

Tallinna Tugikeskus Juks

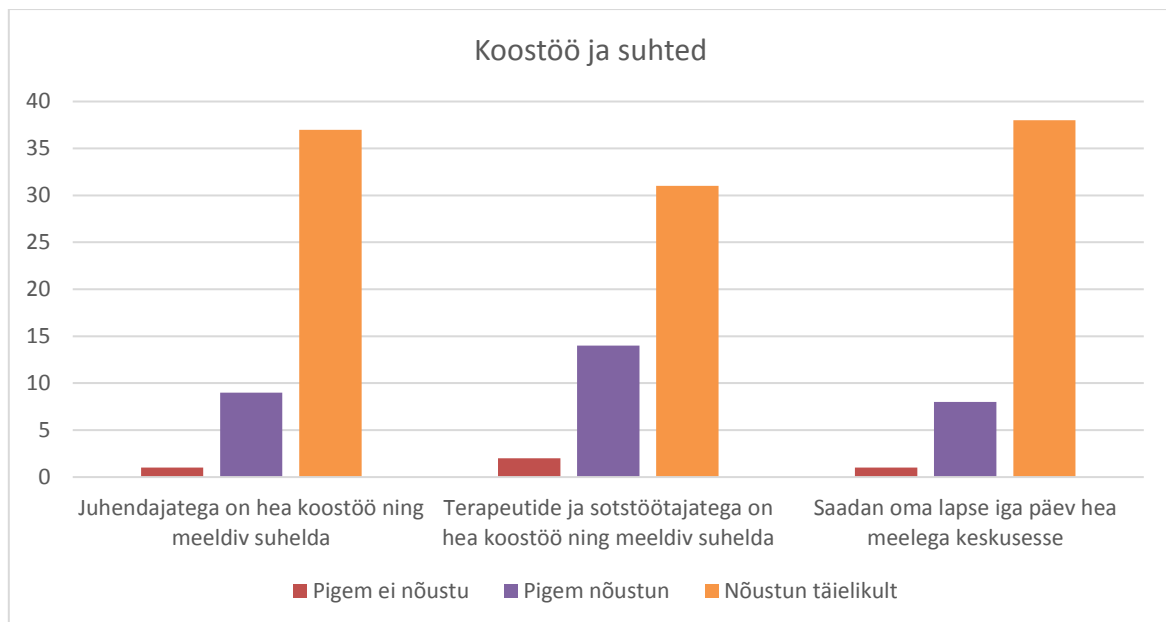
Vanemate/eestkostjate rahulolu-uuringu tulemused 2016

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

Rahulolu-uuringu läbiviimise aeg: oktoober 2016.

Esimest korda viidi uuring läbi elektrooniliselt. Nendele vanematele, kellel e-posti ei ole, saadeti küsimustik koju paber kandjal. Ankeet saadeti 97-le vanemale/eestkostjale, kellest küsimustiku täitis 47.

1. Koostöö ja suhted keskuse töötajate ning vanema/eestkostja vahel.



Juhendajatega on 78,7%-l vanematest/eestkostjatest hea koostöö ning meeldiv suhelda, 19,1% vastajatest pigem nõustub sellega. Üks vanematest pigem ei nõustu.

Terapeutide ja sotsiaaltöötajatega hindab koostööd heaks ja suhtlust meeldivaks 66% vastanutest, 29,8% pigem nõustub. Üks vastanutest pigem ei nõustu.

80,9% vanematest saadab oma lapse iga päev hea meelega keskusesse, 17% vastanutest pigem nõustub sellega. Üks vanematest pigem ei nõustu.

Ükski vanem ei valinud varianti ei nõustu.

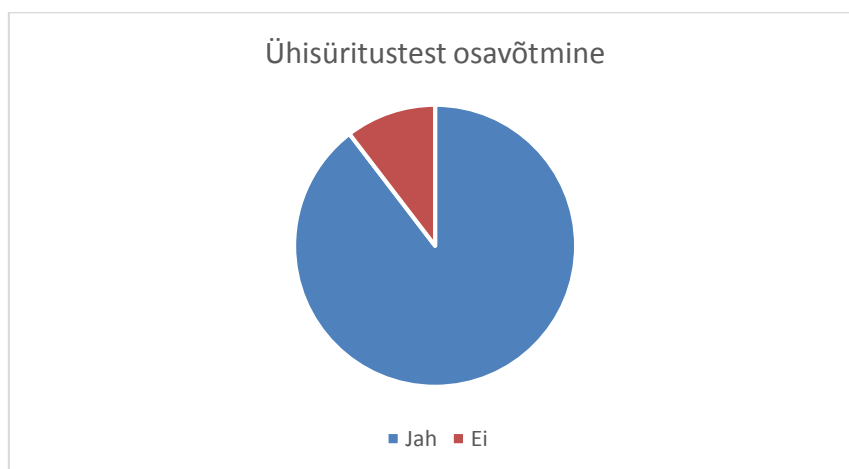
Ettepanekud ja kommentaarid:

- Koostöö ja suhted on normaalsed.
- Kõige kiirem ja mugavam on suhelda telefoni teel.

- Koostöö on tihe ja suhted konstruktiivsed.
- Esialgu vähesed.
- Olen rahul koostööga (7).
- Me mõistame ja austame üksteist.
- Koostöö ei toimu hästi, kui on probleeme klientidega, oleks hea kui juhendajad annaks sellest märku, siis on kergem juba varakult neid lahendada.
- Võiks olla rohkem infot kuu või kvartalite lõikes, millega tegeletakse.
- Ei oska midagi lisada. Keskuse töötajatega on alati meeldiv suhelda, kõik, kellega olen suhelnud, on alati positiivsed ja ma ei ole kunagi tundnud ükskõikset suhtumist.
- Sooviksin rohkem infot lapse kohta (2).
- Oleme juhendajatega pidevalt telefoni teel ühenduses. Meie lapse jaoks on päevakeskus parim paik.
- Mis minu võimuses võtan ikka koostööst osa.
- Olen aastaid suhelnud kõikide poja rühma juhendajatega, mingeid lahkarvamusi meil pole olnud. Suur tänu neile!
- Mõne juhendajaga on raske kontakti saada.
- Juhendaja Kerstiga on väga hea koostöö ja meeldiv suhelda. Minu poeg tuleb hea meelega iga päev keskusesse.
- Terapeutide ja sots.töötajatega pole mul hindamiseks veel väga palju kontakte olnud, pigem olen optimistlikult meelestatud.
- Rohkem võiks infot saada, kuidas saaksin abiks olla.
- Info, mis plaanis, kuidas läinud. Kas on olnud üldkoosolek või see minust mööda läinud? Pole tagasisidet, kuidas noorel keskusel uuel aastal läheb.
- Saadan oma lapse iga päev hea meelega keskusesse!!! Laps tagasi tuleb hea tujuga!
- Terapeudi ja sotsiaaltöötajaga pole eriti suhelnud, ei oska midagi öelda.

1.1. Keskuse poolt korraldatavad ühisüritused.

Vanematelt/eestkostjatelt uuriti rahulolu keskuse poolt korraldatavate ühisürituste kohta.



89,1% vastanutest võtab meeleldi keskuse poolt korraldatavatest üritustest (kevadkübara pidu, advendihommik kirikus) osa. 10,9% vastajatest ei võta osa üritustest.

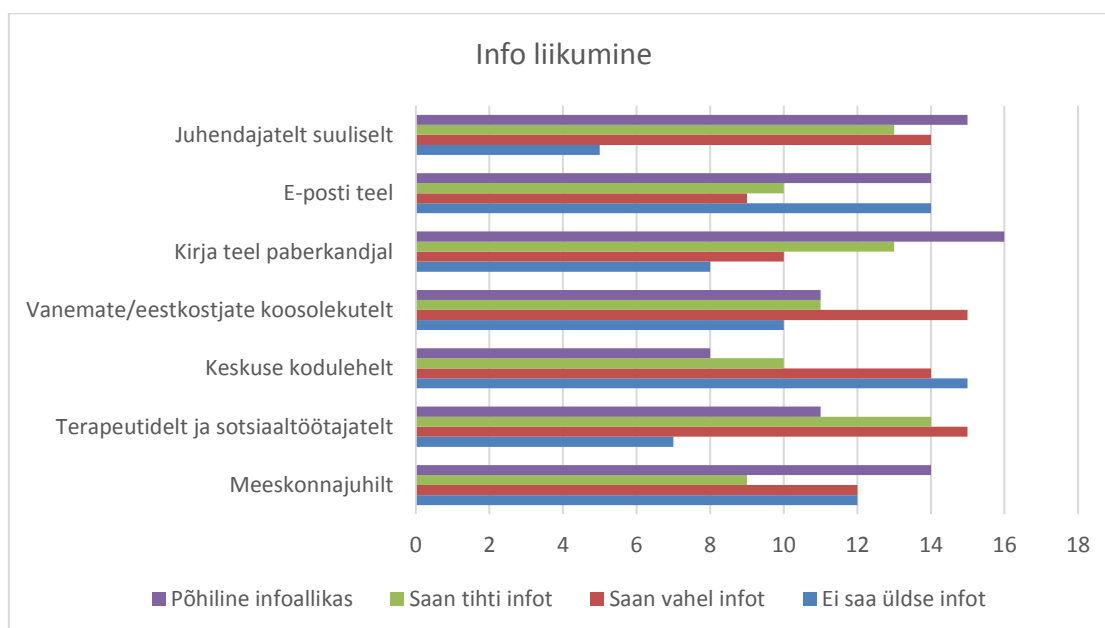
Ühisürituste läbiviimiseks tehti järgmised kommentaarid ja ettepanekud:

