

RAHULOLU HÄIREKESKUSE TEENUSEGA

November 2011

Tallinn

SISUKORD

SISUKORD	2
SISSEJUHATUS.....	3
KOKKUVÕTE	4
METOODIKA KIRJELDUS	5
Valim	5
TULEMUSED.....	7
1 Häirekeskuse numbrile helistamise põhjus	7
2 Rahulolu Häirekeskuse teenuse komponentidega	12
3 Hädaabiteenuse rahulolu indeksid	19
4 Teenuse komponentide olulisus	22
5 Kommunikatsioonivahendid hädaabikõnede tegemiseks.....	24
6 Teadlikkus Eestis kasutusel olevatest abitelefonidest	26
ANKEET	30

SISSEJUHATUS

OÜ Faktum & Ariko viis 02.-14. novembril 2011 a. läbi telefoniküsitluse Eesti elanike hulgas, eesmärgiga teada saada, kuidas jäid hädaabinumbrile 112 helistanud rahule neile osutatud teenusega.

Käesoleva aruande esimene osa esitab küsitlusmetoodika kirjelduse, teises osas antakse ülevaade küsitluse tulemustest.

Aruande lisas on esitatud küsimustik.

KOKKUVÕTE

- Peamiselt helistati hädaabinumbrile vajadusega saada meditsiinilist abi või kiirabi sekkumist – viimase helistamise põhjusena tõi arstiabi vajaduse välja 82% küsitletutest. Politsei sekkumist vajas 9% hädaabinumbrile helistanutest, 3% tõi välja liiklusõnnetuse ning 3% tulekahju või selle ohu.
- 85% küsitletutest tõi välja, et Häirekeskus saatis nende probleemi lahendamiseks abi kohale, 14% sai nõu telefoni teel ning 6% soovitati helistada mõnel teisel numbril. Positiivseks võib pidada aga asjaolu, et vaid 5% koguvallimist väitis, et ei saanud hädaabinumbril helistades üldse abi.
- Väga kiiresti või pigem kiiresti sai hädaabinumbriga ühenduse 97% vastanutest.
- Kõrgeid hinnanguid anti ka kõne vastuvõtja oskusele probleemist aru saada – kokku hindas seda pigem või väga heaks 94% küsitletutest.
- Suurem osa küsitletutest (81%) leidis, et hädaabikõne vastuvõtja esitas neile küsimusi piisavalt.
- 92% küsitletutest jäi rahule ka hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskusega – 54% hinnangul oli see väga hea ning 38% arvates pigem hea.
- Teistest veidi madalama, aga siiski kõrge hinnangu sai hädaabikõne vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasus – 89% andis positiivse hinnangu.
- Lõpetuseks paluti vastajatel hinnata ka kogemust üldiselt, ehk et väljendada oma subjektiivset rahulolu hädaabinumbril helistamisega. 91% vastanutest jäi oma sõnutsi kogemusega pigem või väga rahule, rahulolematuid oli aga 7%.
- Eri teenuste komponentide hinnangute põhjal arvutati ka keskmised rahuloluindeksid. Selgus, et kõige kõrgema indeksi sai hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirus (91,6 palli). Alla 90 palli said hädaabikõne vastuvõtja oskus probleemist aru saada (87,6) ning hädaabikõne vastuvõtja esitatud küsimuste asjakohasus ning suhtlemisoskus (mõlemad võrdselt 85,9 palli).
- Teenuse komponentide indeksitest arvutati kokku ka rahulolu üldindeks, mille väärtuseks on 87,7 palli.
- Kõige olulisemaks peavad hädaabinumbrile helistajad numbri kättesaadavust, teadmist, et numbrile 112 alati vastatakse – 39%. Tähtsusetel teisel kohal (28%) on nende probleemist arusaamine.
- Spontaanselt eelistatuim vahend hädaabiga suhtlemiseks on telefon ja mobiiltelefon.
- Erinevate abitelefoni nimekirjast on antud uuringu sihtrühm ehk viimase aasta jooksul telefonil 112 helistanud kõige enam teadlikud politsei hädaabinumbrist 110 (91%).
- Üle poole vastanutest ehk 59% on teadlik ka sellest, et 112 on hädaabinumber terves Euroopa Liidus, mitte ainult Eestis. 41% ei ole sellest kuulnud.

METOODIKA KIRJELDUS

Valim

Uuringu üldkogumi moodustasid 18-aastased ja vanemad Eesti elanikud, kokku 1 094 209 (Statistikaameti andmetel). Seejuures selekteeriti koguelanikkonna hulgast välja need isikud, kes on viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbri 112.

Planeeritud valimi suuruseks oli 500. Lõplikuks valimi suuruseks jäi 506.

Valimi kujundamise printsiibiks on piirkondlikult stratifitseeritud juhuvalim „noore mehe“ reegi rakendamisega.

Helistamine toimub etteantud numbrivahemikes juhuslikult genereeritud numbritele. Põhiliseks vastajakriteeriumiks oli hädaabinumbrile helistamine, kuid kui leibkonnas oli mitu inimest, kes vastasid sellele tingimusele, eelistati vastajana noorimat meessoost isikut. Samuti jälgiti küsitluse käigus maakondade kvoote, et lõppvalimis oleksid kõik Eesti piirkonnad proportsionaalselt esindatud.

Uuringutulemuste töötlemisel kasutati andmetötluspaketti SPSS. Lahtiste vastuste töötlemiseks kasutati tarkvara Le Sphinx.

Lõplik valimi jaotus on järgmine:

		Arv	%
Kokku		506	100
Sugu	Mees	137	27
	Naine	369	73
Vanus	18-34a	97	19
	35-54a	179	35
	55a+	230	45
Piirkond	Tallinn	159	31
	Põhja-Eesti	72	14
	Lääne-Eesti	61	12
	Tartu piirkond	68	13
	Lõuna-Eesti	56	11
	Virumaa	90	18
Koht	Tallinn	159	31
	Suurlinn	90	18
	Muu linn	120	24
	Maa-asula	137	27
Intervjuu keel	Eesti keel	371	73
	Vene keel	135	27

TULEMUSED

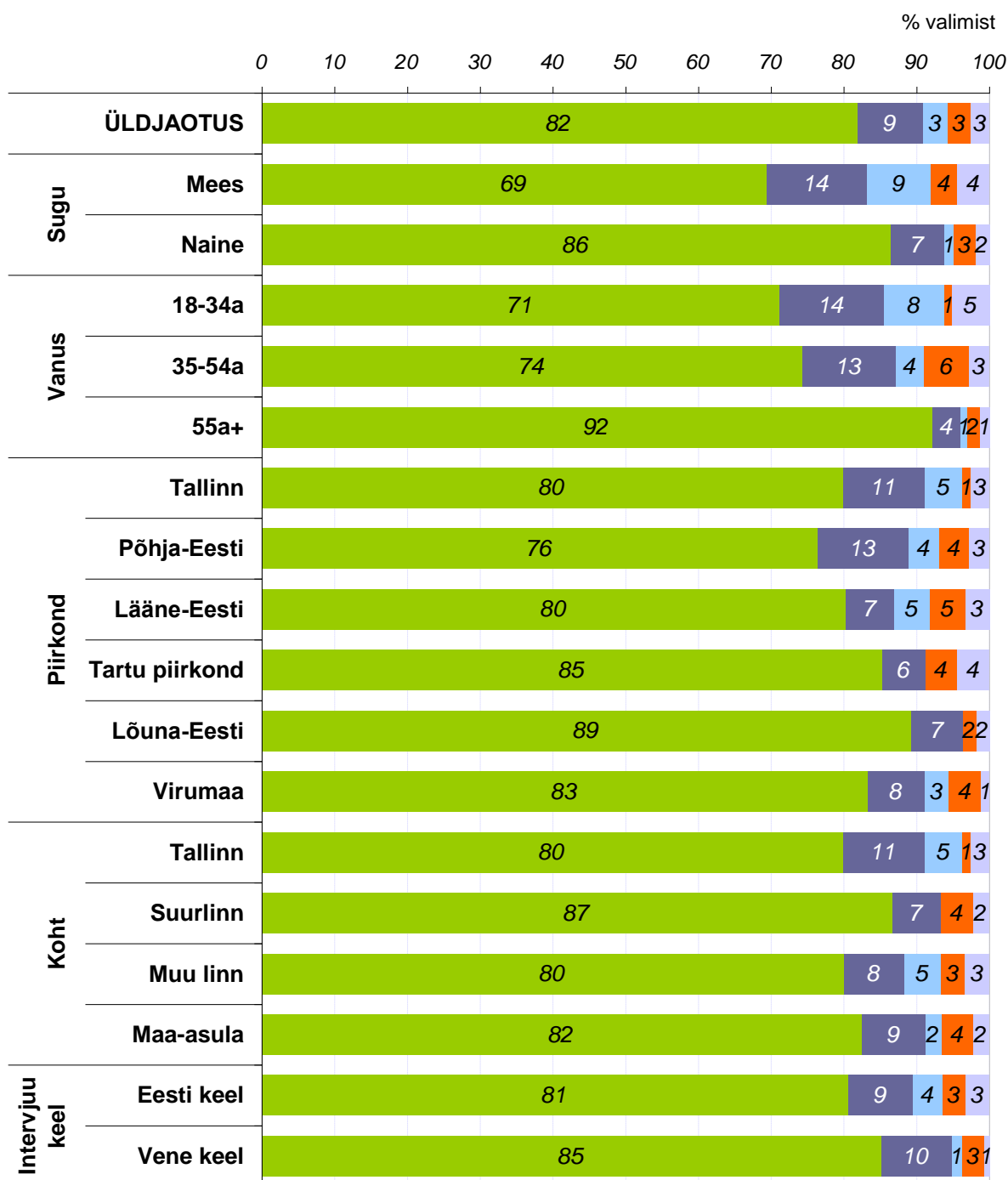
1 Häirekeskuse numbrile helistamise põhjus

Peamiselt helistati hädaabinumbrile vajadusega saada meditsiinilist abi või kiirabi sekkumist – viimase helistamise põhjusena tõi arstiabi vajaduse välja 82% küsitletutest. Politsei sekkumist vajas 9% hädaabinumbrile helistanutest, 3% tõi välja liiklusõnnetuse ning 3% tulekahju või selle ohu.

Sotsiaaldemograafilise tausta lõikes helistamise põhjuseid vaadeldes hakkab silma, et kui vanimas vanuserühmas on helistatud peamiselt meditsiinilise abi vajadusel ning muud põhjused on väga madalalt esindatud, siis keskmises ja nooremas vanuserühmas on oluliselt rohkem levinud hädaabinumbrile helistamine politsei sekkumist vajavas olukorras (vanimas vanuserühmas 4% vs keskmises ja noorimas 13%-14%). Veidi etteruttavalt võib öelda, et ei ole politsei numbrist 110 teadlikkus keskmises ja noorimas vanuserühmas teadlikkus politsei numbrist 110 sugugi madalam, vaid pigem vastupidi. Seetõttu võib eeldada, et nooremad ei helista politsei vajadusel numbril 112 mitte teadmatusest, vaid lihtsalt vanimas vanuserühmas tuleb sagedamini ette kiirabi sekkumist vajavaid terviseprobleeme.

85% küsitletutest tõi välja, et Häirekeskus saatis nende probleemi lahendamiseks abi kohale, 14% sai nõu telefoni teel ning 6% soovitati helistada mõnel teisel numbril. Positiivseks võib pidada aga asjaolu, et vaid 5% koguvalimist väitis, et ei saanud hädaabinumbril helistades üldse abi.

Mis põhjusel Te viimati helistasite hädaabinumbrile 112?



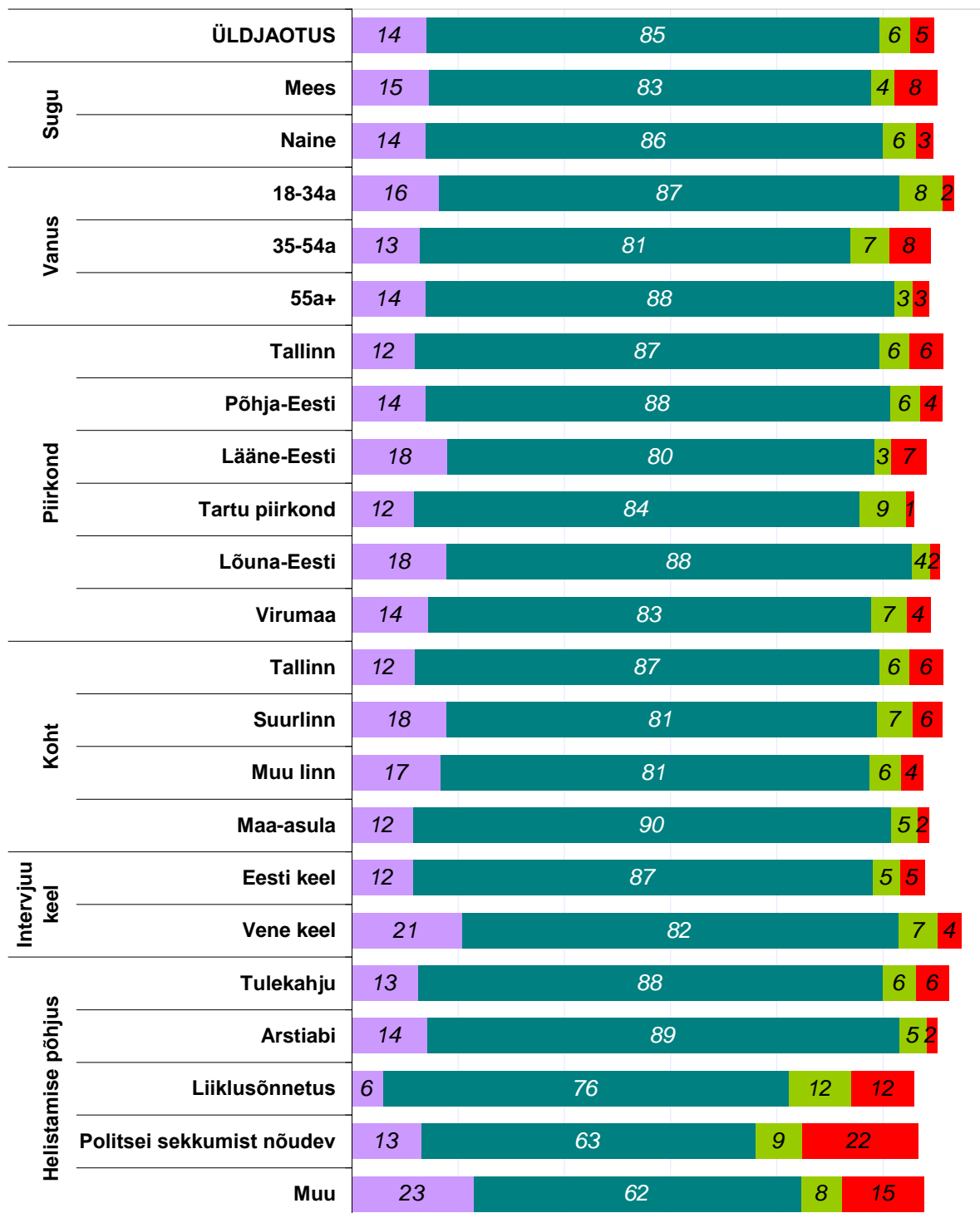
- Arstiabi vajadusel (tervisega seotud, kiirabi kutsumine)
- Politsei sekkumist nõudev põhjus
- Liiklusõnnetus (kannatanutega)
- Tulekahju või selle ohu korral
- Muu

Muud hädaabinumbrile helistamise põhjused:

- abikaasa poos ennast üles, õnnestus päästa
- akna all oli avarii tunnustega motoroller
- alajaama katusel olid noored ja üks noor oli löögi saanud
- ema surma puhul
- hunnik kiirabiautosid sõitis ühes suunas ja ma helistasin ja küsisin, mis juhtus ja kuhu sõidavad
- keskkonnaprobleem
- koer oli korterisse üksi jäetud ja elanikud kolisid ammu ära. palus abi, et koer lastaks luku tagant välja
- koer oli lahti
- kulu põles, velosõitjad sõitsid kahekaupa koos
- lehmakari maanteel
- liiklusõnnetuse põhjustaja põgenes sündmuskohalt
- pakettauto sõitis mulle vastu ja lagunes sõidu pealt tükkideks, tükid lendasid laiali
- surma konstateerimine
- tahtsin nõu küsida, last hammustas koer ja tahtsin teada , mida võin teha
- teine koer pures minu koera
- tänaval keset teed lamas inimene
- tänaval lebas noormees
- äikesega seoses kukkus puu auto katusele

Missugust abi osutati Teile hädaabinumbrilt 112?

% valimist



■ Anti nõu
 ■ Abi saadeti kohale
 ■ Soovitati helistada teisel numbril
 ■ Ei saanud abi

Põhjendused abi mittesaamisele:

- Abi, nõu ma ei saanud, mind sõimati
- abi sai, aga palus ära märkida, et mitte mingil juhul ei pandaks kokku politsei ja kiirabi numbrit, sest see halvendab kiirabi abi oluliselt
- ei saadetud ega suunatud kuskile. oli vaja rasedale narkomaanile kiirabi. lõpuks tuli politsei sinna
- ei saadetud kedagi välja, kuigi öeldi, et saadeti. jälgis kõrvalt
- ei saanudki abi, sest keegi ei tulnud asja lahendama
- hoiatasin lökketegijate eest-soovitati veeämbrid läheduses hoida
- kaks korda helistasin, kummalgi korral ei võetud vastu telefoni.
- kiirabi keeldus sisse tulemast, sest perenaine ei saanud koera kinni pandud
- konflikt lahendati meie kahjuks
- kuna ühendusega probleemidega ei jõutud õigel ajal kohale
- lubasid informeerida koheselt politseid liiklusehuligaanist
- mitu korda helistasin, kiirabi autot ei olnud saata, inimesel lõhkes pimesool.
- mulle öeldi, et see on asjatu kõne
- oli vaja teavitada liiklusehuligaanist olukorrast
- oodati 40 minutit, abi ei saadetud
- politsei ei reageerinud, oli liiklusehuligaanist olukord. politsei välja ei tulnud
- politsei ei tulnudki kohale, kuigi tühjas vastasmajas purjus noorukid lõhkusid ja märatsesid kella 3 ajal öösel.
- politsei saadeti Võru asemel Tartusse ja sellega seoses oli ajakadu ja rahulolu ei mingit
- saabuti, aga midagi ei tehtud, järgmine viidi haiglasse
- seda ei osutatud
- süüdistati kurjategijate kinnipidamises
- väga halvasti kuulati meid ja esitati ebakohaseid küsimusi

2 Rahulolu Häirekeskuse teenuse komponentidega

Võib öelda, et hädaabinumbriga ühenduse saamise kiiruse osas ei ole hädaabinumbril helistanutel üldiselt probleeme olnud – 71% vastanutest sai 112-ga ühendust enda sõnul väga kiiresti ja 26% pigem kiiresti. Ainult 2% sai ühenduse aeglaselt või pigem aeglaselt.

Kõrgeid hinnanguid anti ka kõne vastuvõtja oskusele probleemist aru saada – kokku hindas seda pigem või väga heaks 94% küsitletutest.

Suurem osa küsitletutest (81%) leidis, et hädaabikõne vastuvõtja esitas neile küsimusi piisavalt. Liiga palju küsimusi esitas operaator 4% hinnangul, liiga vähe ka 4% ning taas 4% ütles, et küsimusi ei esitatud üldse.

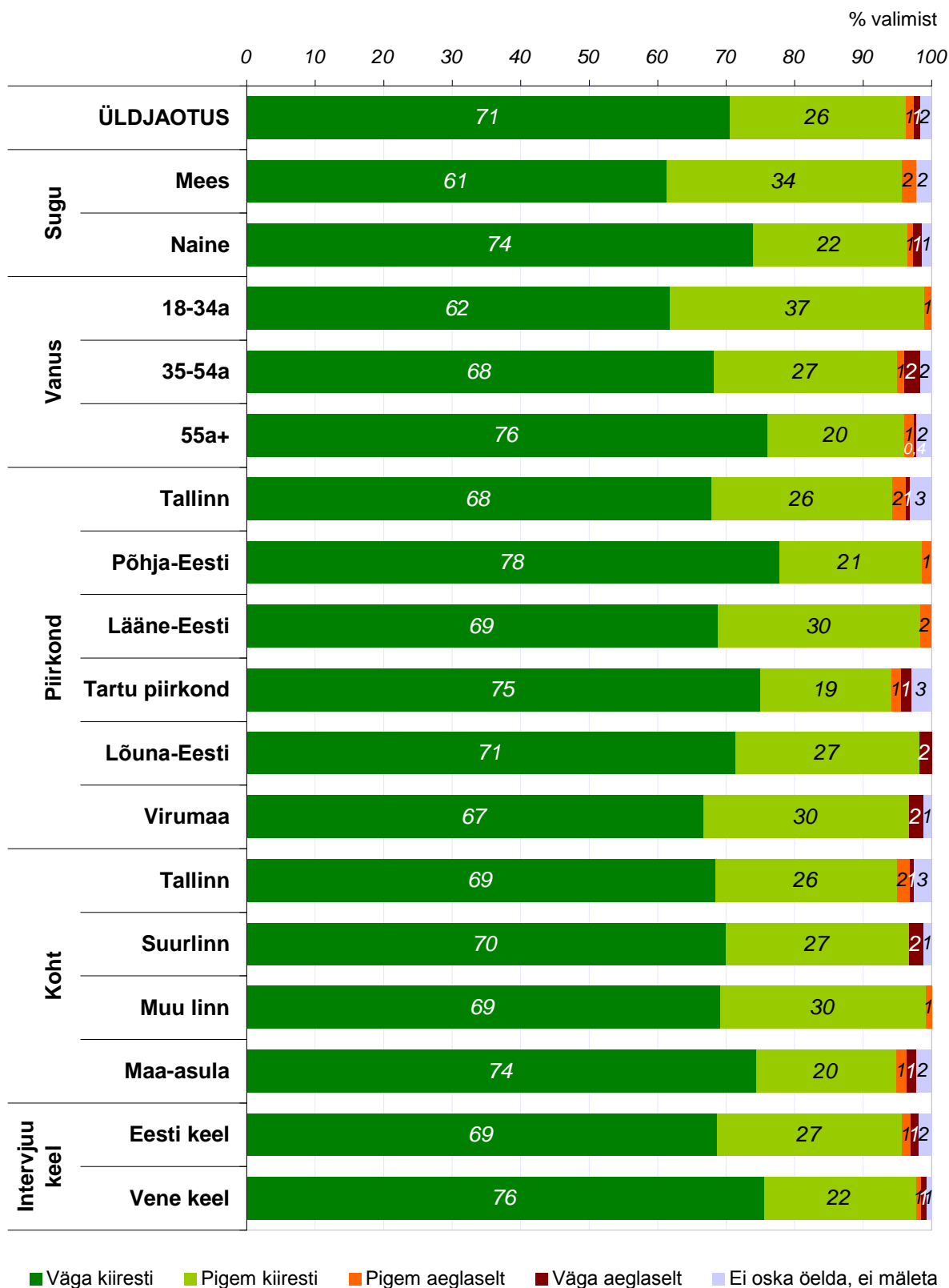
92% küsitletutest jäi rahule ka hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskusega – 54% hinnangul oli see väga hea ning 38% arvates pigem hea. Negatiivse hinde andis 5%.

Teistest veidi madalama, aga siiski kõrge hinnangu sai hädaabikõne vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasus – 89%. Küsitletutest 6% leidis, et küsimused ei olnud asjakohased.

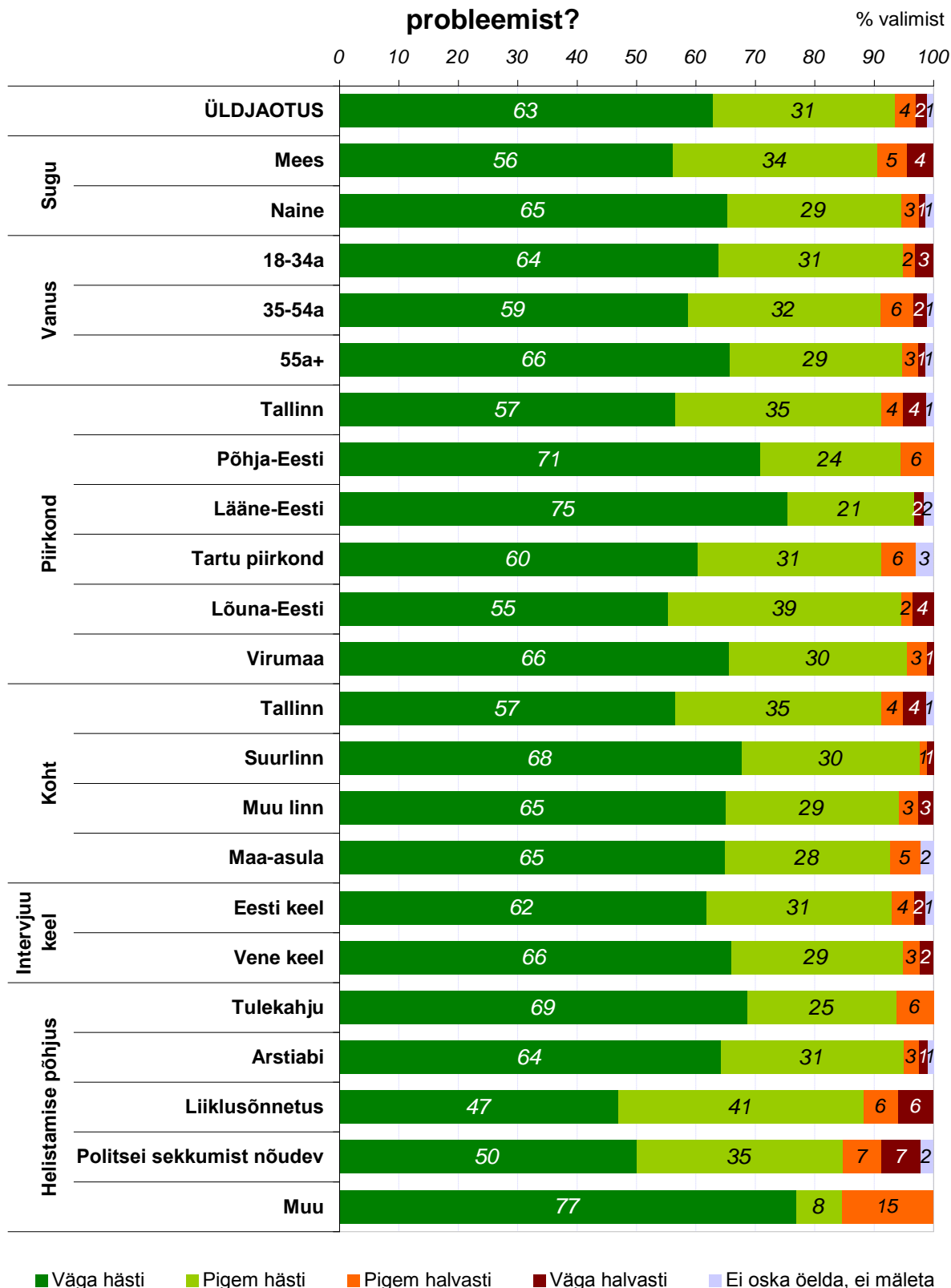
Lõpetuseks paluti vastajatel hinnata ka kogemust üldiselt, ehk et väljendada oma subjektiivset rahulolu hädaabinumbril helistamisega. 91% vastanutest jäi oma sõnutsi kogemusega pigem või väga rahule, rahulolematuid oli aga 7%.

Teenuse eri komponentide rahulolu osas jääb lisaks silma ka see, et meessoost vastajad on iga teguri osas mõnevõrra rahulolematumad kui naissoost vastajad.

Kui kiiresti saite ühendust hädaabinumbriga 112?

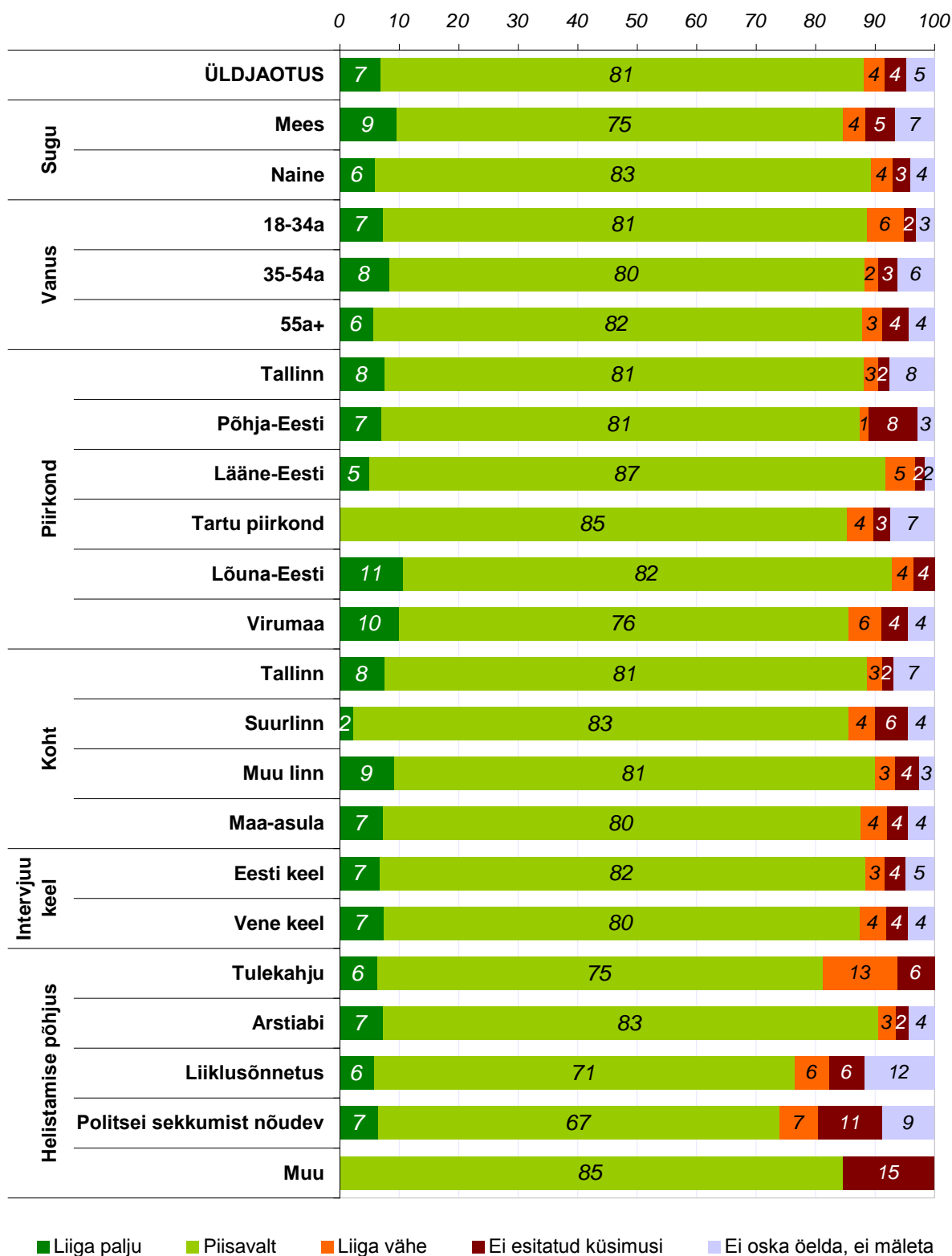


Kui hästi sai hädaabikõne vastuvõtja aru Teie probleemist?

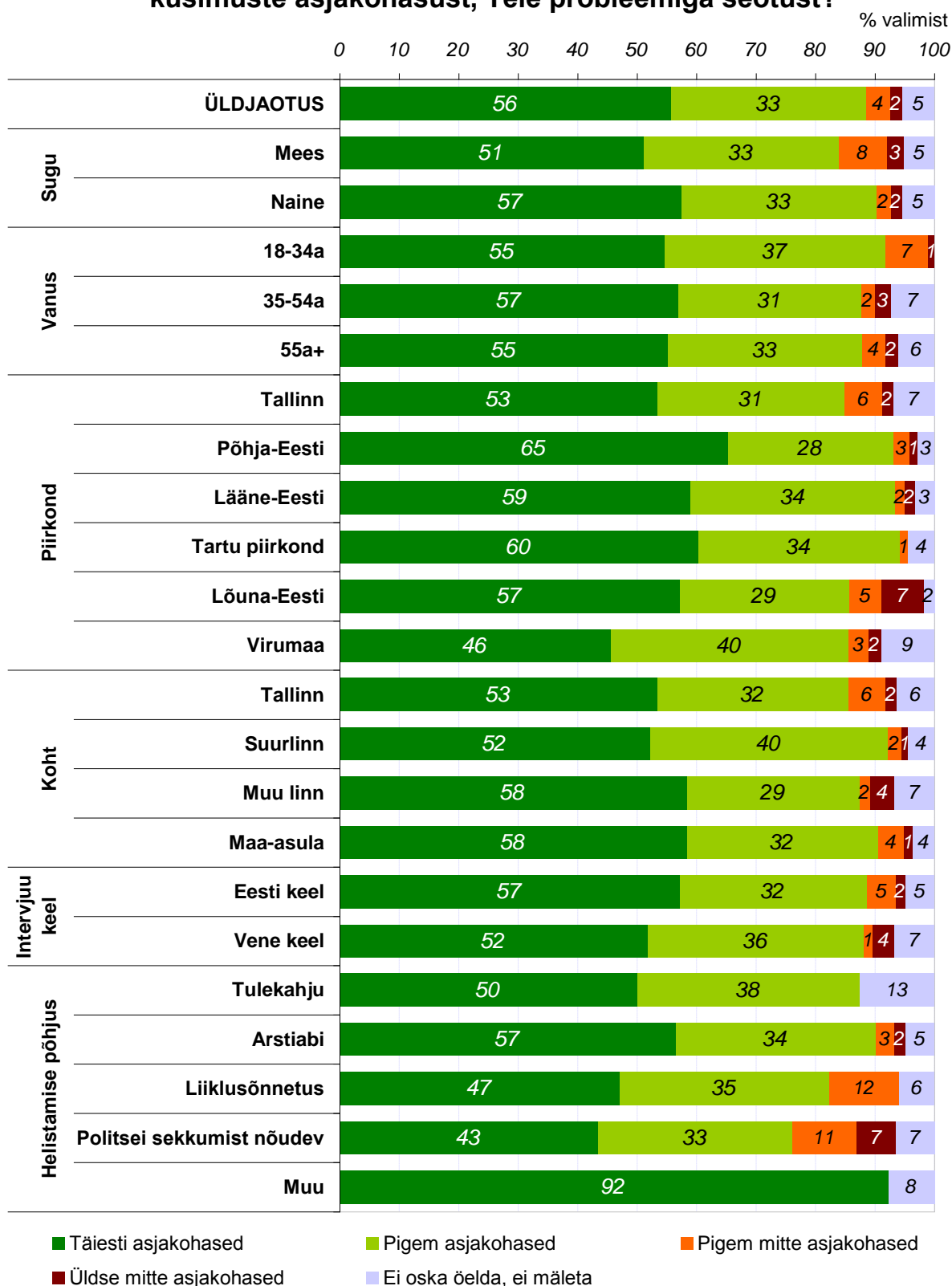


Kas hädaabikõne vastuvõtja esitas Teile olukorra hindamiseks ja täpsustamiseks küsimusi...

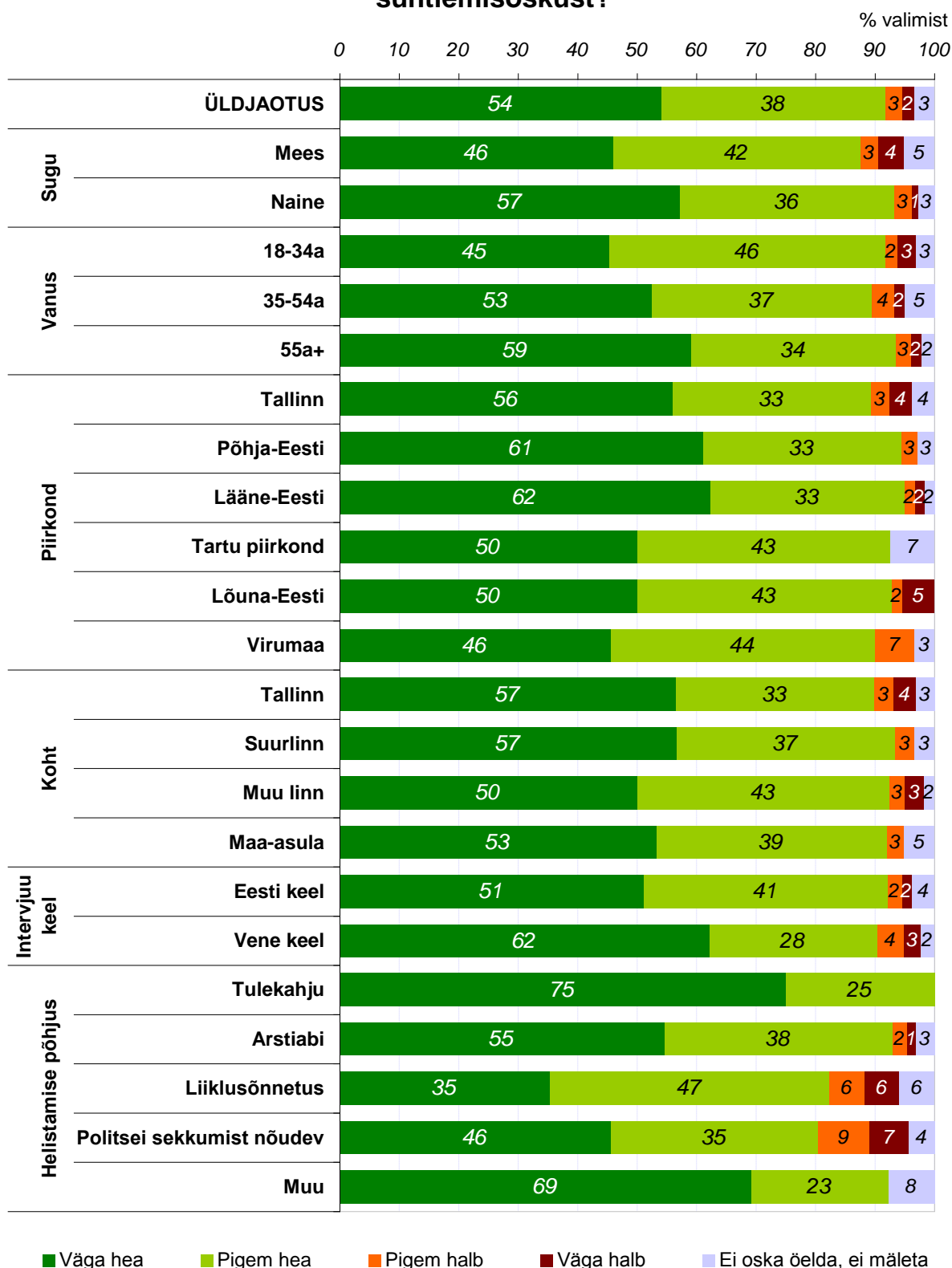
% valimist



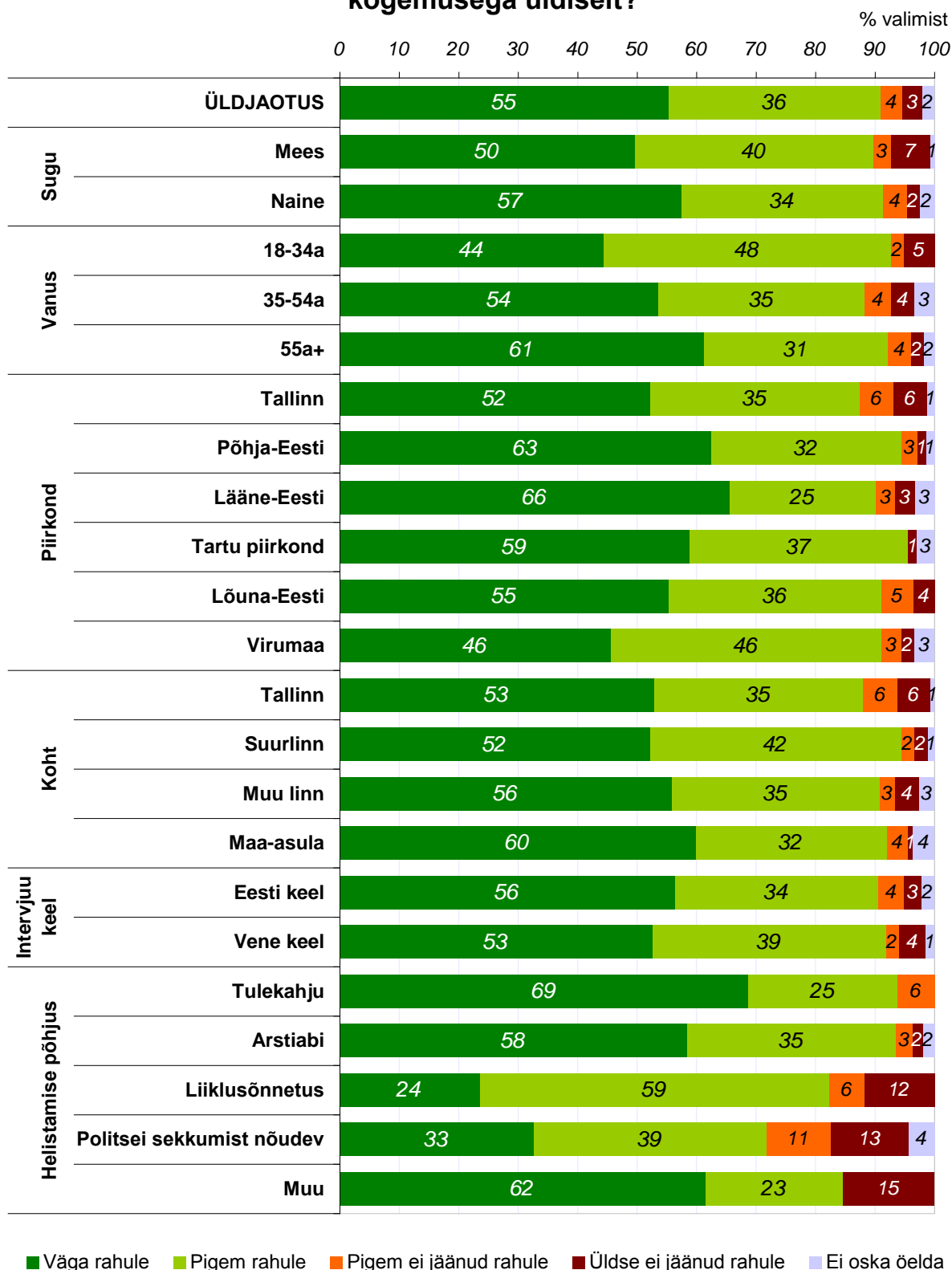
Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust, Teie probleemiga seotust?



Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisuskust?



Kui rahule jäte hädaabinumbrile 112 helistamise kogemusega üldiselt?



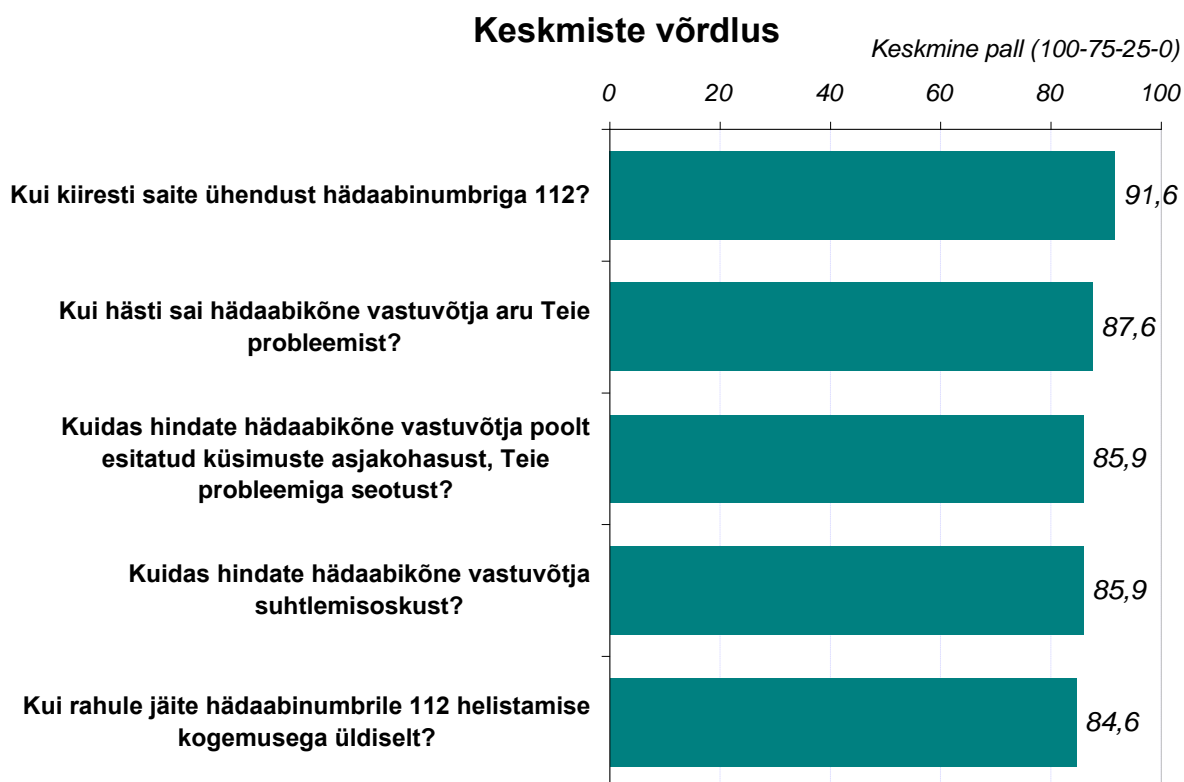
3 Hädaabiteenuse rahulolu indeksid

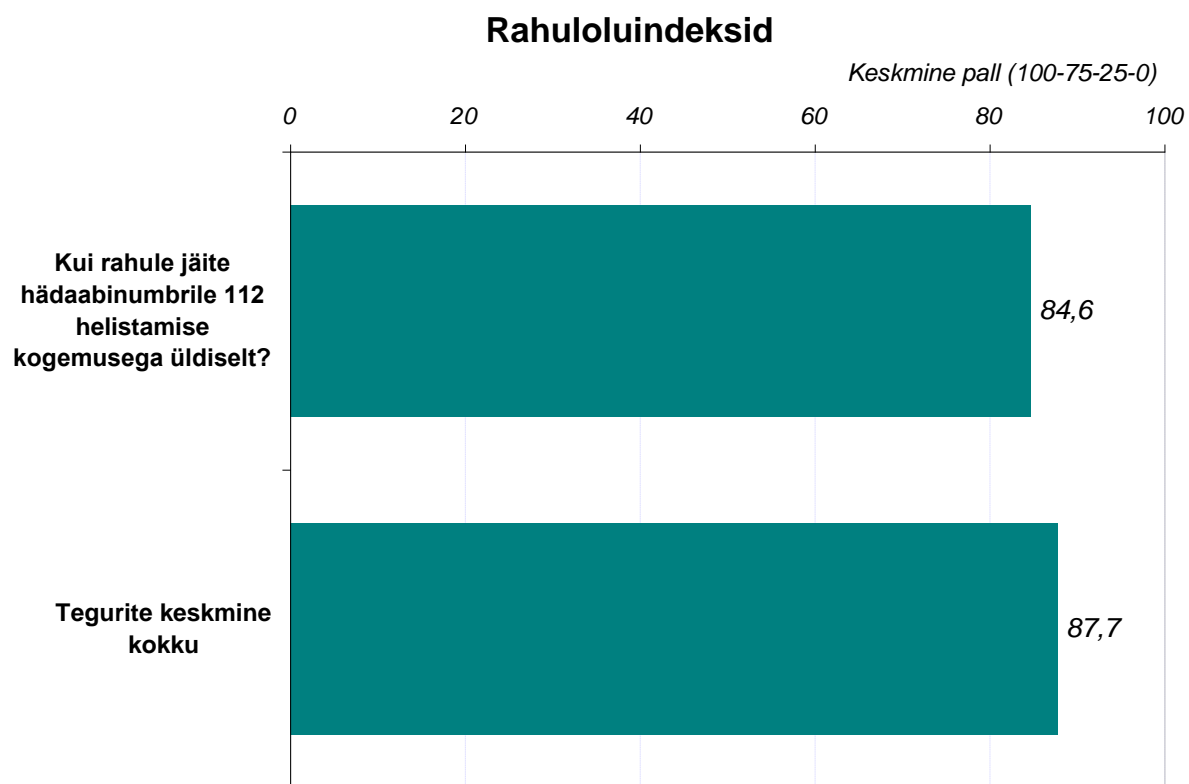
Lisaks vastuste jaotusele, arvutasime ka iga rahulolukomponendi keskmised indeksid ning sellele lisaks üldise rahuloluindeksi, mis võiks täiendada vastajate subjektiivset hinnangut üldisele rahulolule hädaabinumbrile helistamise kogemusega.

Indeksite arvutamisel teisendati vastused 100-pallisele skaalale selliselt, et maksimaalne hinnang sai 100 palli, pigem positiivne hinnang (s.t. pigem hea, pigem asjakohane jne) sai 75 palli, pigem negatiivne hinnang (s.t. pigem halb, pigem mitte asjakohane jne) 25 palli ning kõige madal hinnang 0 palli.

Selliselt arvutatud keskmistest selgus, et kõige **kõrgema indeksi sai hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirus** (91,6 palli). Alla 90 palli said hädaabikõne vastuvõtja oskus probleemist aru saada (87,6) ning hädaabikõne vastuvõtja esitatud küsimuste asjakohasus ning suhtlemisoskus (mõlemad võrdsest 85,9 palli).

Teenuse komponentide indeksitest (v.a. üldine rahulolu kogemusega) arvutati kokku ka **rahulolu üldindeks**, mille väärtuseks on **87,7 palli**. Seejuures võib välja tuua, et vastajate enda subjektiivne rahuloluindeks jäi sellest madalamaks (84,6 palli). Siinkohal võib spekuleerida, et rahulolu helistamise kogemusega võisid mõjutada ka veel mõned subjektiivsed tegurid, mis ei pruukinud olla seotud Häirekeskuse tegevusega (väljasõitnud brigaadiga suhtlemine, olukorra üldine ebameeldivus vms). Seetõttu võib pidada positiivseks, et nende tegurite osas, mis otseselt sõltuvad Häirekeskuse tegevusest, on rahulolu kõrgem.



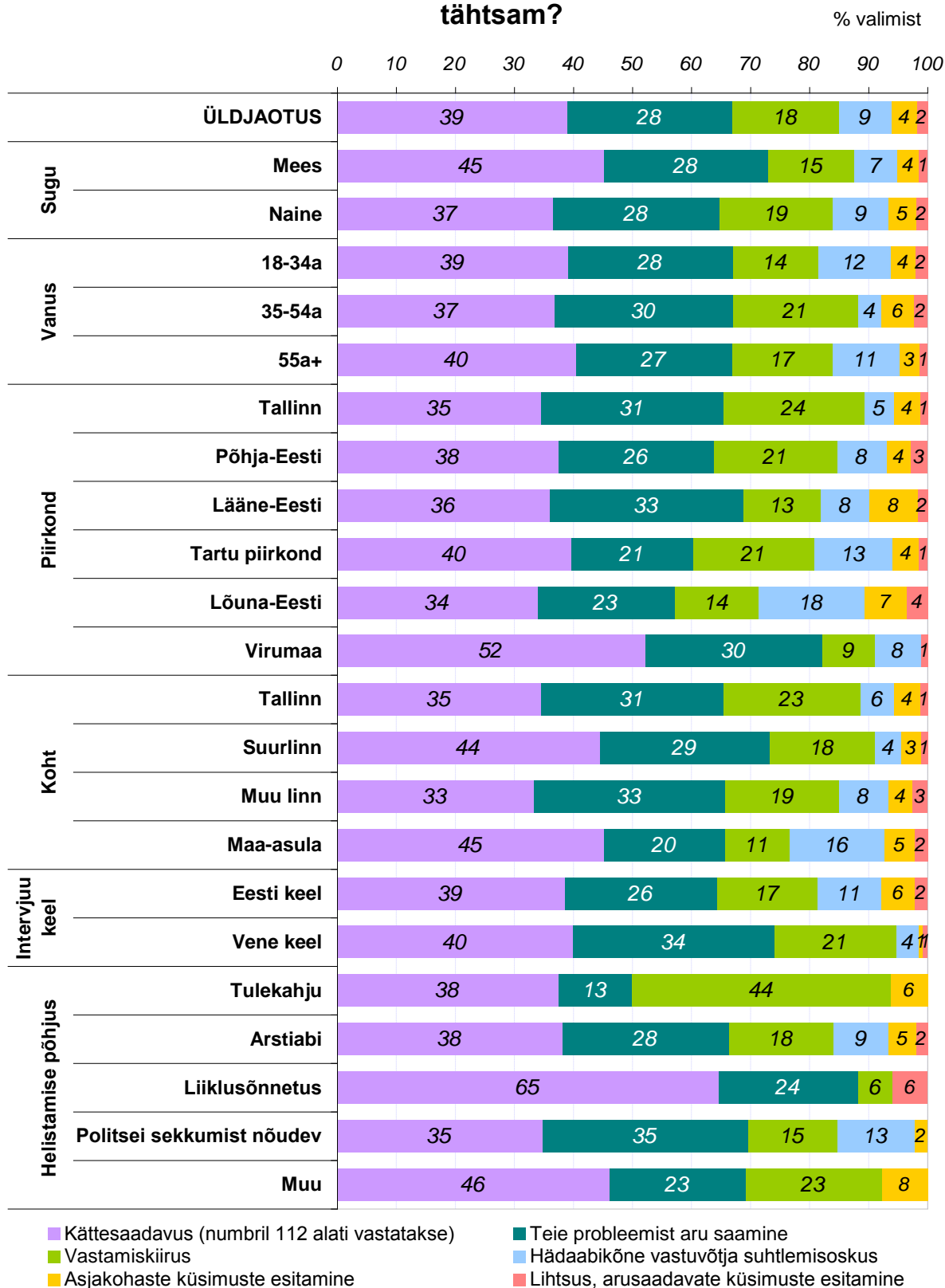


4 Teenuse komponentide olulisus

Vastajatel paluti määratleda ka, mida nad peavad kõige olulisemaks Häirekeskuse teenuse puhul.

Olulisuselt esimesele kohale paigutasid hädaabinumbrile helistajad numbri kättesaadavuse, teadmise, et numbrile 112 alati vastatakse – 39%. Numbrile 112 helistanutest 28% pidas kõige olulisemaks nende probleemist arusaamist, seejuures võib märgata, et venekeelsed vastajad peavad seda oluliselt tähtsamaks kui eestikeelsed vastajad, mis võib viidata võimalikule keeleprobleemile. Vastamiskiirust peab kõige tähtsamaks 18%, kõne vastuvõtja suhtlemisoskust 9%. Kõige vähem oluliseks hinnati asjakohaste küsimuste esitamine (4%) ja lihtsus, arusaadavate küsimuste esitamine (2%).

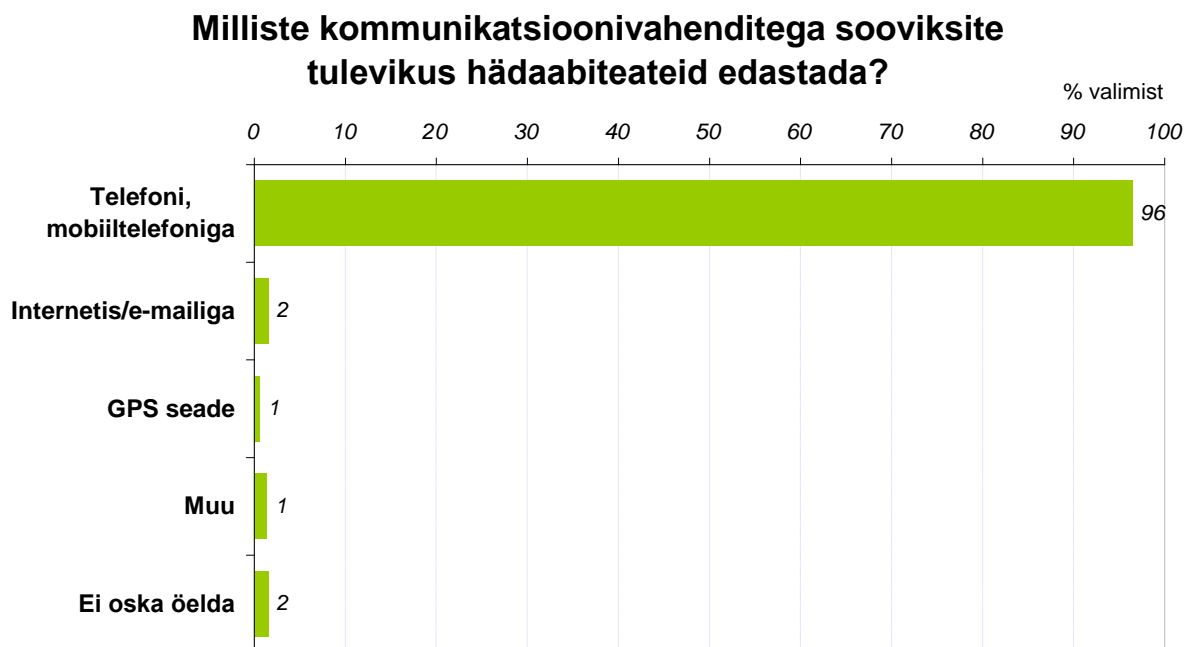
Mis on Teile Häirekeskuse teenuse teenuse juures kõige tähtsam?



5 Kommunikatsioonivahendid hädaabikõnede tegemiseks

Küsimus võimalike kommunikatsioonivahendite kohta, millega vastajad sooviksid tulevikus hädaabiteateid edastada, esitati lahtisena. See tähendab, et vastusevariante ette ei pakutud ning vastajad said vabalt kasutada oma kujutlusvõimet.

Sellest hoolimata pakuti välja siiski valdavalt traditsioonilisi suhtlusvahendeid nagu telefon ja mobiiltelefon (96%). Interneti või e-maili pakub välja 2%, GPS seadme 1% ja midagi muud samuti 1%.



Muud nimetatud kommunikatsioonivahendid peale telefoni:

- e-mail
- gps
- i-podi peal võiks olla selline näpp, et saaks kohe kätte
- lisaks telefonile midagi mobiilset
- mis hetkel on kättesaadav
- mobiiliga, tahvelarvutiga, gps-ga
- mobiiliga, telefon, sms
- punane nupp, millele vajutada
- raadiotelefon, telefon
- Skype, MSN
- sms ja telefon
- sms ja video
- sõidaksin ise kiirabisse kohale
- telefon, videoklipid, gps koordinaadid, helistaja peaks olema positsioneeritud
- telefon, internet
- telefon, internet
- telefon, internet

6 Teadlikkus Eestis kasutusel olevatest abitelefonidest

Erinevate abitelefonide nimekirjast on antud uuringu sihtrühm ehk viimase aasta jooksul telefonil 112 helistanud kõige enam teadlikud politsei hädaabinumbrist 110 (91%). Veidi madalam on teadlikkust numbrist 110 vanemate vastajate hulgas (teadlikkus 88%, samas nooremas vanuserühmas on teadlikkus 96% ja keskmises 92%), samuti venekeelsete vastajate hulgas (teadlikkus 85%, eestikeelsete vastajate hulgas 93%).

Perearsti nõuandetelefoni 1220 teab 48% küsitletutest. Vähem on sellest kuulnud mehed (34%) ja venekeelsed vastajad (44%).

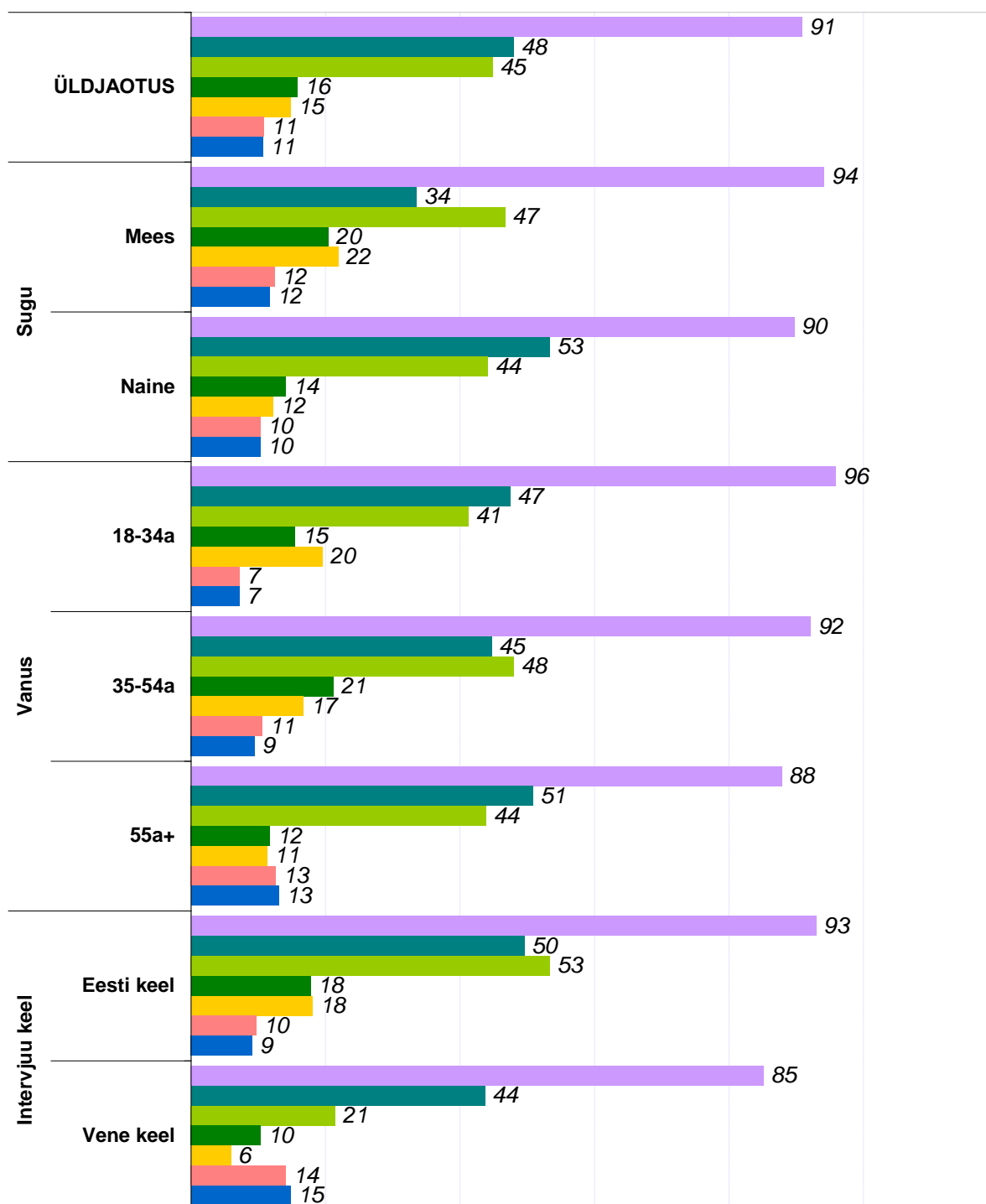
Eesti Energia rikketelefoni 1343 teab 45% küsitletutest. Veidi vähem teavad seda noorim vanuserühm (41%) ja oluliselt vähem venekeelsed vastajad (21%).

Ülejäänud abitelefonide teadlikkus jääb mõnevõrra madalamaks – Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 16%, Maanteeinfokeskuse telefon 15%, abitelefon 1345 ja päästeala infotelefon 11%.

Üle poole vastanutest ehk 59% on teadlik ka sellest, et 112 on hädaabinumber terves Euroopa Liidus, mitte ainult Eestis. 41% ei ole sellest kuulnud.

Kas teate järgmiseid hädaabinumbreid?

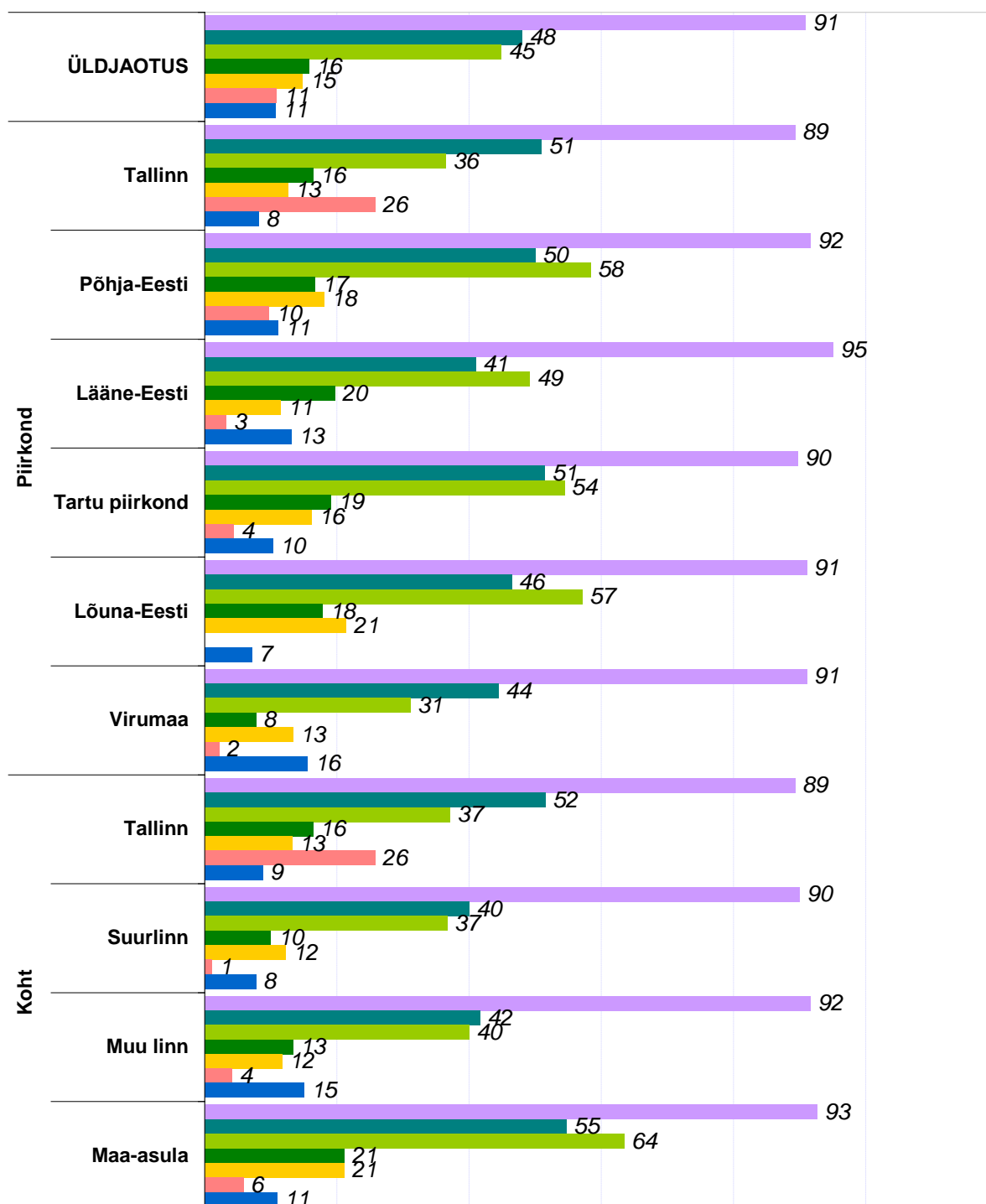
% valimist



- Politsei hädaabinumber 110
- Perearsti nõuandetelefon 1220
- Eesti Energia rikketelefon 1343
- Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 1313
- Maanteeinfokeskuse telefon 1510
- Abitelefon 1345
- Päästeala infotelefon 1524

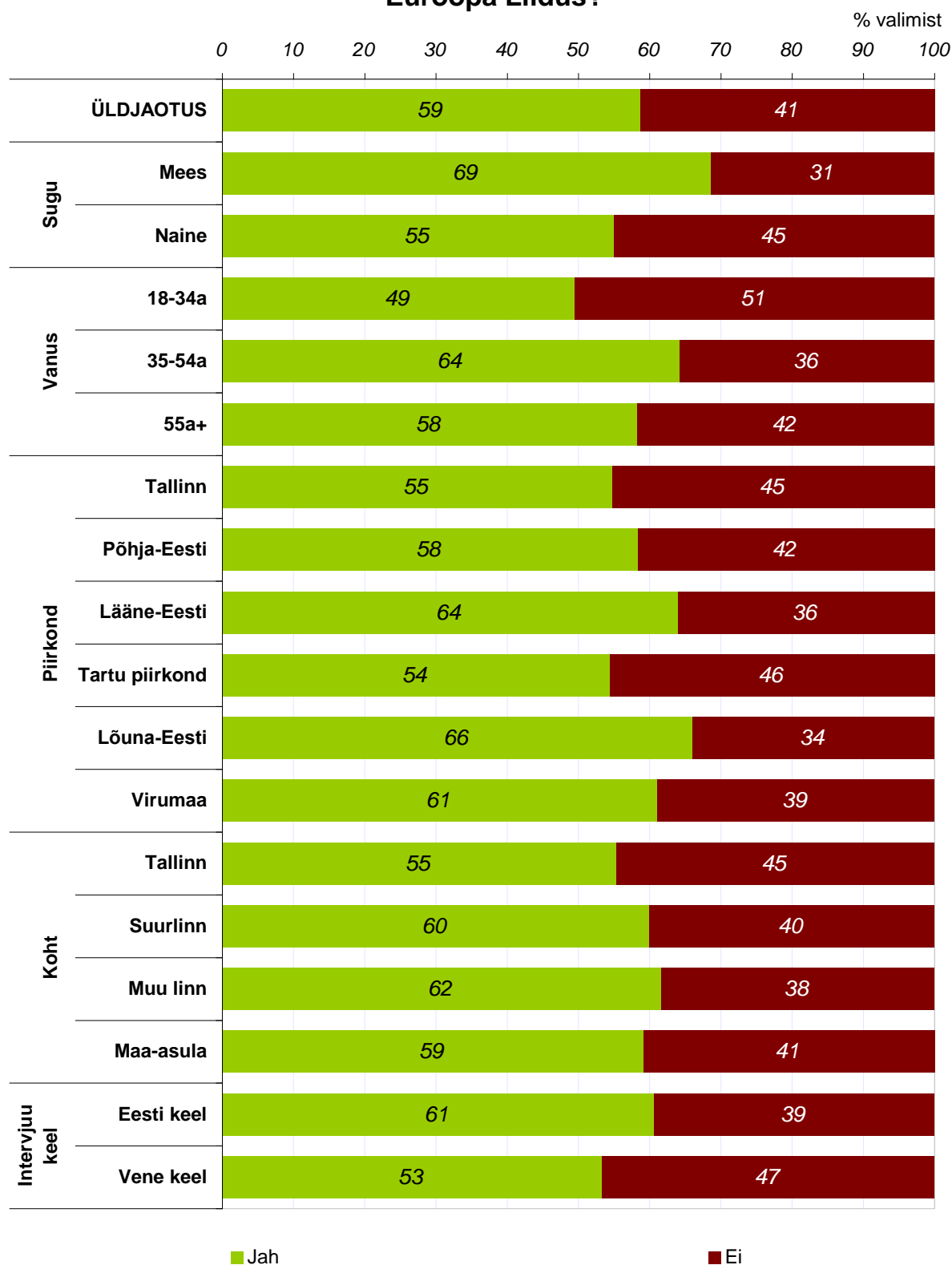
Kas teate järgmiseid hädaabinumbreid? - jätk

% valimist



- Politsei hädaabinumber 110
- Eesti Energia rikketelefon 1343
- Maanteeinfokeskuse telefon 1510
- Päästeala infotelefon 1524
- Perearsti nõuandetelefon 1220
- Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 1313
- Abitelefon 1345

Kas olete teadlik, et 112 on hädaabinumber terves Euroopa Liidus?



ANKEET

Tere! Helistame Teile uuringufirmast Faktum & Ariko ja minu nimi on _____. Oleme 18-aastaste ja vanemate Eesti elanike hulgas läbi viimas uuringut, mis puudutab hädaabinumbrile 112 helistamist. Sellega seoses sooviksime rääkida inimesega Teie leibkonnast, kes viimase 12 kuu jooksul on helistanud hädaabinumbrile 112. Küsitlus võtab aega umbes 5 minutit ja Teie vastused jäävad anonüümseks.

KÜSITLEJALE: KUI PEREST SOBIB VASTAMA MITU INIMEST, VALI NOORIM MEES VÕI KUI ÜHTEGI MEEST POLE, NOORIM NAINEN

VASTUSEKS MÄRGI JÄRJEKORRANUMBER ____

1. Kas olete viimase 12 kuu jooksul helistanud hädaabinumbrile 112?	1. Jah 2. Ei ⇒ KATKESTA INTERVJUU
2. Vastaja sugu:	1. Mees 2. Naine
Kõigepealt mõned küsimused Teie kohta. 3. Kui vana Te olete?	_____ aastat
4. Kus Te elate?	1. Tallinn 2. Harjumaa 3. Hiiumaa 4. Ida-Virumaa 5. Jõgevamaa 6. Järvamaa 7. Läänemaa 8. Lääne-Virumaa 9. Põlvamaa 10. Pärnumaa 11. Raplamaa 12. Saaremaa 13. Tartumaa 14. Valgamaa 15. Viljandimaa 16. Võrumaa
5. Kas Te elate...	1. Tallinnas 2. Tartus, Pärnus, Narvas, Kohtla-Järvel 3. Muus linnas 4. Maa-asulas

Nüüd palume Teil meenutada kõige viimast korda, kui helistasite hädaabinumbrile 112.

<p>6. Mis põhjusel Te helistasite hädaabinumbrile 112?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tulekahju või selle ohu korral 2. Arstiabi vajadusel (tervisega seotud, kiirabi kutsumine) 3. Liiklusõnnetus (kannatanutega) 4. Politsei sekkumist nõudev põhjus 5. Muu, mis (SPIKKER KÜSITLEJALE: NÄITEKS KESKKOND, POMMIKAHTLUS, VEEKOGUL JUHTUNUD ÕNNETUS, NÕUANDE KÜSIMINE VÕI MUU, MIS EI SOBINUD EELNEVATE VARIANTIDE ALLA)? _____
<p>7. Missugust abi osutati Teile hädaabinumbril 112?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anti nõu 2. Abi saadeti kohale 3. Soovitati helistada teisel numbril 4. Ei saanud abi ⇒ Palun põhjendage, miks _____
<p>8. Kui kiiresti saite ühendust hädaabinumbriga 112?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Väga kiiresti 2. Pigem kiiresti 3. Pigem aeglaselt 4. Väga aeglaselt 5. EI OSKA ÖELDA, EI MÄLETA (EI LOETA VASTAJALE ETTE)
<p>9. Kui hästi sai hädaabikõne vastuvõtja aru Teie probleemist?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Väga hästi 2. Pigem hästi 3. Pigem halvasti 4. Väga halvasti 5. EI OSKA ÖELDA, EI MÄLETA
<p>10. Kas hädaabikõne vastuvõtja esitas Teile olukorra hindamiseks ja täpsustamiseks küsimusi:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liiga palju 2. Piisavalt 3. Liiga vähe 4. Ei esitatud küsimusi 5. EI OSKA ÖELDA, EI MÄLETA
<p>11. Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja poolt esitatud küsimuste asjakohasust, Teie probleemiga seotust? Kas küsimused olid...</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Täiesti asjakohased 2. Pigem asjakohased 3. Pigem mitte asjakohased 4. Üldse mitte asjakohased 5. EI OSKA ÖELDA, EI MÄLETA
<p>12. Kuidas hindate hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisostust?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Väga hea 2. Pigem hea 3. Pigem halb 4. Väga halb 5. EI OSKA ÖELDA, EI MÄLETA
<p>13. Kui rahule jäite hädaabinumbrile 112 helistamise kogemusega üldiselt?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Väga rahule 2. Pigem rahule 3. Pigem ei jäänud rahule 4. Üldse ei jäänud rahule 5. EI OSKA ÖELDA

<p>14. Mis on Teile Häirekeskuse teenuse (hädaabinumbri 112) teenuse juures kõige tähtsam? ROTEERI, LOE NIMEKIRI ETTE KORD ALGUSEST, KORD LÕPUST</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kättesaadavus (numbril 112 alati vastatakse) 2. Vastamiskiirus 3. Teie probleemist aru saamine 4. Lihtsus, arusaadavate küsimuste esitamine 5. Asjakohaste küsimuste esitamine 6. Hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskus
<p>15. Milliste kommunikatsiooni-vahenditega sooviksite tulevikus hädaabiteateid edastada, kui saaksite täiesti vabalt valida?</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>16. Kas teate järgmiseid hädaabinumbreid: LOE ETTE JA MÄRGI NEED, MILLE PUHUL VASTAJA ÜTLEB JAH</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Politsei hädaabinumber 110 2. Päästeala infotelefon 1524 3. Perearsti nõuandetelefon 1220 4. Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 1313 5. Abitelefon 1345 (see number on Tallinnas, Viimsi vallas, Maardu linnas, Harku vallas ning Keila linnas ja vallas) 6. Eesti Energia rikketelefon 1343 7. Maanteeinfokeskuse telefon 1510
<p>17. Kas olete teadlik, et 112 on hädaabinumber terves Euroopa Liidus (mitte ainult Eestis)?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jah 2. Ei
<p>Intervjuu keel:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eesti keel 2. Vene keel