

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Sotsiaaltöö korralduse osakond

Heleen Kallaste

**JUHTUMIKORRALDUS PÄRNU NAISTE  
VARJUPAIGA TEENUSTE TAOTLEJATEGA:  
VÕIMALUSED JA PROBLEEMID**

Lõputöö

Juhendaja: Dotsent Marju Medar

Pärnu 2013

# SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	4
1. ÜLEVAADE VARJUPAIGATEENUSE OSUTAMISE VÕIMALUSTEST JA PROBLEEMIDEST EESTIS .....	8
1.1 VARJUPAIGATEENUSE OLEMUS JA AJALOOLINE TAUST .....	10
1.2 VARJUPAIGATEENUSE OSUTAMINE SIHTGRUPPIDELE .....	14
1.2.1. Lähisuhte vägivalla vormid ja ohvrite iseloomustus .....	16
1.2.2. Sotsiaalmajanduslike ja psühhosotsiaalsete probleemidega ning kodutud naised .....	19
1.3 JUHTUMIKORRALDUSE PÕHIMÕTTED VARJUPAIGATEENUSE KLIENTIDEGA NING VÕRGUSTIKUTÖÖ INTSITUTSIOONIDE JA SPETSIALISTIDE VAHEL .....	22
1.3.1 Juhtumikorraldus varjupaigateenuse taotlejatele .....	23
1.3.2 Võrgustikutöö institutsioonide ja spetsialistide vahel .....	25
1.4 NÕUDED VARJUPAIGATEENUSTE OSUTAMISEKS .....	28
1.5 PÄRNU NAISTE VARJUPAIK VARJUPAIGATEENUSE OSUTAJANA .....	29
2. UURIMUS JUHTUMIKORRALDUSEST VARJUPAIGATEENUSE TAOTLEJATEGA PÄRNU NAISTE VARJUPAIGAS .....	36
2.1 UURIMISPROBLEEMI SEADE, UURIMISEESMÄRK JA KÜSIMUSED .....	36
2.2 UURIMUSE LÄBIVIIMINE JA VALIM .....	37

2.2	UURIMISANDMETE ANALÜÜS .....	39
2.2.1	Teenuste osutamine Pärnu Naiste varjupaiga poolt: sihtrühmad, teenused, probleemid .....	39
2.2.2	Juhtumikorralduse rakendamine töös klientidega Pärnu Naiste varjupaigas	46
2.2.3.	Pärnu Naiste varjupaiga koostöö võrgustiku partneritega jt Eesti naiste varjupaikadega .....	48
2.2.4	Pärnu Naiste varjupaiga arengusuunad.....	55
2.3	ARUTELU JA JÄRELDUSED .....	56
	KOKKUVÕTE .....	64
	VIIDATUD ALLIKAD .....	67
	LISAD .....	71
	Lisa 1. Juhtumiplaan.....	71
	Lisa 2. Intervjuu küsimustik ( spetsialistid).....	76
	Lisa 3. Intervjuu küsimustik ( varjupaigategenusega kokku puutunud kliendid).....	80
	Lisa 4. Sotsiaaltöötaja-nõustaja ametijuhend .....	84
	Lisa. 5 Juhtumikorraldaja ametijuhend .....	86
	SUMMARY.....	88

## SISSEJUHATUS

Naistevastase lähisuhtevägivalla teemaga tegeletakse Eestis üle kümne aasta. Samas ikka leidub inimesi, kellele see valdkond on võõras ning on ametkondi, kes eitavad probleemi olemasolu. See on ka üks põhjustest, miks käesolevas töös on peamiseks uurimisprobleemiks Pärnu Naiste Varjupaigaga seotud tegevuse, sihtgrupi ja probleemide uurimine.

Teema on aktuaalne kuna varjupaiga teenused Eestis on alles arenev valdkond, eriti naiste varjupaikade vaatepunktist lähtudes. Lisaks on sellisele teemale pööratud avalikkuse poolt liiga vähest tähelepanu ning antud probleemiga tuleks rohkem tegeleda, et päästa vägivaldset elu elavate perede naised ja lapsed eluaegsest traumast või veel hullemastki.

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on analüüsida varjupaigateenuse osutamise probleeme ja võimalusi Pärnu naiste varjupaiga näitel ning juhtumikorralduse rakendamist töös klientidega.

Uurimuse kaudu otsitakse vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

- Kuidas, kellele ja missuguseid teenuseid varjupaik osutab ning missugused on peamised sellega seotud probleemid?
- Kuidas rakendatakse töös klientidega juhtumikorraldust?
- Kuidas tehakse koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonnaga, kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsusega jt teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonidega, sh teiste Eesti naiste varjupaikadega?
- Millised on Pärnu naiste varjupaiga arengusuunad?

Uurimus viidi läbi kvalitatiivse uurimusena. Andmeid koguti erinevate spetsialistide käest. Samuti ka naiste varjupaigas hetkel teenuseid kasutavate kui ka mõne aasta eest antud probleemidega silmitsi seisnud naiste käest. Andmete kogumine toimus intervjuu vormis, milleks olid eraldi koostatud küsimused nii spetsialistidele kui ka Pärnu Naiste varjupaiga teenustega kokku puutunud klientidele.

Töö koosneb kahest peatükist. Töö teoreetilises osas antakse ülevaade varjupaiga teenuse kui sellise ajaloost, olukorrast Eestis, kasutades näitena Pärnu Naiste Varjupaika ning töö uurimuslikus osas tuuakse välja erinevad spetsialistide ja varjupaiga teenuseid kasutavate naiste vaatenurgad ning tulemused. Töö uurimuse osas kirjeldatakse uurimiseesmärki ja –küsimusi ning uurimismeetodit ja analüüsitakse uurimisküsimustel baseeruvate teemade lõikes uurimistulemusi. Arutelu peatükis diskuteeritakse saadud tulemuste üle, tuuakse välja peamised uurimusel baseeruvad järeldused ning tehakse ettepanekuid varjupaigateenuste tõhustamiseks.

Töö kirjutamisel on lähtutud „Pärnu kolledži üliõpilaste kirjalike tööde juhendist“.

### **Lõputöös kasutatud mõisted ja lühendid:**

**Sotsiaalhoolekanne** - sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi osutamise või määramisega seotud toimingute süsteem. (Sotsiaalhoolekande seadus 2007)

**Varjupaigateenus** – Varjupaigateenuse osutamisel tagatakse abivajajale minimaalselt ööbimiskoht, pesemisvõimalus ja turvaline keskkond. Teenuse osutamise käigus tuleb pakkuda inimesele sotsiaalnõustamist ja teavet erinevate abisaamise ning toimetuleku parandamise võimaluste kohta. (Varjupaigateenus 2012)

**Lähisuhte vägivald** – Vägivalla all mõistetakse sageli ainult füüsilist vägivalda, kuid vähemalt lähisuhtevägivalla puhul on mõttekam käsitleda ühtlasi ka psüühilise vägivalla vorme, kuna üleminek ühest teiseks on sageli sujuv. Vägivallatsejad

kasutavad väga erinevaid tehnikaid (nt emotsionaalne, füüsiline ja seksuaalne väärkohtlemine, majanduslike piirangute seadmine). ( Mis on... 2013)

**Naiste varjupaik-** Naiste varjupaigad ning emade ja laste varjupaigad pakuvad vägivalda kogunud naistele (vajadusel koos lastega) turvalist pelgupaika pärast vägivallajuhtumit või vägivallaohu, vajadusel ajutist elupaika, psühholoogilist nõustamist ja kriisiabi, abi ametiasutustega suhtlemisel (nt politsei, sotsiaalosakond, ohvriabi), informatsiooni probleemi juriidiliste külgede kohta (nt lähenemiskeelu taotlemine, lahutamine, lapsega suhtlemis- ja hooldusõiguse määramine jms) ja sõltuvalt varjupaiga võimalustest juristi konsultatsiooni, tuge nn uue elu alustamisel (tugi eluaseme, töökoha leidmisel vms) lähtuvalt kliendi vajadustest. (Naiste varjupaigad 2010)

**Juhtumikorraldus-** Juhtumikorraldus on vajadustest lähtuv protsess, kus teenuste osutamise ja koordineerimisega tagatakse inimesele tema vajadustest lähtuv abi vältimaks psühhosotsiaalsete probleemide tekkimist ja süvenemist. (Juhtumikorraldus sotsiaaltöös 2009)

**Klient** – isik, kes on ise pöördunud või suunatud mõne spetsialisti poolt abi saamiseks kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja, sotsiaalkindlustusameti, tervishoiuorganisatsiooni või rehabilitatsiooniasutuse spetsialisti või töötukassa juhtumikorraldaja poole ning on spetsialistiga kokku leppinud edasise koostöö osas. Kliendiks võib olla nii täiskasvanud isik, kui ka alaealine laps ja/või tema pere/perelliige või lapse seaduslik esindaja, kes on ise pöördunud või suunatud abi saamiseks kohaliku omavalitsuse lastekaitse spetsialisti poole ning on lastekaitse spetsialistiga leppinud kokku edasise koostöö osas. (Juhtumikorralduse juhised 2012)

**Võrgustikutöö** - Võrgustikutööd võib defineerida kui inimestevahelist, organisatsioonidevahelist ning inimeste ja organisatsioonidevahelist koostööd, mille käigus omavahel kokku puututakse, suheldakse ning vajadusel sekkutakse inimeste ja/või organisatsioonide ellu ja tegevusse, et aidata neid kriisiperioodidel. Võrgustikutöös on kõik tegevused omavahel reaalses praktikas väga põimunud, st samaaegselt tegeletakse võrgustikus nii juhtumite lahendamise ja sotsiaalse võrgustiku kaasamisega kui ka ametlike ametnike võrgustike arendamisega, sh uute teenuste käivitamisega, projektitööga ja teenuste kvaliteedi tagamise küsimustega, samuti

spetsialistide koolitamisega ja kogukonna korraldustööga, et tagada piirkondade tasakaalustatud toimimine. ( Juhised juhtumipõhise... 2012:7)

# 1. ÜLEVAADE VARJUPAIGATEENUSE OSUTAMISE VÕIMALUSTEST JA PROBLEEMIDEST EESTIS

Varjupaigateenus on oma olemuselt väga tähtis sotsiaalhoolekande teenus ning vajab pidevat uuendamist ning muutmist kuna ka ühiskond muutub ning esmased vajadused ja probleemid osaliselt vahetuvad. Selleks et paremini mõista varjupaigateenust ei piisa ainult teadmisest, et see on peavarju pakkumine vajajatele. Seal on lisaks veel ka palju enamat.

Eesti Sotsiaalministeeriumi kodulehel on välja toodud erinevad varjupaigateenusega sarnased sotsiaalteenused, millest ainuüksi kindlasti ei piisaks. Siinjuures tuleks arvestada veel erinevaid turvakoduteenuseid, ohvriabi, juhtumikorraldust, erinevaid nõustamisteenuseid ning toetusi ( Sotsiaalhoolekanne 2013).

Tuginedes Euroopa riikide statistikale ilmneb, et lähisuhte vägivald ühiskonnas on nii rikaste kui vaeste riikide probleem. Paljudes Euroopa riikides (Saksamaa, Austria, Norra, jne.) on arenenud professionaalsem süsteem sekkumiskeskuste näol, mis tagab teenuste pakkumise järjepidevuse. Sekkumiskeskuste rahastamine tugineb nii riigi ja kohalike omavalitsuste ning fondide kaasabil. Sekkumiskeskustes toimib otsene koostöö politsei ning teiste tugistruktuuridega tagamaks naistele turvaline elu oma kodukohas, sellist asja siiski Eestis veel pole ning hetkel võib see olla ka üheks probleemiks, miks ei suudeta veel nii efektiivset toimivat võrgustikku luua läbi terve Eesti. ( Pärnu Naiste... 2010)



Lisaks sellele tuginedes Riigikogu Kantselei õigus- ja analüüsiosakonna artiklile perevägivallast näeb läbi erinevate jooniste, et Eesti on võrreldavatest 10st euroopa riigist esimene elu jooksul kogetud vägivallajuhtumite poolest ning teisel kohal viimase aasta jooksul kogetud vägivalla poolest. Võrreldakse riikidest: Eesti, Tšehhi, Leedu, Saksamaa, Taani, UK, Soome, Poola, Itaalia ja Šveits. Andmed ise analüüsimiseks on kogutud aastatel 2000-2009 sarnaste riikide enda poolt loodud küsitluste tulemused. (Perevägivald 2012: 2)

Samuti on antud artiklis välja toodud teinegi tabel, mis pärineb eurobaromeetrist ning väljendab suhtumist naiste vastu suunatud füüsilisse vägivalda. Sealsete tulemuste järgi on Eesti 28st riigist protsentuaalselt küsitluses eelviimane arvamusel, et füüsiline vägivald naiste vastu on väga tõsine probleem. (Perevägivald 2012:3)

Sellised tulemused on tegelikult heaks näiteks, kui suur on antud probleem Eesti ning ennetus ja teavitustööd on liiga vähe ning inimesed ei hinda selle probleemi suurust ja olemust piisavalt. Siiski on Eesti riik pidevas arengus ning eeskujuga võetakse ikka heaolumaadest Norrast, Rootsist ja ka mujalt, et kunagi mitte probleemidega esikohal olla vaid pigem seal viimaste seas.

Riigi enda poolseks probleemiks on aga korrektse regulatsiooni puudumine, kuidas täpselt kohalikud omavalitsused peaksid seda teenust osutama. Tuginedes Postimehe eelmisel aastal ilmunud artiklile on nii Indrek Tederil probleemi nägemisel oma seisukoht ning kindlasti vajaks üldine varjupaigateenuse süsteem üle vaatamist. (Õiguskantsler meenutas... 2012)

„Selle puudumise tagajärjeks on, et paljud omavalitsused pole eraldi reguleerinud ajutise peavarju ja/või varjupaigateenuse osutamisse puutuvat ning on jätnud selle teenuse pakkumisega seonduvad asjaolud teenuse pakkuja (kelleks võib olla ka eraõiguslik juriidiline isik) otsustada,“ kirjutas Teder. (Õiguskantsler meenutas... 2012)

„Mõned ajutist peavarju või varjupaigateenust pakkuvad kohalikud omavalitsused on aga iseseisvalt kehtestanud regulatsiooni kodututele vältimatute eluasemeteenuste ning sellega kaasnevate teenuste pakkumiseks. Sellised regulatsioonid on ebähtlased ning sageli sisaldavad või annavad teenuse osutajale õiguse kehtestada meelevaldseid piiranguid isikute põhiõigustele ja –vabadustele,“ põhjendas õiguskantsler probleemi. (Õiguskantsler meenutas... 2012)

Sellest saab tegelikult aimu kui suur on realselt varjupaigateenusega seotud probleemide tulv Eestis, ühelt poolt võimalused teenuse osutamiseks on loodud, kuid korrektset regulatsiooni mitte. Lisaks sellele pole ka loodud enamasti eraisikute ja MTÜ-de varjupaikade kohta piisavat reklaami ja infot, mis viib infosuluni ning abi mitte jõudmiseni inimestele.

## **1.1 VARJUPAIGATEENUSE OLEMUS JA AJALOOLINE TAUST**

Varjupaigateenuse osutamine on olnud Eestis võimalik üsna pikka aega alustades mõisaaegadest, liikudes läbi NSV ja lõpetades tänapäevaga. Tuginedes Eha Leppiku andmetele võib öelda, et esimesed andmed sihipärasest tegevusest Eesti- ja Liivimaal on 8-14nda sajandi kloostrite varjupaigad, seegid, hospitalid pidalitõbiste, süüfilisehaigetele, vigastele. Seegid on vanimad hoolekandeesutused Eestimaal, kus inimesed said peavarju ja tasuta toitu. Seek- põdurate maja, on aegade jooksul omandanud teise värvingu ja tähendab tänapäeval vaestemaja või vanadekodu. (Leppik 1995: 49)

Kirjalikud andmed esimesest Eestimaa hoolekande asutusest- Tallinna Püha Johannese leprosooriumist, rahvasuus Jaani seegist, pärinevad juba aastast 1237. Lisaks sellele

nimetatakse aastast 1334 esmakordselt Pühavaimu seeki, mis muutus pigem rahaliste teenuste osutajaks jõukamatele inimestele, et enda haigus-, vanadus- või invaliidsuspäevi seal veeta. ( Leppik 1995: 49)

Naised ise on aga rääkinud väärkohtlemisest ja kannatustest alates aastast 1405 kui Christine de Pizan kurtis aastal 1405 naiste raskete peksmiste ja paljude vigastuste kohta. Sellest edasi aastal 1848 rääkisid naiste Ameerika Ühendriikides meeste jõhkruusest ja hiljem samal sajandil aitas Susan B. Anthony põgeneda väärkoheldud naistel enda kuritarvitajate eest. (Brief history... 2013)

Liikudes edasi Eesti Vabariigi perioodile peatus senine loodud hoolekanne pea täielikult ning põhitähelepanu oli suunatud sõjatagajärgede all kannatajate seisukorra parandamisele. Järgmine hoolekandeseadus võeti vastu 1925ndal aastal, mis nägi ette hoolitsuse laste eest ja lastekaitse, hoolitsuse vigaste, raukade, alaliselt töövõimetute ning vangis oleva isiku perekonna eest. Hoolekannet või abi korraldas see omavalitsus, kelle piirkonnas abivajaja viibis. Esmase seaduse täiendatud versioon ilmus uuesti aastal 1935. Hakati koolitama sotsiaaltöötajaid ja riik hakkas hoolekandele kulutama ka arvestatavaid summasid. Üheks tähtsamaks Naiste Varjupaikade arenguga seotud eraorganisatsiooniks oli ka 1920ndal aastal loodud Eesti Naisliit. Aastaks 1940 oli hoolekande süsteem Eestis välja kujunenud. ( Leppik 1995: 52-53)

Eesti naisliit aga tegutses esialgu kuni aastani 1940 ning siis taasloodi aastal 1989 13ndal mail, pärast mida on tegemist olnud väga aktiivse liiduga. Eesti Naisliit on toetanud erinevate Naiste varjupaikade tegevust , millest rohkem on välja toodud nende kodulehel. Pärnu Naisliidu turvakodu „Maarjakodu“ toetuseks sai korraldatud heategevuskontsert juba aastal 1990 24.vebruar. Maarjakodu oli esimene selline asutus Eestis ning tegutseb tänapäevani. ( Eesti Naisliidu... 2011)

Üldiselt aga naiste varjupaigad ja probleemi teadustamine said maailmas hoo sisse aastatel 1960-1970 Inglismaal ja Ameerika Ühendriikides, kus kasvas hüppeliselt naiste poolne abi otsimine kogetud vägivalla ja teiste probleemide vastu. Esimene hästi

dokumenteeritud naiste keskus loodi Inglismaal Hounslows aastal 1971, kus said pelgupaiga koduvägivalda kogenud inimesed. Samal ajal aga toimus areng ka mujal maades ning regioonides, kus avati samuti naiste varjupaiku, kus põhiliselt saadi abi: füüsiliste vigastuste korral; emotsionaalset nõustamist nii vägivalla kui suhte lõpetamise jaoks; raskuste ületamiseks vägivallast põgenemisel ning uude ellu minemisel; lastega emadele varjupaiga andmist ning muude õigus-, sotsiaal- ja meditsiiniliste vajaduste korral. ( The history... 2013)

Aastatel 1970-1980 tehti märkimisväärne areng organisatsioonides ning teenuste arengus kogu Lääne-Euroopas, Põhja-Ameerikas ja Austraalias, eriti Inglismaal ning Ameerika Ühendriikides. ( *Ibid* 2013)

Aastatel 1980-2000 tekkis milleeniumi vahetuse eel ka arusaamine, et naiste vastane vägivald on naiste õiguste rikkumine ja selle probleemiga tuleb tegeleda, millest tulenevalt hakkas ka väga kiire naiste varjupaikade ja seal osutavate teenuste kasv. Siiski tulles tagasi tänapäeva, pole veel naiste varjupaigad piisavalt ohutud ja suure mahutatavusega ning ülemaailmne võrgustik küll areneb aga pole veel lõpule jõudnud. ( *Ibid* 2013)

Kõik hetkel Eestis toimivad naiste varjupaigad on loodud kodanikualgatuse korras. Neist esimene varjupaik loodi Tartus 2002. aastal. Järgmisena alustas 2005. aastal tegevust varjupaik Tallinnas. 2006. aastal avati naiste varjupaik Ida-Virumaal, 2007. aastal Lääne-Virumaal. 2008. aastal õnnestus avada koguni kolm uut varjupaika- Viljandimaal, Järvamaal ja Valgamaal. 2009. aastal lisandusid varjupaigad Raplamaal ja Pärnumaal. 2010. aastal käivitati Võru varjupaiga töö. Seni on nende tegevuse põhiliseks rahastajaks olnud Sotsiaalministeerium läbi Hasartmängumaksu Nõukogu. ( Naiste Varjupaigad 2013)

Ajalooliselt väljakujunenud tava kohaselt on sotsiaalpoliitika väljatöötamisel ja elluviimisel kandev roll avalikul sektoril. Abi andmisel lähtutakse subsidiaarsuse

põhimõttest, mille kohaselt avalikke kohustusi täidavad üldjuhul eelistatult kodanikule kõige lähemal seisvad võimuorganid ning esmalt rakendatakse abivajajale kõige lähemal oleva tasandi (esmatasandi) ressursse. Millest tulenevalt on peamisteks hoolekandeteenuste ja – toetuste osutajaks kohalik omavalitsus. (Sotsiaalhoolekanne 2013)

Hoolekandeline abi andmisel lähtutakse subsidiaarsuse põhimõttest, mille kohaselt avalikke kohustusi täidavad üldjuhul eelistatult kodanikule kõige lähemal seisvad võimuorganid ning esmalt rakendatakse abivajajale kõige lähemal oleva tasandi (esmatasandi) ressursse. Peamisteks hoolekandeteenuste ja – toetuste osutajateks on kohalikud omavalitsused. Kohaliku omavalitsuse poolt pakutud hoolekandeteenusteks on näiteks isikliku abistaja, tugiisiku, invatranspordi, elukoha kohandamise, turvakodu, varjupaiga, sotsiaaleluaseme, perekonnas hooldamise, sotsiaalnõustamise ja hooldusabi teenus. ( KOV teenused 2013)

Varjupaigateenuse osutamisel tagatakse abivajajale minimaalselt ööbimiskoht, pesemisvõimalus ja turvaline keskkond. Teenuse osutamise käigus tuleb pakkuda inimesele sotsiaalnõustamist ja teavet erinevate abisaamise ning toimetuleku parandamise võimaluste kohta. ( Varjupaigateenus 2013)

Kohustus tagada voodikoht tähendab, et isikule tuleb tagada voodikoha kasutamise võimalus. Pesemisvõimaluse tagamise kaudu antakse isikule võimalus hoolitseda isikliku hügieeni eest, vähendades seeläbi haigestumist, nakatumist parasiitidesse jne. Turvaline keskkond hõlmab endas kohustust tagada teenuse vahetus osutamiskohas personali olemasolu, kes on pädev tekkinud olukorda hindama ning vajaduse korral abi (kiirabi, politsei) kutsuma. Teenuse osutaja ja rahastaja võimalustest tulenevalt võib varjupaigateenuse raames pakkuda ka toitlustamist või toiduvalmistamise võimalust, pesupesemisvõimalust jne. ( *Ibid* 2013)

Varjupaigateenust võib osutada kas ainult öisel ajal või ööpäev läbi. Vaid öisel ajal pakutava varjupaigateenuse raames pakutakse abivajajatele ööbimisvõimalust,

võimalust hügieeni eest hoolitsemiseks ja võimalikult turvalist keskkonda. (Varjupaigategenus 2013)

Teenuse vajajate tervises seisundist tulenevalt võib teenuse osutamine olla korraldatud ka ööpäev läbi. Sellisel juhul peab olema tagatud toitlustamine või toidu valmistamise võimalus, pesu pesemise võimalus, vajaduse korral hooldus ja juurdepääs tervishoiuteenustele. (*Ibid* 2013)

Varjupaigategenust võib pidada kõige esmasemaks eluasemeteenuseks. Erinevalt turvakoduteenusest ei piiritleta teenuse sihtrühma kindlate tunnuste (laps, vägivallaohver) kaudu. Oma olemuselt on varjupaigategenus lühiajalisem, olles enam suunatud peavarjuprobleemi lahendamisele. (*Ibid* 2013)

Seega kuna varjupaiga teenus iseenesest on väga üldine ning esialgu oli ainult esmase peavarju saamiseks, siis nüüd on ajaga sinna juurde tulnud ka erinevad rühmateraapiad, turvakoduteenuse nimetus veel eraldi neile, keda on vääriti koheldud. Lisaks sellele erinevad nõustamised ja sotsiaalteenused. Kindlasti selle ajaga, mis Eesti Vabariigina on toimunud, on areng olnud üsna korralik, kuid leian, et varjupaiga teenuse juures ja olemusega võiks kohe kaasas käia hetkel enamuses vaid turvakodude juures pakutav nõustamisteenus, sest ka elus vääriti läinud inimesel on õigus saada sotsiaalset abi. Ehk on teda just ühiskonna poolt vääriti koheldud ning samahästi võiks liigitada ka ajutise peavarju vajamise turvakodu vajamisele ühiskonna karmi kriitika eest.

## **1.2 VARJUPAIGATEENUSE OSUTAMINE SIHTGRUPPIDELE**

Nagu ka eelnevast peatükist selgus, siis varjupaigategenust vajavad väga erinevad sihtgrupid, kelle vajadused lähtuvad nende läbielamisest. Kellele on vaja lihtsalt ajutist varjupaika, kasvõi ööseks või põgenemiseks vägivalla eest, siis selle jaoks on kodutute varjupaigad, päevakeskused, supiköögid, varjupaigad pikemaks ajaks. Sinna juurde

tulevad veel lastekodud, laste varjupaigad, naiste varjupaigad, meeste varjupaigad, üleüldised turvakodud suurema kriisi läbi elanutele.

Sotsiaaltöötaja kliendid nagu ka varjupaigateenust vajavad inimesed võivad olla kas omal soovil tulnud abiotsijad või sunniviisil suunatud. Nad võivad olla igast vanusegrupist, neil võib olla erinev etniline ja religioosne tagapõhi, nad võivad olla riigi rahvastiku kõigilt erinevatelt sotsiaalmajanduslikelt tasanditelt. Sotsiaaltöötajad teenindavad kliente, kelle funktsioneerimine ühiskonnas on kahjustatud kas ainult ajutiseks või pikemaks ajaks. Juhtumitöö meetodid on sotsiaaltöö vaieldamatult oluline osa, mis aitab ka varjupaigateenuse klientidel enda raskustest välja tulla. (Sergo 1995: 101-102)

Varjupaigateenuse sihtgrupina osutatakse seda teenust nii alalise elukoha kasutamise võimaluseta isikutele kui ka vältimatu abi raames ööbimiskohta vajavatele isikutele. Teenuse vajajaks võib olla näiteks inimene, kes on bussist maha jäänud ning kellel puuduvad vahendid hotellis ööbimiseks, või inimene, kelle kodu on õnnetuses hävinud ja kohalikul omavalitsusel pole talle muud ajutist elamispinda pakkuda. (Varjupaigateenus 2013)

Tegelikult võib varjupaigateenuse sihtgruppi kuuluda igäüks. Siiski on tegureid, mis aitavad paremini välja tuua, miks ja mis põhjustel üks või teine inimene varjupaigateenust vajab. Mõnel inimesel on eeldused lapsepõlves kogetu põhjal ja mõnel teisel jälle just läbi elatud trauma või kriis. Kunagi ei tea millal keegi võib mõnda nn. suurema varjupaigateenust vajava riskiastmega gruppi sattuda.

### 1.2.1. Lähisuhte vägivalda vormid ja ohvrite iseloomustus

Varjupaigategenust vajavad ka lähisuhtevägivalda all kannatavad inimesed, kelle majanduslik seis ei võimalda eraldi elama minemist päeva pealt ning ainuke võimalus on pageda varjupaika lootes seal järjele saada ja turvalisust leida vägivaldse teise poole eest. Lähisuhte vägivalda käsitletakse kui vägivalda pereliikmete ja lähisugulaste vahel. Levinumateks lähisuhte vägivalda ilminguteks on abikaasa, elukaaslase, laste ja vanavanemate omavaheline väärkohtlemine. ( Lähisuhte vägivald 2011)

Eestis on pere- ja lähisuhte vägivallast avalikult rääkima hakatud viimase 10 kuni 15 aasta jooksul. Tasapisi tuleb siiski mõistmine, et koduseinte vahel toime pandavad “vägiteod” pole vaid ohvri ja tema piinaja vahelised asjad, vaid probleem vajab riigi sekkumist. ( *Ibid* 2011)

Lääne prefektuuri korrakaitsebüroo ennetusteenistuse ülemkonstaabel Alar Abel rääkis 2007.-2009. aasta politseistatistikale tuginedes, et keskmiselt toimus Lääne prefektuuri territooriumil 75 lähisuhte vägivalda juhtumit kuus, Pärnus kõige rohkem: 1,1 juhtumit päevas. Kokku on sel ajavahemikul Pärnumaal registreeritud 981 lähisuhte vägivalda juhtumit. Neist 379 seoses peres kasvavate lastega, kus 56 peres kasutati otsest vägivalda lapse suhtes. ( *Ibid* 2011)

2010. aastal registreeriti Pärnumaal 204, tänavu nelja kuuga 67 lähisuhte vägivalda juhtumit. ( *Ibid* 2011)

Abeli sõnutsi on politsei eesmärk eelkõige inimese elu, turvalisuse ja vara kaitse, sotsiaalsete probleemidega tegelemine jääb ohvriabi ja sotsiaaltöötajate pärusmaaks. ( *Ibid* 2011)

“Lastega juhtunud intsidentide info antakse 100 protsenti edasi lastekaitsetöötajatele või nende puudumisel omavalitsuse sotsiaaltöötajatele,” kõneles Abel. “Ohvriabi



tegeleb juhtumiga edasi vaid siis, kui inimene ise selleks nõusoleku annab.” ( Lähisuhte vägivald 2011)

Statistikas märgitakse veel, et enamik lähisuhte vägivalda juhtumitest leiab aset pärast tööpäeva lõppu ja nädalavahetustel. 90 protsendil juhtudest on kannatanu naine, kümnel protsendil juhtudest mees (seda nii täiskasvanute kui alaealiste hulgas). Vägivalla toimepanijatest on alkoholijooobes umbes 80 protsenti, vägivalda ohvritest 30 protsenti. ( *Ibid* 2011)

Sagedaseks nähtuseks on see, et vägivalda all kannatajal aitab kriisi üle elada varjupaik. Politseis registreeritud lähisuhte vägivalda juhtumitest on 2011. aastal 15,7 protsendi toimepanijate suhtes alustatud kriminaalmenetlust, neljal protsendil juhtudest väärteomenetlust. ( *Ibid* 2011)

Lähisuhte vägivald ei pruugigi alati olla ainult füüsiline, tegemist võib ka olla vaimse ahistamisega või muude faktoritega. Vägivald jaguneb iseenesest veel omakorda erinevatesse gruppidesse ning pole üldse alati nii kergesti määratletav.

Lisaks sellele vaikivad lähisuhtevägivalda all kannatavad naised sageli oma probleemist, kuna nad ei saa kindlad olla, kelle poolele ühiskond asub. Tihti ei tunnista koduvägivalda üldse võrreldavaks nt tänava-vägivallaga, mida sageli peetakse tõsisemaks ehk tõeliseks kuriteoks. Lähisuhtevägivalda probleemide puhul tuleb eelkõige lähtuda naise subjektiivsest läbielamisest, hirmust ja abitusest, mida ta oma konkreetse partnersuhte tõttu tunneb, mitte nn objektiivsetest näitajatest, kaalutlustest, kas mees üldse oma ähvardust tõsiselt mõtles, või kas need löögid ikka olid nii jubedad nagu naine kirjeldab. ( Mis on... 2013)

Paljud naised leiavad ka, et emotsionaalselt halba kohtlemist on raske määratleda või sellest isegi rääkida. Sageli nad kahtlevad, kas emotsionaalne vägivald on üldse tõsine probleem, sest seda ei saa näha nagu kriimustusi või murtud luid. Teisalt on emotsionaalselt halvasti koheldud naised aga seisukohal, et üks suurimatest

probleemidest, millega nad silmitsi seisavad, on just see, et teised võtavad harva seda probleemi tõsiselt. (Emotsionaalne vägivald 2013)

Tuginedes justiitsministeeriumi artiklile, siis on paarisuhet veel lisaks füüsilisele ja emotsionaalsele vägivallale ka seksuaalne vägivald ja majanduslik vägivald. Millest seksuaalse vägivalla korral on tegemist igasuguse seksuaalse sisuga käitumisega, mille kaudu kontrollitakse, manipuleeritakse või alandatakse teist inimest. Majandusliku vägivalla korral aga kontrollib vägivallatseja partneri raha kasutamist või partnerile kuuluvaid materiaalseid ressursse. (Vägivalla liigid 2011)

Lisaks sellele, et vägivalda liigitatakse emotsionaalseks, füüsiliseks, seksuaalseks ja majanduslikuks, eristatakse lähtuvalt vägivalla toimumise kontekstist ja iseloomust veel selle tüüpe. Vägivald teise inimese suhtes võib laias laastus olla kahesugune: ekspressiivne ja instrumentaalne. Ka lähisuhtevägivalla võib liigitada ekspressiivseks ja instrumentaalseks:

- **Ekspressiivne vägivald** tuleneb konfliktidest ja puudulikust probleemide lahendamise oskustest. Ajendajaks võivad olla ärevuse ja viha purse, psüühiline pingeseisund ja/või lahendamata probleemid;

- **Instrumentaalne vägivald** on ajendatud kontrolli- ja võimuvajadusest. Vägivaldne käitumine on võimu ja kontrolli rakendamise vahend, mida kasutatakse selleks, et pärssida oma võimu ja kontrolli kaotamise tunnet ning taastada võim. Instrumentaalne vägivald kasvab aja jooksul, on harva vastastikune ja võib tuua kaasa tõsiseid tagajärgi. (*Ibid* 2011)

Sellest tulenevalt võib lähisuhtevägivald olla väga erinevalt mõistetav ning igale inimesele ei pruugi pähegi tulla, et tegelikult see, kui kogu raha on koguaeg ühe inimese käes ja endale ostetakse kõiksugu asju ning paarilisel ei lubata endale ühte šokolaadigi osta, siis tegemist on samuti juba vägivallaga. Lisaks sellele tuleks lähisuhtevägivallas olla väga tähelepanelik, kuna algne süütum majanduslik vägivald võib kiiresti muutuda siiski ka füüsiliseks ja siis on tagajärjed juba palju hullemad ja raskemini lahendatavad.

## 1.2.2. Sotsiaalmajanduslike ja psühhosotsiaalsete probleemidega ning kodutud naised

Selliste probleemidega inimesi on tänapäeval järjest rohkem kuna elatakse üle enda võimete, võetakse laene, mis omakorda võivad viia kodu kaotuseni ning suurte rahaliste raskusteni. Samuti psühhosotsiaalsete probleemidega naiste osakaal on kasvanud just stressi ja pingete tõttu nii tööl kui kodus.

**Psühhosotsiaalsete probleemidega naised.** Selliseid naisi viibib igal pool ümbruses tegelikult palju rohkem kui esmapilgul arvatagi oskaks. Mingil määral on võimalik eelnevalt ohtu märgata ja tegeleda ennetustööga, kuid enamasti jäävad paljale silmale sellised väiksemad märgid teadustamata.

Psühhosotsiaalsete ohuteguritena mõistetakse aspekte, mis võivad aja jooksul põhjustada muutusi töötaja psühholoogilises seisundis. Nende hulka kuuluvad nii monotoonne töö, töötaja võimetele mittevastav töö kui ka kõik muu tööga seotu, mis töötaja vaimset ja füüsilist tervist mõjutab. ( Psühhosotsiaalsed ohutegurid 2013)

Psühhosotsiaalsed ohutegurid on need töökorralduse, juhtimise ja töökeskkonna sotsiaalse konteksti aspektid, mis võivad tekitada töötajale psühholoogilist või füüsilist kahju. Seega võib psühhosotsiaalseks ohuteguriks olla näiteks vahetustega töö, mis ei võimalda perele piisavalt aega pühendada, otsustamisprotsess, mis ei kaasa töötajaid neid mõjutavate otsuste tegemisse, aga ka närviline klient, kes oma pahameele töötaja peale välja valab – stressorid, mis tugeva või pikaajalise mõju korral mõjutavad tervist. (*Ibid* 2013)

Psühhosotsiaalsete ohutegurite liigitusi on mitmeid, põhinedes nii töö sisul, töökeskkonnal kui ka inimestevahelistel suhetel. Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse Ameti (HSE) juhtimisstandarti liigitus on selline:

- töötajale esitatavad tööalased nõudmised ületavad tema võimalused nendega toime tulla (nt ebapiisavad oskused tööülesannete täitmiseks või puudulikud ressursid eesmärkide saavutamiseks);
- töötajal ei ole võimalik oma tööd piisavalt mõjutada (nt võimetus määrata oma töötempot või otsustada, kuidas oma tööülesandeid täita);
- probleemide korral ei saa loota juhtide või kaastöötajate abile ja toetusele;
- tööalased suhted on pingelised (nt tööalane kiusamine või selle tunnistajaks olemine, vägivaldaga ähvardavad kliendid);
- esineb rollikonflikt, töötaja ei tea täpselt, mis on tema kohustused ja vastutus, tööülesanded on vastukäivad, töö seos ettevõtte üldiste või inimese isiklike eesmärkidega on ebaselge;
- organisatsioonis valitseb ebakindlus, töökorralduse muutmisesse ei kaasata töötajaid ning ei anta piisavalt infot selle kohta, mida muutused kaasa toovad. (Psühhosotsiaalsed ohutegurid 2013)

Nagu näha võib psühhosotsiaalse probleemi tekkimine tabada igat naist alustades ületöötamisega, kuna iga päev on vaja teha ületunde, kodus ootavad lapsed kellega on vaja õppida koos ning trennidesse vedada. Lisaks sellele on veel poole kohaga ka teine töö, sest mees, kes laste juurest on jalga lasknud, ei maksa elatist. Selliseid näiteid võib tänava peal liikudes pidevalt kuulda või näha. Muidugi ei ole psühhosotsiaalsed probleemid seotud vaid kodu või tööga, vaid ka ümbritseva keskkonnaga kasvõi tennis või poes käies, kunagi ei tea mis võib olla antud probleemi tekkimise konkreetne allikas.

**Sotsiaalmajanduslike probleemidega naised.** Sotsiaalmajanduslikud probleemid on tihti suured mõjutajad, miks üks või teine naine satub raskustesse. Sotsiaalmajanduslikud probleemid on need probleemid, millel on negatiivne mõju inimese majanduslikule aktiivsusele. Sotsiaalmajanduslikeks teguriteks saab lugeda: puuduliku haridustaseme, kultuurilise diskrimineerimise, usulise diskrimineerimise, ülerahvastatuse, tööpuuduse ning korrupsiooni. ( What are... 2013)

Kahjuks tihti sellistes raskustes naised vajavad varjupaigateenust, et uuesti jalad alla saada või vaimselt piisavalt tugevaks saada, et uuesti elule vastu astuma hakata. Mõnel sellisel juhul osutatakse nendele naistele vältimatut abi.

**Kodutud naised.** Kui sotsiaalmajanduslike probleemidega naistele on mõnel juhul vaja vältimatut abi, siis kodututele naistele on see vajadus veel suurem. Kodutud on tegelikult ka väljatoodud sihtgruppidest üks raskemaid, kuna nad on mõnel juhul kaotanud usu, et suudavad ise toime tulla. Paljudel juhtudel on tegu õpitud abitusega, mis tähendab, et tegu on seisundiga, milles loom või inimene, olles pandud eelnevalt ebameeldivasse keskkonda, mida ta oma käitumisega ei saa mõjutada, ei muuda oma käitumist ka siis, kui keskkonnatingimused on muutunud selliseks, kus tal oleks võimalik ebameeldivust vältida. Sealjuures on õpitud abituse kujunemisel olulisem keskkonnatingimuste kontroll, mitte ebameeldivuse määr. Õpitud abituse teooria kohaselt võib kliiniline depressioon tuleneda tajutud kontrolli puudumisest keskkonna üle. ( Õpitud abitus 2013)

Sellest võib järeldada, et varjupaigateenuse sihtgruppe on erinevaid, kuid neid kõiki ühendab mingisugune sotsiaalne probleem. Mõnel juhul on selles kodus vägivallatsev mees, teisel juhul hoopis elukoha kaotus. Samas võib tegu olla ka lihtsalt elule jalgu jäänud inimesega, kes ühel hetkel jääb ilma enda perest, kaotab töö, ei suuda enam maksta korteriüüri ning lõpetab seetõttu tänavatel. Selliste inimeste uuesti rajale aitamisel on varjupaigateenusel väga suur ja tähtis roll.

### **1.3 JUHTUMIKORRALDUSE PÕHIMÕTTED VARJUPAIGATEENUSE KLIENTIDEGA NING VÕRGUSTIKUTÖÖ INTSITUSIOONIDE JA SPETSIALISTIDE VAHEL**

Varjupaiga teenuse klientidega koostatakse vajaduse tekkimisel tuginedes Pärnu Naiste varjupaigas praktiliselt oldud ajal kogetule juhtumiplaan, mille esmane osa on kliendi vajaduste kaardistamine ning edasiste teenuste vajaduste selgitamine. Mõnele kliendile oleks vaja ainult ajutist varjupaika kuni saab enda vägivaldse mehe eest uue korteri, mõnel teisel jälle on vaja enamasti juriidilist abi. Pärast juhtumiplaani koostamist on vastavalt kirjapandud tegevustele vaja teostada järelvalvet ning vajadusel seda plaani muuta.

Selleks, et mõni abivajaja, kes ise seda saama ei tule, jõuaks vajaliku teenuseni, peaks seda suunama kohalik omavalitsus. Näiteks seal töötav sotsiaaltöötaja või politsei, kes selles piirkonnas tegutseb.

Vastavalt sotsiaalministeeriumi sätetele on varjupaiga teenuse saamiseks suunamisel õigus isikul pääseda varjupaigateenust saama nii kohaliku omavalitsuse suunamisega, teiste isikute tooduna või suunatuna kui ka ise tülles. Tavapärast jõuab isik varjupaika iseseisvalt, st pöördub õhtusel ajal varjupaigateenuse osutaja poole ja palub öömaja. Otsuse tema vastuvõtmise kohta teeb sellisel juhul teenuse osutaja, mitte kohaliku omavalitsuse töötaja. (Varjupaigateenus 2013)

Teenuse osutamise alustamisel teavitatakse isikut suuliselt või kirjalikult tema õigustest ja piirangutest teenuse saamise ajal, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, kui isik on võimeline öeldut või loetut mõistma. Kui isik ei ole võimeline öeldut või loetut

mõistma, teavitatakse isiku õigustest ja piirangutest, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, isiku seaduslikku esindajat. (Varjupaigateenus 2013)

### **1.3.1 Juhtumikorraldus varjupaigateenuse taotlejatele**

Juhtumikorraldus sattus Eesti sotsiaal- ja tööturusteemise praktikute tähelepanu fookusse alates 2004. aastast eelkõige uute hoolekande ja tööturumeetmete kontseptsioonide tõttu, mille kandev põhimõte on individuaalne lähenemine kliendile. Vajaduse juhtumikorralduse järgi oli tinginud mittetäielik teenuste võrk, kus teatud teenused ei ole kõikidele klientidele kättesaadavad või puuduvad täiesti. ( Kiis 2006: 3)

Alates juhtumikorralduse fookusesse sattumisest on seda meetodit proovitud pidevalt täiendada ja arendada, kuni saab kokku täiusliku kavandi selleks, kuidas ja mis juhtumikorralduses teha tuleks. Muidugi on juhtumikorralduses kõige olulisem individuaalne lähenemine kliendi juhtumile, kuid ilma konkreetsete struktuuride ja näidisteta oli seda raske teha.

Üheks suureks abiks Eesti sotsiaalteenuste vallas on eelmisel aastal valminud juhised juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamiseks. Juhised on koostatud eesmärgiga toetada juhtumipõhise võrgustikutöö tegemise praktikat sotsiaalspetsialistide hulgas, kujundada ja toetada erinevate sotsiaalkaitse tasandite ja valdkondade professionaalset koostööd töös klientidega ning edendada klientide kaasamise tava juhtumikorralduse protsessis. Lastekaitsetöötajale suunatud juhiste osa on täpsustamisel ja lisatakse novembris.

Juhised töötati välja TÜ Pärnu kolledži poolt 2012. aastal Sotsiaalministeeriumi tellimusel.

Juhiste väljatöötamise vajadust kinnitas Sotsiaalministeeriumi ja Justiitsministeeriumi tellimusel 2011 a. aprillis KPMG Baltics OÜ poolt valminud uuringu „Kliendikeskne

esmatasandi juhtumitöö ning juhtumikorraldus sotsiaalkaitse tervikliku koostoime tagamisel“ tulemus. ( Juhtumikorraldus 2013)

Vastavalt koostatud juhisele tuleks esmaselt juhtumikorraldajal pärast vajaduse välja selgitamist anda hinnang kliendile. Seejärel tuleks planeerida hinnatud olukorra parandamiseks ette võetavad tegevused ning sõlmida nende osutamiseks kokkulepped nii abiosutaja kui kliendiga. Pärast tegevuskava paika panemist koostatakse juhtumiplaan, tuginedes konkreetse kliendi vajadustele ning kohustades kõiki osapooli sellest kinni pidama. Edaspidi viiakse koostatud tegevuskava ellu ning jälgitakse selle tegevust, vajadusel koordineeritakse ka abiosutajate tegevust, lepitakse kliendi ja abiosutaja vahel kokku kohtumisi ning tehakse kõik, et tegevuskava läheks ilusasti plaanipäraselt. Hiljem hinnatakse koostatud tegevuskava tulemuslikkust ning vastavalt sellele tehakse põhjendatud otsus edasise tegutsemise osas. Mõnel juhul võib jätkata eelnevalt koostatud tegevuskava, teisalt tuleb ehk hoopis uus tegevuskava koostada. Kõik see sõltub kliendist ja tema tahtest, sest kergemate klientide puhul on võimalik ka kohe edasi liikuda järgmisesse faasi, milleks on juhtumi lõpetamine. Antud faas on oluline ka kliendile, et tema oleks valmis tegevuse lõpetamiseks ning iseseisvalt edasi liikuma. Mõnel juhul aga võib tekkida juhtumi lõpetamisel vajadus anda juhtum hoopis üle teisele spetsialistile ning sel juhul suhtlevad juhtumikorraldaja ja antud spetsialist ning vahetavad infot mida ja kuidas tuleks edasi toimida. ( Juhtumikorralduse juhised 2012)

Sellest tulenevalt tuleb võtta iga juhtumit individuaalselt ning tuginedes tegutsemise kavale muuta ja parandada plaane ning üldist juhtumiplaani, kuna iga kliendi juhtum on erinev. Samuti igal juhtumil on ka erinevad tegurid, mis lõpptulemust mõjutavad.



### 1.3.2 Võrgustikutöö institutsioonide ja spetsialistide vahel

Naiste varjupaikade töö on osa erinevate institutsioonide ja teenusepakkujate võrgustiku tööst ja väärkoheldud naist saab ainult sel juhul tõhusalt toetada, kui kõik võrgustiku liikmed on teadlikud lähisuhtevägivalla dünaamikast. ( Juhised Naiste... 2004:84)

Võrgustikutöös kasutatakse kliendikeskset ja perekeskset lähenemist, mis tähendab, et kliendi probleemide lahendamise kaasatakse nii klient kui vajadusel ka tema lähedased. Võrgustiku liikmed töötavad perega alates sellest, kus tuleb otsustada kas kaasata perekond või mitte ja missuguses protsessi faasis on õigem perekonda kaasata. ( Juhised juhtumipõhise... 2012:7)

Perekond võib otseselt mõjutada kliendi valmisolekut oma probleemide lahendamisel ning seetõttu on vajalik võrgustikutöös töötada koos pere teiste liikmetega. Nii kliendi kui tema perega töötamisel on vajalik saavutada usaldussuhe, olla oma tegevuses ja suhetes perega aus ning positiivne. Töötamisel 8 perekonnaga on vaja arvestada pere kultuurilist tausta ning seda juba planeerimisprotsessis, näiteks saada teavet eelinformatsiooni kogumisega, koduküllastustega, erinevate protokollidega tutvumise kaudu või kasutada kultuuriliselt asjakohast tugiisikut. ( Juhised juhtumipõhise... 2012:7)

Võrgustikutöös on vajalik kõigepealt läbi mõelda, missuguses valdkonnas on vajalik võrgustikutöö käivitada ning seejärel kutsuda kokku inimesed ja organisatsioonid, kes võiksid olla sellest huvitatud. Nt võrgustikutöö noorte õigusrikkujatega eeldab, et nende probleemide lahendamisel töötavad koos piirkondlik kriminaalhooldustalitus, KOV-, haridusasutused ja alaealiste komisjon regioonis, noortele õigusrikkujatele teenuseid osutavad MTÜ-d ja eraorganisatsioonid ning ka ettevõtjad, kes on valmis neid noori tööle võtma. Või nt eakate ja erivajadustega inimeste toetamisele orienteeritud võrgustikutöö eeldab, et nende probleemide lahendamisel töötavad koos piirkondlik

SKA, vastava regiooni KOV-d, eakatele ja erivajadusega inimestele teenuseid osutavad MTÜ-d ja eraorganisatsioonid ning ka ettevõtjad, ja haridusasutused, kes on huvitatud tööst nende sihtrühmadega. ( Juhised Juhtumipõhise... 2012:7)

Võrgustiku moodustavate osapoolte vahel sõlmitakse kirjalik leping, kus on täpselt fikseeritud võrgustiku tegevused ja sihtrühmad, kellele tegevus on suunatud, võrgustiku toimimise kord ja reeglistik, samuti võrgustiku finantseerimine, võrgustiku partnerite õigused ja kohustused ning tegevuse oodatavad tulemused. Kirjalik kokkulepe on vajalik, et kokku leppida nii finantseerimispõhimõtetes kui ka töökorras, et tagada klientide õiguste kaitse ja konfidentsiaalsus ning seadusest lähtuv dokumendihaldus võrgustikus. ( Juhised juhtumipõhise... 2012:7)

Peale võrgustiku koostöökokkuleppe sõlmimist määrab/valitakse iga partner oma esindaja(d), kes hakkavad partnerorganisatsiooni reaalses võrgustikutöös esindama ja selles osalema. Neist partnerorganisatsioonide poolt määratud/valitud isikutest moodustub võrgustiku koostöökogu, kelle ülesandeks on selle võrgustiku töös osaleda vastavalt vajadustele ja kokkulepitud reeglite kohaselt. (Juhised juhtumipõhise... 2012:7)

Nii koostöökogu kui meeskonna kohtumiste läbiviimise eesmärgiks on klienditöö ja teenuste arendamise protsesside juhtimine võrgustikus eesmärgiga tagada elanike igapäevaeluga toimetulek ja heaolu võrgustikutööd puudutavas regioonis. Võrgustiku koostöökogus arutatakse nii juhtumikorraldusliku klienditööga ja teenuste arendamisega seotud küsimusi kui ka võrgustiku toimimise ja finantseerimisega seotud küsimusi laiemalt. Koostöökogu võib koguneda kord kvartalis või vastavalt vajadusele ka vähem või rohkem. Meeskondades, kus osalevad vaid konkreetsete juhtumitega seotud spetsialistid, toimub peamiselt juhtumikorralduslik klienditöö ja seetõttu otsustatakse meeskondades nii tööjaotus kui kogunemise sagedus vastavalt vajadusele. ( *Ibid* 2012)

Võrgustikutöös on tähtis koostöö teiste erialade esindajatega, probleemide analüüsimine ja kirjeldamine ning võimalike lahenduste leidmine. Seejuures on tegemist lahenduskäikudega, milleni pole võimalik jõuda, jäädes ühe organisatsiooni raamidesse. Võrgustikutöös on üks peamiseks töövormiks võrgustiku koostöökogu ja koostöökogul baseeruvate meeskondade tegevus. ( Juhised juhtumipõhise... 2012:7)

Võrgustikutöö efektiivseks tegevuseks on vaja ka arvestada oma valdkonna inimestel erinevaid viise ja mooduseid vastastikuste kontaktide ja koostöö parandamiseks, sealhulgas:

- Multiprofessionaalsed koolitused, interdistsiplinaarsed seminarid;
- Ühisprojektid;
- Multiprofessionaalsed töörühmad;
- Koordinaatorite vaheline võrgustikutöö;
- Piirkondlikud tegevuskavad naistevastase vägivalla ennetamiseks (lähisuhetes).  
( Juhised Naiste... 2004:84-85)

Seega on spetsialistide ning institutsioonide vaheline koostöö äärmiselt oluline, et kõnealuse kliendi olukord suudetaks võimalikult kiiresti ja hästi lahendada. Ära ei tohi unustada ka koostööd perekonnaga, kuid enamus tööst tehakse siiski spetsialistide ning institutsioonide vahelise koostööna aidates nii kaasa paljudele probleemidele mida üks spetsialist ei suudaks lahendada küll aga koos näiteks jurist, sotsiaaltöötaja ja nõustaja. Samuti tuleb meeles pidada et selline koostöö nõuab pidevat suhete hoidmist ning info vahetust, mille puudumisel võib negatiivne mõju olla kliendi juhtumile.

## **1.4 NÕUDED VARJUPAIGATEENUSTE OSUTAMISEKS**

Iga erineva institutsiooni, mittetulundusühingu või ettevõtte puhul on alati esitatud ka teatud nõudmised, mida, kuidas ja millal tohib teha. Samuti kes ja mismoodi tohivad seda teha. Selleks on kirjutatud välja Pärnu Naiste varjupaiga näitel sotsiaaltöötajanaõustaja ning juhtumikorraldaja ametijuhendid, mis on lisatud ka siia töösse. ( vt. lisa 4 ja lisa 5) Selliste juhendite olemasolu paneb paika võimupiirid ning tööülesanded, tänu millele on edaspidi lihtsam spetsialistidel oma tööd teha ning kaardistada ja vajadusel ohvrit suunata kas vajalikule ravile või edasisele abile kui enda võimupiir ette tuleb. Sinna alla kuuluvad siis juristid, arstid, politsei ja muud erinevad varjupaigateenusega seotud ametid.

Lisaks sellele on varjupaiga teenuse osutamisel väga oluline eetika koodeks, mille põhitaladeks on demokraatlik juhtimine ja toimimine, kodanikujulgus ja hoolivus, vahendite ja vara heaperemehelik ning säästlik kasutamine, vastutus ning aruandmiskohustus, avatus ja läbipaistvus, sõltumatus ja huvide konflikti vältimine, sõnapidamine ja ideede autorluse tunnustamine ning sallivus. Need kõik on Pärnu Naiste varjupaiga vabaühenduse eetikakoodeksi märksõnad (eetikakoodeks )

Iga mittetulundusühingu kohustuslikeks dokumentideks on ka asutuse põhikiri ning arengukava, mille olemasolu peab olema avalik ning kõigile kätte saadav ning mille puudumisel pole dokumentatsioon piisavas korras.

Sotsiaalministeeriumi varjupaigateenuse kirjelduse alusel võib Teenuse osutaja olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohalik omavalitsus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu. Ruumid, kus osutatakse varjupaigateenust, peavad soovituslikult vastama sotsiaalministri määruses „Täiskasvanute hoolekandeesutuse tervisekaitseõuded“ kehtestatud nõuetele. ( Varjupaigateenus 2012)

Samuti peab kõik olema kooskõlas Sotsiaalhoolekande seaduse ja soovitusliku sotsiaalministri määrusega „Täiskasvanute hoolekandeesutuse tervisekaitsenõuded“ (Varjupaigategenus 2013). Mis on ka tegelikult üks kõige tähtsamaid dokumente sellise teenuse pakkumisel isikutele, kellele seda vaja oleks.

Kõik need normid ja dokumendid hõlbustavad ühtlast ja toimivat juhtumikorralduse läbi viimist varjupaigategenus taotlejatega ning samuti toimiva võrgustiku loomisele ja pärast ka hoidmisele. Ühtsete reeglite järgi toimides üle Eesti või isegi Euroopa koostööd teha on palju kergem vastupidiselt olukorrale, kus igal ühel oleks oma reeglid. Juhtumikorralduse plaan kui selline võib olla institutsiooniti küll erinev, kuid põhimõte on alati sama.

## **1.5 PÄRNU NAISTE VARJUPAIK VARJUPAIGATEENUSE OSUTAJANA**

**Pärnu Naiste varjupaiga ajalugu ja areng.** Pärnu naiste varjupaik sai avatud 2.novembril 2009ndal aastal ning tegutseb nüüd juba neljandat aastat. Varjupaiga põhisihtgrupiks on lähisuhte vägivalla all kannatanud naised Pärnu maakonnast, vajadusel ka Läänemaalt. 100 ruutmeetrisel sisustatud pinnal saab ajutise elada 12-18 inimest. Lisaks tehakse koostööd ka teiste varjupaikadega Eestis ning vajadusel võetakse vastu kliente ka teistest maakondadest. ( Arengukava 2010)

Ööpäevaringselt on avatud abivajajatele ka Pärnu naiste varjupaiga SOS-telefon ning Pärnu kesklinnas asub ka nõustamiskabinet, mis on avatud hetkel küll vähe aega, kuid ette helistades on seal võimalik alati nõustamist saada. ( *Ibid* 2010)

Võimalusel osutab Pärnu naiste varjupaik klientidele ka erinevaid tugiteenuseid (toimetulekualane, psühholoogiline, juriidiline, sotsiaalnõustamine), rühmateraapiat ja suunamist koostöösidemetes oleva spetsialisti poole. (*Ibid* 2010)

**Pärnu Naiste Varjupaiga asutamine ja tegevuse käivitamine.** 01.05 2009.a. toimus MTÜ Pärnu Naiste Varjupaiga asutamiskoosolek, kus kinnitati MTÜ PNV põhikiri, mis 08.05.2009.a. registreeriti äriregistris. Pärnu naiste varjupaik on üheksas Eestis. Alustati varjupaigale vastavate ruumide otsimist Pärnu maakonnas, kusjuures parima kiire lahendusena saavutati kokkulepe Sindi Majavalitsusega. Renditi ca 100 ruutmeetrit ruum, mis koosneb kolmest vooditega varustatud toast, ühest üldkasutatavast toast, köögist ja WC-st. Kõik ruumid on sisustatud vastavalt nende otstarbele. Voodikohti on 12 (vajadusel 16). Seejuures on järgitud Euroopa Nõukogu soovitusi, mille kohaselt on vajalik tagada minimaalselt üks koht naiste varjupaigas iga 7500 elaniku (seisuga 01.01.2011 88327 elanikku) kohta. (*Arengukava* 2010)

2009.aasta kevadel alustati grupi naiste koolitamist ning ettevalmistamist varjupaigas töötamiseks. Koolitustel käsitleti lähisuhte vägivalla temaatikat, seadusandlust, psühholoogiat ning teiste varjupaikade kogemusi. Lisaks esialgsele 68-tunnisele koolitusele osaleti erinevatel koolitustel, seminaridel ja õppepäevadel 137 tundi ühe varjupaiga töötaja kohta. Enesetäiendamine jätkub pidevalt. (*Ibid* 2010)

Novembris külastasid Norra Betzi naiste varjupaiga inimesed Pärnu varjupaika ning pakkusid koostööd. Norras käisid koolitusel ja kogemusi saamas 2 Pärnu varjupaiga töötajat. (*Ibid* 2010)

Pärnu Naiste Varjupaik avati 2.novembri 2009.aastal. Varjupaiga tegevusega on tihedalt seotud 2 -4 töötajat . Lisaks vabatahtlike tegevus. (*Ibid* 2010)

**MTÜ Pärnu Naiste Varjupaiga missioon.** Varjupaik on ellu kutsunud lähisuhte vägivalla all kannatavate naiste abistamiseks vägivalla ringist välja astumiseks ja vägivallatu elu alustamiseks, kus austatakse naise iseseisva otsustamise õigust, turvatunnet ja majanduslikku sõltumatust. (*Ibid* 2010)

**Varjupaiga visioon.** Pärnu naiste varjupaika on koondatud piirkonna lähisuhte vägivalla all kannatavate naiste turvalisuse tagamise ning sotsiaalse toimetuleku teenused. ( Arengukava 2010)

Tegevuse eesmärgiks on võitlus naistevastase vägivalla erinevate vormidega (füüsiline, seksuaalne, psühholoogiline, majanduslik, vaimne vägivald, sh prostitutsioon ja naistega kaubitsemine) vägivallariskide ennetamise ning vägivalla ohvrite toetamise kaudu. ( *Ibid* 2010)

Esmaseks eesmärgiks on abistada lähisuhtevägivalla all kannatavaid naisi (vajadusel koos lastega) ning aidata neil välja tulla vägivallaringist. ( *Ibid* 2010)

Eesmärgi saavutamise põhisuunad on:

1. Kriisinõustamise ja majutuse pakkumine;
2. Ööpäevaringne SOS telefoniside olemasolu;
3. Turvatunde ning vajaliku tugisüsteemi loomine. ( Arengukava 2010)

Eesmärkide täideviimiseks tuginetakse Euroopa riikide kogemustele lähisuhtevägivalla-alases töös. Selleks tehakse järgmisi tegevusi:

1. Varjupaiga teenuste tutvustamine abivajajatele info kättesaadavuse tagamiseks Pärnu Postimehe 24 tunni rubriigis ;
2. Varjupaiga teenuste tutvustamine abivajajatele Pärnu Naiste Varjupaiga kodulehe <http://pnv.edicypages.com> kaudu ja 24h töötava telefoni 53981620 kaudu;
3. Varjupaiga teenuste tutvustamine abivajajatele infoplatatite kaudu, mis on paigutatud Pärnumaa omavalitsuste kodulehtedele, politseiprefektuuridesse, perearstikeskustesse jms. üldkasutatavatesse kohtadesse;

4. Varjupaiga tegevuse tutvustamine abivajajatele Pärnu Postimehes avaldavate teemakohaste artiklitenä;
5. Varjupaiga teenuste tutvustamine abivajajatele trükitud informatiivsete flaierite ja visiitkaartide kaudu, mida jagatakse üritustel ja kokkusaamistel;
6. Varjupaiga teenuste taotlemise tutvustamine dokumentide infona: ohvriabi, tugitelefoni 1492, [www.naistetugi.ee](http://www.naistetugi.ee), [www.naisteliin.ee](http://www.naisteliin.ee); Lasteabi infotelefon 116111;
7. Algatatud on MTÜ Pärnu Naiste Varjupaik toetajaliikmete kampaania, mille eesmärgiks on naistevastase vägivalda probleemi teavitamine laiemale üldsusele;
8. Luuakse kontakte ja arendatakse koostööd Pärnumaa omavalitsustega, erinevate ümarlaudade ja võrgustikega leidmaks koostöövormid ja võimalused varjupaiga jätkusuutliku töö tagamiseks;
9. 29.03.2010.a. on tutvustatud oma tegevust ning tuleviku visiooni Pärnu volikogu esimehele. Selleks on koostanud üksikasjaliku paketi varjupaiga senisest tegevusest;
10. 09.04.2010.a. külastas Pärnu Omavalitsuste Liidu sotsiaalkomisjon varjupaika, et panna alus omavahelisele koostööle;
11. 27.05.2010.a. toimus ümarlaud, kus osalesid varjupaiga tegevusega haakuvad MTÜ-d, politsei, prokuratuur, tervishoiuasutused ning kriisiabi. Eesmärk: tõsta eelpoolnimetatud ettevõtete töötajate teadlikkust lähisuhtevägivalda probleemistikust ning luua koostöövõrgustik kõigi tugistruktuuridega Pärnu maakonnas, et naine saaks võimalikult kiiresti abi ja aidatud tagasi elu teetsale;
12. 24.septembril 2010.a. toimus koostöös Pärnu Maavalitsuse ja Norra Buskerudi maakonnaga koostöökonverents “Vägivaldale ei ole õigustust”;
13. MTÜ Pärnu Naiste Varjupaik on 2010.a. loodud MTÜ Ühendus Naised Vägivalda Vastu asutajaliige koos Tallinna Kriisabi, Tartu, Viljandi ja Lääne-Viru naiste varjupaikadega. Arendatakse koostööd Naiste Varjupaikade Liidu ja teiste varjupaikadega Eestis. ( Arengukava 2010)



Pärnu naiste varjupaigal on olemas kõik vajalik tegutsemiseks. Varjupaik asub kaasaegsetes turvaelementidega ruumides. Varjupaik on vormilt eelarvest rahastatav sekkumiskeskus, kus töötav meeskond on vastava väljaõppega. Varjupaik osutab kvaliteetset juriidilist, psühholoogilist ja sotsiaalset nõustamisabi, kus lastega tegelevad spetsiaalse väljaõppe saanud lastekaitsetöötajad ning tagatud on ohvri konfidentsiaalsus. Ohvrit käsitletakse respektiga, et ohvrist ei saaks uuesti ohver. Varjupaik teeb koostööd vastava spetsiifilise väljaõppe saanud tugistruktuuride (politsei, tervishoiu, sotsiaalabi jne.) töötajatega. ( Arengukava 2010)

**Pärnu Naiste Varjupaiga tulevikuvision.** Luua sekkumiskeskused, mis pakuksid igapäevaselt erinevaid teenuseid ning tegeleda varjupaika sattunud naistele lisaks ka nende laste psühholoogiliste probleemidega tulenevalt eelnevast kas siis pideva vägivalda all kannatamisest, selle pealt nägemisest või mõnest muus psüühikat mõjutanud põhjusest. ( *Ibid* 2010)

Sekkumiskeskuste näol pakuks Pärnu Naiste varjupaik teenustena:

a) Sotsiaalkiirabi teenus kriisis olevatele lähisuhte vägivalda ohvristaatuses inimestele ja peredele, kellel on sotsiaalsed ja psühhosotsiaalsed probleemid . ( *Ibid* 2010)

- Perevägivalda käsitlemisel pööratakse esmast tähelepanu laste heaolule;
- Peres kasvavate laste probleemkäitumistega tegeletakse - mängud, käeline tegevus, vestlus-mängud, kehaline tegevus, analüüsivõime arendamine jms. ( *Ibid* 2010)

a) Avalikkuse teavitamine ja hoiakute kujundamine. ( *Ibid* 2010)

b) Sotsiaalsete toimetuleku probleemidega lähisuhtevägivalla ohvritest naiste konkurentsivõime tõstmine tööturul. Töötud ohvrid aidatakse tagasi tööturule, et seejärel saavutada majanduslik iseseisvus, mis on eeltingimuseks vägivaldsest suhtest väljumiseks. ( Arengukava 2010)

c) Perevõrgustiku loomine aitab kokku saada inimestel (sõbrad, sugulased, naabrid jt.), kes on valmis koos raskustesse sattunuga koostama tegevusplaani ja toetavad oma tegevusega, et tagada plaani elluviimine. Kohtumiste korraldamise ja läbiviimiste eest vastutab varjupaiga inimene. Kohtumised toimuvad vastavalt plaani täitmisele. (*Ibid* 2010)

d) Igapäevaselt vajamineva juriidilise teabe ja tasuta juriidilise ning psühholoogilise nõustamise võimalused. Tasuta riiklik õigusabi jms. Elatisabi riigilt. Lähenemiskeelu seadmine/taotlemine. Sotsiaal- ja tugiteenused vastavalt varjupaiga teenuste kirjeldusele. ( Arengukava 2010)

e) Lõpetada nn "vaikiv vägivald". Tuginedes Norra kogemustele kutsutakse üles esitama MURETSEMISTEADET . Igat teadet peab politsei kontrollima. ( *Ibid* 2010)

f) Koostöös kohaliku võrgustikuga (omavalitsused, politsei, prokuratuur, ohvriabi, sotsiaaltöötajad, meedia, Punane Rist, meditsiin) töötada välja lähisuhte vägivalla vähendamise võimaluste plaan. ) ( *Ibid* 2010)

Sellest kõigest võib järeldada, et Pärnu Naiste varjupaik on teel väga õiges suunas ning selle pea nelja tööd tehtud aastaga on suudetud juba väga palju ära teha. Siiski on veel pikk tee minna, sest hetkel ei tegeleta varjupaika sattunud naiste lastega piisavalt. Arvestada tuleb siiski asjaolu, et just nemad võivad tulevikus lapsena kogetut korrata nähtud peremudeli näol ja nii võib tekkida lõputu tsükel perevägivalla näol. Selline käitumine aga ei lahenda probleeme, vaid pigem tekitab neid juurde. Sekkumiskeskused oleksid seega Eesti heaoluühiskonna loomiseks suur ja tähtis samm,

mis kindlasti aitaks kaasa suurema ennetustöö loomisele ning efektiivsema juhtumikorralduse läbi viimisele.

Alates avamisest on Pärnu Naiste varjupaigas vastavalt nende kodulehel olevale statistikale abi otsinud päris mitmed naised nagu ka allpool vastavalt andmetele koostatud tabelist näha võib ( Statistika 2012):

Tabel 1.

Aasta	Esmakülastajad ( abivajajad varjupaigas)	Esmanõustamisi
2010	56 ( naised sh. lastega naised)	256
2011	64 ( sh. 37 naist ja 27 last)	134 ( korduv nõustamine 39)
2012	38 ( 26 naist ja 12 last)	219

Allikas: Pärnu Naiste varjupaiga statistika andmetel autori koostatud tabel.

Nende andmete kohaselt abivajajaid jätkub ning kuna kõik potentsiaalsed Pärnu Naiste varjupaiga kliendid ei pöördu abi saamiseks eri asutuste poole ja hoiavad kõik salajas, siis tegelikult on probleem ka Pärnus ja Pärnumaal palju suurem kui esmapilgul tundub ja arvatakse olevat.

## **2. UURIMUS JUHTUMIKORRALDUSEST VARJUPAIGATEENUSE TAOTLEJATEGA PÄRNU NAISTE VARJUPAIGAS**

### ***2.1 UURIMISPROBLEEMI SEADE, UURIMISEESMÄRK JA KÜSIMUSED***

Vaatamata sellele, et ühiskond areneb ja tehakse pingutusi selle turvalisemaks muutmisel, on vägivald siiski üha kasvav nähtus Eestis, sh Pärnus. Vägivalla vastu võitlemiseks on vaja välja töötada meetmeid, nii vägivalla ennetamiseks kui ka selle ohvritega tegelemiseks. See on oluline selleks, et paremini mõista lähisuhte vägivalla teemaga seonduvaid tendentse ja välja töötada tõhusamaid sekkumisstrateegiaid. Paremate teadmiste ning tulemuste saamiseks selles valdkonnas on vaja ka seda teemat täpsemalt uurida.

Eeltoodust lähtudes ongi lõputöö eesmärgiks analüüsida varjupaigateenuse osutamist Pärnu naiste varjupaigas, sh teenust saavate isikute iseärasusi ja probleeme, teenuste osutamise võimalusi ja sellega seotud probleeme, juhtumikorralduse rakendamist töös klientidega, teenust osutavate spetsialistide ettevalmistust teenuse osutamiseks, samuti koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonna, teenuse osutaja ja elukohajärgse kohaliku omavalitsuse ning teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonide vahel.

Eesmärgist lähtudes on töös tõstatatud järgmised uurimisküsimused:

- Kuidas, kellele ja missuguseid teenuseid varjupaik osutab ning missugused on peamised sellega seotud probleemid?
- Kuidas rakendatakse töös klientidega juhtumikorraldust?
- Kuidas tehakse koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonnaga, kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsusega jt teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonidega, sh teiste Eesti naiste varjupaikadega?
- Millised on Pärnu naiste varjupaiga arengusuunad?

Uurimisküsimustele vastuste saamisel on võimalik teha ettepanekuid, kuidas lähisuhtevägivalla teemaga saaks kogukonna tasandil tõhusamalt tegeleda, seda nii ennetamise kui vägivalla ohvritega tegelemise mõttes.

## **2.2 UURIMUSE LÄBIVIIMINE JA VALIM**

Antud uurimuse läbiviimiseks valiti kvalitatiivne uurimismeetod, kus andmeid koguti intervjuude kaudu. Intervjuud on lähisuhtevägivalla teemaga seotud klientidelt info kogumiseks sobilik meetod, sest tegemist on sügavalt isiklike ja valusate kogemustega, mis nõuavad usalduslikku suhet ning intervjuude kaudu on võimalik uurijal saada täpsemaid andmeid. Iga intervjuueeritavaga oli keskmine kohtumise pikkus üks kuni kaks tundi, mis sõltus otseselt kõnealuse isiku vastustest ja tahtest enda kogemusi jagada.

**Uurimuse valim.** Uurimuse valimisse kuulusid erinevad varjupaiga teenust kasutavad kliendid ning teenust osutavad spetsialistid, kokku 10 inimest. Spetsialistidest intervjuueeriti 4 inimest. Klientide valimisse kuulus kokku 6 inimest, kellest 2 isikut elasid intervjuu hetkel varjupaigas, 3 isikut kasutasid varjupaiga teenuseid ning 2 isikut, kes olid kasutanud varjupaiga teenuseid varem. Kõigi klientidega viidi läbi intervjuu selleks eelnevalt ettevalmistatud küsimustiku alusel. Kõnealuste isikute küsitlemiseks ning leidmiseks tuli kasutada spetsialistide abi, saada eelnevalt intervjuuks nõusolek

ning selgitada igale uurimuses osalejale uurimuse põhimõtteid ja anda lubadus anonüümsuse tagamiseks. Intervjuud viidi läbi enamasti Pärnu Naiste varjupaiga nõustamisruumis, kuid ka Pärnu Naiste varjupaiga turvakodus ja telefoni teel. Turvakodus intervjueriti neid kliente, kes seal hetkel viibisid ning tundsid ennast just seal kõige turvalisemana. Telefoni teel intervjueriti ühte spetsialisti neljast, kuna inimesel polnud endal võimalik kohtumisele kohale tulla. Intervjuude jäädvustamiseks kasutati diktofoni ja märkmete abi, vastavalt sellele, kas intervjueritav lubas enda juttu lindistada, või mitte. Intervjuude kestvused varieerusid 1-3 tunni vahel, kuna kliente intervjuerides oli vastuste saamiseks vajaliku usaldussuhte loomisel erinev ajaline pikkus.

Tabelisse on välja toodud valimisse kuulunud intervjueritud klientide osalised andmed, mille alusel on võimalik neid lisaks nende juhtumile eristada.

Tabel 2.

KLIENDID	vanus	lapsed	viibis varjupaigas	kasutas teenuseid
1	30-40	5	Jah	jah
2	30-40	4	Jah	jah
3	40-50	1	Ei	jah
4	20-30	1	Ei	jah
5	50-60	2	Ei	jah
6	30-40	1	Jah	jah

Allikas: Autori koostatud

Selleks, et teada saada uurimusega seotud spetsialistide arvamus, kuulusid valimisse ka spetsialistid erinevatest naiste varjupaiga asutustest, kokku 4 spetsialisti.

Tabel 3.

SPETSIALISTID	Vanus	Haridus	Töötatud varjupaigas
1	30-40	Kõrg	2-5 aastat
2	40-50	Kõrg	2-5 aastat
3	30-40	Kesk	5-7 aastat
4	20-30	Kõrg	0-2 aastat

Allikas: Autori koostatud.

Spetsialistidele oli koostatud eraldi intervjuu küsimustik. Antud kahte eri tüüpi intervjuu küsimusi oli vaja selleks, et saada mõlema poole nägemus varjupaiga teenustest ning sellest kuidas varjupaikade tegevus hetkel toimib.

Pärnu Varjupaiga kliendid said valimisse valitud seetõttu, et läbitud klienditöö praktika käigus oli võimalik kokku puutada osade uurimuses osalenud naistega ning saada nõusolek uurimuses osalemiseks. Intervjuud viidi läbi veebruaris ja märtsis 2012. Andmeid analüüsiti sisuanalüüsi meetodil uurimisküsimustel baseeruvate teemade lõikes.

## **2.2 UURIMISANDMETE ANALÜÜS**

### **2.2.1 Teenuste osutamine Pärnu Naiste varjupaiga poolt: sihtrühmad, teenused, probleemid**

**Varjupaigateenust saavate isikute iseärasused ja peamised probleemid.** Varjupaigateenust saavate isikute iseärasustena tõid spetsialistid uurimuses välja erinevaid põhjuseid:

*Need on naised, kes kannavad endas ohvri isiksusetüübi tunnuseid. Haridus ja majanduslik iseseisvus ei ole siin näitajad. Valdavalt on muidugi naised, kel on väiksem*

*haridustase, puudus enesekindlus ja eneseuks, pärit perekondadest, kus aus oli mehe austamine ning talle kuuletumine. Eriti just üle keskea ning maapiirkondade abivajavad naised. Peamised probleemid on füüsiline, materiaalne, vaimne ning seksuaalne vägivald. (Spetsialist 1)*

Sellest võib järeldada, et kehvemast perest pärit naised, kes varakult abiellusid ja lapsed said on lihtsalt hirmust üksi mitte hakkama saamise ees võimelised taluma kodust terrorit kergemini kui need, kellel on parem haridus ja toetav suguvõsa.

Lisaks sellele toodi välja ka põhjuseid, mis tõid välja probleemide tekkimise teatud kriisi läbielamisest.

*Teenust saanud isikud on lisaks füüsilisele vägivallale kogenud vaimset vägivalda pikema aja vältel. Selle põhjustajaks on olnud majandusraskustesse sattunud või töötuks jäänud abikaasa või elukaaslane. Enamasti on peredes lapsed. (Spetsialist 2)*

Tuginedes spetsialistide vastustele ning uurimuses osalenud isikute jälgimisele, võib väita, et tõesti ei oma tähtsust kohati see, milline on nende naiste majanduslik seisund või haridus, kuid sellise teenuse vajadus on suurem just nende naiste seas, kellel on elus mitte nii hästi läinud ning oldi satunud kehva elukaaslase või sündmuste küüsi, millest enam iseseisvalt välja tulla ei osatud.

Uurimus näitab, et varjupaigas viibivate naiste hariduslik ja tööalane taust pole alati otseselt seotud nende probleemidega. Nt võivad varjupaika vajavad naised omada head tööd või olla firma omanikud, omada kõrgharidust ja olla ühiskondlikus mõttes väga edukad inimesed. Samas aga on juhtusid, kus peamiseks põhjuseks on elu hammasratta vahele jäämine, mehest sõltuvsuhtesse sattumine ja võimaluste puudumine nendest kriisidest välja tulemiseks. Samas näitab uurimus sarnaseid tegureid, mis põhjustavad naiste probleeme, nt ärevus ja kohmetust oma probleemidest rääkides, enesekindlus jmt. Nende naiste puhul tuli usaldussuhte loomiseks pikalt kasutada esialgu nõustamisest teada olevat *small-talk*'i ning läks üsna pikalt aega selleks, et luua ka korralik silmside.



Keskendudes varjupaiga teenustega kokku puutunud naiste kirjeldustele enda olukorra ja juhtunu kohta ning spetsialistide vastustele, võib väita, et tegelikult pole varjupaika sattumise eest kaitstud keegi. Muidugi suurem võimalus on sattuda vägivalla ohvriks inimestel, kelle elatus- ning haridustase on madalam, kuid satuvad ka need, kellel on olnud rikkad vanemad, kõrgharidus ning hea rahaline sissetulek. Kunagi ei tea milline kriis võib mõnda perekonda tabada ning muuta mehe iseloomu täielikult, olgu selleks siis töökoha kaotus, sõltuvuse tekkimine või trauma järel vaimsete häirete tekkimine.

**Pärnu Naiste varjupaiga poolt osutatavad teenused ja teenuste osutamisega seotud probleemid.** Tuginedes Pärnu Naiste Varjupaiga spetsialisti arvamustele saab varjupaigateenust defineerida järgmiselt: Varjupaik on institutsioon, kus osutatakse nõustamis- ja majutusteenust ning vajadusel toitolustamist ja juriidilist abi füüsilise ja vaimse vägivalla all kannatavatele klientidele.

*Varjupaik osutab esmajärjekorras füüsilise ja vaimse vägivalla all kannatavale kliendile majutusteenust ja esmast nõustamist, vajadusel toitolustamist, seejärel juriidilist abi ja spetsialistide nõustamist (Spetsialist 3).*

Võimalik on kasutada varjupaiga teenuseid ka ilma seelses turvakodus elamata, kasutades vaid juriidilist abi või nõustamist. Sellised juhud on tavalised siis, kui naistel on olnud võimalik viibida mehest ise eemal või kuskil tugiisiku juures, kelleks võib olla nii sõber kui mõni sugulane. Teada ju on, et parem on ikka kellegi kindla juures olla, kuid see ei välista fakti, et varjupaiga teenuseid nõustamise ning abi saamise eesmärgil on võimalik kasutada täpselt samamoodi nagu ka neil naistel, kes elavad turvakodus. Lisaks sellele on avatud ka ööpäevaringe usaldusliin, kust on samuti võimalik saada tuge ja abi enda probleemidega tegelemiseks. (PNV Arengukava 2012)

*Selleks, et osutada kellelegi varjupaigateenust, on vaja omada ruume kus seda reaalselt teha, erinevaid spetsialiste ning võrgustikku mis omakorda organiseerib spetsialistide ja varjupaiga erinevaid teenuseid pakkuvate varjupaikade koostööd. Varjupaigateenus kui selline ei ole tegelikult ainult pelgalt teenus, mis koosneb ajutisest peavarjust kas*

*enda vägivaldse mehe või elu eest, vaid on pigem ainult osa sellest. Sinna alla kuuluvad ka nõustamine, ohvriabi ning erinevad rühmateraapiad, mida Eestis kahjuks eriti veel pole, aga Euroopa heaoluriikide eeskujul võib sinna lähitulevikus jõuda. (Spetsialist 1).*

Eeltoodust tulenevalt võib öelda, et nii Pärnu Naiste varjupaigas kui ka mujal Eestis tuleb võimaldada varjupaiga klientidel osalemist erinevates rühmateraapiates, et osata toime tulla mehe vägivaldsusega. Rühmateraapiaid tuleks läbi viia ka ennetustegevusena, mis ehk aitaks tekkinud probleemide hulka tulevikus ka vähendada.

Pärnu Naiste varjupaigas on käivitatud ka grupinõustamise teenus, kus naised saavad jagada oma kogemusi ja saada tuge üksteiselt.

*Lisaks tüüpilistele varjupaiga teenustele on olemas nüüd ka grupinõustamine, kus saavad sarnaste juhtumitega naised kokku, räägivad enda probleemidest ning otsivad tuge grupist kui sellisest, et paremini toime tulla kas enda hetkeliste probleemidega või kergemini minevikus olnud sündmustest üle saada ning endas edasist kindlust leida, et elus edaspidi enam mitte lasta nii juhtuda. (Spetsialist 4)*

Selline grupiteraapia on tõesti hea väljund inimestele, kes tunnevad jõudu just omasuguste toest. Toimivad ju väga paljud erinevad grupid väga hästi just seetõttu, et koos käimine ja kogemuste jagamine annab ühtset jõudu enda eesmärkide paremaks saavutamiseks.

Siinkohal on hea välja tuua ühe varjupaigateenuseid kasutanud kuid seal mitte viibinud naise pikk ja põhjalik kommentaar selle kohta, kuidas on võimalik tõhustada varjupaiga teenuse osutamist.

*Eestis on liiga vähe sellisesse kriisigruppi kuuluvate inimeste jaoks majanduslikku nõustamist, eneseleidmist soodustavaid tegureid, teenuste turundatus peaks olema suurem (kasvõi läbi blogi, loengute, filmide- mida on hetkel liiga vähe. Samuti võidaks ka tegeleda rohkem selle hingeeluga mida on vaja ka sellised kriisi läbinud naise taastumiseks nii majanduslikult kui hingeliselt. Kahjuks Eestis hetkel lahendatakse*

*väga pealiskaudselt probleeme, lapsi ei vaadelda kui ohvreid, inimesed pääsevad kuritegudest perekonnas liiga kergelt ning inimesed on liiga kinnised ja hirmus, et ennem hullemat abi otsima minna. ( Klient 3)*

*Naiste varjupaik võiks olla naistele paremini kätte saadav, paljud inimesed on kinnised ja ei oska hakata abi otsima. Puudub see otsustav lüüti, et nüüd on kõik. Lisaks sellele võiks olla naiste varjupaigal ning selle teenustel parem turundustase, sest isegi kui on piisavalt võimalusi, on liiga vähe infot. ( Klient 4)*

Klientide vastusest saab järeldada, et infot varjupaiga teenuste sisu ja olemuse kohta ei kajastata meedias ning seetõttu mõned abivajajad ei saa vajalikku infot ja innustust, et sellise asutuse poole pöörduda. Samuti ei näe ühiskond probleemi nii suurelt ning kui mõni naine ilmub tööle vigastusega, siis viimane asi mida arvatakse on see, et teda kodus pekstakse. Selline suhtumine tekitab inimestel aga vale arusaama probleemi suurusest ning võidakse hoopis häbeneda probleemi ning loota, et see läheb kas üle või vaikselt kannatada.

Lisaks sellele tõi klient 3 välja, et kuna lapsi ei vaadelda sellistes juhtumites piisavalt kui ohvreid, siis võivad need lapsed tulevikus ise vägivaldseks muutuda. See on kindlasti ka üks suurimaid riske, et lapsepõlves saadud traumad tekitavad nn. ahelreaktsioone kus iga põlvkond õpetab jälle uuele, kuidas olla agressiivne ning sellise ennetustööga Eestis hetkel klientide arvamuse kohaselt ei tegeleta. Teada on, et juhtumikorralduses suunatakse lapsi ka psühholoogide või lastekaitse spetsialistide juurde, kuid alati seda ei tehta ning ainult nõustamisest ei pruugi laste trauma ravimiseks piisata.

Spetsialistid tõid oma intervjuudes välja teistsuguseid probleeme.

*Kogu arendus ja süsteemi hoidmine nõuab suuri rahasid, Hetkel ei jätku neid piisavalt sellekski, et omada piisavalt suuri ruume vajaliku nõudluse täitmiseks. Sellest tulenevalt aga ei saa me pakkuda abi kõigile abivajajatele. Meie raha tuleb ju*

*annetustest ja projektidest, mis ei ole nii suure probleemiga tegelemiseks piisav. (Spetsialist 1)*

Sellest võib ka järeldada, et kuna hetkel pole välja töötatud kindlat riiklikku süsteemi kuidas, mis rahadega ja mismoodi tuleks ülal pidada naiste varjupaiku Eestis. Soovituslikud nõuded on riigi ja erinevate institutsioonide poolt küll loodud, kuid reaalsuses ei peeta soovitusi niivõrd kohustuseks ja seega ei pruugi kohalikul omavalitsusel, kes muidu võiks olla rahastaja, enam kohustuslike normide täitmisest vabu rahalisi vahendeid jääda. Võib küll neid institutsioone luua, kuid peab ise muretsema, kust selleks raha saada, kuid see võtab ära võimalused ja aja, mille tulemusel ei saa spetsialistid tegeleda reaalsete probleemide ja abivajajatega, rääkimata ennetustööst.

*Üheks suureks probleemiks on turvakodus viibivate inimeste eripära. Mõnel naisel on kaasas ka lapsed, kuid seal samas kõrval on teine, kes ehk just on lapsed kaotanud või ei oma lapsi ning tahaks ehk täiesti üksi olla. (Spetsialist 4)*

Muidugi on võimalik neid kliente ka ümber paigutada, teha koostööd teiste varjupaikadega, kuid alati ei pruugi paigutamiseks koheselt olla ruumi või võimalusi, et saaks antud probleemidele leida kiire lahenduse.

*Suureks probleemiks varjupaigas on voodite puudus, sest abivajajaid tuleb peale rohkem kui korraga võimalik majutada on. Tänavale või vägivaldse mehe juurde naist jätta siiski ei saa, kuid ülerahvastatus tekitab omakorda juba varjupaiga siseselt probleeme. (Spetsialist 3)*

Raha puudusest jõuab kogu probleem edasi ka selleni, et kui pole kohti kuhu inimesi turvakodudes panna, siis pole võimalik neid ka aidata, kuid niigi šokis klientidele veelgi traumat läbi ülerahvastatuse tekitada pole ka lahendus.

Suurimateks teenuse osutamise seotud probleemideks tuli koostöös spetsialistide ning varjupaiga teenustega kokku puutunud naiste vastustest intervjuudes välja tõsiasi, et infot varjupaiga teenuste kohta on liiga vähe ning varjupaigad ise ei suuda veel

piisavalt palju erinevaid teenuseid pakkuda, lisaks on probleemiks voodikohtade puudus.

Suure probleemina toodi välja, et enamustel naistel on kaasas ka lapsed. Samas mõned naised lapsi ei oma ning naistel neil peaks olema võimalik viibida turvakodus rahus ja vaikuses. Pealegi pole enamustes varjupaikades kedagi, kes otseselt tegeleks lastega. Kindlasti on võimalik jah valida Eestis asuvate kümne naiste varjupaiga turvakodude vahel, kuid enamasti kui juba hetkel viibitavas varjupaigas on tekkinud usaldus- ning turvatunne, siis ilma mõjuva põhjusega liigselt mujale minna enam ei taheta. Samuti toodi kliendi poolt välja väga huvitav ettepanek parema enesetunde loomiseks turvakodus viibides. *Turvakodu seisund pole piisavalt hea ning šokis olevatel naistel oleks kergem taastuda ilusas ümbruses, mitte vaevu elamiskõlbulikus toas, kuid selle jaoks rahasid ja aega leida on kohati üsna keeruline ( Klient 2).*

Selline ettepanek paneb tegelikult mõtlema, et kas see oleks just parim lahendus asjale, kui turvakodu liiga ilus ja moderne on, siis ehk ei taha enam sealsed asukad lahkuda ja ei oma piisavat motivatsiooni oma elu peale minna. Samas tõesti tuleb tõdeda, et ilusas ümbruses on psüühiliselt parem olla. Siiski hetkel tuginedes spetsialistide välja toodud rahaprobleemile, ei oleks ilma suurema riigipoolse toetuseta võimalik turvakodu sellisel tingimusel igal pool pakkuda.

Varjupaiga teenusega kokku puutunud naiste jaoks toodi välja ka üks oluline puudujääk, millele siiani ehk pole pööratud piisavat tähelepanu.

*Minu meelest on varjupaigast puudu majanduslik nõustamine, et kuidas ja mismoodi toimetada rahaga, kuidas koostada enda eelarvet ning millistele toetustele ja millal on mul õigus. Samuti võiks keegi ilusasti lahti seletada töölepingu seaduse ning minu kui üksikema õigused ja kohustused. ( Klient 1)*

Tavalist nõustamist on võimalik varjupaiga teenusena saada küll tõesti, kuid taastumiseks ning elus paremini hakkama saamiseks vajalik majanduslik nõu ning

motivatsioon ja taastusprogramm on kohati puudulik ning seetõttu võib taastumine võtta palju kauem aega ning olla üldse mitte nii efektiivne.

Lisaks tuli uurimuses osalenud naiste jutust välja ka see, et kuna infot naiste varjupaikade ning nende teenuste kohta on saada üsna vähe, siis enamasti arvataksegi, et kui juba varjupaigaga ühendust võtta, siis peab olema valmis sinna turvakodusse ka minema. Paljud naised selle valearusaama pärast ei julge ühendust võtta ega helistada toetustelefonile.

*Varjupaiga SOS-telefonile helistades arvasin, et sinna minnes saangi vaid peavarju, kuid lisaks suunati mind erinevate spetsialistide poole ning tegeldi minu probleemiga individuaalselt üritades olemasolevate teenuste toel leida mulle abi ka uuesti oma kodu ning töö leidmisel.*

Tegelikult ei ole see teenus ju ainult mõeldud peavarju pakkumiseks vaid ka üleüldiseks nõustamiseks ja naiste probleemide lahendamiseks. Kahjuks tuleb klientide vastustest välja, et ega päris täpselt ei teatagi veel, millega varjupaigad lisaks turvakodu teenuse pakkumisele abiks olla saavad.

## **2.2.2 Juhtumikorralduse rakendamine töös klientidega Pärnu Naiste varjupaigas**

Uurimuse üheks küsimuseks oli, kuidas toimub juhtumikorralduse rakendamine Pärnu Naiste varjupaigas. Välja on töötatud erinevad juhised, kuidas juhtumipõhist võrgustikutööd võiks teha, kuid reaalne juhtumikorraldus erineb varjupaikade lõikes erinevate probleemide ja ka spetsialistide poolt kasutatud meetodite tõttu.

*Juhtumikorraldust rakendatakse klientidele vastavalt vajadusele sõlmides täiendavaid lepinguid teenust pakkuvate spetsialistidega. Mis tähendab otseselt Pärnu Naiste varjupaiga näitel seda, et esialgu hindab naiste olukorda juhtumikorraldaja, selleks*

*väljatöötatud juhtumikorralduse vormi järgi ning teeb edasisteks sammudeks omad soovitusel. Tavaliselt teeb seda elukohajärgne sotsiaaltöötaja kui tegemist on naisega, kes pole otseselt ise abi poole pöördunud, kuid Pärnus on olemas ka varjupaiga poolne töötaja, kes sellega tegeleb ning vastavalt sellele siis soovitab, kas kõnealusel kliendil oleks soovituslik kasutada mõnda varjupaiga teenust või mitte. (Spetsialist 1)*

Antud juhtumikorralduse dokument, mida kasutatakse Pärnu Naiste varjupaigas, on lisatud ka lisade hulka. Erinevad juhtumikorralduse vormid on institutsiooniti erinevalt koostatud, kuid põhimõtte on kõigil sama. Lähtudes eeltoodud spetsialisti vastusest koostatakse juhtumikorraldust vaid vajadusel ning Pärnu Naiste varjupaiga plussiks saab pidada oma juhtumikorraldajate olemasolu, kes teevad juhtumitööd.

*Pärast koostatud juhtumiplaani luuakse edasine tegevusplaan ning sekkumiskava, mida vastavalt juhtumile siis jälgitakse ning vajadusel ka muudetakse. Pärast esmase abi osutamise lõppu tegeletakse veel ka järeljälgimisega, mida võib teostada ka mõni teine spetsialist, kes otseselt varjupaiga alla ei kuulu, kuid teeb selle asutusega koostööd, et tagada kliendile võimalikult suur abi ning efektiivsus antud probleemidest vabanemiseks. (Spetsialist 4)*

Lisaks sellele vastasid spetsialistid 2 ja 3, et juhtumikorraldust rakendatakse vastavalt juhtumikorralduse väljatöötatud alustele.

Seega juhtumikorraldust teostab Pärnu Naiste varjupaigas oleva kliendiga kohaliku omavalitsuse juhtumikorraldaja, kes vajadusel suunab naise edasi Pärnu Naiste varjupaika. Juhtumikorraldaja toetab ka järelevalvet kliendiga toimuva kohta. Välja on töötatud juhtumikorralduse kindlad rakendamise meetmed, mis lihtsustavad juhtumikorraldaja tööd ja aitavad hoida kindlat joont, et üleandmisel eri asutuste vahel ei tekiks ebakõlasid.

### **2.2.3. Pärnu Naiste varjupaiga koostöö võrgustiku partneritega jt Eesti naiste varjupaikadega**

**Varjupaigateenust osutavate spetsialistide ettevalmistus teenuse osutamiseks.** Uurimus kinnitas, et varjupaigateenust osutavate spetsialistide ettevalmistus peab olema erialane ja nende professionaalsus tajutav.

Rääkides otseselt Pärnu Naiste varjupaiga spetsialistide ettevalmistusest siis:

*Töötajad on läbinud 68 tunnise algõppe, osalenud pidevalt erialastel koolitustel ning otsinud ise koolitusi enese täiendamiseks. 2011.aastal osaleti pikaajalistel MTÜ Avitus ja MTÜ Moreno Keskus koolitustel, kes pakuvad just erialast väljaõpet psühholoogia vallas. Kindlasti tuleb siinkohal kasuks ka eelnev erialane haridus sotsiaalvallas ning ka kogemused elus. (Spetsialist 1)*

Siit kahe eri spetsialisti vastustest saab kohe välja tuua eripära, et kui ühelt poolt on oluline teha enda töötajatele väljaõpet, siis teiselt poolt pole selget seisukohta baashariduse osas, kas see peab olema psühholoogias, sotsiaaltöös või mõnes muus valdkonnas. Mis näitab, et tegelikult pole lahti mõtestatud need teadmised ja oskused, mida neilt töötajatelt täpselt nõutakse ning ei olda teadlikud ka sellest, missuguse eriala õpingud need pädevused annavad.

Uurimuses osalenud varjupaiga teenust kasutavate või kasutanud naiste vastustest kõige tähtsamateks väideteks olid pigem spetsialistide koolitustase ja empaatiavõime.

*Kindlasti annab tunda ka spetsialistide koolitatus taseme vajakajäämine ning nende liiga väike kontroll. (Klient 3)*

*Väga oluline on varjupaiga töötajate empaatiavõime ja tahe aru saada minu probleemist, sest vastasel juhul tekib tunne, et ei tahakski tolele inimesele midagi rääkida. (Klient 6)*



Väga oluliseks peetakse spetsialistide empaatiavõimet ning ettenägelikkust ja peegeldamise oskust, et paremini saavutada vajalikku usaldussuhet, mis aitaks kiiremini kaasa probleemide lahendamisele.

Uuringust selgus, et varjupaigatöötajate seas hinnatakse töötaja vanust ja elukogemust. *Minu meelest on väga oluline spetsialisti ettevalmistuse juures ka tema vanus ja elutarkus. Mõnele noorele inimesele ei taha kohe midagi rääkima hakata, sest ta niikuinii ei mõistaks mind ja jumal hoidku kui ta veel meesterahvas oleks. ( Klient 2)*

Ühelt poolt on elutarkuse rõhutamine oluline, kuid see omakorda võib osutada probleemiks noortele ülikoolist tulnud sotsiaaltöötajatele, kes on seetõttu ebavõrdses konkurentsis.

Uuringust selgus ka, et naiste varjupaigas ei tohiks töötada meessoost inimesi, kuna mõne naise šokiseisundit või olekut võib see hoopis elavdada ning tekitada paranemisele vastupidist reaktsiooni.

Kokkuvõtteks võib öelda, et varjupaigatöötajate haridusega ollakse üldiselt rahul ja töötajaid hinnatakse eelkõige nende kogemuse ja tajutava professionaalsuse järgi. Tegelikud erialased pädevused pole lahti mõtestatud ja nende järgi töötajaid ei valita. Üllatava tulemusena selgus, et noor inimene ei sobiks sellisele alale nõustama, kuna noorte suhtes on vanematel inimestel eelarvamus.

**Võrgustiku koostöö kliendi ja/või tema perekonna ning teenuste osutaja vahel.** Küsimusele, kuidas tehakse koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonna ning teenuse osutaja vahel vastasid spetsialistid üldiselt sarnaselt.

Uuringust selgus, et kliendi perekonnaga tehakse koostööd vastavalt vajadusele ja võimalustele ning vastavalt abivajaja soovile. Vajadusel võetakse kontakti, kontrollitakse olemasolevat infot ja püütakse koos leida lahendusi kliendi tuleviku osas, kasutades selleks erinevate spetsialistide teenuseid nagu psühholoogid või lastekaitse spetsialistid või juristid.

*Kliendi perekonnaga tehakse koostööd vastavalt vajadusele ja võimalustele ja vastavalt abivajaja soovile. Vajadusel võtame kontakti, kontrollime olemasolevat infot ja püüame koos leida lahendusi kliendi tuleviku osas. (Spetsialist 1, Spetsialist 3)*

Sellest järeldatuna võib öelda, et perekond kaasatakse vaid vajadusel ning tema soovil ning kui klient üldse ei soovi enda perega suhelda, siis sundima teda ei hakata. Tegelikuses on see hea, sest see näitab varjupaiga töötajate võimet luua läbi kompromisside ja arvestamise suuremat usalduslikku suhet.

Siiski tuli klientide vastustest välja ka probleemsem pool, mis puudutas just pigem vähest kontakti perega.

*Kohati jääb suhtlus kliendi perekonnaga väheseks või tegeletakse sellise suhtlemisega ainult korraks info saamiseks, kuid kui probleemid tulenevad ka ülejäänud perekonnast siis nende probleemsete perekonnaliikmetega kohati ei tegeleta üldse, mis tekitab neile niinimetatud karistamatuse tunde. (Klient 5)*

Eeltoodut kokku võttes saab öelda, et kohati on perekonna ja teenuse asutaja vahel suhtlemine täiesti piisav kuid kui tegemist on just vägivaldse mehega, siis temaga ei tegeleta ning jäetakse tagaplaanile. Ilmselt tuleb selles osas alati lähtuda igast juhtumist eraldi ja otsustada rõhuasetuse üle, kas see peaks olema tegelemine ainult ohvritega või olukorra lahendamiseks on vajalik tegeleda ka vägivallatsejaga, nt tema mentaalse seisundi parandamise võimalused jmt. Samas on mõisteta ja õige lähenemine, et inimest ei sunnita suhtlema enda perega vastu ohvri tahtmist.

**Võrgustiku koostöö varjupaiga ja kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsuse ning teiste kliendi probleemidega seotud institutsioonide vahel.** Nagu iga toimiva ettevõtte korral on oluline koostöö ning ülevaade mujal toimuvast, et hoida kõrgemal pakutava teenuse kvaliteeti ning pakkuda kliendile kombinatsioone nii varjupaiga enda kui teiste institutsioonide vahel.

Uurimusest selgus, et varjupaiga juhtumikorraldaja võtab ainult vajadusel kontakti abivajaja kodukohajärgse sotsiaaltöötajaga või mõne muu institutsiooniga, kes

abivajajaga on tegelenud. Varjupaika saabunud naise abistamiseks võetakse ühendust kõigi institutsioonidega, kes saaksid naist aidata (KOV, Töübüroo, politsei, kool, lasteaed, jne).

*Võtan ainult vajadusel kontakti abivajaja kodukohajärgse sotsiaaltöötajaga või mõne institutsiooniga, kes abivajajaga on varem tegelenud. Varjupaika saabunud naise abistamiseks võetakse ühendust kõigi institutsioonidega, kes saaksid naist aidata (KOV, Töübüroo, politsei, kool, lasteaed, jne). Selline jaotus on parem puhtalt sellepärast, et juhul kui on oluline naise minevikus toimunu uurimine olukorra kaardistamiseks, siis on oluline omada infot tema elukohajärgsetest tegemistest sotsiaaltöötaja hinnangul, kuid võib kahtluse alla seada just eelkõige turvakodus elava isiku turvalisuse. Pigem tegeletakse selliste juhtumite uurimisega võimalikult adekvaatselt ning üldsusest kõrvale hoides, suheldes vaid nendega, kellega vaja. (Spetsialist 1)*

Järelikult on spetsialistil valida, kas riskida mõne tähtsa fakti teada saamise nimel isiku varjupaigas viibimise välja tulemisega või teha asja võimalikult olemasoleva info baasil, olles leppinud asjaoluga, et ei pruugi nii piisavalt infot koguda, millel tegelikult oleks veel väga suur roll antud kliendi juhtumiga tegelemisel.

Selles aspektis esines vastuolu spetsialistide ja uuringus osalenud naiste arvamuse osas, kelle meelest tuleks kohati just kasuks see, kui erinevad institutsioonid teeksid omavahel koostööd.

*Kahjuks pidin just ise olema see isik, kes edastas infot ühest institutsioonist teise ise niigi šokis olles ning selline olukord vähendas minu usaldust ning usku sellesse, et probleemid üldse lahenduse leiavad. Pigem tekkis tunne, et minu abistamine oli väga vastukarva ning kui ise mitte koguaeg torkida, siis tulemust polegi oodata. (Klient 1)*

Eeltoodud mõtteavaldused klientide poolt on mõtlemapanevad, kuid mõnes mõttes ka mõistetavad. Tegutsevad ju sotsiaaltöötajad pideva surve all, kus ühelt poolt on tegutsemise aluseks eetikakoodeks ja kliendi konfidentsiaalsuse nõue, kuid teiselt poolt vajadus abistamisel lähtuda adekvaatselt informatsioonist.

Paneb mõtlema, et kas tõesti on siis kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad nii ebausaldusväärsed, et pigem jäetakse koostöö tegemata, sest kardetakse, et järgmine päev on tervele kliendi kodukülale teada, mis toimub. Selliste asjaolude ilmumine on tegelikult väga suur probleemiallikas, just eriti raskete juhtumite korral kus mees ähvardab ära jooksnud naist tappa või tema lapsi ära röövida.

**Varjupaiga koostöö teiste Eesti naiste ja laste varjupaikadega.** Kuna paljud varjupaiga teenuseid kasutavad isikud vajavad turvalisuse huvides üleviimist enda kodukohale lähimast turvakodust kuhugi ohutumasse ning kaugemasse kohta, siis on üsna oluline, et toimiks hea ning tõhus koostöö erinevate varjupaikade vahel.

Uurimusest selgus, et koostöö selles osas ka toimib.

*Varjupaikade koostööd organiseerib Eesti Naiste Varjupaikade Liit ja Ühendus „Naised Vägivalla Vastu“. Koostöö raames organiseeritakse ühiselt koolitusi ja jagatakse informatsiooni, samuti on olemas ka kodulehekülg, kust saab kõigi Eestis hetkel kümne naiste varjupaiga kohta infot ning telefoninumbreid, kuid otseselt meediareklaami kui sellist need asutused endale väga pole viimasel ajal enam teinud. (Spetsialist 4)*

Tuginedes spetsialisti vastusele on hea tõdeda et varjupaigad teevad omavahel koostööd ning on olemas ka ühine kodulehekülg, kuid fakt, et sellele pole väga reklaami tehtud hoiab neid asutusi pooleldi salajas.

*Kuna enamustel naistel on ka olemas lapsed ning mõningal määral on vaja tegeleda probleemide lahendamiseks ka lastega või mõnikord nad mõlemalt vanemalt nende seisundi tõttu ajutiselt ära võtta, siis tehakse koostööd ka lastevarjupaikadega ning ka meeste varjupaikadega, mis on vajalik selleks, et olla probleemide lahendamises võimalikult produktiivne ning leida asjadele parimad lahendused. (Spetsialist 2)*

Nagu ka varasemas alapeatükis välja toodud sai, tegeletakse selles olukorras olevate naiste lastega mitte piisaval määral ning kui naine on lastega varjupaigas, siis vaevalt ta tahaks, et temalt lapsed ära võetakse. Muidugi võib olla tegemist ka naisega, kes ei adu,

et tal lapsed on. Kuid tavapäraselt tuleks ikka kodust põgenenud naine enda lastega koos hoida. See vajab muidugi eri tüüpi varjupaikasad, ühed ainult naistele ja teised naistele koos lastega.

Institutsioonidevahelise koostöö kohta võib kokkuvõtteks välja tuua, et suhtlemine on väga tähtis ning vajab pidevat sidemete tugevdamist, sest tihti on vaja mõne kliendi transportimist erinevate varjupaikade vahel ning mõnel juhul tegeleb ühe juhtumiga korraga mitu spetsialisti eri varjupaikadest. Juhul kui nende omavaheline suhtlemine pole piisav, jääb ka vajalik infot kaduma ning see võib halvasti mõjuda klientide sekkumisplaani jälgimisele ja edukusele.

**Varjupaiga koostöö teiste välismaa naiste ja laste varjupaikadega.** Nagu Eestis on ka mujal maailmas varjupaigateenus sarnasel kujul olemas, mõneti ehk teistsugustes tingimustes aga samade põhimõtetega. Mõnes riigis on olukord kindlasti parem kui Eestis aga leidub arvatavasti ka kehvemas seisus kohti. Kuna Euroopa Liiduga liitudes avanesid kergemini ka Eesti Vabariigi piirid ja inimesed saavad vabamalt reisida ka viisaga igale poole, siis on populaarsemaks muutunud ka rahvusvahelised suhted, kus näiteks naine on Eestlane ja mees välismaalane. Kahjuks on sellega ka suurenenud vägivaldsed juhtumid, mida on vajalik lahendada rahvusvahelisel tasemel ning seetõttu on oluline teha koostööd teiste sarnast teenust pakkuvate varjupaikadega väljaspool Eestit.

*Viimasel ajal on hakanud varjupaiga teenuseid mõjutama aga ka juhtumid, mis on oma olemuselt rahvusvahelised. Enamasti on siis selliste juhtumite puhul tegu paaridega, kus üks pooltest on ühest rahvusest ning teine teisest, sellest tulenevalt kas hüpatakse pea ees vette liiga ruttu või tekivad usulised või kultuurilised erimeeldused, mis võib omakorda põhjustada vägivaldset käitumist nii vaimses kui füüsilises mõistes. Lisaks sellele on ju probleeme üle maailma ka inimröövlitega, kes müüvad lapsi ja naisi nagu*

*kaubandustooteid nii seksuaalseks kuritarvitamiseks kui kuhugi vabrikusse tööliseks. (Spetsialist 4)*

Sellest tulenevalt on ka järjest olulisem, et selliseid teenuseid pakkuvad asutused teeksid omavahel koostööd ka rahvusvahelisel tasandil, et tagada antud teenustele parem kättesaadavus. Lisaks uurimuses osalenud varjupaiga teenustega kokku puutunud naiste vastustele ning spetsialistide vastustele, õnnestus koguda infot koostöö kohta teistes riikides ning nende riikide olukorra kohta antud valdkonnas. Sellel teemal arutleti ka rahvusvahelisel seminaril Tallinnas, kus tehti mitmeid ettepanekuid, mida ja kuidas võiks Eesti Vabariik ette võtta, et varjupaigateenus oleks veelgi efektiivsem ning kättesaadavam.

Uurimusest selgus, et Pärnu Naiste Varjupaigal on sidemed Norra varjupaigaga Betzi, mida on külastatud ja osaletud nende poolt pakutud koolitustel ja seminaridel.

*Samuti kui meie töötajad on seal käinud siis, Norra varjupaiga töötajad on samuti külastanud Pärnu varjupaika ja osalenud konverentsil „Vägivallale ei ole õigustust“ 2010.aastal. Kuna Norra näitel on tegemist olnud heaolu riigiga, siis on varjupaiga teenus seal ka kõrgemalt arenenud kui Eestis ning selline koostöö on ääretult oluline mitte ainult juhtumite paremaks lahendamiseks eri riikide vahel, kuid ka selleks, et saadaks vahetada paremini omavahel infot selle kohta, mis töötab, mis mitte ja kuidas mingit probleemi eri riikides lahendatakse. (Spetsialist 1)*

Varjupaiga teenust kasutavate klientide seisukohalt on taoline koostöö ülimalt oluline ka seetõttu, et kui põgenetakse näiteks vägivaldse mehe eest Eestisse turvakodusse peitu ning omatakse ka ühiseid lapsi, siis võib mees hakata nõudma laste hooldusõigust ning süüdistama naist laste röövis.

*Minu meelest on üsna masendav see, et näiteks Rootsi ja Eesti võimud omavahel infot ei vaheta, samuti ka lastekaitsespetsialistid ning muud probleemidele kiirema lahenduse leidmiseks vajalikud institutsioonid. Lõpptulemusena pean siis mina olema see, kes annab infot ühest kohast edasi. (Klient 1)*

Meedias leiavad tihemini kajastust just rahvusvahelised juhtumid, kus tegelikult on eri riikide spetsialistide koostöö äärmiselt oluline, seda nii varjupaigateenuse osutamisel, kui ka inimröövidega seotud info levitamisel. Samuti on oluline, et juhtumite kiiremaks ja tõhusamaks lahendamiseks on vaja korralikku info liikumist, mida aga hetkel kohati veel pole.

#### **2.2.4 Pärnu Naiste varjupaiga arengusuunad**

Pärnu Naiste varjupaigal on välja töötatud oma arengukava, mis on olnud aluseks senisele tegevusele. Arengukavas pööratakse tähelepanu nii turvakodu töötajate koolitamisele kui ka turvakodu füüsilise olukorra parandamisele.

Arengukavas pööratakse tähelepanu uute ruumide leidmisele ja ka kapitaalremondi tegemisele senistes ruumides, kuna varjupaiga majutusteenust vajavatel naistel võiks sinna sattudes tekkida tunne, et nad on kuskil paremas kohas ning neid ümbritseb ilus keskkond. Hetkel kõik planeeritu siiski realiseerunud veel pole. Kindlasti pole praegu varjupaigas veel piisavalt ruume, mis kataksid kasvava abivajajate majutusvajaduse.

*Samuti on sellest ühest ainsast nõustamistoast vähe, kuna kui teha tugigruppe või tegeleda samal ajal mitme nõustamisega, siis seda ei saa teha ühes ruumis ning ei tunta ennast seal nii mugavalt kui võiks. Samuti kõik nõustajad ei tekita piisavalt usaldust ning tahtmist neile kõike rääkida. ( Klient 5)*

Tuginedes kliendi ettepanekule ning eelnevate alapeatükkide tulemistele kuuluvad arengusuundade alla ja spetsialistide enda koolitamised ning klientidele lisateenuste väljaarendamine (sekkumiskeskused, nõustamised), mida hetkel veel pole. Hetkel on kasutada üks pisike nõustamisruum ja see pole piisav, et teha tööd korraga mitme kliendiga. Sekkumiskeskustes saaks teenindada ka neid kliente, kes elavad väljapool varjupaika.

Lisaks eeltoodule oleks vaja välja arendada majandusliku nõustamise teenus ning selle teenuse osutamiseks leida ja/või koolitada vastav spetsialist.

*Samuti võiks ju tähistada varjupaigas samuti tähtpäevi ning käia ühiselt naistega rohkem väljas ja teha asju, mis tekitaks hea tunde ( Klient 5 )*

Senisest suuremat tähelepanu tuleb pöörata juhtumikorraldusega seotud tegevuse järelhindamisele ning taastusprogrammide pakkumisele lastele, nt laagrite või ringide näol, kus rasketes olukordades olnud kliendid saaksid enda mõtted mujale ning leiaks kergemini taas endas selle mina, mida on vaja, et edaspidi ei satutaks enam sarnastesse situatsioonidesse või ka selleks, et paremini leida endas motivatsiooni elus edasi minna.

Lisaks eespool mainitud majandusliku nõustamise teenuse väljaarendamisele on sageli vaja varjupaiga klientidele juriidilist abi ja seda kohe varjupaigas, et tulla toime tekkinud olukordades. Juriidilise nõustamise teenuse loomine aitaks kindlasti kaasa naiste parema iseseisvuse saavutamiseks pärast juhtumi lõpetamist.

Kõik eeltoodud tegevused aitaksid kaasa varjupaigateenuse paranemisele Pärnu Naiste varjupaigas ning suunaksid kindlasti ka abivajajad kergemini positiivsete lahendusteni. Tõhusam järelevalve toetaks nii spetsialistide arengut kui ka klientide juhtumite senisest tõhusamat lahendamist. Piisavate ruumide olemasolu võimaldaks osutada abi kõigile abivajajatele ning uued teenused võimaldaksid toetada kliente oma majanduslike ja juriidiliste probleemidega hakkamasaamisel.

## **2.3 ARUTELU JA JÄRELDUSED**

Juhtumikorralduses varjupaigateenuse taotlejatega on enamasti tegemist vägivaldse käitumise tagajärjel tekkinud ohvritega, kes otsivad turvalist keskkonda, et sellest ahelast välja murda. Selleks, et saada parem ülevaade varjupaigateenuse võimalustest ja probleemidest, on Pärnu Naiste varjupaiga näitel kogutud intervjuude andmetest ja



nende analüüsimisest võimalik teha nii mõnigi järeldus, kuidas lähisuhtevägivalla teemaga saaks kogukonna tasandil tõhusamalt tegeleda, seda nii ennetamise kui vägivallaohvritega tegelemise mõttes.

**Pärnu Naiste varjupaiga kliendid.** Pärnu naiste varjupaiga klientideks on kõik abivajavad naised, keda on kas suunatud varjupaigateenust seal saama või kes on ise varjupaiga leidmiseks ühendust võtnud. Kergemini satuvad varjupaigateenust kasutama Pärnu Naiste varjupaigas kliendid, kelle elatus- ning haridustase on madalam, kuid samas võivad abi vajada ka naised, kellel on olnud rikkad vanemad, kõrgharidus ning hea rahaline sissetulek. Kunagi ei tea milline kriis võib mõnda perekonda tabada ning muuta mehe iseloomu täielikult olgu selleks siis töökoha kaotus, sõltuvuse tekkimine või trauma järel vaimsete häirete tekkimine. Sellised juhud on tegelikult üsna tavalised, kus mees hakkab pärast töökaotust enda tööl edasi käivat naist kahtlustama petmises ning armukadeduse jõud on meeletu. Armukadedus võib viia väga kergesti füüsilise vägivallani ja sellist kohtlemist pole väärt ükski naine, seega tegelikult tuleks abistamisprotsessis rõhku panna pereelu mõjutavate kriiside lahendamisele.

Ettepanekuks on, et senisest enam võiks kogukonnas teha ennetustööd, et kriisi läbi elav mees ei hakkaks enda viha ja ängistust naise ja laste peale välja elama. Selleks oleks sobilikud erinevad nõustamisele suunamised ja ehk ka teraapiad, kas siis individuaalselt või rühmades.

**Pärnu naiste varjupaiga poolt osutatavad teenused ja sellega seotud probleemid.** Pärnu Naiste varjupaik osutab lisaks varjupaigateenusele veel sotsiaalnõustamist, kriisinõustamist, nõustamisteenust ning rühmanõustamist. Seega pole Pärnu Naiste varjupaik pelgalt turvakodu, vaid ta osutab mitmeid teenuseid probleemide lahendamiseks juba ennetavalt. Samas tõi uurimus välja, et infot naiste varjupaikade ning nende teenuste kohta on saada üsna vähe, sest enamasti arvataksegi, et kui juba varjupaigaga ühendust võtta, siis tuleb sinna ka minna ning paljud naised selle vaele arusaama pärast ei julge helistada toetustelefonile või üldse kuidagi ühendust võtta.

Tegelikult ei ole see teenus ju ainult mõeldud peavarju pakkumiseks vaid ka nõustamiseks ja naiste probleemide lahendamiseks. Muidugi tavaliselt minnakse varjupaigateenust paluma just selle otsese vajaduse pärast saada varjupaika, kuid varjupaik võib olla ka iganädalane grupiteraapia või info saamise kohaks, et enda probleemidega hakkama saada. Uuringust selgus, et liiga tihti tuleb ette valehäbi, kuna varjupaikadest eriti ei räägita, et kui juba helistada, siis tuleb tunnistada, et kõik pole nii hästi. Seda on naistel kindlasti raske teha, kuid ise abi poole pöördunud inimestel on kindlasti lihtsam tulevikus ennast murekoorma alt välja kaevata ning sirge seljaga edasi elada.

Uurimuses osalenud klientide poolt toodi Pärnu Naiste varjupaiga probleemina välja, et taastumisprotsess varjupaigas on algeline ning varjupaigateenuse all peaks olema võimalik mõista ka korralikku järelehindamise perioodi, kus pakutakse erinevaid koolituste ning rühma- või individuaalteraapia võimalusi lisaks psühholoogile. Samuti mainisid varjupaiga teenusega kokku puutunud kliendid, et suhteliselt tihti tuleb ette tegemist kohtuga, kuid tasuta juriidilise abi kättesaadavus on Eestis siiani veel küsitav ning paljudel juhtudel võibki kasvõi laste hooldusõiguse saamisel või elujärje parandamisel saatuslikuks saada teadmatus või rahaliste ressursside puudumine advokaadi palkamiseks. Seda mõjutab muidugi kindlasti ka veel riigipoolne puudulik regulatsioon selleks, kuidas ja mismoodi täpselt varjupaigad toimetama peaksid, mis teenuseid pakkuma ja kuidas täpselt neid läbi viima. Hetkel on ju enamus varjupaikadest erakätes või mittetulundussektori majandada, nagu ka Pärnu Naiste varjupaik ning sellest tulenevalt on võimalik teha asju omamoodi, mis ei pruugi alati olla just parim lahendus.

Ettepanekuna tuleks teha Pärnu Naiste varjupaigal suuremat teavitustööd selle kohta, et varjupaik pole pelgalt turvakodu, vaid ka nõustamine ja otsene suunamine ning abi, samuti luua ka juurde erinevaid taastusprogramme ja koolitusi, mis aitaksid naisel oma elu peale minemiseks teha paremaid ettevalmistusi. Mis puudutab täpsemaid finantseerimisühimõtteid või lähtumist sotsiaaltöötaja kutsestandardis sätestatud

pädevusnõuete järgimist, siis see on asi, millega peaks riik tegelema, sest seni kuni tehakse igas naiste varjupaigas asju kohati erinevalt ja pole riigikassast laekuvaid arvestatavaid summasid, on keeruline teha suuremat arendustööd nii turvakodu ruumidega kui ka erinevate ennetusprogrammidega. Varjupaigateenuse soovituslikud standardid on ju olemas, kuid need on soovituslikud ja seetõttu ei pea/ei saa neist lähtuda nt finantseerimise taotlemisel või ka teenuste arendamisel.

**Juhtumikorralduse rakendamine töös klientidega.** Juhtumikorraldust võib Pärnu Naiste varjupaigas oleva kliendiga läbi viia kohaliku omavalitsuse juhtumikorraldaja, kes vajadusel suunab naise edasi Pärnu Naiste varjupaika või ka hiljem teostab teenuse järelvalvet. Välja on töötatud juhtumikorralduse kindlad rakendamise meetmed, mis lihtsustavad juhtumikorraldaja tööd ja aitavad hoida kindlat joont, et üleandmisel eri asutuste vahel ei tekiks ebakõlasid. Töös lähtutakse TÜ Pärnu kolledži õppejõudude koostatud juhistest juhtumikorralduse teostamiseks, millest on olnud juttu ka teooria osas. Leitakse, et mida rohkem on materjali, millest õppida seda suurem on lootus, et juhtumikorraldus muutub professionaalsemaks ning tõhusamaks.

