

---

# Ülevaade 2021. aastal toimunud erihoolekandeteenuse klientide ja lähedaste rahulolu-uuringu tulemustest

---

Benita Kodu AS-is viidi läbi 2021. aasta märtsis pilootprojektina erihoolekandeteenuse klientide tagasiside rahulolu-uuring. Uuringu eesmärgiks on selgitada välja klientide ja nende lähedaste rahulolu Benita Kodu AS poolt pakutavate erihoolekandeteenustega.

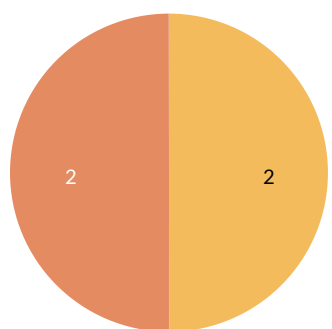
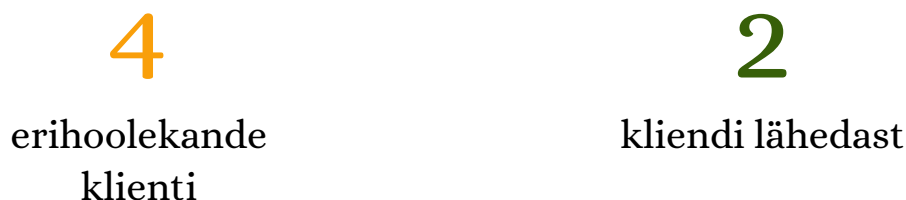
Uuringu tulemustel saadavad andmed ning nende alusel koostatud ülevaade on Benita Kodule väärtuslik teave oma igapäevase töö korraldamiseks selliselt, et võimaldada klientidele parimat teenust.

Tagasisidet on edaspidi plaanis läbi viia kord aastas septembris nii klientide kui ka nende lähedaste seas. Küsitlusele vastamine on vabatahtlik.

Klientide seas viis küsitluse läbi vaatluste ja intervjuude põhjal erihoolekande teenusejuht Eva Jamnes-Koot. Klientide lähedased said küsimustikule vastata kirjalikult paberkandjal või e-maili teel.

---

Tagasiside küsimustikule vastasid:



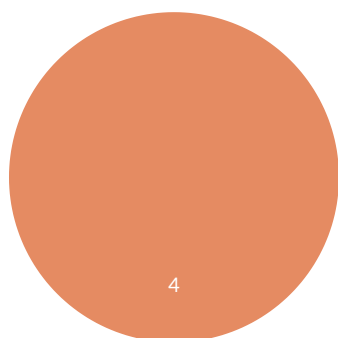
■ mehed (50%) ■ naised (50%)

Joonis 1. Teenuse kasutaja sugu

Kliendid jagunesid sugude lõikes võrdselt meesteks ja naisteks (joonis 1) ning kõik vastanud olid vanuses 18-25.

Küsimusele, mida Sulle meeldib Benita Kodus olles kõige rohkem teha, sai vastata vabas vormis ning küsitluses toodi välja järgmised vastused:

- meeldib struktureeritud päevakava, kindlad söögi ja pikutamise ajad;
- meeldivad kõik tegevused, kõige rohkem meisterdamine;
- meeldib joonistada, süüa, kelgutada, õues jalutada.



Jah (100%)

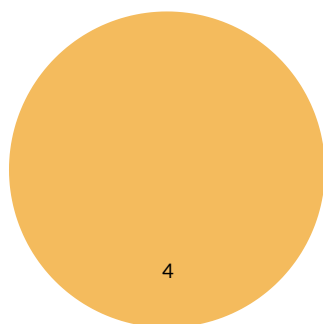
Joonis 2. Kas Sa oled rahul tegevustega, mida Sa Benita Kodus oled teinud?



Jah (100%)

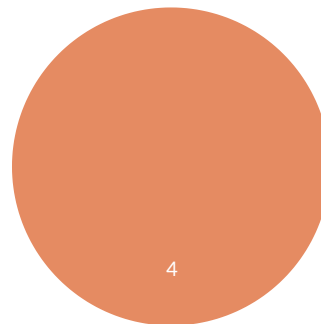
Joonis 3. Kas Sa oled saanud oma tegevusi ise valida?

Kõik kliendid on Benita Kodus tehtud tegevustega rahul (joonis 2) ning saanud ise valida, milliseid tegevusi nad soovivad teha (joonis 3). Selgitusena tõi üks klient välja, et kui on soov nt televiisorit vaadata, siis on see võimalus alati olemas.



Jah (100%)

Joonis 4. Kas töötajad käituvad Sinuga hästi?



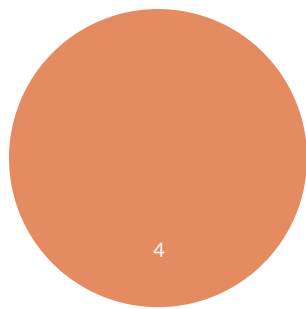
Jah (100%)

Joonis 5. Kas Sa saad kaaslastega hästi läbi?

Kõik vastajad leidsid, et töötajad käituvad nendega hästi (joonis 4) ning toodi välja, et kõik on sõbralikud. Kõik erihoolekandeteenuse kliendid saavad omavahel hästi läbi (joonis 5).

Küsimusele, milliseid uusi asju Sa oled teinud, vastati järgmiselt:

- käinud sensorikatoas;
- meeldis vastlavurri teha;
- kelgutamas Maimu mäel;
- sensorikatoas meelte stimuleerimine;
- grupid tegevuste vaatlemine.



■ Jah (100%)

Joonis 6. Kas Sa tead, kelle poole pöörduda, kui Sul on mõni mure või soov?

Küsimusele, kas Sa tead, kelle poole pöörduda, kui Sul on mõni mure või soov, vastasid kõik kliendid jaatavalt (joonis 6).

Selgitustena toodi välja:

- kõik töötajad aitavad kui vaja
- Merike aitab patsi teha ja Siiri toob süüa

Küsimustele, kui rahul Sa oled Benita Kodu toidu, päevaplaani ja tegevustega said kliendid valida kolme emotikoni vahel:



olen väga rahul



nii ja naa



ei ole üldse rahul

Kõik kliendid vastasid, et nad on nii toidu, päevaplaani kui ka tegevustega väga rahul.

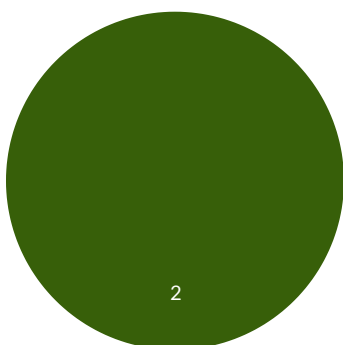
Erihoolekandeteenusel viibiva kliendi lähedastest/eestkostjatest vastas tagsiside ankeedile kokku 2 lähedast neljast.

Küsimustiku esimeses pooles vastasid lähedased/eestkostjad teenuse saaja kohta käivatele küsimustele ning teises pooles iseenda kui teenusel viibiva kliendi lähedase/eestkostja kohta.

Mõlema teenuse saaja elukohaks on **Tallinn, Harju maakond**.

Küsimusele milliste tegevustega on igapäevaelu toetamise teenuse käigus tegeletud vastati järgmiselt:

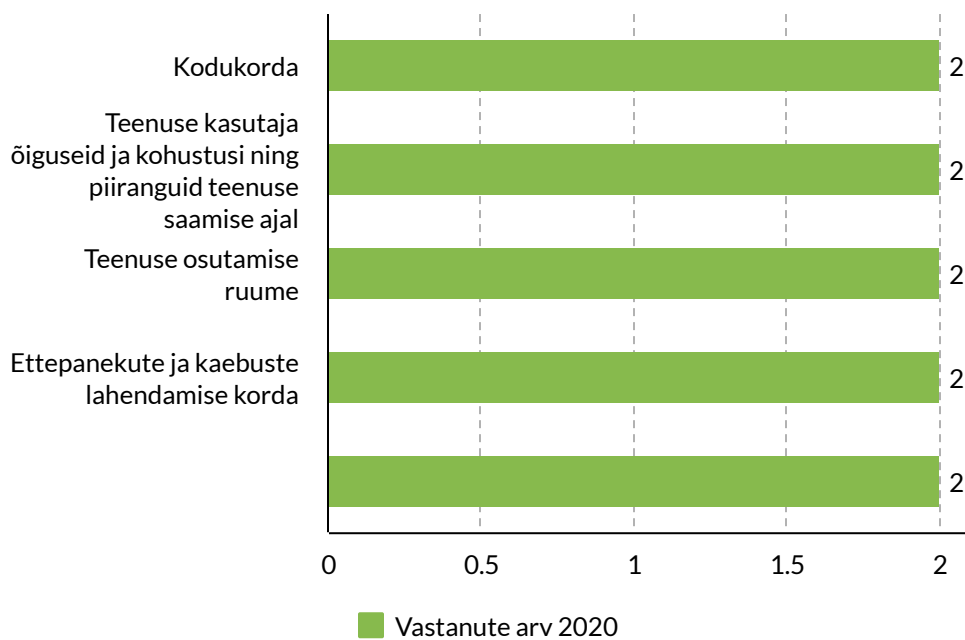
- söömine (2);
- hooldustoimingud;
- kliendi vajadustega arvestamine;
- päevased tegevused;
- teleka vaatamine;



■ Ma ei soovinud dokumentidega tutvuda (100%)

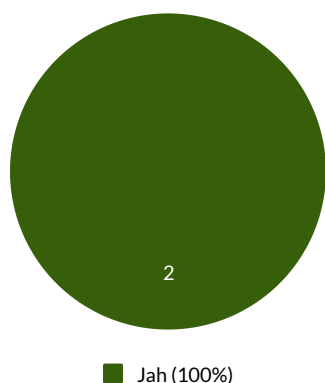
Joonis 7. Kas Te saite soovi korral tutvuda enda lähedase/eestkostetava kohta kogutud dokumentidega?

Küsimusele, kas Te saite soovi korral tutvuda enda lähedase/eestkostetava kohta kogutud dokumentidega vastasid mõlema kliendi lähedased/eestkostjad, et nad ei soovinud dokumentidega tutvuda (joonis 7).

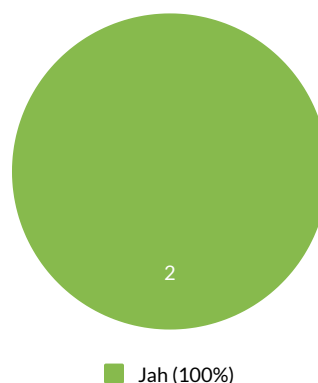


Joonis 8. Kas Teile tutvustati enne Teie lähedase/eestkostetava teenuse osutamist Benita Kodu AS?

Küsitluse käigus selgus, et kõigile vastanutele tutvustati enne teenuse osutamist Benita Kodu AS-i kodukorda; teenuse kasutaja õiguseid ja kohustusi ning piiranguid teenuse saamise ajal; teenuse osutamise ruume ning ettepanekute ja kaebuste lahendamise korda (joonis 8).



Joonis 9. Kajastab kliendi lähedase kaasatust tegevusplaani koostamise protsessis.

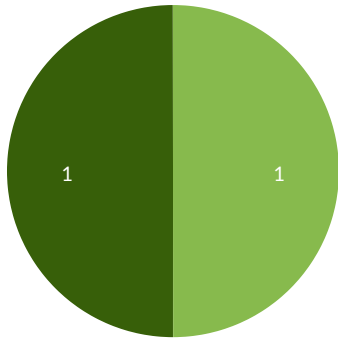


Joonis 10. Kajastab kliendi lähedase arvamusega arvestamist tegevusplaani koostamisel.

Kõik vastanud leidsid, et neid, kui kliendi lähedasi/eestkostjaid kaasati tegevusplaani koostamise protsessi ning nende arvamust võeti kuulda tegevusplaani koostamisel (joonised 9 ja 10).

Küsitluses toodi välja 2 põhjust miks valiti lähedasele/eestkostetavale teenuse saamise kohaks Benita Kodu AS ning nendeks olid:

- kodu lähedus;
- soovitus Sotsiaalkindlustusametist.



■ Jah (50%) ■ Vastamata (50%)

Joonis 11. Kas Teisse on Teie lähedase/eestkostetava teenusel viibimise aja jooksul suhtunud lugupidavalt ja arvestatud Teie õigustega?

Küsitluse käigus selgus, et kliendi lähedasse/eestkostjasse on suhtunud lugupidavalt ja tema õigustega on arvestatud ning teine ankeedile vastaja jättis sellele küsimusele vastamata (joonis 11).

Vastanud kliendi lähedased/eestkostjad said hinnata oma üldist rahulolu Benita Kodu teenuste korraldusega hinnates 1st (ei ole üldse rahul) - 5ni (olen väga rahul).

Küsitlusele vastanud hindasid Benita Kodu teenuste korraldust hinnetega 4 ja 5.

Põhjendustena toodi välja:

- olen kõigega väga rahul;
- kliendile võiks rohkem juua anda.

Küsitlusele vastanud said kümnepallisüsteemis hinnata kui tõenäoliselt nad soovitaksid Benita Kodu poolt pakutavaid teenuseid teistele sama teenuse vajajatele. Vastanud märkisid hindeks 9 ja 10 ning soovitaksid tõenäoliselt Benita Kodu poolt pakutavaid teenuseid ka teistele sama teenuse vajajatele.

---

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnuid!

Rahulolu-uuringu läbiviija:

Eva Jamnes-Koot, erihoolekande teenusejuht

Rahulolu-uuringu kokkuvõtte koostaja:

Rebecca Martin, teenustejuht, 16.03.2021