

Naiste tugikeskuse teenusekirjeldus

Teenusekirjeldus on valminud Norra finantsmehhanismist 2009-2014 rahastatud projekti "*Developing services for victims of domestic violence, strengthening co-operation between different institutions and raising awareness among victims and the general public*" raames

Koostajad: Eha Reitelmann
Küllü Piirisild
Kait Sinisalu
Merle Albrant
Inga Mikiver

September 2013

I Teenuse sisu

1. Teenuse eesmärk ja sihtgrupp

Naiste tugikeskuse teenuse eesmärk on pakkuda abi ja turvalist keskkonda naistele ja lastele, kes on kogenud füüsilist, psühholoogilist, seksuaalset või majanduslikku vägivalda ja vajavad kaitset, mõistmist, tuge ning asjatundlikku nõuannet.

2. Teenuse osutamise alused

Teenuse osutamisel lähtutakse naistevastase vägivalda kui struktuurse nähtuse ehk naiste ja meeste ajalooliselt välja kujunenud ühiskondliku ebavõrdsuse tagajärje tunnistamisest ja tuginetakse ÜRO, Euroopa Nõukogu, Euroopa Liidu ja Eesti Vabariigi poolt tunnustatud inimõiguste kaitse põhimõtetele.

Naistevastase vägivalda defineerimisel lähtume Euroopa Nõukogu naistevastase ja perevägivalda ennetamise ja tõkestamise konventsioonis toodud mõistest:

Naistevastane vägivald on **naiste inimõiguste rikkumine ning naiste diskrimineerimise vorm**; see tähendab kõiki soolise vägivalda akte, mille tulemusena või võimaliku tulemusena tekitatakse naisele füüsilisi, seksuaalseid, psühholoogilisi või majanduslikke kahjusid või kannatusi, sealhulgas selliste aktidega ähvardamist, sundi või omavolilist vabadusest ilmajätmist, sõltumata sellest, kas see leiab aset avalikult või eraelus.

Soolise vägivalda mõiste on defineeritud ka Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivis, millega kehtestatakse kuriteoohvrite õiguste ning neile pakutava toe ja kaitse miinimumnõuded (2012/29/EL). Vastavalt direktiivile **loetakse vägivalda**, mis on suunatud isiku vastu tema soo, soolise identiteedi või soolise väljendumise tõttu või mis **mõjutab ebaproportsionaalselt teatud soost isikuid, sooliseks vägivaldaks**. Selle tulemusel võib ohver kannatada füüsilist, seksuaalset, emotsionaalset või psühholoogilist kahju või kanda majanduslikku kahju.

Soolist vägivalda loetakse diskrimineerimise vormiks ja ohvri põhivabaduste rikkumiseks ning see hõlmab **vägivalda lähisuhetes**, seksuaalvägivalda (sh vägistamine, seksuaalne väärkohtlemine ja ahistamine), inimkaubandust, orjust ning mitmesuguseid kahjulikke tavasid, nagu sundabielud, naiste suguelundite moonutamine ning n.ö „aukuriteod“.

Perevägivalda/lähisuhtevägivalda all mõistame igasuguseid füüsilise, seksuaalse ja psühholoogilise vägivalda akte, mis leiavad aset perekonnas või koduseine vahel või endiste või praeguste abikaasade või partnerite vahel, sõltumata sellest, kas vägivaldaseja elab või on elanud koos ohvriga samas elukohas.

Teenuse pakkumisel juhindume Euroopa Nõukogu materjalist Combatting violence against women : Minimum standards for support services

[http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/equality/03themes/violence-against-women/EG-VAW-CONF\(2007\)Studyrev_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/equality/03themes/violence-against-women/EG-VAW-CONF(2007)Studyrev_en.pdf) ;

Euroopa Nõukogu naistevastase ja perevägivalda ennetamise ja tõkestamise konventsioonis kokku lepitud põhimõtetest <http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/convention-violence/texts/Convention%20210%20Estonian.pdf> ;

EL direktiivist, millega kehtestatakse kuriteoohvrite õiguste ning neile pakutava toe ja kaitse miinimumnõuded (2012/29/EL) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:315:0057:01:ET:HTML>

samuti üle-Euroopalise naistevastase vägivalda ohvrite abistamisega tegelevate organisatsioonide võrgustiku WAVE Network poolt välja töötatud juhistest ja standarditest (juhised naiste tugikeskuse rajamiseks http://www.enu.ee/lisa/520_manual_estonian.pdf).

Juhindume ka Sotsiaalministeeriumi poolt välja töötatud turvakodu teenuse soovituslikust kirjeldusest <http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne/kohalike-omavalitsuste-sotsiaalteenuste-soovituslikud-juhised.html>

3. Teenuse kirjeldus

Naiste tugikeskuse teenus on **spetsialiseeritud kompleksteenus**, mis hõlmab naistevastase vägivalda ohvriks langenud naiste ja nende lähedaste informeerimist ohvrite õigustest ja abi saamise võimalustest, ohvrite emotsionaalset toetamist ja nende turvalisuse tagamist, ohvrite jõustamist vägivallaringi lõpetamiseks ja igakülgset rehabilitatsiooni.

Teenus jaguneb kaheks peamiseks suunaks- nõustamine ja turvakoduteenus.

3.1.Nõustamine

3.1.1 Esmane nõustamine (silma-silma kohtumised ja ööpäevaringne avalikule telefoninumbrile vastamine)

Teenuse sisuks on vägivalda ohvrite ärakuulamine ja neile emotsionaalse toe pakkumine, vajadusel turvariskide hindamine ja esmase tegevusplaani koostamine riskide maandamiseks, ohvrite informeerimine nende õigustest ja edasistest abivõimalustest, samuti järgnevate sammude ja vajadusel uute kohtumiste kokkuleppimine tugikeskuse töötajatega. Infot ja toetust pakutakse ka vägivalda ohvrite lähedastele.

Esmast nõustamist pakutakse lisaks silma-silma kohtumistele ka telefoni ja e-maili vahendusel. Klient võib jääda anonüümseks.

Kliendi kohta edastatakse individualiseeritavaid andmeid teistele asutustele ainult tema nõusolel ja temaga kokku lepitud piirides.

Esmast nõustamist pakutakse 24/7/365.

Esmast nõustamist pakuvad naistevastase vägivalda ohvritega töötamiseks eriväljaõppe saanud tugikeskuse töötajad ja vabatahtlikud.

3.1.2 Juhtumipõhine nõustamine

Teenuse sisuks on vägivalda kogenud või vägivalda ohus naise (ja vajadusel tema lastega) kohtumine, nende ärakuulamine ja emotsionaalne toetamine, samuti naise ja laste jõustamine.

Vägivald on traumeeriv kogemus – kogemus, millega kaasneb jõuetuse tunne ja teise inimese võimu all olemine. Igasuguse ohvritele osutatava toetuse eesmärk on aidata naistel sellest jõuetusetundest üle saada ja pakkuda neile julgustust iseenda valikutest lähtuva elu (taas) alustamisel.

Oluline on käsitleda naisi oma olukorra asjatundjatena. Nad vajavad toetust oma olukorras selgusele jõudmisel

Juhtumipõhisel nõustamisel toimub klientide individuaalsete vajaduste väljaselgitamine ja täpsema info andmine nende seaduslikest õigustest ja tugikeskuse poolt pakutavatest teenustest, samuti väljaspool tugikeskust kättesaadavatest abivõimalustest, naiste (ja vajadusel nende laste) jõustamine ning tegevusplaani koostamine. Vajadusel toimub turvariskide hindamine, turvaplaani koostamine. Tegevuskava ja turvaplaan koostatakse naise (vajadusel ka laste) ja tugikeskuse töötaja koostöös. Tegevuskava koostamise protsess eeldab naise (ja mõnedel juhtudel laste) valmisolekut muutusteks

Tegevuskava võib sisaldada näiteks toetuste taotlemist, sh kohtusse pöördumist elatisabi taotlemiseks, pere eelarve koostamist, uue eluaseme otsimist, uue töökoha otsimist, suhtlemist lastekaitse- ja sotsiaaltöötajatega, kohtusse pöördumist lahutuseks ja ühisvara jagamiseks, lapse hooldusõiguse ja suhtlemiskorra määramiseks, suhtlemist politsei ja prokuratuuriga kriminaalasja algatamiseks ja selle raames, sh. ajutise lähenemiskeelu taotlemine jm.

Tegevuskava elluviimist arutatakse kliendiga jooksvalt nõustamiste käigus ja vajadusel täiendatakse või muudetakse seda.

Teenuse eesmärgiks on naise arusaamine oma olukorrast ja võimalustest ning otsus alustada vägivallaringist väljumist, selleks vajalike sammude teadvustamine ja järk-järguline elluviimine.

Juhtumipõhise nõustamist viiakse läbi eraldi nõustamisruumis eelnevalt kokkulepitud aegadel.

Nõustamisel võib klient jääda anonüümseks. Kliendi kohta edastatakse individualiseeritavaid andmeid teistele asutustele ainult tema nõusolekul ja temaga kokku lepitud piirides.

Juhtumipõhise nõustamist pakuvad naistevastase vägivalda ohvritega töötamiseks eriväljaõppe saanud tugikeskuse töötajad.

3.1.3 Juriidiline nõustamine

Juriidiline nõustamine on kliendi õigusnõustamine, kliendi esindamine või kaitsmine kohtuvälises ja kohtueelses menetluses, kohtus või mujal, kliendile juriidilise dokumendi koostamine ja tema huvides muu õigustoimingu tegemine, samuti suhtlemine kolmandate isikutega ning vajaduse korral kliendi huvides tõendite kogumine.

Juriidiline nõustamine peab olema õigeaegne ja asjatundlik, põhinema asjaolude, tõendite, õigusaktide, kohtupraktika ja õigusteooria põhjalikul tundmisel ning tagama kliendi tegevuse seaduslikkuse ning tema õiguste ja huvide parimal viisil kaitstuse.

Naiste turvakodus pakutava juriidilise nõustamise eripäraks on lisaks nõustaja üldisele juriidilisele kompetentsusele naistevastase ja perevägivalda spetsiifika ja toimetehhanismide tundmine ning sellekohase rahvusvahelise ja siseriikliku õigusteooria ja -praktika arvestamine kõigil nõustamise etappidel.

Juriidilise nõustaja ülesandeks on (arvestades konkreetse kliendi vajadusi):

- anda arvamusi, selgitusi ja vastuseid õigusliku sisuga küsimustes;
- selgitada kliendile, millised õigusnormid on talle täitmiseks kohustuslikud ning analüüsida nende täitmist;
- anda soovitusi kliendi tegevuse õiguspärasuse tagamiseks ning meetmete rakendamiseks tema huvide ja õiguste kaitsmiseks;
- koostada või osaleda õigusliku sisuga dokumentide välja töötamisel ja vormistamisel;
- suhelda kliendi huvides kolmandate isikutega, sh avaliku võimu organitega, ning teostada kliendi või tööandja huvides õigustoiminguid;
- esindada ja/või kaitsta klienti kohtuvälises, kohtueelses ja kohtumenetluses.

Kuna enamik naiste tugikeskuste kliente on langenud perevägivalda ohvriks, siis on juriidilise nõustamise sisuks reeglina kas kohtuvälise kokkulepete saavutamine perevägivalda ohvreid enam puudutavates valdkondades, nagu abielulahutus, laste elatis, ühisvara jagamine, kaasomandi lõpetamine, laste hooldusõigus, lastega suhtlemine või kohtumenetluses kliendi esindamine ning kliendi jaoks positiivsete lahendite saavutamine tsiviilmenetluses.

Juriidilist nõustamist viivad läbi juriidilise kõrgharidusega ja soovitatavalt naistevastase vägivalda alase täiendkoolituse läbinud juristid.

3.1.4 Psühholoogiline nõustamine ja/või psühhoteraapia

Psühholoogiline nõustamine on koostöösuhe, mille käigus nõustaja aitab kliendil lahti mõtestada oma elu probleemsed olukorrad. Koos kliendiga arutletakse võimalike põhjuste üle ning püütakse leida lahendusi, mis aitaksid saavutada parimaid võimalikke tulemusi selles olukorras.

Nõustamine tähendab vestlust, mille käigus saab klient oma mõtetele vastukaja ning küsimustele vastused.

Nõustamise eesmärkideks on :

parandada kliendi heaolu, leevendada tema pingeid, lahendada kriise ja probleeme, samuti edendada iseseisvust probleemide lahendamisel;

toetada kliendi toimetulekut saavutamaks adekvaatset enesehinnangut, suuremat enesekindlust, oskusi ja enesetõhusust valikute, otsuste tegemisel ja enesele püstitatud eesmärkide saavutamisel; õpetada paremat arusaamist iseendast, oma võimetest ja situatsioonidest.

Psühholoogiline nõustamine viiakse läbi privaatses nõustamisruumis eelnevalt kokkulepitud aegadel ja nõustamiskordade arv lepitakse nõustajaga kokku.

Naistevastase vägivalda ohvrite puhul rakendatakse individuaalnõustamist, ema ja laste nõustamist või grupinõustamist. Paarinõustamist ei teostata.

Psühholoogilist nõustamist pakkuvad erialase kõrgharidusega psühholoogid, kes on saanud naistevastase vägivalda alase täiendkoolituse.

Psühhoteraapia on põhjalik, eesmärgipärane ja planeeritud raviviis või terapeutiline sekkumine, mis põhineb üld- ja erikoolitusel käitumishäirete ja häirunud seisundite kohta või 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.

Psühhoterapiat viiakse läbi individuaalselt või grupis. Lapsega viib psühhoterapeut teraapiat läbi tulenevalt lapse soovist, kas koos emaga või individuaalselt.

Psühhoterapiat viiakse läbi psühhoterapeudi ja patsiendi/kliendi struktureeritud kohtumisel.

Psühhoterapeudi tööülesanded:

Kliendi probleemide tuvastamine, seisundi hindamine ja kontseptualiseerimine. Psühhoterapeutilise usaldusliku suhte loomine psühhoterapeudi ja kliendi vahel.

Terapeutilise kokkulepe koostamine – eesmärkide püstitamine, raviprotsessi planeerimine ja strateegiate loomine, raviplaani koostamine.

Raviplaani realiseerimine, vastavalt omandatud teaduspõhise psühhoterapia meetodi ja tehnikate rakendamine.

Hindamine ja tagasiside. Psühhoterapeutilise protsessi hindamine. Raviplaani kohandamine, vajadusel muutmine. Tulemuste hindamine.

Psühhoterapia lähisuhtevägivalla ohvritega nõuab spetsiifilisi teadmisi. Tavaliselt on ohvrid inimesed, kel on tugevad kaassõltlaslikud sümptomid. Üldjuhul on tegemist olukorraga, kus vägivaldlatseja on pikka aega süüdistanud ohvrit ja ohver on süüdistanud iseennast. Sellest tulenevalt on enamasti saanud äärmuslikult kahjustada lähisuhtevägivalla ohvri enesehinnang. Esmane prioriteet psühhoterapias on toetada kliendi väärtuslikkuse tunnet ja eneseteadlikkuse kasvu. Eneseteadlikkus on igasuguse muutuse eelduseks. Koos eneseteadlikkuse ja seejuures enesetoetuse kasvuga tõuseb adekvaatne teadlikkus iseenda vastutusest oma valikute eest, mis omakorda võimaldab teha rahuldustpakkuvaid ja iseenda vajadusest lähtuvaid valikuid edaspidi.

Kui vägivaldne suhe veel kestab, töötatakse jõustamisega ja toetuse pakkumisega, selguse loomisega, mis toimub kliendi elus siin ja praegu, ning millises suunas ta edasi liikuda soovib. Kui vägivaldne suhe on lõppenud, on vägivalla ohver enamasti siiski väga traumeeritud inimene.

Toimetulekuraskusi tekitavad teemad on sageli seotud nii lapsepõlves kui ka täiskasvanueas kogetud traumade ja raskustega, mis elavnevad aktuaalsete probleemide lahendamisel. Seega töötatakse nii praeguste kui ka varasemalt kogetud traumadega, saavutamaks emotsionaalne tasakaal ning paranenud võime iseseisvalt elus ettetulevate raskustega toime tulla.

Teraapia tulemusena saab klient teadlikuks iseennast kahjustavatest käitumismustritest, irratsionaalsetest uskumustest ja psühholoogilistest kaitsemehhanismidest. See aitab edaspidi kahjustavaid suhteid vältida ja samu vigu mitte korrata.

Psühhoterapiat läbi viivad spetsialistid on omandanud kõrghariduse meditsiini-, sotsiaal-, haridusteadustes või ekvivalentses valdkonnas ja läbinud vastava psühhoterapia suuna väljaõppe, samuti saanud naistevastase vägivalla alase täiendkoolituse.

3.2. Turvakoduteenus

Turvakodus on naisel ja lastel võimalus peale vägivalla juhtumit või vägivalla ohu puhul turvalises keskkonnas rahuneda ja välja puhata, teha plaane edaspidiseks ning asuda neid ellu viima.

Turvakodus tegelevad kliendiga eriväljaõppe saanud tugikeskuse töötajad.

Turvakodus on naisele (ja lastele) tagatud ajutine eluase, kus on olemas võimalus toiduainete hoidmiseks ja toidu valmistamiseks, pesupesemiseks ja isikliku hügieeni tagamiseks. Toitlustamist tugikeskus ei paku.

Vajadusel ostetakse kliendile esmavajalikud toiduained ja hügieenivahendid, samuti ravimid jm. hädavajalik ning hangitakse vajalikud rõivad. Lastele ostetakse lisaks vajadusel ka koolitarbeid ja hangitakse riietusesemeid.

Turvakodus viibimise ajal pakutakse naisele ja lastele juhtumipõhist nõustamist (vt punkt 3.1.2), vajadusel psühholoogilist nõustamist või psühhoterapiat ja juriidilist nõustamist. Nõustamine võib toimuda nii tugikeskuse ruumides kui nõustamisruumis.

Turvakodus viibiva kliendi kohta edastatakse individualiseeritavaid andmeid teistele asutustele ainult tema nõusolekul ja temaga kokku lepitud piirides.

Turvakodu aadress on salastatud. Turvakodus ei ole pidevat valvet, kuid kliendid saavad töötajatega kontakti võtta telefoni teel. Vajadusel jõuavad töötajad turvakodusse 30 minuti jooksul.

3.3 Täiendavad teenused

Naiste tugikeskused võivad pakkuda lisaks eelpool loetletule mitmesuguseid täiendavaid teenuseid, nagu näiteks vägivalda kogenud naiste tugirupid, võlanõustamine, psühholoogiline nõustamine ja psühhoterapia lastele jne.

Vajadusel võidakse osutada transporditeenust või abistada kolimisel
Mõned tugikeskused pakuvad mitmekesiseid tegevusi seal elavatele lastele: käelised ja loovtegevused, mängud, kokandus, abi kooli- ja kodutööde tegemisel, sobivate huvitegevuste leidmisel, jalutuskäigud looduses. Tegevusi viiakse läbi lähtuvalt iga lapse individuaalsusest ning vastavalt laste ema ja lastega kokkulepitud kavale

4. Teenuse osutamise maht

Juhtumipõhise nõustamise maht sõltub kliendi vajadustest ja ei ole limiteeritud, see on vägivalda kogenud naise ja laste jaoks tasuta.

Turvakodus viibimise pikkus sõltub konkreetse kliendi seisundist ja vajadustest ja on kokkuleppeline. Vajadust hindab tugikeskuse personal koostöös kliendiga.

Turvakodus viibimine on naise ja laste jaoks tasuta.

Juriidilist nõustamist ja psühholoogilist nõustamist või psühhoteraapiat pakutakse naisele ja lastele tasuta mahus, mis vastab nende seisundile ja vajadustele ning tugikeskuse rahalistele võimalustele.

Tasuta juriidilise nõustamise maht ühe kliendi kohta on kuni 10 tundi, psühholoogilise nõustamise või psühhoteraapia maht kuni 10 tundi.

Kliendi olukorrast tulenevalt ja vajalike ressursside olemasolul võib tugikeskus tasuta nõustamiste arvu suurendada.

5. Teenuse kättesaadavus

Naiste tugikeskuse teenused, nii nõustamine kui turvakoduteenus, peavad olema kättesaadavad kõigile vägivalda kogenud naistele ja nende lastele, olenemata elukohast. Turvakodu teenuse kättesaadavus võib oleneda kohtade täituvusest. Vabade kohtade olemasolul võib klient valida, kas ta soovib turvakoduteenust kodumaakonnas või mõnes kaugemas maakonnas

II Teenuse taotlemise ja osutamise protsess

6. Teenuse taotlemine

Naiste tugikeskuse teenus on madala läve teenus, mis ei eelda suunamist. Tugikeskuse poole võib pöörduda naine ise, samuti võib abivajaja tema nõusolekul teenuseid saada tuua mõni lähedane inimene või ametiisik.

Turvakodu teenuse saamiseks peab klient nõustuma kodukorra eeskirjade täitmisega ja andma selle kohta allkirja. Turvakodus ei saa viibida isikud, kes häirivad teisi kliente, ei pea kinni turvalisuse nõuetest või on endale või teistele ohtlikud (eelkõige joobes või psüühiliste häiretega isikud).

7. Suunamine teenust saama

Naine võib pöörduda tugikeskuse poole otse. Isiku võivad teenuseid saada suunata ka kohalik omavalitsus, politsei, ohvriabi, meditsiiniuasutused jt ohvritega kokku puutuvad organisatsioonid. Nõustamise aeg lepitakse eelnevalt kokku telefoni teel.

Turvakodusse saabumine lepitakse eelnevalt kokku kas telefoni teel või nõustamise käigus.

Turvakodusse võib kliendi tuua ka kolmas isik (nt politsei, kohaliku omavalitsuse ametnik, naaber, sõber), kuid kõigil neil juhtudel on vajalik eelnev kokkulepe.

8. Teenuse osutamise koht

Naiste tugikeskuse teenust osutatakse selle teenuse pakkumisele spetsialiseerunud organisatsioonides. Turvakoduteenuse osutamise koht ei ole avalik.

9. Teenuse finantseerimise põhimõtted

Naiste tugikeskuse teenused on klientidele tasuta. Teenuseid finantseeritakse riigieelarvest

III Teenuse osutaja

10. Teenuse osutaja

Naiste tugikeskuse teenust ostuavad spetsialiseeritud MTÜd, kes on sõltumatud erakondadest või teistest poliitilistest ja usulistest organisatsioonidest ja kellele see on põhikirjaliseks tegevuseks.

11. Nõuded personalile

Esmast nõustamist ja juhtumipõhist nõustamist pakuvad naissoost tugikeskuse töötajad, kellel on vähemalt keskharidus, selleks tööks sobivad isikuomadused ja kes on saanud eriväljaõppe tööks naistevastase vägivalla ohvritega. Naiste tugikeskuse töötajad, kes töötavad vahetult klientidega, peavad olema läbinud 48 tunnise naistevastase vägivalla teemalise baaskoolituse. Samad nõuded kehtivad klientidega töötavatele vabatahtlikele.

Naiste tugikeskuse töötajad peavad saama regulaarset individuaal- või grupisupervisiooni ja osalema täiendkoolitustel.

Iga kolme aasta tagant viiakse läbi naiste tugikeskuste töötajate atesteerimine. Atesteerimist korraldab Eesti Naiste Varjupaikade Liit koostöös Sotsiaalministeeriumiga.

Atesteerimiskomisjoni koosseisu kuuluvad lisaks Liidu esindajatele Sotsiaalministeeriumi esindajad, psühholoogid või psühhoterapeudid, tsiviil- ja kriminaalalajadega tegelevad juristid, piisava praktilise töökogemusega naiste tugikeskuse töötajad.

Naiste tugikeskused juhivad oma töös eetikakoodeksist, mis on kättesaadav aadressil <http://naisteliin.ee/index.php?id=77> ja lisatud käesolevale teenusekirjeldusele.

Juriidilist nõustamist naiste tugikeskuste juures viivad läbi juriidilise kõrgharidusega ja soovitatavalt naistevastase vägivalla alase täiendkoolituse läbinud juristid.

Psühholoogilist nõustamist pakuvad erialase kõrgharidusega psühholoogid, kes on saanud naistevastase vägivalla alase täiendkoolituse.

Psühhoteraapiat viivad läbi vastava väljaõppe ning töökogemusega spetsialistid, kes on omandanud kõrghariduse meditsiini-, sotsiaal-, haridusteadustes või ekvivalentses valdkonnas ja läbinud vastava psühhoteraapia suuna väljaõppe, samuti on saanud naistevastase vägivalla alase täiendkoolituse.

Tugikeskuse töötajatel peab olema kehtiv tervisetõend.

11. Nõuded teenuse osutamise ruumidele

Naiste tugikeskuse teenust osutatakse ruumides, mis vastavad tuleohutuse ja tervisekaitse nõuetele. Turvakodu aadress ei ole avalik. Nõustamisteenuseid pakutakse eraldi nõustamisruumis.

Turvakodu teenuse pakkumiseks peab olema vähemalt 3-toaline korter või muu samaväärne ruum, kus on olemas võimalus toidu valmistamiseks ja toiduainete hoidmiseks, pesupesemiseks ja isikliku hügieeni tagamiseks.

Turvakodus on televiisor, klientidele on tagatud arvuti kasutamise võimalus ja internetiühendus kas turvakodu ruumides või nõustamisruumides.

IV Kliendi tagasiside ja järelevalve

13. Kliendi tagasiside

Tugikeskuse klientidelt kogutakse regulaarselt anonüümset tagasisidet rahuloluga teenuse kvaliteedi kohta.

14. Teenuse väljundid

Esmase nõustamise tulemuseks on klientide emotsionaalse tasakaalu paranemine, riskiohtlike olukordade teadvustamine ja lahendusvariantide leidmine, klientide informeeritus nende õigustest ja abivõimalustest.

Juhtumipõhise nõustamise tulemuseks on kliendi arusaamine oma olukorrast ja võimalustest, vägivallaringist väljumiseks vajalike sammude teadvustamine ja järk-järguline elluviimine.

Juriidilise nõustamise tulemusena paraneb naistevastase vägivalla ohvrite õigusteadlikkus, nende olulised huvid saavad kaitstud nii kohtueelse kui ka kohtumenetluse raames.

Psühholoogilise nõustamise tulemusena paraneb kliendi heaolu, leevenevad pingeid. Suureneb valmisolek lahendada kriise ja probleeme, klient saavutab adekvaatsema enesehinnangu, suurema enesekindluse, parema arusaamise iseendast, oma suhetest ja võimalustest. Psühhoteraapia tulemusena saab klient teadlikuks iseennast kahjustavatest käitumismustritest, irratsionaalsetest uskumustest ja psühholoogilistest kaitsemehhanismidest. See aitab edaspidi kahjustavaid suhteid vältida ja samu vigu mitte korrata.

15. Kaebuste käsitlemine

Kaebuste käsitlemine reguleeritakse naiste tugikeskuse töö sisekorra eeskirjades.

16. Järelevalve

Järelevalvet naiste tugikeskuse teenuse kvaliteedi üle teostab Sotsiaalministeerium, kuni ei ole määratud teist järelevalvet teostavat asutust.

V Taustainfo

Eestis tegutseb praegu 11 spetsialiseeritud naiste tugikeskust (varasema nimetusega naiste varjupaik).

Vanim neist, Tartu Naiste Tugi- ja Teabekeskus, on avatud 2002. aastal. 2005. aastast töötab Tallinna Naiste Kriisikodu, 2006. aastast Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik, 2008. aastast Viljandimaa Naiste Tugikeskus, Järva Naiste Varjupaik ja Valgamaa Naiste Tugikeskus, 2009. aastast Raplamaa Naiste Tugikeskus ja Pärnu Naiste Tugikeskus ning 2010. aastast Võrumaa Naiste Tugikeskus ja Tähtvere Avatud Naistekeskus (viimane jätkab Tartu Ema ja Lapse Varjupaiga tegevust). 2013. aastal alustas tegevust Virumaa Naiste Tugikeskus Rakveres ja Jõgevamaa Naiste Varjupaik.

Maakondadest on seega praegu naiste tugikeskused (varasema nimetusega naiste varjupaigad) olemas Harju, Ida-Viru, Järva, Lääne-Viru, Pärnu, Rapla, Tartu, Valga, Viljandi ja Võru maakonnas, viimane teenindab aga ka Põlva maakonna kliente. Tugikeskused puuduvad Hiiu, Lääne ja Saare maakonnas. Praktika näitab, et tihti otsivad vägivalla ohvrid abi aga mitte oma maakonna tugikeskusest, vaid soovivad nii turvalisuse eesmärgil kui sildistamise vältimiseks pöörduda võimalikult kaugel asuvasse tugikeskusesse.

Keskmiselt on tugikeskustes praegu 2-1,5 töökohta, lisaks on kaasatud vabatahtlikke. Psühhoterapeudid, psühholoogid ja juristid osutavad reeglina teenust võlaõigusliku lepingu alusel. Samuti ostetakse sisse raamatupidamisteenust jm. välis teenuseid. Tallinnas ja Tartus on teenuste valik ja ka personali arv suurem, Tallinnas tegutseb tugikeskusest eraldi nõustamiskeskus.

Tugikeskuses ohvritega töötavad isikud on reeglina läbinud naistevastase vägivalla alase baaskoolituse ja osalevad pidevalt täiendkoolitustel. Paljudel töötajatel on sotsiaaltöö alane haridus. Tugikeskuse töösse kaasatud psühholoogid, psühhoterapeudid ja juristid omavad erialast kõrgharidust.

Üldine tööjaotus tugikeskuses on tavaliselt järgmine:

Tugikeskuse juhataja tööülesannete hulka kuulub: tugikeskuse majandustegevuse korraldamine, sh. projektitaotluste koostamine, projektide finants- ja sisuline juhtimine, suhtekorraldus ja teavitamine, personalitöö, vabatahtlike töö koordineerimine, lisaks tugikeskuse telefonile vastamine ja juhtumipõhine nõustamine.

Tugikeskuse töötaja tööülesannete hulka kuulub: telefonile vastamine, esmane nõustamine, turvakodu korrashoiu organiseerimine, igapäevane suhtlemine kliendiga, vajadusel tegevused tugikeskuses viibivate lastega.

Vabatahtlikud tegelevad peamiselt järgmiste ülesannetega: telefonile vastamine, turvakodu korrashoid, suhtekorraldus ja teavitamine.

Tugikeskused pakuvad turvakoduteenust reeglina selleks renditud 2-4 toalistes korterites (erandiks Tallinnas ja Tartus tegutsevad tugikeskused, kelle käsutuses on suuremad ruumid), mille aadress ei ole avalik. Nõustamiseks on reeglina renditud eraldi ruum avaliku aadressiga.

Tugikeskuste statistika 2012. aastal:

Eesti naiste tugikeskuste poole pöördus 1570 naist, neist 1270 olid kogenud vaimset vägivalda, 1074 füüsilist vägivalda, 490 majanduslikku ja 141 seksuaalset vägivalda

Naiste tugikeskuse teenus on vajalik, kuna naistevastase ja perevägivalla ohvrid vajavad spetsiifilisi teenuseid, mida ei ole naiste tugikeskuste kõrval praegu võimeline pakkuma ükski teine organisatsioon.

Kohalike omavalitsuste spetsialistidel (sotsiaaltöötajatel ja lastekaitsetöötajatel) puuduvad naistevastase ja perevägivalla ohvritega töötamiseks vajalikud spetsiifilised süvateadmised ja nende suur töökoormus ei võimalda muude ülesannete kõrval tegeleda vägivalla ohvrite pikaajalise jõustamisega.

Ohvriabi töötajad tegevad eelkõige juhtumitega, kus on algatatud kriminaalasi, nende abistamisvõimalused on piiratud. Enamikus maakondadest ei ole kättesaadav tasuta õigusabi, mida naistevastase- ja perevägivalla ohvrid reeglina vajavad, samuti ei ole kättesaadav naistevastase ja perevägivalla spetsiifikat tundva psühholoogi ja lastepsühholoogi teenus.

Kõiki neid teenuseid on võimalik komplekselt pakkuda naiste tugikeskuses. Tugikeskuses pakuvad teenust naised naistele. Sihtgrupi tagasisidest on ilmnenu, et naistevastase vägivalda all kannatajad võivad mitte usaldada meessoost nõustajat.

Naiste tugikeskuses teenuse pakkumist õigustab ka asjaolu, et naistevastase vägivalda juhtumitega kaasneb enamasti ohvri tugev häbitunne, mis takistab tal pöördumist ametiasutuste poole. Näiteks Eesti naiste varjupaikade 2011- 2012. aasta statistika kohaselt oli ametiasutuste poole pöördunud vaid umbes kümnendik sealt abi otsinud naistest. Naiste tugikeskus, mis tagab soovi korral anonüümsuse, loob õigeaegse abi saamise võimaluse ka neile naistele, kes ei söanda veel oma probleemi ametiasutustesse pöördumisega avalikustada.

Võrumaa Naiste Varjupaik viis 2011. aastal läbi sihtgrupi ootuste analüüsi, mille kohaselt tugikeskusest oodati järgmisi teenuseid:

- Ööpäevaringne kriisiabi ja vastuvõtt tugikeskusesse, toidu- ja riideabi
- Juriidiline konsultatsioon ja abi dokumentide koostamisel
- Sotsiaalnõustamine (s.h.abi eluplaani koostamisel, pere-eelarve planeerimisel, abi töö- ja elukoha leidmisel, suhtlemisel ametiasutustega)
- Tegevused lastega
- Psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia

Püürdumise eelduseks peab sihtgrupp ülioluliseks võimalust jääda anonüümseks ning mistahe infolekke välistamist tugikeskusest.

Vastavalt Euroopa Nõukogu soovitudele peaks iga 10 000 elaniku kohta olema loodud 1 perekoht (st 1 tuba) naiste tugikeskuses. Tuginedes senisele kogemusele peame vajalikuks tagada eelkõige nõustamisteenuste (nii esmane kui juhtumipõhine nõustamine, psühholoogiline ja juriidiline nõustamine) kättesaadavus, seega peame optimaalseks tagada kõigis maakondades esialgu vähemalt 3 kohta turvakodus ja vajalikus mahus nõustamisteenused ning suurendada seejärel järkjärgult turvakodu kohtade arvu neis maakondades, kus elanike arv ja kohtade vajadus on suurem.

Teenuse kirjelduse koostamise käigus jõudsimme järeldusele, et vägivalda kogenu naised ja lapsed vajavad tugikeskuse poolt kompleksteenust, mida on võimalik liigendada kaheks suuremaks alasuunaks- nõustamisteenus ja turvakoduteenus, kusjuures turvakodu teenus hõlmab ka nõustamist turvakodus viibimise ajal. Sellest tulenevalt oleme arvutanud ka teenuse maksumust.

Samal ajal on need suunad omavahel tihedalt seotud - esmast nõustamist saanud klient võib vajada turvakoduteenust ja peale seda jätkata individuaalnõustamistel käimist.

Seni on tugikeskuste tegevust rahastanud projektipõhiselt Hasartmängumaksu Nõukogu. 2011. aastal eraldati naiste tugikeskustele projektitoetusteks 257 tuhat eurot, 2012. aastaks eraldati aastaprojektideks 407 tuhat eurot. 2013. aasta alguses arvati lähisuhtevägivalda teema HMN prioriteetide hulgast välja.

Valdav enamus tegutsevatest naiste tugikeskustest ei saa toetust kohalikelt omavalitsustelt, positiivseks erandiks on siin Tallinn, Tartu ja ka Valga.

Et tagada tugikeskuse poolt osutatavate teenuste jätkusuutlikkus ja kvaliteet, oleks aastane tugikeskuste rahavajadus kokku vähemalt 600 tuhat eurot, see raha peaks tulema otse riigieelarvest.

Oluline on, et rahastusotsus tagaks tugikeskuse toimimise terve aasta jooksul. Praktika, kus teenuste osutamise tagamiseks tuleb esitada pidevalt uusi mõnekuulise kestusega väikeprojekte, ei ole jätkusuutlik.

Vastavalt Vägivalla vähendamise arengukavas aastateks 2010-2014 ette nähtud tugikeskuste teenuste kvaliteedinõuete ja rahastamise analüüsile loodame rahastust tulevikus saada eraldisena riigieelarvest, mis tagaks organisatsiooni tegevuse stabiilsuse ja jätkusuutlikkuse.

Tugikeskuse eelarve struktuur

Andmed saadud järgmistelt organisatsioonidelt : Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik, Järva Naiste Varjupai, Raplamaa Naiste Varjupaik, Tartu Naiste Varjupaik, Valgamaa Naiste Varjupaik, Viljandimaa Naiste Varjupaik ja Võrumaa Naiste Varjupaik

	2012	Keskmine
Tulud		
HMN	48318	0,961
KOV	1666	0,033
annetused	129	0,003
liikmemaksud	29	0,001
koolitused	71	0,001
muu	64	0,001
Tulud kokku	50277	1,00
Kulud		
Teenusega seotud püsikulud		
Tugikeskuse töötaja 1 (juhataja)	7991	0,159
Tugikeskuse töötaja 2	8517	0,169
Tugikeskuse töötaja 3	4155	0,083
Tugikeskuse töötaja 4	6774	0,135
Juristi teenus, kuus 15 tundi 40 € tund	5160	0,103
Psühholoog/psühhoterapeut (15 tundi 30 €)	4894	0,097
Klientide transport	811	0,016
Telefon, internet	565	0,011
Bürookulud	317	0,006
Turvateenus	233	0,005
Nõustamisruumi rent koos kommunaalkuludega	1823	0,036
Tugikeskuse korteri rent koos kommunaalkuludega	3656	0,073
Majapidamiskulud (hügieenitarbed, ravimid, laste koolitarbed jne)	863	0,017
Toitlustuskulud	700	0,014
Väikevahendid (majatarbed, võtmed jm)	297	0,006
Töötajate supervisioon	1200	0,024
Teenusega seotud organisatsiooni püsikulud		
Juhataja	4643	0,092
Raamatupidamine	1200	0,024
Personali koolituskulud	603	0,012
Bürookulud	177	0,004
Telefon, internet	257	0,005
Personali transpordikulud	694	0,014
koduleht, visiitkaardid, infolehed jne	660	0,013
muud kulud (pangateenused jm teenused)	54	0,001
Kulud kokku	50277	1,00

Eesti Naiste Varjupaikade Liidu (ENVL) E E T I K A K O O D E K S

Eesti Naiste Varjupaikade Liidu (ENVL) tegevuse eesmärgiks on võitlus naistevastase vägivalda erinevate vormidega (füüsiline, seksuaalne, psühholoogiline, majanduslik, vaimne jm vägivald, sh inimkaubandus ja prostitutsioon) ennetustöö ja vägivalda ohvrite abistamise ning üldise soolise võrdõiguslikkuse edendamise kaudu ühiskonnas.

I osa.

ENVL-i eetilised põhimõtted

1. ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste liikmed ning töötajad austavad ja väärtustavad nii ennast, kolleege kui koostööpartnereid.
2. Austus on eelduseks usaldusele ja sellest tulenevalt käituvad ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste liikmed ning töötajad üksteise suhtes eetiliselt ja vastutustundlikult.
3. ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste liikmed ning töötajad ei halvusta ega laima teisi liikmeid ega töötajaid, nende seisukohti ja teistes tugikeskustes tegutsevaid isikuid.
4. Kriitikat kolleegidele tehakse üksnes kontrollitud faktidele tuginedes ja vahetult, mitte kunagi meedia vahendusel või kolleegi teavitamata kellelegi teisele. Eriarvamused sõnastatakse kedagi halvustamata, võimalusel kokkulepetena.
5. ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste liikmed ning töötajad ei varja kolleegide eest nende tööks vajalikku informatsiooni.
6. Teise isiku poolt loodud intellektuaalset väärtust kasutades küsitakse selleks esmalt autori nõusolekut.
7. ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste liikmed ning töötajad seisavad head Liidu maine eest ega kahjusta seda oma tegevusega.
8. Kui ENVL-i kuuluva naiste tugikeskuse liige või töötaja ei ole mingil põhjusel võimeline vajalikul tasemel oma tegevust jätkama, teavitab ta sellest teisi liikmeid/töötajaid. Kui tegevustega ei tulla toime pikemaajaliselt ja on oht, et kahjustub Liidu maine, astub liige/töötaja tagasi.
9. ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste liikmed ning töötajad järgivad oma tegevustes Liidu põhikirja ja hoiduvad sattumast huvide konflikti. Huvide konflikti ilmnemisel võtab Liit tarvitusele vajalikud abinõud selle lõpetamiseks.
10. ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste liikmed ning töötajad juhivad kolleegi või koostööpartneri tähelepanu vaieldamatult väärle või ebaeetilisele käitumisele.
11. Eetiliste põhimõtete konfliktis lahendatakse vastuolu Liidu sisesealt ja konfidentsiaalselt vastavalt eetikakoodeksis ja põhikirjas sätestatud korrale.

II osa.

ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste juhtimise põhimõtted

1. Naiste tugikeskused on sõltumatud erakondadest või teistest poliitilistest ja usulistest organisatsioonidest.
2. Tugikeskuse töökorraldus lähtub demokraatlikest printsiipidest, võimu ja vastutuse võimalikult võrdsest jaotamisest ja ülemäärselt hierarhiliste või bürookraatlike struktuuride vältimisest.
3. Tugikeskuse juhtimise juures tagatakse tugikeskuse töö kvaliteet ja ENVL eetiliste põhimõtete järgimine tugikeskuse tasandil.
4. Juhtkond korraldab töötajatele kutsealase väljaõppe ja eetikakoodeksi tutvustamise.

III osa

ENVL-i kuuluvate naiste tugikeskuste liikmete ja töötajate professionaalse tegevuse eetika

1. Tugikeskuse töötaja eetilise käitumise üldised põhimõtted
 - 1.1. tugikeskuse töötaja tugineb humanistlikule maailmakäsitlusele, toetab iga inimese loomupärast väärtust ning tema õigust heaolule ja väärikale kohtlemisele.
 - 1.2. tugikeskuse töötaja järgib ja propageerib inimõiguste, soolise võrdõiguslikkuse, demokraatia ja sotsiaalse õigluse põhimõtteid.
 - 1.3. tugikeskuse töötaja teenib ühiskonna huve, õigustab kliendi usaldust ning tõstab ja hoiab ülal tugikeskuse mainet
2. Naiste tugikeskuse töötaja tööalane eetika
 - 2.1. tugikeskuse töötaja peab võimaldama kliendile parimat võimalikku abi oma pädevuse piires
 - 2.2. tugikeskuse töötaja hoolitseb oma kutsealase pädevuse arendamise ja säilitamise eest kogu tööalase elu jooksul

- 2.3. tugikeskuse töötaja vastutab kutsetöös tehtud isiklike eetiliste otsuste ja valikute eest
 - 2.4. tugikeskuse töötajal on õigus oma veendumustele ja väärtushinnangutele. Väärtushinnangute vastuolu või rollikonflikti puhul suunab töötaja kliendi vähemalt sama tasemega spetsialisti juurde
 - 2.5. tugikeskuse töötaja tegutseb ausalt, eristab piire oma isikliku elu, tööelu ja ühiskondliku tegevuse vahel
 - 2.6. tugikeskuse töötaja tagab iseenda töökõlblikkuse, töötades tegeliku suutlikkuse piirides, pöördudes vajaduse korral professionaalse abi järele või katkestades tegevuse antud vallas
 - 2.7. tugikeskuse töötaja ei kasuta oma eriala- ja ametinimetusi eraisikuna tegutsedes.
3. Naiste tugikeskuse töötaja eetiline käitumine klienditöös
 - 3.1. tugikeskuse töötaja ja kliendi vahel on professionaalne suhe, mille puhul eesmärgiks on kliendi heaolu
 - 3.2. tugikeskuse töötaja esmaseks vastutuseks on klientidele parima võimaliku abi tagamine
 - 3.3. tugikeskuse töötaja lähtub töös kliendiga oma kompetentsist ja selle piiridest, vajadusel suunab kliendi edasi teise spetsialisti juurde
 - 3.4. tugikeskuse töötaja ei anna katteta lubadusi mida ei suuda täita
 - 3.5. tugikeskuse töötaja usub kliendi võimesse teha ise oma elu puudutavaid otsuseid, ta ei sunni klienti muutma oma tõekspidamisi ega tegutsema mingil kindlal viisil
 - 3.6. tugikeskuse töötaja toetab ja säilitab maksimaalselt kliendi õigust usaldusele
 - 3.7. tugikeskuse töötaja tagab varjupaigas viibivale kliendile maksimaalse võimaliku turvalisuse
 - 3.8. tugikeskuse töötaja kohuseks on hoida klientide isiklike andmete konfidentsiaalsust ning kutsesaladust, sealhulgas informatsiooni, mida ta on saanud administratiivse või töövälise tegevuse käigus. Kutsesaladuse hoidmise nõude ei kehti kui selle hoidmine kahjustab kliendi või kellegi teise elu või tervist. Infot edastatakse ainult neile, kes saavad antud olukorras ohusolijat aidata
 - 3.9. kui riigi- või erainstitutsioonid soovivad saada kliendi kohta käivaid andmeid, järgime riigis kehtivaid seadusi. Seda tehes arutame olukorda kliendiga ning tegutseme vastavalt sellele, kuidas on kliendile jaoks kõige kasulikum
 - 3.10. juhtumite ülestähendusi hoiame nii, et meeskonnavälised isikud ei omaks neile juurdepääsu praegu ega tulevikus.
 4. Naiste tugikeskuse töötaja eetiline käitumine kolleegide ja koostööpartnerite suhtes tugikeskuse siseselt
 - 4.1. tugikeskuse töötaja respektierib kolleegide ja koostööpartnerite arvamusi ning väljendab vastutustundlikul viisil tunnustust ja kriitikat asjakohastes kanalites
 - 4.2. tugikeskuse töötaja jagab ja vahetab kogemusi, teadmisi ning teavet kolleegide ja koostööpartneritega
 - 4.3. tugikeskuse töötaja on valmis kolleege ja koostööpartnereid ära kuulama, neile nõu andma ja neid jõustama
 - 4.4. tugikeskuse töötaja kaitseb kolleege ja koostööpartnereid ebaõiglase kohtlemise ja kriitika eest
 - 4.5. tugikeskuse töötaja ei laima ega halvusta kolleege
 - 4.6. tugikeskuse töötaja ei varja informatsiooni ja jagab teavet õigeaegselt.

IV osa

Eetilise konflikti menetlemise kord

1. Eetiliste põhimõtete konfliktis lahendavad osapooled vastuolu võimaluse korral omavahel ja konfidentsiaalselt, lähtudes käesolevast koodeksist. Vaidlusalustes küsimustes pööratakse vajadusel ENVL juhatuse poole.
2. Ebaeetilised teod võivad kaasa tuua järgmisi sanktsioone:
 - 2.1. hoiatus
 - 2.2. liikme väljaarvamine Liidust juhatuse otsusega. Juhatuse sellekohasele otsusele võib liige esitada kaebuse ENVL üldkogule, kelle otsus on lõplik.