

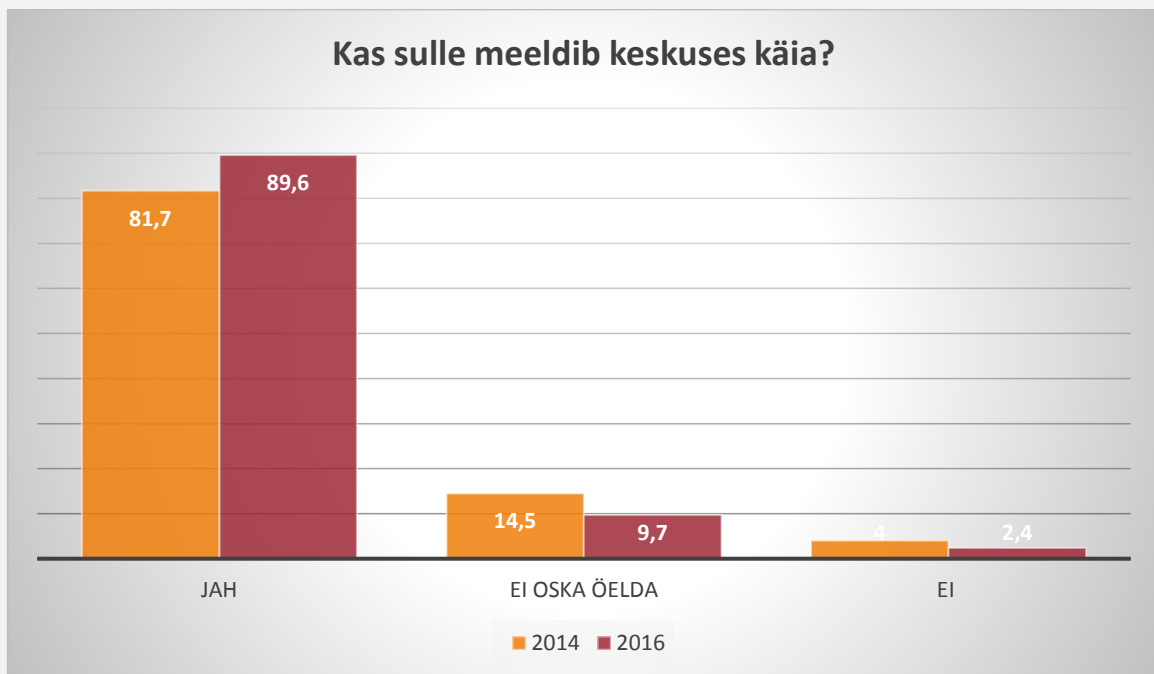
Tallinna Tugikeskus Juks

Teenuse kasutajate rahulolu-uuringu tulemused ning võrdlus 2014/2016

Uuringu läbiviimise eesmärk: keskuse tingimuste parendamine, edasise tegevuse planeerimine, võimalike probleemide ja kitsaskohtade kaardistamine ja nendele lahenduste leidmine.

Rahulolu-uuringu läbiviimise aeg: oktoober 2016.

Uuring viidi läbi intervjuu vormis. Selleks koostati raamküsimustik selges keeles, intervjuude läbiviimisel kasutati vajadusel PCS pilte. Kokku küsitleti 107 teenuse kasutajat. Et tagada tulemuste usaldusväärsus, viisid intervjuud läbi asendusteenistujad Dan Tõnus ja Oliver Kanniste, sotsiaaltöötajad ning kvaliteedi- ja arendusjuht.



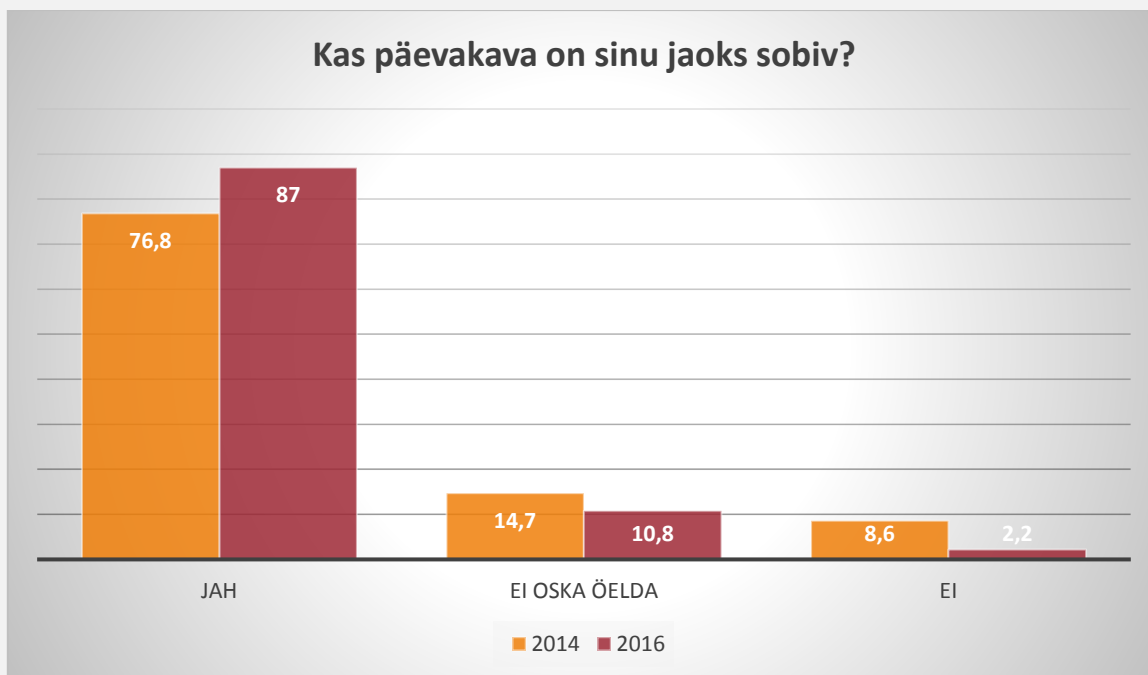
89,6% -le vastanutest meeldib keskuses käia/elada. Võrreldes 2014 aasta tulemustega on see arv tõusnud, samuti on vähenenud nende teenuse kasutajate arv, kes vastasid küsimusele “ei”.

Millise hinde keskusele paneksid?

