

TEENUSE KASUTAJATE RAHULOLU SAKU PÄEVAKESKUSE TEENUSTEGA 2018

2018. a kevadel küsitleti teenuse tarbijatelt tagasisidet Saku Päevakeskuse poolt osutatavate sotsiaalteenuste kohta. Küsitlus oli anonüümne ja eesmärgiga parendada teenuste ja toodete kvaliteeti.

Ankeedid esitati Saku Päevakeskuse 18-le teenuse tarbijale, sama palju ankeete saadi ka tagasi.

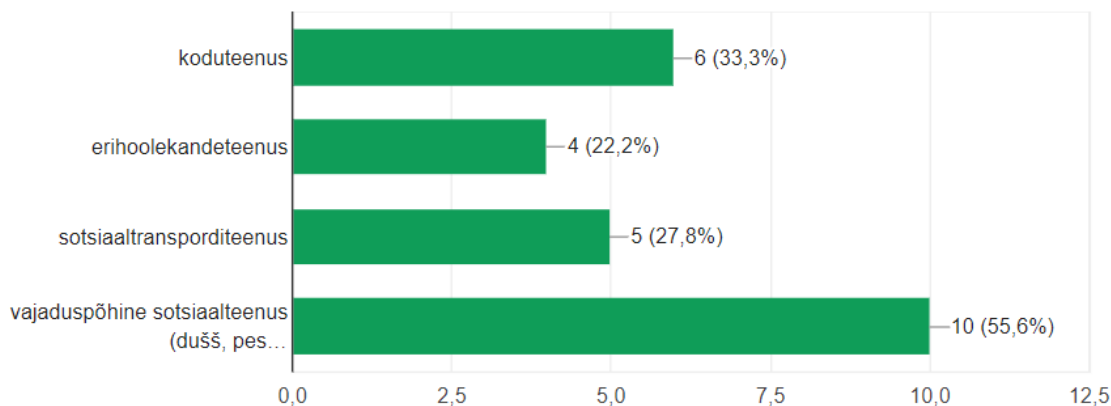
VASTANUTE JAOTUS TEENUSTE LÕIKES.

Küsitleti koduteenus, erihoolekandeteenus, sotsiaaltransporditeenus ja vajaduspõhiste sotsiaalteenuste (dušš, pesu, toit) tarbijaid (joonis 1).

Teenus, mida te SPK kasutate



18 vastust



Joonis 1: Vastanute jaotus teenuste lõikes.

Neid, kes kasutasid ainult sotsiaaltransporditeenust, vastanute hulgas ei olnudki. Valdavalt kasutati lisaks sotsiaaltranspordile ka teisi päevakeskuse teenuseid, peamiselt vajaduspõhiseid sotsiaalteenuseid, ühel juhul koduteenust ja erihoolekandeteenust.

Vastamiseks paluti täita valikvastustega ankeet, kus oli võimalik valida sobivaim vastus skaalal 1- 5.

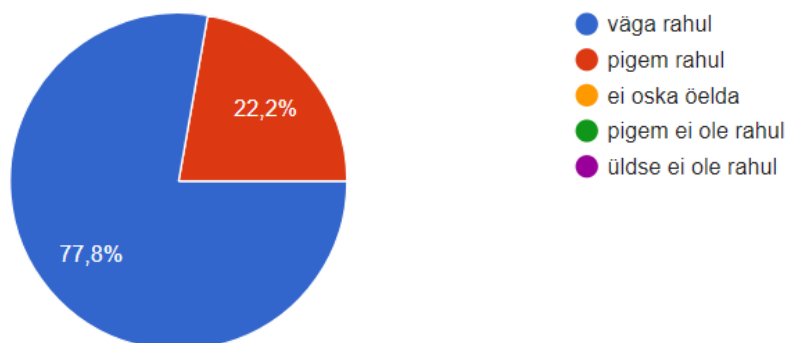
5- täiesti nõus/rahul, 4-pigem nõus/rahul, 3-ei oska öelda, 2-pigem ei ole nõus/rahul, 1-üldse ei ole nõus/rahul

Esimeses blokis uuriti teenuse kasutajate rahulolu Saku Päevakeskuse teenustega. 78% vastanutest märkisid (joonis 2), et nad on päevakeskuse teenustega väga rahul ja 22% vastajatest olid pigem rahul. Rahulolematuid ei olnud.

Vastajad, kes olid *pigem rahul*, kasutavad järgmisi Saku Päevakeskuse teenuseid: sotsiaaltransporditeenust (1), koduteenust (1) ja vajaduspõhiseid teenuseid (3). Võimalust oma vastust kommenteerida ei kasutanud kahjuks ükski vastaja.

