

# KANTAR

Abi- ja infoteadete  
menetlemise  
rahulolu uuring  
elanikkonnas

Uuringu aruanne  
Oktoober 2021



# Sisukord

|   |   |    |
|---|---|----|
|   | Sissejuhatus  | 3  |
|   | Vastajate sotsiaal-demograafiline taust                                 | 4  |
|   | Kokkuvõte   | 5  |
| 1 | Elanikkonna teadlikkus hädaabinumbritest ning riigiinfo telefonist 1247 | 7  |
| 2 | Helistamine hädaabinumbrile 112   | 18 |
| 3 | Helistamine riigiinfo telefonile 1247                                   | 26 |
|   | Projekti meeskond   | 30 |

# Sissejuhatus

Elanikkonna teadlikkust ja kokkupuudet hädaabitelefoni ja teenusega rahuolu on hinnatud alates 2008. aastast. Käesoleva aasta aruandes võrreldakse uuringu tulemusi 2015 ning 2017-2020 aastaga. Uuringu eesmärgiks oli kaardistada elanikkonna:

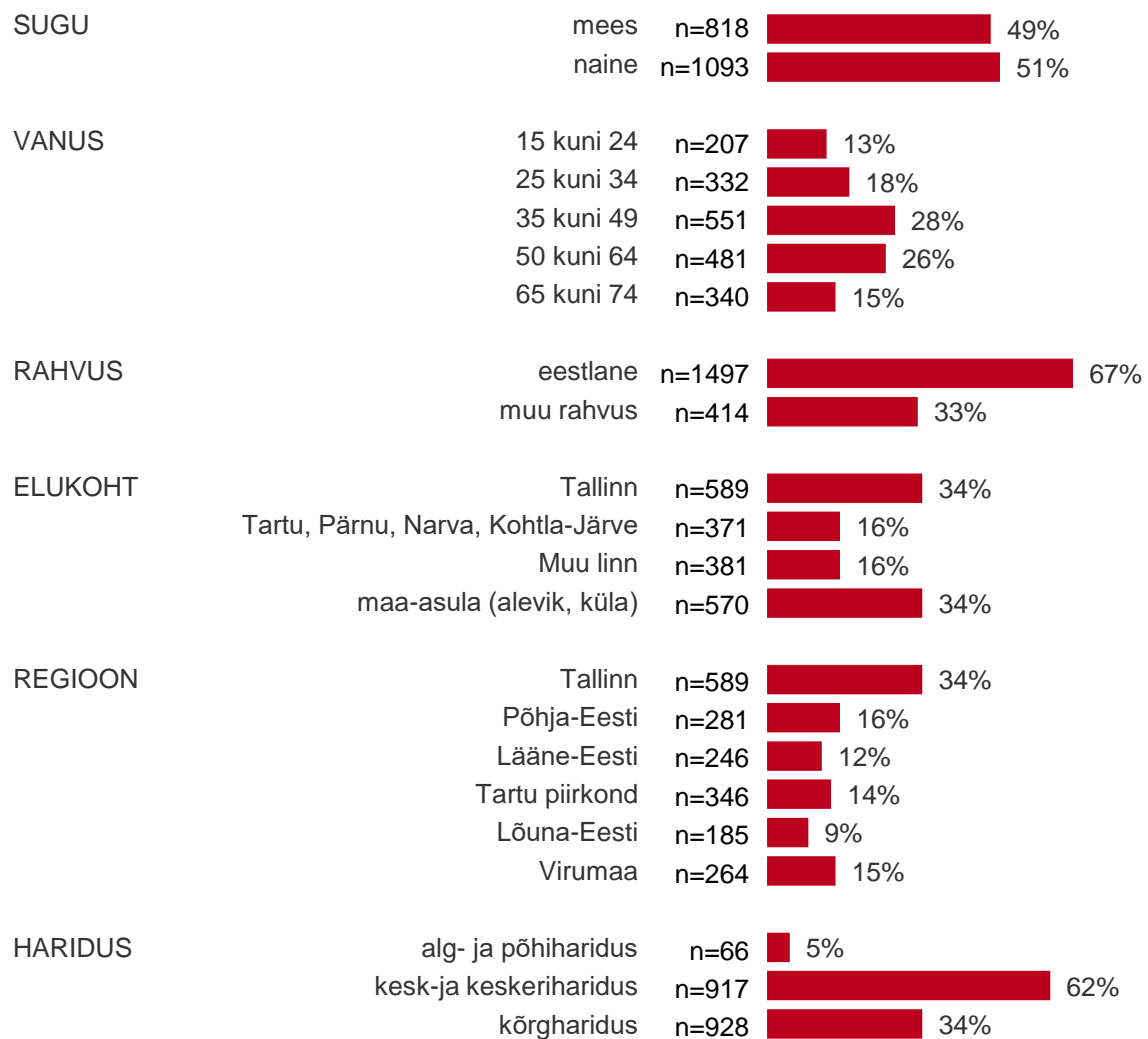
- Teadlikkus hädaabinumbri Euroopas ja Eestis ning riigiinfo telefonist 1247,
- Kogemus ja rahulolu numbrile 112 helistamisega,
- Kogemus ja rahulolu numbrile 1247 helistamisega.

Hädaabinumbri 112 teenuse rahulolu uuringu planeeritud valimiks on 500 inimest, kes on viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbri.

- Valimi saavutamiseks küsitleti vahemikus 15. september – 5. oktoober 2021 kokku 1911 inimest telefoni teel (*Computer Assisted Telephone Interviewing* ehk CATI) ja veebi teel (*Computer Assisted Web Interviewing* ehk CAWI) järgmiselt:

|              | n<br>(kaalumata) | %<br>kaalumata |
|--------------|------------------|----------------|
| <b>KOKKU</b> | 1911             | 100            |
| <b>CATI</b>  | 500              | 26             |
| <b>CAWI</b>  | 1411             | 74             |

# Vastajate sotsiaal-demograafiline taust, n=1911; kaalutud andmed



# Kokkuvõte 1/2

- **Teadlikkus hädaabinumbri 112** püsib jätkuvalt kõrge nagu see on viimastel aastatel olnud:
  - 92% (2020. a. 92%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis kiirabi,
  - 94% (2020. a. 92%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis päästjaid ning
  - 91% (2020. a. 91%) elanikest teab, mis numbrilt kutsuda Eestis politseid.
    - Politsei kutsumiseks osatakse numbri 112 välja tuua aasta-aastalt üha enam.
- 4% (arvestades vea piire 2-4%) elanikest on viimase aasta jooksul **helistanud numbrile 110**. Nende osakaal on sama nagu 2020. aastal. Sagedamini kasutavad seda numbrit muu rahvuse esindajad ning Ida-Virumaa elanikud. Kolmandik soovis 110 helistades liiklusprobleemide või avarii korral kutsuda politseid, aga seda numbrit valitakse ka kiirabi kutsumiseks.
- 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 50-74-aastased elanikud, eestlased, Tartu piirkonna elanikud.
- **Riigiinfo telefonist 1247** on kuulnud 46% elanikest. Teadlikke osakaal on eelmise aastaga võrreldes kasvanud 27 protsendipunkti võrra. Enam on numbrist teadlikud naised, 65-74-aastased, eestlased. Vähem on sellega kursis mehed, 25-34-aastased, muu rahvuse esindajad.
- Teadlikkus sellest, et **Häirekeskus vastab 112 kõnedele**, on aasta-aastalt kasvanud jõudes 34%-le. Veerand vastajatest nimetas erinevaid päästeala asutusi (Päästeamet, päästeteenistus, päästekorraldus, jms), 7% vastajatest nimetas hädaabi või hädaabikeskust ning 31% ei osanud küsimusele vastata.
- Teadlikkus sellest, et **Häirekeskus vastab riigiinfo telefoni 1247 kõnedele**, on 11% kogu elanikkonna ning 19% numbrile viimase 12 kuu jooksul helistanute seas.

# Kokkuvõte 2/2

## Hädaabi telefon 112

- Viimase 12 kuu jooksul on **hädaabinumbri 112 helistanud 29% Eesti elanikest**. Nende osakaal on samal tasemel nagu varasematel aastatel. Keskmisest enam on helistajate seas muust rahvusest inimesi ning 25-49-aastaseid elanikke.
- Pea kõik hädaabinumbri helistanutest on helistamise kogemusega rahul, senised kõrged näitajad on jäänud samaks:
  - 98% (2020 a. 98%) helistajatest hindas ühenduse saamise kiirust heaks, sh 75% väga kiireks ja 22% pigem kiireks
  - 98% (2020 a. 97%) helistajatest hindas hädaabikõne vastuvõtja arusaamist helistaja probleemist heaks, sh 74% väga heaks ja 28% pigem heaks. Kasvanud on väga hea hinnangu andnute osakaal (5 protsendipunkti).
  - 96% (2020 a. 96%) helistajatest hindas hädaabinumbri vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust heaks, sh 72% täiesti ja 23% pigem asjakohaseks.
  - 96% (2020 a. 97%) helistajatest hindas hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskust heaks, sh 70% väga heaks ja 26% pigem heaks,
    - Suhtlusoskuse väga heaks pidajate osakaal tasapisi, kuid kindlalt kasvab.
  - 96% (2020 a. 96%) helistajatest on rahul hädaabinumbri helistamise kogemusega, sh 68% väga rahul ning 29% pigem rahul.
- Kuivõrd rahulolu numbrile 112 helistamise ja selle eri aspektidega on juba väga kõrge, siis erinevaid elanikkonnarühmi, kes oleksid rohkem või vähem rahul, praktiliselt ei eristu.

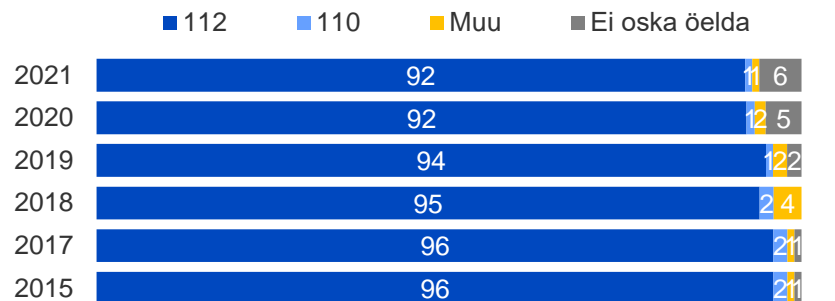
## Riigiinfo telefon 1247

- Riigiinfo telefonile 1247 on viimase aasta jooksul **helistanud 8% elanikest**. Enam on nende seas naisi, 35-49-aastaseid ja Tallinna elanikke.
- Helistatakse peamiselt kolmel põhjusel: koroonaviiruse testimise, koroonaviiruse vastase vaksineerimise või viiruse levikust tingitud piirangute osas.
- Saadud infoga jäi rahule 75% (sh. väga rahule 43%) ja kõne vastuvõtja suhtlemisoskusega 86% helistanutest (sh. väga rahule 50%). Tervikuna jäi rahule 80% helistanutest (sh. 39% väga rahule). Nende seas ei eristu konkreetseid elanikkonnarühmi.
- Rahulolu tervikuna ei sõltu numbrile 1247 helistamise põhjusest. Kõne vastuvõtja suhtlemisoskust on kõrgemalt hinnanud need, kes helistasid vaksineerimise pärast (95% rahul) ja madalamalt need, kes soovisid infot piirangute kohta (73%).

1  
Elanikkonna teadlikkus  
hädaabinumbritest ning  
riigiinfo telefonist 1247

# Numbri 112 seostamine politsei kutsumisega on järjest kasvanud

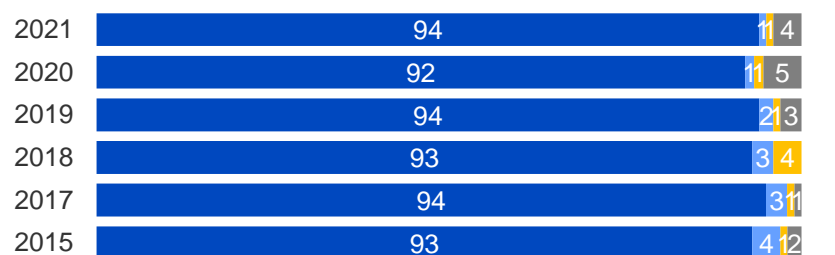
## Mis numbrilt saab Eestis kutsuda kiirabi



## Teadlikkus madalam:

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

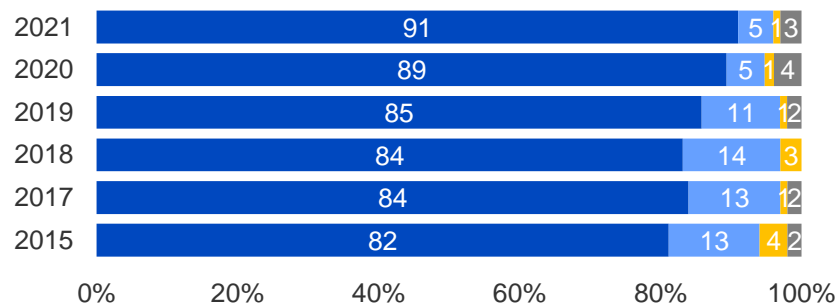
## Mis numbrilt saab Eestis kutsuda päästjaid



## Teadlikkus madalam:

- 65-74-aastased

## Mis numbrilt saab Eestis kutsuda politseid



## Teadlikkus madalam:

- erisused puuduvad

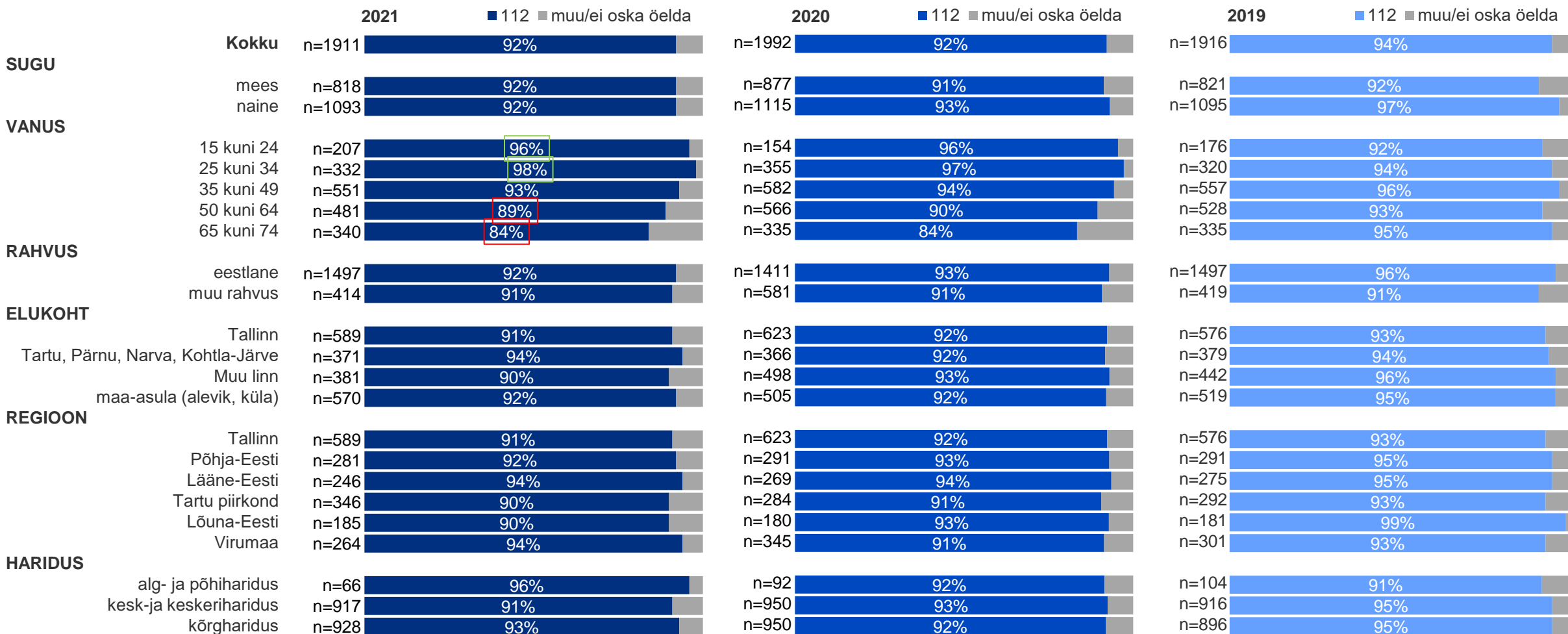
## Teadlikkus kõrgem:

- maaelanikud

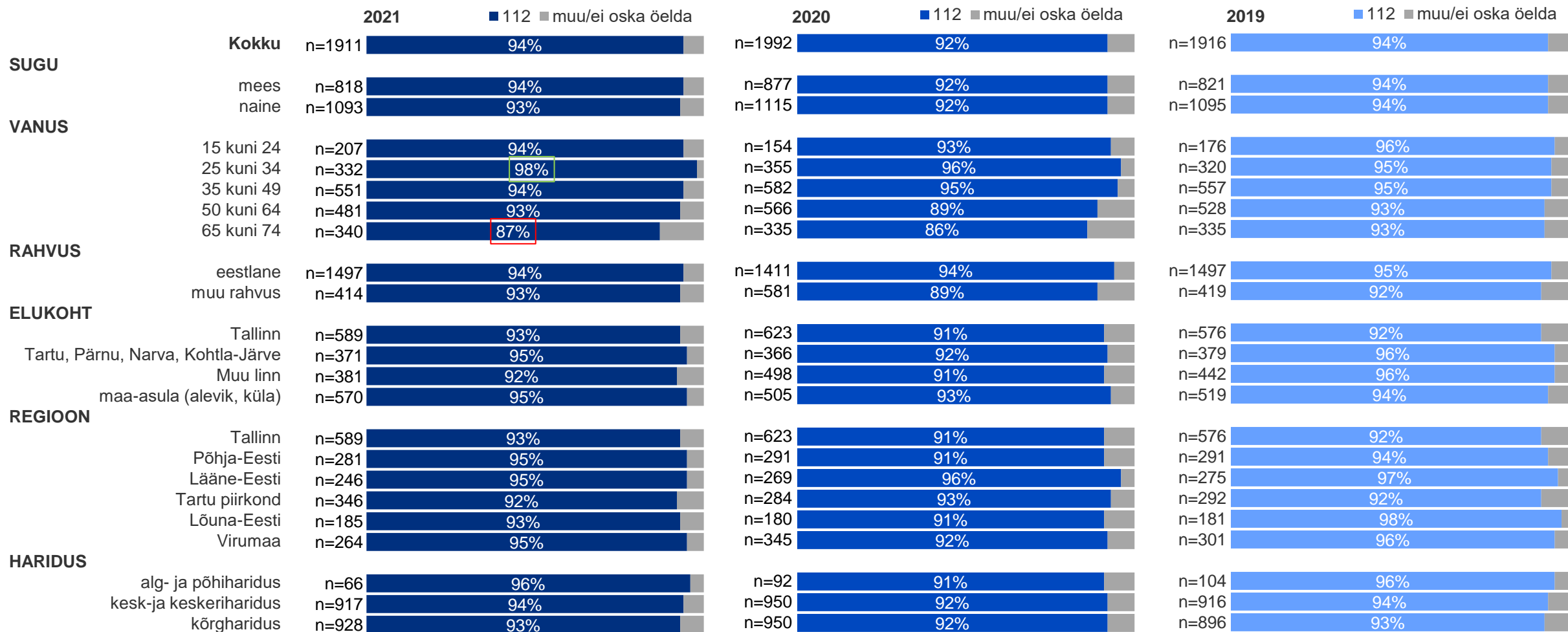
2021, n=1911  
 2020, n=1992  
 2019, n=1916  
 2018, n=1933  
 2017, n=2054  
 2015, n=1903



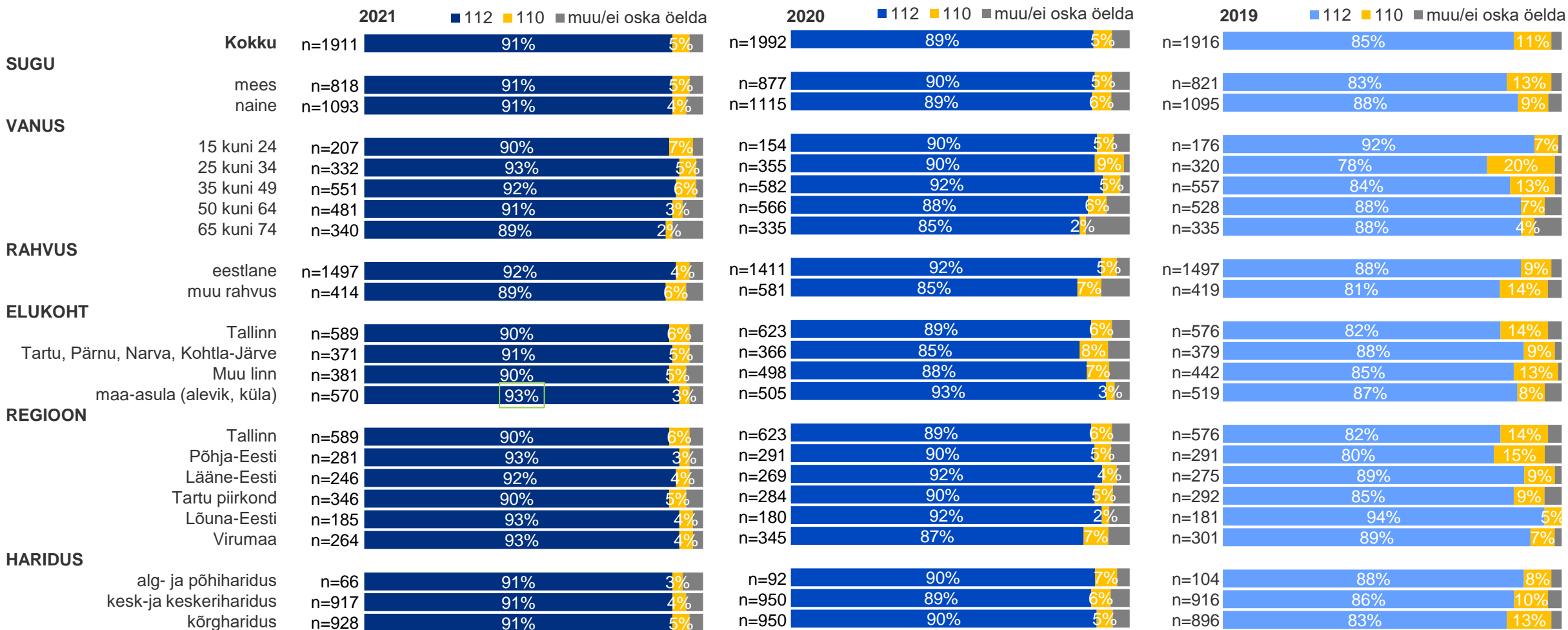
# Teadlikkus 112-st sotsiaal-demograafilistes rühmades kiirabi kutsumise osas



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

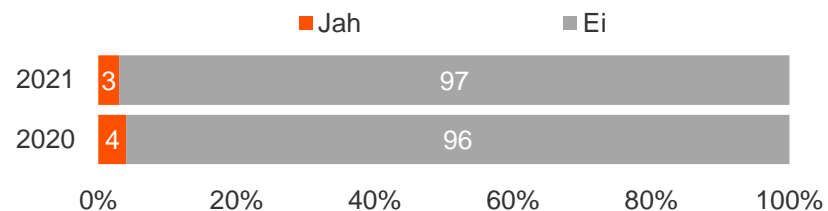


# Teadlikkus 112-st sotsiaal-demograafilistes rühmades politsei kutsumise osas

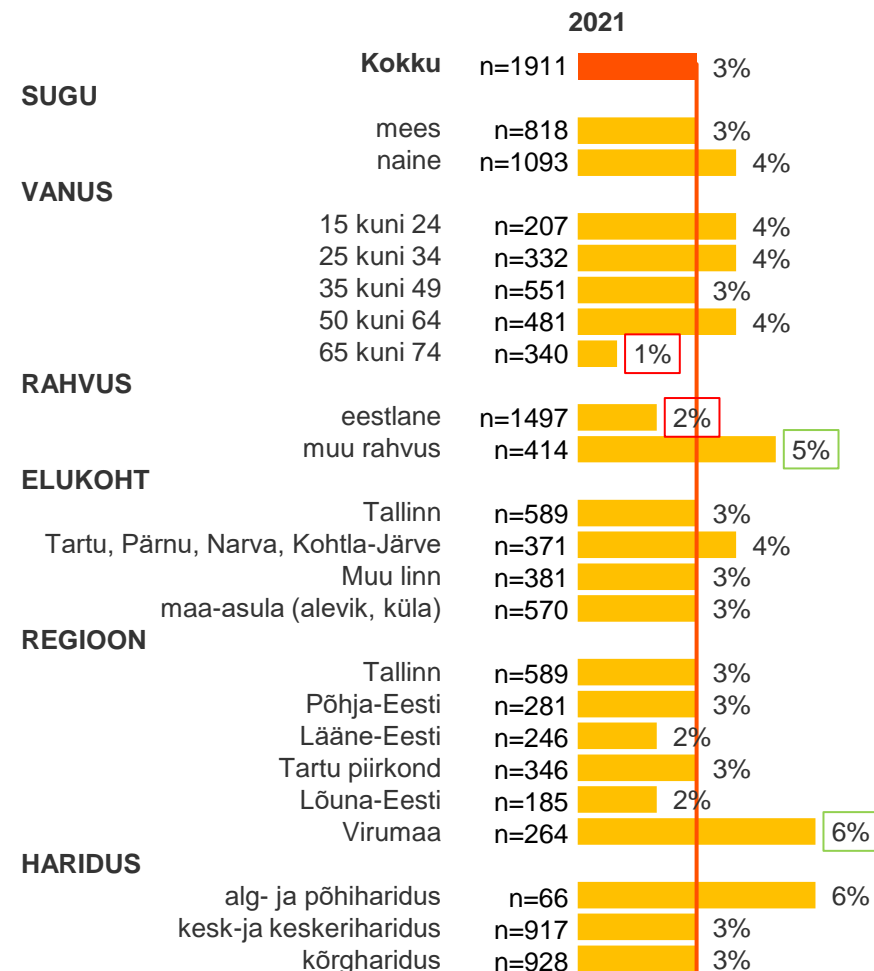
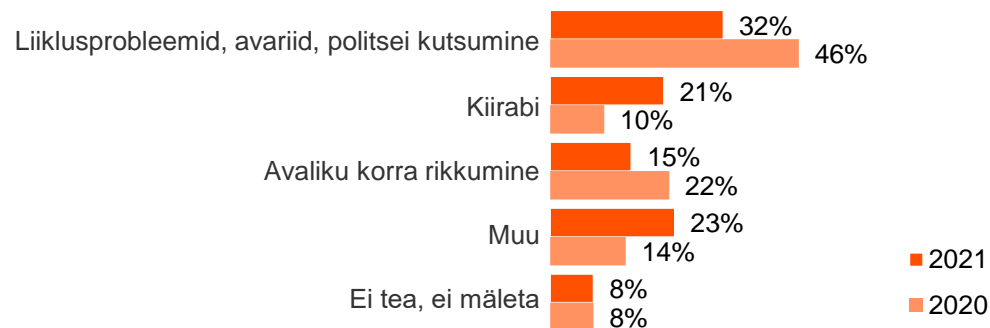


# Numbrile 110 helistamine

Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud numbrile 110?

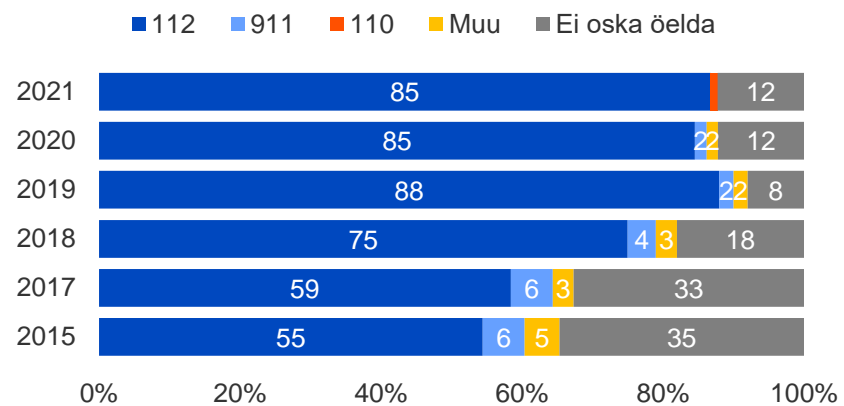


Millist abi Te viimati numbrile 110 helistades vajasite? n=57



# Teadlikkus 112-st Euroopa Liidus on püsinud samal tasemel 3 aastat

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



## Teadlikkus kõrgem:

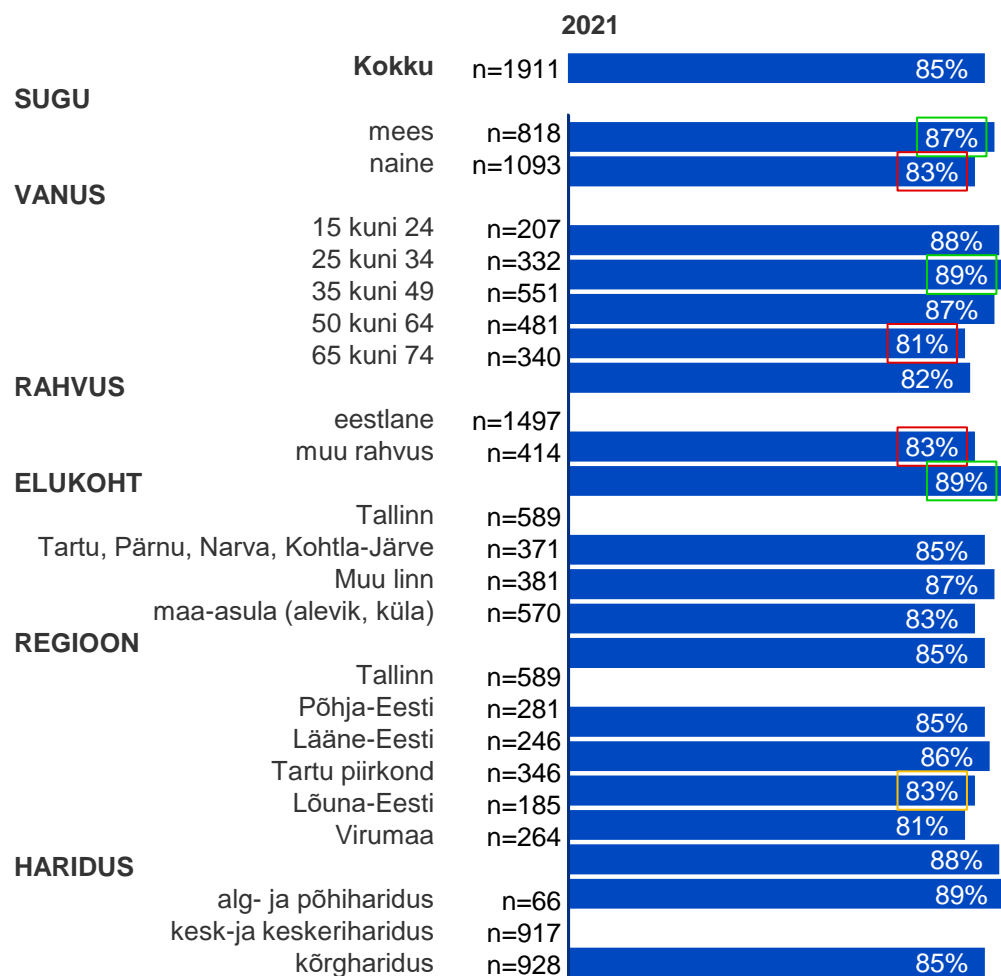
- mehed
- 25-34-aastased
- muu rahvus

## Teadlikkus madalam:

- naised
- 50-64-aastased
- Eestlased
- Tartu piirkond

2021, n=1911  
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:

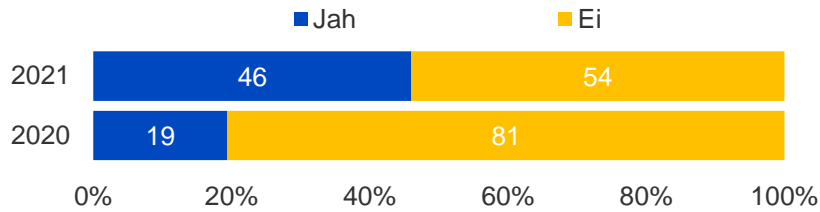
- mehed
- 25-34-aastased
- muu rahvus

## Teadlikkus madalam:

- naised
- 50-64-aastased
- Eestlased
- Tartu piirkond

# Teadlikkus riigiinfo telefonist 1247

## 13. Kas Te teate riigiinfo telefoni 1247?



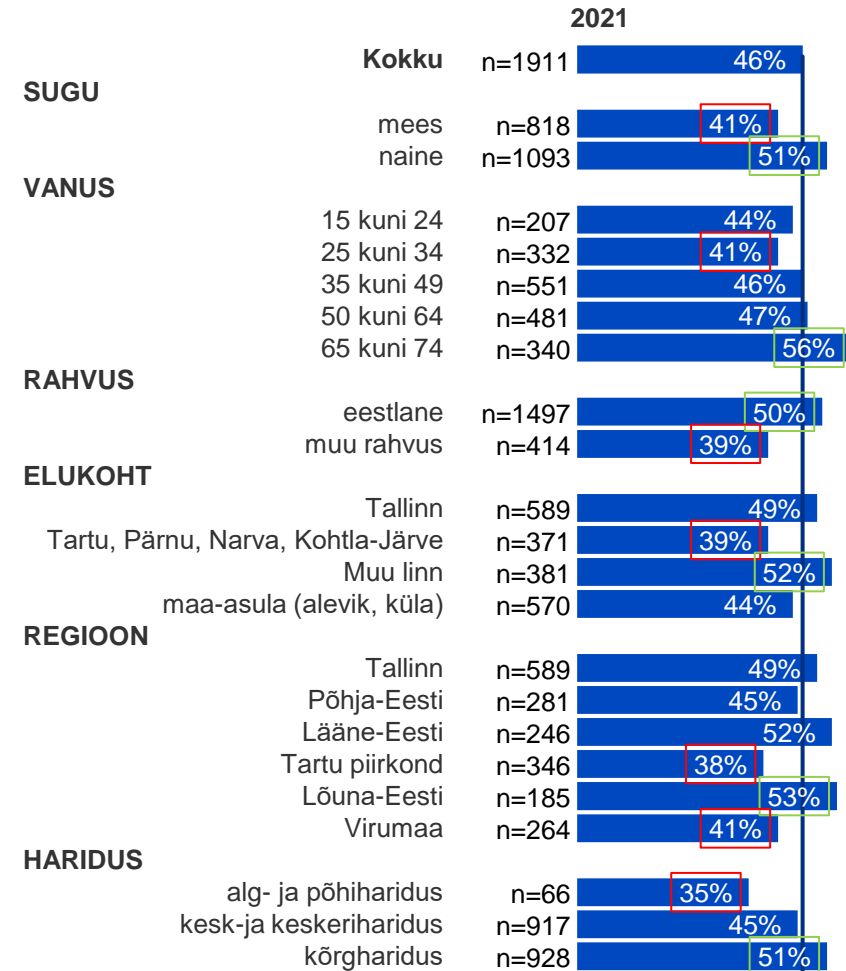
### Teadlikkus madalam:

- mehed
- 25-34-aastased
- muu rahvus
- Tartu, Narva, Kohtla-Järve)
- Tartu piirkond, Virumaa

### Teadlikkus kõrgem:

- naised
- 65-74-aastased
- Eestlased
- Muud linnad
- Lõuna-Eesti

2021, n=1911  
2020, n=1992

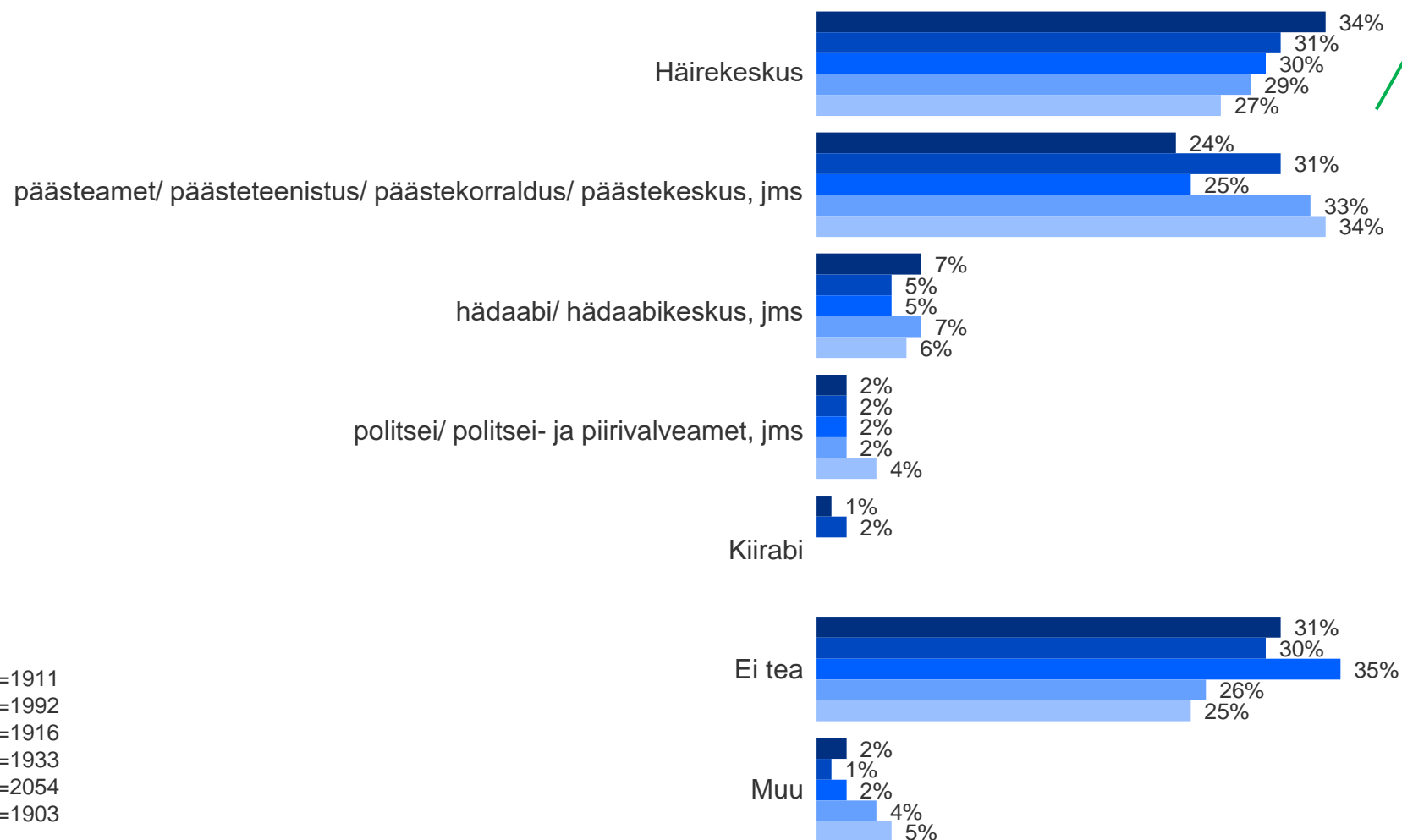


# Kolmandik elanikest teab, et Häirekeskus vastab 112 kõneledele

% kõigist vastajatest

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

■ 2021 ■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



39% neist, kes on helistanud 112 viimase 12 kuu jooksul, teavad, et sellele vastab Häirekeskus

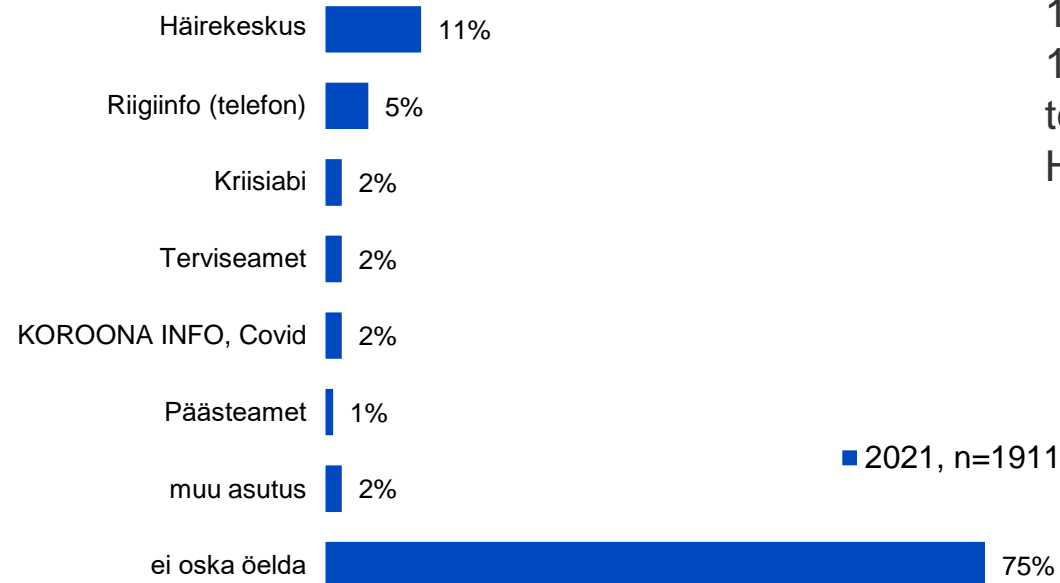
2021, n=1911  
 2020, n=1992  
 2019, n=1916  
 2018, n=1933  
 2017, n=2054  
 2015, n=1903



# Iga kümnes elanik teab, et Häirekeskus vastab 1247 kõnedele

% kõigist vastajatest

Kas Te teate, mis on selle organisatsiooni nimi, mis vastab abi- ja infotelefonide 1247 kõnedele?



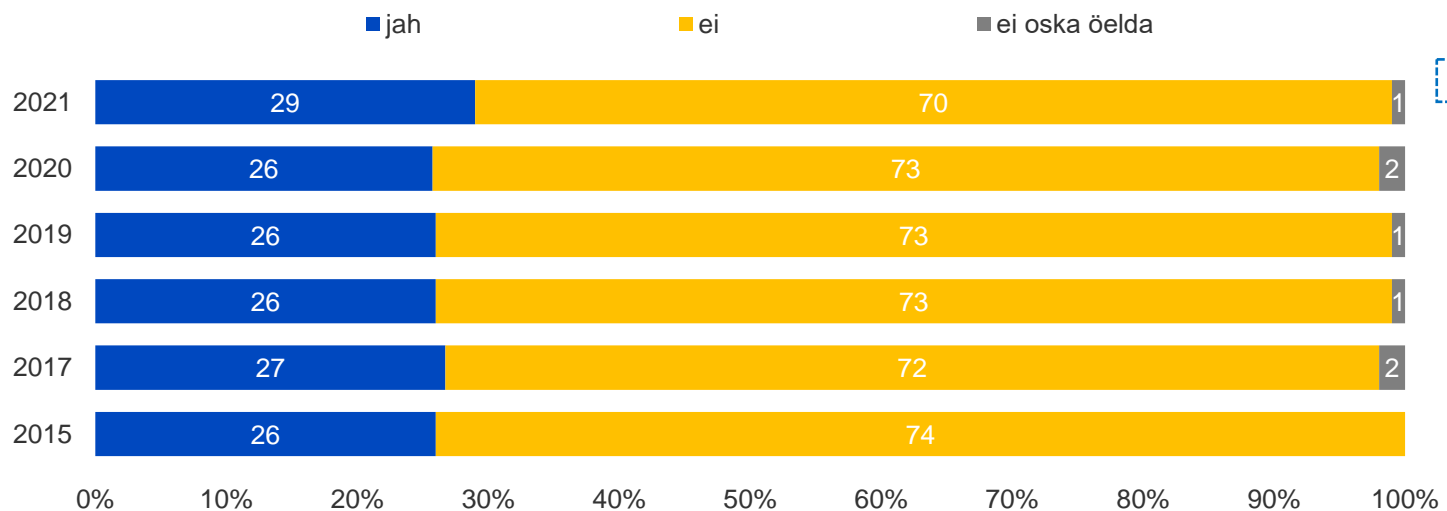
19% neist, kes on helistanud 1247 viimase 12 kuu jooksul, teavad, et sellele vastab Häirekeskus

2

Helistamine hädaabi  
numbrile 112

# Elanike helistamine hädaabinumbrile 112

Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbrile 112?



Helistajatest vajasisid:

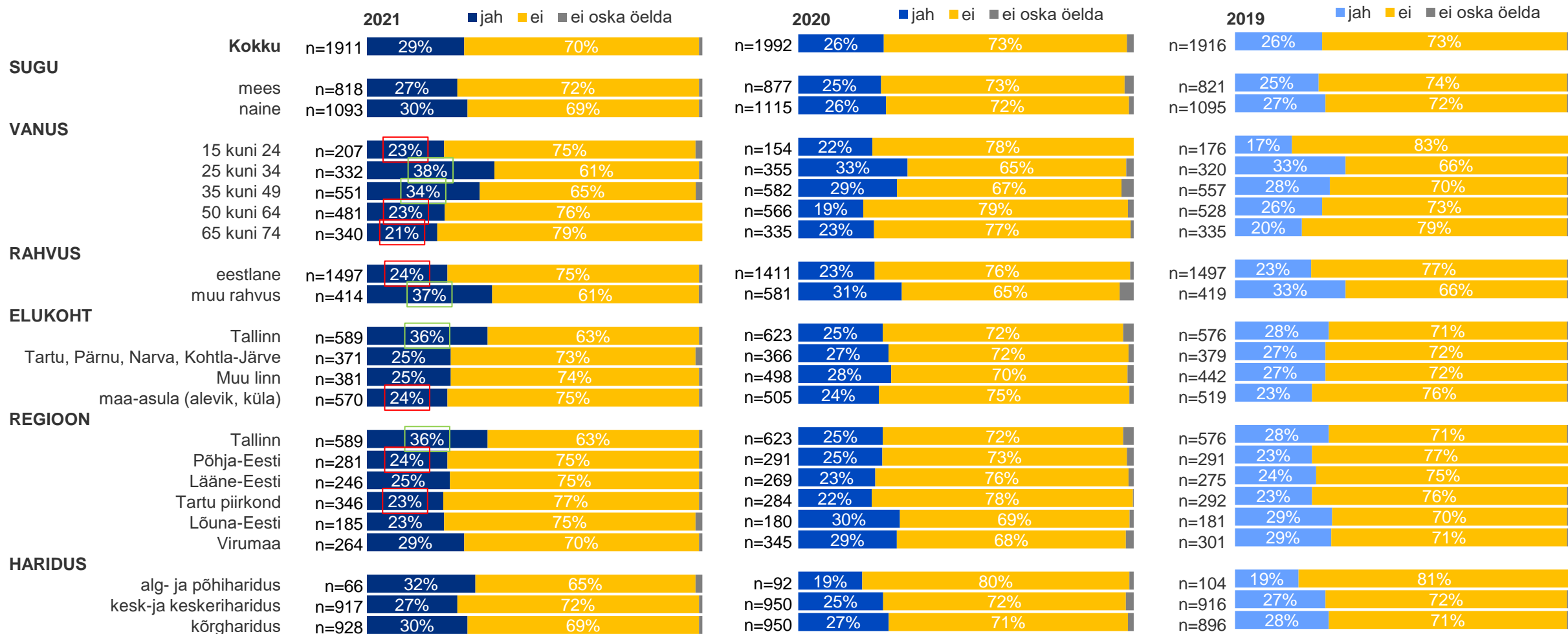
- 63% kiirabi
- 32% politseid
- 9% päästet
- 2% muud abi (metsloom teel, lõhkekeha leidmine, info edastamine)

Enam on helistanud:

- 25-49-aastased
- Muu rahvus
- Tallinn

2021, n=1911  
2020, n=1992  
2019, n=1916  
2018, n=1933  
2017, n=2054  
2015, n=1903

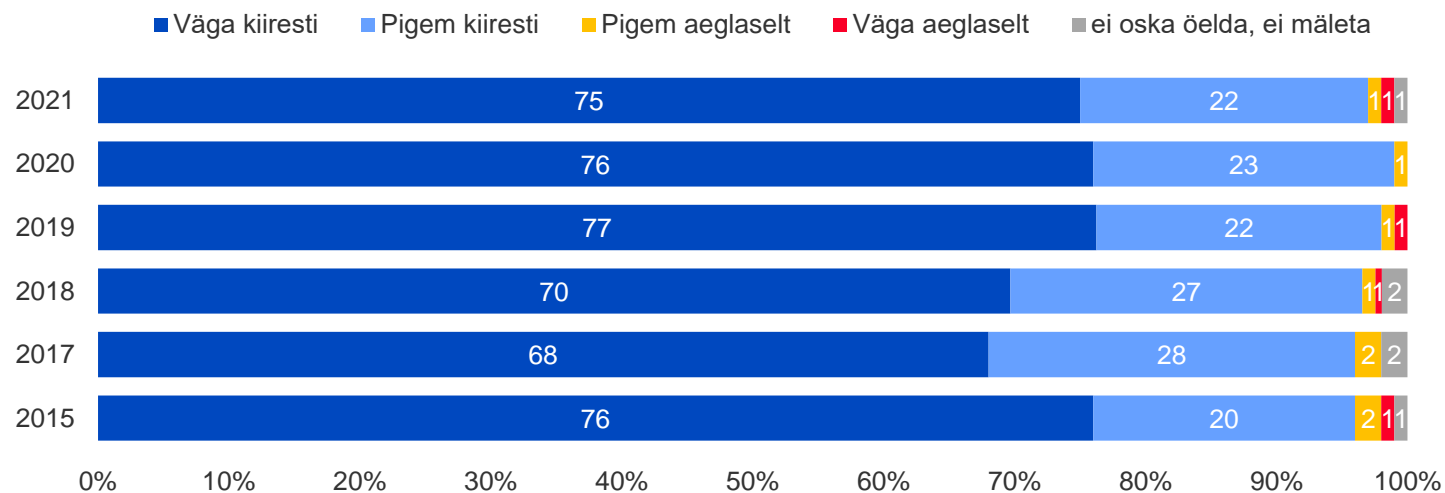
# Hädaabinumbrile 112 helistamine sotsiaal-demograafilistes gruppides



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

## Kui kiiresti Te saite ühendust hädaabinumbriga?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud

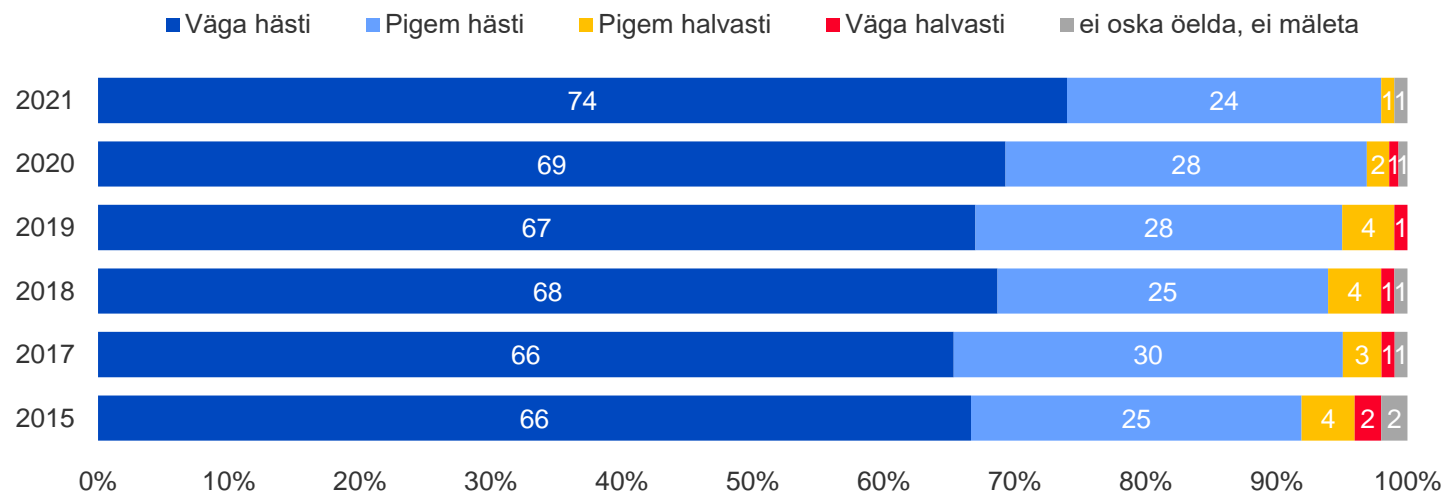


2021, n=518  
2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

# Hädaabinumbri vastuvõtja arusaamine helistaja probleemist hindab heaks 98% helistajatest

## Kui hästi sai hädaabinumbri vastuvõtja aru Teie probleemist?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



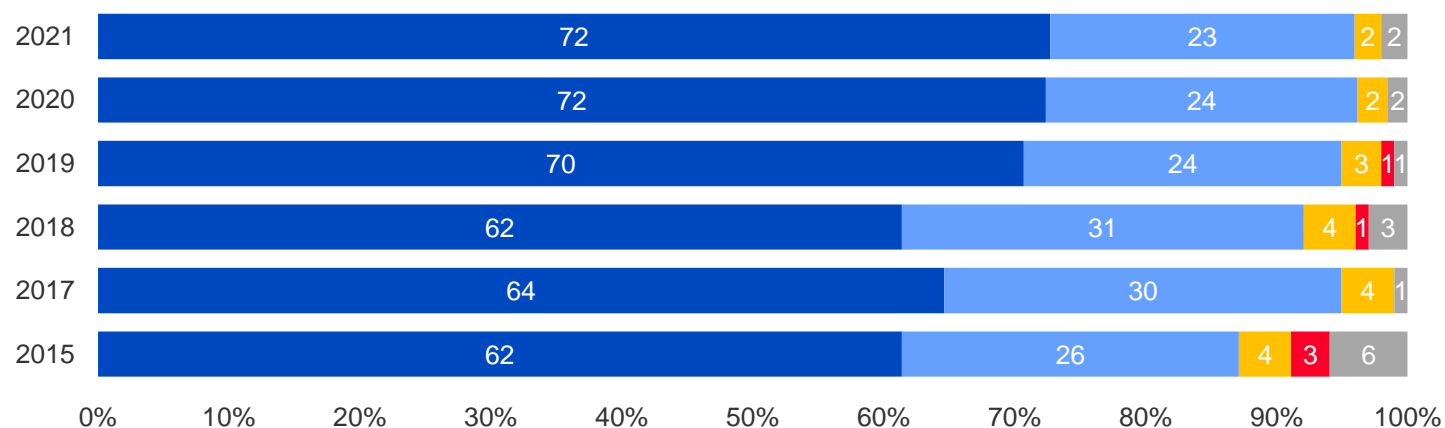
2021, n=518  
2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

# 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



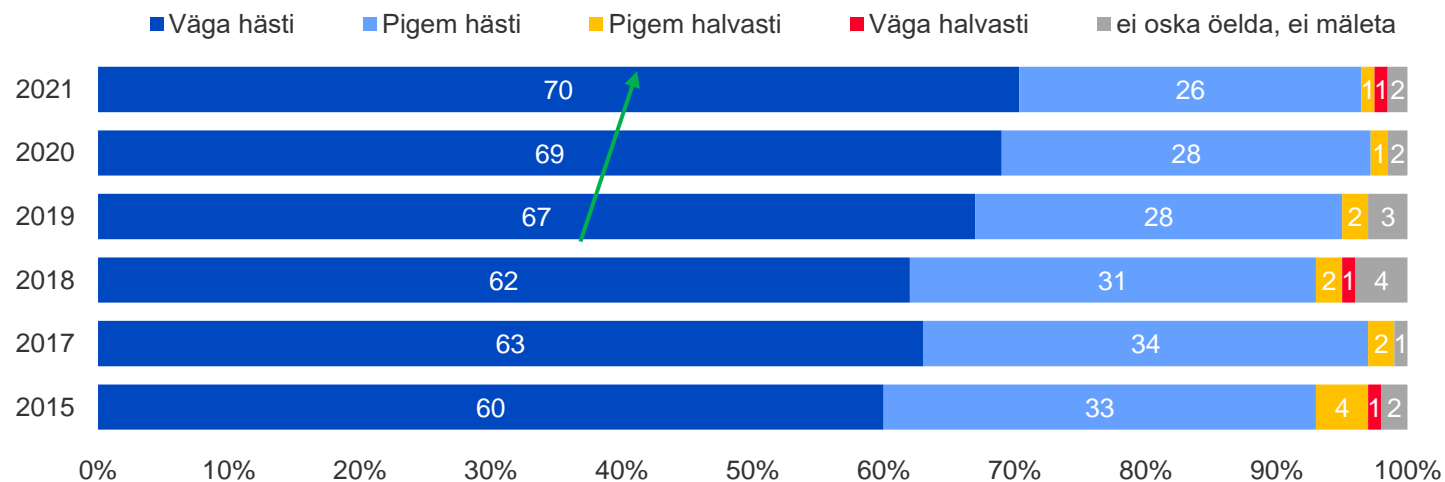
**Täiesti asjakohaseks** on esitatud küsimusi pidanud harvem pidanud mehed, 15-24-aastased

2021, n=518  
2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

# Hädaabinumbri vastuvõtja suhtlemisoskust hindab heaks 96% helistajatest

## Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskust?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



**Väga heaks** hindavad vastuvõtja suhtlemisoskust sagedamini 50-64-aastased elanikud.

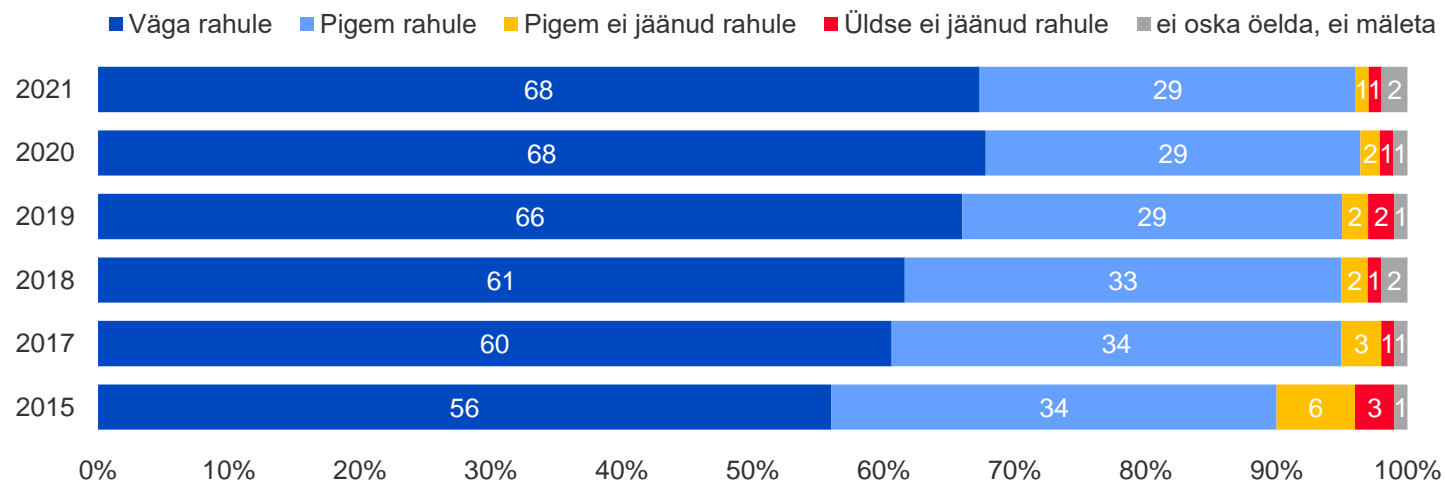
2021, n=518  
2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500



# 96% helistajatest on rahul hädaabinumbrile helistamise kogemusega

## Kui rahule Te jäite hädaabinumbrile helistamise kogemusega üldiselt?

Vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul 112 helistanud



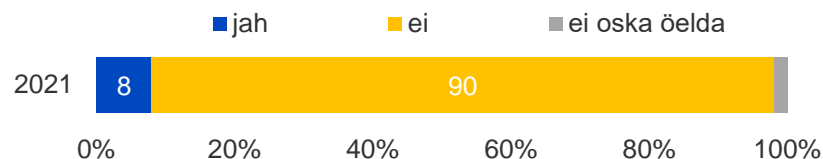
2021, n=518  
2020, n=508  
2019, n=501  
2018, n=517  
2017, n=550  
2015, n=500

3

Helistamine riigiinfo  
telefonile 1247

# Elanike helistamine riigiinfo telefonile 1247

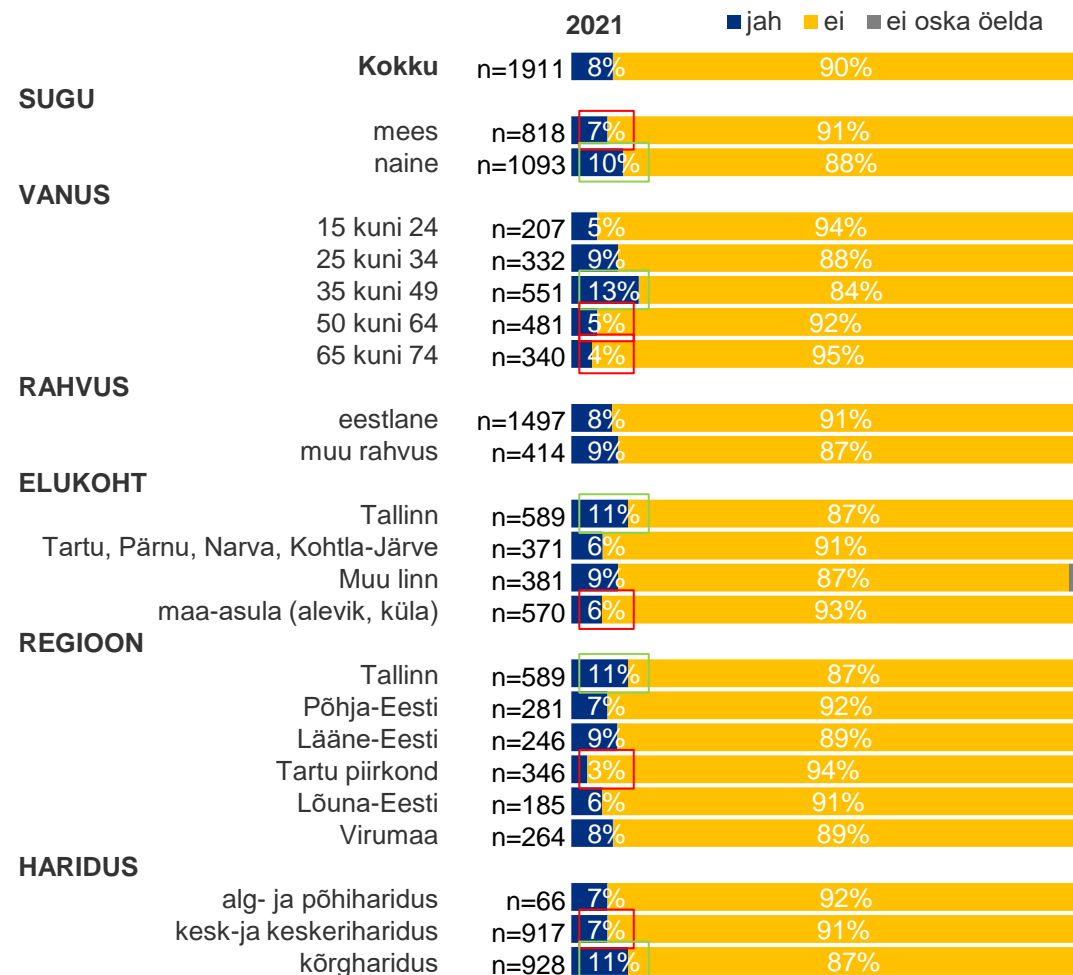
Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul helistanud riigiinfo telefonile 1247?



Enam on helistanud:

- naised
- 35-49-aastased
- Tallinna elanikud

2021, n=1911



# Riigiinfo telefonile 1247 helistamise põhjused

% neist, kes on helistanud viimase 12 kuu jooksul

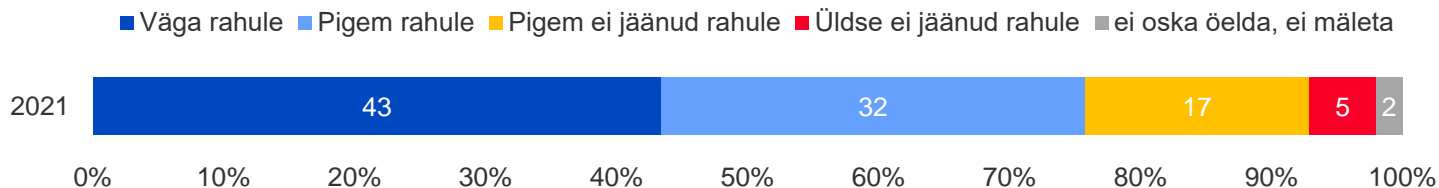
Millist infot Te numbrile 1247 helistades vajate? Kas see puudutas...? n=167



# 1247 helistamise kogemusega tervikuna jäi rahule 80% helistajatest

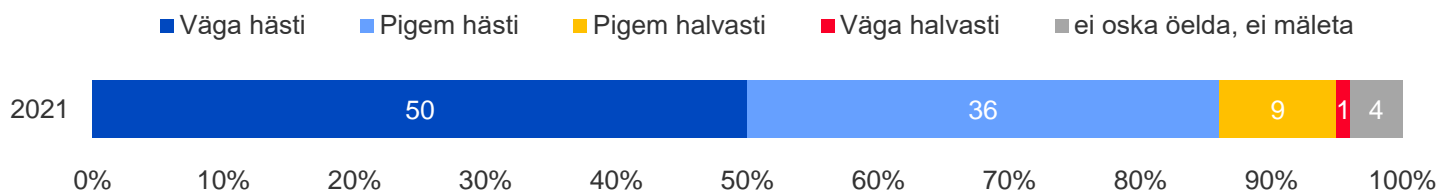
% neist, kes on helistanud viimase 12 kuu jooksul

## Kuidas Te saadud infoga rahule jäite?



**Infoga jäi rahule 75% helistajatest**

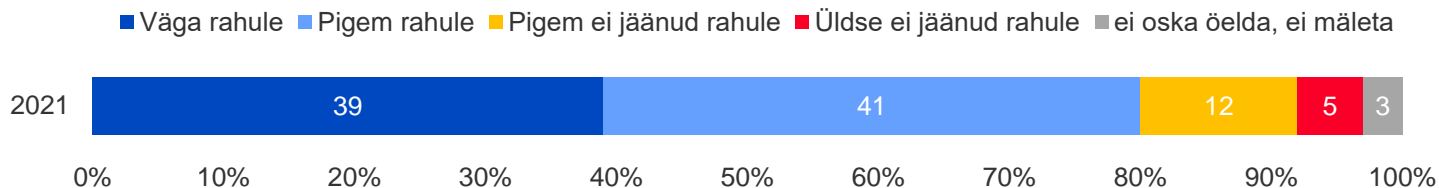
## Kuidas hindate kõne vastuvõtja suhtlemisostkust?



**Suhtlemisostkusega jäi rahule 86% helistajatest:**

- Sagedamini 25-34-aastased

## Kui rahule Te jäite numbrile 1247 helistamise kogemusega üldiselt?



**Tervikuna jäi rahule 80% helistajatest**

# Projekti meeskond

## Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:

Sigrid Karu

Uuringu 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@kantar.com

Kantar Emor

Telefon: 626 8500

E-mail: emor@emor.ee

Aadress: Maakri 21, Tallinn 10145