

## Klientide 2017. a rahulolu-uuringu kokkuvõte

Küsitlus toimus 2017. a kevadel. Uuringus osalesid:

- Rehabilitatsioonimeeskond (REH)
- Haabersti klubimaja (HKM)
- Pelguranna tugikodu (TUG)
- Pelguranna teraapiakeskus (PTK)
- Lasnamäe tegevuskeskus (LTK)

Ankeet (eesti- või venekeelne) paluti täita teenust saavatel klientidel ja tagastada küsitlusleht tagasiside postkastide kaudu. Uuringu teemad olid klientide jõustamine, kaasatus, rahulolu ja ettepanekud.

Küsimustele vastanud üksuste kaupa:

Üksus	Vastajate arv
Rehabilitatsioonimeeskond	57
Haabersti klubimaja	80
Pelguranna tugikodu	34
Pelguranna teraapiakeskus	33
Lasnamäe tegevuskeskus	18

Vastused esitatud väidetele jagunesid järgmiselt:

1. Töötajad suhtuvad minusse sõbralikult ja lugupidavalt:

	😊	😐	☹️
REH	56	1	0
TUG	31	2	1
PTK	32	1	0
LTK	18	0	0

2. Saan töötajatelt piisavalt infot valikuvõimalustest, et teha oma elu puudutavaid õigeid otsuseid:

	😊	😐	☹️
REH	46	11	0
TUG	29	5	0
PTK	28	5	0
LTK	17	1	0

3. Saan mind puudutavates otsustes kaasa rääkida:

	😊	😐	☹️
REH	48	7	2
TUG	30	4	0
PTK	32	1	0
LTK	14 (3 ei vastanud)	1	0

4. Olen rahul mulle pakutava teenusega:

	😊	😐	☹️
REH	54	3	0
TUG	28	6	0
PTK	30	3	0
HKM	64	14	0
LTK	18	0	0

### Rehabilitatsioonimeeskond

Klientidele meeldis, et töötajad on sõbralikud, suhtuvad klienti hästi, on positiivsed ja abivalmid, rahulikud. Meeldis, et võetakse regulaarselt kontakti, psühholoogiline nõustamine, asukoht ja ruumid, teistega suhtlemine grupis, tsirkuselaager, info saamine, päevaplaani koostamine jm.

Ettepanekutena nimetati, et võiks olla käsitöö või ilukirjanduse grupp, rohkem kohtumisi, usalduslikum suhe, psühholoog suhtleks tööandjaga jm.

Teenuse abil on inimestel suurenenud enesekindlus ja paranenud enesetunne. Osa kliente on saanud tööd või reguleerinud oma töökoormust, rohkem suhelnud, saanud turvatunde, leidnud endale tegevust jm.

### **Pelguranna tugikodu**

Klientide meeldis kõige enam see, et oma tuba võimaldab privaatsust ja iseseisvust. Alati saab abi küsida, sh valvetelefonilt. Meeldisid üritused, õigus ise otsustada, toidupank jm. Tugikodu elanikud soovivad, et tehtaks remonti, toad oleks helikindlamad, rohkem oleks väljasõite, kiirem internet, tehtaks rohkem koos sporditegevusi, oleks võimalus pesta pesu igal ajal jm.

Teenuse kasuteguritena nimetati elukoha olemasolu, võimalust töötada, ise süüa valmistada, enda suhtumise muutumist naabritesse, turvatunnet ja teadmist, et tullakse appi, lootust saada kunagi oma elamispind, vaatamata haigusele olemas olla jm.

### **Pelguranna teraapiakeskus**

Klientidele meeldis töötajate mõistev suhtumine, klientidega arvestamine, huvitavad grupid, teistega suhtlemine, kaasaegsed töövahendid ja -materjalid, abi saamine jm.

Ettepanekutena toodi välja, et grupe võiks rohkem olla. Näiteks suhtlemisgrupe, käelise tegevuse ja venekeelseid grupe. Ühel juhul avaldati soovi, et individuaalseid kohtumisi võiks rohkem olla.

Teenuse abil on leitud töökohti, saadud paremad toimetulekuoskused, kogetud turvatunnet. Kliendid mainisid, et nad on muutunud aktiivsemaks, rahulikumaks, rohkem suhelnud jm.

### **Haabersti klubimaja**

Klientidele meeldis teistega suhtlemine, töötajad, sõbralik õhkkond, üritused, endale rakenduse leidmine, toidu valmistamine ja lõunasöögid, pesu pesemise võimalus, päeva struktuur, tegevuste vabatahtlikkus jm.

Kliendid soovisid rohkem väljasõite, et kõik klubiliikmed arvestaksid teistega, sisukaid tegevusi, elektroonilisemat registratuuri, euroremonti, koos klubimaja reegleid arutada jm.

Klubimajas käimise kasutegurid on olnud näiteks söögi valmistamise oskuse suurenemine, võimalus olla aktiivsem, tervis on paranenud, enesekindlus ja iseseisvus on suurenenud, võimalus tunda ennast teistega võrdsena jm.

### **Lasnamäe tegevuskeskus**

Klientidele meeldis töötajate suhtumine neisse, grupid (joonistamine, toidu valmistamine, kondiitrite grupp), toidupank, ekskursioonid, võimalus tegevustes osaleda jm.

Tänu teenusele on kliendid muutunud enesekindlamaks, vähenenud on üksinduse tunne, paranenud on suhtlemine, kõnevõime ja sõnavara, saavutatud on poes käimise ning söögi valmistamise oskus, enesetunne on paranenud jm.