Juhtumikorraldust läbiviivate spetsialistide enda kogemust ja haridust just konkreetsete sihtgruppidega tegelemiseks võib pidada rahuldavaks. Sellegipoolest vajab rahuldav alati veel arenemist. Uuringust tuli välja, et professionaalsus peaks olema tajutav, kuid eks tegelikult saab seda professionaalsust ja pädevust ka teadlikumalt erialade õppekavasid ja spetsialistide kutsestandardeid uurides käsitleda. Samuti väga üllatav on kuulda, kuidas noor inimene ei sobiks sellisele alale nõustama kuna noorte suhtes on vanematel inimestel eelarvamus. Tegelikuses peaks olema siiski nii, et hea nõustaja suudab vaatamata enda vanusele jõuda inimesteni kasutades õiget lähenemistaktikat vastavalt inimtüübile, kes tema ees seisab. Nõustuda võib, et sugu võib mängida rolli teatud šokiseisundis naise puhul ning meesnõustaja tekitaks veelgi suuremat ärevust, kuid alati ei pruugi. Kõik on suhteline ja sõltub täielikult spetsialisti enda professionaalsusest, haridusest ja piisavast praktikast erinevate juhtumitega, on ju öeldud, et harjutamine teeb meistriks.

Seega tuleks rohkem kontrollida inimesi, kes juhtumikorraldust klientidega läbi viivad ning palgata isehakanud aitajate asemele oma ala spetsialistid ja õppinud inimesed, kelle töö oleks tõhusam.

**Varjupaiga koostöö võrgustikus kliendi ja/või tema perekonnaga.** Rääkides perekonna ja teenuse osutaja vahelisest suhtlemisest, siis enamasti on see täiesti piisav, kuid kui tegemist on vägivaldse mehega, siis temaga ei tegeleta ning jäetakse tagaplaanile. Arvestama peaks asjaolu, et naise olukorda võiks lahendada ka mehe mentaalse seisundi parandamine ja et sellega tuleks tegeleda. See mees võib ju lõpuks endisele vägivaldselt koheldud naisele rahu anda aga järgmine elukaaslane võib sattuda samasuguse kohtlemise keerisesse. Sellise probleemi lahenduseks on ainuõige tegeleda süviti ka vägivaldse poole probleemiga paralleelselt lahendades kannatanu psüühika ja iseseisvuse võime taastamisega. Siiski üllatas positiivselt klientide välja toodud vastus, et inimest ei sunnita suhtlema oma perega, vaid ainult uuritakse kas ta tahab ja kuidas tahab ning tegutsetakse siis vastavalt sellele. Mõneti on perekonna sekkumine oluline, kuid usaldussuhte loomiseks spetsialisti ja kliendi vahel on oluline, et klient ei peaks kartma, et spetsialist sunnib teda kokku saama kellegi ebameeldivaga.

Ettepanekuna tuleks luua programm meeste jaoks, kes oma naist on väärkohelnud ning aidata tal endal sellest probleemist üle saada, vastasel juhul võib ajalugu korduda ning sellisel juhul jääb mees sama käitumismustri küssi.

**Varjupaiga koostöö kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsusega jt teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonidega.** Üllatava faktina selgus, uurides koostööd spetsialisti ning kliendi elukoha järgse KOV ja teiste asutuste vahel, mis on seotud kliendi probleemidega, mõtlema panev asjaolu, et kas tõesti on siis sotsiaalvaldkonna töötajad nii ebausaldusväärsed, et pigem jäetakse koostöö tegemata, kuna kardetakse, et järgmine päev on tervele kliendi kodukülale teada, mis toimub. Selliste asjaolude ilmumine on tegelikult väga suur probleemiallikas, just eriti raskete juhtumite korral kus mees ähvardab ära jooksnud naist tappa või tema lapsi ära röövida. Tegelikuses ei saa ju kunagi kindel olla, kas iga institutsiooni töötaja peab kinni enda

eetikakoodeksist ning järgib ette antud reeglistikke ning ametijuhendit, kuid usaldamatus nende inimeste vastu on tegelikkuses meeletu. Samas on see põhjendatud, sest tõesti mõni küla on nii väike, et piisab kellelgi kedagi näha, kui ei peagi olema sotsiaaltöötaja see, kes midagi välja lobiseb kui juba räägitakse, et see ja too käis seal ja tegi seda. Ajaga jutt muutub ja juba on kõiges süüdi ebapädev sotsiaaltöötaja, mis siis, et alati ei pruugigi ta just otseselt süüdi olla.

Seega tuleks tagada kliendi andmete konfidentsiaalsus ning kontrollida rohkem seda, mida töötajad kodus perele või sõpradele räägivad, kuna nii võib ohtu sattuda mõni juhtum, mida lahendatakse. Infovahetust tuleks ka edendada erinevate institutsioonide vahel, luues erinevaid koostööprojekte ning tekitades neis inimestes meeskonnatunnet.

**Varjupaiga koostöö teiste Eesti naiste varjupaikadega.** Suhtlemine on erinevate varjupaikade vahel väga tähtis ning vajab pidevat sidemete tugevdamist, sest tihti on vaja mõne kliendi transportimist erinevate varjupaikade vahel ning mõnel juhul tegeleb ühe juhtumiga korraga mitu spetsialisti eri varjupaikadest. Juhul kui nende omavaheline suhtlemine pole piisav, jääb ka vajalikku infot kaduma ning see võib halvasti mõjuda sekkumisplaani jälgimisele ja edukusele. Halvemal juhul võib juhtuda õnnetus kus, mees jälitab enda vägivaldselt koheldud naist varjupaika ning liiga aeglase tegutsemise ajal tuleb välja antud varjupaiga asukoht ning kõnealuse naise ohutus pole enam kindlustatud. Selliste juhtumite korral on viivitamatu suhtlemine teise varjupaigaga ning tema edasisuunamine võib olla elulise tähtsusega. Suhtlemise puudumisel võib aga selline protsess võtta pikemat aega, mille tõttu võib juhtuda naisega midagi halba ning siiski varjupaikade üks tähtsamaid eesmärke on ju tagada sealsetele asunikele turvatunne. Väga tihti tuleb ette juhuseid, kus näiteks Tartust pärit naine ei tunne ennast seal varjupaigas turvaliselt ning palub enda edasiviimist näiteks Pärnu Naiste varjupaika. Sellistel asjaoludel on omavaheline koostöö lausa hädavajalik, et säilitada kliendi turvalisus ning usaldussuhe varjupaigateenuse vastu.

Samuti lisaks Pärnu Naiste varjupaiga koostööle teiste Eesti varjupaikadele on tähtis ka koostöö üle maailma erinevate varjupaikadega, sest meedias leiavad enamasti tihemini kajastust just rahvusvahelised juhtumid, kus tegelikult on eri riikide spetsialistide koostöö äärmiselt oluline. Koostöö on vajalik nii varjupaiga pakkumisel, kui info vahetamiseks, nt inimröövidega seoses. Samuti on oluline see, et juhtumi kiireks ja tõhusaks kulgemiseks on vaja korralikku info liikumist, mida aga hetkel vastustele tuginedes alati pole. Lisaks juhtumite vahetule lahendamisele koostööna on oluline, et eri riikide spetsialistid suhtleksid omavahel, vahetaksid kogemusi ning oleksid seeläbi paremini valmis mistahes juhtumite lahendamisele.

Ettepanekuna tuli uuringut välja, et spetsialistid ootavad suuremat riigipoolset regulatsiooni ja nõudeid nii koostöö tegemiseks, teenuste arendamiseks ja finantseerimiseks kui info vahetamiseks. Samuti tuleks teha veelgi rohkem seminare ja vahetusprogramme kus eri varjupaikade spetsialistid kas siis Eestis või ka välismaalt käivad nn. välispraktikal ja loovad suhteid sealsete töötajatega ning tutvuvad sealse meeskonnatöö ja eripäradega.

**Pärnu naiste varjupaiga arengusuunad.** Tuginedes arengukavale ja spetsialistide vastustele on üks suuremaid Pärnu Naiste varjupaiga eesmärke sekkumiskeskuste loomine. Nende loomisel peaks olema kogu süsteemi toimimine märksa efektiivsem. Samuti napib Pärnu Naiste varjupaigas hetkel erialaselt hästi koolitatud spetsialiste, kes tegeleksid antud valdkonna edasi arendamisega, kogu asi on küll arendamisel, ka riigi poolt, kuid selleks, et jõua samale tasemele, nagu ollakse tänapäeval Norras või Hispaanias, läheb veel üsna kaua aega.

Rääkides lõpetuseks veel Pärnu Naiste varjupaiga arengusuundadest, siis aitaks suuresti kaasa varjupaigateenuse paranemisele suurem meediareklaam ning selle valdkonna probleemide teadvustamine inimestele, mis tooks kindlasti ka abivajajad kergemini sinna kus nad peaksid juba ammu olema. Kindlasti aitaks väga kaasa korralik järelevalve spetsialistidele ning klientide juhtumitele. Edasise sammuna kõigi abivajajateni jõudmiseks oleks piisavate ruumide olemasolu tagamine teenuste

osutamiseks ning majandusliku ja juriidilise nõustamise kättesaadavuse tagamine abivajajatele.

Lisaks sellele tehti klientide poolt ettepanek varjupaigas viibimise järgselt teha taastumist hõlbustavaid laagreid, kuhu saaksid naised kaasa võtta oma lapsed ning mis aitaksid leida endas tugevust eluga paremini edasi minna ning tekitada lastega taas turvalise usaldussuhte. Arutades sellist võimalust Pärnu Naiste varjupaiga spetsialistidega võiks selliste laagrite korraldamine tulla kõne alla küll, kui kirjutada eelnevalt projektid, saada laagrite korraldamiseks raha ning suunata laagrid eneseleidmisele ning loovusele. Hästi sobiksid selle jaoks maalimine, looduses viibimine, tantsimine või mõni muu loov tegevus, läbi mille oleks naistel ja lastel võimalik avastada lisaks endale ka need teemad, millega on võimalik ennast välja elada ja tugevust leida probleemidega tegelemiseks, ilma murdumata ning hoopis halvemale teele kaldumata nagu paljude puhul on enesetapukatsed või alkoholi kuritarvitamine tingitud liigsest pingest.

Seega võib kokkuvõtteks tuua, et Pärnu Naiste varjupaiga olukord pole üldsegi mitte kõige kehvemas seisus, kuid vajab kindlasti veel mitmes suunas arendamist ja edasi töötamist. Kindlasti saab siinkohal kaasa aidata riigi poolt toimiv seadusandlus vägivaldsete väärkohtlejatega tegelemiseks. Parandada tuleks ka lastekaitse seadust, mis ei suuda hetkel veel kõiki laste vägivallast vabastamise ja heaolu tagamisega seotud küsimusi tulemuslikult menetleda. Pärnu Naiste varjupaigale toetudes on plaanid head ja tänu probleemide väljatoomisele on võimalik nendele plaanidele lisada veel siiani toimivate teenuste parandamine, mis loodetavasti toob kaasa lähisuhte vägivalla vähenemise.

## KOKKUVÕTE

Vägivald, sh lähisuhtevägivald on ühiskonnas üha suurenevaks probleemiks ja sellega tegelemine vajab sotsiaaltöötajatelt jätkuvat tõsist tähelepanu ning arendamist, eriti tegelemine varjupaigatenuse klientidega.

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on analüüsida varjupaigatenuse osutamist Pärnu naiste varjupaigas, sh teenust saavate isikute iseärasusi ja probleeme, teenuste osutamise võimalusi ja sellega seotud probleeme, juhtumikorralduse rakendamist töös klientidega, teenust osutavate spetsialistide ettevalmistust teenuse osutamiseks, samuti koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonnaga, teenuse osutaja ja elukohajärgse kohaliku omavalitsuse ning teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonide vahel.

Töö teooria osas käsitletakse lähisuhtevägivalla temaatikat, sh vägivalla ohvritega seotud probleeme ja varjupaiga teenuste osutamist Eestis ning antakse ülevaade juhtumikorraldusest ja võrgustikutööst naiste varjupaigas.

Uurimus on läbi viidud kvalitatiivse uurimusena. Andmeid koguti erinevate naiste varjupaikade spetsialistide käest. Samuti ka naiste varjupaigas hetkel viibivate, lihtsalt teenuseid kasutavate kui ka mõne aasta eest antud probleemidega silmitsi seisnud naiste käest. Andmeid koguti intervjuude kaudu neljalt spetsialistilt ja kuuelte vägivalda kogenud naiselt selleks eraldi koostatud küsimustike alusel.



Uurimuse kaudu otsiti vastuseid uurimusküsimustele, mille tulemustena saadi teada, kuidas, kellele ja missuguseid teenuseid varjupaik osutab ning missugused on peamised sellega seotud probleemid, kuidas rakendatakse töös klientidega juhtumikorraldust, kuidas tehakse koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonnaga, kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsusega jt teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonidega, sh teiste Eesti naiste varjupaikadega ning millised on Pärnu naiste varjupaiga arengusuunad.

Uurimusele baseerudes võib väita, et varjupaigateenus pole pelgalt peavarju saamiseks tänavale jäänud naisele või väärkoheldud emale lastega, vaid ka teenuste saamiseks lihtsalt kitsikusse jäänud inimestele. Mõnel juhul vajab klient hoopis mõnda teist varjupaiga poolt pakutavatest teenustest nagu kriisinõustamine, sotsiaalnõustamine, grupinõustamine või nõustamisteenust. Siiski teavitustöö varjupaigateenuse olemusest pole piisav ning paljud inimesed ei tea millega seal täpselt tegeletakse ja ei leita julgust või piisavat infot abi saamiseks.

Juhtumikorraldust rakendatakse Pärnu Naiste varjupaiga näitel töös klientidega kas läbi nende oma juhtumikorraldaja või kohaliku omavalitsuse juhtumikorraldaja. See sõltub täiesti sellest, kuidas klient varjupaigateenuseni jõuab ning kas ta suunatakse teenusele või otsib ta ise abi. Lisaks sellele on juhtumikorralduse rakendamisel omad meetmed ning ettekirjutused, mille alusel koostatakse vajadusel juhtumiplaan ning seejärel viiakse see ellu tehes vajadusel muudatusi ning parandusi eesmärkideni jõudmiseks.

Kliendi ja/või tema perekonnaga tehakse koostööd võrgustikus vastavalt vajadusele ning ei sunnita klienti tema jaoks ebameeldivate inimestega suhtlema. Suhtlemise suurus on seega täiesti individuaalne, mõnel juhul on mõni perekonnaliige väga suureks toeks, teisel juhul ei taheta oma perega absoluutselt mingisugust tegemist teha.

Uuringu kaudu otsiti vastust küsimusele, kuidas tehakse koostööd kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsusega jt teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonidega. Uuringust selgus, et koostööd kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsuse ja teise

kliendi probleemidega seotud institutsioonidega tehakse vaid vajadusel, sest mõnel juhul kardetakse koostööd KOV sotsiaaltöötajaga seetõttu, et ei suudeta tagada kliendi konfidentsiaalsust ja seega pannakse kahtluse alla sotsiaaltöötaja eetika koodeksist kinnipidamine.

Teiste Eesti naiste varjupaikadega koostöö tegemisel on põhirõhk klientide liikumisel varjupaikade vahel ning juhtumite üleandmisel on suhtlemine oluline, et saavutada juhtumi lahendamisel soovitud eesmärgid. Samuti peetakse vajalikuks koostööd nii Eesti kui ka välismaa varjupaikadega, seda nii suhete hoidmisel kui kogemuste vahetamisel, et olla valmis ootamatuteks rahvusvahelisteks juhtumiteks.

Pärnu Naiste varjupaiga arengusuundadeks on üldise teenuse ennetustöö ja kvaliteedi tõstmine sekkumiskeskuste loomise näol, parem reklaam info edastamiseks abivajajatele, suuremad ruumid korraga rohkema arvu ohvrite aitamiseks, majanduslase ning juriidilise nõustamise lisamine juba pakutavatele teenustele ning parema taastumisprotsessi loomine läbi loominguiliste laagrite korraldamise ja parema järelevalve tagamise klientide olukorra ning spetsialistide tegevuse üle.

Antud uurimust koostades ning kirjutades andis see hea ülevaate sellest, milline on olukord varjupaigateenuse taotlejatega Pärnu Naiste varjupaigas tegelikult ning missugused on eesseisvad arenguvajadused. Antud töö teema on aktuaalne ja aitab kaasa väga olulise sotsiaalse probleemi lahendamisele ühiskonnas, kuna hetkel vägivalda küüsis vaevlevate perede lapsed on tulevikus ohuks uue vägivaldsükli vallandamisele ning ahelast välja murdmiseks on vaja probleemiga tõsiselt tegeleda.

## VIIDATUD ALLIKAD

1. Brief History of the Movement to Address Domestic Violence. Colorado Bar Association. [http://www.cobar.org/index.cfm/ID/0/subID/161/Brief-History-of-the-Movement-to-Address-Domestic-Violence/] 30.10.2013
2. Danev, N. What are Socio-economic Issues? [http://www.ehow.com/info\_8045579\_socioeconomic-issues.html] .09.05.2013.
3. Eesti Naisliit. Eesti naisliidu taasloomisest kuni tänaseni. 2011. [http://www.naisliit.ee/taasloomisest-tanaseni]. 06.05.2013.
4. Eetikakoodeks. [http://pnv.edicypages.com/meie-tegemised/eetiakoodeks]. 03.05.2013.
5. Emotsionaalne vägivald. Tartu Naiste varjupaik. [http://www.naistetugi.ee/index.php?option=com\_content&view=article&id=47&Itemid=55] .10.05.2013.
6. Juhised juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamiseks. EV Sotsiaalministeerium/ TÜ Pärnu kolledž. [http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/Sotsiaahoolekanne/JPV\_juhised\_12.06.2012.pdf]. lk7 . 03.05.2013.
7. Juhtumikorraldus. Sotsiaalministeerium. 2013. [http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaahoolekanne/juhtumikorraldus.html]. 03.05.2013

8. Juhtumikorralduse juhis. 2012.  
[[http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/Sotsiaalhoolekanne/Juhtumikorralduse\\_protsess\\_12.6.12.pdf](http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/Sotsiaalhoolekanne/Juhtumikorralduse_protsess_12.6.12.pdf)]. 03.05.2013
9. Kiis, K. 2006. Juhtumikorralduse käsiraamat. Eesti Vabariigi Sotsiaalministeerium, Tartu Ülikooli Pärnu kolledž, lk 3
10. Klaus, K. Lähisuhte vägivald on perede varjatud saladus. 08.06.2011.  
[<http://www.parnupostimees.ee/463444/1%C3%A4hisuhte-v%C3%A4givald-on-perede-h%C3%A4stivarjatud-saladus/>]. 24.01.2012.
11. KOV teenused. Sotsiaalministeerium. 2013.  
[<http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne/kov-teenused.html>]. 03.05.2013.
12. Leppik, E. 1995. Eesti hoolekande ajaloolisi arenguhooni. Sotsiaaltöö teooria ja praktika. Kreem, R. Tallinn: Greip, lk 52-53.
13. Leppik, E. 1995. Eesti hoolekande ajaloolisi arenguhooni. Sotsiaaltöö teooria ja praktika. Kreem, R. Tallinn: Greip, lk 49.
14. Mis on lähisuhte vägivald. Tartu Naiste Varjupaik.  
[[http://www.naistetugi.ee/index.php?option=com\\_content&view=article&id=46&Itemid=53](http://www.naistetugi.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=53)]. 07.05.2013.
15. Mis on lähisuhtevägivald. Tartu Naiste varjupaik.  
[[http://www.naistetugi.ee/index.php?option=com\\_content&view=article&id=46&Itemid=54](http://www.naistetugi.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=54)]. 10.05.2013.
16. Naiste varjupaigad ning emade ja laste varjupaigad. Sotsiaalministeeriumi Sotsiaalpoliitika info ja analüüsi osakond. 2010.  
[[http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sooline\\_vordoiguslikkus/Nai ste\\_varjupaigad\\_ning\\_emade\\_ja\\_laste\\_varjupaigad\\_2010.pdf](http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sooline_vordoiguslikkus/Nai ste_varjupaigad_ning_emade_ja_laste_varjupaigad_2010.pdf)]. 08.05.2013.
17. Naiste Varjupaigad. Eesti Naiste Varjupaikade Liit.  
[<http://www.naisteliin.ee/index.php?id=29>]. 08.05.2013.
18. Pahk, M. Juhtumikorraldus sotsiaaltöös. Kliinikumi leht.  
[<http://www.kliinikum.ee/leht/kliinikud-teenistused/280-juhtumikorraldus-sotsiaaltoeoes>]. 08.05.2013.

