

Sotsiaalkindlustusamet

**Vahekokkuvõte naiste tugikeskuse
teenuse arendustöörühma tegevusest
2017. aastal**

Õnne Liv Valberg
Olle Selliov
Triin Vana

Tallinn
2017

SISUKORD

Sissejuhatus	3
Ülevaade arendustöörühma tegevusest	5
Teenuse arendamise protsess ja teenuse kirjeldus	6
Huvigruppide kaardistamine	6
Persoonade koostamine ja kliendi vajaduste kaardistamine	7
Klienditeekonna kirjeldamine	8
Teenuse kirjeldus	10
Teenuse kvaliteedi tagamine ning kvaliteedijuhise koostamine	12
Dokumentatsiooni ja aruandluse ühtlustamine	14
Naiste tugikeskuste ressursside kaardistamine	17
Teenuse korralduslike mudelite analüüs	21
Võtmekriteeriumite määratlemine	21
Alternatiivsete korralduslike mudelite kirjeldus	23
Teenuse korralduslike mudelite hindamise tulemused	25
Kokkuvõte	37
Lisad	41
Lisa 1. Arendustöörühma tegevus- ja ajakava	41
Lisa 2. Arendustöörühmas osalejad	43
Lisa 3. Alatöörühmade liikmed	44
Lisa 4. Huvigruppide kaardistus	45
Lisa 5. Kliendivajaduste kaardistus	46
Lisa 6. Standardse teenuse protsessi joonised	53
Lisa 7. Naiste tugikeskuse teenuse kirjeldus	56
Lisa 8. Teenuse korralduslike mudelite hindamise tulemused	67
Lisa 9. Ühtlustatud aruandevorm	68
Lisa 10. Osalejate tagasiside arendustöörühma tegevusele	70

Sissejuhatus

2017. aastal jõustunud ohvriabi seaduse muudatusega reguleeriti naiste tugikeskuse teenus, millele viitavad ka Istanbuli konventsioon ja kuriteoohvrite direktiiv ning mis on mõeldud naistevastase vägivalla ohvritele ja nende lastele. Seni ei olnud naiste tugikeskuse teenust Eesti seadusandluses kirjeldatud. Naiste varjupaikade rahastamine toimus aastatel 2012-2016 läbi Sotsiaalministeeriumi eraldiste.

Ohvriabi seaduses sätestati, et naiste tugikeskuse teenus on liitteenus, mille eesmärk on aidata kaasa naistevastase vägivalla ohvriks langenud naise vägivallast pääsemisele ja iseseisva toimetuleku saavutamisele, pakkudes selleks turvalist keskkonda ja nõustamist ning vajaduse korral turvalist ajutist majutust nii naisele kui temaga kaasas olevatele lastele. Teenuse maakondliku kättesaadavuse tagamise kohustus pandi seadusega Sotsiaalkindlustusametile (edaspidi SKA). Selleks eraldati riigieelarvesse 620 000 eurot aasta kohta.

Leidmaks naiste tugikeskuse teenuse osutajaid 2017. aastaks kõikidesse Eesti maakondadesse, viis SKA läbi riigihanked, mis teostati kolmes etapis. Hanke tulemusena leiti teenuseosutajad küll kõikidesse maakondadesse, kuid ühtlasi tõi see kaasa naiste tugikeskuste võrgustiku olulised muutused võrreldes varasemaga. Mitmesse piirkonda lisandusid uued teenuseosutajad ning välja jäid vanad, kes jätkasid tegevust sõltumatute tugikeskustena. Samuti puudusid ühtsed standardid teenuse osutamiseks, mis on märkimisväärseks riskiks teenuse kvaliteedile. Hangete kogumaksumuseks 2017. aastal kujunes 641 292 eurot.

Peale kohtumisi naiste tugikeskuste esindajatega jõudis SKA järeldusele, et senised hanke põhimõtted ei taga klientidele ühtlase kvaliteediga teenust üle Eesti. Palju tundus olevat veel nn „halli ala“, mis jättis võimalusi teenuse erinevaks tõlgendamiseks nii teenuseosutajate kui koostööpartnerite poolt.

SKA üheks oluliseks kvaliteedipõhimõtteks sotsiaalteenuste osutamisel on kliendi vaade - see, et klient saaks oma põhjendatud vajadustele vastava sobiva teenuse ning liiguks teenussüsteemis sujuvalt kuni sealt väljumiseni. Seetõttu otsustas SKA, et klientide vajadusele vastava ja ühtlase kvaliteediga teenuse saavutamiseks tuleb seda olemasolevas teenussüsteemis jätkuvalt analüüsida ja arendada ning välja töötada uus kasutajakeskne teenuse kontseptsioon ning kirjeldada sellest lähtuvalt uued teenuse protsessid ja lahendused.

2017. aasta aprillis kutsus SKA kokku naiste tugikeskuse teenuse arendustöörühma. Teenuse arendamiseks otsustati kasutada teenusedisaini

meetodit ja arendusprotsessi paluti juhtima Triin Vana, superviisor ja koolitaja, kellel on ka teenusdisaini kompetents.

Arendustöörühma kutsuti osalema nii riikliku naiste tugikeskuse teenuse osutajad kui sõltumatute tugikeskuste esindajad, SKA ohvriabi, lastekaitse ja kvaliteedi osakondade spetsialistid, kohalike omavalitsuste teenuseosutajad ja teised eksperdid partnerorganisatsioonidest.

Arendustegevuse peamisteks eesmärkideks seati:

- 1) Teenuse jätkusuutlikuks osutamiseks ühtsema praktika kujundamine:
 - sisendi andmine 2018. aasta teenuse hanke läbiviimiseks/täiustatud teenusekirjelduse väljatöötamiseks;
 - dokumentatsiooni- juhendmaterjalide, juhtumiplaanide, hindamis-instrumentide, aruandevormi jm. ühtlustamine ja uuendamine;
 - ühtsete tegevuspõhimõtete/kvaliteedijuhise väljatöötamine 2017. aasta lõpuks, mis koondaks sihtgruppidele vajalikud ja täna osaliselt üksteist dubleerivad teenused ühte teenussüsteemi.
- 2) Läbipaistvama, efektiivsemalt ning paindlikumalt korraldatud teenus-süsteemi loomine:
 - sisendi andmine süsteemidisaini 2017. aasta lõpuks.

Lepiti kokku ajakavas: arendustöörühm kohtub alates maikuust 2017 keskmiselt üks kord kuus, millele lisandub ettevalmistav/iseseisev töö. Lisaks oli soovijatel võimalus liituda temaatiliste alatöörühmadega:

- statistilised andmed ja sisuline aruandlus;
- dokumentatsioon ja juhendmaterjalid;
- ressursside, eelarve prognoos.

Ülevaade arendustöörühma tegevusest

Enne arendustöörühma sisulist läbiviimist korraldas SKA 6. aprillil 2017 ümarlaua, kuhu olid kutsutud nii riikliku naiste tugikeskuse teenuse osutajad, naistevastase vägivalla ennetamise ja ohvrite abistamise tugitelefoni teenuse osutaja kui Sotsiaalministeeriumi esindajad. Ümarlaua peamine eesmärk oli luua eeldused naiste tugikeskuse teenuse ühtlustamiseks ja arendamiseks. Kaardistati omavahelise koostöö hetkeseis ning selgitati välja edasine koostöövalmidus. Ühtlasi tutvustasid SKA esindajad korrektset arvete menetlemise protsessi, kvaliteedinõudeid ning teenuse arendusvajadusi, mille aluseks oli aasta alguses toimunud kohtumistel ja piirkondlikel ümarlaudadel kogutud informatsioon.

Kirjeldati esialgne Hea Koostöö Kokkulepe, mis sai aluseks ühisele arendustegevusele. Ümarlaval andsid naiste tugikeskused oma nõusoleku teenuse ühise arenduse protsessi käivitamiseks.

Suuri arendustöörühma kohtumisi toimus kokku 9 korda, väikeste alatöörühmade töö korraldati nii kohtumiste kui iseseisva tööna. Alatöörühmade tööga jätkatakse kuni 2017. aasta lõpuni.

Teenuse arenduseks kasutati teenusedisaini lähenemist, analüüsi ja kirjeldati kliendi vajadusi, huvigruppide ootusi ja mõju, teenuse sisu ja protsessi, klienditeekonda teenuse vajaduse märkamisest kuni teenuselt lahkumiseni, loodi ühtlustatud klienditöö protsess, mis oleks ühtseks aluseks teenuse pakkumisel.

Arendustöörühma kaudu disainitava naiste tugikeskuse teenuse mudeli jaoks oli muuhulgas kavas välja töötada erinevate tugigruppide vajadustele vastavad uuenduslikud kaasaegsed tehnoloogilised rakendused, näiteks äppid, mis saaksid toeks olla nii vägivalla ohvritele, teenuseosutajatele, aga ka vägivallatsejatele. Sellega seoses toimus 8. mail 2017 kohtumine TehnopolisConnectedHealthklastri Innovatsioonikliiniku esindaja Kitty Kuboga. Innovatsioonikliinik saab kutsuda rakenduse väljatöötamiseks ajurünnakule erinevad ettevõtjad, arendajad ja disainerid. Innovatsioonikliiniku kaasamise eelduseks on klienditeekonna ja teenusprotsesside analüüs, et olulisemad vajadused oleksid sõnastatud.

Vaatamata sellele, et reaalse koostööni Innovatsioonikliinikuga 2017. aastal ei jõutud, on soovitatav teenuse arendustegevuse jätkumisel tegevuskavasse planeerida ka toetavate rakenduste väljatöötamine.

Detailne loetelu arendustöörühma tegevuskavast ja ajakavast koos osalejate nimekirjadega on toodud Lisas 1, Lisas 2 ja Lisas 3.

Teenuse arendamise protsess ja teenuse kirjeldus

Naiste tugikeskuse teenuse arendamisel kasutati teenusdisaini meetodeid ja lähenemist.

Teenuste disain /teenusdisain (*Service Design*) aitab uuendada või parandada olemasolevaid teenuseid, et muuta need rohkem kasulikuks, kasutatavaks, soovitavaks klientidele ja tõhusaks ning efektiivseks organisatsioonidele. See on uus terviklik, multidistsiplinaarne, integratiivne valdkond. (*Stefan Moritz, 2005*).

Teenuste disain on interdistsiplinaarne valdkond, mis ühendab teadmised juhtimisest, turundusest, uurimistööst ja disainist. Teenuste disain tegeleb teenuste funktsionaalsuse ja pakkumisprotsessi analüüsiga kliendi vaatekohast ning püüdleb selle poole, et teenuste pakkumisel kasutaja/kliendi ja teenusepakkuja kokkupuude oleks kliendile väärtuslik, kasulik, kasutajasõbralik ja ihaldusväärne ning teenusepakkuja jaoks efektiivne ja konkurentidest eristuv (Prof. Birgit Mager teenuste disainist).

Teenuse arendamise protsess oli jaotatud erinevateks teenusdisaini meetodeid kasutavateks etappideks:

1. huvigruppide kaardistamine;
2. isikute loomine ja kliendi vajaduste kaardistamine;
3. klienditeekonna kaardistamine;
4. klienditöö protsessi ühtlustamine ehk standardiseerimine;
5. teenuse kirjelduse täiendamine.

Huvigruppide kaardistamine

Huvigruppide kaardistamine on tavapärane esimene samm klienditeekonna kirjeldamiseks ja teenusega seotud eri osapoolte huvide ja rolli määratlemiseks. Huvigruppide kaart laiendab teenuse konteksti ja võimaldab analüüsida, kuidas eri osapooled mõjutavad teenuse osutamist, mis on eri huvipoolte tegevuse kasu ja mõju kliendile ning teenuse kvaliteedile.

Arendusprotsessi käigus kaardistati esmalt kõik sihtgrupiga seotud huvigrupid ning nende huvi ja mõju kliendile, vt Joonis 1, Huvigruppide kaart. Suurema mõjuga huvigrupid on joonisel kliendile lähemal ning väiksema mõjuga kaugemal.

Järgmise sammuna valiti kõige suurema huvi ja mõjuga huvigrupid ning kirjeldati väiksemates rühmades iga huvigrupi ootus/huvi naiste tugikeskuse teenusele ning iga huvigrupi kasu/väärtus kliendile ja naiste tugikeskuse teenusele, vt Lisa 4, Huvigruppide kaardistus.

Joonis 1.Huvigruppide kaart

Huvigruppide analüüs andis sisendi ka teenuse protsessi kaardistamisele, tuues välja olulisemad osapooled, kellega koostöö tagab eduka teenuse pakkumise. Eraldi analüüsiti veel huvigruppidega koostööd ning arenguvajadust, mis oli sisendiks peamiste, probleemidest tulenevate edukriteerumite kirjeldamisel ning uute lahenduste kaalumisel.

Persoonade koostamine ja kliendi vajaduste kaardistamine

Persoonade koostamine on teenusdisaini meetod, et kirjeldada kliendigrupi vajadusi ja erisusi läbi konkreetse loo ja isiku.

Persoonad on nn fiktiivsed kliendi profiilid, kes esindavad teenuse kasutaja gruppe, nende vajadusi ja ootusi, hoiakuid ja motivatsiooni, muresid ja hirme, samuti käitumist.

Kliendi vajaduste kaardistamiseks esitasid arendustöörühma liikmed eeltööna kokku 30 persoonat ehk kliendilugu. Iga lugu kajastas infot inimese kogemuse kohta, hoiakute, hirmude, vajaduste ja ootuste kohta, käitumise ja piirangute kohta.

Persoonasid kasutati arendusprotsessi mitmes etapis kliendi vajaduste mõistmiseks, tänaste teenuste sisu ja teenuskomponentide hindamiseks ning klienditeekonna kirjeldamisel.

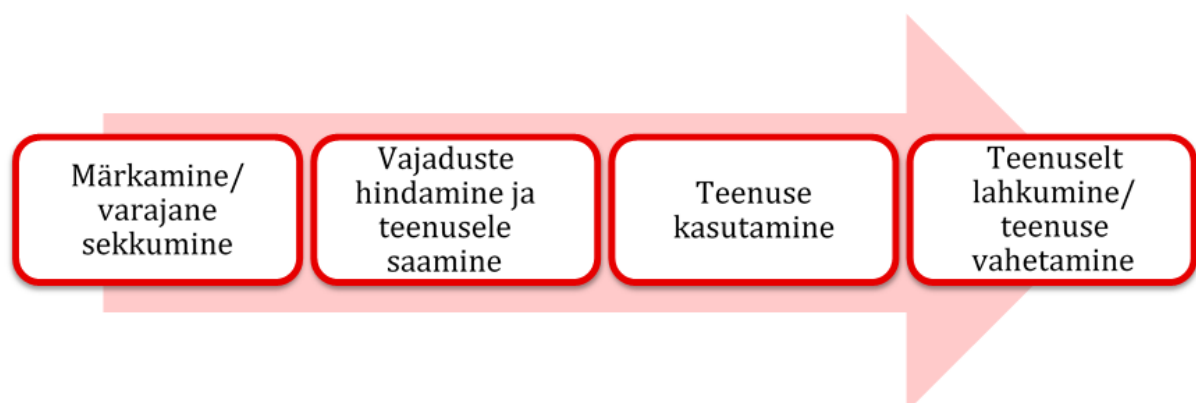
Kliendi vajaduste kaardistamiseks analüüsiti 30 erinevat persoonat, et mõista ja tugevdada kliendi ja tema vajaduste vaadet teenuse arendamisel. Kirjeldati kõiki lugudes kajastuvad vajadusi abi ja toetuse järele ning kategoriseeriti need 7 erineva valdkonna alla: Psühholoogiline heaolu (sh turvalisus ja emotsionaalne tasakaal ning enesekehtestamine, -väärtustamine, motivatsioon); Informeeritus ja õigused; Tervis; Iseseisvus ja elukeskkond; Vanemlik vastutus, lapse heaolu ja turvalisus; Sotsiaalsed suhted; Professionaalne abi ja teenuste kättesaadavus, vt Lisa 5, Kliendivajaduste kaardistus.

Järgmise tegevusena koostati vajaduste kaardid, mida kasutati järgmises etapis, klienditeekonna kirjeldamisel, et hinnata, kas erinevad kliendi vajadused on arvesse võetud ja saavad teenuse osutamise protsessis kaetud naiste tugikeskuse teenuse pakkuja või teiste koostööpartnerite poolt. Kliendivajaduste kaardistus oli sisendiks ka teenuse kirjelduse, sh teenuse sisu ja komponentide ülevaatamisel ja täiendamisel.

Klienditeekonna kirjeldamine

Klienditeekond on samm-sammuline inimese tegevuste kirjeldus mingi eesmärgi täitmisel. Eesmärk oli kirjeldada soovitud, ideaalset, samas võimalikult lihtsat ja parimal viisil kliendi vajadusi katvat klienditeekonda ning eri osapoolte rolli ja seost vajaduste katmisel.

Klienditeekond teenuse pakkumisel jaotub etappideks, nagu abivajaduse märkamine, teenuse vajaduse hindamine ja teenusele saamine, teenuse kasutamine ning teenuselt lahkumine/teenuse vahetus, vt allolevJoonis 2.

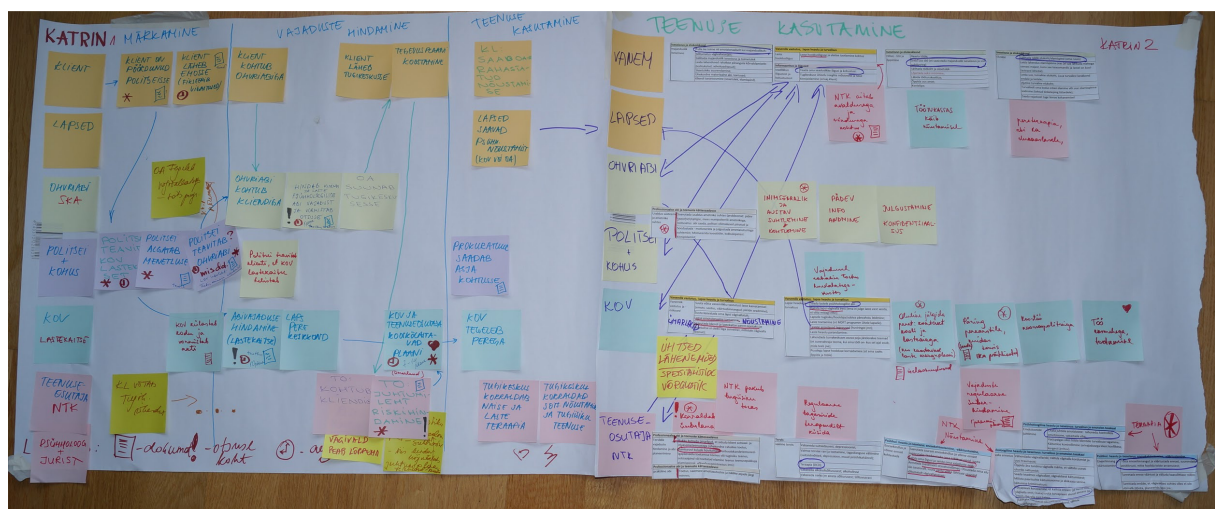


Joonis 2. Klienditeekond teenuse osutamise protsessis

Klienditeekonna kirjeldamisel vaadati igas protsessi etapis järgmisi elemente: SUHTED, ehk kellega koostööd tehakse ja suheldakse; KOHAD ja VAHENDID, ehk kus, kelle või mille abil inimese vajadused kaetud saavad; AEG,

OTSUSTAMINE JA ASJAAJAMINE, ehk millistes ajaraamides tegevused toimuvad, missuguseid otsuseid mis etapis tehakse, missuguseid dokumente koostatakse/jagatakse; VÄÄRTUSED, ehk mis inimesele oluline on, kuidas ta ennast protsessis kogeb, mida ootab ja vajab, et protsess oleks sujuv ja võimalikult lihtne/mugav.

Klienditeekonna kaardistamisel kasutati 4 eri tüüpi persoonasid (alaealiste lastega naine; 30-aastase vägivalla kogemusega naine; erivajadustega (psüühikahäirega) töötu naine; kodune naine lastega, kellel ka puudega laps) ning kliendi vajaduste kaarte, et lähtutaks maksimaalselt kliendi vaatest ja vajadustest ja tagataks eri vajaduste katmine nii teenuse osutaja kui partnerite poolt.



Pilt 1. Persoon klienditeekonna kaardistus

Klienditeekonna kaardistus toimus kahel töörühma kohtumisel, millest esimesel korral oli fookuses teenuse osutamise protsess (protsessi 1, 2 ja 4 etapp) ehk inimese enda ja teiste tegevused, mis on seotud teenuse protsessi ja nõuetega, sh: abivõimalusteni jõudmine, info leidmine, nõustamine, asjaajamine, vajaduste hindamine, sekkumiste valimine, teenuste vahel liikumine, teenuselt lahkumine/teenuse vahetamine.

Teisel kohtumisel oli fookuses teenuse kasutamine (protsessi 3 etapp) ja teenuse sisu ehk inimese enda ja teiste tegevused, mis on seotud teenuse kasutamisega, sh: Millistest osadest teenus koosneb; Kuidas inimese toetusvajadus talle parimal viisil kaetud saab; Kuidas on võimalik teekonna käigus võimalikult palju vajadusi katta; Kes neid vajadusi katab ja kuidas; Kes teenuse osade eest vastutab; Mis on kliendile parim, mugavaim ja kiireim viis eesmärk täidetud saada; Kas eesmärgi täitmiseks ja vajaduste katmiseks on alternatiivseid viise. Näide ühe persoonaga tööst on esitatud Pildil nr 1.

Klienditeekonna analüüsi käigus uuriti ka: Kus tekivad protsessis otsused; Kes on seotud ja kaasatud otsustamise protsessis; Missugused dokumendid tekivad protsessi eri etappides; Mis on ajalise piiranguga tegevused.

Mõlemal korral hinnati klienditeekonna kirjeldamise lõpus tegevusi või tegureid, mis on kõige suurema mõjuga kliendile, et välja tuua prioriteetsed tegevused ja arenguvajadus protsessis. Samuti hinnati tegevusi, mida saab juba täna, ilma suurte muudatuste või lisaressursita muuta või lahendada.

Paralleelselt klienditeekonna kirjeldamisega hinnati kliendivajaduste kaartide abi, kas kliendi erinevad vajadused saavad teenuse osutamise käigus kaetud.

Klienditöö protsessi ühtlustamine

Eelneva töö tulemusena valmis nelja persoona põhjal 4 klienditöö protsessi joonist, mida kasutati sisendina järgmises etapis- klienditöö protsessi ühtlustamisel, ehk standardiseerimisel.

Järgmise tegevusena ühtlustati eelnevalt kirjeldatud nelja kliendi protsessid ning toodi välja vaid tegevused, mida peeti teenuse osutamise protsessis standardseteks, ehk teenuse osutamisega seotud vältimatud tegevused. Tulemuseks oli naiste tugikeskuse teenuse osutamise protsessi joonis, vt Lisa 6, Standardse teenuse protsessi joonis.

Teenuse kirjeldus

Naiste tugikeskuse teenuse Eestis arendasid välja mittetulundusühingud, toetudes teiste riikide kogemustele, vabatahtlikule tööle ning projektipõhisele rahastusele.

2002. aastal avas Tartus ukseid Eesti esimene naiste varjupaik. Mõni aasta hiljem alustasid naisorganisatsioonid sihipäraselt tööd selle nimel, et vägivalla kogenud naised ja lapsed saaksid ühtlasel tasemel abi kogu Eestis. Teine naiste varjupaik avati 2005. aastal Tallinnas, kolmas 2006. aastal Ida-Virumaal.

2006. aastal loodi Eesti Naiste Varjupaikade Liit (ENVL), mis koostöös Eesti Naisteühenduste Ümarlause Sihtasutusega alustas rahvusvahelistele standarditele ja materjalidele tuginedes uute naiste varjupaikade töötajatele baaskoolituse pakkumist ja olemasolevate varjupaikade töötajatele süstemaatiliste täiendkoolituste korraldamist, samuti teenuse kui terviku kirjeldamist ja arendamist.

2012. aastal valmis MTÜde koostöös esimene põhjalik versioon teenuse kirjeldusest. Alates 2013. aastast saab tänu Norra toetusprogrammist tulnud rahastusele rääkida kõigis naiste tugikeskustes pakutavast liitteenusest naistevastase vägivalla ohvritele, mis sisaldas lisaks eriväljaõppe saanud tugikeskuste töötajate poolt pakutavale nõustamisele ja turvalise majutusele ka psühholoogilise nõustamist/psühhoteraapiat ja juristi nõustamist. Abi pakuti

lisaks perevägivalla ohvritele ka seksuaalvägivalla ja muude naistevastase vägivalla vormide ohvritele.

2013. aasta sügisel valmis Norra projekti raames naiste tugikeskuse teenuse põhjalik kirjeldus, mille väljatöötamises said osaleda kõik sel ajal tegutsenud tugikeskused ja mida asuti rakendama üle Eesti.

2016. aasta sügisel esitas ENVL Sotsiaalministeeriumile täiendatud teenuse kirjelduse, mis sai suuremas osas aluseks Ohvriabi seaduse alusel riikliku teenuse osutamisel. Ohvriabi seaduse muudatused jõustusid 1. jaanuarist 2017 ja selle alusel korraldab naiste tugikeskuse teenuse osutamist Sotsiaalkindlustusamet.

Arendustöörühmas läbi viidud teenuse protsessi kaardistamise tulemusi kasutati naiste tugikeskuse teenusekirjelduse täiendamiseks. Erilist tähelepanu pöörati järgmistele teemadele:

- a) ohvrile ja tema lastele turvalise ajutise majutuse tagamine - arutelu ja ettepanekud paindliku turvalise majutuse pakkumiseks/korraldamiseks (kas ja kuidas on mõeldav, millisel viisil, eri kogemused);
- b) ohvriga kaasas olevate laste abivajaduse hindamine ja abistamine/toetamine - naiste tugikeskuste tegevused ja koostöö lastekaitsega (arutelu ja ühiste tegevuspõhimõtete kooskõlastamine);
- c) võrgustikutöö ja sidusrühmadega koostöö põhimõtete selgitamine.

Lisas nr 7 on toodud täiendatud teenuse kirjeldus täies mahus.

Teenuse kvaliteedi tagamine ning kvaliteedijuhise koostamine

Ühe arendusrühma tegevusena oli planeeritud teenuse kvaliteedi põhimõtete läbitöötamine ning kvaliteedijuhise koostamine, et tagada erinevate huvipoolte (teenuseosutajate, rahastaja ja järelevalve teostaja, koostööpartnerite jms) ühtne arusaam naiste tugikeskuse teenuse kvaliteedist ja tagada, et pakutav teenus vastaks üldistele sotsiaalteenuste kvaliteedi põhimõtetele ja suundadele kvaliteedi edendamisel.

2013. aastal läbi viidud laiaulatusliku sotsiaalvaldkonna analüüsi tulemusena on koostatud kvaliteedijuhis, kus on kirjeldatud kõigile sotsiaalteenustele laienevad ühtsed põhimõtted, kriteeriumid ja võimalikud kriteeriumite täitmise näitajad, millest lähtuda teenuste arendamisel ja pakkumisel.

Kõige olulisemad kvaliteedipõhimõtted sotsiaalteenuste korraldamisel ja pakkumisel on:

- inimesekesksus;
- teenuse võimestav iseloom;
- tulemustele orienteeritus;
- vajaduspõhine lähenemine;
- terviklik lähenemine;
- inimese õiguste kaitse;
- kaasamine;
- töötaja pädevus ja eetika;
- organisatsiooni töökorraldus ja juhtimise kvaliteet.

Arendustöörühmas tutvustati ja töötati läbi erinevad kvaliteedipõhimõtted ning kriteeriumid. Toimus arutelu kvaliteedijuhiste seostamiseks naiste tugikeskuse teenusega.

Oktoobri arendustöörühma kohtumisel tutvustasid SKA kvaliteediosakonna nõunikud Kersti Kask ja Maie Puusepp Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise tööversiooni ning kvaliteedipõhimõtteid, mis saavad aluseks Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedi määratlemisel ja tagamisel. Töörühma liikmed analüüsisid tutvustatud põhimõtteid naiste tugikeskuse teenusest lähtuvalt ning kirjeldasid teenuse spetsiifilisi kvaliteedi kriteeriume/näitajaid. Tehtud töö saab sisendiks SKA kvaliteediosakonnale eri teenuste kvaliteedikriteeriumite väljatöötamisel.

Naiste tugikeskuse teenuse kvaliteedipõhimõtete väljatöötamiseks ja kooskõlastamiseks moodustati kvaliteedijuhise alatöörühm. Kokkulepitud alatöörühma liikmete nimekiri on esitatud Lisas 3. Eesmärgiks oli kvaliteedipõhimõtete väljatöötamine 2017. aasta lõpuks, kuid seoses erinevate asjaoludega töörühma kohtumisi 2017. aastal ei toimunud. Plaanis on tegevustega alustada 2018. aasta algusest.

Loodava kvaliteedijuhise eesmärk on tagada erinevate huvipoolte ühtne arusaam naiste tugikeskuse teenuse kvaliteedist. Juhis on suunatud nii teenuse korraldajatele ja rahastajatele, teenusepakkujatele kui ka teenuse kasutajatele ning teistele huvipooltele. Juhis on aluseks teenuse osutamisel, hindamisel ja kvaliteedi edendamisel. Juhist on vaja täiendada igal tegevusaastal vastavalt keskuste (ja tööühma) ettepanekutele. Juhise lisas peaksid olema materjalid, mis on abiks naiste tugikeskuste töös ja võrgustiku koordineerimisel, moodustades tervikliku naiste tugikeskuste tegevust kirjeldava dokumentatsiooni.

Kvaliteedijuhisesse planeeritavad teemad on alljärgnevad:

- Milleks on vaja ühtseid tegevuspõhimõtteid?
- Teenuse tegevuste eesmärkide määratlus.
- Teenuse sihtrühmade määratlus.
- Naistevastase vägivalla määratlus.
- Valdkondadevaheline koostöö teenuse osutamisel.
- Naistevastase vägivalla vastane töö ja selle etapid.
- Naiste tugikeskuse teenus ja selle spetsiifilisus, erinevus.
- Naiste tugikeskuse teenuse korraldamine.
- Naiste tugikeskuse teenuse rahastamismudel.
- Meeskond, selle juhtimise põhimõtted.
- Klienditöö.
- Töö sihtrühmadega.
- Nõustamistöö.
- Tööprotsessi turvalisus.
- Koostöö.
- Teenuse arendusvajadused.
- Lisad.

Dokumentatsiooni ja aruandluse ühtlustamine

Klienditöö dokumentatsiooni väljatöötamiseks ning ühtlustamiseks moodustati alatöörühm. Alatöörühma liikmete nimekiri on esitatud Lisas 3. Töörühma tulemused on vajalikuks sisendiks nii 2018. aasta aruandluse täiustamiseks ja ühtlustamiseks kui ka teenuse kvaliteedijuhisesse.

Dokumentatsiooni ühtlustamiseks kaardistati töörühmas naiste tugikeskustes kasutusel olevad dokumendid ning loetleti üles need, mida hetkel ei kasutata, kuid mille järele tuntakse vajadust.

Lepiti kokku, et alates 2018. aastast võetakse kõigi naiste tugikeskuste poolt kasutusele ühtse vormiga juhtumiplaan, mille töötame välja 2017. aasta lõpuks.

Juhtumiplaan sisaldab:

- isikuandmete ankeeti;
- kliendi perekonda ja alaealisi lapsi puudutavat infot;
- nõusolekut isikuandmete töötlemiseks;
- nõusolekut suhtlemiseks peale teenuselt lahkumist;
- hinnangut isiku abivajadusele, sh andmed kogetud vägivalda kohta ja ohvri seisundi kirjeldus;
- riskihindamise küsimustikku (seostub MARAC küsimustikuga);
- küsimustikku ohvri seisundi hindamiseks teenusele saabumisel ja teenuse lõpetamisel;
- tegevuskava, sh turvaplaan ja juhtumi vahehindamise, lõpphindamise ja järelhindamise vorm.

Lisaks juhtumiplaanile tuleb kõigil tugikeskustel kehtestada kodukord/sisekorra-eeskiri, mille üldnõuded tulenevad teenusekirjeldusest ja mis vastab konkreetse tugikeskuse töökorraldusele.

Lisaks ülaltoodule on soovituslik kasutada järgmisi dokumente:

- majutusleping ja majutuslepingu lõpetamise dokument;
- teenusest keeldumise põhjendamise vorm (aluste näidisloetelu välja töötada);
- kliendi tagasiside ankeet (soovitav töötada välja elektroonne lahendus);
- konfidentsiaalsuslepe (iseseisvana või töölepingu osana);
- aastaplaan ja tegevuskava.

Ühiselt töötati välja 2018. aasta aruandevorm, mis põhineb statistika vormil, mida paljud tugikeskused on juba varem kasutanud või kasutavad ka praegu. Vormi täiendati vastavalt hetkevajadustele.

Lepiti kokku, et aruanne peaks sisaldama järgmist informatsiooni:

- 1) tugikeskuse piirkond - valitav ripploendist maakonna täpsusega;
- 2) kliendi number - kliendile antud kokkuleppeline kood. Kliendi korduval tagasipöördumisel tugikeskusesse kasutatakse sama koodi;
- 3) kuupäev - päev, millal kliendile naiste tugikeskuse teenust osutati;

- 4) kuu - kuu, millal kliendile naiste tugikeskuse teenust osutati, võimaldab kalendrikuude kaupa mugavalt statistikat filtreerida;
- 5) juhtumi lühikirjeldus - vaba tekstina;
- 6) suhtluskeel - valitav ripploendist, valikus inglise, eesti, vene ja muu keel;
- 7) vanus - valitav ripploendist, valikus on vahemikud: alla 18, 18-24, 25-49, 50-64, üle 65 aasta;
- 8) puue - märgitakse vaid juhul, kui naine ise ütleb;
- 9) alaealiste laste arv;
- 10) rasedus - märgitakse vaid juhul, kui naine ise ütleb;
- 11) elukoht - valitav ripploendist maakonna täpsusega;
- 12) vägivalla liik - märgitakse ära kõik vägivalla liigid, mida klient on pidanud kogema: füüsiline, vaimne, majanduslik ja seksuaalne vägivald, aga ka inimkaubandus, sealhulgas seksuaalne ekspluateerimine;
- 13) vägivallatseja seotus naiste tugikeskusesse pöördujaga - täpsustakse, kas vägivaldne isik oli partner, ekspartner, isa/ema, poeg/tütar, sugulane/hõimlane, töö-või õpingukaaslane, või muu isik;
- 14) vägivallatseja vanus - valitav ripploendist, valikus on vahemikud: alla 18, 18-24, 25-49, 50-64, üle 65 aasta;
- 15) vägivallatseja sugu;
- 16) ohvrid lisaks naisele - märgitakse, kas peale naise olid ohvriteks alaealised lapsed, eakad üle 65 eluaasta, või muud isikud;
- 17) kas on pöördunud politseisse? - märgitakse, kas jah, ei, või ei ole teada;
- 18) kas nõustamine toimus sidevahendite abil?;
- 19) osutatud teenused - märgitakse tundides, milliseid teenuseid ja tegevusi järgnevast loetelust kliendile osutati:
 - ☐ kriisinõustamine
 - ☐ juhtumipõhine nõustamine
 - ☐ võrgustikutöö
 - ☐ psühholoogiline nõustamine, psühhoteraapia
 - ☐ juriidiline nõustamine
 - ☐ tegevused lapsega
 - ☐ muud tugiteenused (transport, toidu- ja riideabi jm);
- 20) turvaline ajutine majutus - märgitakse üles naise majutuspäevade arv, kaasasolevate laste arv ja laste majutuspäevade arv;
- 21) võrgustikutöö teiste organisatsioonidega - fikseeritakse, kui palju juhtumipõhiseid ümarlaudu on kliendi juhtumi kohta korraldatud ning see, kas konkreetne juhtum on suunatud MARAC juhtumikorraldusse. Lisaks märgitakse ära, millised osapooled olid juhtumi lahendamisse kaasatud:
 - ☐ perearst
 - ☐ EMO
 - ☐ naistearst
 - ☐ Politsei
 - ☐ Prokuratuur
 - ☐ riiklik ohvriabi

- ☐ lastekaitse
 - ☐ KOV sotsiaalabi
 - ☐ kohus (tsiviilasjas)
 - ☐ kohus (kriminaalasjas)
 - ☐ haridusasutus
 - ☐ MTÜ-d
 - ☐ sõbrad, sugulased
- 22) Märkused juhtumi kohta - kõik muud täpsustavad märkmed juhtumi kohta, mis ei mahu etteantud väljade formaati.

Aruande lõplik kokkulepitud vorm on esitatud Lisas 9.

Lisaks aruande vormile tuleb tugikeskustel esitada 2018. aastast alates SKAle krüpteerituna klientide nimekiri, kellele on teenuseid osutatud.

Ühtlasi koondati ettepanekud, mida dokumentatsiooni ja aruandluse parandamiseks tuleks rakendada.

Alatöörühma töö toimub eraldiseisvalt suurest arendustöörühmast ja jätkub 2017. aasta lõpuni, soovitavalt ka edaspidi.

Naiste tugikeskuste ressursside kaardistamine

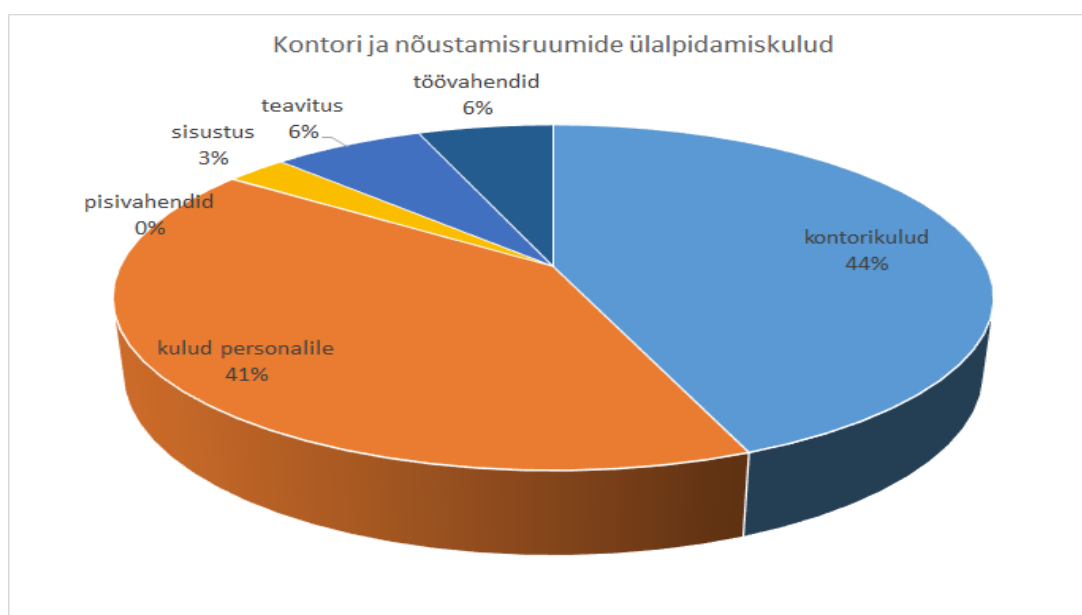
Naiste tugikeskuse teenuse osutamiseks vajalike ressursside kaardistamiseks moodustati ressursside vajaduse analüüsi alatöörühm. Alatöörühma eesmärgiks seati sisendi kogumine teenuse komponentide, hindade ja mahu planeerimiseks. Alatöörühma liikmete nimekiri on esitatud Lisas 3.

Alatöörühma töö toimus eraldiseisvalt suure arendustöörühma tööst. Ressursside hindamiseks paluti rühma liikmetel exceli formaadis tabelis ära kirjeldada kõik kuluartiklid, mis teenuse iga komponendi osutamiseks on vajalikud, ning esitada kuluartiklitega kaasnevad kulud. Ressursside kaardistuse tagasiside laekus kümne naiste tugikeskusest.

Vastavalt kogutud tagasisidele ja saadud andmete analüüsile võib naiste tugikeskuse kulud jagada järgmistesse kategooriatesse:

1. kontori- ja nõustamisruumide ülalpidamiskulud
2. juhtimis- ja administratiivkulud
3. tugikeskuse nõustamisteenuste (kriisinõustamine, juhtumipõhine nõustamine) osutamisega seotud personalikulud
4. turvalise ajutise majutuse majutuspinna ülalpidamiskulud
5. psühholoogilise nõustamise teenuse kulud
6. juriidilise nõustamise teenuse kulud

Andmete analüüsist selgus, et kontori ja nõustamisruumide ülalpidamiskulude suurus naiste tugikeskustes on keskmiselt **14 300** eurot aastas. Kulude jaotus on esitatud järgneval diagrammil.



Joonis 3. Naiste tugikeskuse teenuse kontori ja nõustamisruumide ülalpaidamiskulude jagunemine.

- Kontori ja nõustamisruumidega seotud kuludest suurima osa (44%) moodustavadki kontorikulud: äripinna üürimisega seotud kulud, side- ja kommunikatsioonikulud, kindlustus ning bürootarbed.
- Pea samas mähus (41%) tuleks arvestada kulusid, mis on suunatud personalile: koolitus- ja lähetuskulud, supervisioon/töönõustamine, transpordikulud, tervisekontroll ja vaktsineerimine.
- Ligikaudu 6% peaks olema eraldatud üldsuse teavitamiseks piirkondlikust teenusest.
- 6% tuleks arvestada töövahenditele nagu arvutid, telefonid, printerid.
- Vähemalt 3% tuleks arvestada kontori sisustuskuludeks.

Juhtimis- ja administratiivkuludele peaks keskmiselt arvestama **5 800** eurot aastas. Sellega on võimalik ära katta 20% juhataja palgafondist ning raamatupidamise kulud. Kuna juhataja töö sisuks on suures osas ka töö klientidega, tuleks 80% juhataja palgafondist arvestada põhitööjõukulude alla, mille arvelt osutatakse teenust klientidele. Suure maakonna puhul nagu Harjumaa, tuleks arvestada ligi 20% suuremate juhtimiskuludega.

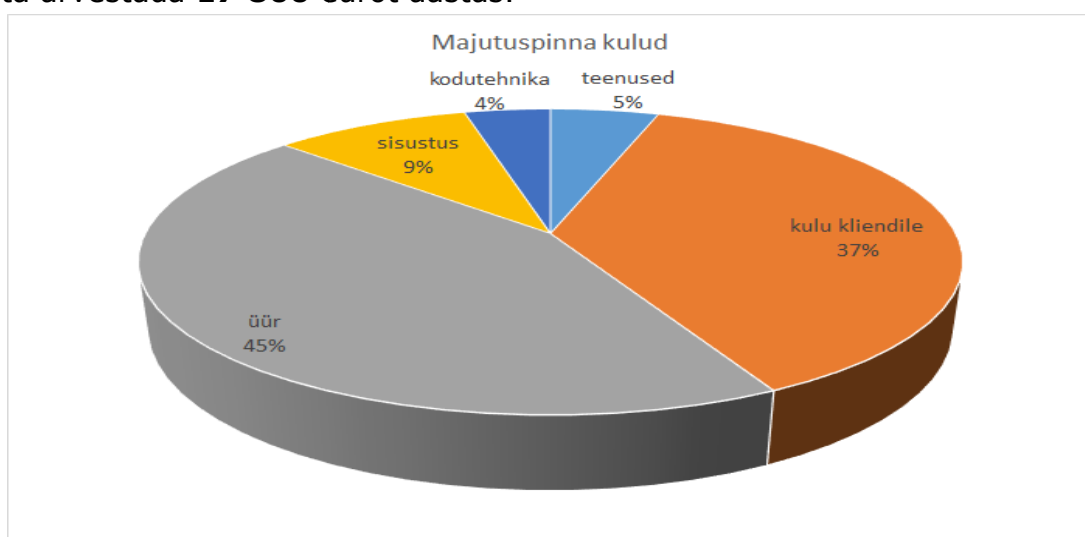
Tugikeskuse nõustamisteenuste osutamisega seotud personalikulud sõltuvad otseselt personali suurusest.

Ühe põhitöötaja palgafondiks tuleks arvestada minimaalselt 16 100 eurot aastas.

Ühe öövalvetöötaja palgafondiks tuleks arvestada minimaalselt 7 550 eurot aastas. Lisaks sellele tuleks nõustamisteenuste alla arvestada 80% juhataja palgafondist ehk 15 900 eurot aastas.

Arvestades tööjõu sisse ühe põhitöötaja ja kaks öövalvetöötajat, on aastane minimaalne põhitööjõule kuluv palgafond **47 100** eurot.

Turvalise majutuse majutuspinna ülalpidamiskuludeks tuleks ühe majutuskoha kohta arvestada **17 800** eurot aastas.



Joonis 4. Naiste tugikeskuse teenuse majutuspinna ülalpidamiskulude jagunemine.

Antud teenusekomponendi kulude jagunemine:

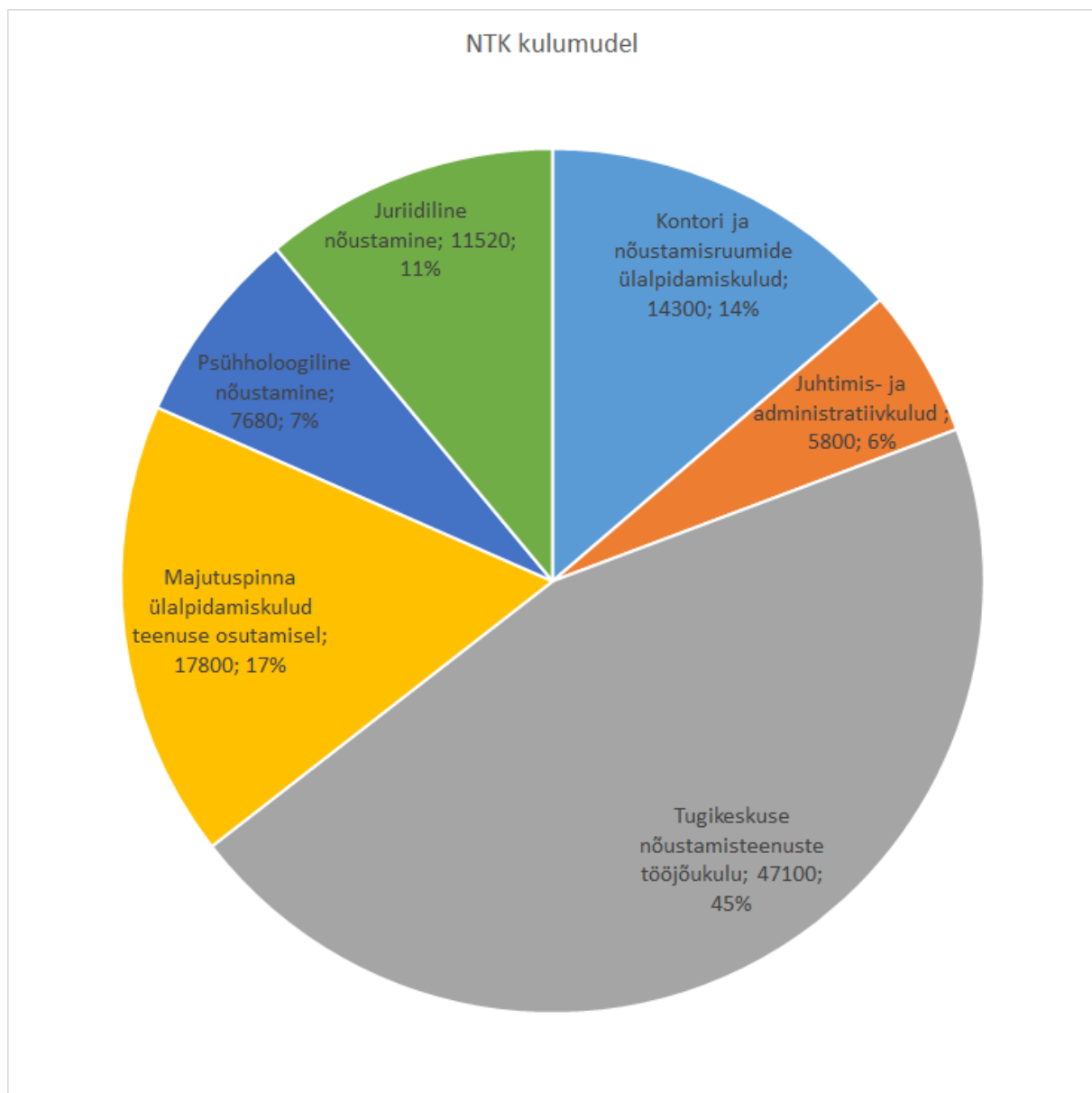
- 45% moodustavad korteri üüri- ja kommunaalkulud;
- 37% on klientidele teenuse pakkumisega seotud kulud (sh. ravimid, toiduained, transport, koristus, sanitaartarbed, puhastusvahendid, esmaabikomplekt, nõud, mängud lastele, triikimisvahendid, voodipesud);
- 9% on korteri sisustamisega tekkivad kulud;
- 5% on kulud erinevatele teenustele (hooldus-, puhastus- ja pesuteenused, sidekulud);
- 4% on kodutehnika kulud (arvuti, külmkapp, mikrolaineahi, nõudepesumasin, pesumasin, pliit, televiisor jms).

Psühholoogilise nõustamise teenuse kuludeks tuleks naiste tugikeskuse senisele kogemusele toetudes arvestada minimaalselt **16 tundi** kuus ehk 192 tundi aastas ühe tugikeskuse kohta. Arvestades psühholoogilise nõustamise palgafondiks 40 eurot tunni kohta, on aastane kulu psühholoogilisele nõustamisele **7 680** eurot aastas. Kulu maht sõltub kindlasti maakonna suuruselt, mistõttu peaks suuremates maakondades olema arvestatud ka suurema teenuse mahuga.

Juriidilise nõustamise teenuse kuludeks tuleks naiste tugikeskuse senisele kogemusele toetudes arvestada samuti minimaalselt **16 tundi** kuus ehk 192 tundi aastas ühe tugikeskuse kohta. Arvestades juriidilise nõustamise palgafondiks 60 eurot tunni kohta, on aastane kulu psühholoogilisele nõustamisele **11 520** eurot aastas.

Seega on olemasoleva korralduse juures ühe naiste tugikeskuse kulumudel järgmine:

1. kontori ja nõustamisruumide ülalpidamiskulud	14 300 eurot
2. juhtimis- ja administratiivkulud	5 800 eurot
3. põhitööjõu personalikulud	47 100 eurot
4. turvalise majutuse majutuspinna ülalpidamiskulud	17 800 eurot
5. psühholoogilise nõustamise teenuse kulud (16h/kuus)	7 680 eurot
6. juriidilise nõustamise teenuse kulud (16h/kuus)	11 520 eurot
KOKKU:	104 200 eurot



Joonis 5. Naiste tugikeskuse teenuse kulumudel.

Teenuse korralduslike mudelite analüüs

Võtmekriteeriumite määratlemine

Võtmekriteeriumite määratlemine oli eelduseks teenuse korralduslike mudelite analüüsile. Kriteeriumite leidmiseks analüüsiti töörühmades, milliseid probleeme on senises praktikas täheldatud nii teenusekomponentide pakkumisel klientidele kui koostöös huvigruppidega.

Analüüsi tulemusena sai välja tuua üheksa võtmekriteeriumit, mille alusel teenuse korralduse lahendusi hinnati:

1. Info kättesaadavus abisaamise võimalustest ja oma õigustest.

Teavitust teenustest on piirkondlikult hästi tagatud. Ohvrite jaoks on lihtne mõista, kus pakutakse vajalikku abi.

2. Abi saamise piisavus ja teenuste kättesaadavus piirkonnas.

Oluline on, et erinevates piirkondades oleks piisavalt abi osutamise võimalusi, et tagada ohvrile valikuvõimalus ja samuti võimalus ohvri erapooletuks hindamiseks. Samuti tuleb teenuse lahendusega tagada, et ohvril oleks abile ligipääsetavus, abi oleks võimalikult kiire ning osutatud vajalikus mahus.

3. Lastele on tagatud õigeaegne ja vajadustele vastav abi.

Kuna peredes, kus naine kogeb vägivalda, on sageli ka lapsed, tuleb tagada ka neile vajalik tähelepanu ja abi. Istanbuli konventsiooni kohaselt tuleb selliseid lapsi käsitleda samuti ohvritena - olenemata sellest, kas nad näevad vägivalda peres pealt või kogevad seda ise enese vastu suunatuna. Lastekaitseaduse mõistes tuleb selliseid lapsi vaadelda abivajavate lastena, kelle abivajadust on vaja hinnata, et otsustada, milliste meetmete rakendamine on vajalik. Arvestades, et vägivallaohvrist emale korraldavad ja pakuvad teenuseid eelkõige naiste tugikeskused ja abivajavatele lastele kohaliku omavalitsuse üksuste lastekaitse spetsialistid, on vältimatu vajadus tagada, et nii naistele kui nende lastele pakutav abi oleks omavahel hästi kooskõlas ning toetaks üksteist.

4. Pühendunud ja pädevad töötajad.

Naistevastase vägivalla ohvritele teenuse pakkumise juures on kriitilise tähtsusega töötajate valik, väljaõpe ja koolitused, samuti spetsiifilise pädevusega personali olemasolu tagamine. See on vajalik nii kliendigrupi vajaduste mõistmiseks, sekkumise tõhususe tagamiseks, kui ka taasohvristamise riski maandamiseks ning konfidentsiaalsuse ja anonüümsuse tagamiseks. Töötajatele on vajalik tagada stabiilsed töötingimused, vääriline tasu ja sotsiaalsed garantiid. Pädevate töötajate jätkusuutlikkuse tagamiseks on vajalik nende järjepidev motiveerimine toetamine ja koolitamine, sealhulgas supervisiooni ja kovisiooni pakkumine.

5. Turvaline ja sobiv teenuse osutamise keskkond.

Oluline tingimus teenuse osutamisel kliendile on tagada ruumide, töövahendite ja keskkonna turvalisus, nii kliendi kui teenuseosutaja vaatenurgast.

6. Olemasolevate ressursside parim võimalik kasutamine.

Kuna teenuse osutamiseks kasutatavad rahalised ressursid on piiratud, tuleks teenuse osutamise korraldusmudelite puhul hinnata, millised nendest võimaldavad ressursse paremini ära kasutada, et abivajajatele oleks võimalik tagada mitmekülgne ja järjepidev abi. Rakendatav mudel peaks motiveerima teenuseosutajaid panustama teenuse osutamise keskkonda ning arengusse.

7. Partnerite teadlikkuse, proaktiivse sekkumise ja piirkonna võrgustikutöö toetamine.

Hinnata tuleks, kuidas konkreetne mudel toetab koostööd tervishoiusüsteemiga, kohalike omavalitsuste ja hoolekandesüsteemiga, õigussüsteemiga, politseiga ja haridussüsteemiga, sealhulgas:

- võimekus korduvat vägivalda ennetada;
- võimekus taasohvristamise riski paremini maandada;
- eri teenuste omavaheline seostatus ja terviklik lähenemine kliendi vajadustele;
- teiste sarnastele sihtgruppidele suunatud teenustega seostumine ja toetamine (nt. mehed, puuetega inimesed, eakad, sõltuvushäiretega isikud jms);
- kliendi liikumise sujuvus eri teenuste vahel.

8. Terviklik teenuste ja teenusekvaliteedi juhtimine, korraldus, analüüs ja planeerimine.

Jätkusuutliku lahenduse rakendamisel tuleks püüelda selle poole, et ohvrite teenustega seonduv info oleks terviklikult ja võimalikult lihtsasti töödeldav ning analüüsitav. Teenuse kvaliteeti peaks olema võimalik ühtsena tagada nii teenuse sisu kui teenuse osutamise protsessi osas. Samuti peaks olema ühtsena juurutatav Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise järgimine teenuste osutamisel.

9. Turvaline ajutine majutus on otstarbekalt korraldatud.

Arvestades, et turvalise ja vägivallavaba keskkonna vajadus on paljude naistevastase vägivalda ohvrite jaoks möödapääsmatu, tuleb hinnata, kuidas antud teenusekomponent olemasolevasse sotsiaalteenuste süsteemi võimalikult otstarbekalt sobitub. Sageli klientide endi sotsiaälvõrgustikus turvalised majutusvõimalused puuduvad. Arvestades ressursside piiratust tuleks antud teenus võimalusel korraldada nii, et juba olemasolevaid sarnaseid teenuseid (näiteks kohaliku omavalitsuse üksuste poolt korraldatav turvakodu teenus, mis on mõeldud ka lähisuhtevägivalla ohvritele) ei dubleeritaks. Silmas tuleb pidada ka paindlikkuse võimalust erinevate mahtudega toimetulekuks piirkonnas.

Alternatiivsete korralduslike mudelite kirjeldus

Teenuse korralduse mudelite hindamise eesmärgiks oli leida parim lahendus, mis kõige enam mõjutab kriteeriume. Hindamisel osales kokku 19 inimest arendustöörühma liikmete hulgast.

Hinnati kuut erinevat mudelit:

1. Naiste tugikeskuse teenust osutab eraldiseisev juriidiline isik, kus teenuseosutajad on leitud riigihanke tulemusena.

See on sarnane tänasele korraldusele, kus teenust osutavad spetsialiseerunud naiste tugikeskused. Teenuseosutajatega sõlmitakse halduslepingud 4-5 aastaks. Teenusel on koordinaator SKA-s. Rahastus on eelarvepõhine ja teenuseosutaja ise prognoosib kulud.

2. Naiste tugikeskuse teenust osutab eraldiseisev juriidiline isik tegevusloa alusel.

Sõlmitakse raamleping, kus on arvestatud ligikaudne prognoositav teenuse maht. Teenusel on koordinaator SKA-s. Eelarve koosneb kahest osast:

- 1) baaseelarve madala läve teenuse osutamiseks (kriisinõustamine, juhtumipõhine nõustamine, turvaline ajutine majutus);
- 2) lisaeelarve, mille puhul tasumine toimub arvete alusel ja tegeliku teenuse osutamise mahu järgi (psühholoogiline ja juriidiline nõustamine jm), kus teenusekomponentidele on määratletud hind.

3. Naiste tugikeskuse teenus on integreeritud kompetentsikeskuse kui eraldiseisva juriidilise isiku teenuste hulka.

Piirkondliku kompetentsikeskuse teenus hõlmab nii ohvriabi funktsioone kui naiste tugikeskuse funktsioone. Kompetentsikeskus tagab süsteemse ennetus- ja nõustamistegevuse ning pakutavate teenuste integreerimise teiste sotsiaal- ja tervishoiuteenustega ning muude ohvrile vajalike teenustega. Kompetentsikeskusel on kriisisekkumise võimekus ning pädevus tööks nendega, kes abist keelduvad. Tegutsemine tegevusloa alusel. Kompetentsikeskusega sõlmitakse raamleping, kus on arvestatud ligikaudne prognoositav teenuste maht. Teenusel on koordinaator SKA-s. Eelarve koosneb kahest osast:

- 1) baaseelarve madala läve teenuse osutamiseks (kriisinõustamine, juhtumipõhine nõustamine, turvaline majutus);
- 2) lisaeelarve, mille puhul tasumine toimub arvete alusel ja tegeliku teenuse osutamise mahu järgi (psühholoogiline ja juriidiline nõustamine jm), kus teenusekomponentidel on määratletud hind.

4. SKA on teenuse osutaja ehk võtab naiste tugikeskuse teenuse osutamise funktsioonid üle.

Ohvriabiteenus integreeritakse naiste tugikeskuse teenusega. SKA palgal on ühine meeskond, mis pakub nii naiste tugikeskuse teenust naistevastase vägivalla ohvritele kui ohvriabiteenust kõigile vägivalla ohvrite sihtrühmadele, sealhulgas psühholoogilist ja juriidilist nõustamist. Majutusasutustega või KOV üksustega sõlmitakse lepingud turvalise ajutise majutuse teenuse osutamiseks. Teenuse rahastamine toimub riigieelarvest.

5. Kohaliku omavalitsuse üksused (edaspidi KOV-id) on piirkondlikult naiste tugikeskuse teenuse korraldajad.

KOV-id tagavad teenused ka naiste tugikeskuse sihtrühmale ehk naistevaistase vägivalla ohvritele, korraldades neile majutuse ja palgates KOV meeskonda koolitatud spetsialistid tegelemaks konkreetselt ka naistevastase vägivalla ohvritega. Teenus on seostatud teiste KOV-i teenustega, sealhulgas majutuskomponent turvakeskuse teenusega. Vajadusel pakutakse tugiisikuteenust, võlanõustamisteenust, sotsiaalnõustamist jne. See tähendab, et naiste tugikeskuse teenus liidetakse terviklikuma ja lihtsama teenussüsteemi loomiseks KOV-i teenussüsteemi. Väikesed omavalitsused korraldavad teenused omavahelise koostöö korras. Arendus, koolitus ja valdkonna jõustamine on tsentraalne ja teostatav SKA poolt. Rahastus ja korraldamine on viidud KOV-i tasandile: ta kas korraldab/delegeerib teenuse või osutab teenust ise (võimalik ka kombineeritud lahendus).

6. KOV-d on piirkondlikult nii ohvriabi kui naiste tugikeskuse teenuse korraldajad.

KOV-id tagavad teenused kõigile vägivalla ohvrite sihtrühmadele, sealhulgas korraldavad teenused ka naistevastase vägivalla ohvritele kui spetsiifilisele sihtrühmale - korraldades muuhulgas majutuse ja palgates KOV meeskonda koolitatud spetsialistid. Teenused on seostatud teiste KOV-i teenustega, sealhulgas majutuskomponent turvakeskuse teenusega, vajadusel pakutakse tugiisikuteenust, võlanõustamisteenust, sotsiaalnõustamisteenust jne. See tähendab, et naiste tugikeskuse ja ohvriabi teenused liidetakse terviklikuma ja lihtsama teenussüsteemi loomiseks KOV-i teenussüsteemiga. Väikesed omavalitsused korraldavad teenused omavahelise koostöö korras. Arendus, koolitus ja valdkonna jõustamine on tsentraalne ja teostatav SKA poolt. Rahastus ja korraldamine on viidud KOV-i tasandile: ta kas osutab teenust ise või delegeerib.

Eeltoodud mudelite hindamiseks jagati kõigile arendustöörühmas osalejatele ankeedid, kus osalejatel paluti mudeleid hinnata üheksa väljatöötatud võtmekriteeriumi alusel skaalal 1-6, kus 1 tähistas mudelit, mis kõige vähem toetas kriteeriumi tagamist ja skoor 6 tähistas mudelit, mis kõige paremini toetas kriteeriumi tagamist. Iga skoori võis konkreetse kriteeriumi hindamisel

ankeedis kasutada vaid ühe korra. Kõigi antud hinnete alusel arvutati välja aritmeetiline keskmine.

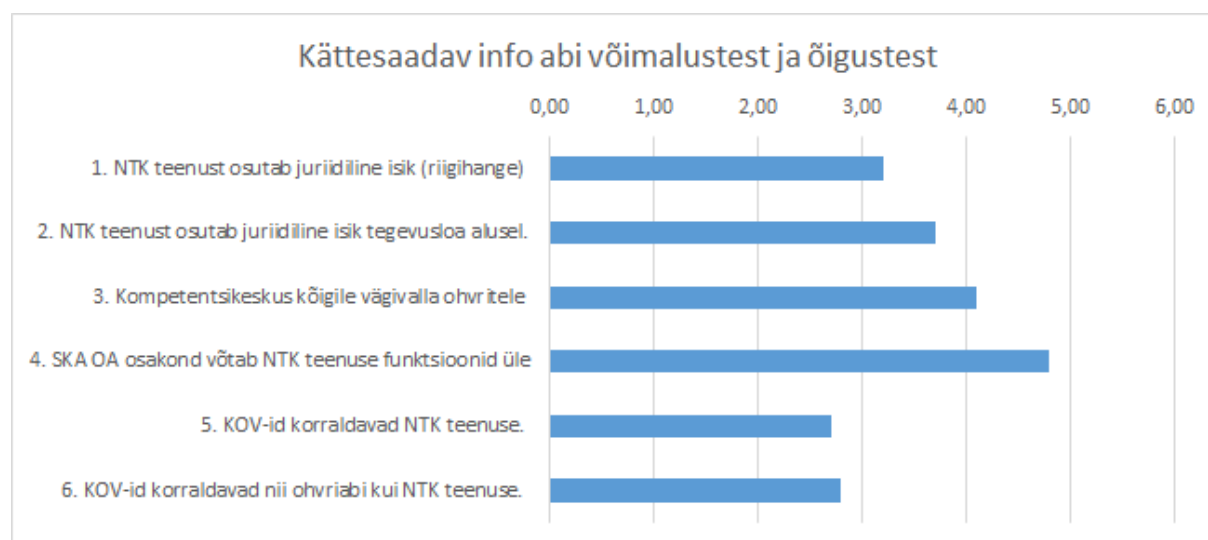
Ankeedid koos saadud lõpptulemustega on esitatud Lisas 8.

Teenuse korralduslike mudelite hindamise tulemused

Kokkuvõttes said kõige kõrgemad hinned mudel 4 ja mudel 3, mis mõlemad kujutavad endast kompetentsikeskuseks toimivaid teenustesüsteeme. Nimetatud mudelite peamine erinevus seisneb selles, mudelis 4 on kompetentsikeskuste meeskonnad otseselt SKA palgal, kuid mudelis 3 on kompetentsikeskus eraldiseisev juriidiline isik, mis tegutseb tegevusloa alusel ja raamlepinguga.

Järgnevalt on toodud kokkuvõtted mudelitele antud hinnetest võtmekriteeriumite kaupa.

1. Info kättesaadavus abisaamise võimalustest ja oma õigustest.



Joonis 6. Keskmsed hinned kriteeriumis "Info kättesaadavus abisaamise võimalustest ja oma õigustest".

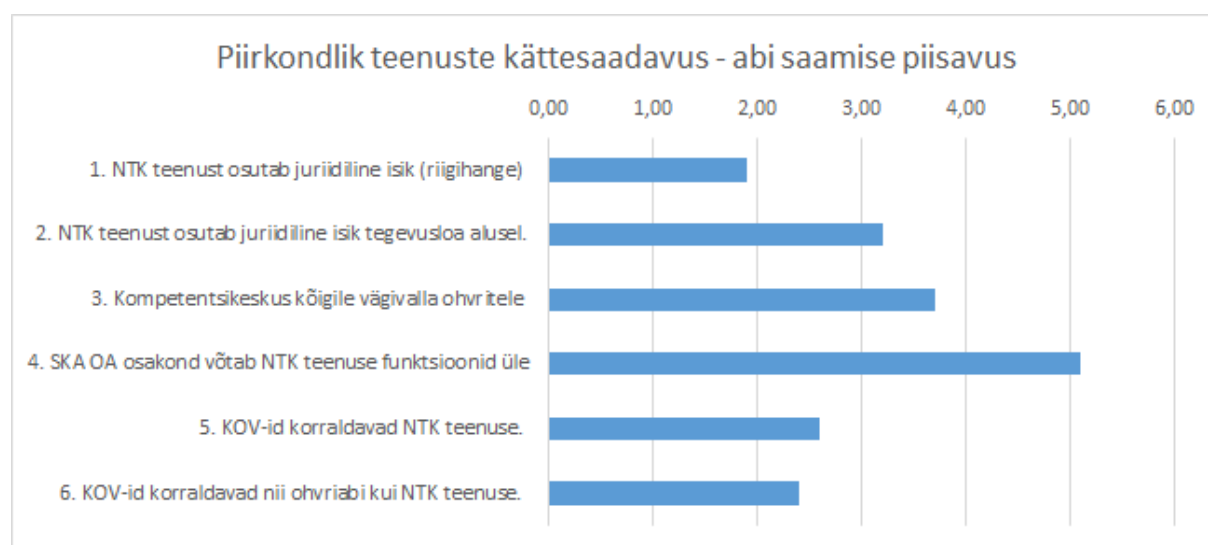
Leiti, et teavitustegevus teenuste kättesaadavusest on kõige tõhusam mudelites 4 ja 3, ehk kompetentsikeskustes. Peamiste argumentidena toodi esile, et kompetentsikeskuses on paremini tagatud süsteemne lähenemine, on laiemad teenuse saamise võimalused ja kliendil on lihtsam mõista, kust on võimalik abi saada. SKA kompetentsikeskuse teenust peeti kõige ühtlasemaks, selgemaks ja nähtavamaks, teenuseosutajatel on laiem profiil ja ükski sihtrühm ei jää abita. Miinusena nimetati ohtu, et keskkuses, kus on kõik teenused koos, võib ära kaduda naistevastase vägivalla spetsiifikaga arvestamine.

Olemasoleva teenusekorralduse juures, kus naiste tugikeskuse teenust osutavad riigihanke tulemusena leitud teenuseosutajad, peetakse info kättesaadavust puudulikuks, teenust ei peeta piisavalt nähtavaks. Leiti, et info jõudmine sihtrühmani sõltub teenuseosutaja usaldusväärsusest, heast koostööst

võrgustikuliikmetega ning mitteformaalsetest võrgustikest. Teenuseosutajate vahetumine toob kaasa paratamatud tagasilöögid nii usaldusväärse, võrgustikukoostöö kui informatsiooni kättesaadavuse osas.

KOV-ide puhul leiti, et kuigi nad on kõikjal kättesaadavad, on olemas risk, et ohvrite spetsiifiliste vajaduste ja õigustega ei pruugita praegu veel piisavalt arvestada. KOV-d peaksid suutma tagada ja teha elanikele nähtavaks esmalt Sotsiaalhoolekande seadusest tulenevad kohustuslikud teenused ning need peaksid olema paremini nähtavad ka nende poole suunatud või otse pöörduvatele ohvritele.

2. Abi saamise piisavus ja teenuste kättesaadavus piirkonnas.



Joonis 7. Keskmised hinnad kriteeriumis "Abi saamise piisavus ja teenuste kättesaadavus piirkonnas".

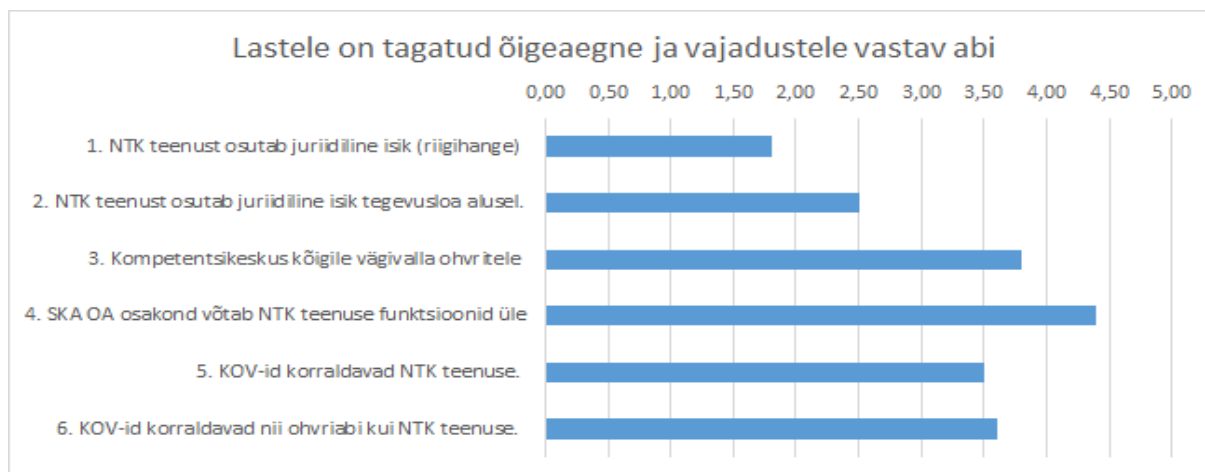
Antud kriteeriumi hindamise tulemusena leiti, et teenuse kättesaadavuse ja abi piisavuse suudaks kõige paremini tagada SKA kompetentsikeskus, kui meeskonna suurus on piisav. SKA võimekust tulla tõhusalt ja paindlikult toime erinevate vajaduste ning mahtudega hinnati kõige kõrgemalt. Puudusena toodi välja risk, et fookus naistevastasele vägivallale võib hajuda, seda eelkõige iseseisva kompetentsikeskuse mudeli puhul. Nimetatud risk oleks maandatud juhul, kui SKA palkaks vajaliku ettevalmistuse ja isikuomadustega töötajad tegelema spetsiifiliselt naistevastase vägivalla ohvritega.

KOV-ide praegust võimekust tagada piirkondlik teenuste kättesaadavus hinnati üldiselt ebaühtlaseks ja ebapiisavaks. Põhjenduseks toodi risk, et kohaliku võimu poliitilistest prioriteetidest lähtuvalt võib teenuse kvaliteet kannatada ning ohvritele vajalik abi olla minimaalne või sisuliselt puududa. Leiti, et KOV-d peaksid esmalt suutma tagada Sotsiaalhoolekande seadusest tulenevad kohustuslikud teenused ning need peaksid olema paremini seostatud nende poole suunatud või otse pöörduvatele ohvritele mõeldud teenustega. Praeguses olukorras on suur oht sotsiaaltöötajate poolseks taasohvristamiseks, samuti ei suudetaks praegu vajalikul tasemel hinnata naistevastase vägivalla ohvrite

teenusevajadust ja pakkuda ohvritele vajalikke teenusekomponente vajalikus mahus.

Riigihangete kaudu teenust osutavate naiste tugikeskuste võimalusi tagada piisav teenuste kättesaadavus hinnati kõige madalamalt, kuna sotsiaalteenuse korraldamine läbi hangete ei ole parim viis tagada ühtse kvaliteediga, pikaajaliselt jätkuvat ja väljatöötatud võrgustikule toetuvat teenust. Seda on näidanud ka esimene lõpule jõudev pilootaasta. Hankemenetluses, kus võidab madalama hinna pakkuja, püüab iga teenuseosutaja optimeerida oma kulusid, mis tähendab teenuse osutamist minimaalses mahus. Samas on SKA-l keeruline tagada sisuline kontroll teenuse tegeliku kättesaadavuse üle, see nõuaks olulisi lisaressursse. Kui hanke võidab uus teenuseosutaja, peab endine teenuseosutaja andma kliendid üle uuele meeskonnale, mis takistab sujuvat teenuse korraldust. Samuti on lihtne hanget vaidlustada, mis seab ohtu klientidele teenuse õigeaegse ja kvaliteetse osutamise. Hankemenetlus, kus teenuseosutajad omavahel turu pärast konkureerivad, takistab eri maakondade teenuseosutajate omavahelist head koostööd ja ei võimalda seetõttu rakendada kliendi huvides parimaid lahendusi.

3. Lastele on tagatud õigeaegne ja vajadustele vastav abi.



Joonis 8. Keskised hinned kriteeriumis "Lastele on tagatud õigeaegne ja vajadustele vastav abi".

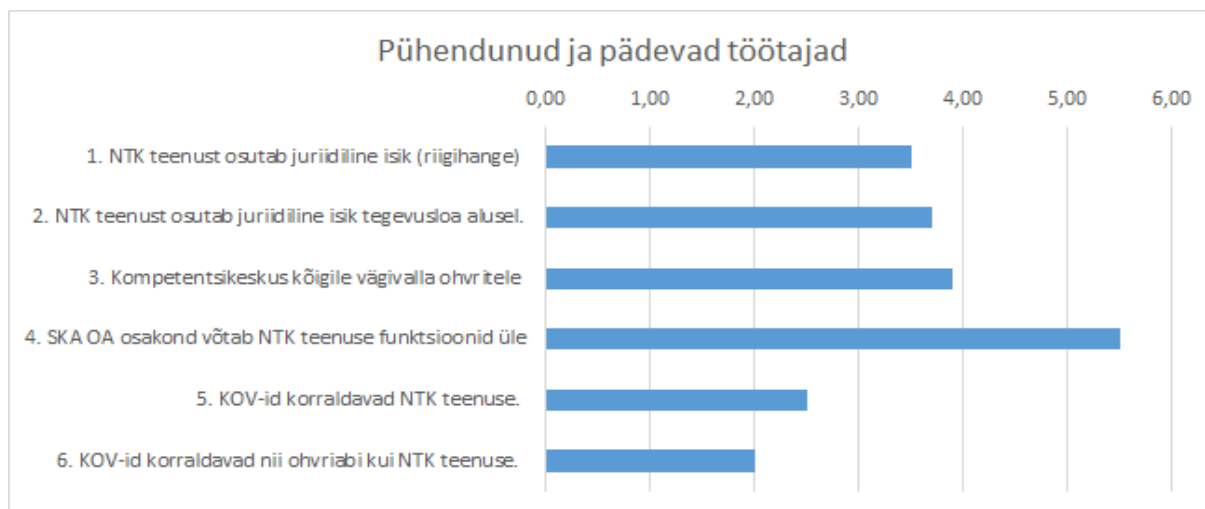
Leiti, et SKA kompetentsikeskuse kaudu oleks laste huvid ning vajadustele vastav abi kõige paremini tagatud, kuna SKA-l on olemas lastekaitse osakond ja seega võimekus laste teenuseid komplekselt korraldada ja arendada kõige suurem.

Eraldiseisva kompetentsikeskuse puhul, mis oleks mõeldud kõigile vägivalda ohvritele ja mis pakuks ka erinevaid vajalikke lisateenuseid, oleks samuti lastele võimalus korraldada vajalik abi, koordineerides ja pakkudes muuhulgas lapse vajadustele vastavaid erinevaid teenuseid ühes kohas.

Antud kriteeriumi juures hinnati kõrgelt ka KOV-ide võimekust lastele õigeid meetmeid tagada. Neil on tänu lastekaitse funktsioonidele parem teadlikkus ja võimekus kiiremini vajadusi hinnata ning sobivaid meetmeid rakendada. Neil on ka lastekaitseseadusest tulenevalt olemas õigused sekkumiseks. Nõrkusena nimetati raha ja inimressursi suurt erinevust, mistõttu tegelik võimekus sekkuda on ebaühtlane. Lisaks on KOV-del hetkel ebapiisav arusaam naistevastase vägivalda eripärast, et pakkuda antud kontekstis adekvaatset abi.

Naiste tugikeskuste puhul peeti puuduseks, et neil pole lastele spetsialiseerunud spetsialiste ja laste abivajaduse hindamine sõltub koostöö kvaliteedist KOV-ga. Naiste tugikeskuse teenus ei sisalda teenusekomponendina nõustamisteenuste pakkumist lastele (v.a. madala läve komponendid). Kui lapsed koos emaga viibivad tugikeskuses ja koostöö KOV-ga ei ole tulemuslik, siis võivad lapsed jääda ilma vajaliku abita.

4. Pühendunud ja pädevad töötajad.



Joonis 9. keskmised hinded mudelitele kriteeriumis "Pühendunud ja pädevad töötajad".

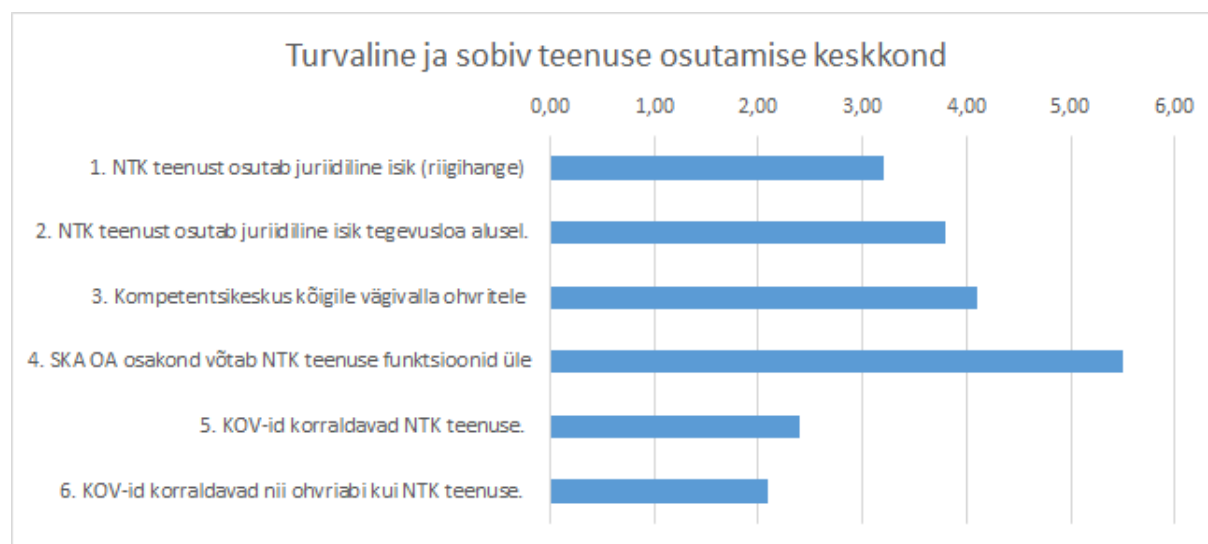
Hindamine näitas, et teenust osutava personali pühendumus, pädevus ja olemasolu oleks kõige kindlamini tagatud SKA kompetentsikeskuse mudeli korral.

SKA-l oleks võimalik palgal hoida stabiilset ja koolitatud meeskonda, kellel on olemas võimekus spetsialiseeruda sihtrühmadele, sh naistevastase vägivalda ohvritele. Töötajate värbamisel saaks põhjalike tööintervjuude käigus välja selgitada nende isikuomaduste sobivus tööks vägivalda ohvritega ja hinnata teadmisi ja oskusi. Kui oleks korraldatud spetsialiseerumine erinevatele sihtrühmadele, siis ei pruugiks kompetents väheneda, vaid on võimalus omavaheliseks viljakaks koostööks. Olemas oleks teiste ekspertide toetus ja spetsialistide läbipõlemisoht oleks oluliselt väiksem võrreldes muude lahendustega. Töötajatel oleks olemas stabiilsus, kindlustunne töö jätkumise osas, rahulolu ja motivatsioon. Samuti saaks tagada töötajate ühtse ja süsteemse täiendkoolituse. Riskina töötajate pädevusele nähti olukorda, kui samad töötajad tegelevad paljude sihtrühmadega ning fookus naistevastaselt vägivallalt võib kaduda.

KOV-de puhul hinnati spetsialistide pädevust ja pühendumust praegusel hetkel kõige madalamalt. Põhjuseks toodi asjaolud, et seal osutatakse väga palju teenuseid, töötajatel on palju erinevaid ülesandeid, pole selget spetsialiseerumist, ning see võib olla takistuseks kvaliteetse teenuse osutamisel. KOV võimekust värvata vajaliku väljaõppe ja sobivate isikuomadustega spetsialiste tööks naistevastase vägivalda ohvritega või üldse vägivalda ohvritega, hinnati ebarealistlikuks. Leiti, et puuduvad ühtsed kutsestandardid ja pädevusnõuded, millest KOV-d saaksid töötajate valikul juhendada, samuti pole kõikides piirkondades piisavalt vajaliku ettevalmistusega spetsialiste. Seetõttu pole üle-eestiliselt tagatud ühtlast teenuste kvaliteeti. Puudustena nimetati veel riski konfidentsiaalsusele.

Naiste tugikeskustes nähti riski töötajate pädevusele, kui teenust osutatakse hanke korras või tegevusloa alusel. Naiste tugikeskuse teenuse osutamisel peetakse väga oluliseks spetsialistide isikuomadusi ja tegelikke oskusi, mida hankemenetluses ei ole võimalik tuvastada. Vastavaid kutsestandardeid ja pädevusnõudeid, mida saaks kasutada hanketingimuste koostamisel, ei ole välja töötatud. Hankes võivad osaleda organisatsioonid, kus töötajad osutavad samaaegselt ka mitmeid muid teenuseid ja saavad olemasolevat infrastruktuuri ära kasutades kulusid optimeerida. Töötajate pühendumus ja pädevus tegeleda spetsiifiliselt naistevastase vägivalla ohvritega on sellistel juhtudel puudulik ning kliendile pakutava abi kvaliteet seega küsitav. Vastajate sõnul ainuüksi lühiajalise koolituse või ülikoolis valikaine läbimine ei taga sobivust vägivalla ohvritega töötamiseks.

5. Turvaline ja sobiv teenuse osutamise keskkond.



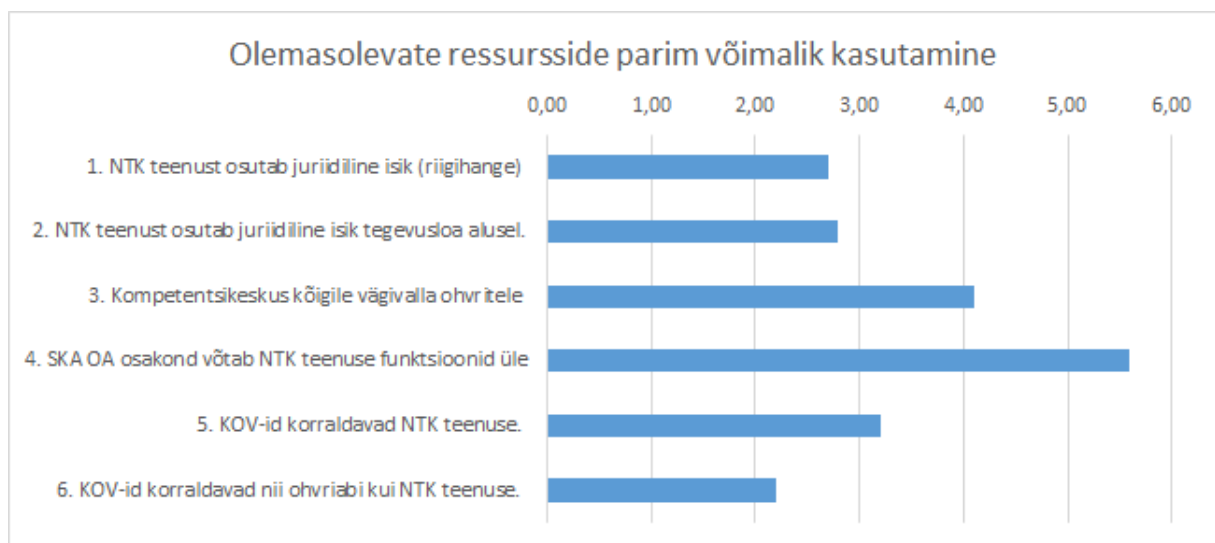
Joonis 10. Keskmesid hinded kriteeriumis "Turvaline ja sobiv teenuse osutamise keskkond".

Kõige enam turvalisust pakkuvaks töökeskkonnaks hinnati SKA kompetentsikeskuse mudelit, kus SKA suudaks pakkuda ühtlaselt turvalist teenust kõigis piirkondades. Osaliselt selgitati seda järjepidevusega, mis on antud teenusekorraldusega tagatud, aga ka laia koostöövõrgustikuga, mis SKA-l on olemas. Viimane eelis suureneb oluliselt seoses käimasoleva MARACi mudeli rakendamise protsessiga.

Turvalisuse ja keskkonna sobivuse seisukohast kõige madalamad hinded said KOV-i korraldatavad mudelid. Nn. "üldist sotsiaalmaja" ei peetud turvaliseks ning kohustuslikku turvakoduteenust korraldavad praegu veel väga vähesed KOV-d, väiksemates kohtades võib olla raskusi anonüümsuse tagamisega. Leiti, et kuna KOV-id ostutavad väga paljusid erinevaid teenuseid, ei ole nad praegu võimelised ega ka huvitatud spetsiifiliselt naiste tugikeskusele vajalike tingimuste loomisest.

Riigihanke korras osutatava teenuse osas toodi peamise probleemina esile teenuseosutaja vahetumine olukorras, kus hankega otsitakse teenusepakkujaid. Lisaks on probleemiks lastele sobiva keskkonna puudumine ning ööpäevaringse sotsiaaltöötaja puudumine. Teadmisega, et teenust osutatakse ajaliselt piiratud perioodil, on ebatõenäoline, et organisatsioon oleks motiveeritud panustama teenuse pikaaegsesse arendamisse ja turvalisema keskkonna loomisesse. Samas on tõenäolisem, et kokku hoitakse muuhulgas teenuse osutamise keskkonna turvalisuse arvelt, seda nii töötajate kui klientide vaates.

6. Olemasolevate ressursside parim võimalik kasutamine.



Joonis 11. Keskmsed hinded kriteeriumis "Olemasolevate ressursside parim võimalik kasutamine".

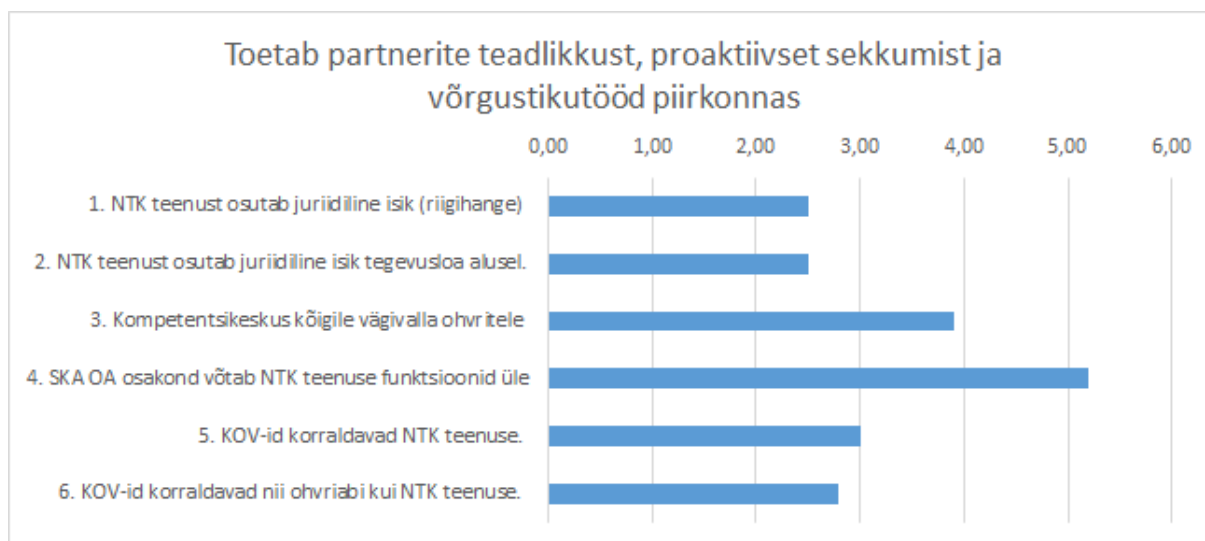
Hinnati, et kõige paremini ja kõige läbipaistvamalt oleksid rahalised ressursid kasutatud SKA kompetentsikeskuse mudeli korral. Antud mudeli rakendamisel oleks võimalus keskselt hinnata piirkondlikku ressursside jaotust ning vajadust. Vajadusel saaks paindlikult teha muudatusi. Teenuse osutamise protsess oleks läbipaistev ja välditaks teenuste dubleerimist. Võimalust kasutada ressursse teenuse osutamiseks, töökeskkonna arendamiseks ja personali täiendkoolituseks, hinnati SKA mudeli puhul võrreldes teiste korraldusmodelitega kõige efektiivsemaks.

KOV-i korraldusmodelite puhul leiti, et praegu ei oleks piisavalt tagatud ressursside kasutuse efektiivsus, läbipaistvus ja paindlikkus. Ühtlasi nähti ohtu teenuste dubleerimiseks ning ohvrite liikumise raskendamiseks teistesse omavalitsustesse turvalisuse kaalutlustel.

Riigihanke korras osutatava teenuse puhul lisati, et ressursse ei saa suunata paindlikult ühest piirkonnast teise, teenuseosutajate vahetumisel tuleb täiendavalt panustada teavitustöösse, teenuse osutamise ruumidesse ja nende sisustusse, samuti töötajate täiendkoolitusse. Samas on oht, et rakenduseta jäävad väljaõppe ja töökogemusega spetsialistid. Oht on teenuse dubleerimisele, raskendatud võib olla ohvrite liikumine turvalisuse kaalutlustel teise maakonda.

Ka juhul, kui hankes leitud teenuseosutajad peavad esitama oma tegevuse kohta põhjalikke aruandeid, on aruannetes sisalduvate andmete tegelikkusele vastavuse kontrollimine raskendatud võrreldes SKA kompetentsikeskuse mudeliga ja nõuab lisaressursse.

7. Partnerite teadlikkuse, proaktiivse sekkumise ja piirkonna võrgustiku- töö toetamine.



Joonis 12. Keskmesed hinnad kriteeriumis "Partnerite teadlikkuse, proaktiivse sekkumise ja piirkonna võrgustikutöö toetamine".

SKA kompetentsikeskuse plussiks peeti tugevat väljakujunenud võrgustikku, häid kogemusi info levitamise ja teavitamise osas, võimalust ühtse kontseptsiooniga teha teavitustegevust partneritele üle Eesti ning neid kaasata tegevusplaanidesse. SKA võimekust erinevaid teenuseid omavahel seostada, tagada kliendi sujuv liikumine erinevate teenuste vahel, lahendada juhtumit komplekselt ja vältida teenuste dubleerimist, hinnati kõige kõrgemalt. Samuti hinnati paremaks võimalusi koostöös õigussüsteemiga, sest kõik ohvritega tegelevad isikud oleksid riigiteenistujatena staatusest võrdväärsel tasemel.

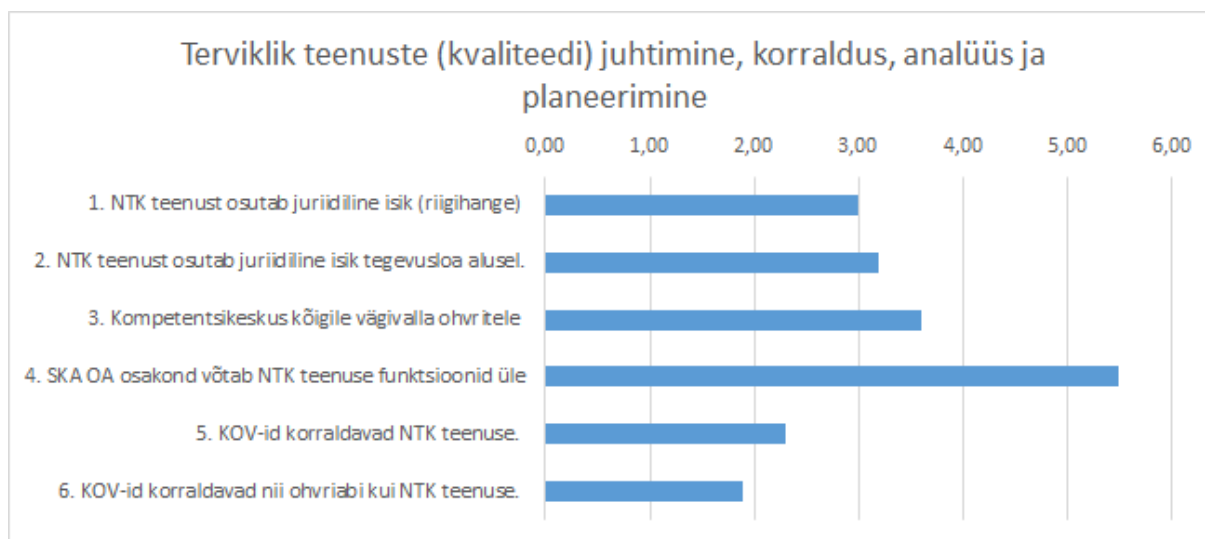
Palju eeliseid on ka kompetentsikeskustel, mis on mõeldud kõigile vägivaldaohvritele. Plussideks on tugev võrgustikutöö, teavitustegevuste korraldamine, teenuste seostamine ja klientide sujuv liikumine nende vahel.

Võrreldes riigihankega korraldatud teenusega hinnati ka KOV-ide korralduse mudelites kõrgemalt võimalust suunata abivajajaid edasi teistele toetavatele teenustele või pakkuda komplekselt erinevaid tugiteenuseid lisaks spetsiifilistele ohvritele suunatud teenustele.

Riigihankega leitud teenuseosutajatel on keerulisem ehitada üles toimivat võrgustikku - iga kord, kui sõlmitakse leping uue teenuseosutajaga, tuleb tal hakata tegevuspiirkonnas võrgustikku ja võrgustiku liikmete vahelist usalduslikku suhet üles ehitama, mis väidetavalt võib aega võtta üle aasta. Samuti tuleb üles ehitada koostööd teiste teenuseosutajatega üle Eesti, mis on raskendatud seoses omavahelise turukonkurentsiiga. Puudub võimalus olla riigi- ja KOV asutustele võrdväärseks partneriks pikaajaliste arengukavade ja projektide kavandamisel ja elluviimisel. Hankega leitud teenuseosutaja ei pruugi

olla motiveeritud proaktiivsele lähenemisele ja vägivalla ennetamisele, sest tema huviks on eeskätt oma teenuse müümine.

8. Terviklik teenuste ja teenusekvaliteedi juhtimine, korraldus, analüüs ja planeerimine.



Joonis 13. Keskmesed hinnad kriteeriumis "Terviklik teenuste ja teenusekvaliteedi juhtimine, korraldus, analüüs ja planeerimine".

Tervikliku teenuste juhtimise seisukohalt hinnati kõige kõrgemalt SKA kompetentsikeskuse mudelit. Leiti, et riiklik teenus suudaks tagada ühtlasema kvaliteedi ja terviklikuma teenuste korralduse, osutada paindlikumalt nõustamisteenuseid. Teenustesüsteem oleks läbi mõeldud ja terviklik ka tänu läbiviidud teenusedisainile, mida saaks tulevikus komplekselt edasi arendada vastavalt muutuvatele vajadustele. Puudusena toodi välja bürokraatia tõenäolist suurenemist, mida aitab aga vältida ühtse digitaalse andmevahetussüsteemi väljatöötamine ja rakendamine.

Iseseisva kompetentsikeskuse mudeli plussideks on samuti terviklik teenuste korraldus, kus klient saab vajalikud teenused planeeritult ja koordineeritult. Keskusel on tegevusluba, töötajad on koolitatud ja tagatud on teenuste kvaliteet. Sellise kompetentsikeskuse mudeli arendamise puhul on vaja jälgida, et teenus jääks ühtlaselt kättesaadavaks kõikidesse maakondadesse.

KOV-i korralduse puhul peeti miinuseks võimetust tagada üle Eesti ühtlast teenuse kvaliteeti, mõnede KOV-ide suutmatust tagada kliendile turvalist majutusteenust, otsuste puhul sõltuvust isiklikest suhetest kohalikus kogukonnas. KOV-idel on keerulisem tagada spetsialistide ühtlast ettevalmistust ja kompetentsi. Lisaks toodi välja, et KOV-ides sõltub teenus ja selle areng kohalikest poliitikast ja sellest, mida on prioriteetideks seatud. Kui vägivalda tõkestamine ei ole prioriteet, siis teenust ei teki.

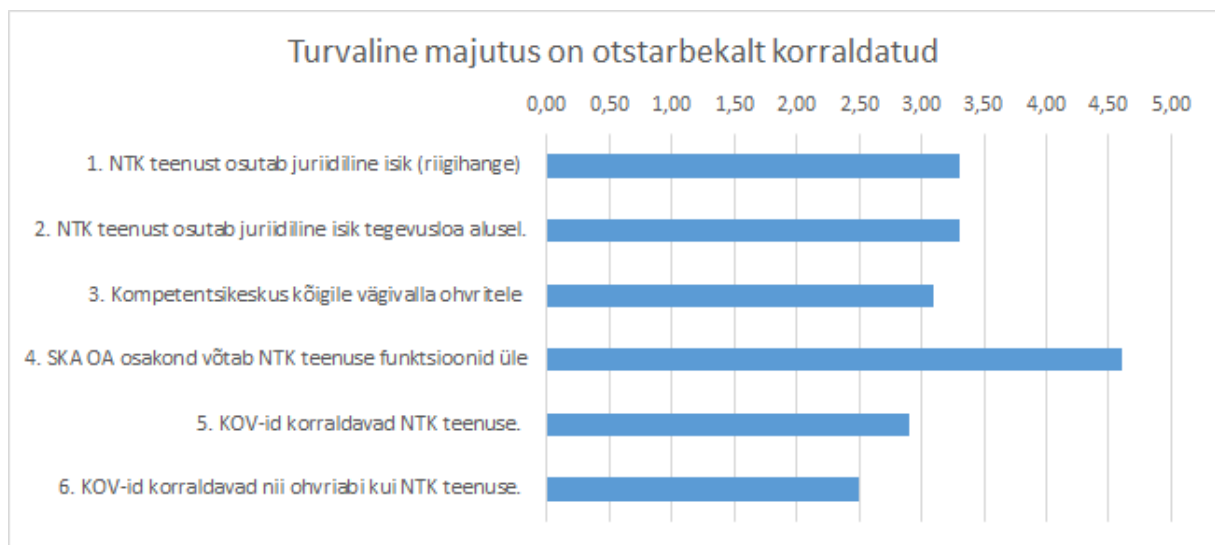
Hanke korras leitud teenusepakkujate puhul peeti riskiks järjepidevust ühtse arusaama ja lähenemise tagamisel. Iga uue hankevooru tulemuste selgumise järel tuleks seetõttu korraldada põhjalikud täiendkoolitused kõigile teenuse-

osutajatetöötajatele. Naiste tugikeskuse teenuse osutamise tegelikku kvaliteeti on hankijal raske kontrollida.

9. Turvaline majutus on otstarbekalt korraldatud.

SKA kompetentsikeskuse mudel sai antud kriteeriumi osas kõige kõrgemad hinded. Leiti, et SKA võiks sõlmida lepingud KOV-idega majutusteenuse osutamiseks ja tagada 24/7 järelevalvepersonali olemasolu. Tehti ettepanek tulevikus muuta seadust ja KOV-i teenuste dubleerimise vältimiseks naiste tugikeskuse teenusest turvalise majutuse osa välja arvata, arvestades majutusteenuse vähest osakaalu teenuse komponentide seas.

Seevastu nõrkusena nimetati ära majutuskoha kerget tuvastamise võimalust.



Joonis 14. Keskmsed hinded kriteeriumis "Turvaline majutus on otstarbekalt korraldatud".

Naiste tugikeskuste iseseisvate mudelite puhul toodi nende plussina esile mobiilsust ja paljude teenuseosutajate pikaajalisi kogemusi. Samas miinusena märgiti niigi piiratud ressursside suurt kulu majutuse korraldusele, selle asemel, et pakkuda rohkem nõustamisi, mille järele on suurem vajadus. Samuti ei muuda ka praegune kohalikelt omavalitsustelt või üüriturult renditud korterite kasutamine majutuskoha tuvastamist võimalikuks, arvestades tänapäevaseid võimalusi sidevahendite positsioneerimisel.

KOV-i korralduslike mudelite puhul rõhutati positiivse omadusena head ligipääsu ja paindlikkust. Samas toodi esile, et kui majutus tähendab majutust sotsiaalmaja mõistes, siis ei vasta praegu pakutav abi paljudes KOV-des naistevastase vägivalda ohvrite vajadustele. Samuti on hetkel probleemiks, et turvakoduteenust täisealistele osutavad vähesed KOV-d. Seega on vaja teenus kõigepealt suuremas osas KOV-des välja töötada ning sealjuures lähtuda muuhulgas naistevastase vägivalda ohvrite vajadustest.

Kokkuvõte

Selleks, et tagada naistevastase vägivalla ohvritele ühtlase kvaliteediga teenus, mis vastaks klientide vajadustele, kutsus Sotsiaalkindlustusamet kokku arendustöörühma, mille abil töötada välja uus kasutajakeskne teenuse kontseptsioon ning kirjeldada sellest lähtuvalt uued teenuse protsessid ja lahendused. Teenuse arendamiseks kasutati teenusedisaini meetodit.

Arendustöörühma kutsuti osalema nii riikliku naiste tugikeskuse teenuse osutajad kui sõltumatute tugikeskuste esindajad, SKA ohvriabi, lastekaitse ja kvaliteedi osakondade spetsialistid, kohalike omavalitsuste teenuseosutajad ja teised eksperdid partnerorganisatsioonidest.

Arendustegevuse tulemusena töötati välja täiustatud teenusekirjeldus, mis on rakendatav alates 2018. aastast. Teenusekirjelduse täiendamisel keskenduti põhjalikumalt ohvrile ja tema lastele turvalise ajutise majutuse tagamise põhimõtetele, ohvriga kaasas olevate laste abivajaduse hindamise ja toetamise põhimõtetele ning võrgustikutöö ja sidusrühmadega koostöö põhimõtetele.

Dokumentatsiooni ühtlustamise eesmärgil lepidi kokku, et naiste tugikeskustes on oluline kasutada ühtset juhtumiplaani, mis sisaldab isikuandmete ankeeti, klienti puudutavat informatsiooni, nõusolekut isikuandmete töötlemiseks ja suhtlemiseks peale teenuselt lahkumist, hinnangut isiku abivajadusele, riskihindamist ja tegevuskava, sealhulgas turvaplani. Samuti on oluline kehtestada kodukord/sisekorraeskiri, mis põhijoontes on ühtne ja lähtub teenusekirjeldusest, kuid peab vastama iga tugikeskuse tegelikule töökorraldusele. Soovituslik on lisaks kasutada ka majutuslepingut, teenusest keeldumise põhjendamise vormi, kliendi tagasiside ankeeti, konfidentsiaalsuslepet kas eraldi dokumendi või töölepingu osana ning organisatsiooni aastaplaani ja tegevuskava.

Ühtlasi lepidi kokku teenuse osutamisega seonduva aruandluse sisu ning töötati välja ühtne aruandevorm koos juhendiga, mis on rakendatav alates 2018. aastast. Lisaks lepidi kokku krüpteeritud klientide nimekirjade esitamine SKAle.

Kuigi üheks eesmärgiks oli seatud ka kvaliteedipõhimõtete väljatöötamine 2017. aasta lõpuks, ei toimunud 2017. aastal asjaolude muutumise tõttu alatöörühma arenduskohtumisi. Kvaliteedipõhimõtete väljatöötamisega on vajalik jätkata arendustöörühmas.

Ressursside hindamiseks ja olemasoleva teenusekorralduse kulumudeli koostamiseks koguti sisend teenusekomponentide kuluartiklite ja nende hindade kohta. Kümnelt naiste tugikeskusest laekunud informatsiooni põhjal selgus, et tänases olukorras kulub ühes maakonnas klientide vajadustele vastava naiste tugikeskuse ülesehitamiseks keskmiselt **104 200 eurot** aastas. Seda tingimusel,

et teenuse osutamise leping on sõlmitud viieks aastaks ning ühes kalendrikuus osutatakse psühholoogilise ja juriidilise nõustamise teenust kumbagi 16 tundi.

Läbipaistvama, efektiivsemalt ning paindlikumalt korraldatud teenussüsteemi loomise nimel viidi läbi erinevate võimalike teenuse korraldusmodelite hindamine. Kõige tõhusamaks ja ressursside kasutuse mõistes otstarbekamaks peeti kompetentsikeskuse korraldusmudeleid, millest omakorda kõrgemalt hinnati SKA allüksusena toimivat keskust võrreldes eraldiseisva juriidilise isikuna toimiva kompetentsikeskusega. Leiti, et kompetentsikeskuse mudeli puhul on tagatud süsteemne lähenemine, on laiemad teenuse saamise võimalused, kliendi jaoks on informatsioon abi saamise võimalustest ja oma õigustest lihtsamini mõistetav. Teenuse osutamisel on lihtsam tagada teenuse ühtsus, selgus ja nähtavus. SKA võimekust tulla tõhusalt toime erinevate vajaduste ning mahtudega hinnati kõige kõrgemalt. Leiti ka, et SKA kompetentsikeskuse kaudu oleks laste huvid ning vajadustele vastav abi kõige paremini tagatud, kuna SKA-l on olemas lastekaitseosakond. Seetõttu oleks SKA-l võimekus laste teenuseid komplekselt arendada kõige suurem. Arvestades, et SKA-l on võimalik värvata ja palgal hoida stabiilset, isikuomadustelt ohvrite abistamiseks sobivat, sihtgrupiga töötamise kogemusega ja põhjalikult koolitatud meeskonda, oleks teenust osutava personali olemasolu, aga ka nende pühendumus, pädevus, rahulolu ja motivatsioon kindlamini tagatud kui teiste võimalike korraldusmodelite kaudu. Paremini oleks tagatud teiste ekspertide toetus võrgustikus. Kõige eelkirjeldatu tõttu peetakse teenust osutavate spetsialistide läbipõlemise ohtu oluliselt väiksemaks. SKA kompetentsikeskuse tugevuseks peeti ka võimekust ühtse kontseptsiooniga teha teavitustegevust partneritele üle Eesti ning neid kaasata tegevusplaanidesse.

Mudelites, kus teenuse korraldus on antud KOV-dele, nähakse võrreldes teiste lahendustega kõige rohkem puudusi: ohvrite spetsiifiliste vajaduste ja õigustega ei pruugita praegu veel piisavalt arvestada, eelkõige ebapiisava teadlikkuse tõttu naistevastase vägivalla eripärast ja vastava väljaõppega spetsialistide nappuse tõttu kohtadel; KOV-ide võimekust tagada piirkondlik teenuste kättesaadavus peetakse pigem ebaühtlaseks ja ebapiisavaks, kuna töötajatel on reeglina ebamõistlikult palju erinevaid ülesandeid; turvalisust ja keskkonna sobivust teenuse osutamiseks hinnatakse madalaks, väiksemates kohtades nähakse probleeme ka anonüümsuse tagamisega; KOV-id ei ole võimelised tagama ühtlast teenuse kvaliteeti üle Eesti; otsused võivad liigselt sõltuda isiklikest suhetest; KOV-ides sõltub teenus ja selle areng kohalikust poliitikast ja sellest, mida on prioriteetideks seatud.

KOV-i korraldusmudel is nähti siiski ka positiivset: KOV-idel on suurem võimekus tagada lastele õiged meetmed, kuna neil on tänu lastekaitse funktsioonidele parem teadlikkus ja vajalikud õigused ning võimekus kiiremini vajadusi hinnata ja sobivaid meetmeid rakendada; parem on ka võimalus suunata abivajajaid

edasi teistele toetavatele teenustele või pakkuda komplekselt erinevaid tugiteenuseid lisaks spetsiifilistele ohvritele suunatud teenustele.

Tänase naiste tugikeskuse teenuse korraldusele sarnaste lahendustena hinnati kahte erinevat mudelit: hangete korras tellitav teenus ja tegevusloa alusel osutatav teenus. Nendest esimene sai keskmiselt nõrgemad hinded kõigis kategooriates: informatsiooni ja teenuste kättesaadavust kliendi jaoks hinnati puudulikuks ja ebaühtlaseks; teenust ei peetud piisavalt nähtavaks; tugikeskustel pole lastele spetsialiseerunud spetsialiste, lastele sobivat keskkonda, ja laste abivajaduse hindamine ning teenuste tegelik kättesaadavus lastele sõltuvad koostöö kvaliteedist KOV-ga; on risk töötajate pädevuse kaotamisele, kuna ei ole tagatud teenuse osutamise järjepidevus samade teenuseosutajate poolt; riigihankega leitud teenuseosutajatel on keerulisem ehitada üles toimivat võrgustikku - see nõuab aega ja lisaressursse; hangetega kaasnev konkurents takistab eri maakondades tegutsevate teenuseosutajate koostööd.

Praeguste naiste tugikeskuste puhul toodi nende plussina esile mobiilsust ja kogemusi, aga eelkõige pikka aega tegutsenud personali pädevust, et naistevastase vägivalla alaste teadmiste ja kogemustega suudetakse abivajajatele kõige tõhusamat abi pakkuda ning vältida taasohvristamist, mida kohtab üldiseid ohvritele suunatud teenuseid pakkuvate spetsialistide seas lubamatult palju ning mis on üheks oluliseks takistuseks ohvrite väljumisel vägivaldsest suhtest. Samas oleks võimalik neidsamu kogenud töötajaid edaspidi rakendada kompetentsikeskuste juures.

Arendustöörühma tegevuse hindamiseks viidi oktoobrikuu alguses läbi küsitlus, millele vastas 14 osaleva asutuse esindajat. Pooled vastanutest hindasid arendustöörühma sisulist tööd neutraalselt ja pooled pigem või täielikult ootustele vastavaks. 11 vastajat hindasid korralduslikku poolt kas heaks või väga heaks. Detailne ülevaade saadud tagasisidest on Lisas 10.

Arendustöörühma 2017. aastal läbiviidud tegevuse tulemusena võib välja tuua järgmised soovitusel ja ettepanekud:

1. arendustöörühma tegevust tuleks jätkata;
2. välja töötada kvaliteedipõhimõtted;
3. kokku leppida nõustamisteenuste (optimaalsed) mahupiirid, nagu on tehtud näiteks ohvriabi teenuse raames psühholoogilise nõustamise pakkumisel;
4. välja arvestada erinevate teenusemudelite rakendamisega kaasnevad orienteeruvad kulud naiste tugikeskuse teenuse osutamiseks;
5. kaasata arendusrühma juurde KOVide esindajaid;
6. jätkata tuleks ühtse dokumentatsiooni väljatöötamist, sh soovituslikud ja kohustuslikud vormid;

7. välja töötada naiste tugitelefon 1492 ja naiste tugikeskuse teenuse integreeritud lahendus;
8. välja töötada erinevate huvigruppide vajadustele vastavad uuenduslikud kaasaegsed tehnoloogilised rakendused, näiteks äppid, mis saaksid toeks olla nii vägivalla ohvritele, teenuseosutajatele, aga ka vägivallatsejatele;
9. välja töötada kliendi tagasiside ankeet, soovitatavalt elektroonne lahendus;
10. viia töö kõigi ohvritega ühtsesse elektroonsesse infosüsteemi;
11. vägivallaohvritele suunatud teenusekorralduse mudeli valikul tuleb eelistada mudeleid, mis pakuvad ohvritele teenuseid kompetentsikeskuseks, kus teenust osutavatel spetsialistide meeskonnal on olemas pädevus nii naiste- vastase vägivalla ohvrite kui teiste sihtrühmadega tööks, tagatud on ühtlane stabiilne teenus kõigis maakondades ning tagatud on stabiilne, piisav ja läbipaistev rahastus;
12. Teenuse osutamisel tuleb silmas pidada järgnevaid põhimõtteid:
 - teenust osutav personal peab tundma naistevastase vägivalla spetsiifikat ja omamasobivaid isikuomadusi tööks vägivalla ohvritega ja vastavat töökogemust;
 - ohvrite jaoks peab olema lihtsalt mõistetav, kust saab abi;
 - tagatud peaks olema suutlikkus kliendi erinevatele vajadustele vastu tulla ning korraldada paindlikult vastavad teenused;
 - tagatud peaks olema toimetulek kõikuvate mahtudega, sealhulgas paljulapseliste peredega;
 - naisele ja tema lastele pakutav abi peab olema omavahel kooskõlastatud, soovitatavalt tuleks seda osutada samas kohas, ning üksteist toetama;
 - teenust osutavale personalile tuleb tagada stabiilsed töötingimused ja järjepidev toetamine, eelkõige supervisiooni ja/või kovisiooni näol;
 - teenuse osutamise keskkond peab olema nii personali kui klientide jaoks turvaline;
 - teenuseosutajad peaksid olema motiveeritud ise panustama teenuse osutamise keskkonda ning teenuse arengusse;
 - mudel peaks toetama koostööd ülejäänud võrgustikuga ja sidusrühmadega nii iga maakonna kui kogu riigi tasandil;
 - teenuste ning teenusekvaliteedi juhtimine, korraldus, analüüs ja planeerimine peaks olema ühtne ja terviklik;
 - turvalise majutuse korraldusel tuleks vältida teenuse dubleerimist KOV pakutava turvakodu teenusega.

Lisad

Lisa 1. Arendustöörühma tegevus- ja ajakava

Arendustöörühma tegevus- ning ajakava on esitatud allolevas tabelis.

Kuupäev	Läbiviidud tegevused
06.04.2017	SKA ja naiste tugikeskuste vaheline koostööümarlaud: • koostöö hetkeseisu kaardistamine • edasise koostöövalmiduse väljaselgitamine • eelduste loomine naiste tugikeskuse teenuse ühtlustamiseks ja arendamiseks
18.05.2017	Arendustöörühma kohtumine: • töörühma liikmetega tutvumine • senise arengu kaardistamine • arendusrühma eesmärkide ja ajakava tutvustamine • alatöörühmade teemade tutvustamine • teenusedisaini kui meetodi tutvustamine • huvigruppide kaardistamine • isikute koostamine ja kliendi vajaduste kirjeldamine
07.06.2017	Arendustöörühma kohtumine: • isikutest lähtuvate eri klienditeekondade kirjeldamine ja analüüs (fookuses teenuse protsess) • arendustöörühma täpsustatud tegevusplaani tutvustus ja arutelu.
30.06.2017	Arendustöörühma kohtumine: • klienditeekonna kirjeldamise jätkamine (fookuses teenuse sisu) • alatöörühmade tegevusplaan ja ülevaade tehtust
26.07.2017	Alatöörühma kohtumine: • klienditöö dokumentide väljatöötamine ja ühtlustamine
03.08.2017	Arendustöörühma kohtumine: • sotsiaalteenuste kvaliteedipõhimõtete tutvustamine • klienditöö protsessi ühtlustamine • dokumentide ühtlustamine
14.08.2017	Alatöörühma kohtumine: • ühtse aruandevormi väljatöötamine I

28.08.2017	Alatöörühma kohtumine: • ühtse aruandevormi väljatöötamine II
29.08.2017	Arendustöörühma kohtumine: • naiste tugikeskuse teenuse osutamise protsessi ülevaatamine ja täiendamine • teenusekirjelduse täiendamine • aruandevormi täiendamine ja kokkuleppimine • hankekava tutvustamine
27.09.2017	Arendustöörühma kohtumine: • vahekokkuvõtte arendustegevustest, edasiste plaanide ning koostöö otsustamine ja kokkuleppimine • probleemide kaardistus sisendiks teenuse korralduslike mudelite analüüsiks • huvigruppidega koostöö analüüs ja parendusvajaduste määratlemine
24.10.2017	Arendustöörühma kohtumine: • Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise ja kvaliteedipõhimõtete tutvustus (Kersti Kask, SKA) • naiste tugikeskuse teenuse kvaliteedi kriteeriumite/näitajate määratlemine
09.11.2017	Arendustöörühma kohtumine: • teenuse alternatiivsete korralduslike mudelite analüüs • dokumentatsiooni töörühma edasiste tegevuste planeerimine
15.11.2017	Alatöörühma kohtumine: • dokumentatsiooni sisendi analüüs, täiendamine ja valiku tegemine • uue juhtumiplaani vormi arutelu
28.11.2017	Alatöörühma kohtumine: • uue juhtumiplaani vormi arutelu jätkamine, edasiste tegevuste planeerimine

Lisa 2. Arendustöörühmas osalejad

Arendustöörühmas osalesid regulaarselt järgmised isikud:

1. Triin Vana - SKA, arendustöörühma juht
2. Õnne Liv Valberg - SKA, ohvriabi
3. Olle Selliov - SKA, ohvriabi
4. Eha Reitelmann - Eesti Naiste Varjupaikade Liit
5. Pille Tsopp-Pagan / EgleUps - MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus
6. Urve Vesik - MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus
7. Margo Orupõld - MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus
8. Kairi Jakustand - MTÜ Valgamaa Naiste Tugikeskus
9. Astrid Maasing - MTÜ Jõgevamaa Naiste Tugikeskus
10. Lilli Andrejev / Ene Eha Urbala - MTÜ Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik
11. Inga Mikiver - MTÜ Tallinna Naiste Kriisikodu
12. Pille Kaljurand / Ave-Pirjo Paluvere - MTÜ Eluliin
13. Eda Mölder - MTÜ Eluliin
14. Roman Krõlov - MTÜ Eluliin
15. Stina Andok - MTÜ Rapla Naistekeskus
16. Piia Roosileht - Järvamaa Naiste Tugikeskus
17. Merle Albrant - Virumaa Naiste Tugikeskus
18. Leili Mutso - Läänemaa Naiste Tugikeskus
19. Vaike Pähn - Tallinna Naiste Tugikeskus
20. Pille Kübarsepp - Nõmme Emade ja Laste Varjupaik
21. Ivika Abner / Laura Kiur - OÜ Keerub
22. Helgi Lepa - Tallinna Lastekodu
23. Margit Randaru - Tallinna Lastekodu
24. Anna Zolin - Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet
25. Monika Lehismets - Tallinna Perekeskus
26. Anne Jegorova / Anne Klaar - SKA, ohvriabi
27. Katti Kask / Eve Palo - SKA, ohvriabi
28. Evi Järvepera - SKA, ohvriabi
29. Piret Vaher - SKA, ohvriabi
30. Triin Raudsepp - SKA, ohvriabi

Arendustöörühmas osalesid ka järgmised sidusrühmade esindajad:

1. Anne Sundja - SKA, lastekaitse
2. Kristel Taal - SKA, lastekaitse
3. Helmer Hallik - Lõuna Prefektuur
4. Raul Heido - Lõuna Ringkonnaprokuratuur
5. Katre Koit - SKA, kvaliteediosakond
6. Maie Puusepp - SKA, kvaliteediosakond
7. Kersti Kask - SKA, kvaliteediosakond
8. Kristiina Luht - Sotsiaalministeerium
9. Airi Mitendrof - Sotsiaalministeerium

Lisa 3. Alatöörühmade liikmed

Klienditöö dokumentide alatöörühma liikmed:

1. Õne Liv Valberg - SKA, ohvriabi, alatöörühma juht
2. Lilli Andrejev - MTÜ Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik
3. Eha Reitelmann - Eesti Naiste Varjupaikade Liit
4. StinaAndok - MTÜ Rapla Naistekeskus
5. Helgi Lepa - Tallinna Lastekodu
6. Urve Vesik - MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus
7. Margit Randaru - Tallinna Lastekodu
8. Ivika Abner - OÜ Keerub
9. Triin Raudsepp - SKA, ohvriabi
10. Astrid Maasing - MTÜ Jõgevamaa Naiste Tugikeskus
11. Anne Jegorova - SKA, ohvriabi
12. Eda Mölder - MTÜ Eluliin
13. Vaike Pähn - Tallinna Naiste Tugikeskus

Kvaliteedijuhise alatöörühma liikmed:

1. Õne Liv Valberg - SKA, ohvriabi, alatöörühma juht
2. Merle Albrant - Virumaa Naiste Tugikeskus
3. StinaAndok - MTÜ Rapla Naistekeskus
4. Eha Reitelmann - Eesti Naiste Varjupaikade Liit
5. Evi Järvepera - SKA, ohvriabi
6. Margo Orupõld - MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus
7. Leili Mutso - Läänemaa Naiste Tugikeskus
8. Anne Jegorova - SKA, ohvriabi
9. Piia Roosileht - Järvamaa Naiste Tugikeskus
10. Vaike Pähn - Tallinna Naiste Tugikeskus

Ressursside vajaduse analüüsi alatöörühma liikmed:

1. Olle Selliov - SKA, ohvriabi, alatöörühma juht
2. Õne Liv Valberg - SKA, ohvriabi
3. Pille Tsopp-Pagan - MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus
4. Merle Albrant - Virumaa Naiste Tugikeskus
5. Kairi Jakustand - MTÜ Valgamaa Naiste Tugikeskus
6. Lilli Andrejev - MTÜ Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik
7. Eha Reitelmann - Eesti Naiste Varjupaikade Liit
8. Eda Mölder - MTÜ Eluliin
9. Leili Mutso - Läänemaa Naiste Tugikeskus
10. Inga Mikiver - MTÜ Tallinna Naiste Kriisikodu
11. Astrid Maasing - MTÜ Jõgevamaa Naiste Tugikeskus

Lisa 4. Huvigruppide kaardistus

Lisa 5. Kliendivajaduste kaardistus

Vajaduse üldine kategooria	Vajadus/ klienditöö eesmärk
Psühholoogiline heaolu ja iseseisvus: turvalisus ja emotsionaalne tasakaal	
Turvalisus ja ohutus	Vabaneda vägivaldsest suhtest (vaimne, füüsiline, majanduslik).
	Taastada turvatunne; Rahuneda, suuta hinnata olukorda adekvaatselt.
Psühholoogiline heaolu ja iseseisvus: turvalisus ja emotsionaalne tasakaal	
Turvalisus ja emotsionaalne tasakaal	Vabaneda ärevusest ja hirmudest (Oht elule; Oht uuele perele, lastele ja vanematele; Lastest ilmajäämine; Kodust ilmajäämine; Hirm laste tuleviku osas; Hirm enda tuleviku osas; Ei saa abi, vägivaldne mees manipuleerib ja teda ei usuta, ametnikud on taasohvristatud; Ei suuda vabaneda sõltuvusest; Ei suuda iseseisvalt/majanduslikult toime tulla; Ei suuda üksi last kasvatada; Pannakse teda hooldekodusse ja poeg vangi;
	Traumade läbitöötamine;
	Vabaneda süü- ja häbitundest, enesesüüdistamisest; Saada üle ebaõiglustundest;
Psühholoogiline heaolu ja iseseisvus: turvalisus ja emotsionaalne tasakaal	
Emotsioonide juhtimine	Osata juhtida emotsioone: rahuneda, kontrollida emotsioone, vabastada viha;
	Varjupaigas olles teiste klientide turvalisuse tagamine; Käitumise kontrollimine (erivajadusega klient konfliktne, kergesti ärrituv).
Psühholoogiline heaolu ja iseseisvus: turvalisus ja emotsionaalne tasakaal	
Vägivalla ennetus	Vähendada vägivallariski; Vältida vägivalla kordumist ja uusi traumasid;
	Õppida ära tundma vägivalla märke, et vältida uuesti ohvriks sattumist;
	Saada teadmisi vägivallast, vägivaldsest käitumisest; Mõista paarisuhte käitumisnorme ja abikaasa senise käitumise kriminaalsust;
	Turvaplaani koostamine, et kaitsta ennast (ja lapsi) uue vägivalla eest; Osata/suuta turvaplaani alusel ennast (ja lapsi) vägivalla eest kaitsta.

	Säilitada saavutatud oskused ja olukord, vältida tagasilangusi.
Psühholoogiline heaolu ja iseseisvus: enesekehtestamine, -väärtustamine, motivatsioon	
Enesekindlus ja võime ennast kehtestada	Saavutada suurem enesekindlus ja võime ennast kehtestada; Teadvustada oma isiklikud piirid, suuta kaitsta oma õigusi ja seista oma vajaduste eest;
	Arendada (iseseisvat) otsustusvõimet; Otsustada oma elu üle iseseisvalt, suuta vastu võtta tähtsaid otsuseid sõltumatult vägivallatsejast;
Psühholoogiline heaolu ja iseseisvus: enesekehtestamine, -väärtustamine, motivatsioon	
Enesehinnang ja -väärtustamine	Tõsta enesehinnangut ja väärtustada ennast, suurendada positiivsust, mitte hoolida teiste arvamusest;
	Tunnetada enese väärtust ja väljuda kaassõitlase rollist;
	Tunnistada endale, et vägivaldses suhtes olles ei ole võimalik jätkata, planeerida lapsi jne.;
Psühholoogilise heaolu ja iseseisvus: enesekehtestamine, -väärtustamine, motivatsioon	
Otsustusvõime ja motivatsioon	Teha kindel otsus tulla ära vägivaldsest suhtest; Vägivallatsejaga suhtluse katkestamine;
	Saada tuge (emotsionaalne ja praktiline) ja motivatsiooni, et väljuda vägivaldsest suhtest; Kõrvaline abi elu muutmiseks (tugiisik, nõustamine);
	Minna eluga edasi; Teha elumuutus; Luua uued tulevikuplaanid ja viia neid ellu;
	Muuta hoiakuid (nt proovida ellu jääda vägivalla keskel, päev korraga);
Informeeritus ja õigused	
Teadlikkus õigustest ja kohustustest	Tead oma seaduslikke õigusi ja kohustusi.
	Tugikeskuse ühiselu reeglite mõistmine ja neist kinnipidamine (erivajadustega klient)
Informeeritus ja õigused	
Abi kohtumenetlustega	Algatada vajalikud kohtumenetlused (esmane õiguskaitse, elatis, elatisabi, täitemenetlus, lapse hooldusõigus, abielulahutus, vara jagamine, lähenemiskeeld);

	Kindlustada lähenemiskeelu täitmine koostöös politsei ja prokuratuuriga.
Informeeritus ja õigused	
Informeeritus võimalustest	Saada informatsiooni, kuhu abi saamiseks pöörduda
Tervis	
Füüsiline tervis	Füüsilise tervisega seotud terviseprobleemidega tegelemine, ravi ja toetamine (mälu-, tasakaalu- liikumise-, südameprobleemid jm);
Tervis	
Vaimne tervis	Vabaneda suitsiidsusest, depressioonist;
	Vaimse tervise ravi ja toetamine, tagasilanguse vältimine (suitsiidmõtted, depressioon, muud psüühikahäired);
	Teraapia (OCD);
	Vabaneda alkoholisõltuvusest; alkoholiravi
	Vabaneda narko jm ainete sõltuvusest; Sõltuvusravi
Tervis	
Tervishoiuteenuste kättesaadavus, tervise säilitamine	Tervishoiuteenuste kättesaadavus (tervise kontroll ja jälgimine, vajadusel ravi). Toetus ja saatmine arstide vastuvõtule minnes;
	Toetus ja jälgimine regulaarsel ravimite võtmisel
Iseseisvus ja elukeskkond	
Majanduslik iseseisvus	Tulla ise toime nii emotsionaalselt kui majanduslikult;
	Sõltumatus vägivallatsejast;
	Säilitada majanduslik iseseisvus ja toimetulek
	Leida lahendused rahaliste piirangute kõrvaldamiseks (kohtukulud, advokaaditasud);
	Sissetuleku suurendamine;

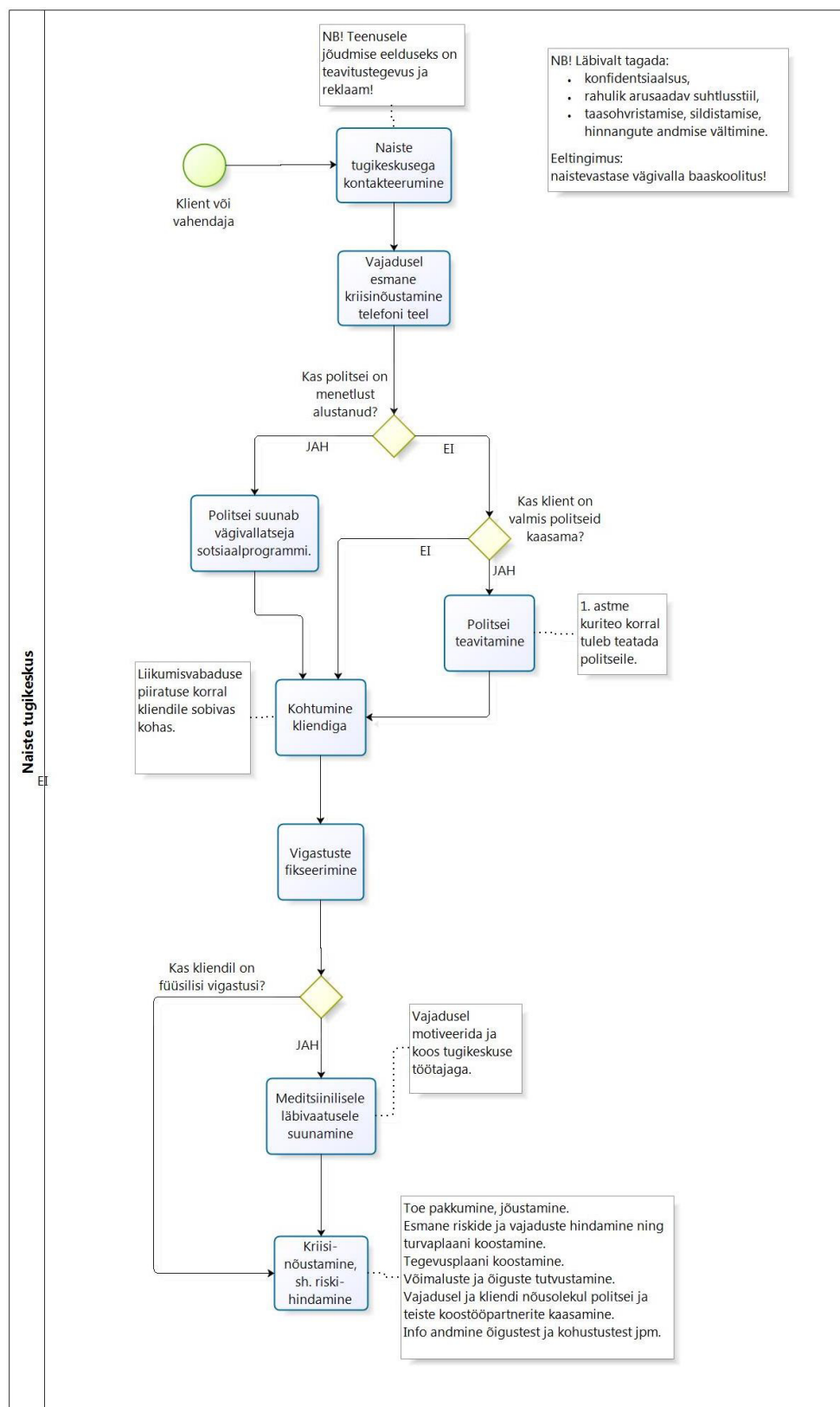
	Ühekordne materiaalne abi, toetused;
	Kliendi iseseisvumine (sissetulek, elamispind).
Iseseisvus ja elukeskkond	
Iseseisev majandamine ja toimetulek	Suuta korraldada majapidamist (pere-eelarve);
	Igapäevaoskuste õppimine (toiduvalmistamine, rahakasutus, eelarve planeerimine jne.);
	Isikliku hügieeni eest hoolitsemine;
	Abi igapäevastes toimetustes nii kodus kui väljaspool kodu (sh KOV teenused), suhtlus; (eakas klient)
	Dokumentide vormistamine ja asjaajamine;
	Välja selgitada võlgade ja kohustuste suurus;
Iseseisvus ja elukeskkond	
Hõive - töö ja õppimine	Naasta tööle;
	Leida uus töö (et saavutada majanduslik iseseisvus ja uus suhtlusring)
	Säilitada töökoht ja sissetulek.
	Läbida tööturukoolitus;
	Õppida uus amet;
	Keeleõpe;
Iseseisvus ja elukeskkond	
Elusase	Säilitada isiklik elukoht/elamispind (oma ruum)
	Leida lahendus elamispinna osas (ei saa lahkuda mehega samast majast, kuna see kaasomandis ja lastel on kool-lasteaed lähedal).
	Leida uus, turvaline elukoht; Luua turvaline keskkond endale ja lastele;
	Ajutine turvaline elukoht;

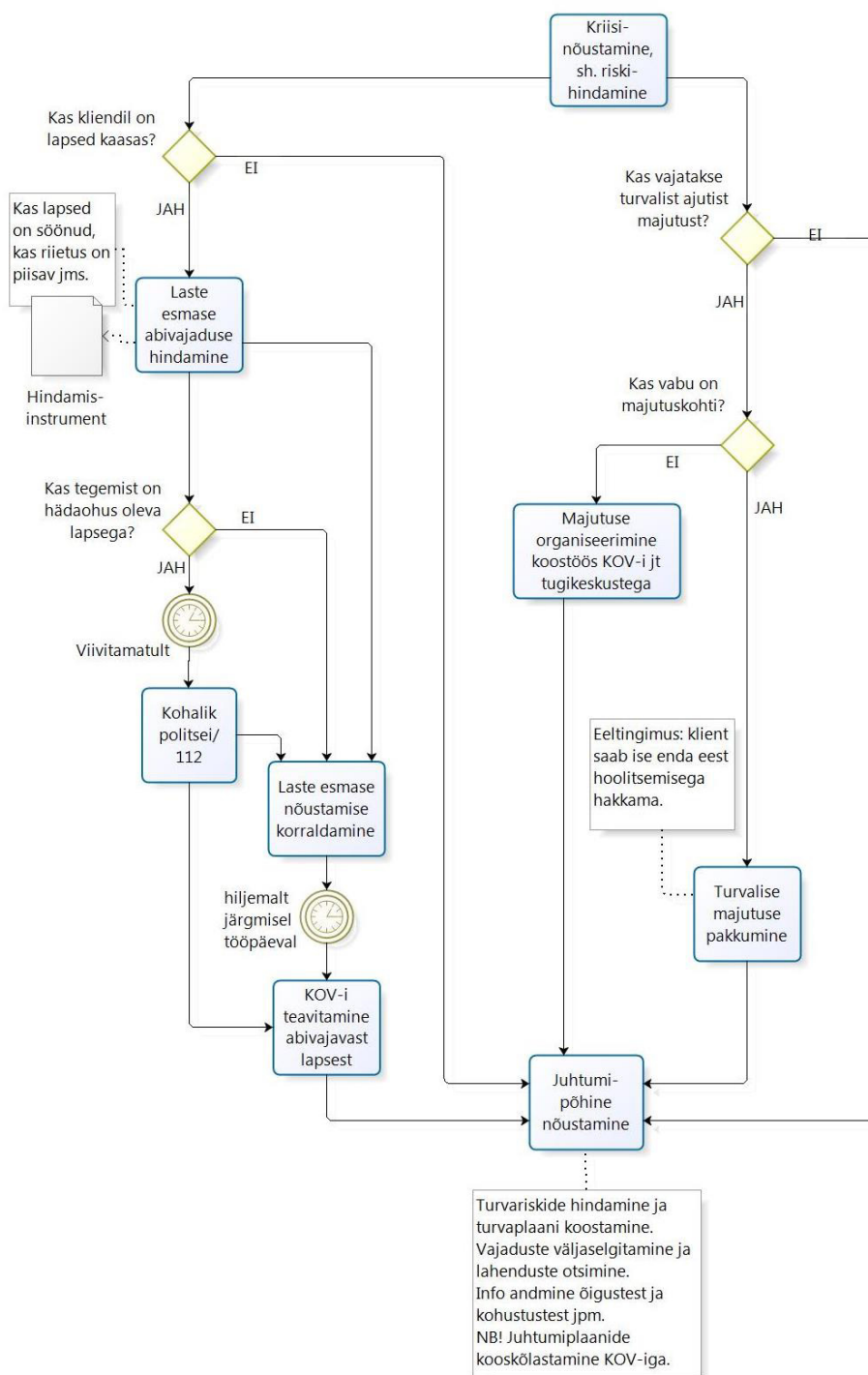
	Turvaliselt oma kodus edasi elamine või uue elamispinna leidmine (tehtud kinkeleping tütardele);
	Saada vajadusel tuge linnas kohanemisel
Iseseisvus ja elukeskkond	
Liikumisvabadus	Liikumapääsamine kodunt;
Vanemlik vastutus, lapse heaolu ja turvalisus	
Laste hooldusõigus	Laste hooldusõiguse ja elatise taotlemine kohtus
Vanemlik vastutus, lapse heaolu ja turvalisus	
Kontakt lastega	Saavutada kontakt isa juures elava pojaga.
	Suhete tugevdamine teismeliste lastega.
	Parandada lastega suhtlemist ja luua parem kontakt lastega (ei karju, ei ole kannatamatu jne);
Vanemlik vastutus, lapse heaolu ja turvalisus	
Vanemlik vastutus ja oskused	Suuta võtta vanemlikku vastutust laste kasvatamisel (emotsionaalne seotus, väärtushinnangud, piiride seadmine);
	Suuta kasvatada oma lapsi vägivallatult;
	Lapse emotsionaalne toetamine;
	Saavutada kliendi ja lastekaitse parem kontakt (et lastekaitse ei oleks liiga survestav, mõistaks vägivalla teemat);
Vanemlik vastutus, lapse heaolu ja turvalisus	
Lapse heaolu ja turvalisus	Saada lastele psühholoogilist abi.
	Kaitsta lapsi vägivalla eest (ema ei julge laste eest seista, ei võta midagi ette);
	Lapsele tugiisiku/hooldaja/sobiva päevahoiu leidmine;
	Laste toetamine (nt MDFT programm ühele lapsele).

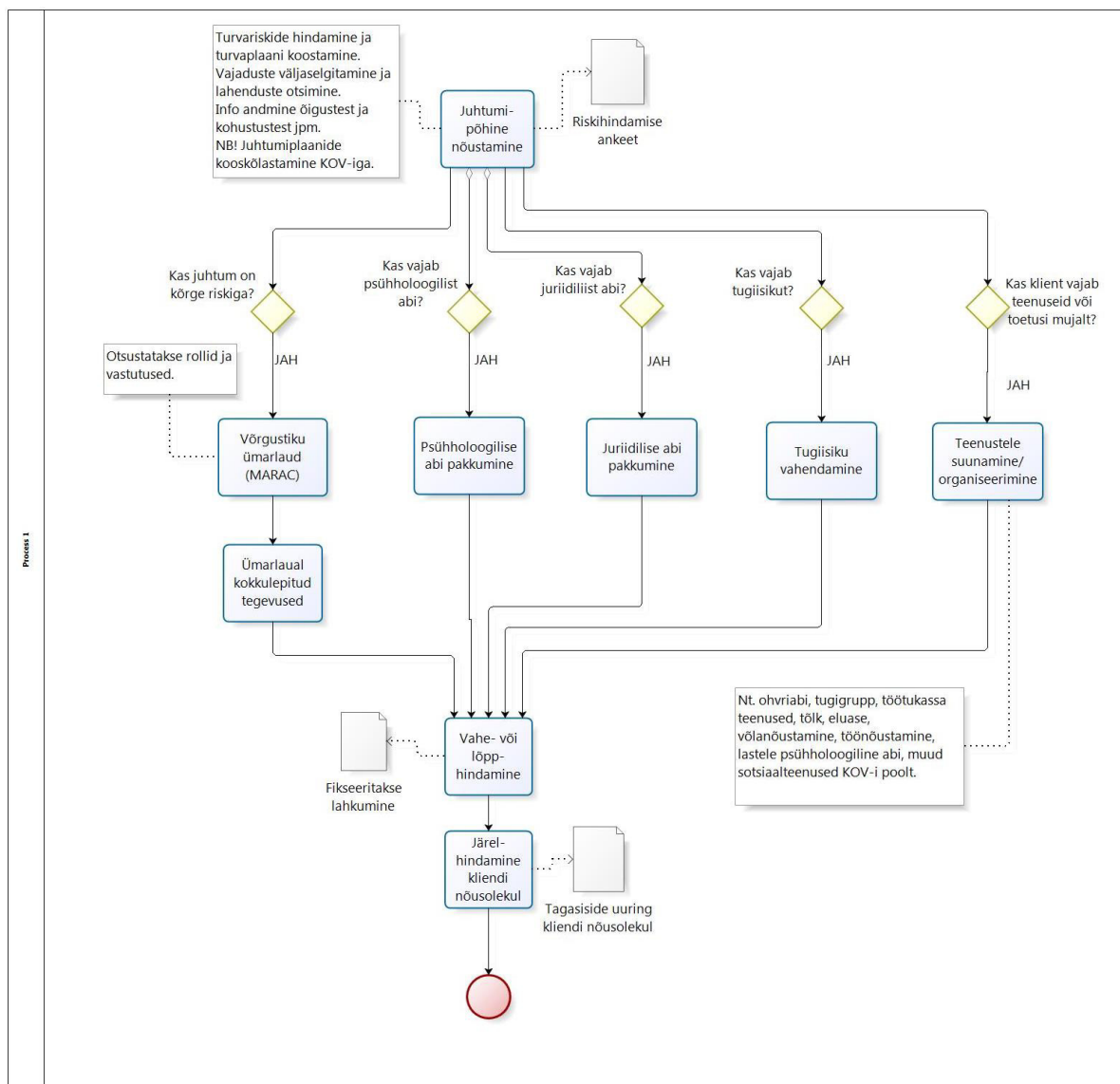
	Lastele arendavad tegevused (huviringid jmt);
	Laste heaolu parandamine;
	Lahendada turvakeskuses asuva poja järelevalve teemad (nt suvevaheaja teema, kui ema töö ajal on kus sel ajal asub, mida teeb jne);
	Puudega lapse hoolduse korraldamine (et ema saaks õppida ja tööle)
Sotsiaalsed suhted	
Saavutada/taastada/säilitada toetav lähivõrgustik	Säilitada head suhted ja toetav lähivõrgustik (lapsed, sõbrannad)
	Taastada sidemed sugulaste, sõprade jm sotsiaalsõrgustikuga.
	Saavutada toetus perekonnalt (lastele probleemist rääkimine, olukorra selgitamine);
Sotsiaalsed suhted	
Tugisüsteemi loomine	Lua tugisüsteem.
	Leida usaldusisik olemasolevast võrgustikust; Võimalu võtta koheelt ühendust usaldusisikuga, kui tunneb ärevust;
Sotsiaalsed suhted	
Toetav suhtlusringkond	Toetav suhtlusringkond;
	Tekitada suhtlusringkond väljaspool oma ringkonda;
Sotsiaalsed suhted	
Töö mehe ja suhtega	Lõpetada/ katkestada mehe manipuleeriv käitumine lastega.
	Leida lahendus, kuidas suhelda edasi vägivaldsete jga nii, et see naist ei traumeeri (ühine hooldusõigus);
Professionaalse abi ja teenuste kättesaadavus	
Usaldus süsteemi ja ametnike suhtes	Saavutada usaldus ametnike suhtes (probleemid: pidev taasohvristamine, mees manipuleerib ametnikuga, lootusetus abi saada, politsei võimalused piiratud ja aeglased)

	Soodustada - motiveerida ja julgustada ametiasutustega suhtemist; Motiveerida koostööle, kokkulepetest kinnipidamist;
Professionaalse abi ja teenuste kättesaadavus	
Praktiline abi	Toetus, saatmine ametiasutustes ja isiklike asjade järgi minnes;
Professionaalse abi ja teenuste kättesaadavus	
Terviklik vajaduste hindamine ja abi planeerimine	Kokku kutsuda ümarlaud, et siduda klient sotsiaal- ja eluasemeteenustega (ühekordne rahaline toetus, hambaravi kulude hüvitamine, erihoolekandeteenused - igapäevaelu toetamise teenus või tugiisiku teenus, sotsiaalpind või toetatud elamise teenus teenusepakkuja elamispinnal, võlanõustamisteenus jms);
	Kliendi vajadustest lähtuvad KOV toetused ja teenused (tugiisiku teenus, koduhooldustöötaja, juhendamine ja järelevalve;
	Koostada rehabilitatsiooniplaan ja saada rehabilitatsiooniteenuseid;
	Kliendi vajadustest lähtuvad Erihoolekande teenused, Igapäevaelu toetamine, Toetatud elamine jms)
	Luua tugisüsteem;

Lisa 6. Standardse teenuse protsessi joonised







Lisa 7. Naiste tugikeskuse teenuse kirjeldus

1. Teenuse lühikirjeldus

Naiste tugikeskuse teenus (edaspidi Teenus) on ohvriabi seaduse tähenduses liitteenus, mille eesmärk on aidata kaasa naistevastase vägivalla ohvriks langenud naise vägivallast pääsemisele ja iseseisva toimetuleku saavutamisele, pakkudes turvalist keskkonda ja nõustamist ning vajaduse korral turvalise ajutise majutuse teenust nii naisele kui temaga kaasas olevatele lastele.

2. Teenuse osutamise alused

Teenuse osutaja tagab, et Teenuse raames ohvrite abistamiseks kasutatavad meetmed:

- on ohvrile tasuta;
- põhinevad naistevastase vägivalla ja perevägivalla soolise aspekti mõistmisel ning keskenduvad naisohvri (edaspidi ohver) inimõigustele ning turvalisusele;
- põhinevad integreeritud lähenemisel, mis arvestab ohvrite, vägivallatsete ja laste omavahelisi suhteid ning nende suhete laiemat sotsiaalset konteksti;
- seavad eesmärgiks taasohvristamise ärahoidmise;
- seavad eesmärgiks vägivalla ohvrite jõustamise ja majandusliku iseseisvuse;
- võimaldavad vajadusel erinevate tugiteenuste pakkumise ühes ja samas kohas;
- arvestavad haavatavate isikute, sealhulgas lapsohvrite spetsiifilisi vajadusi ja lapse õiguste kaitset.

Teenuse osutamisel juhindub teenuse osutaja:

- Ohvriabi seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/104112016005>;
- Sotsiaalhoolekande seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/129062017007>;

3. Teenuse osutamise üldpõhimõtted

3.1 Teenuse osutamisel seatakse esikohale ohvri (edaspidi nimetatud "ohver" või "klient") ja temaga koos vägivalda kogenud laste psühholoogilise ja füüsilise turvalisuse.

3.2 Teenuse osutaja järgib võrdse kohtlemise põhimõtteid ja austab igaühe inimväärikust. See tähendab muuhulgas, et Teenus peab olema kättesaadav kõikidele ohvritele sõltumata nende vanusest, religioonist, rahvusest, etnilisest kuuluvusest, seksuaalsest orientatsioonist, tervislikust seisundist ja sotsiaalsest staatusest.

3.3 Teenuse osutamisel lähtutakse esmajärjekorras ohvri vajadustest ja eelistatakse abimeetmeid, mis on suunatud võimaluste leidmisele ning ohvri

suutlikkuse suurendamisele korraldada oma elu võimalikult iseseisvalt. Ohvrit kaasatakse abi andmise kõikidel etappidel.

3.4 Kui ohver vajab iseseisva toimetuleku parandamiseks mitmekülgset abi, mis hõlmab ka vajadust koordineerida mitme organisatsiooni koostööd abi andmisel, kasutatakse ohvri abistamisel juhtumikorralduse põhimõtet. Abi andmine hõlmab muu hulgas juhtumiplaani koostamist ja osapoolte üksteisega seotud tegevuste ajakava kooskõlastamist, juhtumi koordineerija määramist ning vastastikuse teabevahetuse korras kokkuleppimist osapoolte vahel.

3.5 Teenuse osutaja teeb aktiivset koostööd riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustega ning asjaomaste juriidiliste isikutega. Tööprotsessi tavapäraseks osaks on suhtlemine ja kliendijuhtumite arutelud Teenuse teiste osutajatega, riikliku ohvriabi töötajatega, kohaliku omavalitsuse üksustega jne. ning võrgustikukohtumiste korraldamine ja nendel osalemine. Eesmärgiks on leida iga konkreetse juhtumi puhul ohvri ja tema laste vajadustest lähtuvalt parimad lahendused.

3.6 Teenuse osutaja peab olema kas kohaliku omavalitsuse üksus või juriidiline isik.

3.7 Teenuse osutaja peab olema valmis vajadusel abistama ohvreid ja ohvriga kaasas olevaid lapsi, kes pöörduvad või keda suunatakse Teenusele väljastpoolt maakonda. Suunamine eeldab kõigi osapoolte (ohver, suunav Teenuse osutaja, vastuvõtjast Teenuse osutaja ja vajadusel teised võrgustiku liikmed) ühist põhjendatud otsust, et ohvrile parimat teenust on võimalik pakkuda teises maakonnas.

3.8 Teenuse osutaja peab vajadusel kliendi suunama teise maakonna Teenuse osutaja juurde. Ohvri nõusolek või keeldumine, tema üleandmine ja vastuvõtmine fikseeritakse mõlema Teenuse osutaja poolt.

3.9 Ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele peab olema tagatud turvalise ajutise majutuse teenus tegeliku elukoha järgses maakonnas, kui Ohver seda soovib ja selle teenuse vajadus on Teenuse osutaja poolt hinnatud.

3.10 Turvalise ajutise majutuse teenuse raames võib majutust pakkuda ka teise maakonna naiste tugikeskuse Teenuse osutaja, sama või teise maakonna kohaliku omavalitsuse üksus või sama või teise maakonna majutusettevõtte, kes vastab määruse "Nõuded majutusettevõttele" esitatud üldnõuetele ja vastavale majutusettevõtte liigile esitatud nõuetele ning Teenuse osutamise keskkonna turvalisusele (punkt 6). Teenuse osutaja ja majutuse osutaja vahel peab olema sõlmitud kirjalik leping. Teise maakonda turvalisele ajutisele majutusele suunamisel peab Teenuse osutaja vajadusel tagama ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele ühekordse transpordi elukoha järgsest maakonnast majutuskohhta ja tagasi. Teisi tegevusi ja toiminguid naiste tugikeskuse teenuse raames pakub ja koordineerib endiselt kas Teenuse osutaja või Teenuse osutajate kokkuleppel ja ohvri nõusolekul teise maakonna Teenuse osutaja.

3.11 Ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele peab olema ööpäevaringselt tagatud esmase kriisinõustamise teenuse kättesaadavus.

3.12 Ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele peab olema ööpäevaringselt tagatud turvalise ajutise majutuse teenus.

4. Üldnõuded Teenuse osutajale

4.1 Teenuse osutaja tagab, et ohvritele turvalise ajutise majutuse teenuse osutamiseks on olemas igapäevaeluks vajalikud ruumid, mis vastavad punktis 7.1.1 toodud nõuetele.

4.2 Teenuse osutaja kehtestab sisekorraeeskirja ning on kohustatud seda majutuse osutamise alustamisel ohvrile tutvustama sellisel viisil, et ohver on võimeline seda mõistma.

4.3 Teenuse osutaja tagab kõikide Teenuse komponentide osutamise valmisoleku maa- konnas kohapeal, arvestades Teenuse osutamise üldpõhimõtete punktides 3.7 - 3.10 sätestatud erisusi turvalise ajutise majutuse Teenuse kohta.

4.4 Teenuse osutaja peab võtma Teenuse osutamise alguses koos juhtumiplaaniga/individuaalse tegevuskavaga üle kliendid, kes olid vahetult enne samas maakonnas Teenusel ning kes annavad selleks nõusoleku.

4.5 Teenuse osutaja peab Teenuse osutamise lõppedes andma koos juhtumiplaaniga/ individuaalse tegevuskavaga üle need kliendid kellega tegevused peavad jätkuma, Teenuse osutajale , kes hakkab järgmisena riiklikku Teenust osutama samas maakonnas.

5. Nõuded Teenust vahetult osutavale meeskonnaliikmele

5.1 Teenust vahetult osutav meeskonnaliige peab omama naistevastase vägivalla ohvrite ja nende lastega läbiviidavaks tööks sobivaid isiksuseomadusi.

5.2 Ühelgi meeskonnaliikmel ei tohi olla karistatust tahtlikult toimepandud kuriteo eest, mis võib ohtu seada tugikeskusesse pöördunud isikute elu, tervise või vara.

5.3 Meeskonnaliikmel ei tohi olla alkoholi ega narkootikumide või psühhotroopsete ainete sõltuvust.

5.4 Teenust vahetult osutaval meeskonnaliikmel peab olema läbitud naistevastast vägivalda käsitlev õppeaine ülikoolis või Sotsiaalministeeriumi poolt 2017. aastal korraldatud naiste- vastase vägivalla teemaline täiendkoolitus õppe kogumahuga 90 akadeemilist tundi või 1. jaanuari 2017 seisuga läbitud vähemalt 40-tunnine naistevastase vägivalla teemaline koolitus.

5.5 Esmast kriisinõustamist ja juhtumipõhist nõustamist viivad läbi eelduslikult naissoost tugikeskuse töötajad, kellel on vähemalt keskharidus. Samad nõuded kehtivad klientidega töötavatele vabatahtlikele.

5.6 Juriidilist nõustamist viivad läbi eelduslikult naissoost juriidilise kõrgharidusega isikud, kes on vajadusel valmis esindama klienti kohtus lepingulise esindajana.

5.7 Psühholoogilist nõustamist viivad läbi eelduslikult naissoost psühholoogiaalase kõrgharidusega psühholoogid. Psühholoogid, kes töötavad ohvrite lastega, peavad omama lastega töötamise väljaõpet ja/või töökogemust.

5.8 Psühhoterapiat viivad läbi vastava väljaõppega eelduslikult naissoost spetsialistid, kes on omandanud kõrghariduse meditsiini-, sotsiaal-, või haridusteadustes ja läbinud vastava psühhoterapia suuna väljaõppe.

5.9 Vabatahtlikuna Teenuse osutamises osalev isik, kes osutab juriidilise nõustamise, psühholoogilise nõustamise või psühhoterapia Teenust ja kellel ei ole kõrgharidust õigusteaduses või psühholoogias või kes ei ole läbinud psühhoterapiaväljaõpet (st alles vastavat kõrgharidust omandav üliõpilane või psühhoterapia väljaõpet läbiv isik), võib Teenuseid osutada ainult sellisel juhul, kui teda juhendab haridusnõuetele vastav isik.

5.10 Teenust osutavad meeskonnaliikmed peavad ohvritega suutma suhelda lähtuvalt konkreetse ohvri keele valdamisest vähemalt eesti või vene keeles. Suhtlemine ohvritega peab toimuma klientide jaoks arusaadavalt. Meeskonnaliikmed peavad valdama lähtuvalt teemast spetsiifilist sõnavara ja nõustamiskeele nüansse kliendi psühholoogiliste probleemide ja emotsionaalse seisundi mõistmiseks.

5.11 Teenuse osutaja meeskonnaliikmed võivad olla kaasatud hankelepingu täitmisele sõltumata õiguslike suhete iseloomust osutajaga (tööleping, töövõtuleping, käsundusleping, vabatahtlik töö vm).

5.12 Teenuse osutaja meeskonnas peab olema vähemalt üks isik, kellel on pedagoogiline või meditsiinalane, sotsiaaltöölane, psühholoogiaalne vm sobiv haridus ning kes suudab hinnata laste abivajadust ja pakkuda neile esmast nõustamist.

5.13 Eelnimetatud nõuded ei kehti vahetult Teenust mitte osutava personali kohta, nt majutusteenuse pakkumisel, ohvrite transportimisel jne.

6. Üldnõuded Teenuse osutamise keskkonna turvalisusele

6.1 Tugikeskuse turvalise ajutise majutuse Teenuse asukohta ei avalikustata;

6.2 Teenuse osutaja korraldab Teenuse osutamise turvalises tiheasustusega paigas, kuhu on tagatud hea ligipääs ühistranspordiga (ühistranspordi peatus ei tohi asuda Teenuse osutamise asukohast kaugemal kui 1 km).

6.3 Teenuse osutaja tagab Teenuse osutamisel ohvri, ohvri laste ja lähedaste konfidentsiaalsuse ja kõigi isikuandmete kaitse seadusest tulenevate nõuete täitmise.

6.4 Teenuse osutaja tagab, et ohvril on õigus ja võimalus saada Teenuse otsese osutamisega seotud vajalik abi naissoost isikutelt.

6.5 Teenuse osutamiseks kasutatavatesse ruumidesse ei tohi kaasa võtta relvi, alkoholi, narkootikume ja muid elule ja tervisele ohtlikke asju ega käituda seal teisi isikuid häirival või ohustaval viisil. Teenuse osutaja sätestab täpsemad turvalisuse nõuded oma sisekorra- eeskirjades.

7. Naiste tugikeskuse liitteenus koosneb järgmistest komponentidest:

7.1 Ohvrile ja tema lastele turvalise ajutise majutuse teenuse tagamine

7.1.1 Turvalise ajutise majutuse teenuse osutamisel pakutakse ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele kohad majutusüksuses, mis peab vastama vähemalt

eluruumile kehtestatud nõuetele, või majutusettevõttes, mis peab vastama määruse "Nõuded majutusettevõttele" esitatud üldnõuetele ja vastavale majutusettevõtte liigile esitatud nõuetele.

7.1.2 Turvaline ajutise majutuse teenus tagatakse ohvrile, kellel ei ole võimalik turvalisuse kaalutlustel oma senisesse elukohta jääda ning kellel puuduvad muud ajutised alternatiivsed majutusvõimalused.

7.1.3 Turvalisele ajutise majutuse teenusele saabumine lepitakse eelnevalt kokku kohtumisel või telefoni teel. Ohvri ja ohvriga kaasas olevate laste transport majutusüksusesse või majutusettevõtte ruumidesse korraldatakse Teenuse osutaja poolt juhul, kui ohver ja ohvriga kaasas olevad lapsed on hädaolukorras ja puuduvad alternatiivsed transpordivõimalused (nt politsei).

7.1.4 Turvalise ajutise majutuse teenuse saamine korraldatakse koostöös kohaliku omavalitsuse üksusega isikule, kes erivajadustest tulenevalt vajab selleks kohandatud eluruumi või igapäevaselt pidevat kõrvalabi, juhendamist või järelevalvet. Teisi naiste tugikeskuse teenuse komponente osutatakse sellisel juhul kohas, kus ohver saab majutust või temaga kokku lepitud turvalises kohas.

7.1.5 Turvalisel ajutise majutuse teenusel viibiv ohver korraldab oma elu iseseisvalt, kui ta on selleks vaimselt ja füüsiliselt suuteline ning on kohustatud järgima Teenuse osutaja poolt kehtestatud sisekorraeeskirju. Kui ohver ei ole vaimselt ja füüsiliselt suuteline oma elu iseseisvalt korraldama ning Teenuse osutajal ei ole võimalik teda vajalikul määral toetada, siis võtab Teenuse osutaja esimesel võimalusel ühendust ohvri viibimiskoha järgse kohaliku omavalitsuse üksusega, kes hindab ohvri abivajadust ja korraldab vastava abi vastavalt Sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule.

7.1.6 Kaasas oleva lapse eest vastutab majutusteenust kasutav lapsevanem, kui ta on selleks vaimselt ja füüsiliselt suuteline. Kui lapsevanem ei ole vaimselt ja füüsiliselt suuteline kaasas oleva lapse eest vastutama, siis võtab Teenuse osutaja esimesel võimalusel ühendust ohvri viibimiskoha järgse kohaliku omavalitsuse üksusega, kes hindab ohvri ja tema lapse abivajadust ja korraldab vastava abi vastavalt Sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule.

7.1.7 Teenuse osutaja loob turvalise majutuse teenusel vajalikud tingimused, et ohver saaks lapse eest hoolitseda.

7.1.8 Turvalise ajutise majutuse teenust ei osutata isikule, kes ei nõustu või ei ole võimeline järgima kehtestatud sisekorra eeskirju või neid rikub ning võib seetõttu olla ohtlik endale ja teistele (näiteks alkoholi või narkosõltuvuse, psühhoosi vm tõsiste vaimse tervise probleemide tõttu). Teenuse osutamisest keeldumist tuleb põhjendada ohvrile arusaadaval moel. Keeldumine tuleb fikseerida koos põhjendusega ja teavitada sellest ohvri viibimiskoha järgset kohaliku omavalitsuse üksust, kes hindab ohvri abivajadust ja korraldab vastava abi vastavalt Sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule.

7.1.9 Majutusruumide või majutusüksuse üks peab olema lukustatav (soovitavalt turvalukk). Majutusruumides või majutusüksuses peab olema tagatud hädaabi kutsumise võimalus kas häirenupu või telefoni näol.

7.1.10 Majutusruumidesse või majutusüksusesse saabuv ohver ja temaga kaasas olevad lapsed varustatakse Teenuse osutaja poolt vajadusel esmavajalike hügieenitarvete, toiduainete jm hädavajalike vahenditega.

7.1.11 Üldjuhul eeldatakse majutusteenusel viibivalt ohvrilt iseseisvat toimetulekut.

7.1.12 Teenuse osutaja peab tagama turvalise majutuse teenuse kõigile antud maakonnas naiste tugikeskuse poole pöördunud ohvritele ja nendega kaasas olevatele lastele, kelle puhul on hinnatud vastav vajadus.

7.2 Ohvri ja tema laste esmane kriisinõustamine.

Esmast kriisinõustamist osutatakse ööpäevaringselt naiste tugikeskuse töötajate ja vabatahtlike poolt. Ohver võib soovi korral esmasel kriisinõustamisel jääda anonüümseks.

7.2.1. Esmane kriisinõustamine sisaldab vastavalt ohvri vajadustele järgmisi tegevusi:

7.2.1.1 ohvri ja tema laste ärakuulamine ja emotsionaalne toetamine;

7.2.1.2 ohvri ja tema laste esmane turvariskide hindamine ja tegevusplaani koostamine esmaste riskide maandamiseks;

7.2.1.3 ohvri informeerimine tema õigustest ja edasistest abivõimalustest;

7.2.1.4 järgnevate tegevuste ja kohtumiste kokkuleppimine;

7.2.1.5 vajadusel info ja toetuse pakkumine ohvri teistele lähedastele.

7.2.2 Esmane kriisinõustamine võib toimuda ka distantstsilt sidevahendi kaudu;

7.2.3 Teenuse osutaja peab tagama esmase kriisinõustamise kõigile ohvritele ja nendega kaasas olevatele lastele, kes antud maakonnas naiste tugikeskuse poole on pöördunud või suunatud.

7.3 Ohvri ja tema laste juhtumipõhine nõustamine.

Juhtumipõhise nõustamise eesmärgiks on aidata ohvril jõuda arusaamisele oma olukorrast ja võimalustest ning aidata teha otsust vägivallaringist väljumise alustamiseks, teadvustada selleks vajalikke samme ning alustada nende järkjärgulist elluviimist.

7.3.1 Juhtumipõhine nõustamine sisaldab vastavalt ohvri vajadustele ning ohvri ja lapse valmisolekule ja osalussoovile järgmisi tegevusi:

7.3.1.1 ohvri ja tema laste emotsionaalne toetamine;

7.3.1.2 ohvri ja tema laste turvariskide hindamine, vajadusel turvaplaani koostamine;

7.3.1.3 ohvri individuaalsete vajaduste väljaselgitamine, koos temaga probleemide analüüsimine ja lahenduste otsimine;

7.3.1.4 info andmine ohvrile ja tema lastele nende õigustest ja kohustustest;

7.3.1.5 täpsema info andmine naiste tugikeskuse poolt pakutavatest teenustest, samuti väljaspool naiste tugikeskust kättesaadavatest abivõimalustest.

7.3.1.6 peale ohvri ja tema laste abivajaduse väljaselgitamist nende suunamine sobivatele teenustele.

7.3.1.7 vajadusel ohvri motiveerimine koostööle lastekaitsetöötajaga ja koos lastekaitsetöötajaga sobivate meetmete kokkuleppimine ja vajadusel teenuste leidmine väljaspool naiste tugikeskust;

7.3.1.8 ohvri abistamine riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustega suhtlemisel ja/või vajadusel suhtlemine kliendi või tema laste huvides kohaliku omavalitsuse üksusega, erinevate ametiasutustega (sh kooli ja koolieelsete lasteasutustega), ümarlaudade algatamine või neil osalemine;

7.3.1.9 ohvri abistamine avalduste ja taotluste koostamisel ja esitamisel;

7.3.1.10 ohvri saatmine ja toetamine pingelistel kohtumistel või asjaajamistel;

7.3.1.11 koos ohvriga tegevusplaani koostamine ja ohvri motiveerimine selle ellu- viimiseks;

7.3.1.12 kirjaliku juhtumiplaani ja individuaalse tegevuskava koostamine juhul, kui on selgitatud välja, et ohvrile on vaja osutada teenuseid pikemaajaliselt (kestvus üle kahe nädala). Juhtumiplaan on kirjalik dokument, mis sisaldab muuhulgas andmeid ja hinnangut ohvri (ja vajadusel laste) abivajaduse kohta ja abimeetmete rakendamise tegevuskavast, samuti püstitatud eesmärgid ja hinnangut nende täitmisele;

7.3.1.13 ohvrile andmekaitse reeglite selgitamine ja ohvrit kirjaliku nõusoleku võtmine isikuandmete töötlemiseks ja vajadusel muudeks tegevusteks;

7.3.1.14 vajadusel ohvrile erinevate toimetulekuoskuste õpetamine.

7.3.2 Erandkorras võib ohver juhtumipõhisel nõustamisel jääda anonüümseks, kuid teenuseid osutatakse sel juhul piiratud mahu, mille üle otsustab Teenuse osutaja.

7.3.3 Kohtumiste ja muude tegevuste aeg lepitakse eelnevalt kokku. Nõustamine toimub privaatses keskkonnas, eelistatult eraldi nõustamisruumis. Juhtumipõhist nõustamist osutavad naiste tugikeskuse töötajad ja vabatahtlikud.

Juhtumipõhist nõustamist on soovitatav läbi viia ohvriga nõustamisruumis kohapeal, kuid see võib kliendi soovil toimuda ka distantstsilt sidevahendi kaudu.

7.3.4 Teenuse osutaja peab tagama maakonnas kohapeal vajalikus mahu juhtumipõhise nõustamise kõigile ohvritele ja nendega kaasas olevatele lastele, kes on antud maakonnas naiste tugikeskuse poole pöördunud või suunatud ja kelle puhul on hinnatud vastav vajadus.

7.4 Ohvri psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia.

7.4.1 Psühholoogiline nõustamise eesmärkideks on parandada ohvri emotsionaalset heaolu, leevendada pingeid, lahendada kriise ja probleeme, samuti edendada iseseisvust probleemide lahendamisel, toetada ohvri toimetulekut saavutamaks adekvaatset enesehinnangut, suuremat enesekindlust, oskusi ja enesetõhusust valikute ja otsuste tegemisel ning enesele püstitatud eesmärkide saavutamisel, õpetada paremat arusaamist iseendast, oma võimetest ja situatsioonidest ning see sisaldab järgmisi tegevusi:

7.4.1.1 ohvri psühholoogilise seisundi hindamine;

7.4.1.2 probleemse olukorra läbitöötamine ning ohvri isikupära, vajadusi ja keskkonda arvestades koos temaga alternatiivsete lahenduste ja valikuvõimaluste leidmine.

7.4.2 Psühhoterapia on põhjalik, eesmärgipärane ja süstemaatiline ravi või terapeutiline sekkumine, eesmärgiga leevendada või kõrvaldada väljakujunenud psüühilisi sümptomeid, muuta häirunud käitumis- ja mõtteviise, edendada patsiendi/kliendi küpsust, arengut, vaimset tervist ja heaolu, leevendada emotsionaalset ja psüühilist ebamugavustunnet ning see sisaldab järgmisi tegevusi:

7.4.2.1 ohvri psühhoterapeutiline hindamine (tema probleemide tuvastamine, seisundi hindamine);

7.4.2.2 psühhoteraapilise töö planeerimine (eesmärkide seadmine häire leevendamiseks, emotsionaalse tasakaalu saavutamiseks või isiksuslikuks arenguks lähtuvalt ohvri vajadustest) ja teraapiaplaani koostamine;

7.4.2.3 psühhoteraapilise töö läbiviimine, kasutades tõenduspõhiseid psühhoteraapia tehnikaid, lähtudes teraapia eesmärgist ja toetudes hindamistulemustele.

7.4.3 Teenusele suunab ohvri naiste tugikeskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.

7.4.4 Nõustamine toimub nõustamisruumis, kus on tagatud täielik privaatsus.

7.4.5 Teenuse osutaja peab tagama maakonnas kohapeal psühholoogilise nõustamise ja/või psühhoteraapia ohvritele, kes on antud maakonnas naiste tugikeskuse poole pöördunud või suunatud ja kelle puhul on hinnatud vastav vajadus.

7.5 Ohvri juriidiline nõustamine.

7.5.1. Ohvri juriidiline nõustamine sisaldab üht või mitut järgmistest tegevustest:

7.5.1.1 ohvri õigusnõustamine, mis sisaldab vähemalt ohvrile õiguste ja kohustuste selgitamist, juriidiliste probleemide lahenduste kavandamist ja ohvri juhendamist, ohvri abistamist avalduste ja taotluste tegemisel ja ohvrile muu vajaliku esmase õigusabi osutamist;

7.5.1.2 vajadusel ohvri esindamine kohtueelses menetluses, kohtu- ja haldusasutustes, uurimisasutustes, kohtutäiturite ning kolmandate isikute ees, sh selleks vajalike dokumentide koostamine ja vajaduse korral ohvri huvides tõendite kogumine;

7.4.1.3 vajadusel muude juriidiliste dokumentide koostamine ja muude õigustoimingute tegemine.

7.5.2 Juriidiline nõustamine peab olema õigeaegne ja asjatundlik, põhinema asjaolude, tõendite, kohtupraktika ja õigusteooria, samuti naistevastase vägivalla spetsiifika ja toimemehhanismide tundmisel ning arvestama peab sellekohast rahvusvahelist ja riigisisest õigusteooriat ja -praktikat igal nõustamisetapil. Nõustamine peab tagama ohvri tegevuse seaduslikkuse ning tema õiguste ja huvide parima kaitstuse.

7.5.3 Teenusele suunab ohvri naiste tugikeskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.

7.5.4 Nõustamine toimub nõustamisruumis, kus on tagatud privaatsus. Nõustamine võib kokkuleppel ohvriga toimuda ka distantsilt telefoni teel või mõne muu sidevahendi kaudu.

7.5.5 Teenuse osutaja peab tagama maakonnas kohapeal juriidilise nõustamise ohvritele, kes on antud maakonnas naiste tugikeskuse poole pöördunud või suunatud ja kelle puhul on hinnatud vastav vajadus.

7.6 Ohvriga kaasas olevate laste esmase abivajaduse hindamine ja abistamine.

7.6.1 Abivajava või hädaohus oleva lapse kohtlemise põhimõtted on sätestatud Lastekaitseseaduse (edaspidi LasteKS) 6. ja 7. peatükis.

7.6.2 Teenuse osutaja hindab ohvriga kaasas olevate laste hetkeolukorda ja esmast abivajadust, andes hinnangu lapse seisundile ning teenusel viibiva ohvri vanemlikele oskustele ning korraldab esmase nõustamise. Ohvriga kaasas oleva lapse hetkeolukorda hindab esmalt tugikeskuse töötaja, kellel on pedagoogiline, meditsiiniline, sotsiaaltöölane, psühholoogiaalne vm sobiv haridus. Vajaduse korral kaasatakse esmase abivajaduse hindamisse teiste erialade spetsialiste.

7.6.3 Abivajavast lapsest on Teenuse osutaja kohustatud teavitama kohaliku omavalitsuse üksust esimesel võimalusel. Hädaohus olevast lapsest on Teenuse osutaja kohustatud teatama viivitamatult hädaabinumbril 112.

7.6.4 Teenuse osutaja osaleb kohaliku omavalitsuse üksuse poolt korraldataval abivajaduse hindamiseks läbi viidaval ümarlaul ja vajadusel teistel võrgustikupõhistel juhtumiaruteludel ja ümarlaudadel.

7.6.5. Abivajava või hädaohus oleva lapse abistamiseks saab Teenuse osutaja vajadusel pöörduda ka Sotsiaalkindlustusameti lastekaitse osakonna poole või helistades lastekaitse osakonna ööpäevaringsele nõustamistelefonile.

7.6.6 Teenuse osutaja toetab ohvrit laste eest hoolitsemisel ja annab vajaduse korral nõu.

7.6.7 Teenuse osutaja võib pakkuda lastele mitmekesiseid eakohaseid tegevusi, nagu näiteks käelised ja loovtegevused, mängud, abi kooli- ja kodutööde tegemisel, sobivate huvitegevuste leidmisel jm.

8. Teenuse kättesaadavus ja maht

8.1 Naiste tugikeskuse teenus ei eelda suunamist, iga naistevastase vägivalla ohver võib pöörduda otse naiste tugikeskuse poole abi saamiseks.

8.2 Teenuseid osutatakse olenemata ohvri rahvastikuregistris olevast elukohast.

8.3 Ohvri ja tema laste esmase kriisinõustamise ja juhtumipõhise nõustamise maht ei ole piiratud.

8.4 Ohvri psühholoogilise nõustamise ja psühhoteraapia ning juriidilise nõustamise maht sõltub nii ohvri vajadustest kui Teenuse osutaja võimalustest. Seega psühholoogilist nõustamist, psühhoteraapiatja/või juriidilist nõustamist osutatakse juhul, kui ohvri vajadused on hindamise kaudu välja selgitatud ja vastava teenuse vajadus tuvastatud. Teenuse osutaja osutab eelnimetatud teenuseid mahus, mille määravad eelkõige ohvri vajadused. Juhul, kui Teenuse osutaja ei ole finantsiliselt võimalik osutada psühholoogilise ja juriidilise

nõustamise teenuseid ohvri kõigile vajadustele vastavas mahus, siis selleks, et tagada ohvrile võimalikud parimad lahendused, teeb Teenuse osutaja koostööd riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste ning teiste asjaomaste juriidiliste isikutega. Kokku lepitud lahendused fikseeritakse juhtumiplaanis. Kui ohvrile täies vajalikus mahus teenuseid ei ole võimalik osutada ka koostöös teiste asutustega, informeerib Teenuse osutaja sellest Sotsiaalkindlustusametit esimesel võimalusel.

8.5 Turvalise ajutise majutuse teenust osutatakse ohvrile kuni 6 järjestikust kuud, mille jooksul ohver on kohustatud täitma juhtumiplaanis kokku lepitud ülesandeid ja vastu võtma talle pakutava muu abi. Juhul kui ohver vajab majutust pikema perioodi vältel, informeerib Teenuse osutaja sellest Sotsiaalkindlustusametit enne 6 kuu lõppemist ja käitub edasi vastavalt Sotsiaalkindlustusameti juhistele.

8.6 Selleks, et tagada ohvrile individuaalne ja terviklik abi, peab Teenuse osutaja ohvrit kaasates koostama juhtumiplaani osana individuaalse tegevuskava, milles määratakse muuhulgas kindlaks teenuse raames sooritatavad toimingud ja tegevused, mis lähtuvad konkreetse ohvri abivajadusest ning mille peamine eesmärk on tagada ohvri turvalisus ja iseseisev toimetulek peale teenuselt lahkumist. Tegevuskavas tuuakse välja teenuse- komponentide vajadus, planeeritud ja tegelikud mahud ja sagedus ning näidatakse ära nii teenuse raames osutatavate komponentide kui teiste osutavate või korraldatavate teenuste rahalised katteallikad (Teenuse osutaja eelarve, muu riigi või KOV asutuse toetus või teenus, projekt, kliendi omapanus vm).

8.7 Kui ohver jõuab teenusele teise Teenuse osutaja või kohaliku omavalitsuse üksuse suunamisel, siis arvestab Teenuse osutaja ka teenusele suunaja poolt esitatud infot tuvastatud kõrvalabi vajaduse ja seatud eesmärkide kohta.

8.8 Teenuse osutamisest keeldumine tuleb fikseerida ning Teenuse osutaja peab teavitama sotsiaalhoolekannet vajavast isikust või perekonnast nende viibimiskoha järgsele kohaliku omavalitsuse üksusele.

9. Tagasiside kogumine ja kaebuste lahendamine

9.1 Teenuse osutaja võtab vastu ja teeb avalikult kättesaadavaks kaebuste esitamise ja lahendamise korra.

9.2 Järelevalvet Teenuse osutaja üle teostab Sotsiaalkindlustusamet.

10. Muu

Teenuse osutaja võib täiendavate ressursside olemasolu korral pakkuda lisaks naiste tugikeskuse teenusele ohvrile teisi täiendavaid tegevusi, toiminguid või teenuseid, nagu näiteks abi transpordi korraldamisel (nt kohtuistungile või arstile toimetamiseks), kolimisel, vägivalda kogenud naiste tugigruppe, kogemusnõustamise teenust, võlanõustamise teenust jne. Samuti võib naiste tugikeskus vastava ettevalmistusega spetsialistide ja täiendavate rahaliste ressursside olemasolul pakkuda lastele psühholoogilist nõustamist või psühhoteraapiat.

Lisa 8. Teenuse korralduslike mudelite hindamise tulemused

		Teenust osutab eraldiseisev juriidiline isik			SKA on teenuse osutaja	KOV on teenuse korraldaja	
	Probleemidest tulenevad võtmekriteeriumid	NTK teenust osutab juriidiline isik (riigihange)	NTK teenust osutab juriidiline isik tegevusloa alusel.	Kompetentsi-keskus kõigile vägivalla ohvritele	SKA integreerib NTK ja OA teenused	KOV-id korraldavad NTK teenuse.	KOV-id korraldavad nii ohvriabi kui NTK teenuse.
1	Kättesaadav info abi võimalustest ja õigustest	3,20	3,70	4,10	4,80	2,70	2,80
2	Piirkondlik teenuste kättesaadavus - abi saamise piisavus	1,90	3,20	3,70	5,10	2,60	2,40
3	Lastele on tagatud õigeaegne ja vajadustele vastav abi	1,80	2,50	3,80	4,40	3,50	3,60
4	Pühendunud ja pädevad töötajad	3,50	3,70	3,90	5,50	2,50	2,00
5	Turvaline ja sobiv teenuse osutamise keskkond	3,20	3,80	4,10	5,50	2,40	2,10
6	Olemasolevate ressursside parim võimalik kasutamine	2,70	2,80	4,10	5,60	3,20	2,20
7	Toetab partnerite teadlikkust, proaktiivset sekkumist ja võrgustikutööd piirkonnas	2,50	2,50	3,90	5,20	3,00	2,80
8	Terviklik teenuste juhtimine, korraldus, analüüs ja planeerimine	3,00	3,20	3,60	5,50	2,30	1,90
9	Turvaline majutus on otstarbekalt korraldatud	3,30	3,30	3,10	4,60	2,90	2,50
	SUMMA	25,10	28,70	34,30	46,20	25,10	22,30

	KESKMINE	2,79	3,19	3,81	5,13	2,79	2,48
--	-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

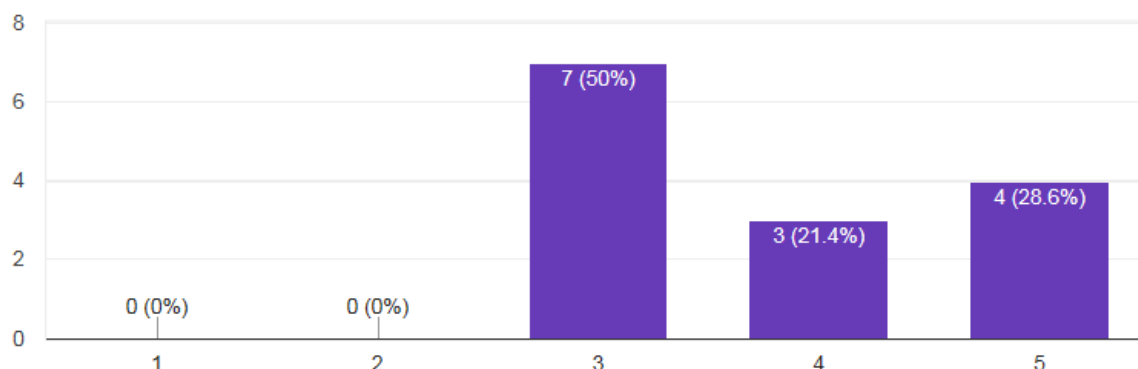
Lisa 9. Ühtlustatud aruandevorm

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD
STATISTIKATABEL NAISTE TUGIKESKUSTELE																																																							
1	Ripploendist valimiseks teha hinnaga paremkõps ja valida "Vai ripploendist..."																																																						
2	Lahtrites, mis ei ole alla joonitud, "JAH"=1																																																						
3	Täringa märgistatud lahtrid täpsustab märkustes																																																						
4																																																							
01	Tugikeskuse piltikond (või ripploendist)																																																						
02	Kliendi nr																																																						
03	Kuupäev (päev)																																																						
04	Kuu																																																						
05	Juhitumi loeteluvõrdlus																																																						
06	Suhtlusekeel (või ripploendist)																																																						
07	Vanus (või ripploendist)																																																						
08	Päev																																																						
09	Alaealiste laste arv																																																						
10	Rasedus																																																						
11	Elukoht (maakond, või ripploendist)																																																						
12	12. Vägivalla liik																																																						
13	13. Vägivallatseja																																																						
14	14. Vägivallatseja vanus (või ripploendist)																																																						
15	15. Vägivallatseja sugu (või ripploendist)																																																						
16	16. Ohvrid lisaks naisele																																																						
17	17. Kas on põõrdunud politseisse? (või ripploendist)																																																						
18	18. Kas nõustamine toimus sidevahendite abil?																																																						
19	19. Osutatud teenused (tundide arv)																																																						
20	20. Turvaline elutime majutus																																																						
21	21. Võrgustikutöö teiste organisatsioonidega																																																						
22	22. Märkused juhtumi kohta																																																						

Lisa 10. Osalejate tagasiside arendustöörühma tegevusele

SKA viis oktoobris 2017 arendustöörühmas osalejate seas läbi küsitluse, et koguda tagasisidet ja ettepanekuid arendustöörühma tegevuse kohta.

Küsimusele "**Kuidas vastab arendusrühma sisuline töö Teie ootustele?**" sai vastata hindamisskaalal 1-5, kus 1 tähistas vastust "ei vasta üldse ootustele" ja 5 tähistas vastust "täidab ootused". Küsimusele laekus neliteist vastust.



Joonis 15. Vastused küsimusele "Kuidas vastab arendusrühma sisuline töö Teie ootustele?"

Nagu ülaltoodud jooniselt näha, hindasid pooled vastanutest arendustöörühma sisulist tööd neutraalselt ja pooled pigem või täielikult ootustele vastavaks. Avatud kommentaarides olid mitmed osalejad välja toodud, et alguses oli arendustöörühma idee ebaselge, kuna nende hinnangul oli tegemist töömudeliga, mis juba töötas.

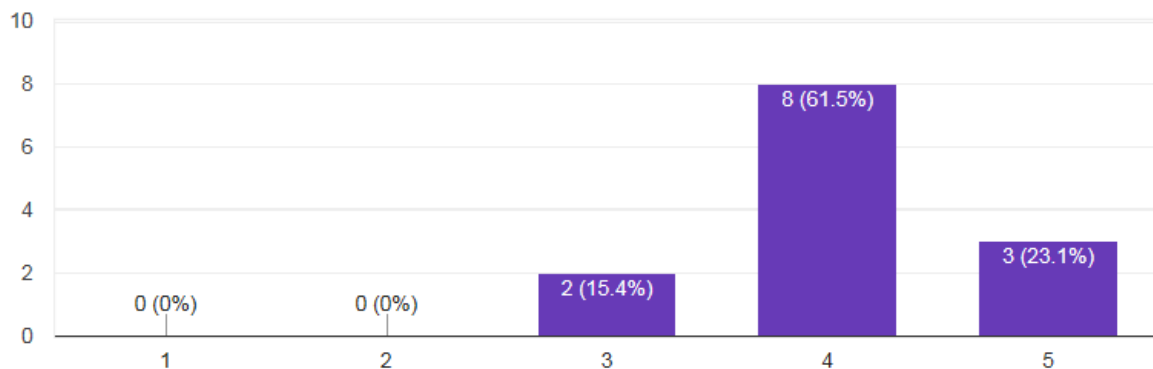
"Oleme rohkem andnud kui vastu saanud. Jäi arusaamatuks, miks peame teenust välja arendama kui see on juba olemas."

Samas tõid mitmed vastajad esile ka positiivsed arengud, mis töörühma kaudu aset leidsid.

"Algul ei saanud aru, miks on vaja hästi toimivat teenust hakata uuesti välja töötama, kuid siis mõistsin, et seda on vaja teenuse, dokumentatsiooni jne. ühtlustamiseks. Olen positiivselt üllatunud, kuidas persoonadest, kes ei kuulugi meie sihtgruppi, jõuti täiesti õigete tulemusteni sihtgrupi liikumisel ja nende tegelikest vajadustest. Minu arvates on arendusrühma töö väga produktiivne."

"Toimus teenuse ühtlustamine kuna teenus ju toimib mitu aastat sellistel põhimõtetel vähemalt osades tugikeskustes. On heameel selle üle, et inimesed hakkavad vähehaaval mõistma teema olulisust ja ohvri vajadusi ning abistamise eripära."

Küsimusele "**Kuidas olete jäänud rahule arendusrühma töö korraldusega?**" sai vastata hindamisskaalal 1-5, kus 1 tähistas vastust "nõrk" ja 5 tähistas vastust "väga hea". Küsimusele laekus 13 vastust.



Joonis 16. vastused küsimusele "Kuidas olete jäänud rahule arendusrühma töö korraldusega?"

Kaks vastajat hindasid korraldust keskpäraseks, 11 vastajat heaks või väga heaks.

"Olen arendusgrupi töö korraldusega rahul, kuid häirib see, et kõik teemast huvitatud ei osale grupi töös iga kord (iga teenuseosutaja peaks endast siin 100% andma) - see segab. Grupi töö võiks läbi viia Tartus, et ka kõige "kaugema kandi meestel" oleks tööpäev pisut lühem (Tallinna tööpäevale lisandub 8 tundi sõitu)".

"Hea protsessi juht - Triin. Hea koordinaator - Önne Liv"

"Töökorralduse poolest oli alguses nõrk, kuid mida aeg edasi, seda paremaks on olukord läinud. Osad organisatsioonid on eelisseisundis, nad ei osale töögruppide töös, viidates olukorrale on antud tagasiside, et nendega, kes kohal pole edastatakse kogu informatsioon ning nemadki saavad esitada omapoolseid täiendusi, mis tegelikult ei ole õige."

"Esimesed kokkusaamised olid suhteliselt kaootilised, edasi on läinud töö järjest konstruktiivsemaks. Hea on see, et töösse on kaasatud kõik, kes soovivad panustada. Arendusrühma juhtimine on olnud heal tasemel, kaasatud ja arvestatud on kõik osalejad."

Küsimusele "**Millised teemad vajaksid veel kindlasti käsitlemist?**" laekus 13 vastust.

"Kvaliteet ja kriteeriumid (tean, et tulemas); sertifitseerimine - kui bürokraatiat poleks liiast, on kindlasti kasuks. Kindlasti andmekaitse. Klienti puudutavate dokumentide ülevaatus ja kinnitamine (raamatupidamislikud on iga org.siseasjad)."

"Mulle tundub, et arendusrühma kokku kutsumisel on arvestatud kõikide teemadega."

"Toetavad tegevused sihtgrupile (tugigrupp, loovtegevused)."

"Naiste tugikeskuste omavaheline koostöö."

"Teenuse jätkusuutlikkus. Varasema kompetentsi hoidmine antud valdkonnas. Teenuse tegelik korraldus, juhtumite reaalne lahendamine. Võrgustikutöö. Igas maakonnas heal tasemel kättesaadava teenuse tagamine, ühtsetel põhimõtetel osutatava teenuse tagamine. Kvaliteedihindamine."

"Reaalne eelarve ja usaldusväärse statistika kogumine."

"Kuidas aidata vägivaldses kodus elanud lapsi."

"Teenuste sidumine teistele sihtgruppidele mõeldud teenustega. Nt. puudega inimesed, sõltlased, seksuaalvähemus, pagulased."

"Rahastus, laste psühholoogiline nõustamine, kvaliteet."

"Kuidas tagada teenuse jätkusuutlikkus ja taseme tõstmine, mis vastaks Istanbuli konventsioonile. Praegu seda ei ole ega ei tundu olevat ka järgmisel aastal. Kuid järsku jõuaks selleni 2019. aastal?"

"Kriisinõustamine."

"Teenuse jätkusuutlikkuse võimatus hetkel eraldatud rahaliste vahenditega. Vaja oleks leida võimalus varasema kompetentsi säilitamiseks, kellel on aastatepikkune kogemus antud valdkonnas. Teenuseosutajad peaksid olema töösuhtes riigiga (näiteks nagu ohvriabi töötajad). Töötajatele vajalik tagada pidev täiendkoolitus ning supervisiooni võimalus, sest kaadri voolavus halvendab töö kvaliteeti. Kvaliteetse teenuse ühtlane tagamine igas maakonnas. Usaldusväärse statistika ja tagasiside kogumine. Vajalik oleks teenuse sidumine teiste sihtgruppidega (lapsed, puudega inimesed, erinevad vähemusgrupid, sõltlased, pagulased, vägivaldsed mehed, kaasa arvatud vägivalla all kannatavad mehed) jne. Vajalik oleks ka teenuse seostamine KOV-i poolt pakutava turvakodu teenusega."

"Võimalused vägivallatsejaga (info, mida edastada ohvrile, juhul kui suhtlevad omavahel)."

Küsimusele **"Kas Teie organisatsioon on valmis osalema arendusrühmas ka edaspidi (2017-2018 aastal)?"** laekus 14 vastust, kõik olid positiivsed.

Täiendavate kommentaaridena tõid mitmed esile vajadust sõidukulude kompenseerimiseks.

"Edaspidi tuleks otsida võimalusi MTÜde esindajatele sõidukulud kompenseerida, et likvideerida ebavõrdsus arendusgrupis osalejate seas. Riigi ja KOV ametnikud saavad osalemise eest palka, see on osa nende põhitööst ja neile kompenseeritakse samuti sõidukulud. MTÜde, eriti sõltumatute MTÜde esindajad panustavad arendustöösse lisaks oma intellektuaalsele ja ajaressursile ka oma isiklikku raha."

Mitmed vastajad viitasid oma kommentaarides ka kvaliteediküsimusele.

"Oleme valmis panustama, kui meie sisendit ka tegelikult kasutatakse ja hinnatakse ning see aitab valdkonna arendamisele kaasa. Soovime näha, et teenus läheb aasta aastalt paremaks ja kvaliteetsemaks, mitte vähem kättesaadavamaks klientidele."

"Selleks, et teenus oleks kvaliteetne, on vaja koos töötada."

"Vaja oleks kindlasti tagada pikaajaliste kogemustega kompetentse kaadri säilitamine, sest kaadri voolavus halvendab oluliselt teenuse kvaliteeti."

"Arendusrühma töö aitab teenust üle Eesti ühtlustada ja paremaks muuta."

"Soovime tagada, et teenus ei halveneks ning oleks edaspidi jätkusuutlik. Teenuse kvaliteedi tagamiseks tuleks arvestada teenuse hinna kõrval olulise komponendina ka teenuseosutaja töötajate senist töökogemust naiste tugikeskuses, teenust pakkuva organisatsiooni koostöövõrgustiku sisulist toimimist vastavas maakonnas ja kindlasti mitte leevendada töötajate koolitusnõuet."

"Osaleme selleks, et uus teenus saaks tõepoolest ohvrite vajadustele vastav ja kvaliteetsem, läbipaistvam ja jätkusuutlikum, kui meie poolt 10 aasta jooksul arendatut teenus."