

MTÜ VIRUMAA TUGITEENUSED 2023. aasta RAHULOLUKÜSITLUSTE KOKKUVÕTE JA SELLE PÕHJAL TEHTUD JÄRELDUSED

2023. aastal läbi viidud tagasiside-/rahuloluküsitluse peamiseks eesmärgiks oli saada teadmine, kuivõrd rahul on kõik teenuste sihtgrupid, töötajad ja partnerid koostööga MTÜ-ga Virumaa Tugiteenused. Teine, sama oluline eesmärk oli saada sisendeid arengukava eesmärkide püstitamisele.

Küsitluse käigus saadi tagasisidet töötajate rahulolust Ühingu üldiselt, töötingimustega, töökorraldusega, töötasustamisega, juhtimisega, väärtustest.

Klientidelt saadi tagasisidet rahulolust teenusega ja spetsialistidega, teenuse vajalikkuse mõistmisest.

Koostööpartnerite tagasiside andis ülevaate Ühingu kui koostööpartneri usaldatavusest ja ettepanekuid teenuste parendamiseks ning uute teenuste arendamiseks.

Küsitluse käigus saadi tagasiside 81 kliendilt, 25 töötajalt ja 5 koostööpartnerilt.

1. TEENUSED JA NENDE VÕIMALIKUD ARENGUKOHAD

1.1. Tagasiside klientidelt

Rehabilitatsiooniteenustel osalevate laste arvamuse kogumisel saadi järgmine teadmine:

- 88% vastanutest tunneb end teenusel hästi, ülejäänud ei oska hinnata,
- 54% vastanutest saab aru, miks talle teenus vajalik on,
- 98% vastanutele meeldivad inimesed, kes nendega tegelevad,
- 81% vastanutest leiavad, et teenusel on huvitav,
- 70% vastanutest leiavad, et teenusel arvestatakse ka nende soovidega.

Arengukoht:

- 54 % vastanutest ei saa aru, miks teenus neile vajalik on.

Kogukonnas elamise teenusel olevatelt isikutelt tagasiside kogumisel saadi järgmine teadmine:

- 84% vastanutest tunnevad end teenusel hästi,
- 67% vastanutest saavad aru, miks teenus neile vajalik on,
- 100% vastanutele meeldivad inimesed, kes nendega tegelevad,
- 84% vastanutele meeldib nende kodu teenusepakkuja juures,
- 84% vastanutest leiab, et neil on vabadus ise otsustada oma vaba aja kasutamise üle,
- 84% vastanutest teab, et saab käia SPAA-s, bussireisil jne,
- 100% vastanutest tunneb, et tema soovidega arvestatakse ka.

Arengukoht:

- 50% vastanutest ei saa aru, miks teenus neile vajalik on.

1.2. Tagasiside koostööpartneritelt

Koostööpartneritelt/teenuste kasutajatelt tagasiside kogumisel saadi järgmine teadmine:

- 100% teenust kasutanutest hindas pere tugiisikuteenuse kvaliteeti väga heaks,
- 100% teenust kasutanutest hindas lapse tugiisikuteenuse kvaliteeti heaks,
- 50% teenust kasutanutest hindas tööalase rehabilitatsiooni teenuse kvaliteeti väga heaks ja 50% heaks,
- 100% teenust kasutanutest hindas sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kvaliteeti väga heaks,
- 50% teenust kasutanutest hindas erihoolekandeteenuste kvaliteeti väga heaks ja 50% rahuldavaks,
- 100% teenust kasutanutest hindas kogemusnõustaja teenuse kvaliteeti heaks,
- 100% teenust kasutanutest hindas ohvriabi psühholoogilise nõustamise teenuse kvaliteeti heaks,
- 80% teenust kasutanutest hindas psühholoogilise nõustamise teenuse kvaliteeti heaks ja 20% väga heaks,
- 100% vastanutest on valmis Ühingu teenuseid teistele soovitama.

Arengukoht:

- 50% teenust kasutanutest hindas erihoolekandeteenuste kvaliteeti väga heaks ja 50% rahuldavaks.

Ettepanekutest:

- raske- ja sügava puudega laste lastehoiuteenus,
- nõustavad teenused vaimse tervise valdkonnas,
- logopeedi, eripedagoogi teenused.

2. PERSONAL

2.1. Üldine rahulolu

2023. aastal läbi viidud rahuloluküsitluste eesmärgiks oli saada ülevaade sellest, kuidas töötajad on rahul oma töötasu- ja tingimustega:

- 96% vastanutest on rahul oma tööga üldiselt,
- 76% vastanutest on oma töötasuga rahul,
- 92% vastanutest on rahul tööalaste arenguvõimalustega,
- 92% vastanutest on rahul täiendkoolitusvõimalustega,
- 84% vastanutest on rahul oma töökoormusega,
- 95% vastanutest on rahul töökorraldusega.

2.2. Meeskonnatöö ja osalemine arendustöös

Töötajatelt küsiti hinnangut meekonnana toimimise kohta ja võimaluste kohta kaasa rääkida arendustöös, mille tulemusel saadi teada, et:

- 100% vastanutest on nõus, et organisatsioonis töötavad oma ala professionaalid,
- 99% vastanutest on pigem või täiesti nõus, et Ühingu väärtustatakse meeskonnatööd, 1% ei osanud seda hinnata,
- 68% vastanutest on nõus, pigem nõus või täiesti nõus, et neid kaasatakse otsustusprotsessidesse.

Arengukoht:

- 68% vastanutest on nõus, pigem nõus või täiesti nõus, et neid kaasatakse otsustusprotsessidesse.

2.3. Töökorraldus

Töötajatelt küsiti arvamust nende usaldamise ja iseseisvuse kohta ning saadi teada, et:

- 99% vastanutest on pigem või täiesti nõus, et organisatsioonis väärtustatakse töötajate iseseisvust oma töö korraldamisel, 1% ei osanud hinnata,
- 100% vastanutest on pigem või täiesti nõus, et neid usaldatakse,
- 100% vastanutest on pigem või täiesti nõus, et töökorraldus jätab töötajatele võimalusi ka perega olemiseks ja hobidega tegelemiseks.

Arengukoht:

- Mõelda säilitamisele

2.4. Suhted ja tööõhkkond

Töötajatelt küsitud arvamuste põhjal suhete kohta töökohal ja töökeskkonna õhkkonna kohta saadi ühtlaselt positiivne hinnang:

- 84% vastanutest leidsid, et nad tunnevad end harva või väga harva väsinuna,
- 99% vastanutest leidsid, et nad tunnevad mõnikord, harva või väga harva, et ei saa oma tööga hakkama,
- 84% vastanutest leidsid, et nad kardavad mõnikord, harva või väga harva teha oma töös vigu,
- 92% vastanutest leidsid, et nad on mõnikord, harva või väga harva oma muredega tööil üksi,
- 96% vastanutest leidsid, et neid on harva või mitte kunagi/ väga harva ebaõiglaselt koheldud,
- 48% vastanutest leidsid, et nad ei ole kunagi oma tööst tüdinenud, 32% tunnevad tüdimust harva ja 20% tunnevad seda mõnikord.

Arengukoht:

- 84% vastanutest leidsid, et nad tunnevad end harva või väga harva väsinuna.
- 84% vastanutest leidsid, et nad kardavad mõnikord, harva või väga harva teha oma töös vigu.

Ettepanek rubriigist muu oluline:

- Vaimse tervise tugi võiks olemas olla või vähemalt regulaarne supervisioon.

3. JUHTIMINE

Saamaks võimalikult adekvaatset tagasisidet juhtimise kohta, viisime rahuloluküsitluse läbi, võimaldades vastajatele jääda anonüümseks.

Töötajate tagasiside põhjal:

- 96% vastanutest on pigem või täiesti rahul oma vahetu juhiga,
- 92% vastanutest on pigem või täiesti rahul organisatsiooni juhiga,
- 91% vastanutest on nõus, pigem nõus või täiesti nõus, et juhtkonna sõnad ja teod on kooskõlas.

Arengukoht:

- Mõelda säilitamisele

4. KOMMUNIKATSIOON

Hindamaks, kui hästi toimib Ühingus nii sise- kui ka väliskommunikatsioon, kasutati 2023. aastal läbi viidud rahuloluküsitlust, küsides töötajatelt ja koostööpartneritelt nende arvamust. Muu hulgas küsiti tagasisidet ka kasutatavate infokanalite kohta.

4.1. Sisemine infovahetus

Tagasisides sisemise infovahetuse toimimise kohta:

- 76% vastanutest on rahul või pigem rahul tööks vajaliku info liikumisega,
- 54% vastanutest on rahul või pigem rahul tagasiside saamise osas.

Arengukoht:

- 54% vastanutest on rahul või pigem rahul tagasiside saamise osas.

4.2. Väline infovahetus

Tagasisides välise infovahetuse kohta koostööpartneritelt:

- 80% vastanutest on kasutanud otsesuhtlust (telefon, kohtumine jne),
- 80% vastanutest hindas tagasiside saamist heaks või väga heaks,
- 80% vastanutest hindas info kättesaadavust Ühingu kohta heaks või pigem heaks,
- 100% vastanutest hindas info kvaliteedi heaks või pigem heaks,

- 100% vastanutest hindas kodulehel oleva info heaks, pigem heaks või väga heaks.

Arengukoht:

- 80% vastanutest hindas info kättesaadavust Ühingu kohta heaks või pigem heaks, 20% leidis, et võiks olla parem,
- 80% vastanutest hindas tagasiside saamist heaks või väga heaks, 20% hindas rahuldavaks.

Ettepanek:

- võibolla võiks laste arengu kohta saada põhjalikumaid vahekokkuvõtteid.

5. KOOSTÖÖ

Koostööpartneritest andsid tagasisidet teenuseid pikaajaliselt kasutavad omavalitsused:

- 100% vastanutest hindas koostööd heaks või väga heaks,
- 100% vastanutest hindas reageerimist ettepanekutele heaks või väga heaks,
- 100% vastanutest hindas asjaajamise lihtsust Ühinguga heaks või väga heaks,
- 100% vastanutest hindas lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamist heaks või väga heaks
- 100% vastanutest hindas avatust ja valmisolekut uuendusteks heaks või väga heaks.

Arengukoht:

- Mõelda säilitamisele