



Terveise  
Arengu  
Instituut



# Programmi SÜTIK klientide rahulolu uuring

---

Uuringu kokkuvõte

# Programmi SÜTIK klientide rahulolu uuring

Uuringu kokkuvõte

Marin Vaher, Kirke Hiob

Tervise Arengu Instituudi **missioon** on olla teaduspõhiste tervislike valikute kujundaja.

Tervise Arengu Instituut: Marin Vaher, Kirke Hiob

Tänuavaldused kõigile organisatsioonidele, kes osutavad programmi SÜTIK teenust ja kogusid klientidelt tagasisidet: MTÜ Eesti psühhootroopsete ainete tarvitajate ühing LUNEST; MTÜ Convictus Eesti; SA Viljandi Haigla; MTÜ Johannes Mihkelsoni Keskus.

Uuringu õnnestumisele aitasid kaasa Merlin Mitt (Tervise Arengu Instituudi terviseturunduse osakond), Katri Abel-Ollo ja Julia Hristojeva (Tervise Arengu Instituudi uimastite ja sõltuvuste osakond)

Retsensent: Esta Kaal (Tervise Arengu Instituudi uuringute andmehalduse osakond)

Keeletoimetus: Meelike Tammemägi (Tervise Arengu Instituudi terviseturunduse osakond)

Esikaane foto: Canva

Väljaande kasutamisel viidata allikale.

Soovitav viide väljaandele: Vaher M, Hiob K. 2024. Programmi SÜTIK klientide rahulolu-uuring. Tallinn: Tervise Arengu Instituut.

ISBN 978-9949-666-54-6 (pdf)

# Sisukord

Sissejuhatus.....	4
1 Metoodika.....	5
1.1 Küsimustik.....	5
1.2 Valim.....	5
1.3 Vastajate taust .....	6
2 Tulemused.....	8
2.1 Kokkupuude programmiga.....	8
2.1.1 Infoallikad SÜTIK programmi kohta.....	8
2.1.2 Vajadus abiteenuste järele.....	8
2.1.3 Tugiisikuga suhtlemise sagedus .....	9
2.2 Rahulolu teenusega .....	10
2.2.1 Üldised rahuloluhinnangud .....	10
2.2.2 Vastajate täiendavad kommentaarid .....	11
Kokkuvõte.....	13
Kasutatud kirjandus.....	14
Lisa 1. Programmi SÜTIK kliendi rahulolu küsimustik eesti keeles .....	15
Lisa 2. Programmi SÜTIK kliendi rahulolu küsimustik vene keeles .....	17

# Sissejuhatas

Tervise Arengu Instituudi (TAI) uimastite ja sõltuvuste osakond viis 2023. aastal ellu programmi SÜTIK (tugiisikud uimasteid tarvitavatele inimestele) klientide rahulolu-uuringu. Sarnane uuring tehti ka 2021. aastal (1). Uuringu andmeanalüüsi toetas Tallinna Ülikooli (TLÜ) sotsioloogia eriala tudeng Kirke Hiob õppepraktika käigus.

SÜTIK programmi eesmärk on parandada uimasteid tarvitavate inimeste elukvaliteeti, pakkudes neile võimalikult kiiret ja vahetut tuge, et oma eluga senisest paremini toime tulla. Tugiisikute roll on toetada kliendi isiklikku arengut, pidades sealjuures meeles, et abi osutamisel on oluline arvestada kliendi vajaduste, võimaluste ja valmisolekuga abi vastu võtta (1).

SÜTIK alustas Eestis tööd 2018. aasta juunis ja praegu töötab programm: Harjumaal (MTÜ Eesti psühhotroopsete ainete tarvitajate ühing LUNEST, edaspidi MTÜ LUNEST; MTÜ Convictus Eesti), Tartumaal (MTÜ Johannes Mihkelsoni Keskus, edaspidi MTÜ JMK), Ida-Virumaal (MTÜ LUNEST; SA Viljandi Haigla) ja Lääne-Virumaal (MTÜ Convictus Eesti). 31.12.2023 seisuga osaleb programmis 591 klienti, keda on 2021. aasta andmetega võrreldes 123 võrra rohkem (allikas: TAI 2023). See peegeldab SÜTIKu vajadust Eesti ühiskonnas.

Uuringu eesmärk oli koguda klientide tagasisidet ja rahulolu programmi SÜTIK tugiisikute töö kohta ning saada sisendit klientide paremaks abistamiseks. Vastajate arvamused ja tagasiside aitavad saada infot senise tegevuse edukusest ning võtta arvesse klientide soove programmi arendamisel.

Uuringusse kaasati kliendid, kes olid leidnud endale programmi SÜTIK abil tugiisiku ja vestelnud tugiisikuga vähemalt ühe korra.

# 1 Metoodika

Uuring tehti paberankeetidel ja LimeSurvey veebiplatvormil, mille haldajaks on TAI. Vastuseid koguti perioodil 06.2023–12.2023, ülevaade käsitleb saadud tulemusi.

Saadud andmete töötlemiseks ja analüüsimiseks kasutati MS Exceli ja MS Power BI tarkvara. Tulemused esitati kirjeldava statistikaga: näiteks toodi välja vastajate demograafiline jaotus, ja loodi tabel klientide rahulolu näitamiseks. Andmeid kasutati analüüsis ainult agregeeritud kujul.

## 1.1 Küsimustik

Programmi SÜTIK kliendi rahuloluküsimustik loodi 2021. aastal ja seda kohandati 2023. aastal uue uuringu jaoks. Küsimustik sisaldas 17 küsimust (Lisa 1), millele vastamine oli täielikult vabatahtlik ja loobuda võis vastamise igas etapis. Vastata sai eesti ja vene keeles. Vastused on anonüümsed ja neid ei saa klientidega seostada, mistõttu on võimalik, et üks klient osales küsimustiku täitmisel mitu korda. Uuringus osalemise eest ei pakutud vastajatele stiimulit, mis oleks neid motiveerinud mitu korda osalema.

Rahulolu-uuringu paberankeedi või veebilingi vahendas klientidele tugiisik ise või mõni teine organisatsiooni liige. Koos paberankeediga anti kliendile suletav ümbrik, mille ta sai panna teenuse osutaja ruumides asuvasse lukustatavasse postkasti. Paberankeedid saadeti TAIse kinnistes ümbrikutes.

Veebiankeetide täitmist alustati 122 korral, aga lõpuni vastas 24 inimest. Osalejaid võis heidutada mure privaatsuse pärast, isikliku huvi puudumine või usaldusprobleemid seoses andmete eesmärgi ja kasutamisega. Paberil ankeetidele vastas 249 inimest.

Veebiankeete täites ei küsitud kliendi tugiisiku organisatsiooni, aga paberil vastatud küsimustike kohta oli organisatsiooni info olemas. Veebis vastanute asutuse määramiseks otsustati kasutada elukohta: Tartu elanikud kuulusid MTÜ Johannes Mihkelsoni Keskusesse, Rakvere kliendid MTÜ Convictus Eesti Lääne-Virumaa juurde, eestikeelsed Harjumaa vastajad liigitati MTÜ LUNEST Tallinna ja venekeelsed MTÜ Convictus Eesti Harjumaa alla. Vastajaid, keda elukoha järgi kindlasse asutusse liigitati, oli 24 (9% valimist).

Küsimused sisaldasid ühe ja mitme valikuga küsimusi, 4-pallise skaalaga Likert-tüüpi küsimusi ja ühte avatud küsimust, kuhu said kliendid ka ise midagi lisada. Demograafiliste küsimuste seas küsiti vanusevahemikku, sugu, emakeelt ja elukohta linna täpsusega. Küsimustele vastamine võttis aega 5–10 minutit.

Küsimustikus said vastajad infoallikate ja vajalike abiteenuste juures valida kirja pandud variante, aga klientidele oli jäetud võimalus soovi korral ka ise midagi mainida. Osa küsimuste puhul said vastajad valida mitu varianti, mistõttu vastuste arv varieerus.

Klientide rahulolu näitas kõige paremini ankeedi 7. küsimus, kus olid kajastatud eri küljed, mille abil saadi rahulolust ülevaade. Klientidel oli võimalus vastata ka küsimusele „Mida soovid veel lisada?“, kus osa vastajaid väljendas tänu, rahulolu või rahulolematust oma sõnadega.

## 1.2 Valim

Uuringus said osaleda kõik kliendid, kel oli SÜTIK programmis tugiisik.

Lõplikuks valimiks kujunes 273 SÜTIKu klienti (46% klientide koguarvust seisuga 31.12.2023, vt rohkem tabelist 1). Valimisse jäeti inimesed, kes ei vastanud kõigile küsimustele, sest igale

küsimusele vastamine oli vabatahtlik. Seetõttu võib vastanute arv küsimuste kaupa vähesel määral kõikuda.

Programmi klientide vastamismäära (mitu % kogu klientuurist vastas) näitamiseks hangiti andmed kvantitatiivsetest tegevusaruannetest, mille esitasid teenust pakkuvad organisatsioonid. Tulemused on esitatud kokkuvõtlikult, piirkondi eristamata.

**Tabel 1.** Küsimustikule vastamise määr soo ja emakeele lõikes

	Küsimustikule vastajaid	Kliente SÜTIKus	Vastamismäär (%)
<b>Kokku</b>	273	591	46
<b>Kellest mehed</b>	192	430	45
<b>Kellest naised</b>	80	161	50
<b>Muu sugu /vastuseta ankeet</b>	1	-	
<b>Kellest eesti emakeelega</b>	44	182	24
<b>Kellest vene emakeelega</b>	220	402	55
<b>Muu emakeel/ vastuseta ankeet</b>	10	7	

## 1.3 Vastajate taust

Programmi SÜTIK rahulolu-uuringus osales 273 inimest. MTÜ LUNEST teenindab kliente kahes piirkonnas: Ida-Virumaal (Jõhvi, Kohtla-Järve ja lähiümbrus), kus küsimustikule vastas 91 klienti, ja Tallinnas, kus vastajaid oli 62. Kahes regioonis tegutseb ka MTÜ Convictus Eesti, Harjumaal (vastajaid oli Tallinnast, Maardust, Paldiskist, Sauelt) vastati 62 ning Lääne-Virumaal (vastajad Rakverest) kolm korda. Küllaltki palju oli vastajaid ka SA Viljandi Haigla klientide seas (Narva, Sillamäe ja lähiümbrus) – 50 inimest. Programmi SÜTIK hakkas Tartumaal 2023. aastast pakkuma MTÜ JMK, kust saadi küsimustikule kolm vastust.

Enamik vastanutest elas Tallinnas (41%), millele järgnesid Kohtla-Järve (19%), Narva (17%) ja Jõhvi (11%). Kõige vähem vastajaid oli Tartust (2%) ja Rakverest (1%) ning teistest väiksematest linnadest (Tabel 2).

**Tabel 2.** Vastajate elukohad

Linn	Vastajate arv	Protsent vastajatest (%)
<b>Tallinn</b>	111	41
<b>Kohtla-Järve</b>	50	19
<b>Narva</b>	47	17
<b>Jõhvi</b>	30	11
<b>Kiviõli</b>	11	4
<b>Tartu</b>	4	2
<b>Keila</b>	3	1
<b>Rakvere</b>	3	1
<b>Sillamäe</b>	3	1
<b>Muu Harjumaa</b>	5	2
<b>Eelistan mitte öelda</b>	3	1
<b>Vastajaid kokku</b>	270	100

Uuringus osales ülekaalukalt rohkem mehi (71%) kui naisi (29%). SÜTIKu klientuur on enamasti meessoost (31.12.23 seisuga on 73% programmi klientidest mehed), seega ei olnud tulemus üllatav.

Vene emakeelega kliendid moodustasid vastajatest 81% (31.12.2023 seisuga 53% kogu venekeelsest klientuurist) ja eestikeelsed vastajad 16% (25% eestikeelsete klientide koguarvust). Veel leidis vastajate hulgas eesti-vene (kaks vastajat), eesti-läti (üks vastaja) ja vene-ukraina (üks vastaja) keelt emakeelena kõnelevaid inimesi.

Enim vastajaid oli vanusevahemikus 41–45 (25%) ja 36–40 (24%), kõige vähem 51–60 (4%). Noorimad kliendid (18–25) moodustasid 13% uuringus osalejatest ja kõige vanemat gruppi (56–60) esindas kaks klienti (1%). (Tabel 3).

**Tabel 3.** Vastajate vanusevahemikud

Vanusevahemik	Vastajate arv	Protsent vastajatest (%)
<b>18–25</b>	36	13
<b>26–30</b>	26	10
<b>31–35</b>	39	15
<b>36–40</b>	63	24
<b>41–45</b>	65	25
<b>46–50</b>	25	9
<b>51–55</b>	7	3
<b>56–60</b>	2	1
<b>Vastajaid kokku</b>	263	100



## 2 Tulemused

### 2.1 Kokkupuude programmiga

Ankeedi viies küsimus uuris, mis allikast on kliendid saanud SÜTIKu kohta infot. Need vastused aitavad planeerida infolevitamise kanaleid edaspidi, et abivajajad kuuleksid teenusest rohkem ja kiiremini. Kuues küsimus mõõdab kohtumiste sagedust kliendi ja tugiisikute vahel ning aitab planeerida tugiisikute töökoormust. Ühiskondlikul tasandil on ka oluline mõista, mis abiteenuseid kliendid kõige vajalikumaks peavad ja selle kohta uuritakse ankeedi kaheksandas küsimuses. Info võimaldab koostöös teiste organisatsioonidega paremini planeerida tasuta teenuste kättesaadavust uimasteid tarvitavatele inimestele.

#### 2.1.1 Infoallikad SÜTIK programmi kohta

Teavet SÜTIKu programmi kohta saadi mitmel viisil (Tabel 4), kõige rohkem mainiti, et infot saadi sõpradelt ja tuttavatelt (33% vastustest) ning kahjude vähendamise keskustest (12%). Programmist saadi teada ka õigus- ja korrakaitstesüsteemi kaudu (politseilt, vanglaametnikult, kriminaalhooldajalt, prokurörit, kohtunikult), kokku 31% vastustest. Kõige vähem valiti raviastutuste (5%), interneti (3%) ja narko.ee (2%) variante.

Küsimustikus oli võimalus oma sõnadega väljendada, kust programmi kohta teada saadi. Kliendid mainisid tugiisikut (kolm vastajat), konsultanti (kaks vastajat), reklaami/plakatit (kaks vastajat) ja muid infoallikaid (psühholoog, AN grupp, Töötukassa jm).

**Tabel 4.** Väite "Sain infot tugiisikute kohta" vastusevariantide jaotuvus

	Vastuste arv	Protsent vastustest (%)
Sõbralt, tuttavalt	95	33
Kahjude vähendamise keskusest	35	12
Politseilt	29	10
Vanglaametnikult	26	9
Sotsiaaltöötajalt	23	8
Kriminaalhooldajalt	16	6
Prokurörit	15	5
Pereliikmelt	13	5
Raviastutusest	13	5
Internetist	8	3
Narko.ee	7	2
Kohtunikult	4	1
Ei oska öelda	3	1
Vastuseid kokku	287	100

#### 2.1.2 Vajadus abiteenuste järele

Ankeedis küsiti klientidelt, milliseid tasuta abiteenuseid nad kõige rohkem vajavad (Tabel 5). Suurim vajadus oli tugiisikute (19% vastustest), sotsiaaltöötajate (14%) ja psühholoogide

(14%) järele, aga kliendid pidasid vajalikeks ka võla- ja kogemusnõustajaid (vastavalt 12% ja 10% vastustest).

**Tabel 5.** Küsimuse "Millist abiteenust vajad kõige rohkem?" vastusevariantide jaotuvus

	Vastuste arv	Protsent vastustest (%)
<b>Tugiisik</b>	163	19
<b>Sotsiaaltöötaja</b>	122	14
<b>Psühholoog</b>	121	14
<b>Võlanõustaja</b>	101	12
<b>Kogemusnõustaja</b>	87	10
<b>Jurist</b>	60	7
<b>Psühhiaater</b>	55	7
<b>Toiduabi</b>	52	6
<b>Majutus</b>	39	5
<b>Riideabi</b>	18	2
<b>Vaimse tervise õde</b>	13	2
<b>Pesupesemine, dušš</b>	8	1
<b>Ei oska öelda</b>	6	1
<b>Vastuseid kokku</b>	845	100

Sellelegi küsimusele oli võimalik vastata ka vabas vormis. Uuringus osalenud mainisid tabelis välja toodud teenustele lisaks füüsilise abi vajadust (abi ratastooliga, füsioterapeut, liikumisabi, haavandite sidumine) ning juuksuriteenust.

### 2.1.3 Tugiisikuga suhtlemise sagedus

Programmi SÜTIK kliendid suhtlesid oma tugiisikuga peamiselt 1–2 korda kuus (36% küsimusele vastanutest) või 1–2 korda nädalas (29%). Kõige vähem oli neid vastajaid, kes võtsid tugiisikuga ühendust 1–2 korda aastas (2%) või enam kui 1–2 korda nädalas (6%). 32 klienti (14%) rääkisid tugiisikuga 1–2 korda kolme kuu jooksul ja 28 inimest (12%) suhtlesid vastavalt vajadusele (Tabel 6).

**Tabel 6.** Küsimuse „Kui sageli Sa tavaliselt suhtled oma tugiisikuga?“ vastusevariantide jaotuvus

Suhtlen oma tugiisikuga keskmiselt	Vastajate arv	Protsent vastustest (%)
<b>Enam kui 1–2 korda nädalas</b>	13	6
<b>1–2 korda nädalas</b>	66	29
<b>1–2 korda kuus</b>	82	36
<b>1–2 korda kolme kuu jooksul</b>	32	14
<b>1–2 korda aastas</b>	5	2
<b>Vastavalt vajadusele</b>	28	12
	226	100

Klientidelt sooviti veel teada, kas neile oli oluline suhelda samast soost tugiisikuga. Suurel osal vastajatest (65%) ei olnud soolist eelistust, 23% pidas endaga samasoolist tugiisikut tähtsaks ja 12% ei osanud arvamust avaldada.

## 2.2 Rahulolu teenusega

Teadmine, kui rahul on kliendid SÜTIKuga, on oluline teenuse edasiseks arendamiseks, sest ainult nii on võimalik pakkuda abivajajatele parimat programmi nende toetamiseks ja eluga toime tulemiseks. Uuringus võeti arvesse üldisi rahuloluhinnanguid, aga ka vastajate kommentaare.

### 2.2.1 Üldised rahuloluhinnangud

Vastajatelt küsiti rahulolu SÜTIKu teenuse ja tugiisikutega (Tabel 7). Klientidel paluti hinnata kaheksat väidet (küsimus 7) teemal: tugiisikuga suhtlemise kvaliteet, tugiisiku kättesaadavus, emotsionaalne tugi, piisav aeg, privaatsus, teenuste selgitamine, elu muutmine ja kas inimene soovitaks SÜTIKu teenust teistele. „Jah“ ja „pigem jah“ vastuseid käsitleti rahuloluna ning „ei“ ja „pigem ei“ vastuseid rahulolematusestena.

Kõigist väidete hinnangutest selgus, et üldiselt oldi SÜTIKu teenuse ja tugiisikutega rahul. See tähendab, et „jah“ ja „pigem jah“ vastas kõigi väidete puhul keskmiselt 97% vastanutest. Eriti kõrgelt hinnati tugiisiku suhtlust kliendiga, kohtumiste piisavat privaatsust ning ravi- ja sotsiaalteenuste erisuguste võimaluste selgitamist („jah“ ja „pigem jah“ vastuseid vastavalt 99%, 98% ja 99%). Osa vastajate jaoks oli probleemiks tugiisiku piisav kättesaadavus, liiga vähene emotsionaalne tugi ja talle pühendatud aeg („ei“ ja „pigem ei“ vastuseid kokku vastavalt 4%, 3% ning 5%).

Tänu tugiisikule elu paremuse suunas muutnud või muutmist alustanud oli 93% vastanutest („jah“ vastuseid 59%, „pigem jah“ 34%). Selle väitega mitte nõustunud kliente oli kokku ainult 7%, mis näitab SÜTIKu tugiisikute jätkuvat võimekust toetada oma kliente nende elu muutmisel positiivses suunas. 98% klientidest soovitsid SÜTIKu teenust ka teistele.

**Tabel 7.** Klientide rahulolu teenusega etteantud väidetega nõustumise või mittenõustumise põhjal

	Jah (%)	Pigem jah (%)	Pigem ei (%)	Ei (%)
<b>Olen jäänud rahule sellega, kuidas tugiisik minuga tavaliselt suhtleb.</b>	82	17	1	
<b>Tugiisik on olnud mulle piisavalt kättesaadav.</b>	75	21	3	1
<b>Tugiisik on olnud mulle emotsionaalselt toeks.</b>	76	21	3	
<b>Nõustamistel mulle pühendatud aeg on olnud piisav.</b>	75	20	4	1
<b>Kohtumised on olnud korraldatud piisavalt privaatsest.</b>	82	16	1,6	0,4
<b>Nõustamistel on mulle selgitatud ravi- ja sotsiaalteenuste erinevaid võimalusi.</b>	82	17	0,4	
<b>Olen tänu koostööle tugiisikuga midagi oma elus paremuse suunas muutnud või alustanud muutmist.</b>	59	34	5	2
<b>Soovitsin SÜTIKu teenust minuga sarnases olukorras olevale inimesele.</b>	78	20	1	1

## 2.2.2 Vastajate täiendavad kommentaarid

Ankeedi lõpus oli vastajatel võimalus lisada sõnalisi kommentaare, kus peamiselt avaldati oma tugiisikutele ja SÜTIKu programmile tänu, millest võib samuti järeldada, et kliendid olid SÜTIKu tugiisikuteenusega rahul. Vastajad tegid ka ettepanekuid ja töid välja murekohti. Kommentaare esitas kokku 83 klienti ehk 30% kõigist (n=273) vastanutest. Neist 46 klienti ehk 55% väljendasid üldsõnaliselt tänu programmi tegevuse eest.

*„Olen tänulik SÜTIK programmile minu probleemide lahendamise ja toetamise eest“*

*„Suur-suur tänu kõikidele SÜTIKu töötajatele, tänu nendele hakkas mu elu muutuma ja paistma uutes värvides.“*

*„Suurepärane programm, kui vaid selliseid inimesi oleks rohkem.“*

*„Olen tänulik, et on olemas selline programm „SÜTIK“, see aitab mul tõesti toime tulla oma välimiste ja sisemiste probleemidega.“*

*„Tugiisik toetas mind paljusk. Toetas, nõustas paljude küsimuste osas. Olen rahul, et selline programm toimib.“*

*„Usun ja loodan et teie tegevus päästab ning muudab paljude inimeste elusid. Veelkord aitäh teile.“*

*„Suur-suur palve: las programm SÜTIK jätkab oma tööd!“*

20 klienti ehk 24% sõnalisi kommentaare lisanud klientidest tegi ettepanekuid programmi parandamiseks. Näiteks avaldas osa kliente (viis vastajat) soovi muuta SÜTIKu teenus ühes Eesti väikelinnas kättesaadavamaks ja välja toodi ka suuremat privaatsuse vajadust (kaks vastajat).

*„Sooviksin, et tugiisikul oleks koht nõustamiseks /.../. Mul ei ole võimalust tihti /.../ sõita.“*

*„Tahaks, et oleks võimalus kohtumiseks /.../, et /.../ saaks minuga tihedamini kohtuda, muidu kõik okei.“*

*„Tõstke palun nende [tugiisikute] palku.“*

*„Tahan kohtumisi pidada nii, et teised inimesed ei näeks.“*

15 klienti (18%) pani kirja konkreetsema tegevuse ja/või tugiisiku nime, kes oli klienti aidanud. Klientide anonüümsuse säilitamise kaalutlustel on tugiisikute nimed uuringu kokkuvõttest välja jäetud.

*„Mind aidati isegi ema haiglasse panemisega – leiti koht, koos minuga käidi kohtumisel ning aidati koguda kõik vajalikud dokumendid.“*

*„Ma olen väga õnnelik, et on sellised inimesed, kes minu elust hoolivad. Narkomaanid ei ole kellelegi kasulikud, keegi neisse ei usu, aga vot minu tugiisik usub minusse väga ja see annab mulle jõudu ja ma juba usun, et saan oma olukorda muuta.“*

*„Asutus /.../ aitas mind isiklikult vahetult peale [vanglast] vabanemist. Mida ma olen praeguseks saavutanud... Hea töö, õpin auto juhtimist, ma näen oma „homset päeva“ – see on paljusk tänu programmile. Hiiglaslik tänu! Nii asutusele kui ka /.../ Kõike head!“*

*„/.../ siis on paratamatu see, et kui astuda sinna majja kus SÜTIK asub, jääme me nagunii kellegile silma ja see võib tekitada olukordi kus kedagi hakatakse norima seltskonnas näiteks. Mis viib selleni et jääb programmis osalemine unarusse ja sealt järgmine samm on see sama vana rada. Selline asi mulle korda ei lähe sest ma olen selle teekonna oma*

*elus läbinud juba ja pigem tulen ükskõik kuhu et vestelda /.../ teemadel mis aitavad mind minu teekonnal.“*

*„Sügav kummardus kogu SÜTIK programmi eestvedajate ees ja erilised tänud /.../ kuna sinult olen saanud väga palju toetust, usku ja olulist informatsiooni mis aitas mul mõista minu probleemi algset põhjust.“*

*„Suures osas tänu oma tugiisikule olen ma täna täiesti kaine, seega soovin otseselt välja tuua /.../ Kiidan teda väga – väga hooliva ja mõistliku suhtumise ning nõustamise, toetamise, kuulamise eest. Ta on parim! ❤️“*

*„Olen väga rahul oma tugiisiku kvalifikatsiooniga, Ta andis palju nõuandeid minu elu stabiliseerimiseks ja narkootikumide tarvitamisest tingitud tagajärgede likvideerimiseks, sain väga tugevat moraalset tuge.“*

Kaks klienti väljendas teatud rahulolematust programmiga.

*„Tugiisik ei saa minu juurde tihti tulla ja mul ei ole raha ühistranspordi jaoks.“*

*„Tahaks, et mind sõidutatakse igale poole. Üks kord loobus tugiisik mind haiglasse minu tüdruku juurde ära viimast, aga sinna oli vaid 10 minutit sõitu.“*

# Kokkuvõte

SÜTIKu teenuse pakkumisega alustati 2018. aastal. Programmi eesmärk on toetada uimasteid tarvitavaid inimesi. 2023. aastal pakkusid klientidele teenust järgnevad organisatsioonid: MTÜ LUNEST Harjumaal ja Ida-Virumaal, MTÜ Convictus Eesti Harjumaal ja Lääne-Virumaal, SA Viljandi Haigla Ida-Virumaal ning MTÜ Johannes Mikhelsoni Keskus Tartumaal.

2021. aastast on programmi klientide arv kasvanud 468-lt 591-le, sealjuures tugiisikuid varasemaga võrreldes oluliselt rohkem ei ole (Allikas: TAI 2023). See viitab asjaolule, et teenust vajavate klientide arv on tõusuteel ja kliente jõuab teenusele üha enam.

2023. aastal tehtud SÜTIKu programmi rahulolu-uuringu eesmärk oli selgitada välja klientide rahulolu teenusega, koguda tagasisidet SÜTIKu teenuse kvaliteedi kohta ja saada infot, kuidas kliente edaspidi paremini abistada.

Uuringu valim koosnes 273 kliendist, kes moodustasid 2023. aasta lõpu seisuga 46% SÜTIKu klientide koguarvust. 249 klienti eelistas täita ankeeti paberil, mis näitab, et SÜTIKus osalevatele klientidele sobib see võimalus veebis täitmisest paremini.

Tagasiside ankeedile vastanud kliendid olid enamjaolt mehed (71%) ja kõnelesid vene keelt (81%), nende vanuseks oli 36–45 eluaastat (49%). Kliendid elasid peamiselt Tallinnas (41%), Kohtla-Järvel (19%) ja Narvas (17%), aga ka muudes linnades.

Peamiste allikatena, kust jõudis klientideni info SÜTIKu kohta, märgiti sõpru ja tuttavaid (33% vastustest) ning kahjude vähendamise keskuseid (12%). Selgus, et inimeselt inimesele liigub teavet programmi kohta palju rohkem kui teiste kanalite kaudu, mistõttu on oluline, et kliendid oleksid teenusega rahul ja soovitaksid seda ka teistele. Rohkem tähelepanu peaks edaspidi pöörama reklaamile internetis ja tänavatel.

Võimalike abiteenuste loendist märgiti enim tugiisikuid (19% vastustest), mis jällegi illustreerib tugiisikute olulisust narkootikumide tarvitavate inimeste elukvaliteedi parandamisel. Samuti oli vajadus sotsiaaltöötajate ja psühholoogide järele (mõlemad 14%). Tulemustest selgus, et spetsialistide abi on vaja konkreetsete probleemide lahendamisel.

Tugiisikuga suheldi kõige rohkem 1–2 korda kuus (36%) või 1–2 korda nädalas (29%). Väheste vastajate jaoks oli oluline, et tugiisik oleks nendega samast soost (23%).

Vastajate rahulolu programmi ja tugiisikutega oli üldiselt suur (pea kõigi väidete lõikes oli rahulolu üle 90%), rahule jäädigi tugiisikute kättesaadavuse, emotsionaalse toe, suhtlemisviisi, info jagamisega teiste abisaamise võimaluste kohta ja kõigi muude aspektidega. See tõestab, et SÜTIK täidab programmile seatud eesmärgi – parandada uimasteid tarvitavate inimeste elukvaliteeti, pakkudes neile võimalikult kiiret ning vahetut tuge, et oma eluga senisest paremini toime tulla. Eraldi väärib rõhutamist, et 93% vastanutest nõustus, et nad on alustanud muutmist või juba muutnud oma elu midagi paremuse suunas tänu koostööle tugiisikuga.

Tugiisikud toetasid kliente oma elu parandamisel ja vastajad olid valmis soovitama SÜTIKut endaga sarnases olukorras olevatele inimestele. Rahulolu väljendasid ka vastajate kommentaarid, kust kostus peamiselt tänulikkust tugiisikutele ja õnnelikkust toetuse eest.

Kokkuvõttes võib öelda, et SÜTIKu programmi kliendid on teenusega rahul, oma kommentaaridega väljendati tugiisikutele tänutunnet. Klientide tagasiside kinnitas sedagi, et SÜTIKu programmi on vaja.

# Kasutatud kirjandus

1. Kallaste K, Vaher M. Tugiisik narkootikume tarvitavatele inimestele ehk programm SÜTIK. Ülevaade programmi rakendamisest 2018–2022. Tallinn: Tervise Arengu Instituut 2022.

# Lisa 1. Programmi SÜTIK kliendi rahulolu küsimustik eesti keeles



Tervise  
Arengu  
Instituut

## Programmi SÜTIK kliendi rahulolu küsimustik

Rahuloluküsimustik on mõeldud Sulle, kui oled leidnud endale tugiisiku programmi SÜTIK abil ja oled tugiisikuga vestelnud vähemalt ühe korra. Palume, et annaksid tagasisidet, kuidas oled rahul programmi SÜTIK tugiisikute tööga ja mida saaksime teha, et nii Sinu kui ka teiste SÜTIKu klientide abistamine oleks veelgi edukam.

Sinu tagasiside on anonüümne ja Sinu vastuseid ei ole võimalik Sinuga seostada.

Küsimustele vastamine võtab aega 5–10 minutit.

Aitäh!

Tervise Arengu Instituut

### 1. Vanus:

- |       |                          |       |                          |        |                          |
|-------|--------------------------|-------|--------------------------|--------|--------------------------|
| 18–25 | <input type="checkbox"/> | 36–40 | <input type="checkbox"/> | 51–55  | <input type="checkbox"/> |
| 26–30 | <input type="checkbox"/> | 41–45 | <input type="checkbox"/> | 56–60  | <input type="checkbox"/> |
| 31–35 | <input type="checkbox"/> | 46–50 | <input type="checkbox"/> | 61–... | <input type="checkbox"/> |

### 2. Sugu:

- mees ☐      naine ☐      eelistan mitte öelda ☐      muu ☐

### 3. Emakeel:

- eesti keel ☐      vene keel ☐      eelistan mitte öelda ☐      muu .....

### 4. Elukoht:

- |         |                          |              |                          |   |                          |
|---------|--------------------------|--------------|--------------------------|---|--------------------------|
| Tallinn | <input type="checkbox"/> | Kohtla-Järve | <input type="checkbox"/> | muu piirkond (palun täpsusta linn või vald) | .....                    |
| Tartu   | <input type="checkbox"/> | Sillamäe     | <input type="checkbox"/> | eelistan mitte öelda                        | <input type="checkbox"/> |
| Narva   | <input type="checkbox"/> | Rakvere      | <input type="checkbox"/> |   |                          |
| Jõhvi   | <input type="checkbox"/> |              |                          |   |                          |

### 5. Sain infot SÜTIKu tugiisiku kohta:

- |                               |                          |                      |                          |
|-------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Sõbralt, tuttavalt            | <input type="checkbox"/> | Kriminaalhooldajalt  | <input type="checkbox"/> |
| Pereliikmelt                  | <input type="checkbox"/> | Vanglaametnikult     | <input type="checkbox"/> |
| Sotsiaaltöötajalt             | <input type="checkbox"/> | Kohtunikult          | <input type="checkbox"/> |
| Kahjude vähendamise keskusest | <input type="checkbox"/> | Narko.ee             | <input type="checkbox"/> |
| Raviasutusest                 | <input type="checkbox"/> | Internetist          | <input type="checkbox"/> |
| Politseilt                    | <input type="checkbox"/> | Muu (palun täpsusta) | .....                    |
| Prokurörielt                  | <input type="checkbox"/> | Ei oska öelda        | <input type="checkbox"/> |

### 6. Kui sageli Sa keskmiselt suhtled oma tugiisikuga?

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| 1–2 korda aastas             | <input type="checkbox"/> |
| 1–2 korda kolme kuu jooksul  | <input type="checkbox"/> |
| 1–2 korda kuus               | <input type="checkbox"/> |
| 1–2 korda nädalas            | <input type="checkbox"/> |
| Rohkem kui 1–2 korda nädalas | <input type="checkbox"/> |
| Vastavalt vajadusele         | <input type="checkbox"/> |



## 7. Kuidas oled rahul SÜTIKu teenusega?

	Jah	Pigem jah	Pigem ei	Ei	Ei oska öelda
7.1. Olen jäänud rahule sellega, kuidas tugiisik minuga tavaliselt suhtleb.					
7.2. Tugiisik on olnud mulle piisavalt kättesaadav					
7.3. Tugiisik on olnud mulle emotsionaalselt toeks.					
7.4. Nõustamisel mulle pühendatud aeg on olnud piisav.					
7.5. Kohtumised on korraldatud piisavalt privaatsest.					
7.6. Nõustamisel on mulle selgitatud ravi- ja sotsiaalteenuste erinevaid võimalusi.					
7.7. Olen tänu koostööle tugiisikuga midagi oma elus paremuse suunas muutnud või alustanud muutmist.					
7.8. Soovitsin SÜTIKu teenust minuga sarnases olukorras olevale inimesele.					

## 8. Millist abiteenust vajad kõige rohkem?

Vali üks või mitu.

Sotsiaaltöötaja	<input type="checkbox"/>	Majutus	<input type="checkbox"/>
Võlanõustaja	<input type="checkbox"/>	Toiduabi	<input type="checkbox"/>
Jurist	<input type="checkbox"/>	Riideabi	<input type="checkbox"/>
Kogemusnõustaja	<input type="checkbox"/>	Pesupesemine, dušš	<input type="checkbox"/>
Tugiisik	<input type="checkbox"/>	Muu (palun täpsusta)	.....
Psühholoog	<input type="checkbox"/>	Ei oska öelda	<input type="checkbox"/>
Psühhiaater	<input type="checkbox"/>		
Vaimse tervise õde	<input type="checkbox"/>		
Muu tervishoiu töötaja (palun täpsusta)	.....		

## 9. Kas Sulle on oluline, et Sinu tugiisik oleks Sinuga samasooline (naisena eelistad naissoost tugiisikut, meheena meessoost)?

- Jah ☐  
 Ei ☐  
 Ei oska öelda ☐

## 10. Mida soovid veel lisada?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Aitäh!

# Lisa 2. Programmi SÜTIK kliendi rahulolu küsimustik vene keeles



**Tervise  
Arengu  
Instituut**

## Опрос на тему удовлетворенности клиентов программы SÜTIK

Анкета предназначена для Вас, если в программе SÜTIK Вы нашли для себя опорное лицо и общались с ним как минимум 1 раз. Просим дать нам обратную связь, насколько Вы удовлетворены работой опорного лица программы SÜTIK, а также что мы можем сделать еще, чтобы оказание помощи Вам и другим клиентам было бы более успешным.

Анкета анонимная – Ваши ответы невозможно будет связать с Вашей личностью.

Заполнение анкеты добровольное. Ответы на вопросы займут 5–10 минут.

Благодарим Вас!

Институт развития здоровья

### 1. Ваш возраст:

- |       |                          |       |                          |        |                          |
|-------|--------------------------|-------|--------------------------|--------|--------------------------|
| 18–25 | <input type="checkbox"/> | 36–40 | <input type="checkbox"/> | 51–55  | <input type="checkbox"/> |
| 26–30 | <input type="checkbox"/> | 41–45 | <input type="checkbox"/> | 56–60  | <input type="checkbox"/> |
| 31–35 | <input type="checkbox"/> | 46–50 | <input type="checkbox"/> | 61–... | <input type="checkbox"/> |

### 2. Ваш пол:

- Мужской ☐ Женский ☐ Предпочитаю не отвечать ☐ Другой вариант ☐

### 3. Родной язык:

- Эстонский ☐ Русский ☐ Предпочитаю не отвечать ☐ Другой .....

### 4. Местожительство

- |         |                          |             |                          |   |                          |
|---------|--------------------------|-------------|--------------------------|---|--------------------------|
| Таллинн | <input type="checkbox"/> | Кохтла-Ярве | <input type="checkbox"/> | Другой регион (пожалуйста, уточните город или волость | .....                    |
| Тарту   | <input type="checkbox"/> | Силламяэ    | <input type="checkbox"/> | Предпочитаю не отвечать                               | <input type="checkbox"/> |
| Нарва   | <input type="checkbox"/> | Раквере     | <input type="checkbox"/> |   |                          |
| Йыхви   | <input type="checkbox"/> |             |                          |   |                          |

### 5. Вы узнали об опорном лице программы SÜTIK

- |                                      |                          |                                       |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| От друга/подруги, знакомого/знакомой | <input type="checkbox"/> | От работника уголовного надзора       | <input type="checkbox"/> |
| От члена семьи, родственника         | <input type="checkbox"/> | От работника тюрьмы                   | <input type="checkbox"/> |
| От сотрудника                        | <input type="checkbox"/> | От судьи                              | <input type="checkbox"/> |
| В центре снижения вреда              | <input type="checkbox"/> | Narko.ee                              | <input type="checkbox"/> |
| В медицинском учреждении             | <input type="checkbox"/> | Из интернета                          | <input type="checkbox"/> |
| В полиции                            | <input type="checkbox"/> | Другой вариант (пожалуйста, уточните) | .....                    |
| От прокурора                         | <input type="checkbox"/> | Не могу сказать                       | <input type="checkbox"/> |

### 6. Как часто Вы общаетесь со своим опорным лицом в среднем?

- 1-2 раза в год ☐  
1-2 раза в 3 месяца ☐  
1-2 раза в месяц ☐  
1-2 раза в неделю ☐  
Чаще 1-2 раз в неделю ☐  
По необходимости ☐

## 7. Насколько Вы удовлетворены услугой SÜTIK?

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Не могу сказать
7.1 Я удовлетворен(а), как со мной обычно общается опорное лицо.					
7.2 Опорное лицо доступно для меня в достаточном объеме.					
7.3 Опорное лицо оказывает мне эмоциональную поддержку.					
7.4 Уделенное мне время во время консультирования для меня достаточное.					
7.5 Встречи организованы с достаточной приватностью.					
7.6 В ходе консультирования мне разъяснены различные возможности прохождения лечения и оказания социальной помощи.					
7.7 Благодаря сотрудничеству с опорным лицом я изменил(а) свою жизнь к лучшему или начал(а) менять.					
7.8 Я бы посоветовал(а) услугу SÜTIK людям, находящимся в похожей со мной ситуации.					

## 8. В каких бесплатных услугах Вы нуждаетесь больше всего?

Укажите одну услугу или несколько.

Социальный работник	<input type="checkbox"/>	Место проживания	<input type="checkbox"/>
Консультант по долгам	<input type="checkbox"/>	Помощь с едой	<input type="checkbox"/>
Юрист	<input type="checkbox"/>	Помощь с одеждой	<input type="checkbox"/>
Равный консультант	<input type="checkbox"/>	Постирать белье, принять душ	<input type="checkbox"/>
Опорное лицо	<input type="checkbox"/>	Другая услуга (пожалуйста, уточните )	.....
Психолог	<input type="checkbox"/>	Не могу сказать	<input type="checkbox"/>
Психиатр	<input type="checkbox"/>		
Сестра-специалист по психическому здоровью	<input type="checkbox"/>		
Другой медработник (пожалуйста, уточните)	.....		

## 9. Важно ли для вас, чтобы опорное лицо было с вами одного пола (если я женщина, то предпочитаю опорное лицо женского пола, если я мужчина, то предпочитаю опорное лицо мужского пола)?

Да ☐  
 Нет ☐  
 Не могу сказать ☐

## 10. Что бы Вы хотели еще добавить?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Спасибо!

