

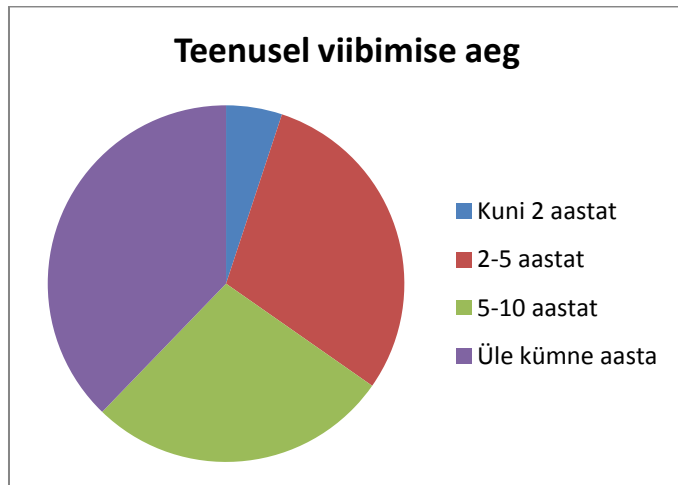
Igapäevaelu toetamise teenuse rahulolu uuring 2017

Igapäevaelu toetamise (edaspidi IET) teenuse rahulolu uuringu viis läbi kliendiesindus. Paber kandijatel ankeetküsimustike täitmiseks oli aega 10.10 – 17.11. Ksüümused olid nii kinnised kui ka avatud (vt lisa 1.) Rahulolu uuringus osales 42 klienti. Vastuseid analüüsiti 01-08.12 kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil.

Uurimuses osalejate üldine kirjeldus

Uurimuses osales 21 meest ning 20 naist. Vastanute keskmiseks vanuseks on 46,3 aastat. Keskmiseks keskuse külastamise sageduseks on 3,5 päeva nädalas.

35,7% vastanutest on teenusel olnud üle kümne aasta (vt joonis 1), 28% 2-5 aastat ning 26% 5-10 aastat. Vaid 4,8% vastanutest on teenusel olnud alla kahe aasta.



Joonis 1. IET teenusel viibise aeg aastates

Igapäevaelu teenusel viibimise eesmärk

Teenusel viibimise peamise eesmärgina toodi välja suhtlemine teiste klientidega. 20 klienti, ehk peaaegu pooled uurimuses osalejatest pidasid kõige olulisemaks IET teenuse puhul suhtlemisvõimaluse pakkumist. 33% uurimuses osalejatest tõid välja teenusel viibimise

eesmärgina koordinaatoriga suhtlemise ning temalt toe saamise ja toimetuleku prandamise. Välja toodi ka raha teenimine ning töö tegemine (7 klienti).

28% vastanutest tõid välja üritustel osalemise, vaba aja sisustamise ning ringides käimise. Eraldi toodi välja käeline tegevus, grupi kohtumised, kokandus, sportlikud tegevused, arvuti õpe ning sünnipäevade pidamine.

Lisaks toodi korduvalt välja toetavate teenuste all sauna ja pesemisvõimaluse kasutamine ning söömine.

Teenusega rahulolu ja kitsaskohad

Peamisena toodi uurimuses osalejate poolt välja, et meeldib suhelda ning toredad kliendid ja sõbrad (20%). Meeldivuse all toodi välja ka töö tegemist. 25% vastanutest tõid välja vaba aja veetmise ning selle all arvuti kasutamise, peod ja ekskursioonid, käeline- ning sportlik tegevus ja spordivõistlused. Samuti hindasid uurimuses osalejad sauna ning söömise võimalust (7 klienti).

Teenuse kitsaskohtadena toodi kõige enam välja lärmi ja ruumi puudust (20%). Neli inimest leidsid, et tegevusi ja üritusi on liiga vähe. Mitte meeldimise juures tõi 10% vastanutest välja rahulolematuse koordinaatoriga- koordinaatori vähene mõistmine ning liigne peale käimine. 10% uurimuses osalejatest tõid välja klientide poolse norimise ning halva läbisaamise omavahel.

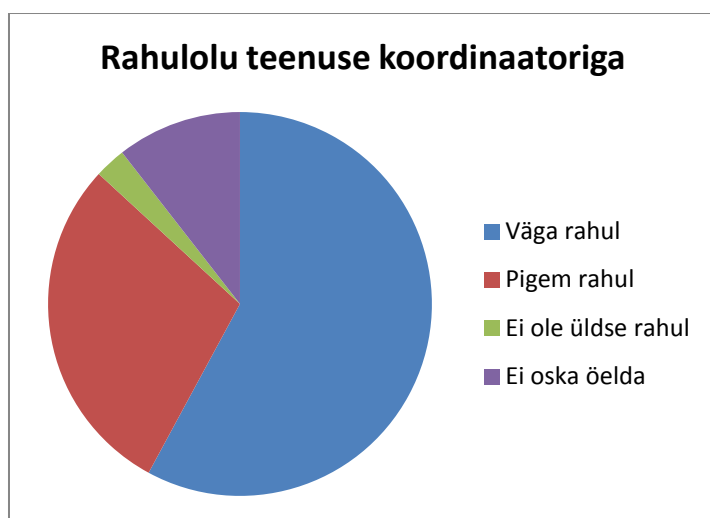
Teenusega on pigem rahul pooled, ehk 21 uurimuses osalejat. 14 vastanut, ehk 33,3% on teenusega väga rahul ning 5 klienti ei ole osanud hinnangut anda.

Kliendi elus toimunud muutused alates teenusele suubumisest

25% uurimuses osalejatest tõi välja suhtlusvõrgustiku ning tugivõrgustiku suurenemise ja suhtlusoskuse arenemise. Toodi välja ka väljaspool kodu aktiivsuse suurenemine (19%). 15% klientidest leidis, et nende iseseisev toimetulek on paranenud ning neljal inimesel on materjaalne toimetulek paranenud. 12% uurimuses osalenutest tõi välja, et teenusel olemise jooksul on vähenenud muremõtted ning paranenud hingeline seisund ja vaimne tervis. 7% vastajatest aga mainis, et muutusi pole toimunud.

Rahulolu teenuse koordinaatoriga

Üle poolte uurimuses osalejate, ehk 22 vastanut on enda teenuse koordinaatoriga väga rahul (vt joonis 2). Pigem rahul on 11 klienti, ehk 26% uurimuses osalejatest. Üks vastanu ei ole koordinaatoriga üldse rahul ning neli klienti ei oska hinnangut anda.



Joonis 2. Rahulolu IET teenuse koordinaatoriga

20% uurimuses osalejatest põhjendas enda antud hinnangut väitega, et koordinaator on sõbralik ja lahe ning annab head nõu ja lahendab muresid. 8 klienti tõi välja, et koordinaator on abivalmis ning mõisteb ning 7 klienti (16%) hindas seda, et koordinaator pöördub ta poole ise ning tunneb huvi kliendi käekäigu kohta. 10% vastanutest hindab koordinaatori puhul seda, et ta kuulab ära ning on asjatundlik ja õiglane. Kolm klienti tõi välja, et koordinaatoriga on raske kontakti leida, ennast avada ning koordinaator ei mõista teda.

Rahulolu uuringus osalejate soovitusel

Kõige enam (17%) toodi välja ruumi puudust. Ruumide kohta toodi korduvalt välja, et tegevuste ja klientide paigutus võiks toimuda diagnoosi järgi ning tegevused võiksid toimuda ka teisel korrusel.

Tegevuste kohta tõid uurimuses osalejad välja, et rohkem võiks toimuda üritusi ja reise (2 kleiti), rohkem loomingulisi tegevusi (3 klienti) ja rohkem sportlike tegevusi (2 kleiti).

Kolm uurimuses osalejat tõid välja, et võiks olla klientide võrdsem kohtlemine ning suurem lugupidamine. Samuti, et psühholoogi abi võiks olla kättesaadav keskuses kõigi jaoks.

Töötajate kohta tegid uurimuses osalejad soovitusi, et peaks olem rohkem häid töötajaid (10%) ning töötajate kompetents psüühikahäirete teemal peaks olema suurem. Selle all toodi välja kolmel korral, et tegevusjuhendajatel pole piisavalt teadmisi skisofreeniast.

Koostaja:

Brigitta Õunmaa

05.12.2017

Lisa 1

1) Tõmba ring ümber:

- a) Olen naine
- b) Olen mees

2) Vanus:

3) Mitu aastat oled olnud meie maja klient?

- a) Alla 2 aasta
- b) 2-5 aastat
- c) 5-10 aastat
- d) Üle 10 aasta

4) Kui mitu korda nädalas/kuus käid keskus?

.....
.....

5) Mis on sinu jaoks igapäevaelu toetamise teenuse eesmärk?

.....
.....
.....

6) Mis sulle teenuse juures meeldib ning mis ei meeldi?

.....
.....
.....
.....

7) Kirjelda, kuidas on Sinu toimetulek paranenud alates igapäevaelu teenuse kasutamistest

.....
.....
.....

8) Kui rahul oled igapäevaelu toetamise teenusega? *Tõmba ring ümber sobivale vastusevariandile.*

- 5 – väga rahul
- 4 – pigem rahul
- 3 – ei oska öelda
- 2 – pigem ei ole rahul
- 1 – ei ole üldse rahul

9) Kas oled rahul enda juhendajaga? *Tõmba ring ümber sobivale vastusevariandile.*

- 5 – väga rahul
- 4 – pigem rahul
- 3 – ei oska öelda
- 2 – pigem ei ole rahul
- 1 – ei ole üldse rahul

10) Miks?

.....

.....

.....

11) Mis võiks igapäevaelu toetamise teenusega või asutusega olla teisiti?

.....

.....

.....

.....