

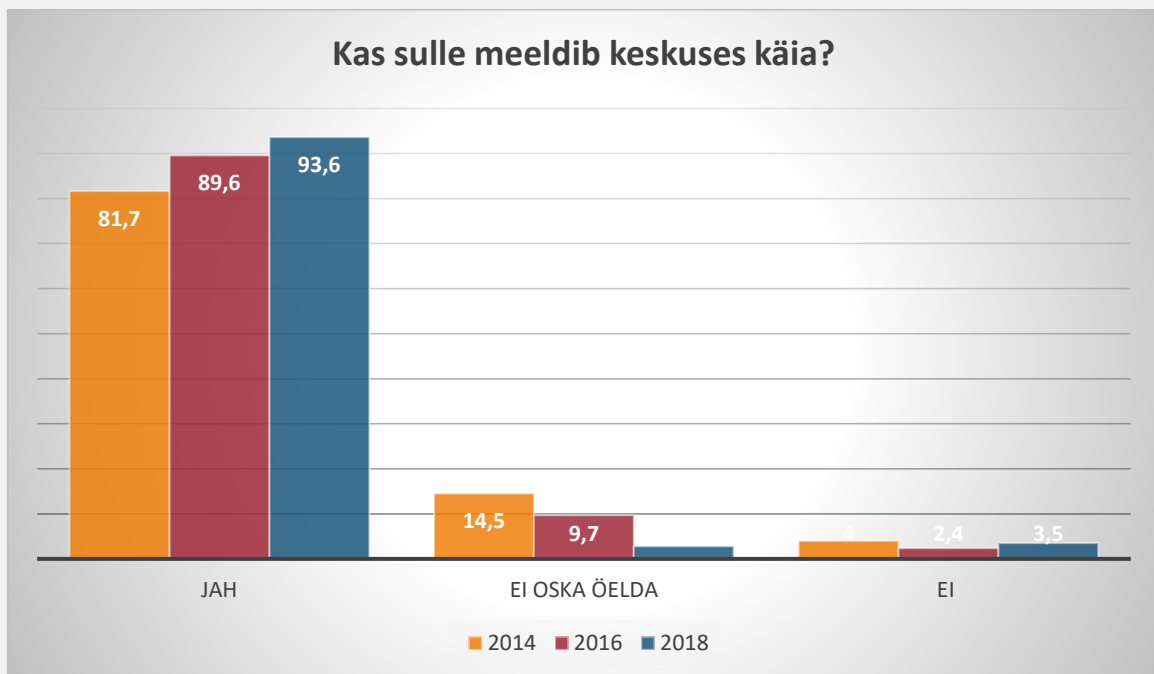
Tallinna Tugikeskus Juks

Teenuse kasutajate rahulolu-uuringu tulemused 2018

Uuringu läbiviimise eesmärk: keskuse tingimuste parendamine, edasise tegevuse planeerimine, võimalike probleemide ja kitsaskohtade kaardistamine ja nendele lahenduste leidmine.

Rahulolu-uuringu läbiviimise aeg: september - oktoober 2018.

Uuring viidi läbi intervjuu vormis. Selleks koostati raamküsimustik kvaliteedimeeskona poolt. Kokku küsitleti 112 (88%) teenuse kasutajat. Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajatest osales intervjuul 50 ehk 98% klientidest. Arendavate ja loovtegevuste osakonnast viidi läbi intervjuu 62 teenuse kasutajaga ehk vastuseid andis 90% klientidest. Et tagada tulemuste usaldusväärsus, viisid intervjuud läbi sotsiaaltöötajad ning kvaliteedi- ja arendusjuht.



93,6% -le vastanutest meeldib keskuses käia. Võrreldes eelmiste aastate tulemustega on see arv tõusnud. Vähenenud on nende teenuse kasutajate arv, kes vastasid küsimusele “ei oska vastata”.

Küsimusele „Mida Sulle meeldib keskuses teha?“

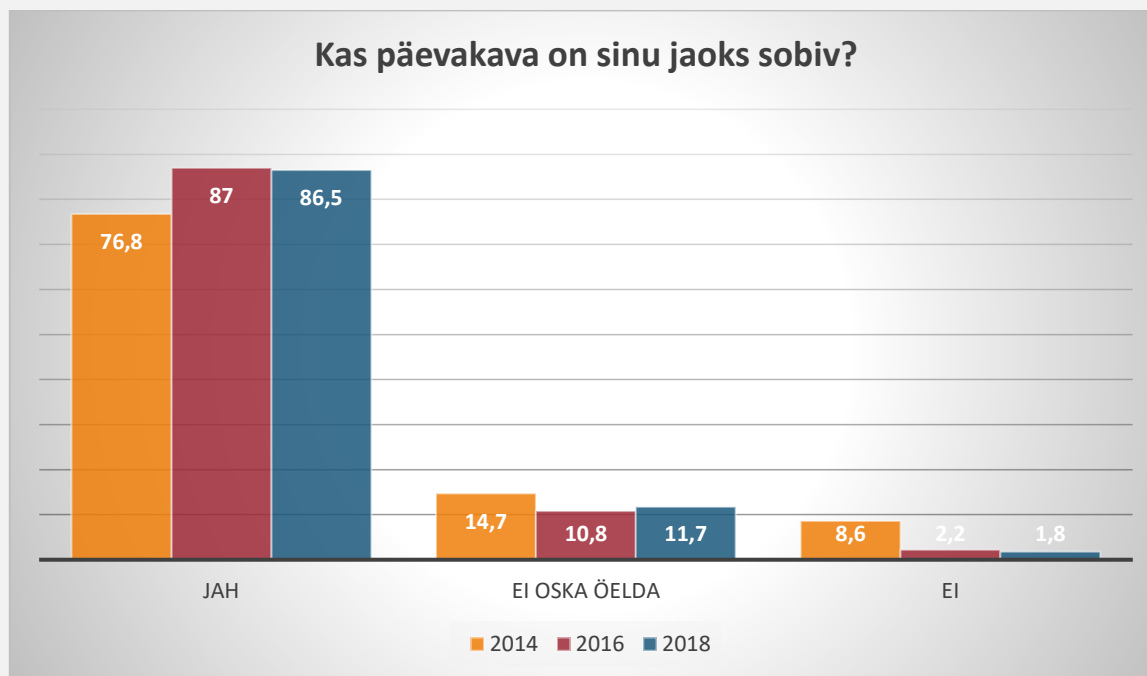
Arendavate ja loovtegevuste osakonna teenuse kasutajad:

- | | | | |
|---------------------------|----|--------------------------------------------------|---|
| • Muusika | 49 | • Poes käimine | 5 |
| • Joonistamine/ värvimine | 46 | • Laua katmine, pühkimine | 3 |
| • Söögi valmistamine | 41 | • Ekskursioonidel käia
(olen kultuuriinimene) | |
| • Käsitöö | 37 | • Keraamika | |
| • Sport | 31 | • Õues käimine, jalutamine | 6 |
| • Koristamine | 30 | • Raadio kuulamine | |
| • Töö | 4 | | |

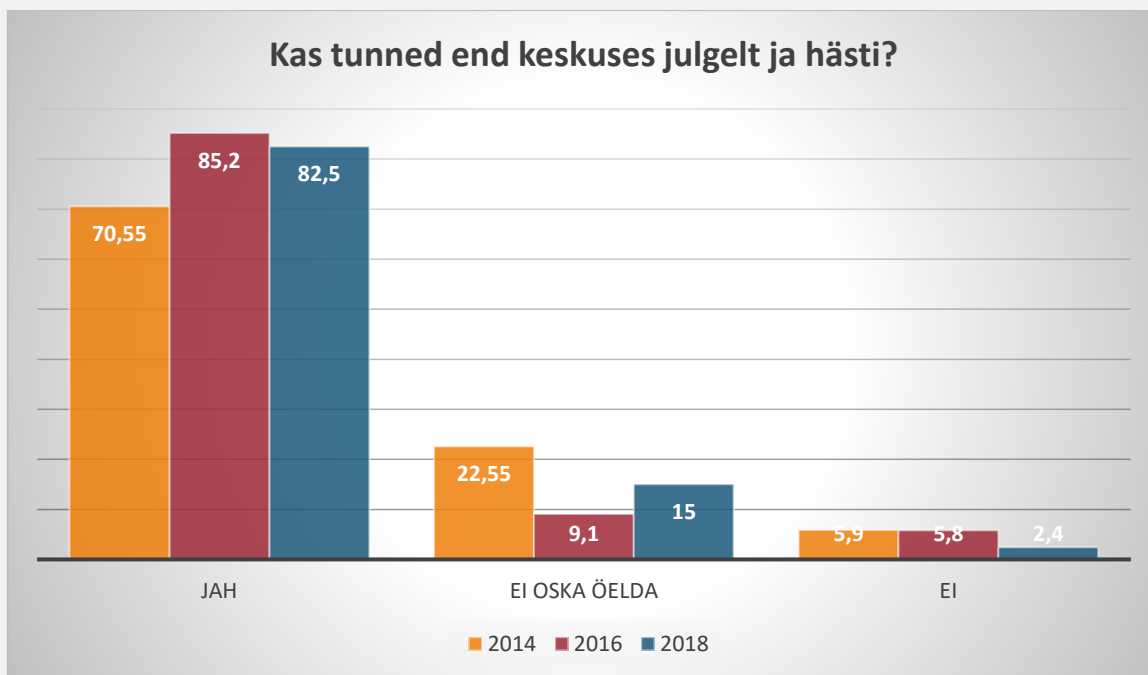
- Suhtlemine 3
- Tantsimine 2
- Plaksumängu mängimine
- Disko 4
- Telgedel kudumine
- Luulering
- Kontserdil käimine
- Puzzlede kokku panemine
- Teatring
- Puutöö
- Esinduskogu
- Mutrite kruvimine
- Prügikasti tühjendamine

Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad:

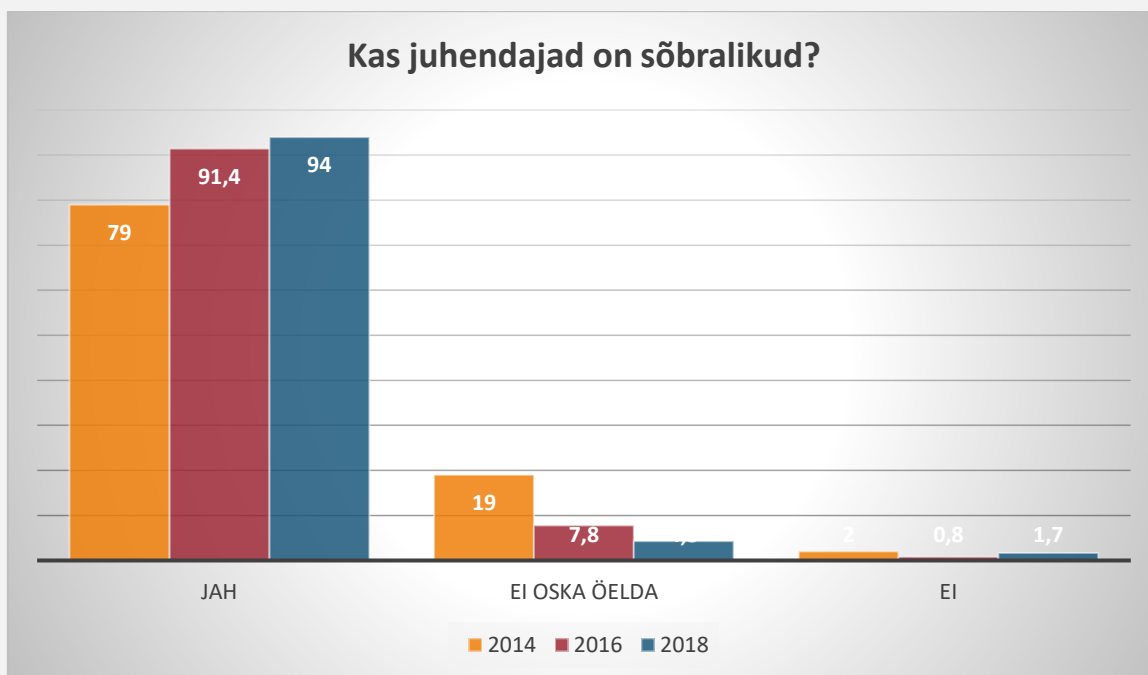
- Töö 34
- Joonistamine/värvimine 24
- Muusika 22
- Käsitöö 21
- Koristamine 15
- Sport 14
- Söögi valmistamine 11
- Saalihoki 3
- Ükskõik milline töö
- Õues käimine 2
- Lõunakontsert
- Prügiringi tegemine
- Kudumine 2
- Bändis olemine
- Keraamika 4
- Sõpradega suhtlemine
- Disko 3
- Maalimine, lehetrük 2
- Portselanimaal 2
- Kavandite tegemine
- Näitustel käimine
- Näiteringis osalemine



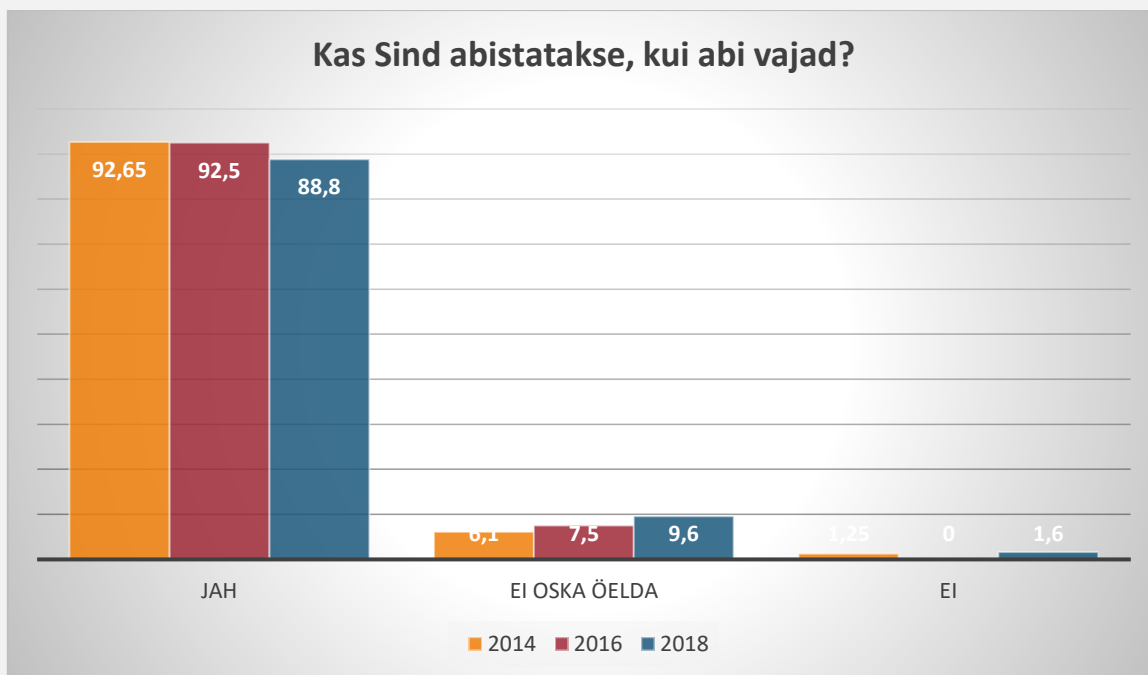
86,5%-i teenuse kasutajate jaoks on keskuse päevakava sobiv. Selle küsimuse puhul on tulemused sarnased võrreldes eelnevate uuringutega.



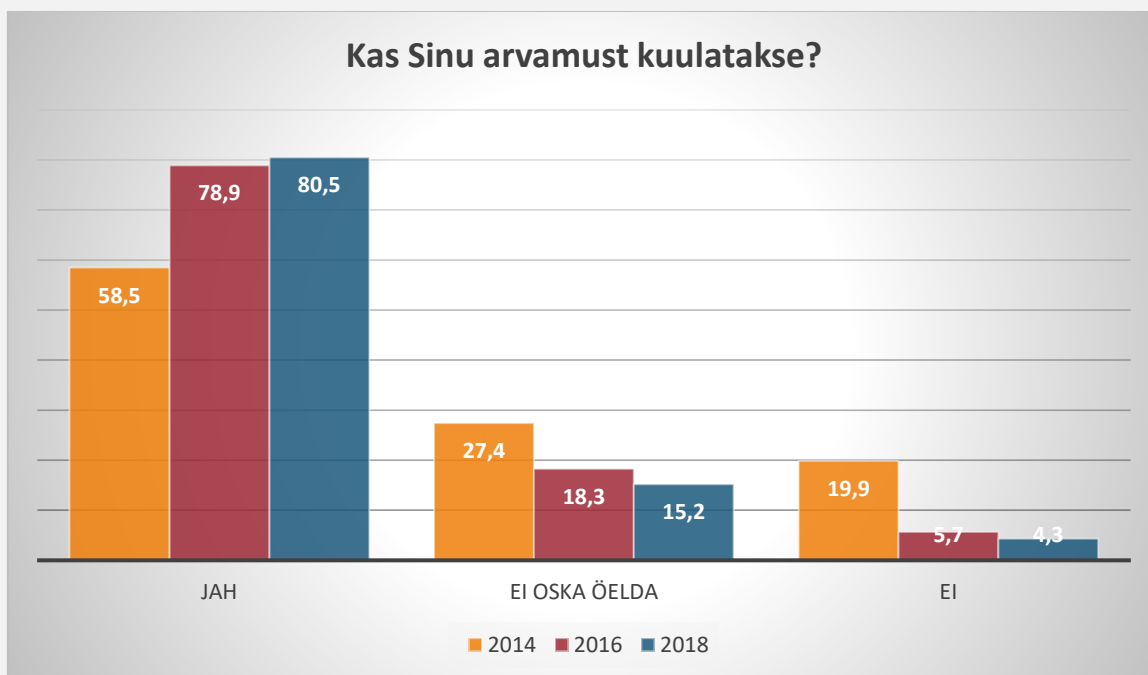
Meie teenuse kasutajatest 82,5% tunneb end keskuses turvaliselt. Võrreldes eelmise korra tulemustega on see arv langenud. Samas on tõusnud nende klientide arv, kes vastasid küsimusele „ei oska öelda“.



