

## Naiste tugikeskuste uuringute aruanne

Kliendid, töötajad ja  
koostööpartnerid

Sotsiaalkindlustusameti tellimusel

2021



# Uuringu kirjeldus

Uuringu eesmärgiks on luua ülevaade naiste tugikeskuse teenuste kasutajakogemusest kolmes sihtrühmas: naiste tugikeskuse kliendid, naiste tugikeskuse koostööpartnerid ning naiste tugikeskuse töötajad.

Ülevaade kogemustest on väga oluline sisend selleks, et hinnata teenuste kvaliteeti ja kasulikkust sihtrühmade esindajatele. Tulemuste abil saab vajadusel parendada teenuste kvaliteeti ning kaardistada murekohti.

Uuring on üle-eestiline ning hõlmab kõikide tugikeskuste kliente, töötajaid ja koostööpartnereid.

Uuringut läbi viies olid väga olulisteks märksõnadeks eetilisus, anonüümsus ja vastajate mugavuse tagamine.

Uuringus on ka viidatud eelnevalt läbi viidud uuringule „Naiste tugikeskuste klientide arvamused saadud abist“, mille viis läbi Kadri Soo aastal 2015.

Käesoleva projekti raames viidi läbi viis uuringuosa:

- **Klientide veebiuuring** (27.01.–28.02.2021)
  - 175 vastajat
  - intervjuu keskmine kestus 16 minutit
- **Klientide süvaintervjuud** (22.04.–18.05.2021)
  - 20 informanti, sh 14 eestikeelset ning 6 venekeelset
- **Töötajate veebiuuring** (13.01.–07.02.2021)
  - 48 vastajat
  - intervjuu keskmine kestus 33 minutit
- **Töötajate fookusgrupid** (23.03.–24.03.2021)
  - 2 fookusgruppi, ühes 6 osalejat ning teises 5
- **Koostööpartnerite veebiuuring** (29.03.–12.05.2021)
  - 73 vastajat
  - intervjuude keskmine kestus 17 minutit

# Võtmepunktid ning soovitusel – kliendid

## 1. Kliendid on teenustega rahul ning kogemused on peamiselt positiivsed



Kliendid ei oska välja tuua negatiivseid kogemusi naiste tugikeskustega. Kõigil on jagada positiivseid lugusid ning inimesed on väga rahul selle abiga, mida nad naiste tugikeskustest saanud on.

Kliendid saavad ka aru, et MTÜ-l ei ole ressursse piiramatult, seega, kui mingi teenuse järele oleks suurem nõudlus, aga seda ei saa võimaldada, on see klientide jaoks aktsepteeritav ning ei tekita negatiivset emotsiooni. Pigem väärtustavad kõik kliendid väga seda, mida tugikeskused on neile taganud ning millist tuge pakkunud.

Negatiivseid aspekte või vajadust muutuste järele valdavalt välja ei osata tuua. Kliendid on õnnelikud, et on olemas teenusepakkuja, kes neid aidata ja toetada saab.

## 2. Ühiskonna teadlikkust lähisuhtevägivallast tuleb tõsta



Kliendid tunnevad, et ühiskonna üldine suhtumine ja teadlikkus ei ole veel selline, nagu see võiks olla. Inimesed on veel suhteliselt ignorantsed ning see teeb ohvritele palju kahju. Tuntakse puudust tabavast ja kõnetavast avalikust kampaaniast, mis haaraks nii teema suhtes kaugeid inimesi kui ka kõnetaks abivajajaid.

Samuti tuuakse välja, et kriitiline sihtrühm, kellega tuleks tegeleda, on noored naised. Kliendid toovad välja, et kui inimene teab juba varakult, mis on normaalne ning mis mitte, siis on temaga raskem manipuleerida ning ohumärke nähakse juba varakult. Tuntakse, et nii mõnigi juhtum võinuks jääda olemata, kui naine oleks varem aru saanud, et temaga toimuv ei ole tavaline ega normaalsus. Lähisuhtevägivalda kiputakse ühiskonnas stigmatiseerima ning ka ohvritel on kujunenud enesestigma.

Laiem teadlikkus kõigi hulgas, ka koostööpartnerite, tuttavate, ohvrite endi hulgas on väga oluline just selleks, et naised jõuaksid vajaliku abini.

## 3. On oluline leida viise, kuidas jõuda iga abivajajani vastavalt tema võimalustele ja ligipääsudele



Kliendid jagavad oma lugusid erinevatest olukordadest ning see ilmestab hästi, kuidas erinevad võimalused on ohvritel abi saamiseks. On naisi, kellel puudub ligipääs internetile ning telefonile. On isegi neid, kellel puudub privaatsus perearsti juures või tualetis käies. Seega on väga oluline leida viise informatsiooni levitamiseks laiemalt, erinevas vormis ja erinevates kanalites, et iga ohver saaks vajalikku infot ning leiaks seeläbi ka väljapääsu olukorrast.

Kliendid ise pakuvad välja erinevaid võimalusi, eelkõige mainitakse tugevat avalikku kampaaniat, brošüüre erinevates avalikes ruumides ning ka politsei, perearstide kabinetides jms, samuti väikeseid infolipikuid ka näiteks naiste tualettides.

# Võtmepunktid ning soovitusel – töötajad

## 1. Töötajad soovivad end täiendada ning soovivad rohkem koolitusi ning kokkusaamisi



Töötajad valdavalt väljendavad huvi erinevate koolituste vastu. Tuuakse välja, et selles valdkonnas ei ole kunagi teadmisi piisavalt, kuna alati tuleb ette mõni juhtum, mis erineb teistest täielikult. Eelkõige tuntakse vajadust juriidiliste teadmiste järele, kuna juriidilised teenused on kulukad ning töötajad soovivad anda esmast nõu ise, et ressursse säästa. Samuti tooks palju kasu nõustamis- ja psühholoogiakoolitused. Harjumaa tugikeskuste töötajad tunnevad vajadust inglise keele oskuse järele, et tagada hea ja tõhus abi ka Eestisse migreerunud elanikele.

Suurem osa töötajatest tunneb huvi igasuguste koolituste vastu, mis aitaks end täiendada. Väljendatakse ka soovi ühisteks kokkusaamisteks, et saaks teiste, kaugemate kolleegidega jagada kogemusi ja informatsiooni.

Siiski on ka 19% neid, kes ei näe vajadust lisaoskuste või -teadmiste järele.

## 2. Koostöö kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöötajaga vajab edendamist



Naiste tugikeskuste töötajate ning kohaliku omavalitsuste lastekaitsetöötajate vaheline koostöö ei ole väga hea ning seda tuuakse välja mõlemalt poolt. On lahkeliid, mis tulenevad erinevatest arusaamadest eelkõige hooldusõiguste puhul. Töötajad tunnevad, et lastekaitse teeb tihti naistele ehk ohvritele liiga ning seeläbi ka nullib tugikeskuse tehtud tööd. Seejuures peetakse lastekaitset üheks kõige olulisemaks koostööpartneriks, kuid suhted on alla keskmise võrreldes teiste koostööpartneritega.

NTK töötajad tahaksid, et KOVi lastekaitsetöötajad osaleksid nende koolitustel ning oleksid teadlikumad lähisuhtevägivalla teemadest.

## 3. Läbipõlemise ennetamine ja motivatsioon



Töötajaid motiveerib eelkõige missioonitunne ning meeskonnavaim. Need on kaks aspekti, mida on ka raske muudel teguritel pärssida, kuna missioonitunne on isikliku tasandi motivatsioon ning rahulolu meeskonnadega on kõrge. Kuid läbipõlemise ennetamine on väga oluline, kuna rasked juhtumid on väga kurnavad. Lisaks on motivatsioon osaliselt häiritud riigihangete ajalisest piiratusest, st ebamäärasus tuleviku ees. Läbipõlemise ennetamisega ollakse üldiselt rahul, kuid see on pidevat tähelepanu nõudev teema, mida ei saa tagaplaanile jätta.

# Võtmepunktid ning soovitused – koostööpartnerid

## 1. Koostööpartnerite teadlikkust naiste tugikeskuste teenustest ja tegevustest peab tõstma



Kõige teadlikumad ollakse naiste tugikeskuste varjupaiga teenusest, kuid kõik koostööpartnerid ei ole teadlikud nõustamisest ja psühholoogilisest abist ning ka juriidilisest abist. Koostööpartnerid on tihti võtmeisikuteks ohvrite ja naiste tugikeskuste vahel. Kui koostööpartnerid on ise naiste tugikeskustest teadlikud, usuvad nende tegevusse ning oskavad ohvritele selgitada pakutavate teenuste olemust, soodustaks see kindlasti naiste jõudmist tugikeskusteni.

Väga oodatakse ühiseid infopäevi ning mitmed koostööpartnerid tunnevad, et naiste tugikeskused võiksid neile enda teenuste kohta informatsiooni jagada. Uuringuüleselt jääb kõlama, et kasulik oleks ka koostööpartneritele brošüüride jagamine, et nemad neid omakorda laiali jagada saaksid.

## 2. Koostööpartnerite ja naiste tugikeskuste vaheline koostöö sujub hästi, kuid võiks olla tihedam



Koostöös ei ilmne tugevaid murekohti. Pigem väljendatakse seda, et koostöö sujub muredeta. Jätkuvaks heaks koostööks oodatakse pidevat suhtlust ning samas vaimus jätkamist. Lisaväärtust tooksid ühised üritused ja koolitused.

Siiski on oluline mõtestada, et koostöö võib sujuda muredeta, kuna see ei ole niivõrd sage, kui võiks. Kuna paljud koostööpartnerid ei ole naiste tugikeskuste teenustest täielikult teadlikud, annab see mõista, et teadlikkus piirdub tihti sellega, millega on otseselt kokku puutunud. Küll aga on teavitustöö jaoks oluline olla rohkem kursis naiste tugikeskuste teenuste ja tegevusega.

## 3. Murekoht KOVi lastekaitsetöötajate ning NTK töötajate koostöös



Kui naiste tugikeskuste töötajad töid välja, et KOVi lastekaitsetöötajatega on koostöö tihti pigem raske, siis sama mainiti ka teistpidiselt.

Nimelt need väga vähesed, kes on naiste tugikeskustega koostöös raskusi tundnud, kirjeldasid neid järgnevalt:

„Tugikeskused on ohvritele fokuseeritud (mis on nende rolli arvestades arusaadav), aga KOVi töötaja rollis tekitab probleeme.“

„Kahjuks olen märganud, et tugikeskuse töös kaovad väitlustes ära laste vajadused, keskendutakse vanemate vaidlustele.“

„Tugikeskuse töötajad näevad suures osas süüd ainult vastaspoolel.“

# 1 Klientide veebiuuring

# Klientide veebiuuringu kokkuvõte (1/2)

- Viisid, kuidas kliendid naiste tugikeskusteni jõuavad, on väga varieeruvad.
  - Informatsiooni naiste tugikeskuse kohta saadi eelkõike **tuttavatelt** – üle kolmandiku klientidest jõuavad tugikeskusteni tuttava soovitusel. See näitab, et oluline roll on suust suhu kommunikatsioonil ning tuttavate usaldusel. Kui asutust soovitab inimene, kelle arvamust sa hindad või kes on ise asutusega kokku puutunud, on ka endal kindlam sinna pöörduda. Soovitused on usaldusväärsed, informatiivsed, personaalsed.
  - Neljandik klientidest on tugikeskusteni jõudnud läbi **Ohvriabi**. Nimelt on helistatud Ohvriabi kriisitelefoni ja sealt on suunatud mõnda naiste tugikeskusesse. Ohvriabi number on väga hea puutepunkt, kuna on anonüümne ning kättesaadav. Sealt edasisuunamine annab kliendile kindlustunde, et tema olukord on n-ö piisavalt tõsine, et tugikeskusesse pöörduda.
  - 19% vastanutest on naiste tugikeskusteni jõudnud läbi **politsei** ning 18% läbi **interneti**. Muud informatsiooniallikad on väiksema osakaaluga, kuid näitavad siiski seda, kui paljudel erinevatel viisidel on võimalik vajalikku informatsiooni saada.
- Kliendi **esimene kontakt naiste tugikeskusega** on enamjaolt läbi telefonikõne ehk **klient helistab ise naiste tugikeskusesse** – nõnda vastas 54% vastajatest. Viiendik toob taas välja Ohvriabi ehk Ohvriabi suunab abivajaja mõnda naiste tugikeskusesse. 15% on ka esimese kontaktina kohtunud naiste tugikeskuse töötajaga näost näkku.
- **Kasutatud teenustest** on suurima osatähtsusega silmast silma nõustamine ehk juhtumipõhine nõustamine – seda on kasutanud 78% klientidest. Lai klientuur on ka psühholoogilisel nõustamisel/psühhoteraapial. Varjupaik on teistest teenustest oluliselt väiksema kasutajate osakaaluga, eelkõige seetõttu, et tegemist on spetsiifilise vajadusega, mida paljudel ei ole tarvis, st on olemas turvaline koht kuhu minna.
- **Teenustele antud hinnangutes on näha, et murekohti on vaid üksikute teenuste ja kindlate aspektide juures.** Kuigi hinnangud on üldiselt siiski kõrged, on teiste atribuutidega võrreldes suhteliselt madalalt hinnatud silmast silma nõustamise juures erinevate ametiasutustega suhtlemise abi ning turvaplaani koostamist/olemasolu. Psühholoogilise nõustamise puhul on murekohtadeks eelkõige abi piisavus ja kättesaadavus. Üldiselt on aga hinnangud kõrged ning rohkem konkreetseid murekohti välja tuua ei saa. Ka erinevate teenuste **soovitustõenäosuse keskmised on väga kõrged**, jäädes 4-pallisel skaalal 3,82–3,91 vahemikku.
- Uurisime, kas **kliendid said tugikeskusest ka muid teenuseid**, mida ankeedis ei käsitletud. Enamjaolt vastati siiski teenustega, mis olid ka uuringus kaardistatud – näiteks psühholoogiline ja juriidiline nõustamine. Lisaks toodi välja, et kliendid on läbi naiste tugikeskuse saanud toiduabi, riideabi. Osaletud on ka ühisüritustel ja laagrites ning olemas on näiteks tugigrupid.

## Klientide veebiuuringu kokkuvõte (2/2)



- Uurides, **kas ja millist abi said lapsed** naiste tugikeskuses, on eelkõige mainitud psühholoogilist abi. Kuigi ka siinkohal on saadud muusugust abi, nii riiete ja mänguasjade näol kui ka emotsionaalset tuge (turvatunne, kindlustunne). 59% lastega vastajatest ei saanud lastele mõeldud abi, kuid sealhulgas on ka neid, kes tõenäoliselt ka ei vajanud abi.
- Et **soodustada abivajajate pöördumist naiste tugikeskustesse**, soovivad kliendid eelkõige tagada rohkem kergesti kättesaadavat informatsiooni. Üldine kõlav teema on see, et inimesed ei tea, kuidas otsida, või puudub selleks turvaline viis. Samas on oluline roll ka isiklikel teemadel, näiteks ajendab naiste tugikeskusesse pöörduma klientide arvates siiski suuresti olukord ise.
- Kliendid on **väga positiivselt meelestatud seoses nende eluga peale naiste tugikeskusesse pöördumist**. Eelkõige mainitakse, et naised on enesekindlamad, õnnelikumad ja rahulikumad. Elus toimuvad tavaliselt sel ajal, kui pöördutakse naiste tugikeskusesse, suured muutused. Kliendid sõnavad, et elu muutub aina paremaks. Oli vaid üksik juhtum, mil kogemus oli negatiivne, ning vaid 5% vastajaist kirjeldas põgusalt, et vajaks veel abi.
- **Enim hindavad naised tugikeskusest saadud emotsionaalset tuge, kuulamist ja mõistmist** – nõnda vastas pea kolmandik klientidest. Avatud vastustes kirjeldati, kuidas paljud naised on kogenud seda, et neid ei usuta, nende kogemust halvustatakse, nad tunnevad end ebakindlalt. Naiste tugikeskuses on neid julgustatud, usutud ja toetatud. See kattub hästi ka 2015. aastal Kadri Soo läbi viidud kvalitatiivse uuringuga, mille tulemused näitavad, et naiste tugikeskuste kliendid on end teenuseid saades tundnud, et neid ei kritiseerita ning nendesse on suhtunud lugupidavalt ja hoolivalt (Soo, 2015).
  - 31% tõi välja ka psühholoogilise abi ning 16% juriidilise abi.
  - Sh 14% kirjutas avatud vastusena, et nad hindavad väga kõrgelt kogu abi, mida naiste tugikeskus pakkus.









# Valim

n = 175



## Keel

Eesti	n = 132		75%
Vene	n = 43		25%









## Vanusegrupp

16 kuni 24	n = 6		3%
25 kuni 34	n = 49		28%
35 kuni 49	n = 89		51%
50 kuni 64	n = 26		15%
65 kuni 74	n = 4		2%
75+	n = 1		1%


















## Alaealised lapsed

On	n = 132		75%
Ei ole	n = 43		25%

## Viimane kontakt NTK-ga

Olen klient käesoleval hetkel	n = 45		26%
Viimase nädala jooksul	n = 11		6%
Viimase kuu jooksul	n = 7		4%
Viimase kolme kuu jooksul	n = 20		11%
Viimase poolaasta jooksul	n = 29		17%
Viimase aasta jooksu	n = 38		22%
Enam kui aasta tagasi	n = 22		13%
Ei oska öelda	n = 3		2%

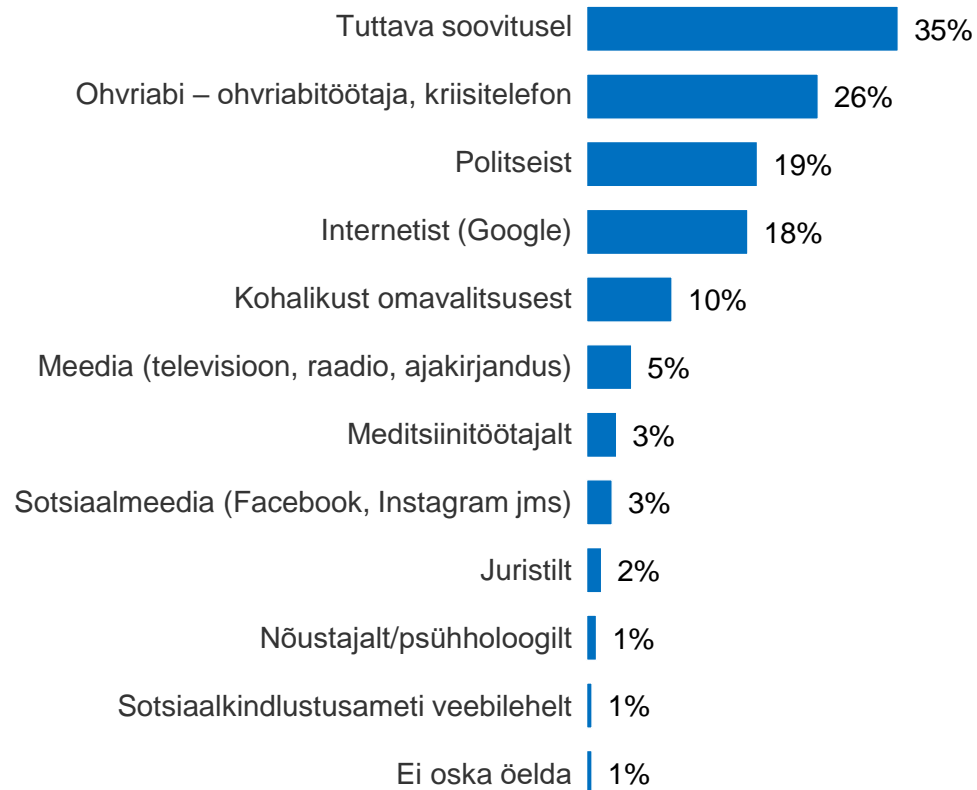
## Tugikeskus

Harjumaa (MTÜ Tallinna Naiste Kriisikodu)	n = 10		6%
Harjumaa (ENVL Tallinna Naiste Tugikeskus)	n = 41		23%
Hiiumaa (MTÜ Läänemaa Naiste Tugikeskus)	n = 4		2%
Ida-Virumaa (MTÜ Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus)	n = 27		15%
Jõgevamaa (MTÜ Jõgevamaa Naiste Tugikeskus)	n = 3		2%
Järvamaa (MTÜ Järvamaa Naiste Tugikeskus)	n = 7		4%
Läänemaa (MTÜ Läänemaa Naiste Tugikeskus)	n = 14		8%
Lääne- Virumaa (MTÜ Virumaa Naiste Tugikeskus)	n = 6		3%
Põlvamaa (MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus)	n = 0		0%
Pärnumaa (MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus)	n = 25		14%
Raplamaa (ENVL Raplamaa Naiste Tugikeskus)	n = 6		3%
Saaremaa (MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus)	n = 2		1%
Tartumaa (MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus)	n = 8		5%
Valgamaa (MTÜ Valgmaa Naiste Tugikeskus)	n = 7		4%
Viljandimaa (MTÜ Viljandimaa Naiste Tugikeskus)	n = 4		2%
Võrumaa (MTÜ Võrumaa Naiste Tugikeskus)	n = 7		4%
Muu	n = 3		2%
Ei oska öelda	n = 1		1%

# Informatsioon naiste tugikeskuste kohta

Kuidas saite infot naiste tugikeskuse ja selle teenuste kohta?

Kõik vastajad, n = 175



Pea kolmandik tugikeskuse klientidest on selle kohta informatsiooni saanud tuttavalt. Inimesed usaldavad suust suhu soovitusi, seega tuttavalt tulnud soovitus on tihti usaldusväärne ning informatiivne.

Teine oluline infoallikas on Ohvriabi. See tähendab, et inimene on ühendust võtnud Ohvriabiga ning seeläbi on teda edasi suunatud mõne naiste tugikeskuse poole.

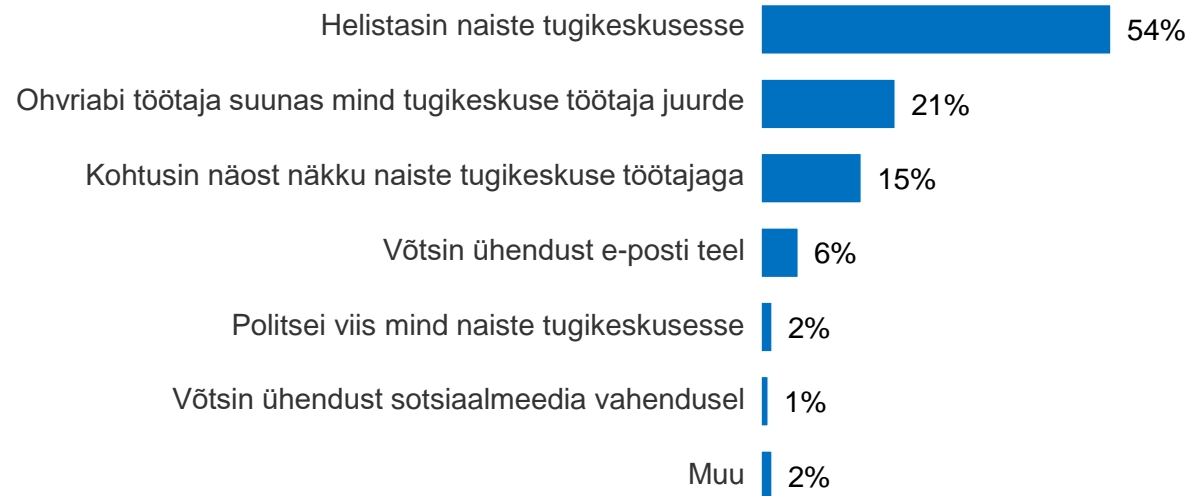
Viiendik on tugikeskuseseni jõudnud ka läbi politsei ning pea samaväärselt on infot saadud internetist/Google'ist.

Teised allikad on vähem kasutatud, kuid on näha, et informatsiooni on võimalik saada mitmest erinevast allikast.

# Esimene kontakt naiste tugikeskusega

Millisel viisil toimus Teie esimene kontakt naiste tugikeskusega?

Kõik vastajad, n = 175



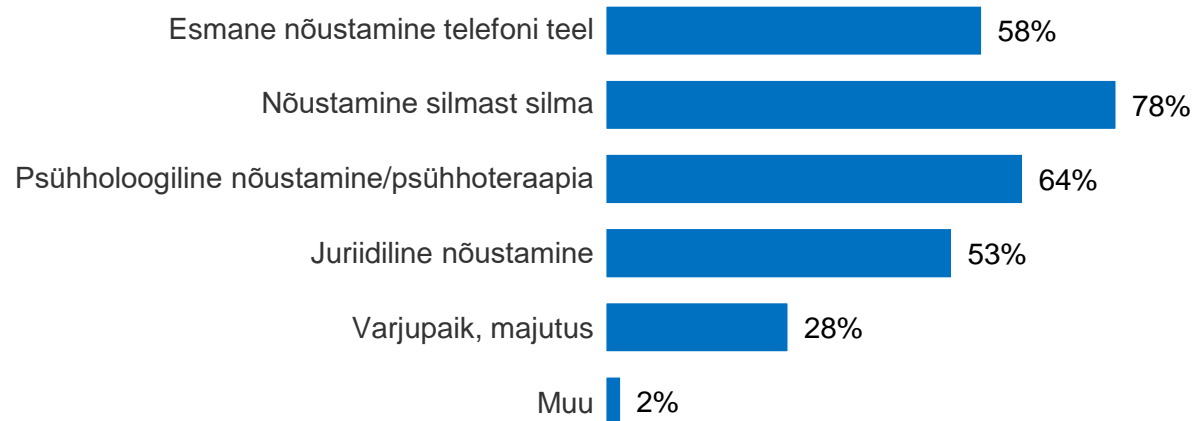
Eelkõige luuakse esimene kontakt tugikeskusesse helistades – nõnda on vastanud enam kui pool vastanutest. Viiendik toob välja Ohvriabi – et OA on suunanud neid edasi tugikeskuse töötaja juurde ja nõnda toimus esimene kontakt.

On ka kohe kohtunud näost näkku, kuid ka vesteldud läbi e-posti.

# Kasutatud teenused naiste tugikeskustes

Milliseid teenuseid olete naiste tugikeskuse kaudu kasutanud?

Kõik vastajad, n = 175



Enim kasutatud teenus on silmast silma nõustamine, seejärel psühhoteraapia, esmane nõustamine telefoni teel, juriidiline nõustamine ning väikseima klientuuriga on varjupaik.

Varjupaik on eripärane teenus, mida kõik ei vaja. Sellest ka väiksem klientide osakaal.

2% tõi välja teisi teenuseid, mida nad tugikeskuses kasutanud on.

# Teenuste kohta esitatud väidetega nõustumine (1/2)

Need, kes on teenust kasutanud;

1 – ei ole üldse nõus, 4 – olen täielikult nõus

>= 3,9 keskmine

<= 3,7 keskmine

	Esmane nõustamine telefoni teel n = 101	Silmast silma nõustamine n = 137	Psühholoogiline nõustamine n = 112
Nõustamisel saadud abi oli piisav	3,85	3,83	3,67
Nõustamine oli kiirelt kättesaadav	3,85	3,82	3,62
Ma tundsin end nõustamisel turvaliselt ja hästi	3,87	3,86	3,83
Minusse suhtuti nõustamisel lugupidavalt ja hoolivalt	3,93	3,94	3,88
Ma sain nõustamisel vabalt rääkida oma kogemusest ja tunnetest, mind ei kritiseeritud	3,91	3,93	3,90
Ma tundsin, et nõustamisel minu soove ja valikuid aktsepteeriti	3,89	3,88	3,90
Ma sain kasulikke nõuandeid, milliseid edasisi samme astuda olukorra lahendamiseks	3,87	3,88	3,74
Peale nõustamist tundsin, et soovi ja vajaduse korral saan tugikeskusega uuesti ühendust võtta	3,93		
Nõustaja pani minuga nõustamise raames paika tegevuskava		3,78	
Nõustaja aitas mul suhelda erinevate ametiasutustega		3,65	
Minu turvalisuse tagamiseks leppisime nõustajaga kokku vajalikud tegevused ehk turvaplaani		3,69	
Tulen tänu psühholoogilisele nõustamisele olukorraga paremini toime			3,70

## Teenuste kohta esitatud väidetega nõustumine (2/2)

Need, kes on teenust kasutanud;

1 – ei ole üldse nõus, 4 – olen täielikult nõus

>= 3,9 keskmine

<= 3,7 keskmine

	Juriidiline nõustamine n = 93	Majutus/ varjupaik n = 49
Nõustamisel saadud abi oli piisav	3,74	3,90
Nõustamine oli kiirelt kättesaadav	3,76	3,92
Ma tundsin end nõustamisel olles turvaliselt ja hästi	3,84	3,84
Minusse suhtuti lugupidavalt ja hoolivalt	3,86	3,94
Ma sain nõustamisel vabalt rääkida oma kogemusest ja tunnetest, mind ei kritiseeritud	3,87	
Ma tundsin, et minu soove ja valikuid aktsepteeriti	3,84	
Ma sain kasulikke nõuandeid, milliseid edasisi samme astuda olukorra lahendamiseks	3,75	
Juriidilisel nõustamisel selgitati võimalikke lahendusi ja tegevusi selgelt ning arusaadavalt	3,77	
Varjupaiga füüsiline keskkond toetas piisavalt minu taastumist		3,73
Minu igapäevavajadused olid varjupaigas olles kaetud		3,84
Varjupaik oli minu jaoks piisavalt hästi ligipääsetav		3,88
Varjupaigas peeti lugu minu privaatsusest		3,88

# Naiste tugikeskuste teenuste soovitusõenäosus

Need, kes on antud teenust kasutanud

1 – kindlasti ei soovitaks, 4 – kindlalt soovitaks

>= +0,1 keskmisest  
<= -0,1 keskmisest

		Esmane nõustamine	Silmast silma nõustamine	Psühholoogiline nõustamine	Juriidiline nõustamine	Varjupaik
Keel	Kõik vastajad n = 175	3,91	3,85	3,89	3,82	3,86
	Eesti n = 132	3,89	3,83	3,94	3,82	3,87
	Vene n = 43	4,00	3,90	3,74	3,81	3,83
Vanusegrupp	16 kuni 34 n = 6	3,83	3,86	3,85	3,90	3,84
	35 kuni 49 n = 89	3,92	3,83	3,96	3,79	3,86
	50+ n = 26	4,00	3,85	3,80	3,74	3,88
Alaealised lapsed	On n = 132	3,95	3,84	3,91	3,84	3,89
	Ei ole n = 43	3,82	3,85	3,82	3,74	3,73
Viimane kontakt NTK-ga	Olen klient käesoleval hetkel n = 45	4,00	3,95	3,94	3,86	3,88
	Viimase kolme kuu jooksul n = 38	3,86	3,72	4,00	3,87	4,00
	Viimase poole aasta jooksul n = 29	3,94	3,91	3,88	3,67	3,88
	Viimase aasta jooksul n = 38	3,91	3,77	3,92	3,88	3,77
	Enam kui aasta tagasi n = 22	4,00	3,83	3,62	3,77	3,78

# Muude teenuste pakkumine

Kas naiste tugikeskus pakkus Teile ka teisi täiendavaid teenuseid, mida ei ole ankeedis käsitletud?

Avatud küsimus (kodeeritud)

Kõik vastajad, n = 175



61% klientidest on vastanud, et naiste tugikeskus ei pakkunud neile teisi täiendavaid teenuseid. Siin on aga oluline silmas pidada seda, et klient ei pruugi ka täiendavaid teenuseid vajada. Valdavalt kirjutati vastuseks lihtsalt „ei ole pakkunud“, vastates otse esitatud küsimusele. Kuid sh tuleb arvesse võtta ka võimalikku vajaduse puudumist, kuna naiste tugikeskuste teenused katavad võimalikud vajadused laialdaselt.

Kliendid töid eelkõige välja erinevate teenuste erinevaid tahke või üritusi, tuge, toiduabi ja riideabi. Mainiti ka lastega seotud teenuseid.

Üldiselt kirjeldatakse, et mida naised kui kliendid on vajanud, seda on ka neile pakutud.



# Lastele mõeldud abi saamine

Kas Teie laps(ed) said läbi naiste tugikeskuse abi ja/või teenuseid?

Avatud küsimus (kodeeritud)

Lastega vastajad, n = 132



Viiendik lastega vastanutest tõi välja, et nende laps või lapsed said tugikeskusest psühholoogilist abi. Erinevaid abimeetmeid on välja toodud veel mitmeid.

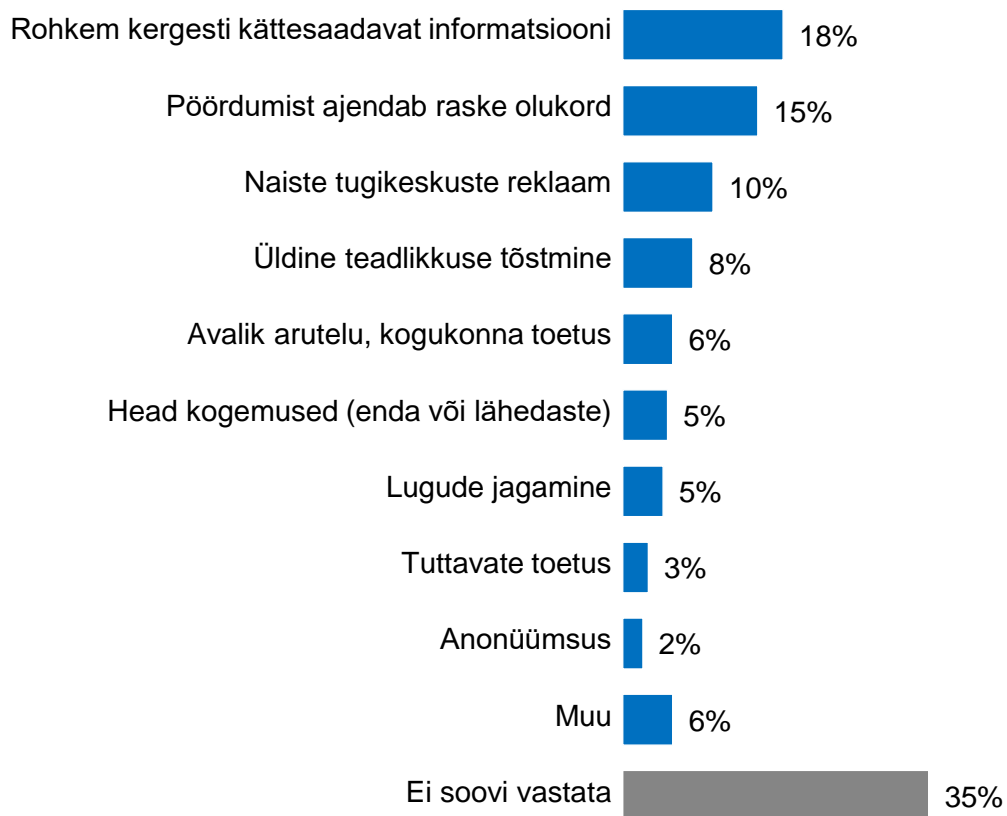
Ka maini spontaanselt, et mingisugust abi või teenust lastele ei olnud tarvis.

# Naiste tugikeskustesse pöördumist soodustavad tegurid

Mis soodustaks Teie hinnangul pöördumist naiste tugikeskustesse?

Avatud küsimus (kodeeritud)

Kõik vastajad, n = 175



Võimaliku soodustava tegurina toodi eelkõige välja kättesaadavat informatsiooni tugikeskuste tegevuse ja teenuste kohta.

Teisalt tõi 15% vastanutest välja, et pöördumist mõjutab siiski ennekõike naise hetkeolukord ning pöördumist n-ö soodustab abivajadus.

Sellelipoolest saab ideed kokku võtta kui üldise informatsiooni ja teavitustöö levikut. Tuuakse välja, et reklaam, teave, kogemused ja avalik arutelu soodustaksid seda, et abi vajavad naised pöörduksid abi saamiseks naiste tugikeskuse poole.

*„Rohkem infot. Naised ei julge pöörduda tugikeskustesse, kartes, et nende mured muutuvad avalikumaks, et sellest saab teada lastekaitse vms. Keegi pole kindel, et äkki mingi info jõuab tööle või laste kooli jne. Me ju ei tea, kuidas toimib süsteem. (...) Kuidagi anonüümselt. Hääle muutus, nagu varjatult vms, sest ega igaüks pole valmis rääkima. Või võiks meedias olla rohkem lugusid, kus naised tunneks ennast ära.“*

*„Rohkem julgustust, et naiste tugikeskustesse pöördumiseks ei pea igapäevaselt päris peksa saama ja olukord ei pea olema päris äärmuslik. Abi tasuta otsida enne, kui asjad on väga-väga hullud.“*

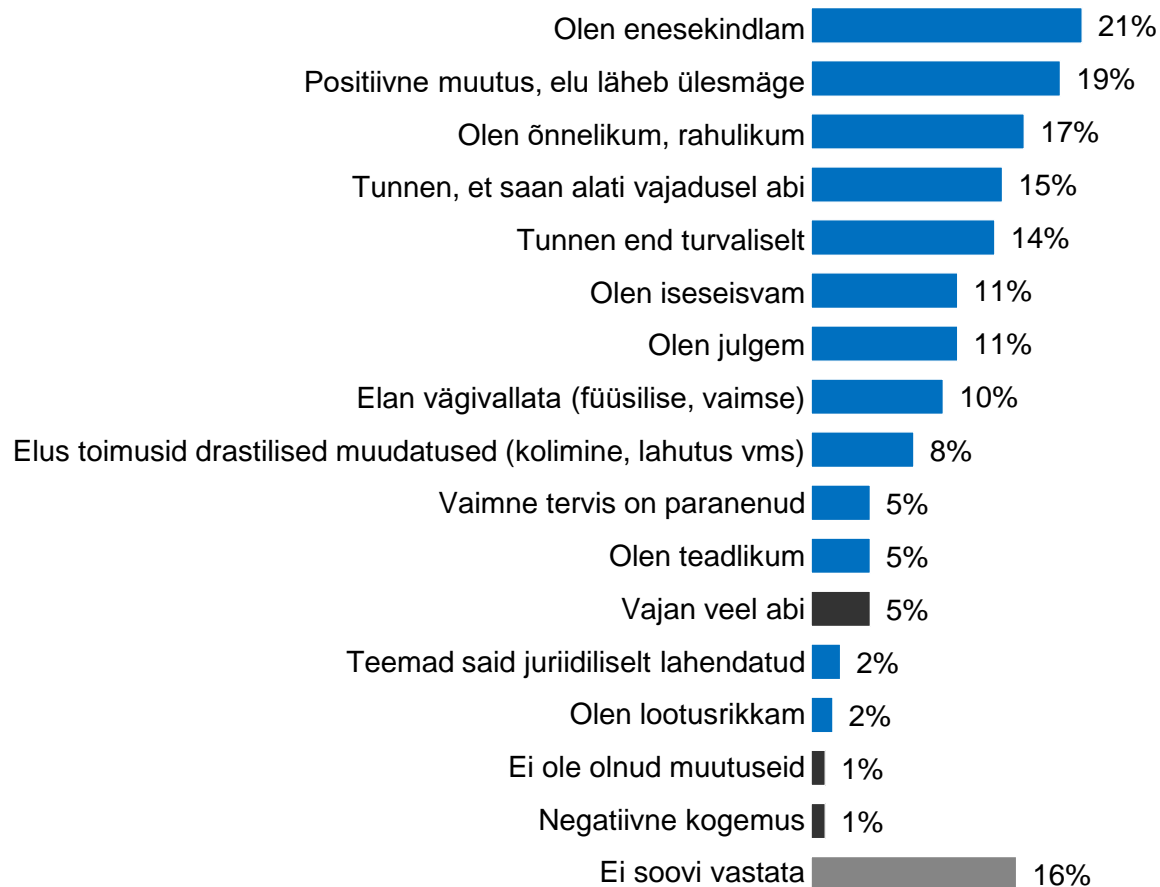
*„Maine parandamine. Hetkel on mulje, nagu tegu oleks millegi häbiväärsega. Julgustada abisaanuid rääkima, kui hubane ja turvaline seal on, kui palju nad on abi saanud jne.“*

# Elu peale naiste tugikeskusest abi saamist

Milline muutus on tulnud Teie ellu peale naiste tugikeskusesse pöördumist?

Avatud küsimus (kodeeritud)

Kõik vastajad, n = 175



*„Olen enesekindlam, julgem ja tean, et ma ei ole üksi oma muredega!“*

*„Naiste tugikeskus on pakkunud mulle moraalselt tuge, et minna oma eluga edasi. Minu sissetulek on väike ning kasvatan üksi last, siis poleks mul võimalik olnud juristi teenuse eest tasuda. Ka selles osas pani õla alla varjupaik. Olen ääretult tänulik sellele asutusele.“*

*„Sain veel kindlama tunde, et suhte lõpetamine on kõige õigem samm. Sain teada, kui palju toetust ja abi on võimalik saada.“*

*„Mu elu ongi muutunud! Ma olen elus, mu laps on elus ja terve! Mul on uus elu ja uus hingamine.“*

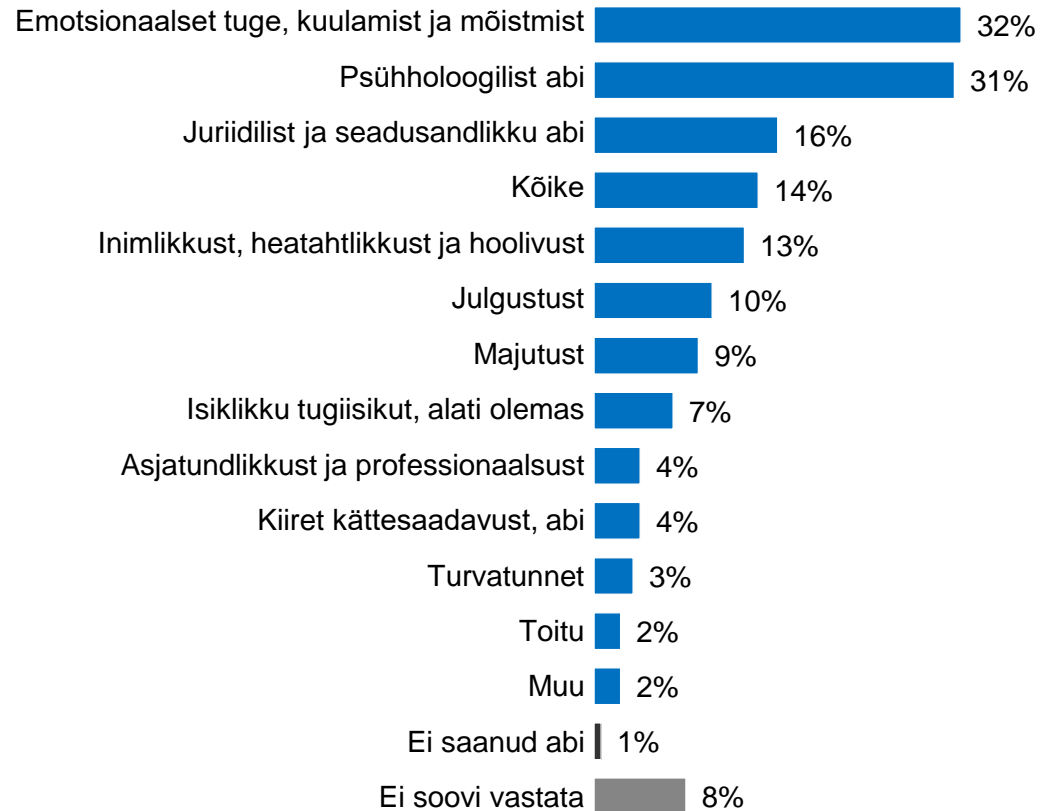
*„Palju muutusi ja asjad liiguvad tänu tugikeskusele ainult positiivsemaks, ma ei oleks ise suutnud end aidata ega ka keegi teine ei oleks suutnud aidata sedasi, nagu seda on teinud naiste tugikeskus.“*

# Enim hinnatud abi naiste tugikeskusest

Millist naiste tugikeskuses saadud abi hindate kõige enam?

