

TÖÖKESKUS JUKS

KOKKUVÕTE KLIENTIDE RAHULOLU UURINGUST 2014

Ajavahemikul jaanuar – aprill 2014 toimus Töökeskuses Juks klientide rahulolu uuring, mille eesmärgiks oli saada tagasisidet Töökeskuses toimuva kohta. Uuringu tulemusi kasutatakse praeguste tegevuste parendamiseks ning edaspidise töö planeerimiseks.

Uuringu läbiviimiseks koostati eelnevalt ankeet. Kliente küsitleti individuaalselt intervjuu vormis ning kokku oli vastajaid 40.

Üldiselt on kliendid Töökeskusega rahul. 40st kliendist 29 leidis, et Töökeskuses on kõik väga hästi ning nad panid keskusele hindeks 5. Ainult üks vastanu arvas, et Töökeskuses on kõik halvasti ja keskus väärrib hinnet 1. Viiepalliskaalal tuli Töökeskuse keskmiseks hindeks kokku 4,6.

HINNE	Siidimaal	Allhange	Kangasteljed	Keraamika	Portselan	Õmblus	KOKKU
5-väga hea	5	7	5	4	6	2	29
4-pigem hea	0	2	1	1	2	2	8
3 -rahuldav	0	0	0	0	0	2	2
2-pigem halb	0	0	0	0	0	0	0
1-väga halb	1	0	0	0	0	0	1
KOKKU	6	9	6	5	8	6	40

Tabel 1. Töökeskusele antud hinded töötubade kaupa.

Küsimusele “Kas Sulle meeldib Töökeskuses töötada?” vastas enamus kliente, et neile meeldib. Toodi välja erinevaid põhjuseid: töö oma töötoas meeldib, siin on sõbrad, kellega suhelda, siin on võimalik õues käia, on hea meel, kui keegi ostab enda tehtud asju ning siin saab elamusi. Samas leidsid osad kliendid, et on asju, mis neile Töökeskuses meeldib, kuid on ka asju, mis ei meeldi. Näiteks hommikul vara ärkamine ja vene keelt kõnelevad kliendid ei ole meelepärased, aga

töötoas tehtava töö pärast tasub Töökeskusesse ikka tulla. Neli klienti vastuist leidis aga, et neile Töökeskuses käimine üldse ei meeldi. Põhjusteks toodi liiga pikad tööpäevad (tööpäev võiks alata kella 11-12 ajal või kell 9.00, kuid lõppeda kell 13.00, tööl võiks käia neljal päeval nädalas), mujal asutuses meeldis rohkem, töö, mida töötoas tehakse ei ole meelepärane ning tööd on vähe. Viimased on ka põhjusteks, miks ei osatud öelda või miks ei meeldinud see töö, mida kliendil töötoas teha tuleb.

	Meeldib/Jah	Ei oska öelda	Ei meeldi/Ei
Kas Sulle meeldib Töökeskuses töötada?	33	3	4
Kas Sulle meeldib töö töötoas?	37	2	1
Kas Töökeskuse päevakava on Sinu jaoks sobiv?	36	0	4

Tabel 2. Klientide rahulolu Töökeskuse töö ja päevakavaga.

Sarnaselt jaotusid vastused küsimustele “Kas Sulle meeldib töö töötoas?” ning “Kas Töökeskuse päevakava on Sinu jaoks sobiv?”. Üheks põhjuseks, miks keskus töötamine ei meeldi, toodi päeva pikkus ehk Töökeskuse päevakava ei olnud meelepärane. Lisaks eelpool välja toodud näidetele arvas üks klient, et päev võiks alata kell 12.00 ja lõppeda kell 18.00.

Lisaks töö tegemisele on klientidel võimalik võtta osa muusikateraapiast, tantsutundidest, koolitustest ning erinevatest üritustest, mille eesmärgiks on arendada ja toetada kliendi toimetulekut nii igapäeva – kui tööelus ning pakkuda võimalusi eneseväljenduseks (nt üritustel esinedes). Töökeskuse poolt pakutavad töövälised tegevused ei ole kohustuslikud, kuid kliendid võtavad neist hea meelega osa.

