



Klientide tagasiside 2025

Üldandmed

Mida mõõtsime

- Teenuse kogemus (PREM): spetsialisti professionaalsus ja toetav suhtumine
- Teenuse kättesaadavus: broneerimine, ooteaeg, üldinfo kättesaadavus
- Tervisetulemi muutus (PROM): enesetunne/terviseseisund pärast teenust
- Ootustele vastamine ja soovitamine (lojaalsus)
- Taust: teenuse rahastaja ja kliendisuhe (kui kaua klient)
- Avatud tagasiside: tunnustused, probleemid ja arengukohad

Vastajate arv kokku 487

Teenuse rahastaja:

- Tervisekassa: 216 (44.4%)
- Sotsiaalkindlustusamet: 140 (28.7%)
- Töötukassa: 79 (16.2%)
- Tasun ise: 36 (7.4%)
- KOV / tööandja / kindlustus jm: 16 (3.3%)

Kliendisuhe:

- Kuni 1 aasta: 296 (60.8%)
- 1–2 aastat: 109 (22.4%)
- 3–5 aastat: 42 (8.6%)
- 5 aastat või kauem: 40 (8.2%)

Soovitamine (Top-2)

95.3%

Kindlasti + pigem soovitan: 464/487

Ootustele vastas

94.9%

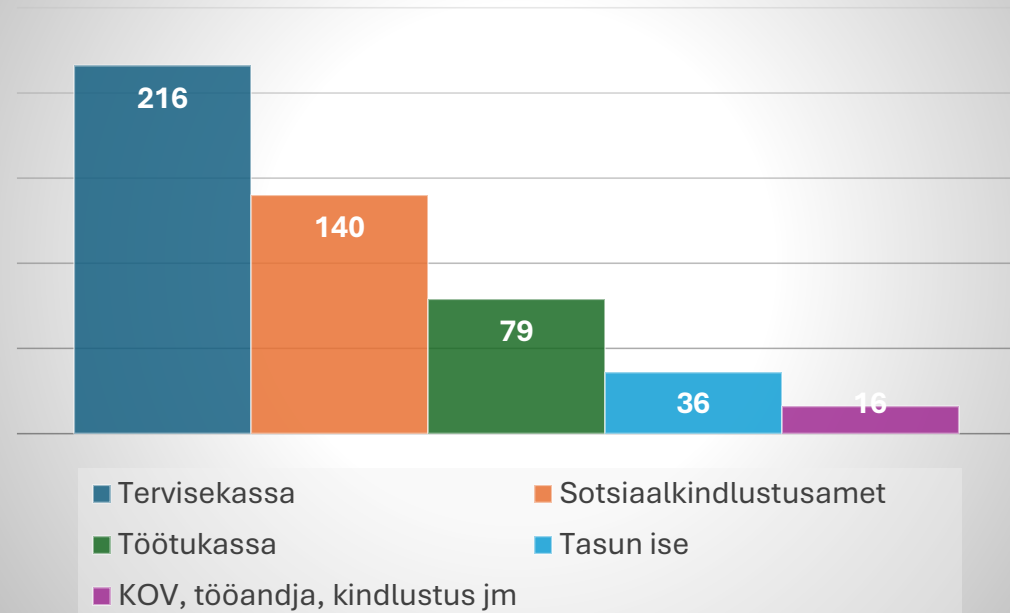
Täielikult + pigem vastas: 462/487

Tervise seisund paranes

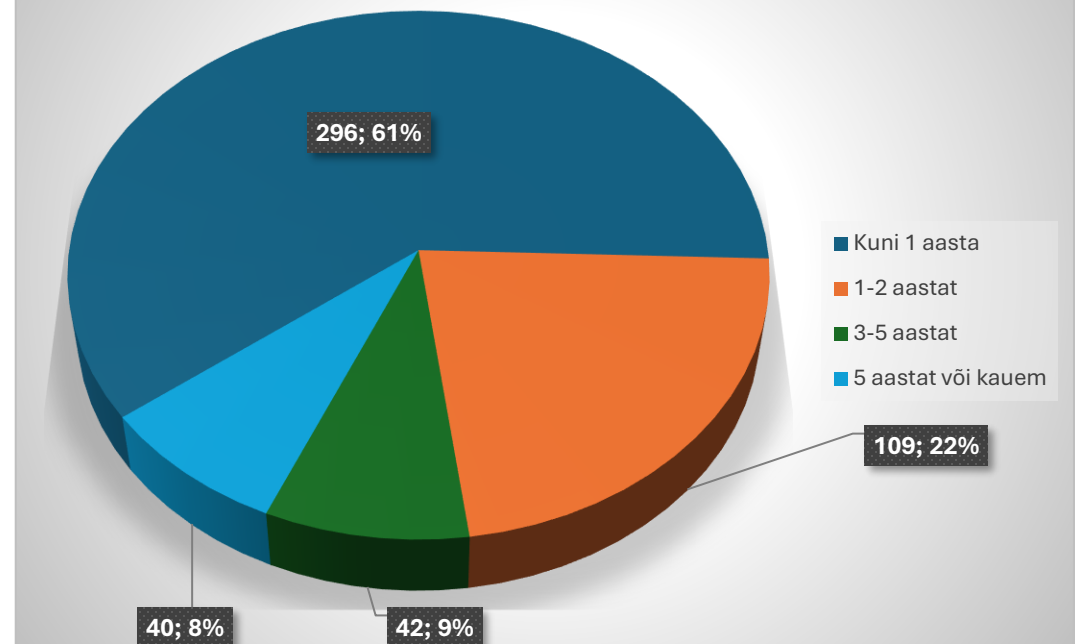
90.1%

Märgatavalt + mõnevõrra parem: 439/487

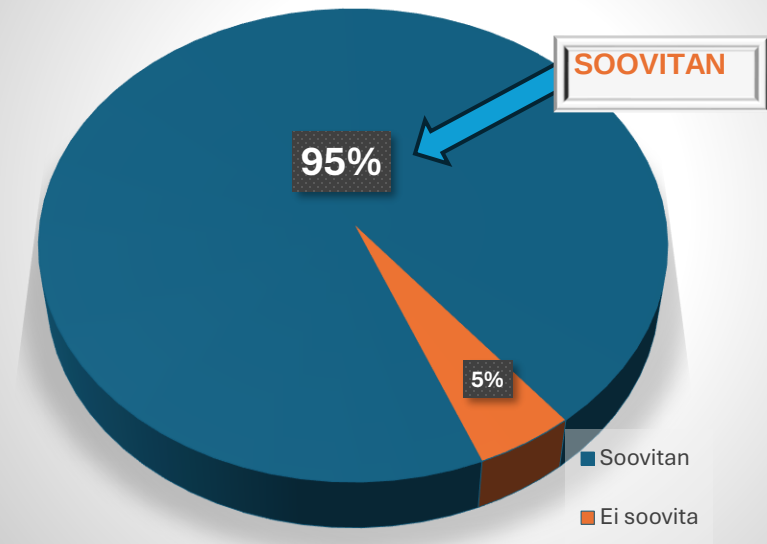
Teenuse rahastaja



Kui kaua olete olnud ProVida klient?

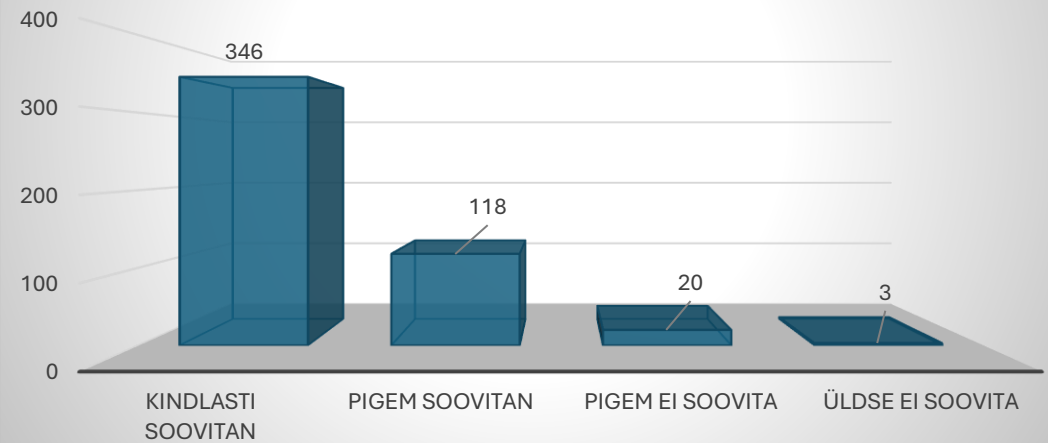


Kui tõenäoliselt soovitaksite ProVida teenust oma sõbrale või lähedasele?

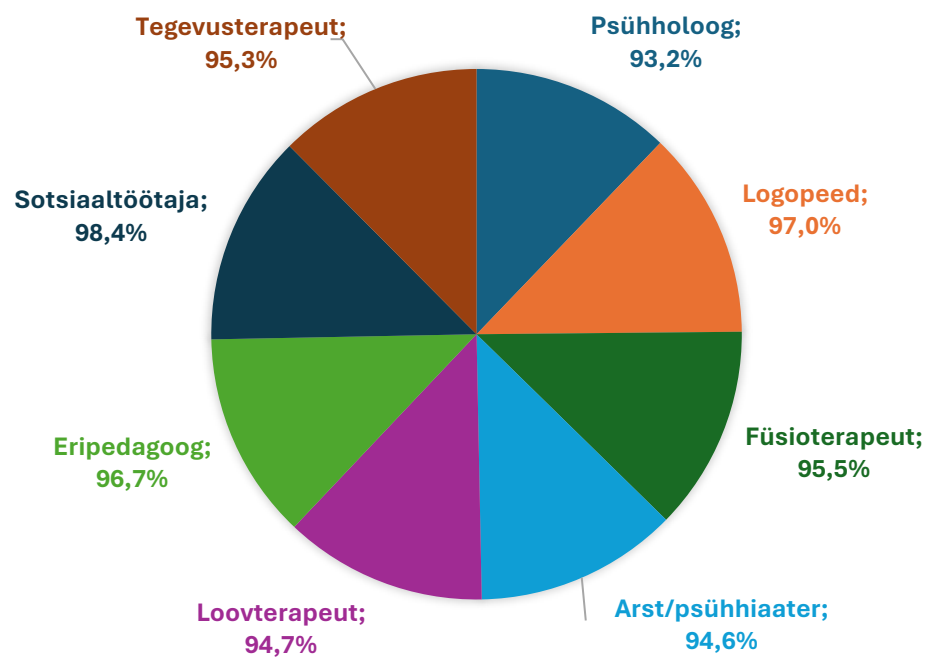


Kui tõenäoliselt soovitaksite ProVida teenust oma sõbrale või lähedasele?

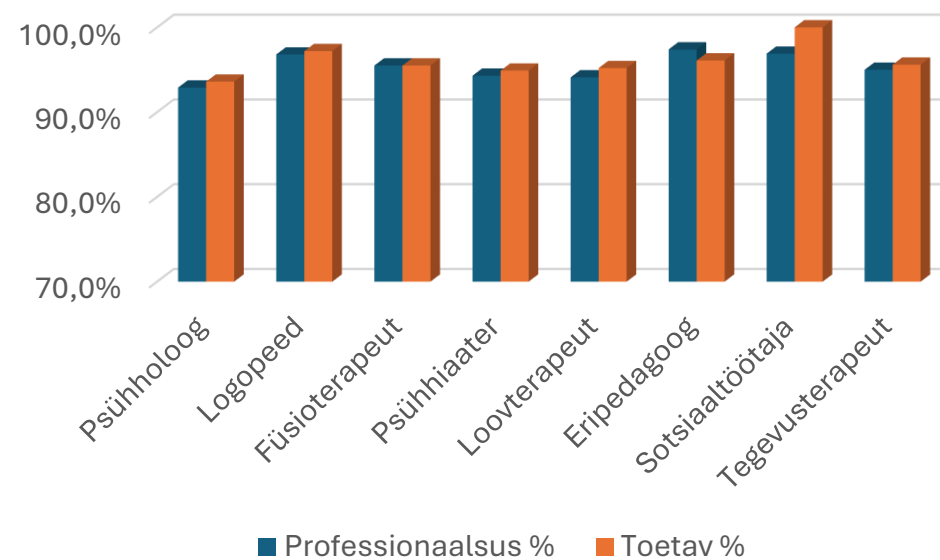
n=487



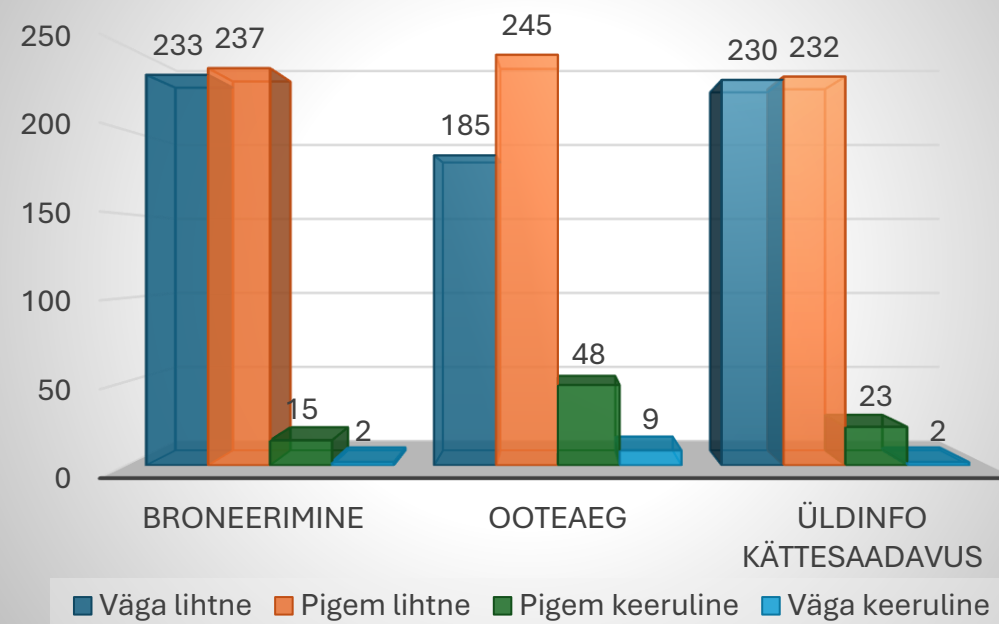
Teenustega rahulolu erialati



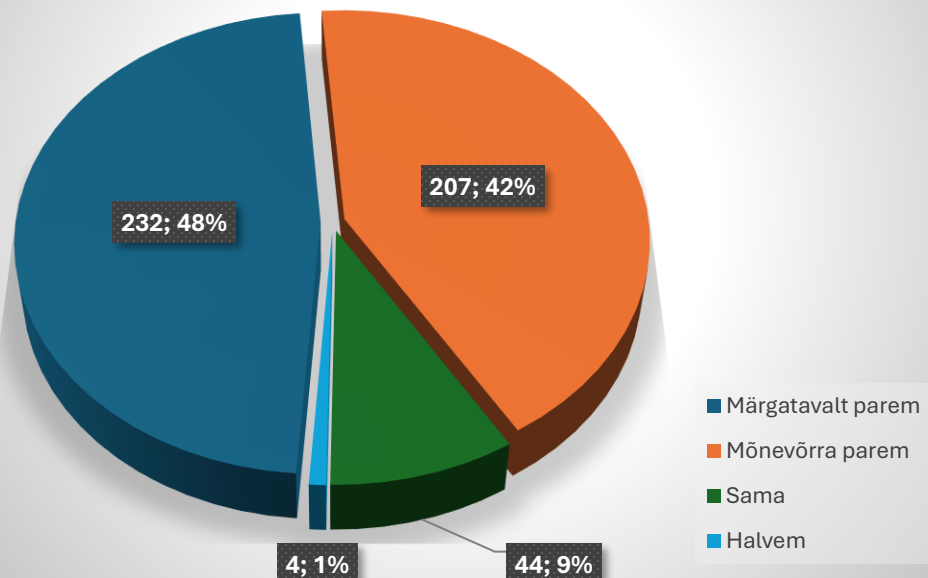
Kuidas hindate spetsialisti professionaalsust ja toetust?



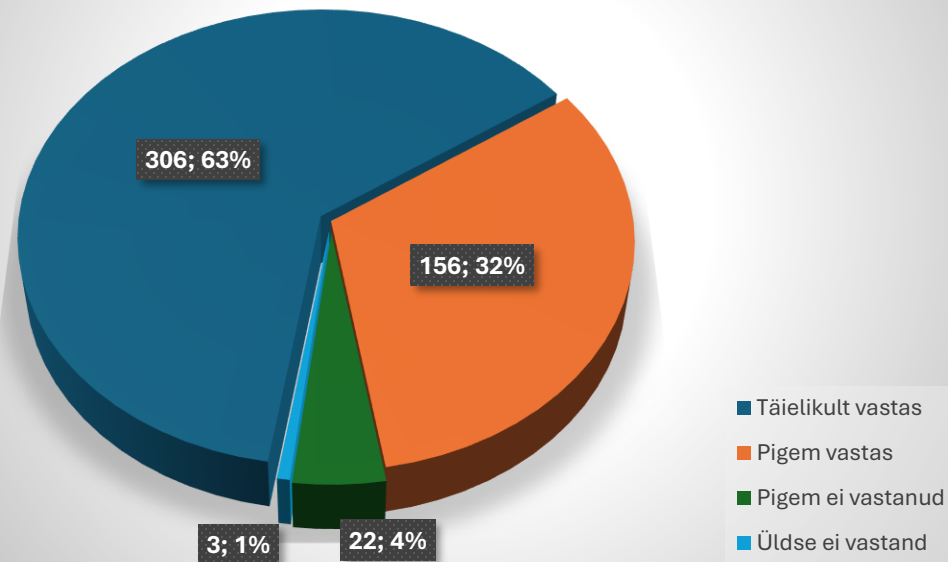
KÄTTESAADAVUS



Kuidas hindate oma tervises seisundi muutust pärast teenust ?



Kas ProVida Kliinik vastas Teie ootustele?

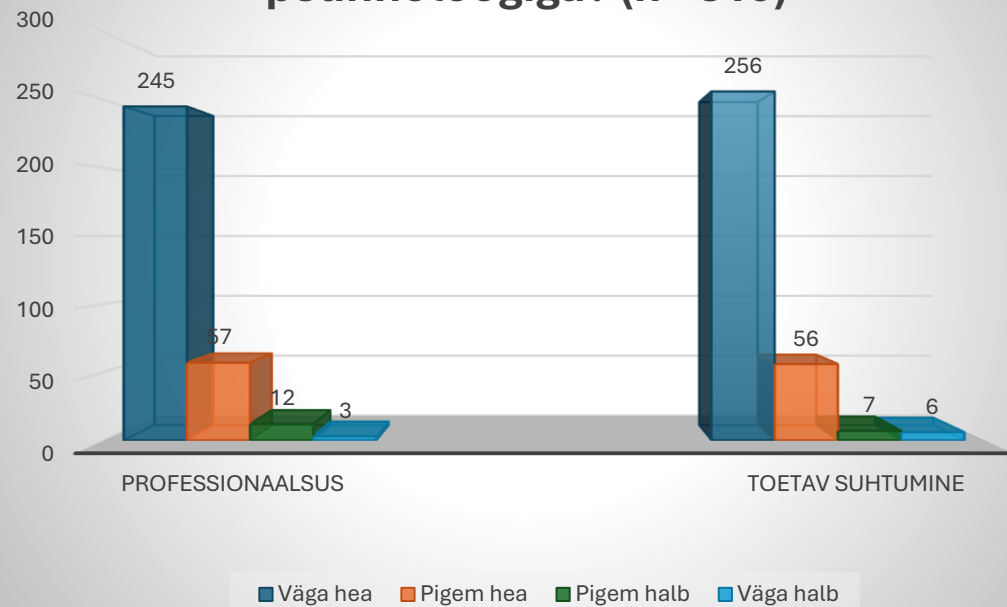


Hinnangute arv erialade kaupa

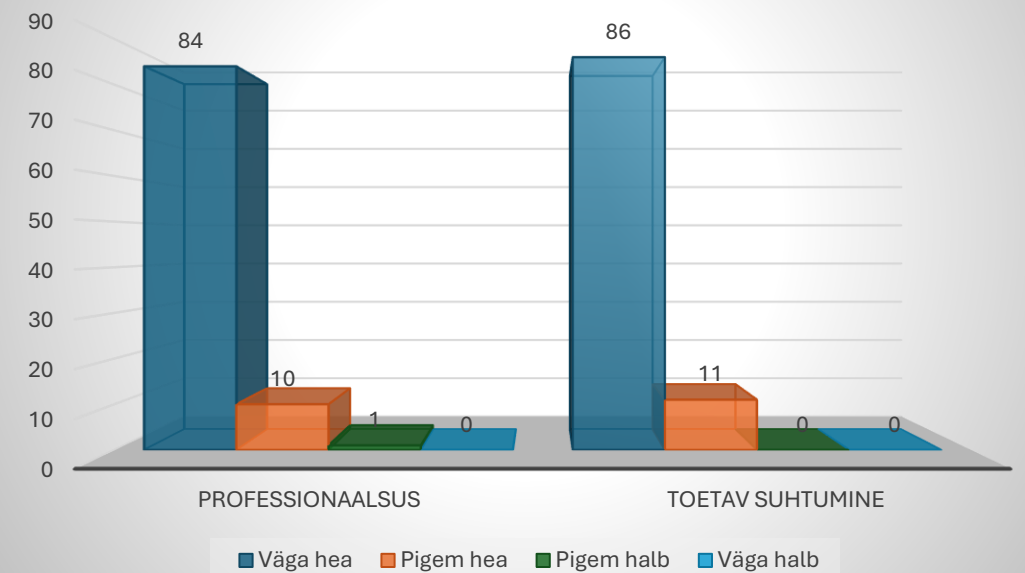
Hinnangute arv erialade kaupa (n=487, vastaja võis hinnata mitut teenust)

- Psühholoog: 319 (65,5%)
- Logopeed: 97 (19,9%)
- Füsioterapeut: 78 (16,0%)
- Loovterapeut: 64 (13,1%)
- Tegevusterapeut: 35 (7,2%)
- Arst/psühhiaater: 35 (7,2%)
- Eripedagoog: 19 (3,9%)
- Sotsiaaltöötaja: 8 (1,6%)

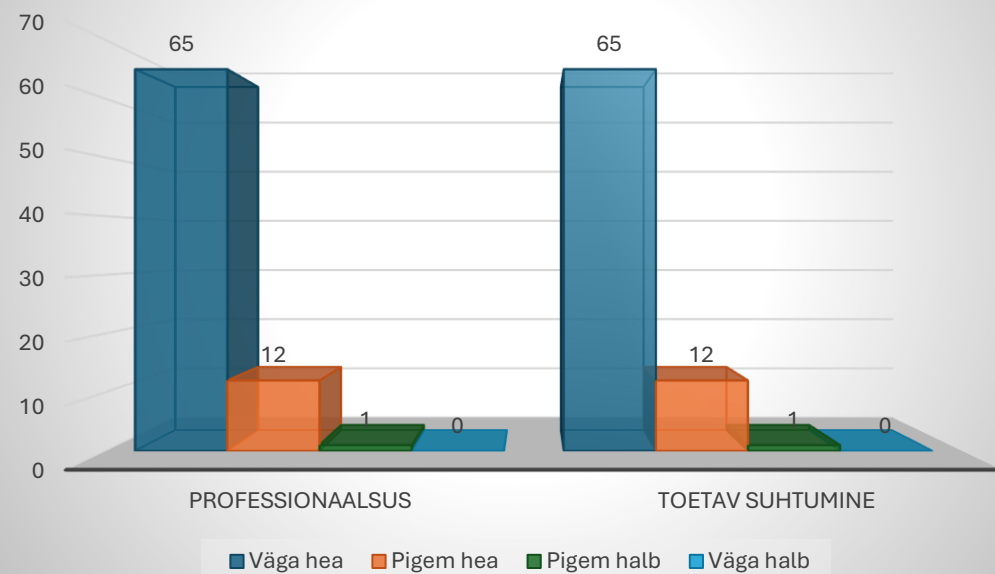
Kuidas hindate kogemust psühholoogiga? (n= 319)



