

KOKKUVÕTE KLIENTIDE RAHULOLUST MTÜ Iseseisev Elu rehabilitatsiooniteenustega 2013

Küsitlus viidi läbi 30.01-30.06.2013, et selgitada välja, milline on klientide rahulolu rehabilitatsiooniteenustega. Küsimustik oli anonüümne. Tagasisidet küsiti eraldi rehabilitatsiooniplaani koostamisel käinutelt ja rehabilitatsiooniteenuste saajatelt.

Teenuste kohta andis tagasiside 45% klientidest (24 klienti) vanuses 22-76 a.

Esmakordselt kasutasid rehabilitatsiooniteenust täpselt pooled (50%) vastanuist. Plaani koostamisel käis 14 ja rehabilitatsiooniteenustel 10 vastanut.

Tagasisidet info kättesaadavuse kohta anti järgmiselt:

„Mulle anti teenusega seotud info“ - vastas 16 klienti; „Mul oli võimalus infot saada“ - vastas 8 klienti ja „Mulle ei antud infot“ – ei öeldud kordagi. Seega on kliendid rehabilitatsiooniteemadel informeeritud ja teavad kust infot saada.

Rehabilitatsiooniplaani koostamisel käinutest hindasid järjekorra pikkust sobivaks 69% vastanuist ja liiga pikaks 31% vastanuist. Järjekorra pikkuse osas saab muudatusi teha Sotsiaalkindlustusamet.

On hea tõdeda, et 83% vastanutest hindasid meeskonna suhtumist endasse meeldivaks, 4 vastanut ei osanud öelda ja ebameeldivaks ei pidanud rehabilitatsioonimeeskonna suhtumist üksi vastanuist.

Samuti on kõrge usaldus rehabilitatsioonimeeskonna suhtes (76% vastanuist kinnitas, et usaldab rehabilitatsioonimeeskonda, 24% ei osanud hinnata).

Enamus (91%) rehabilitatsiooni klientidest kinnitas, et neil on õigus ja võimalus enda võimaluste ja soovide osas kaasa rääkida. Seega tunnevad kliendid end kaasatuna.

Rehabilitatsiooniplaani koostamisel käinutest 76% märkis, et jäi rehabilitatsiooniplaani koostamisega MTÜ-s Iseseisev Elu rahule. Kahel korral märgiti, et Ei oska öelda. Kahel korral ei oldud plaani koostamisega rahul kuna: „Kodukohas ei ole neid teenuseid niikuinii“ või „Soovitud teenuseid ei saa“. Soovitud teenuste all mõeldi hipoteraapiat ja massaaži, mis ei ole aga rehabilitatsiooniteenused.

Rehabilitatsiooniteenuste saajad tõid eraldi välja, et rehabilitatsiooniteenusel oldi eriti rahul füsioteraapia/võimlemisega. Enim häiris teenuste saajaid järjekord või füsioteraapia teenusele seatud piiratud kordade arv. Teenuste järjekorda peab ja teenuste mahu määrab Sotsiaalkindlustusamet.

Ettepanekuid tehti kahjuks vaid mõnel korral. Ettepanekuteks olid: rohkem füsioteraapiat; kiirem teenus ja vähem küsimusi. Suuliselt on kliendid soovinud, et hipoteraapiat osutataks ja rahastataks rehabilitatsiooniteenuste alt. Vastavad ettepanekud on tehtud ka Sotsiaalkindlustusametile, kes rehabilitatsiooni valdkonda kureerib.