

# MTÜ Iseseisev Elu klientide tagasiside uuringu kokkuvõte 2024

## (lühendatud kokkuvõtte)

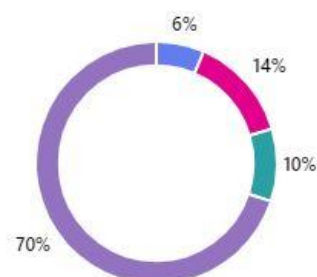
MTÜ Iseseisev Elu (IE) viis läbi 2024 aastal elektrooniliselt klientide tagasiside uuringu. Käesolev on uuringust välja toodud kokkuvõtlik info, mis võiks lugejale rohkem huvi pakkuda ja mugavam lugeda. Uuring kestis 25 päeva, kuupäevadel 01.10 - 25.10. Uuringus osales 93 vastajat ning uuring oli anonüümne. Kõigi vastajate keskmine vanus kokku oli 47 aastat. Küsimustiku vastajate seas oli jaotus meeste ja naiste vahel peaaegu võrdselt 47 meest ja 46 naist.

Tegemist on lühendatud kokkuvõttega. Küsimuste numbrid siin kokkuvõttes on jäetud nii nagu need esinesid originaalses küsimustikus. Selle kokkuvõtte lõpus on välja toodud, mis info on lühendatud versioonis välja jäetud.

4. Küsimuses uuriti, et kui kaua on vastaja kasutanud IE teenuseid. Enamusel vastajatest oli meie teenustega pikaajaline kogemus. Vastused teenuse kasutamise aja kohta jagunesid järgmiselt:

4. Kui pikalt oled MTÜ Iseseisev Elu teenuseid kasutanud?

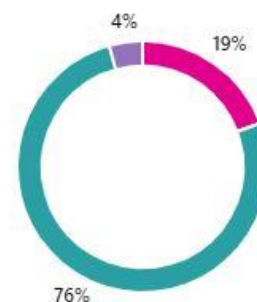
● Vähem kui aasta	6
● 1-2 aastat	13
● 3-5 aastat	9
● Üle 5 aasta	65



8. Uuringus küsiti, kas vastajatel on olnud viimase aasta jooksul olukordi, kui ei saada juhendajat ühe tööpäeva jooksul kätte. Kuigi vastuse variantidest oli võimalik ka valida vastust, et „jah, mitmetel kordadel“, ei valinud ükski vastaja seda.

8. Kas on olnud (viimase aasta jooksul) olukordi, kui Sa ei saa juhendajat ühe tööpäeva jooksul kätte?

● Jah, mitmeid kordi	0
● Üksikutel juhtudel	18
● Ei ole olnud	71
● Ei oska öelda	4



9. Uuriti, kui nõus on vastajad etteantud väidetega (kõik väited ja tulemused on selle punkti all alumises tabelis näha).

Väite nõusolek jaguneb vastajate ja väidete vahel järgmiselt (vastajad, kes valisid, et ollakse väitega „nõus“ või „täiesti nõus“):

9.1. Juhendajad suhtuvad minusse sõbralikult ja mõistvalt ehk eelarvamusteta – selle väitega nõustus 91,4% vastajatest.

9.2. Tunnen, et minu kohta kogutav info ja dokumentide koopiad on juhendajate poolt kaitstud (näiteks vestlused, ID-kaardi koopia, jne) – selle väitega nõustus 95,7% vastajatest.

9.3. Saan juhendajalt piisavalt mulle vajalikku infot ja tuge, et teha oma elus olulisi otsuseid – selle väitega nõustus 87,1% vastajatest.

9.4. Minu toimetulek on teenusel osalemisel muutunud – selle väitega nõustus 72,1% vastajatest.

9.5. Minu juhendaja arutab minuga läbi minuga seotud otsused ja tegevused – 90,4% vastajatest nõustus selle väitega.

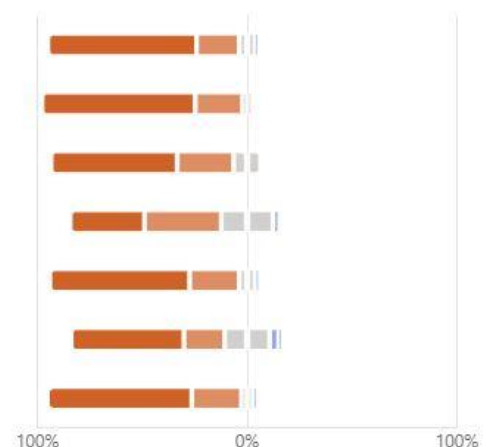
9.6. Olen oma õigustest ja kohustustest teadlik (näiteks, mis on teenuse lepingus) – selle väitega nõustus 73,2% vastajatest.

9.7. Juhendaja kohtub minuga vajadusel mulle sobivas kohas (kodus, tööl, arsti juures) – selle väitega nõustus 92,7% vastajatest.

#### 9. Hinda kui palju oled järgmiste väidetega nõus

● Täiesti nõus ● Nõus ● Nii ja naa ● Ei ole nõus ● Ei ole üldse sellega nõus

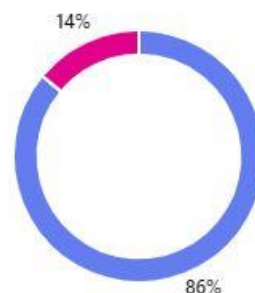
1. Juhendajad suhtuvad minusse sõbralikult ja mõistvalt ehk eelarvamusteta
2. Tunnen, et minu kohta kogutav info ja dokumentide koopiad on juhendajate poolt kaitstud (näiteks vestlused, ID-kaardi koopia,...
3. Saan juhendajalt piisavalt mulle vajalikku infot ja tuge, et teha oma elus olulisi otsuseid
4. Minu toimetulek on teenusel osalemisel muutunud
5. Minu juhendaja arutab minuga läbi minuga seotud otsused ja tegevused
6. Olen oma õigustest ja kohustustest teadlik (näiteks, mis on teenuse lepingus)
7. Juhendaja kohtub minuga vajadusel mulle sobivas kohas (kodus, tööl, arsti juures)



10. Vastajatelt uuriti, kas nad teavad, mis on nende eesmärgid tegevusplaanis. 86% vastajatest on teadlikud oma tegevusplaani eesmärkidest ja 14% ei ole oma tegevusplaani eesmärkidest teadlikud.

10. Kas tead, mis on Sinu eesmärgid tegevusplaanis?

● Jah	80
● Ei	13



11. Uuriti, mis vastajale teenuse osas ei meeldi: „*Mis Sind teenuste osas kõige enam häirib, segab, kurvastab?*“. Selle küsimuse vastused vaadati kõik eraldi üle. Vastused saab jagada viide üldisesse kategooriasse, et tekiks mingi ettekujutus, kuidas vastati. Vastuste kategooriad jaguneksid järgmiselt:

- 68% vastajatest kirjutas, et nad ei oska sellele vastata või puudub, miski, mis on negatiivne.
- 12 vastajat andsid kriitilise arvustuse või soovitusi seoses teenuste või juhendajatega. Kriitika ja soovitused olid üksteisest erinevad, ei saanud välja tuua kindlat teemat, millega ei olda rahul. Küll aga edastati kriitika ja soovitused täielikult kujul.
- 8 vastajat tõid välja, et teiste klientide käitumine ühel või teisel viisil on see, mis häirib neid.
- 8 vastajat kirjeldasid, kuidas ei ole endaga või enda olukorraga rahul. Siia alla kuuluvad näiteks rahulolematuse oma iseloomuga või kui miski teeb raskemaks keskuses käimise: tervise seisund, töö või vahemaa.

Ülejäänud üksikutes vastustes oli infot liiga vähe ja sõnum jäi arusaamatuks.

Kuna kõigis neis valdkondades on vastused üksteisest liiga erinevaid (ka valdkonnasiseselt), siis on raske tõstatada nendest vastustest suuremaid puudujääke seoses teenusega.

12. Vastajatelt uuriti, mis teenuse osad neid kõige rohkem rõõmustavad. „*Mis Sind teenuste osas kõige enam rõõmustab?*“ Selle küsimuse vastused vaadati kõik eraldi üle. Vastuseid saab jagada viide üldisesse kategooriasse, et tekiks mingi ettekujutus, mis teemadel vastati. Vastuste kategooriad jagunesid järgmiselt:

- 46% vastanutest kirjutas asutuse tegevustest ja siin suhtlemisest. Vastajaid rõõmustasid nii erinevad tegevused (näiteks muusikaring, kunstistuudio), teistega suhtlemine, reisirid ning ka see, et saadakse iga päev keskuses käia.
- 37% vastajatest rõõmustas teenusel olles saadud abi. Rõõmustati teenuse ajal toimunud arengu ja saadud toetuse üle. Enamasti toodi välja juhendaja hea töö ja pakutav tugi.
- 9 vastajat kirjutas, et ei oska öelda, mis neid teenuse osas kõige enam rõõmustab.
- 6 vastajat väljendasid üldist rõõmu kõige suhtes, mis teenusel toimub.
- 1-te vastajat rõõmustas teenuse pakkuja uus asukoht.