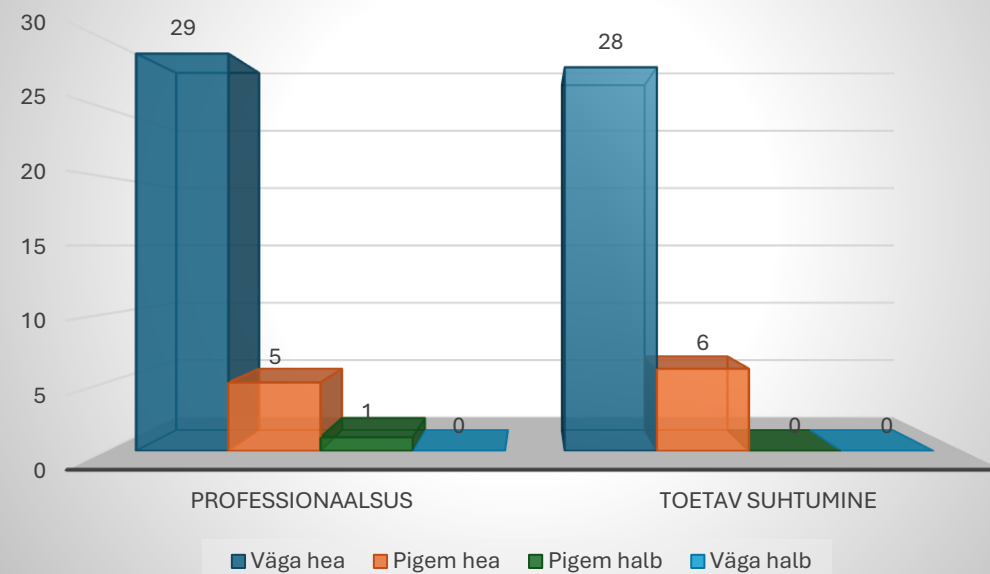
Kuidas hindate kogemust logopeediga? (n= 97)



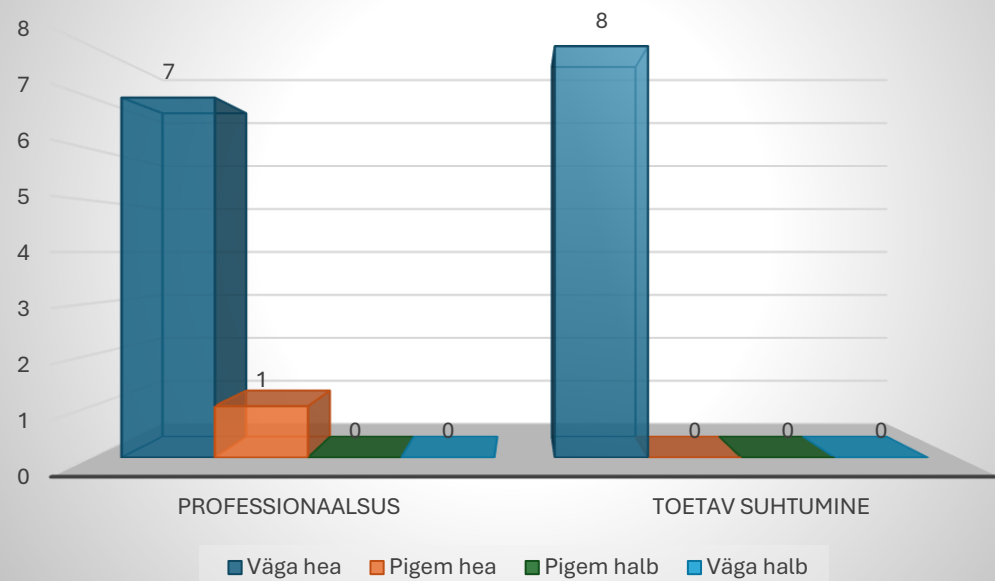
Kuidas hindate kogemust füsioterapeudiga? (n= 78)



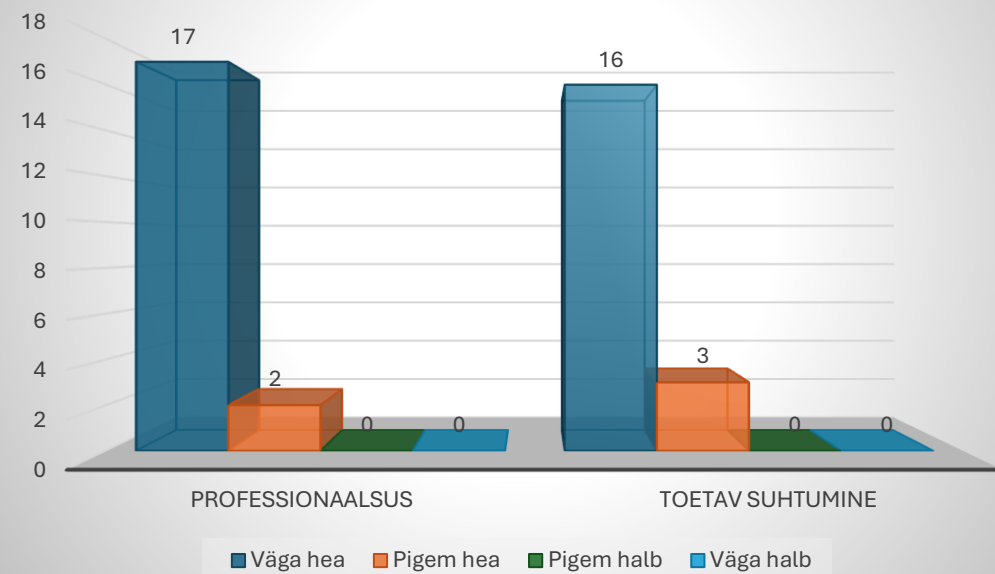
Kuidas hindate kogemust tegevusterapeudiga? (n= 35)



