

Ülevaade 2021. 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.

2021. aastal oli rehabilitatsiooniteenusel kokku 244 (2020: 241) klienti, jagunedes sihtgrupiti järgmiselt:

- töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenusel 28 (2020: 27) klienti;
- sotsiaalsel rehabilitatsiooni teenusel 216 (2020: 214) klienti, sh:
 - lapsi 0 (2020: 2) klienti;
 - täiskasvanuid 216 (2020: 212) klienti.

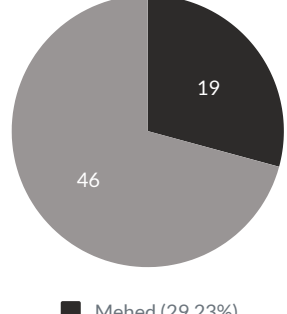
Tagasisideküsimustikele vastas kokku

65 klienti

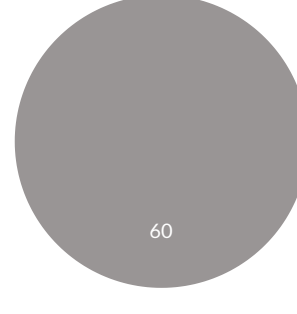
27% teenust kasutanud klientidest

Küsitlusele vastanud jaotusid järgnevalt:

- 50 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
 - 5 tööalase rehabilitatsiooni teenuse kasutajat.
- 10 vastanut jättis sellele küsimusele vastamata.

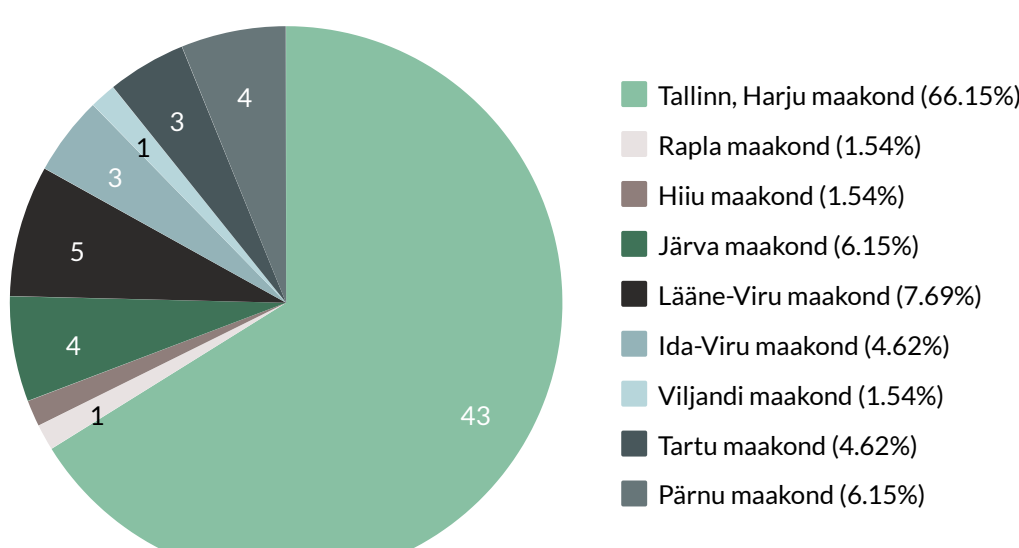


Joonis 1.



Joonis 2.

Võrreldes vastajaid sugude lõikes (joonis 1), moodustasid kõige suurema rühma naised (71% vastanutest). Vanuse lõikes (joonis 2) olid kõik vastanud täiskasvanud (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) 340-l juhul ja 8-l juhul rahul, hinnates „4“-ga, 1-l juhul hinnati 3-ga Kõige rohkem olid vastanud rahul sotsiaaltöötaja poolt osutatud teenusega (54-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) 376-l juhul, 3-l juhul rahul hinnates „4“-ga ja 2-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 ja loovterapeudi teenusega (m1-l juhul)

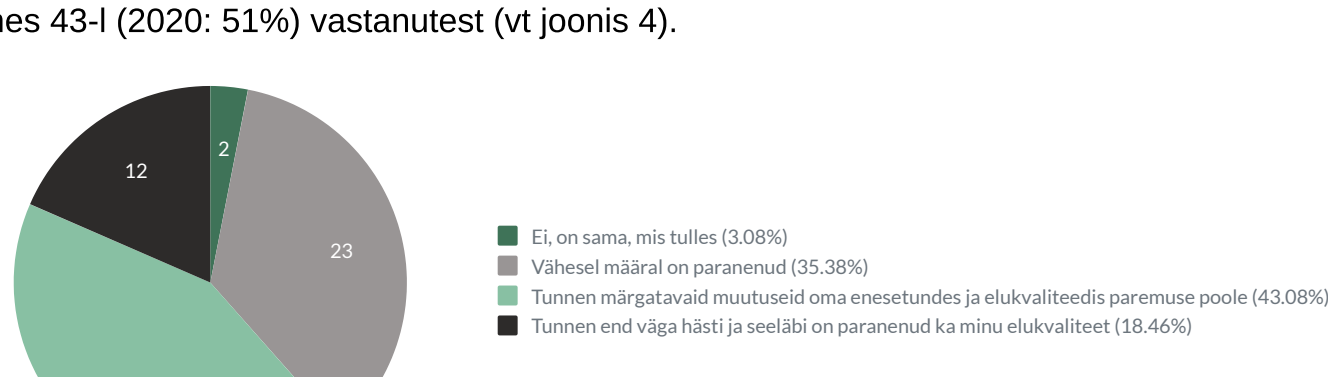
Kuna tagasiside oli spetsialistide osas nimeline, siis siinkohal seda detailselt ei avaldata. Tagasiside on teatavaks tehtud igale töötajale individuaalselt.

Klientidelt küsiti, milliseid teenuselt saadud teadmisi/oskusi on rakendatud või plaanitakse rakendada oma igapäevaelus. Enim töid vastanud välja, et kasutatavad ja/või planeerivad jätkata füsioterapeudilt saadud soovitusetega (18-l juhul), kõikide antud nõuannetega (14-l juhul) ja psühholoogi (9-l juhul) soovitusetega.

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

- füsioterapeutilised teadmised;
- abivahendite kasutamine;
- erinevad harjutused/võimlemine;
- loovteraapia/tegevusteraapia nõuanded;
- toimetuleku oskusi.

Klientide enesetundes/elukvaliteedis toimusid rehabilitatsiooniteenusel muutused paremaks, vähesel määral paranes 35-l (2020 aastal 29%-l) vastanutest, märgatavalt või oluliselt paranes 43-l (2020: 51%) vastanutest (vt joonis 4).

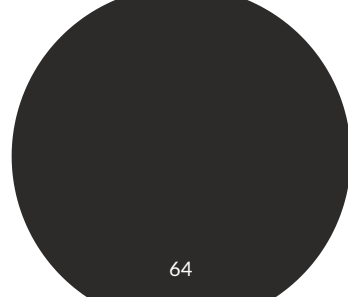


Joonis 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

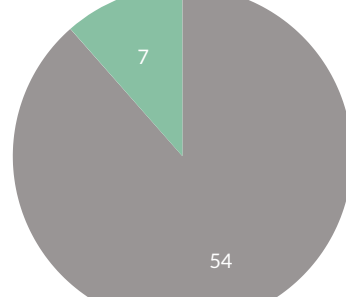
Selgitustena toodi välja (kirjapilt muutmata):

- kõndimine on läinud paremaks;
- jõudu tuli juurde;
- füüsilisus paranenud;
- ärevus on vähenenud;
- kui periood oleks pikem, oleks abi suurem;
- olen positiivselt meelestatud.

Kliendid töid 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.



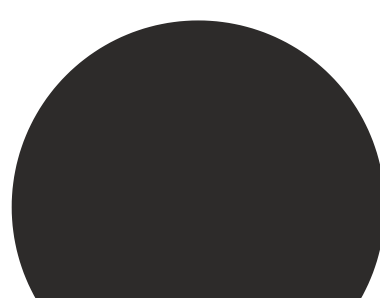
Joonis 5. vastus küsimusele „Kas Teisse on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt ja arvestati nende õigustega?“



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 (nt tegevuskava, andmestik, teenuse kokkuvõtte jms) said tutvuda tagasiside alusel 89% vastanutest (vt joonis 6). 11% vastanutest ei saanud dokumentidega tutvuda. Selgitusena toodi välja, et kliendid ei küsinud dokumente ning 1 vastanu soovis edapidi saada hinnangut oma tervisliku seisundi kohta.



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

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

Põhjendustena toodi välja (kirjapilt muutmata):

- personal ja spetsialistid on head/sõbralikud;
- head ja hästi korraldatud teenused;
- tore ja meeldiv koht;
- tulen nagu teise koju;
- tulles olin oodatud ja minu vajadustega arvestati;
- olen väga rahul ja Benita Kodus õnnelik;
- austus klientide vastu.

Soovitusindeksi meetodil küsiti klientidelt kui tõenäoliselt nad soovitaksid 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 soovitaksid oma sõbrale või tuttavale **98%** vastanutest.

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

Ettepanekutena toodi välja:

- asjalikud soovitusel ja teadlikud spetsialistid;
- teenus võiks kesta kauem, nädalast ei piisa;
- puhvetis võiks olla salatis ja võileibu;
- rehabilitatsiooniteenust võiks jätkuda U-tiivas;
- WC ja duššinurk võiks olla toas;
- tubade kraanikausi kõrval võiks olla lagi ja riid.

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

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnud!