

## **Kokkuvõte klientide rahulolust hooldusteenusega sihtasutuses Nõo Hooldekodu (märts 2015)**

Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 02. märts kuni 16. märts 2015. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada välja milline on klientide rahulolu osutatava hooldusteenusega ning millele on vaja teenuse arendamisel tähelepanu pöörata ja mida arvestada teenuse kvaliteedi arendamisel.

Küsimustik oli anonüümne. 1 ankeet oli täidetud poolikult ja soditud, mistõttu seda ei saanud analüüsimisel kasutada.

Küsimustikule vastas 76% klientidest (35 klienti). Vastanutest 74% (26 vastajat) olid naised, 26% (9 vastajat) olid mehed.

### **Rahulolu ruumide puhtusega**

Tubade puhtuse ja hubasusega oli rahul enamus vastajatest – 34% vastanute arvates on see suurepärase, 46% arvamusel kohaselt oli see hea, 20% arvates oli see rahuldav. Üks vastaja leidis, et tubade puhtus on hea, kuid hubasus rahuldav.

Pesemis- ja tualettruumide puhtuse osas olid vastajad täpselt sama meelt nagu tubade puhtuse osas (34% - suurepärase, 46% - hea, 20% - hea).

### **Rahulolu toiduga**

Pakutava toidu oli rahul ja pidas seda suurepäraseks 31% vastajatest. 40% vastanute arvates on toit hea ja 29% vastanutest leidis, et toit on rahuldav.

Menüü vaheldusrikkuse suhtes oli 14% vastanutest arvamusel, et see on suurepärase. 54% vastanute arvates on see hea ja 32% vastajatest olid seisukohal, et see on rahuldav.

Toitlustamisega seotud soovide ja ettepanekute osas tõid kliendid välja järgmist:

menüüsse soovitakse rohkem linnu(kana)liha, liha ja lihatoite (4 vastajat), jäätist (3 vastajat), hapukurki (2 vastajat), toorsalateid 2, hapukapsast, kartuliputru, pannkooke (5 vastajat), kapsarulle, kalatooteid

Menüüs võiks olla sagedamini omletti.

Menüü koostamisel võiks arvestada sessoonsusega, s.t. suvel pakkuda tihedamalt värsket tomati-kurgi salatit hapukoorega, sügisel rohkem värsketest kapsast valmistatud toite, talveperioodil rohkem verivorsti ja sülti.

Võileibadele võiks lisaks vorstile ja pasteedile panna ka kurki ja tomatit.

Kohv võiks kuumem olla ja kaneelisa tahaks rohkem.

Toit võiks kuum olla – mõnedel päevadel on toit leige.

### **Rahulolu hoolduspersonali tööga**

Hoolduspersonali tööga oli väga rahul 46% vastajatest, rahul on 51%, 3% tunnistas, et ei ole rahul hoolduspersonali tööga.

### **Privaatsuse ja väärrikuse austamine**

Enamus vastanutest (60%) tunneb, et nende privaatsust ja väärrikust austatakse alati, 26% leidis, et seda tehakse mõnikord, 14% ei oska sellele vastata.

### **Turvalisuse tagamine**

71% klientidest tunnevad, et nende turvalisus on tagatud. 14% tunnevad, et nende turvalisus on tagatud mõnikord, 11% ei oska öelda kas nende turvalisus on tagatud, 3% tunneb, et nende turvalisus on harva tagatud.

Turvalisusega seotud ettepanekute ja soovide kohta oli 1 vastaja poolt välja toodud, et hommikul võiks vabamalt tualetis käia, pöranda pesemisega võiks oodata.

### **Abi saamine**

60% vastanutest olid seisukohal, et vajadusel said nad alati abi. 23% arvates said nad kiirelt abi mõnikord. 3% arvates ei saanud kiirel abi vajadusel mitte kunagi abi, 14% ei osanud öelda kas nad said vajadusel abi kiiresti või mitte.

### **Vajaduste ja soovidega arvestamine**

49% vastanutest kinnitasid, et nende vajaduste ja soovidega arvestatakse alati. 28% arvates arvestatakse nende vajaduste ja soovidega mõnikord. 20% ei osanud öelda kas nende vajaduste ja soovidega arvestatakse. Üks vastaja ei olnud sellele küsimusele vastanud.

### **Meditsiiniline teenindamine**

43% vastanutest olid meditsiinilise teenindamisega väga rahul, 51% olid rahul, 6% ei olnud rahul.

### **Päevategevused**

Pakutavate päevategevustega oli väga rahul 20% vastajatest. 63% olid pakutavate päevategevustega rahul. 17% vastanutest ei olnud pakutavate tegevustega rahul.

Ettepanekute ja soovide osas tõid vastajad välja, et meeldib rohkem omaette ja üksinda olla (2). Sooviti kaardimängu, õue minna (2) ja õues tegutseda, kõndida, juturaamatut lugeda, rohkem pillimehi ja rohkem esinejaid.

Üks vastaja kirjutas, et ta ei taha midagi muuta.

### **Üldine rahulolu pakutava teenusega**

29% vastanutest hindasid pakutavat teenust suurepäraseks. 51% vastanute hinnangul on osutatav teenus hea. 17% vastanute hinnangul on pakutav teenus rahuldav. 3% on seisukohal, et pakutav teenus on halb.

### **Ettepanekud**

1. Võtta arvesse klientide poolt tehtud ettepanekuid, arutada klientidega klientide koosolekul küsitluses väljatoodud kitsaskohti ja leida lahendusi kuidas klientide rahulolu suurendada.

2. Päevategevuste osas leida lahendusi ja tegevusi, mis muudaksid klientide päevad sisukamaks.

3. Leida lisaks klientide koosolekutele veel võimalusi klientide kaasamiseks teenuse arendamisse. Järgmise rahulolu-uuringuga mõõta kuivõrd kliendid tunnevad, et nad on kaasatud teenuste arendamisse.

4. Järgmise rahulolu-uuringu küsimustiku koostamisse kaasata kliente, vaadata koos klientidega üle rahulolu-uuringu küsimused, vajadusel lihtsustada küsimusi.

5. Järgmises rahulolu-uuringus küsida klientide rahulolu kohta teenuse osutamise seotud informatsiooni, sh. õiguste ja kohustuste alase informatsiooni kättesaadavuse kohta.

6. Järgmises rahulolu-uuringus küsida tagasidet kuidas kliendid on rahul enda kassamisega hooldusplaani koostamisse ja ülevaatamisse.

Kokkuvõtte koostas: Ene Arus

20. märts 2015

