



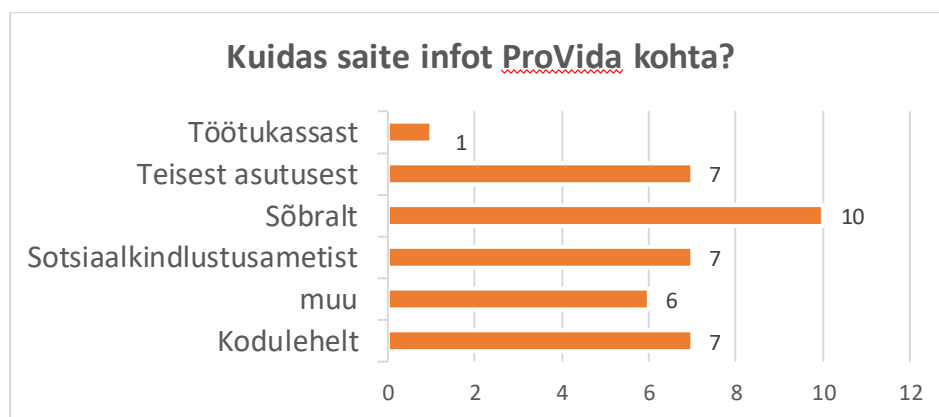
ProVida Kliinik OÜ klientide rahuloluküsitluse tulemused 2022

ProVida klientide rahuloluküsitluse eesmärgiks on praeguse tegevuse, võimalike probleemkohtade ja klientide üldise teenustega rahulolu kaardistamine, et muuta teenuseid kättesaadavamaks ja tõsta teenuste kvaliteeti. Samuti kasutatakse küsitluse tulemusi uute teenuste arendamiseks lähtuvalt klientide vajadustest.

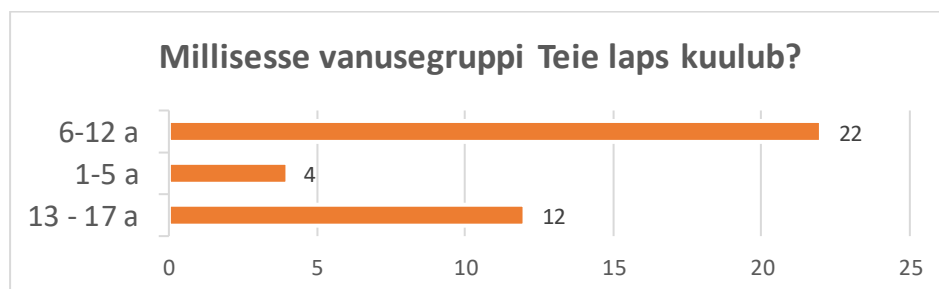
Küsitlus viidi läbi veebi teel, küsitluse sihtgrupile edastati uuringu informatsioon ja osavõtmise link meiliaadressile. Küsitlusest osavõtt oli vabatahtlik ja anonüümne. Küsimustikule koguti vastuseid veebruaris 2023.

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenustel käivate laste vanemate tagasiside

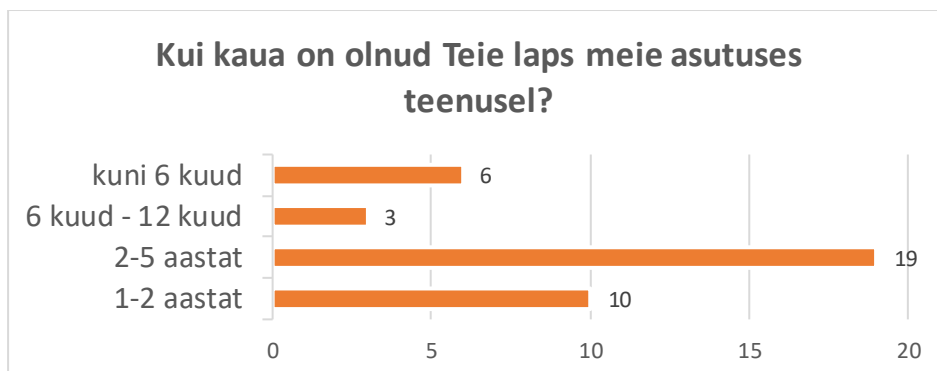
Kokku võttis küsimustiku täitmisest osa 38 vastajat.



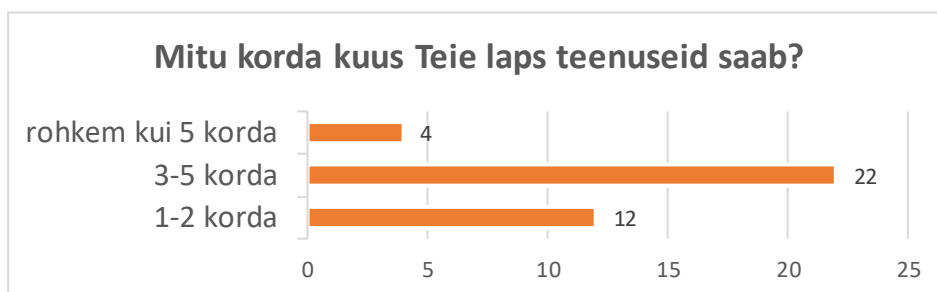
Enim on küsimustiku täitmisest osa võtnud kliendid kuulnud ProVida Kliinikust läbi personaalsete tutvuste (26%), samuti on info liikunud Sotsiaalkindlustusameti (18%), teiste asutuste (18%) ja ProVida kodulehe (19%) kaudu.



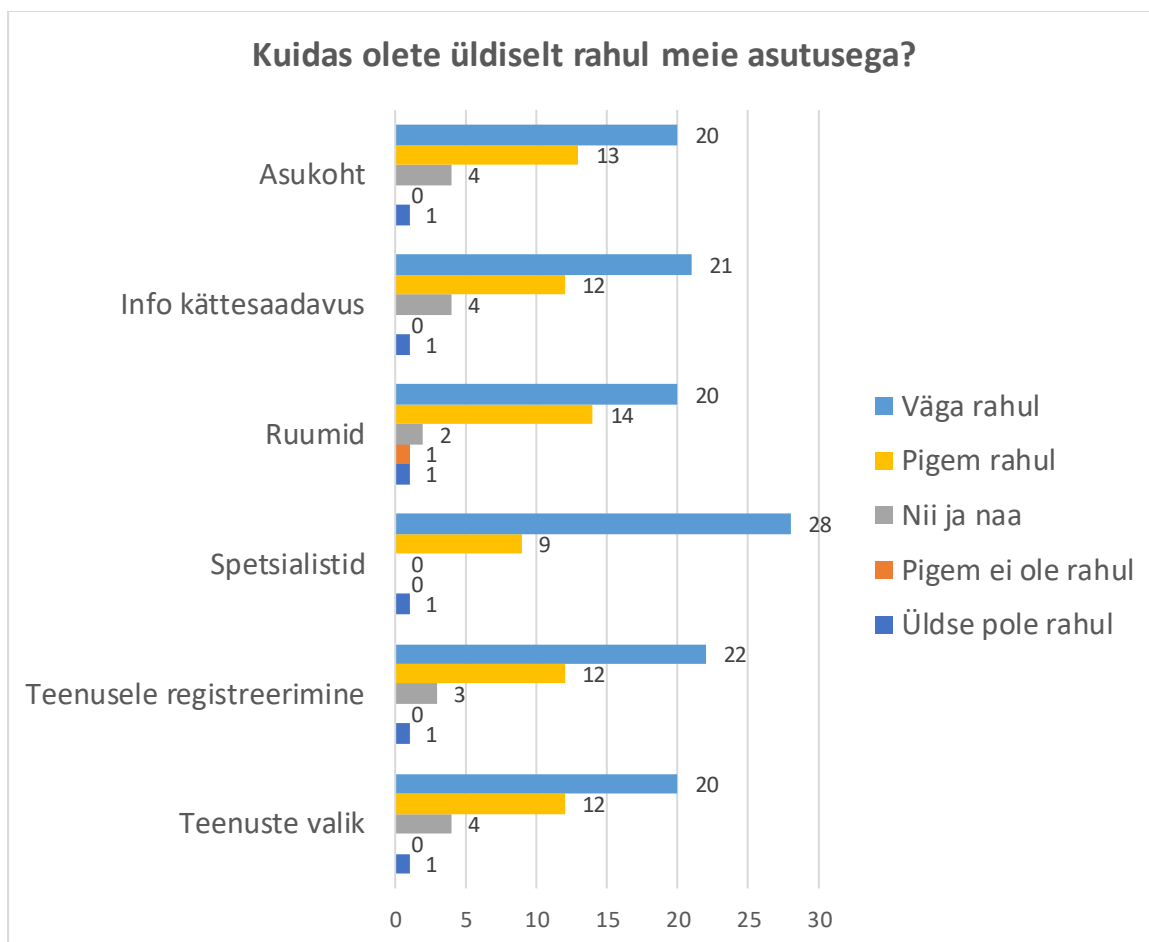
Küsimustikust võtsid osa enamasti lapsevanemad, kelle laps jäi vanusesse 6-12 aasta (58%). Kuni 5-aastaste laste vanemaid on vastanute seas teiste vanusegruppidega võrreldes oluliselt vähem (10%).



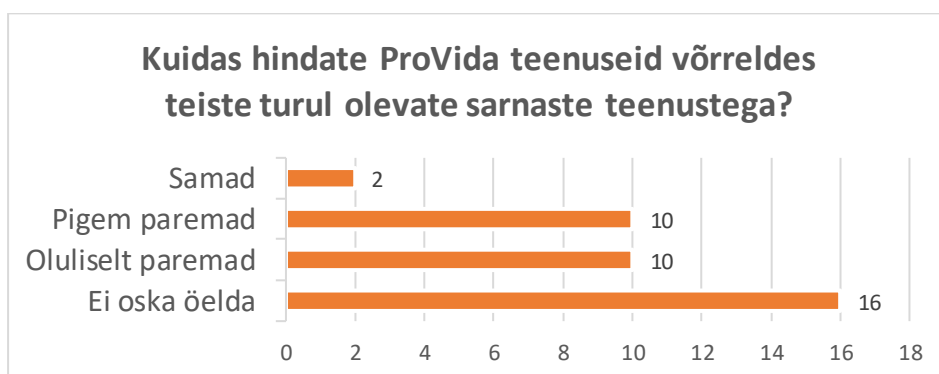
Pooled vastanutest on ProVida Kliiniku teenuseid kasutanud pikemaajaliselt, 50% vastanutest 2-5 aastat ja kokku 76% rohkem kui aasta.



