

KOKKUVÕTE KOOSTÖOPARTNERITE RAHULOLUST MTÜ-ga Iseseisev Elu 2013

Küsitlus viidi läbi 1.05-28.06.2013, et saada partneritelt koostööalast tagasisidet ja ettepanekuid.

Küsitluses osalesid koostööpartneritena Sotsiaalkindlustusamet, kohalikud omavalitsused, Töötukassa ja MTÜ Iseseisev Elu töötubade toodangu tellijad-ostjad. Kokku vastas rahulolu-uuringu küsimustele 27 koostööpartnerit.

Küsimustik (va toodete tellijad-ostjad, kes vastasid küsimustele google docs-s) ei olnud anonüümne. Igale koostööpartnerile, kes tõi välja probleemid tänases koostöös ja/või esitas konkreetseid ettepanekuid koostöö parandamiseks ja arendamiseks vastati personaalselt.

Kokkuvõtted koostööpartnerite 2013 aasta rahulolu-uuringust antakse klientidele ja personalile 2014 aasta aruandluskoosolekutel.

Sotsiaalkindlustusamet on väga rahul infovahetusega ja tiheda koostööga. Sotsiaalkindlustusameti hinnangul on nad saanud nii klientidelt kui teistelt erihoolekandeteenuseid osutavatelt asutustelt MTÜ Iseseisev Elu kohta positiivset tagasisidet. Sotsiaalkindlustusameti jaoks on eriti oluline erihoolekandeteenuseid kasutavate klientide rahulolu teenuse osutajaga. Koostööalaseid probleeme välja tuua ei osatud, soovitakse jätkata aktiivset koostööd erihoolekandeteenuste arendamisel.

Kohalike omavalitsuste tagasiside koostööle oli hea, samuti oldi rahul infovahetusega (keskmine hinne 5 punkti süsteemis 4,3).

Toodi välja, et kõige suurem kasu koostööst kohalike omavalitsuste ja MTÜ Iseseisev Elu vahel on valla elanikele, kes on saanud vajalikku teenust. Samuti rõhutati, et valla sotsiaaltöötajate töökoormus on tänu koostööle langenud, sest MTÜ Iseseisev Elu tegevusjuhendaja toetab kliente dokumentide vormistamisel, korraldab ühisüritusi, õpetab uusi oskusi.

Luunja vald tegi ettepaneku, et igapäevaelu toetamise teenuse eest tasumine võiks olla paindlikum, st võiks olla võimalus tarbida teenust vastavalt individuaalsetele vajadustele ja selle järgi ka tasuda. On arusaadav, et vald soovib hoida kokku kulusid, kuid sotsiaalsüsteem ei võimalda eri hindadega osta erinevaid toetavaid tegevusi igapäevaelu toetamise teenuse raames.

Puhja vald tõi kitsaskohtadena välja, et päevakeskus ei ühenda erinevate puuetega inimesi (vaimupuue ja psüühiline erivajadus), samuti on klientidel raskusi kodust päevakeskusesse jõudmisega, kuna transpordiühendus on vallas halb. Antud teemasid vald ka MTÜ-ga Iseseisev Elu aktiivselt arutab, et leida probleemidele lahendusi. Puhja vald loodab lähiajal arendada koostööd MTÜ Iseseisev Elu Toidupangaga.

Töötukassaga on MTÜ Iseseisev Elu koostööd teinud MTÜ loomisest alates. Töötukassa kinnitab, et infovahetus MTÜ-ga Iseseisev Elu on probleemideta. Peamise kasutegurina tuuakse välja, et omavaheline koostöö lihtsustab Töötukassa töökonsultantidel tööhõivealast suhtlemist psüühilise erivajadusega töötutega ja tänu sellele leiavad erivajadusega inimesed rakendust ja töökoha. Kitsaskohana mainiti, et MTÜ Iseseisev Elu poolsed tööpakkumised ei ole sisestatud Töötukassa iseteenindusportaali, vaid on edastatud Töötukassa konsultandile. Lepitud kokku, et juunist 2013 edastab MTÜ Iseseisev Elu kõik tööpakkumised läbi iseteenindusportaali.

MTÜ Iseseisev Elu toodete tellijatest ja ostjatest koguni 55% ostis toodangut ka küsitlusele vastamisele eelneval kuul ja 27% poole aasta jooksul ehk tegemist on püsikundedega, mistõttu tagasiside oli väga väärtuslik.

Enamus ei mäletanud enam, kuidas nad meie toodeteni jõudsid, sest koostöö on pikaajaline olnud. 13% on MTÜ-st Iseseisev Elu tooteid ostnud oma koostööpartneri soovitusel ja samapalju on ka interneti kaudu toodeteni jõudnud. Üllataval kombel ei ole meedia kaudu keegi toodetest infot saanud.

Hea on tõdeda, et eranditult kõik vastanud soovitsid MTÜ Iseseisev Elu tooteid oma sõpradele 86% vastanutest hindab toodete kvaliteeti väga heaks, 14% hindab toodete kvaliteeti heaks.

Enim meeldinud toodeteks osutusid: mosaiikpott, mänguasi muumi, jalgratta sadulakate ja erinevad pakkekottid. MTÜ-lt Iseseisev Elu soovitakse osta: sülearvuti kotti, lapitehnikas tooteid, linasest riidest rahakotti, stressipalli, mosaiiklauda, saunamütsi, riidest kotti noormehele, üldse tooteid meestele, väikest märkmikku, jõuluehteid, peapaela- ja pearätti, laudlina, kunstlilli, taaskasutusena valminud tooteid.

Probleemina tõi Sotsiaalministeerium välja, et kui pikka aega ei ole suhelnud, siis tellimuse esitades on kontaktisikuks uus inimene, kes ei tea eelmise tellimusega kaasas käinud väikseid nüansse. Sotsiaalministeeriumile selgitatud, et kahjuks on osakonnas töötajad aeg-ajalt vahetunud, lapsehoolduspuhkusel, kollektiivpuhkusel või haiguslehel ja sellest ka mõnikord erinevad kontaktisikud.

Probleemina toodi ka välja toodete erinevus, kuid kahjuks jääb selgusetuks, kas probleem on selles, et ühesugused tooted on erinevad (nt ei ole kahte täpselt ühesugust muumit) või soovitakse suuremat sortimenti. Samuti nähti kitsaskohta selles, et ei saa tooteid osta hulgi. Kahjuks ei täpsusta vastaja numbriliselt, mida ta mõtleb sõnaga „hulgi“. MTÜ Iseseisev Elu on valmistanud tooteid ka suuremas koguses, nt 300 patja, 200 kotti jne.

Ettepanekutena koostöö parandamiseks ja arendamiseks toodi korduvalt (41% vastanutest) välja mõte, et MTÜ Iseseisev Elu võiks edastada e-postiga korrapäraselt uute toodete (jõuluajal jõulutoodete) infot nii püsikundele kui ka asutusesisesesse listi ja soovitati arendada asutuse kodulehte, et info ja fotod toodetest oleksid lihtsasti kättesaadavad.