

## Vändra Alevi Sotsiaalmaja rahulolu uuringu tulemused 2020.a

Koostaja Jana Mõttus

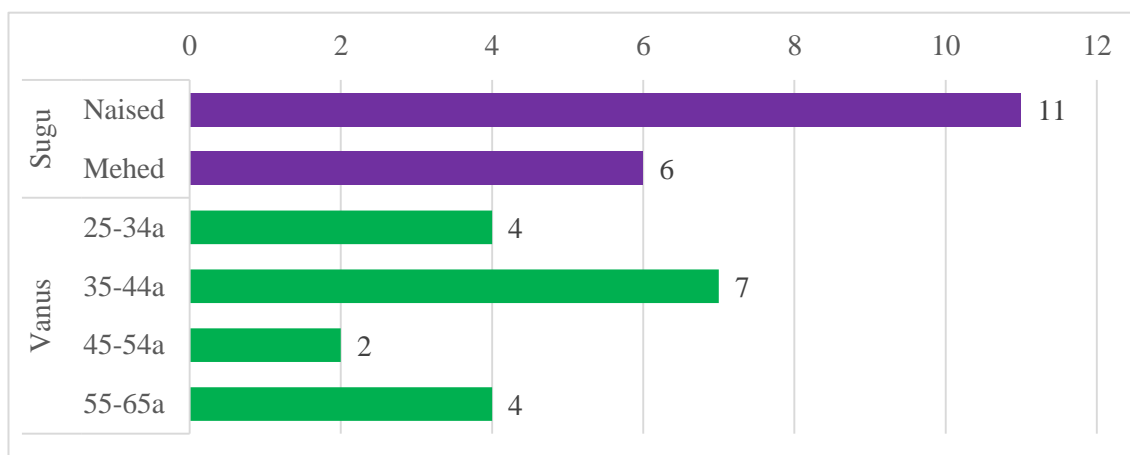
Tartu ülikooli Pärnu kolledži

Sotsiaaltöö-ja rehabilitatsiooni korralduse üliõpilane

Uuring viidi läbi jaanuaris- veebruaris 2020

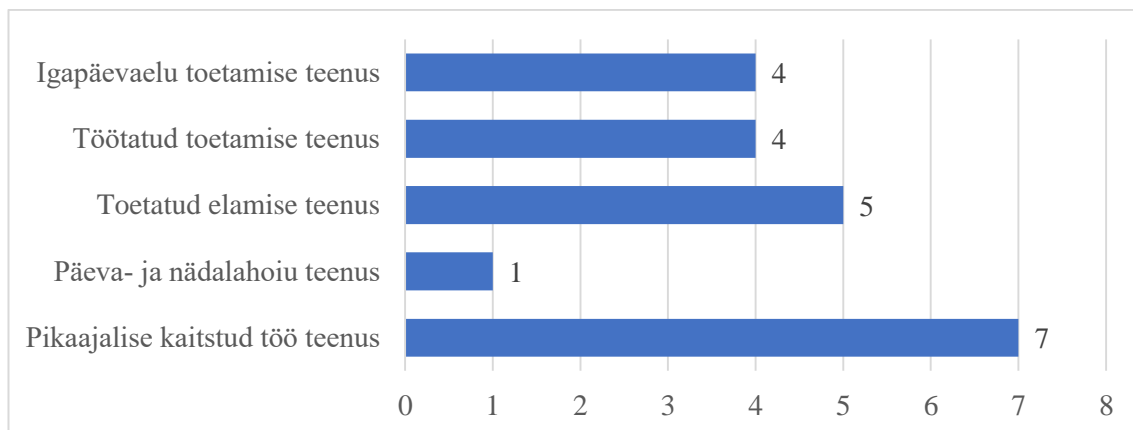
### Rahulolu erihoolekandeteenustega

Erihoolekandeteenuste ankeetküsitluses osalesid kokku 17 klienti. Kuna teenustel on kokku 42 klienti, põhineb analüüs 40,5% kogu teenustel olijatest. Küsitlusele vastasid 11 naist ja kuus meest ning kõik nad jäid nelja erinevasse vanusevahemikku (Joonis 1). Kõige rohkem oli vastanute seas 35-44 aastaseid ning kõige vähem 45-54 aastaseid. Kuni 24 aastaseid ja 65 aastaseid või vanemaid kliente vastanute seas ei olnud.



**Joonis 1.** Vastajate sugu ja vanus, vastajate arv

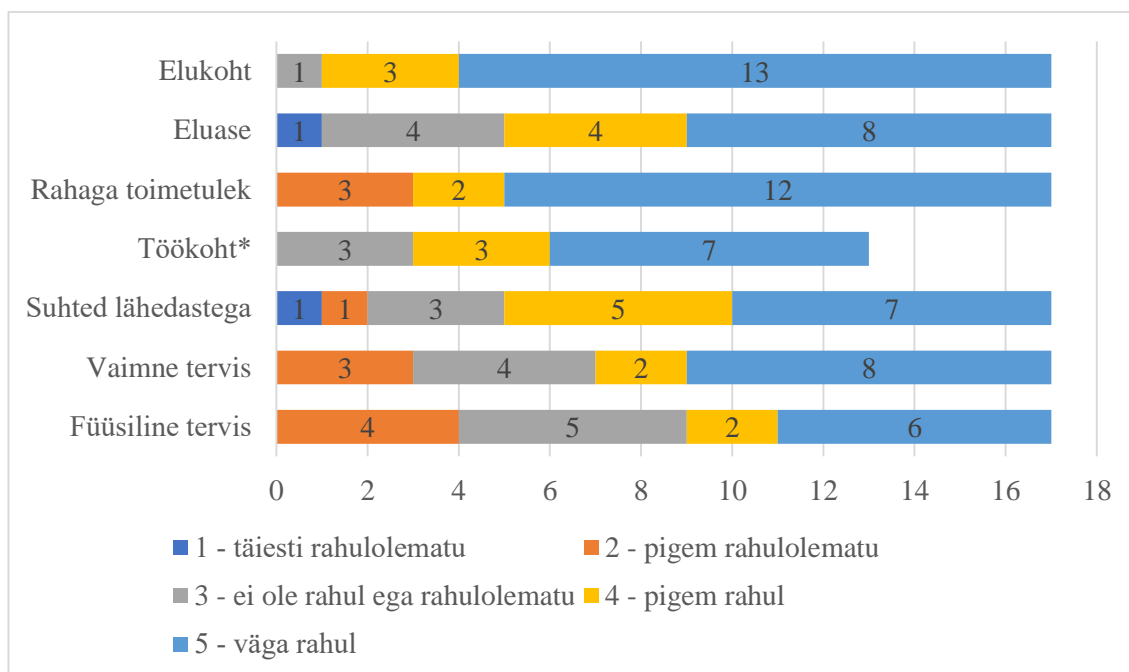
Erihoolekandeteenuseid oli kokku viis ning küsitluses osalesid kõikide teenuste esindajad (Joonis 2). Antud küsimuse vastuste hulk on suurem, sest mõned kliendid on sotsiaalmajas kahel teenusel. Näiteks võib seose tuua toetatud elamise ja pikaajalise kaitstud töö teenuse ning igapäevaelu toetamise ja töötamise toetatud teenuse vahel.



**Joonis 2.** Teenusesaajate teenused, vastajate arv

Sotsiaalmaja poolt pakutavatel erihoolekandeteenustel on olnud kõik ajaliselt erinevalt. Teenusel on alla kuue kuu olnud üks klient, 6-12 kuud kaks klienti, 1-2 aastat kaks inimest, 3-5 aastat kuus ning rohkem kui viis aastat samuti kuus klienti. Seega on pikemaajalisemaid kliente, kes on olnud 3-5 või rohkem kui viis aastat juba teenusel ülekaalukalt rohkem. Aasta jooksul on uusi kliente teenusele tulnud vaid kolm. Nende aegade vältel on kliendid teenustele tulnud kas vabatahtlikult või mitte vabatahtlikult. Vabatahtlikult on teenusele tulnud 12 ning vastumeelselt viis inimest. Klientide põhjendused vastumeelselt teenusele tulemise osas olid erinevad: elamispinnast ilmajäämine, perearsti suunamine tervislikel põhjustel, halvad kodused elamistingimused, lisaraha teenimise vajadus ning eestkostja soov kuna pereliikmed käivad tööl.

Ka enese rahulolu erinevate valdkondadega on kliendid hinnanud erinevalt (Joonis 3). Kõige rohkem on rahule jäänud oma elukohaga ja rahalise toimetulekuga. Sealt järgnevad rahulolu oma eluasemega, suhetega lähedastega, töökohaga ning vaimse ja füüsilise tervisega. Täiesti rahulolematu on mõlema puhul üks klient oma eluasemega ja suhetega lähedastega. Tööl käivad ja seda on hinnanud 13 inimest.



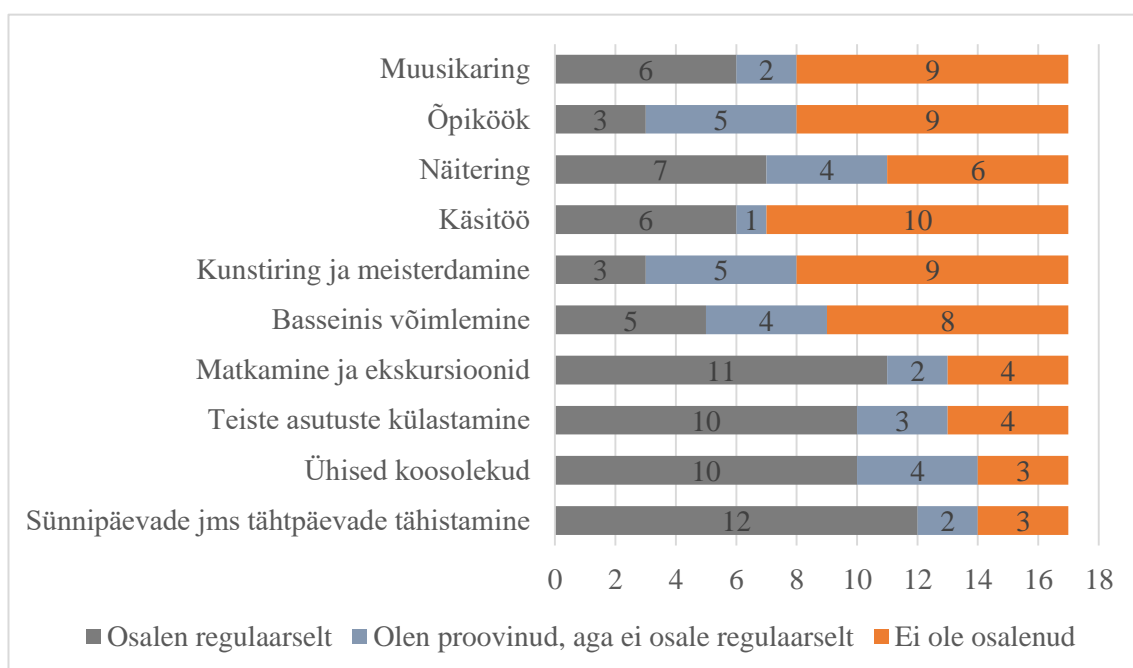
**Joonis 3.** Eluvaldkondadega hindamine 5-palli süsteemis, vastajate arv

Inimesed, kes hindasid oma rahulolu tööga, hindasid ka oma tööülesannetega hakkama saamist ning töökoormuse rahulolu. Selle põhjal laekus 13 vastust. Enda arvates saavad oma tööülesannetega väga hästi hakkama seitse ning hakkama saavad neli inimest. Kaks klienti arvavad, et võiksid saada paremini hakkama ning neid, kes arvavad, et üldse ei saa oma tööülesannetega hakkama, ei olnud. Üle poole vastajatest, ehk üheksa on oma praeguse töökoormusega rahul. Kaks inimest tunnevad, et töökoormus võiks olla natukene suurem ning samapalju, et väiksem.

