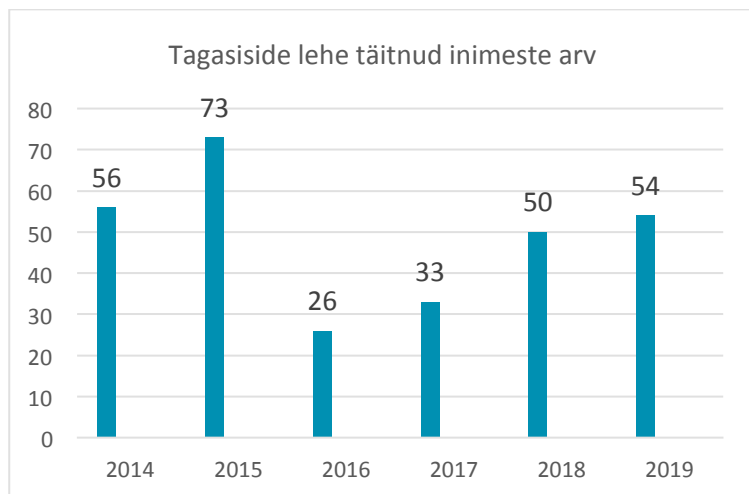


Kokkuvõte klientide 2019. a tagasisidest

2019. aastal kogusime kirjalikku tagasisidet nendelt 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.

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

Tagasisidet andis kokku 54 inimest. Kõige enam tagasisidet saime kogukonnatöö meeskonnast - vastas 28 inimest.

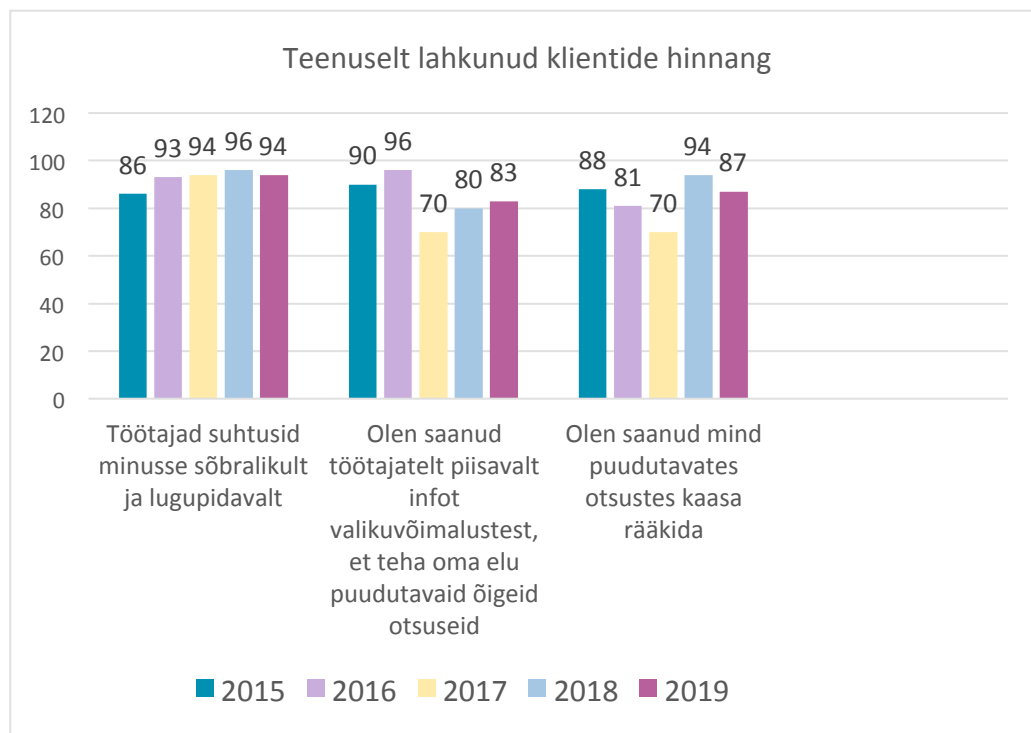


Teenuselt lahkunud klientide rahulolu (% vastajatest):

	😊	😐	😞	Ei vastanud
2019	80	15	5	0
2018	84	12	0	4
2017	85	15	0	0
2016	85	11	4	0

37 vastajat leidis, et nende elukvaliteet on teenuse ajal paranenud, 5 arvas, et see ei ole paranenud ning 12 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?

83% vastajatest nimetas mõnda meeldivat kogemust. Kõige enam hindasid kliendid teenuse pakkumise õhkkonda, mida kujundas peamiselt töötajate suhtumine. Näiteks:

- Meeldis töötajate sõbralikkus ja lahkus. Tundsid, et oled oodatud.
- Töötajate rahulik suhtumine, rahulik tunne, turvatunne.
- Personaalne suhtumine.
- Sõbralikkus, soojus, vastutulelikkus, professionaalsus.

Meeldis kaasatus, näiteks:

- Rahulik keskkond, sai kaasa rääkida ja arvamust avaldada.
- Kõik austasid minu otsuseid ja kooskõlastasid minuga kõike.
- Kolm vastajat mainisid, et kõik meeldis.

Mis võiks olla teisiti?

Üksikutel kordadel mainiti soovi saada rohkem tähelepanu ja rohkem teavet esimesel kohtumisel. Mainiti ka elamispinna soove, mis on seotud eelkõige vajadusega liikuda teisele teenusele, kuhu on järjekord.

Mis muutus sinu elus?

70% vastajatest mainis positiivseid muutusi oma elus. Nimetati eneseteadlikkuse, iseseisvuse ja aktiivsuse tõusu. Mitmed inimesed mainisid, et nad on muutunud rahulikumaks või saanud tööd.

Täname kõiki vastajaid!