

## **Sihtasutuse Taheva Sanatoorium klientide rahulolu küsitluse kokkuvõte**

SA Taheva Sanatoorium uuris ajavahemikus 14.11.2013-25.11.2013 oma klientidelt, kuidas nad on rahul sihtasutuses pakutavate teenustega ning kas pakutavad teenused on klientidele sobivad. Klientide rahulolu on meile väga oluline ja küsitlusele laekunud vastused aitavad parandada osutatava teenuse kvaliteeti.

Küsitluse töötasid koostöös välja juhatuse ja nõukogu liikmed. Kliente küsitles sihtasutuse arendustöötaja Valdeko Nielson, kes ei ole otseselt seotud teenuse osutamisega. Küsituleja esitas küsimused suuliselt ja märkis vastused koheselt arvutis avatud Google Form keskkonnas koostatud küsimustikku. Soovi korral võis klient ise küsimustikku täita. Vastamisel ei kasutatud kliendi nime ega isikuandmeid. Küsitluses osalemine oli vabatahtlik ja vastamisest võis küsitluse käigus igal ajal loobuda.

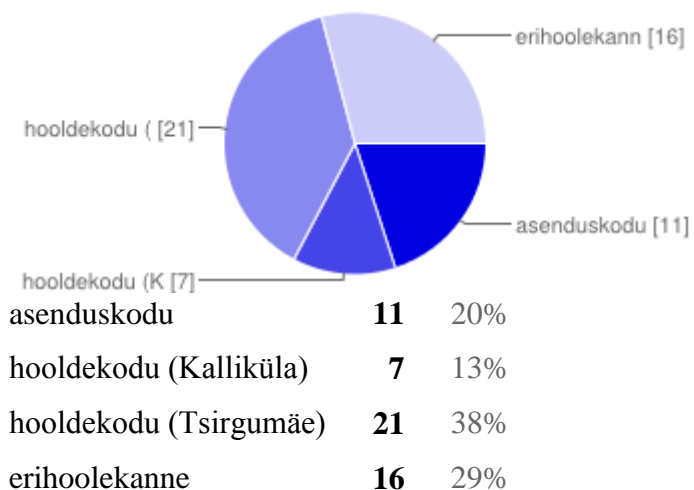
Küsitluse käigus saadud vastuseid kasutatakse ainult teenuste kvaliteedi parandamiseks. Laekunud vastuseid pole võimalik isikustada, neid kasutatakse vaid üldistatud kujul ning tagatud on vastajate anonüümsus.

SA Taheva Sanatooriumi klientide arv on seisuga 25.11.2013 kokku 102. Küsitlusele vastas kokku 55 klienti ehk 53,9% sihtrühmast.

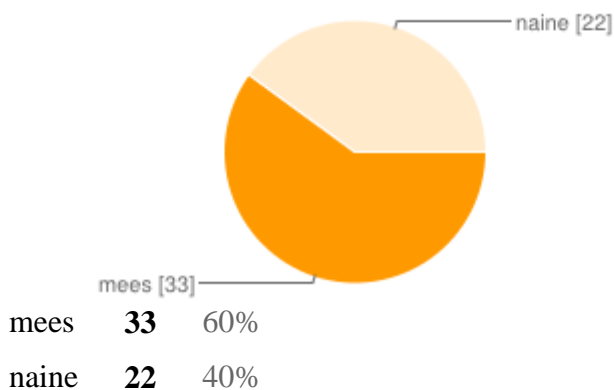
Küsitlusele jättis vastamata tervislikel põhjustel 34 klienti, vastamast keeldus viis klienti ning küsitluse perioodil ei viibinud kohal seitse klienti. Üks klient alles saabus küsitluse perioodil teenusele ning seega ei osanud veel oma hinnangut anda.

## Küsimused ja kokkuvõte laekunud vastustest

### Milline osakond osutab Teile teenust?



### Palume märkida vastaja sugu.



### Palume märkida vastaja vanus.

Kuni 7 aastat	<b>0</b>	0%
8-12 aastat	<b>3</b>	5%
13-18 aastat	<b>9</b>	16%
19-26 aastat	<b>5</b>	9%
27-62 aastat	<b>11</b>	20%
63 aastat ja enam	<b>27</b>	49%

**Küsimus Teie privaatsuse kohta. Ma saan olla üksi, kui seda soovin. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	<b>0</b>	0%
2	<b>7</b>	13%
3	<b>11</b>	20%
4	<b>34</b>	62%
5	<b>3</b>	5%

**Küsimus Teie privaatsuse kohta. Saan olla oma külalistega segamatult omavahel. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	<b>1</b>	2%
2	<b>6</b>	11%
3	<b>9</b>	16%
4	<b>30</b>	55%
5	<b>9</b>	16%

**Küsimus Teie privaatsuse kohta. Hoolduse ajal austatakse minu privaatsust ja väärikust. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	<b>0</b>	0%
2	<b>1</b>	2%
3	<b>6</b>	11%
4	<b>43</b>	78%
5	<b>5</b>	9%

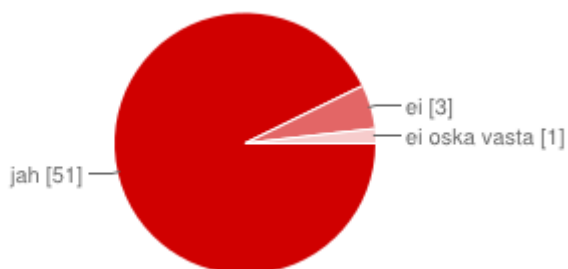
**Küsimus Teie privaatsuse kohta. Minu isiklikud asjad on hoitud nii, et need ei ole kõrvalistele isikutele kättesaadavad. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	<b>2</b>	4%
2	<b>2</b>	4%
3	<b>2</b>	4%
4	<b>39</b>	71%
5	<b>10</b>	18%

**Küsimus toidlustamise kohta. Mulle meeldib siin pakutav toit. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

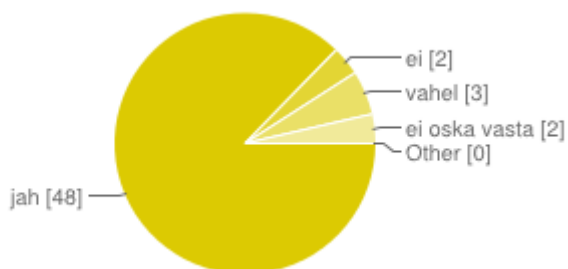
1	2	4%
2	1	2%
3	15	27%
4	32	58%
5	5	9%

**Küsimus toidlustamise kohta. Söögiajad on mulle sobivad.**



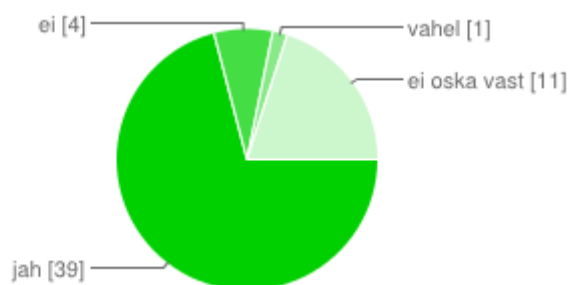
jah	<b>51</b>	93%
ei	<b>3</b>	5%
ei oska vastata	<b>1</b>	2%

**Küsimus toidlustamise kohta. Menüü on piisavalt vaheldusrikas.**



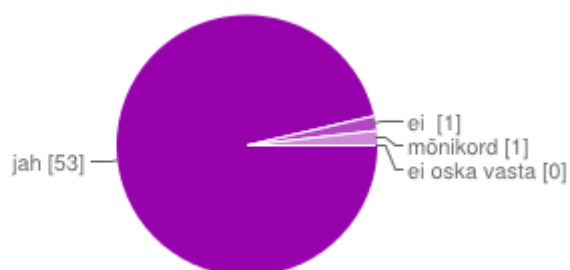
jah	<b>48</b>	87%
ei	<b>2</b>	4%
vahel	<b>3</b>	5%
ei oska vastata	<b>2</b>	4%
muu	<b>0</b>	0%

**Küsimus turvalisuse kohta. Tunnen, et minu vara on kindlalt hoitud.**



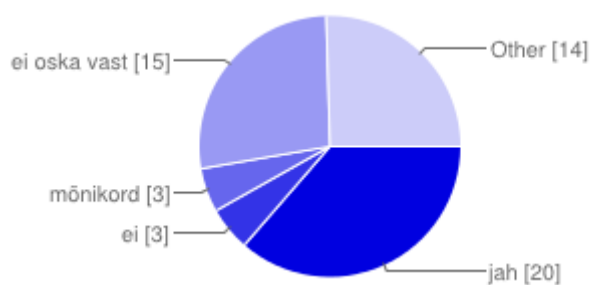
jah	<b>39</b>	71%
ei	<b>4</b>	7%
vahel	<b>1</b>	2%
ei oska vastata	<b>11</b>	20%

**Küsimus turvalisuse kohta. Tunnen end sihtasutuses ja selle territooriumil turvaliselt.**



jah	<b>53</b>	96%
ei	<b>1</b>	2%
mõnikord	<b>1</b>	2%
ei oska vastata	<b>0</b>	0%

**Küsimus turvalisuse kohta. Kui teised minu asju kasutavad, siis küsivad nad selleks eelnevalt minu luba.**

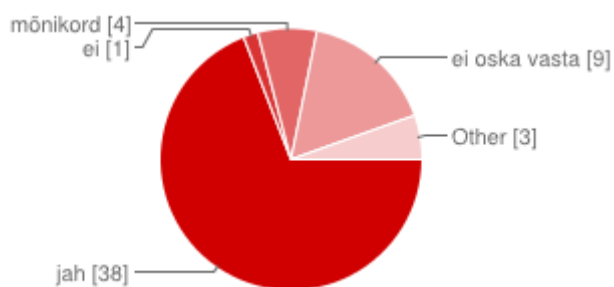


jah	<b>20</b>	36%
ei	<b>3</b>	5%
mõnikord	<b>3</b>	5%
ei oska vastata	<b>15</b>	27%
muu	<b>14</b>	25%

**Küsimus turvalisuse kohta. Tunnen end turvaliselt, kui töötajad mind abistavad ja hooldavad. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	<b>0</b>	0%
2	<b>0</b>	0%
3	<b>4</b>	7%
4	<b>49</b>	89%
5	<b>2</b>	4%

**Küsimus turvalisuse kohta. Kui vajan kiiresti abi, siis saan seda.**

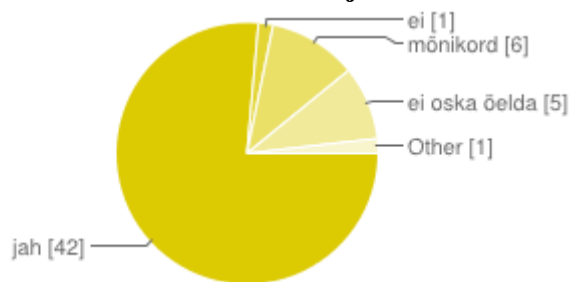


jah	<b>38</b>	69%
ei	<b>1</b>	2%
mõnikord	<b>4</b>	7%
ei oska vastata	<b>9</b>	16%
muu	<b>3</b>	5%

**Soovi korral lisage oma kommentaarid, ettepanekud seoses turvalisusega sihtasutuses ja selle territooriumil.**

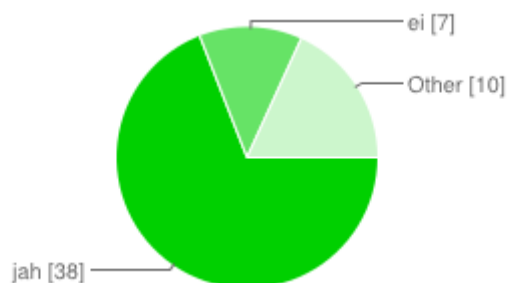
Üks teenindaja tegeleb paljude klientidega ning tal ei ole võimalust (füüsiliselt) operatiivselt reageerida. Pole sellist juhtumit olnud. Loodan, et saan kiiresti abi.

### Küsimus heaolu kohta. Ma saan just neid teenuseid, mida vajan.



jah	<b>42</b>	76%
ei	<b>1</b>	2%
mõnikord	<b>6</b>	11%
ei oska öelda	<b>5</b>	9%
muu	<b>1</b>	2%

### Küsimus heaolu kohta. Ma soovitaksin seda asutust ka teistele.

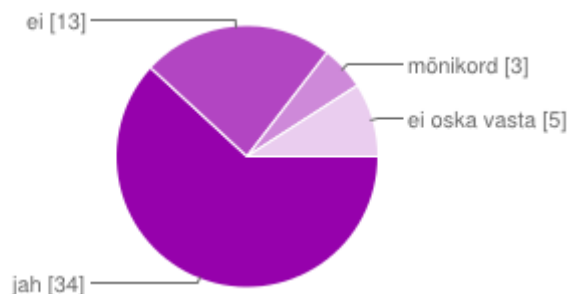


jah	<b>38</b>	69%
ei	<b>7</b>	13%
muu	<b>10</b>	18%

### Põhjused, miks ma soovitaksin/ei soovitaks seda asutust teistele.

Soovitan. Värske õhk, ruumi palju (toas), avar söökla, tegevusteks eraldi tuba.

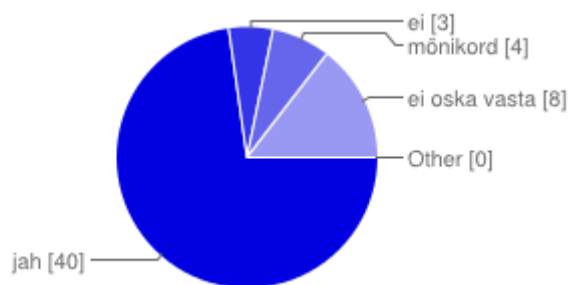
### Küsimus heaolu kohta. See koht tundub mulle kodusena.



jah	<b>34</b>	62%
ei	<b>13</b>	24%
mõnikord	<b>3</b>	5%
ei oska vastata	<b>5</b>	9%

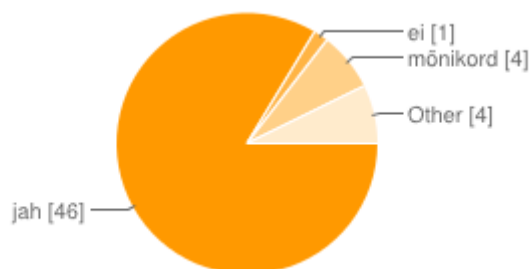
**Minu ettepanekud teenuse osutamise koha kodusemaks muutmisel on järgmised:**

**Küsimus heaolu kohta. Mulle meeldib siin elada/teenust saada.**



jah	<b>40</b>	73%
ei	<b>3</b>	5%
mõnikord	<b>4</b>	7%
ei oska vastata	<b>8</b>	15%
muu	<b>0</b>	0%

**Lugupidamine ja austus. Personal pöörab mulle piisavalt tähelepanu.**



jah	<b>46</b>	84%
ei	<b>1</b>	2%
mõnikord	<b>4</b>	7%
muu	<b>4</b>	7%

**Lugupidamine ja austus. Tunnen, et võin oma arvamust väljendada tagajärgi kartmata. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

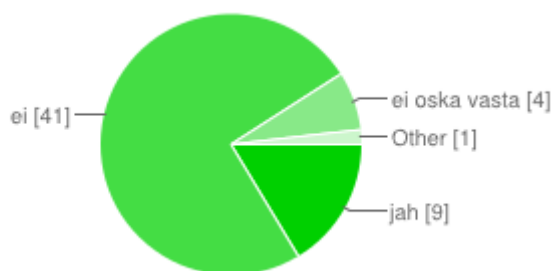
1	<b>0</b>	0%
2	<b>3</b>	5%
3	<b>7</b>	13%
4	<b>35</b>	64%
5	<b>10</b>	18%



**Lugupidamine ja austus. Inimesed, kes minu eest hoolt kannavad, kohtlevad mind austusega. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

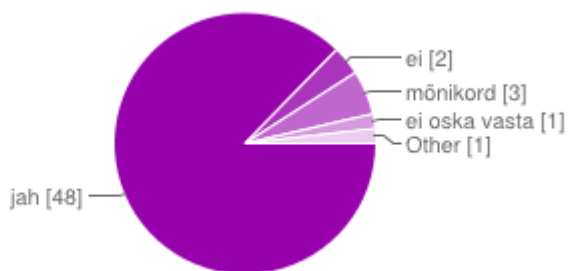
1	<b>1</b>	2%
2	<b>0</b>	0%
3	<b>3</b>	5%
4	<b>46</b>	84%
5	<b>5</b>	9%

**Personali-kliendi sidusus. Keegi personalist teab minu elulugu, sest olen talle selle usaldanud.**



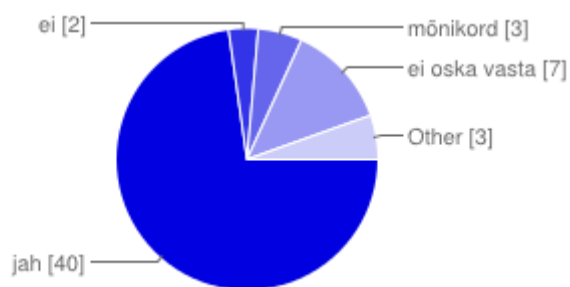
jah	<b>9</b>	16%
ei	<b>41</b>	75%
ei oska vastata	<b>4</b>	7%
muu	<b>1</b>	2%

**Personali-kliendi sidusus. Töötajad vestlevad minuga sõbralikult.**



jah	<b>48</b>	87%
ei	<b>2</b>	4%
mõnikord	<b>3</b>	5%
ei oska vastata	<b>1</b>	2%
muu	<b>1</b>	2%

**Personali-kliendi sidusus. Mulle selgitatakse, kuidas mind abistatakse.**



jah	<b>40</b>	73%
ei	<b>2</b>	4%
mõnikord	<b>3</b>	5%
ei oska vastata	<b>7</b>	13%
muu	<b>3</b>	5%

**Personali-kliendi sidusus. Personal on minuga avatud ja aus. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	<b>0</b>	0%
2	<b>0</b>	0%
3	<b>4</b>	7%
4	<b>42</b>	76%
5	<b>9</b>	16%

**Personali-kliendi sidusus. Tunnen, et personal arvestab minu ettepanekute ja vajadustega. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	<b>0</b>	0%
2	<b>2</b>	4%
3	<b>11</b>	20%
4	<b>28</b>	51%
5	<b>14</b>	25%

**Soovi korral lisage oma kommentaarid/ettepanekud seoses personaliga.**

**Võimalused tegevusteks. Mul on võimalus tegelda meeldivate tegevustega. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	0	0%
2	3	5%
3	4	7%
4	44	80%
5	4	7%

**Võimalused tegevusteks. Saan osaleda tegevustes, mis toimuvad väljaspool maja. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

1	7	13%
2	5	9%
3	6	11%
4	26	47%
5	11	20%

**Võimalused tegevusteks. Soovi korral saan osaleda religiooniga seotud tegevustes. Vastake ühe vastusevariandiga järgnevatest: 1) mitte kunagi 2) harva 3) mõnikord 4) alati 5) ei oska öelda.**

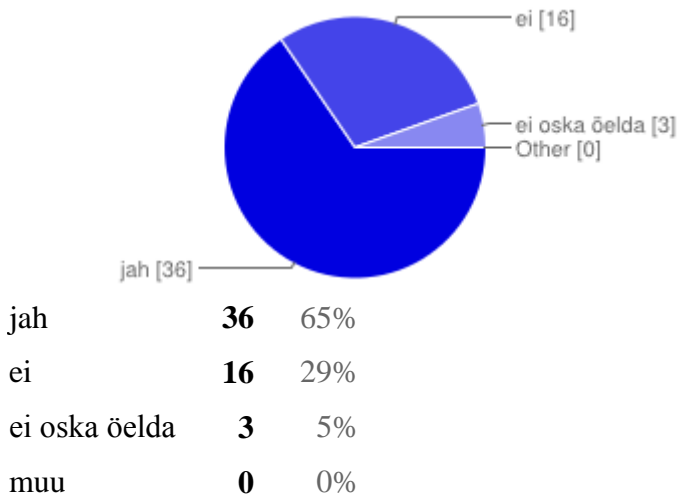
1	0	0%
2	1	2%
3	0	0%
4	16	29%
5	38	69%

**Soovi korral lisage oma kommentaarid/ettepanekud seoses vabaaja tegevustega.**

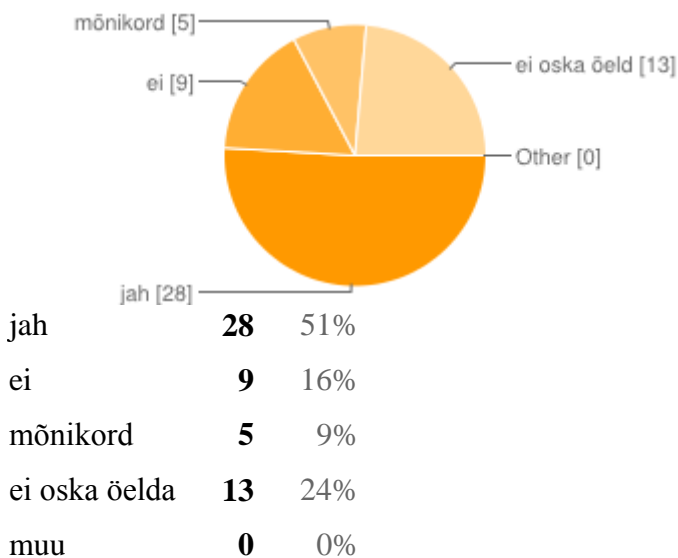
Tahan kitarri mängida. Soovin, et mind külastaks kirikuõpetaja. Teleri vaatamine ning raadio kuulamine mind ei huvita. Soovin kohtuda kirikuõpetajaga. Soovin, et mind õue viidaks järgmisel suvel. Väga tahaks kontserdil ning teatris käija. Ma ei ole usklik . Ma pole usklik ning need asjad mind ei huvita. Ma ei tegele ja ei osale. Ma olen usklik. Tahaks piiblit lugeda. Kirikuõpetaja võiks külastada vähemalt kord kuus. Olen usklik. Saan piiblit lugeda igal ajal. Õpetajaga kokkusaamist ei vaja. Sooviksin mõnikord kontserdil käija. Tahaks kalal käia. Olen usklik. Sooviksin, et kirikuõpetaja käiks minu juures. Harivaid loenguid võiks olla tervise vallas. Sooviksin saada arvutiõpet. Ma ei ole usklik ning mind need tegevused ei huvita. Tahaksin minna kalale. Kahjuks ei saa oma hobiga tegelda, sest liikumisega on raskusi. Ma ei ole usklik ning need tegevused mind ei huvita. Sooviksin käia teatris ning kontserdil. Tahan käia teatris ning kontsertidel. Samuti tahaks osaleda ekskursioonidel. Soovin saada vahendeid tikkimiseks.

Sooviksin mõnikord kontserdil käia. Üldiselt on palju vaba aega, aga tegevusi selle sisustamiseks on vähe. Ainult televiisori vaatamine ning jalutamine ei ole vaba aja sisustamine. Olen usklik. Piiblit saan alati lugeda, kui selleks vajadus on. Mitte keegi ei keela mul sellega tegelda. Soovin, et õpetaja käiks siin minuga vestlema. Hea oleks, kui õpetaja käiks siin kord kuus. Ei ole usklik. Sooviksin kokku saada vene õigeusu preestriga. Tahaksin saada jõukohast tööd, et sisustada oma vaba aega. Meeldib puid saagida ning kanda. Sooviksin lugeda raamatuid (vene keeles). Kõige rohkem meeldivad mulle raamatud, mis kajastavad ajaloolisi sündmusi. Tahan õues olla. Kahjuks pole selleks vahendeid. Ma ei ole usklik ning usuga seotud tegevused mind ei huvita. Soovin kalal käia, malet mängida (kahjuks pole mängupartnerit ning malendeid koos lauaga). Soovin, et minul oleks toakaaslane, kes räägib vene keeles. Pole kellegagi vabal ajal suhelda. Olen õigeusklik ja sooviksin kohtuda vene õigeusu kirikuõpetajaga.

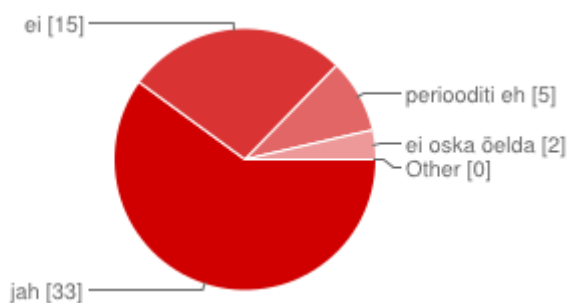
### Isiklikud suhted. Mul on teiste klientide seas sõpru.



### Isiklikud suhted. Tunnen, et olen teistele inimestele oluline.



## Isiklikud suhted. Minu suhtlemine lähedastega on piisav.



jah	33	60%
ei	15	27%
periooditi ehk aeg-ajalt	5	9%
ei oska öelda	2	4%
muu	0	0%

## Soovi korral lisage oma kommentaarid seoses isiklike suhetega.

Tahan, et käiksid rohkem külas. Saan piisavalt suhelda telefoni ja interneti teel. Käivad väga harva külas. Saan suhelda telefoni ning interneti teel. Vajadusel kutsun neid külla. Mind pole üldse külastatud. Mul pole lähedasi. Saan telefoni teel suhelda ning nad külastavad mind. Samuti on võimalus lähedaste juures olla. Jäänud on väga vähe sugulasi. Tahan, et mind külastatakse. Olen kaotanud ühenduse sugulasega. Ma olen üksik. Mulle ei ole kedagi jäänud. Minu siin viibimise ajal pole mind keegi külastanud. Suhtlen lähedastega ainult interneti teel. Telefoni minul ei ole ja helistada neile ei saa. Käivad tihti külas. Suhtlen interneti teel oma õega. Vajaksin internetiühendust meie osakonda, siis on võimalik mul rohkem suhelda. Õde saab interneti teel suhelda ainult õhtuti. Mind ei külastata. Nüüd ei tea ka telefoninumbrit. Võiksid tihedamini külas käia. Kaks korda aastas on vähe. Mind külastatakse tihti. Käivad külas. Minu siin viibimise ajal on ema külastanud mind ühel korral. Telefoni teel suhtlen. Samuti külastatakse mind. Perekonnaga suhted head. Käivad harva külas. Võiksid rohkem külastada. Sooviksin, et nad külastaksid mind tihedamini.

## Laekunud vastuste arv päevade kaupa