Kõik, kes ankeedile vastasid, on iganädalased külastajad. Iga päev käib kohal 14 klienti. Sinna hulka kuuluvad ka viis toetatud elamise teenuse klienti, ehk kliendid, kes sotsiaalmajas elavad. Vähemalt 4-5x nädalas käib kohal üks ning 2-3x nädalas ja 1x nädalas samuti üks inimene. Üle poole vastanutest, ehk üheksa klientidest viibib sotsiaalmajas keskmiselt 8 tundi. Ka sinna hulka kuuluvad toetatud elamise kliendid. Keskmiselt 4-5 tundi viibib sotsiaalmajas kuus ning 2-3 tundi kaks inimest. Umbkaudu ühe tunni või 6-7 tundi ei viibi sotsiaalmajas keegi, kõik viibivad sellest kas rohkem või vähem. Seega on sotsiaalmajas viibimine oluline osa kõigi teenusesaajate igapäevaelus.

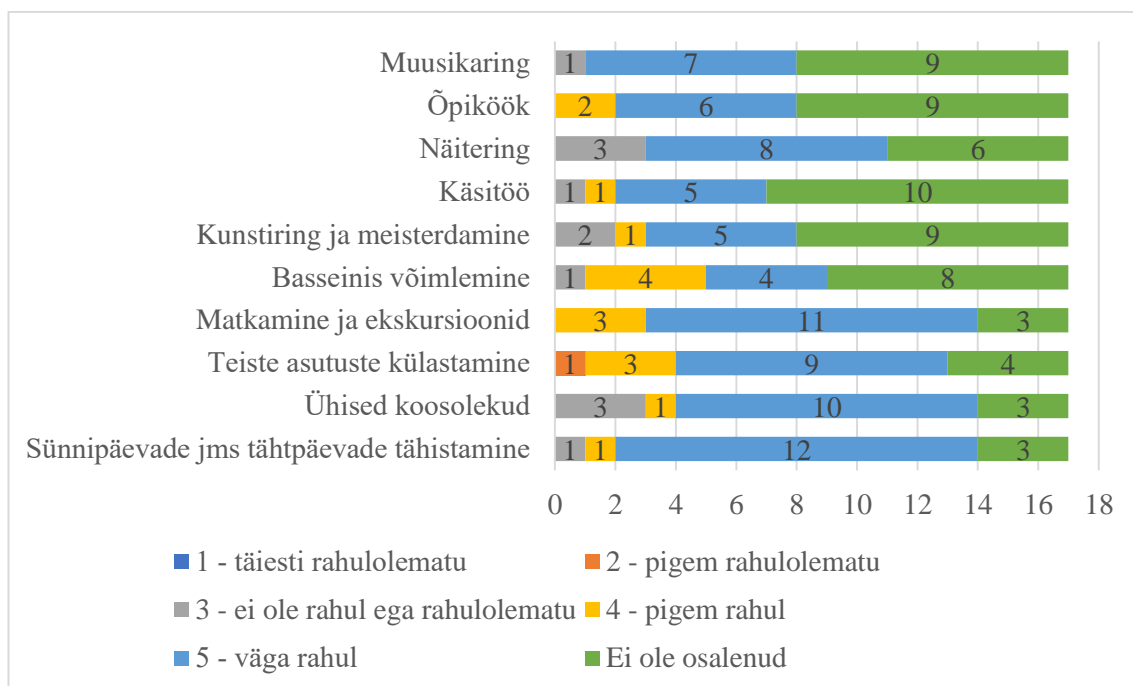
Alljärgneval Joonisel 4 on nimetatud tegevusi, millega on võimalik sotsiaalmajas tegeleda. Küsitlusele vastajad on märkinud, milles nad osalevad regulaarselt, milles nad

on osalenud, aga mitte pidevalt ning millistes tegevustes ei ole nad kunagi osalenud. Kõige väiksem osavõtt on õpiköögis ning kunstiringis ja meisterdamises. Sealhulgas on huvi olnud väike ka tegevuste osas, mida on üks või mõned korrad proovitud, aga regulaarselt osaleda ei soovita. Sellele järgnevad juba natuke suurema osavõtuga tegevused, milleks on muusikaring, näitering ja õmblemine. Kõige suurema osavõtuga tegevusteks osutusid matkamised ja ekskursioonid, teiste asutuste külastamised ning sünnipäevade jms tähtpäevade tähistamised. Seega pigem pakuvad klientidele rohkem huvi tegevused majast väljaspool ning mida on võimalik teha teistega koos.



**Joonis 4.** Tegevustes osalemine sotsiaalmajas, vastajate arv

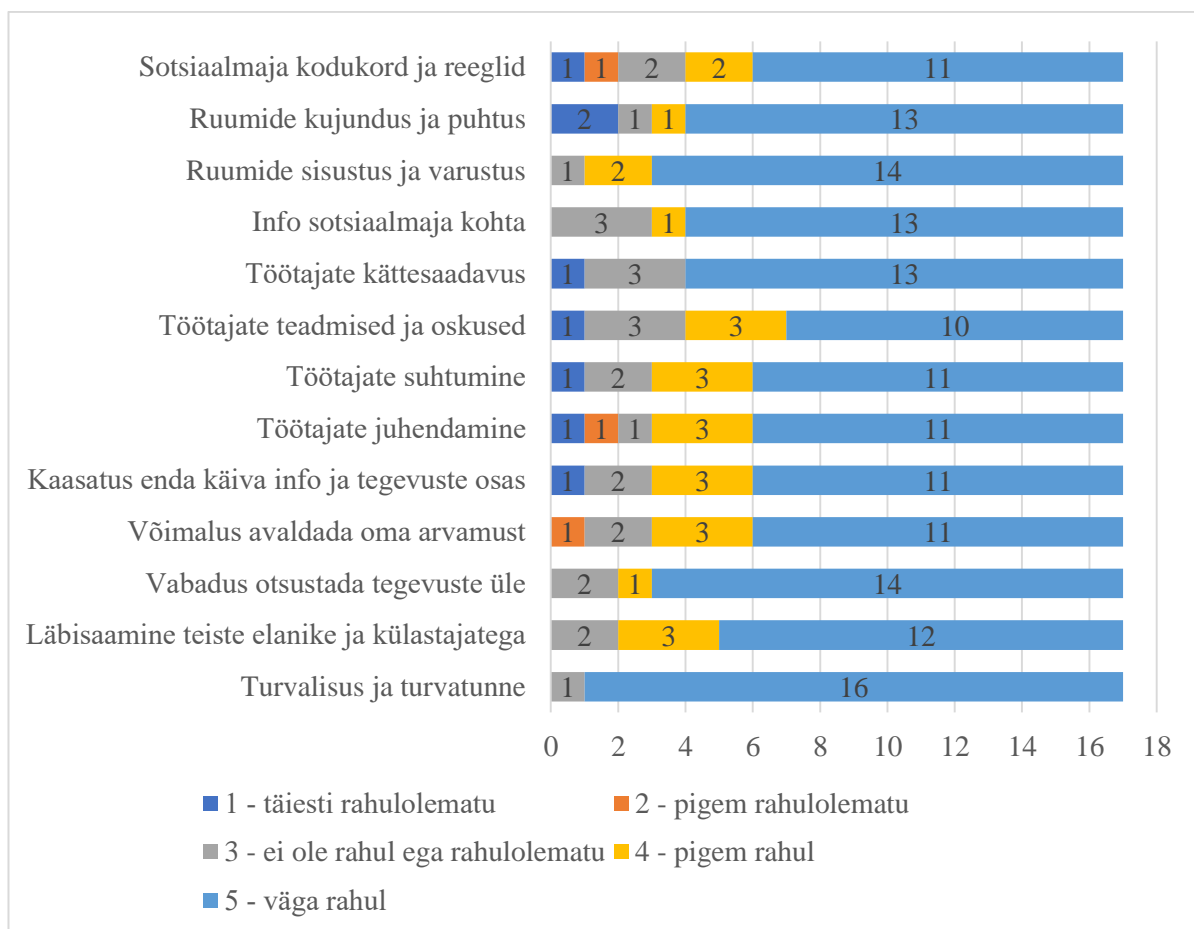
Alljärgneval Joonisel 5 on hinnatud klientide poolt enda rahulolu 5-palli süsteemis eelnimetatud tegevustega. Kõige rohkem ollakse rahul sünnipäevade jms tähtpäevade tähistamisega, koosolekutega, matkamiste ja ekskursioonidega, teiste asutuste külastamisega ning näite- ja muusikaringidega. Täiesti rahulolematuid tegevustega ei olnud, ent pigem rahulolematu on üks inimene teiste asutuste külastamise suhtes. Ei olda rahul ega rahulolematud muusikaringi, näiteringi, käsitöö, kunstiringi ja meisterdamise, basseinis võimlemise, ühiste koosolekute ning sünnipäevade jms tähtpäevade suhtes.



**Joonis 5.** Rahulolu hindamine tegevustega 5-palli skaalal, vastajate arv

Lisaks eelnevatele tegevustele sotsiaalmajas, said küsitlusele vastajad nimetada ka ise tegevusi, millest nad seal viibides puudust tunnevad. Kõigist 17-st vastajast nimetasid tegevusi juurde vaid kolm klienti. Nimelt arvati, et sotsiaalmajas võiks olla jõusaal, seltskonna- ja peotantsu õppimise võimalus ning erinevaid tegevusi, mis oleksid seotud rohkem loodusega. Ülejäänud kas ei tunne rohkem teistest tegevustest puudust ning piisab juba olemasolevatest võimalustest või ei osatud küsimuse vastamise hetkel midagi vastata.

Alljärgneval Joonisel 6 on hinnatud enese rahulolu 5-palli süsteemis erinevate sotsiaalmaja omadustega. Vastanutest 10-16 klienti on väga rahul kõigi sotsiaalmaja omadustega ning mõned vähesed ei ole nii rahul. Näiteks ei olda rahul kodukorra ja reeglitega, sest peetakse seda kas palju või natuke liiga rangeks. Ruumide kujunduse ja puhtusega on täiesti rahulolematud kaks klienti, ent on lisanud, et on rahulolematud seetõttu, et sotsiaalmajas valitseb liiga suur puhtus ning sisustuselemendid ei sobi kõikjal omavahel kokku. Lisaks ei ole kõik täielikult rahul töötajate teadmiste ja oskustega, töötajate suhtumisega ja juhendamisega ning kaasatusega enda kohta käiva info ja tegevuste osas. Läbisaamine teiste elanikega ja külastajatega on üldjoones hea ning kõik peale ühe, tunnevad end sotsiaalmajas alati turvaliselt ja hästi.



**Joonis 6.** Rahulolu hindamine 5-palli süsteemis sotsiaalmaja omadustega, vastajate arv

Seejärel pidid kliendid hindama 5-palli süsteemis oma rahulolu sotsiaalmaja teenusega üldiselt. Üle poole ehk 13 klienti hindasid teenuseid hindegaga „5“, mis tähendab, et nad on teenustega väga rahul. Ülejäänud neli hindasid teenuseid hindegaga „4“ ehk ollakse pigem rahul. Muid vastusevariante nagu ei ole rahul ega rahulolematu, pigem rahulolematu ning täiesti rahulolematu ei vastanud keegi. Kuigi on eelmise küsimuse juures oldud kriitiline ja joonisel 5 on näha mõningaid rahulolematusi, ollakse teenustega kokkuvõtvalt siiski rahul.

Küsimuses, mis on sotsiaalmajas käimisele tema elus paremaks muutunud, tuli üsna ühetaolisi vastuseid. Ligi pooled vastasid, et paremaks on muutunud nende sotsiaalne elu kuna on leitud palju uusi pikaajalisi sõpru ja tutvusi. Lisaks on välja toodud elutingimuste ning tervise ja vaimse tervise paranemine. Samuti on võimalik lisaraha teenides oma elukvaliteeti tõsta ning võrreldes mingisuguse teise asutusega, on vabadust

olla ja omal soovil liikuda rohkem. Sealhulgas hinnatakse seda, et pikaajalise kaitstud töö teenusel on võimalik tööd teha rahulikult omas tempos ning vajadusel on võimalik tööd järgmisel päeval jätkata. Küll aga on märgitud ühe vastaja poolt ka negatiivne mõju oma vaimsele tervisele füüsilise tervise tõttu, kuna trepist teiselt korruselt esimesele liikumine on temale raskendatud ja aeganõudev.

Küsimusele, mis võiks olla sotsiaalmajas teisiti, et saaks olla sotsiaalmajaga veel rohkem rahul, vastasid vähesed - neid oli kokku vaid viis. Üks klient arvas, et ta on asutusega rohkem rahul, kui teda kõige esimesena kõigest informeeritakse – seda nii tegevuste, ürituste jms igapäevategemiste osas. Teine klient soovib, et kodukord oleks leebem ja reeglid ei oleks nii ranged. Kolmas klient soovib veel rohkem vabadust otsustada oma asjade üle, st ise reguleerida oma tegevusi ja käimisi nii maja siseselt kui väliselt. Neljas klient oleks rohkem rahul, kui sotsiaalmajas oleksid lubatud kasside pidamine, sest tema armastab väga loomi ning kassid aitavad temal stressi maandada. Viies klient leiab, et toetatud elamise klientide tube käiakse liiga tihti kontrollimas ning seetõttu ei ole võimalik igakord rahulikult omaette olla. Ta oleks rohkem rahul, kui tube ei käidaks üldse kontrollimas ning antakse elanikule tema privaatsus.

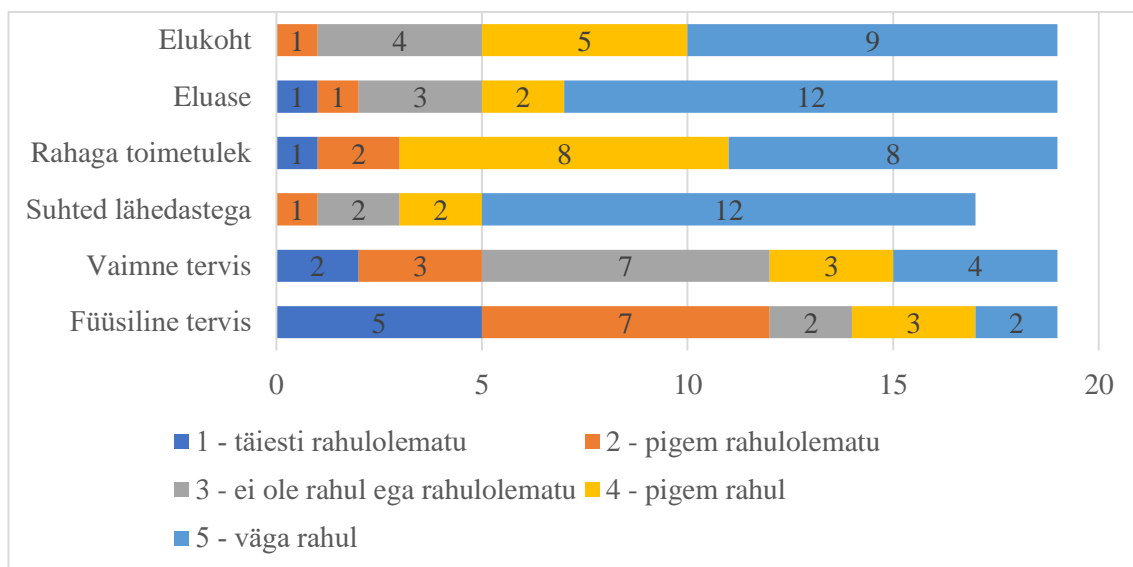
Kuigi oli küsitlustele vastajaid vähevõitu, õnnestus erinevaid andmeid rahulolu kohta välja lugeda. Andmetest kujunes välja, et erihoolekandeteenuste puhul on neid, kes on nendega väga rahul ning ka neid, kes nii rahul ei ole. Küll aga kujuneb rahulolevate klientide osakaal suuremaks, kui rahulolematute klientide osakaal.

## Rahulolu kohaliku omavalitsuse teenustega

Kohaliku omavalitsuse teenuste ankeetküsitlusele vastasid 19 koduhooldusteenuse klienti, mis on 38% kõigist 50st teenusel olijast. Vastanute seas on ka mitmeid sotsiaaltransporditeenuse kasutajaid. Koduteenuseid on Vändra Alevi Sotsiaalmajas nelja sorti. Vastanutest koduteenuse paketti nr 1 kasutavad kaheksa inimest, paketti nr 2 aga seitse ning paketti nr 3 kaks klienti. Ühekorralist toiduainete, sh sooja toidu ja ravimitega varustamise teenust kasutavad kaks klienti. Kuna igal paketil on konkreetne hind, sai küsitud, kas koduhooldusteenuse hinnakiri on neile taskukohane. Üle poole vastanutest, ehk 16 klienti vastasid, et on taskukohane ning kolm vastasid, et ei ole taskukohane. Kõik kolm klienti arvasid, et teenus peaks olema odavam ning üks neist lisas, et 70+ vanusele peaks kehtima soodustus.

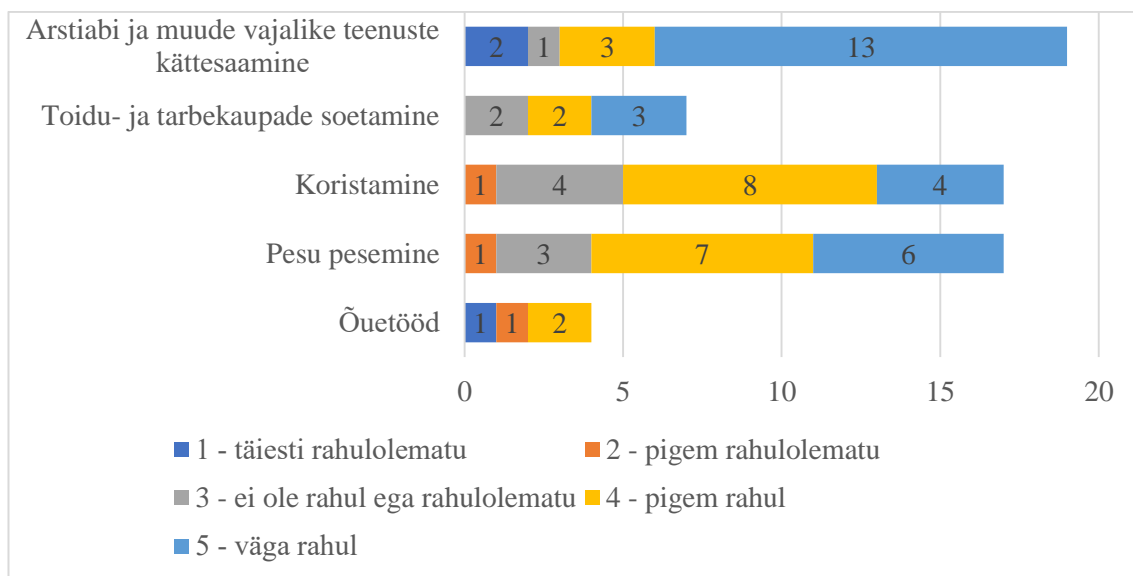
Järgmisena paluti hinnata 5-palli süsteemis oma rahulolu erinevate eluvaldkondadega (Joonis 7). Kõige rohkem ollakse rahul suhetega lähedastega ning oma eluasemega, ent teistes eluvaldkondades on kõikumisi. Oma elukohaga ehk selle kaugusega teenustest, transpordiühendustest jms ollakse pigem rahul või pigem rahulolematu ning seal vahepeal. Oma eluaseme füüsilise olukorraga ja naabritega on üle poole vastajatest väga rahul, ent on aga ka neid, kes on täiesti rahulolematud. Ka rahaga toimetulekut hinnatakse üldiselt pigem heaks või väga heaks. Kuna koduhooldusteenusel olijatest keegi tööl ei käi, puuduvad selle kohta ka andmed. Suhted lähedastega on klientidel üldiselt väga head, ent mõnel neist esinevad peres pingeid. Kaks inimest on jätnud vastamata kuna lähedasi enam ei ole. Vaimse ja füüsilise tervisega ollakse pigem rahulolematud kui rahul, kuid vaimset tervist peetakse siiski paremaks kui oma füüsilist tervist.





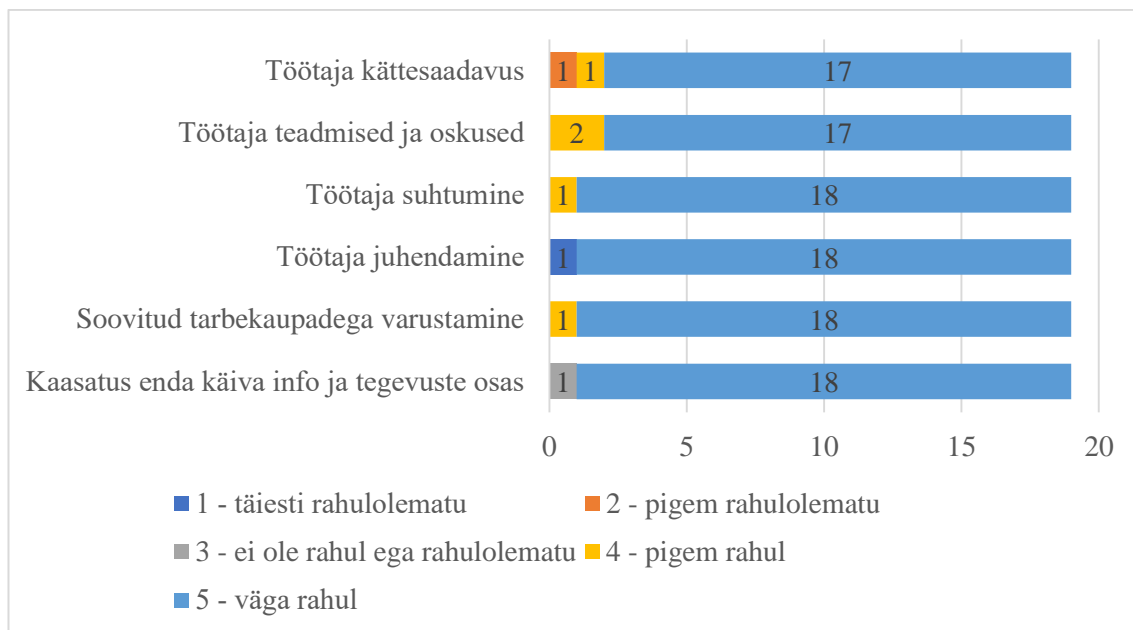
**Joonis 7.** Rahulolu hindamine 5-palli süsteemis eluvaldkondadega, vastajate arv

Oma rahulolu hinnati ka oma tegevustega kodus (Joonis 8). Üks olulisi asju on kodus arstiabi ja muude vajalike teenuste kättesaamine ning suurem osa vastajatest on sellega ka väga rahul. See tähendab, et vajadusel nad saavad omale vajalikud teenused ise kätte ning kõrvalist abi selleks ei vaja. Vaid kaks inimest on vajalike teenuste kättesaamisega täiesti rahulolematud, ehk nende jaoks need olulised teenused kättesaadavad ei ole. Toidu- ja tarbekaupu soetavad ise vähesed, ent kui seda tehakse, ollakse tulemusega pigem rahul. Koristamise ja pesupesemise puhul varieerub rahulolu pigem rahulolematust väga rahulolevani. Mõlema tegevuse puhul kaks inimest jätsid vastamata, sest nende pesu pesevad või kodu koristavad ainult lähedased või töötaja. Õuetööde puhul peeti silmas eneserahulolu välitöödega nagu lehtede riisumine, puuokste või põõsaste lõikus, puude lõhkumine jms. Nende töödega hakkama saavad ja sellega ka rahul on vaid kaks inimest. Täiesti rahulolematu on üks inimene ning pigem rahulolematu samuti üks inimene, sest üksinda õuetöödega enam toime ei tulda. Kõige keerulisemaks osutus nende puhul puude lõhkumine ja muru niitmine. Viimasena said kliendid lisada omalt poolt ka tegevusi, mida nimetatud ei ole. Seda tegid kolm inimest ning kõik vastasid selleks kas ahju või pliidi kütmise. Selle tegevusega on üks klient väga rahul ning kaks klienti ei ole rahul ega rahulolematu.



**Joonis 8.** Rahulolu hindamine 5-palli süsteemis oma tegevustega kodus, vastajate arv

Järgmisena paluti hinnata kliendil 5-palli süsteemis oma rahulolu hooldustöötaja tegevustega oma kodus (Joonis 9). Praktiliselt kõik vastajad on kõigi tegevustega väga rahul. Kõik vastajad on väga rahul, ehk andnud maksimaalse rahulolu hinde töötaja lubadustest kinnipidamisele, nõustamisele, asjaajamistel toetamisele, võimalusele avaldada oma arvamust ning vabadusele otsustada oma tegevuste üle ise. Küll aga täiesti rahulolematult hindas üks klient töötaja juhendamist. See tähendab, et klient ei ole saanud piisavalt juhiseid kuidas oleks ise hea näiteks koduseid töid teha, kuidas oleks mõistlik teatud pindu puhastada või kuidas kasutada oma pesumasinat. Kuna suur hulk inimesi on hooldustöötaja tegevutega oma kodus väga rahul, võib järeldada, et töötaja teeb klientide arvates oma tööd väga hästi.



**Joonis 9.** Rahulolu hindamine 5-palli süsteemis hooldustöötaja tegevustega, vastaja arv

Koduhooldusteenuste saajate seas on ka sotsiaaltranspordikasutajaid. Kõigi vastanute seast kasutavad antud teenust 16 ning ei kasuta kolm inimest. Nendest 15 soovivad teenust väga harva ning 1-2x nädalas vajab teenust vaid üks klient. Tihedamalt ehk 3-4x nädalas või 5x nädalas või rohkem ei kasuta teenust keegi. Ka sotsiaaltransporditeenuse rahulolu hinnati. Väga rahul on sellega 13 klienti ning enam-vähem rahul kolm klienti. Neid, kes ei ole üldse rahul, ei olnud. Küll aga nendelt, kes on teenusega enam-vähem rahul, paluti ka oma vastust põhjendada. Kaks neist vastasid, et autosse saamine on keeruline ja aeganõudev, kolmas aga lisas, et autosse on raske sisse saada kuna auto on liiga kõrge. Tema arvates oleks väike pink, kuhu enne autosse sisenemist astuda saaks, olukorra lahenduseks. Küll aga peavad kõik 16 sotsiaaltransporditeenuse kasutajat teenuse hinnakirja taskukohaseks.

Kuigi hindavad kliendid oma rahulolu enese eluvaldkondadega väga erinevalt, ehk leidub mitmeid kes on täiesti rahulolematud kui ka väga rahul, siis kohalike omavalitsuse teenuste puhul on siiski enamus väga rahul. Seega kliendid, kes ei saa hakkama ise kodutöödega ja poes või arsti juures käimisega, hindavad koduhooldusteenust ja sotsiaaltransporditeenust kõrgelt.

## Rahulolu teenusepakkujana

Fookusgrupiküsitluses osalesid viis Vändra Alevi Sotsiaalmaja töötajat, kes on Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedinõuetest teadlikud ning usuvad, et need on ka vajalikud. Seetõttu üritatakse nendest lähtuda ka oma igapäevatoos.

Kui uurida, kas töötajad ise arvavad, et nende teenused on teenusesaajatele kättesaadavad ja taskukohased, ollakse üheselt nõus, et teenused on taskukohased, ent mitte nii kättesaadavad. Ollakse seisukohal, et Vändra Alevi Sotsiaalmaja praegusele klientidele ja varasemalt asutusega kokku puutunud inimestele, on teenused kättesaadavad, aga väljaspool olevatele inimestele mitte. Inimesed, kes elavad väljaspool asulapiiri ning kellel puudub ka kontakt näiteks kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajaga, ei oska jõuda sotsiaalmaja poolt pakutavatele teenusteni.

Teenusepakkuja on arvamusel, et kõik teenused on praegu väga hästi korraldatud. Tööandja poolt erihoolekandeteenuste ning koduteenuste ja sotsiaaltranspordi osutamise süsteem toimib väga hästi. Samuti on töötajatel võimalus näha ametiautode valmisolekuid sõiduks ning kui võimalik, annab see hea võimaluse koopereerumiseks. Kui klientidel on kas teenustega või isiklikul tasandil mõni mure või küsimus, julgevad nad töötajate poole pöörduda. Kuigi töötajate arvates halvasti korraldatud teenuseid ei ole, on tänu klientide julgusele personali poole pöörduda teada, et mõnikord tekitab sotsiaaltransporditeenus küsimusi klientidel, kes seda väga harva, näiteks 1-3x aastas kasutavad. Tihtipeale on nende jaoks segane kui palju teenus maksab ning kellega, kuhu ja miks seda kasutada on võimalik. Lisaks selle informatsiooni selgitamisel on mõnikord keeruline aru saada, kas inimene seda teenust tõesti vajab. Seega on teenuste puhul siiski mõningaid nõrku külgi.

Kuna teenuse kvaliteeti näitab vajaduspõhisus, on vaja teada, kas sotsiaalmaja klientide vajadused on rahuldatud. Siinkohal tekkisid töötajate vahel vastakad arvamused. Kaks töötajat arvavad, et klientide vajadused on rahuldatud ning kaks töötajat arvavad, et vajadused ei ole rahuldatud. Üks töötaja lisas, et alati loodetakse, et vajadused on rahuldatud, aga alati saab veel paremini. Töötajad, kes arvasid, et vajadused ei ole rahuldatud, põhjendasid seda sellega, et inimeste vajadused on erinevad ning igakord ei ole võimalik sellest vajadusest kas aru saada või ei ole võimalik seda vajadust

rahuldada. Küll aga on kindlasti rahuldatud inimeste põhivajadused nagu toit, riietus ja elukoht.

Kuigi antakse endast parim, et sotsiaalmaja klientide vajadusi rahuldada, ei ole kindlasti kõikide abivajajate vajadused kaetud. Abivajajaid on kordades rohkem kui on kättesaadavaid teenuseid ning kõik ei oska otsida just neid teenuseid, mida neil oleks õigus saada. Samuti on väga palju neid, kes küll abi vajaksid, aga seda ei soovi ja vastu ei võta. Näiteks koduhooldusteenuse vajajaid oleks kindlasti rohkem kui on suudetud sotsiaaltöötaja või teenusepakkuja poolt nii-öelda üles leida.

Kuna tihtipeale kliendid vajavad rohkem kui suudetakse pakkuda, tehti teenuste parendamiseks ise ettepanek muuta koduteenuste paketid praegustest pikemaks. Näiteks võiks saada pakkuda koduteenuseid ka 7x nädalas, sest leidub oma kodus elavaid kliente, kellel puudub telefon hädapäraste telefonikõnede tegemiseks. Samuti oleks teenuse pakkumine siis kindlasti terviklikum ja isikukeskem ning oleks võimalik ka koduhooldusklientidele sarnaselt erihoolekandeklientidele, koostada arenguplaanid. Siiani seda tehtud ei ole rahaliste piiride tõttu vallavalitsuse poolt.

Oma teenuseid hinnatakse kliendipõhiselt ja vastavalt vajadustele, ent mitte vähem kui 1x aastas. Juhindutakse asutusele tulnud ettepanekutest, vajadustest ning tekkinud võimalustest. Kui on märgata muutusi või tundub, et kliendile on vaja mingisugust teenust juurde või hoopiski arvelt maha võtta, tegutsetakse kiirelt ja vastavalt kliendi vajadusi arvestades. Sellistel puhkudel juhindutakse oma täiendõpetest ja kogemustest ning räägitakse olukord läbi juhatajaga.

Töötajad hindavad oma teenuseid kõrgelt ning kui peaks juhtuma olukord, kus tuleb ise suunduda kas erihoolekande- või koduhooldusteenustele, oleksid nad samuti rahul. Tegevusjuhendajad leiavad, et nad ise on väga toredad ning suudavad erihoolekandeklientidele personaalset lähenemist pakkuda. Neile väga meeldivad, et toad on igale kliendile eraldi ning on uued ja ilusad. Võimalusel on võimalik ka võimetekohast tööd teha ja lisaraha teenida, osaleda väljasõitudel ja üritustel, huviringides jne. Ka hooldustöötaja oleks koduteenustega ise rahul, sest kui tervislik seisund enam näiteks poes käia või kodus aknaid pesta ei luba, on suurepärane kui on võimalik sellist abi saada.

Vändra Alevi Sotsiaalmaja teab ja tunneb oma teenuste väärtust ning püüavad ka pakutud teenuste raames oma klientide vajadusi rahuldada. Küll aga teenuste korraldajatena, arendajatena ja pakkujatena hindavad nad oma teenuste kvaliteeti heaks, üks neist väga heaks. Töötajad, kes oma poolt pakutud teenuste kvaliteeti heaks hindavad, arvavad, et siiski alati kas saab teha või on võimalus teha midagi veelgi paremini. See tähendab, et ollakse oma teenuste nõrkadest külgedest teadlikud, ent nende likvideerimiseks ei ole olnud võimalik midagi ette võtta. Väga heaks hinnati oma teenuste kvaliteeti, sest alati üritatakse anda endast maksimum. Tänu sellele on muutunud ka teenuste kvaliteet ja teenusesaajate arv aastatega paremaks ja suuremaks.

Teenuste maht ja kvaliteet on aastatega suurenenud ja paremaks muutunud. Kuigi on töötajad veendunud, et abivajajaid on vallas rohkem, kui hetkel teenusel olijaid, on teenused siiski hästi korraldatud. Nad suudavad oma klientidele läheneda personaalselt, tänu millele on märgatav ka kliendi enda areng või stabiilsus antud teenusel. Vähemalt enda hinnangul kui töötajad oleksid antud teenustel, oleksid nad ise väga rahul.