- Töö kahjuks ei võimalda.
- Kui ajaliselt töö lubab, siis saan tulla.
- Võimalusel rohkem väljasõite/ekskursioone.
- Kas oleks mõeldav mõni ühine kontserdi või etenduse külastamine või näituse ühiskülastus giidiga, või rühmaga nt. bowlingusse minek (nõus kaasa tulema).
- Ühisüritused kõik tööpäevadel ja kellaaegadel, millest pole võimalik osa võtta.
- Võiks olla rohkem ühisüritusi väljas.
- Võtame osa kui üritused toimuvad.
- Üritused, mis on siamaani toimunud, võiksid ka edaspidi toimuda.
- Olen korraldatavate üritustega igati rahul.
- Pole võimalik osa võtta.
- Võiks veel rohkem olla, nt. Juksi sünnipäev, piknik, bowling, ühine kontserdikülastus.

2. Info liikumine keskuse ja vanema/eestkostja vahel.

Vanematelt /eestkostjatelt küsiti rahulolu seoses info liikumisega keskuse ja kodu vahel. Kõige rohkem saadakse infot kirja teel paber kandjal ning juhendajatelt suuliselt.

Kõige väiksemad info vahendamise allikad on e-post ning keskuse koduleht.



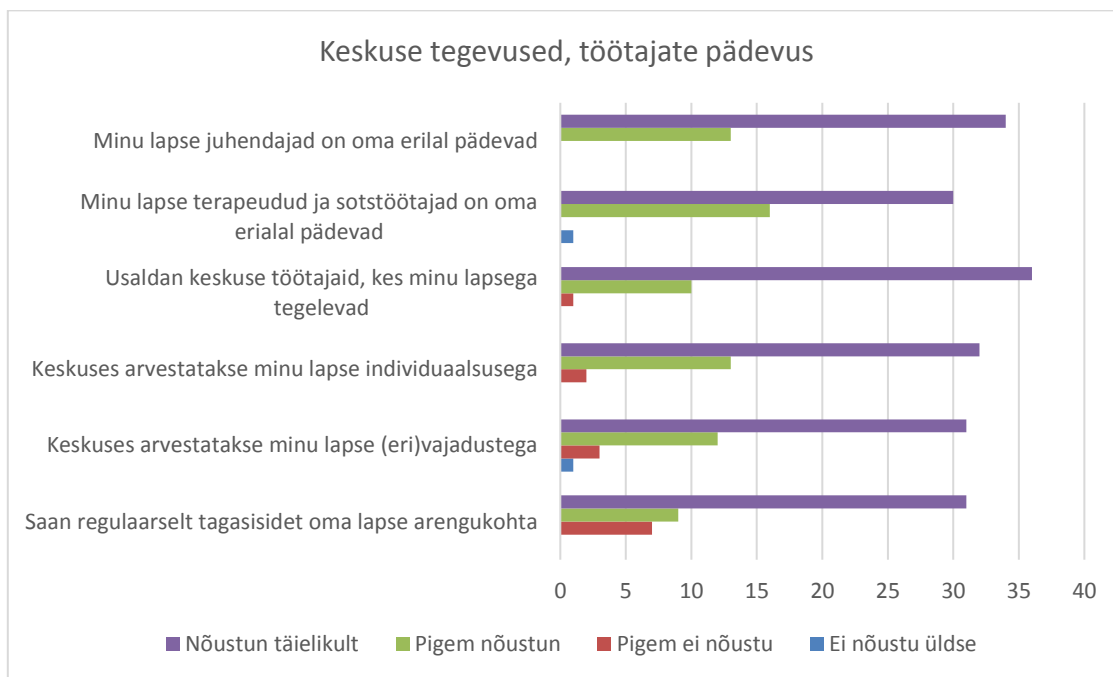
Ettepanekud info liikumise parendamiseks keskuse ja vanema/eestkostja vahel:

- Sobib oluline kiire info kirja panna ka lapse päevikusse.
- E-maili teel oleks kõige operatiivsem infot saada erinevate ürituste kohta.
- Kõik on hästi.
- Võiks olla infokirjana nt. kord paari kuu tagant, mitte ainult üksikute ürituste kohta.

- Kirjutasin, et "saan vahel infot" selle pärast, et kogu aeg ei olegi ju uut infot ja kodulehte mul pole veel harjumust vaadata. Ja infot tuleb igast kanalist, sellepärast ei saa ka midagi valida põhilseks infoallikaks. Samas ma tean, et kui mul oleks vaja midagi lisaks teada, siis saan alati küsida ja mulle vastatakse hea meelega.
- Et info edastamisega on kõik ok aga ma lihtsalt märgin ära, et mulle on kõige mugavam, kui info saadetakse meiliga.
- Info liigub hästi olen rahul.
- Sooviksin kodulehelt rohkem infot saada.
- Kokkusaamisi vanematega võiks rohkem olla.
- Kord-paar kuu jooksul tegevusplaan e-meilile, jooksvalt mis nädala jooksul tehtud.
- Ei ole märkuseid, ettepanekuid.

3. Tegevuste läbiviimine keskkuses.

Vanematelt/eestkostjatelt küsiti arvamust keskkuse tegevuste ja töötajate pädevuse kohta.



Jooniselt on näha, et vanemad/eestkostjad nõustuvad, et juhendajad on pädevad 72,3% ulatuses.

76,6% vanematest/eestkostjatest usaldab keskkuse töötajaid. 66% vastanutest nõustus, et nad saavad regulaarselt tagasisidet oma lapse arengu kohta.

Ettepanekud keskkuses pakutavate teenuste ja tegevuste kohta:

- Minu tütar käib Juksi teenustel alles teist kuud, ei ole kõigi teenuste läbiviimisega ja juhendajatega tutvunud.
- Kõik on läbiviidud ja elluviidud kõrgel tasemel.
- Kuna ei oma täpset ülevaadet, ei oska vastata. Kas sel aastal mingit ringi on, nagu oli tantsuring. Pole noorelt küsides infot saanud, ei tea.

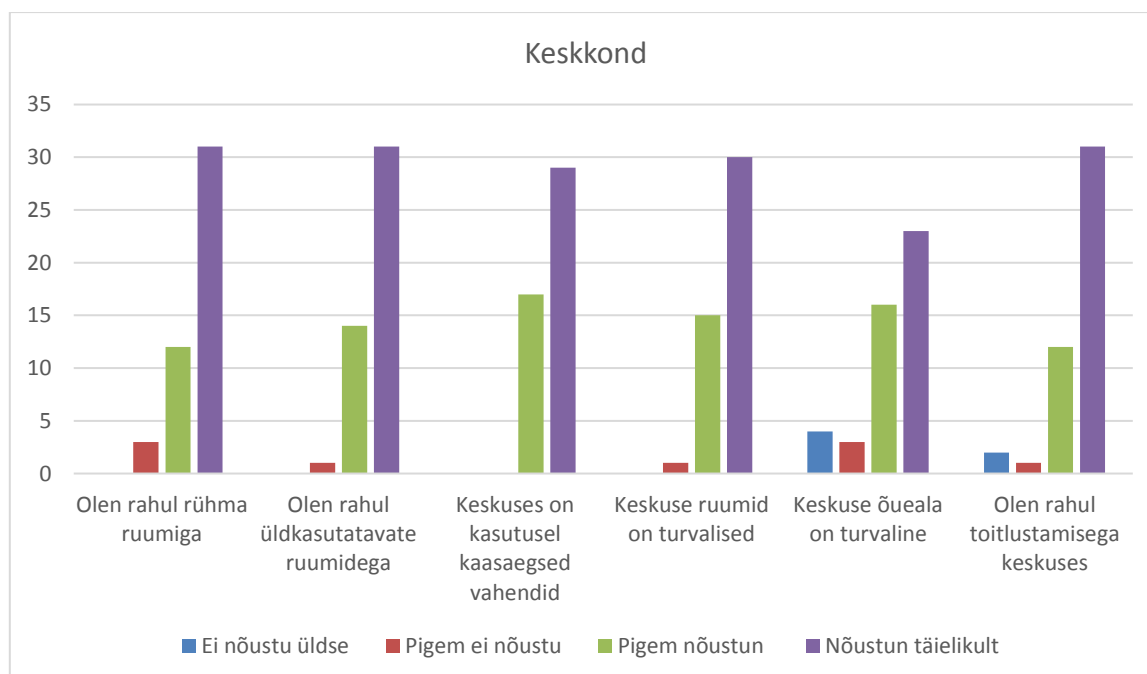
- Regulaarne tagasiside arengu kohta on tegelt selline asi, et kui on midagi, mida peab ütleva, siis sellest antakse kohe teada aga kui asi kulgeb niimoodi rahulikult, siis polegi ju tegelikult regulaarselt (ma mõtlen, väga tihti regulaarselt) midagi öelda kogu aeg. Et tegelikult peab ju vanem ise ka aktiivne olema ja küsima, kui ta tunneb, et on vaja mingit osa nagu rohkem jälgida.
- Rohkem võiks olla sportlikku tegevust ja liikumist.
- Tegevusi on keskses pidevalt, kahjuks ei taha meie laps nendest osa võtta.
- Pakutavatest teenustest ja tegevustest täitsa piisab.
- Pojal võiks rohkem tegevusi olla, ootan, millal hakkab saama ka tegevusteraapiat.
- Sportlikku tegevust liikumist rohkem, tantsu, võimlemist, pallimängu.
- Päevikusse pole mõtet kirjutada et: kodus, võimles jne. Ma näen seda, mis ta tegi päevaplaanist. Pigem tahaks teada, kuidas ta midagi tegi, mis õnnestus ja mis mitte.

3.1 Olen rahul minu lapsele koostatud individuaalse tegevusplaaniga.

91,3% vanematest/eestkostjatest on rahul keskuse töötajate poolt koostatud individuaalsete tegevusplaanidega. Neljal korral tehti ettepanek / kommentaar, et plaan võiks olla sisukam.

4. Keskkond

Palusime vanematel hinnata keskuse keskkonda:



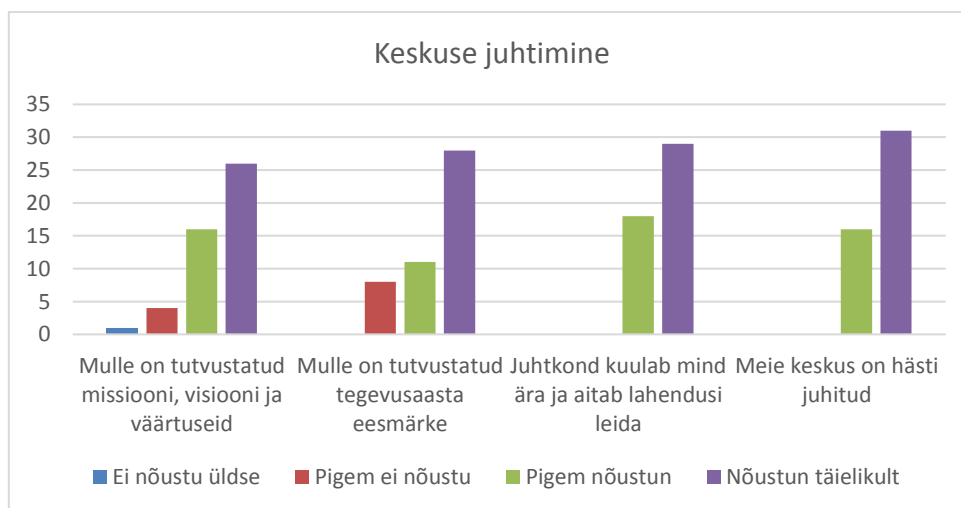
Vanemad/eestkostjad arvavad, et kõige vähem turvaline on keskuse õuelala. 67,4% vastanutest on rahul nii rühma ruumi kui ka keskuse üldkasutatavate ruumidega nagu saal, võimla, teraapiaruumid jne).

Keskuse keskkonna kohta tehti järgmised ettepanekud:

- Lapse allergiate ja erimenüü tõttu ei kasuta toitlustamist, toit on tal endal kaasas (2).
- Rohkem ruumi rühmadesse või väiksem noorte arv rühmas (2).
- Keskusel võiks olla piiratud õueala, korralikud piirdeaiad, väravad, turvaline sõidukite parkimisala, palliplats- kas või ühe korvpallirõngaga, lihtsad tervisespordivahendid, mis parkides terviseväljakutele paigaldatud.
- Ma tegelikult ei ole väga kursis, kas keskusel on piisavalt vahendeid ja kas keskus ise on rahul oma vahendite ja võimlaga näiteks aga ruumid on ilusad ja puhtad, et mulle tundub, et selles osas on ka kõik hästi.
- Keskuse valikul on super asukoht. Looduse keskel on noortel head õues viibimise võimalused.
- Praegune keskkond on tasemel.
- Liikluskorraldus maja juures paneb küll muretsema, vähemalt kõnnitee võiks ukseni olla. Loodetavasti on mingi lahendus silmapiiril.
- Piiratud õueala, korralik aed, valgustatud teed ja hoov, ohutu parkla, spordiväljak pallimänguks.
- Trepid ja trepimademed ei ole turvalised, treppidel peaks olema käsipuud mõlemal pool. Kuna rühmas olevate noorte arv on suurenenud ei ole noortel tihti "oma ruumi" ja ka müratase on vahetevahel kõrge.

5. Keskuse juhtimine

Vanematelt/eestkostjatelt küsiti nende hinnangut keskuse juhtimise kohta.



55,3% vastanutest nõustus, et neile on tutvustatud keskuse missiooni, visiooni ja põhiväärtuseid. 34% oli sellega pigem nõus.

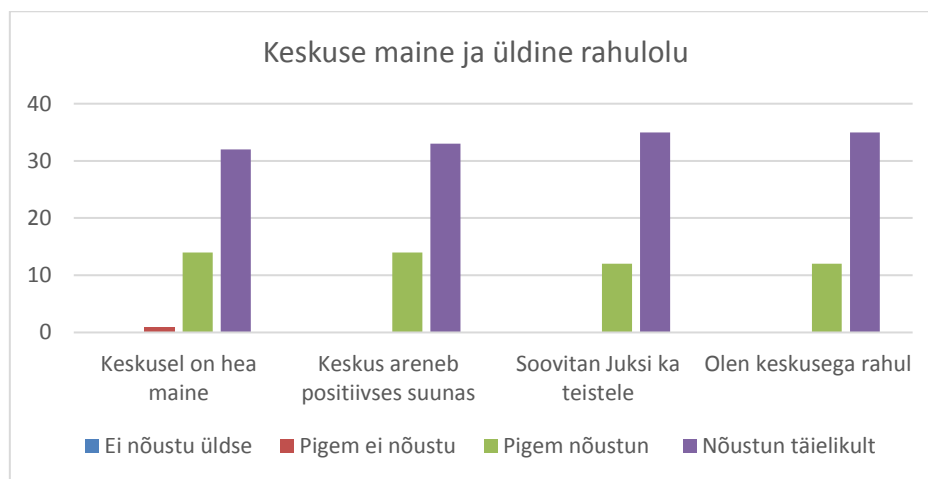
59,6% vastajatest oli nõus, et neile on tutvustatud keskuse tegevusaasta eesmärke, 23,4% pigem nõustub sellega. 17% pigem ei nõustu sellega.

66% vanematest/eestkostjatest on nõus, et keskus on hästi juhitud ning 62% nõustub, et juhtkond kuulab neid ära ning aitab tekkinud küsimustele lahendusi leida.

Kommentaar: kaasata rohkem vanemaid, anda infot keskuse edasiste arenguplaanide kohta.

6. Keskuse maine ja üldine rahulolu

Küsisime ka arvamust keskuse maine ja üldise rahulolu kohta.



68% vastanutest nõustus sellega, et meie keskusel on hea maine ning 74,5% vanematest/eestkostjatest on rahul keskusega ning soovib Juksi ka teistele tuttavatele, kellel on peres erivajadusega inimene.

7. Vanemate/eestkostjate mõtted küsimusele, millist lisaväärtust Tugikeskus Juks teenused on toonud teenuse kasutajale ja perekonnale:

- Mugavust juurde ja lapse iseseisvumist.
- Kindlustunne, et noor on igapäevaselt jõukohaselt tegevusega hõivatud ja järelvalve all. Areng toimetuleku kohalt on positiivne.
- Arendab lapse kohusetunnet, tööharjumust, suhtlemisoskust, julgustab ise hakkama saama.
- Meie pereliige saab hoolekannet ja mitmekülgset tegevusjuhendust, millega ise oma töökohustuste kõrvalt kuidagi toime ei tuleks.
- Turvalisus, lapse isikust lähtuvalt plaanide tegemine ja vastavate tegeluste kaudu tema arendamine.
- Turvaline ja tervislik ümbrus erivajadusega inimesele.
- Minu tütre arengul on positiivne dünaamika. Saab keskusest elutähtsaid oskuseid ning on iseseisvam ja kohusetundlikum.
- Tugikeskus on aidanud rohkem hakkamasaamist igapäeva elus. Suurimad tänud sellele tööle.

- Laps on muutunud rohkem tähelepanelikumaks, on suhtlevam ja arenenum.
- Päevad on asjalikult ja otstarbekalt sisustatud, on andnud palju eluks vajalikke oskusi, on andnud turvatunnet ja julgustanud endaga hakkama saamist.
- Turvatunne ka vanematele, et nõu ja soovitusi saada isiklike probleemide puhul noort inimest tunduvalt isikult.
- Noor saab olla eakaaslastega koos ja tema aeg on sisustatud mõtestatud tegevusega, toetamaks arengut.
- Koht, kus on erivajadusega inimesel võimalik iga päev käia end arendamas ja omaealiste keskel olla, on täiesti super. Ma ei kujutaks ette, kui minu laps päevad läbi kodus konutaks. Selles suhtes olen ma ikka väga rahul, et selline koht olemas on. Tänu teile ka, et seda kohta ikka edasi veate ja arendate.
- Minu laps on arenenud positiivselt ja muutunud enesekindlamaks.
- Koht, kus puudega inimene saab pisut tööd teha ja vestelda omasugustega ja ka areneda.
- Laps on omandanud töökoha.
- Mitte perele pole Tallinna Tugikeskus Juks kasu toonud, vaid meie lapsele, kes saab tööl käia ja õppida maalimist, mida soovitasid arstid.
- On koht, kus puudega noor saab olla ja temaga tegeletakse ja õpetatakse elus vajalikke kogemusi.
- Oleme väga tänulikud Tallinna Tugikeskuse perele hea suhtumise, mõistmise eest. Poeg on sügava vaimupuudega lapsest invaliid. Räägime tihti oma muresid tugiisikutega telefoni teel, mis annab meile vanematele tuge, toetust, mõistmist selle raske elu toimetulekul. Oleme ülimalt õnnelikud, et saame mõne tunni endale pühendada, sest tuleb nii öösel kui päeval temaga olla. Oleme õnnelikud!
- Laps on leidnud endale tegevust väljaspool kodu. Arendab suhtlust ja parandab oskusi elus paremini toime tulla.
- Perekonnal on südames rahu, sest noor on saanud endale turvalise ja huvipakkuva koha. Rõõm on nooruki silmades, kui küsin, kuidas läks? Vastab hästi!
- Minu laps suhtleb rohkem teiste inimestega ja ei istu kodus päevad läbi arvuti või televiisori taga.
- Julgust, teistega arvestamist, käelise tegevuse arendamist ja palju teisi tegevusi keskuses.
- Olen rahul, et mul on olnud võimalik oma poega palju aastaid hoida ja kujundada Juksi mõistvas ja sõbralikus kollektiivis.
- Lapsele võimaldatakse erinevaid tegevusi.
- Olen väga rahul, et mu poeg saab käia Juksis, ei pea kodus istuma, transport on hästi korraldatud.
- Minu lapsel on võimalus tunda end kasulikuna.
- Minu laps saab suhelda teistega. Mul on võimalus tööl käia.
- Minu laps on palju õppinud ja edasi arenenud. Jään lootma ka edaspidi teie abile! Täna kõik!
- Kui minu laps läheb hommikul hea meelega Juksi, siis see annab mulle meelerahu, et ta on hoitud ja heade spetsialistide silma all. Annab mulle emana võimaluse oma tööalaseks

teostamiseks. Eriti tähtsaks pean sotsiaalsed poolt ja lootust, et äkki ta ikka omandab teie abiga mõne oskuse, millega ümbritsevas maailmas kaasa saab tegutseda.

- Meie pere Juksi klient on saanud palju iseseisvamaks.
- Noorel on jõukohane mõtestatud tegevus omavanuste hulgas, omandab eluks vajalikke tööoskusi, arendab suhtlemisoskusi.
- Lapsega tegelevad toredad inimesed ja head spetsialistid. Ta arendab oma sotsiaalseid oskusi ja suhtleb omas seltskonnas :). Aga vanemad saavad planeerida oma tööaegad ja olla rahul.
- Klient saab kodunt välja, ma tean, et ta on heades kätes sel ajal kui ma töötan.
- Minu poeg on saanud palju iseseisvamaks, teenindab end ise. Perekonnal on kindel tunne, kui poeg on keskses, see aitab meil rahulikult käia tööl ja puhata. Kodus on tore kasutada poja poolt valmistatud keraamilisi esemeid ja samuti kingime neid ka oma sõpradele ja sugulastele. Tänu keskusele sai perekond palju teadmisi juurde, saime uusi sõpru ja abilisi inimesi keskel. Suhtlemine teiste vanemate ja noortega rikastab meie elu, meie ees avanesid uued võimalused ja uued pühad, millest ei ole enne unistanudki.

Küsitluse tulemuste võrdlus teiste hallatavate asutuste tulemustega

Alates 2016. aastast hakkab Tallinna Tugikeskus Juks võrdlema koostööpartnerite küsitluse tulemusi teiste sotsiaalhoolekande asutustega.

Sellel aastal võrdleme **Tallinna Sotsiaaltöö Keskusega** järgmiste küsimuste tulemusi:

- Kas osutatavate teenuste kohta on piisavalt infot?
- Kas koduleht on informatiivne ja kergesti kasutatav?
- Kas asutus on hästi juhitud?

Tugikeskus Juks viis küsitluse läbi teenuse kasutajate vanemate/eestkostjatega ja TSK erinevate koostööpartnerite seas, sh Tallinna linnaosavalitsuse sotsiaalhoolekande osakonna töötajate ja sotsiaalmajutusüksusesse majutamise komisjoni liikmete seas.

Kas osutatavate teenuste kohta on piisavalt infot?

Tugikeskus Juks küsis rahulolu seoses info liikumisega keskuse ja kodu vahel. Vastustest selgus, et kõige rohkem saadakse infot kirja teel paberikandjal ning juhendajatelt suuliselt. Kõige väiksemad info vahendamise allikad on e-post ning keskuse koduleht. Üldiselt ollakse info liikumisega rahul.

Väitega „Tallinna Sotsiaaltöö Keskuse poolt osutatavate teenuste kohta on piisavalt infot“ on täielikult nõus 66% vastanutest. Konkreetseid ettepanekuid seoses juhtimisega ei esitatud.

Kas koduleht on informatiivne ja kergesti kasutatav?

Tugikeskus Juks seda küsimust vanematelt või tugisikutelt ei küsinud.

Väitega, et TSK koduleht on informatiivne ja kergesti kasutatav on täielikult nõus 44% vastanutest. Konkreetseid ettepanekuid kodulehe arendamiseks ei esitatud.

Kas asutus on hästi juhitud?

Väitega, et Tugikeskus Juks on hästi juhitud, on täielikult nõus 65,2% vastanutest. Vastajad esitasid ettepanekuid, mis on seotud kaasamisega ning info jagamisega keskuse edasiste arenguplaanide kohta.

Väitega, et TSK on hästi juhitud, on täielikult nõus 53% vastanutest. Konkreetseid ettepanekuid seoses juhtimisega ei esitatud.

Tallinna Tugikeskus Juks jääb võrdlustulemustega rahule ning lähtuvalt tulemuste analüüsist püüab vastavalt võimalustele info jagamist arendada.

Sellel aastal võrdleme **Päevakeskus Käoga** järgmiste küsimuste tulemusi:

- Saan regulaarselt tagasisidet oma lapse arengu kohta?
- Meie keskus on hästi juhitud?
- Üldine rahulolu keskusega?

Mõlemad asutused viisid küsitluse läbi teenuse kasutajate vanemate/eestkostjatega. Tulemuste paremaks võrdlemiseks ühtlustasid asutused küsitluste ankeedid.

Saan regulaarselt tagasisidet oma lapse arengu kohta?

Tugikeskus Juksi puhul nõustus täielikult selle väitega 66% vanematest/eestkostjatest, 19% vastanutest pigem nõustus sellega ning 14,9% pigem ei nõustunud sellega, et saavad regulaarselt tagasisidet.

Päevakeskus Käo puhul nõustus täielikult selle väitega 72,55% vanematest/eestkostjatest, 25% vastanutest pigem nõustus sellega ning 4,8% pigem ei nõustunud sellega, et saavad regulaarselt tagasisidet.

Meie keskus on hästi juhitud?

Tugikeskus Juks puhul on 66% vanematest/eestkostjatest on nõus, et keskus on hästi juhitud. 34% vastanutest pigem nõustub selle väitega.

Päevakeskus Käo puhul 77,8% vanematest/eestkostjatest on nõus, et keskus on hästi juhitud. 22,2% vastanutest pigem nõustub selle väitega.

Üldine rahulolu keskusega?

74,5% vanematest/eestkostjatest on rahul Tallinna Tugikeskus Juksiga.

74,9% vanematest/eestkostjatest on rahul Päevakeskus Käoga.

Analüüsidest võrdluse tulemusi võib nentida, et vanemate/eestkostjate üldine rahulolu keskustega on sarnane. Mõlemal puhul jääb küsimusele „täielikult nõus“ vastanute protsent 75% juurde. Küsimusele „ei nõustu“ või „pigem ei nõustu“ ei vastanud ükski vanem.

Erinevus vastuste osas, mis olid seotud keskuse juhtimisega võib olla tingitud sellest, et asutuste struktuurid on erinevad. Päevakeskus Käol on üksused erinevates asukohtades Tallinnas, üksused on väikesed ning isiklik suhtlemine vanemate/eestkostjatega aktiivsem. Tugikeskus Juks asub ühel aadressil, asutus on suur ning isikliku kontakti vanemate/eestkostjatega on juhtkonnal tõenäoliselt vähem.

Tallinna Tugikeskus Juks püüab edaspidi rohkem anda regulaarset tagasisidet vanematele/eestkostjatele nende lapse arengu kohta.

Kokkuvõte

Aitäh, kõikidele vanematele ja eestkostjatele, kes täitsid küsimustiku! Arvestame teie kommentaare ja ettepanekuid keskuse tegevuste edasise planeerimisel. Esmajoones pöörame tähelepanu nendele ettepanekutele, mis käsitlevad keskuse turvalisust ning info liikumist koostades 2017. aasta tegevuskava.

Kokkuvõtte koostas:

Stina Siem

Kvaliteedi- ja arendusjuht

05.01.2017