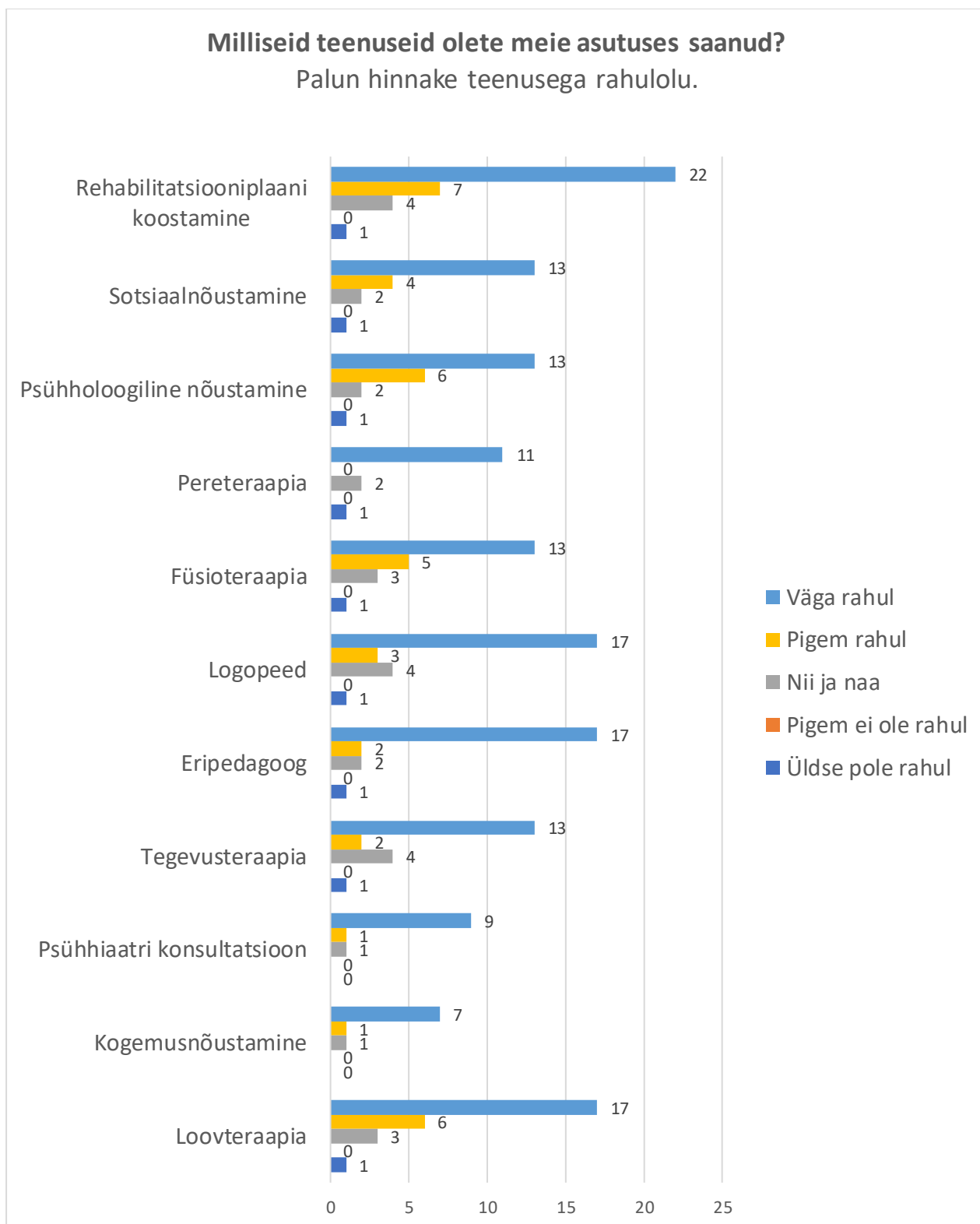
Enamik (58%) vastanutest käib ProVidas teenustel 3-5 korda kuus, 32% käib teenustel 1-2 korda kuus ja 10% käib teenustel enam kui 5 korda kuus.



ProVida Kliiniku teenuste valiku, teenustele registreerimise, spetsialistide, ruumide, info kättesaadavuse ja asukohaga on vastanud üldiselt väga rahul või pigem rahul (87-97% vastanutest).



Natukene üle poole vastanutest (53%) hindab ProVida teenuseid võrreldes teiste turul olevate sarnaste teenustega oluliselt paremaks või pigem paremaks, 42% vastanutest on valinud vastusevariandi „ei oska öelda“.

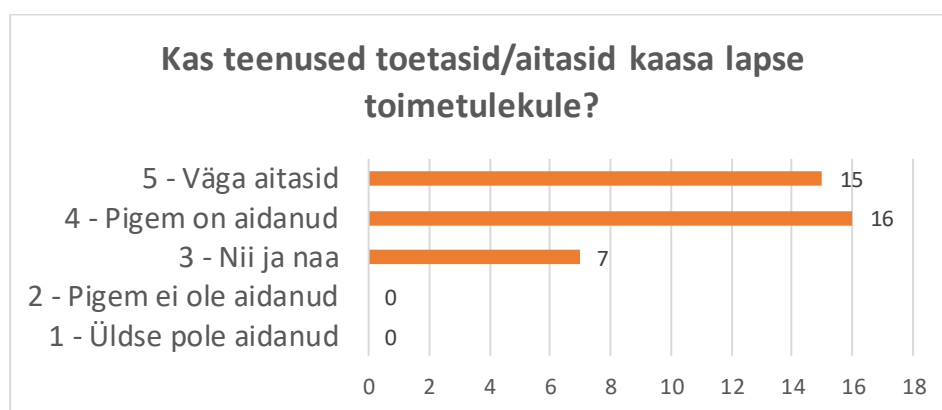


Teenustest on enamik vastanutest läbinud ProVidas rehabilitatsiooniplaani koostamise (ligi 90% vastanutest) lisaks on enim osaletud loovteraapia (71% vastanutest) ja logopeedi (66% vastanutest) teenust. Kõige vähem on kasutatud teenustest kogemusnõustamist (24% vastanutest), psühhiaatri konsultatsiooni (29% vastanutest) ja pereteraapiat (37% vastanutest). Valdavalt on vastajad teenustega väga rahul või pigem rahul, üldse pole rahul läbivalt üks vastanu.

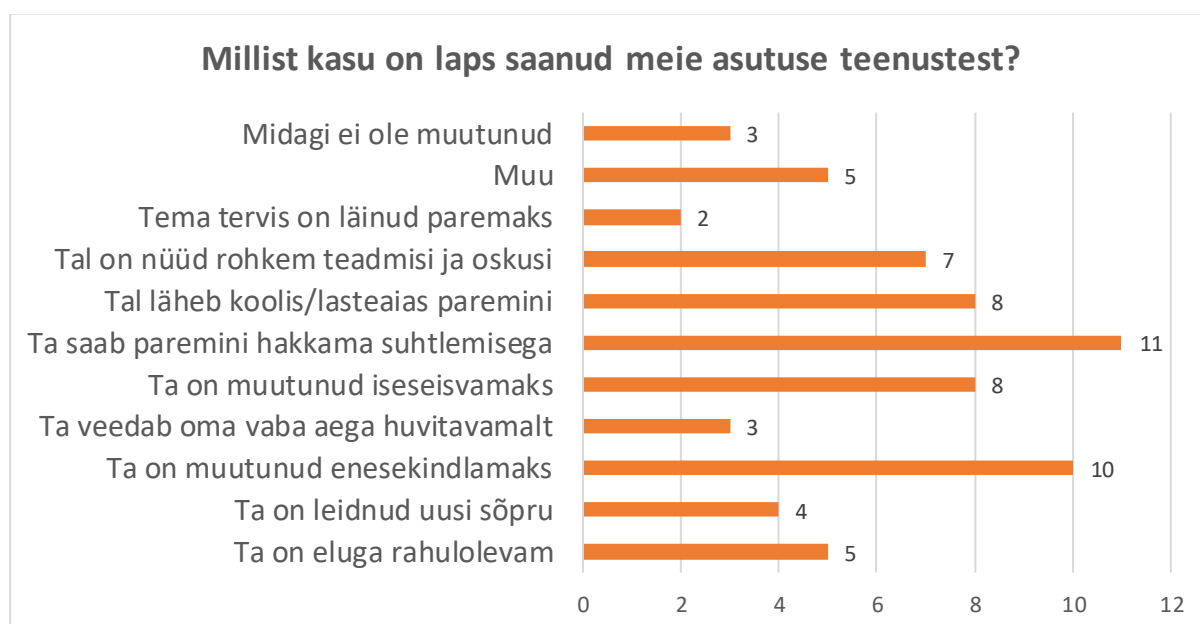
Millega jäite rahule? Millega ei jäänud rahule?

