

Kokkuvõte klientide, nende pereliikmete ja koostööpartnerite

tagasiside küsitlustest 2012

Aprill – juuni 2012 toimus Keila Sotsiaalkeskuse tagasiside küsitlus klientidele, nende pereliikmete teenusega rahulolu hindamiseks. Samuti küsitlesime koostööpartnereid.

Oma sihtgrupi eripäradest tingitult oleme leidnud tagasiside küsimiseks erinevaid sobilikke meetodikaid – väidetega nõustumine/ mitte nõustumine, valikvastused, vabavastustega küsimused jt. Kliendid ja nende pereliikmed vastasid paber kandjal küsimustikule, partnerid andsid oma hinnangud läbi veebipõhise küsimustiku, sotsiaaltranspordi kasutajad läbi telefoniintervjuu. Kokku osales küsitluses 151 inimest (neist 141 klienti ja 10 pereliiget). Vastajate seas olid nii eesti kui venekeelt kõnelevad inimesed.

Teenus/sihtgrupp	Periood	Mõõtmise aeg	Tagasiside andjate arv (% teenuse kasutajate koguarvust märts 2012)	Rahulolu %
Psüühiline erivajadus (igapäeva elu toetamine, toetatud elamine, toetatud töötamine)	Jaauar-detsember	Aprill	45 (65-st: sellest 35 riiklikul teenusel, 10 riikliku teenuse järjekorras, 20 kasutavad keskuse tugiteenuseid) 69%	90%
Psüühilise erivajadusega klientide pereliikmed (elavad ühes leibkonnas)		Aprill	10 (35-st – riiklikku teenust kasutavate klientide pereliikmed) 29%	74%
Koduhooldus	Jaauar-detsember	Aprill	11 (22-st) 50%	88%
Kodutute oomaja	September-juuni	Aprill	5 (10-st) 50%	70%
Päevakeskus	Oktoober-aprill	Aprill – mai	24 (44-st) 55%	96%
Toitlustus	Jaauar-detsember	Aprill	27 (28-st) 95%	70%
Sotsiaaltransport	Jaauar-detsember	Aprill	29 (42-st) 69%	97%
Lastekaitse (küsitletud loengul osalejaid)	Jaauar-detsember	Aprill - juuni	11	70%
Koostööpartnerid koostööst	Jaauar-detsember	Aprill	30 (55-st) 55%	94%

PSÜÜHILINE ERIVAJADUS

Psüühilise erivajadusega klientidega tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Klienditöö: töötajad on alati kättesaadavad; saan rääkida; meeldib kuidas minusse suhtutakse/minuga suheldakse; saab abi erinevatele probleemidele; asjaajamisel ja arsti vastuvõtule minemisel saan kasutada bussi ja vajadusel saatjat; saan kasutada pesemisvõimalust.

Huvitegevustest meeldivad: loovtegevused (laulmine, tantsimine, käsitöö ja õmblusring, kunsti- ja joonistamisring); rühmatööd (toimetulekuõpe - söögi tegemine, nukuklubi); tervisliikumine (võimlemine, ujumine, rühmatants, liikumine matka- ja terviseradadel); üritused väljaspool maja (väljasõidud, ekskursioonid, üritused vabas looduses s.h pildistamise päevad); majasisesed üritused (kontserdid, näitused, loengud, tähtpäevad – sünnipäevade tähistamised...).

Psüühilise erivajadusega klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Sotsiaalkorterid peaksid olema turvalisemas majas; korterites peaks olema soe vesi ja dušš; kohtumised sotsiaaltöötajatega võiksid toimuda ka avalikus ruumis (lihtsalt jalutades, kohvikus) mitte ainult sotsiaalkeskuses/töökeskuses, kodus; rohkem pereüritusi koos lastega (näiteks loomaaeda, teatrisse, perelaagrid).

Töö- ja tegevuskeskkonnale: ruumid võiksid suuremad olla; töökeskkond võiks vaiksem olla; söögituba võiks suurem olla; huviringide tegevusruumid võiksid suuremad olla.

Huviringe võiks sagedamini/rohkem (s.h fotoring) olla; käsitööd võiks rohkem olla (kudumine, tikkimine, nukkude tegemine); toidu tegemist võiks rohkem olla; väljaspool maja võiks ka mingi ring olla; võimlemine võiks rahulikum olla, võimlemises pallimänge; spordipäevadel rohkem võistlusi (rahvastepall, hokimäng); rohkem muusika kuulamist, laulmist, rõõmsamaid pidusid, kus saab ise muusikat valida; väiksemates gruppides sõbralikud arutelud/ teejoomised; rohkem ekskursioone, väljasõite, reisimist, tsirkust; võiks loomaaeda, kinno minna, seene- ja marjametsa; suvepäevad Roostal; luuleklubi, reissellide klubi.

Mida tuleks teisiti teha: juhendajad võiksid olla lahkemad ja vastutulelikumad; töö võiks vahetustega olla; tööd võiks rohkem olla; töökeskuses omad ringid; ringitööd ka meestele; et inimesed enda eest rohkem (isiklik hügieen) hoolitseksid; töökeskus rahulikum; omaette tööruumid, omaette kindel töökoht; tööriistu rohkem.

Psüühilise erivajadusega klientide pereliikmete tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Rohkem võiks nõ kodumajandusõpet, kombeõpetust; individuaalsemat lähenemist, tegelemist; rohkem jätkuks töökeskuses tööd ja väärilist tasu selle eest; rohkem majast välja üritusi, ekskursioone, väljasõite mere äärde, metsa; võib jätkata sama moodi.

KODUHOOLDUS

Koduhooldus klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Hinnang suhtele hooldusõega oli üheteistkümnel juhul väga hea, neljal juhul kolm. Kui tekivad probleemid või küsimused, saab pöörduda sotsiaalkeskuse poole.

Koduhooldus klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Hooldusõdedel võiks rohkem aega olla, pidevalt on kiire; soov osaleda õmblusringi tegevuses; abivahendite alast nõustamist võiks olla; abi kütte hankimisel; sauna minekuks võiks olla bussi teenus; soov rohkem suhelda; soov minna turule riideid ostma.

KODUTUTE ÖÖMAJA

Kodutute öömaja klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Personalitööga ja nende suhtumisega ollakse rahul, eriti koristaja omaga.

Kodutute öömaja klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Toad peaksid olema paremini isoleeritud, helikindlad; õhk võiks olla kuivem; hallitust palju; sipelgad; soojem võiks olla; voodipesu on katki ja mõnikord räpane; voodid on ebamugavad; vähem inimesi võiks olla ühes toas. Dušširuumis võiks soojem olla; dušš võiks olla seinal; vann võiks olla; ühise seebiga on ebahügieeniline pesta. Vaja oleks toimivat külmikut, pliiti; makaronid ja puljong on ära tüüdanud; toit on üksluine ja ebatervislik. Teler võiks olla; talvel võiks öömaja varem sisse saada; nädalavahetustel võiks öömaja olla päeval ka avatud; öömaja peaks olema avatud 24 tundi.

PÄEVAKESKUS

Päevakeskuse klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Ilma sotsiaalkeskuseta oleks Keila linn väga vaene; vene romansside õhtu Suure-Lähtru mõisas; Tiiu juubelipidu; näitused; Tamara Lilleorg Iisraelimuljed; hooaja lõpupidu; reisimuljed Uus-Meremaalt; väljasõidud; võimlemine; prahiring.

Päevakeskuse klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Vahel on ruumipuudus, üldiselt on kõik hästi; saal on kitsas, ruumi vähe; ruumi võiks rohkem olla; rohkem õhku!; veel võiks olla tikkimisring, linetants eakatele, joogavõimlemine; Keila huvitavate kodanikega kohtumised.

TOITLUSTUS

Toitlustusteenuse klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Söögijagaja tööga olid kõik vastajad rahul.

Toitlustusteenuse klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Et suppi pakutaks ka Töökeskuses; rohkem borši; ühel päeval supp, teisel praad; iga päev praad; et saaks osta ka saiakesi/võileibu; söögituba võiks suurem olla; supp võiks maitsvam olla.

SOTSIAALTRANSPORT

Sotsiaaltranspordi klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Vastajad olid tänulikud teenuse olemasolu üle; kiitus sotsiaalkeskuse töötajatele üldiselt (kogu kollektiiv väga tore ja abivalmis), lisaks nimeliselt: Riina, Jaane, Siiri, Svetlana; kõige enam kiideti bussijuht Marti; Mart on parim – abivalmis, sõbralik ja rahulik; juhid näitavad, kuidas turvavööd käivad, aitavad sõidukisse, juhatavad või saadavad arstikabineti ukse taha; bussijuht paneb astme, et oleks kergem bussi ronida, abistab peale.

Sotsiaaltranspordi klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Võiks olla korrapärane transporditeenus surnuaeda sõitmiseks, et saaks haudu korrastada; buss võiks suurem olla; nädalavahetustel ja õhtul võiks vahel olla transpordivõimalus Tallinna ja tagasi; „häädaabi-nupu“ teenus võiks olla; talvel võiks buss soojem olla; mõned sõitjad vahel ebameeldiva lõhnaga; sobivate kella-aegade vahel raskusi.

LASTEKAITSE

Lastekaitse klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Mis oli loengul kõige tähtsam: loengu sisu; lektor saavutas hea kontakti auditooriumiga; võimalus osaleda täisväärtuslikult; huvitav oli saada teada stressi vormidest ja põhjustest; võimalus osaleda diskussioonis.

Lastekaitse klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Sooviks loenguid teemadel: psühholoogia; kuidas õigesti stressist väljuda ja kuidas käituda; muusika, kunst; lastekasvatus.

Tõlkimine ühest keelest teise on väsitav, parem kuulata emakeeles.

KOOSTÖÖPARTNERID

Koostööpartnerite tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Hinnang koostööle oli 24 juhul väga hea, ühel juhul hea.

Koostööpartnerite tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Kohtuda üks kuni kaks korda aastas, et planeerida paremat koostööd; saada paber kandjal informatsiooni sotsiaalkeskuses pakutavate teenuste kohta; saada paremat infot sotsiaalkeskuse kodulehe kaudu; võiks tihemini kohtuda; teha ühisprojekte.