

Erihooldusosakond

TEAVIK

Erihoolekandeteenuse 2022.a rahulolu uuringu kokkuvõte

Sissejuhatus

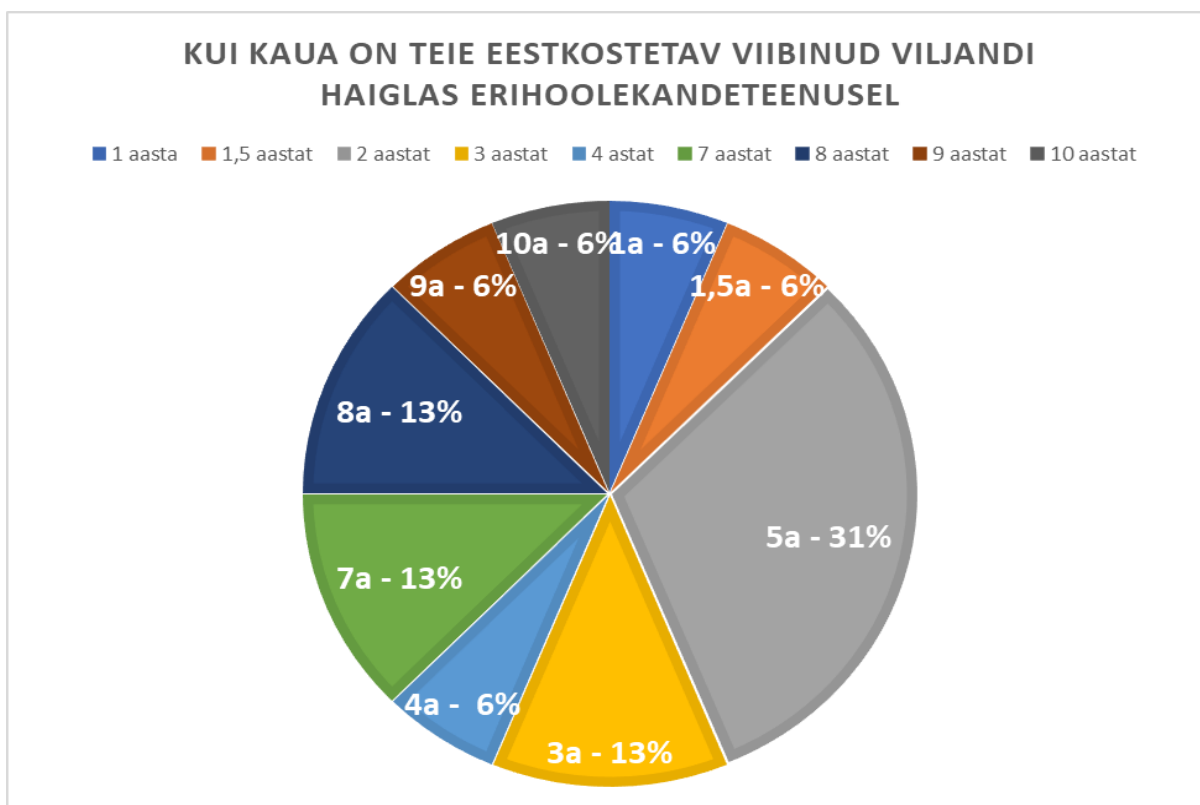
Erihoolekandeteenusega (edaspidi ka *teenus*) rahulolu uuringu küsitlus viidi läbi elektrooniliselt küsitluskeskkonnas ajavahemikul 01.05.-30.06.2022. Küsimustiku täitmiseks saadeti küsimustik 60-le teenust saava kliendi eeskostjale. Küsimustiku täitis 17 eestkostjat.

teenus	isikute arv, kellele saadeti teade tagasiside andmiseks	täidetud ankeetide arv	%
erihooldekandeteenus	60	17	28,33%

Tabel 1. Täidetud küsimustike protsents võrreldes isikute arvuga, kellelt paluti tagasisidet.

Vastata tuli üheteistkümnele küsimusele, mis puudutas teenusega üldist rahulolu: millised on ootused teenuse osutajale, mis on teenuse osutamise juures kõige olulisemad ja vähem olulisemad komponendid, kuidas läks teenusele saamise/suunamise protsess, kas teenust puudutav informatsioon on piisavalt kättesaadav, kuidas hindate suhtlust, millised on ettepanekud ja soovitusindeksi küsimus.

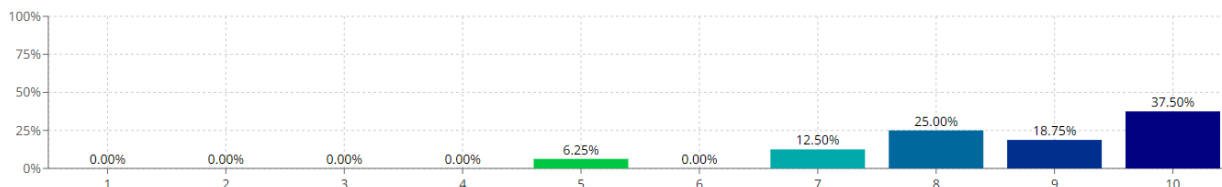
1. Küsimusele „**Kui kaua on Teie eestkostetav viibinud Viljandi haiglas erihooldekandeteenusel?**“ sai vastata vaba teksti väljas ja küsimusele vastas kokku 13 vastanut. Vastuste jaotus protsendiliselt on toodud joonisel 1. Enim kliente veedab teenusel 5 aastat.



Joonis 1. Klientide teenusel viimise aeg aastates

2. Küsimusele „**Kuidas olete rahul Teie eestkostetavale Viljandi haigla poolt pakutava erihoolekandeteenusega?**“ vastas kokku 16 vastanut (joonis 2). Küsimusele sai vastata hinde andmisega 1-st 10-ni, millest hinne 10 tähistas täiesti rahulolu ja hinne 1 üldse mitte rahulolu pakutava teenusega. Vastanutest 6 olid täiesti rahul (hindega 10 hinnatud), hinde 5 andis 1 vastanu, hinde 7 andsid 2 vastanut, hinde 8 andsid 4 vastanut ja hinde 9 andsid 3 vastanut. Rahulolu keskmiseks hindeks kujunes 8,62.

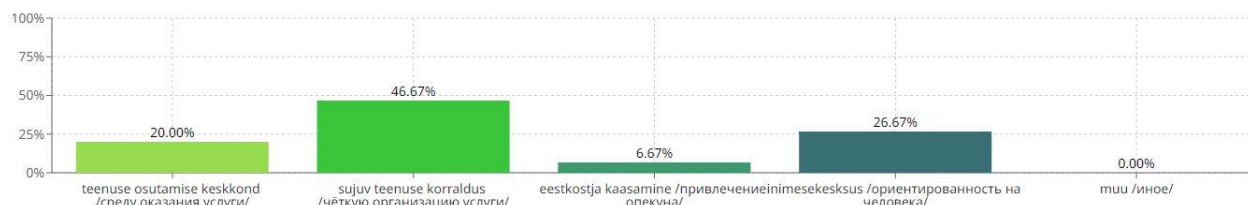
2. Kuidas olete rahul Teie eestkostetavale Viljandi haigla poolt pakutava erihoolekandeteenusega? /Насколько вы удовлетворены особой попечительс.....ному?/



Joonis 2. Vastuste protsendiline jaotus küsimusele „Kuidas olete rahul Teie eestkostetavale Viljandi haigla poolt pakutava erihoolekandeteenusega?“

3. Küsimusele „**Mida Te hindate erihoolekandeteenuse osutamise juures kõige enam?**“ vastas kokku 15 vastanut, kellest 3 peab oluliseks teenuse osutamise keskkonda, 7 vastanut peab oluliseks sujuvat teenuse korraldust, 1 vastanu peab oluliseks eestkostja kaasamist ja 4 vastanut peab oluliseks inimesekesksust (joonis 3). Üks vastanu, kes pidas kõige olulisemaks teenuse osutamise keskkonda lisas täpsustavalt, et soovib ka eestkostja kaasamist.

3. Mida Te hindate erihoolekandeteenuse osutamise juures kõige enam? (valige valikvastustest üks vastus) /Что вы больше всего цените при оказании ос.....?тов.)/

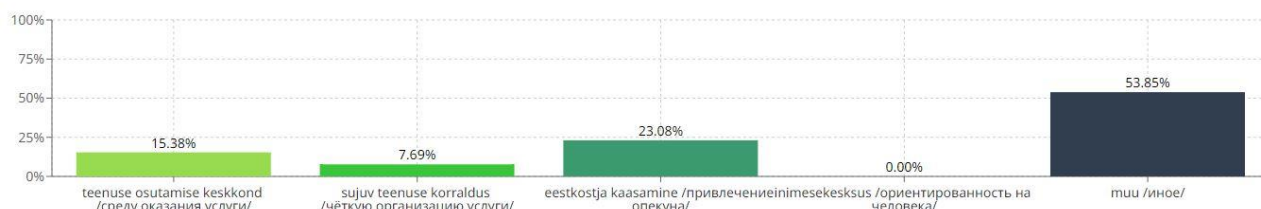


Joonis 3. Vastuste protsendiline jaotus küsimusele „Mida Te hindate erihoolekandeteenuse osutamise juures kõige enam?“

4. Küsimusele „**Mida Te hindate erihoolekandeteenuse osutamise juures kõige vähem?**“ vastas kokku 13 vastanut (joonis 4), kellest 2 vastasid, et hindavad kõige vähem teenuse osutamise keskkonda, 1 vastanu vastas, et sujuvat teenuse korraldust, 3 vastanut vastas, et eestkostja kaasamist ja 7 vastanut vastas, et muu variant. Muu vastuse valinud vastajad täpsustasid oma vastust järgmiselt:

- ei osak öelda;
- kõik on teenuse osutamise juures tähtis. Ei saa tuua välja, mis oleks vähemtähtis;
- kõik on vajalik;
- oleksin tahtnud rohkem infot tema tervise kohta;
- olen kõigega rahul;
- tegelikult on erihoolekandeteenuse osutamisel kõik olulised, sh keskkond, töötajad, klient ise ja eestkostja kaasamine.

4. Mida Te hindate erihoolekandeteenuse osutamise juures kõige vähem? (valige valikvastustest üks vastus) /Что вы меньше всего цените при оказании о.....?тов.)/



Joonis 4. Vastuste protsendiline jaotus küsimusele „Mida Te hindate erihoolekandeteenuse osutamise juures kõige vähem?“

5. Küsimusele „**Kuidas läks Teie eestkostetava teenusele saamise/suunamise protsess?**“ sai vastata vaba teksti väljale. Kokku vastas küsimusele 15 vastanut ja vastati järgmiselt:

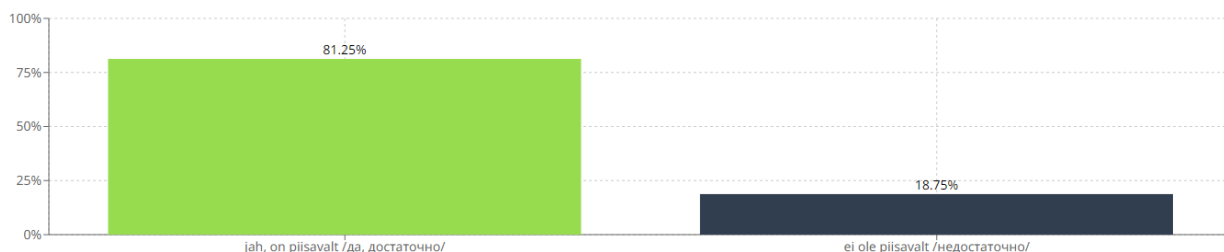
- esialgu oli klient riigieelarvelisel kohal, hiljem jõudis järjekord meie kliendini;
- kliiresti;
- klient on juba nii kaua teenusel, et seda on keeruline nii pika aja taha hinnata;
- kohtu kaudu;
- kohtumääruse alusel;
- koostöö oli meeldiv ja viisakas;
- läbi tutvuste;
- probleemideta;
- raskelt;
- sujuvalt (vastas kolm vastanut);
- väga aeglaselt ja vaevaliselt, sest endiselt on puudu vabadest riigieelarvelistest kohtadest;
- väga hästi.

6. Küsimusele „**Millised on eestkostjana Teie ootused teenuse osutajale?**“ sai vastata vaba teksti väljale. Kokku vastas küsimusele 14 vastanut ja vastused olid järgmised:

- et eestkostetaval on teie juures hea olla, et ta on hoitud ja õnnelik;
- igapäevaelu korraldamine ja tagamine eestkostetavale sobivamas keskkonnas. Olulisemates küsimustes eestkostja kaasamine ja/või nõusoleku küsimine;
- inimese vajaduse kaardistamine ja juhtumipõhine lähenemine, so konkreetse kliendi toetamine tema tugevustest, huvidest, valmisolekust lähtuvalt ning töötaja professionaalsus teha põhjendatud otsused (mitte eeldada, et psüühikahäirega inimene suudab ise otsustada, mis talle on vajalik või tähtis);
- jätkuvalt sujuv koostöö;
- koostöö ja infovahetus;
- kvaliteetne teenus;
- minu inimene vajab vaimset tuge. On vaja vabastusteenistust, sest poeg ütleb, et teda ründavad mustad jõud;
- olen teenusega rahul;
- oluliseks pean teenusel olevate inimestega tegelemist ja neile jõukohase tegevuste pakkumist;
- pidev infovahetus ja koostöö;
- suures omavalitsuses töötades ja paljusid kliente hallates pean oluliseks, et teenuse osutaja läheneb kliendile lähtuvalt tema vajadusest ning eestkostja saab teenuse osutajat usaldada;
- tagatud oleks eestkostetavale kõik eluks vajalik;
- turvaline keskkond, avatud ja koostöövalmis suhtlemine kliendile lahenduste leidmisel;
- väga hea teenuse osutaja, jätkuvat koostööd.

7. Küsimusele „**Kas Teil, kui eestkostjal on olemas piisavalt eelinfot Teie eestkostetava teenusele saatmisel?**“ vastas kokku 16 vastanut kellest 13 vastas jah on piisavalt ja 3 vastanut vastas, et ei ole piisavalt (joonis 5).
- 7.1. Täpsustuse alla, millist infot juurde vajate toodi välja järgmine info:
- et arstil ja meditsiinitöötajal oleks aega vestluseks;
 - kes milliseid toiminguid suunamisel korraldab (transport jne);
 - kuidas teenus on korraldatud.

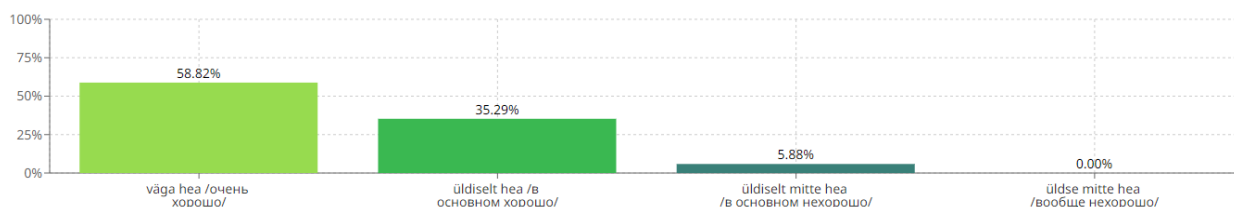
7. Kas Teil, kui eestkostjal on olemas piisavalt eelinfot Teie eestkostetava teenusele saatmisel? /Имеется ли у вас как у опекуна достаточно предв.....луги?/



Joonis 5. Vastuste protsendiline jaotus küsimusele „Kas Teil, kui eestkostjal on olemas piisavalt eelinfot Teie eestkostetava teenusele saatmisel?“

8. Küsimusele „**Kuidas Te hindate suhtlust Viljandi haigla erihoolekandeesakonna spetsialistidega?**“ vastas kokku 17 vastanut, kellest 10 vastas, et väga hea, 6 vastas, et üldiselt hea, 1 vastas üldiselt mitte hea ja üldse mitte hea ei vastanud keegi (joonis 6). Kommentaari lisas antud küsimusele üks vastaja järgmiselt:
- varem tegevusjuhendaja helistas mulle alati tagasi, kui näeb, et olen temaga tahtnud vestelda ja kui momendil ei olnud võimalust telefoni vastu võtta.

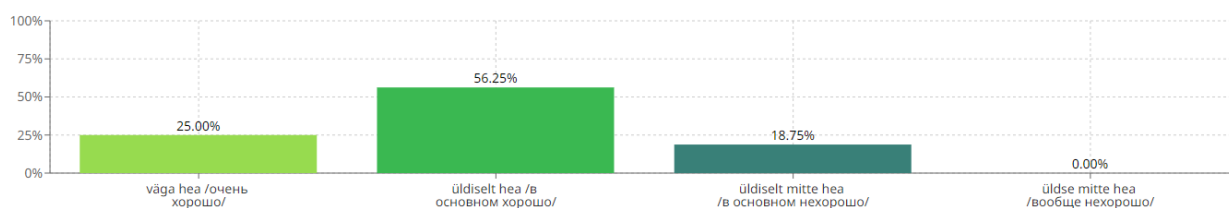
8. Kuidas Te hindate suhtlust Viljandi haigla erihoolekandeesakonna spetsialistidega? /Как вы оцениваете общение со специалистами отдела ос?...ници?/



Joonis 6. Vastuste protsendiline jaotus küsimusele „Kuidas Te hindate suhtlust Viljandi haigla erihoolekandeesakonna spetsialistidega?“

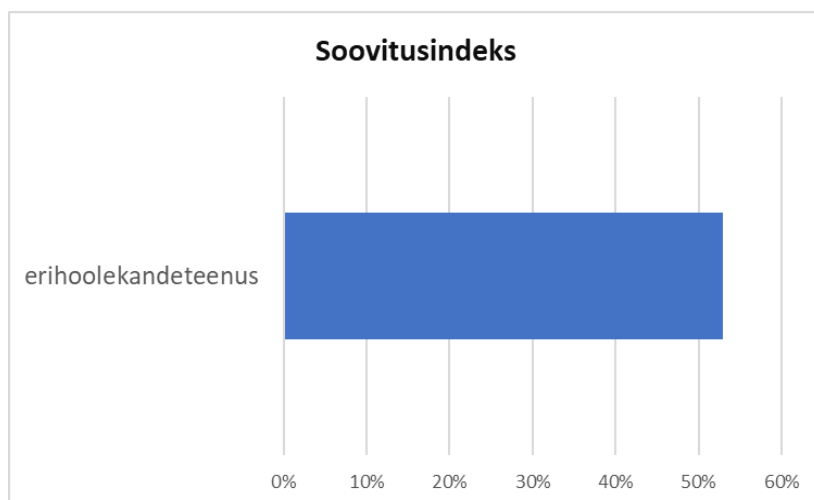
9. Küsimusele „**Kuidas Te hindate Viljandi haigla erihoolekandeteenuse kohta jagatava vajaliku info kättesaadavust ja leitavust?**“ vastas kokku 16 vastanut, kellest 4 vastas, et väga hea, 9 vastanut vastas, et üldiselt hea, 3 vastanut vastas, et üldiselt mitte hea ja üldse mitte hea ei vastanud keegi (joonis 7). Kommentaarid küsimusele antud vastuste osas jättis kaks vastajat järgmiselt:
- kontakte kodulehel ei ole, kui töötaja vahetub;
 - olen saanud oma küsimustele vastused otse suheldes.

9. Kuidas Te hindate Viljandi haigla erihoolekandeteenuse kohta jagatava vajaliku info kättesaadavust ja leitavust? /Как вы оцениваете доступность и возм.....ници?/



Joonis 7. Vastuste protsendiline jaotus küsimusele „Kuidas Te hindate Viljandi haigla erihoolekandeteenuse kohta jagatava vajaliku info kättesaadavust ja leitavust?“

10. Soovitusindeksi arvustamiseks soovisime vastust küsimusele „**Kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haiglas osutatavat erihoolekandeteenust?**“ vastas kokku 15 vastanut, kellest: hinde 9-10 andis 9 vastanut ehk 60% vastanutest; hinde 7-8 andis 5 vastanut ehk 33,33% vastanutest; hinde 0-6 andis 1 vastanu ehk 6,66% vastanutest. Soovitusindeksi arvutus: $60\% - 6,66\% = 53,34$ ümardatud täisarvuks 53% (joonis 8).



Joonis 8. Soovitusindeks erihoolekandeteenusele

11. Küsimusele „**Kas Teil on Viljandi haiglale ettepanekuid või tähelepanekuid?**“ vastati järgmiselt:
- et arst ja meditsiinitöötaja kuulaks ka minu arvamust, sest poeg ise ei oska enda asjadest rääkida;
 - järkuvalt jõudu ja teotahet teenuse osutamisel;
 - soojad ja südamest tulevad tänusõnad.

LISAD

Lisa 1 - Erihoolekandeteenuse rahulolu-uuringu küsimustik

