




## KOKKUVÕTE KLIENTIDE TAGASISIDEST 2022.a

Klientidelt koguti tagasisidet ja ettepanekuid nii regulaarselt toimuvatel üksuste kliendikoosolekutel kui ka individuaalsete tegevusplaanide täitmise kohta. Teenuselt lahkunud klientidest andis kirjalikku tagasisidet 62 inimest (sh kolm eestkostjat). Neist 95% olid väga rahul ja 5% ei olnud rahul. Väitega, et töötajad suhtusid neisse sõbralikult ja lugupidavalt, oli täiesti nõus 92% vastajatest (2020 93%; 2021 94%). 90% vastajatest oli täiesti nõus, et nad said töötajatelt piisavalt infot valikuvõimalustest, et teha oma elu puudutavaid õigeid otsuseid (näitab jõustatust). Viimased kolm aastat on rahulolu jõustamise osas olnud järgmine - vastavalt 83% ja 88% ja 90%. Vastajatest 95% oli täiesti nõus väitega, et sai teda puudutavates otsustes kaasa rääkida (2020 - 94%; 2021 - 89%). 62-st tagasisidelehe täitnud kliendist 60 arvas, et teenus aitas kaasa tema elukvaliteedi paranemisele (97%), 1 inimene arvas, et ei aidanud ning 1 ei osanud öelda.

### Elukvaliteedi paranemine kliendi hinnangul (vastanud inimeste arv)

	JAH	EI	EI OSKA ÖELDA
2022	60	1	1
2021	100	6	6
2020	61	6	1

### Teenuselt lahkunud klientide rahulolu (% tagasiside lehe täitnud klientide arvust)

				EI VASTANUD
2022	95	0	5	0
2021	90	8	2	0
2020	85	12	3	0

Aasta jooksul lahendati neli kliendikaebust. Klientid avaldasid TVTK töötajatele kirjalikult tänu 6 korral. Toimus 4 kliendiesinduse koosolekut. Sügisel korraldati kliendiesinduse laiendatud koosoleku, kus kliendid tegid põhjaliku TVTK teenuste SWOT analüüsi. Antud analüüsi tulemusi kasutatakse edasises arendustöös.

Teenuse saajatele meeldis, et neid ära kuulatakse, antakse head nõu, aidatakse probleeme lahendada. Nimetati, et töötajad on professionaalsed, tähelepanelikud, suhtuvad klientidesse sõbralikult ja lugupidavalt ning pakuvad paindlikke lahendusi, näiteks kohtumiste aegade osas. Meeldis, et tegevusi planeeritakse ja seostatakse eesmärkidega. Samuti meeldis teenuste osutamise keskkond nii ruumide kui ka üldise õhkkonna osas. Mainiti, et töötajatega suhtlemine annab turvatunnet. Näiteks on oluline teadmine, et keegi aitab, kui on vaja. Mõned kliendid said teenuselt uusi teadmisi ja oskusi. Mainiti nimeliselt mitut töötajat, kellega on hea koostöö. Meeldis töötajate algatusvõime ja vastutulelikkus. Abi on olnud koos arsti juures käimisest ja abistamisest asjaajamisel.

Kliendid nimetasid ka seda, mis võiks olla teisiti. Mõnele inimesele ei meeldi küsitlemine. Avaldati soovi saada rohkem kohtumisi, teraapiakursusi ja üritusi. Üks vastaja kirjutas, et töötajaid tuleks rohkem motiveerida ning teine ei olnud rahul töötajate professionaalsusega. Üks inimene soovis kohtumiseks õhtuseid aegu, et oleks parem teenuse saamist töötamisega ühendada. Ühel korral mainiti soovi asutuse kaudu psühhiaatri saamiseks. Mainiti ka soovi rohkem arutleda pakutava abi sisu ja sobivuse osas. Üks inimene juhtis tähelepanu sellele, et toetatud elamise teenusel mõni klient võib väga palju häirida teisi kliente ja nende heaolu ning turvatunnet kahjustada.

Paljud kliendi mainisid, mis on nende elus muutunud teenusel olles. Nimetati vaimse tervise paranemist (kõige enam), iseseisvuse suurenemist, tervislike eluviiside praktiseerimist, otsusekindluse suurenemist, paremat toimetulekut haiguse sümptomitega, lootuse saamist, paremat enesetunnet vibroakustikast, ärevuse ja ärrituse vähenemist, analüüsioskuse paranemist, magistrantuuri lõpetamist, ohumärkide märkamist, aktiivsuse suurenemist, iseseisvalt elama asumist, konfliktide vähenemist, julgust iseseisvalt linnas liikuda, üksindustunde vähenemist, kulude planeerimise paranemist jm.