

Tallinna Tugikeskus Juks

Teenusekasutajate rahulolu-uuringu tulemused 2022

Tallinna Tugikeskus Juks teenusekasutajate rahulolu-uuring viidi läbi 2022. aasta oktoobris ja novembris.

Uuringu läbiviimise eesmärgiks on keskuse olmetingimuste parendamine, edasise tegevuse planeerimine, võimalike probleemide ja kitsaskohtade kaardistamine ning nendele lahenduste leidmine.

Uuring viidi läbi intervjuu vormis ning oli anonüümne. Selleks koostati raamküsimustik kvaliteedimeeskonna poolt. Et tagada tulemuste usaldusväärsus, viisid intervjuud läbi sotsiaaltöötajad. Küsimuste vastusvariandid olid „jah“, „ei“ ja „ei oska öelda“.

2016. aastal vastas küsimustele 107 teenusekasutajat ehk 82%.

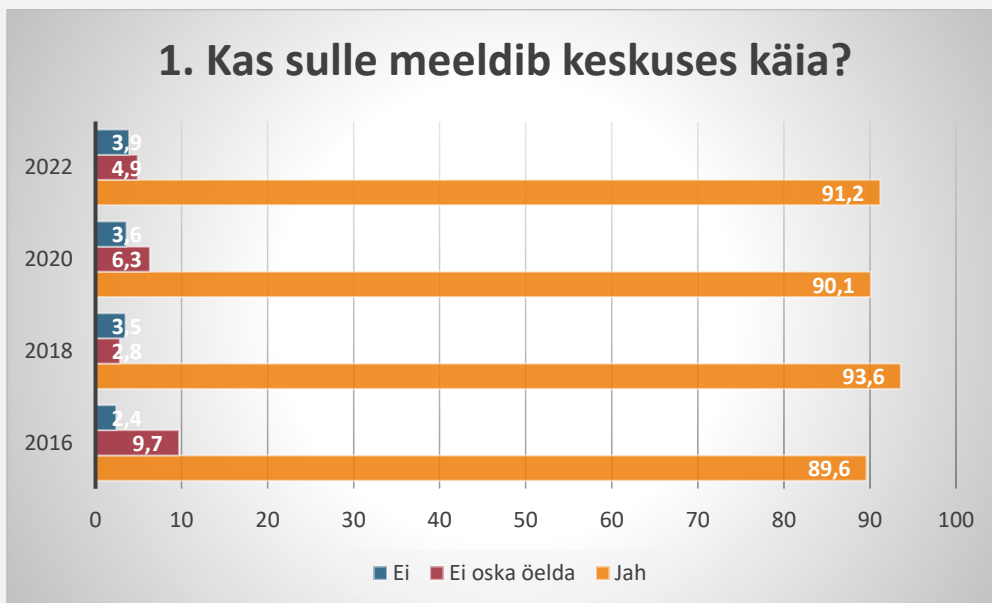
2018. aastal vastas küsimustele 112 teenusekasutajat ehk 88%.

2020. aastal vastas küsimustele 104 teenusekasutajat ehk 87%.

2022. aastal vastas küsimustele 102 teenusekasutajat ehk 86%.

Kaitstud töö osakonna teenusekasutajatest osales 2022. aasta intervjuul 41 ehk 95% KT klientidest. Arendavate ja loovtegevuste osakonnast viidi läbi intervjuu 61 teenusekasutajaga ehk vastuseid andis 77% ALT klientidest.

1. Kas sulle meeldib keskuses käia?



Keskuses meeldib käia 93-le ehk 91,2% -le teenusekasutajatele. Kui 2020. aastal rahulolu langes (93,6%→90,1%), siis 2022. aastal rahulolu tõusis uuesti (90,1%→ 91,2%). Neljale teenusekasutajale

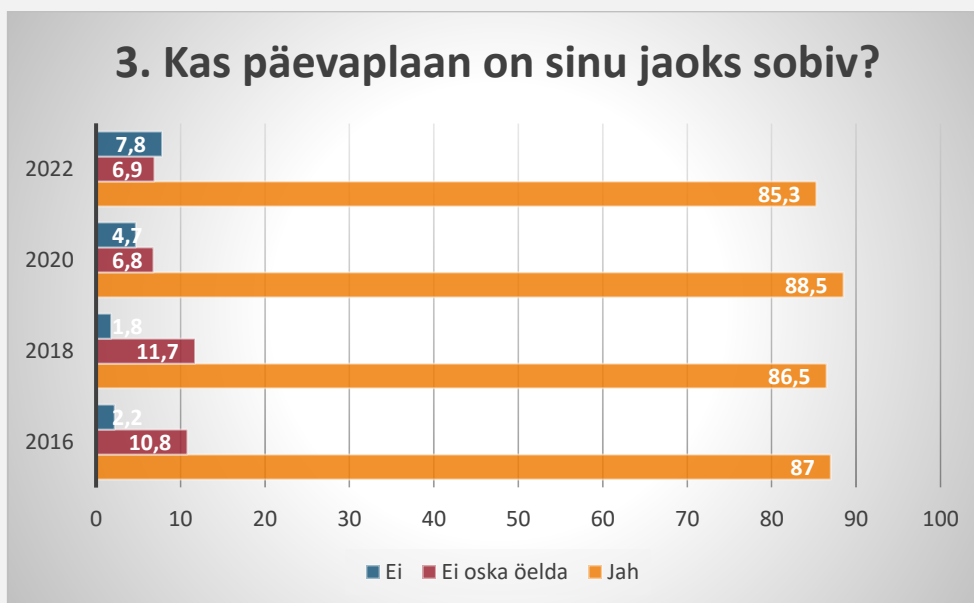
(3,9%) ei meeldi käesoleval aastal keskus käia. Võib öelda, et tulemused rahuloluga keskus käimise kohta aastate lõikes jääb samale tasemele ning teenusekasutajatele meeldib keskus käia.

2. Küsimusele „Mida Sulle meeldib keskus teha?“

Kõige enam meeldib teenusekasutajatele keskus tegeleda muusika, joonistamise ja värvimisega, väga oodatud on ühisüritused (kübarapidu, adventihommik, Estonia kontserdid, loomaia külastamine, ekskursioonid, näitused). Meeldib tegeleda söögi valmistamisega, spordiga, koristamisega, töö tegemise- ja aiatööga, käsitööga ja meisterdamisega.

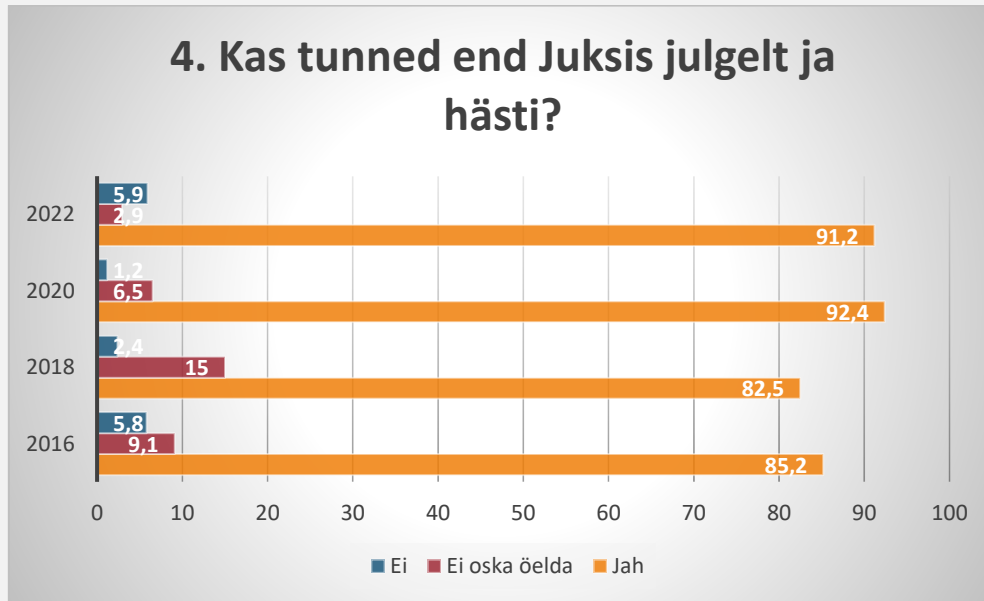
Samuti meeldib laulmine, karaoke ja disko, õues ja meelte aias jalutamine, osaleda luuleringis, loomeringis ja bändis laulmine, tantsimine, poes käimine, esinduskogu töö, õppekäigud muuseumites ja ajaloolistes kohtades, loovtegevused, rehabilitatsioonid, rühma arendustegevused.

3. Küsimusele „Kas päevaplaan on sinu jaoks sobiv?“



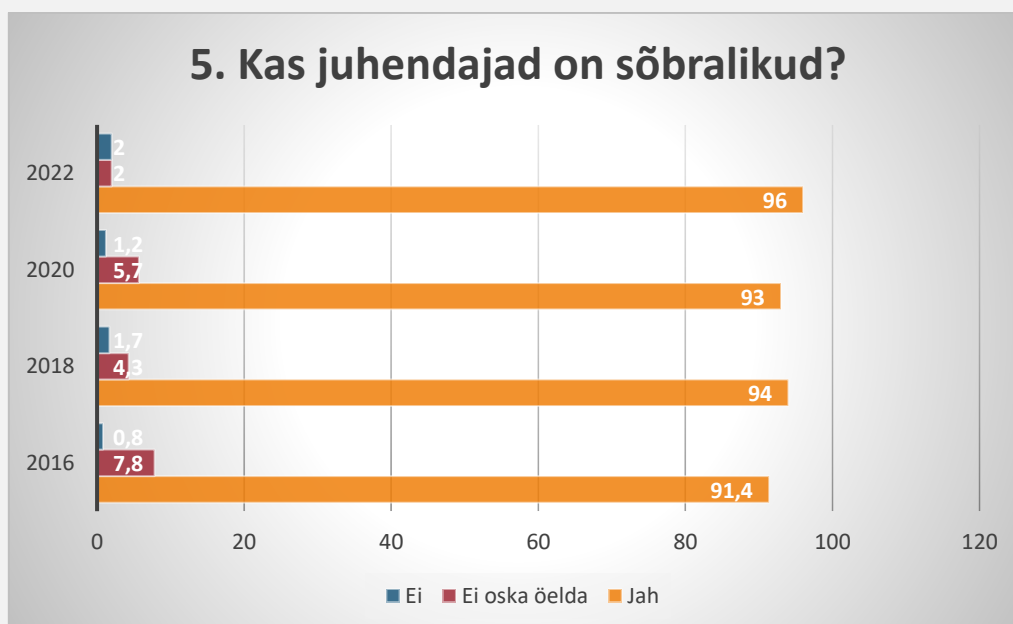
Päevaplaan on **sobiv 86-le ehk 85%** teenusekasutaja jaoks. Kui 2016., 2018. ja 2020 aastal oli rahulolu suhteliselt samal tasemel (87%, 86,5%, 88,5), siis 2022. aastal on **rahulolu vähenenud 3%** (88,5%→85,3). **Kaheksale** ehk 7,8%-le teenusekasutajatele ei ole päevakava sobiv (sooviksid lühemat päeva keskus). Võib öelda, et teenusekasutajad on päeva ülesehitusega rahul, kuid sooviksid varem koju minna.

