



Kliendi tagasiside teenusel saadud kogemuse/lisandväärtuse kohta:

Rehabilitatsiooniteenuse kliendi tagasiside: „(rehabilitatsiooniteenus) Tegi mind tugevamaks ja enese kindlamaks. Tutvusin ÜLI TOREDA meeskonnaga. kes olid minu ja mu laste jaoks iga kell olemas. Pole kunagi kohtunud nii abivalmis inimestega“

„Ma läksin kooli tagasi ja mul paranesid koolis hinded ja läbisin oma klassi edukalt“

„Ma tean et võin alati usaldada Papaveri meeskonda“

Nõustamisteenusel osalenud klientide tagasiside:

„Õppisin oma tegeliku annet rohkem hindama“

MTÜ Papaver kliendi tagasisideküsitluse kokkuvõte 2014

2014 aastal viisime MTÜ Papaveris esmakordselt läbi kliendi tagasiside küsitluse.

2014 aastal oli MTÜ Papaveri-is teenusel:

- Rehabilitatsiooniteenusel 118 klienti;
- Nõustamisteenustel 7 klienti;
- Vanemahariduse koolitused läbis 40 peret.

Klientidelt paluti 2014 a teisest kvartalist alates (perioodil 01.03-31.12.2014) 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 54 klienti, neist:

- 44 rehabilitatsiooniteenuse klienti;
- 4 nõustamisteenuste klienti;
- 6 vanemahariduse koolitused läbinud klienti.

Palusime klientidel hinnata teenusel osalemisega seotud kogemust

Teenusel osalemise kasulikkus kliendile

Rehabilitatsiooniteenusel osalejatest ei osanud küsimusele vastata üks vastaja ning üks vastaja ei pidanud teenust enda jaoks kasulikuna- ülejäänud 44 vastanut on nõus väitega, et rehabilitatsiooni teenusel osalemine oli nende jaoks positiivne ja kasulik.

Vanemahariduse koolitustel või nõustamisteenusel osalenutest vastasid kõik, et nad on täiesti nõus väitega, et koolitusel/nõustamisel osalemine oli nende jaoks positiivne ja kasulik.

Teenusel osalemise vastavus kliendi ootustele ja eesmärgi täitumine

Rehabilitatsiooniteenuse klientidest enamus (42) mõistsid, milleks oli vajalik erinevate spetsialistidega kohtumine, vaid 1 vastaja ei ole üldse nõus ning 1 vastaja ei oska öelda.

Kõik **vanemahariduse koolitustel ja nõustamisteenusel** läbinud kliendid olid nõus, et koolitus/nõustamine vastas nende ootustele ja täitis eesmärgi.

Täpsustasime, kas kokkulepitud eesmärgid olid rehabilitatsiooniteenuse klientidele arusaadavad. Täiesti nõus olid 38 vastanut, üldiselt nõus 3 vastanut ning 1 vastanu ei oska öelda.

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 21 klienti, 1 klient hindega „1“

Küsisime ka üle, kas klientidel oli võimalus huvi korral tutvuda isiklikke andmeid käsitlevate dokumentidega. 15 klienti vastasid, et ei osa öelda, täiesti nõus olid 24 klienti, üldiselt nõus 6 klienti ja osaliselt nõus 1. Vastustest selgub, et MTÜ Papaver meeskond peab edaspidi paremini kliente antud teemal teavitama.

Väitele, et Papaveris töötavad head oma ala spetsialistid vastas vaid üks, et ei oska öelda, ülejäänud 53 tagasisidele vastanud klienti olid sellega täiesti/või üldiselt nõus.

Üldine rahulolu teenusega ning teenuse soovimine teistele

Soovitusindeksi meetodil küsiti klientidelt üldist rahulolu teenusega (tabel 1) ning kuivõrd tõenäoliselt nad soovitaksid 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	Tagasisideküsitluseva vastanute arv
Rehabilitatsiooniteenus	30	44
Nõustamisteenus	2	4
Vanemaharidus	4	6

Tabel 2. Teenuse soovimine oma sõbrale, tuttavale või koostööpartnerile

Teenuse nimetus	Soovitajate arv soovitusindeksi alusel	Tagasisideküsitluseva vastanute arv
Rehabilitatsiooniteenus	34	44
Nõustamisteenus	2	4
Vanemaharidus	3	6