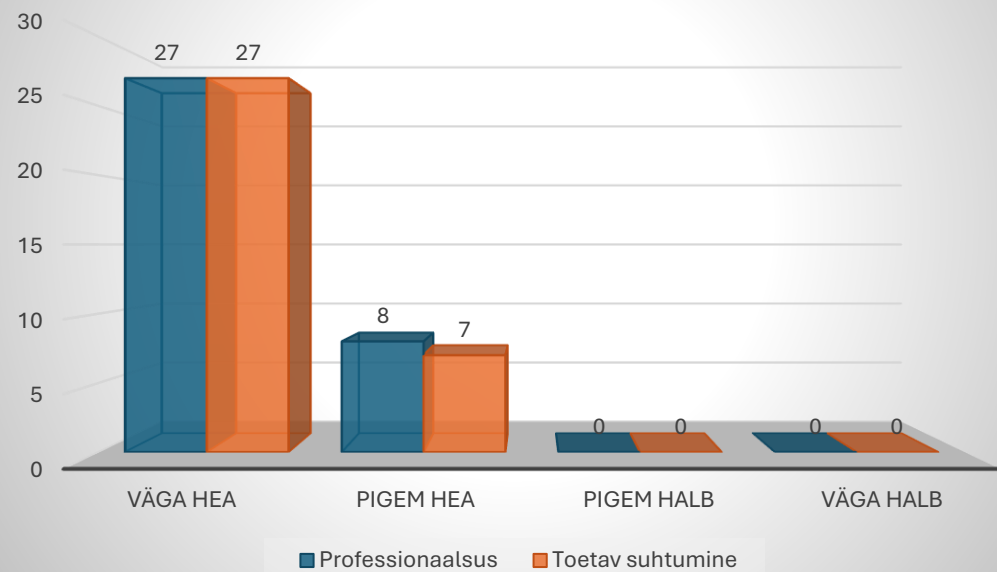
Kuidas hindate kogemust sotsiaaltöötajaga? (n=8)



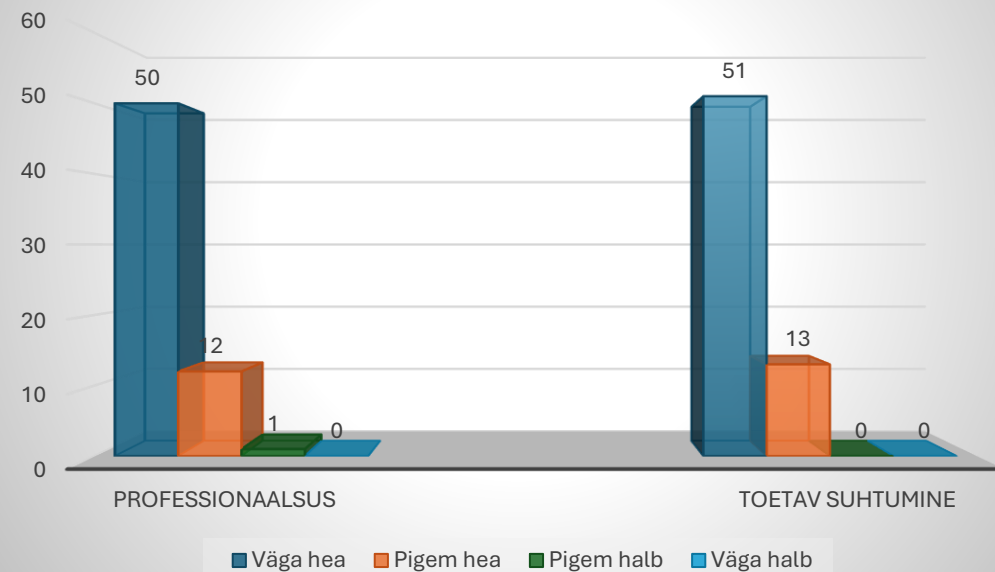
Kuidas hindate kogemust eripedagoogiga? (n=19)



Kuidas hindate kogemust psühhiaatriga? (n=35)



Kuidas hindate oma kogemust loovterapeudiga? (n=64)



