

Tallinna Tugikeskus Juks

Teenuse kasutajate rahulolu-uuringu tulemused 2020

Tallinna Tugikeskus Juks teenuse kasutajate rahulolu-uuring viidi läbi 2020. aasta oktoobris ja novembris.

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

Uuring viidi läbi intervjuu vormis ning oli anonüümne. Selleks koostati raamküsimustik kvaliteedimeeskonna poolt. Et tagada tulemuste usaldusväärsus, viisid intervjuud läbi sotsiaaltöötajad. Küsimuste vastusvariandid olid „jah“, „ei“ ja „ei oska öelda“.

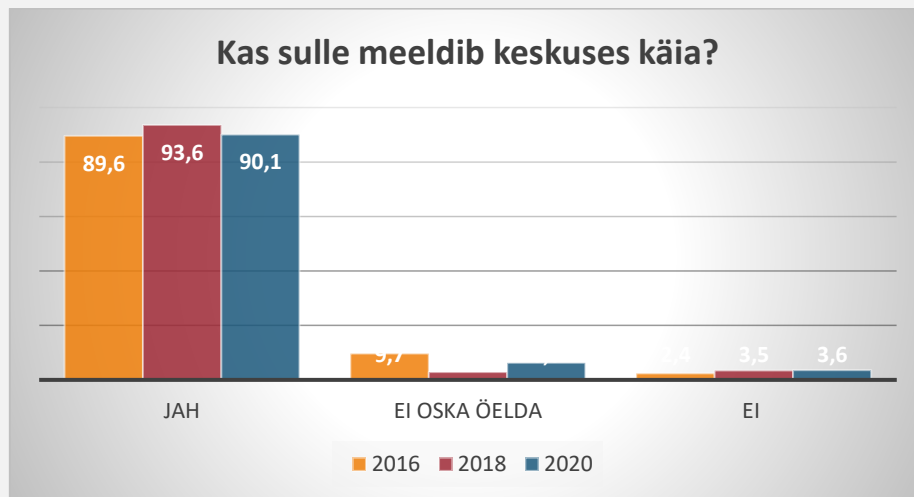
Uuringu tulemusi on võrreldud 2016. ja 2018. aasta teenuse kasutajate rahulolu-uuringu tulemustega.

2016. aastal vastas küsimustele 107 teenuse kasutajat ehk 82%.

2018. aastal vastas küsimustele 112 teenuse kasutajat ehk 88%.

2020. aastal vastas küsimustele 104 teenuse kasutajat ehk 87%.

Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajatest osales 2020. aastal intervjuul 43 ehk 93% klientidest. Arendavate ja loovtegevuste osakonnast viidi läbi intervjuu 61 teenuse kasutajaga ehk vastuseid andis 84% klientidest.

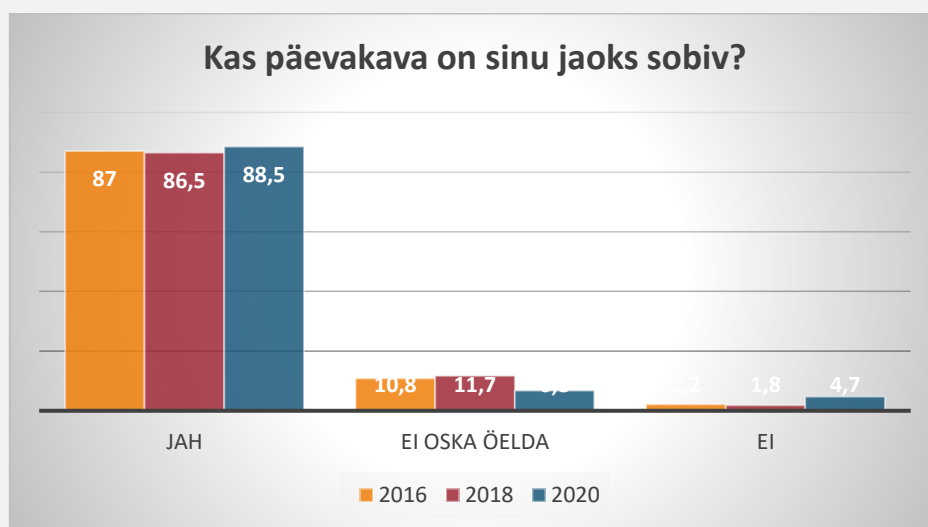


Keskuses meeldib käia 94-le ehk 90,1% -le teenuse kasutajatele. Kui 2018. aastal rahulolu tõusis 4% (89,6%→93,6%), siis 2020. aastal rahulolu langes 3,5% (93,6→90,1). Kolmele teenuse kasutajale (3,6%) ei meeldi käesoleval aastal keskuses käia. Võib öelda, et tulemused rahuloluga keskuses käimise kohta on aastate lõikes jäänud samale tasemele ning teenuse kasutajatele meeldib keskuses käia.

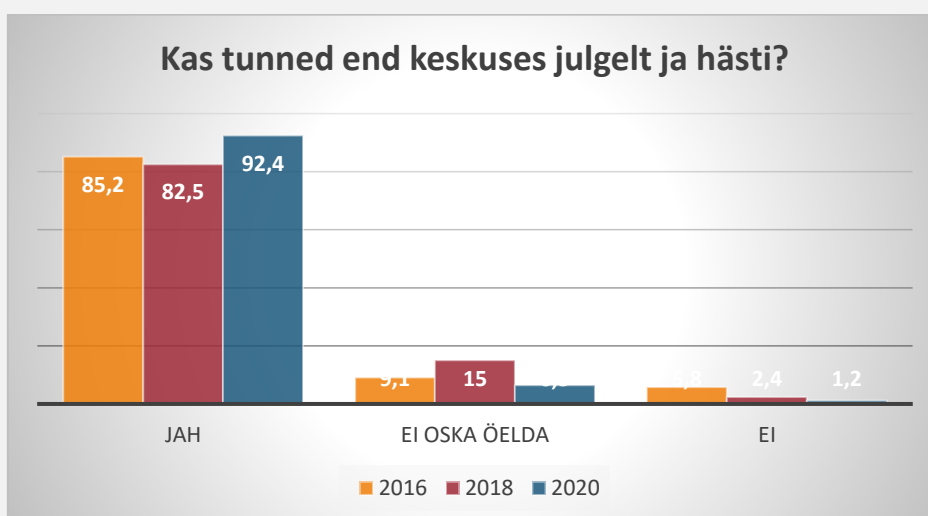
Küsimusele „Mida Sulle meeldib keskuses teha?“

Kõige enam meeldib teenuse kasutajatele keskuses tegeleda muusikaga, töö tegemisega, joonistamise ja värvimisega, söögi valmistamisga, koristamisega, spordi tegemisega ja käsitööga.

Samuti meeldib veel: laulmine, prügikastide tühjendamine, õues jalutamine, karaoke, tantsimine, nõude masinast välja võtmine, poes käimine, diskod, esindukogu töö, õppekäigud, mängimine, loovtegevused, konstertidel käimine, portselanimaal, kinos käimine, bändis laulmine, koristamine, maalimine, tegevused savitoas.

