

Kokkuvõte Tallinna ISTE (isikukeskse erihoolekande) teenusmodelis osalenute rahulolu-uuringu tulemustest 2025

ISTE teenusmodeli rahulolu-uuring viidi läbi oktoobris 2025. Küsitlus, mis koosnes kuuest valikvastustega küsimusest ning kolmest avatud küsimusest, saadeti kokku 110-le projektis osalejale, kellest vastas 46, mis tähendab 42% vastamismäära. Saadud vastused annavad hea ülevaate osalenute kogemustest, rahulolust ning ettepanekutest vaimse tervise teenuse arendamiseks.

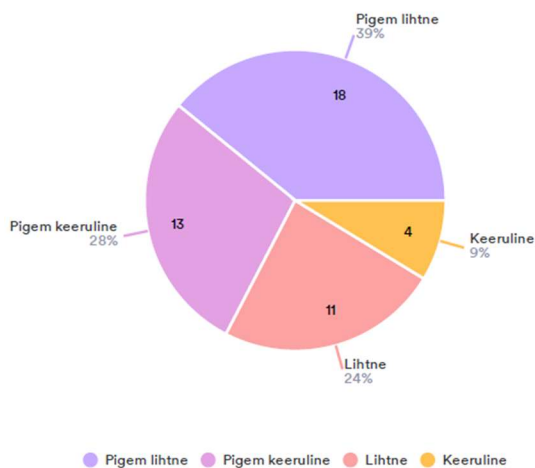


Tulemustest:

1. ISTE teenusmodeli kohta info leidmist pidas *lihtsaks* / *pigem lihtsaks* 29 vastajat (63%) ning *keeruliseks* / *pigem keeruliseks* 17 vastajat (37%).
2. Suhtlust ja koostööd ISTE sotsiaaltöötajaga pidas *väga heaks* / *heaks* 45 vastajat (98%). Ühel osalejal oli halb kogemus.

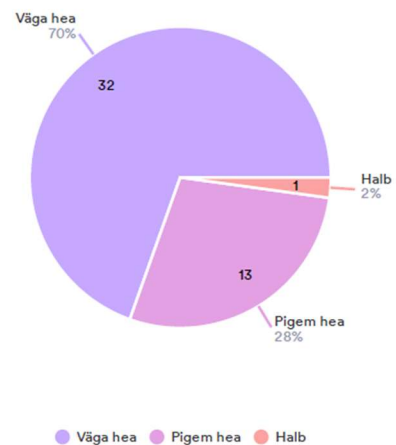
Kui lihtne oli Sinu jaoks saada infot ISTE teenusmodeli kohta Tallinna linnas?

46 Responses- 2 Empty



Kuidas hindad suhtlust ja koostööd oma sotsiaaltöötajaga, kellega koos arutad tegevusplaani eesmärke?

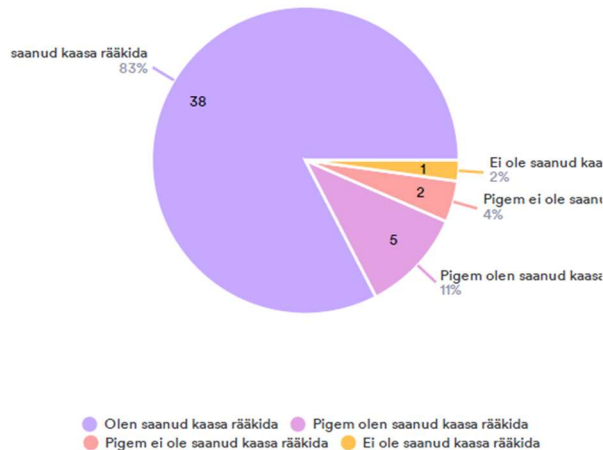
46 Responses- 2 Empty



3. Oma taastumise planeerimisel on saanud kaasa rääkida / pigem saanud kaasa rääkida 43 vastajat (94%) ning 3 vastajat (6%) tunnevad, et ei ole saanud / pigem ei ole saanud kaasa rääkida.

Kas oled saanud kaasa rääkida oma taastumiseplaneerimisel?

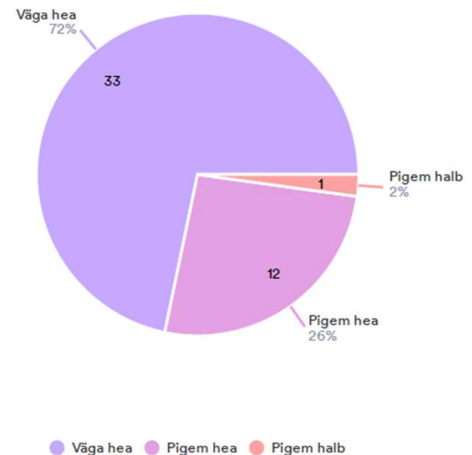
46 Responses- 2 Empty



4. Suhtlust ja koostööd teenuseosutajatega hindas väga heaks / pigem heaks 45 vastajat (98%). Üks vastaja hindas koostööd pigem halvaks.