Kuidas hindate oma rahulolu SPK teenustega?

18 vastust

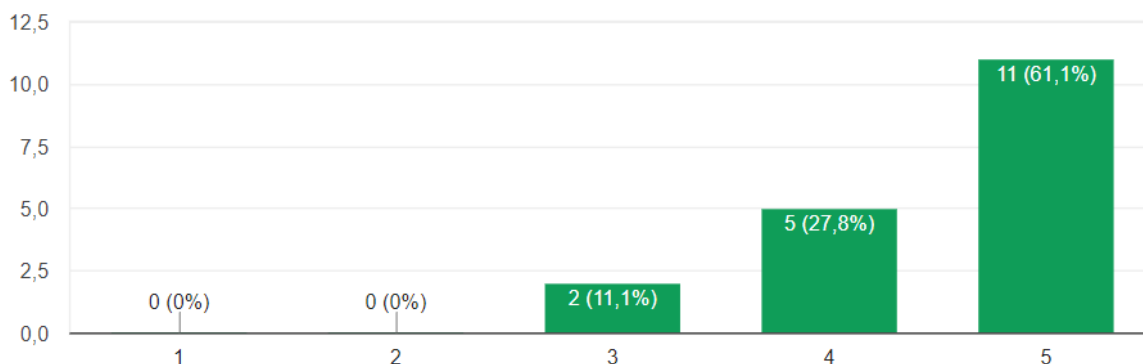


Joonis 2. Rahulolu Saku Päevakeskuse teenustega.

Olen kursis päevakeskuse tegevuste, teenuste, üritustega.



18 vastust



Joonis 3. Teadlikkus Saku Päevakeskuse teenustest ja tegevustest

Teise bloki moodustasid küsimused, mis hindasid vajaduspõhist lähenemist, töötajate pädevust ning teenuse kasutajate kaasatust ning informeeritust teenuste osas.

VAJADUSPÕHIST LÄHENEMIST HINDAV OSA

Vastanutel paluti igale etteantud väitele valida skaalal number (1-5), mis vastab kõige täpsemini tema arvamusele.

Väide 1. Mulle osutatakse teenuseid kokkulepitud viisil ja mahus (joonis 4).

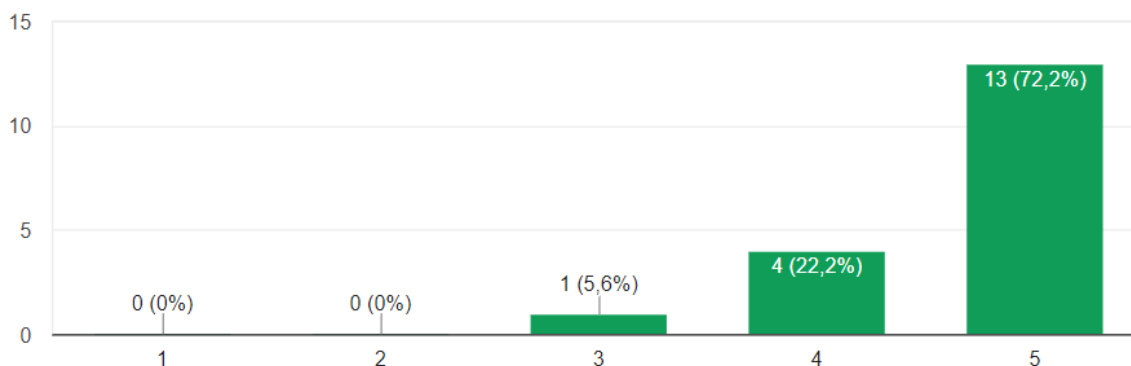
72% vastanutest olid väitega *täiesti nõus*, 22% leidsid, et nad on *pigem nõus* ning 6% ei osanud sellele küsimusele vastata.

Vastajad, kes olid *pigem nõus*, kuulusid kõikidesse küsitluses osalenud teenuste gruppidesse, vaid vajaduspõhiste teenuste (dušš, toit, pesu) kasutajate hulgas oli mõnevõrra suurem nende vastanute arv, kes olid *pigem rahul*.

Mulle osutatakse teenuseid kokkulepitud viisil ja mahus.



18 vastust



Joonis 4. Teenuste osutamine kokkulepitud mahus ja viisil.

TÖÖTAJATE PÄDEVUST HINDAV OSA

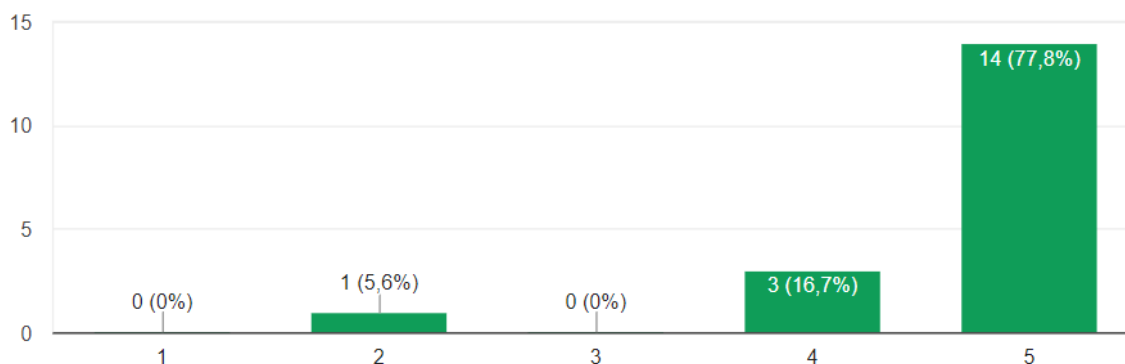
Väide 2. Klienditeenindaja pühendab mulle piisavalt aega ja tähelepanu (joonis 5)

78% vastanutest leidsid, et teenuse osutajal on tema jaoks piisavalt aega ja tähelepanu. Vastajad, kes olid vähem rahul (*pigem nõus*), kuulusid erihoolekandeteenuse saajate hulka. Üks vastanu leidis, et ta pigem ei nõustu selle väitega (*pigem ei ole nõus*).

Klienditeenindaja pühendab mulle piisavalt aega ja tähelepanu.



18 vastust



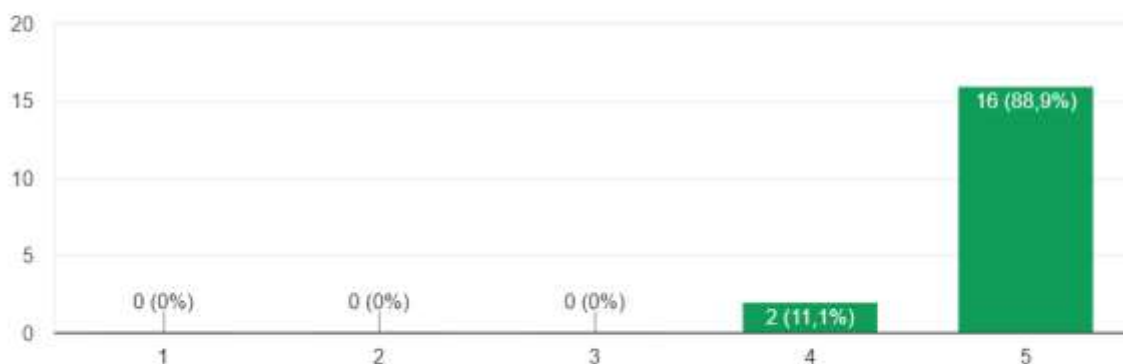
Joonis 5. Klienditeenindaja aeg ja tähelepanu

Väide 3. Klienditeenindaja on asjatundlik ja omaalgatuslik (joonis 6)

89% vastanutest leidsid, et nad on *täiesti nõus* väitega, et klienditeenindaja on asjatundlik ja omaalgatuslik. Vastanutest 2, kes olid *pigem nõus* selle väitega, kuulusid erihoolekandeteenuse saajate hulka.

Klienditeenindaja on asjatundlik ja omaalgatuslik

18 vastust



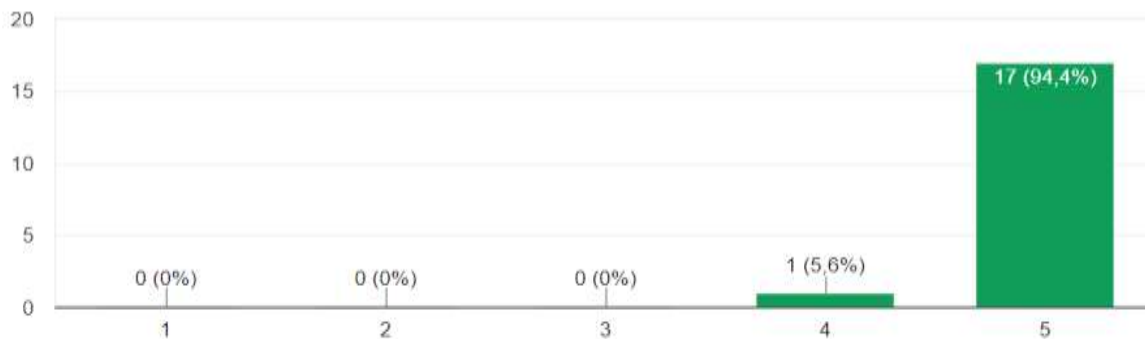
Joonis 6. Klienditeenindaja on asjatundlik ja omaalgatuslik

Väide 4. Klienditeenindaja on sõbralik ja mõistev (joonis 7)

94% vastanutest leidsid, et Saku Päevakeskuse klienditeenindaja on sõbralik ja mõistev, vaid üks vastaja leidis, et ta on selle väitega *pigem nõus* kui *täiesti nõus*. Vastanu kuulus erihoolekandeteenuse saajate hulka.

Klienditeenindaja on sõbralik ja mõistev

18 vastust



Joonis 7. Klienditeenindaja sõbralikkus

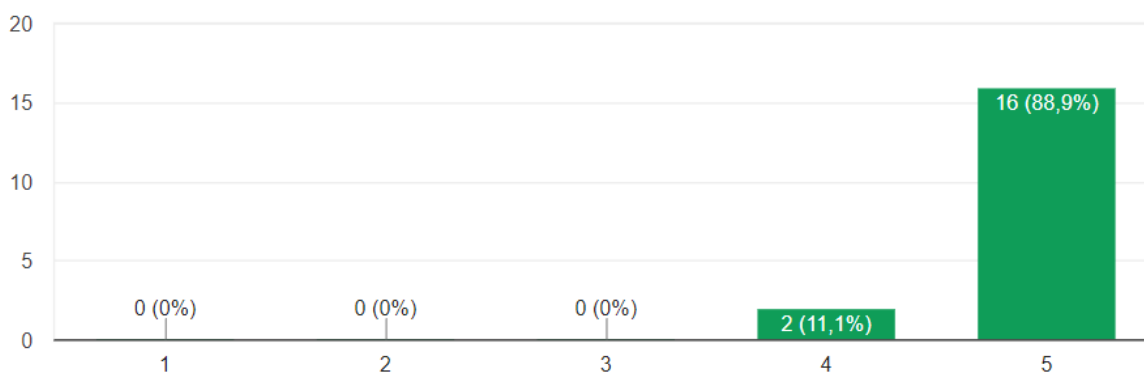
Väide 5. Klienditeenindaja kuulab ja süveneb alati minu probleemidesse (joonis 8)

Enamus vastajaid (89%) olid väitega täiesti nõus. Vaid kaks (11%) vastajatest leidsid, et nad on väitega *pigem nõus*, vastajad kuulusid koduteenuse ja erihoolekandeteenuse saajate hulka.

Klienditeenindaja kuulab ja süveneb alati minu probleemidesse

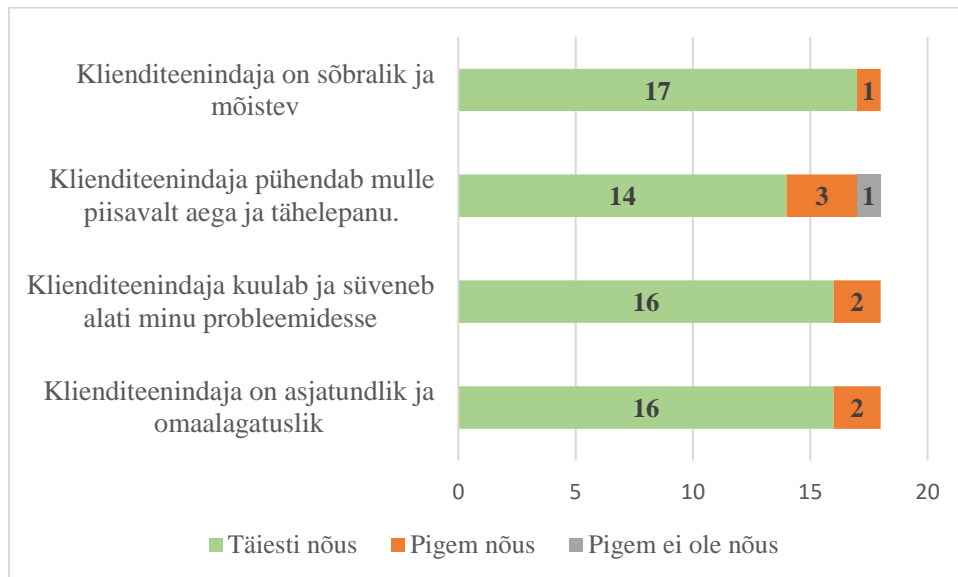


18 vastust



Joonis 8. Klienditeenindaja kuulab ja süveneb

Klienditeenindust hinnati väga kõrgelt (joonis 9), vaid ühel juhul leidis vastanu, et ta pigem ei nõustu väitega, et klienditeenindaja pühendab talle piisavalt aega ja tähelepanu.