4. Küsimusele „ Kas tunded end Juksis julgelt ja hästi?“



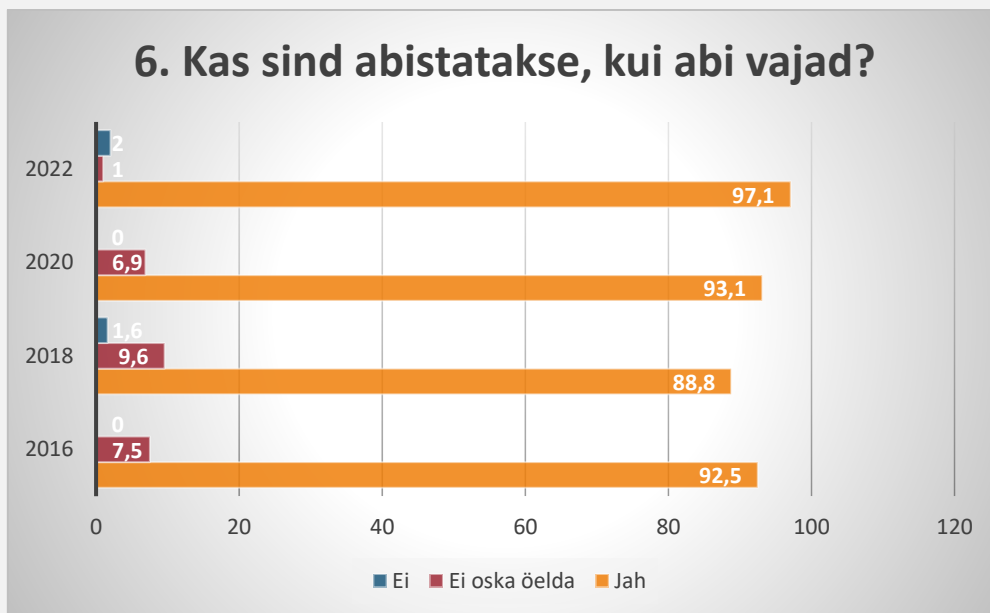
93 teenusekasutajat ehk 91,2% tunneb end keskkuses julgelt ja hästi. Kui 2020. aastal rahulolu keskkuse turvalisusega tõusis 9,9% (82,5%→92,4%). (85,2%→82,5), siis 2022. aastal langes rahulolu 1,2% (92,4%→91,2%). Keskkuse keskkonna turvalisusele on järjepidevalt palju tähelepanu pööratud ning sellesse investeeritud. Võib arvata, et turvalisuse tunnet on mõjutanud kaks Covid aastat, kus osad teenusekasutajad käisid vähem või osalise ajaga keskkuses ja rohkem oldi koos rühmapõhiselt, ära jäid ühisüritused. Samuti lisab ebakindlust Ukraina sõda.

5. Küsimusele „Kas juhendajad on sõbralikud?“



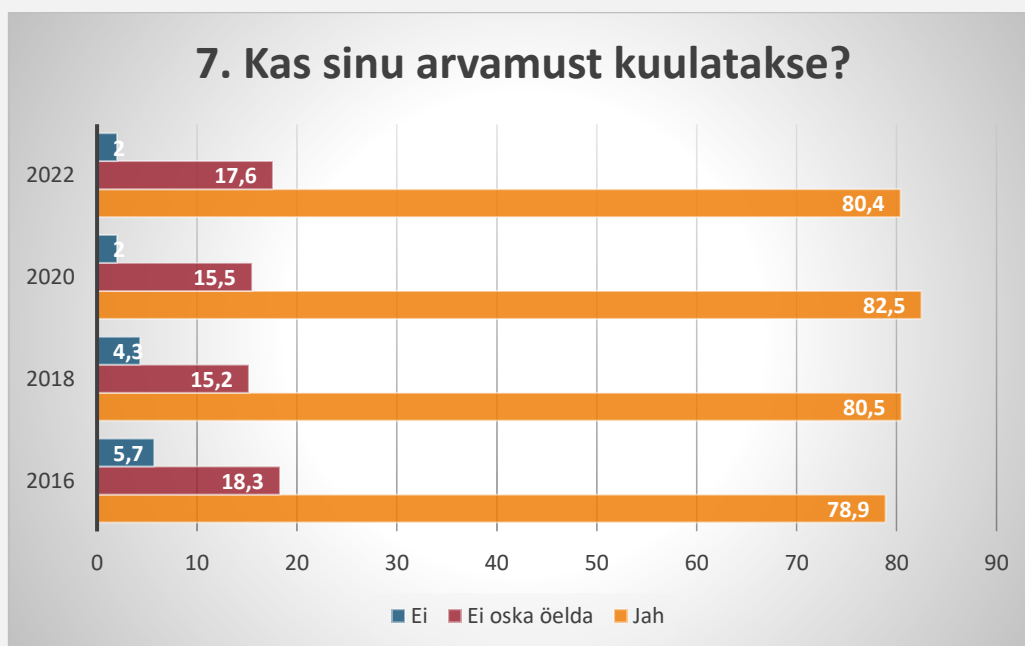
97 teenusekasutajat ehk 96% arvab, et juhendajad on sõbralikud. Kaks teenusekasutajat (2%) arvasid, et ei ole sõbralikud. Võrreldes eelmise aastaga on rahulolu tõusnud 3% . Vaid kaks teenusekasutajat (2%) arvasid, et juhendajad ei ole sõbralikud.

6. Küsimusele „Kas sind abistatakse, kui abi vajad?“



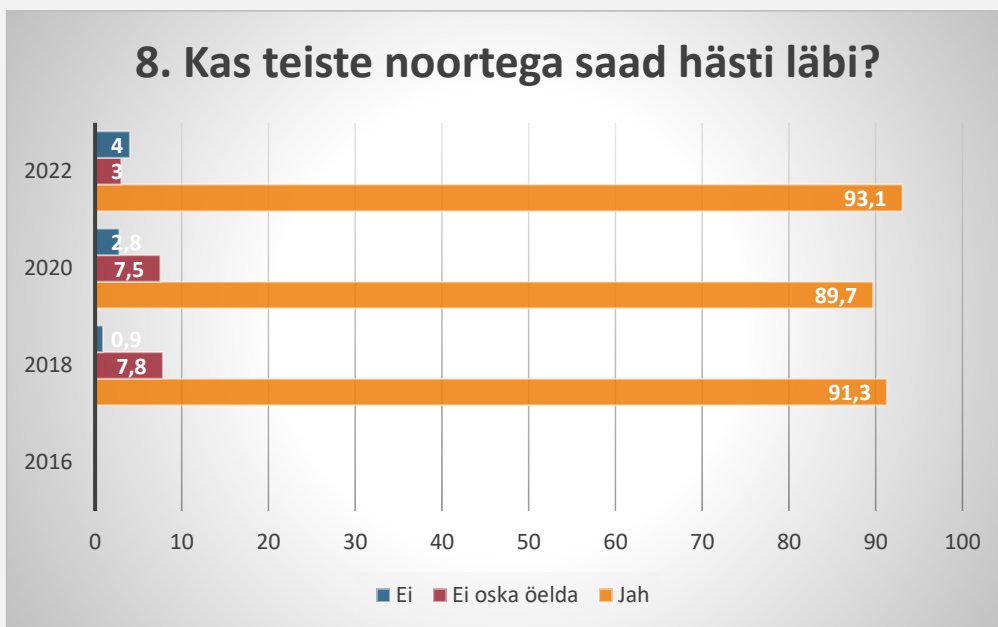
99 teenusekasutajat ehk 97% arvab, et neid aidatakse, kui nad abi vajavad. Vaid 2% vastasid eitavalt. Võrreldes 2020 aastaga on 2022. aastal rahulolu abiga tõusnud 4% (93,1%→97,1%). Kokkuvõtvalt võib öelda, et juhendajatega ollakse väga rahul, nad on sõbralikud ja abivalmis.

7. Küsimusele „Kas sinu arvamust kuulatakse?“



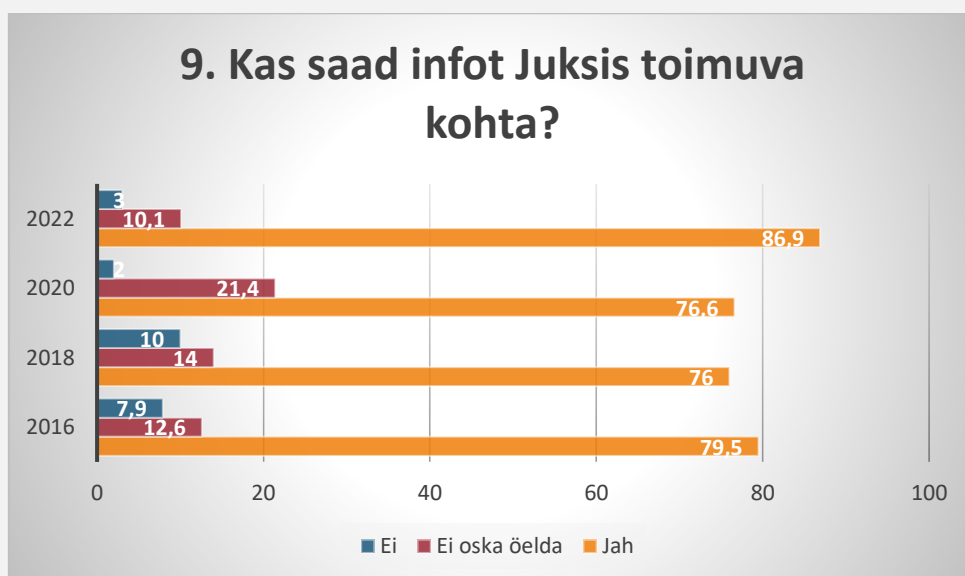
82 teenusekasutajat tunneb ehk 80,4%, et nende arvamust kuulatakse. Kuid 18 teenusekasutajat ehk 17,6% ei oska küsimusele vastata. Seega võib arvata, et nendel klientidel oli küsimusest raske aru saada ning seeläbi ka vastata. Vaid kaks teenusekasutajat arvab, et nende arvamust ei kuulata. Siiski jääb vähemusse teenusekasutajate arv, kelle arvates nende soove alati ei kuulata. Tore on tõdeda, et meie teenusekasutajaid julgevad öelda oma arvamuse välja.

8. Küsimusele „Kas teiste noortega saad hästi läbi?“



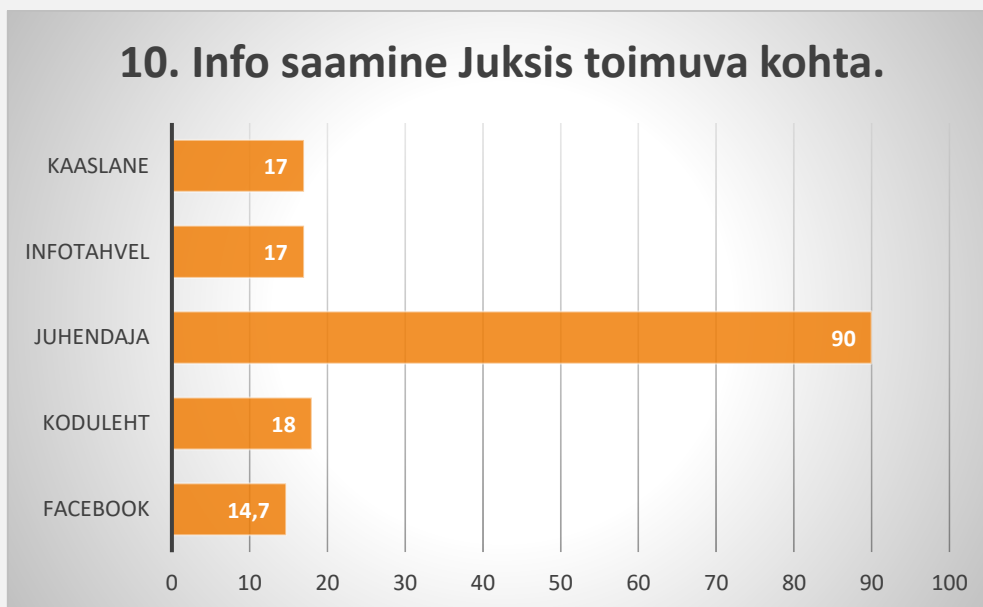
93,1% ehk 94 vastanut arvab, et saab teiste noortega hästi läbi. Rahulolu on tõusnud võrreldes 2020. aastaga 3,4% (89,7%→93,1%). Neli teenusekasutajat tunneb, et nad ei saa teiste noortega hästi läbi. Kolm teenusekasutajat „ei osanud öelda“. Üldiselt saavad noored omavahel hästi läbi ja on orienteeritud koostööle.

9. Küsimusele „Kas saad infot Juksis toimuva kohta?“



86,9% ehk 86 teenusekasutajat tunneb, et nad saavad infot keskus toimuva kohta. Võrreldes aastatega 2016, 2018 ja 2020 on rahulolu infoga keskus toimuva kohta 2022. aastal suure kasvu teinud 10% (76,6→86,9%). Rahulolematute arv on jäänud samale tasemele, vähenenud on teenusekasutajate arv, kes küsimusele ei oska vastata (21,4%→10,1%). Vaid 3 teenusekasutajat vastasid eitavalt. Võib järeldada, et teenusekasutajad on informeeritud erinevate infokanalite kaudu.

10. Küsimusele „Nimeta kohad, kus saad infot Juksis toimuva kohta.“



Info leidmiseks kasutatakse kõiki infoallikaid. 91 ehk 90% teenusekasutajatest saavad infot oma juhendajalt. 18% märkisid koduleht, 17% kuulevad infot nii kaaslaselt kui loevad infotahvliit, 14,7% saavad infot Facebooki vahendusel. Nimetati ka vanemaid ja osakonnajuhatajat. Kõige tähtsamaks infoallikaks on teenusekasutajatele nende juhendaja.

Kokkuvõte

Valdav osa teenusekasutajatest on rahul päeva ülesehitusega ning neile meeldib keskus käia keskmiselt samal tasemel eelnevate uuringutega. Mõningal määral tekitab teenusekasutajate rahulolematust päeva pikkus, nad sooviksid varem koju minna.

Noored tunnevad end valdavalt keskus julgelt ja hästi. Võrreldes 2020.a. uuringuga on näitaja langenus 1,2%. Võib arvata, et turvalisuse tunnet on mõjutanud kaks Covid aastat, kus osad teenusekasutajad käisid vähem või osalise ajaga keskus ja rohkem oldi koos rühmapõhiselt. Ebakindlust lisab ka Ukraina sõda.

Samuti tuntakse, et kui abi vajatakse, siis neid ka abistatakse. Meie juhendajad on sõbralikud ning teiste noortega saadakse hästi läbi, on orienteeritud koostööle. Kokkuvõtvalt võib öelda, et juhendajatega ollakse väga rahul, nad on sõbralikud ja abivalmis. Need näitajad on võrreldes eelnevate aastatega tõusujoones, mis näitab meie juhendajate suunatust teenusekasutajate rahulolule.

Vähem on teenusekasutajad rahul sellega, et nende arvamust kuulatakse. Nelja aasta kokkuvõttes võib oletada, et klientidel on raske aru saada küsimusest. Samas on tore tõdeda, et meie teenusekasutajad julgevad öelda välja oma arvamuse.

Teenusekasutajate hinnangul on kasvanud informeeritus Juksi tegemistest ja on teadlikud, kus infot otsida. Võib järeldada, et teenusekasutajad on informeeritud erinevate infokanalite kaudu.

Kõige enam meeldib teenusekasutajatele keskuses tegeleda muusika, joonistamise ja värvimisega, osaleda ühistes keskuse ettevõtmistes, tegelda söögi valmistamisga, spordi- ja käsitööga, töö tegemisega, aiatööga ning koristamisega. Samuti meeldib karaoke ja disko, õues ja meelte aias jalutamine, osaleda luuleringis, loomeringis ja bändis laulmine, tantsimine, poes käimine, esinduskogu töö, õppekäigud muuseumites ja ajaloolistes kohtades, loovtegevused, rehabilitatsioonid, rühma arendustegevused.

Populaarsust võidavad Juksi ühisüritused. Peale *Covidi* aastaid osaleti usinalt kontserditel, matkal, advendihommikul, kevadkübarapeol, oodatud on loomaia külastused, sõbrakohvikud omavalmistatud toodete müügid.

Parendustegevused:

- Planeerime keskuse teenusekasutajatele jätkata muusika- ja liikumistegevustega. Suunata rohkem liikuma ja osalema ühisüritustel. Koostöös vabatahtlikega teha keele koolitust.
- Jätkame hommikuringidega kõikides rühmades ja töötubades.
- Planeerime uuendada B-korpuse hoone ja luua juurde uus teenus. Hoone projekteerimisel on arvestatud õeala turvalisuse suurendamisega.

Aitäh sotsiaaltöötajatele uuringu läbiviimise eest!