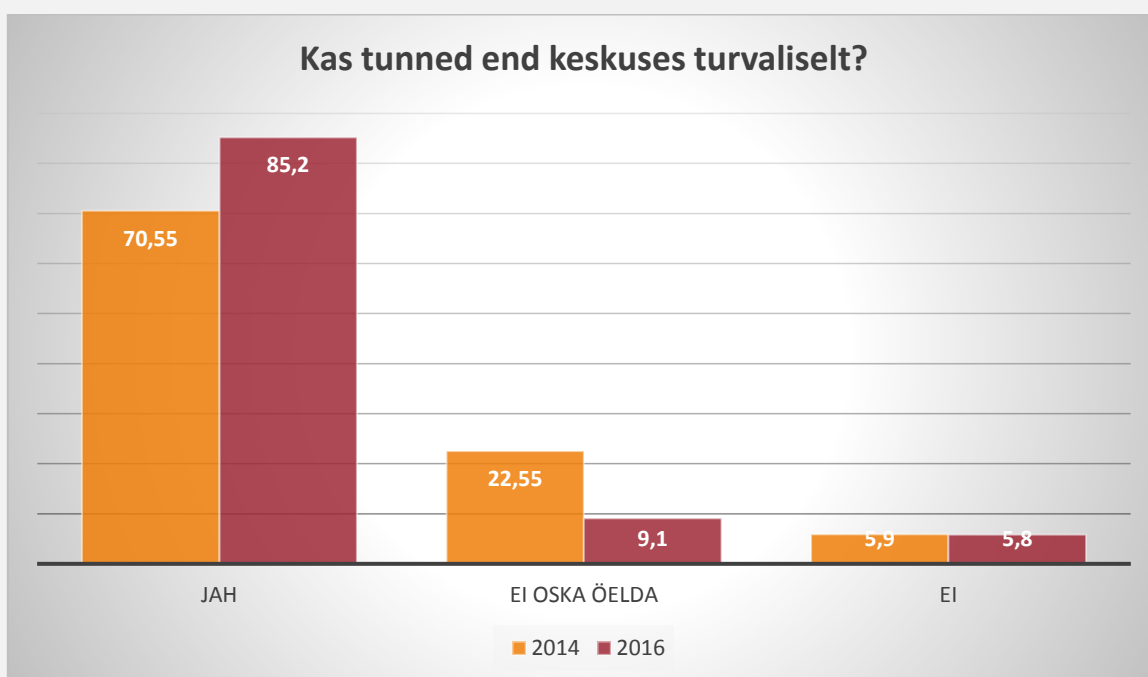
2014 **4,65**

2016 **4,5**

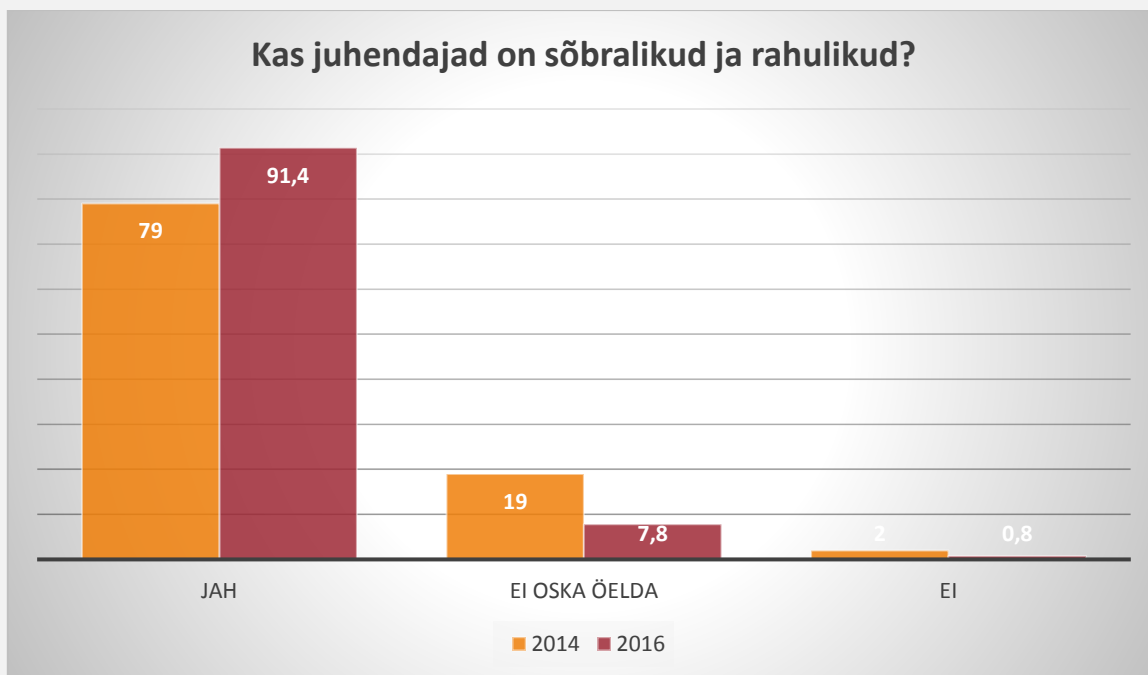
2014. aastal ei küsitud seda küsimust ööpäringse erihoolduse osakonna teenuse kasutajatelt. Keskmise hinde langus on tingitud sellest, et nemad panid keskuse hindeks võrreldes teiste osakondadega madalama hinde (4,2).



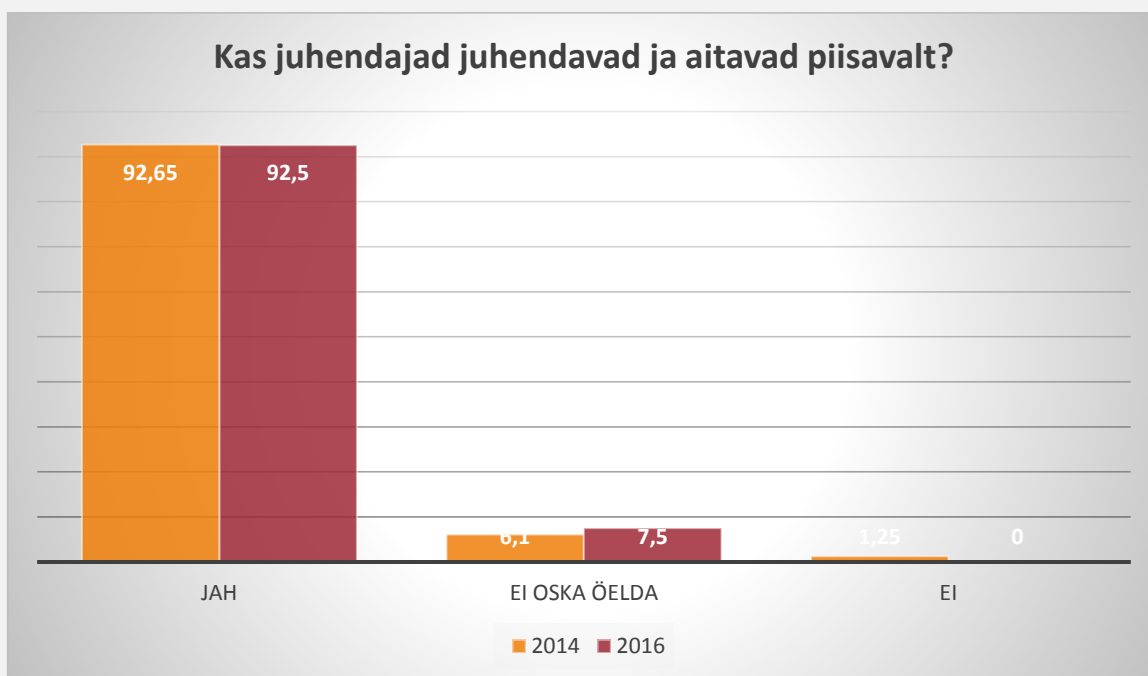
87% teenuse kasutajate jaoks on keskuse päevakava sobiv. Ka selle küsimuse puhul on “jah” vastanute arv tõusnud ning “ei” arv vähenenud.



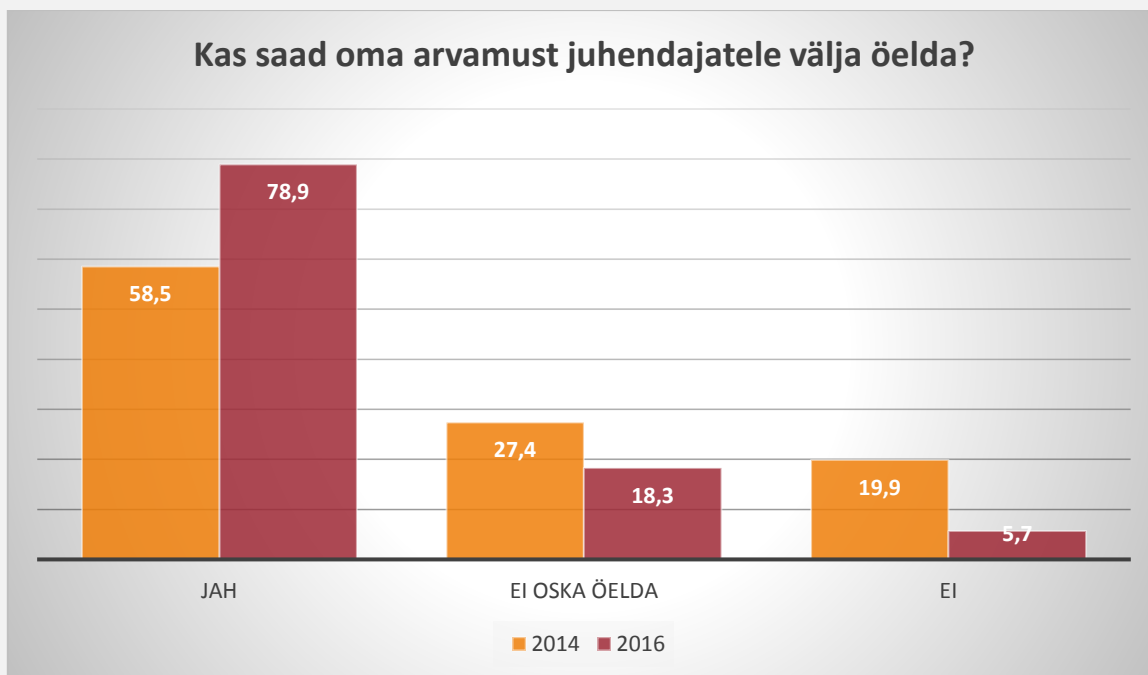
Meie teenuse kasutajatest 85,2% tunneb end keskses turvaliselt. Võrreldes eelmise korra tulemustega on see arv tõusnud ligi 15%. Põhjuseks võib olla uude majja kolimine ning raskesti mõistetava käitumisega teenuse kasutajate arvu vähenemine.



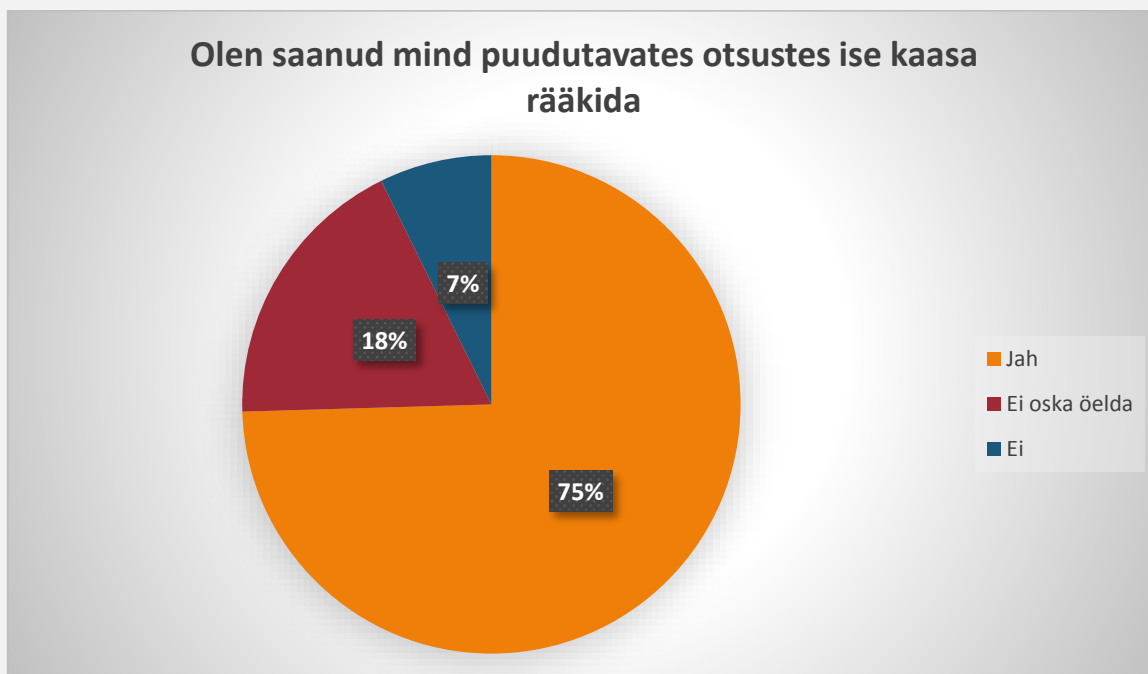
Küsimustele vastanutest 91,4% arvas, et juhendajad on sõbralikud ja rahulikud. Kõigest 0,8% arvas, et nad seda ei ole. Võrreldes eelmise uurngu tulemustega, siis “jah” vastanute arv on kasvanud ja “ei” arv langenud.



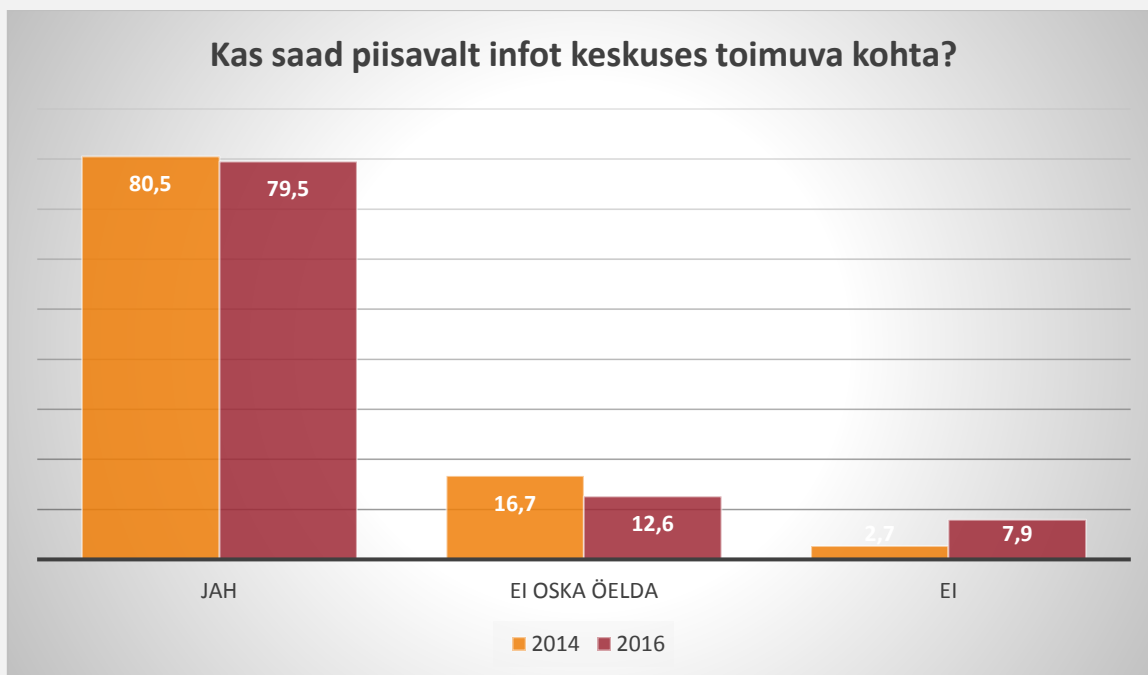
92,5% teenuse kasutajatest arvas, et juhendajad aitavad neid piisavalt. Küsimusele ei vastanud ükski teenuse kasutaja “ei”.



78,9% teenuse kasutajatest julgevad oma arvamust juhendajatele välja öelda. Selle küsimuse tulemused on võrreldes eelmise uuringu tulemustega muutunud palju paremaks. Meie teenuse kasutajad on muutunud julgemaks oma arvamuse avaldamisel.



Eelmisel uuringul seda küsimust ei küsitud. Käesoleva uuringu raames vastas 75% vastanutest, et nad on saanud teda puudutavates otsustes kaasa rääkida. See küsimus oli ka kõige raskemini mõistetav meie teenuse kasutajatele.



79,5% vastanutest arvas, et nad saavad piisavalt infot keskuses toimuva kohta. Küsimusle “ei” vastanute arv on tõusnud võrreldes 2014. aastaga.

Mida tahaksid veel keskuses teha?

Ööpäevaringse erihoolduse osakonna teenuse kasutajad:

Siidimaali, kududa, seepi teha, toolikatteid, kiigel käia, rohkem trenni, rääkida juhendajatega rohkem vestlusringis, tahaks diskor olla, telekat vaadata, tööd teha, lõngakera kerida, võrguga lõigata.

Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad:

Rohkem õues käia, jalutada, sporti tahaksin teha, õuetöid tahaks teha, meeldibki see töö, mis ma teen. Väljas rohkem käia. üritustel ja teistes asutustes. Paremini süüa. Kaarte tahaksin teha, joonistada.

Tahan muusikateraapias käia. Enam ei saa, kuna käin tööl. Lauluringis laulda. Rohkem laulda. Laulda ja tantsida (käin ainult tööl). Tahaksin laulda, tantsida ja pille mängida. Laulda (töötan pidevalt).

Tundub, et tegevusi on piisavalt.

Helkurite pakkimist allhankes. Karpide voltimist.

Rohkem füüsilist tööd teha, näiteks õues.

Erinevaid asju proovida, mitte ainult ühte asja teha.

Inglise keel oli tore. Need tegevused peaksid olema peale 15.00 (vaba aja tegevused).

Ei oskagi öelda. Kandle meisterdamise töötuba meeldis. Puutööd meeldiks teha.

Praegu on graafik paigas aga üldiselt olen uutele pakumistele avatud.

Siin tahaks pesu pesta ja triikida.

Muru niita, lund koristada, mulle meeldib aidata.

Veel tööd.

Ujuda.

Muusikateraapias käia, lauamänge mängida.

Metsas jalutada, sporti teha, ujuda, kiikuda. Sporti teha, jalutada, sõpradega suhelda.

Näitustel käia.

Rohkem liikumist. Kasvõi mängu, mis treenivad lihaseid. Rohkem liikumist puuetega inimestele, kuigi ma tean, et kõik ei saa. Üks kord mängumaal käies nägin ronimiseks mõeldud sellist ussi, see oleks ka variant.

Ei olegi midagi. Rohkem ringe.

Ei tule meelde, ketas on rikkis paraku.

Et oleks sellised rühmad, kuidas olla iseseisvam ja kus õpetatakse koduseid töid tegema (lisaks koristamisele triikimist, riideid harjata, kirjutuslauda organiseerida, kokkamist).

Koristustööd teha, pesu triikida, nõusid pesta, pesumasinaga pesta.

Arendavate ja loovtegevuste osakond:

Sporti (2). Sulgpalli ja korvpalli mängida. Lauatennist mängida. Jõusaalis käia, poksitreenni, kätekõverdusi.

Tahaks arvutitunde, et keegi õpetaks arvutit kasutama. (2)

Tahaksin veel muusikateraapias Annely juures käia.

Tahaksin rohkem väljaspool Juksi käia. Nagu Pihlakas käisime näitustel. Jalutada. (2)

Puzzlet kokku panna.

Veel helkureid.

Iseseisvalt toimetada.

On piisavalt tore. Meeldib kõik, mis praegu tehakse. Siin vist saab kõiki asju teha.

Õmmelda tahaks.

Võileiba teha, pannkooki moosiga.

Autosi koristada.

Klaasi teha.

Tantsida tahaks. Tantsimist tahaks proovida. Tantsida hip-hopi ja balletti. Tantsimine meeldib ja saalihoki ka. Tantsida, teatritundi, sporti, muusikat.