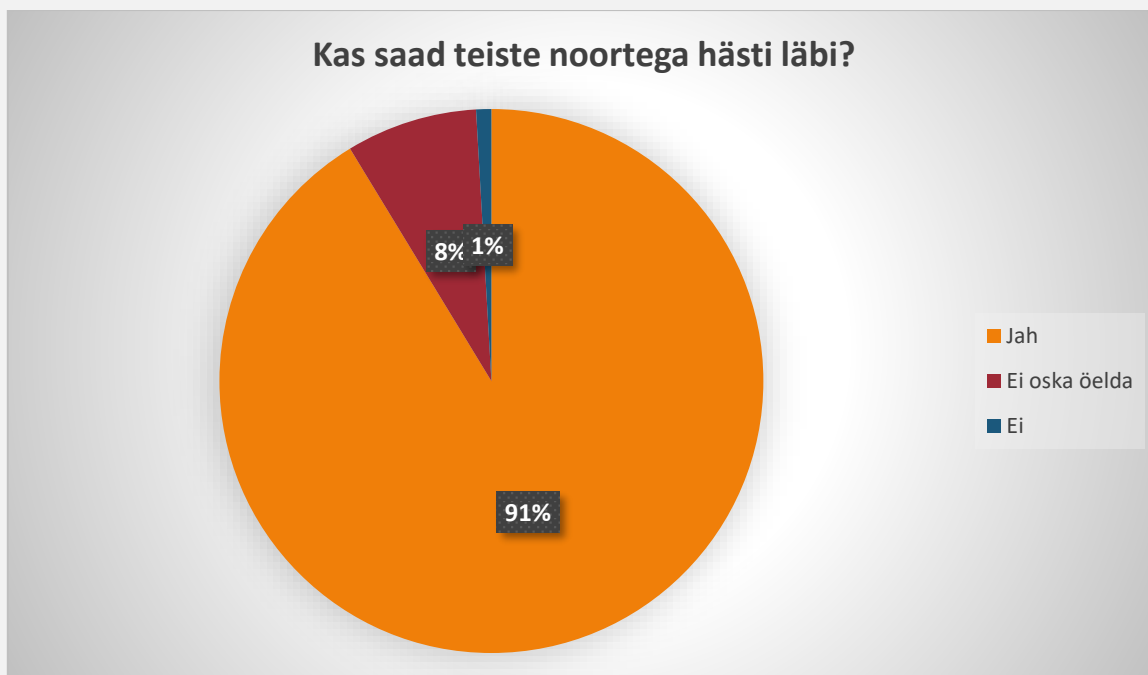
Küsimustele vastanutest 94% arvas, et juhendajad on sõbralikud ja rahulikud. 1,7% arvas, et nad seda ei ole. Võrreldes eelmise uuringu tulemustega, siis „jah“ vastanute arv on veelgi kasvanud.



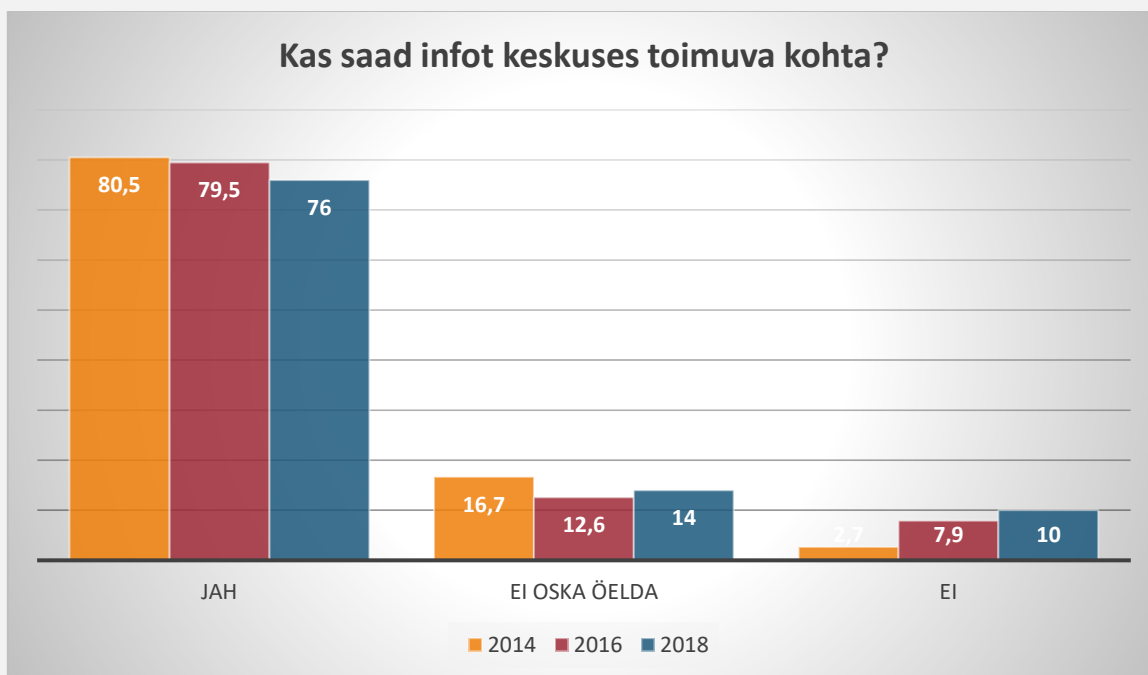
88,8% teenuse kasutajatest arvab, et neid aidatakse, kui nad abi vajavad. Tulemused on langenud. Samas on tõusnud vastajate arv, kes vastas küsimusele „ei oska öelda“.



80,5% teenuse kasutajatest tunnevad, et nende arvamust kuulatakse. Võrreldes eelmiste aastatega on tulemused paranenud.



Eelmisel uuringul seda küsimust ei küsitud. Käesoleva uuringu raames vastas 91% teenuse kasutajatest, et saavad teiste noortega hästi läbi.



76% vastanutest arvas, et nad saavad infot keskses toimuva kohta. Küsimusele "ei" vastanute arv on tõusnud võrreldes eelnevate aastatega.

Mida tahaksid veel keskses teha?

Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad:

- Ükskõik, peasi, et saaksin siin käia vahelduseks Selveri tööle.

- Hea meelega teeks puidutööd. Tahaksin rohkem puutööd teha. Rohkem puutööd teha
- Tahaksin siidimaali teha. Siidimaali, maalida suurele paberile.
- Tööd. Allhanke töötoas võiks rohkem tööd olla.
- Ujumas meeldis mulle väga käia. Tahaks veel. Sport. Poksimit, võrkpalli võiks ka mängida. Sporti tahaks rohkem teha.
- Tahaksin õppida, kuidas istutada taimi, teha istikuid ja nende eest hoolitseda. Koristamise puhul, milliseid kemikaale veel kasutatakse. Söögi tegemise puhul, millised toidud omavahel sobivad ja mida kokku segatakse. Tahan õppida toidukaupade kilohindasid vaatama ja võrdlema.
- Rohkem muusikaga tegeleda.
- Tahaksin, et tööpäev oleks kella kaheni - see on mu ainuke soov.
- Huviring: Arendavad õppemängud. Rohkem õppekäikudel käimist.
- Sooviksin ühiseid väljasõite ja ekskursioone, 1-päevaseid.
- Õppida inglise keelt. Tahaksin inglise keelt õppida
- Jalutada koos sotsiaaltöötajaga, värkse õhk teeb head.
- Seltskonnatantsu tantsida, aga mul ei ole paarilist, tüdrukud on kõik ära läinud.
- Tahaksin veel õmbluse töötoas olla.

Arendavate ja loovtegevuste osakond:

- Käsitööd tahaks teha. Tahaksin uuesti heegeldamise meelde tuletada. Savitunde võiks rohkem olla (oleks terve öö ja päeva). Kudumise ring. Meeldib Lii juures. Kududa.
- Tahan kunsti teha. Inga oli esimene, kelle juures olin. Lii oli viimane, kelle juures ma olin. Saorit meeldis mulle Eve juures teha, seal aga juhtusid alatasa äpardused.
- Tahaks poksida, rattaga sõita, sõjaväkke (ekskursioonile) minna.
- Rohkem näitustel ja ekskursioonidel käia. Ilusa ilmaga võiks minna loomaaeda. Tahaks rohkem käia ekskursioonidel muuseumites või Vanalinna savi- ja keraamikakodades. Rohkem näitustel käia.
- Palli mängida.
- Rohkem õues olla. Rohkem õues (palli) mängida, jalutada. Jalutada tahaks rohkem. Õues jalutada.
- Võiks olla inglise või saksa keele ring.
- Tahaksin uudiseid vaadata.
- Tahaks esineda (teatriringis käia).
- Muusikateraapias käia. Mulle meeldib koos laulmine.
- Mänge mängida.
- Jalgrattaga sõita.
- Arvutis olla.
- Kõhutants.

- Rohkem diskosid ja erinevaid ekskursioone. Rohkem diskosid.
- Mulle meeldiks loomadega tegelemine nt merisead, hiired, jänesed. Loomadega tegeleda, kui oleks selline tuba, kus elavad loomad.
- Tahaksin lilli kasvatada ja kasta.
- Tahaksin rohkem nalja teha.
- See on keeruline küsimus, sellele ei saa uisapäisa vastata.
- Rohkem joonistada ja värvida.
- Tahaksin krüvimise selgeks saada.
- Istuda.
- Meeldib tahvlile päevakava panna.

Millise hinde keskusele paneksid?

Aasta	Hinne
2014	4,65
2016	4,5
2018	4,58

Teenuse kasutajad andsid keskusele hindeks 4,58. Aastate jooksul ei ole hinne drastiliselt muutunud. Võrreldes 2016. aastaga on hinne kõrgem. Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad andsid hindeks 4,68 ning arendavate ja loovtegevuste osakonna omad 4,47.

Kas soovid veel millestki rääkida?

Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad:

Tööd allhanke toas ei ole ja saaksin siin käia kui oleks. Kui mul on 2-3 päeva vaba siis ühe päeva puhkaksin ja siis teistel vabadel päevadel soovin väga keskuses käia.

Kodulehelt ja facebookist saan **infot** keskuses toimuva kohta. Kodulehelt saan infot, facebookist. Keskuses toimuva kohta tean kõike. Tore oleks saada paberil info, mis mingitel päevadel toimub.

Jala pärast ei saa sporti teha.

Suhelda tahaks rohkem aga siin pole kellegagi suhelda.

Juhendajad võiksid olla paindlikumad. Üks juhendaja on vahel kuri. Mulle ei meeldi see, et juhendaja on peab kogu aeg arvuti taga olema ja meie peame üksi hakkama saama. Mõned noored teevad siis, mis tahavad. Enamus juhendajaid on sõbralikud. Minu juhendaja kuulab minu arvamust ja lausa küsib, et mis mina arvan asjadest. Minuga tegeletakse vähe siin. Juhendajad on abivalmis. Minu juhendaja ei ole sõbralik. Pirge võiks mitte saalihokis käia. Ene on väga sõbralik ja hea juhendaja. Suhtlen nende juhendajatega, keda tunnen rohkem.

Rattapaelu ei meeldi teha. Eraasjadest/muredest ei saa kellegagi rääkida.

Eile läksin endast välja, sest ema kaotas oma telefoni ära ja tahtis minu telefoni endale võtta.

Köögis oli eile lõbus. Kuivatasin cateringi nõusid.

Pahast poisist, kes bussis oli. Kardan seda poissi.

Siin on turvaline olla. **Keskus** on hea. Keskuses võib ennast arendada ja uusi oskusi omandada. Mulle väga meeldib keskuses. Keskus pole päris minu jaoks.

Üks **noor** mulle töötoas ei meeldi, kamandab mind palju. Osade noortega saan läbi, teistega ei suhtle. Üks noor lubas mind maha lüüa ja teda ma kardan. Teised võõrad noored ei ole sõbralikud ja abivalmis. Siin on noored, mulle meeldib. Vahel mõni siiski riidleb ,et mis sa vahid, kas sul ei ole midagi teha. Tüdrukud vahel kaklevad mobiilidega, see on halb.

Augustis käisin Otepääl puhkamas, samal ajal kukkus rakett seal alla.

Kui alustad päeva varem, siis võiks ka varem koju saada. Sobiks tööpäev 9-14.

Vahest sööklas supid ei maitse. Liiga rasvased. **Toit** võiks olla tervislikum - vähem soola, pipart, vähem konservtoitu, jahu ja rasva. Rohkem valku ja köögivilju. Juksi hea eripära on see, et asub Astangu lähedal ja ma saan seal lõunal käia. Toiduportsud on väikesed, muidu on toit hea.

Häirivad suured ühisüritused, kus on palju kära ja lärmi, seepärast ma ei võtagi neist osa. Sooviksin väiksema inimeste arvuga ja rahulikuma muusikaga üritusi.

Remonti oleks vaja teha, näiteks alumine trepp on märjalt liiga libe, sellega peaks midagi tegema.

Tahaks rohkem **diskot**. Mulle ei meeldi diskod, sellepärast , et poisid tantsivad seal teiste tüdrukutega, see tekitab muret. Diskosid võiks rohkem olla.

Ei oska rohkem rääkida, kõik on väga hea.

Arendavate ja loovtegevuste osakond:

Praegu vajan tuge rohkem ka juhendajatelt. Mõned noored juba vanad tuttavad. Mõnikord vajan rohkem infot. Algul olin kangakudumise töötoas, siis olin Juks 4, 5 ja nüüd 7. Teised teevad nalja, et millisesse rühma ma nüüd lähen. Lähme emaga maale kunagi ja siis ka vanaema hooldushaiglasse vaatama.

Üks vana võlg on, tuli üks idee, kuhu võiks minna- Hermanni torni, aga see ei sobinud vist.

Sõjaväe kontsert võiks olla. Tahan, et oleks rohkem küpsetamispäevi. Ekskursioone tahaks.

Rühmas on üks tool viltu, ei saa istuda.

Kõik on hästi!

Olen rõõm, sest siin on palju sõpru, muusikaterapeut, sotsiaaltöötaja, psühholoog, spordivõimalused, ilus ja hea juhendaja Anastassia, Helger, kes teeb massaaži.

Meil on rahulik olla, nüüd on väiksem rühm. Väiksem rühm on natuke harjumatau, mõnes mõttes on hea, kuid on kahju, et üks sõber pidi teise rühma minema.

Väga meeldib, et on Advendihommikud. Ka meeldib, et saab väljas käia, näiteks Kivilinnakus (loe: Telliskivi loomelinnakus) näitust vaatamas või loomaaias.

Venekeelsed ja eestikeelsed kliendid võiksid olla eraldi töörühmades. Korruste vahel liikumiseks oleks lifti vaja.

Tahan, et minu päev oleks ka viieni nagu mu sõbrannal.

Kodus on toidud paremad. Toidud on head, mulle maitsevad. Vahel ei ole toit hea, enamasti siiski on. Söögid on vahel veidrad, kala ma üldse ei söö. Magustoidud on ka rahuldavad, mitte väga head.

Diskod on toredad.

Tahaksin tööle.

Vahel olen mõnega riis ka.

Mulle meeldib rääkida. Armasta oma vanemaid.

Keskuses on liiga lärmakas. Keskuses mulle meeldib, siin on hubane.

Mõned rühmakaaslased häirivad.

Sõprus on oluline, üksteisega peab hästi käituma.

Kokkuvõte

Aitäh sotsiaaltöötajatele uuringu läbiviimise eest!

Uuringu tulemusi ning kommentaare/ettepanekuid arvestame keskuse tegevuste edasisel planeerimisel.

Kokkuvõtte koostas:

Stina Siem

Kvaliteedi- ja arendusjuht