Muusikateraapiasse suhtub enamus kliente positiivselt. Neile meeldib, et saab oma muresid jagada, joonistada, muusikat kuulata, pilli mängida ja laulda. Muusikateraapias on ka tegevusi, mis on keerulised. Näiteks ütles üks vastanust, et laulmine meeldib talle väga, kuid pillimäng on tema jaoks raske. Need, kellele muusikateraapia ei meeldi, nimetasid põhjusteks järgnevat: muusika, mida teraapia ajal kuulatakse võiks olla uuem ja välismaine, samuti võiks õppida uuemaid lugusid. Üks vastaja väitis, et temalt tahetakse ka liiga palju laulmist.

Tantsutunnis osalejate arvamus tunnist on pigem positiivne. Kliendid tõid välja, et igasugune liikumine on kasulik ja erinevate tantsude õppimine ning muusika saatel tantsimine huvitav.

Õpituga esinetakse ka Kevadkübarapeol, mis on klientide jaoks väga oluline. Seega on tähtis tunnis aktiivselt kaasa teha ning endast parim anda, mistõttu on õpetaja nõudlik, kuna eesmärk on igal aastal areneda ning ennast kasvõi natukene ületada. Need kliendid, kellele tantsutunnid ei meeldi, tõid välja järgmised põhjused: tantsusammud jäävad raskesti meelde, õpetaja on range ja tunnis osaleb liiga palju kliente. Olukorra parendamiseks tehti ettepanek: tantsutund võiks toimuda kahel päeval nädalas nii, et grupp oleks jagatud kaheks. Sedasi saaks õpetaja kõikidele tähelepanu pöörata ja vastavalt kliendi oskustele õpetada. Enne esinemist võiksid mõlemad grupid teha mõned proovid koos - klient arvas, et sedasi tuleks tervel majal tants paremini välja.

Üle nädala kolmapäeviti toimuvate koolituste kohta ütlesid kliendid, et need on huvitavad ning arutletakse erinevatel olulistel teemadel. Need kliendid, kellele koolitused ei meeldi, soovisid tunnis rohkem kaasa rääkida ja teemasid välja pakkuda. Veel öeldi, et teemad kipuvad korduma. Samas oldi nõus, et aeg – ajalt on oluline varem räägitut meelde tuletada.

	Meeldib	Ei oska öelda	Ei meeldi	Ei võta osa
Kas Sulle meeldib muusikateraapia?	32	1	3	4
Kas Sulle meeldivad tantsutunnid?	23	2	6	9
Kas Sulle meeldivad koolitused?	33	-	2	5
Kas Sulle meeldivad üritused?	36	4	-	-

Tabel 3. Klientide rahulolu muusikateraapia, tantsutundide, koolituste ja üritustega.

Küsimusele “Kas Sulle meeldivad üritused?” vastas 36 klienti, et neile meeldivad. Üheks lemmikürituseks oli igal aastal toimuv Kübarapidu. Samuti meeldisid jõulupidu, advendihommik Jaani kirikus, Töökese sünnipäeva tähistamine ning klientide sünnipäevade tähistamised. Need kliendid, kes ei osanud öelda, kas neile kõik üritused meeldivad, tõid välja, et iga kuu lõpus toimuvad diskod neile ei meeldi (nt ei saa ise muusikat valida), kuid ülejäänud ettevõtmised on olnud toredad. Kliendid tegid ürituste ja tegevuste osas järgmisi ettepanekuid:

- Joonistusvõistlus – üks kindel teema, kõik saaksid osaleda, parim saaks preemia
- Ekskursioon – nt loodusesse või teatrisse, kinno, muuseumi, loomaaeda jne.
- Tuntud inimene võiks tulla esinema – laulma, pilli mängima või oma tööst rääkima
- Suve alguse tähistamine – piknikuga väljas
- Jõutrenn
- Jalutamine
- Tikkimine
- Arvutikursused
- Lisakoolitused – päästeamet, politsei, kiirabi
- Joogatrennid
- Igapäevased tegevused – söögitegemine, riiete parandamine ja hooldus
- Liikumisüritus
- Rohkem istekohti puhkeruumis

Töökeskuse töötajate kohta tagasiside saamiseks esitati klientidele kolm küsimust: “Kas töötajad on viisakad ja rahulikud?”, “Kas Sinu juhendaja aitab ja juhendab piisavalt?” ning “Kas teised juhendajad aitavad ja juhendavad piisavalt?”. Keskuse töötajate väga head taset näitab klientide positiivne suhtumine nii enda töötoa kui ka teiste töötubade juhendajatesse.

	Jah	Ei oska öelda	Ei
Kas töötajad on viisakad ja rahulikud?	39	0	1
Kas Sinu juhendaja aitab ja juhendab piisavalt?	39	0	1
Kas teised juhendajad aitavad ja juhendavad piisavalt?	37	2	1

Tabel 4. Klientide rahulolu Töökeskuse töötajatega.

Klient, kes arvas, et Töökeskuse töötajad ei ole viisakad ega rahulikud, põhjendas oma vastust järgnevalt: “Kui töötajatel on paha tuju, siis nad ütlevad teravalt.”. Ainult üks vastanutest leidis, et ta vajaks rohkem juhendamist (nt vaba käega joonistamisel). Samas saab ta aru, et töötoas on palju kliente ning alati ei jätku kõigi jaoks aega. Küsimusele “Kas teised juhendajad aitavad ja

juhendavad piisavalt?” vastas samuti üks klient eitavalt. Vestluse käigus selgus, et kui töötoas on palju tegemist ning juhendajaid üks, siis jääb ta tähelepanuta, kuna ei küsi ka ise abi. “Ei oska öelda” vastasid need kliendid, kes ei ole teiste juhendajatega nii palju kokku puutunud (nt ei ole Unistuste nädala raames mõnes teises töötoas tööd teinud).

Rahulolu uuringu käigus soovisime ka teada, kas kliendid saavad julgelt oma arvamust avaldada ja ettepanekuid teha. Siinkohal on oluline just töötajate panus, kuna meie ülesanne on kliente kaasata ning nende arvamust küsida. 40st vastanust 25 leidsid, et julgevad oma juhendajale ettepanekuid teha ning arvamust avaldada. 11 klienti arvasid, et nad ei julge, kuna juhendaja võib saada pahaseks ning pigem tuleb ikka teha seda, mida öeldakse. Lisaks ütlesid kliendid, et kui nende käest küsitaks, siis näiteks töösse puutuva osas julgeksid nad oma arvamust avaldada küll.

Küsimustele “Kas Sa saad infot ürituste kohta sobival viisil?” ning “Kas Sa saad infot piisavalt?” vastasid kliendid üksmeelselt jah. Töökeskuses jagatakse klientidele erinevate ürituste ja tegevuste kohta infot kolmel viisil: juhendaja ütleb, klientidele jagatakse vajaliku infoga paberid ning osad üritused pannakse üles ka stendile. Rahulolematust väljendasid vene keelt kõnelevad kliendid, kes soovisid informatsiooni ka oma emakeeles saada. Samas on Töökeskuse põhi – ja ametikeeleks eesti keel ning juhendajad on alati vajadusel vene keeles selgitusi andnud ning kirja pandut tõlkinud.

Lõpetuseks toredaid ütlemissi:

Õpetajad võiksid sõbralikumad olla, naeratada rohkem, ehmatavad surnuks muidu

Töö juures on inimesed ja suhtlemine ka olulised

Kannatab ära küll

Näitas ette, harjutasin – harjutamine teeb meistriks

Igaljuhul parem kui üksi kodus olla