

**Kokkuvõte klientide, nende pereliikmete ja koostööpartnerite
tagasiside küsitlustest 2013**

Aprill – mai 2013 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 123 inimest (neist 98 klienti, 8 pereliiget, 17 asutust). Vastajate seas olid nii eesti kui venekeelt kõnelevad inimesed.

Teenus/sihtgrupp	Periood	Mõõtmise aeg	Tagasiside andjate arv (% teenuse kasutajate koguarvust märts 2013)	Rahulolu %
Psüühiline erivajadus (igapäevaelu toetamine, toetatud elamine, toetatud töötamine)	Jaauar-detsember	Aprill	42 (riiklikul teenusel) 100%	85%
Psüühilise erivajadusega klientide pereliikmed (elavad ühes leibkonnas)		Aprill	8 (42 riiklikku teenust kasutavate klientide pereliikmed) 19%	90%
Koduhooldus	Jaauar-detsember	Aprill – mai	19 (22-st) 86%	90%
Päevakeskus	Oktoober-aprill	Aprill – mai	22 (44-st) 50%	94%
Toitlustus	Jaauar-detsember	Aprill	15 (15-st) 100%	75%
Sotsiaaltransport	Jaauar-detsember	Mai	35 (45-st) 78%	93%
Koostööpartnerid koostööst	Jaauar-detsember	Aprill	17 (42-st) 40%	

PSÜÜHILINE ERIVAJADUS

Psüühilise erivajadusega klientidega tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Klienditöö: julge tunne on, et aidatakse eelarvet tasakaalus hoida; alati selgitatakse EI põhjusi. õppepäevad on kasulikud; kliendikoosolekul saan vähemalt rohkem teadmisi juurde; seletatakse alati, kuidas pean tööd tegama, olemas abivahendid.

Psüühilise erivajadusega klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Huvitegevuste kohta ettepanekud: soovitakse tervise liikumist, pallimänge; jalgrattamatka; suusatamist; rohkem ujumist; arvuti-, savi-, filmiringi (vaadata koos filme ja arutada nende üle); fotoringi jätkumist; bibliograafia ringi; inglise keele õppimist; looduses toimuvaid üritusi; kinno; teatrisse; muuseumisse; reisi välismaale (erinevad riigid); viktoriine; loenguid puuetega lastest; koolitusi.

Töö- ja tegevuskeskkonnale: soovitakse rohkem ruumi, õhku, avarust; füüsilist tööd õues; tööd rohkem; igal esmaspäeval võiks olla töökollektiivi koosolek.

Mida tuleks teisiti teha: Töökeskusele uus maja ehitada; rohkem eelinformatsiooni ürituste kohta; rohkem üritusi puuetega lastele ja nende peredele; mõistvat suhtumist ja raskustes perede murede lahendamist; sotsiaalimaja võiks olla turvalisem.

Psüühilise erivajadusega klientide pereliikmete tagasisidest välja toodud ettepanekud:

soovitakse teada, milliseid eesmärke/ootusi ringijuhid või tegevusjuhendajad lapsele (teenuse tarbijale) on püstitanud. Kas ta sellega hakkama, jne. Kasulik oleks arenguestlus kord aastas. Töötegevused võiksid vahetuda, et oleks areng ja võimalus proovida uusi asju.

KODUHOOLDUS

Koduhooldus klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Hinnang suhtele hooldusõega oli üheteistkümnel korral väga hea ja viiel korral hea.

Koduhooldus klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Soovitakse kevadel akende pesemist; pediküüri; rahalist toetust; abivahendeid (rratastool, rulaator).

PÄEVAKESKUS

Päevakeskuse klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Tegevusi on palju, kindlasti igaühele midagi, millest huvituda; Üritusi on piisavalt – ole ainult aktiivsem osaleja; siin on parimad töötajad – rõõmsameelsed ja vastutulelikud; Sots.keskuse õhkkond on positiivne ja hea.

Päevakeskuse klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Soovitakse loenguid: tervise teemadel, alternatiivmeditsiinist; haigete hooldamisest ja hooldajate puhkusest; maakleri tööst; notariga kohtumist; võõrkeele õpetust; üksildaste klubi 60+; sooviti kunstiringiga loodusesse maalima minna; võimlemises tahaks rohkem liikumist.

Kohtuda sooviti: mõne kunstnikuga; näitlejaga; kirjanikega, nt. Tõnu Õnnepalu pedagoogidega Waldorf-koolist; riigikogu liikmega; hooldekodu esindajaga teemal Kuidas on korraldatud hooldekodudes eakate eest hooldamine?

TOITLUSTUS

Toitlustusteenuse klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Söögijagaja tööga olid kõik vastajad rahul.

Toitlustusteenuse klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Sooviti, et oleks rohkem menüüs valikut; toidub vahel liiga vürtsised; mahla; saiakesi; muuta kellaaeg varasemaks/ hilisemaks; olukord võiks olla rahulikum, vähem kära; teenindus võiks olla veel lugupidavam.

SOTSIAALTRANSPORT

Sotsiaaltranspordi klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Bussi ja autoga sõitmine on mõnus; tegevusjuhendaja on seni transpordi korraldanud, see on meeldinud; väga hea teenus; alati helistatakse ette, et auto tuleb; alati abistatakse; ei oska paremat tahta; kui seda teenust ei oleks jääks tervis ravimata.

Sotsiaaltranspordi klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Buss vajaks rohkem hooldust; bussil on uks väga raskelt lähti käiv; turvavööd on suur probleem (kinnitus); istmed võiksid mugavamad/pehmemad olla; suvel on taga istudes õhku vähe, soojendus kogu aeg töötab; talvel on taga põrand külm, jalad külmetavad; soov kasutada antud teenust ka väljaspool tööaega, et käia Tallinnas üritustel; võiks olla invataksoteenus.

KOOSTÖÖPARTNERID

Koostööpartnerite tagasiside tulemused

Koostööd asutuste vahel peeti väga vajalikuks ja seda kõigis eluvaldkondades. Puudust tunti informatsioonist teenuste ja toetuste kohta, sotsiaalteenustest nagu logopeed, nõustaja, psühholoog, psühhiaater, kontaktisikust, kohtumistest, ümarlauast, koostöökokkuleppest, kus kajastuksid rollid ja vastutus. Vastajad olid valmis omapoolset abi pakkuma jägnevalt: osalema koostööprojektides, osalema koostööseminaridel, viima läbi infopäevi abivajajatele ja sotsiaaltöötajatele, sõlmima koostöökokkuleppeid, muu – andma asjakohast teavet; vajadusel koolitused erivajadustega õpilaste kasvatamise ja õpetamise vallas; otsene kontakt sotsiaaltöötajaga kas telefoni teel või kokusaamisel; konkreetsete juhtumite arutelu; praktiline koostöö vastavalt üksikjuhtumitele.