14. Vastajatelt uuriti, kuidas nad hindavad keskuse ruumide puhtust. Puhtust hinnati 5-palli süsteemis. Kõikide vastuste keskmine hinne kokku oli 4,62.

14. Kuidas hindad keskuse praeguste ruumide puhtust?



18. Vastajatelt uuriti: „Milline on kõige parem väärtus/mõte/kogemus, mille oled seni MTÜ-st Iseseisev Elu saanud?“. Selle küsimuse vastused vaadati kõik eraldi üle. Vastuseid saab jagada viide üldisesse kategooriasse, et tekiks mingi ettekujutus, mis teemadel vastati. Vastuste kategooriad jaguneksid järgmiselt:

- 39 vastuses kirjeldati asutuses toimuvaid tegevusi ja head seltskonda. Osal vastajatest oli see kindel sündmus, teistel aga mitmed erinevad sündmused. Samuti kirjutati ka heast seltskonnast, mis sündmustega kaasas käib või esineb asutuses üldiselt.
- 26 vastajat kirjeldas, kuidas oli teenuselt saanud uusi oskusi või sobivat tuge, mis neid elus on aidanud.
- 12 vastajat ei osanud sellele küsimusele vastata.
- 11 vastajat kirjeldas oma isiklike kogemusi, mõtteid või saavutusi.
- 3 vastaja jaoks oli selleks väärtuseks töö, mida saab asutuses teha.
- 2 vastaja jaoks oli see elupind, mis kaasneb teenusega.

Vastuseid oli veelgi, kuid ülejäänud olid üksikud vastused ja mõtted.

19. Uuring lõpetati küsimusega: „Kas jäi veel mingi mõte, mida sooviksid meiega jagada või meile öelda?“

- 9 vastust jäid isiklikku valdkonda, kus väljendati enda mõtteid või tegevusi. Näiteks kirjeldati, mida teenusel olles tuntakse.
- 8 vastuses olid head soovid või kiitus nii juhendajatele kui ka asutusele üldisemalt.
- 5 vastust sisaldasid kriitikat või soovitusi teenuse ja inimeste osas, mis vaadati läbi ja anti edasi koos ülejäänud kriitikaga/soovitustega.

Selle kokkuvõtte eripära:

Kuna tegemist on kokkuvõtte lühendatud versiooniga, siis osa infot on välja jäetud.

Lühendatud kokkuvõttest jäeti välja järgmised uuringu küsimused ja nende tulemused:

- Palun märgi kõik teenused, mida MTÜ-s Iseseisev Elu praegu kasutad.
- Palun märgi, millises piirkonnas peamiselt teenust kasutad.
- Kust said infot MTÜ Iseseisev Elu teenuste kohta? (Vasta, siis kui oled tulnud teenusele viimase 2 aasta jooksul)
- Kui kiiresti pääsesid teenusele? (Vasta, siis kui oled tulnud teenusele viimase 2 aasta jooksul)
- Kuidas Sinu jaoks erineb MTÜ Iseseisev Elu teistest teenusepakkujatest?
- Kuidas saad kõige rohkem infot MTÜ-s Iseseisev Elu toimuvate ürituste ja tegevuste kohta?
- Kuidas Sa soovid saada infot MTÜ-s Iseseisev Elu toimuvate ürituste ja tegevuste kohta?
- Kas sa sooviksid saada teenuste ja tegevuste kohta rohkem informatsiooni? Kui jah, siis mille kohta ja millist infot sooviksid rohkem saada?

Lõppsõna:

Uuringu üks põhieesmärke oli saada mõtteid teenuse täiendamiseks ja arendamiseks. Vastajatelt ei tulnud eriti kriitikat teenuse osas, ka nendel juhtudel ja kohtades, kus igasugune kriitika oli soovitud. Esitatud kriitika oli üksteisest liiga erinev, et ei saanud tuua välja ilmselgeid puudusi teenuse osas. Seetõttu esitati kõik uuringus esinenud kriitika ja soovitused teenuse osas analüüsiks juhtkonnale.

Uuringu tulemustest on näha, et vastajad on teenuse osas väga positiivselt meelestatud. Ollakse rahul teenuse mitmekülgusega. Seda eelkõige toe, vabaaja tegevuste ja hea keskkonna näol.

Saadud tagasisidet kasutatakse teenuste sobivamaks ja meelepärasemaks tegemiseks.

Täname kõiki, kes selles uuringus osalesid ja andsid meile tagasisidet!