

## Ülevaade 2020. aastal toimunud Rehabilitatsiooniteenuse klientide rahulolu-uuringu tulemustest

Benita Kodu AS-is küsitakse rehabilitatsiooniteenuse klientidelt tagasisidet. Uuringu eesmärgiks on selgitada klientide rahulolu Benita Kodu AS poolt pakutavate rehabilitatsiooniteenustega.

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 küsitakse aasta jooksul jooksvalt teenuse lõpetamisel.

**2020. aastal oli rehabilitatsiooniteenusel kokku 241 (2019: 267) klienti, jagunedes sihtgrupiti järgmiselt:**

- töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenusel 27 (2019: 49) klienti;
- sotsiaalsel rehabilitatsiooni teenusel 214 (2019: 218) klienti, sh:
  - lapsi 2 (2019: 8) klienti;
  - täiskasvanuid 212 (2019: 210) klienti.

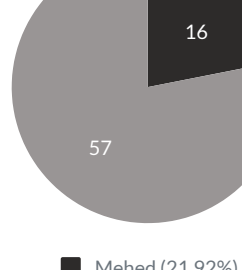
Tagasisideküsimustikele vastas kokku

# 73 klienti

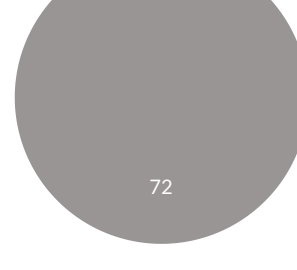
30% teenust kasutanud klientidest

**Küsitlusele vastanud jaotusid järgnevalt:**

- 67 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- 6 tööalase rehabilitatsiooni teenuse kasutajat.

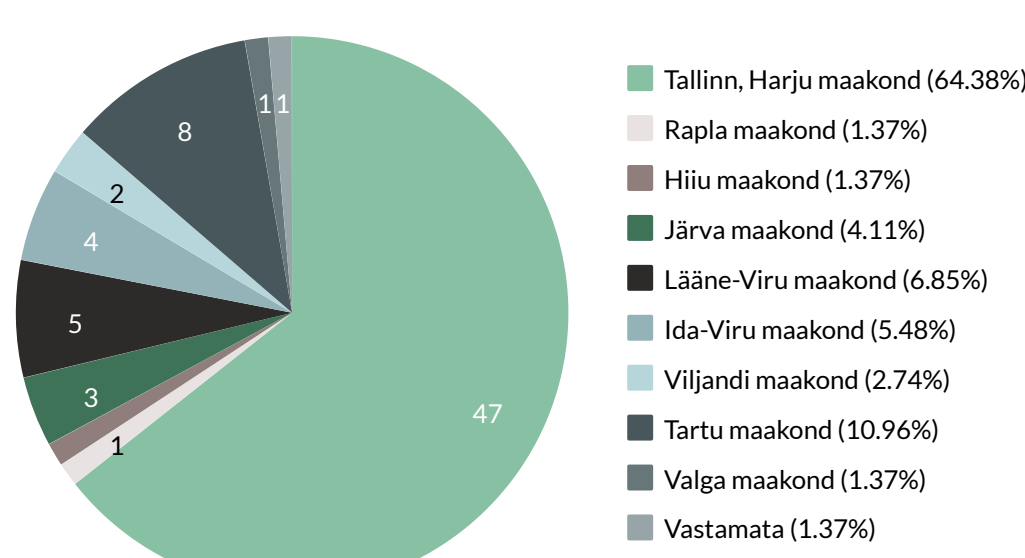


Joonis 1.



Joonis 2.

Võrreldes vastajaid sugude lõikes (joonis 1), moodustasid kõige suurema rühma naised (78% vastanutest). Vanuse lõikes (joonis 2) oli enim täiskasvanute sihtgrupi esindajaid (100% laekunud ankeetidest) (2019: 100%).



Joonis 3. Elukoht

Vastanutest enamiku elukoht on Harjumaa, s.h Tallinn

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

Vastanud olid spetsialistide poolt osutatud teenustega väga rahul (hinnates „5„ -ga) 414-l juhul ja 19-l juhul rahul, hinnates „4“-ga, 9-l juhul hinnati 3-ga ja 1-l juhul ei jäädud üldse rahule hinnates hindega „1“. Kõige rohkem olid vastanud rahul sotsiaaltöötaja poolt osutatud teenusega (62-l juhul)

Vastanutelt küsiti ka iga spetsialisti teenuse kohta individuaalselt, **kuivõrd vastas teenus kliendi ootustele.**

Vastanud olid spetsialistide poolt osutatud teenustega väga rahul (hinnates „5„ -ga) 412-l juhul, 22-l juhul rahul, hinnates „4“-ga ja 6-l juhul neutraalsed, hinnates „3“-ga ja 3-l juhul ei jäädud rahule hinnates hindega „1“. Kõige rohkem vastas kliendi ootustele ka seekord sotsiaaltöötaja-koordinaatori teenus, rahule ei jäädud psühholoogi teenusega (2-l juhul)

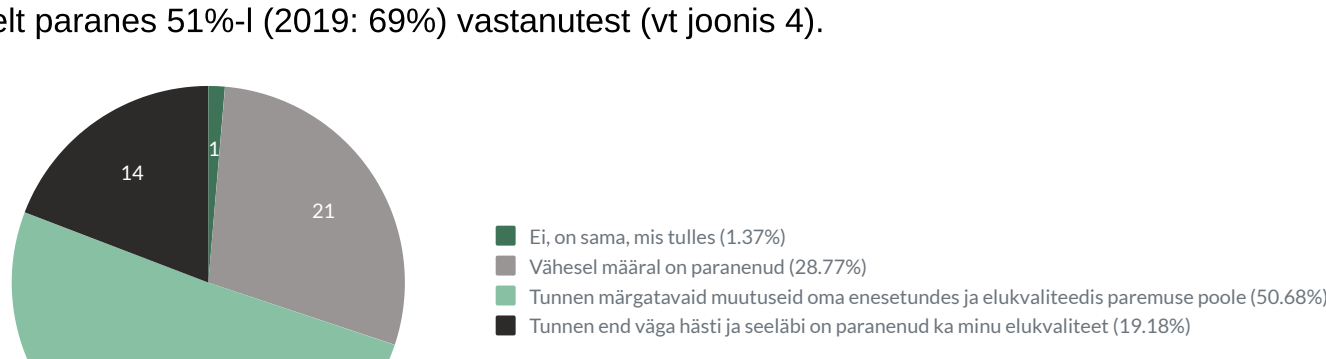
Kuna tagasiside oli spetsialistide osas nimeline, siis siinkohal seda detailselt ei avaldata. Tagasiside on teatavaks tehtud igale töötajale individuaalselt.

Klientidelt küsiti, milliseid teenuselt saadud teadmisi/oskusi on rakendatud või plaanitakse rakendada oma igapäevaelus. Enim tõid vastanud välja, et kasutatavad ja/või planeerivad jätkata füsioterapeudilt saadud soovitustega (15-l juhul), kõikide soovitustega (6-l juhul) ja psühholoogi (4-l juhul) soovitustega.

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

- füsioterapeutilised teadmised;
- tegevusterapeudi soovitused, kuidas koduste toimetustega paremini hakkama saada;
- suhtuda positiivselt paranemisse;
- kindel päevarežiim, füüsilised harjutused;
- psühholoog aitas asju mõtestada ja teise nurga alt vaadata;
- kõike kuulnud, nähtud;
- rohkem liikuda;
- plaanin tänu spetsialistile rohkem sotsialiseeruda;
- loovteraapias omandatud kavatsen rakendada oma ametitöös.

**Klientide enesetundes/elukvaliteedis toimunud rehabilitatsiooniteenusel muutused** paremaks, vähesel määral paranes 29%-l (2019 aastal 26%-l) vastanutest, märgatavalt või oluliselt paranes 51%-l (2019: 69%) vastanutest (vt joonis 4).

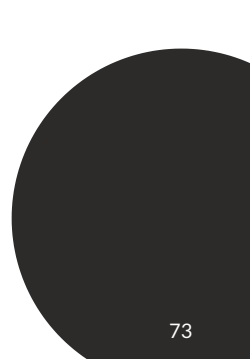


Joonis 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

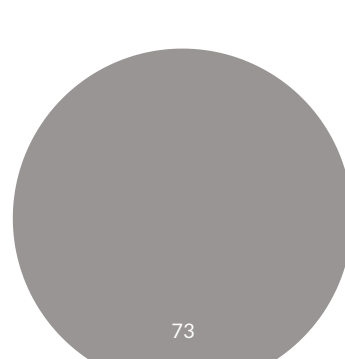
**Selgitustena toodi välja (kirjapilt muutmata):**

- tänu lihaste lõõgastamisele on liikumine kergem, vähem valu;
- ühed kvaliteet on paranenud;
- märgatavalt on paranenud meeleolu;
- liigesed ei valuta enam nii palju;
- on soov minna tööle ja saada endaga hakkama;
- olen tänulik, et sain füsioterapia ruumi kasutada ka teraapia välisel ajal;
- tunnen endas suuremat teotahet, leidsin tuge ja toetust, see vastuvõtt lisas positiivsust;
- väga hästi mõjusid füsio- ja tegevusterapeutide tegevused;
- kõik spetsialistid väga hea tasemega, annavad häid soovitusi.

**Kliendid tõid välja põhjused, miks nad valisid teenuse saamise kohaks Benita Kodu AS** ka sel aastal keskkonna, meeldiva ja professionaalse meeskonna, tuttavate soovitusel, kodulähedase asukoha ja enda varasema meeldiva kogemuse põhjal teenusel olemisest.



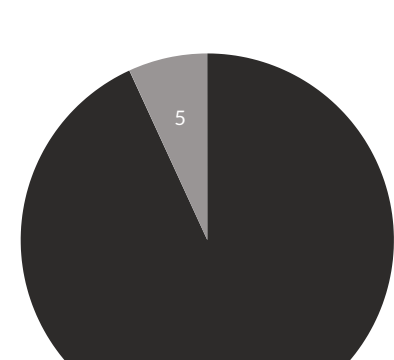
Joonis 5. vastus küsimusele „Kas Teisse on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt ja arvestati nende õigustega?“



Joonis 6. Dokumentidega tutvumise võimalus

Kõik vastajad leidsid, et nendes **suhtuti teenusel viibimise jooksul lugupidavalt ja arvestati nende õigustega** (joonis 5).

**Enda kohta käivate dokumentidega tutvuda** (nt tegevuskava, andmestik, teenuse kokkuvõte jms) said tagasiside alusel kõik kliendid (vt joonis 6).



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

Kõik vastanud olid **Benita Kodu teenuste korraldustega** kas väga rahul või rahul (joonis 7).

**Põhjendustena toodi välja (kirjapilt muutmata):**

- siin on väga hea hoolitsus, väga hea abi, kõik on sõbralikult, toit on maitsev;
- väga mõnus, hubane;
- tähelepanelikud ja professionaalsed spetsialistid;
- teenused olid vajalikud ja mitmekülgsed, päeva lõpus oli aeg tunne. Vahel oli päev liiga intensiivne;
- kõik on suurepärane;
- minuga arvestatakse alati;
- hea teenuse korraldus, puhas keskkond;
- arvestatakse kliendi heaoluga, antakse head nõu, kuidas tavaelus hakkama saada ja võimlemisharjutused.

**Soovitusindeksi meetodil küsiti klientidelt kui tõenäoliselt nad soovitsid Benita Kodu teenuseid oma sõbrale või tuttavale.** Soovitusindeksi kohaselt on kõige tõenäolisemalt soovitajateks 9 ja 10 märkinud vastanud, teised on ebatõenäolised soovitajad. Benita Kodu rehabilitatsiooniteenust soovitsid oma sõbrale või tuttavale 100% vastanutest.

**Kommentaari ja ettepanekutena** toodi ka sel aastal välja tänusõnu meeskonnale ja ka parendusettepanekuid.

**Ettepanekutena toodi välja:**

- füsioterapeudi teenus võiks ajaliselt kauem kesta;
- piilard võiks olla;
- kohapeal võiks olla väike ujula;
- rehabilitatsiooniteenus võiks jätkuda U-tiivas;
- reedene toast lahkumisaeg on liiga varane, võiks anda aega riideid vahetada ja asju pakkida peale lõunat.

**Kommentaarina toitlustuse osas toodi välja:**

- menüü kaloraaž ja kogused/koostis on ebaproportsionaalsed arvestades väheliikuvaid klientigruppe.

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

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnud!