

Ülevaade 2023. 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.

2023. aastal oli rehabilitatsiooniteenusel kokku 191 klienti (2022: 218), jagunedes sihtgrupiti järgmiselt:

- töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenusel 20 klienti (2022: 24);
- sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusel 171 klienti (2022: 194).

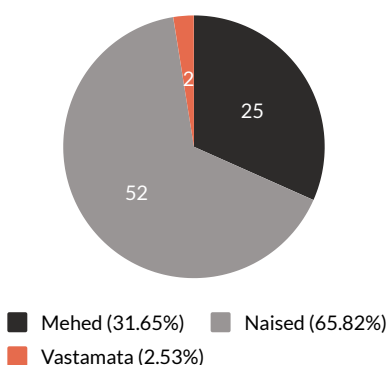
Küsitlusele vastanud jaotusid järgnevalt:

- 75 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- 1 tööalase rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- 3 klienti jättis sellele küsimusele vastamata.

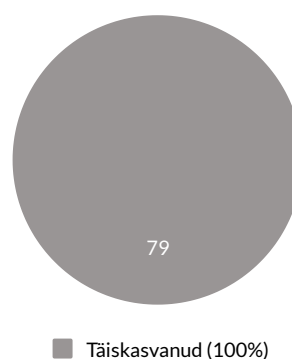
Tagasisideküsimustikule vastas kokku

79 klienti

41% teenust kasutanud klientidest

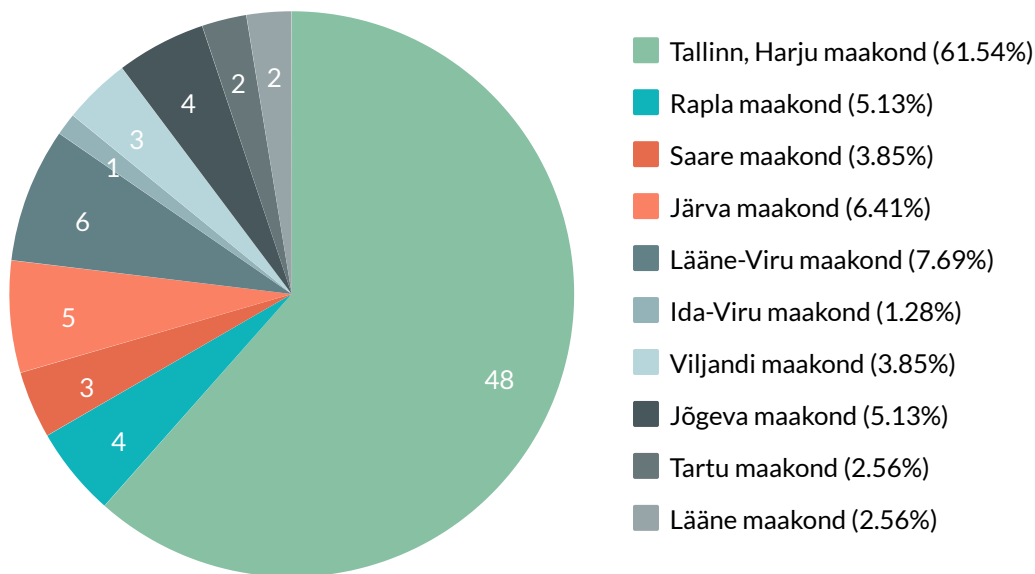


Joonis 1. Vastajate sugu



Joonis 2. Vastajate vanus

Võrreldes vastajaid sugude lõikes (Joonis 1), moodustasid kõige suurema rühma naised (66% vastanutest). Vanuse lõikes (Joonis 2) olid kõik vastanud täiskasvanud (100% laekunud ankeetidest) (2022: 100%).



Joonis 3. Elukoht

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

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 344 juhul ja 24 juhul rahul, hinnates „4“-ga, 4 juhul hinnati „3“-ga ning 1 juhul „1“-ga. Kõige rohkem olid vastanud rahul sotsiaaltöötaja poolt osutatud teenusega (58 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 311 juhul, 13 juhul rahul hinnates „4“-ga ja ühel juhul hinnates „1“-ga. Kõige rohkem vastas kliendi ootustele psühholoogi teenus.

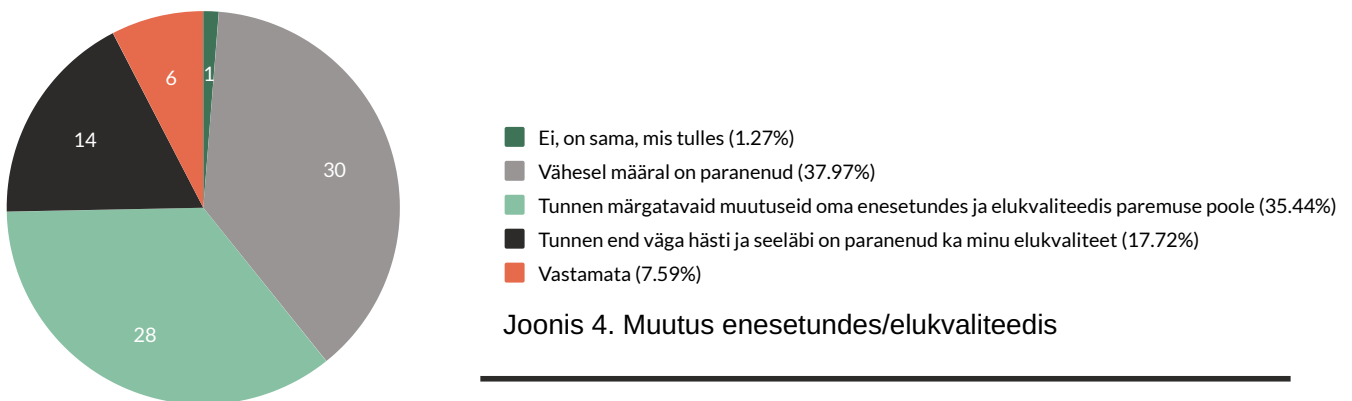
Kuna tagasiside oli spetsialistide osas nimeline, siis siinkohal seda detailselt ei avaldata. Tagasiside on teatavaks tehtud igale töötajale individuaalselt.

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

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

- võimlen rohkem, teen käeharjutusi, 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 30 vastanul (2022: 20), märgatavalt või oluliselt paranes 28 vastanul (2022: 32) (vt Joonis 4).

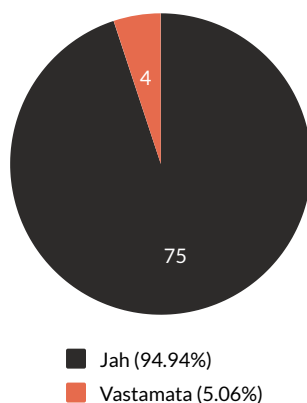


Joonis 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

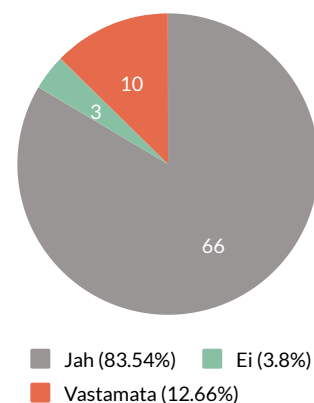
Selgitustena toodi välja (kirjapilt muutmata):

- keha tunne on parem, lihased, käed ja enesetunne on parem;
- teenusel hea aga tagasi koju minnes ikka probleemid jätkuvad;
- sain pikemaks ajaks valudest lahti ja see võimaldab liikuda;
- kuna just hiljuti oli haiguses tagasilangus, siis oli kõigist teraapiatest suur abi.

Põhjustena, miks valiti teenuse saamise kohaks Benita Kodus AS, toodi sarnaselt eelmistele aastatele ka sel aastal välja keskkond, meeldiv, pühendunud ja professionaalne meeskond, tuttavate soovitus, kodulähedane asukoht ja enda varasem meeldiv kogemus teenusel olles.



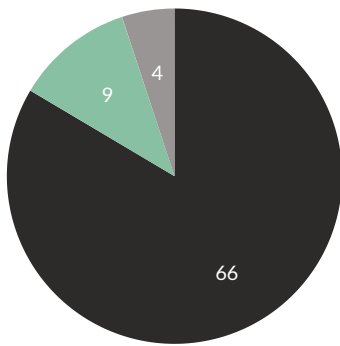
Joonis 5. vastus küsimusele „Kas Teisse on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtunud ja arvestatud Teie õigustega?“



Joonis 6. Dokumentidega tutvumise võimalus

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

Enda kohta käivate dokumentidega (nt tegevuskava, andmestik, teenuse kokkuvõte jms) said tutvuda tagasiside alusel 84% vastanutest (Joonis 6). 4% vastanutest ei saanud dokumentidega tutvuda, sest nad ei soovinud seda teha.



■ Hinne 5 (83.54%) ■ Hinne 4 (11.39%)
■ Vastamata (5.06%)

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

84% vastanutest olid **Benita Kodu teenuste korraldustega** väga rahul (Joonis 7).

Põhjendustena toodi välja (kirjapilt muutmata):

- söök ei olnud mõnikord maitsev, selle hinna eest võiks olla parem söök;
- tullakse vastu soovidele, nt saab vahetada terapeuti;
- meeldib, et grupid on kokku pandud diagnoosi alusel;
- teenused hästi korraldatud, toimuvad graafikujärgselt;
- head sõbralikud, toetavad spetsialistid;
- majutus on suur pluss.

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 **80%** vastanutest.

Kommentaaride ja ettepanekutena jagati tänusõnu meeskonnale ning tehti parendusettepanekuid.

Ettepanekuna toodi välja:

- maantee võiks olla valgustatud ja bussipeatused ka;
- toitlustuse kohalt- menüüs võiks olla mõnel päeval supp. Prae puhul võiks kehtida taldriku reegel (rohkem salatit);
- puuduvad ustel vajalikud (ratastoolikasutajale) käepidemed;
- õuejõusaal ja kiiged võiksid olla;
- füüsiline keskkond on väga toetav, eriti välikeskkond.

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

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnuid!