

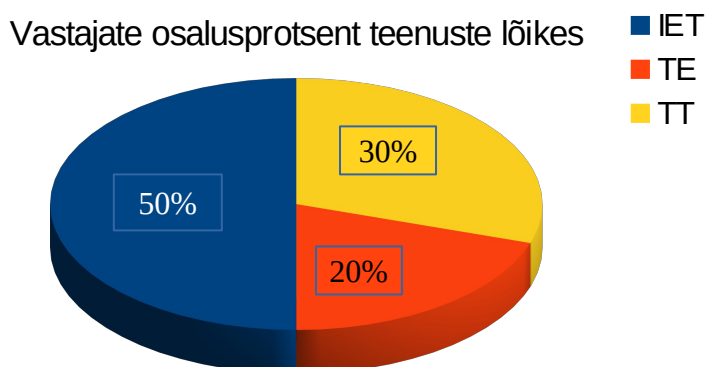
KLIENTIDE RAHULOLU-UURING 2014

Küsitlus viidi läbi 01.10-31.10.2014, 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:

1. Igapäevaeltu toetamise teenus (IET)
2. Toetatud elamise teenus (TE)
3. Töötamise toetamise teenus (TT)

I ÜLDANDMED

Küsimustele vastas 165 klienti ehk 65%, kellest 56% olid naised ja 42% mehed.



• Haridustase

Valdav haridustase on meie klientide seas põhiharidus, mille all on ka lihtsustatud kavaga õpe.

Haridustase	IET	TT	TE	KOKKU
Algharidus	16%	8%	3%	11%
Põhiharidus*	38%	34%	34%	37%
Kutseharidus*	12%	20%	17%	16%
Keskharidus	27%	26%	31%	28%
Kõrgharidus	5%	10%	14%	8%

* arvestatud sisse ka lihtsustatud kavaga õpe

• Teenuse kestvus MTÜ-s Iseseisev Elu

Järgnevalt tabelist on näha, et 84% meie klientidest on olnud teenusel rohkem kui kaks aastat.

Teenuse kestvus	IET	TT	TE	KOKKU
Vähem kui aasta	15%	13%	6%	12%
1-2 aastat	5%	4%	0%	4%
Rohkem kui 2a	80%	83%	94%	84%

- **Infokanal esmase teenuse kohta**

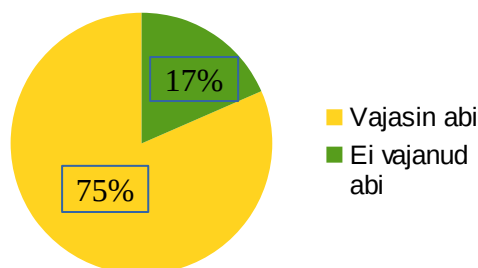
Meie asutuse teenustega saavad tulevased kliendid informatsiooni psühhiaatril või siis mujalt nagu kinnipidamisasutusest, sotsiaaltöötajalt, tugiisikult, töötukassast, sõpradelt ja tuttavatel.

Infokanal	IET	TT	TE	KOKKU
Psühhiaater	34%	29%	26%	31%
Rehab. meeskond	7%	29%	32%	24%
Perearst	5%	0%	5%	4%
SKA	11%	5%	11%	9%
Muu	32%	38%	26%	32%

II TEENUSE KÄTTESAADAVUS

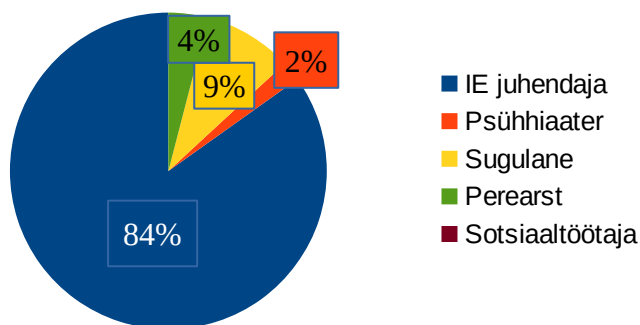
79% klientidest said teenusele kohe kui teenuseid vajasisid ning 13% klientidest pidid ootama teenusele saamist.

1. Teenusele saamisel abi dokumentide vormistamisel



2. Abi dokumentide vormistamisel

Eelnevalt on näha, et 75% klientidest on vajanud abi dokumentide vormistamisel ja 84%-l abistas MTÜ Iseseisva Elu juhendaja. Järgnevalt on väljatoodud ka teised abistajad.



III TEENUSE OSUTAMINE

Rahulolu teenustega	IET	TT	TE	KOKKU
Juhendaja peab minuga nõu	86%	78%	81%	82%
Juhendaja suhtub minusse eelarvamuseta	92%	84%	81%	86%
Saan piisavalt infot ja toetust	81%	76%	69%	75%

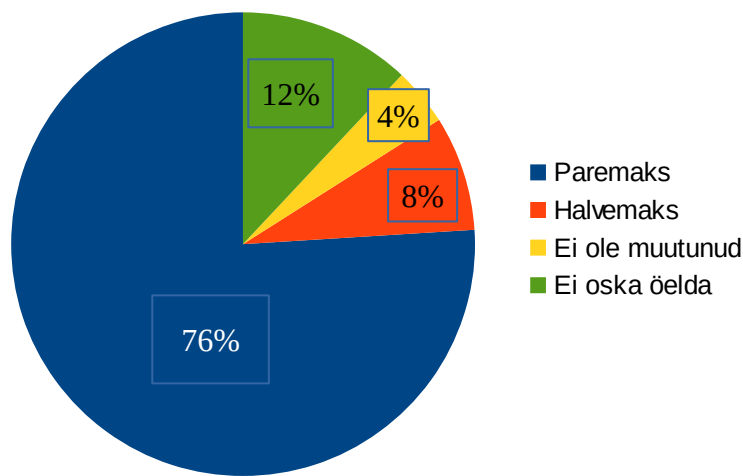
Tean oma õigusi ja kohustusi	91%	80%	88%	86%
Usaldan oma juhendajat	89%	79%	79%	82%
Osalen koosolekutel, aruteludel	58%	44%	56%	53%
Minu ettepanekutega arvestatakse	58%	38%	57%	51%

IV TEENUSE TULEMUSLIKKUS

75 % klientidest leidis, et juhendajad tegelevad temaga just tema vajadustele sobivaimas asukohas, nagu kodus, tööl, kontoris, jne.

- **Seoses teenuse saamisega on minu elu muutunud**

76% klientidest tunneb, et tema elu on muutunud paremaks seoses teenuse saamisega.



Eraldi on kliendid välja toonud:

- nad pole enam nii üksi ja eraldatud, nagu puude tõttu olid;
- neil on vähem muretsemist, rohkem kindlustunnet, suurem iseseisvus;
- kiitnud juhendajat, kes toetab neid murede/ probleemide korral;
- olemas tegevus igaks päevaks ja võimalus inimestega suhelda;
- samuti võimalus osaleda ühisüritustel;
- abi töökoha leidmise;
- saanud abi rahaasjades;
- üldiselt on neil elu huvitavaks läinud ja ka aktiivsemaks.