Alates novembrikuust täiendasime tagasisideküsimustikku ning lisasime 3 küsimust. Nimetatud perioodil andsid tagasisidet 12 klienti

Küsisime, *kas kliendid said teenusel öelda, mis neile nende elus antud hetkel meeldib/ei meeldi ning mida nad soovivad oma elus muuta.* Vastuseks olid 5-l juhul „Jah“ ning lisaks järgmised täpsustused:

- „Jah, oli mitmeid teste ja sai rääkida ja ära kuulatud ja head nõu“
 - „Elu koos praeguse mehega ja mure koolis pojaga“
 - „Sain öelda ja rääkida! Rääkisin oodatust rohkem!“
 - „Kooli kohustused“
 - „Küsi“
 - „Sain arutada ja arutleda probleeme“
- Ühel juhul öeldi ka, et ei saanud

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“ 7-l korral, 1-l korral anti hinne „4“-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 7-l korral. Palusime küsimuse juures ka täpsustust, kuid neid ei tehtud- öeldi, et ei ole midagi täpsustada.

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

Rehabilitatsiooniteenuse klientide tagasiside:

- „Õppisin väärtustama perekonnasisest suhtlemise vajadust. Sain algteadmised probleemide lahendamisele. Pere ja suhtlemine on läinud stabiilsemaks ja aktiivsemaks“
- „Tänu nõustamistele nägin meie pere käitumismustreid ning läbi selle ka neid kohti, mis hetkel oleks õige "aeg maha võtta", et olukord ei eskaleeruks. Näen enda rolli ja mõju mustrite kujundamisel. Olen omandanud mõned vajalikud tehnikad. Olen rahulikum ja kontrollin oma emotsioone paremini kui enne - olen ennastjuhtivam“
- „Vahendaja suhetes mis ei toiminud“.
- „Kooliga suhted on paranenud“
- „Sain alati enda ja lapse mured südamele ära rääkida ja hakkas palju kergem. Ka lapsele oli teenus meeldiv“
- „Uus kogemus“

- „Enesekindlus ja paremini mõista last ning tema probleeme. Analüüsida ennast ja enda käitumist“.
- „Hakkasin mõistma mis on mulle vajalik ja hakkasin erinevatest asjadest aru saama“
- „Ma tean et võin alati usaldada Papaveri meeskonda“
- „Et ma püüaksin kõigest väest koolis hakkama saada ning et mu pahandused toovad ka teistele jama kaela mitte ainult mulle“
- „Kellelgi teisel oli veel kontroll olukorra üle. Oli vaja end rohkem jälgida, sest keegi ju jälgis veel“
- „Sain lisa teadmisi kuidas probleeme lahendada ja toimetada“
- „Käisin küll mõnel korral, aga sain mõndagi kasuliku kuidas tegutseda teatud olukorras“
- „Kindlustunde“
- „Ma läksin kooli tagasi ja mul paranesid koolis hinded ja läbisin oma klassi edukalt“
- „Sain palju soovitusi pojaga suhtlemiseks ja tema käitumise mõistmiseks, iseenese tunnete analüüsiks. Kogemus on väga positiivne ja põhieesmärk saavutatud“
- „Palju uusi tutvusi ja alati kohta kuhu saan pöörduda kui mul on uuesti abi vaja. Andis palju minu jaoks ja alati tulen tagasi kui saab“
- „Minu jaoks oli positiivne kogemus näha ja tunnetada, kuidas spetsialistid tegutsevad ühtse meeskonnana eesmärgi saavutamiseks“
- „Sain aru mis on hea ja nüüd oskan ma tunnis vaikselt olla“
- „Saime rääkida tähtsatest asjadest“
- „Sõlmisime vennaga kokkulepped“
- „Toetuse lastega kontakti loomisel ja enda kehtestamisel“
- „Teenus andis arusaamise, et ei ole oma muredega ükski ja et on olemas väga toetavaid ja hoolivaid inimesi“
- „Saime oma probleemidele abi ja kui hästi läheb siis see aasta peaks lõpetama mu laps põhikooli. Ja mitte kunagi ei süüdistatud minu last, et on halb vaid taheti teda abistada“
- „Võimaluse otsida probleemidele lahendusi koos oma ala spetsialistidega“
- „Kõik mis minus endas juba olemas aga mida ma ei tea või olen unustanud tuleb välja. kõige toredam et ma avastan seda ise sest mind juhitakse selleni“
- „Kogemus on selline, et hindan teid ja spetsialisti kes tegeleb meie juhtumiga. Miks? Sellepärast et oleme vastu võtnud vahetult enne Teiega kohtumist, ka samalaadset abi mujalt. Võrdlus moment on 10-0 teie kasuks, seda eelkõige sellepärast et asjadesse süvenetakse ja tunnen et tahetakse mõista ja abistada“

