

Ülevaade 2017. aastal toimunud Rehabilitatsiooniteenuse klientide rahulolu-uuringu tulemustest

Benita Kodu AS-is küsitakse rehabilitatsiooniteenuse klientidelt tagasisidet. Uuringute 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.

2017. aastal eristati esmakordselt sotsiaalse ja tööalase rehabilitatsiooni teenuse kasutajate tagasiside ning tagasisideankeeti oli võrreldes 2016 aastaga täiendatud.

2017. aastal oli rehabilitatsiooniteenusel kokku 264 klienti, jagunedes sihtgrupiti järgmiselt:

- ✓ Töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenusel 34 (2016: 24) klienti;
- ✓ Sotsiaalsel rehabilitatsiooni teenusel 230 (2016: 238) klienti, sh:
 - Lapsi 16 (2016: 17) klienti;
 - Täiskasvanuid 214 (2016: 221) klienti.

Tagasisideküsimustikule vastamise võimalust pakuti kõikidele klientidele, tagasisideküsimustikele vastas kokku 70 (2016: 160) klienti, mis on 27% (2016: 32%) 2017 aastal teenust kasutanud klientidest.

Küsitlusele vastanud jaotusid järgnevalt:

- ✓ 53 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- ✓ 7 tööalase rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- ✓ 6 eelmisele tagasisidevormile vastanut (kus ei kajastunud käesolev küsimus);
- ✓ 4 ankeedis küsimusele vastamata.

Sugu	Vastanute arv	Vastanute protsent
Mees	23	33%
Naine	41	59%
Ankeet teise vormiga, ei sisalda antud küsimust	6	8%

Tabel 1. Vastanute sugu

Kliendi keskmine vanus	Vastanute arv	Keskmine vanus
Laps (k.a 15)	4	12 eluaastat
Täiskasvanu	58	58 eluaastat
Ankeet teise vormiga, ei sisalda antud küsimust	6	-
Vastamata ankeete	2	-

Tabel 2. Vastanute keskmine vanus

Võrreldes vastajaid **soo** osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma naised (59% vastanutest). **Vanuse** lõikes (tabel 2) oli enim täiskasvanute sihtgrupi esindajaid (82% laekunud ankeetidest) (2016: 52%).

Vastanute elukoht	vastanute arv	vastanute protsent
Tallinn, Harju maakond	29	41%
Rapla maakond	4	6%
Pärnu maakond	1	1%
Saare maakond	1	1%
Järva maakond	1	1%
Lääne-Viru maakond	8	11%
Ida-Viru maakond	3	4%
Jõgeva maakond	2	3%
Viljandi maakond	1	1%
Tartu maakond	8	11%
Valga maakond	3	4%
Võru maakond	2	3%
vastamata	7	10%

Tabel 3. Elukoht

Vastanutest enamiku **elukoht** on Harjumaa, s.h Tallinn (Tabel 3).

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

Vastanud olid spetsialistide poolt osutatud teenustega väga rahul (hinnates „5,, -ga) 334-l juhul ja 3-l juhul rahul, hinnates „4“-ga. Teisi vastusevariante ei olnud märgitud. 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) 313-l juhul, 7-l juhul rahul, hinnates „4“ga ja 2-l juhul neutraalsed, hinnates „3“-ga. Teisi vastusevariante ei olnud märgitud. 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 töid vastanud välja, et kasutavad ja/või planeerivad jätkata füsioterapeudilt saadud soovitusetega (34-l juhul), seejärel psühholoogi (14-l juhul) ja tegevusterapeudi (13-l juhul) soovitusetega.

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

- *kuidas iseendaga hakkama saada;*
- *püüan rakendada kõiki saadud teadmisi ja oskusi;*
- *kasutan igapäevaselt võimlemist ja venitusharjutusi, otsida rohkem igapäevaelus positiivsust;*
- *füsioterapeudi harjutused väga head, hinnalised, kvaliteetsed;*
- *kindlasti füsioterapeudi soovitusi, psühholoogi poolt antud juhised enda jälgimiseks;*
- *soovitatud abivahendid võtan kasutusele. Füsioterapeudi õpetatud harjutused aitavad mul ennast stabiilses vormis hoida;*

- psühholoog aitas mul endas selgusele saada milliseid uusi eesmärke endale seada;
- kõiki teenuselt saadud soovitusid võtan kasutusele ja teen neid kodus ja soovitan ka teistele.

Hinnang enesetundele/elukvaliteedile	Vastanute arv	Vastanute protsent
Ei, on muutunud halvemaks ¹	1	1%
Ei, on sama, mis tulles	2	3%
Vähesel määral on paranenud	19	27%
Tunnen märgatavaid muutuseid oma enesetundes ja elukvaliteedis paremuse poole	25	36%
Tunnen end väga hästi ja seeläbi on paranenud ka minu elukvaliteet	21	30%
Vastamata	2	3%

Tabel 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

Klientide enesetundes/elukvaliteedis toimusid rehabilitatsiooniteenusel muutused paremaks, vähesel määral paranes 27% (2016 aastal 34%-l) vastanutest, märgatavalt või oluliselt paranes 66% (2016: 66%) vastanutest (vt tabel 4).

Selgitustena toodi näiteks (kirjapilt muutmata):

- väga hea enesetunne;
- tunnen ennast paremini aga psüühika ei ole paigas;
- selg on vähem valutama hakanud;
- ma lahkun siit alati palju parema enesetundega;
- halvenemise põhjus on tervislik seisund. Rehabilitatsiooniteenus on igati toetav, et saavutada enesetunde ja elukvaliteedi paranemine;
- väga sõbralik ja abivalmis kollektiiv. Head teenused;
- neli päeva väga lühike aeg, et tunda muutused;
- tegemist krooniliste probleemidega, lühiajaline tegevus ei saa muuta oluliselt seisundit;
- selg valutab tunduvalt, lahkudes enam valusid ei ole;
- tahtmine on suur, aga kus ma saan seda teenust pärast?;
- tunnen veel paari kuu jooksul kodus paremat enesetunnet;
- voodist tõusta ei saa ise ilma abita;
- kui mul õnnestub kõik soovitusel ellu viia, siis paraneb elukvaliteet kindlasti veel;
- jäin kõikide spetsialisti teenustega rahule;
- aeg oli liiga lühike, püüan kodus edasi minna;
- kõik rehabilitatsiooni meeskonna spetsialistid vastavad kvalifikatsioonile, kõik on väga heatahtlikud ja professionaalsed;
- kõik teenused olid suurepäraseks, lapsele meeldis, sõbralik ja professionaalne meeskond (vastaja oli lapsevanem);

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

¹ Vastaja selgitus oli: halvenemise põhjus on tervislik seisund. Reha teenus on igati toetav, et saavutada enesetunde ja elukvaliteedi paranemine

„Siin on väga õdus olla. Spetsialistid annavad väga konstruktiivset nõu edaspidi hakkama saamiseks“

Vastus	Vastanute arv
Jah	66
Ei	1
Vastamata	3

Tabel 5. vastus küsimusele „Kas Teisse on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtutud ja arvestatud Teie õigustega“

Enamus vastajatest leidsid, et nendesse **suhtuti teenusel viibimise jooksul lugupidavalt ja arvestati nende õigustega** (tabel 5). Üks vastaja oli vastanud sellele küsimusele eitavalt aga samas oli tagasiside ankeeti lugedes tunne, et vastaja ei olnud küsimust õigesti mõistnud. Samas, 2016. aastal leidsid kõik tagasisidet andnud 142 vastanut, et neisse suhtuti lugupidavalt ja arvestati nende õigustega.

Dokumentidega tutvumise võimalus	Vastanute arv
Jah	56
Ei	1 (ei avaldanud soovi)
Vastamata	13

Tabel 6. Dokumentidega tutvumise võimalus

Enda kohta käivate dokumentidega tutvuda (nt tegevuskava, andmestik, teenuse kokkuvõte jms) said tagasiside alusel enamus kliente (vt tabel 6).

Selgitustena toodi välja:

- *Sain selgitused oma küsimustele*
- *Ei avaldanud soovi*

Hinne	Vastanute arv
5	55
4	3
3	0
2	0
1	0
Vastamata	12

Tabel 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 (tabel 7).

Põhjendustena toodi välja (kirjapilt muutmata):

- *teenindamine on väga hea;*
- *kõik tegevused on väga hästi organiseeritud;*
- *väga tore kollektiiv, alati vastutulelik. Olen kõigega rahul, võimalusel tulen jälle;*
- *üldine rahulolu on väga hea, tilk tõrva on köök, mis on aastatega järjest halvenenud. Poolfabrikaadid;*
- *toitlustamine 5+, ilus loodus ja suhteline vaikus 5+;*
- *kõik oli väga hea, meeskond on väga sõbralik toidud väga head, hea puhkus;*
- *on maha võetud häiriv olukord. On parem liikuda ja tuju on paranenud;*
- *tulen veel, kui saan;*
- *kõik teenindus ja elamine on hea;*

- *super personal, tunnen, et nemad ongi minu jaoks mitte vastupidi;*
- *töötajad asjatundlikud ja tuleks siia tagasi;*
- *tähelepanu, austus ja hoolitsus;*
- *sõltub minu kodustest oludest ja muudest endaga seotud faktoritest;*
- *asjad on korraldatud kliendi hüve silmas pidades, antakse maksimum, mis võimalik. Toit väga hea, sõbralik ja soe sisekliima;*
- *minusse suhtuti lugupidavalt;*
- *kõik olid sõbralikud, oma ala spetsialistid;*
- *tähelepanelik suhtumine;*
- *üldine enesetunne on hea ja valusid on vähem;*
- *meile meeldis väga siin olla;*
- *tohutult abivalmid isegi oma spetsialiteedi väliselt;*
- *siin asuvad ääretult abivalmid ja südamikud inimesed;*
- *tegevuskava hästi planeeritud, teenuste vahele jääb väike puhkepaus, kõik on lähedal, ühes kohas. Sõbralik ja nooruslik meeskond;*
- *pea alati arvestatakse minu soovidega, palumistega;*
- *väga hea suhtumine patsienti. Jätab hea koduse tunde;*
- *kõigega (2 vastanut);*
- *10.-13.07 toitlustuses jättis söök ja teenindamine väga halva mulje. Aga 16-21.07 asi muutus paremaks nii nagu varem. Sellega jäin rahule.*
- *kõigega-kõigega, muidu siia ei tuleks;*
- *arusaajad eriti haigete suhtes ja saavad aru Sinu haigusest;*
- *seekord ei maitsenud toit ja teenus hilines pidevalt. Üldistelt teiste teenustega olin rahul;*
- *kena suhtumine;*
- *suhtumine ja tähelepanu haigetele, toitlustamine ja majutus. Raamatukogu, arvuti kasutamise võimalus, kohvik. Sauna kasutamise võimalus;*
- *tänan kõiki!*
- *väga mõistev meeskond, väga hea majutus, päevakord;*
- *lahked noored inimesed.*

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 tuttavalt 79% vastanutest.

Kommentaaride ja ettepanekutena toodi ka sel aastal välja tänusõnu meeskonnale ja ka parendusettepanekuid. Ettepanekuna toodi välja ühe kliendi poolt lävepakkude olemasolu, puuduvad toed ja haaramise võimalused ning pesuruumide rajamine iga majutustoa juurde. Parendusena mainiti toitlustust ning ühise tegevuse leidmist teenusel olijatele teenusevälisel ajal. Samas leidis ka vastanuid, kes just tänasid vaba aja tegevuste eest.

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnuid.