



Kliendi tagasiside teenusel saadud kogemuse/lisandväärtuse kohta:

- „Koolis hakkasin käima. Hakkasin korralikult õpima. Ei ole enam vägivaldne“
- „Ma hakkasin rohkem koolis käima, vähem hilinema tundidesse. Hakkasin ema ja vanaema rohkem toetama“
- „Kogemuseks oli see, et võib rääkida võõraste inimestega isiklikest asjadest ja saada suurt tuge ja abi“
- „Saime teadlikumaks oma lapse eripäradest ja kuidas teda aidata edaspidi kodus ja koolis“

MTÜ Papaver kliendi tagasisideküsitluse kokkuvõte 2015

2015 aastal viisime MTÜ Papaveris läbi kliendi tagasiside küsitluse.

2015 aastal oli MTÜ Papaveri-is teenusel:

- Rehabilitatsiooniteenusel 195 klienti;
- Nõustamisteenustel 7 klienti;

Klientidelt paluti 2015 a jooksul peale teenuse lõpetamist tagasisidet teenustele google küsitluse kaudu, millele on ligipääs [MTÜ Papaver kodulehe kaudu](#). Küsitlust oli võimalik täita MTÜ Papaveris kohapeal või hiljem kodus. Küsitlust võis täita mitu liiget perest.

Küsitlusele vastas kokku 30 klienti, neist:

- 26 rehabilitatsiooniteenuse klienti;
- 4 nõustamisteenuste klienti;

Palusime klientidel hinnata teenusel osalemisega seotud kogemust

Teenusel osalemise kasulikkus kliendile

Rehabilitatsiooniteenusel osalejatest üks vastaja pidas teenust enda jaoks osaliselt kasulikuks- 7 vastanut olid üldiselt nõus ning ülejäänud 17 vastanut on täiesti nõus väitega, et rehabilitatsiooni teenusel osalemine oli nende jaoks positiivne ja kasulik.

Nõustamisteenusel osalenutest 3 on nõus väitega, et nõustamisel osalemine oli nende jaoks täiesti ja 1 et üldiselt kasulik.

Teenusel osalemise vastavus kliendi ootustele ja eesmärgi täitumine

Rehabilitatsiooniteenuse klientidest enamus mõistsid, milleks oli vajalik erinevate spetsialistidega kohtumine, vaid 1 vastaja ei ole üldse nõus.

Kõik nõustamisteenusel osalenud kliendid olid nõus, et koolitus/nõustamine vastas nende ootustele ja täitis eesmärgi.

Täpsustasime, kas kokkulepitud eesmärgid olid rehabilitatsiooniteenuse klientidele arusaadavad. Täiesti nõus olid 22 vastanut, üldiselt nõus 3 vastanut ning 1 osaliselt nõus.

Palusime tagasisidet, kui suureks abiks pidasid rehabilitatsiooniteenuse kliendid teenuse osutamise perioodil endale rehabilitatsiooniplaani. Hinnangut sai anda 10-palli süsteemis, kus 10 on maksimum hinne. Hindega „9“-„10“ vastas 17 klienti, hindega „7“-„8“ vastas 3 klienti, ülejäänud vastasid hindega „5-2“, väikseima hindega „2“ oli 1 vastanu.

Küsisime ka üle, kas klientidel oli võimalus huvi korral tutvuda isiklike andmeid käsitlevate dokumentidega. 23 klienti vastasid, et olid täiesti nõus. Üldiselt nõus 3 klienti ja osaliselt nõus 2 klienti. Üks nõustamisteenusel käinud klient ei olnud väitega nõus.

Vastustest selgub, et klientide teadlikkus, kuidas enda andmeid käsitletavate dokumentidega tutvuda on oluliselt eelmise aastaga võrreldes paranenud, kus 15 klienti ei osanud öelda, kuidas oma andmetega tutvuda, samas tuleb täpsemalt selgitada andmetele ligipääsu nõustamisteenust kasutavatele klientidele.

Väitele, et Papaveris töötavad head oma ala spetsialistid vastasid kõik tagasisidele vastanud kliendid (30) et olid selle väitega täiesti/või üldiselt nõus.

Üldine rahulolu teenusega ning teenuse soovimine teistele

Soovitusindeksi meetodil küsiti klientidelt üldist rahulolu teenusega (tabel 1) ning kuivõrd tõenäoliselt nad soovitsid MTÜ Papaver teenuseid oma sõbrale, tuttavale või koostööpartnerile (tabel 2). Soovitusindeksi kohaselt on kõige tõenäolisemalt soovitajateks 9 ja 10 märkinud vastanud, teised on ebatõenäolised soovitajad.