Joonis 9. Rahulolu klienditeenindusega

KOMMENTAARID JA ETTEPANEKUD

Kolmandas blokis paluti teenuse saajate tagasisidet ja ettepanekuid.

Küsimus 1. Mida hindate Saku Päevakeskuses kõige kõrgemalt?

Vastused olid järgmised:

Olen rahul päevakeskuse töötajate abivalmidusega, tähelepaneliku ja sõbraliku suhtumisega.

Hindan U.K (autojuht) ja A.L (hooldustöötaja) osutatud teenust.

Töötajate meeldiv suhtumine (erihoolekandeteenuse kasutaja).

Olen rahul päevakeskuse töötajate abivalmidusega, tähelepaneliku ja sõbraliku

suhtumisega. Eriti soovin esile tuua K.K (perenaine) ja J.T (bussijuht). Kasutan peamiselt nende teenuseid ja olen nendega ülimalt rahul.

Mulle meeldib perenaine, tal on alati naeratus näos (vajaduspõhiste teenuste kasutaja).

Et võimaldatakse ka invaliidile kõike, mida vajab (vajaduspõhiste teenuste ja sotsiaaltransporditeenuse kasutaja).

Meeldiv seltskond ja väga tore perenaine.

*Väga hea, et päevakeskuses toitu saab, see on hädavajalik teenus.
Hea, et on üldse selline teenus, et keegi poes käib, kui ise ei saa minna.
Siin on kõige paremad töötajad.*

Hea, et selline teenus üleüldse olemas on. Töötaja on suurepärane, korrektne, sõnapidaja (koduteenuse kasutaja).

Siin on kõige paremad töötajad.

Sõbralikud vestlused kaasinimestega, hea toit, pesu pesemine, sõbralikud teenindajad, huvitavad loengud (vajaduspõhiste teenuste kasutaja).

Hea, et selliseid teenuseid (toit, pesu pesemine, transport) osutatakse, väga vajalikud.

Töötajatega väga-väga rahul (koduteenuse kasutaja).

Söök, dušš, pesu + autoga arsti juurde viimine ja ametiasutustesse + internetiga paberimajandust.

Küsimus 3. Mida saaks teha senisest paremini?

Vastused olid järgmised:

Tegevusjuhendajalt võiks tulla rohkem ettepanekuid ühiselt koos midagi organiseerida (erihooletandeteenuse kasutaja).

Vaja oleks kunstituba, kus saaks joonistada, käsitööd teha (erihooletandeteenuse kasutaja).

Võimlemistunde võiks olla kaks korda nädalas. Ühest korrast on lihaste jõudluse säilitamiseks vähe.

Töötaja ei tohiks ühe kliendi juuresolekul rääkida teise kliendiga (telefonis) ega teisest kliendist.

Küsimus 3. Millistest teenustest veel puudust tunnete ja millises vormis veed võiks olla?

Vastused olid järgmised:

Juuksur võiks olla.

Pesu pesemisel on probleemiks olnud see, et ei ole kuskile isiklikke asju jätta. Ettepanek, et võiks olla panipaik vms.

Seda on raske öelda, kuna ei tea, milliseid teenuseid päevakeskus tohib ja saab osutada. Talvel küsiti meie soove. Neid oli palju, enamikku neist ei ole rakendatud. Põhjusti ei tea.

Käsitööring, lauamängud, suveks võiks olla istepingid õues, kus saab omavahel vestelda.

Tunnen puudust juuksurist ja massaažist, mida varem päevakeskuses pakuti.

Eelmistel aastatel oli väga populaarne vaibakudumine. Puuetega inimesed lõikasid vaibaribasid ja õmblesid neid kokku. Mulle näib, et mitmesugust käelist tegevust pakuti meile rohkem kui praegu.

Väljasõidule võiks minna (Kumu, Lennusadam, matkama (Pääsküla rabasse).

Vallavalitsusele tähelepanekud (poe kaldtee jms).

Kokkuvõte:



Küsitluse tulemusi ning kommentaare ja ettepanekuid arvestame päevakeskuse tegevuste edasisel korraldamisel ning tegevuskava koostamisel.

Saku Päevakeskus
19.06.2018