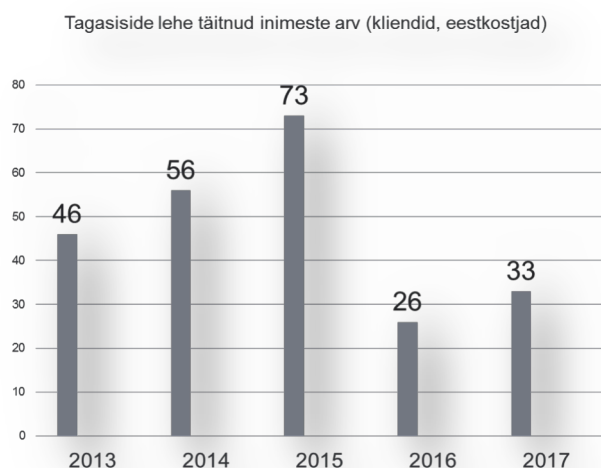


## Kokkuvõte klientide 2017. a tagasisidest

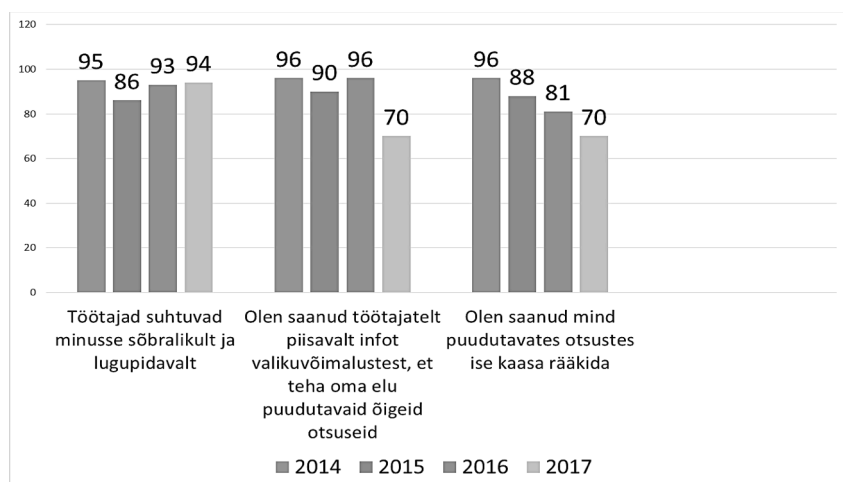
2017.a kogusime kirjalikku tagasisidet võimalusel kõigilt klientidelt, kes Tallinna Vaimse Tervise Keskuse teenuselt lahkusid. Tagasiside andmine oli vabatahtlik, mistõttu kõik kliendid küsimustikku ei täitnud. Tagasiside küsimused puudutasid töötajate suhtumist klienti, elukorraldusega seotud info edastamist 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 33 inimest.** Kõige enam tagasisidet saime kogukonnameeskonnast, kus vastas 22 inimest.



Teenuse ajal kliendi kaasamise, enesemääratlemise, jõustamise ja töötajate suhtumise osas vastasid kliendid järgmiselt (% vastanute arvust):



	Teenuse eesmärgid täideti täielikult või osaliselt
2017	77 % klientidest
2016	74 % klientidest
2015	79 % klientidest
2014	81 % klientidest

Teenuselt lahkunud klientide rahulolu (vastanute osakaalu %):

	😊	😐	☹️	Ei vastanud
2017	85	15	0	0
2016	85	11	4	0
2015	89	8	0	3

#### Näiteid klientide vastustest:

##### Mis meeldis?

- Töötajate sõbralik ja inimlik suhtumine, kannatlikkus, positiivsus, asjatundlikkus, heatahtlikkus, mitmekülgsus, visadus, paindlikkus jne (27x)
- Minu vajadustega arvestamine, minu arvamuse arvestamine, probleemidele lahenduste leidmine (5x)
- Võimaldatud elukoht/tuba (2x)

##### Mis võiks olla teisiti?

- Rohkem tähelepanu ja tegelemist (2x)
- Ajakohane ja professionaalne info õppimisvõimaluste kohta psüühikahäirega inimestele (2x)
- Rohkem tegeleda suhtlemise teemaga, vähem füüsisega
- Teenus võttis natuke ära minu isiklikku aega
- Tugiisik peaks küsima õigemaid asju

##### Mis sinu elus muutus?

- Suurenes enesekindlus
- Muutunud avatumaks
- Saanud oskusi oma asju ajada
- Tervis on parem
- Füüsiline aktiivsus suurem
- Hooldusõde hakkas ka käimaotsused. Leidsin meelepärase töö, uue elukoha ning st edasi liikumast mitte tammumast.

„Sain oma mõtteid ja võimalikke elumuutusi läbi arutada ja sellega seoses teha iseseisvad otsused. Leidsin meelepärase töö, uue elukoha ning tunnen ennast edasi liikumas mitte tammumas“

Täname kõiki vastajaid!