Nõustamisteenusel osalenud klientide tagasiside:

- „Kindlust ja aitas last paremini kuulata“
- „Õppisin oma tegeliku annet rohkem hindama“
- „Andis laiema vaate teismelise kasvatamisel esinevatele probleemidele ja võimaldas otsida lahendusi neutraalse osapoole kaasabil“

Vanemate kool:

- „Grupi vaim, suhtlemine, jagamine“
- „Eelkõige saada ära kuulatud ja toetust ja head nõu“

- „Hea kogemus“
- „Julguse ka enda eest seista!“
- „Elus edasi minna ning ennast tugevamana tunda, positiivsust“

Lisaks esitati järgmisi ettepanekuid/kommentaare

Rehabilitatsiooniteenuse klientide tagasiside:

- „Siiani oleme kohtunud vaid kahe spetsialistiga, lubati tervet meeskonda. Lisaks pole me kordagi suhelnud "oma" juhtumikorraldajaga. Väga segane on ajada inimesi taga telefoni või meili teel, kui võiks suhelda ühe inimesega, kes kohtumised sealtpoolt kokku lepib“
- „Olen teenusega igati rahul. Meeldib tagasiside ja lisateenuste võimalus“
- „Lapse saatmine eriala spetsialistide poole peaks olema mõlema vanemaga kooskõlastatud ning läbiräägitud-selgitatud“
- „Väga meeldivad inimesed töötavad antud asutuses :)“
- „Kommentaariid on positiivsed ja muutusi nagu poleks vaja“
- „Kõik on tasemel head ja toredad spetsialistid“
- „Head spetsialistid“
- „Sooviks veel jätkata selle meeskonnaga koostööd tehes“
- „Olen papaveri teenustega väga rahul“
- „Täna südamest abi eest!“
- „Pärast rehabilitatsiooni teenuse lõppemist võin ikka probleemiga programmis osalenud inimeste poole pöörduda“
- „Alaealiste komisjoni kaudu võiks olla kergem siia saamine“
- „Kommentaariiks nii palju, et jätkake samas vaimus!“
- „Väikeste lastele võiks olla midagi igavuse peletamiseks mängu, tegevusi raamatuid (pildiraamatuid). Ja peale selle võiks kah olla mingeid erinevaid küsimusi erinevale isikule olenemata sellest mis soost ta on ja küsida ka tervisest iga kord kui kokku saadakse“
- „Suurtele lastele võiks õpetada kombeid“

Nõustamisteenusel osalenud klientide tagasiside:

- „Jõudu!“
- „Katsetada variandiga, kus sama nõustaja kohtub eraldi nii lapse kui vanematega“

Vanemate kool:

- „Väheks jäi“
- „Ainuke probleem oli, et see võttis ära mu aega, aga see on kahe otsaga asi, sest samas on vaja võtta lapsevanemana endale aega, et jaksata. Teiselt poolt oli lastega vähem aega koos olla ja ei saanud kodus silma peal hoida ja perekool sattus lihtsalt väga intensiivsesse perioodi tööalaselt“
- „Korrata“
- „Kindlasti võiks antud grupiga jätkata ka edaspidi koostööd ja suhtlust! Kohapeal vastas kõik ootustele!“

Kokkuvõte

Vastustest oli näha, et kliendid on MTÜ Papaver teenustega rahul. Läbivalt oli vaid üks rehabilitatsiooniteenusel osalenud klient kes ei olnud teenusega rahul ning kellele olid tegevused arusaamatud.

Klienditagasiside saamine oli Papaveri meeskonna jaoks keeruline, mistõttu on vastuste arv teenusel osalenute arvust ka oluliselt väiksem. Klienditagasisidet kogusime esimest korda, proovides aasta jooksul erinevaid tagasiside küsimise variante. Saadud kogemuse põhjal on 2015 aastal planeeritud klienditagasiside kogumine ka paber kandjal. Lisaks töötame välja ka venekeelse klienditagasiside küsimustiku.

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

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

Lugupidamisega,
MTÜ Papaver meeskond
22.01.2015