Küsimustikule vastanud toovad peamisena välja rahulolu töötajatega, nende professionaalsuse ja üldise mõistva suhtumisega. Raskuskohtadena toodi välja veidi jahedat maja ja kohtumise meeldetuletuse teavituse puudumist.

„Super asutus! Mina lapsevanemana ja minu laps on väga rahul kõigega. Spetsialistid on väga toetavad, professionaalsed ja lapsesõbralikud (ja lapsevanemasõbralikud!). Mu äreval lapsel tekkis usaldus terapeutide suhtes juba esimesel päeval, käib teraapias väga hea meelega, oli kurb kui üks eriti tore teraapia ära lõppes.“



Valdav osa vastajatest (82%) on vastanud, et ProVida teenused on lapse toimetulekut toetanud.



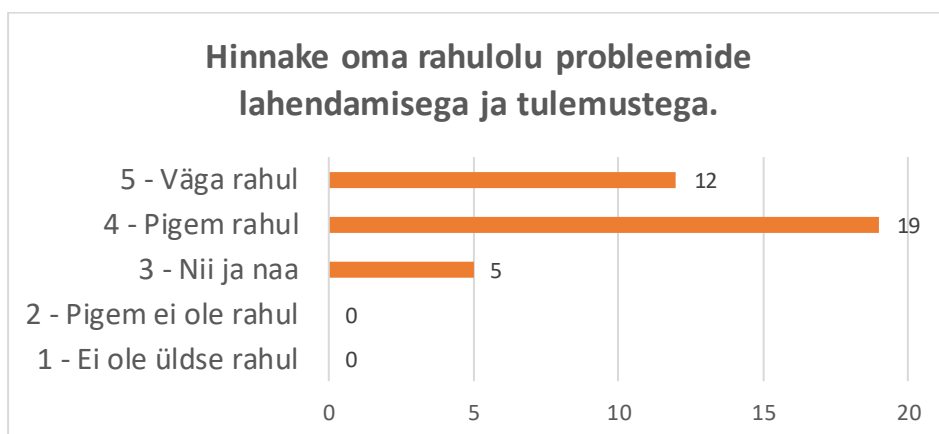
Enim positiivseid muutusi näevad küsimustikule vastanud oma lapse suhtlemisoskustes (29% vastanutest), enesekindluse tõus (26% vastanutest), koolis/lasteaias edenemises (21% vastanutest), iseseisvumises ja teadmistes/oskustes (21% vastanutest).



24% vastanutest on esinenud probleeme teenus(te) kasutamise või kättesaadavusega.

Kui vastasite jah, siis milliseid?

Vastanud toovad välja probleeme teenuseks sobiva aja leidmisega ja teenuste osutamise sagedustega (sobitumine lapse päevaplaani, kohtumiste unustamised ja vajaliku teenuse ootejärjekord), raskuseid liikumisega seoses asutuse asukohaga linnas ning info liikumisega teenuse ootamatu ärajäämise korral.

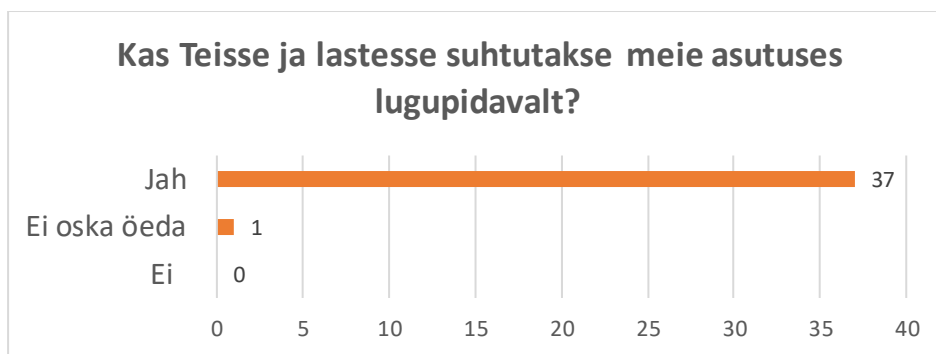


Valdav osa vastanutest (90%) on probleemide lahendamise ja tulemustega pigem rahul või väga rahul.

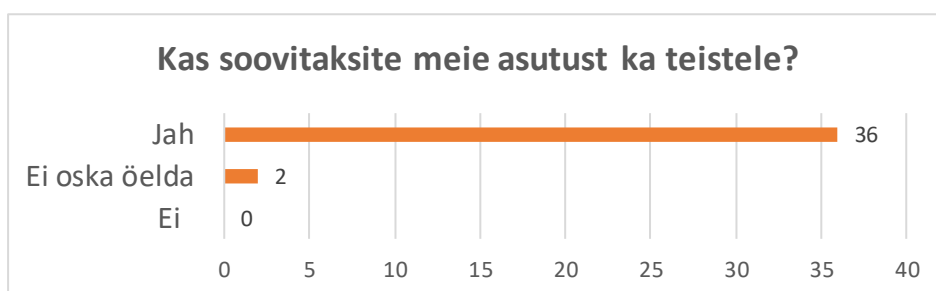
Millistest teenustest oleksite veel huvitatud?

Näiteks: lastelaagrid, koolitused, grupikohtumised, vestlusringid, lugemissoovitused, infomaterjalid, videoloengud jm

Peamiselt sooviksid vastanud rohkem lastelaagreid, vestlusringe/gruppe ja videoloenguid lapsevanematele ning infomaterjale/lugemissoovitusi.