<u>Tunnustused teemadena</u>	<u>Mille eest kliendid tunnustasid</u>	<u>Tekstidest näited</u>
Professionaalsus ja pädevus	Spetsialist “teab, mida teeb”; asjatundlikkus; professionaalsed lahendused	“Oli näha, et oma ala asjatundjad...”, “Tundsin, et spetsialist teab, mida teeb.”, “Väga meeldiv ja professionaalne...”
Toetav ja inimlik suhtumine	Sõbralikkus, hoolivus, mõistmine, turvatunne, aktsepteeriv suhtlus	“Kõik töötajad on väga sõbralikud ja toetavad.”, “...toetavad ja pühendunud!”, “mugav ja saan vabalt kõigest rääkida”
Konkreetne kasu ja muutus	Parem enesetunne, kergendus, eesmärkide saavutamine, “päriselt abi”	“Tänu talle on mu enesetunne paranenud...”, “Tundsin, et saan päriselt abi.”, “Sain häid mõtteid ja abi, mis toimivad.”
Turvaline õhkkond ja meeldiv keskkond	Hubasus, turvaline atmosfäär, rahulik ja sõbralik õhkkond	“Kliinik on väga hubane ja turvalise atmosfääriga:)", “Väga kena, rahulik ja sõbralik õhkkond...”
Kogu teenuse- ja kliendikogemus	Hea mulje “alates administ”; kiire ja abivalmis registratuur	“Arvan, et ProVida on parim koht... alates vastuvõtu administ...”, “Registraator on väga sõbralik ja aitab alati kiirelt.”
Kaasaegne metoodika ja töövõtted	Kaasaegne lähenemine, “tööriistad”, taastumisele suunatus	“Kaasaegne metoodika...”, “Meeldis objektiivne lähenemine ning taastumisele orienteeritus...”, “Antiööriistad, kuidas ennast ise aidata.”
Lapse ja pere toetamine	Lapse koostöö ja toimetulek paranes; laps käib rõõmsalt; pere tunne, et hoolitakse	“Oluliselt on paranenud lapse koostööd”, “Laps läheb teenusele alati rõõmsa tujuga”, “Seal on tunne et mind ja minu peret aidatakse...”
Koostöö ja suhtlus	Avatud arutelud, mõnus suhtlus, kuulamine	“Saime väga avatult vestelda ja asju läbi arutada”, “Taas oli meeldiv suhelda ja kõnelda”
Jätkamissoov ja soovitamine	Rahulolu ja soovitusvalmidus (otsene/kaudne)	“Väga rahul teenusega.”, “Soovitan”, “Jätkake samas vaimus...”

Ettepanekud teemadena	Mida kliendid sisuliselt soovivad	Näited nimekirjast
Meeldetuletused ja suhtluskanalid	Automaatseid SMS/e-mail meeldetuletusi ning lihtsamat kättesaadavust	“Automaatsed meeldetuletused...”, “SMS või siis e-mail meeldetuletusega...”, “vastuvõtuinfo/meeldetuletus...”, “Sõnumiga meeldetuletused”, “Kõnepost v muu teadete jätmise võimalus”
Rahastus, ligipääs ja hinnast tulenevad barjäärid	Saatekirja/rahastuse korral paremat ligipääsu (sh logopeedia), muidu on “liiga kallis”; lisaks Stebby	“Tervisekassa rahastusega polnud võimalik teenust saada...”, “Kui laps vajab rohkem logopeedilis tuge... suunatakse tasulisele teenusele”, “ise tasudes läheb see väga kalliks”, “Sooviksin võimalust tasuda Stebby kaudu”
Ruumid ja keskkond	Rahulikumaid toone, “vaikset ruumi”, laste ja täiskasvanute ootamise eristamist; mõni ruum/tingimus häiris	“kujundust... rahulikemas toonides...”, “vaikset ruumi...”, “eraldada täiskasvanute ja laste ooteruum”, “Aknata ruum tekitab veidi kõhedust.”, “Kliinikum on hubane, aga oli pisut külm.”, “kabinet... polnud küll ammu koristatud...”
Kliiniline kvaliteet ja otsustusloogika	Selgemad põhjendused (arsti otsused), rohkem ettevaatust kiirete järeldustega; sobivuse/koostöö küsimused	“Patsient vajab selgitust arsti otsuste kohta”, “kui psühholoogiga ei teki kontakti... ei saa esimese kohtumise põhjal väita...”, “Mul on jäänud... kripeldama, kas mind mõistetakse päriselt.”, “Terapeut lihtsalt kadus pärast haigust ära.”, “Ma ei soovitaks psühholoogi kelle juures käisin”, “Ei ole rahul raviotsusega”, “Käisin psühholoogi juures ja ta oli väga tuim” jmt
Laste teenused ja vanema kaasamine	Esmasel kohtumisel vanemaga vestlus; eripedagoogilt kirjalik tagasiside; logopeedia/teraapia korraldus	“Lapse esmasel saabumisel... lapsevanemaga ka vestlema.”, “ootaksin tagasisidet eripedagoogilt ka kirjalikult...”, “Lapse teraapiasse esmasel saabumisel ei Vesteldud kordagi vanemaga...”
Teenuste valik ja lisateenused	Mõni soov lisada teenusvalikusse (toitumisterapeut; ujumine tagasi)	“toitumisterapeut... toitumisnõustaja”, “ujumine võiks taas pakkumisse tulla”
Aegade pidamine ja ajagraafiku distsipliin	Et teenuse aeg ei “veniks üle” ja klient ei kaotaks oma aega	“Tihti läheb teiste aeg üle ja mina saan selle võrra vähem teenust.”

LÜHIDALT

3 peamist tugevust	3 peamist soovitus
Väga kõrge soovitusmäär ja rahulolu	Digitaalne broneerimine/meeldetuletused
Spetsialistide professionaalsus ja toetav suhtumine	Ligipääs rahastusega teenustele
Turvaline/hubane keskkond	Ooteruumi sensorika