19. Psühhosotsiaalsed ohutegurid. Tööelu. [<http://www.tooelu.ee/et/teemad/stress-ja-vagivald-tool/psyhhosotsiaalsed-ohutegurid>]. 09.05.2013.
20. Pärnu Naiste varjupaiga arengukava 2010-2022. [<http://pnv.edicypages.com/meie-tegemised/arengukava>]. 03.05.2013.
21. Sergo, L. 1995. Sotsiaalne juhtumitöö. Sotsiaaltöö teooria ja praktika. Kreem, R. Tallinn: Greip, lk 101-102.
22. Sotsiaalhoolekande seadus 2007. – Riigi Teataja. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/12851852>]. 12.05.2013.
23. Sotsiaalhoolekanne. Sotsiaalministeerium. 2013. [<http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne.html>]. 03.05.2013.
24. Statistika. Pärnu Naiste Varjupaik. [<http://pnv.edicypages.com/statistika>] 08.05.2013.
25. Teder, M. Õiguskantsler meenutas riigikogule tegemata tööd varjupaigateenuse reguleerimisel. 02.02.2012. [<http://www.postimees.ee/726022/oiguskantsler-meenutas-riigikogule-tegemata-tood-varjupaigateenuse-reguleerimisel>]. 10.05.2013.
26. The history and origin of women's sheltering. United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women. [<http://www.endvawnow.org/en/articles/1368-the-history-and-origin-of-womens-sheltering.html>] 30.10.2013
27. Varjupaigateenus. Sotsiaalministeerium. 2013. [<http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne/kohalike-omavalitsuste-sotsiaalteenuste-soovituslikud-juhised/varjupaigateenus.html>]. 03.05.2013.
28. WAVE Co-ordination Office. 2004. Juhised Naiste varjupaiga loomiseks ja käigus hoidmiseks. – Naiste Varjupaikade roll koostöös ja võrgustikutöös. Toimetajad B. Appelt, V. Kaselitz, R. Logar. Viin: WAVE Co-ordination Office, lk 84. [[http://www.enu.ee/lisa/520\\_manual\\_estonian.pdf](http://www.enu.ee/lisa/520_manual_estonian.pdf)]. 09.11.2013.

29. WAVE Co-ordination Office. 2004. Juhised Naiste varjupaiga loomiseks ja käigus hoidmiseks. – Kuidas koostööd ja võrgustikutööd edendada. Toimetajad B. Appelt, V. Kaselitz, R. Logar. Viin: WAVE Co-ordination Office, lk 84-85. [[http://www.enu.ee/lisa/520\\_manual\\_estonian.pdf](http://www.enu.ee/lisa/520_manual_estonian.pdf)]. 09.11.2013.
30. Väli, M. Riigikogu Kantselei õigus-ja analüüsiosakond. Perevägivald. Nr.9/19.03.2013. lk 2.
31. Väli, M. Riigikogu Kantselei õigus-ja analüüsiosakond. Perevägivald. Nr.9/19.03.2013. lk 3.
32. Õpitud abitus. Vikipeedia. [[http://et.wikipedia.org/wiki/%C3%95pitud\\_abitus](http://et.wikipedia.org/wiki/%C3%95pitud_abitus)]. 09.05.2013.

# LISAD

## Lisa 1. **Juhtumiplaan**

### **Juhtumiplaan** (tabelina)

#### **I osa**

##### **1. Andmed**

Juhtumiplaani nr.

Isiku ees- ja

perekonnanimi

PNV kontaktandmed

täitja ees- ja perekonna-

nimi, kontaktandmed

#### **II osa**

##### **1.Hinnang isiku abivajadusele**

---

–

Juhtumi kirjeldus (probleemide kirjeldused, olukorra kaardistamine, informatsioon abivajaduse hinnangu kujundamiseks)

---

–

suhted sotsiaalvõrgustiku

liikmetega (sõbrad,

töökaaslased jne.)

---

–

majanduslik olukord

---

–

eluase ja elukeskkond

---

tervislik seisund

ja elustiil

---

–

töötamine ja õppimine

---

muu teave

---

Hinnang inimese abivajadusele

---

## **2. Eelnevalt läbiviidud hindamised**



---

Eelnevalt läbiviidud hindamised hindamise kohta	Hindaja nimi	Hindamise aeg	Lisainfo
--	--------------	---------------	----------

---

Täisealise isiku hooldusvajadus

---

---

Muu hindamine

---

**III osa**

**Tegevuskava**

---

1. Probleemid

---

–

2. Ressursid  
(isiklikud, maj-d)

---

–

3. Juhtumi lahendamist  
takistavad tegurid

(isiklikud, maj-d, jne.)

---

–

4. Eemärgid      5. Alaeesmärgid   6. Tegevused ja teenused   7. Ajakava   8. Teenuse osut.,kont.

---

1.                      1.  
                                 2.  
                                 3.

---

–

2.

---

9. Tegevuskava

elluviimise aeg

---

Isiku nimi

Allkiri

---

Juhtumikorraldaja nimi

Allkiri

---

10. Tegevuskava täimise

Hinnatav ajavahemik

Hindamise jrk. nr.

vahehindamine

Hindamise kuupäev

---

Hinnang

---

11. Tegevuskava täitmise

Hinnatav ajavahemik

Hindamise jrk. nr.

järeelhindamine

Hindamise kuupäev

---

Hinnang

---

12. Soovitused edasiseks tegevuseks

---

–

Isiku nimi

Allkiri

---

–

Juhtumikorraldaja nimi

Allkiri

---

–

## Lisa 2. Intervjuu küsimustik ( spetsialistid)

### KÜSIMUSTIK

Antud küsimustiku tulemusena valmib bakalaureuse töö teemal „ Juhtumikorraldus varjupaiga teenuse taotlejatega: võimalused ja probleemid.“ Töö eesmärgiks on analüüsida varjupaigateenuse osutamist Pärnu naiste varjupaigas, sh teenust saavate isikute iseärasusi ja probleeme, teenuste osutamise võimalusi ja sellega seotud probleeme, juhtumikorralduse rakendamist töös klientidega, teenust osutavate spetsialistide ettevalmistust teenuse osutamiseks, samuti koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonna, teenuse osutaja ja elukohajärgse kohaliku omavalitsuse ning teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonide vahel.

Käesolevale küsimustikule vastamisel on tagatud vastaja anonüümsus.

### **Haridus**

Põhi

Kesk

Kõrg

### **Varjupaigas töötatud aeg**

0-2 aastat

2-5 aastat

5-7 aastat

7-... aastat

**I. Varjupaigateenuse osutamine Pärnu naiste varjupaigas**

Missugused on teenust saavate isikute iseärasused ja peamised probleemid?

.....  
.....  
.....  
.....

**II. Pärnu naiste varjupaiga kliendid ja nende probleemid**

Millised on Pärnu naiste varjupaiga arengusuunad?

.....  
.....  
.....  
.....

**III. Teenuste osutamise võimalused ja sellega seotud probleemid Pärnu naiste varjupaigas**

Kuidas ja missuguseid teenuseid varjupaik osutab ning missugused on peamised sellega seotud probleemid?

.....  
.....  
.....  
.....

**IV. Juhtumikorralduse meetodi rakendamine töös klientidega Pärnu naiste varjupaigas**

Kuidas rakendatakse töös klientidega juhtumikorraldust?

.....  
.....  
.....  
.....

**V. Pärnu naiste varjupaigas teenust osutavate spetsialistide ettevalmistus teenuse osutamiseks**

Missugune on teenust osutavate spetsialistide ettevalmistus teenuse osutamiseks?

.....  
.....  
.....  
.....

**VI. Koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonna, teenuse osutaja ja elukohajärgse kohaliku omavalitsuse ning teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonide vahel**

Kuidas tehakse koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonna ning teenuse osutaja vahel?

.....  
.....  
.....  
.....

Kuidas tehakse koostööd võrgustikus varjupaiga ja kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsuse ning teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonide vahel?

.....  
.....  
.....  
.....

Kuidas tehakse koostööd teiste Eesti naiste ja laste varjupaikadega?

.....  
.....  
.....  
.....

### Lisa 3. Intervjuu küsimustik ( varjupaigateenusega kokku puutunud kliendid)

#### KÜSIMUSTIK

Antud küsimustiku tulemusena valmib bakalaureuse töö teemal „ Juhtumikorraldus varjupaiga teenuse taotlejatega: võimalused ja probleemid.“ Töö eesmärgiks on analüüsida varjupaigateenuse osutamist Pärnu naiste varjupaigas, sh teenust saavate isikute iseärasusi ja probleeme, teenuste osutamise võimalusi ja sellega seotud probleeme, juhtumikorralduse rakendamist töös klientidega, teenust osutavate spetsialistide ettevalmistust teenuse osutamiseks, samuti koostööd võrgustikus kliendi ja/või tema perekonna, teenuse osutaja ja elukohajärgse kohaliku omavalitsuse ning teiste kliendi probleemiga seotud institutsioonide vahel.

Käesolevale küsimustikule vastamisel on tagatud vastaja anonüümsus.

#### **Vanus**

0-20

20-30

30-40

50-60

60-...



**I. Varjupaigategenuse osutamine Pärnu naiste varjupaigas**

Missugustest teenustest tunnete puudust või arvate, et võiks veel olemas olla?

.....  
.....  
.....  
.....

**II. Pärnu naiste varjupaiga kliendid ja nende probleemid**

Mis ajendas Teid pöörduma Naiste varjupaiga poole? (Kirjeldage enda olukorda)

Kaua plaanite viibida Naiste varjupaigas?

.....  
.....  
.....  
.....

Millised on Teie plaanid uuesti ellu naasmiseks?

.....  
.....  
.....  
.....

Millised on Teie eesmärgid tulevaseks eluks?

.....  
.....  
.....  
.....

**III. Teenuste osutamise võimalused ja sellega seotud probleemid Pärnu naiste varjupaigas**

Millised ootused on Teil seoses Naiste varjupaigaga?

.....  
.....  
.....  
.....

Missuguseid teenuseid olete kasutanud enda probleemidega võitlemiseks?

.....  
.....  
.....  
.....

Missugustest teenustest olete siiani saanud suurimat abi?

.....  
.....

.....  
.....

**IV. Pärnu naiste varjupaigas teenust osutavate spetsialistide ettevalmistus  
teenuse osutamiseks**

Missugused ootused on teil suhetega perekonna ning erialaspetsialistidega  
tulevikus?

.....  
.....  
.....  
.....

## Lisa 4. Sotsiaaltöötaja-nõustaja ametijuhend

MTÜ Pärnu Naiste Varjupaik

Sotsiaaltöötaja-nõustaja ametijuhend (kinnitatud...01.02.2010  
nr. 3-4/jko/02)

### 1. Üldsätted

#### 1.1. ametikoht: sotsiaaltöötaja-nõustaja

1.2. oma tööülesannete täitmisel juhindub sotsiaaltöötaja-nõustaja kehtivatest õigusaktidest, käesolevast ametijuhendist ja varjupaiga juhatuse liikmete korraldustest, varjupaiga kodukorrast.

### 2. Ametikoha eesmärk

Sotsiaaltöötaja-nõustaja ametikoha eesmärk on sotsiaalnõustamine - isikule vajaliku teabe andmine sotsiaalsete õiguste ja seaduslike huvide kaitsmise võimaluste kohta ning abistamine konkreetsete sotsiaalsete probleemide lahendamisel ning varjupaigas igapäevase olmeelu korraldamine.

### 3. Teenistusülesanded

3.1. toimetulekutoetuste ja täiendavate sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi määramisele kaasa aitamine

3.2. viib läbi varjupaiga abivajajate sotsiaalnõustamist.

3.3. aitab koostada vastavaid õiendeid, kirju, aruandeid.

3.4. kogub sotsiaaltoetuste ja -abi määramiseks vajalikke andmeid. Vajadusel pöördub vastavatesse asutustesse.

3.5. teeb ettepanekuid varjupaiga sotsiaaltöö paremaks korraldamiseks, projektide koostamiseks.

### 4. Õigused

Sotsiaaltöötaja-nõustajal on õigus:

4.1. saada tööks varjupaiga käsutuses olevat vajalikku informatsiooni

4.2. vajaduse korral kontrollida esitatavate andmete tegelikkusele vastavust.

## 5. Kohustused

Sotsiaaltöötaja-nõustaja on kohustatud:

- 5.1. kaitsma ja hoidma teenistuskohustuste käigus teatavaks-saanud delikaatseid isikuandmeid, varjupaigasiseseks kasutamiseks tunnistatud infot ja ametisaladust.
- 5.2. kinni pidama töödistsipliinist ja varjupaiga sisekorra eeskirjadest.
- 5.3. kasutama heaperemehelikult tema kasutusse antud vara

## 6. Vastutus

Sotsiaaltöötaja-nõustaja vastutab teenistusülesannete nõuetekohase, õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest ning hoiab rangelt saladuses varjupaigas viibivate naiste kohta käivat informatsiooni.

## 7. Ameti- ja kvalifikatsiooninõuded

- 7.1. keskeri- või kõrgharidus
- 7.2. arvuti kasutamise oskus
- 7.3. valdamine peale riigikeele vene keelt kesktasemel
- 7.4. soov ja oskus kriisiolukorras naistega suhelda ja abi pakkuda.

## 8. Ametijuhendi muutmine

Käesolevat ametijuhendit võib muuta juhtudel, kui muudatuste aluseks on kehtivad õigusaktid või vajadus ümber korraldada varjupaiga töö.

Käesolevaga kinnitan, et olen tutvunud sotsiaaltöötaja-nõustaja ametijuhendiga ning kohustun sellega järgima ettenähtud tingimusi ja nõudeid.

Nimi/allkiri:

Kuupäev:

## Lisa. 5 Juhtumikorraldaja ametijuhend

MTÜ Pärnu Naiste Varjupaik

Juhtumikorraldaja ametijuhend (kinnitatud...21.03.2011 nr.  
3-10/jko/03)

### 1. Üldsätted

1.1. ametikoht: juhtumikorraldaja

1.2. oma tööülesannete täitmisel juhindub juhtumikorraldaja juhtumikorraldusest, kehtivatest õigusaktidest, käesolevast ametijuhendist ja varjupaiga juhatuse liikmete korraldustest, varjupaiga kodukorrast.

### 3. Teenistusülesanded

3.1. hindab kliendi vajadusi

3.2. koostab koos kliendiga tema vajadustest lähtuva sekkumisplaani

3.3. tagab koostatud sekkumisplaani rakendamise, suunates kliendi vajaliku abi juurde või vahendades või osutades ise vajalikku teenust

3.4. jälgib ja hindab regulaarselt teenuse kasutamist

3.5. hindab tulemusi ning vajaduse korral muudab teenuse paketti

3.6. vajadusel on eestkostja, kes seisab selle eest, et kliendil oleks juurdepääs õigustatud abile.

3.7. vajadusel vahendaja, kes suunab kliendi vajaliku abi juurde õigel ajal ning tagab osutatava abi järjepidevuse.

### 4. Õigused

Juhtumikorraldajal on õigus:

4.1. saada tööks varjupaiga käsutuses olevat vajalikku informatsiooni

4.2. vajaduse korral kontrollida esitatavate andmete tegelikkusele vastavust.

### 5. Kohustused

Juhtumikorraldaja on kohustatud:

5.1. kaitsma ja hoidma teenistuskohustuste käigus teatavaks-saanud delikaatseid

isikuandmeid, varjupaigasiseseks kasutamiseks tunnistatud infot ja ametisaladust.

5.2. kinni pidama töödistsipliinist ja varjupaiga sisekorra eeskirjadest.

5.3. kasutama heaperemehelikult tema kasutusse antud vara

## 6. Vastutus

Juhtumikorraldaja vastutab teenistusülesannete nõuetekohase, õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest ning hoiab rangelt saladuses varjupaigas viibivate naiste kohta käivat informatsiooni.

## 7. Ameti- ja kvalifikatsiooninõuded

7.1. keskeri- või kõrgharidus

7.2. arvuti kasutamise oskus

7.3. valdamine peale riigikeele vene keelt kesktasemel

7.4. soov ja oskus kriisiolukorras naistega suhelda ja abi pakkuda.

## 8. Ametijuhendi muutmine

Käesolevat ametijuhendit võib muuta juhtudel, kui muudatuste aluseks on kehtivad õigusaktid või vajadus ümber korraldada varjupaiga töö.

Käesolevaga kinnitan, et olen tutvunud juhtumikorraldaja ametijuhendiga ning kohustun sellega järgima ettenähtud tingimusi ja nõudeid.

Nimi/allkiri:

Kuupäev:

## **SUMMARY**

### CASE MANAGEMENT WITH PÄRNU WOMEN SHELTER SERVICE APPLICANTS: PROBLEMS AND OPPORTUNITIES

Heleen Kallaste

Violence, including intimate partner violence is a growing problem in society and addressing the needs of social workers continued serious attention and development, especially with the shelter service customers.

Of this thesis is to analyze the shelter service in Pärnu Women's Shelter, including service recipients peculiarities and problems, service opportunities and related problems, implementation of case management work with customers, service providing specialist training for service, as well as cooperation between network with the customer and/or her/his family, service provider and residence government, and others with customer-related problem institutions.

Intimate partner violence is topic in theory part of the work, it also includes victims of violence-related issues and provision of shelter services in Estonia and gives an overview of case management, and a network in women's shelter.



The study has been carried out qualitative research. Data were collected from various women's shelters professionals. Also from the women who is staying at the shelter at the moment, as well as simply using the services and from the women who have faced the topic problems few years ago. Data were collected through interviews with four professionals and six experienced violence women by a prepared questionnaires.

Through a survey sought answers to survey questions, which as a result got to know, how, to whom and for what services the shelter provides, and what are the main related problems, how the case management is used with work of the customers, how is the cooperation with a network customer and/or her/his family, with customer's local government and with others customer-related problem institutions, including others Estonian women's shelters, and what are the Pärnu Women's Shelter development directions.

Based on the study can be stated as follows. Shelter service is not just a shelter for woman who have been left on the street, or for the abused mother with children, but also to obtain services for simply stranded people. In some cases the customer actually needs another services offered by shelter services such as crisis counseling, social counseling, group counseling or advisory. However, the publicity of nature of shelter service is not enough, and a lot of people do not know what exactly it is dealing with and can not find the courage or sufficient information for assistance.

Case management implemented in Pärnu Women's Shelter case study work with customers either through their own case manager or the local government case manager. It completely depends on how the customer will reach to shelter service and whether he or she is directed to service or will looking for help by her/him. In addition, the implementation of case management have own measures and prescriptions, on which a case plan is based if necessary and then it is carried out and adjustments and improvements shall be made to achieve intentions.

Cooperation with customer and/or her/his family in the network is done as much as needed, and customer is not forced to communicate with unpleasant people for her/him. The size of communication is individual, in some cases a family member is a very valuable support, in the second case there is no any will to involve the family.

How to cooperate with customer's local government and with others customer-related problem institutions.

Cooperation with the customer's local government and with others client-related problems institutions is also feasible only when needed, because in some cases bind communication with a social worker who does not adhere to the Code of Ethics under question the safety of the customer.

The main focus to cooperation with others Estonian women's shelter is moving customers between shelters and transferring cases the communication is important to achieve the desired objectives of the case plan. Also in cooperation with the Estonian and foreign shelters are necessary for maintaining relationships and the exchange of experiences in order to be ready for the unexpected eventuality that may already have been elsewhere, for example, not yet in Pärnu Women's Shelter.

Pärnu Women's Shelter development directions are the overall service of prevention and improving the quality of the intervention centers for the establishment, the better advertising to provide information to those in need, bigger rooms to help more victims at the same time, the fields of economics and legal advice in addition for the offered services and better recovery creation through creative camps and better supervision.

Drawing up this study it gave a good overview of what is the situation of shelter applicants service Pärnu Women's Shelter and actually gave the example of a concept that not everything is quite so rosy as it seems at first glance. This theme of the work is topical and very important social problem in the society since the moment of violence in harm's way for families struggling children are the future threat of a new violence cycle, to break out the issue is seriously needed to be dealt.

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina

Heleen Kallaste

(autori nimi)

(sünnikuupäev: 11.04.1990)

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

„Juhtumikorraldus Pärnu Naiste varjupaiga teenuste taotlejatega: võimalused ja probleemid“

(lõputöö pealkiri)

mille juhendaja on

Marju Medar

(juhendaja nimi)

reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, 15.05.2013