Tabel 1. Üldine rahulolu pakutud koolituse/nõustamisega.

Teenuse nimetus	Soovitajate arv soovitusindeksi alusel	Tagasisideküsitlusele vastanute arv	Soovitajate % 2015	Soovitajate % 2014
Rehabilitatsiooniteenus	18	26	69%	68%
Nõustamisteenus	2	4	50%	50%

Tabel 2. Teenuse soovimine oma sõbrale, tuttavale või koostööpartnerile

Teenuse nimetus	Soovitajate arv soovitusindeksi alusel	Tagasisideküsitlusele vastanute arv	Soovitajate % 2015	Soovitajate % 2014
Rehabilitatsiooniteenus	18	26	69%	77%
Nõustamisteenus	3	4	75%	50%

2014 aasta tagasisidega võrreldes on 2015 aastal üldine rahulolu Papaveri poolt pakutud koolituse/nõustamisega samal tasemel, olles rehabilitatsiooniteenuse puhul tõusnud ühe protsendipunkti võrra.

Samas teenuse soovitamise osas oma tuttavale, sõbrale või koostööpartnerile on toimunud muutusi. Langenud on rehabilitatsiooniteenuse soovitajate hulk 8 protsendipunkti võrra ning tõusnud nõustamisteenuse soovitajate hulk 1 soovitaja võrra.

Kliendi kaasamise võimalused

Küsisime, *kas kliendid said teenusel öelda, mis neile nende elus antud hetkel meeldib/ei meeldi ning mida nad soovivad oma elus muuta.* Vastuseks olid 23-l juhul „Jah“ ning lisaks järgmised täpsustused:

- „Sain oma muret rääkida“
- „Sain arutada ja arutleda probleeme“
- „Jah, sai küll öelda, laps sai oma mõtted vabalt väljendada“
- „Meeldib, et on olemas toetavad spetsialistid sellise ettevõtte näol, kes aitavad, kui oled ummikusse jooksnud; elus meeldib see, et häid inimesi heade nõuannetega olemas“
- „Sain ikka ennast väljendada ja rääkida mis meeldib. Hetkel polegi midagi, mida muuta tahaks“
- „Sooviksin muuta oma kooliskäimise harjumust. Praegusel hetkel on vaja 9.klass lõpetada.“

Vastustest on näha, et ka küsimusele vastates tõid vastanud välja, mis on neile oluline ning mida nad soovivad muuta.

Soovisime teada, kas kliendid tundsid end Nõustamiskeskuses olles turvaliselt. Vastuseid sai anda 5-palli süsteemis, kus 1- ei tundnud turvaliselt; 5- tundsin end väga turvaliselt. Kliendid hindasid maksimumhindega „5“ 26-l korral, 3-l korral anti hinne „4“ ja 1-l korral hinne „2“ seega saame öelda, et kliendid tunnevad end meie juures turvaliselt.

Palusime hinnata, **kuidas kliendid tundsid, et käituti teenuse osutamisel tema andmetega ning kas kliendid on teadlikud Papaveri teenuse osutamise eetika põhimõtetest.** Vastuseid sai anda 5-palli süsteemis, kus 1- ei tundnud turvaliselt; 5- tundsin end väga turvaliselt

Kliendid hindasid „5“-ga 21 korral, 3-l korral hindega „4“ ja ühel korral hindega „2“

Palusime küsimuse juures ka täpsustusi,

- „Minu õigused ja kohustused on väärtustatud“
- „Selgitati piisavalt kus meie isikuandmeid kasutatakse“
- „Dokumentatsioon minu kohta oli mulle kättesaadav nõustaja abil“

Kommentaaridest leidis ka ettepanekuid Papaverile:

- „kooskõlastada väljastavate andmete kolmandatele osapooltele täisealise osalisega eelnevalt kui on mingid kohtumised kokku lepitud“
- „Vältida info sulgu“

Küsisime missuguse lisaväärtuse ja/või kogemuse andis klientidele koolitusel/nõustamisel osalemine ning palusime seda mõne lausega kirjeldada.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide tagasiside:

- „Enesekindlus ja paremini mõista last ning tema probleeme, analüüsida ennast ja enda käitumist“
- „Sai teadlikumaks oma lapse eripäradest ja kuidas teda aidata edaspidi kodus ja koolis“
- „Kuulamis- ja mõistmisoskus, tuleb hoida omaseid ja suhelda; kolmas osapool raskustes aitab 100%; keegi on olemas ja hoolib, tuleb vaid ise olla avatud ja jagada muret ja otsida abi. Suurepärased spetsialistid on olemas oma kogemusega. Teenus võiks olla tuntum ja rohkem reklaamida, kuna paljud ei tea selle olemasolust. Riigiasutusi nagu kool ja lastekaitse võiks olla paremini informeeritud pakutavast teenusest detailsemalt, kuna täna eeldatakse, et teie teete kõik korda ja annate abivajaja kordatehtult tagasi“
- „Koolis hakkasin käima. Hakkasin korralikult õpima. Ei ole enam vägivaldne“
- „Andis kogemuse rääkida välja oma mured ja saada vastu aitavat tagasisidet“
- „Suhtlemist erinevate spetsialistidega ja abi, tõsiste probleemide korral oli tänuväärne kiire reageerimine“
- „Sain teada kuidas ka käituda lapsega teisiti“
- „Andis natukene mõtlemisainet“
- „Ma hakkasin rohkem koolis käima, vähem hilinema tundidesse. Hakkasin ema ja vanaema rohkem toetama“
- „Kõrvaltvaataja kaasamine aitab probleeme ja võimalikke lahendusi süstematiseerida“
- „Kuna varem pole sellises programmis osalenud aitas see teenus mul oma stressiga toime tulla, ei langenud masendusse ja sain jõudu edasi liikuda. Aitas mind väga palju- sain nõu ja abi oma lapsega toime tulemiseks“
- "Minule, isiklikult mitte mingisugust. Minu lapsele, võibolla."
- „Tänu heale psühholoogile Ailen Alijas, leidsime edasi toimimiseks sobiva tee. Tema asjatundlik ja professionaalne töö aitas meil edasi mõelda, mida ja kuidas teha. Ta aitas leida vastuseid“
- „Kogemuseks oli see, et võib rääkida võõraste inimestega isiklikest asjadest ja saada suurt tuge ja abi“
- „Leidsin inimesi kellele ennast väljendada“
- „Andis kindluse pöörduda spetsialisti poole oma probleemidega“
- „Sain informatsiooni millest ei olnud teadlik varem, individuaalne lähenemisviis minu probleemide lahendamisel. Kollektiiv oli koostöövalmis“

Nõustamisteenusel osalenud klientide tagasiside:

- „Vestlused spetsialistidega aitasid leida ja kaardistada võimaliku lahenduse“
- „See aitas mul paremini oma lapsest aru saada“
- „Olen muutunud ja paremini iseendast ja emast aru saanud“

Lisaks esitati järgmisi ettepanekuid/kommentaare

- „Kommentaarid on positiivsed ja muutusi poleks justkui vaja“
- „Head spetsialistid“
- "Olge edasi sama rõõmsad, positiivsed ja abivalmid ning kaasake enda tegevusse sama motiveeritud abilisi; koostöös peitub tõde; hea oleks kaasata ka osasid vanemaid, kes olnud samas seisus, et olla nõ eeskujuks teistele ja olla õlekõrreks teistele; konkreetse tugiisiku määramine murelapsele oleks hea mõte ehk kui laps raskustes, siis on alati vaid üks isik, kelle poole pöördub ja kelle usaldus võidetud ja kes teiste spetsialistidega peab nõu, mis ja kuidas edasi; vanema õe või venna programmi võiks lisada, sest nõ ligilähedane omavanuselisele on turvalisem; riigiasutustes ennast selgemalt tutvustada ehk anda lihtsalt ja selgelt teada, et lapse suunamine teie juurde ei tähenda, et teie teete lapse korda, vaid see juhtub kõigi osapoolte koostöös ja sellega seoses seada nõ soovituslikud juhtnõõrid kõigile osapooltele olenevalt juhtumist. Aitäh teile ja mul on siiralt hea meel, et olete olemas!"
- „Suur aitäh teile abi eest. Edu teile!“
- „Olen väga tänulik Teile ja edu Teile!“
- „Jätkake samas vaimus!“

Kokkuvõte

Vastustest oli näha, et kliendid on MTÜ Papaver teenustega rahul

Klienditagasiside saamine oli Papaveri meeskonna jaoks keeruline, mistõttu on vastuste arv teenusel osalenute arvust ka oluliselt väiksem. Klienditagasisidet kogusime teist korda, sel aastal viisime sisse ka tagasiside küsimise paber kandjal ning koostasime ka venekeelse küsimustiku, kuid siiski jäi tagasiside andnud klientide arv loodetust väiksem.

Oleme klientidele tänulikud välja toodud kogemuse/lisandväärtuse eest, see on väga hea tagasiside meeskonnale.

Täname kliente ka ettepanekute eest, võtame esitatud ettepanekuid arvesse oma järgnevate tegevuste planeerimisel.

Lugupidamisega,
MTÜ Papaver meeskond
Aprill 2016