Kuidas hindad suhtlust ja koostööd teenuse osutaja(te)ga?

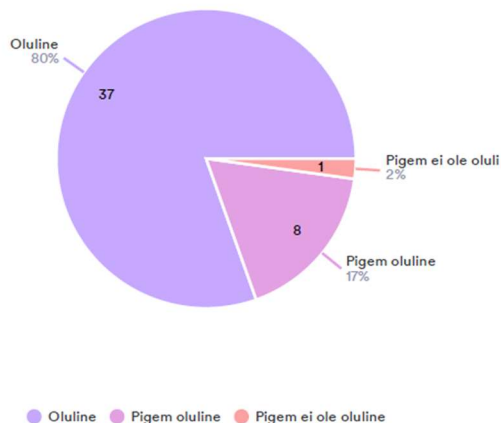
46 Responses- 2 Empty



5. Võimalust saada tuge kokku-sobitatult mitme teenuseosutaja poolt hindas oluliseks / pigem oluliseks 44 vastajat (97%). Üks vastaja hindas seda võimalust pigem mitte oluliseks.

Kui oluliseks pead võimalust saada tuge kokkusobitatult mitme teenuse osutaja poolt?

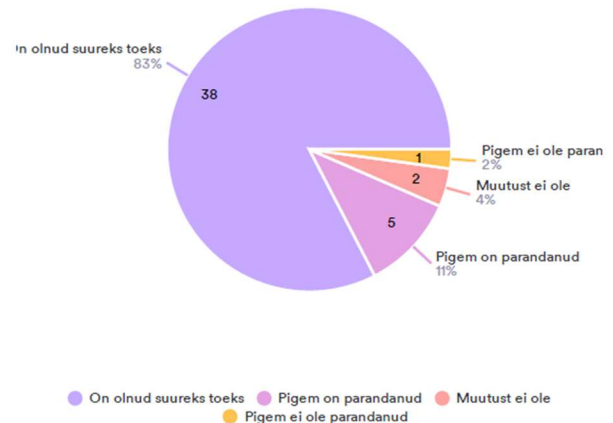
46 Responses- 2 Empty



6. 43 vastajat (94%) leidis, et ISTE teenusmudel on olnud suureks toeks / pigem on parandanud tema elukvaliteeti. Kolm vastajat (6%) arvasid, et muutust ei ole toimunud / pigem ei ole (elukvaliteeti) parandanud.

Mil määral on teenusmudel aidanud Sinu elukvaliteetiparandada (paremini igapäevaeluga toime tulla)?

46 Responses- 2 Empty





7. Küsimus: *Kas eluvaldkonna komponentidega teenus vastas Sinu vajadustele?*

Eluvaldkondade komponentidega teenuse vastavust vajadustele hindas 37 vastajat (84%). Neist 95% hindas, et teenus vastas nende vajadustele *täielikult / pigem / osaliselt*. Vastuste põhjal saab järeldada, et teenus on valdava enamuse jaoks olnud asjakohane ja vajaduspõhine. Kirjeldustes toodi esile, et eluvaldkondade komponentide kasutamine on aidanud paremini mõista iseennast, oma tugevusi ning kohti, kus on vaja täiendavat tuge. See on muutnud kogu teenusprotsessi selgemaks, struktureeritumaks ja eesmärgipärasemaks.

- *„Jah, teenus vastas minu vajadustele. Eluvaldkondade komponentide kasutamine aitab mul paremini mõista iseennast, oma tugevusi ja kohti, kus vajan rohkem tuge. See teeb kogu (teraapia)protsessi selgemaks ja eesmärgipärasemaks.“*
- *„Saan palju tuge ja informatsiooni oma sotsiaaltöötaja kaudu, ta suunab mind ja oskab nõustada igas aspektis. Aitab ka see, et tema elab kaasa ja samastub minu situatsiooniga, et anda parimat tagasisidet.“*

Olulise tugevusena rõhutati spetsialistide ja sotsiaaltöötajate rolli. Vastajad tõid korduvalt esile toetava, inimkeskse ja järjepideva suhtumise, mis on loonud turvalise keskkonna ka keerulistel ja vaimse tervise mõttes raskematel perioodidel. Mitmed vastajad märkisid, et enne ISTE teenusmodelis osalemist pidid nad vajalikke spetsialiste ise otsima ning jäid sageli toeta, samas kui projektis osalemine võimaldas koordineeritud ja läbimõeldud tuge. Eriti kõrgelt hinnati võimalust saada pikaajalist abi ning teha taastumist toetavat tööd ka teraapiate vahelisel ajal.

8. Küsimus: *Kas on midagi, mida sooviksid muuta ISTE-teenuse korralduses?*

ISTE teenuse korralduse muudatuste vajaduste kohta vastas 33 osalejat (75%). Osa vastanutest märkis, et teenuse korraldus vastab nende ootustele ning muudatusi ei ole vaja, kuid samas esitati ka mitmeid sisulisi ettepanekuid. Kõige sagedamini toodi välja vajadus parema teavitustöö järele, et info ISTE teenusmodeli kohta jõuaks rohkemate abivajajateni, sealhulgas noorteni. Teenust peeti väga väärtuslikuks vaimse tervise toe vormiks, mis peaks olema kergemini leitav ja kättesaadav.

Korralduslikest teemadest juhiti tähelepanu teenuse kasutamise reeglite paindlikkusele, eelkõige nn kuu aja reeglile (abi tuleb kasutada igal kuul, muidu teenus katkeb), mis ei arvesta alati pikaajalise või vahelduva tervises seisundiga. Samuti sooviti teenuste toimumist ka nädalavahetustel, rohkem infot erinevate teenuste võimaluste kohta ning kiiremat teenustele pääsemist. Mõned vastajad tõid välja rahastuse ebaselguse ja info liikumise aegluse ning soovisid lisavõimalusena psühhiaatri konsultatsioone. Eraldi märgiti ka sotsiaaltöötajate rolli olulisust ning väljendati arvamust, et nende panust inimeste jalule aitamisel tuleks enam väärtustada.

- *„Et info sellise teenuse olemasolust jõuaks rohkem abivajajateni. See, et info ISTE teenusmodelist minuni jõudis oli pigem juhus.“*

- „Ei oska muudatusettepanekuid hetkel teha. Kuid selliseid projekte, vaimse tervise toetamiseks ja abistamiseks just noortele suunatult, peab olema rohkem.“
- „Suuri preemiaid sotsiaaltöö spetsialistidele, kes toetavad inimestel uuesti jalule saamist.“

9. Küsimus: Kas soovid jagada veel midagi oma kogemusest ISTE teenusmudelis osalemisel?

Oma kogemust ISTE teenusmudelis soovis jagada 29 inimest ehk 66% vastanutest. Nendes vastustes hinnati kõrgelt teenusmudeli paindlikkust, tugiteenuste mitmekesisust ning võimalust kohandada teenuseid vastavalt muutuvatele vajadustele. Mitmed vastajad märkisid, et teenus on aidanud neil väljuda sügavatest kriisidest, parandanud elukvaliteeti ning andnud kindlustunnet ja lootust taastumise teel. Teenust kirjeldati sageli kui ainukest regulaarset ja usaldusväärset tuge keerulisel eluperioodil. Oluliseks peeti ka võimalust ise kaasa rääkida eesmärkide seadmisel ning tunnet, et osalejat koheldakse inimesena, mitte probleemina.

- „See päästis mu elu. Terapeudid ja juhtumikorraldajad suhtusid minusse kui inimesse murega, mitte et ma ise oleksin olnud mure ja see oli vägev kogemus. Ma kohtusin inimestega, kes tahtsid minuga tööd teha ja kes olid osa suurtes katsumustest ja raskustest minu elust, kuid kes mind julgustasid edasi minema. Ma leidsin usu endasse ning oma võimetusse. Mul on endiselt veel pikk tee käia, kuid nüüd ma juba näen teed. Ma nii loodan, et kõik, kes tahavad päriselt tööd teha, saavad sellise imelise võimaluse nagu mulle anti. Ma olen sõnatu, sest ma ei arvanud, et üldse abi leian. Olen ääretult tänulik selle projekti eest! Võin nüüd ISTEt võtta ja loetleda tänulikult projekti läbi leitud pärleid. AITÄH!“
- „Mina olen kõigega rahul. Olen saanud kõikvõimalikku abi enda ja oma tütre vaimse tervise toetamiseks. ISTE projekti kohta sain teavet alles tütre tugisiku käest. Enne seda ei olnud isegi kuulnud, et selline ülihea projekt olemas on.“
- „See tugi võimalus mida ma saan, on tõesti toetanud mind väga tugevalt, ma ei tea kuidas ilma sellela ma saaksin hakkama viimase aasta jooksul. See on ainukene regulaarne tugi hetkel elus. Mis tõesti aitab end paremini hoida ja tegutseda elus.“



Kokkuvõtvalt näitavad küsitluse tulemused, et ISTE teenusmudel on osalejate hinnangul väga vajalik, mõjus ja taastumist toetav. Teenuse tugevusteks on inimkeskne lähenemine, spetsialistide ja sotsiaaltöötajate professionaalne tugi ning paindlikkus. Samas annavad vastajate ettepanekud väärtuslikku sisendit teenuse edasiseks arendamiseks, eelkõige teavituse, kättesaadavuse ja korraldusliku paindlikkuse suurendamiseks.

Suur tänu kõikidele vastajatele - väärtustame teie tagasisidet!

Koostanud: Tallinna ISTE-tiim
Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet
detsember 2025