

KOKKUVÕTE KLIENTIDE RAHULOLUST MTÜ Iseseisev Elu teenustega 2012

Küsitlus viidi läbi 16.07-31.08.2012, et selgitada välja, milline on klientide rahulolu erihoolekandeteenustega ning millises suunas on vajalik MTÜ-s Iseseisev Elu osutatavaid teenuseid arendada. Küsimustik oli anonüümne ja kliendid hindasid teenuseid eraldi.

Kokkuvõtted klientide 2012 aasta rahulolu-uuringust tehti klientidele klientide aasta aruandluskoosolekul vahemikus veebruar-aprill 2013 ja personalile 28.11.2012 üldkoosolekul.

Toetatud elamise teenuse kohta vastas küsimustikule 91% klientidest (39 klienti), igapäeva elu toetamise teenuse kohta 78% klientidest (97 klienti) ja töötamise toetamise teenuse kohta 87% klientidest (61 klienti).

70% vastanutest on MTÜ Iseseisev Elu teenuseid kasutanud rohkem kui 3 aastat, mistõttu nende poolt antud tagasiside oli eriti väärtuslik, kuna anti hinnang pikaajalisele koostööle.

Teenustega rahulolu osas teenuste kaupa suuri erinevusi ei olnud, seega siintoodud kokkuvõte käib kõigi MTÜ Iseseisev Elu erihoolekandeteenuste kohta (klientide rahulolu-uuringu tulemused on kättesaadavad ka teenuseti eraldi).

Endiselt on kahjuks probleemiks teenustele saamisega seotud dokumentatsiooni ja asjaajamise keerukus, seega 75% vastajatest tunnistas, et vajas selles osas abi. Tuli ka välja, et toetatud elamise ja töötamise toetamise teenusele on klientide meelest keerukam saada (vajalik rehabilitatsiooniplaani olemasolu) kui igapäeva elu toetamise teenusele. Enamus kliente sai vajaliku juhendamise teenusele saamisega seotud dokumentide vormistamisel ja asjaajamisel MTÜ-st Iseseisev Elu.

Üle poolte klientidest leidis, et said teenustele kohe kui teenuseid vajasid. Nii kõrge rahulolu protsent (60%) oli üllatav ja võib olla tingitud sellest, et enamus vastajaid on olnud teenustel pikka aega ja seega ei ole nad kokku puutunud teenuste järjekordadega viimaste aastate jooksul. Kahjuks ei selgunud vastustest nende klientide rahulolu teenuste järjekordadega, kes on teenustele tulnud viimase kolme aasta jooksul.

85% klientidest usaldab oma juhendajat ning tunneb, et info ja dokumendid on teenuse osutaja poolt kaitstud. Kliendid tunnevad, et juhendajatel on nende jaoks piisavalt aega, et arutada tekkinud probleeme, toetada otsuste langetamisel ja jagada vajalikku infot. Rõõmu teeb, et kliendid tunnevad end MTÜ-s Iseseisev Elu oodatuna.

77% klientidest tõdes, et juhendajatel ei ole nende suhtes eelarvamust. Klientidelt saime aga tagasiside, et sõna „eelarvamusteta“ jäi osadele arusaamatuks, järgmist küsitlust tehes tuleb sõnastada küsimus ümber. Seega ei saa kindlalt väita, et just 77% vastanutest tunneb, et nende suhtes puudub juhendajal eelarvamus.

Kliendid olid rahul ka teenuse osutamisega seotud informatsiooni, sh õiguste ja kohustuste alase info kättesaadavusega (86%), kuigi ei selgunud kui paljud tegelikult teavad oma õigusi ja kohustusi.

Üle poolte (75%) vastanutest kinnitas, et neil on õigus ja võimalus teenuse arendamisel kaasa rääkida. Samas oleks hea järgmisel küsitlusel teada saada kui paljud kliendid tunnevad, et nad on teenuse arendamisse kaasatud.

Klientide vastused küsimusele „*Saan vastused oma kirjalikult esitatud ettepanekutele, avaldustele ja kaebustele*“ olid üllatavad. Vaid 49% igapäeva elu toetamise teenuse klientidest, 54% töötamise toetamise teenuse klientidest ja 66% toetatud elamise teenuse klientidest kinnitasid, et saavad vastused oma kirjalikult esitatud ettepanekutele, avaldustele ja kaebustele. Analüüsisid klientide vastuseid selgus aga, et „ei“ vastasid kõik kliendid, nii need, kes ei ole kirjalikke ettepanekuid,

avaldusi, kaebusi esitanud, need kelle avaldust ei rahuldatud kui ka need, kes ei ole saanud kirjalikku vastust, seega ei saa nendest vastustest teha õigeid järeldusi.

88% klientidest osutatakse teenust kliendi vajadustele sobivaimas asukohas, st vajadusel kliendi juures kodus, töökohas, päevakeskuses, kliinikus, pangas jne. See on hea näitaja, sest MTÜ Iseseisev Elu eesmärgiks on olnud kliendi toetamine ja juhendamine reaalses elusituatsioonis ja avalik-õiguslike teenuste kasutamisel, mitte üksnes juhtunu analüüsimine kabinetis.

Enamus vastanud klientidest (85%) tunneb, et teenused toetavad iseseisvat toimetulekut, elu on tänu teenustele muutunud paremaks, on tõusnud teadlikkus oma võimalustest ja on abi saadud probleemide lahendamisel.

Toetatud elamise teenuselt ootavad kliendid suviste matkade jätkumist (iga-aastaselt toimub üks kahepäevane matk suvel) ja korteri remonte (remonditakse vastavalt rahaliste vahenditele). Igapäeaelu toetamise teenuse raames soovivad kliendid rohkem mitmekülgseid huviringe. Töötamise toetamise teenuselt tahetakse suuremat töötasu, rohkem tööklubisid (tööklubid toimuvad korrapäraselt kord kuus), rohkem koolitusi, rohkem tegevust, suuremat tööaega, pikemat tööpraktikat.

Ettepanekud:

1. Selgitada järgmise rahulolu-uuringuga välja nende klientide rahulolu teenustele saamise järjekordadega, kes on teenusele tulnud esmakordselt viimase kolme aasta jooksul.
2. Arutada klientidega teemadel diskrimineerimine ja eelarvamused, selgitada järgmise rahulolu-uuringuga välja klientide protsent, kes tunnevad, et juhendajal on nende suhtes eelarvamused.
3. Korraldada klientidega õiguste-kohustuste temaatilisi arutelusid, järgmise rahulolu-uuringuga selgitada välja, kui paljud kliendid tunnevad, et teavad oma õigusi ja kohustusi.
4. Leida lisaks klientide korrapärasele koosolekutele veel võimalusi klientide kaasamiseks teenuste arendamisse. Mõõta järgmise rahulolu-uuringuga kuivõrd kliendid tunnevad, et nad on kaasatud teenuste arendamisse.
5. Selgitada klientidele, miks vaid kirjalikult esitatud ettepanekutele, avaldustele ja kaebustele vastatakse kirjalikult. Julgustada ning vajadusel toetada ja juhendada kliente nii kirjalike kui ka suuliste ettepanekute, avalduste ja kaebuste esitamisel.
6. Mõõta järgmise rahulolu-uuringuga kui paljud kliendid kinnitavad, et on saanud vastused oma esitatud ettepanekutele, avaldustele ja kaebustele (olenemata kas need on siis esitatud kirjalikult või mitte) ning uurida kui paljud kliendid tunnevad, et nende ettepanekutega ka arvestatakse.
7. Selgitada järgmise rahulolu-uuringuga välja kui paljud kliendid tunnevad, et juhendaja on neid informeerinud ja toetanud vajalike teenuste (sealhulgas eestkostja, õigusabi ja muud teenused) saamisel.
8. Järgmise rahulolu-uuringu küsimustiku koostamisse kaasata kliente, vaadata koos klientidega üle rahulolu-uuringu küsimused, vähendada küsimuste hulka, lihtsustada küsimusi (sõnastus, küsimuse pikkus jmt). Koostada eraldi rahulolu-uuringu küsimustikud vaimupuudega klientidele ja haigusega klientidele.