

Tallinna Tugikeskus Juks
Vanemate/eestkostjate rahulolu-uuringu tulemused 2022

Tallinna Tugikeskus Juks vanemate/eestkostjate rahulolu-uuring viidi läbi 2022. aasta oktoobris ja novembris.

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

Uuring viidi läbi elektrooniliselt ning uuringu vastused olid anonüümsed. Nendele vanematele, kellel e-posti ei ole, saadeti küsimustik koju paber kandjal.

2016. aastal vastas küsimustele 47 vanemat/eestkostjat ehk 48%.

2018. aastal vastas küsimustele 69 vanemat/eestkostjat ehk 61 %.

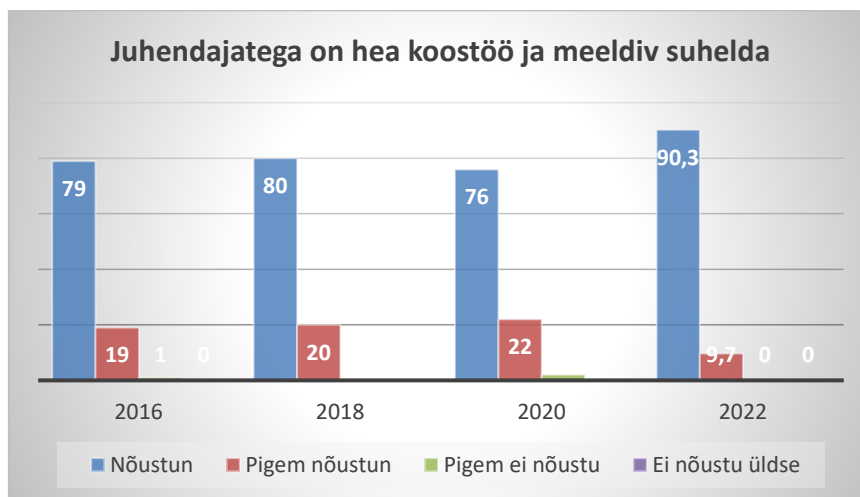
2020. aastal vastas küsimustele 59 vanemat/eestkostjat ehk 50%.

2022. aastal vastas küsimustele 62 vanemat/eestkostjat ehk 51%.

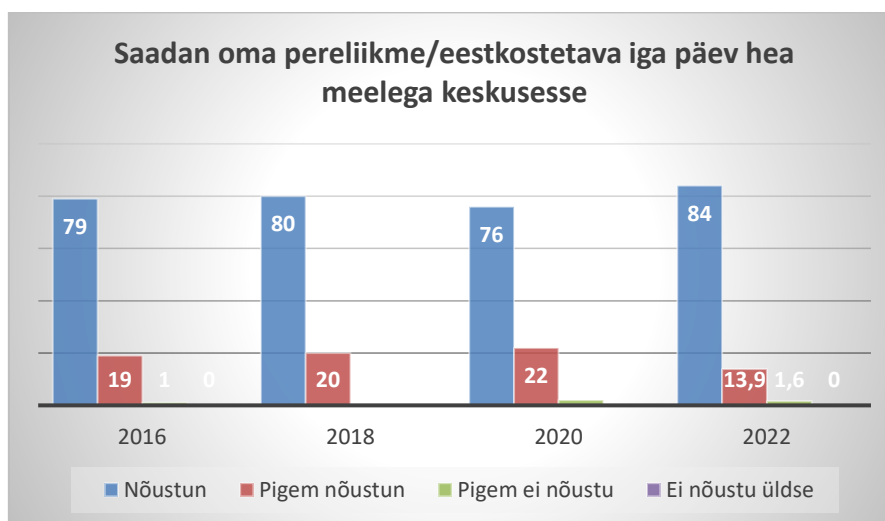
1. Koostöö ja suhted keskuse töötajate ning vanema/eestkostja vahel	2
2. Info liikumine keskuse ja vanema/eestkostja vahel	4
3. Töötajad ning tegevuste läbiviimine keskkuses.....	5
5. Keskkond.....	10
6. Keskuse juhtimine	11
7. Keskuse maine ja üldine rahulolu	11
9. Lisaväärtus	12

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

- a) Keskuse töötajatega on **hea koostöö ning meeldiv suhelda 90,3%-l** ehk 56 vastanud vanematest/eestkostjatest. **Kuus (9,7%)** vanemat arvavad, et koostöö ja suhted on pigem head. Üks vanem on jätnud vastamata küsimusele.



- b) **52 vanemat (84%) saadab oma lapse iga päev hea meelega** keskusesse. **Kaheksa (13,9%)** vanemat pigem saadavad oma lapse keskusesse. **1 vanem (1,6%)** pigem ei saadaks keskusesse.



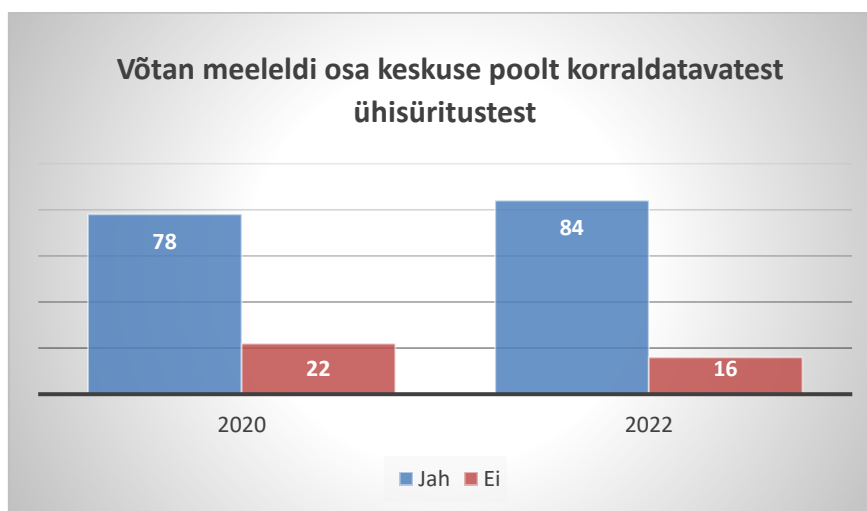
Lisakommentaariid koostöö ja suhete osas:

- Olen Juksiga väga rahul ja terve päeva jooksul ei pea oma lapse pärast muretsema.
- Kõik on super, oleme keskusse väga rahul.
- Suurepärase, et mu laps saab esmaspäevast reedeni viibida keskus.
- Sooviks igakuist kokkuvõtet, kas mu lapsel esines konflikte teistega rühmas või keskus.
- Koostöö on kõrgel tasemel, suhtlemine on alati kasulik.
- Kõik töötajad on suurepärase ja heatahtlikud.
- Koostöö töötajatega on hea.
- Olen väga rahul Juksi teenusega.
- Olen väga rahul noorte juhendajatega. Alati saan abi, kui palun.
- Koostöö on paremaks muutunud. Laps käib kolmel päeval nädalas ja see sobib.

- Väga tublid juhendajad.
- Kuna viin ja toon noore alati ise kohale, siis on võimalus ka suhelda juhendajatega.
- Kõik vajalik saab kommunikeeritud, liigset pole.
- Olen kõigega rahul.
- Olen väga rahul.

1.1. Võtan meeleldi osa keskuse poolt korraldatavatest ühisüritustest.

Vanematelt/eestkostjatelt uuriti rahulolu keskuse poolt korraldatavate **ühisürituste** kohta. **52 vanemat (84%)** võtaksid meeleldi osa. Võrreldes 2020.a. uuringuga, on huvi ühisürituste vastu **kasvanud 6% (78%→84%)**. **10 vanemat ehk 16% vastajatest** ei soovi osaleda üritustel. Vene keelt kõnelevad vanemad on rohkem huvitatud meie üritustest



Ühisürituste ja koosolekute läbiviimiseks tehti järgmised kommentaarid ja ettepanekud:

- Lisada ei ole midagi, mulle ei meeldi osaleda üritustel. See ei tähenda, et need on halvad, ma lihtsalt ei armasta üritusi.
- Külaskäigud kinno ja võistlused auhindadega on toredad.
- Tänu külaste organiseerimise eest Estonia kontserditele. Võimalusel võiks noortele teha ekskursioone Eesti linnadesse, oleks huvitav.
- Võimalusel võiks olla veranda vaba aja tegevusteks või sõbrakohvikuks.
- Vajadusel võiks koosolek toimuda.
- Meeldivad teejoomised (Sõbra kohvik) pidupäevadel. Kohalikud jalutuskäigud, ekskursioonid, loomaaed, McDonald's.
- Ekskursioone muuseumitesse.
- Vanemad võiksid teada, millal on üritused.
- Ühisüritused on Juksis hästi ettevalmistatud ja alati saab kaasa positiivse emotsiooni.
- Praegused ühisüritused on piisavad.
- Mul pole ühisürituste vastu midagi. Kevadine Kübarapidu oli väga tore. Kui saame, siis osaleme, aga iga kord pole see võimalik.
- Tervislikel põhjustel ei saa osaleda.
- Võiks ka vanematele midagi teha.
- Sooviks kasvõi väikseid pidusid.

- Võiks olla mõni päevane matk/väljasõit looduses (kevad-suvi)
- Ühisüritused on väga toredad ja vajalikud, kuid kahjuks ei ole minu isiklikud tegemised võimaldanud mul leida aega neist osa võtta.
- Küllastada kino või korraldada võistlusmänge koos auhindadega.

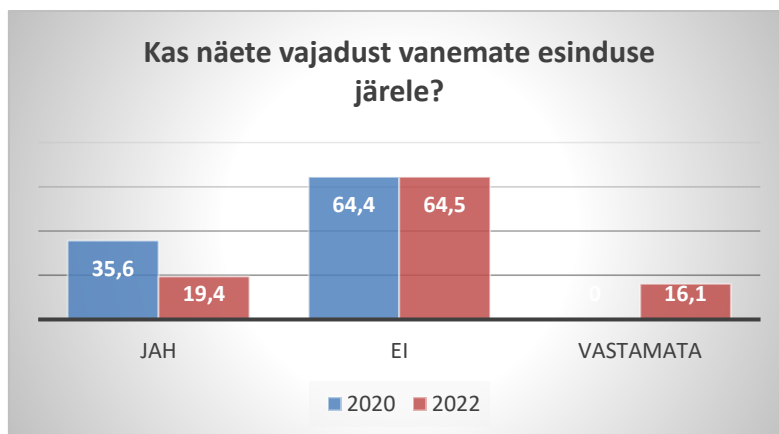
1.2 Kas näete vajadust vanematele/ eestkostjatele koosolekute läbiviimiseks?

34 vanemat/eestkostjat (54,8 %) vanemate/eestkostjat ei näe vajadust **vanemate koosoleku** järele. Kuid 24 (38,7%) vanematest sooviksid vanemate koosolekut. Neli vanemat jätsid küsimusele vastamata. Venekeelsetest vastustest 62,1% ei soovinud, eesti keelsetest 55,2% ei soovinud koosolekut.



1.3 Kas näete vajadust vanemate esinduse järele?

Pea 64,5% ei näe vajadust **vanemate esinduse** järgi. Sarnase tulemuse saime ka 2020.a. uuringust. Venekeelsetest vastustest 84%, eesti keelsetest 70,4% ei näe vajadust vanemate esinduse järele. Vastustest saame järeldada, et info on kättesaadav ja koostöö juhendajatega hea.

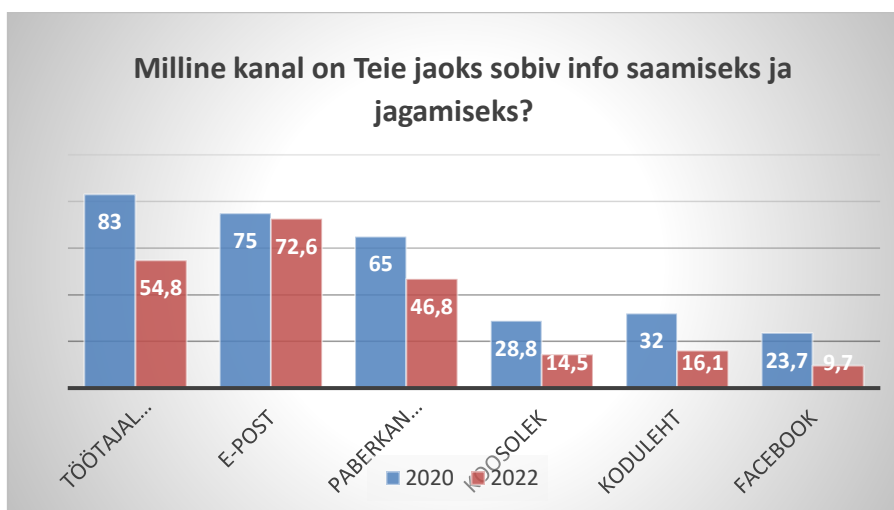


2. Info liikumine keskuse ja vanema/eestkostja vahel

Milline kanal on vanematele/eestkostjatele sobiv info saamiseks ja jagamiseks.

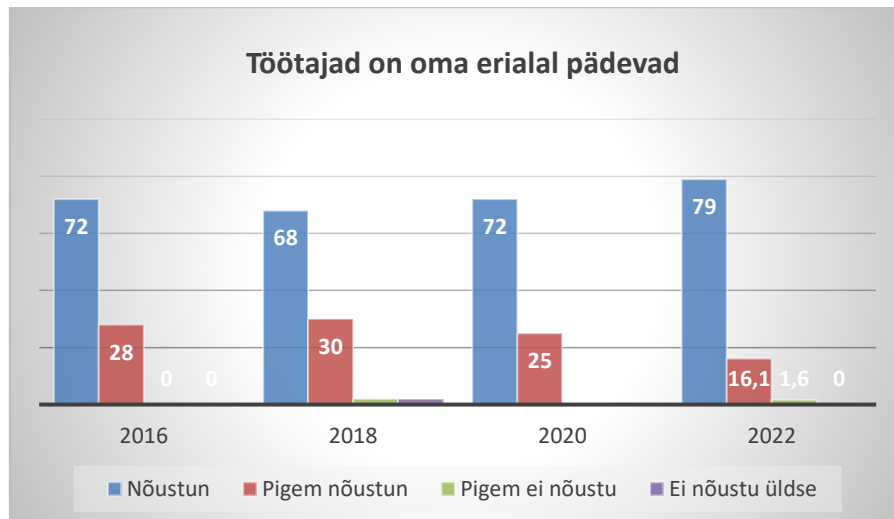
Vanemad/eestkostjad **eelistavad infot saada** töötajatelt **e-posti teel (72,6%)**, töötajatelt **suuliselt (54,8%)**, paber kandjal kirjaga (46,8%). Vähem eelistatakse info saamiseks kodulehte (16,1%), koosolekut (14,5%) ja kõige vähem **Facebooki (9,7%)**. Võrreldes 2020.a. uuringuga võib väita, et

kõige enam eelistavad vanemad/ eestkostjad info jagamiseks e-posti, samas kasutavad ka teisi kanaleid.

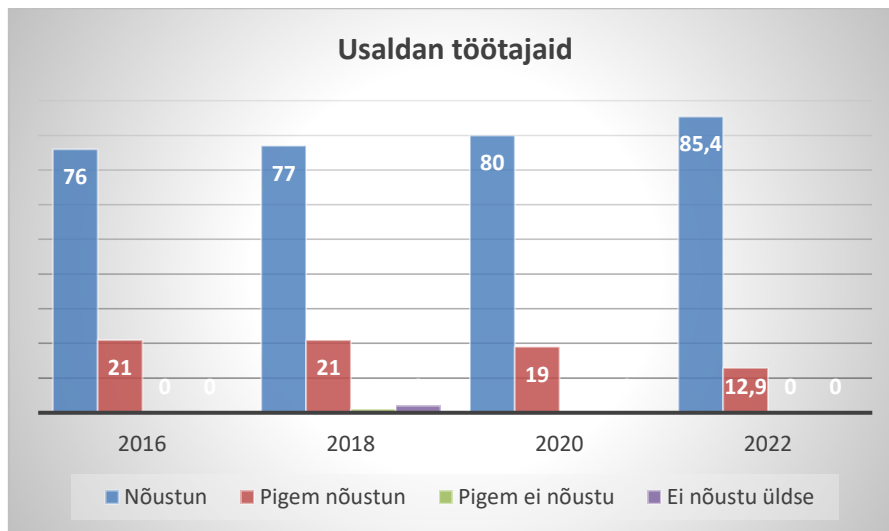


3. Töötajad ning tegevuste läbiviimine keskses

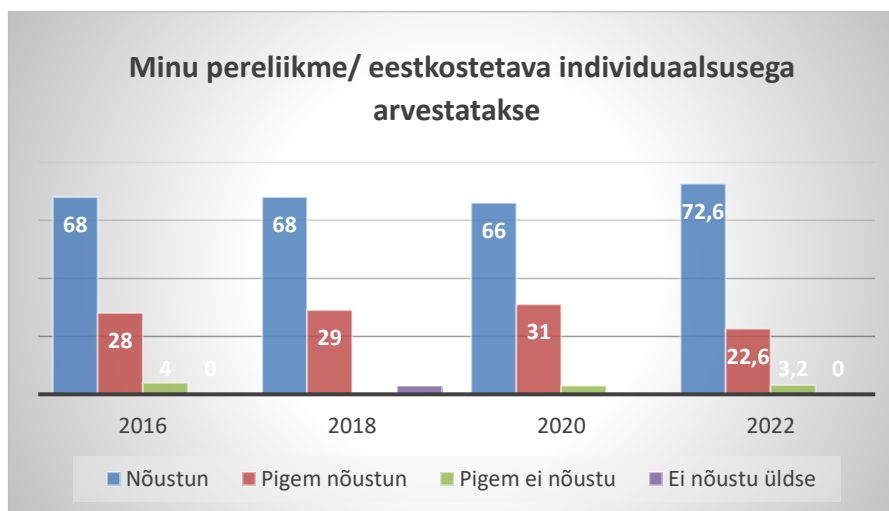
49 vanemat/eestkostjat (79%) arvab, et juhendajad on erialal pädevad. Kui 2018. ja 2012. aastail rahulolu juhendajate pädevusega tõusis 4% (68→72%), siis 2022. aastal jätkus tõus 5% (72%→79%). Kümme (16,1%) vanemat/eestkostjat arvab, et juhendajad pigem on pädevad. Üks vanem arvab, et juhendajad pigem ei ole pädevad. Siiski võib öelda, et keskses töötavad juhendajad on oma erialal pädevad.



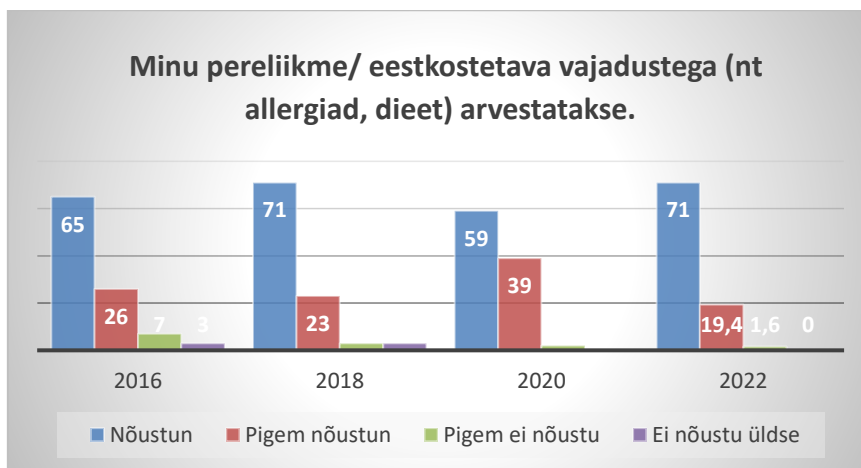
53 ehk 85,4% vanematest/eestkostjatest usaldab töötajaid, kes nende lapsega tegelevad. Alates 2016.a. on rahulolu järjest tõusnud 9,4% (76%→85,4%). Võib tõdeda, et vanemad/eestkostjad usaldavad meie töötajaid. 8 (12,9%) vanemat pigem usaldab töötajaid.



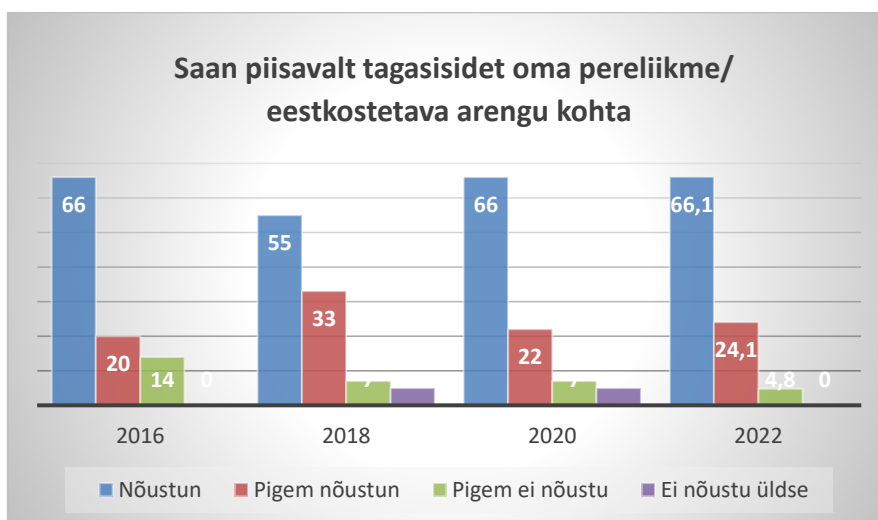
45 (72,6%) vanemat/eestkostjat arvab, et nende lapse **individuaalsusega** arvestatakse keskkuses. Kui 2020. a. langes rahulolu 2 % (68% →66%), siis 2022. a. rahulolu tõusis 6,6% (66%→72,6%). 14 (22,6%) vanemat/eestkostjat tunneb, et keskkuses pigem arvestatakse ja 1 vanem tunneb, et pigem ei arvestata tema lapse individuaalsusega.



44 (71%) vanematest/eestkostjatest tunneb, et keskkuses **arvestatakse tema lapse erivajadustega**. Kui 2020. a. langes rahulolu 12% (71%→59%), siis 2022. aastal tõusis rahulolu uuesti 12% (59%→71%). Võib öelda, et aastate lõikes on rahulolu tõusnud ning keskkuses arvestatakse aina rohkem teenusekasutajaajate erivajadustega.



41 (66,1%) vanematest/eestkostjatest tunneb, et saab piisavalt tagasisidet oma lapse arengu kohta. Kui 2020. aastal rahuolu tõusis 11% (55%→66%), siis 2022. jäi rahulolu samale tasemele. 15 (24,1%) vastanut ei tunne, et ta saab piisavalt tagasisidet oma lapse arengu kohta.



Loetelu puhul „Milliseid teenuseid või tegevusi võiks veel keskuses olla“ eelistavad vanemad:

- Tasulised teenused (huviringid) 20 (vanemat)
- Suvepäevad 18
- Päeva- ja nädalahoiu teenus 17
- Pikapäevarühm 7

Võrdluseks 2020.a. uuringus olid järgnevad eelistused:

- Suvelaager 31 (vanemat)
- Tasulised teenused (huviringid) 28
- Pikapäevarühm 11
- Toetavad teenused kodus 6

Vähenenud on huvi tasuliste teenuste osas, soovijate arv langes 28→20, suvepäevade soov on langenud 31→18, samuti pikapäevarühma 11→7. Huvi on uue planeeritava uue teenuse – päeva- ja nädalahoiuteenuse vastu 17 vanemal.

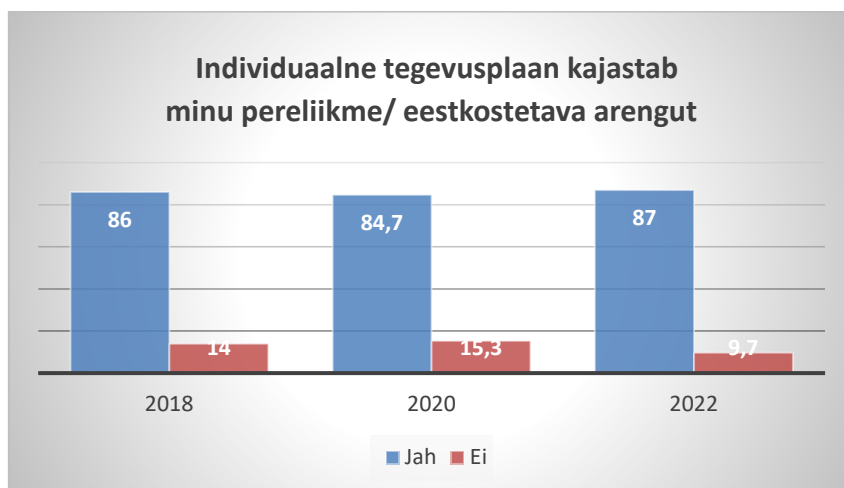
Muu:

- Liikumising oleks tore.
- Arvutiõpe võiks olla.
- Võiks olla midagi trennilaadset, kehalist aktiivsust napib.
- Kaitstud töö peaks olema kõigil, kes seal vaimupuudega noortest töötavad.
- Treeninguid – eriti ujumine mõjub kogu organismile hästi.
- Võiks ujumistreeninguid olla.
- Veel vähe käinud keskus.
- Võimaluse korral õpetada huvi õppimise vastu.
- Muusika ja laulmine on täiesti olemas. Tänu Annelyle. Võib-olla oleks aeg draamaringiks.
- Võiks organiseerida tantsukursuse. Väga meeldib praktika koos vabatahtlikega, et õppida eakaaslastelt.
- Logopeedi, füsioteraapiat.

4. Milliseid teenuseid või tegevusi võiks veel juksis olla?

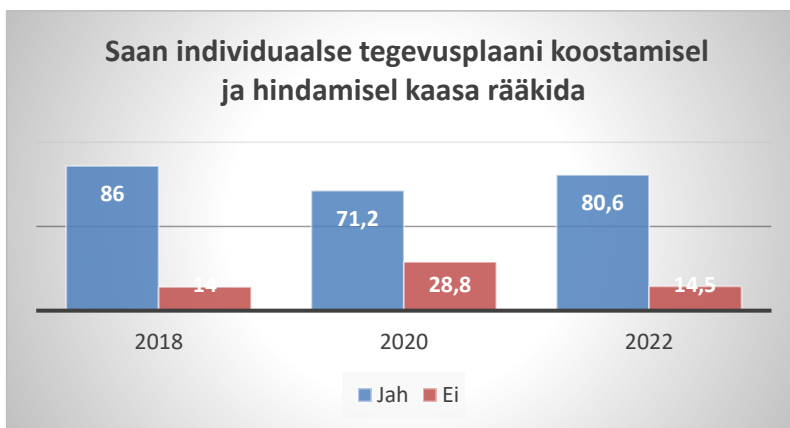
4.1 Individuaalne tegevusplaan kajastab minu pereliikme/ eestkostetava arengut

54 vanemat/eestkostjat ehk 87% arvab, et individuaalne tegevusplaan kajastab tema lapse arengut, kuid kuus ehk 9,7% vastanutest arvab, et individuaalne tegevusplaan ei kajasta arenguid. Võrreldes uuringutega alates 2018.aastast, on rahulolu tegevusplaani võrreldes 2020.aastaga tõusnud 2,3% (84,7%→87%)



4.2 Saan individuaalse tegevusplaani koostamisel ja hindamisel kaasa rääkida.

50 (80,6%) vanematest/eestkostjatest arvab, et nad saavad tegevusplaani koostamisel ja hindamisel kaasa rääkida, 9 (14,5%) arvab, et ei saa kaasa rääkida. Kui 2020. aastal rahuolu langes 14,8% (86%→71,2%), siis 2022.a. rahuolu tõusis 9,4% (71,2%→80,6%).



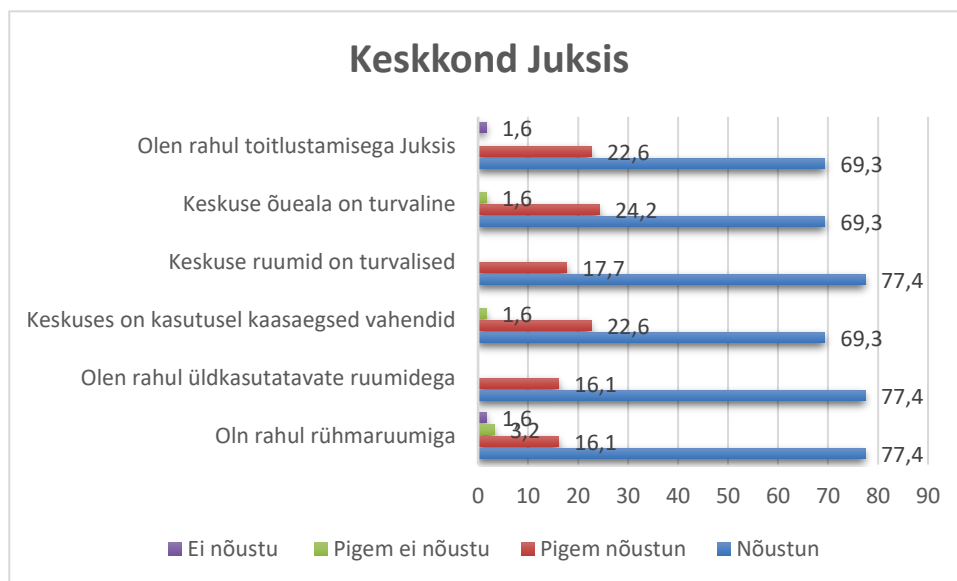
Ettepanekud seoses individuaalse tegevusplaaniga:

- Mulle sobib kõik.
- Individuaalne tegevusplaani koostatakse alati väga professionaalselt.
- Laps vajaks rohkem stimulatsiooni õppimiseks, et osata vastata küsimustele.
- Hindamisel ei saa kaasa rääkida. Tunnen puudust individuaalvestlusest.
- Vaja oleks psühholoogi, kes vestleks vene keeles.
- Vanema/eestkostja kaasamine tegevusplaani koostamisel
- Režiim, sport, liikumine.
- Dokument tuleb kiiresti tagasi saata, ei ole aega tõlkida. Seepärast ei saa kõigest aru. Sooviksin tõlget vene keelde.
- Tahaks, et mu tütar tegeleks oma lemmiktegevusega.
- Sooviks, et mu tütar tegeleks oma meelistegevusega.
- Ma ei oska nendele küsimustele vastata.

Vanemad/eestkostjad tunnevad, et keskuse juhendajad on pädevad ja neid usaldatakse. Siiski on jätkuvalt kitsaskohaks see, et osa vanemad pole rahul regulaarse tagasiside saamisega lapse arengu kohta.

5. Keskkond

Palusime vanematel hinnata Juksi keskkonda:



48 (77,4%) vastajatest on rahul rühmaruumidega (2020.a. oli 54%→77,4%), üldkasutatavate ruumidega (2020.a. oli 76%→77,4%) ja keskuse ruumide turvalisusega (2020.a. oli 67%→77,4%). **43 (69,3%) vastajatest** on rahul kaasaegsete vahendite kasutamisega (2020.a. oli 56%→69,3%), õueala turvalisusega (2020.a. oli 54%→69,3%) ja toitlustamisega (2020.a. oli 54%→69,3%).

Üks vanem ei olnud rahul rühmaruumidega ja **üks** vanem ei olnud rahul toitlustamisega keskkuses. Seevastu 2020.a. uuringus neli vanemat arvas, et õueala ei ole turvaline ning kolm vanemat ei olnud rahul toitlustamisega.

Ettepanekud keskkonna kohta

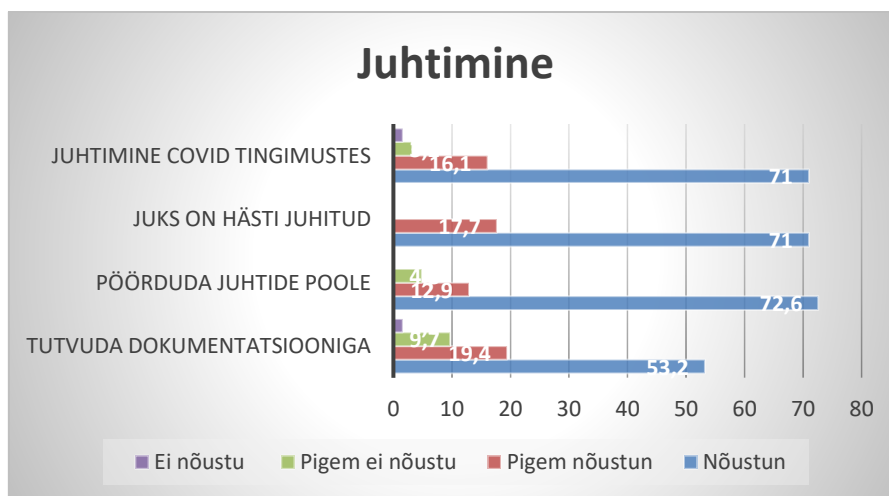
- Ei oska vastata, pole paljudes nendes ruumides käinud.
- Panna välitrenažöör õuealale.
- Tütar võtab söögi kaasa.
- Pole ülevaadet tegevuste kohta üldkasutatavates ruumides; pole teadmisi hindamiseks vahendeid Teenuste ja tegevuste läbiviimiseks Juksis ja transpordikorralus õuealal pole turvaline.
- Kõik sobib.
- Õuealale võiks paigaldada kiiged ja ohutud trenažöörid.
- Ei oska hinnata ega teha ettepanekuid.
- Säilitage praegune tase.
- Hea kui oskaks osaleda väikeses vestluses.

6. Keskuse juhtimine

Vanematelt/eestkostjatel küsiti nende hinnangut **keskuse juhtimise** kohta.

45 vanemat/eestkostjat (72,6%) arvab, et tal on võimalik pöörduda juhtide poole (2020.a. oli 73%), 44 (71%) vanemat/eestkostjat arvab, et keskus on hästi juhitud (2020.a. 66%) ning jäid rahule ka juhtimisega Covid tingimustes.

Üks vanem ei jäänud rahule keskuse juhtimisega Covid tingimustes. 33 (53,2%) vanemat/eestkostjat arvab, et saavad tutvuda keskuse avaliku dokumentatsiooniga (2020.a. oli 49%). Üks vanem arvab, et see pole võimalik.



Ettepanekud keskuse juhtimise kohta:

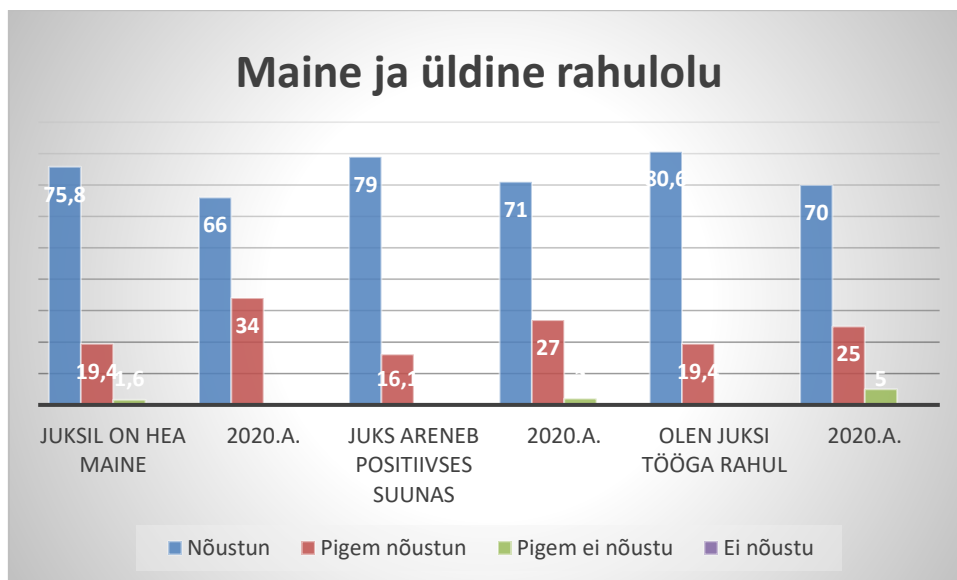
- Keskuse juhtimine on maksimaalselt professionaalsel tasemel.
- Covidi ajal tuli liiga palju kodus olla, see mõjus meie lastele halvasti.
- Juks on hästi juhitud.
- Sellisteks aruteludeks olekski vaja koosolekuid või vanemate esindust
- Nende võimaluste piires oli ohutu.
- Covid perioodist on nüüd kõigil kogemus olemas. Alati saab paremini. Kaasaegsete vahendite kohta puudub kahjuks ülevaade endalgi. Raske on hinnata Juksi juhtimist kui pole kaasamist.
- Olen kõigega rahul.
- Meil on vähe kogemust.
- Lisage erinevaid tegevusi neile, kes suudavad.

7. Keskuse maine ja üldine rahulolu

Uuringule vastajad leiavad, et keskusel on hea maine. Kui 2020. aastal tõusis rahulolu 2%, 2022.a. tõusis rahulolu 9,8% (66%→75,8%).

79% vastanutest leiab, et keskus areneb positiivses suunas. [Rahulolu on tõusnud](#) võrreldes 2020 aastaga 8% (71%→79%).

50 vanemat (80,6%) on keskuse tööga rahul. [Rahulolu on tõusnud](#) võrreldes 2020. aastaga 10,6% (70%→80,6%).



8. Soovitan Tugikeskus Juksi ka teistele tuttavatele, kellel on peres erivajadusega inimene.

Soovitusindeksi meetodi (*NPS-Net Promoter Score*) kasutamise alusel saame öelda, et 90% vanematest/eestkostjatest soovitaksid keskuse teenuseid tuttavatele, kellel on peres erivajadusega inimene. Kuus vastanutest ehk 10,2% on neutraalsed, mittesoovitajaid ei olnud. Seega Tugikeskus Juks soovitusindeks on 90. Võrdluseks 2020.a. uuringus oli soovitusindeks 86,6.

Vanemad leiavad, et keskusel on hea maine ning valdav osa on keskuse tööga rahul ning et keskus areneb positiivses suunas. Keskuse soovitusindeks vanemate poolt on 90.

9. Lisaväärtus

Vanemate/eestkostjate mõtted küsimusele, millist lisaväärtust Tugikeskus Juks teenused on toonud teenusekasutajaajale ja perekonnale:

- Lapsel on ühiskonnaelus osalemise tunne. Olemas on suhtluskeskkond ja on, mida õhtul kodus jagada. Vanematel on võimalus töötada ja mitte muretseda lapse pärast, kui ta on Juksis. Suur tänu erinevate ürituste, jalutuskäikude ja küllastuste eest. Aitäh võimaluse eest koos kontsertidel käia.
- Ta on õppinud suhtlemist eesti keeles ja töötama.

- Meil on võimalus rahulikult oma tööd teha ja hoolealuse pärast mitte muretseda. Ta on alati toidetud, usaldusväärse järelevalve all ja suhtlemisega rahul.
- Sotsialiseerumine ühiskonnas ja areng. See aitab palju.
- Minu poeg tunneb teie keskust külastades, et ta on ühiskonnale vajalik.
- Puudega inimene on hõivatud vähemalt osa päevast mingigi tegevusega ja tal on oma tuttavad ja seltsielu.
- Minu vend, kes kasutab Juksi teenust on häst arenunud nii vaimselt kui käeliselt.
- Minu pojalt on koht, kus iga päev käia, mis on ülioluline.
- Kasu on suur. Näen, et noor on edasi arenenud, rohkem on arenenud tema kõne. Kahjuks puudub igasugune tagasiside tugiteenustel osalemise ja nende tulemuste kohta. Üldiselt oleme väga rahul Juksi tegevusega. Kindlasti annab midagi veel paremini teha - just info ja tagasiside andmise osas.
- Minu laps on omandanud mitmeid uusi oskusi, on muutunud enesekindlamaks.
- Tütar saab olla sõbralike inimestega koos, sel ajal kui ise pean olema tööl.
- Noor on hästi hoitud, saab igapäevaeluks vajalikku õpetust, saab muusikateraapiat ja teisi vajalikke teenuseid. Nii et areng on silmnähtav.
- Tänu keskusele saan mina vanemana teha rahulikult tööd ja ma näen et ka laps on väga rahul ja läheb rõõmuga igal hommikul keskusesse.
- Laps saab suhelda teistega, ei pea ainult kodus istuma. Vanemad saavad olla tööl teadmise, et laps on kindlas kohas.
- Puudega noor on hästi hoitud, talle pakutakse ka arendavaid lisategevusi ja võimetekohast tööd
- Meie Juksi töös osalev pereliige on tunduvalt iseseisvam ja täiskasvanum, tal on võimalus suhelda eakaaslastega, tema päevad on sisustatud huvitavate tegevustega. Suur tänu kõigile Juksi töötajatele.
- Kindlustunne, et noor on kindlates kätes ja täis entusiasmi õpitud ka kodus kasutama.
- Juks võimaldab mul tööl käia ja tütrele arenda.
- Tütar on hõivatud ja talle meeldib.
- Kasu on selle, et minu poeg saab kogu päeva olla inimestega ja sotsiaalselt suhelda.
- Noor on jõudnud avatud tööturule.
- Noorel on võimalus iga päev tööd teha.
- Mul meeldib käia Juksis.
- On koht, kus käia ja tegevustetst oa võtta.
- Poeg on koht, kus käia ja tööd teha.
- Olen väga rahul Juksi teenustega.
- Poeg on Juksis viibides andnud vanematele vaba aega, hetked iseendale. Vestlused on sisukamad, pojasilmaring on avardunud.
- Noor saab suhelda omasuguste/omavanustega. Õppida uusi oskusi. Ehk see on tema arengule vajalik ja kasulik seega ka perekonnale.

Kokkuvõte

Vanematel/eestkostjatel on hea koostöö ja meeldiv töötajatega suhelda ning nad saavad hea meelega oma lapse keskusesse. Valdav osa neist soovib ka osa võtta ühisüritustest. Vanemad/eestkostjad eelistavad infot saada e-posti teel, töötajatelt suuliselt ja paberikandjal. Kõige vähem eelistatakse info saamiseks *Facebooki* ning koosolekuid. Vanemad/eestkostjad tunnevad, et

keskuse juhendajad on pädevad ja neid usaldatakse. Siiski on soovivad vanemad rohkem tagasisidet oma lapse arengu kohta.

Vanemad/eestkostjad on rahul teenuse osutamise keskkonnaga.

Kõik vanemad leiavad, et keskusel on hea maine ning valdav osa on keskuse tööga rahul ning et keskus areneb positiivses suunas. Rahul ollakse keskuse juhtimisega, võimalusega pöörduda juhtide poole. Samuti jäeti rahule Juksi juhtimisega Covid tingimustes.

Parendustegevused

- Pöörame tähelepanu vanemate/eestkostjate kaasamisele tegevusplaani koostamisel ning tagasiside andmiseks korraldame kohtumisi, vestlusi.
- Suhtlemise suurendamiseks on kavas korraldada avatud uste päev, kus vanematel/eestkostjatel on võimalus tutvuda keskuse ruumidega ja töötajatega. Kahe aasta jooksul ei olnud vanematel võimalust Juksi külastada, mistõttu uute teenusekasutajate vanemad/eestkostjad vajavad võimalust keskusega lähemalt tutvumiseks.
- Jätkame traditsioonilisi ühisüritusi koos vanemate/eestkostjatega.
- Plaanis on juurde luua teenuseid, millega saab kursis olla keskuse kodulehe kaudu.