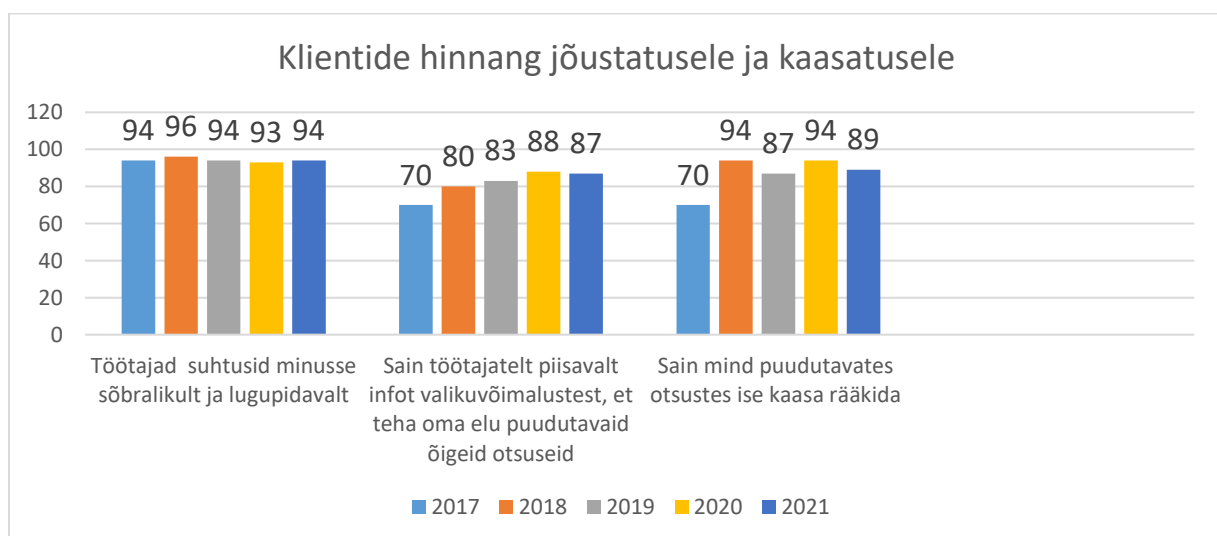


## Kokkuvõte klientide 2021.a tagasisidest

2021. 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. Tagasisidelehe täitis 112 inimest, neist 67 rehabilitatsiooniteenust kasutavat inimest ning 44 erihoolekandeteenuselt lahkunud inimest ning 1 eestkostja.

Klientide rahulolu (% tagasisidelehe täitnud klientide arvust)

	😊	😐	😞	Ei vastanud
2021	90	8	2	0
2020	85	12	3	0
2019	80	15	5	0
2018	84	12	0	4
2017	85	15	0	0



112-st tagasisidelehe täitnud kliendist 100 arvas, et teenus aitas kaasa tema elukvaliteedi paranemisele (89%), 6 inimest arvas et ei aidanud ning 6 ei osanud öelda.

## Vaba tekstiväljaga küsimuste vastused

91% kirjalikku tagasisidet andnud klientidest nimetas mõnda meeldivat kogemust teenuse saamise ajal. Kõige enam hindasid kliendid töötajate sõbralikkust ja mõistvat suhtumist, individuaalset lähenemist, vastutulelikkust. Rehabilitatsiooniteenusel mainiti psühholoogilise toetuse olulisust. 89% vastajatest mainis positiivseid muutusi oma elus. Teenuse tulemustena nimetati kõige enam psühholoogilisi muutusi: enesekindluse tõusu, sotsiaalsete- ja suhtlemisoskuste paranemist, rahulikumaks muutumist või aktiivsuse tõusu (vastavalt vajadusele). Mitmed inimesed tundsid, et nende vaimne tervis või toimetulek haigusega elamisel on parenenud. Nimetati ka praktiliste oskuste paranemist, kolimist sobivamasse kohta, kooli lõpetamist ja tööle saamist.

Ettepanekutena, mida võiks teha teisiti, trende välja ei joonistunud. Kahel korral mainiti rehabilitatsioonigruppide läbiviimist väljaspool Tallinna ning ise teenust saades aktiivsem olemist. Ülejäänud ettepanekud olid kõik ühekordselt nimetatud. Näiteks sagedasemat teenuse saamist, suuremat sekkumist pere vaidlustesse, väiksemat sekkumist raha kasutamisse, soov saada SMS meeldetuletust kohtumisele, lühemat järjekorda vibroakustika teenusele jm.