Tööd tahan teha - värvida pilti, kava. Ringid meeldivad.

Palli mängida, tantsida, näidelda, siidimaali, üldiselt rohkem huviringe.

Tulevikus tahaksin Koplisse ja puutööd tahaksin teha.

Panna puzzlesid, süüa saan tuua, arvutiga mängida, kuulata muusikat.

Prügikaste tühjendada ja prügi välja viia. Lihvida ka (Lii juures).

Suhelda meeldib, muusikat meeldib teha, mõnikord vaatan piiblit.

Koristada, küpsetada, päevikuid täita, kirjutada, muusikatunnis Annelyga meeldib.

Mängida sõbraga, palli mängida, juttu rääkida, võimelda, jalutada.

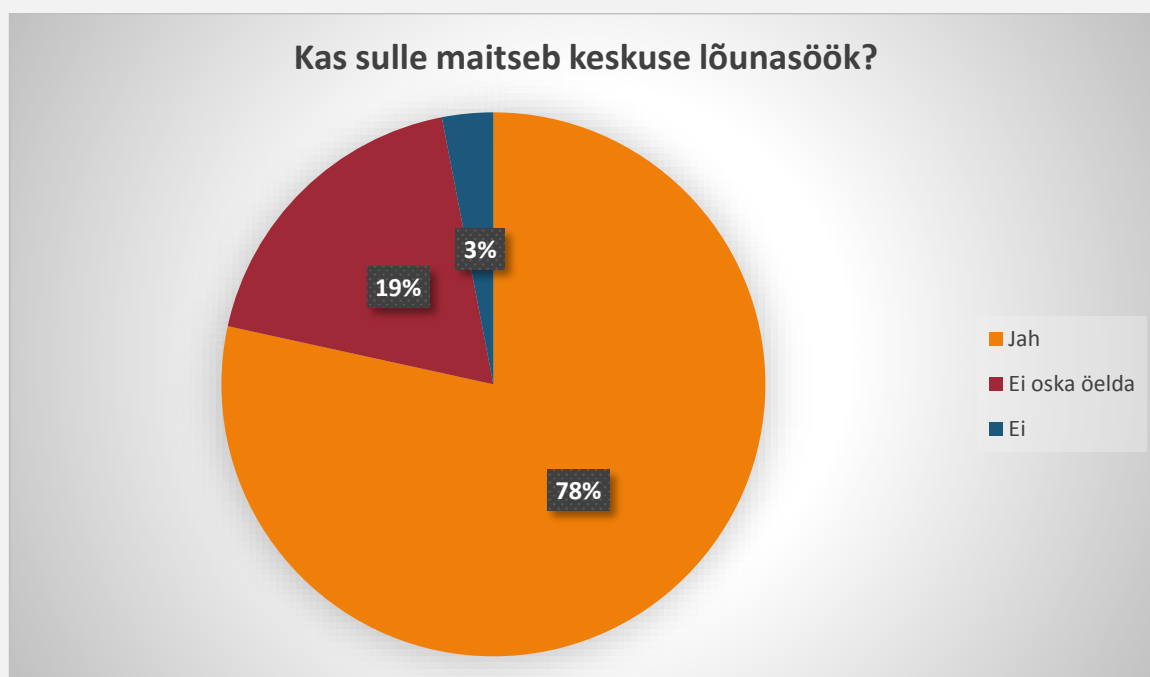
Küpsetada rullbiskviiti kirsimoosiga, tuhksuhkruga pealt, sidrunimahla ka natuke. Ömmelda, heelgeldada.

Ehteid teha.

Tolmuimejaga koristada.

Fuajees koristada.

Õppida inglise keelt ja rohkem muusikat.



Eelmisel uuringul küsimust ei esitatud. 78%-le vastanutest maitseb keskuse lõunasöök. Kõige rohkem rahulolematud keskuses pakutava lõunasöögiga on kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad.

Kas soovid veel millestki rääkida?

Ööpäevaringse erihoolduse osakonna teenuse kasutajad:

Töö on väsitav aga hea, et olemas on. Sooviks minna kassinäitusele.

Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad:

Anna-Liinast tunnen puudust.

Häirib töötoa tolmu. Silmad sügelevad.

Lõunasöök on liiga kuiv, sousti on vähe. Söök võiks parem olla. Toidud on vahest piprased. Ei meeldi vett juua, meeldis morss. Toit on vahest hea, vahest mitte. Mõned toidud ei ole head. Maksakaste ei maitse. Piprane toit ei meeldi. Toidust: tihti on piprane toit, mida ma süüa ei saa, magu hakkab valutama. Mitu korda oli sai hallitusega. Ei saa süüa vorstikesi, mis on rasvased, pipraga ja üle praetud.

Mõned **juhendajad** on sõbralikud ja mõned pole. Juhendajad teevad vahest nalja ka. Minuga võiksid inimesed rahulikult rääkida, et kõigest aru saaksin siis. Ei tohi häält tõsta, sellega tuleb paha energia, ei suuda keskenduda enam. Mul oleks üks soov- mõni õpetaja on selline karmikäelisem ja võiks rahulikumalt suhtuda puuetega inimestesse. Nemad ju ei saa aru, mis täpselt valesti ole. Kui Nele oli juhendaja, siis oli kuri ja mulle ei meeldinud see keskkond. Nüüd on tore.

Alumine noorte **puhkeruum** on väike. Puhkeruumi soovin ise valida. Tahan 0 korruse puhkeruumis käia. Hetkel ei saa oma sõpradega vabal hetkel suhelda. Puhkeruume võiksimise ise valida. Praegu ei saa sõpradega suhelda. Puhkeruumi ei saa valida, tänu sellele ei näe sõpru.

Keskuses saan sõpradega suhelda. Muretsen natuke katseaja pärast.

Olen keskuses käimisega julgemaks muutunud. Toidu võtan ise kaasa.

Treppidel on käsipuud puudu. Mul on oma toit kaasas, sest mul on palju allergiaid.

PKT puhul ei saa kõikidest üritustest osa võtta. Kuigi see on töötamise puhul normaalne, et tööajal tööd tehakse.

Tahaksin muusikateraapias jälle käia.

Keskuse kodulehelt saan infot.

Rühmas on palju inimesi ja vahest on enda arvamust raske öelda.

Uues majas meeldib väga. Kui ma vahel jonnin, siis juhendajad ei kuula.

Olen õnnelik, et suutsin ära oodata selle maja valmimise. Aastaid on unistatud. Kodulehelt saan infot.

Me kodus oleme hirmus närvilised. Kui keegi oskaks õpetada, kuidas olla rahulikum. Isal ja tädil tülid, kuna minu teod ei vasta nende ootustele.

Osad noored ei oska puhkeruumis viisakalt käituda. Osad noored oskavad. Kes ei oska viisakalt käituda, ajavad teised noored närvi. Mõni kasutab roppe sõnu.

Arendavate ja loovtegevuste osakond:

Mõnikord **juhendajad** õpetavad liiga palju. Juhendajad ikka vahepeal aitavad jah. Juhendajad teisi aitavad, mina oskan ise. Vahel on juhendajad tigidad ka, kui arusaamatusi tekib. Kaks korda on võetud mind juba kuulda.

Kiidan.

Meeldib Maria, tegi musi ka. Tahan magada.

Enda toit on kaasas. Meeldib politsei vilkur. Kardan kurja nõida ja tuletõrje alarmi.

Päev on väsitav, kodus ei jaksa aidata.

Praed meeldivad, supid ei meeldi. **Toit** maitseb kuidas kunagi. Mulle ei meeldi jahtunud toit. Kala ei meeldi. Kalasupp ei maitse.

Taavi Peterson on laulja.

Olen esimest aastat keskuses. Kui on küsitud minu kohta, siis räägin kaasa. Sooviks rohkem teada, millest veel osa võtta saab (ringid).

Disko on hea.

Kahjuks ei soovi. Minu eest otsustati, et lähen Lii juurde. Kuigi seal meeldib.

Mõnikord kiusatakse ka, aga tuleb käia keskuses. Mõnikord tuleb noomida, kui ei kuulata või krooksutakse. Kui on mure, siis tuleb ikka ära klaarida. Söögi ajal ei tohi jutustada - võib kurku minna.

Varsti tuleb ema järgi.

Kallistada meeldib.

Õhtust hommikuni avaldan oma arvamust.

Kokkuvõte

Aitäh asendusteenistujatele ning sotsiaaltöötajatele uuringu läbiviimise eest!

Uuringu tulemusi ning kommentaare/ettepanekuid arvestame keskuse tegevuste edasisel planeerimisel. Esmajoones pöörame tähelepanu nendele ettepanekutele, mis käsitlevad keskuse turvalisust ning info liikumist koostades järgmise aasta tegevuskava.

Kokkuvõtte koostas:

Stina Siem

Kvaliteedi- ja arendusjuht

08.12.2016