****

**INDIVIDUAALSETE TEGEVUSKAVADE KOKKUVÕTE 2017**

Koostaja: Reta Riitsaar

01. veebruar 2018

Kontakt: reta.riitsaar@ambromed.ee

# Sissejuhatus

2015. aastast alustati Ambromed Kliinikus klientidele individuaalsete tegevuskavade koostamisega, et hinnata teenuse tulemuslikkust. Individuaalne tegevuskava koosneb elukvaliteedi küsimustikust, seatud eesmärkidest ja ravi kokkuvõttest. Elukvaliteedi küsimustiku täidab klient ravi algul ja lõpus, et hinnata ravi mõju erinevatele eluaspektidele. Eesmärkide püstitamine tagab, et teenust osutatakse kliendi individuaalsetest vajadustest ning soovidest lähtuvalt, mida nii klient kui spetsialist kinnitavad oma allkirjaga. Teenuste tulemuslikkust hinnatakse koos kliendiga kord aastas teenuse lõpetamisel või kui ravisse jäävad pikemad pausid. Kord aastas tavaliselt jaanuari kuus tehakse kokkuvõte tegevuskavade kollektiivsetest tulemustest.

2017. aasta lõpuks oli individuaalsetest tegevuskavadest 233 kokkuvõtet. Teenuse osutamine lõpetati 105 kliendiga ja jätkub 2018. aastal 80 kliendiga, teenuse katkestas 48 klienti. Spetsialistidest on kõige rohkem individuaalseid kavasid koostanud psühholoogid: Mirjam Ool, Imbi Suun, Mirjam Veermäe, Karin Lätt ja Liine Põldsam. Mõnede klientide puhul pidi spetsialist üksi kokkuvõtet täitma, kuna klient ei ilmunud kohale ning temaga ei olnud võimalik enam kontakti saada.

# Eesmärgid ja elukvaliteet

Vastavalt 233 koostatud individuaalsele tegevuskavale püstitati kokku 984 eesmärki, neist 687 (70%) täideti ja 297 (30%) jäi täitmata. Teenuse osutamise käigus lisandus 136 eesmärki.

Teenuse osutamine lõpetati 105 kliendiga. Teenuse lõpetanud klientide eesmärke oli kokku 414, neist 336 (81%) täideti ja 78 (19%) jäi täitmata.

Teenuse lõpetanud klientidest 69 kliendil oli täidetud elukvaliteedi küsimustik ravi alguses ja lõpus. Sellel aastal on elukvaliteedi küsimustiku täitnud rohkem kliente kui 2016. aastal. Elukvaliteedi küsimustiku maksimum on 78 punkti. Teenuse alustamisel oli keskmine punktisumma 40 punkti ning teenuse lõpetamisel 54 punkti. Seega on individuaalsete tegevuskavade põhjal elukvaliteet paranenud keskmiselt 14 punkti võrra. Kõige suurem on elukvaliteedi paranemine olnud 17lt 59 punktile.

Teenuse osutamine jätkub 80 kliendiga. Teenusega jätkavate klientide eesmärke oli kokku 377, neist on täidetud 234 (62%) ja 143 (38%) on jäänud täitmata. Lisandunud on 69 eesmärki.

Teenusel jätkavatest klientidest 55 kliendil oli täidetud elukvaliteedi küsimustik ravi alguses ja aastas korra kokkuvõtte tegemiseks. Teenuse alustamisel oli keskmine elukvaliteedi punktisumma 41. Aasta kokkuvõtte tegemisel oli keskmine summa 47 punkti. Antud individuaalsete tegevuskavade põhjal on elukvaliteet tõusnud keskmiselt 6 punkti võrra. Kõige suurem on elukvaliteedi paranemine olnud 36lt 61 punktile. Kõige väiksem paranemine on olnud 1 punkti võrra. Kolmeteiskümnel juhul on elukvaliteet vahekokkuvõtte tegemisel olnud madalam kui teenuse alustamisel. Tuleb silmas pidada, et teenustega jätkavate klientide ravi võib olla väga erinevas järgus.

Teenuse on katkestanud erinevatel põhjustel 48 klienti. Peamiseks teenuse katkestamise põhjuseks oli perearsti saatekirjal ettenähtud kordade lõppemine.

# Teenuse sobivus

Teenuseid hindasid kõikide individuaalsete kavade põhjal (vastanuid 216) väga hästi sobivaks 184 (85%), 17 (8%) vastas, et teenus sobis osaliselt ja 15 (7%) ei osanud öelda.

Teenuse lõpetanud klientidest vastas teenuse sobivuse kohta kokku 103 klienti, neist 95 (92%) vastas, et teenus sobis väga hästi, 4 (4%) sobis osaliselt ja 4 (4%) ei osanud öelda.

Teenusel jätkavate klientide hinnangul (75 vastajat) sobis teenus väga hästi 68-le (91 %-le) ja 6-le (8%-le) sobis teenus osaliselt ning 1 (1%) ei osanud öelda.

Teenuse katkestanud klientide hinnangul (38 vastajat) sobis teenusväga hästi 21-le (55 %-le) ja 7-le (19%-le) sobis teenus osaliselt ning 10 (26%) ei osanud öelda.

# Järgnevalt mõned klientide kommentaarid teenuse sobivuse kohta:

* „Peresuhted on oluliselt paremad. Sain palju julgustust ja eneseusku."
* „Meeldis, et sain terapeudile vahepeal kirjutada.“
* „Mulle meeldis, et sain lisaks südamelt ära rääkimisele ka reaalsed oskused ja teadmised, kuidas edaspidi oma mõtlemisega ja endaga tööd teha."
* „Tundsin end hästi, keskkond oli usalduslik.“
* „Õnneks sattusin kokku endale hästi sobiva psühhoterapeudiga.“
* „Sain selgeks, kuidas tekivad mõttevead ja kuidas neid ise korrigeerida.“
* „Vajadusel pöördun uuesti ja julgen teistele soovitada.“
* „Olen alati õigeaegselt abi saanud.“
* „Meeldis, et tuleb meeldetuletuseks SMS teavitus.“
* „Ei oleks oodanud nii head tuge.“
* „Olen leidnud õiged spetsialistid - usalduslik suhe; olen kindel koostöö tõhususes."
* „Iga kord lahkun positiivsena.“
* „Paljud eesmärgi said täidetud. Tunnen ennast järjest paremini.“

Järgnevalt mõned raskused seoses teenuse sobivusega (mõned ka spetsialistide lisatud):

* „Perearsti saatekirjal on kordi liiga vähe ning tasuline teenus on minu jaoks kallis."
* „Tahaks tihedamini vastuvõttudel käia."
* „Vestlused võiks rohkem püsida teemas ja konkreetsetele probleemidele lahenduste leidmisel. Tihti läheb jututeema liiga hajevile. “
* „Klient kolis välismaale ning katkestas teraapia"
* „Teenust, mida ootasin ei ole olemas."
* „KKT ei olnud päris õige teraapiasuund minu jaoks.“

Lisaväärtusena on kliendid välja toonud:

* „Olen saanud palju uusi teadmisi."
* „Sain kogemuse, et rääkimisest, jagamisest on abi."
* „Olen huvitavaid ideid saanud.“
* „Peas on tekkinud tasakaal.“
* „Oskan ka tulevikus negatiivseid mõttemustreid ära tunda ja muuta.“
* „Sain kinnitust, et ma ei ole imelik, et sobin siiski siia ühiskonda.“
* „Sain enesekindluse, et olen kõigeks suuteline!"
* „Olen positiivsem!"
* „On kujunenud teadmised/oskused selgitada ja analüüsida rohkem enda käitumist ning selle tõttu on paranenud üldine elukvaliteet."
* „Olen lugenud psühholoogi poolt soovitatud raamatuid ja teen ise rohkem endaga tööd."
* „Sain infot lapse rehabilitatsiooniteenuste kohta."
* „Probleemidest on laiem ülevaade."
* „Sain kala asemel õnge."

# Soov saada mõnd teist teenust või muuta midagi olemasoleva juures

Teenuse osas ei soovi midagi muuta 47 klienti 74st (66%) vastanuist. Klientide poolt toodi kõige rohkem välja suuremat vajadust pereteraapia ja psühhiaatri Haigekassa vastuvõttude järgi. Lisaks on vastuste põhjal klientidel vajadus käia tihedamini vastuvõttudel.

# Kokkuvõte ja parendusettepanekud

Kokku täideti 233 individuaalset tegevuskava. Teenuse osutamine on lõpetatud 105 ja jätkub 80 kliendiga. Teenuse on katkestanud 48 klienti. Lõpetanud klientide eesmärkidest on täidetud 304 375st (81%) ja 71 375st (19%) on jäänud täitmata. Teenuse lõpetanud klientidest 69 kliendil oli täidetud elukvaliteedi küsimustik ravi alguses ja lõpus. Teenuseid hindasid kõikide individuaalsete kavade põhjal (vastanuid 216) väga hästi sobivaks 184 (85%), 17 (8%) vastas, et teenus sobis osaliselt ja 15 (7%) ei osanud öelda. 2017. aastal on oluliselt rohkem kliente täitnud elukvaliteedi küsimustiku ravi alguses ja lõpus. Individuaalsete tegevuskavade kokkuvõttest tehakse ülevaade töötajatele ja edastatakse vajadusel parendusettepanekud, arvestatakse töötajate tagasisidega ning vajadusel tehakse muudatusi.