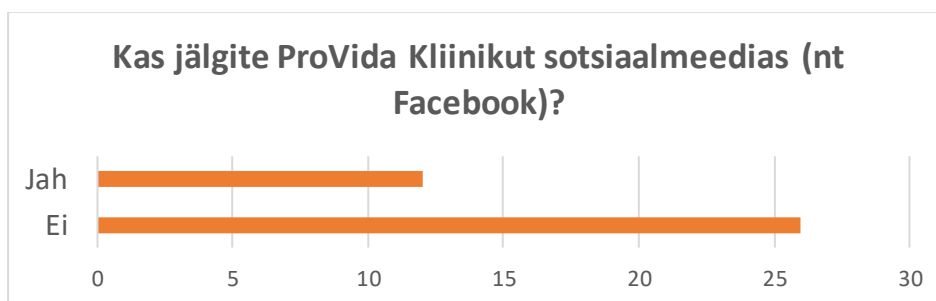
Peaaegu kõik (97% vastanutest) küsimustikule vastanud tunnevad, et neisse ja nende lapsesse suhtutakse ProVidas lugupidavalt.



Peaaegu kõik vastajad (95%) soovitaks ProVida Kliinikut ka teistele.

Millised on Teie ettepanekud või soovitusel, et saaksime osutada veel paremini teenuseid?

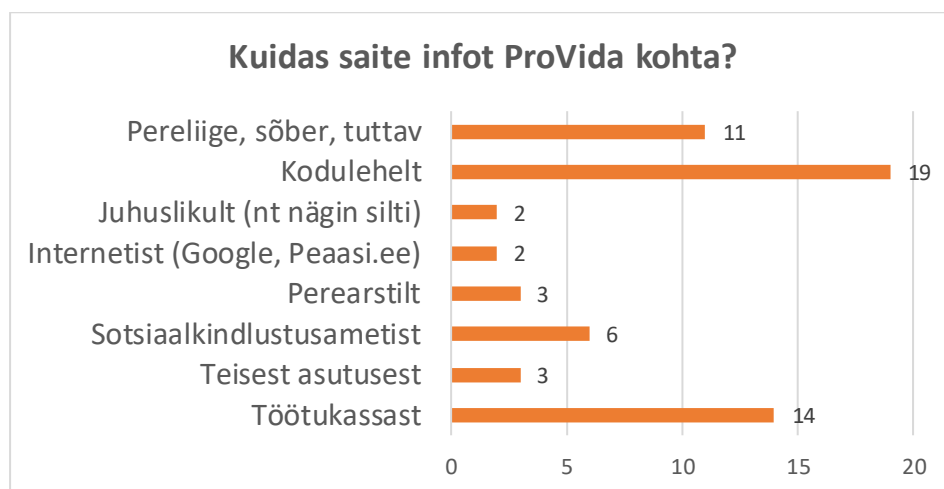
Vastanud sooviksid kohtumiste meeldetuletuseks teavituste süsteemi, rohkem erinevaid teraapiaid ja konkreetseid soovitusi lapsevanematele, lühemat teavitusaega kohtumiste tühistamise korral, efektiivsemat teenuste koordineerimist ja seatud eesmärkide täpsemat järgimist.



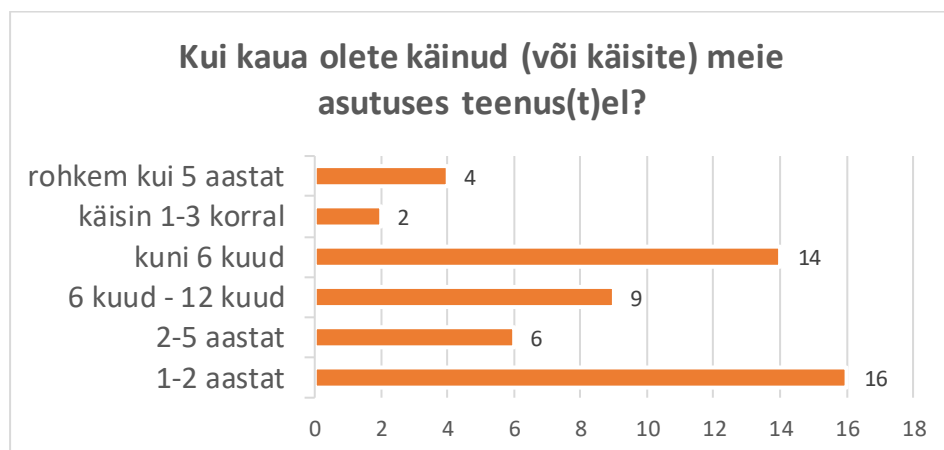
Ligi kolmandik vastanutest (32%) jälgib ProVida Kliiniku sotsiaalmeedialehti.

Täiskasvanute teenused ja erateenused

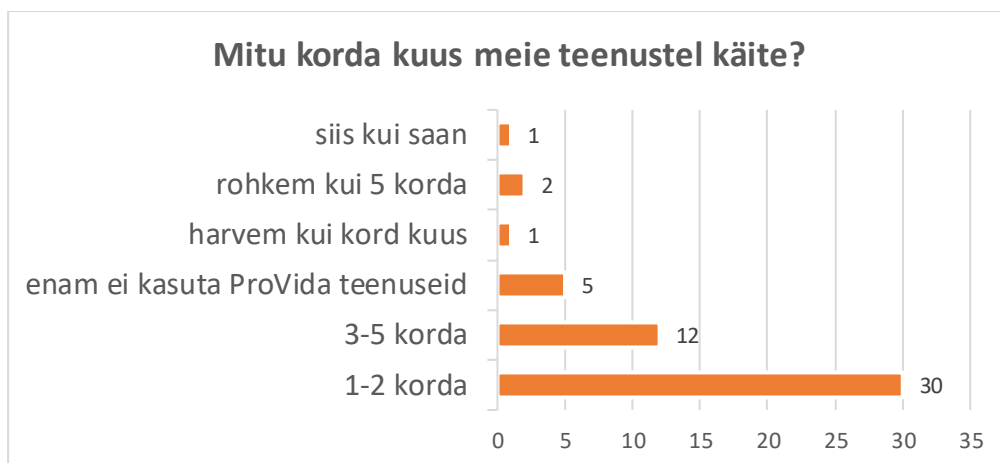
Küsimustikule vastas kokku 51 inimest.



