

Ülevaade 2019. 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.

2019. aastal oli rehabilitatsiooniteenusel kokku 267 (2018: 274) klienti, jagunedes sihtgrupiti järgmiselt:

- Töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenusel 49 (2018: 57) klienti;
- Sotsiaalsel rehabilitatsiooni teenusel 218 (2018: 217) klienti, sh:
 - o Lapsi 8 (2018: 14) klienti;
 - o Täiskasvanuid 210 (2018: 203) klienti.

Tagasisideküsimustikule vastamise võimalust pakuti kõikidele klientidele, tagasisideküsimustikele vastas kokku 43 (2018: 88) klienti, mis on 16% (2018: 32%) 2019. aastal teenust kasutanud klientidest.

Küsitlusele vastanud jaotusid järgnevalt:

- 39 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kasutajat;
- 4 tööalase rehabilitatsiooni teenuse kasutajat.

Sugu	Vastanute arv	Vastanute protsent
Mees	14	33%
Naine	29	67%

Tabel 1. Vastanute sugu

Kliendi keskmine vanus	Vastanute arv	Keskmine vanus
Laps (k.a 16)	0	-
Täiskasvanu	43	56 eluaastat

Tabel 2. Vastanute keskmine vanus

Võrreldes vastajaid **soo** osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma naised (67% vastanutest). **Vanuse** lõikes (tabel 2) oli enim täiskasvanute sihtgrupi esindajaid (100% laekunud ankeetidest) (2018: 84%).

Vastanute elukoht	vastanute arv	vastanute protsent
Tallinn, Harju maakond	19	44%
Rapla maakond	1	2%
Lääne maakond	1	2%
Lääne-Viru maakond	8	19%
Ida-Viru maakond	4	9%
Jõgeva maakond	1	2%
Viljandi maakond	2	5%
Tartu maakond	5	12%
Valga maakond	1	2%
vastamata	1	2%

Tabel 3. Elukoht

Vastanutest enamiku **elukoht** on Harjumaa, s.h Tallinn (Tabel 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) 207-l juhul ja 11-l juhul rahul, hinnates „4“-ga, 2-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 (40-l juhul), rahule ei jäädud psühholoogi teenusega (1-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) 202-l juhul, 14-l juhul rahul, hinnates „4“ga ja 2-l juhul neutraalsed, hinnates „3“-ga ja ühel juhul ei jäädud rahule hinnates hindega „1“. Kõige rohkem vastas kliendi ootustele ka seekord sotsiaaltöötaja-koordinaatori teenus, rahule ei jäädud psühholoogi teenusega (1-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 kasutavad ja/või planeerivad jätkata füsioterapeudilt saadud soovitusetega (22-l juhul), kõikide soovitusetega (8-l juhul) ja psühholoogi (6-l juhul) soovitusetega.

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

- Füsioterapeutilised teadmised;
- Tegevusterapeudi soovitusetega, kuidas koduste toimetustega paremini hakkama saada;
- Suhtuda positiivselt paranemisse;
- Kindel päevarežiim, füüsilised harjutused;
- Psühholoog aitas asju mõtestada ja teise nurga alt vaadata;
- Kõike kuulnud, nähtut;
- Rohkem liikuda;
- Plaanin tänu spetsialistile rohkem sotsialiseeruda.

Hinnang enesetundele/elukvaliteedile	Vastanute arv	Vastanute protsent
Ei, on muutunud halvemaks ¹	0	0%
Ei, on sama, mis tulles	2	5%
Vähesel määral on paranenud	11	26%
Tunnen märgatavaid muutuseid oma enesetundes ja elukvaliteedis paremuse poole	22	51%
Tunnen end väga hästi ja seeläbi on paranenud ka minu elukvaliteet	8	18%

Tabel 4. Muutus enesetundes/elukvaliteedis

Klientide enesetundes/elukvaliteedis toimusid rehabilitatsiooniteenusel muutused paremaks, vähesel määral paranes 26% (2018 aastal 32 %-l) vastanutest, märgatavalt või oluliselt paranes 69% (2018: 63%) vastanutest (vt tabel 4).

Selgitustena toodi näiteks (kirjapilt muutmata):

- Liikumine on kergem, vähem valu;
- Suudan kirjutada, liikuda rulaatoriga ja veidi ka ilma abita;
- Uni läks paremaks;
- Sõrmed liiguvad paremini ja õlavalu vähenes;
- Teenus peaks olema pikaajalisem;
- Sain oma sotsialiseerumise vajadusele palju abi;
- Tuju läks paremaks;
- Sain palju energiat ja juhiseid kuidas edasi minna;
- Tänu füsioteraapiaseanssidele on minu haigete põlvede tervis tunduvalt paranenud;
- Tuleb ise järgida saadud teadmisi;
- Rehabilitatsiooniperiood peaks pikem olema;
- Üritan käia ilma abivahenditeta;
- Olen rõõmsameelsem ja tahan endaga tegeleda;
- Kodus võimeldes on harjutused jäänud üksluiseks.

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.

„Olen varem käinud ja olen teenustega väga rahul, Hea maine, mis leidis tõestust professionaalse tiimi näol“.

Vastus	Vastanute arv
Jah	43
Ei	0

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

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

Dokumentidega tutvumise võimalus	Vastanute arv
Jah	43
Ei	0

Tabel 6. Dokumentidega tutvumise võimalus

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

Hinne	Vastanute arv
5	37
4	5
3	0
2	0
1	0
Vastamata	1

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):

- Personal professionaalne, väga sõbralik suhtumine, teenused väga head, vajalikud;
- Väga südamik ja hooliv suhtumine;
- Väga hea personal, kena keskkond. Olen kõigi ja kõigega väga rahul;
- Enam paremaks ei saagi minna, Aitäh!!!;
- Kõik on hästi organiseeritud;
- Väga meeldiv.

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 100% vastanutest.

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

Ettepanekuna toodi välja;

- Võimalusel WC-sse tool, paremad padjad;
- WC-s peaks olema loputuskraan naistele;
- Võiks olla bassein;
- Tubades võiks olla dušš ja WC;
- Saunas peaks olema alus, kuhu pesemise ajal nuustik panna ja peegel peaks WC-s madalamal olema.

Tehti ka ettepanekuid toitlustuse osas:

- Lõunasöök peaks õigel ajal laual olema, muidu ei ole aega süüa, sest 13.00 hakkab juba teenus.

Kahel juhul sooviti ka, et teenus kestaks pikemalt.

Leidis ka vastanuid, kes just tänasid kogu personali professionaalse töö eest.

Benita Kodu tänab kõiki tagasiside andnuid.