

## Hädaabiteadete menetlemise rahulolu uuring elanikkonnas

Uuringu aruanne  
2018



# Sisukord

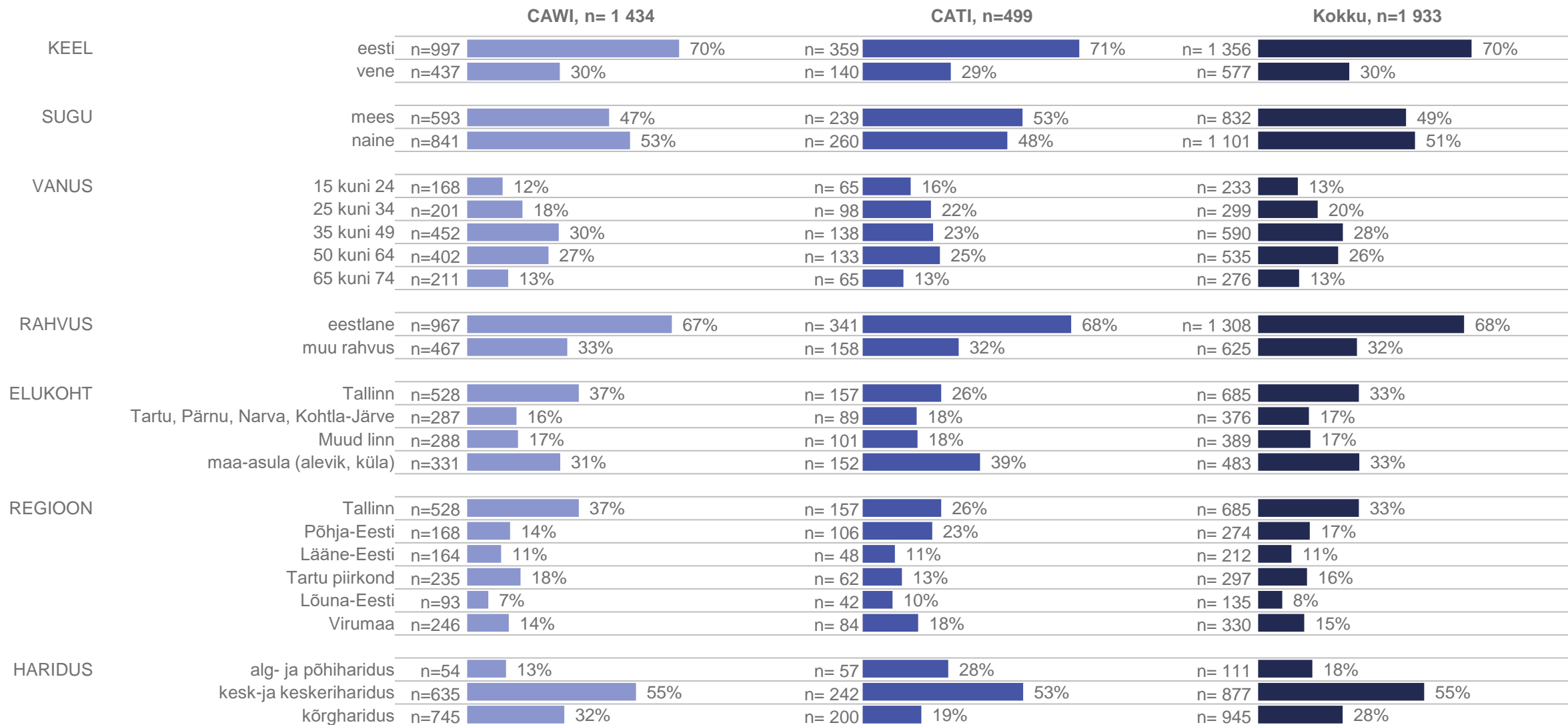
	Sissejuhatus	3
	Vastajate sotsiaal-demograafiline taust	4
	Kokkuvõte	5
1	Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest	7
2	Helistamine hädaabinumbrile 112	13
	Projekti meeskond	21

# Sissejuhatus

- Elanikkonna teadlikkust ja kokkupuudet hädaabitelefoni ja teenusega rahuolu on hinnatud alates 2008. aastast. Käesoleva aasta aruandes võrreldakse uuringu tulemusi 2015. ja 2017. 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.
- Hädaabinumbri 112 teenuse rahulolu uuringu planeeritud valimiks on 500 inimest, kes on viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbri.
- Valimi saavutamiseks küsitleti kokku 1933 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>	1933	1933	100%
<b>CATI</b>	499	635	33%
<b>CAWI</b>	1434	1298	67%

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust



## Kokkuvõte: elanike teadlikkus hädaabinumbrist 112 on püsinud samal tasemel

- Teadlikkus hädaabinumbrist 112 on püsinud viimaste aastate jooksul muutumatuna:
  - 95% (2017. a. 96%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis kiirabi,
  - 93% (2017. a. 94%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis päästjaid ning
  - 84% (2017. a. 84%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis politseid.
- Teadlikkus sellest, et ka Euroopa Liidus on võimalik kutsuda kiirabi, politseid või päästjaid numbrilt 112, on oluliselt paranenud: 55%-lt 2017. a. 75%-le käesoleval aastal.
- Teadlikkus erinevatest abi- ja infotelefonidest on oluliselt madalam: kõige enam teatakse keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 (35%) ning seejärel maanteeinfotelefoni 1510 (28%). Vähem teatakse päästeala infotelefoni 1524 (13%) ning kohaliku omavalitsuse abitelefoni 1345 (14%). 2017. aastaga võrreldes on teadlikkus püsinud üldjoontes samal tasemel, teadlikkus keskkonnainspektsiooni valvetelefonist aasta-aastalt tõusnud.
- Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab 112 kõnedele, on veidi kasvanud: 27% → 29%. Sarnaselt eelmise aastaga nimetati kõige enam (33%) erinevaid päästeala asutusi (Päästeamet, päästeteenistus, päästekorraldus, jms), 7% vastajatest nimetas hädaabi või hädaabikeskust ning 26% ei osanud küsimusele vastata.
- Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab erinevatele abi- ja infotelefonidele, on aastaga veidi tõusnud: 2017 nimetas 2% spontaanselt Häirekeskust, 2018. a. aga 7%.

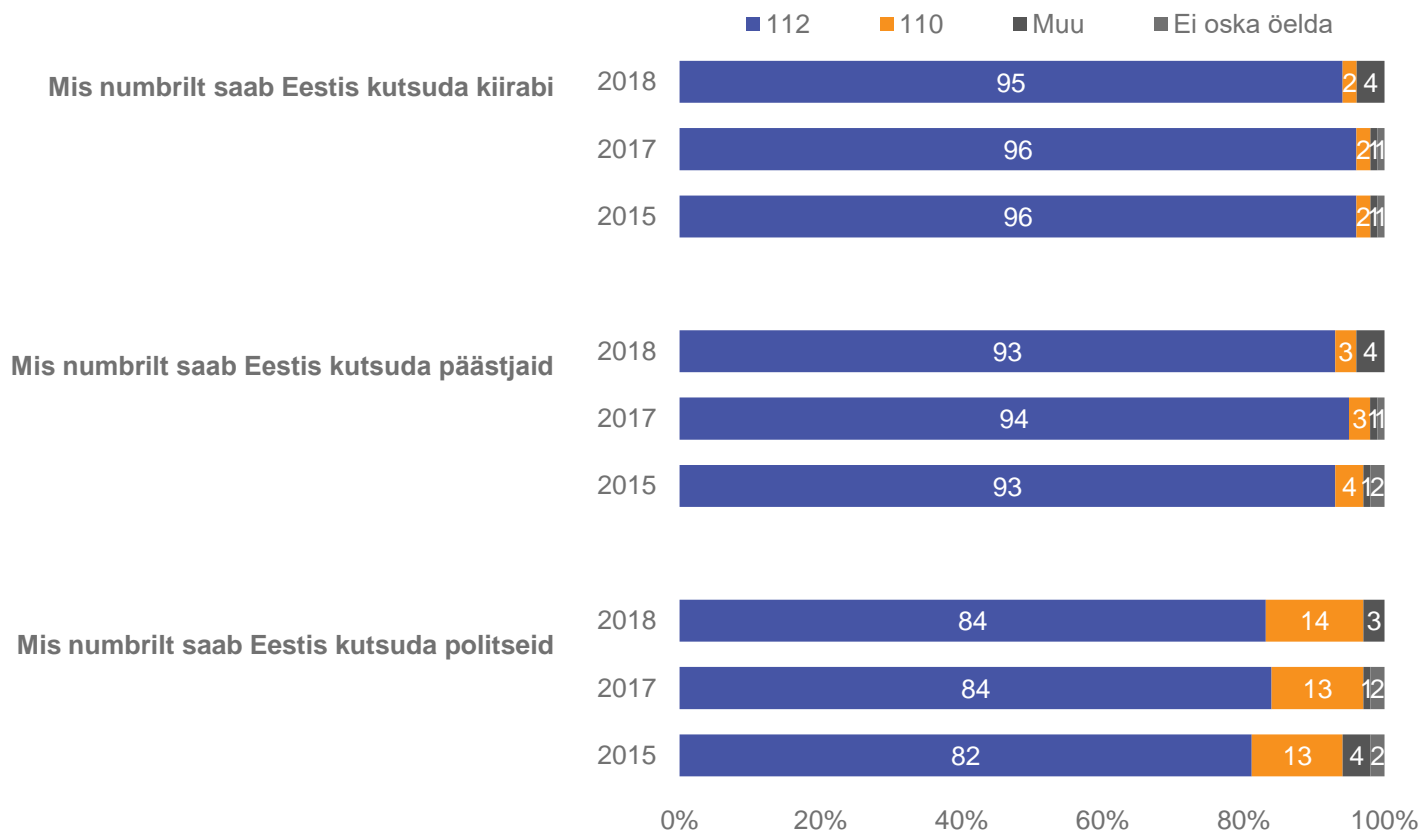
## Kokkuvõte: elanike rahulolu hädaabinumbrile helistamise kogemusega on tõusnud

- Sarnaselt varasemate aastatega, on viimase 12 kuu jooksul hädaabinumbrile 112 helistanud 26% Eesti elanikest. Keskmisest oluliselt rohkem on helistanud vene keelt kõnelevad muust rahvusest inimesed, naised ning Virumaa elanikud. Keskmisest vähem on helistanud eesti keelt kõnelevad, Eesti rahvusest inimesed ning mehed.
- Pea kõik hädaabinumbrile helistanutest on helistamise kogemusega rahul, rahulolu ei ole aastatega muutunud:
  - 97% (2017 a. 96%) helistajatest hindas ühenduse saamise kiirust heaks, sh 70% väga kiireks ja 27% pigem kiireks,
  - 93% (2017 a. 96%) helistajatest hindas hädaabikõne vastuvõtja arusaamist helistaja probleemist heaks, sh 68% väga heaks ja 25% pigem heaks,
  - 93% (2017 a. 97%) helistajatest hindas hädaabinumbri vastvõtja suhtlemisoskust heaks, sh 62% väga heaks ja 31% pigem heaks,
  - 94% (2017 a. 94%) helistajatest hindas hädaabinumbri vastvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust heaks, sh 62% täiesti ja 31% pigem asjakohaseks,
  - 94% (2017 a. 94%) helistajatest on rahul hädaabinumbrile helistamise kogemusega, sh 61% väga rahul ning 33% pigem rahul.
- 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 ning mehed.

**1**

## **Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest**

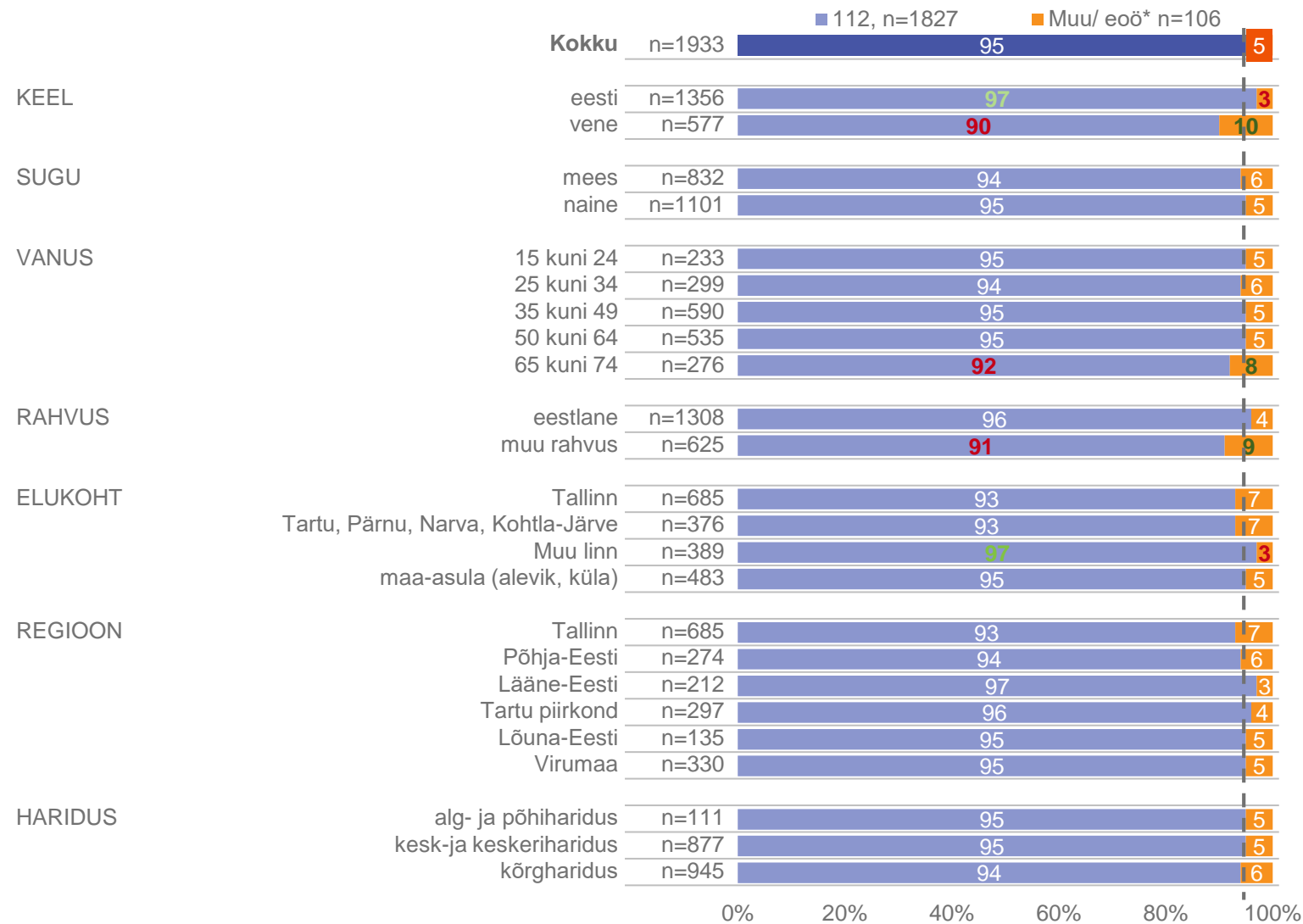
# Teadlikkus 112-st Eestis on üldjoontes püsinud samal tasemel



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



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

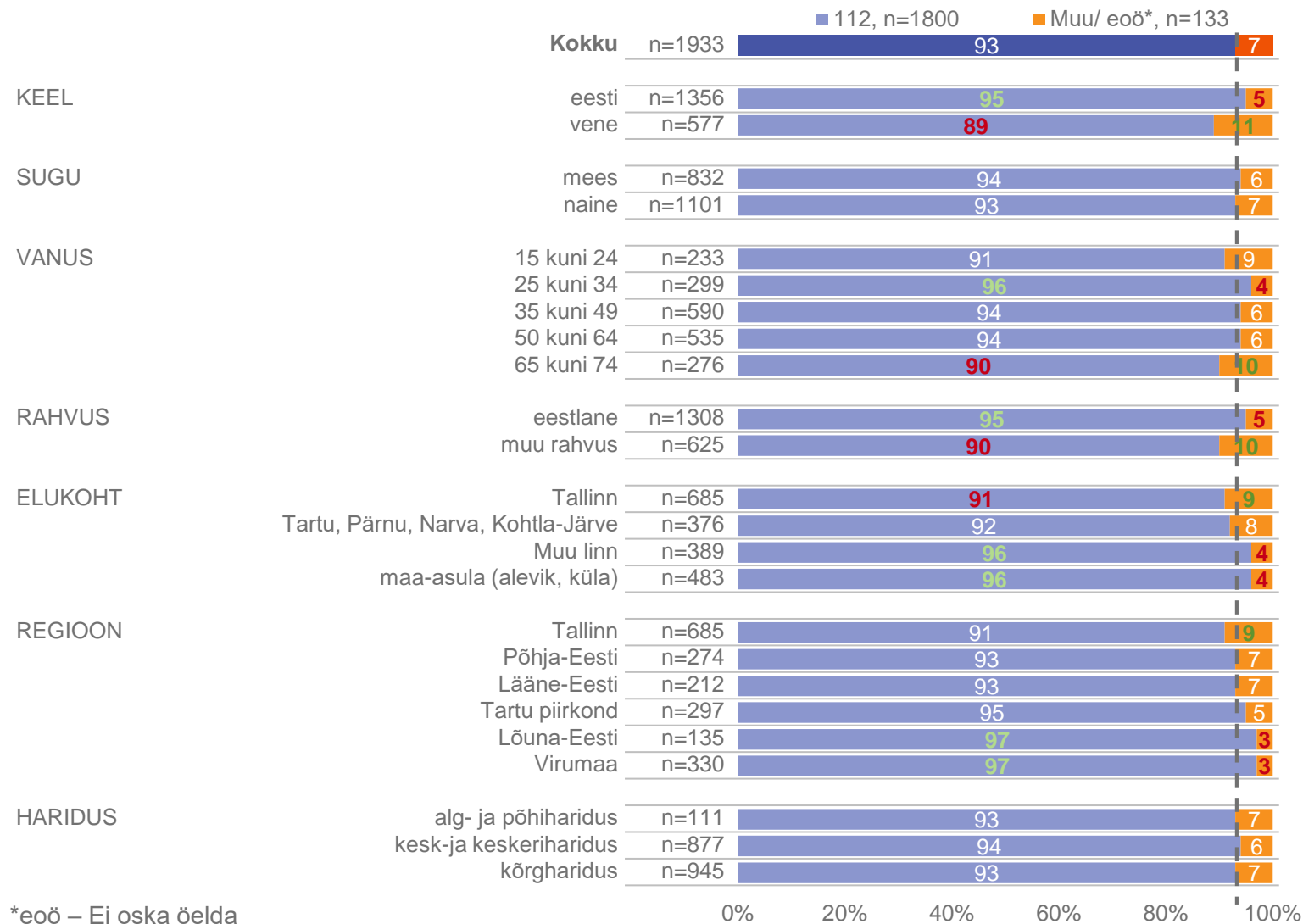


## Kiirabi osas on teadlikkus:

- kõrgem eestlaste ja väikelinnade elanike seas,
- madalam vene keelt kõnelevate, muust rahvusest ja vanemaealiste inimeste seas.

X% Statistiliselt oluliselt enam vastajaid antud sihtrühmas  
 X% Statistiliselt oluliselt vähem vastajaid antud sihtrühmas  
 \*eoö – Ei oska öelda

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

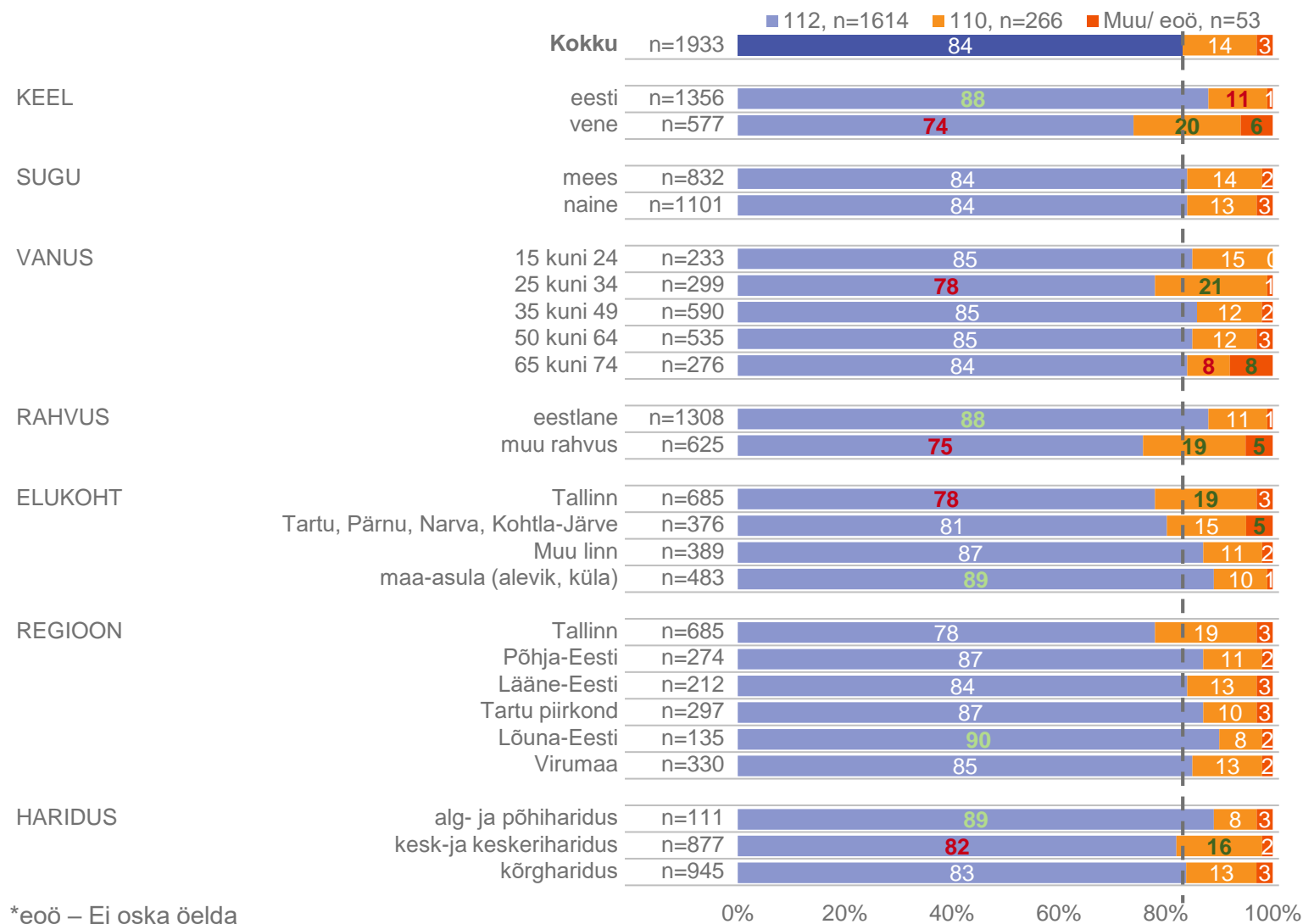


## Päästjate osas on teadlikkus:

- kõrgem eesti keelt kõnelevate ja Eesti rahvusest inimeste ning väikelinnade ja maa-asula elanike seas,
- madalam vene keelt kõnelevate ja muust rahvusest inimeste, vanemaealiste ja Tallinna elanike seas.

\*eoö – Ei oska öelda

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



\*eoö – Ei oska öelda

## Politsei osas on teadlikkus:

- kõrgem eesti keelt kõnelevate, Eesti rahvusest elanike, maa-asula ning Lõuna-Eesti elanike seas,
- madalam vene keelt kõnelevate, muust rahvusest eestimaalaste, 25-34 a. ja Tallinna elanike seas.

## Numbri 110 valiks keskmisest enam:

- Vene keelt kõnelevad, muus rahvusest eestimaalased, 25-34 a., Tallinna elanikud ning kesk- ja keskeriharidusega inimesed.

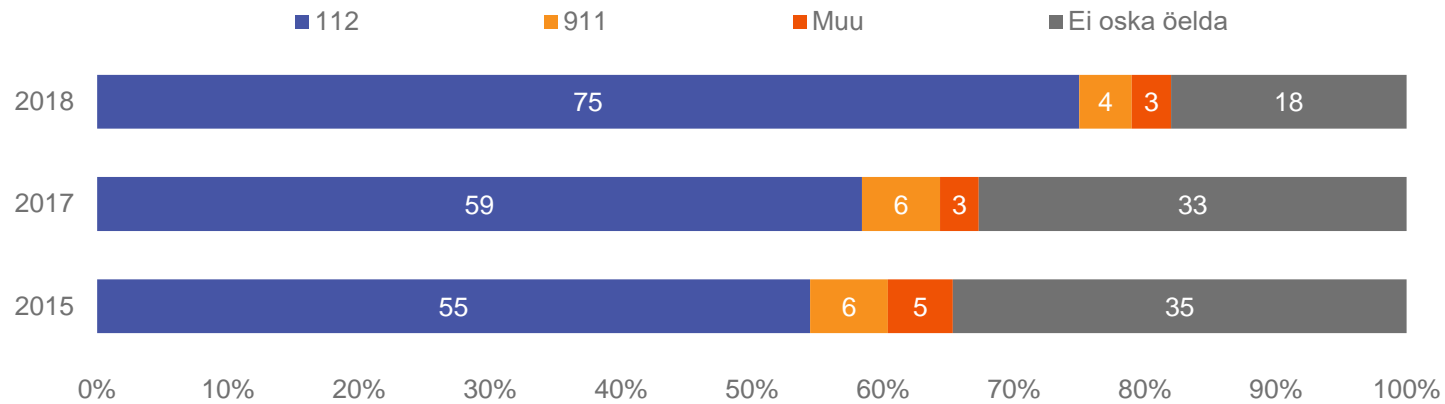
# Teadlikkus 112-st Euroopa Liidus on kasvanud olulisel määral

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

2018, n=1933

2017, n=2054

2015, n=1903



Teadlikkus on kõrgem meeste, 25-34 a., Tallinna ja Tartu piirkonna elanike ning kõrgharidusega inimeste seas.

Teadlikkus on madalam naiste, vanemaealiste, väikelinnade, Lõuna-Eesti ja Virumaa ning alg- ja põhiharidusega inimeste seas.

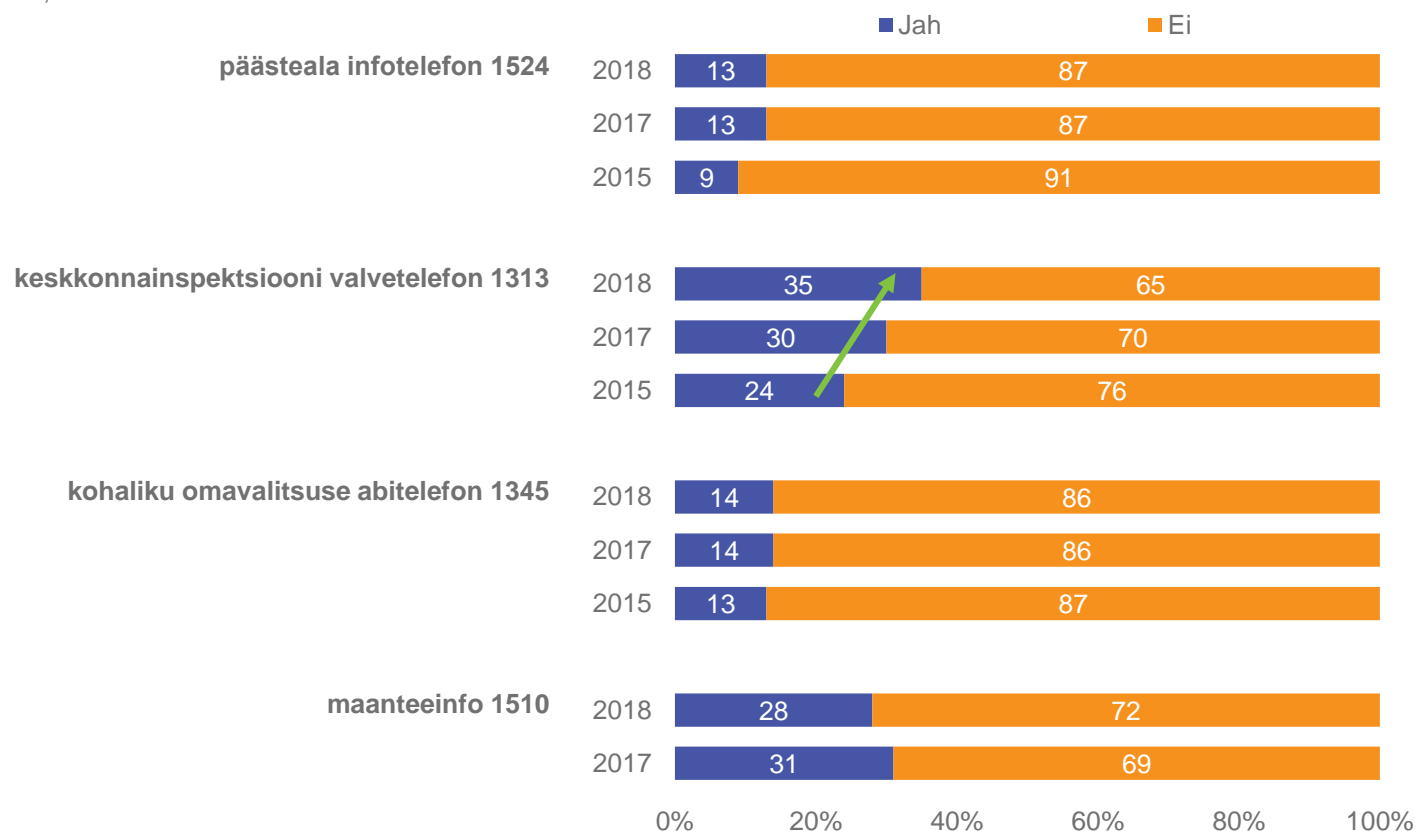
# Teadlikkus abi- ja infotelefonidest

## Kas Te teate järgmiseid abi- ja infotelefone?

2018, n=1933

2017, n=2054

2015, n=1903



### Päästeala infotelefoni osas on teadlikkus:

- kõrgem 15-24 aga ka 65-74 a., maapiirkonna ja Põhja-Eesti elanike seas,
- madalam 35-49 a. ja Tallinna elanike seas.

### Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni osas on teadlikkus:

- kõrgem eesti keelt kõnelevate, eestlaste seas, samuti meeste, 35-49 a., väikelinnade ja maapiirkonna elanike ning Tartu piirkonna ja Lõuna-Eesti elanike seas,
- madalam vene keelt kõnelevate muust rahvusest eestimaalaste seas, samuti naiste seas, 25-34 a. ning Tallinna ja teiste suurlinnade elanike seas.

### Kohaliku omavalitsuse abitelefoni osas on teadlikkus:

- kõrgem vene keelt kõnelevate muust rahvusest inimeste, vanemaealiste ja Tallinna elanike seas,
- madalam eesti keelt kõnelevate eestlaste ja väljaspool Tallinna elavate eestimaalaste seas.

### Maanteeinfotelefoni osas on teadlikkus:

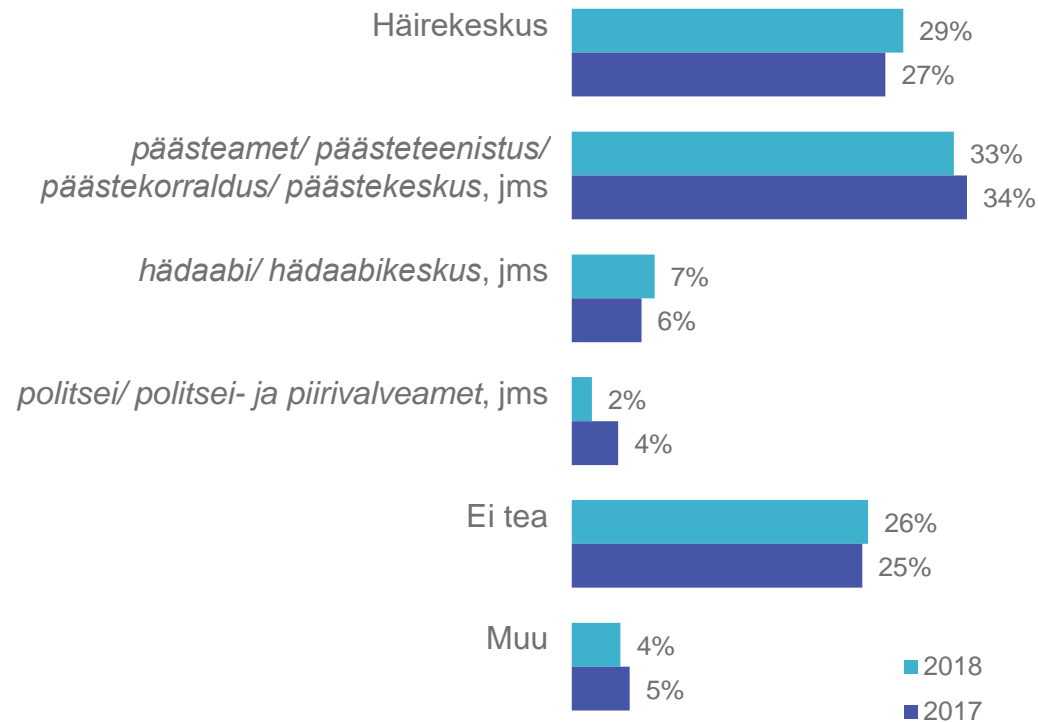
- kõrgem eesti keelt kõnelevate Eesti rahvusest inimeste, meeste, 50-64 a., maapiirkondade ja Lõuna-Eesti elanike seas,
- madalam vene keelt kõnelevate muust rahvusest inimeste ning tallinna elanike seas.

# Teadlikkus sellest, et Häirekeskus vastab 112 kõnele, on veidi kasvanud

*Mis on selle organisatsiooni nimi, mis vastab Eestis 112 kõnele?*

2018, n=1933

2017, n=2054

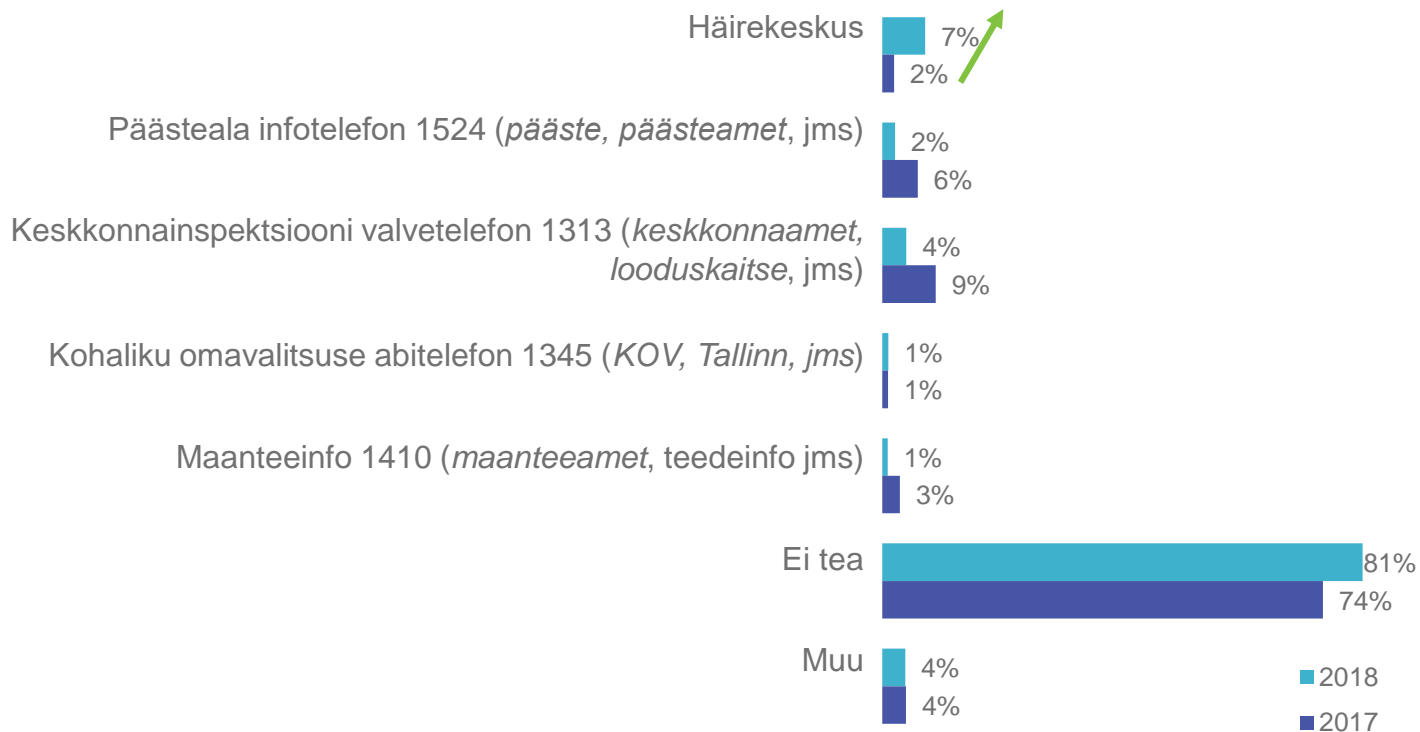


# Häirekeskust on abi- ja infotelefonide vastuvõtjana nimetatud enam kui möödunud aastal

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

2018, n=1933

2017, n=2054



## **2**

# **Helistamine hädaabi numbrile 112**



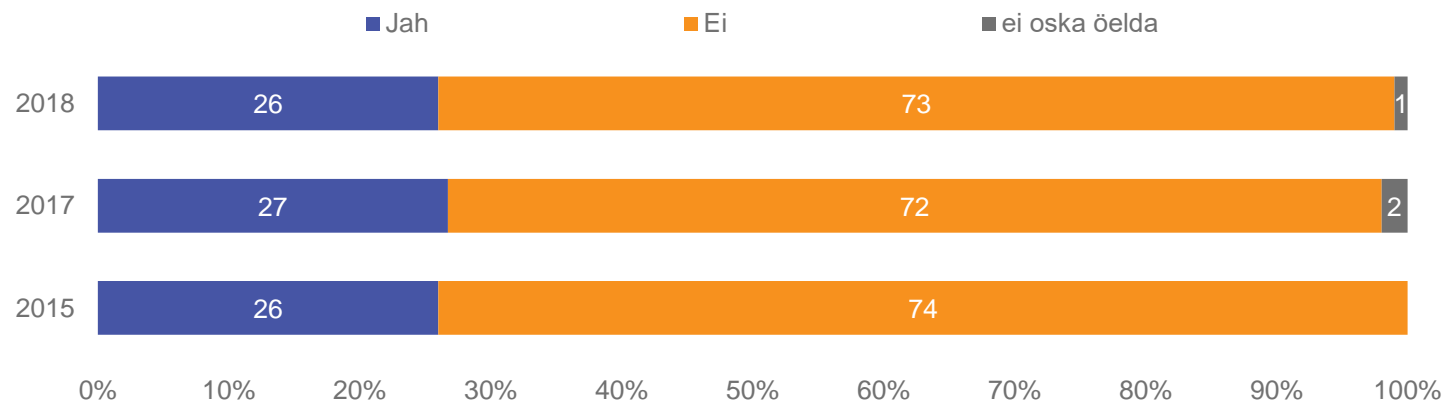
# Elanike helistamine hädaabinumbrile 112

**Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbrile 112?**

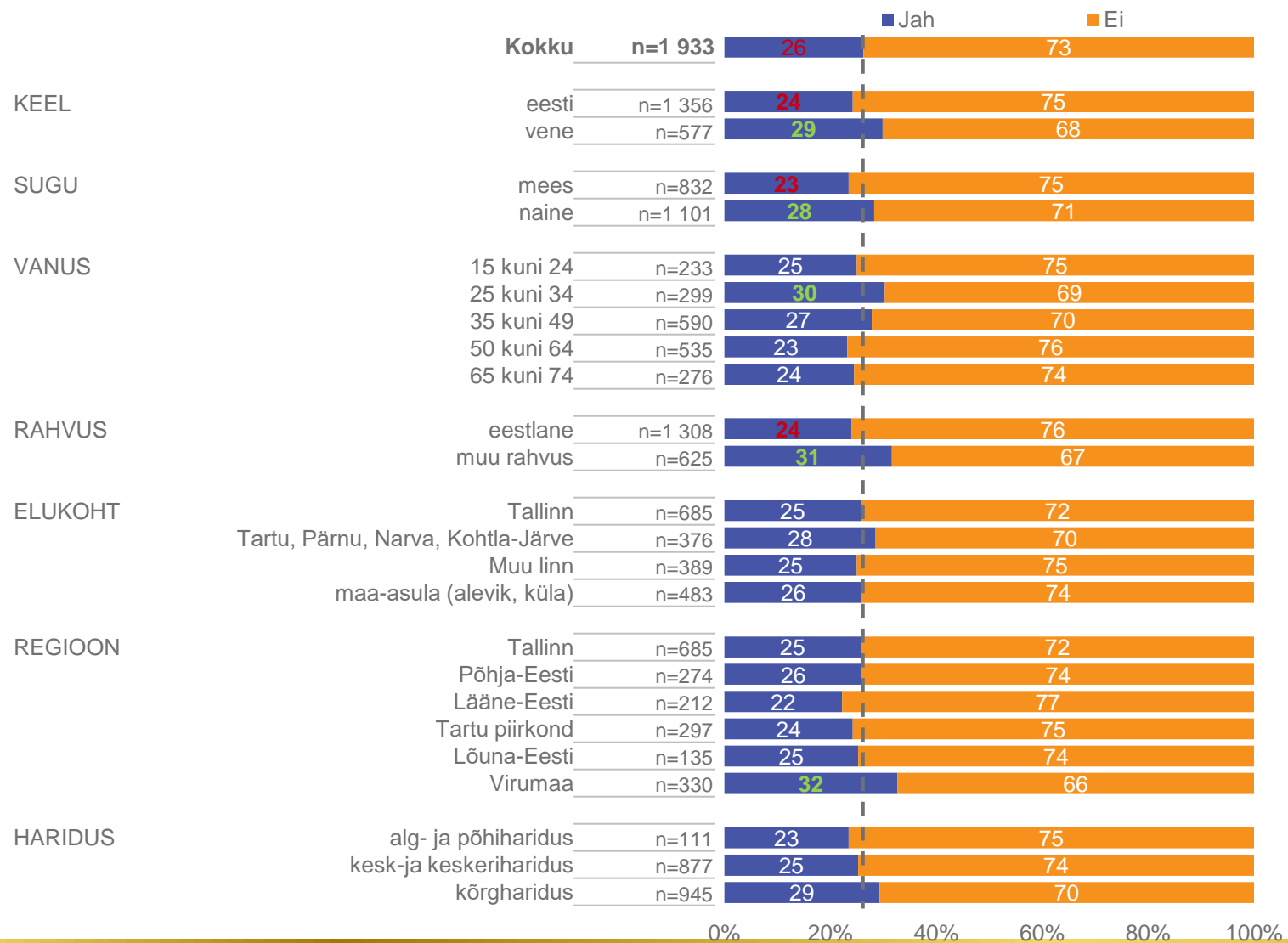
2018, n=1933

2017, n=2054

2015, n=1903



# Hädaabinumbrile 112 helistamine sotsiaal-demograafilistes gruppides



# Pea kõik 112-e helistajad peavad ühenduse saamist väga või pigem kiireks

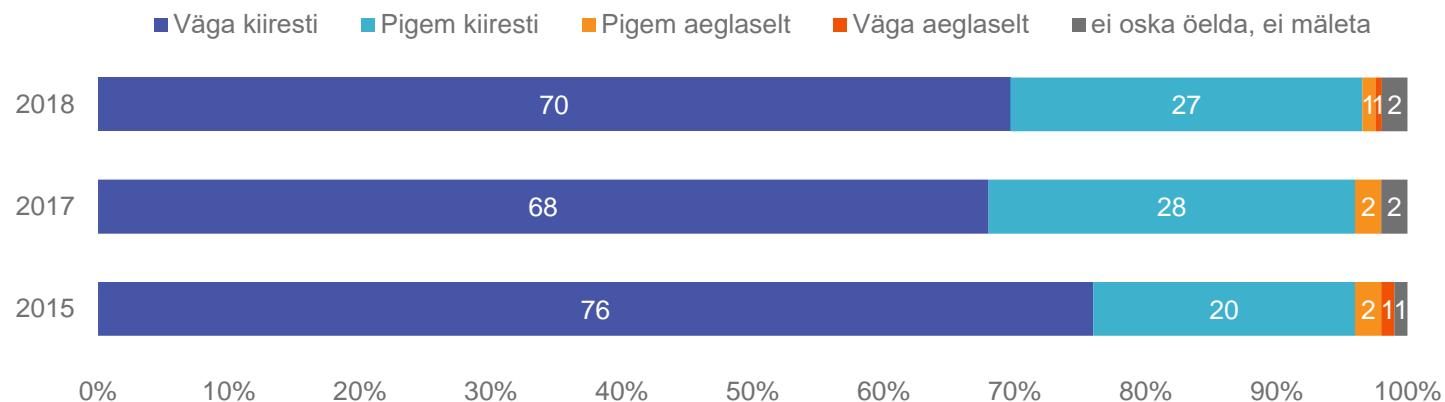
## Kui kiiresti Te saite ühendust hädaabinumbriga?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2015, n=500

2017, n=550

2018, n=517



Ühenduste saamise kiirust pigem või väga aeglaseks hinnanud vastajate arv on väga väike (n=10), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

Nende vastajate osas, kes hindasid ühenduse saamise kiirust „väga kiireks“ või „pigem kiireks“, statistiliselt olulisi erinevusi sotsiaal-demograafilistes tunnustes ei ilmnenud.

# Hädaabinumbri vastuvõtja arusaamine helistaja probleemist hindab heaks 94% helistajatest

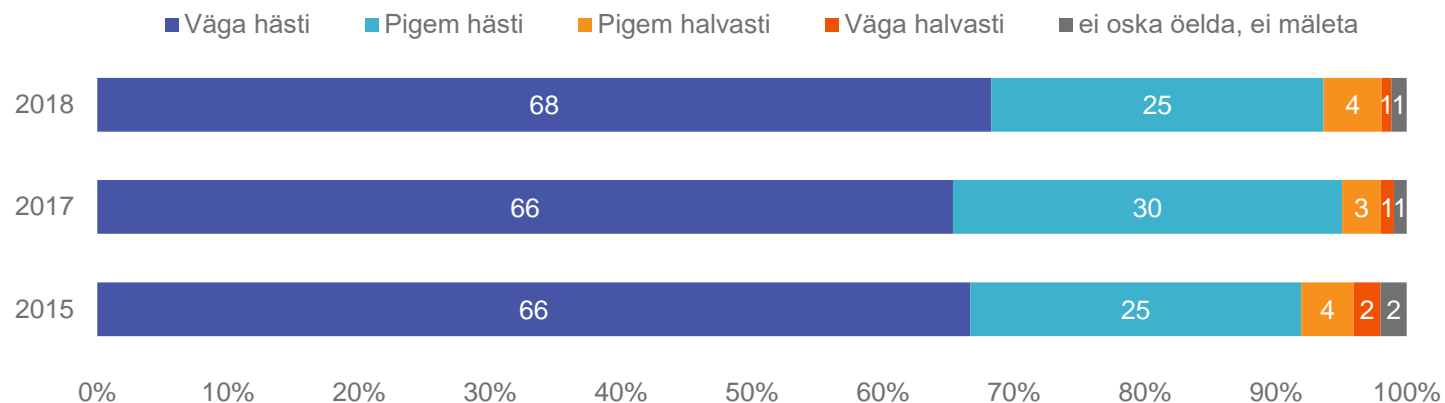
## *Kui hästi sai hädaabinumbri vastuvõtja aru Teie probleemist?*

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2015, n=500

2017, n=550

2018, n=517



Helistaja probleemist arusaamist hindab pigem või väga halvaks väga väike osa vastajaid (n=26), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

**Väga heaks** on helistaja probleemist arusaamist hinnanud keskmisest oluliselt enam eesti keelt kõnelevad Eesti rahvusest inimesed, samuti maapiirkondade elanikud.

**Pigem heaks** on helistaja probleemist arusaamist hinnanud keskmisest oluliselt enam vene keelt kõnelevad helistajad.

# Hädaabinumbri vastvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust hindab heaks 94% helistajatest

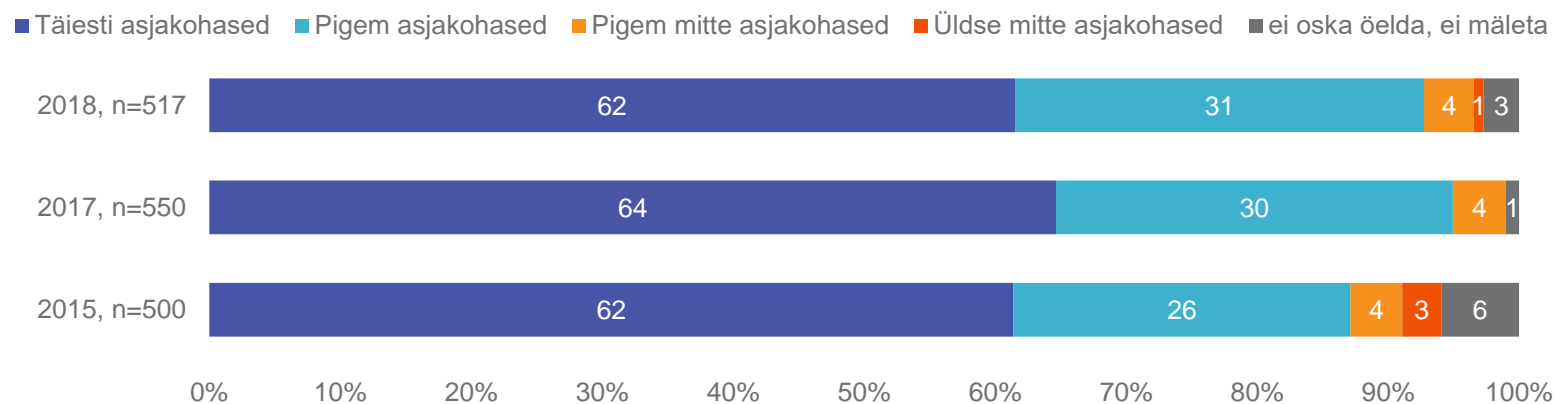
*Kuidas Te hindate hädaabikõne vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust, Teie probleemiga seotust? Kas küsimused olid ...?*

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2015, n=500

2017, n=550

2018, n=517



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 vanemaealiste inimeste (65+) hinnangul.

**Pigem asjakohased** on kõne vastuvõtja poolt esitatud küsimused keskmisest oluliselt enam meeste hinnangul.

# Hädaabinumbri vastvõtja suhtlemisoskust hindab heaks 93% helistajatest

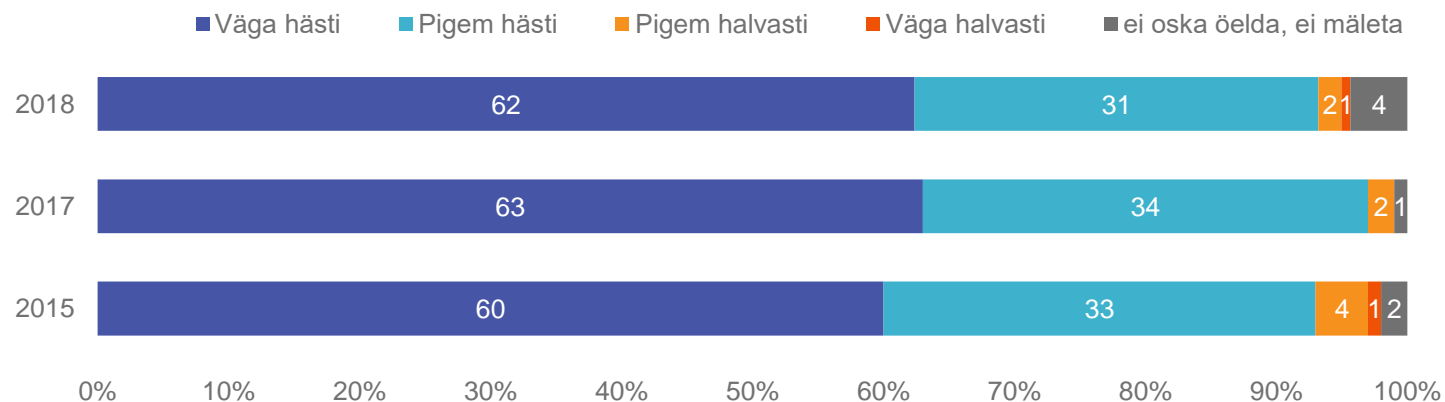
## Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskust?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2015, n=500

2017, n=550

2018, n=517



Hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskust hindab pigem või väga halvaks väga väike osa vastajaid (n=19), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

Kõne vastuvõtja suhtlemisoskust hindavad **väga heaks** keskmisest enam eesti keelt kõnelevad, 20-34 a., maapiirkondade, Põhja-Eesti ja Tartu piirkondade elanikud.

Kõne vastuvõtja suhtlemisoskust hindavad **pigem heaks** keskmisest enam vene keelt kõnelevad eestimaalased, 50-64 a., ning Virumaa elanikud.

# 94% helistajatest on rahul hädaabinumbrile helistamise kogemusega

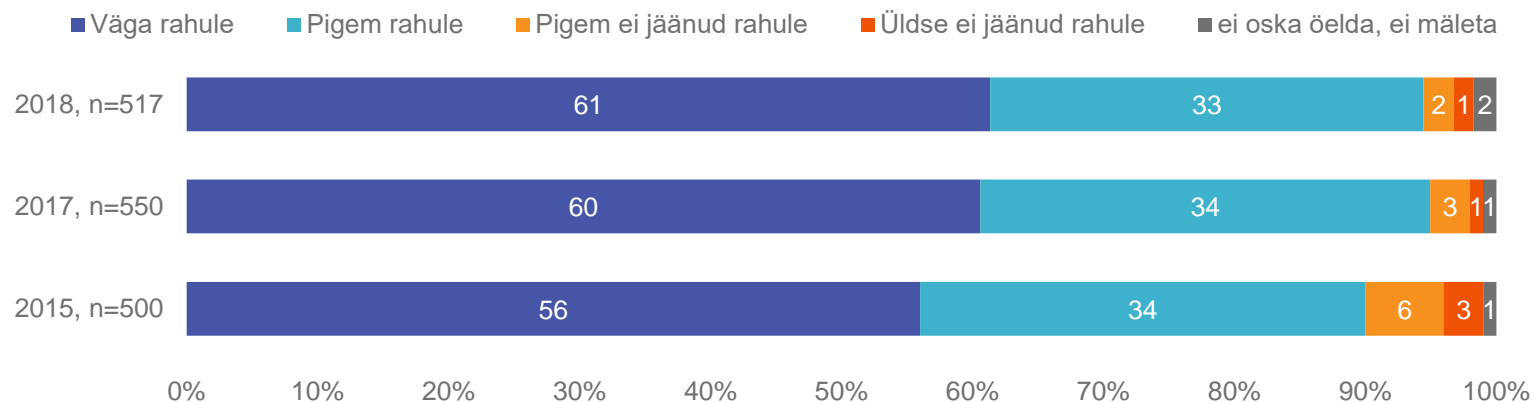
## Kui rahule Te jäite hädaabinumbrile helistamise kogemusega üldiselt?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

2015, n=500

2017, n=550

2018, n=517



Hädaabinumbrile helistamise kogemusega ei jäänud rahule väga väike osa vastajaid (n=25), mistõttu täpsemat analüüsi kriitiliste helistajate tausta osas teha ei saa.

Helistamise kogemusega jäid **väga rahule** keskmisest enam eesti keelt kõnelevad ja Eesti rahvusest inimesed, 25-34 a., maa-asulate ja Tartu piirkonna elanike hinnangul.

Helistamise kogemusega jäid **pigem rahule** keskmises enam vene keelt kõnelevad, muust rahvusest inimesed, noored (15-24) ning Virumaa elanikud.

# Projekti meeskond

## Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolsed kontaktisikud:

Sigrid Karu

Uuringu kava ja aruande koostaja:

Gerda Möller

Küsitluse koordinaator:

Kaja Ruuben, Kaja Nebel

Programmeerimine ja andmetöötlus:

Kalev Mitt

Graafilised tööd:

Anastassia Lesment

Kontaktinfo:

Aivar Voog

Kantar Emor

Kantr Emor osakonna juhataja

Telefon: 6268500

Telefon: 6268538

E-Mail: emor@emor.ee

E-mail: aivar.voog@emor.ee

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