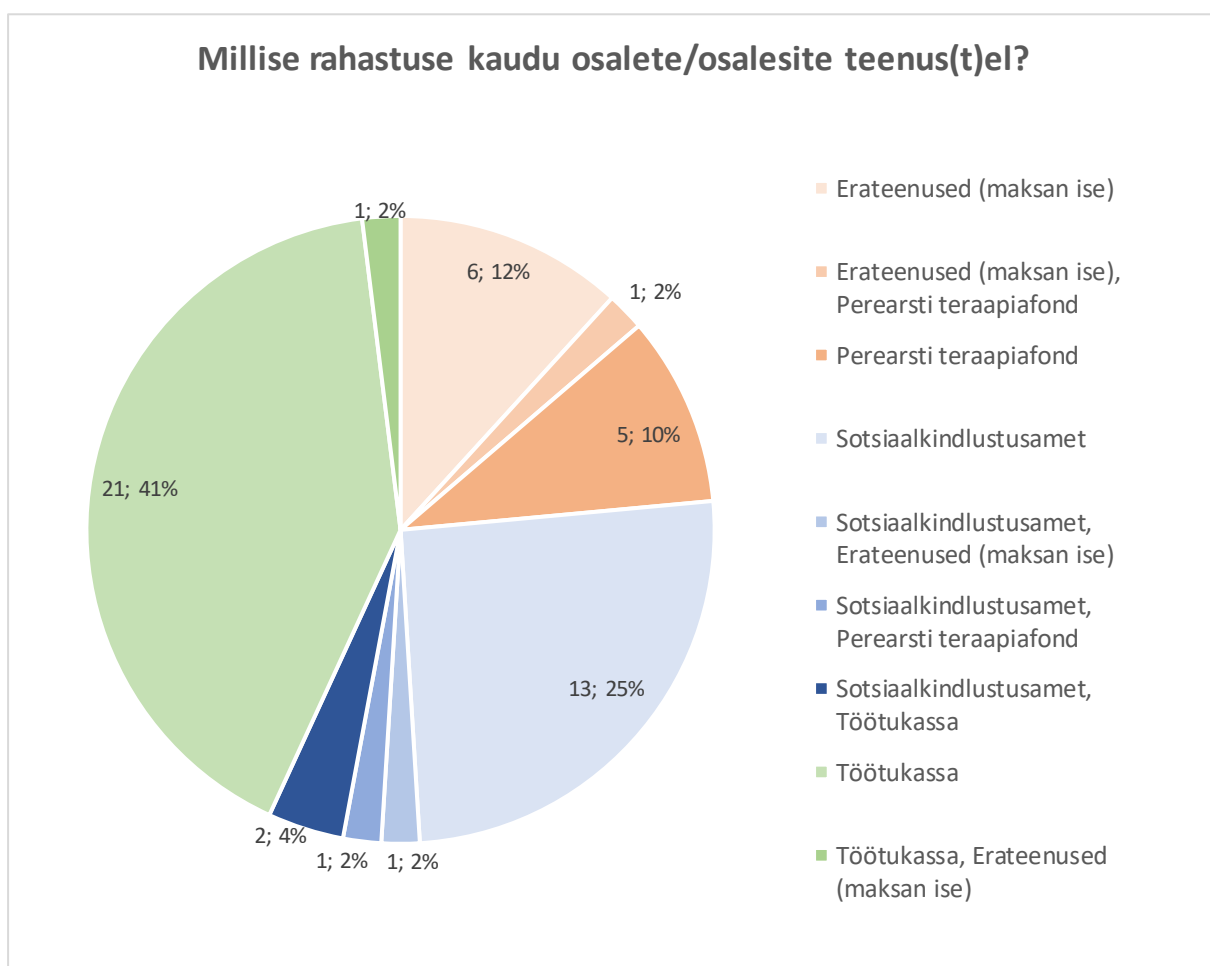
Enim on ProVida kohta infot saadud ProVida kodulehe (32%), Töötukassa (23%) ja oma lähedaste kaudu (18%) (NB! Vastanutel oli võimalik valida rohkem kui 1 vastusevariant).



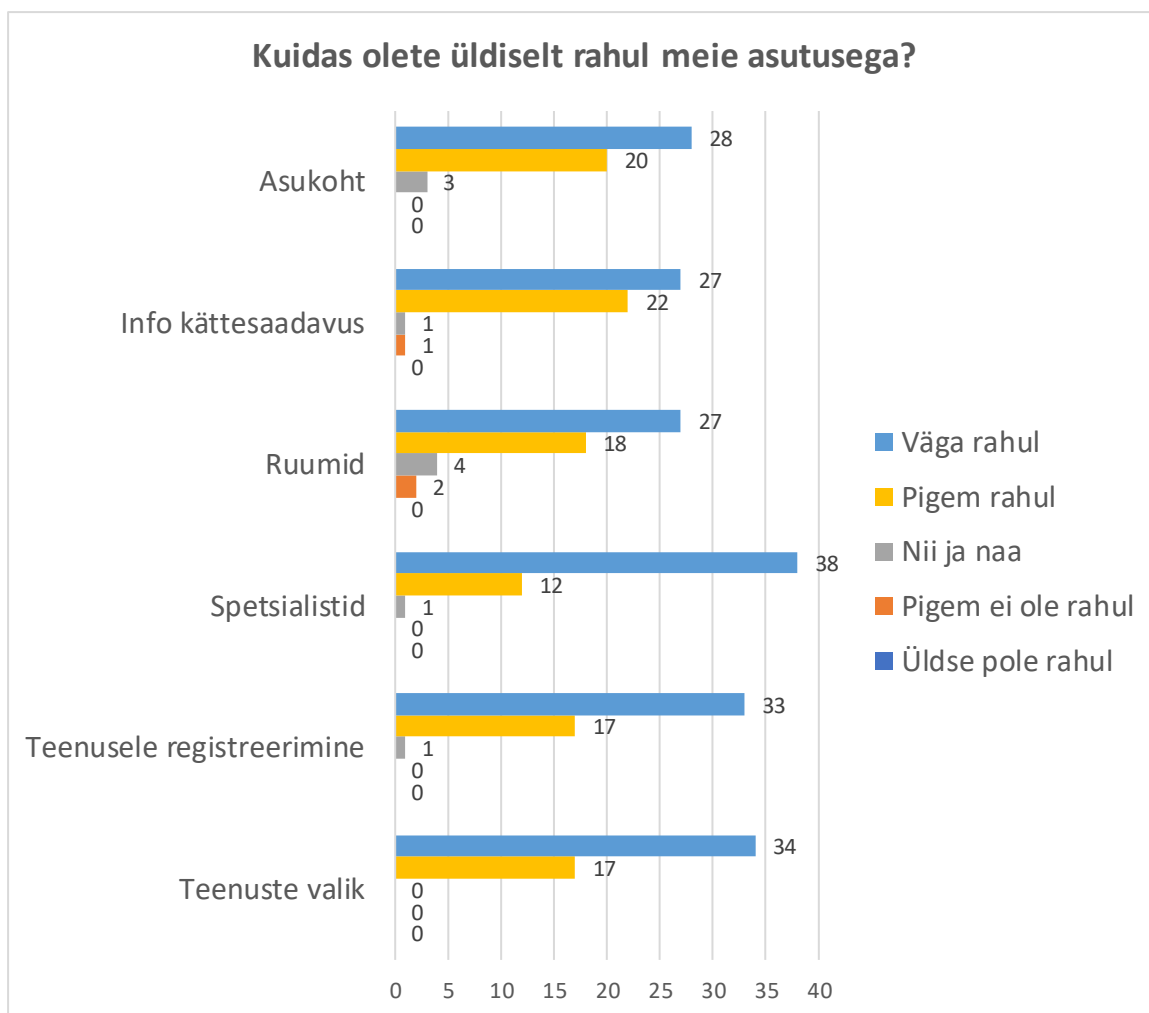
Ligi kolmandik vastanutest (31%) on ProVidas teenustel käinud lühemaajaliselt (kuni 6 kuud), 42% vastanutest on teenustel käinud kauem kui 1 aasta.



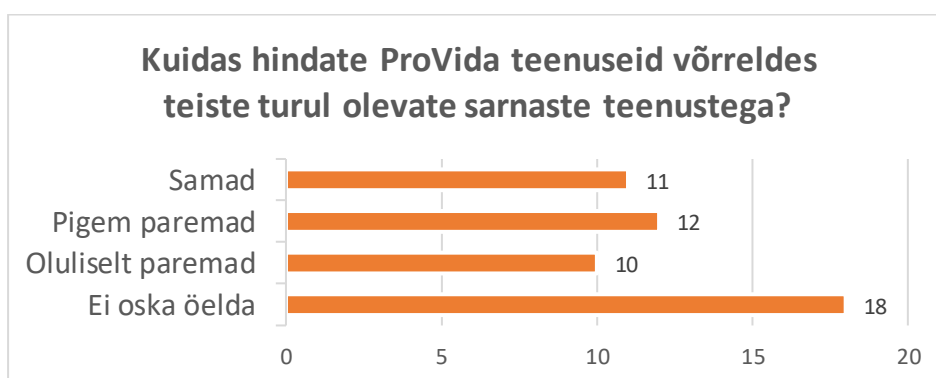
Valdav osa vastanutest käib ProVidas teenustel 1-2 korda kuus (59%), 23% käib 3-5 korda kuus ja 10% hetkel enam ProVidas teenuseid ei kasuta.



Enamik vastanutest käib ProVida teenustel vähemalt osaliselt Töötukassa (43%) või Sotsiaalkindlustusameti (33%) kaudu, 6 klienti käib teenustel mitme erineva rahastusviisi kaudu (osaliselt rahastab teenuseid ise). 7 klienti käivad teenustel täielikult või osaliselt perearsti teraapiafondi kaudu (13% vastanutest). NB! Joonisel on eraldi välja toodud kliendid, kes kasutavad korraga mitut rahastusallikat.



Valdavalt on vastanud ProVida teenuste valiku, teenustele registreerimise, spetsialistide, ruumide, info kättesaadavuse ja asukohaga väga rahul või pigem rahul (88-100%). Enim on erinevaid vastusevariante valitud ruumidega rahulolu osas (sh „Pigem ei ole rahul“ – 4% ja Nii ja naa“ – 8%).

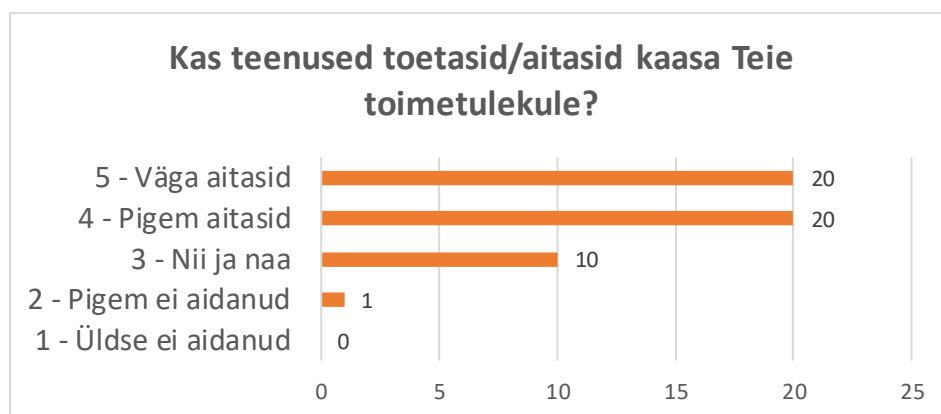


43% vastanutest hindab ProVida teenuseid paremaks kui teised turul olevad sarnased teenused, 22% hindab teenuseid samaks võrreldes teiste teenusepakkujatega ja 35% vastanutest on valinud vastusevariandi „ei oska öelda“.

Millega jäite rahule? Millega ei jäänud rahule?

Küsimustikule vastanud toovad peamiselt välja rahulolu töötajate, nende professionaalsuse, avatud ja sooja suhtlemisega. Raskuskohtadena toodi välja järsku treppi teisele korrusele, mõne spetsialistiga omavahelise koostöö sobimatuse ning erineva ootuse teenuse protsessi ja/või tulemuslikkuse osas.

„Soe ja avatud suhtumine, paindlikkus aegade leidmisel, huvipakkuvad ja tagasikutsuvad seansid.“



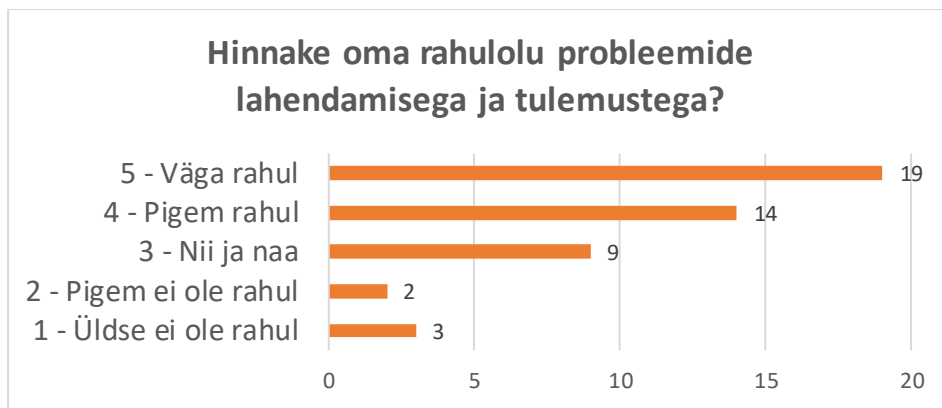
Valdav osa (78%) vastanutest leiab, et teenused on tema toimetulekut toetanud.



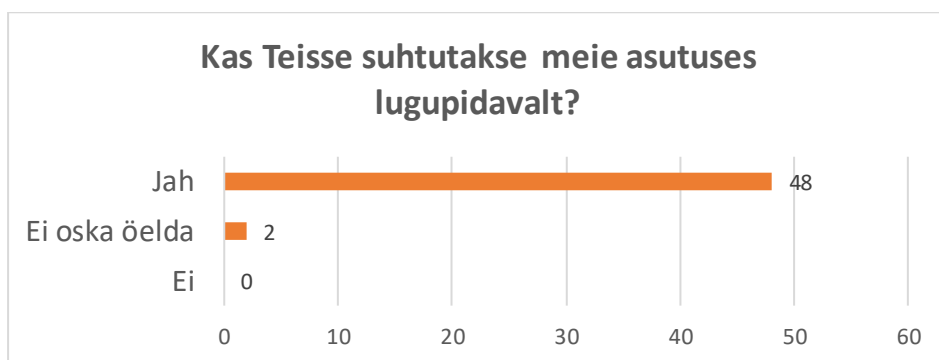
18% vastanutest on esinenud probleeme teenuste kasutamise ja/või kättesaadavusega.

Kui vastasite jah, siis milliseid?

Vastanud töid esinenud probleemidena välja teisele korrusele viiva järsu trepi, enda ajapuuduse teenustel käimiseks, teenuste mittepiisava sageduse, spetsialisti veast tekkinud kohtumise tühistamise (topeltaeg kahel kliendil) ja pika ooteaja kindla spetsialisti või teenuse jaoks aja saamisel.



Valdav osa vastanutest (71%) on probleemide lahendamise ja tulemustega pigem rahul, 10% vastanutest ei ole pigem rahul.



Peaaegu kõik vastanutest (94%) tunnevad, et neisse suhtutakse ProVidas lugupidavalt.



Valdav osa vastanutest (90%) soovitaks ProVidat teistele.

Millistest teenustest oleksite veel huvitatud?

Näiteks: koolitused, grupikohtumised, vestlusringid, lugemissoovitused, lastelaagrid, infomaterjalid, videoloengud jm.

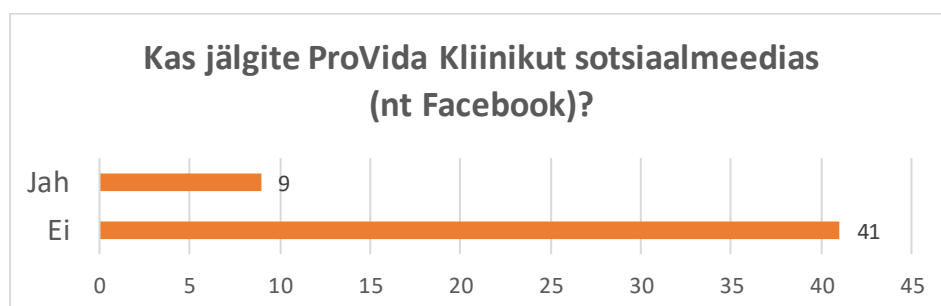
Vastanud oleks enim huvitatud grupikohtumistest/vestlusringidest ja infomaterjalidest.

Missugused teemad pakuks Teile huvi koolituste, vestlusringide, grupiteraapiate jm jaoks?

Vaastanud toovad huvipakkuvate teemadena välja: lapse toetamise õppimisel, peresüsteemi ja vanemluse alased koolitused, ATH, ärevushäired, depressioon, enesekindluse suurendamine, tegevusteraapia jm võimalused kodus rakendamiseks.

Millised on Teie ettepanekud või soovitusel, et saaksime osutada veel paremini teenuseid?

Vastanud sooviks saada kohtumise toimumise kohta meeldetuletust, lähemaid ootejärjekordi, rohke paindlikkust teenuse korralduses (nt kohtumiste läbiviimine õues, erinevate meetodite raendamine, erinevad makseviisid).



18% vastanutest jälgib ProVida sotsiaalmeediakontosid.

Klientide rahulolu-uuringu kokkuvõtte

Üldiselt on klientide rahulolu ProVida meeskonna, teenuste valiku ja kvaliteedi ning keskkonnaga hea. Eriti hindavad kliendid ProVida spetsialiste, nende professionaalset tööd ja toetavat suhtumist. Kokkuvõttes toodi raskuskohtadena välja aegade broneerimise sega seotud muresid (eelkõige raskused aja saamisel, aga ka üksikute topeltbroneeringute esinemine), konkreetse spetsialistiga koostöö mittesobimist, järsku treppi ülemisele korrusele, veidi jahedat maja ja lisaks tuntakse puudust kohtumisele eelnevast meeldetuletusest. Lisateenustest tuntakse huvi lastelaagrite, koolituste (sh videokoolitused), vestlusringide/grupikohtumiste, infomaterjalide ja lugemissoovituste vastu.