

Ülevaade 2018. 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.

2018. aastal oli rehabilitatsiooniteenusel kokku 274 klienti, jagunedes sihtgrupiti järgmiselt:

- Töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenusel 57 (2017: 34) klienti;
- Sotsiaalsel rehabilitatsiooni teenusel 217 (2017: 230) klienti, sh:
 - o Lapsi 14 (2017: 16) klienti;
 - o Täiskasvanuid 203 (2017: 214) klienti.

Tagasisideküsimustikule vastamise võimalust pakuti kõikidele klientidele, tagasisideküsimustikele vastas kokku 88 (2017: 70) klienti, mis on 32% (2017: 27%) 2018 aastal teenust kasutanud klientidest.

Küsitlusele vastanud jaotusid järgnevalt:

- 69 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- 7 tööalase rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- 12 ankeedis küsimusele vastamata.

Sugu	Vastanute arv	Vastanute protsent
Mees	27	31%
Naine	60	68%
Vastamata	1	1%

Tabel 1. Vastanute sugu

Kliendi keskmine vanus	Vastanute arv	Keskmine vanus
Laps (k.a 16)	3	9 eluaastat
Täiskasvanu	74	60 eluaastat
Vastamata ankeete	11	-

Tabel 2. Vastanute keskmine vanus

Võrreldes vastajaid **soo** osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma naised (68% vastanutest). **Vanuse** lõikes (tabel 2) oli enim täiskasvanute sihtgrupi esindajaid (84% laekunud ankeetidest) (2017: 82%).

Vastanute elukoht	vastanute arv	vastanute protsent
Tallinn, Harju maakond	48	55%
Rapla maakond	6	7%
Pärnu maakond	3	3%
Järva maakond	3	3%
Lääne-Viru maakond	4	5%
Ida-Viru maakond	7	8%
Viljandi maakond	1	1%
Tartu maakond	9	10%
Valga maakond	4	5%
Võru maakond	2	2%
vastamata	1	1%

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) 316-l juhul ja 4-l juhul rahul, hinnates „4“-ga. Teisi vastusevariante ei olnud märgitud. Kõige rohkem olid vastanud rahul sotsiaaltöötaja poolt osutatud teenusega (51-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 (58 vastanut).

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 soovitustega (60-l juhul), seejärel psühholoogi (58-l juhul) ja tegevusterapeudi (50-l juhul) soovitustega.

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

- Kasutan igapäevaselt võimlemist ja venitusharjutusi, otsida rohkem igapäevaelus positiivsust;
- Tegevusterapeut käeline tegevus, liikumine, nõuanded psühholoogilt;
- Kindlasti füsioterapeudi soovitusi, psühholoogi poolt antud juhised enda jälgimiseks;
- Kõiki teenuselt saadud soovitused võtan kasutusele ja teen neid kodus ja soovitan ka teistele;
- Füsioterapeudi nõuanded kuluvad marjaks ära. Psühholoog aitab mul endas selgusele saada milliseid uusi eesmärke endale seada.

Hinnang enesetunde/elukvaliteedile	Vastanute arv	Vastanute protsent
Ei, on muutunud halvemaks ¹	0	0%
Ei, on sama, mis tulles	3	3%
Vähesel määral on paranenud	28	32%
Tunnen märgatavaid muutuseid oma enesetundes ja elukvaliteedis paremuse poole	38	43%
Tunnen end väga hästi ja seeläbi on paranenud ka minu elukvaliteet	17	20%
Vastamata	2	2%

Tabel 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

Klientide enesetundes/elukvaliteedis toimusid rehabilitatsiooniteenusel muutused paremaks, vähesel määral paranes 32% (2017 aastal 27%-l) vastanutest, märgatavalt või oluliselt paranes 63% (2017: 66%) vastanutest (vt tabel 4).

Selgitustena toodi näiteks (kirjapilt muutmata):

- Tunnen end siin hästi;
- Siin viibimine on mõjunud motiveerivalt nii kehale kui hingele. Tunnen, et jaksan jälle;
- Tavaliselt ilmnevad muutused elukvaliteedis hiljem (umbes nädala pärast);
- Enesetunne on palju parem, vaatamata sellele, et kroonilised hädad on jäänud;
- Kõik siinsed töötajad, kes minuga tegelevad on lihtsalt suurepärased;
- Saan käia ise ilma rulaatorita;
- Märgatavate muutuste jaoks peaks kauem teenusel olema;
- Mulle väga meeldis siin olla. Sain füsioteraapiast juurde harjutusi;
- Minuga on tegeletud individuaalselt minu olukorda ja võimeid silmas pidades;
- Siit saadud teadmised, juhendamised aitavad endaga paremini toime tulla;
- Emotsionaalse tervise poolelt on tugi rehabilitatsiooni teenustest tuntav;
- Südamlik suhtumine;
- Mind ei saa haiguse tõttu kardinaalselt muuta;
- Aeg oli liialt lühike. Jätkan teenustelt saadud teadmisi igapäevaelus;
- Tänu võimlemis harjutustele olen veendunud mõningate harjutuste olulisuses.

Kliendid tõid 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.

Vastus	Vastanute arv
Jah	82
Ei	0
Vastamata	6

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).

Dokumentidega tutvumise võimalus	Vastanute arv
Jah	82
Ei	2 (ei avaldanud soovi)
Vastamata	4

Tabel 6. Dokumentidega tutvumise võimalus

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

Hinne	Vastanute arv
5	79
4	7
3	0
2	0
1	0
Vastamata	2

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), küsimusele oli vastamata 2-l vastanul.

Põhjendustena toodi välja (kirjapilt muutmata):

- Mind on aidatud paljude nõuannetega;
- Heal tasemel professionaalsus- heatahtlikkus, hoolivus. Kõige sujuv ja täpne kulgemine;
- Personali hea suhtumine;
- Olen väga rahul rehabilitatsiooniteenusega, spetsialistidega, suhtumisega, toitlustusega ja personaliga;
- Professionaalsus töös, hea suhtumine haigetes, hoolivus, mugavus ja heatahtlikkus;
- Siin on meeldiv käia. Siin on väga turvaline;
- Kõik on toredad, oma ala spetsialistid, võtavad sind inimesena (nagu sa oled);
- Tähelepanelik ja hoolitsev kollektiiv.

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 84% vastanutest.

Kommentaaride ja ettepanekutena toodi ka sel aastal välja tänusõnu meeskonnale ja ka parendusettepanekuid. Ettepanekuna toodi välja, et võiks olla voodisse siirdumisel abivahend ja soovitakse Parendusena mainiti tualetipoti kõrgenduse soovi ja lahtist prügikasti tupp. Samas leidis ka vastanuid, kes just tänasid vaba aja tegevuste eest.

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnuid.