66	49
	vene	25	16	25	7	35	34	51
SUGU	mees	48	54	46	48	47	45	55
	naine	52	46	54	52	53	55	45
VANUS	15 kuni 24	13	12	12	9	15	17	14
	25 kuni 34	20	21	20	20	18	18	20
	35 kuni 49	27	32	28	24	27	23	26
	50 kuni 64	26	26	28	33	24	24	26
	65 kuni 74	13	9	12	15	16	18	14
RAHVUS	eestlane	68	79	70	90	60	53	47
	muu rahvus	32	21	30	10	40	47	53
ELUKOHT	Tallinn	33	30	33	21	29	36	47
	Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve	17	14	18	14	24	20	8
	Muud linn	19	17	18	19	23	19	24
	maa-asula (alevik, küla)	32	39	31	46	24	25	22
REGIOON	Tallinn	33	30	33	21	29	36	47
	Põhja-Eesti	17	19	18	21	18	11	15
	Lääne-Eesti	11	11	13	15	8	10	7
	Tartu piirkond	13	14	13	19	12	14	2
	Lõuna-Eesti	11	13	8	18	12	9	13
	Virumaa	15	13	16	7	22	19	15
HARIDUS	alg- ja põhiharidus	11	10	9	3	6	17	10
	kesk- ja keskeriharidus	59	58	55	73	55	64	56
	kõrgharidus	30	32	36	24	38	19	34

■ = mainisid statistiliselt oluliselt enam
 ■ = mainisid statistiliselt oluliselt vähem

Vähesed teavad, mis organisatsioon vastab abi- ja infotelefoninumbritele

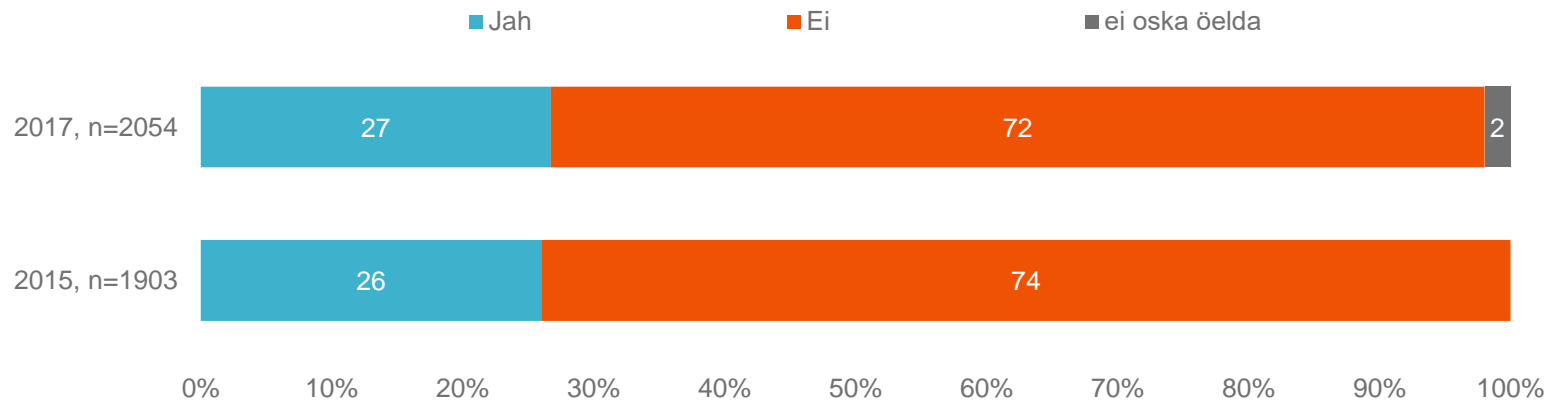


2

Helistamine hädaabi numbrile 112

Elanike helistamine hädaabinumbrile 112

Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbrile 112?



Hädaabinumbrile 112 on keskmisest enam helistanud vene rahvusest, 25-34 aastased ning Virumaa elanikud.

Hädaabinumbrile 112 helistamine sotsiaal-demograafilistes gruppides

Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbrile 112?

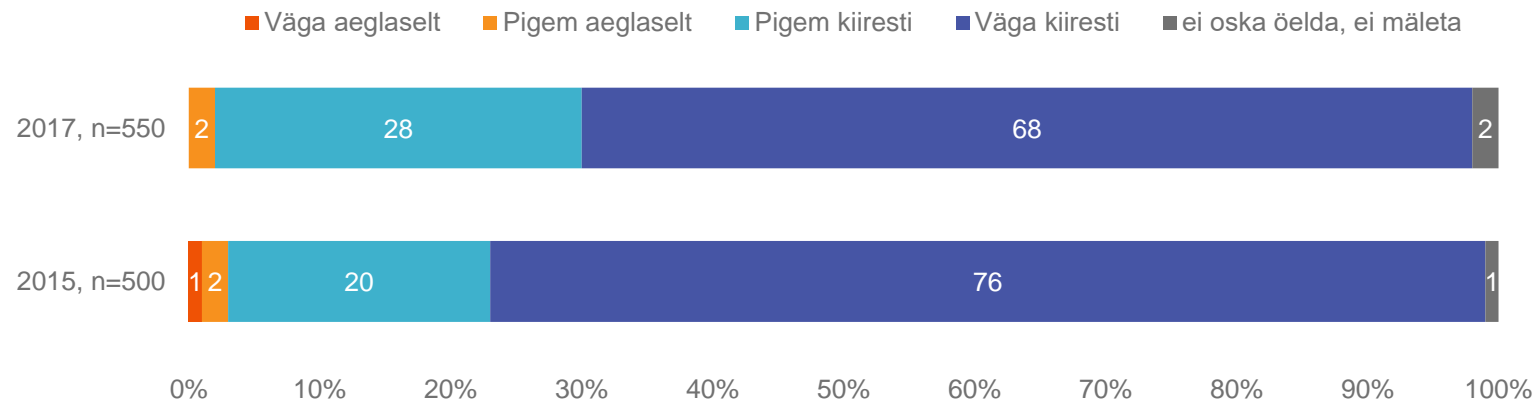
		Kokku	Jah	Ei	ei oska öelda
KEEL	eesti	75	68	78	28
	vene	25	32	22	72
SUGU	mees	48	45	49	69
	naine	52	55	51	31
VANUS	15 kuni 24	13	9	15	2
	25 kuni 34	20	26	17	41
	35 kuni 49	27	28	27	39
	50 kuni 64	26	24	27	18
	65 kuni 74	13	12	14	0
RAHVUS	eestlane	68	60	72	28
	muu rahvus	32	40	28	72
ELUKOHT	Tallinn	33	35	32	52
	Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve	17	17	17	22
	Muud linn	19	18	19	21
	maa-asula (alevik, küla)	32	30	33	5
REGIOON	Tallinn	33	35	32	52
	Põhja-Eesti	17	15	17	16
	Lääne-Eesti	11	8	13	9
	Tartu piirkond	13	13	13	9
	Lõuna-Eesti	11	11	11	0
	Virumaa	15	18	15	14
HARIDUS	alg- ja põhiharidus	11	11	11	16
	kesk- ja keskeriharidus	59	59	59	58
	kõrgharidus	30	29	30	26

■ = mainisid statistiliselt oluliselt enam
■ = mainisid statistiliselt oluliselt vähem

Hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirust hindab heaks 96% helistajatest

Kui kiiresti Te saite ühendust hädaabinumbriga?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



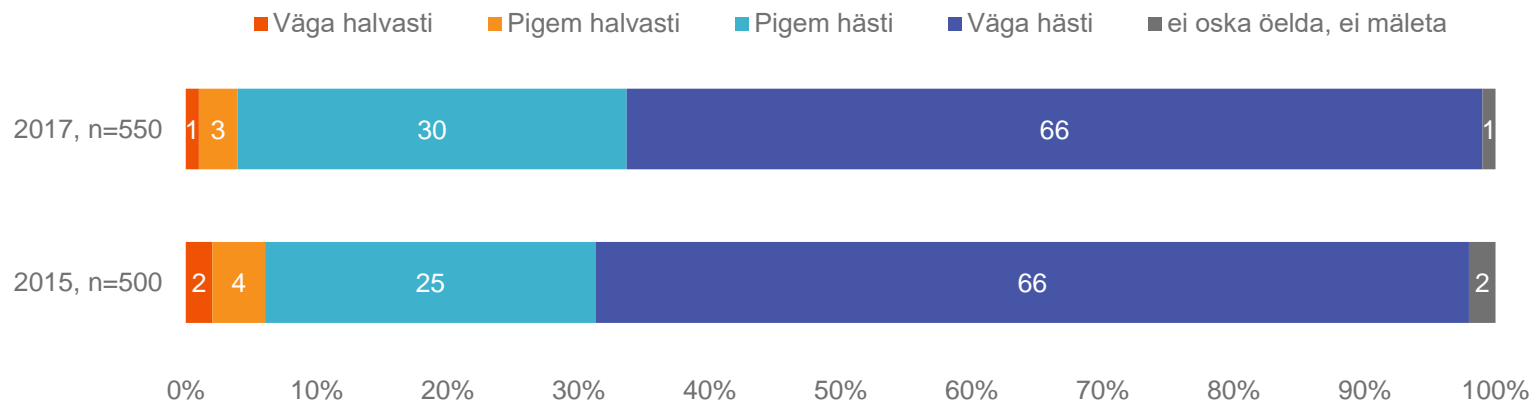
Kuigi väga või pigem aeglaseks on ühenduse saamise kiirust hinnanud vaid 2% vastajatest, saab välja tuua, et sellise hinnangu andsid valdavalt noored (15-24), kelle ootus ülikiirele reageerimisele on mõistev. Siinkohal tuleb samuti välja tuua, et 2015. aastal vastasid uuringule vaid täiskasvanud, üle 18. aastased eestimaalased. Käesolevas uuringus osalesid aga ka 15-17. aastased eestimaalased.

Võrreldes 2015. aastaga on kasvanud nende inimeste osakaal, kelle arvates oli ühenduse saamise kiirus pigem kiire (20%-lt 28%-le). Võrreldes nendega, kes hindasid ühenduse saamise kiirust väga kiireks, on tagasihoidlikuma hinnangu andnud enam vene keelt kõnelevad inimesed ja meesterahvad. Positiivsema hinnangu (ehk väga kiire) on andnud eestlased ja naisterahvad. Võrreldes 2015. aastaga tuleneb erinevus seega peamiselt vene rahvusest elanike hinnangute languses. Samuti andsid toona vanemalised inimesed rohkem hinnangu „väga kiire“, antud uuringu põhjal ei erine nende hinnang keskmisest.

Hädaabinumbri vastvõtja arusaamine helistaja probleemist hindab heaks 96% helistajatest

Kui hästi sai hädaabinumbri vastuvõtja aru Teie probleemist?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



Sellest, kuidas sai hädaabinumbri vastuvõtja aru helistaja probleemist, hindab väga halvaks või pigem halvaks kokku 4% vastajatest. Vastajate seas eristuvad vene keelt kõnelevad ja muust rahvusest inimesed, samuti Põhja-Eesti elanikud.

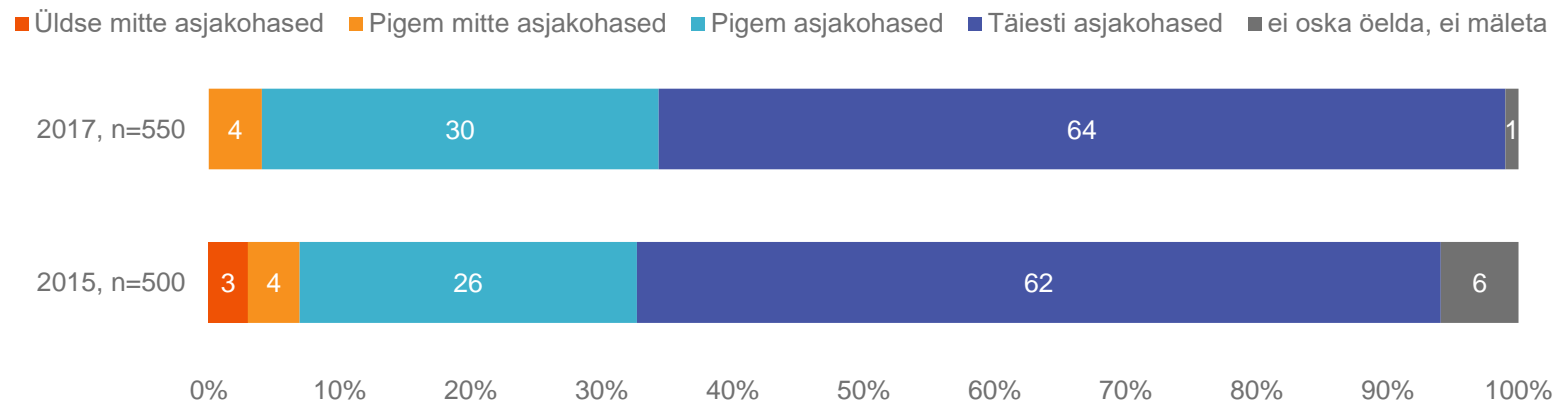
Pigem hea hinnangu on andnud enam Lõuna-Eesti ning keskharidusega inimesed.

Väga hea hinnangu on keskmisest enam andnud eestlased ja Tallinna inimesed.

Hädaabinumbri vastvõtja 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



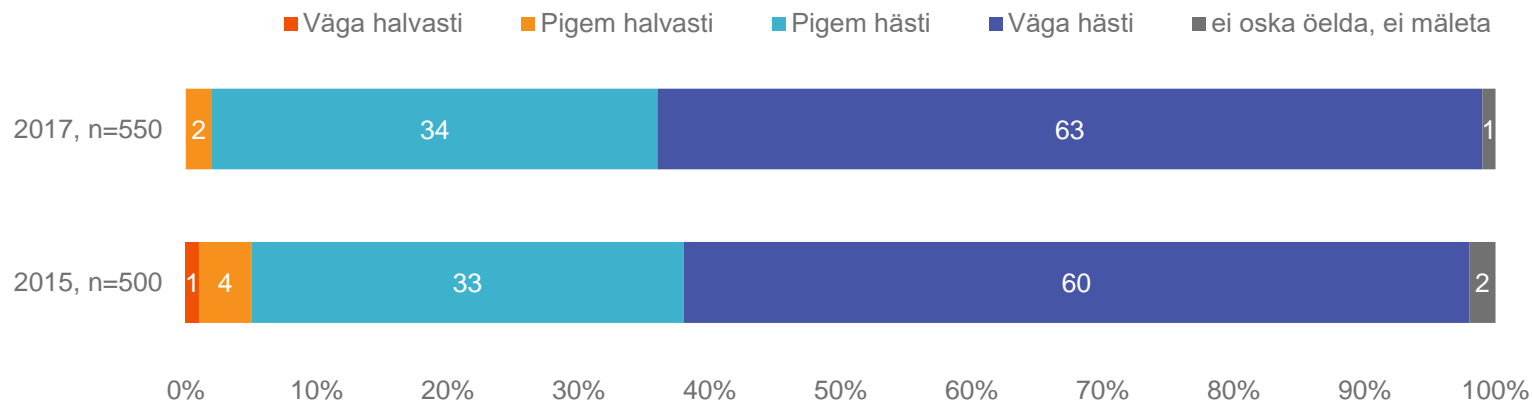
Hädaabinumbri vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust hindas halvaks (pigem mitte asjakohased) 4% vastajatest. Negatiivsema hinnanguga eristuvad vene keelt kõnelevad ja muust rahvusest eestimaalased, samuti pigem väikelinnade elanikud.

Kõrgeima hinnangu (täiesti asjakohased) on keskmisest enam andnud eestlased.

Hädaabinumbri vastvõtja suhtlemisoskust hindab heaks 97% helistajatest

Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskust?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



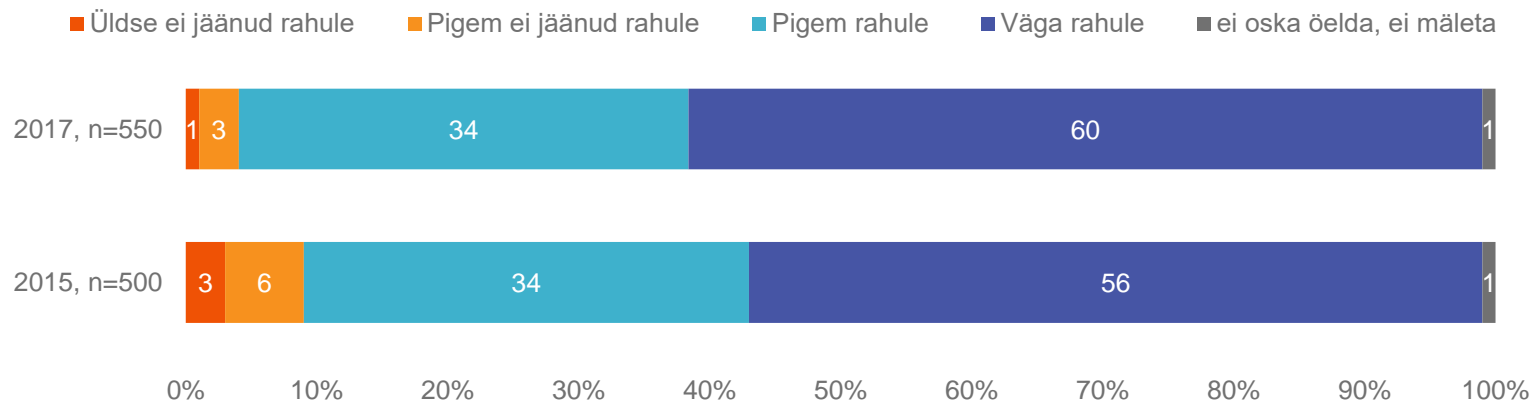
Hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskuse hinnangutes eristuvad taas eesti ja vene rahvusest vastajad: eestlased on keskmisest enam andnud hinnangu „väga hästi“ ning vene keelt kõnelevad ja muust rahvusest vastajad „pigem hästi“.

Hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskust hindas pigem halvaks 2% vastajatest, valdavalt on tegemist kõrgharidusega inimestega.

94% helistajatest on rahul hädaabinumbrile helistamise kogemusega

Kui rahule Te jäite hädaabinumbrile helistamise kogemusega üldiselt?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



Hädaabinumbrile helistamise kogemusega ei jäänud rahule 4% vastajatest (üldse või pigem ei jäänud rahule). Nende hulgas on keskmisest enam vene keelt kõnelevaid ja muust rahvusest elanikke, samuti Põhja-Eesti elanikke ning kõrgharidusega inimesi.

Väga rahule jäid keskmisest enam eestlased ja maapiirkondade inimesed, pigem rahule jäid vene keelt kõnelevad elanikud, noored (15-24) ning väikelinnade inimesed.

Projekti meeskond

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolsed kontaktisikud:

Sigrid Karu-Holloway, Kaili Tamm

Uuringu kava ja aruande koostaja:

Gerda Möller

Küsitluse koordinaator:

Kaja Ruuben, Kaja Nebel

Programmeerimine ja andmetöötlus:

Kalev Mitt

Graafilised tööd:

Maire Nõmmik

Kontaktinfo:

Gerda Möller

Kantar Emor

Kantr Emor uuringuekspert

Telefon: 6268500

Telefon: 6268592

E-Mail: emor@emor.ee

E-mail: gerda.moller@emor.ee

Address: A.H.Tammsaare tee 47, 11316, Tallinn