



SOTSIAALMINISTEERIUM



# Naiste tugikeskuste klientide arvamusel saadud abist

Kadri Soo

Tartu  
2015

## Sissejuhatus

Käesolev raport tutvustab naiste tugikeskuste klientide uuringu tulemusi. Uuring on osa Norra finantsmehhanismist 2009-2014 rahastatud eeldefineeritud projekti "Developing services for victims of domestic violence, strengthening co-operation between different institutions and raising awareness among victims and the general public" tegevustest.

Naiste tugikeskused pakuvad vägivalda kogenud naistele ja vajadusel nende lastele kompleksteenust. Tugikeskused ei paku ainult turvalist öömaja, vaid ka kriisiabi, psühholoogilist ja juriidilist nõustamist, tugisikuteenust jms. Esimene naiste tugikeskus (varem nimetati neid varjupaikadeks) loodi 2002. aastal. Praegu tegutseb Eestis 13 naiste tugikeskust 12 maakonnas.

Siinse uuringu eesmärk oli välja selgitada tugikeskuste poole pöördunud naiste arvamus neile pakutud teenustest. Täpsemalt sooviti saada teada, millist abi naised tugikeskustest said, kuidas neid aitas ning milliseid teenuseid võiksid tugikeskused ja teised vägivaldaohvreid abistavad asutused naiste hinnangul veel pakkuda.

Raporti autor tänab MTÜ Eesti Naiste Varjupaikade Liidu juhatajat Eha Reitelmanni abi eest uuringu korraldamisel, naiste tugikeskuste töötajaid abi eest uuritavate värbamisel ning kõiki naisi, kes olid valmis oma kogemusi jagama. Tänuõnad kuuluvad ka Beata Žarkovskile, kes viis läbi ja transkribeeris venekeelsed intervjuud.

## Naiste tugikeskuse teenus

Naiste tugikeskuse teenus on spetsialiseeritud kompleksteenuse, mille eesmärk on naistevastase vägivalda ohvreid ja nende lähedasi informeerida, neid emotsionaalselt toetada, tagada nende turvalisus ning jõustada neid vägivallaringist väljuma ja iseseisvalt toime tulema (Reitelmann jt 2013<sup>1</sup>). Teenus jaguneb kaheks suunaks: turvakoduteenus ja nõustamiseks.

**Turvakoduteenus** raames pakutakse vägivalda kogenud naistele ja tema lastele võimalust peale vägivallajuhtumit või selle ohu korral turvalises keskkonnas rahuneda, puhata ja teha plaane edasise elu korraldamiseks. Turvakodus tagatakse naisele ja lastele ajutine eluase. Seal on olemas võimalus söögitegemiseks, pesupesemiseks ning isikliku hügieeni tagamiseks. Vajadusel antakse kliendile toiduaineid, hügieenivahendeid ja rõivaid. Turvakodus tegelevad kliendiga eriväljaõppe saanud tugikeskuse töötajad, kes osutavad talle vajalikku nõustamist. Turvakodu aadress on salastatud, seal ei ole pidevat valvet, kuid kliendid saavad vajadusel alati töötajatega ühendust võtta.

Nõustamisteenust pakutakse klientidele hoolimata sellest, kas nad viibivad turvakodus või mitte. Sõltuvalt kliendi vajadusest võidakse talle osutada esmast ja juhtumipõhist nõustamist, aga ka juriidilist nõustamist, psühholoogilist nõustamist ja/või psühhoteraapiat.

**Esmane nõustamine** tähendab kannatanu ärakuulamist ja talle emotsionaalse toe pakkumist, vajadusel turvariskide hindamist ja esmase tegevusplaani koostamist ohtude vältimiseks. Siin pakub töötaja kliendile informatsiooni tema õigustest, abisaamise võimalustest ning lepib vajadusel kokku järgneva kohtumise. Esmast nõustamist pakutakse lisaks silmast-silma kohtumistele ka telefoni ja e-maili vahendusel. Klient võib helistada ööpäevaringselt.

**Juhtumipõhise nõustamise** käigus kohtutakse vägivalda kogenud või selle ohus naise ja vajadusel tema lastega. Töötaja kuulab kannatanu ära, toetab teda ja lapsi emotsionaalselt. Toetamise ja jõustamisega soovitakse aidata naisel saada üle jõuetusetundest ning julgustada neid ise vastu võtma oma elu puudutavaid olulisi otsuseid (nt vägivallaringist väljumine). Nõustamise jooksul selgitatakse välja naise vajadused ja soovid, jagatakse talle informatsiooni seaduslikest õigustest ja tugikeskuse poolt ning väljaspool seda pakutavatest teenustest ning koostatakse pikemaajaline tegevuskava ja turvaplaan. Tegevuskava võib sisaldada näiteks toetuste taotlemist, pere eelarve koostamist, uue eluaseme ja töökoha otsimist, suhtlemist lastekaitse/sotsiaaltöötaja ning politseiga, kohtusse pöördumist lahutuseks ning lapse

---

<sup>1</sup> Reitelmann, E., Piirisild, K., Sinisalu, K., Albrant, M., Mikiver, I. (2013). Naiste tugikeskuse teenusekirjeldus. [http://naisteliin.ee/files/80\\_Naiste%20tugikeskuse%20teenusekirjeldus.pdf](http://naisteliin.ee/files/80_Naiste%20tugikeskuse%20teenusekirjeldus.pdf)

hooldusõiguse ja suhtlemiskorra määramiseks jne. Kava elluviimist arutatakse kliendiga jooksvalt nõustamiste käigus ja vajadusel täiendatakse või muudetakse seda.

**Juriidiline nõustamine** sisaldab kliendi õigusnõustamist, temale juriidiliste dokumentide koostamist ja tema esindamist või kaitsmist kohtuvälises ja kohtueelses menetluses, kohtus või mujal. Juriidiline nõustamine võib sisaldada ka suhtlemine kolmandate isikutega, vajadusel kliendi huvides tõendite kogumist ning muude õigustoimingute tegemist. Näiteks aitab juriidiline nõustaja klientidel saavutada kohtuväliseid kokkuleppeid abielulahutuse, laste elatise, ühisvara jagamise, kaasomandi lõpetamise, laste hooldusõiguse ja lastega suhtlemise küsimustes. Vajadusel esindab nõustaja klienti kohtumenetluses.

**Psühholoogiline nõustamine** eeldab tihedat koostööd kliendiga, mille raames aitab nõustaja kliendil lahti mõtestada oma elu probleemsed olukorrad, leida lahendusi ja saavutada parimaid võimalikke tulemusi. Psühholoogilise nõustamise eesmärgiks on parandada kliendi heaolu, vähendada pingeid, suurendada enesekindlust, edendada iseseisvust otsuste langetamisel ja oskusi probleemide lahendamisel ning õpetada paremat arusaamist iseendast, oma võimetest ja olukordadest. Naistevastase vägivalla ohvrite puhul rakendatakse individuaalnõustamist, ema ja laste nõustamist või grupinõustamist.

**Psühhoteraapia** on põhjalik, eesmärgipärane ja planeeritud terapeutiline sekkumine, mis põhineb kliendi laiematel isiklikel arenguvajadustel seoses psühhosotsiaalsete ning psühhosomaatiliste tegurite ja põhjustega. Psühhoteraapia eesmärgiks on leevendada või kõrvaldada väljakujunenud sümptomeid, muuta häirunud käitumis- ja mõtteviise ning edendada patsiendi küpsust, arengut, vaimset tervist ja heaolu. Psühhoteraapiat viiakse läbi individuaalselt või grupis. Lapsega viib psühhoterapeut teraapiat läbi tulenevalt lapse soovist, kas koos emaga või individuaalselt. Psühhoteraapiat viiakse läbi psühhoterapeudi ja patsiendi/kliendi struktureeritud kohtumisel.

Tugikeskuse teenuste osutamine eeldab spetsiaalset väljaõpet ja pädevust. Esmast ja juhtumipõhist nõustamist pakuvad naistevastase vägivalla ohvritega töötamiseks eriväljaõppe saanud tugikeskuse töötajad, esmase nõustamise puhul ka vabatahtlikud. Juriidiline nõustamine eeldab õiguslase kõrghariduse olemasolu ja soovitatavalt naistevastase vägivalla alase täiendkoolituse läbimist. Psühholoogilist nõustamist pakuvad erialase kõrgharidusega psühholoogid, kes on saanud lisaks naistevastase vägivalla teemalise täiendkoolituse. Psühhoteraapiat viivad läbi spetsialistid, kes on omandanud kõrghariduse meditsiini-, sotsiaal-, haridusteadustes või ekvivalentses valdkonnas ja läbinud vastava psühhoteraapia suuna väljaõppe.

## Metoodika

Naiste tugikeskuste klientide uuring toimus 2015. aastal kombineeritud meetodina. Esimene sisaldas teenusega rahulolu küsitlust. Majutusel viibinud ja/või nõustamisteenust saanud naistel paluti täita iseseisvalt anonüümne ankeet tugikeskuses kohapeal või internetis veebiküsitlusena (vt ankeeti lisa 1). Paberankeedile vastanud naised panid ankeedi töötajalt saadud ümbrikusse ning sulges selle. Täidetud ankeedid kogusid tugikeskusetöötajad kokku ning saatsid uurijale. Veebiküsitluse vastused salvestusid automaatselt andmebaasi. Uuringus osalemine oli naistele vabatahtlik ning anonüümne. Kokku laekus 74 ankeeti ja veebiküsitluse vastust üheksast tugikeskusest (Ida-Viru, Jõgeva, Järva, Lääne, Rapla Viljandi, Virumaa, Võrumaa ja Pärnu tugikeskusest). Viis naist tugikeskusesse pöördunud naist olid helistanud ka tugitelefoni 1492.

Täiendava meetodina viidi läbi poolstruktureeritud personaalintervjuud tugikeskuse teenuseid kasutanud naistega. Naistega ühenduse saamiseks saadeti kõikidesse tugikeskustesse uuringu eesmärki ning korralduslikke põhimõtteid tutvustav kiri, mida paluti tugikeskuste töötajatel edastada teenusel olevatele/olnud naistele. Intervjuus osalemine oli naistele vabatahtlik. Nõusoleku andnud naised võtsid intervjuueerijaga ise ühendust meili või telefoni teel või edastas töötaja nende kontaktid.

Intervjuud viisid läbi tugikeskustega mitte seotud isikud – eestikeelsed intervjuud tegi Tartu Ülikooli lektor Kadri Soo, venekeelsed üliõpilane Beata Žarkovski. Intervjuud kestsid 20 kuni 75 minutit sõltuvalt sellest, kui palju teenuseid olid naised saanud ning kui avameelsed ja jutukad nad olid. Intervjuud viidi läbi skype'i või telefoni teel (uurija helistas intervjuueeritavale talle sobival ajal). Naise nõusolekul intervjuu helisalvestati ja pärast transkribeeriti. Intervjuude puhul, mida ei lindistatud, tehti jooksvalt kokkuvõte.

Intervjuudes käsitleti teemasid nagu eelnev teadlikkus tugikeskustest, ootused abi suhtes, tugikeskustest saadud teenused ja arvamus nende kasulikkusest, mujalt saadud abi. Samuti küsiti naistelt, millist abi nad oleks veel vajanud ning millist abi võiksid tugikeskused ja teised asutused vägivalla all kannatanud naistele pakkuda. Eraldi teemana räägiti lapse hooldusõiguse ja suhtluskorra määramise kogemustest. Intervjuukava on lisa 2.

Uuringus osales 20 naist, kes olid intervjuu läbiviimise ajal või mõni aeg enne seda kasutanud tugikeskuste teenuseid. Kokku oli naisi kaheksast tugikeskusest (vt tabel 1). Peaegu kõik naised oli kannatanud paarisuhtevägivalla all, üks naine oli kogunud vägivalda täiskasvanud poja poolt. Naiste vanus varieerus 20ndatest 60ndateni.

Enamikul naistel olid üks või mitu alaealist last. Intervjuu hetkeks olid naised lõpetanud suhte vägivalda kasutanud mehega.

**Tabel 1. Intervjueeritud naised tugikeskuste järgi**

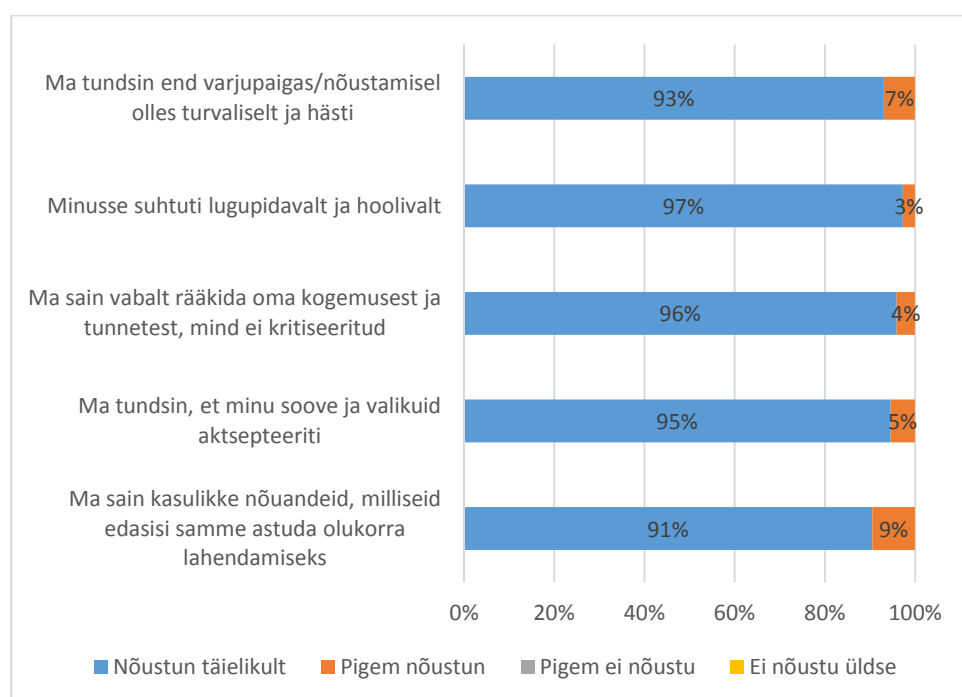
<b>Tugikeskuse nimi</b>	<b>Intervjueeritud naiste arv</b>
Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik	4 (3 vene naist, 1 eesti naine)
Järvamaa Naiste Tugikeskus	3
Läänemaa Naiste Tugikeskus	1
Jõgevamaa Naiste Tugikeskus	3
Valgamaa Naiste Tugikeskus	2
Viljandimaa Naiste Tugikeskus	2
Virumaa Naiste Tugikeskus	2
Võrumaa Naiste Tugikeskus	3

Uuringu läbiviimisel järgiti mitmeid eetikaprintiipe. Uuringus osalemine oli anonüümne. Intervjuude lindistused ja transkriptsioonid jäid ainult uurija kätte, neid ei antud välja tugikeskuste töötajatele ega uuringuga mitteseotud isikutele. Raportis ei esitata osalejate identifitseerimist võimaldavaid detaile. Kõik tsitaadid on esitatud kursiivis.

## Tulemused

### Teenusega rahulolu küsitluse tulemused

Teenuse tagasiside küsitluslehe täitnud naistel paluti mõelda turvakodus viibimise, nõustamise ja/või abitelefoni helistamise kogemusele ning hinnata, kuidas nad end teenusel olles tundsid ja kuidas see neid aitas. Tulemused näitavad, et klientide hinnang oli väga positiivne (joonis 1). Peaaegu kõik naised kinnitasid, et tugikeskuse töötajad suhtusid neisse lugupidavalt ja hoolivalt. Valdav enamik sai oma kogemusest rääkida, ilma et neid oleks kritiseeritud. Kliendid tundsid end turvakodus ja nõustamisel turvaliselt ning leidsid, et nende soove ja valikuid aktsepteeriti. Peaaegu kõik naised nõustusid täielikult, et nad said teenusel olles kasulikke nõuandeid oma olukorra lahendamiseks. Ükski naine ei valinud küsitluslehel esitatud väidetega mittenõustumist väljendavaid skaalapunkte.



Joonis 1. Tugikeskuse või abitelefoni teenuseid kasutanud naiste hinnang teenustele

Mõned naised lisasid vabatekstina, et nad sooviksid saada veel juriidilist abi, rahalist toetust ning nõustamist lastele. Osa märkis, et nad jäid kõigega rahule ja saadud abi oli nende jaoks täielik, seda oli isegi rohkem kui loodeti. Eraldi kiideti juriste ja psühholoogi. „Juristi poolt antud juriidiline nõustamine oli väga hea.“ Samuti tänati nimeliselt tugikeskuse töötajaid: „Soovin kiita väga heade ja professionaalsete tegude ja mõistva suhtumise eest [töötaja nimi]!“

## Klientide intervjuude tulemused

### Teadlikkus naiste tugikeskustest

Intervjuudest selgus, et naiste teadlikkus tugikeskustest ja sealt saadavatest teenustest oli madal. Paljud naised olid küll meediast kuulnud, et sellised asutused on olemas, kuid neil ei olnud aimu, millega seal tegeletakse. Oli neid, kes teadsid, et naiste tugikeskused on suuremates linnades nagu Tartu või Tallinn, kuid mitte väiksemates, sh nende kodulinnas. Mõned naised ei olnud tugikeskustest üldse kuulnud. Ainult üksikud naised teadsid, millisele sihtgrupile need asutused on suunatud ja millist abi sealt võiks saada. Need olid naised, kelle erialane tegevus oli seotud sotsiaalvaldkonnaga.

Suhtumine naiste tugikeskustesse oli kohati eelarvamuslik. Näiteks üks naine jutustas, et tema sõbranna laitis tugikeskusesse (siis nimetati asutust veel varjupaigaks) pöördumist, sest see olla mõeldud *kodututele või sellistele, kes ei saa kuskil ööbida*. Hiljem neelas ta valehäbi alla, võttis tugikeskusega ühendust ning oli kokkuvõttes imestunud saadud teenuste mitmekülgsusest.

Tugikeskuste kohta täpsema informatsiooni saamise suhtes jagunevad naised kaheks. Suurem osa naisi sai tugikeskuse kontaktid ohvriabilt või kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajalt, kes soovitas neile tugikeskuse psühholoogi või juristi konsultatsiooni. Mõned naised otsisid ise internetist infot võimaluste kohta vägivalda korral abi saada või tegi seda nende lähedane (tütar) või tuttav (sõbranna, töökaaslane).

*„Intervjueerija: Kust Te saite infot tugikeskuste kohta?*

*Naine: Internetist. Mul oli see kriitiline olukord juba paar nädalat ja ma hakkasin otsima. Siis sain lauatelefoni.“*

*„Mul tütar leidis kuskilt selle numbri. Ise olin ka varem kuulnud tugikeskusest, kuid ma ei süvenenud. Ma ei teadnud üldse, kuidas seal aidatakse.“*

Naiste ettekujutus tugikeskuse teenustest oli ebamäärane isegi pärast kontaktide saamist. Mõni arvas, et tugikeskusest saab ainult ööbida, teised eeldasid, et keskus pakub üksnes psühholoogilist või juriidilist nõustamist. Tugikeskuse teenuste komplekssus tuli naistele üllatusena. Vähene teadlikkus tugikeskuse teenustest ning pagemine ohtliku olukorra eest kodus võisid olla põhjusteks, miks ei olnud naistel ootusi tugikeskusest saadava abi suhtes. Tõsiselises vägivaldasituatsioonis ei ole naistel muid soove, kui saada turvalisse kohta, nagu järgmisest tsitaadist selgub: *„Siis ma*



*olin ikka nii segane, et mul oli number üks, et keegi mulle enam kallale ei tule. Et ma saaksin kuhugi nii lukkude taha.“*

Järgnevalt analüüsitakse naiste arvamusi tugikeskusest saadud abist lähemalt teenuse liikide kaupa.

## **Sotsiaalnõustamine ja tugiisikuteenus**

Siin osas kirjeldatakse naiste esimesi kogemusi tugikeskusesse jõudmisel, nende ärakuulamist ja neile soovitude andmist turvalisuse tagamisel, samuti abi, mida naistele osutati nende edasise elu korraldamisel. Antud peatükis nimetatakse naisega vestlemist, tema informeerimist teistest abivõimalustest ja tegevusplaani koostamist sotsiaalnõustamiseks, ehkki naised ise sellist terminit ei kasutanud.

Naiste ja tugikeskuse töötajate kohtumine algas enamasti naise telefonikõnest, harvemal juhul saatis naine meili või võttis keskusega ühendust mõni teine ametiisik (ohvriabitöötaja, sotsiaaltöötaja), kes rääkis ära naise mure ning palus siis naisel tugikeskusega kokku leppida täpne kohtumisaeg ja koht. Seejärel läksid naised tugikeskusesse kohale või kohtusid mujal. Näiteks ühele naisele, kes varjas ennast vanematekodus, sõits töötaja ise külla.

Intervjueeritud naised hindasid tugikeskuse töötajate reageerimiskiirust. Nende sõnul organiseeriti kiiresti kokkusaamised, aidati kärmelt kodust lahkuda või sealt vajalikud asjad (riided, dokumendid) ära tuua ning asuti usinasti tegevusplaani koostama naise ja laste turvalisuse tagamiseks.

Naised rõhutasid töötajatega esmakohutimise olulisust hirmu ja ärevuse maandamisel. Saabudes keskusesse füüsiliselt vägivaldse, kontrolliva ja terroriseeriva elukaaslase juurest, mõnedel juhtudel kodust lausa põgenedes, tundsid naised, et soe, empaatiline ja kriitikavaba vastuvõtt rahustas neid ja sisendas julgustunnet.

*“Ojaa, mul olid närvid ikka täitsa krussis. /.../ Ma ei mäleta sõnu, mida ta [tugikeskusetöötaja] rääkis. Ma mäletan, et rahunesin maha. Ta kuidagi rahustas. Ja see mõjus mulle väga hästi. See esimene vastu võtt oli ülitähtis, see oli väga hea. Maandas pingeid.“*

Vestlused tugikeskuse töötajatega aitasid naisel aru saada olukorra tõsidusest, tunnistada endale vägivaldaohvriks olemist ja mõista vägivaldsete mõttemaailma. Mõned naised jutustasid, kuidas nad pöördusid pärast tugikeskusega ühenduse võtmist korduvalt koju tagasi lootes, et mees muutub. Tulles taas varjupaika mehe vägivaldaaktide tõttu ei teinud tugikeskuse töötajad etteheiteid, vaid võimaldasid naisel endal selgusele jõuda oma valikutes.

*„Tugikeskus selles suhtes sõitis täitsa üle [teiste abiandvate asutuste panusest] selles suhtes, et mul oli seda algul raske ka endale tunnistada, et minuga niimoodi juhtus [langes paarisuhtevägivalla ohvriks]. Nemad tõid mind sellest välja.“*

*„Ma käisin mõned korrad tagasi [kodulinna], aga alati lõppes see suure jamaga. Siis nagu ma ei kuulan'd alati kõike. [Tugikeskuse töötaja nimi] ütles, et ta ei saa keelata ja ta toetab mind. Ja mees lubas muutuda ja... Aga kui märtsis tuli mul see arusaam, et enam midagi ei muutu. Ja kui ma järjekordse vägivallaaktiga ära tulin, siis ma ütlesin, et kõik. Ja siis on neil [tugikeskuse töötajatel] ka hea meel, et mul on silmad avatud ja kõiges aitavad. Kui on vaja ükskõik mida öelda või rääkida, siis alati saab helistada.“*

Intervjueeritavad said töötajatelt moraalset tuge, julgustust ja motivatsiooni võtta ette tegevusi vägivallaringist/suhtest lahkumiseks. Naised tunnistasid, et tugikeskuse töötajatega suheldes tundsid nad end vajalikuna ja et nad *lähevad kellelegi korda*. Positiivsena nimetati (iganädalaseid) vestlusi, mille käigus arutati läbi naise tehtud edusammud ja edasine tegevuskava. Tugikeskuse töötajad aitasid naistel kodust lahkuda, saada vanast korterist kätte isiklikud asjad, vormistada vajalikke dokumente, kirjutada avaldusi, suhelda lastekaitse ja õiguskaitseorganitega. Töötajad käisid naistega kaasas politseis ja kohtus. Samuti aitasid nad korraldada lapse kokkusaamisi isaga ning olid kolmandaks isikuks nendel kohtumistel. Venekeelsetele naistele pakkusid töötajad abi dokumentide ja ametnike jutu/kohutistungil räägitu tõlkimisel.

*„Kõik asjad olid väga segamini ja ei teadnud, kuidas edasi minna. Väga palju oli mul laenusid kaelas ja turvatööta sõna otseses mõttes aitas ühendust võtta kohtutäituritega ja kirjutasime kirju hästi palju. Temalt oli väga suur abi. Ta ütles, et sa pead lihtsalt ära planeerima oma töid ja asju. /.../ Ta iga nädal käis ja saime kokku ja vahel ta tuli ja saime kaks korda nädalas kokku. Nii kuidas vajadus oli. Ta oli tugiisik, kes toetas ja aitas järjele. Ma ei tea, kui teda ei oleks olnud, mis siis oleks saanud.“*

*„Esimesed kolm päeva läksid nii, et istusin ja nutsin. Algul oli väga raske. Et kaks tuba, puhas ja korras, aga ikkagi võõras koht. Et ei tea mis edasi saab, oli selline teadmatuse tunne. Ja siis iga päev käidi ja küsiti, et kuidas läheb. Ja mis ma edasi plaanin. Selles mõttes oli väga hea tugi. Vaevalt et mu oma perekonnaliikmed oleksid mind suutnud nii palju aidata. Siin oli ka professionaalne abi heal kohal.“*

Uuritavate hulgas oli naisi, kes olid vägivalla tõttu sunnitud ühest asulast teise kolima. See tähendas aga täielikku muutust enda ja laste elus – korteri ja töökohavahetust ning uude kooli või lasteaeda minekut. Naiste sõnul otsisid tugikeskuse töötajad ise neile või aitasid neil otsida uut tööd ja taskukohase üüriga eluaset. Samuti pidasid töötajad läbirääkimisi kooli- ja omavalitsuse juhtidega, et tuua lapsi üle (keset õppeaastat) uude kooli ja tagada neile lasteaiakoht. Naised nentisid, et ilma tugikeskuse töötajate abita oleks selliste ümberkorralduste tegemine olnud neile tõsine või isegi ülejõukäiv

väljakutse. Üks intervjuueeritav jutustas, kuidas tugikeskuse töötaja aitas tal lahendada lasteaiakoha probleemi, et ta ise saaks tööl käia.

*“Ma ütlen veel kord tänu naistekeskuse töötajale, et tema käis [nimetab omavalitsuse nime] volikogus ja ütles sellise nõudmise, et meil on inimene, kes vajab abi. Et ta käib tööl, lastel on kool, aga lasteaiakohta on vaja eriolukorras. Ja tõesti siis mulle tuldi vastu ja ma sain lasteaiakoha ka, et selleks kulus kuskil kaks nädalat. See otsus tehti väga kiirelt.”*

## Majutusteenus

Enam kui pooled intervjuueeritavad oli üksi või koos lastega majutusel. Öömajal olemine kestis mõnest päevast või nädalast kuni mitme kuuni. Majutusel olnud naised olid väga tänulikud seal elamise võimaluse eest. Nende jaoks oli see eelkõige koht, kus maha rahuneda ja teha plaane edasise elu korraldamiseks. Naistel, kellel polnud tööd, tähtsustasid tasu mitte küsimist ajutise elamispinna eest. Naised tundsid heameelt, et nad võisid olla tugikeskuses seni, kuni leidsid endale korteri ja sissetuleku, mis võimaldas hakkama saada.

*„Nad ütlesid, et me välja ei aja, et ela nii kaua, kui sul vaja on. Mina kartsin kõige rohkem seda, et kaks kuud, et mida ma siis edasi teen. Et see oli tugikeskuse poolt väga hea asi, et ajalist piirangut ei olnud, et kui sul see vajadus on, siis ole.“*

Tulemusi analüüsid selgus, et majutusteenus oli ainuke, mille suhtes oli mõnel naisel välja tuua kriitilisi aspekte. Esiteks mainiti ruumikitsikust ja keerukate suhete tekkimise võimalust, kui majutusel viibis korraga mitu naist oma lastega.

*„Korter toimis seal, see oli väga hea. Personal oli 5+. /.../ Seal oli suur tuba avatud ja köök ka. Mulle lapsed väga meeldivad, aga kui satub mõni ühe lapsega ja siis keegi 5 lapsega, et natuke raskeks läheb. Seal on teatud asjad, mida ma ei taha mainida. Lapsed on lapsed. Kui lapsed on ja majanduslikud raskused, siis tekivad muud asjad. Siis ei ole süüa ja kui teine pool on kaastundlik, siis see natuke läheb keeruliseks. Aga seda korterit ei saa valida.“*

Paar naist nimetas vähest turvatunnet, seda eriti siis, kui varjupaigas ööbib korraga mitu naist, kellel on väga terroriseerivad ja ahistavad mehed. Naised ütlesid, et sellises olukorras hirmutunde justkui mitmekordistub, sest ei ole teada, kelle kaasa võib turvakodu asupaiga välja uurida ja ähvardama tulla. Üks naine tegi ettepaneku paigaldada varjupaika turvanupu, millele vajutades saaks politsei ja turvakodutöötajad kohe hädaohust teada. Antud tulemus näitab naiste hirmutunde suurust, mida võimendab sarnase vägivallakogemusega naiste koosviibimine. Üks intervjuueeritav jutustas, kuidas ta kartis terve esimene kuu varjupaigas viibida. Töötajate pideva rahustamise tulemusel ärevus kadus ning ta hakkas tundma end kindla ja julgemana.

Majutusteenuse kohta kriitikat teinud naised võtsid oma juttu kokku arvamusega, et nad on kõigest hoolimata väga rahul ja hindavad kõrgelt ööbimise võimalust, sest ilma selleta ei oleks nad saanud vägivallatseja juurest lahkuda.

## Psühholoogiline nõustamine

Peaaegu kõik intervjueritud naised said tugikeskuse kaudu psühholoogilist nõustamist. Seansside arv varieerus ühest-kahest kuni kümneni. Naiste arvamus nõustamisest ja psühholoogi suhtumisest oli väga positiivne. Psühholoogiga vestlemine aitas neil vähendada ärevust ja hirmu, tõsta enesehinnangut ning jõuda enda elus ja soovides selgusele. Üks naine ütles, et pärast psühholoogilist nõustamist hakkas ta *uuesti elama*, sest enne seda oli ta justkui *elust välja kukkunud*. Nõustamisel osalenud naised tundsid ennast julgema ja kindlamana, et pöörduda politseisse või minna tsiviilasjas kohtusse vägivaldse mehe vastu.

*„Psühholoog andis mulle enesekindlust, enne mul seda üldse ei olnud. Mehe poolsed alandused ja mõnitamised suruvad väga enesekindluse maha. Kui ta ütleb sulle, et kui sa julged politseisse kaebama minna, siis ma kisun sul pea maha või muud“.*

Vägivallaohvrid tunnevad sageli suurt häbi ja hirmu endaga toimunu suhtes, nad ei julge vägivallast rääkida isegi oma päritoluperekonnale. Pikaajaline varjamine ja süükoormaga elamine tekitab suuri pingeid, millest nõustamisel käies suudeti vabaneda.

*„Intervjuerija: Rääkige psühholoogilisest nõustamisest lähemalt. Olid teil mingid ootused selle suhtes?*

*Naine: Suuri ootusi mul ei olnudki. /.../ Aga see tuli väga kasuks. Üle viie aasta hoidsin seda vägivalla asja kõik saladuses, isegi perekonnaliikmed ei teadnud. Ja lõpuks saab neist pingetest ka lahti, et saab rääkida sel teemal. Ja lastel on ka vägivalla tõttu omad tagajärjed ja nüüd saavad lapsed ka abi.“*

Üks naine oli tugikeskuse kaudu osalenud ka vägivalda kogenud naiste tugirgrupis. Tegemist on rühmas toimuva nõustamisvormiga, kus naised jagavad professionaalse grupijuhhi modereerimisel oma kogemusi ning õpivad ja innustuvad üksteise edusammudest. Intervjueritavale väga meeldis rühmatöö. Tema arvates oli positiivne, et gruppi oli valitud vägivallaringist sarnasel väljumise etapil olevad naised.

*„Ma sain aru, et nad katsuvad leida sinna gruppi natuke ühtivaid teemasid. On see siis samalaadse juhtumiga seotud või lastest. Võib-olla ei ole hea istuda grupis inimestega, kes on juba aasta-aega sellest välja tulnud ja teine, kes on veel kodus. See oli hästi vahva. Me tegime hästi palju harjutusi seal. Me rääksime, tegime näputööd, et siis lähevad keelepaelad eriti hästi lahti, kui sa midagi nokitsed.“*

Mõnel uuringus osalenud naisel oli nõustamiskogemusi väljastpoolt tugikeskust. Naised olid pöördunud ohvriabitöötaja poole, kes oli nad suunanud mõne teise asutuse

psühholoogi juurde. Hiljem tugikeskusesse tulles, said nad keskuse kaudu psühholoogilist nõustamist. Üldiselt kiitsid naised tugikeskuse poolt pakutud nõustamist rohkem kui mujalt saadud samalaadset teenust. Neile näis, et tugikeskuse psühholoog on teemas pädevam. Teiseks ei piirdunud tugikeskuse psühholoogi tegevus ainult ajaliselt limiteeritud seansside läbiviimisega. Ta helistas ise naisele või lubab naisel endale helistada keerulistel hetkedel. Lisaks andis ta naiste sõnul nõu ja juhtnööre, mis väljuvad psühholoogilise nõustamise raamest. Järgmises näites ei võrdle uuritav mitte ainult tugikeskuse ja teise nõustamisasutuse psühholoogi tööd, vaid kirjeldab kogu tugikeskuse tegevuse eripära – naiselt pideva tagasiside küsimist abi kohta ja siira huvi ilmutamist.

*„Tegelikult paralleelselt oli mulle juhtumi järel ohvriabi poolt pakutud seda teenust, nõustamisteenust, võimalust käia ühes keskses [nimetab linna nime]. Ma olin seal juba käinud ma ei tea kui kaua aega. Ja kui tugikeskus pakkus ka mulle [psühholoogilist nõustamist], et neil käib inimene, et kas sa oled nõus temaga kohtuma. Siis ma mõtlesin, et ma juba [nimetab linna nime] käin, et kas see on oluline. /.../ Aga see [tugikeskuse nõustamisteenus] oli mulle palju suuremaks abiks. See lähenemine oli palju individuaalsem. Ühest küljest oli individuaalsem nii psühholoogi kui kogu tugikeskuse töö minu kui kliendiga. Täpselt nagu ma seal [nimetab linna nime] käisin, käisin oma kellaaja ära ja sellega asi piirdus. Mis siis tugikeskuse tööst hästi palju erineb, on see, et nad helistasid mulle ise. Küüsid, kuidas läheb? Pakkusid ühte võimalust, teist võimalust. /.../ See oli hästi vahva. Ja see tagasiside küsimine, mis mulle hästi meeldis. Et kuidas see asi minu jaoks töötab. Nende valdkonda arvestades ma tundsin esimest korda, et ma läksin korda kellelegi. Need on täitsa võõrad inimesed ja nende huvi ei ole ühekordne.“*

## **Juriidiline nõustamine**

Paljud intervjuueeritud naised said tugikeskuse kaudu juriidilist abi. Jurist selgitas neile õiguslikke võimalusi, aitas välja töötada ja vormistada dokumente abielulahutuse, laste elatise, hooldusõiguse ja suhtluskorra määramiseks. Üks naine lahendas juristi abiga ühisvara küsimuse ning sai kaasomandina olnud elamispinna edukalt endale. Samuti tegutses tugikeskuse jurist naiste esindajana kohtueelses ja kohtumenetluses. Naiste jaoks oli juristi, mõnikord ka tugikeskuse töötaja, viibimine kohtuistungil väga oluline. Jurist rääkis naiste eest või siis andis nõu, kuna ja mida naised peaksid ütleva ja mida mitte. Esindaja juuresolek andis enesekindlust seista vastakuti vägivaldse elukaaslasega ning tulla toime tema manipulatsioonide ja süüdistustega istungil.

Naiste kogemused lapse hooldusõiguse ja suhtluskorra vaidluses olid erinevad. Oli naisi, kes kiitsid kõiki ametnikke mõistva suhtumise eest ning valmisolekut arvestada otsuse tegemisel vägivaldse mehe potentsiaalse ohuga lapsele ja emale. Ent mõned intervjuueeritavad olid nõrkinud kohtunike ja lapse esindajate ignorantsuses vägivalda

suhtes. Naiste sõnul püüdis kohus eirata politsei tõendeid vägivalaintsidentide kohta, samuti tugikeskuse juristi ning töötaja arvamust jagatud hooldusõiguse ning sagedaste kohtumiskordade kahjulikkusest lapsele ja emale. Tänu juristi abile kaevati ebasoodne kohtuotsus edasi ning saadi parem lahend. Naised väitsid, et ilma tugikeskusest saadud õigusabita, et oleks nad positiivse kohtuotsuseni jõudnud. Allpool toodud näites jutustab mehe füüsilise vägivalda ja psühholoogilise terrori all kannatanud naine korduvast kohtus käimistest lapse hooldusõiguse määramise küsimuses.

*„Nii minule, kui keskuse sotsiaaltöötajale ja juristile tundus, et lapse advokaat oli rohkem isa poole peal, ta kaitses isa, et mina oleksin saanud ainult õiguse määrata lapse paika, muud õigused oleksid jäänud isale. Siis ma esitasin apellatsioonikaebuse, et nad vaataksid juhtumi üle ning võtaksid arvesse seda, et ta on mind peksnud mitmeid kordi. Ma olin väga pettunud kohtuotsuses. Tekkis mulje, et nad ei võtnud arvesse [vägivalla] nüansse. Alles peale apellatsioonikaebuse ja peale selle, kui mees järjepidevalt ei ilmunud kohtusse, võtsid nad arvesse mehe vägivaldat. /.../ Ma ei teagi, mis oleks juhtunud, kui naiste tugikeskuse jurist poleks mind abistanud. Ma ei oleks ise selle peale tulnud, et oleks pidanud apellatsioonikaebuse esitama, ma ei tunne süsteemi.“*

Lisaks eelnevale on naised juristi soovitusel ja juhendamisel teinud esmase õiguskaitse taotluse lapse elukoha määramiseks nende juurde, et raskendada isal lapse äraviimist. Ühel juhul aitas jurist röövitud last kohtu kaudu tagasi saada. Tugikeskuse jurist on nõustanud naisi veel laenusid ja vara puudutavates küsimustes ning aidanud välja töötada plaane ettearvamatult käituva mehe materiaalse terroriseerimise korral.

*„Siis me tegime hädaolukorra plaane, mis aitavad turvalisemaks muuta minu igapäevaolu. Et mis juhtub siis, kui mingi ohuolukorra teema päevakorda kerkib, et mida siis teha. Tegime eelarvelist koosmõtlemist. Et kui on terroriseeriv kaaslane, siis ta mitte ei jäta maksmata lasteraha, vaid ta üritab ka kõikvõimalikul viisil kahjustada seda olemasolevat vara. Mis tähendab, et me olime kohati päris raskes olukorras. Ja siis me kaardistasime, et kuidas üht-teist paremini lahendada. Kuidas seda raha siis paremini kätte jääks. Ja kuidas seda juurde saada. Et kui palju mul aega on, kas ma saaksin teist tööd juurde võtta jne.“*

Peale teenuse kõrge kvaliteedi oli naistele oluline ka selle hind, täpsemalt juriidilise abi tasuta saamine. Naised leidsid, et nad ei oleks endale saanud lubada head õigusabi tavahinnaga. See aga oleks tähendanud vara ja lapse hooldamise kaudu vägivaldset seotust jäämist ning tõenäoliselt vägivaldajuhtumite jätkumist. Üks naine oli kasutanud kahe erineva juristi teenust. Kõigepealt pöördus ta n.ö tavalise advokaadi poole, kelle teenustest ei olnud tsiviilkohtus mingit kasu. Seejärel palus naine tugikeskuse juristilt abi. Viimane aitas saavutada uues kohtuprotsessis soovitud tulemuse lapse hooldusõiguse küsimuses. Intervjueeritav pidas vägivaldsete peresuhetega seotud vaidlusi väga psühholoogiliseks ning leidis, et menetlusprotsessis osalevad ametnikud peavad olema professionaalsed ja vägivaldemaatikast teadlikud.

Vastasel korral on nad vägivaldse poolt kergesti manipuleeritavad, nagu tema juhtumi puhul.

## Teenused lastele

Tugikeskuse kaudu said abi ka lapsed. Enamasti pakuti lastele psühholoogilist nõustamist. Naiste arvates oli see väga vajalik, sest lapsed olid sageli vägivaldaepisoodide tunnistajaks ning tundsid end traumeerituna kodust lahkumisega seotud elumuutustest. Naste sõnul esines lastel ärevushäireid, agressiivsust, endassetõmbumist ja kohanemiskõhvi koolis. Suuremad lapsed käisid psühholoogi juures üksinda, väiksemad aga koos emaga. Uuritavate arvates on laste nõustamisest olnud suur abi – lapsed on muutunud rahulikumaks, nad on hakanud paremini mõistma kodus toimunud vägivalda ja ema rolli selles. Psühholoogiga vestlemine on vähendanud laste hirmusid ning muutnud neid avatumaks.

*„Ja nii ma olen ükskord juba käinud ka lapsega. Lapse psühholoog aitas mul paremini last mõista. Tema käitumisviisi, et miks ta just nii- ja naamoodi käitub ja kuidas mina peaksin siis käituma.“*

*„Lapsele on sellest suur kasu olnud. Laps ei taha ise minuga neist teemadest rääkida. Aga psühholoogi juures on ta hästi avatud ja räägib. Iga kord kui ta psühholoogi juurest tuleb, siis on hästi avatud ja on saanud oma murekoormast lahti. Mõningatest hirmudest on üle saanud tänu psühholoogile. Ta ongi öelnud, et ta ei taha minuga neist asjadest rääkida, sest see teema teeb mulle haiget. Ta on muidu hästi kinnine.“*

Tugikeskuse töötajad on hoidnud lapsi sel ajal, kui naine on käinud juristi või psühholoogi juures, valmistanud lapsi psühholoogiliselt ette isaga kohtumiseks. Nad on saatnud lapsi uues kodukohas kooli või läinud neile vastu, kui ema on olnud tööl. Töötajad on otsinud lastele tugiisiku ning hankinud fondidest ja programmidest rahastust laste huvihariduse kompenseerimiseks.

## Arvamus tugikeskuse teenuste kompleksusest

Intervjuudes küsiti, kuivõrd oluliseks peavad naised seda, et kõik teenused (sh majutusteenus, sotsiaal-, psühholoogiline ja juriidiline nõustamine ning abi lastele) on kättesaadavad ühest asutusest. Andmetest selgus, et naised pidasid teenuste kompleksust vähemal või suuremal määral oluliseks. Mõni põhjendas oma seisukohta mugavuse ja lihtsusega. Arvati, et kergem on rääkida oma lugu ühele inimesele ühes kohas kui paljudele erinevatele ametnikele erinevates asutustes.

Osa naised rääkisid, et nende jaoks on niigi suur ettevõtmine minna abi paluma. Kui nad aga peaks seda tegema erinevates asutustes, siis jätaksid nad üldse minemata.

*„Mugavam on, kui on ühest kohast. Aga kui abi on kättesaadav, siis polegi väga määrav, kust kohast.“*

*„Ikka omab tähtsust. Kõik, mis nagu vaja on, on olemas ja pakutakse ühes kohas. Ma olen selline inimene, et ma ise ikka ei lähe väga.“*

Mõned naised pidasid teenuste ühest keskusest saamist ülioluliseks, kuna see tõstab usaldust. Naised teavad niiviisi paremini, kes on inimesed, kellega nad *koostööd teevad*. Pealegi saavad ühe asutuse spetsialistid meeskonnana pakkuda tõhusamat abi kui üksikud professionaalid erinevatest asutustest.

*„See on tohutult tähtsust tähtis. Ühe keskuse inimesed räägivad omavahel, ma kujutan ette, et nad räägivad need juhtumid läbi, on seal siis mis iganes spetsialistid koos. Selle pärast on oluline, et naine ei suuda oma lugu jutustada mitu kord. Ta räägib selle ära ja järgmine kord ta seda enam rääkida ei taha. Minu meelest on see kõige olulisem põhjus. Et rääkida oma lugu igal pool kõikidele spetsialistidele ei tule kõne alla.“*

### **Tugikeskuse teenuste kasulikkus**

Tulemustes selgus, et naised olid tugikeskuse poolt pakutud teenustega väga rahul. Enamik naisi vastas maksimaalse võimaliku väärtusega küsimusele, millise hindega 10-pallisüsteemis nad hindaksid rahulolu tugikeskusest saadud abi suhtes. Paar naist valis vastusevariandiks üheksa.

Heakskiit teenuste kvaliteedile ning abi kasulikkus selgus ka naiste arutelus olukorra üle, kui tugikeskuseid ei oleks olemas või nad ei oleks keskusesse pöördunud. Intervjueeritavad arvasid, et nende elu oleks sellisel juhul palju raskem. Tõenäoliselt elaksid nad endiselt vägivaldse mehega koos või oleksid sugulaste-tuttavate juures. Nende vaimne tervis ja materiaalne toimetulek oleks problemaatiline. Samuti tähendaks see, et lapsed kannataksid endiselt. Paari naise tulevikunägemus oli väga fataalne – nad arvasid, et kauemaks vägivaldsesse suhtesse jäämine oleks lõppenud enesetapuga.

*„Arvatavasti hullem. Oleksin endiselt [eelnev elukoht]. Elaksin toimetulekust, suviti käiksin maasikaid korjamas ja mustikaid ja jõhvikaid, kuna mul seal ka tööd ei olnud. [Uus elukoht] ma poleks korterit üldse saanud, oleksin loobunud otsimisest.“*

*„Ma oleksin selles olukorras seni. Selles olen pärsi kindel. Nagu teada on, siis sellise perevägivaldaga olukorrast naised lahkuda ei suuda. Ei suutnud ka mina. Ja korduvalt. Kui ma juba olin n.ö tugikeskuse nimekirjas, siis ma tundsin, et lihtsam on*



*tagasi minna ja alla anda. Ja siis me rääkisime tugikeskuse inimestega need asjad uuesti läbi ja ma sain aru, et kuidas ma sain nii loll olla.“*

*„Kui neid ei oleks olnud, oleksin ma, kuidas nüüd öelda, teistele jahimaadele läinud. Ma olin kogu aeg kodus, kogu aeg käis selline koduterrorism. See oli väga raske. Selle pärast oligi väga hea, et tugikeskus aitas sind jalgadele. /.../ Mis mulle väga meeldis, oli see, et nad ütlesid, et kui sa ära lähed, et anna teada, kuidas sul läheb. Et nad tahavad väga tagasisidet teada. Kui ära läksin, siis oli tunne nagu teist kodu hülgasin. /.../ Hea ja soe tunne on mõelda selle peale, et Eestis ikkagi sellised asutused on olemas. Need on väga vajalikud.“*

## Kokkuvõte

Naiste tugikeskuste klientide uuringu põhilised tulemused olid järgmised:

- Naiste teadlikkus tugikeskustest ja seal pakutavatest teenustest on tagasihoidlik. Andmetest ilmnes, et pigem teati tugikeskuste olemasolust suurlinnades kui väikestes linnades. Vähene informeeritus ja eelarvamuslik suhtumine tugikeskuste (varjupaikade) tegevusse võib olla takistuseks naiste pöördumisel keskusesse.
- Naised olid väga rahul tugikeskusest saadud abiga. Nad olid üllatunud neile pakutud abi mitmekülgsusest ja heast kvaliteedist. Naiste sõnul aitasid tugikeskuse teenused enda ja laste vaimset tervist parandada, tõsta enesekindlust ja motivatsiooni võtta elus ette radikaalseid muutusi (nt lahusus, elu- ja töökohavahetus, kohtusse pöördumine) ning väljuda vägivallaringist.
- Ehkki naiste arvamus majutusteenuse kohta oli väga hea, soovisid osad naised, et turvakodu võiks pakkuda veelgi rohkem turvalisust (nt paiknemine rahulikumas piirkonnas, ohunupp hädaolukorra puhul).
- Naised tähtsustasid erinevate teenuste kättesaadavust ühest asutusest. Nende arvates on väga oluline, et tugikeskus pakku kompleksteenust. Vastasel korral langeks teenuste kvaliteet ning kättesaadavus.
- Naiste hinnangul on tugikeskused väga vajalikud asutused vägivalla all kannatvate inimeste aitamisening selliseid võiks Eestis olla rohkem.

## Lisa 1

### Teenusega rahulolu küsimustik

Järgmiste küsimustega me soovime teada saada Teie hinnangut naiste tugikeskuste ja tugitelefoni 1492 poolt pakutud teenuste kohta. Teie arvamused aitavad meil muuta oma tegevust efektiivsemaks ning abistada paremini vägivalda kogenud naisi. Sellele küsimustikule vastamine on küll vabatahtlik, kuid iga tugikeskuse või tugitelefoni kliendi hinnangu teadasaamine on meile väga oluline. Vastamine on anonüümne, Te ei pea märkima oma nime ja keegi ei saa Teid vastuste järgi tuvastada. Küsimustiku täitmiseks tehke Teie arvates õigele vastusele ringi ümber või kirjutage oma arvamus tühjale reale.

#### Kelle poole pöördusite abi saamiseks?

1. Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik
2. Järvamaa Naiste Tugikeskus
3. Pärnu Naiste Varjupaik
4. Raplamaa Naiste Tugikeskus
5. Tallinna Naiste Kriisikodu
6. Tähtvere Avatud Naistekeskus
7. Valgamaa Naiste Tugikeskus
8. Viljandi Naiste Tugikeskus
9. Virumaa Naiste Tugikeskus
10. Võrumaa Naiste Tugikeskus
11. MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus
12. Tugitelefon 1492

**Mõelge palun oma nõustamise, turvakodus viibimise või abitelefonile helistamise kogemusele ning vastake, kuivõrd Te nõustute või ei nõustu järgmiste väidetega.**

	Nõustun täielikult	Pigem nõustun	Pigem ei nõustu	Ei nõustu üldse
1. Ma tundsin end varjupaigas/nõustamisel olles turvaliselt ja hästi	1	2	3	4
2. Minusse suhtuti lugupidavalt ja hoolivalt	1	2	3	4
3. Ma sain vabalt rääkida oma kogemusest ja tunnetest, mind ei kritiseeritud	1	2	3	4
4. Ma tundsin, et minu soove ja valikuid aktsepteeriti	1	2	3	4
5. Ma sain kasulikke nõuandeid, milliseid edasisi samme astuda olukorra lahendamiseks.	1	2	3	4

**Millist abi oleksite veel vajanud lisaks Teile pakutule?**

.....

Täname!

Eesti Naiste Varjupaikade Liit  
Tartu Ülikool

Küsitlust rahastatakse Norra toetuse programmist „Kodune ja sooline vägivald“.

## Lisa 2

### Intervjuuküsimused

#### *Teadlikkus tugikeskustest ja nende teenustest*

- Alustame sellest, et rääkige, kust Te saite informatsiooni naiste tugikeskuse kohta?
- Mida Te teadsite varem tugikeskustest ja nende teenustest (juhul, kui ei olnud neid varem kasutanud)?

#### *Tugikeskusesse pöördumine ja sealt saadud abi*

- Kuidas Te võtsite tugikeskusega ühendust (telefonitsi, meili teel, tulite ise kohale)?
- Millist abi soovisite siit saada? Kas teadsite enne, mis on tugikeskuse võimalused?
- Millist abi Te saite (milliseid teenuseid esitatud nimekirjast Te kasutasite)?

#### *Abi lastele*

- Kas Te tulite tugikeskusesse üksinda või koos lastega?
- Kui koos lastega, siis kas soovisite abi ka lastele?
- Millist abi tugikeskuses lastele pakuti?

#### *Abi, mida oleks soovinud veel tugikeskusest saada*

- Millist abi Te oleksite veel soovinud tugikeskusest saada? Millist abi Te oleksite lastele veel soovinud?
- Mida Teie arvates võiksid tugikeskused veel teha või teisiti teha, et nad saaksid naisi paremini aidata?

#### *Mujalt saadud abi*

- Kas ja millist abi olete otsinud mujalt (näiteks pöördunud politseisse, ohvriabisse, kohalikku omavalitsusse vm)?
- Kas pöördusite sinna ise või tugikeskuse soovitusel?
- Kuidas need teenused Teid aitasid?

#### *Abi, mida oleks vajanud veel teistelt asutustelt*

- Millist abi oleksite veel vajanud riigi või kohaliku omavalitsuse poolt?
- Kas oleksite vajanud/vajaksite rahalist toetust uue eluaseme üürimiseks ja sisustamiseks?

#### *Kogemused lapse hooldusõiguse vaidlusega*

- Kas Te olete pöördunud kohtusse või kohaliku omavalitsuse poole lapse hooldusõiguse ja/või suhtluskorra määramise küsimuses?
- Kuidas Teie tundub, kui võrd arvestatakse Teie suhtes toime pandud vägivald lastekaitse süsteemis või kohtus laste hooldusõiguse või suhtluskorra vaidlustes?