Avatud küsimus (kodeeritud)

Kõik vastajad, n = 175



„Alati kuulati, nõustati ja oldi toeks kogu aeg. Usun, et jäin ellu tänu neile.“

„Julgustamist, toetamist. Isegi siis, kui püüdsin ennast süüdistada ja häbeneda, tõestati mitmeid kordi, et antud juhul pole mul vaja ennast nii tunda. Ära kuulamine, rahu soovimine, veendumine, et minuga on korras, niivõrd kui olukord nõuab.“

„Mõistmist. Et mitte keegi ei andnud hinnangut ega targutanud, et peaksid tegema nii või naa, et laste pärast juba kannata ära!“

„Psühholoogiliselt – enesekindluse tõstmine. Selgitamine, et mul on õigus ja probleeme (vägivalda, hirmutamist) põhjustanud isikul mitte ning et nad saavad mind vajadusel ka juriidiliselt aidata.“

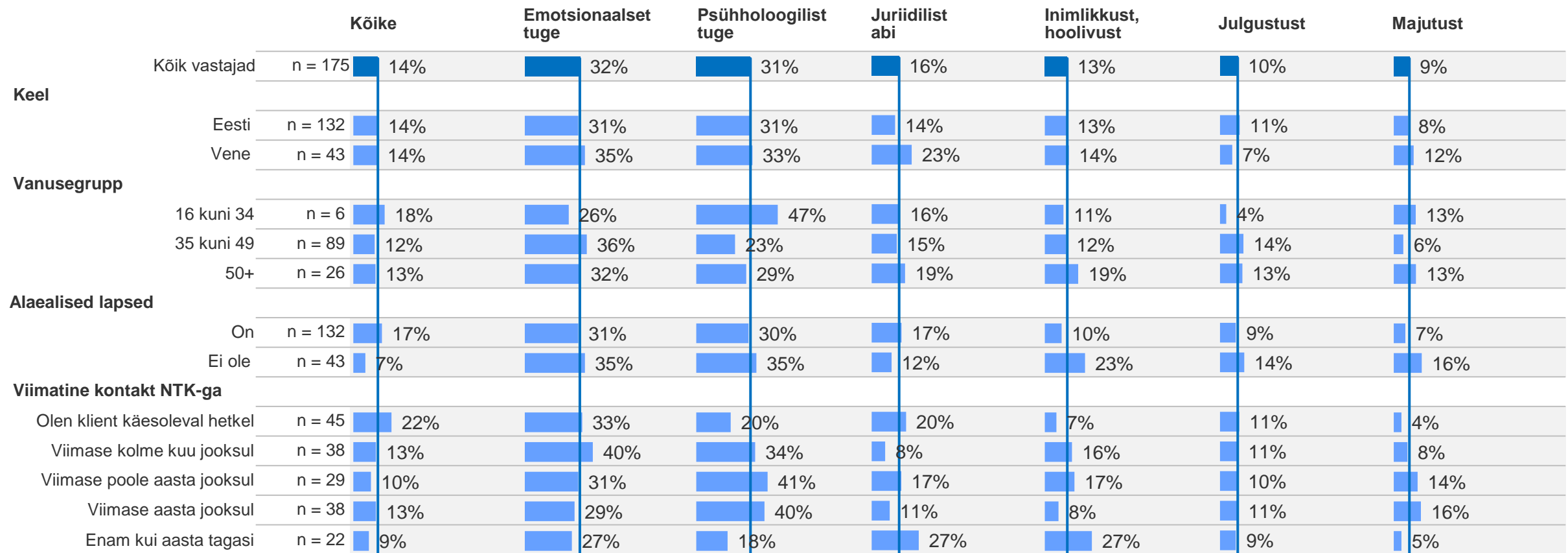
„Viis, kuidas minusse usuti. Sõnaline tugi ja minu väärtuse kinnitamine.“

# Enim hinnatud abi naiste tugikeskusest – SD lõigetes (1/2)

Millist naiste tugikeskuses saadud abi hindate kõige enam?

Avatud küsimus (kodeeritud)

Kõik vastajad, n = 175



# Enim hinnatud abi naiste tugikeskusest – SD lõigetes (2/2)

Millist naiste tugikeskuses saadud abi hindate kõige enam?

Avatud küsimus (kodeeritud)

Kõik vastajad, n = 175

		Isiklikku tugiisikut	Asjatundlikkust, professionaalsust	Kiiret abi kättesaadavust	Turvatunnet	Toitu	Muu	Ei saanud abi	
Keel	Kõik vastajad	n = 175	7%	4%	4%	3%	2%	2%	1%
	Eesti	n = 132	5%	4%	3%	2%	2%	2%	1%
	Vene	n = 43	12%	5%	7%	9%	5%	2%	0%
Vanusegrupp	16 kuni 34	n = 6	11%	4%	4%	2%	7%	2%	2%
	35 kuni 49	n = 89	5%	5%	5%	3%	0%	3%	0%
	50+	n = 26	7%	3%	3%	7%	0%	0%	0%
Alaealised lapsed	On	n = 132	6%	4%	3%	3%	2%	3%	0%
	Ei ole	n = 43	9%	5%	7%	5%	5%	0%	2%
Viimatine kontakt NTK-ga	Olen klient käesoleval hetkel	n = 45	9%	4%	0%	2%	0%	2%	0%
	Viimase kolme kuu jooksul	n = 38	11%	3%	3%	0%	0%	5%	0%
	Viimase poole aasta jooksul	n = 29	7%	7%	7%	3%	7%	0%	0%
	Viimase aasta jooksul	n = 38	3%	3%	8%	8%	5%	0%	0%
	Enam kui aasta tagasi	n = 22	5%	5%	5%	5%	0%	5%	0%

2

## Klientide süvaintervjuud

# Klientide süvaintervjuude kokkuvõte (1/2) – info ja abivajajateni jõudmine

- Süvaintervjuude tulemused kinnitasid veebiuuringu tulemusi. Uurides, **kuidas kliendid naiste tugikeskusteni jõuavad**, olid lood taas varieeruvad, kuid võtmetähtsusega infoallikad ja kontaktid olid samad.
  - Kui veebiuuringus mainiti enim tuttavaid, siis **süvaintervjuudes tuli spetsialistide ja ametnike roll olulisemal määral välja**. Süvaintervjuudest ilmses, et ligi pooled jõudsid tugikeskusesse politseinike abil. See näitab, kuivõrd oluline on politseini teadlikkus tugikeskuste teenustest, kuna nemad on tihti vahelülis abivajava naise ning tugikeskuse vahel. Ametnikest ja spetsialistidest on oluline roll ka perearstidel, lastekaitsespetsialistidel, sotsiaaltöötajatel ning psühholoogidel. Ka varasemalt läbi viidud uuring (Soo, 2015) näitas, et naiste tugikeskuste kliendid saavad sageli informatsiooni tugikeskuste kohta Ohvriabist või sotsiaaltöötajalt.
  - Siiski mängivad **tuttavad** alati sellistes teemades olulist rolli, mida toetavad ka Soo uuringu tulemused. Kliendid on saanud infot naiste tugikeskuste kohta pereliikmelt, tuttavalt, aga ka kaugemalt isikult või kogukonnalt. Infot on saadud ka olulisel määral **meediast, reklaamist ja brošüüridest**. Nende kahe infoallika kattuvuskoht on see, et isegi kui abivajav naine ei märka reklaame või teavitust lehti naiste tugikeskuste infoga, siis kui seda märkab mõni tuttav, on informatsioon siiski liikumas. Näiteks mainiti olukorda, kus emal ja tutaval oli vana brošüür naiste tugikeskuse infoga olemas. Kuigi flaierid tunduvad veidi aegunud formaat olevat, on see oluline jõudmaks selliste abivajajateni, kellel näiteks ei ole ligipääsu veebikanalitele.
  - 2015. aastal läbi viidud uuring näitab sama tulemust – naised kirjeldavad, et informatsiooni toojaks on tihti näiteks pereliige või tuttav (Soo, 2015).
- **Infokanalitest eelistatakse tihti näost näkku info jagamist**. Selle väga oluliseks põhjuseks on see, et saades nõu ja infot otse teiselt isikult, annab see naistele juba esmase toe ja julgustuse tugikeskusesse pöörduda. On teine inimene, kes usub ohvrit ja kinnitab, et tal on õigus oma murega abi otsida. Samas tuleb silmas pidada, et kõigil ei ole toetavaid lähedasi või ka soovi oma olukorda jagada.
- Kõige **turvalisemaks** infokanaliks peetakse neid kanaleid, mis on üldiselt avalikus ruumis või veebis juba olemas ning mis ei jäta kuidagi jälge maha (ei pea ise otsima, guugeldama, helistama). Näiteks on head ja turvalised viisid info levitamiseks sotsiaalmeedia reklaamid ning reklaam tänavaruumis.
  - **Huvitava ideena** soovitati panna väga pisikesi infolipikuid naiste tualettruumidesse. Abivajavad naised saavad võtta infolehe ning selle riiete alla peita ning tulevikus võimalusel siis kontakteeruda. Üldse mainiti sageli selliseid flaiereid avalikus ruumis, eriti siis naistele mõeldud ruumides.
  - Guugeldades kasutaksid kliendid eelkõige üldisemaid, olukorraga seotud sõnu ning vähemal määral erinevaid tugikeskuste või teenustega seotud märksõnu. Sageli mainiti näiteks: naiste abi, vägivaldne mees, koduvägivald, perevägivald, stress, vaimne vägivald, emotsionaalne vägivald, löömine, vägivald naiste vastu.



## Klientide süvaintervjuude kokkuvõte (2/2) – klientide kogemus ja soovitus

- Et jõuda abivajajateni, kelleni veel ei ole jõutud, soovivad kliendid ühiskonna teadlikkuse tõstmist üldiselt ning avalikke kampaaniaid – seda eesmärgil, et lõhkuda stigmat ning ohvri puhul takistada vägivallatseja manipuatsiooni mõju. Erinevad kampaaniad ja sõnumid on olulised. Siinkohal nähakse ka seda, et ohvrite tutvusringkond ning ka naabrid, muud tuttavad võiksid rohkem olukorda märgata ning n-ö silma mitte kinni pigistada.
- Kõik kliendid toovad välja tugevalt positiivseid omadussõnu kirjeldamaks oma kogemust naiste tugikeskuse kliendina.
  - **Tugikeskuse töötajad** kui esimesed inimesed, kes tõesti neid kuulasid ja mõistsid, halvaks panuta ning hinnanguid andmata. Töötajaid kirjeldatakse omadussõnadega nagu soe, empaatiavõimeline, inimlik, hea kuulaja. Paljude jaoks oligi üllatav see, kuivõrd isikupõhine lähenemine naiste tugikeskuse poolt neile oli – eeldati põgusamaid vestlusi ning abi, kuid kogemused on näidanud, et tugikeskuste töötajad hoolivad siiralt, räägivad ja kuulavad ning hoiavad ühendust.
  - **Tugikeskused on parasjagu proaktiivsed.** Ehk naisi aidatakse, nendega hoitakse ühendust ning neid suunatakse, kuid kliente n-ö ei lämmatata. Tugikeskus aitab luua kontakti ka teiste institutsioonidega, kui on selline huvi ja vajadus.
  - **Kliendid saavad aru, et teenuste mahud on piiratud** ja kuigi mõnikord oleks ka midagi (eelkõige juriidilist abi) suuremal määral tarvis, ei oota kliendid, et nad kõike ja piiramatult naiste tugikeskustest saavad. Üldiselt valitseb arusaam, et tugikeskuste ressursid on piiratud ning see on klientide jaoks mõistetav.
- Suures osas ei ole kliendid naiste tugikeskustest teadlikud enne sinna pöördumist. **Küll aga oli varasemalt teadlikel inimestel tihti mingisugune eelarvamus** selle kohta, millised inimesed tugikeskustesse pöörduvad või mida tugikeskus pakub ja endast kujutab.
  - **Majutuse** osas on levinud eelarvamus, et turvakodus puudub privaatsus ning et seal on palju inimesi koos. Sama väljendus ka 2015. aastal läbi viidud uuringus, kus naised kirjeldasid, et neil oli negatiivne eelarvamus, et turvakodus on vaid naised, kes on kodutud või kellel ei ole üldse muud kohta, kus ööbida (Soo, 2015).
  - **Üldiselt tugikeskuse** kohta levib eelarvamus, et naiste tugikeskustesse pöörduvad vaid madala majandusliku staatusega ohvrid ehk need, kes on ka muul viisil elu hammasrataste vahele jäänud.
  - **Teenuste** puhul ei osatud enne tugikeskusesse pöördumist oodata niivõrd laia teenustevalikut ning ka niivõrd personaalset lähenemist. Lisaks sellele on tugikeskustest jääv arusaam pigem selline, et aidatakse inimesel vägivaldsest suhtest lahkuda, kuid tegelik kogemus näitab, et aidatakse ka edasise eluga järje peale saamisel.
  - Samuti kardetakse **anonüümsuse/privaatsuse** pärast. Inimesed pelgavad nõnda abi otsida ja kuhugi pöörduda, kuna kardavad, et kõik saavad nende raskustest teada. Küll aga ei ole kliendid kogenud probleeme anonüümsusega ning ennast tuntakse tugikeskuse teenuseid kasutades mugavalt. Siiski on see oluline teema, mida kommunikatsioonis käsitleda.
- **Tulevikuvaates soovivad kliendid peamiselt kolme asja:** teha teavitustööd noorte seas, teha teavitustööd teenuste kohta ning suurendada ühiskonna teadlikkust laiemalt ja edendada ohvriteni jõudmist oluliste avalike sõnumite ja kampaaniate kaudu.

# Naiste tugikeskusteni jõudmine (1/3)

## Millistel viisidel ja milliste kanalite kaudu jõuavad abi vajavad naised tugikeskusteni?

### Spetsialistid ja ametnikud

Naiste tugikeskuste praegused ja kunagised kliendid kirjeldasid oma kogemust ning täpsemalt ka seda, kuidas nad naiste tugikeskusteni jõudsid.

Variante ning lugusid on väga erinevaid, kuid **peamiseks ühenduseks on olnud spetsialistid ja ametnikud**. Nende hulka kuuluvad politseinikud, perearstid, psühholoogid, lastekaitse spetsialistid ja sotsiaaltöötajad.

Lood ilmestavad, **kuivõrd oluline on koostööpartnerite teadlikkus naiste tugikeskuste teenustest ja võimalustest**, kuna ilmneb mitmeid näiteid, kuidas just ametnike soovitusel ja toel on jõutud naiste tugikeskusteni ning on saadud vajalikku abi ja tagatud turvalisus.

Eriti sageli mainiti just **politsei** abi. Intervjuude väljavõetud näitavad, kuivõrd oluline on nii politseinike teadlikkus kui ka proaktiivsus, andes kannatanatule nõu ning ka järelabi.



*„Ma sattusin haiglasse ja sealt sattusin ka politseisse. Politsei ütles mulle, et koju tagasi on ohtlik minna. Ma ütlesin, et mul pole mujale kuskile minna, ning nad rääkisid, et on olemas selline varjupaik naistele, kus saab mingit aega elada.“*

*„Mul oli kodus väikene intsident ja ma kutsusin politsei ja siis ma lubasin panna sinna selle ristikese, kuhu saab panna vist mingi ankeedi peale, kui politsei käib, et sinna saab siis panna selle ristikese, et võib nagu ühendust võtta.(...) Ma ütlen ausalt, et ega ma enne ei teadnud väga sellest mitte midagi. Ilmselt kui politsei ei oleks seda utsitanud, siis ma ei oleks sellest midagi teada saanud.“*

*„Mina sain läbi Ohvriabi ja mina sattusin Ohvriabisse tänu ühele väga tublile politseionule, kes jagas üldse lähisuhtevägivalla teemat. Ülejäänud politseinikud, nemad üldse ei reageerinud, aga üks siis reageeris ja ütles, et siin ei olegi mingit muud lahendust, et ma helistan ise Ohvriabisse, panen sulle aja kinni ja niimoodi ma sinna sattusingi. See oli jah selline. Ja läbi Ohvriabi siis ... Ohvriabi ütleski, et kuule, et aga siin on selline asi, et kas sa äkki sooviksid minna, et selline täitsa vahva. Mõtlesin – aga miks ma mitte, et alati võib ju proovida, ja läksingi.“*

Kuid mainitud on ka muid spetsialistide lisaks politseile ja Ohvriabile – näiteks nii **lastekaitset** kui ka **perearsti**.

*„Oligi see, et lastekaitse suunas mind siis naiste tugikeskusesse ja sealt kaudu ma siis jõudsin omadega sinna. Ma olen väga tänulik lastekaitsele.“*

*„Perearstilt, ma tuln, selleks, et registreerida ennast haiguslehele saadud löökide tõttu. Perearst suunas mind sinna keskusesse, printis välja kõik vajalikud paberid, joonis nende peal kõik olulised kohad alla, ütles, kuhu peab helistama. Kell oli 4 päeval, see oli juba novembrikuu – üleelmise aasta 11. november. Ma arvan, et ma mäletan seda terve elu ega unustagi ära.“*

## Naiste tugikeskusteni jõudmine (2/3)

Millistel viisidel ja milliste kanalite kaudu jõuavad abi vajavad naised tugikeskusteni?

### Tuttavad ja kogukond

Informatsiooni naiste tugikeskuste kohta on saadud tihti ka mõnelt tuttavalt, sõbralt või pereliikmelt. Suust suhu kommunikatsioon on väga oluline ning ka usaldusväärsem allikas. Usaldusväärne isik, kes otse kontakti jagab, on toeks ning juhendajaks ning seetõttu on üldine teadlikkus ka väga oluline, st kui iga reklaam või brošüür ei jõua abivajajani, võib see siiski jõuda kellenigi, kes seda saab abi vajavale inimesele edastada.

Info jagajaks on näiteks lähedased pereliikmed, näiteks ema või õde (tihti just siis naised).

*„Tegelikult mul ema natukene teadis toimuvast ja ema leidis meie kohalikust ajalehest mingi kuulutuse, selle tugikeskuse kuulutuse, ja siis selle kaudu.“*

Ka usaldusväärsed tuttavad on inimeste kogemustes mainitud.



*„Siit soovitas mul naabrinaine ja andis mulle siis kontaktid ja nime. Ja niimoodi ma siis sattusingi lõpuks, et ma kolisin kodust välja lastega, naiste tugikeskuse sinna korterisse, kolme lapsega.“*

*„Peale järjekordset tüli kohtasin enda vana tuttavat, kellele rääkisin enda olukorrast ning ta ütles, et vanasti olid linna peal laiali naiste tugikeskuse reklaamid ja et tal on kuskil brošüür alles. Siis, kui need plakatid olid, ma ilmselt ei pannudki tähele, kuna ma ei arvanud, et see käib ka minu kohta. Tema soovitaski mulle selle tugikeskuse ja andis telefoni numbri.“*

Kuid mõnikord on info edastajaks ka inimesed, kes on kaugelt tuttavad, või jõuab info abivajajani mõne kogukonna vahendusel.

*„Ühistu esimees teadis, et iga kell võidi mind kodunt välja ajada ja et mul ei ole kuhugi minna ja lohutas mind. Oli talvine aeg ja tema otsis mulle oma tuttava kaudu abi ja tema ütleski mulle, et selline koht on olemas, kuhu saab pöörduda, kui selline olukord on. Siis see ühistu esimees sai oma tuttava käest selle numbri ja siis ma helistasin ja saingi.“*

*„Ma olen Jehoova tunnistaja ja meil just jagati postitust “Abi vägivalla ohvritele”, seal olidki pöördumise soovitusel, mainiti, et võib pöörduda kriisikeskusesse. Lõin selle Google`isse sisse ning seal sattusingi nende kodulehele.“*

# Naiste tugikeskusteni jõudmine (3/3)

Millistel viisidel ja milliste kanalite kaudu jõuavad abi vajavad naised tugikeskusteni?

## Ise – meedia, internet, brošüürid, reklaamid

Ise informatsiooni otsimise ja leidmise osakaal on võrdlemisi väike, ehk pigem on inimesed tugikeskusteni jõudnud eelmainitud viisidel. Kuid sellegipoolest on meedia ja internet väga olulised allikad. Nagu ka eelnevalt juba arutelust välja tuli, on üldine teadlikkus oluline, kuna see suurendab võimalust, et info jõuab igal juhul abivajajani.

Näites brošüüridega – abivajav naine võib seda ise näha, kuid kui seda näeb mõni tuttav, siis saab tema informatsiooni edastada; või kui brošüürid on perearsti kabinetis või jagab neid politsei, jõuab info ikkagi lõpuks abivajajani. Intervjuudest jääb kõlama see, et erinevad reklaamid ja just flaierid on väga oluliseks informatsiooniallikaks.

Viisid, kuidas naiste tugikeskusteni jõutakse, on tihti kattuvad või kombineeritud, eelkõige siis mainitud kolmest (ametnikud, tuttavad ja meedia/reklaam).



*„Kunagi mingist väga ammusest ajast oli kuskilt mingist reklaamist jäänud või oli mingist saates meelde jäänud.“*

*„Minul tuli ta internetikeskkonnast. Ma olin teadlik, et see abisaamise koht on tegelikult olemas ja on vaja lihtsalt võtta ühendust.“*

*„Ühesõnaga, mina sattusin sinna läbi selle, et ma juhtusin kuulama jaanuarikuus 2019 ööülikooli loengut „Miks ta seda teeb?“. Minu arust oli see pealkiri selline. Siis ma otsisin Sinisalu ülesse ja ma sattusingi siis sinna tugikeskusesse, kus tema meeskond on. Ta on jurist ja siis on ka nagu lasteekspert või midagi sellist, et siis ma ise läksin sinna.“*

*„Peale järjekordset tüli kohtasin enda vana tuttavat, kellele rääkisin enda olukorrast, ning ta ütles, et vanasti olid linna peal laiali naiste tugikeskuse reklaamid ja et tal on kuskil brošüür alles.“*

*„Ema leidis meie kohalikust ajalehest mingi kuulutuse, selle tugikeskuse kuulutuse, ja siis selle kaudu.“*

*„Lõpuks ema ütles, et leidis internetist sellise koha ja seal olid täpselt need samad asjad öeldud. Ta istuski arvutisse ja luges mulle need asjad ette, et kuidas ära tunda lähisuhtevägivalda. Ma mäletan seda kodulehte, ma kunagi hiljem vaatasin seda. Seal oli nii vähe infot, oli selline värviline taust ja paar nupukest, et milline on lähisuhtevägivald. Sellest piisas, et ma saaksin infot ja et ema annaks mulle selle info, et kuhu ma peaksin pöörduma. See oli ka nii kentsakas lugu, et kuidas ma sinna üldse jõudsin, sinna varjupaika.“*

# Eelistatud infokanalid

Milliseid infokanaleid peetakse heaks, sobivaks ning turvaliseks?

## Kõige turvalisem infokanal

Naiste tugikeskuste kliendid mainisid siinkohal korduvalt sotsiaalmeediat ja reklaami tänavatel. Siinkohal on peamiseks põhjuseks just see, et informatsiooni oleks võimalik saada diskreetsel viisil, ilma et peaks ise midagi otsima või infootsingust mingi jälg maha jääks.

*„Ma arvan, et reklaam. Ma ise lihtsalt ei näinud, kus on kirjas. Ma arvan, et reklaami on vaja nii internetis kui ka paberkanalil. Tänaval ka kindlasti, sest ma räägin, ma elasin 15 aastat nii, et ma ei teadnud mitte midagi.“*



**Väga hea ning huvitav idee, mida pakuti** – väga väikeses formaadis infolipikud tugikeskuse telefoninumbri ja muu kontaktinfoga. See peaks olema piisavalt väike, et seda saaks peita riiete alla või kuhugi väga diskreetselt.

Samas on ka neid naisi, kellel puudub ligipääs telefonile, mees käib kaasas ka tualetis, arsti juures. Seetõttu on väga oluline just inimeste sekkumine või abi pakkumine. Ka teemast teadlikud politseinikud on väga olulised.

Üks klient kirjeldas, kuidas mees valis talle välja perearsti ning pani ajad alati järjestikku, seega enne käis vastuvõtul naine ning seejärel mees. Naine ei usaldanud perearsti, kuna kartis, et tal on mehega head suhted. Telefoni kasutus oli piiratud, omaette olemise aega vähe. Mis naise päästis, oli number avalikus keskkonnas, millele ta ühel autosõidul helistas, ja enam koju ei naasenudki. Sellised väljapääsuhetked ja informatsiooni olemasolu sel momendil on kriitilise tähtsusega. Siinkohal on näiteks ka hea, kui Ohvriabi number oleks meedias ja avalikel postritel, reklaamidel piisavalt tihedal, et number lihtsasti meelde jääks ja seda ei peaks kuhugi talletama.

## Eelistatud infokanal



Inimesed tegelikult tundsid, et näost näkku abi on väga oluline ning ka eelistatud. Näiteks toodi eelistusena välja perearsti. Inimeselt inimesele nõu eelis on see, et abivajaja saab juba kindlustunde, et ta väärrib ja tõesti vajab abi, ehk mehepoolne manipulatsioon juba kaotab usutavuse. Selline tugi on kriitiline just esimeses etapis, abi otsimise alguses. Seetõttu on ka inimeste otsene tugi, abi pakkumine ning info jagamine väga oluline.

Sellised usaldusväärsed isikud on eelkõige perearstid, psühholoogid, politseinikud, lastekaitsespetsialistid ja sotsiaaltöötajad.

# Abivajajateni jõudmine

Kuidas jõuda abivajajateni, kes pole veel abini jõudnud?

Eelkõige tuntakse, et on **vaja peatada vägivallatseja loodud manipulatsiooni mõju**. Ehk ohvrid on tihti ära hirmutatud ning pandud vägivallatseja poolt mõtlema, et see ongi see, mida nad väärivad ning midagi paremat nad elult ei saa. Avalik kampaania on seetõttu oluline ning seda mainisid mitmed.

*„Teate, väga paljud vaikivad maha sellist situatsiooni peres. Üldiselt on naised peredes ära hirmutatud ja hirmuga alla surutud ning selle pärast ei julgegi pöörduda. Kuid kui hakati seda rohkem promoma, et ärge kartke ja pöörduge keskustesse, naised hakkasid rohkem ennast avama.“*

*„Üks asi on see, et naised ei teadvustagi, mis see vägivald on. (...) Mina leian, et oleks oluline tõsta ühiskonnas teadlikkust selles suunas, et millised on need märgid suhtes, millised käitumuslikud märgid, mis peres aset leiavad ja mis ei ole okei.“*

Oluliseks peetakse ka seda, et **ümberringi inimesed rohkem toimuvat märkaksid ning ka abi pakuksid**. Viisakas ükskõiksus laseb sellistel asjadel toimuda nii, et tegelikult on ümberkaudsed inimesed olukorrast teadlikud, aga peavad seda isiklikuks asjaks, kuhu nad ei sekku.

*„Minul olid naabrid eestlased ja nad ju kuulevad, et selline asi toimub, aga nad ei pöördu mitte kuskile. Nemad olid toredad naabrid ja ma küsisin nende käest, et miks te ei anna kuskile teada, kui ta segab teid, loobib klaasi rõdul puruks või midagi. Ja teate, mis nad vastasid mulle? Neil on äkki kombeks niimoodi, et neil ei ole õigust teiste ellu sekkuda. Naabrid võiksid ka kuidagi osaleda sellises asjas. Naabrid ei tohiks jääda ükskõikseks.“*

# Otsingusõnad

Milliseid otsingusõnu kliendid kasutaksid, kui Google'ist informatsiooni otsiksid?

Kliendid tõid välja sarnaseid märksõnu, olemuselt lihtsad ja pigem tegevuse ja vägivalda tüübi järgi. Mainiti ka, et ilmselt ei oleks varem osanud Google'isse kirjutada midagi tugikeskusest. Pigem algab otsing sellest, et uuritakse, kas see, mida kogetakse, on tavaline või on olukord, mis nõuab abi.

Näiteks mainis üks inimene, et tema eesmärk oli aru saada, kas tema kogetu on tõsine teema või on tabu, ning see oli tema Google'i otsingu eesmärk. Tavaliselt jõutakse abini just erinevate artiklite, foorumite kaudu. Eesmärk on esmalt just enda olukorrale mingi põhjendus leida või teiste, samas olukorras olevate naiste kogemusi lugeda. See ilmestab ka erinevate kogemuslugude tähtsust, kuna just uurides ja lugedes võivad naised jõuda abini ning oma olukorra tõsiduse mõistmiseni.

## MÄRKSÕNAD

Ohvriabi, naiste abi, vägivaldne mees, kuidas käituda vägivaldse inimesega, koduvägivald, perevägivald, depressioon, stress, lähisuhtevägivald, vaimne vägivald, emotsionaalne vägivald, vägivald naiste vastu, peks, löömine

# Kogemused naiste tugikeskuses

Kuidas kirjeldavad abi vajanud naised oma kogemust naiste tugikeskuses ning keskuse teenuseid?

## TÖÖTAJAD

Naiste tugikeskuste kliendid kirjeldavad tugikeskuste töötajaid vaid positiivsete sõnadega. Kirjeldatakse, kuidas tugikeskus oli see koht, kus neid tõeliselt kuulati ja usuti. Töötajate soojus, inimlikkus ja empaatiavõime on väga väärtustatud.

*„Seal [tugikeskuses] võttis üks naisterahvas vastu telefoni ja noh... ta kuulas kõigepealt mu mure ära, mure oli muidugi pikk ja lai ja segane, aga ta kuulas väga ilusti ära ja me rääkisime vist peale seda kolm-neli tundi järjest. Ta lohutas, ta andis nõu, ta üritas minu seda pinget igal võimalikult moel maandada. Ta näitas, et tal on minu jaoks aega, ta ei kiirustanud kuskile, et seda kõnet lõpetada, ta tundis huvi kõige vastu, et nagu super.“*

## PROAKTIIVSUS

Tuntakse, et tugikeskused on mõõdukalt aktiivsed, st mainitakse, et ei soovi tunda end lämmatatult. Tugikeskus ei ole liiga pealsuruv, kuid hoiab siiski kontakti. Pea kõik kliendid mainisid tugiisikut, ehk inimestel jääb mõni konkreetne kontakt, kellega ühendust hoida ning mure korral tagasi pöörduda.

*„Inimene isegi ei oska küsida mingit abi, nad ise pakuvad ja lahendavad, väga kiiresti, operatiivselt ja professionaalselt.“*  
*„Ta [tugikeskuse juhataja] ongi absoluutselt kõigega aidanud, nii laste teemadel kui millega iganes. Ükskõik, mis teema on, ta on alati mind aidanud. Isegi õhtul helistanud, öösel kirjutanud ... see on väga-väga oluline.“*

Kuid on ka neid kliente, kes sõnavad, et nad ootasid tugikeskuselt aktiivsemat abi.

*„Ma tunnistan, et ma olin tol hetkel veel nagu selles šokiseisundis ja see kestis ikka väga-väga pikalt. Mul oleks olnud vaja sellist isiklikku toetajat.“*

## TEISED INSTITUTSIOONID

Ei ole esinenud probleeme, kus naiste tugikeskus teiste institutsioonidega koostööd ei teeks või abivajajat sinna ei suunaks. Kui on vajadus olnud, on tugikeskus toetanud ning abistanud abi leidmisega ka teistest institutsioonidest.

*„Minul on siis mitu asja politseis, kolm asja on ja ka kohtus. Need kõik on omavahel seotud ja see tugikeskus on ka nendest asjadest kõikidest teadlik, aga kuidas ma ütlen, tugikeskus on viinud jah kokku.“*  
*„Nad soovitasidki näiteks, mul olid mingisugused asjad, mida ma ei olnud veel politseisse andnud, ja nemad siis suunasid ja üritasid mind viia selle tasemeni, et ma ikkagi viiksin need asjad politseisse ja need läheks menetlusse.“*

Siiski oli ka neid naisi, kes tunnevad, et seda tüüpi abi pakuti neile vähe.

*„Ma oleks oodanud, et nad reaalselt oleksid minuga kaasa tulnud või eeltee nagu teinud.“*



# Varasem mulje *versus* reaalne kogemus (1/2)

Millised olid ootused või eelarvamused naiste tugikeskuste tööst enne kokkupuudet?

## Eelarvamused

Mitmed kliendid, kes olid varasemalt tugikeskustest teadlikud, tõid välja eelarvamuse, et varjupaigad on ülerahvastatud ja seal puudub privaatsus.

*„Ma nagu kartsin seda, et ma ei tea, kui palju seal inimesi on üldse peale minu ja et võibolla see on väga ülerahvastatud. Ja et kuidas ma seal väikese lapsega nagu saan.“*

*„Ma mõtlesin, et mulle antakse võti ja ma arvasin, et keegi istub kogu aeg kuskil ... nagu vanasti olid ühiselamutes ühikamutid, arvasin, et kogu aeg keegi istub kuskil toas. Ja siis ma millegipärast arvasin, et seal on palju rahvast ja tuleb teistega suhelda, aga tegelikult oli niimoodi, et see inimene tuli, kes mu vastu võttis, andis mulle võtme, kuulas mu loo ära ja ütles, et siin on söök, siin on pesumasin. Ühes toas oli tollel hetkel üks inimene, ütles, et kellegagi sa suhtlema ei pea. Kui tahad, lähed välja. Ja siis ta läks minema, aga ütles, et kui on mingi küsimus, siis helistad sellel numbril ja me oleme ainult telefonikõne kaugusel. See oli selline nagu ... nad mõistsid mind, aga samas nad tajusid ära, et mul oligi tarvis seda üksindustunnet, et ma sain selle oma ruumi. Oma ruumi, mida ma tahtsin. (...) Mulle anti vabadus seal olla, magada, süüa, pesu pesta, linnas käia ja samal ajal ma teadsin, et kui midagi on mul viga, siis ma saan kohe helistada.“*

Samuti eksisteeris ka eelarvamus, et tugikeskustes on kindlat tüüpi või kindlat tüüpi suhtest välja tulnud inimesed.

*„Ma arvasin, et seal on mingi ... ma ei tea, üldse vale ettekujutus, mõtlesin, et kari naisi kuskil seal ja kõik on sellised läbipekstud ja õnnetud ja kõik näevad, kui ma lähen. Mul oli väga häbi üldsegi selle kohaga ühendust võtta (...). Mõtlesingi, et joodikud mingid ... hambaid pole suus ja täpselt vot selline, et alama klassi mingid inimesed käivad seal – oli minu arvamus.“*

Mõneti ilmestab see probleemi, et inimesed ei arva, et nende jaoks koht, kuhu pöörduda, on naiste tugikeskus. Et koht on vaid neile, kellel puuduvad ressursid hakkamasaamiseks või on muul moel elu hammasrataste vahele sattunud.



## Varasem mulje *versus* reaalne kogemus (2/2)

Millised olid ootused või eelarvamused naiste tugikeskuste tööst enne kokkupuudet? Milline oli kogemus?

### Teenused

Enamjaolt ei osanud ükski klient oodata sellist teenust ning personaalset lähenemist, mida nad tegelikkuses naiste tugikeskustest on saanud. On olnud vähe informatsiooni. Ei usunud, et neid saab aidata ning et nende probleemidega hakkab keegi realselt tegelema.



*„Ma mõtlesin, et mulle vastatakse, et helistage nädala või kahe pärast, et äkki siis on mõni koht vaba. Aga tegelikult anti kohe vajalikud telefonid, helistasid ise tagasi, kutsusid ja ütlesid, kuhu tulema peab.“*

*„Ega ma ei osanudki midagi oodata, ma ei teadnud sellest mitte midagi. Minu jaoks see oli üllatus, ma elasin niimoodi 15 aastat ja ma ei osanud sellega mitte kuskile minna. Ta hirmutas mind niimoodi ära. Ma olen mitu korda politseid kutsunud, aga kui vigastusi kuskil ei olnud, siis nad lihtsalt sõitsid minema.“*

Eelkõige ollakse teadlikud turvakodu ning nõustamise teenustest. Teadlikkus juriidilise abi võimalusest oli enne kokkupuudet olematu.

### Anonüümsus



Enne tugikeskusesse pöördumist kardeti anonüümsuse pärast. Kliendid väljendasid eelarvamust, et kõik näevad või saavad teada, et nad tugikeskusesse pöörduvad või turvakodu teenust kasutavad. Hirm mõjutab tihti tugikeskuse poole pöördumist, tuntakse häbi.

Tegelikkuses väljendatakse, et tugikeskused on väga privaatsed ning anonüümsusega ei ole muret. Kuid see on asjaolu, mida tuleks enam kommunikeerida, kuna abi vajavatel naistel on selles osas tõsine kartus.

# Tulevik

Kuidas toimida edaspidi, et edendada teadlikkust ja abivajajateni jõudmist?

## VARAJANE INFORMATSIOON



Väga oluline on, et noored naised oleksid varakult teadlikud, milline suhe on nii emotsionaalselt kui ka füüsiliselt vägivaldne. Omades arusaama, mis on vale ja vägivaldne, mis on manipulatsioon ja emotsionaalne vägivald, osataks seda paremini suhtes määratleda ning varakult ohumärke näha. Soovitatakse loenguid koolis ja ülikoolis.

*„Need, kes alles alustavad kuidagi oma eluteed, et neil oleks info juba olemas, et ma võin sinna ka pöörduda ja see ei ole nii, nagu mina siis arvasin [kommentaari: et tugikeskus on vaid elu hammasrataste vahele jäänud inimestele]. (...) Aga kui mina oleksin juba näiteks koolis teadnud, oleks palju lihtsam olnud.“*

## TEAVITUSTÖÖ TEENUSTEST



Mainiti, et teenustest peaksid rääkima juristid ise, et inimesed usuksid, et nemad on riigi kaitse all. Toodi ka välja, et tugikeskuse teenuseid kogunud naised jagaksid enda kogemust, et saaks teha teadlikkust tõstvaid programme ja dokfilme.

Politsei ja muude asutuste töötajad võiksid tugikeskusesse suunates teha lühikirjelduse tugikeskuses pakutavatest teenustest, muidu ainult suunates võivad naistel teadmatusel tekkida erinevad hirmud. Sh oleks hea, kui ametnikud jagaksid ka vastavaid flaiereid.

## OLULISED SÕNUMID



Peamised olulised sõnumid, mida välja pakuti:

- Sa ei pea probleemiga üksi olema!
- Sa ei pea vägivalda kannatama!
- Usaldage ohvrit!

Toodi välja, et peaks rõhku panema sellele, et pakutav abi on reaalne ning sellel pole mingit „konksu“. Probleemidele leitakse koos jätkusuutlik lahendus. Ei pakuta ainult väljapääsu vägivaldsest suhtest, vaid ka abi peale suhtest väljumist, et edasist elu edukalt jätkata.

Lisaks, et abi antakse nii füüsilise kui ka emotsionaalse vägivalda puhul. Ei ole konkreetset piiri, kust algab „tõeline“ vägivald ja õigus abile.

Ei ole vaja karta abi palumist. Soovitati toonitada seda, kui palju naisi on juba realselt abi saanud. Siinkohal oleks ka väga väärtuslikud erinevate naiste kogemuslood, kui keegi on nõus ja valmis jagama.

3

# Töötajate veebiuuring

# Töötajate veebiuuringu kokkuvõte

- Töötajatelt küsiti, **mis isikuomadused on naiste tugikeskuses töötades olulised**. Ülekaalukalt toodi kõike sagedamini välja **empaatiavõimet** – seda mainis 73% töötajatest. Empaatiavõime on miski, mis on naiste tugikeskuste töötajate arvates kriitilise tähtsusega isikuomadus, kuna vaid empaatiaga on võimalik mõista naiste erinevaid olukordi ning olla avatud ja eelarvamusteta. Ka selliseid märksõnu olid töötajad maininud, küll harvemini kui empaatiavõimet tervikuna.
- Peaaegu kõik vastajad on ühel meelel, et oma erialaseid ning valdkonna teadmisi on oluline **pidevalt värskendada**. Erialane täiendamine on au sees, pooled on seda teinud lausa viimase kuu jooksul. Samas sõnab 19% vastajatest, et nad ei tunne vajadust lisaoskuste või teadmiste järele.
- **Lisaoskuseid** soovitakse eelkõige **nõustamise ja psühholoogia valdkonnas**, kuid huvi on suhteliselt suur ka **juriidiliste** teemade vastu. Viiendik töötajatest ei vaja lisaoskuseid või lisateadmisi. Nõustamis- ja psühholoogialaseid oskuseid sooviksid eelkõige juhtumipõhised nõustajad, kriisinõustajad ning vabatahtlikud. Juriidilist infot sooviksid samuti eelkõige juhtumipõhised nõustajad. Tallinna tugikeskuste töötajad vajavad väga **inglise keele oskust**, et võõrkeelseid kliente abistada.
- **Individaalsel supervisioonil** peaks käima vastavalt vajadusele, on valdav arusaam. Kuid vajadusele vastavus on ka väga lai mõiste. Töötajad ise on individaalsel supervisioonil käinud väga varieeruvalt, tõenäoliselt vastavalt enda tunnetatud ja määratletud vajadusele. Seejuures aga 27% töötajatest ei ole kunagi individaalsel supervisioonil käinud, mis on üsna suur osakaal kõigist töötajatest.
- **Tugikeskuse kovisioon** toimub tihti – 40% töötajatest vastas, et tugikeskuses toimus viimane kovisioon vähem kui kuu aega tagasi. Sh vaid 6% pole tugikeskuse kovisioonil käinud.
- **Hinnangud teenustele on valdavalt väga head**. Võrreldes teiste hinnangutega on murekohtadeks juhtumipõhise ja juriidilise nõustamise ajaline maht ning juriidilise nõustamise kättesaadavus ja vastavus klientide vajadustele. Sellegipoolest on kõik tulemused kõrged.
- **Üldine hinnang töörahulolule on 3,9 punkti 5-st**. See võiks olla parem, kuid ei ole kriitiline tulemus. Töörahulolu aspektidest on töötajad eriti rahul oma meeskonnaliikmetega. Rahulolu on kõrge ka tööaja paindlikkusega, juhtimisega ja töökeskkonnaga. On vaid kolm teemat, millele antud hinnang jääb alla 4 punkti – töömaht, motivatsioonipakett ning töötasu.
- **Kõige olulistemateks koostööpartneriteks peavad töötajad politseid, KOVi lastekaitsetöötajaid, prokuratuuri ning ohvriabitöötajaid**. Sealhulgas on Ohvriabi ja politseiga ka väga hea koostöö, hea on see ka prokuratuuriga. Veidi kesisemalt hinnatakse koostööd KOVi lastekaitsega. On käärid, kus lastekaitse on kõrgelt hinnatud olulisuselt, kuid madalamalt hinnatud koostöö sujuvuse poolest. Ka kohtu puhul on sarnased käärid – keskpärane olulisus, kuid madal koostöö sujuvus.
- **Sotsiaalkindlustusameti** puhul on koostöö hea NTK teenuste juhiga ning Ohvriabiga. Koostöö on keskpärane SKA kriisiabitelefoni ning SKA lastekaitsega.

# Valim

Valimi suurus n = 48

## Amet

Kriisinõustaja	n=11	23%
Juhtumipõhine nõustaja	n=25	52%
Psühholoog	n=3	6%
Terapeut	n=2	4%
Jurist	n=5	10%
Vabatahtlik	n=15	31%
Muu	n=6	13%

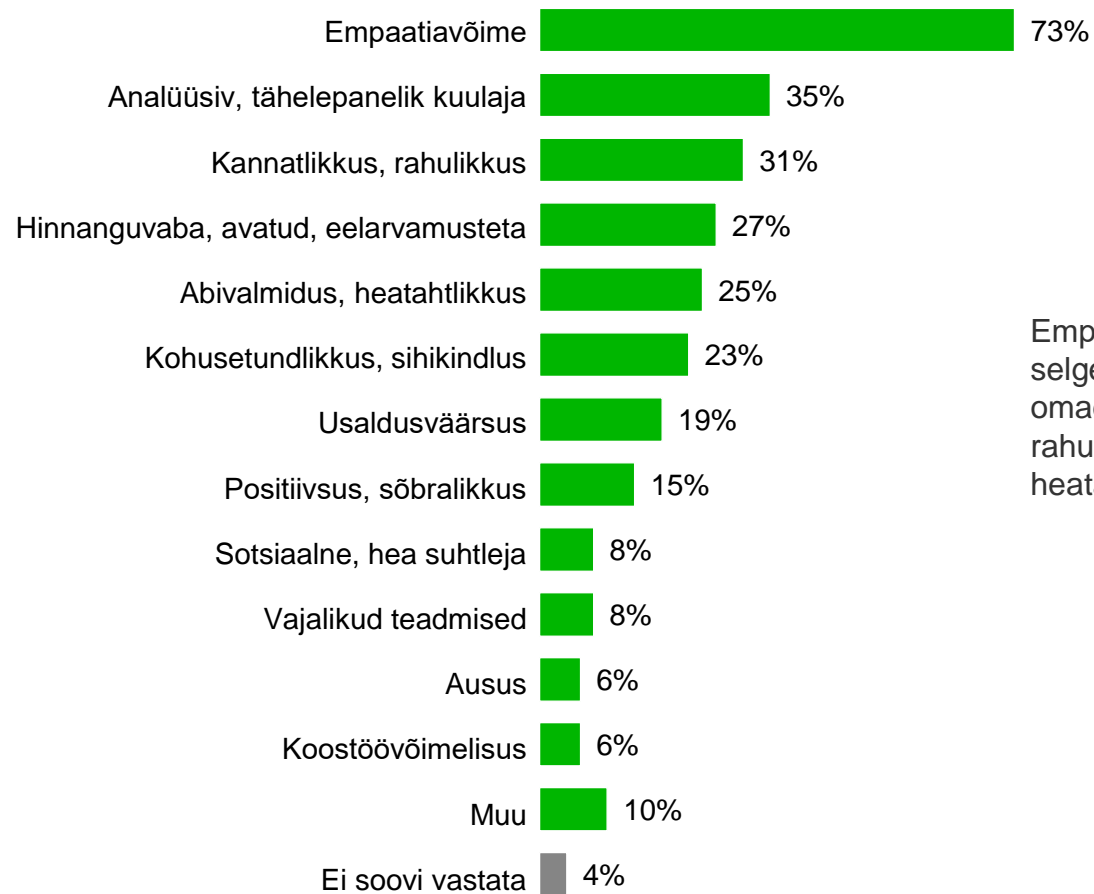
## Tugikeskus

MTÜ Tallinna Naiste Kriisikodu	n=8	17%
ENVL Tallinna Naiste Tugikeskus	n=3	6%
MTÜ Läänemaa Naiste Tugikeskus	n=2	4%
MTÜ Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik	n=10	21%
MTÜ Jõgevamaa Naiste Tugikeskus	n=1	2%
MTÜ Läänemaa Naiste Tugikeskus	n=3	6%
MTÜ Virumaa Naiste Tugikeskus	n=1	2%
MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus	n=1	2%
MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus (Pärnumaa)	n=3	6%
MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus (Saaremaa)	n=1	2%
MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus	n=5	10%
MTÜ Valgamaa Naiste Tugikeskus	n=1	2%
MTÜ Viljandimaa Naiste Tugikeskus	n=2	4%
MTÜ Võrumaa Naiste Tugikeskus	n=1	2%
Muu	n=3	6%
Ei soovi öelda	n=7	15%

## Olulised isikuomadused

Palun nimetage kuni kolm isikuomadust, mis on Teie hinnangul kõige olulisemad töötades naiste tugikeskuses.

Kõik vastajad, n = 48



Empaatiavõimet on olulise isikuomadusena toonud välja 73% vastajatest. See on selgelt peamine ja oluline omadus töötamiseks naiste tugikeskuses. Teised olulised omadused, mida mainis 25–35%, on tähelepanelik kuulamine, kannatlikkus ja rahulikkus, hinnanguvabadus ja avatud suhtumine ning abivalmidus ja heatahtlikkus.

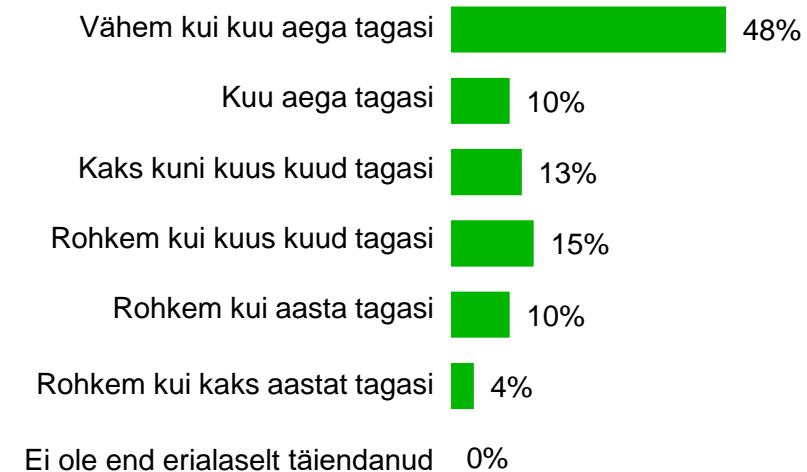
# Erialane täiendamine

Kõik vastajad, n = 48

Millise aja tagant on oluline tugikeskuse töötajal enda erialaseid ja valdkonna teadmisi värskendada?



Millal teie viimati end erialaselt täiendasite?

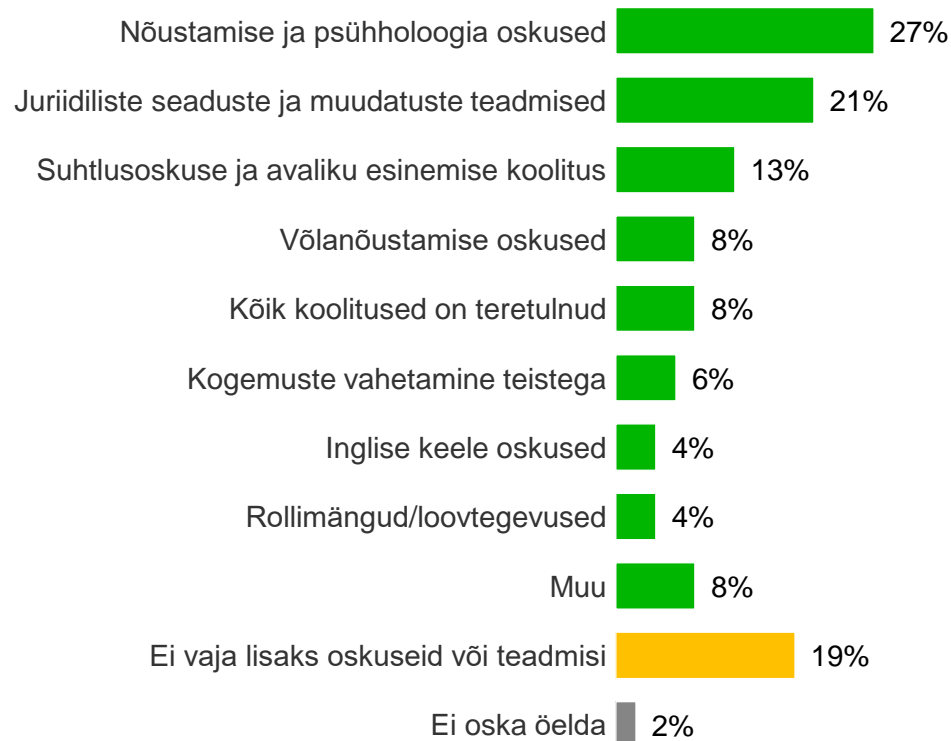




# Lisaoskuste vajadus

Millised teadmised või lisaoskused aitaksid Teil veel paremini teenust osutada?

Kõik vastajad, n = 48



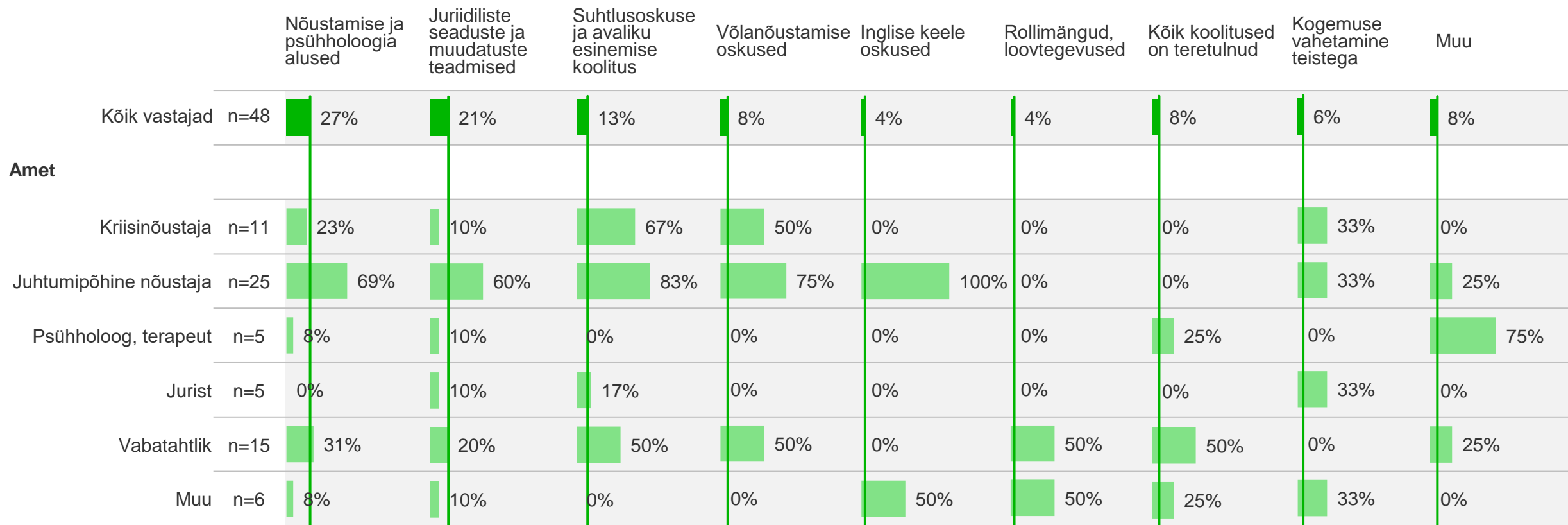
Eelkõige soovitakse lisaoskuseid nõustamise ja psühholoogia vallas. Huvi on suur ka juriidiliste teemade puhul.

Pea viiendik töötajatest vastab, et lisaoskuseid ja -teadmisi ei ole parema teenuse osutamiseks tarvis.

# Lisaoskuste vajadus – ametite lõikes

Milliseid teadmised või lisaoskused aitaksid Teil veel paremini teenust osutada?

Kõik vastajad, n = 48



Paari tugikeskuse puhul saab välja tuua oskused, mis oleks konkreetsetes tugikeskuses oluline lisaoskus.

- MTÜ Tallinna Naiste Kriisikodu töötajad tunnevad, et neil oleks vaja paremat inglise keele oskust.
- MTÜ Ida-Virumaa Naiste Tugikeskuse ja Varjupaiga töötajad sooviksid eelkõige lisaoskuseid võlanõustamise teemal, samuti on oodatud ka loovtegevused.

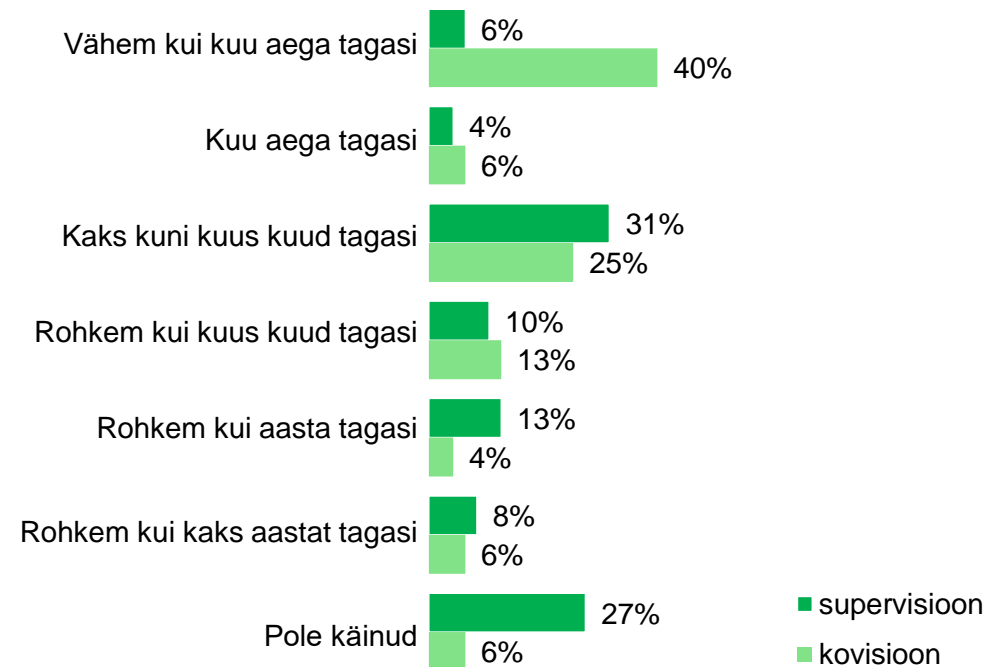
# Supervisioon ja kovisioon

Kõik vastajad, n = 48

Kui tihti peaks Teie hinnangul käima tugikeskuse töötaja individuaalsel supervisioonil?



Millal Teie viimati individuaalsel supervisioonil käisite?  
Millal toimus viimati Teie tugikeskuses kovisioon?

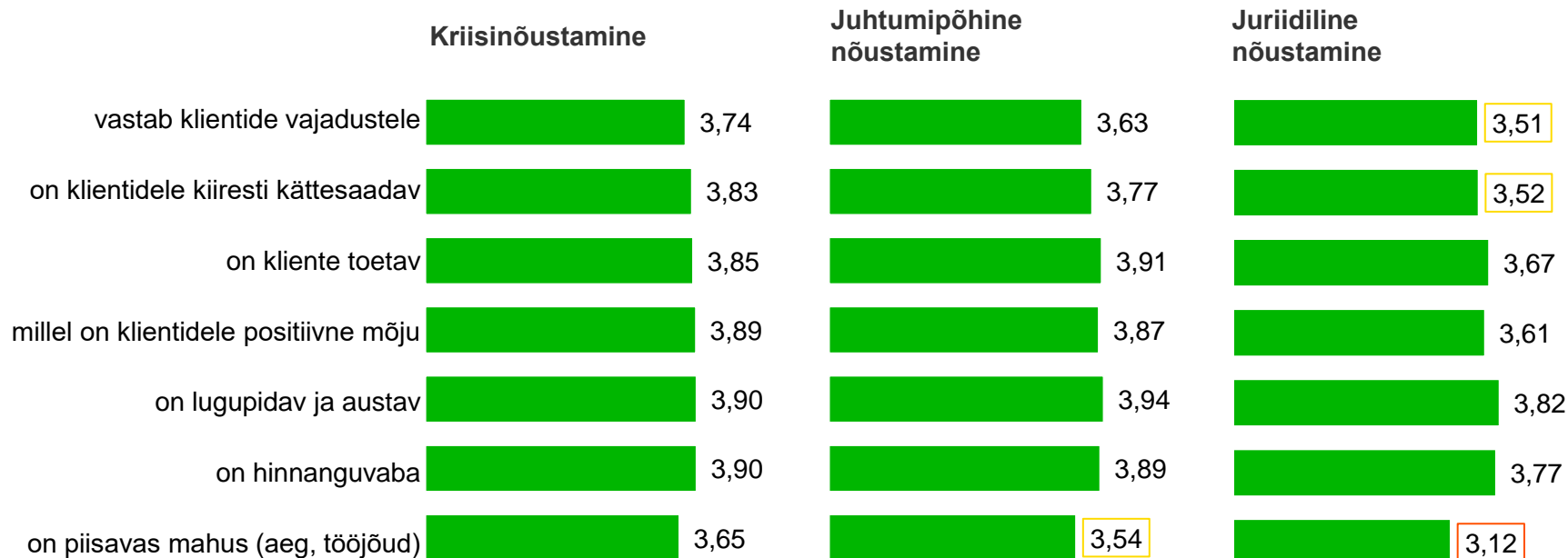


# Teenuste hinnangud

Millisel määral nõustute järgmiste väidetega?

Kõik vastajad, n = 48

1 – ei ole üldse nõus, 4 – olen täielikult nõus



**Kriisinõustamine** on üldiselt kõrgete hinnangutega. Enim nõustutakse sellega, et kriisinõustamine on lugupidav, hinnanguvaba ning positiivse mõjuga.

**Juhtumipõhine nõustamine** on eelkõige kliente toetav ning lugupidav, austav ja hinnanguvaba. Madalamalt on hinnatud teenuse mahtu (aja ja tööjõu mõttes).

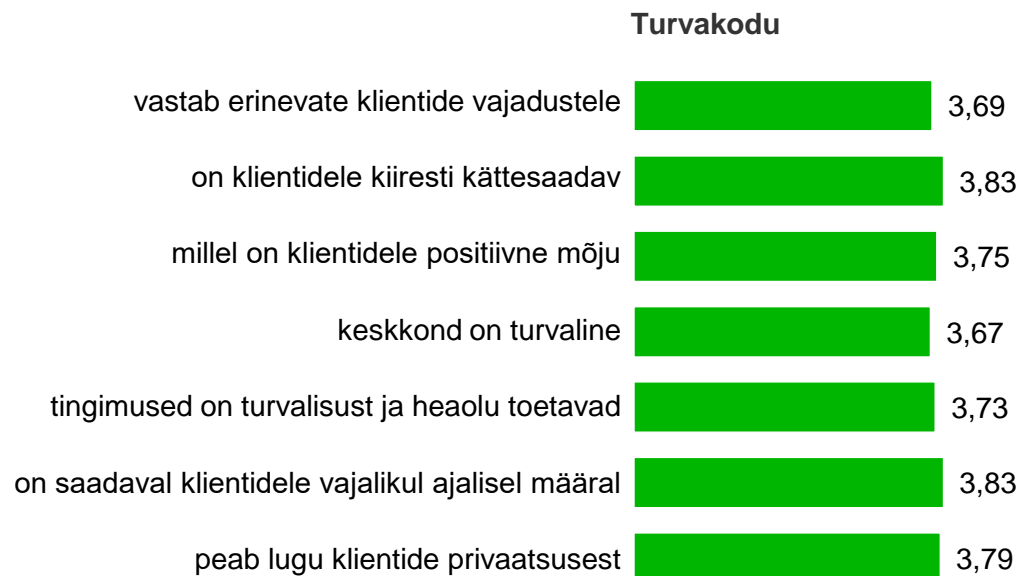
**Juriidilise nõustamise** puhul on hinnangud veidi kriitilisemad kui teistel teenustel. Maht on peamine punkt, mis vajab edendamist. Kiirel kättesaadavusel ja klientide vajadustele vastavusel on samuti veel arenguruumi.

# Turvakodu hinnangud

Millisel määral nõustute järgmiste väidetega?

Kõik vastajad, n = 48

1 – ei ole üldse nõus, 4 – olen täielikult nõus

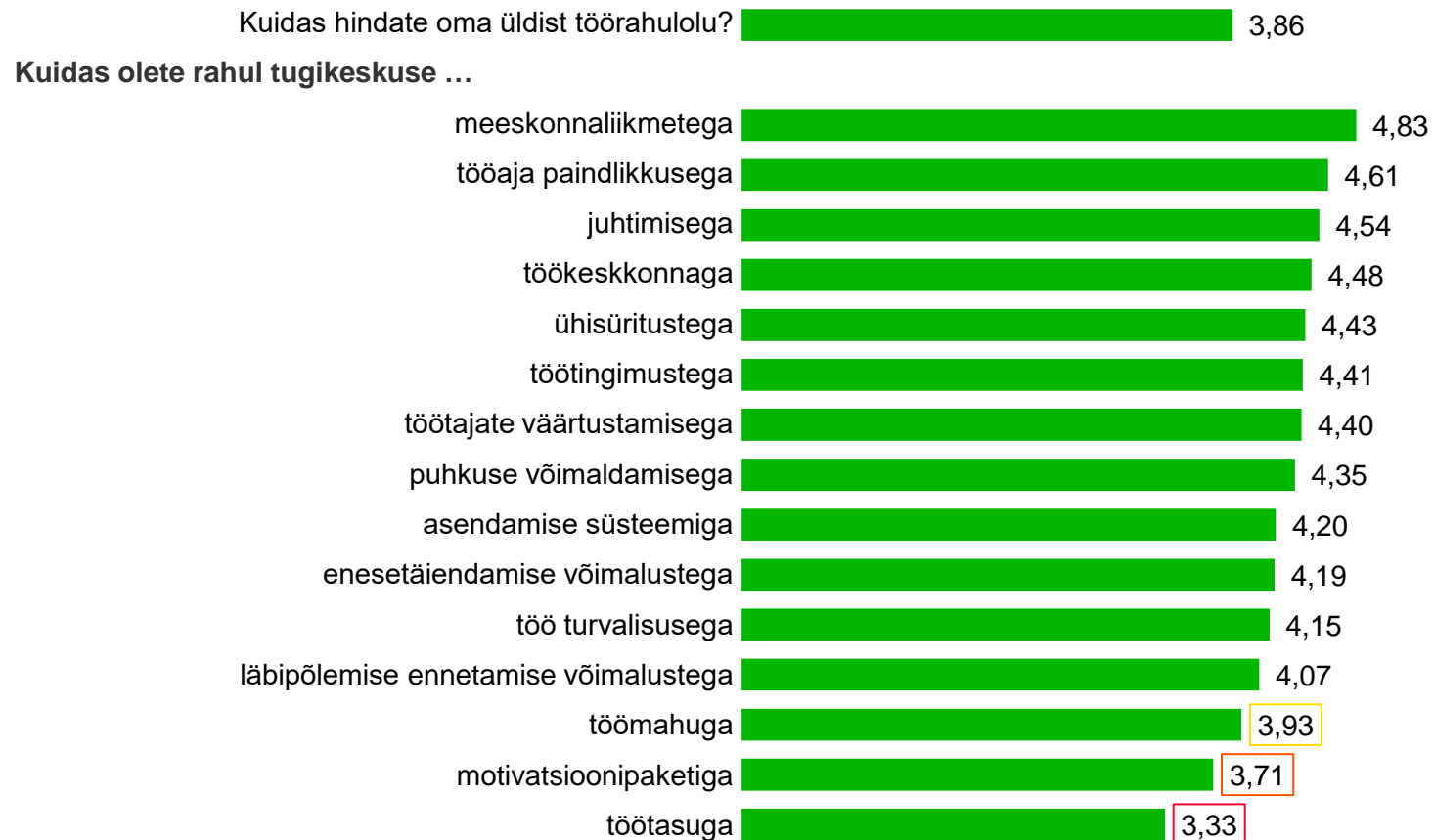


**Turvakodu** on valdavalt kõrgelt hinnatud. Eelkõige on see kiiresti kättesaadav ning klientidele olemas vajalikul ajalisel määral (ehk nii kauaks kui tarvis).

# Rahulolu tööga naiste tugikeskuses

Kõik vastajad, n = 48

1 – väga madal rahulolu, 5 – väga kõrge rahulolu



**Üldine rahulolu tööga on 3,9 punkti 5-st, mis on hea.**

Töötajad on väga rahul oma **meeskonnaliikmetega**. Hinnangud on kõrged ka tööaja paindlikkusele, juhtimisele ning töökeskkonnale. Valdavalt on kõik aspektid kõrgelt hinnatud, st kõrgemalt kui 4 punkti (mis on kõrge rahulolu piir).

Alla 4 punkti jäävad kolm aspekti – **töomaht, motivatsioonipakett ning töötasu**.

Töötasu on miski, millega ollakse harva rahul, kuna palgatõus on lühiajaline motivaator. Motivatsioonipaketti aga saaks veidi edendada, motiveerivate tegevuste või kasudega. Töomaht on kohati paratamatus, kuid seda saaks leevendada töötajate juurde palkamisega. Paraku on nende asjaolude edendamine seotud lisakuludega.

Kui tõenäoliselt soovitaksite naiste tugikeskust tööandjana mõnele tuttavale-sõbrale?

**NPS 8,75 (10st)**

# Rahulolu tööga naiste tugikeskuses – ametikohtade lõikes (1/2)

Kõik vastajad, n = 48

1 – väga madal rahulolu, 5 – väga kõrge rahulolu

		Üldine rahulolu	Meeskonnaliikmed	Tööaja pindlikkus	Juhtimine	Töökeskond	Ühisüritused	Töötingimused	Töötajate väärtustamine
Amet	Kõik vastajad n=48	3,86	4,83	4,61	4,54	4,48	4,43	4,41	4,40
	Kriisinõustaja n=11	4,13	5,00	4,64	4,80	4,55	4,89	4,18	4,80
	Juhtumipõhine nõustaja n=25	3,86	4,92	4,60	4,57	4,52	4,50	4,32	4,50
	Psühholoog, terapeut n=5	4,40	5,00	5,00	5,00	4,60	4,40	4,75	4,60
	Jurist n=5	4,00	4,80	4,60	4,60	4,60	4,25	4,60	4,40
	Vabatahtlik n=15	3,70	4,87	4,39	4,64	4,47	4,69	4,43	4,29
	Muu n=6	3,67	4,50	4,83	3,80	4,17	4,00	4,33	4,33

# Rahulolu tööga naiste tugikeskuses – ametikohtade lõikes (2/2)

Kõik vastajad, n = 48

1 – väga madal rahulolu, 5 – väga kõrge rahulolu

		Puhkuse võimaldamine	Asendamise süsteem	Enese-täiendamise võimalused	Töö turvalisus	Läbipõlemise ennetamise võimalused	Töömaht	Motivatsiooni-pakett	Töötasu
Amet	Kõik vastajad n=48	4,35	4,20	4,19	4,15	4,07	3,93	3,71	3,33
	Kriisinõustaja n=11	4,09	4,30	4,55	4,00	4,46	3,91	3,70	3,18
	Juhtumipõhine nõustaja n=25	4,39	4,17	4,12	4,13	4,16	4,04	3,63	3,32
	Psühholoog, terapeut n=5	4,25	4,25	4,60	4,80	4,25	4,00	4,00	4,40
	Jurist n=5	4,75	4,33	4,60	4,00	4,40	3,80	4,33	3,20
	Vabatahtlik n=15	4,18	4,27	4,36	3,92	4,00	3,85	3,78	2,50
	Muu n=6	4,33	4,20	4,00	4,17	3,60	3,80	3,25	3,33

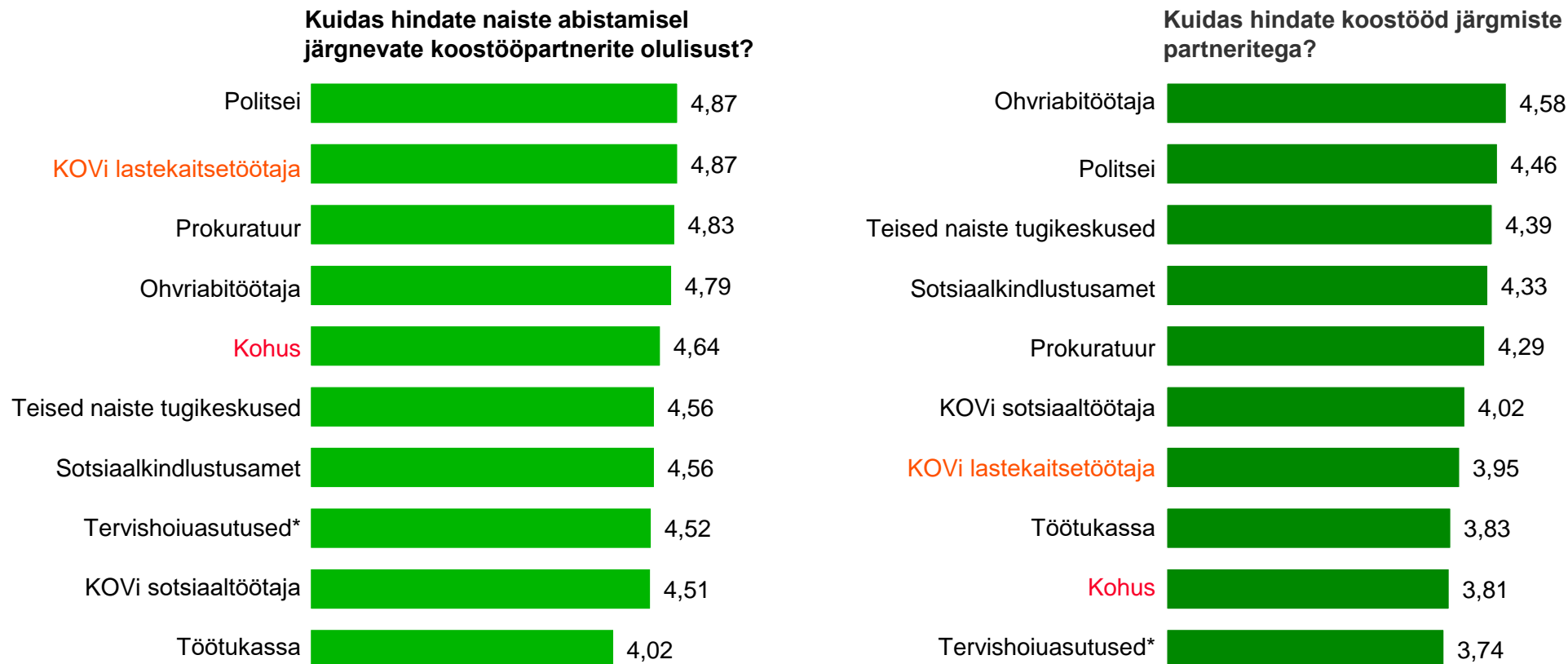


# Koostööpartnerite olulisus ja koostöö

Kõik vastajad, n = 48

**Olulisus:** 1 – väga ebaoluline, 5 – väga oluline

**Koostöö:** 1 – väga halb, 5 – väga hea



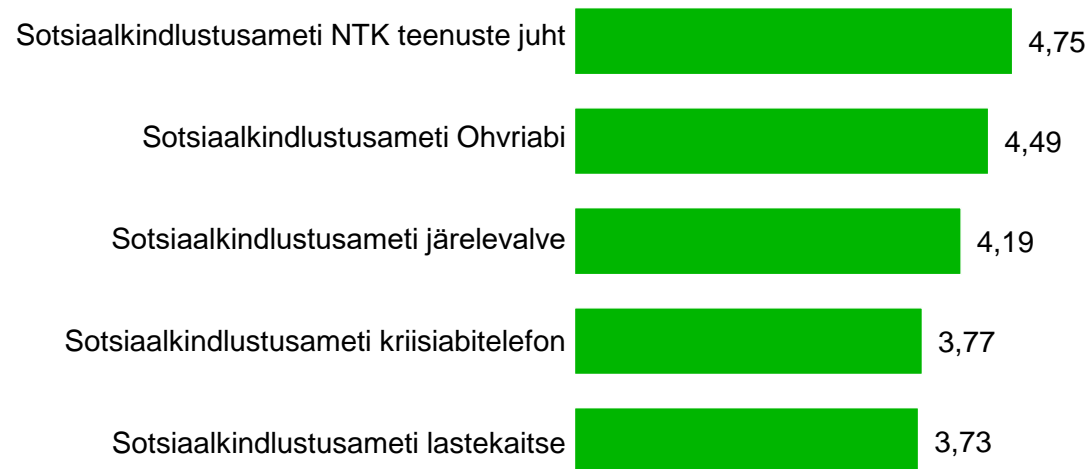
\*perearst, EMO, naistearst

# Koostöö Sotsiaalkindlustusametiga

Kuidas hindate koostööd Sotsiaalkindlustusameti järgnevate osapooltega?

Kõik vastajad, n = 48

1 – väga halb, 5 – väga hea



**Sotsiaalkindlustusametiga** on koostöö suuremas osas hea. NTK teenuste juhiga hinnatakse koostööd kõige positiivsemalt. Väga hea on see ka Ohvriabiga ning hea SKA järelevalvega.

Veidi madalamad hinnangud on saanud SKA kriisibitelefon ning SKA lastekaitse.

4

## Töötajate fookusgrupid

# Töötajate fookusgruppide kokkuvõte (1/2)

- Töötajate hinnangul teenused toimivad ning vastavad klientide vajadustele, kuid on murekohti, mis tekitavad lisastressi.
  - **Psühholoogilise nõustamise** puhul tuuakse välja, et tugikeskustel on professionaalsed terapeudid ja nõustajad, kes saavad kiirelt tagada klientidele hea ja kasuliku teenuse. Ajalise mahu hindamine toimub adekvaatselt. Küll aga tuntakse, et terapeute ning psühholooge võiks rohkem olla. Siin on murekoht nii selles, et ei ole palju spetsiifilise kogemusega inimesi, kui ka ressursi puuduses. Mõned töötajad tunnevad ka, et kindlate piiride olemasolu tooks kasu (st ajalise mahu piirid ühe kliendi kohta). Määratlus aitaks paremini tööd planeerida ning klientidel oleks ühtne arusaam sellest, mida neile võimaldatakse.
  - **Juriidilise nõustamise** puhul toodi välja seda, et nõustajad ja juhtumiga tegelejad on enamjaolt juriidiliselt piisavalt kursis, et jagada klientidele lihtsamat ning esmast nõu. Kuna juriidiline nõustamine on kulukas teenus, siis proovitakse selle kasutamisest hoiduda, kui just juhtum seda ei vaja. Küll aga tagatakse vajaduse korral juriidiline abi ning kõik saavad esindatud. Ka selle teenuse juures mainiti ajalist mahtu, st piirid on hägused ning erinevates tugikeskustes on väga erinevad praktikad.
  - **Turvakodudega** seoses toodi välja, et naistel on koht, kuhu minna, ning turvakodud on kiiresti kättesaadavad ning toimivad. Küll aga on pindade leidmisega raskusi. Tallinnas toetab kohalik omavalitsus tugikeskust elamukohtadega, kuid mujal seda välja ei toodud. Tihti peavad töötajad elamute eest oma varaga vastutama ning see on suur stressiallikas. Elamutes ei ole turvalisus täielikult tagatud, kuna pole ressursse, et keegi elamutes pidevalt kohal oleks.
- **Enesetäiendamise** teemal toovad töötajad välja, et alati on teadmisi juurde vaja ning ennast täiendama peab pidevalt. Konkreetsemalt tuntakse huvi eelkõige juriidiliste teemade vastu, kuid kõiksugu koolitused on oodatud. Lisaks soovitakse rohkem erinevaid kokkusaamisi, kus saaks erinevate tugikeskustega oma kogemusi jagada. Koolitused võiksid toimuda umbes kord kvartalis.
- **Töö motivaatoriteks on eelkõige motivatsioonitunne, töö tulemuslikkus ning meeskond.**
  - Isiklik motiveeritus ning soov inimesi aidata on antud töö juurdes kõige suurem motivaator. Mitmed töötajad on näiteks ise olnud kunagi abivajajad, seega nad tunnevad, et nende kogemus aitab neil teisi naisi aidata. Tuuakse välja, et MTÜ töötabki vaid missioonitundega inimeste abil.
  - Töö tulemuslikkuse all peetakse silmas seda, kui mõne abivajaja juhtum saab õnneliku lõpu. See annab tööle mõtte ning on selgelt n-õ nähtav tulemus.
  - Kuna töö on emotsionaalselt raske ja pingeline, on meeskond väga oluline. Töötajate tugi ja kokkuhoidmine on see, mis aitab rasket tööd teha.

## Töötajate fookusgruppide kokkuvõte (2/2)

- **Töömotivatsiooni pärsivad eelkõige ressursside piiratus ning töökoha ebastabiilsus.**
  - MTÜ-l ei ole ressursse palju ning riigihankele lisaks lisarahastuse leidmine tekitab stressi. Töötajad väljendavad, et neil on kõigil suur töökoormus ning neil ei ole seda aega ega eraldi inimest, kes lisaprojekte kirjutaks. Pidev mure pärsib motivatsiooni, kuna on suur stressiallikas.
  - Töötajad kirjeldavad tööd naiste tugikeskuses kui ebastabiilset ning ebakindlat. Elatakse hankest hankesse, noored ei tule tugikeskustesse tööle, kuna puudub pikem perspektiiv. Ka enese arendamine jääb tihti selle taha, et ei saa kindel olla, mida tulevik toob. On vähe töötajaid, kelle ainus töökoht on naiste tugikeskuses.
- **Koostöö osas kerkis kiiresti esile oluline murekoht – koostöö lastekaitsega.** Töötajad kirjeldavad olukorda, kus tugikeskuste töötajate ning kohaliku omavalitsuse lastekaitse spetsialistide vahel ei ole ühtset arusaama. Enim lahkhelisid tekitab laste hooldusõigus – töötajad kirjeldavad, et lastekaitse võtab ohvrist ema ning vägivallatsejast isa kui võrdväärseid lapsevanemaid ning seeläbi lõhub tehtud tööd kohtus ning taasohvristab naisi. Töö käib justkui üksteise vastu. Lisaks sõnavad töötajad, et just lastekaitse spetsialistid on need, kes koolitustele kohale ei ilmu ning neil puudub laiem teadlikkus lähisuhtevägivallast. Kõik kokkupuuted ei ole eranditult negatiivsed, kuid kui koostöös kohaliku omavalitsusega on mingeid muresid, on need eelkõige just lastekaitsega.
- **Kohalike omavalitsustega on koostöö üldiselt hea.** Lastekaitsest oluliselt vähem puututakse kokku sotsiaaltöötajatega, kuid nendega on suhted alati head. Töötajad kirjeldavad, et kuna sotsiaaltöötajate töö on suuremal määral piiritletud kui lastekaitse oma, lihtsustab see koostööd. Kohalik omavalitsus on enamjaolt väga toetav osa naiste tugikeskuste töös. Ainus murekoht on, et mõnes piirkonnas tuntakse abi järele suuremat vajadust. Näiteks soovitakse, et kohalik omavalitsus aitaks ja toetaks tugikeskuseid elukohtadega turvakodu teenuse jaoks.
- Rääkides **töötajatega naiste tugikeskustest kui MTÜst**, on ka hoiakuid, et naiste tugikeskused võiksid olla riiklikud teenistujad. Näiteks toodi Ohvriabi. Pole seda arvamust, et see kuidagi naiste tugikeskuste tegevust piiraks – palju rohkem nähakse positiivseid külgi. Oleks kindlam töötada, kindlam rahastus ja ressursid, vähem stressi.
- **Osad töötajad ei väljenda tugevat MTÜ tunnet.** Nähakse enda olulisust ühiskonnas, kuid rõhk on siiski riigihankel ning teenustest räägitakse kui vaid sellest, mis riigihanke all on. Tuuakse välja, et riigihanke ülesannete väliselt ei ole aega üle, et tegeleda lisarahastusega või lisateenustega. See kokku ongi loonud nõrgema MTÜ tunde ning soovi olla siis juba riiklik teenusepakkuja.

# Teenused naiste tugikeskustes – psühholoogiline nõustamine

## Psühholoogilise nõustamise tugevused ja nõrkused

- Tugikeskustel on väga **professionaalsed** terapeudid ja psühholoogid, kes saavad tagada klientidele hea ja kasuliku teenuse. Ükski klient ei jää abita ning vajadused rahuldatakse väga kliendikeskselt.
- Terapeudid ja psühholoogid hindavad adekvaatselt, kui palju ajalist panust iga klient vajab. Mõni vajab tunni, mõni kümme tundi. Lähenetakse paindlikult.
- Teenus on kiiresti kättesaadav ning kõik, kes vajavad, saavad psühholoogilist abi.

- Oluliseks miinuseks on **ressursi puudus**, nimelt on psühholooge vähe ning kliendid vajavad niivõrd erinevas mahus aega, et mõne jaoks on liiga vähene see, mida võimaldada saab.
- Samas on tekitab muret **konkreetsete piiride puudumine**. Määratlus oleks hea, et tööd planeerida ning kliente teavitada pakutavatest võimalustest (st et kõik oleks üheselt mõistetav).
- On ka erialapõhine mure – **vähe psühholooge**, kellel on antud valdkonnas kogemust.
- Tuntakse, et kasu oleks lasteterapeutide olemasolust, kuid praeguste vahenditega on seda lisaks teistele teenustele raske võimaldada (ning see pole riigihankes sees).
- Teraapia on oluliselt kulukam kui nõustamine.

# Teenused naiste tugikeskustes – juriidiline nõustamine

## Psühholoogilise nõustamise tugevused ja nõrkused

- Nõustajad on piisavalt teadlikud, et jagada abivajajatele **esmast ning lihtsamat juriidilist nõu**. Juristi hinnad ja kulud on oluliselt suuremad ning sellest püütakse võimalusel hoiduda.
- Kõigile abivajajatele tagatakse vajalik teenus. Kohtuni minevate olukordadega aitab kindlasti jurist ning **kõik saavad esindatud**.

- Juriidilise abi **ajaline maht on väga suur**. Kui kliendil on vaja juriidilist abi, siis see läheb tihti väga ajakulukaks, eriti kohtusse minekuga.
- Juriidiline abi on tugikeskusele kallis teenus.
- **Hägune piir** seoses sellega, mis kuulub naiste tugikeskuse kohustuste alla juriidiliste küsimuste puhul ning mis on sellest väljas. Naised tahavad näiteks varajagamist teha läbi NTK, kuid seda paljud tugikeskused ei tee, kuna see on liiga ajakulukas.
- **Praktikad on tugikeskustes väga erinevad**. Võiks olla rohkem ühtset lähenemist.

# Teenused naiste tugikeskustes – turvakodu

## Turvakodu teenuse tugevused ja nõrkused

- **Tallinnas toetab kohalik omavalitsus naiste tugikeskuste majutusteenust elamukohtadega**, mida väga väärtustatakse – Tallinnas on ka nõudlus suur.
- Naistel on koht, kuhu minna, ning see on alati kiiresti kättesaadav.
- Turvakodud oma praeguse olemusega töötavad – kuigi on raskusi sõltuvalt piirkonnast ja konkreetsest tugikeskusest, on töötajad taganud selle, et ohvritel on koht, kuhu tulla.

- **Turvalisust ei saa garanteerida**, sest puudub pidevalt kohal olev töötaja. Selleks puuduvad ressursid, et igas majutusüksuses oleks alati inimene kohal, et tagada naistele kõrgendatud turvalisus.
- **Elamukohtadega on väga raske**, kuna MTÜ töötajad muretsevad neid ise ning vastutavad nende eest tihti oma varaga. Siinkohal tuntakse enim vajadust kohaliku omavalitsuse abi järele, et turvakodu teenus oleks süsteemne.



# Enesetäiendamine

## Millised on soovid ja vajadused enese arendamiseks?

### Arenguruumi on alati, kõik koolitused tulevad kasuks

Töötajad tunnevad, et **ruumi arenguks ning enese täiendamiseks on alati**. Töö on niivõrd kompleksne, et tihti esineb olukordi või juhtumeid, mis on täiesti uued. Seega tuntakse, et **kasu on kõikvõimalikest koolitustest ja kokkusaamistest**.



*„Ma arvan, et ükski koolitus ei jookse üle külgede maha, et tegelikult oleks vaja jooksvalt ka kogu aeg ikka ennast täiendada. Aga seda rahalist ressursi tõesti ei ole, et need koolitused on ikka üpris kallid. Mõne koolituse on meil siin muidugi sotsiaalkindlustusamet ka pakkunud ja muidugi liit, nagu Külli ütles, et on meile koolitusi organiseerinud, aga jah, neid võiks olla rohkem küll.“*

*„Meil ju areneb nii kiiresti kõik, perelepitused ja asjad on tulemas siin ja mõnikord mõtledki, et noh, ei teagi veel kõiki ja tahaks ikka rohkem ja rohkem teada.“*

Ka **kolleegidega kokkusaamised ja kogemuste jagamine** on väga kasulikud.

*„Ja kolleegidega selline praktika jagamine oleks väga hea ja see annab väga palju.“*

### Koolitused võiksid toimuda vähemalt kord kvartalis

Töötajad on suuresti ühel meelel, et koolitusi võiks olla vähemalt kord kvartalis. Mida rohkem, seda parem.



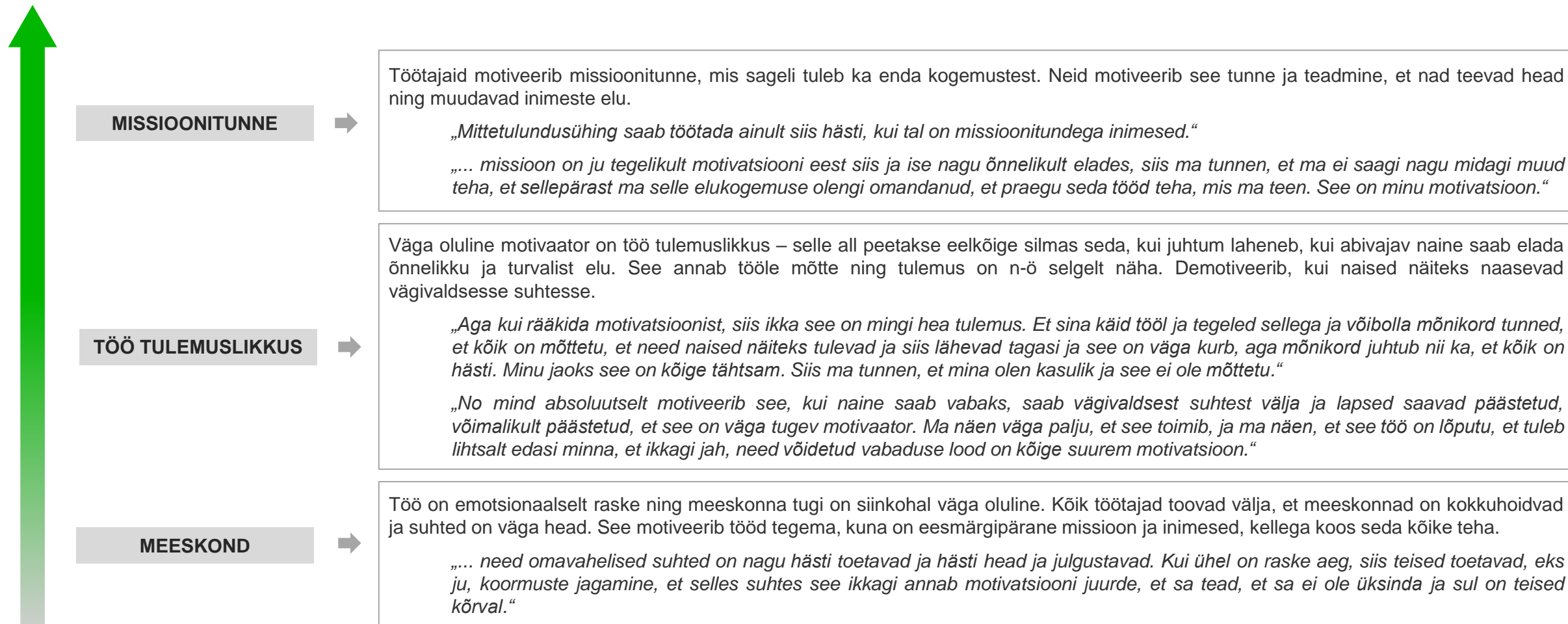
Eelkõige tuntakse vajadust koolituste järele näiteks perelepituse, juriidilise nõustamise ja võlanõustamise teemadel.

*„No mina nagu ennegi välja tõin, et üks minu motivatsioonipaketi osa oleks absoluutselt kogu aeg järjepidev täiendus, et selline poole aasta jooksul korra kindlasti võiks olla mingisugune täiendkoolitus ja koos kolleegidega, oma eriala spetsialistidega, psühhoterapeutide või psühholoogidega.“*

*„Selle juriidilise nõustamise koolituse osas võiks olla tõesti kord aastas üks korralik koolitus, sest seadusandlus muutub ja siis peaks ka töötajad olema kursis.“*

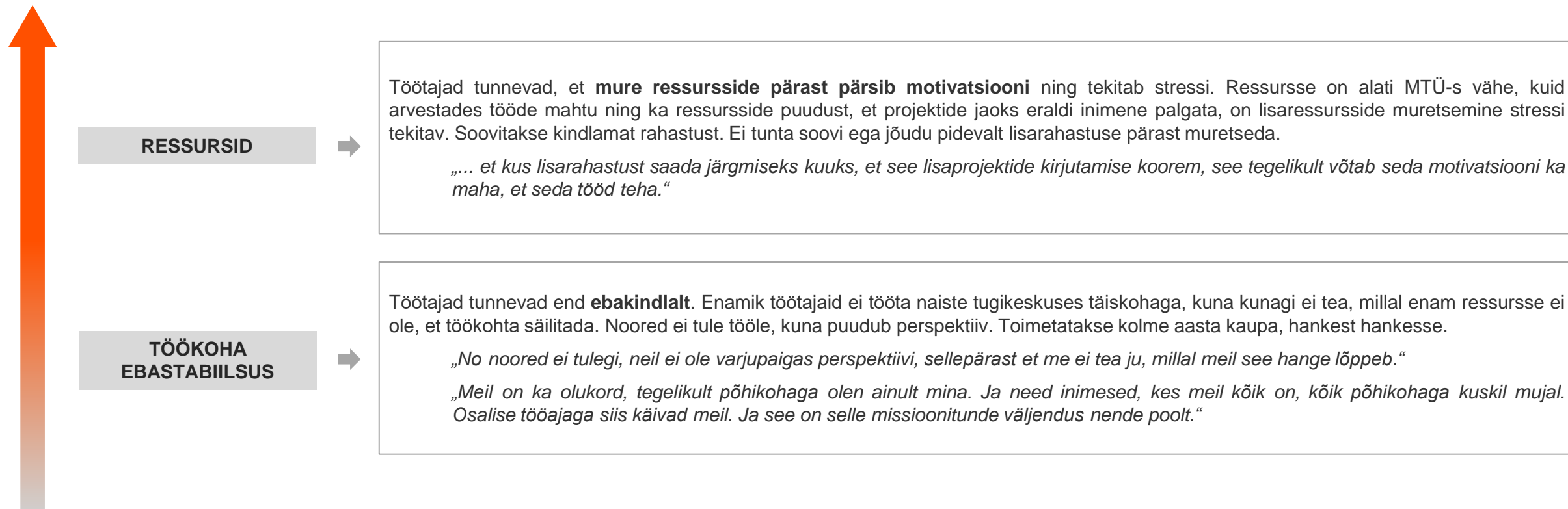
# Töömotivaatorid

Mis motiveerib naiste tugikeskuse töötajaid oma tööd hingega tegema?



# Töö demotivaatorid

Mis pärsib töötajate motivatsiooni?



# Koostöö lastekaitsega

## Laste hooldusõigus



**Tugevalt ning palju on esinenud probleeme naiste tugikeskuste ja kohalike omavalitsuste lastekaitse vahel**, eelkõige just ühise keele / kuldse kesktee leidmisega laste hooldusõiguse teemadel. Naiste tugikeskuse seisukoht on, et on ohver ja vägivallatseja, kuid lastekaitse vaatab kahte inimest kui vaid lapsevanemaid. Lastekaitse spetsialistid kaasohvristavad ohvreid – nii sõnab üks vastaja. Lastekaitse ja naiste tugikeskuste töötajatel on probleemist kardinaalselt erinev arusaam ning üksteist ei mõisteta, töötatakse justkui üksteise vastu.

*„Ja see vanemate võrdne kohtlemine, et peetakse vägivaldset isa ja vägivallaohvrist ema võrdseks lapsevanemaks, et see on sellist kahju tegelikult teinud meie klientidele.“*

*„Või näiteks oleme kohtus väga kaugele saanud juba naisega ja siis tuleb lastekaitse arvamus, mis on risti vastu, mis on täiesti lihtsalt käed kukuvad rüppe, kui tõmmatakse kogu tööle vesi peale, sest kohus arvestab lastekaitse arvamust – ja see on väga oluline osa – ja rohkemgi tõendina kui minu arvamust ehk spetsialisti arvamust näiteks.“*

## Vähene teadmine lähisuhtevägivallast



Vastajate sõnul **vajavad lastekaitse spetsialistid koolitust lähisuhtevägivallast**. Praktiseerivatel isikutel ei ole nägemust, mis lähisuhtevägivald on – spetsiifiline probleem vajab spetsiifilist koolitust. Küll aga on kogemusi, kui naiste tugikeskus on koolituse korraldanud, aga lastekaitse spetsialistid pole kohale tulnud.

*„... jah, saab väga head koostööd teha, aga kuhugi on kinni jäänud samamoodi see lastekaitse. Me tegime isegi niimoodi, et me tegime ühe projekti raames, tööme Andres Silla, kes teemat jagab, ja tegime selle täispäeva koolituspäeva. Tegime linnavalitsuses, et oleks lastekaitse ja ei peaks kuskile tulema, saaks oma tööajast selle kõik mugavalt kätte. Ja kes koolituselt puudusid, olid kõik lastekaitsejad, et kui me räägime sellest, et kas me saame neid üldse koolitada või mis see tema motivatsioon on meie teemat mõista, kuhu me kõik ikkagi vastu seina jookseme, siis see on jah raske teema meil. Et koostöö toimib, ainult et aru ei saada, millega meie tegeleme.“*

# Koostöö muude kohaliku omavalitsuse ametnikega

## Koostöö sotsiaaltöötajatega, KOVidega



Kokkupuudet sotsiaaltöötajatega on oluliselt vähem kui lastekaitsespetsialistidega. Seejuures aga on need vähesed kokkupuuted peaaegu kõik positiivsed. Vastajad kirjeldavad olukorda nõnda, et sotsiaaltöötajate töö on rohkemal määral piiritletud ning see lihtsustab koostööd. Sotsiaaltöötajaga käib hea suhtlus.

*„Meil lihtsalt võibolla sotsiaaltöötajatega pole nii palju neid kokkupuutepunkte, aga jah, tõsiselt, et seal ei ole nii palju rääkida kui lastekaitsega. Nad ei ole ka kohtus või ka muus, võibolla majutuse ja no sellise asjaga pöördume sinna poole, et kuhu siis on naistel edasi minna või näiteks toetusi saada, ja no nendel on piirid ees, millal saab ja millal ei saa ja kõik on väga selge.“*

*„Et koostöö kohalike omavalitsustega absoluutselt toimib. Ta on võrgustiku osa, vaieldamatult. Ilma nendeta ei saagi minu arust seda tugikeskuse asja ajada. Et on ka kindlasti oma kerged lüngad, sest tihtipeale meie suunad võivad lahku minna lastekaitsega koostöös.“*

## Abi KOVidelt



Töötajad kirjeldavad, et kohalik omavalitsus võiks rohkem naiste tugikeskuste tööd toetada. Võiks olla näiteks majutuskohad kohaliku omavalitsuse poolt.

*„No mina näen seda, et kohalik omavalitsus, et need majutusüksused, mis neil on, näiteks kas on kodutute öömaja või on hoolekandeesutus, et sinna kompleksi lihtsalt juurde üks korter, kuhu saaks paigutada siis neid vägivallaohvreid. Sest seal on nii või teisiti personal, seal on järelevalve, kõik on olemas.“*

# MTÜ, riiklik rahastus

## Mida arvavad töötajad MTÜ rahastusest ning hankelepingutest?

### Naiste tugikeskused riiklikuks teenusepakkujaks

Naiste tugikeskuste töötajad tunnevad tugevalt, et NTK-d peaksid ja võiksid olla riigi rahastusel ning Sotsiaalkindlustusameti all (nagu näiteks Ohvriabi). Ei tunta, et see kuidagi tegevust piiraks. Pigem tekitab MTÜna hetkel ressursside leidmine stressi ja on demotiveeriv. Tööl puudub turvatunne, inimesed töötavad isiklikul motivatsioonil, kuid noori, perspektiivi otsivaid inimesi tööle ei tule.



*„Kui ma nüüd suuremat pilti vaatan, siis ma ütleks, et me tegeleme ju tegelikult siseturvalisuse teemaga ja kasutada siin üldse mingit annetuste teemat, see natukene ei ole nagu see asi. Kui inimesel, vägivald ei ole sotsiaalteema, vaid ikkagi natuke rohkem, ja siit otsida annetusi, et seda maailma päästa ja aidata, ei ole väga jätkusuutlik ja riigile head mainet ka ei anna.“*

*„Mina ka sellega nõus, et seda hanke eest on ostetud, seda teenus,t ja kõike muud saame me lisarahastusega või oma entusiasmist või millest iganes teha, eks ole, aga selline hankepõhine asi on ka see, et kõik see meie ebakindlus või ebastabiilsus, et meie töötajad ei tea, kui kaua nad on tööl ja kui kaua neil on palka. Et kas nad hakkavad seda vabatahtlikult tegema, et meie tugikeskus on kaks aastat teinud vabatahtlikku tööd, vahepeal kui me siis hankes ei osalenud. Et see ei ole selline töötajate ..., no ei ole sellist kindlustunnet. Et mille pärast ma ka tõin välja selle, et tore oleks, kui see läheks kuidagi hoopis riiklikuks teenuseks.“*

### Ei ole tugevat MTÜ tunnet, suur rõhk riigihankel



Tugikeskuste töötajad toovad tihti välja seda, kuidas mingi teenus ei ole osa riigipoolsest hankest või kuidas hankest ressursse mingi valdkonna või teenuse jaoks ei jätku. Kui aga uurida näiteks alternatiivse rahastuse kohta, tekitab see vastakaid tundeid. Ei leita, et peaks alternatiivselt raha leidma ja koguma, et riigile teenuseid tagada. Samas MTÜna nähakse enda rolli ühiskonnas kui informatsiooni tagaja ning ühiskonna aitajana. Kuid tugev meelestatus on siiski selline, et NTK töötajad võiksid ja peaksid olema riigitöötajad.

5

# Koostööpartnerite veebiuuring

# Koostööpartnerite veebiuuringu kokkuvõte (1/2)

- Koostööpartneriteks on eelkõige PPA ametnikud, Ohvriabi töötajad ning kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajad ning lastekaitsespetsialistid.
- **Naiste tugikeskuste pakutavatest teenustest** on kõige parema tuntusega **varjupaigateenus**. Majutusest teavad kõik PPA töötajad ning 70–80% KOVi ja OA töötajatest.
  - Pea võrdväärse tuntusega on **nõustamine, psühholoogiline abi** ning **juridiline abi** – nendest on teadlik üle 55% koostööpartneritest.
  - Ilmnevad tugevad erinevused näiteks selles, et Ohvriabi töötajate jaoks on enim tuntud teenused psühholoogiline ja juridiline abi, kuid PPA on sellest väga vähe teadlik, kuna puutub valdavalt kokku vaid majutusteenusega. PPA töötajad teavadki eelkõige majutusteenusest ning juhtumipõhisest nõustamisest. KOVi töötajad ei eristu niivõrd tugevalt ning nemad ei too välja üldisemaid märksõnu, nagu näiteks „abi naistele“ või „abi lastele“. Võib eeldada, et kohaliku omavalitsuse töötajad on keskmisest teadlikumad koostööpartnerid.
- 100% Ohvriabi töötajatest on **mõne naiste tugikeskusega kokku puutunud viimase kolme kuu jooksul**. Viimase kolme kuu jooksul on kokkupuutes olnud ka 40% PPA töötajatest ning 33% KOVi töötajatest.
- **Keskendudes kokkupuute sagedusele**, puutub iganädalaselt tugikeskusega kokku 58% Ohvriabi töötajatest ning 10% KOVi ametnikest. PPA töötajatest ei puutu tugikeskusega iganädalaselt kokku keegi.
  - On selgelt näha, et Ohvriabi ja tugikeskuste vaheline koostöö on väga sagedane, PPAga on koostöö veidi harvem ning KOVidega on koostöö varieeruv, kuid jääb rohkem harvemasse järku.
- **Viimase kokkupuute eesmärgina** on eelkõige välja toodud MARAC, seda eriti Ohvriabi töötajate lõikes. MARAC on olnud viimase kokkupuute põhjus 48 protsendile koostööpartneritest.
  - Ohvriabi töötajate peamiseks kokkupuute põhjusteks ongi eelkõige MARAC, aga ka naiste suunamine tugikeskusesse nõustamisele. Teistest enam on ka mainitud kõnesid tugikeskusega (nõu saamiseks) ning juhtumikorraldust abi vajava naisega.
  - PPA töötajate peamine kokkupuute sisu on olnud samuti MARAC, aga ka naiste suunamine tugikeskusesse nõustamisele ning juhtumikorraldus abi vajava naise ning tema lastega. Kohaliku omavalitsuse ametnike kokkupuutepunktid on olnud MARAC, juhtumikorraldus abi vajava naise ning tema lastega, naiste ja laste suunamine varjupaika.






## Koostööpartnerite veebiuuringu kokkuvõte (2/2)

- Tugikeskuseid peetakse üldiselt eelkõige **usaldusväärseks** ning **kiiresti reageerivaks**. Hinnangud erinevatele omadustele on kõrged ning suurem osa keskmistest hinnangutest on üle 3,5 ehk siis ollakse väidetega pigem nõus ning sagedamini ka täielikult nõus.
- Vaid kolm väidet jäävad keskmisega alla 3,5 punkti. Teistest omadustest vähem omistatakse tugikeskustele **proaktiivsust, informatsiooni leitavuse tagamist ning kogukonnas/maakonnas nähtavust**. PPA annab tugikeskustele antud kolmes kriitilisemas aspektis kõrgemaid hinnanguid kui KOVi ja OA töötajad.
- Uurides **koostöö raskuste kohta**, on 75% koostööpartneritest vastanud, et neil **puudub raske koostöö kogemus** mõne naiste tugikeskusega. 11% toob välja, et raskusi esineb väga harva, ning samuti 11% mainib, et raskusi esineb pigem harva. Negatiivsemad hinnangud puuduvad. See näitab, et naiste tugikeskustega ei ole koostööpartnerite silmis raske koostööd teha ning ka üksikud raskused on pigem harv nähtus.
- Rääkides **heast koostöökogemusest**, on koostööpartnerid toonud välja mitmeid positiivseid kogemusi. Eelkõige kirjeldatakse seda, kui võrd **heatahtlikud ja abivalmis on tugikeskuste töötajad**. Ka naiste tugikeskuste lai teenustevalik on miski, mida koostööpartnerid näevad väga kasuliku ja olulisena. Koostöö on kerge, muredeta. **Kõigi osapoolte selge fookus on kannatanu ning tema abistamine**.
- **Koostöö edendamise võimaluste** kohta uurides on 40% vastanutest ühel meelel, et **ei oska koostööd edendada, kuna see on juba väga hea**. Kuna teadlikkus ei ole kõrge, siis tõenäoliselt ei oska koostööpartnerid laiemaid koostöövõimalusi näha.
  - Need, kes oskavad midagi välja tuua, mainivad eelkõige, kui võrd oluline on **pidev suhtlus** ja **kiire infovahetus**. Väga hinnatakse ka **ühiseid koolitusi ja kokkusaamisi**.
  - Kümnendik vastajatest sooviks rohkem informatsiooni naiste tugikeskuste võimaluste ja tegevuse kohta.
  - 4% sooviks enam austust ja usaldust üksteise vastu.

# Valim

Valimi suurus n = 73

















KOVİ töötaja	n = 39		53%
PPA töötaja	n = 15		21%
OA töötaja	n = 19		26%

28 lastekaitse(pea)spetsialisti, 7 sotsiaaltööspsialisti, 3 lastehoolekande spetsialisti ja 1 sotsiaalosakonna juhataja.

8 piirkonnapolitseinikku, 3 piirkonnavanemat, 2 noorsoopolitseinikku, 1 jaoskonna juht ja 1 vanemkorrakaitse ametnik.

18 Ohvriabi peaspetsialisti ja 1 Ohvriabi piirkonnajuht.

Vastajaid said vastata mitme tugikeskuse kohta. Kokku tuli tugikeskustele 76 vastust – neist enim MTÜ Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaigale (15).

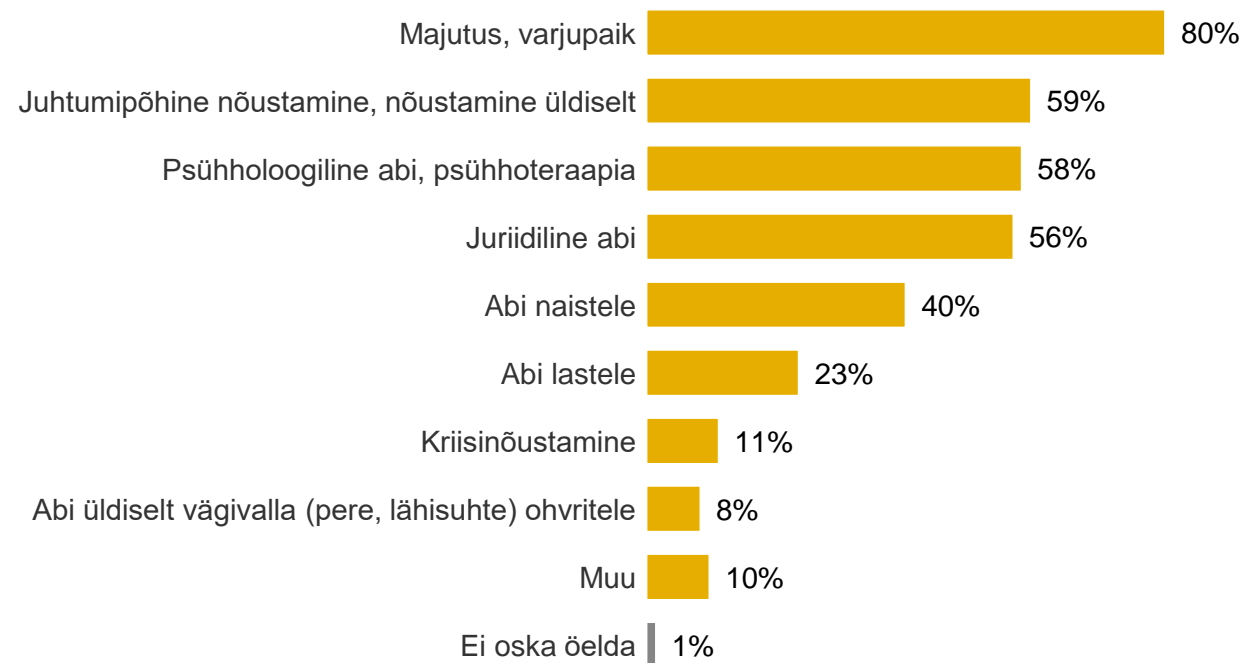
MTÜ Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik	n = 15		21%
MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus	n = 8		11%
MTÜ Saaremaa Naiste Tugikeskus	n = 7		10%
MTÜ Järvamaa Naiste Tugikeskus	n = 7		10%
ENVL Tallinna Naiste Tugikeskus	n = 6		8%
MTÜ Läänemaa Naiste Tugikeskus	n = 6		8%
MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus	n = 6		8%
MTÜ Jõgevamaa Naiste Tugikeskus	n = 5		7%
MTÜ Raplamaa Naiste Tugikeskus	n = 4		6%
MTÜ Tallinna Naiste Kriisikodu	n = 3		4%
MTÜ Läänemaa Naiste Tugikeskus	n = 3		4%
MTÜ Virumaa Naiste Tugikeskus	n = 2		3%
MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus	n = 1		1%
MTÜ Valgmaa Naiste Tugikeskus	n = 1		1%
MTÜ Viljandimaa Naiste Tugikeskus	n = 1		1%
MTÜ Võrumaa Naiste Tugikeskus	n = 1		1%

# Pakutavad teenused

Palun öelge, milliseid Teile teadaolevaid teenuseid (**tugikeskus**) pakub ning kellele need teenused mõeldud on?

Kõik vastajad, n = 73

## Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos



Eelkõige teavad naiste tugikeskuste koostööpartnerid seda, et tugikeskused pakuvad majutuse/varjupaiga teenust.

Pea võrdväärselt on mainitud ka juhtumipõhist nõustamist ning nõustamist üldiselt, psühholoogilist abi/psühhoteraapiat ning juriidilist abi.

Need, kes vastasid ka teenuse sihtrühma kohta, töid eelkõige välja, et teenused on mõeldud abi vajavatele naistele – nõnda vastas 40% koostööpartneritest. Neljandik mainis ka abi vajavaid lapsi. Seejuures 8% sõnas, et naiste tugikeskuste teenused on üldiselt perevägivalda ja lähisuhtevägivalda ohvrite abiks.

# Pakutavad teenused – vastused töökohtade lõikes

Palun öelge, milliseid Teile teadaolevaid teenuseid (**tugikeskus**) pakub ning kellele need teenused mõeldud on?

## Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos

























	Kõik vastajad n = 73	KOV-i töötajad n = 39	PPA töötajad n = 15	OA töötajad n = 19
Majutus, varjupaik	80%	72%	100%	79%
Juhtumipõhine nõustamine, nõustamine üldiselt	59%	59%	80%	42%
Psühholoogiline abi, psühhoteraapia	58%	59%	20%	84%
Juriidiline abi	56%	56%	20%	84%
Abi naistele	40%	31%	53%	47%
Abi lastele	23%	15%	27%	37%
Kriisinõustamine	11%	10%	0%	21%
Abi üldiselt vägivalda (pere, lähisuhte) ohvritele	8%	8%	20%	0%
Muu	10%	13%	0%	11%
Ei oska öelda	1%	3%	0%	0%

Erinevate töökohtade esindajate vastused peegeldavad hästi seda, milliste tegevustega on koostööpartnerid kaasatud või seotud.

# Viimane kokkupuude naiste tugikeskusega – vastused töökohtade lõikes

Millal Te viimati (tugikeskusega) kokku puutusite?

## Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos

	Kõik vastajad n = 73	KOV-i töötajad n = 39	PPA töötajad n = 15	OA töötajad n = 19
Viimase kahe nädala jooksul	 30%	 10%	 13%	 84%
Viimase kuu jooksul	 15%	 15%	 20%	 11%
Viimase kolme kuu jooksul	 7%	 8%	 7%	 5%
Viimase kuue kuu jooksul	 14%	 21%	 13%	0%
Viimase aasta jooksul	 18%	 23%	 27%	0%
Kuni kaks aastat tagasi	 14%	 21%	 13%	0%
Kauem aega tagasi	 3%	 3%	 7%	0%
Ei meenu	0%	0%	0%	0%

Vastused näitavad selgelt, et kohalike omavalitsuste ning Politsei- ja Piirivalveameti töötajate viimane kokkupuude tugikeskusega on esinenud väga erinevatel aegadel. Samas on Ohvriabi töötajad need, kelle viimane kokkupuude jääb peaaegu kõigil lähiminevikku.

Viimane kokkupuude naiste tugikeskusega on toimunud kolme kuu jooksul 33 protsendil KOVi töötajatest, 40 protsendil PPA töötajatest ning kõigil OA töötajatest antud uuringu valimist.

# Kokkupuute sagedus naiste tugikeskusega – vastused töökohtade lõikes

Kui tihti Te (tugikeskusega) tööalaselt kokku puutute?

## Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos

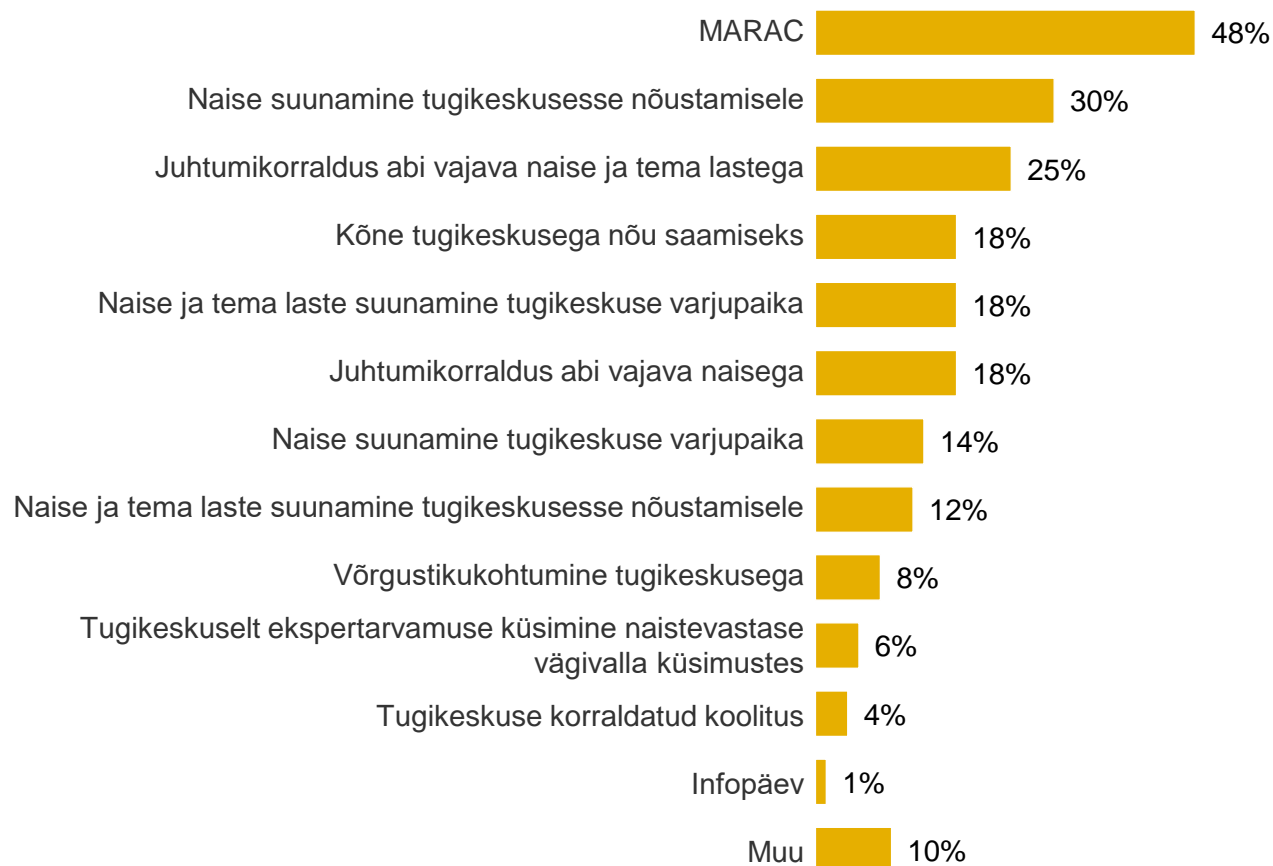
	Kõik vastajad n = 73	KOV-i töötajad n = 39	PPA töötajad n = 15	OA töötajad n = 19	
Mitu korda nädalas	7%	5%	0%	16%	Uurides täpsemalt kokkupuute sageduse kohta, eristuvad paremini erinevate töökohtade lõikes esinevad erinevused.
Umbes kord nädalas	14%	5%	0%	42%	Kohalike omavalitsuste töötajad puutuvad üldiselt naiste tugikeskustega kokku kas kord poole aasta jooksul või harvem.
Umbes kord kahe nädala jooksul	6%	3%	7%	11%	
Umbes kord kuus	15%	5%	20%	32%	Politsei- ja Piirivalveameti kokkupuuted esinevad variatiivsemalt, kuid üldiselt kõige sagedamini kord kuus, aga ka harvem kui kord poolaastas.
Umbes kord paari kuu jooksul	10%	13%	13%	0%	
Umbes kord kuue kuu jooksul	16%	21%	27%	0%	
Harvem	26%	41%	20%	0%	Ohvriabi töötajad on naiste tugikeskustega aktiivsemalt kokku puutunud. Sageduselt puutuvad töötajad naiste tugikeskustega kokku umbes kord nädalas, kuid mõned ka umbes kord kuus. Harvemini kokku puutunud töötajaid ei ole.
Ei oska öelda	4%	5%	7%	0%	

# Viimase kokkupuute eesmärk

Milles seisnes viimane kokkupuude? Palun vastake enim koostöös kokku puutunud tugikeskuse kohta.

Kõik vastajad, n = 73

## Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos



MARAC on peamiseks puutepunktiks koostööpartnerite ning naiste tugikeskuste vahel. Viimane kokkupuude on olnud MARAC-iga seotud pea pooltel vastanutest.

Samas on ka näha, et tihti seisneb kokkupuude enamast kui vaid ühest eesmärgist.

Veidi alla kolmandiku koostööpartneritest on naiste tugikeskusega viimati kokku puutunud naise suunamisel tugikeskusesse nõustamisele. Neljandik on ka läbi viinud juhtumikorraldust abi vajava naise ja tema lastega. Sh on ka eraldi juhtumikorraldus vaid abi vajava naisega, mida on maininud peaaegu viiendik vastajatest.

# Viimase kokkupuute eesmärk – vastused töökohtade lõikes

Milles seisnes viimane kokkupuude? Palun vastake enim koostöös kokku puutunud tugikeskuse kohta.

## Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos

	Kõik vastajad n = 73	KOV-i töötajad n = 39	PPA töötajad n = 15	OA töötajad n = 19	
MARAC	48%	41%	47%	63%	
Naise suunamine tugikeskusesse nõustamisele	30%	21%	27%	53%	
Juhtumikorraldus abi vajava naise ja tema lastega	25%	31%	27%	11%	
Kõne tugikeskusega nõu saamiseks	18%	15%	7%	32%	
Naise ja tema laste suunamine tugikeskuse varjupaika	18%	23%	13%	11%	
Juhtumikorraldus abi vajava naisega	18%	13%	7%	37%	
Naise suunamine tugikeskuse varjupaika	14%	18%	13%	5%	
Naise ja tema laste suunamine tugikeskusesse nõustamisele	12%	13%	13%	11%	
Võrgustikukohtumine tugikeskusega	8%	10%	0%	11%	
Tugikeskuselt ekspertarvamuse küsimine naistevastase vägivalda küsimustes	6%	8%	7%	0%	
Tugikeskuse korraldatud koolitus	4%	0%	13%	5%	
Infopäev	1%	3%	0%	0%	
Muu	10%	10%	7%	11%	

Märgitud on peamised puutepunktid vastava asutuse töötajate ning naiste tugikeskuste vahel, võrreldes teiste institutsioonide töökohtade esindajatega



## Väited naiste tugikeskuste kohta

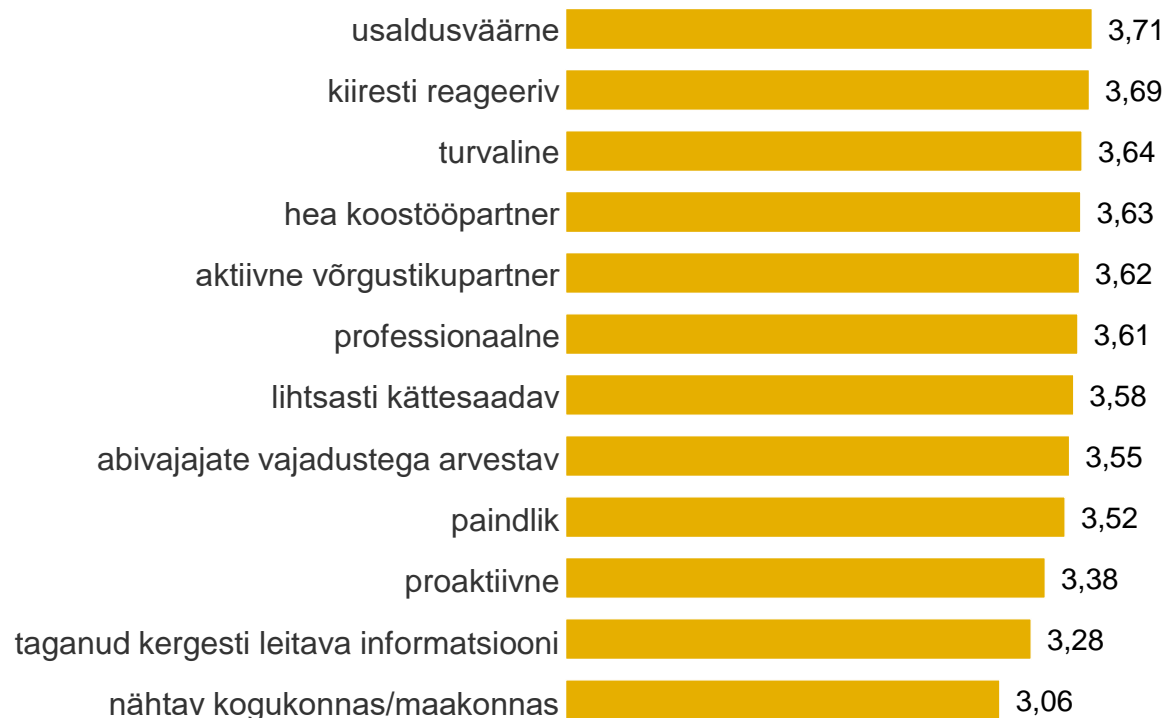
Millisel määral nõustute järgmiste väidetega (**tugikeskuse**) kohta, Teie koostöökogemust silmas pidades?

Kõik vastajad, n = 73

1 – ei ole nõus, 4 – täielikult nõus. Keskmised.

Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos

Tugikeskus on ...



Tugikeskuseid üldiselt peetakse eelkõige usaldusväärseks ning kiiresti reageerivaks. Üldiselt on hinnangud väidetele kõrged ning suurem osa keskmistest on üle 3,5 ehk siis ollakse väidetega pigem nõus ning sagedamini ka täielikult nõus.

Vaid kolm väidet jäävad keskmisega alla 3,5 punkti. Teistest omadustest vähem omistatakse tugikeskustele proaktiivsust, informatsiooni leitavuse tagamist ning kogukonnas/maakonnas nähtavust.

# Väited naiste tugikeskuste kohta – vastused töökohtade lõikes

Millisel määral nõustute järgmiste väidetega (**tugikeskuse**) kohta, Teie koostöökogemust silmas pidades?

1 – ei ole nõus, 4 – täielikult nõus. Keskmised.

## Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos

Tugikeskus on...	Kõik vastajad n = 73	KOVi töötajad n = 39	PPA töötajad n = 15	OA töötajad n = 19
usaldusväärne	3,71	3,68	3,77	3,74
kiiresti reageeriv	3,69	3,63	3,77	3,74
turvaline	3,64	3,60	3,85	3,58
hea koostööpartner	3,63	3,47	3,77	3,84
aktiivne võrgustikupartner	3,62	3,56	3,77	3,63
professionaalne	3,61	3,51	3,92	3,58
lihtsasti kättesaadav	3,58	3,49	3,62	3,74
abivajajate vajadustega arvestav	3,55	3,49	3,62	3,63
paindlik	3,52	3,49	3,77	3,42
proaktiivne	3,38	3,33	3,50	3,38
taganud kergesti leitava informatsiooni	3,28	3,19	3,43	3,33
nähtav kogukonnas/maakonnas	3,06	3,06	3,15	3,00

# Raskused koostöös – vastused töökohtade lõikes

Kui sagedasti on Teil tekkinud raskuseid koostöös (**tugikeskusega**)? *Skaala*

Palun kirjeldage tekkinud raskuseid koostöös tugikeskusega. *Avatud vastus*

Kõik vastajad, n = 73

## Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos

■ Üldse mitte ■ Väga harva ■ Pigem harva ■ Pigem tihti ■ Väga tihti ■ Ei oska öelda



$\frac{3}{4}$  koostööpartneritest ei koge kunagi raskuseid koostöös mõne naiste tugikeskusega. 11% mainib, et raskuseid esineb väga harva. Samuti 11% ütleb, et pigem harva. Negatiivsemad hinnangud puuduvad. See näitab, et koostöö naiste tugikeskusega sujub enamjaolt väga hästi ning probleeme esineb väga harva.

## Raskuste kirjeldused:

„Tugikeskused on ohvrile fokuseeritud (mis on nende rolli arvestades arusaadav), aga KOVi töötaja rollis tekitab probleeme.“

„Kahjuks olen märganud, et tugikeskuse töös kaovad väitlustes ära laste vajadused, keskendutakse vanemate vaidlustele.“

„Tugikeskuse töötajad näevad suures osas süüd ainult vastaspoolel.“

# Positiivsed kogemused koostöös

Kas Teil on olnud positiivseid kogemusi koostöös (**tugikeskusega**)? *Avatud vastus*

Kõik vastajad, n = 73

**Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos**

Koostööpartnerid näevad naiste tugikeskuste olulisust ühiskonnas ning toovad välja mitmeid häid, positiivseid kogemusi.

Eelkõige kirjeldatakse tugikeskuste töötajate abivalmidust ja heatahtlikkust. Ka lai teenustevalik on koostööpartnerite sõnul väga kasulik olnud.

Koostöö laabub kergelt ja muredeta. Fookuses on kannatanu ning tema abistamine.

*„Kindlasti on olnud, koostöö NTK-ga on olnud väga toetav ning edasiviiv, kannatanu huvidest lähtuv.“*

*„Saab hea kontakti kannatanutega, aitab koheselt esmavajaduste kättesaamisega.“*

*„Tugikeskus on andnud põhjalikku juriidilist abi, heal tasemel psühholoogiline nõustamine, vajadusel võrgustikus info jagamine.“*

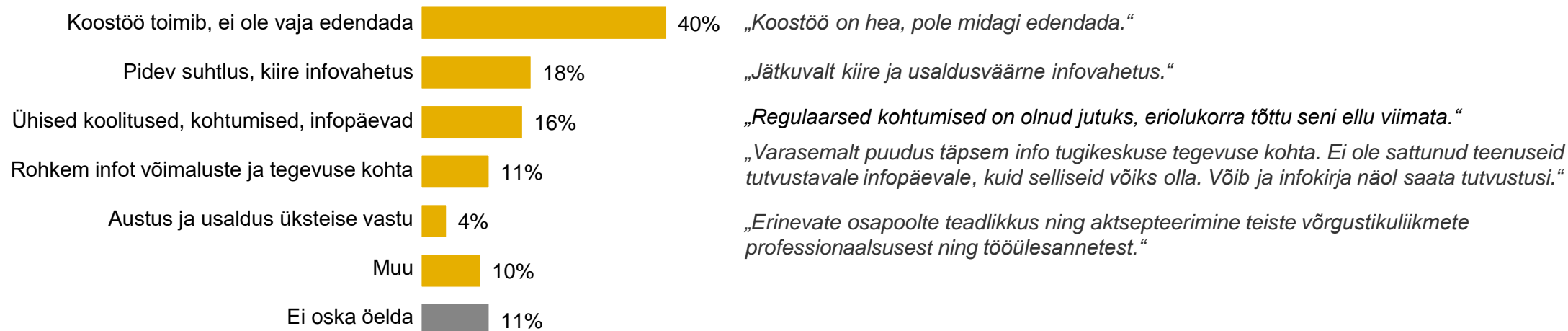
*„Vajadusel suhtleme telefonitsi ja saame koos mõelda, mis peret võiks aidata. Koostöö ka toetavate teenuste näol.“*

# Koostöö edendamise võimalused

Kuidas saaks tööalast koostööd Teie ja (**tugikeskuse**) vahel edendada? *Avatud vastus, kodeeritud*

Kõik vastajad, n = 73

Kõikide tugikeskuste kohta öeldud vastused koos



40% vastanutest mainib spontaanselt, et nad ei oska välja tuua midagi, mida koostöös edendada. Need, kes oskavad midagi välja tuua, mainivad eelkõige **pideva suhtluse ja kiire infovahetuse** vajadust ning **ühiste koolituste ja kohtumiste tähtsust**. Kümnendik mainis ka rohkemat infor naiste tugikeskuste võimaluste ja tegevuste kohta. 4% soovis enam austust ja usaldust üksteise vastu.

Lisad

# Projekti meeskond

## Uuringu eri etappides osalesid ja vastutasid:

Tellijapoolne kontaktisik:

Uuringu kava ja aruande koostaja:

Küsitluse koordineerija:

Programm ja andmetöötlus:

Graafilised tööd:

Toimetus:

Andrea Kink

Kaisa Esko

Kaja Ruuben, Margit Puskar

Olga Koslapova, Kalev Mitt

Kaisa Esko, Anastassia Lesment

Anne Tedder

## Kontaktinfo

Kaisa Esko

Projektijuht

Telefon: 626 8436

E-mail: [kaisa.esko@kantar.com](mailto:kaisa.esko@kantar.com)

## Kantar Emor

Telefon: 626 8500

Faks: 626 8501

E-mail: [emor@emor.ee](mailto:emor@emor.ee)

Aadress: Maakri 21, Maakri Kvartal, 10145 Tallinn