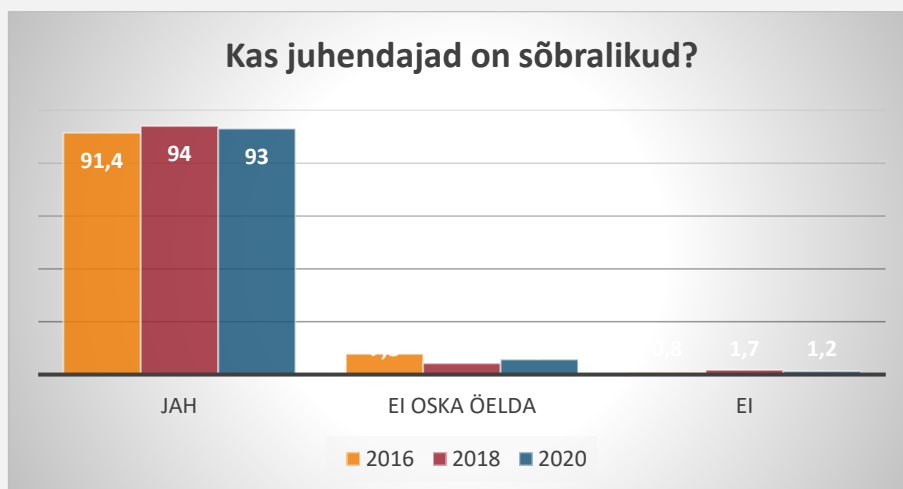


Päevakava on sobiv 85-le ehk 88,5% teenuse kasutaja jaoks. Kui 2016. ja 2018. aastal oli rahulolu suhteliselt samal tasemel (87% ja 86,5%), siis 2020. aastal on **rahulolu tõusnud** 2% (86,5%→88,5%). **Viiele** ehk 4,7%-le teenuse kasutajatele ei ole päevakava sobiv. 4,9% on langenud „ei oska öelda“ vastanute arv (11,7%→6,8%). Võib öelda, et teenuse kasutajad on päeva ülesehitusega rahul.

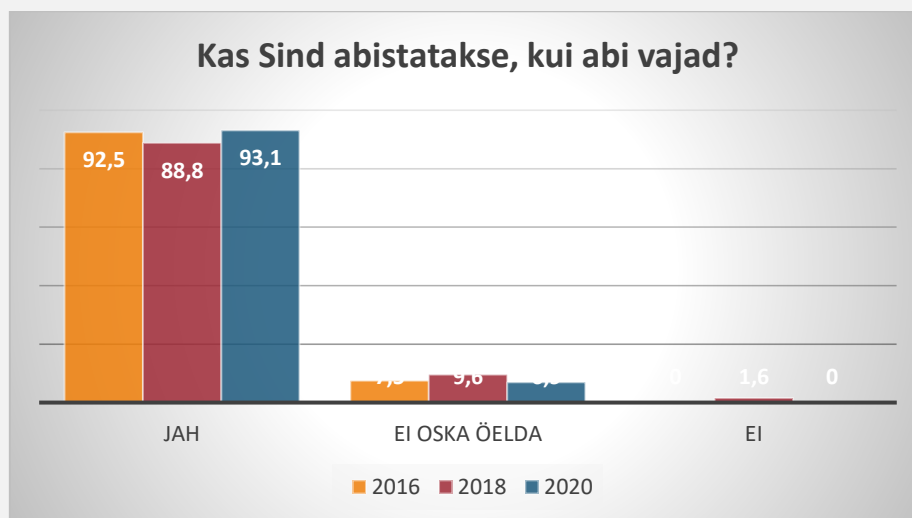


89 teenuse kasutajat ehk 92,4% tunneb end keskuses julgelt ja hästi. Kui 2018. aastal rahulolu keskuse turvalisusega **langes** 3% (85,2%→82,5), siis 2020. aastal **tõusis rahulolu** 9,9%

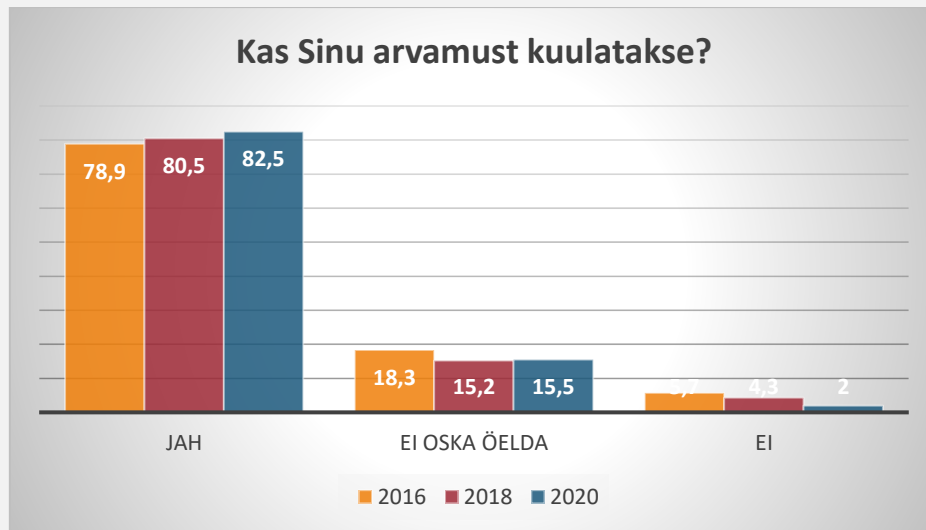
(82,5%→92,4%). Keskuse keskkonna turvalisusele on viimastel aastatel palju tähelepanu pööratud ning sellesse investeeritud. Rõõm on näha, et see kajastub ka teenuse kasutajate rahulolu tõusus.



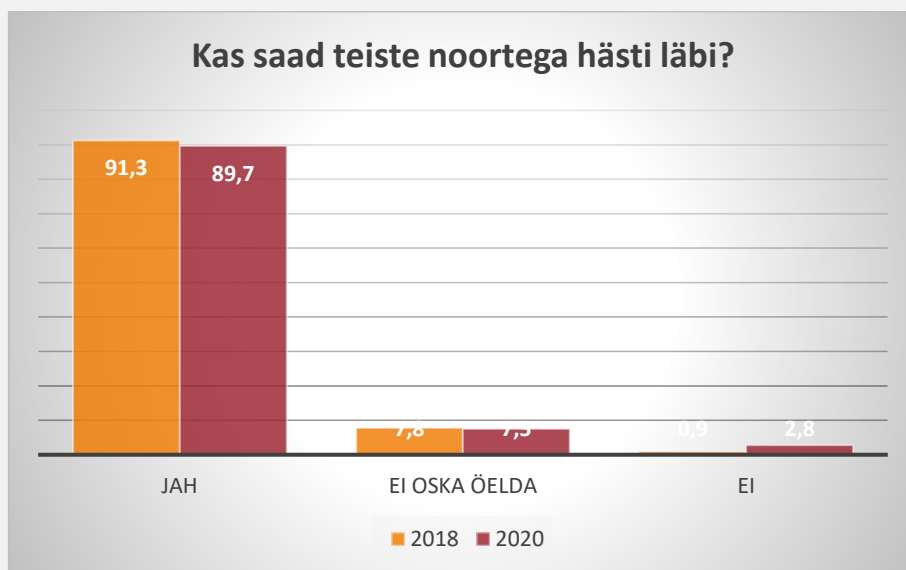
90 teenuse kasutajat ehk 93% arvab, et juhendajad on sõbralikud. Võib öelda, et võrreldes eelmiste aastatega on rahulolu jäänud samale tasemele. Vaid üks teenuse kasutaja (1,2%) arvab, et juhendajad ei ole sõbralikud.



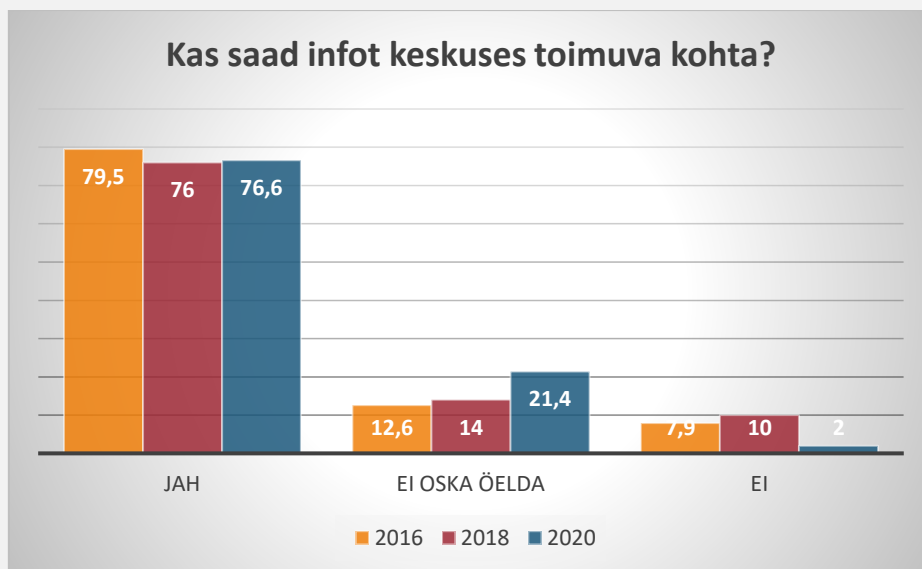
90 teenuse kasutajat ehk 93,1% arvab, et neid aidatakse, kui nad abi vajavad. Kui 2018 aasta rahulolu abiga langes 3,7% (92,5%→88,8%), siis 2020. aastal on rahulolu tõusnud 4,3% (88,8%→93,1%). Ükski teenuse kasutaja ei arva, et teda ei abistata, kui nad abi vajavad.



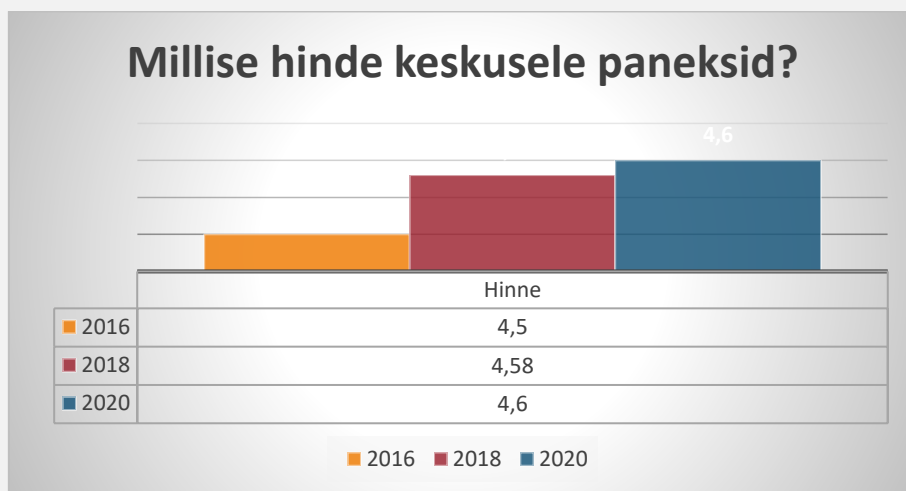
80 teenuse kasutajat tunneb ehk 82,5%, et nende arvamust kuulatakse. Rahulolu on aastate lõikes tõusnud. 2020. aastal **tõusis rahulolu 2%** (80,5%→82,5%). Võrreldes 2016. aastaga on „ei oska öelda“ vastuste osakaal langenud 2,8%, kuid endiselt **15 teenuse kasutajat ehk 15,5% ei oska küsimusele vastata**. Seega võib arvata, et sellest küsimusest on neil raske aru saada ning seeläbi ka vastata. Vaid kaks teenuse kasutajat arvab, et nende arvamust ei kuulata.



89,7% ehk 86 vastanut arvab, et saab teiste noortega hästi läbi. **Rahulolu on langenud** võrreldes 2018. aastaga 1,6% (91,3%→89,7%). **Kolm teenuse kasutajat** tunneb, et nad ei saa teiste noortega hästi läbi. Võib öelda, et hinnang noorte omavahelisele läbisaamisele võrreldes eelmise uuringuga on jäänud samale tasemele.



76,6% ehk 74 teenuse kasutajat tunneb, et nad saavad infot keskuses toimuva kohta. Kui 2016. aastal oli rahulolu infoga keskuses toimuva kohta 79,5%, siis 2018. ja 2020. aastal on rahulolu infoga suhteliselt **samal tasemel** (76%). Rahulolematute arv on võrreldes 2018. aastaga langenud 8% (10%→2%), kuid teenuse kasutajate arv, kes küsimusele ei oska vastata on tõusnud 7,4% (14%→21,4%).



Teenuse kasutajad andsid keskusele viie-palli süsteemis hindeks 4,6. Aastate jooksul ei ole hinne väga palju muutunud. Võrreldes eelnevate aastatega on hinne kõige kõrgem. Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad andsid keskusele hindeks 4,5 ning arendavate ja loovtegevuste osakonna omad 4,7.

Mida tahaksid veel keskusese teha?

Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad:

- Sooviksin teha puutööd, soovin meisterdada.
- Kõike on parajalt.
- Laulda, tantsida, muusikateraapias käia, esineda, õppida rocki.
- Rohkem sporti, jalgrattaga sõita, tahaks poksiga tegeleda.
- Mopeedi remontida.
- Uut tööd teha. Tahaksin teha teistsugust käsitööd - tikkida, loomi viltida, õppida juurde arvutit.
- Söögi valmistamise juhendamine järelvalve all. Ei teagi, tahaksin lauda katta ja nõusid pesta, see mulle väga meeldis.
- Ilusaid asju.
- Pillega jalutada.
- Portselani teha, oma kavandi järgi maalida nõusid.
- Ekskursioone tahaks, erinevaid ekskursioone mööda Eestit.
- Koosolekul käia.
- Inglise keelt rohkem õppida.
- Konkreetselt ei hakka ma midagi ütleva, hetkel midagi sellega seoses ei plahvata. Võib-olla peab rohkem mõtlema.
- Mulle meeldiks akvaarium kaladega.
- Rohkem pidusid.
- Tööd pole, tahaks tööd teha. Mandalate värvimine on ka töö.
- Rohkem diskosid.
- Karaoke - seda praegu ei ole.
- Sooviksin rohkem tegeleda kunsti ja muusikaga.
- Käia vaatamas loodust – Botaanikaaias.
- Puhata vahest.

Arendavate ja loovtegevuste osakond:

- Tahaksin bändis olla, olen kõva pillimängija. Trummi (basstrummi) tahaks õppida. Tahaks Vanilla Ninjat esinema või Lennat.
- Keraamikat lihvida.
- Muusikat kuulata peale lõunat.
- Rohkem õues olla.
- Rohkem koristada.
- Rohkem tegeleda spordiga. Soovin jalgpalli mängida, värvipalli või korvpalli.
- Ujulas käia.
- Puid istutada, kurke ja tomateid istutada, lilli ka.
- Rohkem laulda.
- Meisterdada.
- Karaoke praegu pole, seda tahaks.
- Kosmeetika, laulda, kino näha.

- Leopoldi tahaks vaadata.
- Põrandat tahaks rohkem pesta.
- Poksi.
- Ilmavaatlust.
- Tantsida rohkem, muusika kuulamist, pallimäng, väljas rohkem.
- Palli mängida.
- Rohkem liikumis- ja muusikalisi mängu, tantsu. Huvitavaid ekskursioone.
- Muusikat kuulata.
- Hüpata.
- Joosta ja hüpata, teha rohkem sporti.

Kas soovid veel millestki rääkida?

Kaitstud töö osakonna teenuse kasutajad:

- Sooviksin töö ajal muusikat kuulata.
- Meeldib, kui kõik on heas tujus.
- Sooviksin veelgi rohkem õppida igapäevaoskusi lisaks sellele, mida olen juba õppinud. Nendega, kellega suhtlen, saan hästi läbi. Teistega ei suhtle.
- Mulle ei meeldi, et kaks noort mind vahepeal natuke **kiusavad**, ma ei taha nende tähelepanu.
- Sain selle ära rääkida, et **töökaaslane kiisab teist töökaaslast** ja see häirib mind. Mõnikord antakse liiga raske töö, mis väsitab ja siis ei tunne ma end keskuses hästi.
- Toit võiks parem olla.
- Minu sõbrad on väljapool keskust. Päevakava siin ei sobi, sest ma ei maga öösiti.
- Olen väga tänulik juhendamise eest!
- Muist **juhendajad on närvilised** ja ma noortega suhelda Juksis ei taha. Kätt ei taha anda aga tere võin küll öelda. **Mõned juhendajad on head.**
- Teised kliendid mu arvamust ei kuula, juhendaja kuulab. Vahepeal käituvad osad kliendid minuga valesti: puutuvad mind, kuigi ma olen keelanud ja see häirib! **Kardan viirust.** Ei tohi puutuda.
- Saab oma päeva lühendada vastavalt vajadusele.
- Ei oska öelda, kas teie lagi on kätte saadud, alati on mingi arengukoht, ei taha panna maksimumi.
- Mulle ei meeldi inimestevahelised probleemid.
- Ma ei soovi **konflikte**, see mõjub tervisele halvasti.
- Soovin oma pereelust rohkem rääkida.
- Spordilaagris käisin.
- Vahel **kaaslased riidlevad**, teistega peab hea olema.
- Oma arust saan küll teiste noortega hästi läbi.
- Pausid ei paku huvi, teeks tööd pigem. Ma ei tea, mis peaks olema teistmoodi, et paneksin Juksile hindeks viie.
- Puhkeruumis mulle ei sobi.
- Soovin , et inglise keele tunnid jätkuksid. Ma ei taha kõike teistele rääkida. Mõned noored ei saa naljast aru.

- Meeldis sõit Viljandisse. Kõik on suurepärane, mul läheb tööl hästi.
- Irina on hea direktor. Head juhendajad, Juks 4, Juta. Tahaksin hindeks 10 panna.
- Kõik on korras.

Arendavate ja loovtegevuste osakond:

- Kolm on ilus number, see mulle meeldib. Pärast arutelu: ega 5-l ka häda pole, päris meeldib. Neli ei sobi mitte kuidagi. Sõdurid võiksid meile tulla oma masinatega. Koos nendega võiks pikniku teha.
- Ma soovin olla terve ja ma ei tea millal ma saan terveks. Natuke muretsen COVID-viiruse pärast. Alati mind ei kuulata ka.
- Kõik on hästi!
- Tahan võileibu teha ja muna praadida. Suppi soovin keeta. Soovin õudusfilme vaadata, on põnev.
- Arvutiga mängida sooviks.
- Rohkem tegevusi võiks olla õues.
- Ma soovin, et rohkem räägitakse COVID-ist, et kuidas hoiduda.
- Päev algab liiga vara aga muidu päevakava sobib.
- Tahaks rohkem vaikust, rõõmu, ilusaid asju, salatit süüa.
- Rühmas võiks vähem inimesi ja rohkem ruumi olla. Näiteks 4-5 inimest rühmas ja puhkamise diivan.
- Ei tea, ainult kui sõber on haige.
- Tahan käia Triinu muusikateraapias.
- Üks tüdruk ei kuula juhendajaid, segab rühma. Õudselt karjub ka. Aga ta tahab tagasi minna (oma rühma). Mul ei ole abi vaja, saan ise endaga toime. Aga tuletatakse meelde, kui midagi vaja meelde tuletada.
- Mõned räägivad liiga palju ja väsin sellest ära. Mulle meeldis Kersti, Ljuda ja Katja.
- Muusika meeldib.
- Kodus meeldib olla, tahan koju.
- Sooviksin rohkem palli mängida.
- Kõik on hästi.
- Võiks olla rohkem põnevaid külalisi.
- Sergei laulab liiga palju, ei jõua kuulata ja räägib omaette. Muidu on kõik tore!
- Luulering meeldib.
- Ma ei vaja abi.
- Tahan kodus olla, ei taha siin olla. Arvutis ei ole mängu sellepärast. Mind ei ole vaja abistada, saan ise kõigega hakkama. Tahaks hindeks 13 panna, see on lemmiknumber. Number "5" vihkan.
- Mulle meeldib sotsiaaltöötaja. Juhendajad ei ole vahest sõbralikud.

Kokkuvõte

Valdav osa teenuse kasutajatest on rahul päeva ülesehitusega ning neile meeldib keskus käia. Kõik noored tunnevad end keskusel julgelt ja hästi. Samuti tuntakse, et kui abi vajatakse siis neid ka abistatakse. Meie juhendajad on sõbralikud ning teiste noortega saadakse hästi läbi. Kõige enam meeldib teenuse kasutajatele keskusel tegeleda muusikaga, töö tegemisega, joonistamisega ja värvimisega, söögi valmistamisega, koristamisega, spordi tegemisega ja käsitööga.

Vähem on teenuse kasutajad rahul info kättesaadavusega keskusel toimuva kohta ning sellega, et nende arvamust kuulatakse.

Uuringu tulemusi ning kommentaare/ettepanekuid analüüsis kvaliteedimeeskond. Parendustegevused on planeeritud ning kajastuvad keskusel 2021. aasta tegevuskavas.

Parendustegevused

- Kaitstud töö osakonnas konfliktide vältimiseks plaanime teha rohkem rühmatöid. Näiteks õppeaias koos töötades saame omavaheliste suhete teemadel rohkem tähelepanu pöörata.
- Planeerime keskusel teenuse kasutajatele avada robotika ringi.
- Info paremaks edastamiseks organiseerime ürituste jaoks eraldi tahvli. Samuti jätkame hommikuringidega kõikides rühmades ja töötubades.

Aitäh sotsiaaltöötajatele uuringu läbiviimise eest!