

Ülevaade 2025. aastal toimunud sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse klientide rahulolu-uuringu tulemustest

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

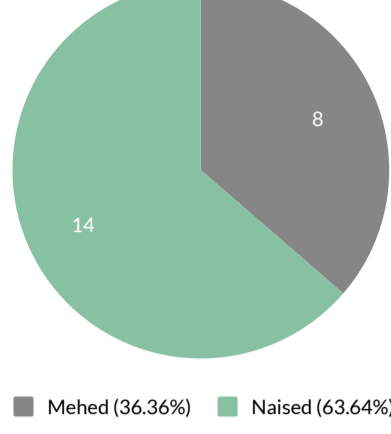
Uuringu tulemusel saadavad andmed ning nende alusel koostatud ülevaade on Benita Kodule väärtuslik teave oma igapäevase töö korraldamiseks selliselt, et võimaldada klientidele parimat teenust.

2025. aastal oli sotsiaalsel rehabilitatsiooniteenusel kokku 85 klienti (2024: 105).

Tagasisideküsimustikule vastas kokku

22 klienti

26% teenust kasutanud klientidest



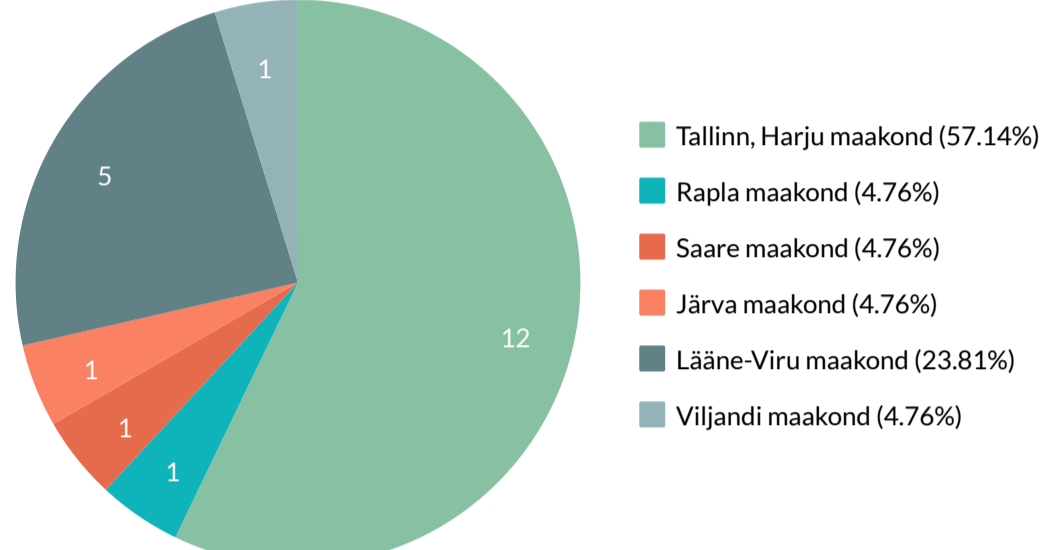
Joonis 1. Vastajate sugu

100%

TÄISEALISED

Joonis 2. Teenuse saajad

Võrreldes vastajaid sugude lõikes (Joonis 1), moodustasid suurema rühma naised (64% vastanutest). Vanuse lõikes (Joonis 2) olid kõik vastanud täisealised (100% laekunud ankeetidest) (2024: 100%).



Joonis 3. Elukoht

Vastanutest enamiku elukoht on Harjumaal, s.h Tallinn (Joonis 3).

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

Vastanud olid spetsialistide poolt osutatud teenustega väga rahul hinnates „5“-ga 101 juhul ja 10 juhul rahul, hinnates „4“-ga, 2 juhul hinnati „3“-ga. Kõige rohkem olid vastanud rahul psühholoogi (19) ja loovterapeudi poolt (15) osutatud teenustega.

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

Vastanud olid spetsialistide poolt osutatud teenustega väga rahul hinnates „5“-ga 71 juhul, 9 juhul rahul hinnates „4“-ga ja 3 juhul hinnates „3“-ga. Kõige rohkem vastas kliendi ootustele psühholoogi (12) ja loovterapeudi (11) teenus.

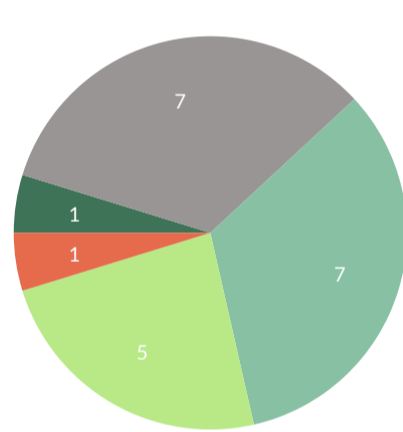
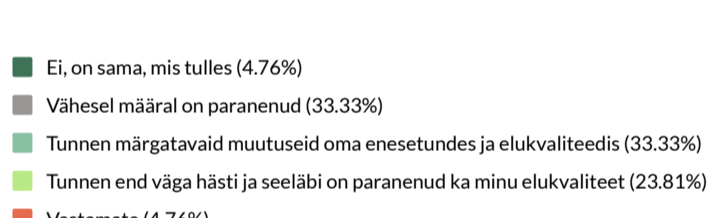
Kuna tagasiside oli spetsialistide osas nimeline, siis siinkohal seda detailselt ei avaldata. Tagasiside on teatavaks tehtud igale töötajale individuaalselt.

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 soovitustega.

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

- võimlen rohkem, teen käe- ja jalgade harjutusi, teen hääle ja kõneharjutusi;
- logopeedilised harjutused, väljas liikumine ja soovitusid päevakeskuses käimiseks;
- füsioterapeudi, tegevusterapeudi soovitusi;
- psühholoogi ja loovterapeudi julgustus;
- käelise tegevuse arendamine ja venitusharjutused.

Klientide enesetunne/elukvaliteet on rehabilitatsiooniteenusel viibides muutunud paremaks, vähesel määral paranes 7 vastanul (2024: 12), märgatavalt või oluliselt paranes 7 vastanul (2024: 19) (vt Joonis 4).

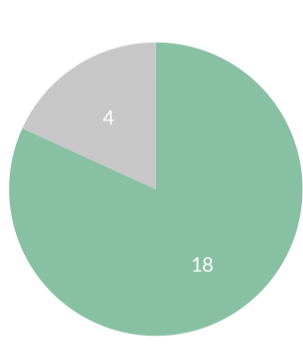


Joonis 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

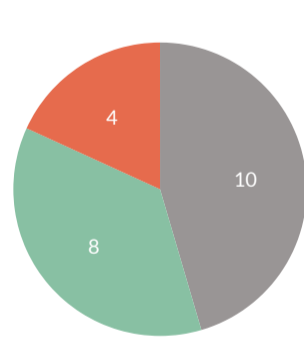
Selgitustena toodi välja (kirjapilt muutmata)

- Tunnen end hästi sellepärast, et saan siin suhelda.
- On abi olnud enesetundes, tunnen ennast veidi paremini.
- Kergem liikuda.

Põhjusestena, miks valiti teenuse saamise kohaks Benita Kodu AS, toodi välja erinevaid põhjuseid (kirjapilt muutmata): kogu aeg käinud; ainuke ööbimisega reh. asutus; hästi suhtuti sinusse, mugav ja hubane; olen siin 6 aastat käinud ja väga rahul; meeldib, terapeudid sõbralikud, hästi suhtutakse sinusse; soovitati; hea kogemus.



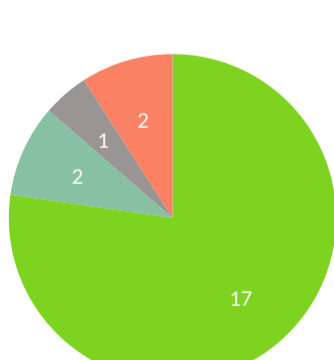
Joonis 5. Vastus küsimusele „Kas Teisse on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtutud ja arvestatud Teie õigustega?“



Joonis 6. Dokumentidega tutvumise võimalus

Kõik vastajad leidsid, et nendesse suhtuti teenusel viibimise jooksul lugupidavalt ja arvestati nende õigustega (Joonis 5).

Enda kohta käivate dokumentidega (nt tegevuskava, andmestik, teenuse kokkuvõte jms) said tutvuda tagasiside alusel 45% vastanutest (Joonis 6). 36% vastanutest ei saanud dokumentidega tutvuda, sest nad ei soovinud seda teha.



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

77% vastanutest olid **Benita Kodu teenuste korraldustega** väga rahul (Joonis 7).

Põhjendustena toodi välja (kirjapilt muutmata):

- kõik meeldib ja kõigega olen rahul;
- olen rahul, väga hästi suhtuti;
- teenustega olen väga rahul, st ka terapeutidega;
- sel korral eriline tänu Aronile, kes mind väga palju aitas;
- kõik sobib väga hästi;
- on tore olla, väga kodune ja vahva;
- toit oli tihti just mitte parim;
- mõnikord liiga palju teenuseid järjest.

Soovitusindeksi meetodil küsiti klientidelt kui tõenäoliselt nad soovitaksid Benita Kodu teenuseid oma sõbrale või tuttavale. Soovitusindeksi kohaselt on kõige tõenäolisemalt soovijatena skaalal „9“ ja „10“ märkinud vastajad, madalama skaalanumbri märkinud on ebatõenäolised soovitajad. Benita Kodu rehabilitatsiooniteenust soovitaksid oma sõbrale või tuttavale **13** vastanutest, 6 vastaja soovitusindeks oli madal ning 3 jätsid vastamata.

Kommentaareid ja ettepanekutena jagati tänusõnu meeskonnale ning tehti parendusettepanekuid.

Ettepanekutena toodi välja:

- toitlustus võiks parem olla;
- kõik on superluks;
- teenused on paremad, kui toitlustus;
- kõikidel ustel võiksid olla lisakäepidemed, et ratastooli kasutaja saaks ukse enda järele kinni tõmmata;
- suured kapid ei ole ratastoolikasutajale mugavad;
- olge sama tublid edasi. Jõudu ja jaksu teile;
- siin on väga kodune ja hubane;
- võiks olla bidee;
- kõik väga meeldis ja tulen võimalusel tagasi.

Oli mitmeid vastanuid, kes tänasid kogu personali professionaalse töö eest.

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnuid!