



MTÜ Papaver koostööpartnerite tagasisideküsitluse kokkuvõte 2013

Koostööpartnerite tagasisideküsitlus viidi läbi perioodil 24-26 märtsil 2014 google ankeetküsitlusena. Tagasisideküsitluse eesmärk oli saada tagasisidet senisele koostööle, määratleda koostööst nähtud lisandväärtus ning saada ettepanekuid MTÜ Papaver teenuste arendamiseks ning omavahelise koostöö parandamiseks. Küsitlusele vastas 26 koostööpartnerit. Aitäh kõigile vastanutele!

Ootame ka jooksvat tagasisidet, mida saab anda kodulehe kaudu <http://www.papaver.ee/tagasiside.html>

Tagasisideküsitluse tulemused

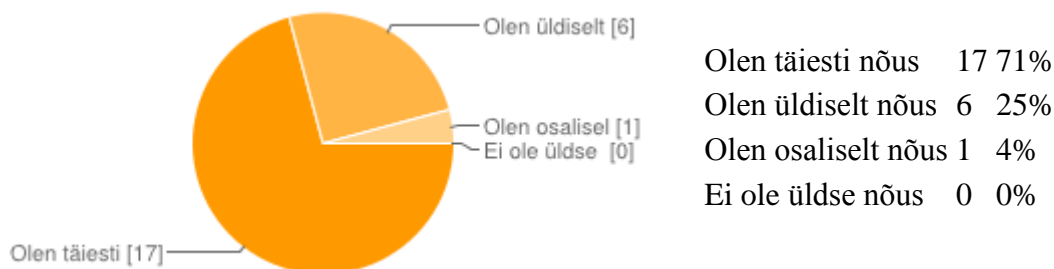
Väitega, et koostöö MTÜ Papaver spetsialistidega on täitnud eesmärgi ja meie koostöö on olnud mõistev ning toetav-olid koostööpartnerid enamasti nõus (joonis 1)

Joonis 1 koostöö spetsialistidega on täitnud eesmärgi



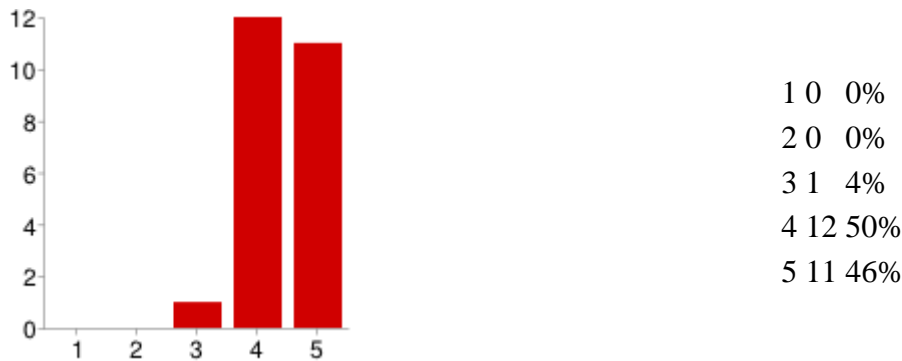
Koostööd Papaveri spetsialistidega peeti enamasti positiivseteks ja kasulikeks (v.a ühel juhul, kus oldi väitega osaliselt nõus- joonis 2).

Joonis 2. Kohtumised/koostöö spetsialistidega on olnud positiivsed ja kasulikud.



Koostööpartneritel paluti 5-palli süsteemis hinnata **üldist rahulolu senise koostöö osas**, kus 1 - ei ole üldse rahul; 5- väga rahul (joonis 3).

Joonis 3 üldine rahulolu senise koostööga



Ettepanekud koostöö parandamisele/arendamisele

Ettepanekud olid suunatud eelkõige omavahelise infovahetuse paranemisele (4). Enamasti soovisid koostööpartnerid rohkem suhtlemist ning tagasisidet kliendiga toimuvast- seda kliendi teenusele tulemata jätmise korral (1), aga eelkõige teenuse lõppemise kohta ning kokkuvõtet teenuse tulemustest (3) samuti oodati teenuse osutamisel rohkem koostööd ka lapse esindaja või vanemaga.

Oodatakse kiiremat ja sisulisemat tagasisidet.

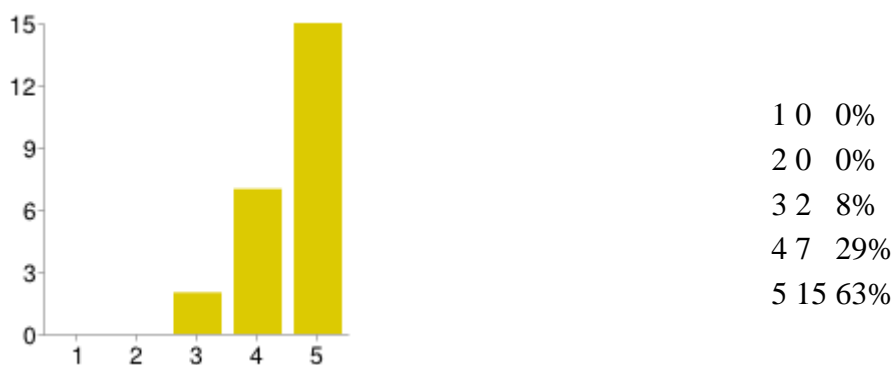
Teiste teemadena toodi nt:

- Regulaarsed infopäevad
- koolituse asukoht võik olla ka Lasnamäe linnaosas
- Juhtumiümarlaudasid peeti heaks töömeetodiks, koostööpartnerite ootus olid regulaarsed juhtumiümarlauad kattuvate klientide osas (2)

Toodi välja ka, et otseseid ettepanekuid ei ole, kuna sarnast teenust teised organisatsioonid ei paku, siis võrdlusmoment puudub.

Koostööpartneritel paluti anda **hinnang MTÜ Papaver teenustele ja programmidele**, kus 1 - ei ole üldse rahul; 5- väga rahul. Üle poole vastanutest hindasid teenuseid hindegaga „5“, samas oli ka kaks vastanut, kes hindasid teenuseid hindegaga „3“ (joonis 4).

Joonis 4 Hinnang MTÜ Papaver poolt pakutavatele teenustele/programmidele



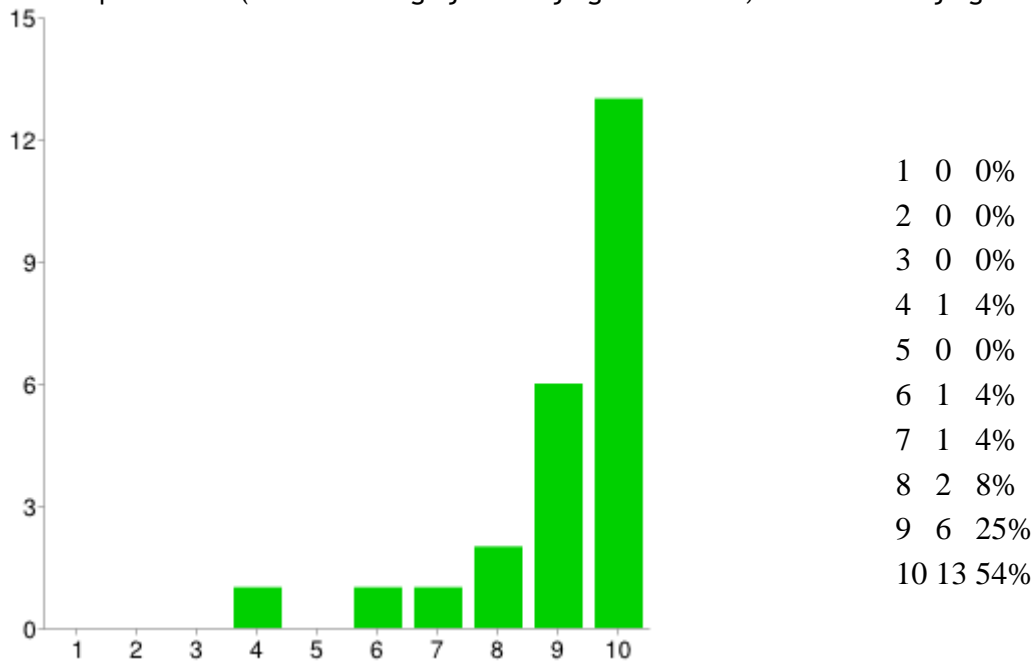
Koostööpartneritel paluti välja tuua, millise **lisandväärtuse ja/või kogemuse on neile andnud koostöö MTÜga**

- Laps sai palju kasulikku ja vajalikku. Hoolimata sellest et ta väga käia ei tahtnud ikka enamuse ajal jõudsime kohale.
- Järjepidev perede ja noorte nõustamine ja suunamine.
- Hea tagasiside kliendist ja kokkuvõtte töö tulemusest kliendiga. Kindel partner, kelle juurde võib julgelt kliente teenusele suunata.
- Meeskonnapõhine sekkumine
- Toetus, kliendikesksus
- Koostöökogemus on olnud seotud välisülikoolide õppejõududele Eesti hea praktika tutvustamisega, infoseminaridega (on andnud ülevaate MTÜ tööst ja arengutest).
- Teie poolt pakutav rehabilitatsiooniteenus pakub peredele võimaluse oma probleemidega süsteemselt tegeleda ja selle läbi last aidata ja toetada.
- Koostöö on olnud meeldiv, kuna infovahetamine toimib ja nõ järg ei kao ära, kas ja kus maal perega tegelemine on.
- Perede tagasiside on olnud positiivne (ka siis, kui perel endal on poole pealt motivatsioon ära kadunud jne).
- Kindlustunne õpilasele uue kooli valimisel ja lapsevanema nõustamisel.
- Ema ja lapse nõustamine andis tulemusi. Tegelemine nii lapse kui ka lapsevanemaga. Koostöö on andnud kogemuse, et inimesest lähtuv sotsiaaltöö on võimalik ka Eestis.
- Suurem ressursikasutamise võimalus.
- Alati võimalik rääkida, infot küsida/täpsustada, nõu saada.
- Kliendile parima teenuse leidmine pakutavate seast.
- Tagasiside suunatud klientide kohta.
- Väga vajalikud on klientidele pakutavad teenused.
- Teame, et saame probleemidega noored suunata kindlatesse kättesse. professionaalide juurde. 1. Sooviksime tagasid Lasnamäe LOV alaealiste kohta, kes mingisugusel põhjusel ei täida antud mõjutusvahendit Papaveris (selle põhjus, Papaveri probleemile suunatud sekkumisplaan, mida olete ette võtnud, et alaealine osales, vajadusel tema vanem ka, Teie lõplik otsus)
- Hetkel te olete ainulaadne reheatenuse pakkuja, kelle juurde me suuname inimesi suurte probleemidega sotsialiseerumises ja toimetulekul koolis, kodus jne.
- Meil on suured lootused Teie peale. Jõudu ja rõõmu töös! Oleme väga rahul olnud rehabilitatsiooniteenusega AEK poolt suunatud lastele (meeskonnatöö, erinevad spetsialistid, pole pikka järjekorda)
- Oleme saanud positiivset tagasisidet vanematelt vanematemate kooli osas.
- Tore võimalus on PREP-paarisuhtekoolitus!
- Oleme saanud kiiret tagasisidet MTÜ Papaveri koordinaatorilt!
- Teenused on vajalikud, kuid ilmselt on väga raske klientidele selgeks teha, et neid teenuseid vajavad nemad, mitte keegi teine - klientide liig vähene motiveeritus on tõsine probleem Kindlamat tunnet, et olen ikka õigel teel ja toetust, see on väga oluline.
- Olemas on professionaalsed spetsialistid, kellega saab vajadusel nõu pidada või mõtteid vahetada.
- Minuni on jõudnud enamasti positiivne tagasiside teenuse saajatelt, isegi algul väga skeptiliselt suhtunud kliendid on möönnud, et tegelikult on saadavast teenusest neile ikkagi kasu olnud.
- Tänu koolitusele on võimalik arendada vanemlike oskusi ning seeläbi parendada lapse kasvamise tingimusi bioloogilises perekonnas.

- Kindel koostööpartner, kellega koostöö on alati sujunud.
- Meeldiv koostöö ja infovahetus, mis on siiani toimunud suurepäraselt!
- Väga tore, et on selline koostööpartner, kes pakkub teenused meie klientidele vene keeles ning aktiivselt osaleb nende elus.
- Ei oska öelda, sest koostöö minu praktikas tähendab kodaniku suunamist teenusele, sealt edasi on aga tume maa.
- Tütarlaps sai tuge, mõistmist ja tähelepanu psühholoogilt, abi edaspidiseks toimetulekuks. hetkel ei ole teadmise, et mõned juhtumid on lootusetud ja jäävadki lootusetuteks.

Soovitusindeksi meetodil küsiti koostööpartneritelt **kuivõrd tõenäoliselt nad soovitaksid MTÜ Papaver teenuseid oma sõbrale, tuttavale või koostööpartnerile**. Soovitusindeksi kohaselt on kõige tõenäolisemalt soovitajateks 9 ja 10 märkinud vastanud, teised on ebatõenäolised soovitajad. Seega saab öelda, et 26-st vastanust 19 soovitaksid meie teenuseid ka oma tuttavatele (vt joonis 5).

Joonis 5. Kui tõenäoliselt te soovitaksite MTÜ Papaveri teenuseid oma sõbrale, tuttavale või koostööpartnerile? (1 - mitte mingil juhul ei julge soovitada; 10 - kindlasti julgen soovitada)



Muud ettepanekud:

- Ideaalis võiks olla koostöö veelgi tihedam, et ei oleks olukord, kus klient ajab teenusel oma asja ja lastekaitse teist.
- Eesmärk oleks see, et kõik mõistaksid ühiselt ja oleks rakendatud ühiselt pere/lapse abistamisele. Ehk, et kõik ajaksid ühte asja, arvestades konfidentsiaalsuse nõudeid.
- Sooviksin mingi aeg tutvuda teie asutusega.
- Olen olnud koostööga väga rahul. Konkreetsed parendusettepanekud puuduvad.
- Pere või lapse teenusele suunamisele lastekaitse poolt võiks järgneda tagasiside, kas ja kuidas klient osaleb, samuti teavitus teenuse lõpetamise kohta
- Soovitav oleks laiendada koostööd linnaosadega ja viia koolitusi läbi võimalikult perede elukoha läheduses (näiteks Raadiku sotsiaalmajad).

14.04.2014