

Kokkuvõte klientide, nende pereliikmete ja koostööpartnerite

tagasiside küsitlustest 2014

Aprill – mai 2014 toimus Keila Sotsiaalkeskuse tagasiside küsitlus klientidele 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 vastasid paberkanjal küsimustikule, partnerid andsid oma hinnangud läbi veebipõhise küsimustiku. Kokku osales küsitluses 139 inimest (neist 7 asutust). Vastajate seas olid nii eesti kui venekeelt kõnelevad inimesed.

Teenus/sihtgrupp	Periood	Mõõtmise aeg	Tagasiside andjate arv (% teenuse kasutajate koguarvust märts 2014)	Rahulolu %
Psüühiline erivajadus (igapäevaelu toetamine, toetatud elamine, toetatud töötamine). Küsitletud olid teenusel olnud vähemalt üks aasta.	Jaanuar-detsember	Aprill – mai	33 (41-st riiklikul teenusel) 80,5%	87%
Koduhooldus (üks klient ei soovinud küsitluses osaleda, üks viibis haiglas, kaks olid küsitluse hetkel vähe aega teenust kasutanud)	Jaanuar-detsember	Aprill – mai	16 (20-st) 80%	82%
Päevakeskus	Oktoober-aprill	Aprill	37 (45-st) 82%	93,8%
Toitlustus (psüühilise erivajadusega inimesed)	Jaanuar-detsember	Aprill – mai	20 (20-st) 100%	83,34%
Sotsiaaltransport (psüühilise erivajadusega inimesed)	Jaanuar-detsember	Aprill – mai	26 (26-st) 100%	85,70%
Koostööpartnerid koostööst	Jaanuar-detsember	Mai	7 (17-st) 41%	

PSÜÜHILINE ERIVAJADUS

Psüühilise erivajadusega klientidega tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Kõik on hästi organiseeritud.

Psüühilise erivajadusega klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Kohtumisi kuulsustega – sportlane, kunstnik, muusik; võistlusmänge; disko/ maskiball; uusi ringe – savi, foto, arvuti, linnulaulu/ loodusesõprade, mõistatuste; väljasõite erinevatesse Eestimaa kohtadesse, ka välismaale; sotsiaalmajja valve panna, öörahu tagada.

Töö- ja tegevuskeskkonnale: ruumi on vähe, kitsas; tööd võiks rohkem olla.

Mida tuleks teisiti teha: Töökeskusele uus maja; jõululõuna võiks uues kohas olla; uusi asju proovida.

KODUHOOLDUS

Koduhooldus klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Hooldustöötaja käimine mõjutab iseseisvat toimetulekut nii, et enesetunne on kohe parem; ilma temata oleks palju raskem; annab vaheldust; saab kõikidel teemadel rääkida.

Koduhooldus klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Soovitakse veel aiahooldust; puude toomist, lõhkumist; rahalist toetust.

PÄEVAKESKUS

Päevakeskuse klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Kõik üritused on olnud huvitavad; päevakeskuse töö on väga hea, jätkake samas vaimus!; jätkake ilusate kontserdite korraldamist.

Päevakeskuse klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Võiks toimuda Teetassiga jututuba; suhtkusring 60+ ; tervisering; loenguid tervisest, pärimisest.

Kohtuda sooviti: kunstnike, kirjanike, meditsiini töötaja, linnapeaga. Arutada poliitikast, majandusest, keskkonnast, noortest.

TOITLUSTUS

Toitlustusteenuse klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Toit on tervislik, salatit palju.

Toitlustusteenuse klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Soovitakse ka magustoitu.

SOTSIAALTRANSPORT

Sotsiaaltranspordi klientide tagasisidest välja toodud positiivsed märksõnad:

Hetkel ei pea midagi parandama.

Sotsiaaltranspordi klientide tagasisidest välja toodud ettepanekud:

Sotsiaaltransport võiks kättesaadavam olla; juhid võiksid ka vahepeatusi teha; muusika võiks vaiuksem olla.

KOOSTÖÖPARTNERID

(kodanikualgatused, eneseabi- ja heategevusorganisatsioonid, kogudused)

Koostööpartnerite tagasiside tulemused

Koostööd asutuste vahel peeti väga vajalikuks ja seda kõigis eluvaldkondades. Puudust tunti enam kohtumistest ja ümarlaudadest, samuti informatsioonist teenuste ja toetuste kohta, kontaktisikustest/ juhtumikorraldajatest. Vastajad olid valmis omapoolset abi pakkuma järgnevalt: osalema koostööprojektides ja -seminaridel, viima läbi infopäevi abivajajatele, sõlmima koostöökokkuleppeid.