

## Ülevaade 2022. aastal toimunud rehabilitatsiooniteenuse klientide rahulolu-uuringu tulemustest

Benita Kodu AS-is küsitakse jooksvalt rehabilitatsiooniteenuse klientidel tagasisidet aasta jooksul teenuse lõpetamisel. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada klientide rahulolu Benita Kodu AS poolt pakutava rehabilitatsiooniteenusega.

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

**2022. aastal oli rehabilitatsiooniteenusel kokku 218 (2021: 244) klienti, jagunedes sihtgrupiti järgmiselt:**

- töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenusel 24 (2021: 28) klienti;
- sotsiaalsel rehabilitatsiooni teenusel 194 (2021: 216) klienti.

**Küsitlusele vastanud jaotusid järgnevalt:**

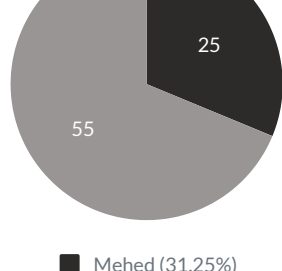
- 70 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- 6 tööalase rehabilitatsiooni teenuse kasutajat.

6 vastanut jättis sellele küsimusele vastamata.

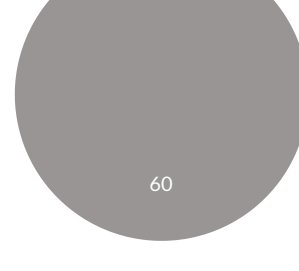
Tagasisideküsimustikele vastas kokku

# 82 klienti

**38% teenust kasutanud klientidest**

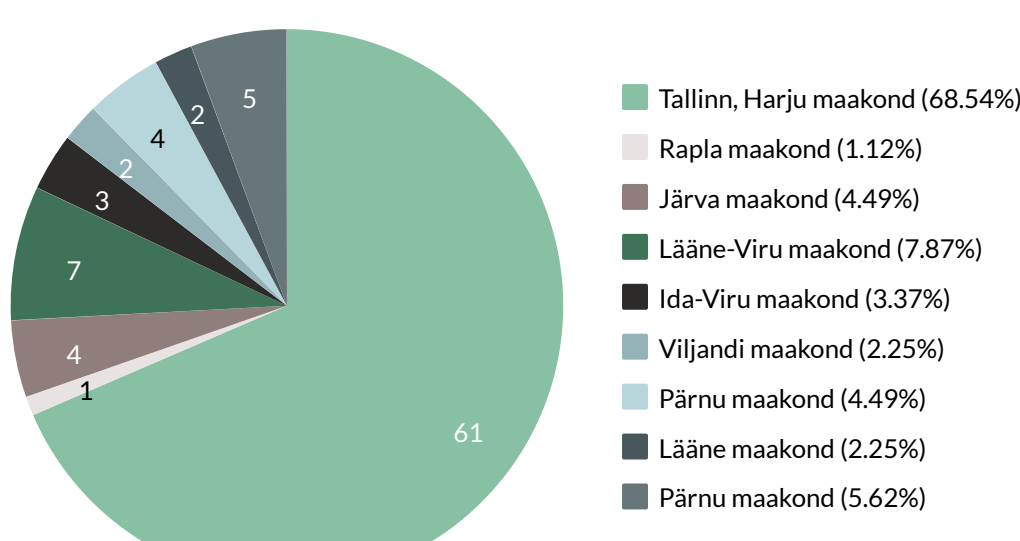


Joonis 1. Vastajate sugu



Joonis 2. Vastajate vanus

Võrreldes vastajaid sugude lõikes (Joonis 1), moodustasid kõige suurema rühma naised (69% vastanutest). Vanuse lõikes (Joonis 2) olid kõik vastanud täiskasvanud (100% laekunud ankeetidest) (2021: 100%).



Joonis 3. Elukoht

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

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) 378-l juhul ja 10-l juhul rahul, hinnates „4“-ga, 1-l juhul hinnati 3-ga Kõige rohkem olid vastanud rahul sotsiaaltöötaja poolt osutatud teenusega (61-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) 475-l juhul, 6-l juhul rahul hinnates „4“ga ja 1-l juhul neutraalsed, hinnates „3“-ga. Hindega „1“ ei hinnatud ühegi spetsialisti teenust. Kõige rohkem vastas kliendi ootustele ka seekord sotsiaaltöötaja-koordinaatori teenus.

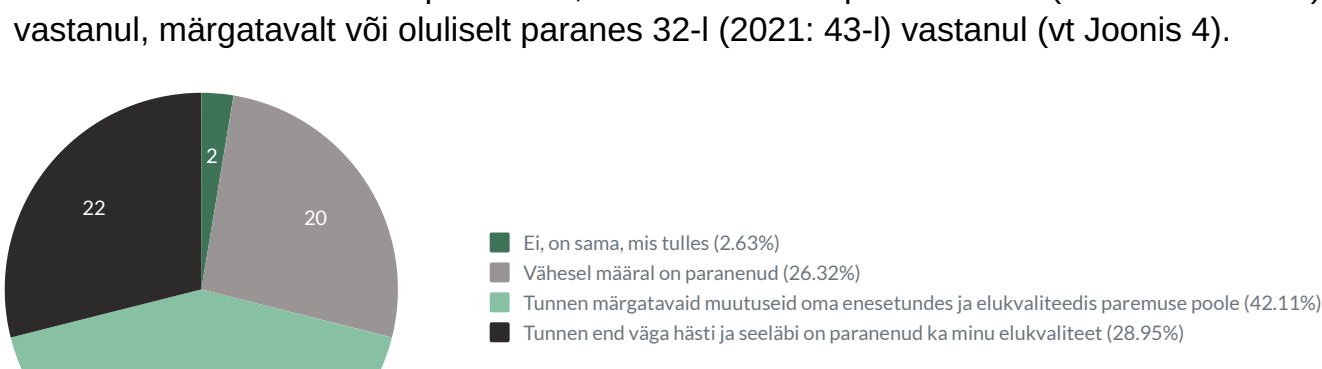
Kuna tagasiside oli spetsialistide osas nimeline, siis siinkohal seda detailselt ei avaldata. Tagasiside on teatavaks tehtud igale töötajale individuaalselt.

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 soovistega.

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

- vasaku käe sirutusi, raskuste kandmine, randme harjutusi, näppude tundlikkust;
- teadmisi juurde üksinda elamiseks, vastupidavust tegevusterapeudilt;
- füsioterapeudi, tegevusterapeudi, psühholoogi soovitusi;
- rattaga sõitmine, toidu valmistamine, looduse tundmine;
- uusi võimlemisharjutusi ja kogemusi.

**Muutused klientide enesetundes/elukvaliteedis muutusid rehabilitatsiooniteenusel paremaks, vähesel määral paranes 20-l (2021 aastal 35-l) vastanul, märgatavalt või oluliselt paranes 32-l (2021: 43-l) vastanul (vt Joonis 4).**

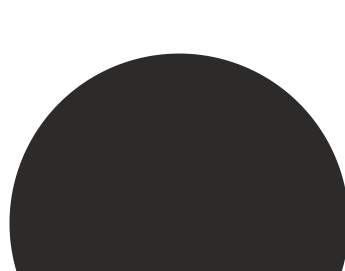


Joonis 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

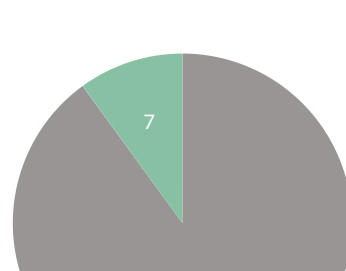
**Selgitustena toodi välja (kirjapilt muutmata):**

- liikumine on paranenud ja mõtlemine on muutunud paremaks;
- sain palju tuge vaimselt ja füüsiliselt oma progresseeruva haigusega toime tulekuks;
- saan rohkem liikuda;
- siinne õhustik on nii positiivne, et mõjub tervendavalt.

**Põhjastena, miks valiti teenuse saamise kohaks Benita Kodu AS, toodi ka sel aastal välja keskkond, meeldiv ja professionaalne meeskond, tuttavate soovitus, kodulähedane asukoht ja enda varasem meeldiv kogemus teenusel olles.**



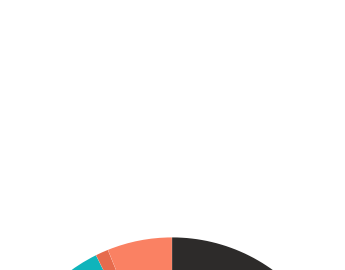
Joonis 5. Vastavus küsimusele „Kas Teisse on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtutud ja arvestatud Teie õigustega?“



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 kokkuvõtte jms) said tutvuda tagasiside alusel 90% vastanutest (vt Joonis 6). 10% vastanutest ei saanud dokumentidega tutvuda. Selgitusena toodi välja, et dokumente ei küsitud 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)

89% vastanutest olid **Benita Kodu teenuste korraldustega** väga rahul (Joonis 7).

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

- teenuse osutamisel arvestatakse minu vajaduste ja soovidega;
- teenuste osutajad on äärmiselt professionaalsed ja toetavad;
- teenus on klieidkeskne, vastab minu vajadustele ja soovidele;
- kiidan Benita Kodu personali, et nad oskavad väga hästi organiseerida, kuidas kliente koroonaast säästa;
- kõik on sõbralikud ja vastutulelikud.

**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 **95%** vastanutest.

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

**Ettepanekuna toodi välja:**

- teenuste vahel võiks olla väike paus (kasvõi 10 min);
- suppi ja salatit võiks pakkuda toiduks;
- saun võiks olla soojem;
- kaulmkapist toas oli suur puudus;
- rohkem infot võiks olla teenustest.

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

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnud!