

Ülevaade 2024. aastal toimunud rehabilitatsiooniteenuse klientide rahulolu-uuringu tulemustest

Benita Kodu AS-is küsitakse rehabilitatsiooniteenuse klientidelt tagasisidet teenuse lõppedes. Rahulolu-uuringu kokkuvõtte tehakse kord aastas. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada klientide rahulolu Benita Kodu AS poolt pakutava rehabilitatsiooniteenusega.

Uuringu tulemusel saadavad andmed ning nende alusel koostatud ülevaade on Benita Kodule väärtuslik teave oma igapäevase töö korraldamiseks selliselt, et võimaldada klientidele parimat teenust.

2024. aastal oli rehabilitatsiooniteenusel kokku 125 klienti (2023: 191), jagunedes sihtgrupiti järgmiselt:

- töötukassa töölase rehabilitatsiooni teenusel **20** klienti (2023: 20);
- sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusel **105** klienti (2023: 171).

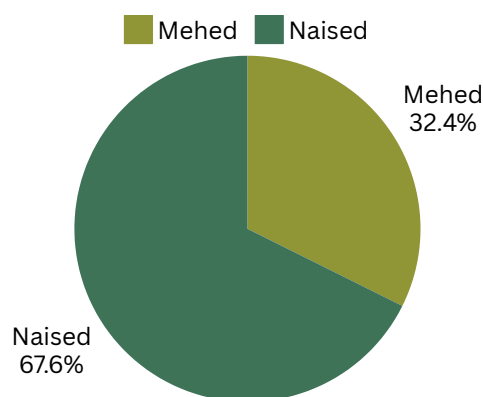
Küsitlusele vastanud jaotusid järgnevalt:

- **33** sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- **1** töölase rehabilitatsiooni teenuse kasutajat.

Tagasisideküsimustikule vastas kokku

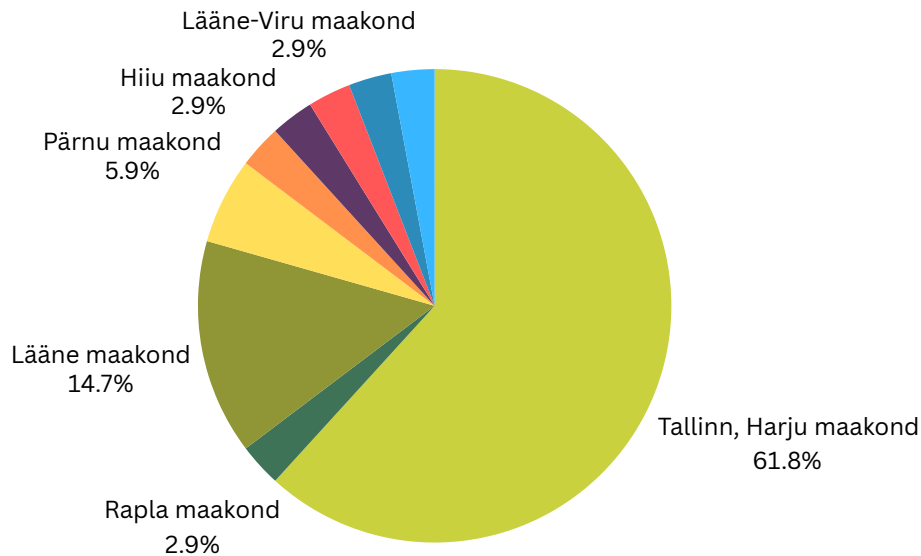
34 klienti

27% teenust kasutanud klientidest



Joonis 1. Vastajate sugu

Võrreldes vastajaid sugude lõikes (Joonis 1), moodustasid kõige suurema rühma naised (66% vastanutest). Vanuse lõikes olid kõik vastanud täiskasvanud, sest lastele teenust ei osutata (2022: 100%).



Joonis 3. Elukoht

Vastanutelt küsiti individuaalselt iga spetsialisti teenuse kohta, **kuivõrd rahule jäädid spetsialistide poolt osutatud teenustega.**

Vastanud olid spetsialistide poolt osutatud teenustega väga rahul hinnates „5”-ga 161 juhul ja 16 juhul rahul hinnates „4”-ga, 2 juhul hinnati „3”-ga. Kõige rohkem olid vastanud rahul psühholoogi poolt osutatud teenusega (28 juhul).

Samuti küsiti vastanutelt individuaalselt iga spetsialisti teenuse kohta, **kuivõrd vastas teenus kliendi ootustele.**

Vastanud olid spetsialistide poolt osutatud teenustega väga rahul hinnates „5”-ga 141 juhul, 8 juhul rahul hinnates „4”-ga. Kõige rohkem vastas kliendi ootustele samuti psühholoogi teenus.

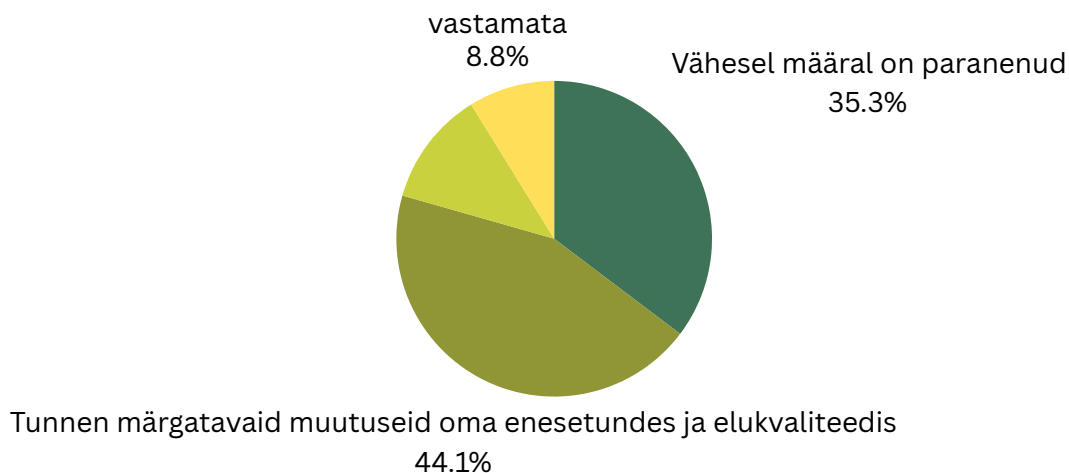
Kuna tagasiside oli spetsialistide osas nimeline, siis siinkohal seda detailselt ei avaldata. Tagasiside on teatavaks tehtud igale töötajale individuaalselt.

Klientidelt küsiti, milliseid teenuselt saadud teadmisi/oskusi on rakendatud või plaanitakse rakendada oma igapäevaelus. Enim töid vastanud välja, et kasutavad ja/või planeerivad jätkata füsioterapeudilt saadud soovitusetega.

Järgnevalt on välja toodud mõned klientide vastused (kirjapilt muutmata):

- Saan juhiseid ja järk-järgult rakendan igapäevaelus.
- Tegevusterapeudi ja loovterapeudi soovituset.
- Olen loomingulisem, jätkan edasi võimlemisega.
- Iga kord saan siit midagi uut, millega edasi tegeleda.
- Oma füüsilise ja vaimse tervise hoidmiseks harjutused.
- Kõik saadud teadmised, et säilitada oma füüsiline ja vaimne tervis.

Klientide enesetunne/elukvaliteet on rehabilitatsiooniteenusel viibides muutunud paremaks, vähesel määral paranes 12 vastanul (2022: 30), märgatavalt või oluliselt paranes 19 vastanul (2022: 28) (vt Joonis 4).

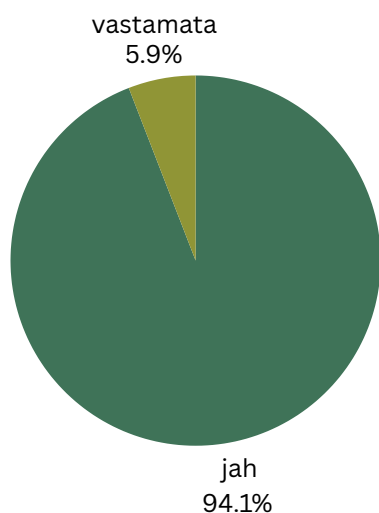


Joonis 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

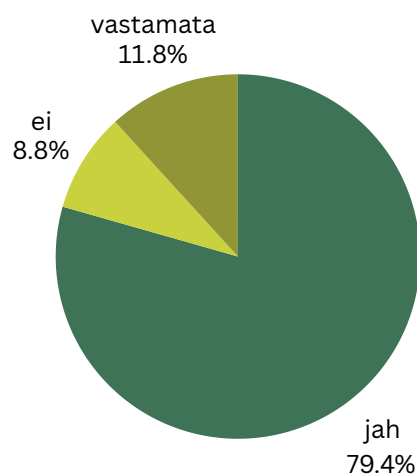
Selgitus toodi välja ühel korral (kirjapilt muutmata):

- *Meeleolu tõuseb, kodus olen üksi, õue ei saa.*

Põhjustena, miks valiti teenuse saamise kohaks Benita Kodus AS, toodi sarnaselt eelmistele aastatele ka sel aastal välja hubane ja kodune keskkond, meeldiv, sõbralik ja professionaalne personal, tuttavate (sh sotsiaaltöötaja) soovitus, kodulähedane asukoht ja enda varasem kogemus teenusel olles.



Joonis 5. vastus küsimusele „Kas Teisse on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtunud ja arvestatud Teie õigustega?“

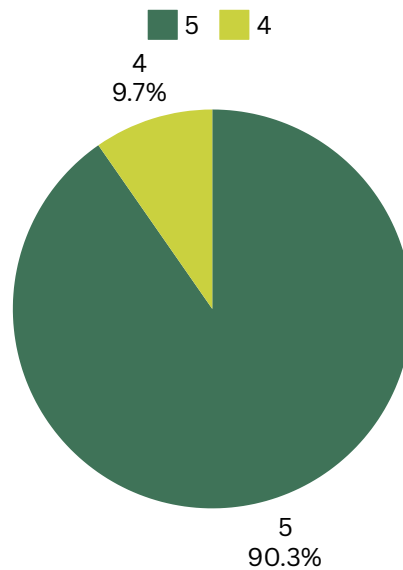


Joonis 6. Dokumentidega tutvumise võimalus

Kõik vastajad leidsid, et nendesse **suhtuti teenusel viibimise jooksul lugupidavalt ja arvestati nende õigustega**, 2 klienti jättis sellele küsimusele vastamata (Joonis 5).

Enda kohta käivate dokumentidega (nt tegevuskava, andmestik, teenuse kokkuvõte jms) said tutvuda tagasiside alusel 84% vastanutest (Joonis 6). 8,8% vastanutest vastas, et nad ei saanud dokumentidega tutvuda. Selgitusena toodi välja, et pole soovinud.

90,3% vastanutest olid **Benita Kodu teenuste korraldustega** väga rahul (Joonis 7).



Joonis 7. Üldine rahulolu teenuste korraldusega (5- olen väga rahul; 1- ei ole rahul)

Põhjendustena toodi välja (kirjapilt muutmata):

- Minusse suhtuti hästi, vajadusel sain tegevusi kohandada.
- Kõik on kompaktselt koos, hästi organiseeritud.
- Info spetsialistide vahel liigub.
- Võtavad klienti, kui tervikut.
- Tähelepanelik personal.

Soovitusindeksi meetodil küsiti klientidelt kui tõenäoliselt nad soovitaksid Benita Kodu teenuseid oma sõbrale või tuttavale. Soovitusindeksi kohaselt on kõige tõenäolisemalt soovitajateks skaalal „9“ ja „10“ märkinud vastajad, madalama skaalanumbri märkinud on ebatõenäolised soovitajad. Benita Kodu rehabilitatsiooniteenust soovitaksid oma sõbrale või tuttavale **62%** vastanutest.

Kommentaaride ja ettepanekutena jagati tänusõnu meeskonnale ning tehti parendusettepanekuid.

Ettepanekuna toodi välja:

- Söögisaalis võiks olla kell seina peal.
- Võiks olla bidee dušid WCs.
- Selle raha eest võiks toit olla parem.
- Söögisaal võiks olla vastavalt märgistatud.
- Võiks olla muusikateraapia.
- Suurepärase meeskond, kes on kliendikeskne ja alati kliendi jaoks olemas.
- Hea suhtumine ja rõõmsad inimesed.

Oli mitmeid vastanuid, kes tänasid kogu personali professionaalse töö eest.
Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnuid!