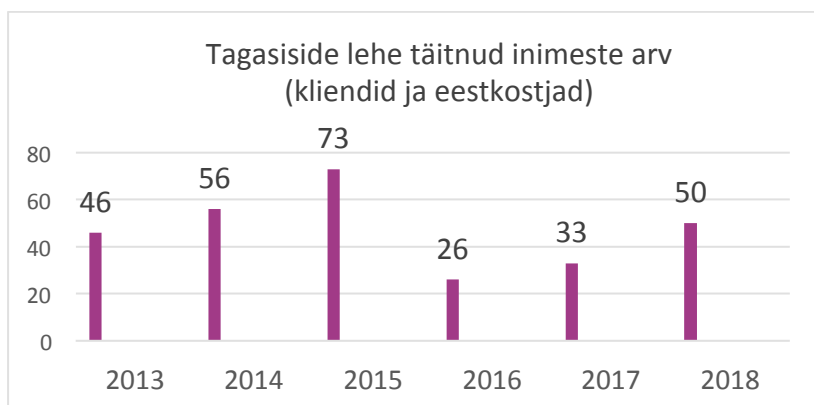


## Kokkuvõtte klientide 2018. a tagasisidest

2018. aastal kogusime kirjalikku tagasisidet võimalusel kõigilt klientidelt, kes Tallinna Vaimse Tervise Keskuse teenuselt lahkusid. Tagasiside andmine oli vabatahtlik, seetõttu 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. Aasta keskel lisasime tagasisidelehele küsimuse elukvaliteedi muutuse kohta.

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

**Tagasisidet andsid kokku 50 inimest.** Kõige enam tagasisidet saime rehabilitatsioonimeeskonnast - vastas 21 inimest.

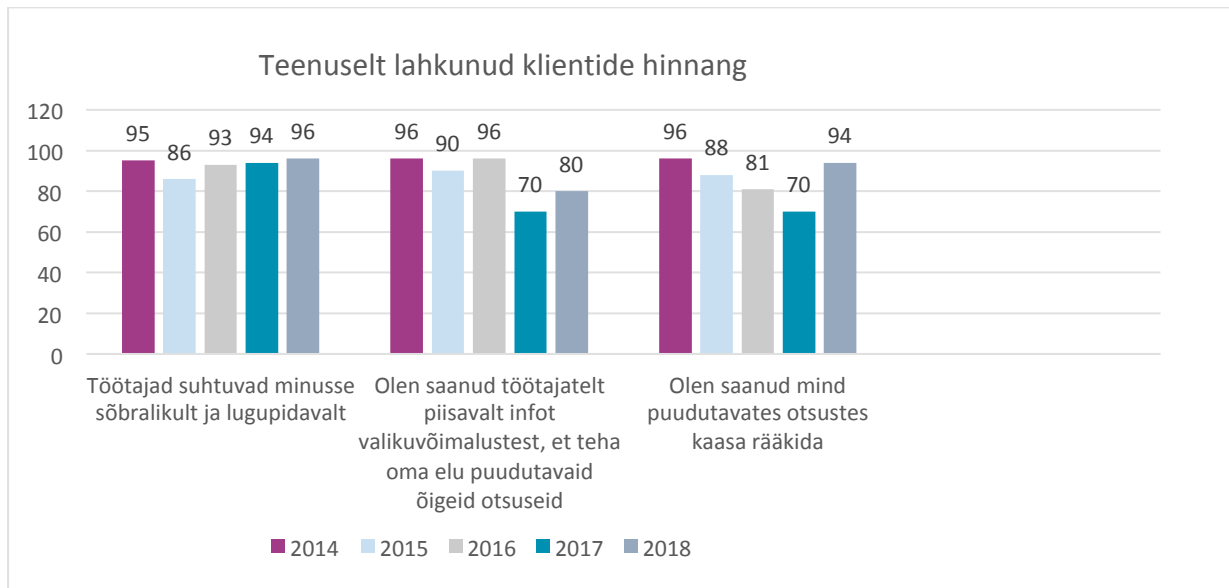


Teenuselt lahkunud klientide rahulolu (% vastajatest):

	😊	😐	☹️	Ei vastanud
2018	84	12	0	4
2017	85	15	0	0
2016	85	11	4	0
2015	89	8	0	3

28 vastajat leidis, et nende elukvaliteet on teenuse ajal paranenud, 2 arvas, et see ei ole paranenud ning 3 vastanut ei osanud vastata.

Teenuse saamise ajal kliendi kaasamise, enesemääratlemise, jõustamise, töötajate suhtumise ja oma õiguste realiseerimise osas vastasid kliendid järgmiselt (% vastajatest):



Järgnevalt on toodud väljavõtted avatud küsimuste vastustest.

#### Mis meeldis?

- Üle poole vastajatest mainis erinevatel viisidel töötajate head suhtumist klienti. Näiteks: „Töötajad pakkusid rohkem abi, kui nende kohustused nõuavad“; „Sain esimest korda südamest ja otse rääkida“; „Mulle tundub, et oleme tegevusjuhendajaga hingesugulased“ jpm.
- Teenuste sisu osas mainiti võimalust saada uusi tuttavaid, kliendikesksust, aidati saada ka teist vajalikku teenust (silmaoperatsioon) jpm.
- Psühholoogi tööruum meeldib.

#### Mis võiks olla teisiti?

- Sooviks kiiremat edasiminekut
- Sooviks ainult telefonivestlusi, mitte kohtumisi
- Nõustamise sisu võiks olla laiem
- Sooviks sagedamini psühholoogilist nõustamist
- Kadriorus võiks ka edaspidi üksus olla

#### Mis muutus sinu elus?

- Suurenes enesekindlus
- Rohkem iseseisvust
- Tervis on paranenud
- Füüsiline vorm/aktiivsus suurem
- „Ma enam ei pöördu kaardimängijate poole“; „Lõpetasin ülikooli, sain auto, läksin tööle“; „Elus on muutunud see, et ma olen saanud terveks“; „Elukvaliteet säilis probleemsel ajal ja üldse on turvalisem olla“; „Hoian rohkem kinni elust“; „Sain aru, et olen tavaline normaalne inimene“

Täname kõiki vastajaid!