

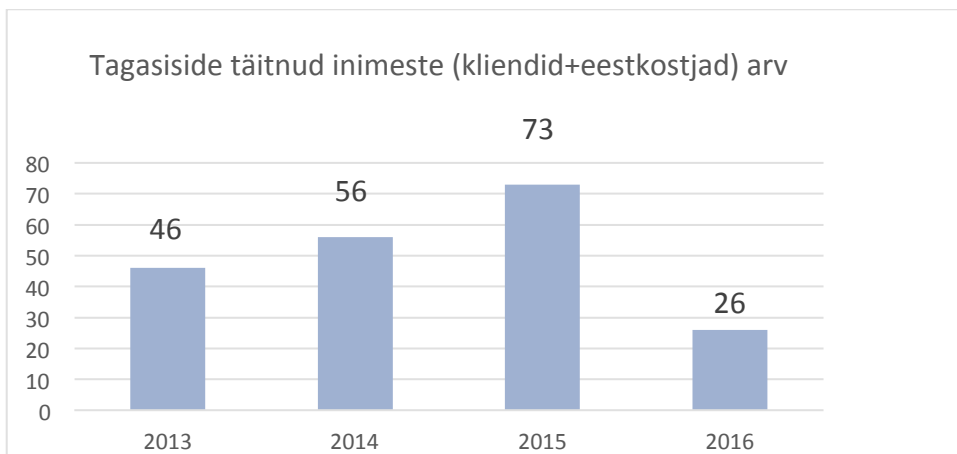


Kokkuvõtte klientide 2016. a tagasisidest

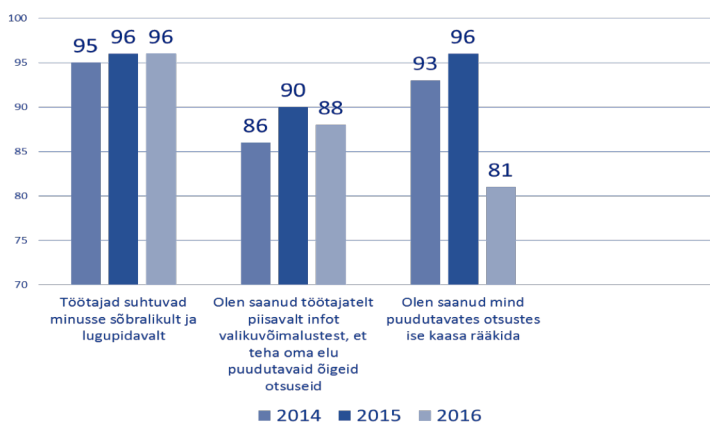
2016. a kogusime kirjalikku tagasisidet võimalusel kõigilt klientidelt, kes Tallinna Vaimse Tervise Keskuse teenuselt lahkusid. Tagasiside andmine oli vabatahtlik, mistõttu kõik kliendid küsimustikku ei täitnud. Tagasiside küsimused puudutasid töötajate suhtumist klienti, elukorraldusega seotud info edastamist töötajalt kliendile, kliendi kaasatust ja rahulolu, positiivseid kogemusi, elumuudatusi teenuse osutamise ajal ja kliendi ettepanekuid.

Tagasiside küsimustiku palus kliendil täita tema tegevusjuhendaja või rehabilitatsioonimeeskonna sotsiaaltöötaja. Täidetud küsimustikud esitati kokkuvõtte tegemiseks üksuste kaupa (mitte teenuste kaupa).

Tagasisidet andsid kokku 26 inimest. Kõige enam tagasisidet saime kogukonnameeskonnast – 16 inimest.



Teenuse ajal kliendi kaasamise, enesemääratlemise, jõustamise ja töötajate suhtumise osas vastasid kliendid järgmiselt:



Teenuse eesmärgid täideti täielikult või osaliselt

2016	74 % klientidest
2015	79 % klientidest
2014	81 % klientidest

Teenuselt lahkunud klientide rahulolu.

😊	😐	😞
22	3	1

Mis meeldis?

- Kõige rohkem nimetati töötajate suhtumist klienti ja suhtlemist töötajaga
- Nimetati gruppe, kus inimene oli osalenud (toiduvalmistamine, sport, kunsti- ja foting)
- Iru kliendid nimetasid teisi kliente, kellega samas majas elatakse
- Ühel korral nimetati häid elamistingimusi (Iru)

Mis võiks olla teisiti?

- Võiks olla ka alternatiivsuhtlust töötajatega (Facebook jms)
- Võiks rohkem klienti soove usaldada. Võiks olla nn kontrollküsimused: näiteks, mis sul külmkapis on jms
- Toidu äravõtmine külmkapist teistelt klientidelt häiris
- Kui grupis keegi räägib liiga pikalt endast, võiks juhendaja sekkuda

Mis sinu elus muutus?

- Suurenes enesekindlus (6 x)
- Tervis muutus paremaks (3x)
- Lõpetasin kooli (3x)
- Toimetulekuoskused on paremad (2x)
- Ei oska öelda (10x)