

## Kokkuvõte klientide 2020. a tagasisidest

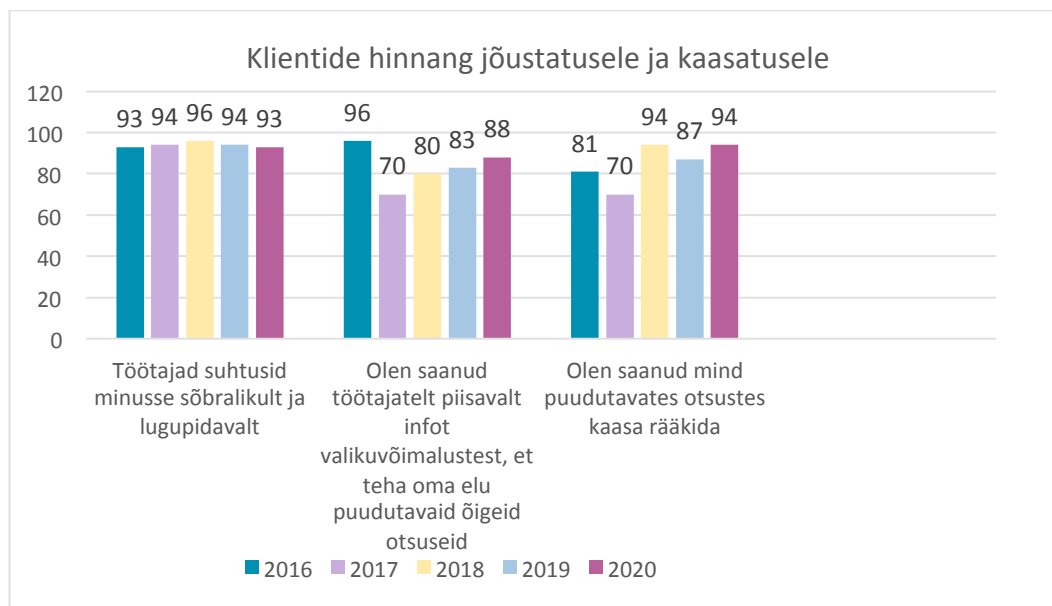
2020. aastal kogusime kirjalikku tagasisidet nendelt klientidelt, kes lahkusid Tallinna vaimse tervise keskuse erihoolekandeteenuselt või tugiteenuselt. Samuti küsisime tagasisidet rehabilitatsiooniteenuseid saavatelt klientidelt. Tagasiside andmine oli vabatahtlik, seetõttu kõik kliendid küsimustikku 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 ettepanekuid. Tagasiside küsimustiku palus kliendil täita tema tegevusjuhendaja või rehabilitatsioonimeeskonna sotsiaaltöötaja. Täidetud küsimustikud esitati kokkuvõtte tegemiseks üksuste kaupa. Tagasisidet andis kokku 68 inimest.

Teenuselt lahkunud klientide rahulolu (% vastajatest):

	😊	😐	😞	Ei vastanud
2020	85	12	3	0
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):



76% kirjalikku tagasisidet andnud klientidest (68 in) nimetas mõnda meeldivat kogemust teenuse saamise ajal. Kõige enam hindasid kliendid töötajate sõbralikkust, individuaalset lähenemist, võimalust oma töötajaga erinevatel teemadel rääkida. Rehabilitatsiooniteenusel mainiti psühholoogilise toetuse olulisust, suhtlemisvõimalusi, aiandusega seotud käelisi tegevusi jm. 66% vastajatest mainis positiivseid muutusi oma elus. Teenuse tulemustena nimetati sotsiaalsete oskuste paranemist, enesekindluse tõusu, suuremat iseseisvust, rahulikumaks muutumist, suuremat selgust ja eesmärgipärasust ning kodust väljas käimist. Valka kodu rehabilitatsiooniteenuse puhul olid kliendid rahul nii töötajate asjatundlikkusega kui ka sellega, et teenus võimaldas suletud keskkonnas vaheldust. Positiivse tagasiside puhul mainiti vahel ka lihtsalt, et kõik meeldis ja midagi täpsemalt välja ei toodud. Kui klient sai eluasemega teenust, siis hinnati positiivselt seda, et elukoht oli olemas. Ettepanekutena, mida võiks teha teisiti, nimetati ühekordselt näiteks: soovi saada rohkem neti teel teenust, kodukülastuse soovi, laulugruppi, sagedasemat kontakti töötajaga, vajadust parandada ruumide helikindlust toetatud elamise teenusel, soovi saada diagnoosi täpsustavaid teste jm.

68-st tagasisidelehe täitnud kliendist 61 ehk (90%) arvas, et teenus aitas kaasa tema elukvaliteedi paranemisele; 6 inimest arvas, et ei aidanud ning üks ei osanud öelda.