

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Johan Skytte poliitikauuringute instituut

Edgar-Arnold Kiur

UKRAINA SÕJAPÕGENIKE RAHULOLU NEILE OSUTATAVATE TEENUSTEGA  
ELVA VALLAS

Magistritöö

Juhendaja: Piret Ehin, PhD

Tartu 2024

## **Autorsuse deklaratsioon**

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite seisukohad, ning kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Töö sõnade arv: 19 327

Edgar-Arnold Kiur 15.01.2024

## ANNOTATSIOON

Vene-Ukraina sõjast tingitud põgenikekriis on üks suuremaid sõjategevusega seotud põgenike kriise pärast II maailmasõda ning selle tulemusena on alates 2022.a. veebruarist saabunud Eestisse suurel hulgal Ukraina sõjapõgenikke. Sõjapõgenike heaolu on oluline nii üldnimlikel põhjusel kui ka põgenikke vastuvõtva riigi huve silmas pidades. Sõjapõgenike heaolu tagamiseks osutatakse neile põgenikke vastuvõtvates riikides mitmeid teenuseid, millega seoses kerkib esile küsimus, kuidas neid teenuseid parimal viisil osutada. Magistritöö eesmärgiks on selgitada välja Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenustega ühe Eesti kohaliku omavalitsuse -- Elva valla – näitel ning teha tulemuste põhjal ettepanekuid teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamiseks. Uurimisküsimuseks on, milline on Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenustega Elva vallas? Magistritöö raames viidi läbi küsitlusuuring Elva vallas viibivate Ukraina sõjapõgenike seas, milles kombineeriti kvantitatiivset ja kvalitatiivset lähenemist. Uuring näitas, et Elvas elavate sõjapõgenike rahulolu neile osutatavate teenustega on kõrgem. Pakutavatest teenustest on kõige enam kasutatud nõustamis- ja tugiisikuteenust, mille puhul on ka rahulolu võrreldes teiste teenustega kõrgem. Analüüsi põhjal selgusid mõningad erinevuse teenustega rahulolus sõltuvalt sõjapõgenike vanusest, alaealiste laste kaasaolekust, Eestisse saabumise ajast ja varsemast seotusest Eestiga. Kõige rohkem sõjapõgenike üldist rahulolu kujundavateks teenusteks osutusid korrelatsioonanalüüsi põhjal rahalised toetused, tervishoiuteenused ning toidu- ja humanitaarabi. Uuringu tulemuste põhjal anti soovitusi sõjapõgenikele teenuste osutamise kohta, sealjuures soovitati nõustamis- ja tugiisikuteenusega jätkamist tulevikus.

Võtmesõnad: Vene-Ukraina sõda, põgenikud, teenused sõjapõgenikel, teenustega rahulolu

# **UKRAINIAN WAR REFUGEES' SATISFACTION WITH THE SERVICES IN ELVA MUNICIPALITY**

## **ABSTRACT**

The refugee crisis caused by the Russo-Ukrainian war is one of the biggest refugee crises related to military conflicts since World War II. Since February 2022, a large number of Ukrainian war refugees have arrived in Estonia. The welfare of war refugees is important both for general human reasons and for the interests of the host country. In order to ensure the welfare of war refugees, several services are provided to them in the host countries, which raises the question of how to provide these services in the best way. The aim of the master's thesis is to assess the satisfaction of Ukrainian war refugees with the services offered to them on the example of one Estonian local authority - Elva municipality - and based on the results to make proposals for improving the services. The research question is, what is the satisfaction of Ukrainian war refugees with the services offered to them in Elva municipality? As part of the master's thesis, a survey was conducted among Ukrainian war refugees staying in Elva municipality, in which a quantitative and qualitative approach was combined. The study showed that war refugees living in Elva are highly satisfied with the services provided to them. The counselling and support person services has been used the most, in which satisfaction is also higher compared to other services. Based on the analysis, some differences in satisfaction with the services were revealed depending on the age of the war refugees, the presence of children, the time of arrival in Estonia and previous connections with Estonia. Based on the correlation analysis, financial support, healthcare services, and food and humanitarian aid turned out to be the services that shape the general satisfaction of war refugees to the greatest extent. Based on the results of the study, recommendations were made regarding the provision of services to war refugees, while it was recommended to continue the counseling and support person service in the future.

Keywords: Russo-Ukrainian war, refugees, services for war refugees, service satisfaction

## SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	6
1. TEENUSED SÕJAPÕGENIKELE: KONTEKST JA KIRJANDUSE ÜLEVAADE.....	10
1.1. Vene-Ukraina sõjast tingitud põgenikekriis .....	10
1.2. Sõjapõgenike heaolu.....	13
1.3. Sõjapõgenikele osutatavad teenused .....	16
1.4. Teenusega rahulolu ja selle seos heaoluga .....	22
1.5. Probleemid sõjapõgenikele teenuste osutamisel.....	27
2. UURINGU TAUST JA METOODIKA .....	30
2.1. Juhtumi valiku põhjendus: Elva vald.....	30
2.2. Ukraina sõjapõgenikele osutatavad teenused Elva vallas.....	31
2.3. Andmekogumismeetod .....	34
2.4. Valim .....	36
2.5. Uuringu läbiviimine.....	37
2.5. Uuringu eetika .....	38
2.5. Andmeanalüüs .....	39
3. UURINGU TULEMUSED .....	40
3.1. Vastanute Eestisse saabumise aeg ja sotsiaaldemograafiline profiil .....	40
3.2. Üldine rahulolu sõjapõgenikele osutatavate teenustega .....	42
3.3. Rahulolu nõustamisega.....	44
3.4. Rahulolu tugiisikuteenusega.....	46
3.5. Rahulolu eluasemeteenustega.....	47
3.6. Rahulolu tööturuteenustega .....	48
3.7. Rahulolu haridusteenustega .....	49
3.8. Rahulolu muude teenustega.....	51
3.9. Üldise ja erinevate teenustega rahulolu vahelised seosed .....	53
3.10. Tulemuste kokkuvõte ja arutelu .....	54
KOKKUVÕTE.....	64
KASUTATUD KIRJANDUS .....	69
LISAD .....	79
Lisa 1. Küsitluse infoleht ja ankeet eesti keeles .....	79
Lisa 2. Küsitluse infoleht ja ankeet vene keeles.....	85

## SISSEJUHATUS

Vene-Ukraina sõjast tingitud põgenikekriis on üks suuremaid sõjategevusega seotud põgenike kriise pärast II maailmasõda (Lewtak et al., 2022). Kuigi sõjategevus Ukrainas on kestnud alates 2014. aastast, tekkis ulatuslik põgenikekriis pärast Venemaa sissetungi Ukrainasse ja täiemahulise sõjategevuse algust 24. veebruaril 2022.a. Alates sellest ajast on Ukrainast lahkunud rohkem kui 8 miljonit põgenikku, kellest suurem osa on siirdunud Ukraina naaberriikidesse Poolasse, Ungarisse ja Moldovasse (USA for UNHCR, 2023). 2023.aasta 16. juuni seisuga on Sotsiaalkindlustusameti andmetel Eestisse sisenenud 134 472 Ukraina sõjapõgenikku, kellest Eestisse on jäänud 73 654 põgenikku (Sotsiaalkindlustusamet, 2023). Kuigi sõjapiirkondadest on Euroopa riikidesse, sh Eestisse saabunud põgenikke ka varasematel aastatel, siis Vene-Ukraina sõjaga kaasnenud erakordselt suur põgenike hulk pani proovile riikide valmiduse põgenikke aidata ja neile sobivaid teenuseid pakkuda (Hernes et al., 2022). Suurel põgenike arv mõjutab nii Ukraina kui ka neid vastuvõtivate riikide ühiskondi.

Sõjapõgenike heaolu on oluline nii üldinimlikel põhjusel kui ka põgenikke vastuvõtva riigi huve silmas pidades. Põgenikud, kes saavad neid vastuvõtvas riigis ajutise kaitse, omandavad kohalike elanikega samaväärsed õigused (European Commission, n.d). Oluline on silmas pidada ka seda, et tõenäoliselt jääb suur osa Ukraina sõjapõgenikke Eestisse pikemaks ajaks. Esiteks ei saa välistada, et sõda Ukrainas kestab veel mitu aastat, teiseks on osa põgenikke avaldanud seisukohta, et nad ei kavatse (kohe) pärast sõja lõppu Ukrainasse tagasi pöörduda. Küsitlusuuringuga on tuvastatud, et 25% põgenikest tahaks olla kolme aasta pärast endiselt Eestis ja 5% ei soovi üldse Ukrainasse tagasi minna (Anniste & Lehes, 2022, 5).

Sõjapõgenike heaolu tagamiseks osutatakse neile põgenikke vastuvõtvides riikides mitmeid teenuseid. Riiki saabuvatel põgenikel võib olla esialgu puudus kõigest elementaarsest nagu joogivesi, toit, rõivad (Paardekooper et al., 1999), mistõttu pakutakse neile humanitaarabi (Svynarenko & Koptsyukh, 2022). Kiiresti on vaja lahendada ka põgenike majutamise küsimused (Jauhiainen & Erbsen, 2023). Pikemas perspektiivis on aga oluline pakkuda neile haridus- tervishoiu- sotsiaal- jm teenuseid. Selliste teenuste kavandamise puhul on arvestatud kohalike elanike vajadustega, mistõttu suure hulga põgenike saabumisel võib juhtuda, et riigi ja kohalike omavalitsuste võimekus neid teenuseid vajalikul määral pakkuda ei ole piisav. (Lewtak, et al., 2022; Mulvik & Siarova, 2022).

Sõjapõgenikele erinetavate teenuste osutamisel kerkivad üles küsimused, kuidas pakkuda neid nii, et need põgenike vajadustele kõige paremini vastaksid. Seega on oluline saada teenuste

kasutajate tagasisidet. Teenusega rahulolu uuringu läbiviimine on üheks võimaluseks selle saamiseks ja teenuse parendusvõimaluste leidmiseks (Quershi & Rowlands, 2004). Sõjapõgenikele teenuste kohta tagasiside küsimine aitab tuvastada teenuse pakkumises esinevaid probleeme. Teistes EL riikides Ukraina sõjapõgenike kohta tehtud uuringud on toonud välja kommunikatsiooni, teenuste koordineerimise ja teenuse pakkumiseks vajalike ressursside ülekoormatuse probleemide esinemist (Berlina, 2022, Hernes et al., 2022; Svynarenko & Koptsyukh, 2022).

Ukraina sõjapõgenikega seoses on Eestis läbi viidud mitmeid uuringuid. Poliitikauuringute Keskuse PRAXIS poolt viidi 2022.-2023.a. läbi sõjapõgenike küsitlusuuring, mis käsitles nende erinevaid eluvaldkondi (tööturg, toimetulek, tervis, majutus, kohanemine, haridus) (Anniste et al., 2023). Turu Ülikoolis teostati 2022.a. uuring Eestis viibivate ukrainlaste kohta, mis hõlmas ka sõjapõgenikke. Selles uuringus käsitleti põgenike saabumist Eestisse, majutust, nende kohalikku ja sotsiaalset keskkonda, tervishoidu, haridust ja tööhõivet ning edasisi kavatsusi (Jauhiainen, et al., 2022). Nimetatud uuringud aga ei käsitle Ukraina sõjapõgenike rahulolu nende osutavate teenustega. Magistritöö autoril ei ole õnnestunud sellisel teemal varasemaid uuringuid leida. Eesti lähiriikidest on Ukraina sõjapõgenike poolt kasutatavate teenuste ja nendega rahulolu kohta tehtud uuringuid Soomes (Svynarenko & Koptsyukh, 2022) ja Norras (Hernes et al., 2022). Samuti on käsitletud Ukraina sõjapõgenike teenustega rahulolu üle-Euroopalises EUAA (*European Union Agency for Asylum*) poolt tehtud uuringus (EUAA, 2023).

Magistritöö eesmärgiks on selgitada välja Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenustega ühe Eesti kohaliku omavalitsuse -- Elva valla – näitel ning teha tulemuste põhjal ettepanekuid teenuste parandamiseks. Uurimisküsimuseks on, milline on Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenustega Elva vallas? Uurimisküsimusele vastamiseks on püstitatud järgmised alaküsimused:

1. Milliseid teenuseid pakutakse Ukraina sõjapõgenikele Elva vallas?
2. Milline on Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile Elva vallas pakutavate teenustega?
3. Millised on Ukraina sõjapõgenike arvates peamised probleemid neile teenuste osutamisel Elva vallas?
4. Kuidas võiks Ukraina sõjapõgenike arvates neile Elva vallas pakutavaid teenuseid paremaks muuta?

Magistritöö uurimisobjektiks on valitud Elva vald põhjusel, et perioodil 01.11.2022 kuni 31.10.2023 viib Elva vallavalitsus Euroopa Sotsiaalfondi toel ellu projekti nimega “Rahvusvahelise kaitse saajate abistamine Elva vallas”. Selleks, et tagada sõjapõgenike integreerumine Eesti ühiskonda, on projekti eesmärk pakkuda sõjapõgenikele valdkondade vahelist koordineeritud toetust. Projekti loodetavaks tulemuseks on ajutise kaitse saanud inimeste omavalitsusse elama asumise parem juhtimine ning abi osutamine sotsiaal-, tervishoiu- ja muude küsimuste lahendamisel. Elva vallas on selle eesmärgi saavutamiseks palgatud koordinaatorid ja pakutakse tugiteenuseid. Projekti tulemusel eeldatavasti paranevad sõjapõgenike toimetulekumehhanismid ja suureneb nende osalus kogukonnas. Samuti saavad sõjapõgenike jaoks kättesaadavaks teenused, mida nad vajavad. (Elva vald, s.d) Magistritöö teema uurimisobjekti valikul otsustas autor keskenduda ainult ühele vallale (st Elva vallale), et võtta täielikult arvesse sotsiaalset konteksti ja institutsionaalset keskkonda. Kuna sõjapõgenikele pakutavate teenuste valik ja kvaliteet võivad omavalitsuste lõikes oluliselt erineda, ei ole mitmete omavalitsusüksuste analüüsimine ühe magistritöö raames otstarbekas, arvestades sellega kaasnevat töö mahukuse märgatavat suurenemist. Kuna pakutavate teenuste valik on erinev, siis võib olla vajalik koostada erinevatele omavalitsusüksustele erinevad küsimustikud ning kirjeldada eraldiseisvalt erinevate omavalitsuste teenuste eripära. Keskendumine Elva vallale kui ühele juhtumile võimaldab uurida antud teemat sügavamalt, hoides uuringu läbiviimise ressursikulu mõistlikul tasemel (Gustafson, 2017).

Magistritöö raames viiakse läbi küsitlusuuring Elva vallas viibivate Ukraina sõjapõgenike seas. Küsitluse valimisse kaasatakse täisealised Elva vallas elavad Ukrainast pärit põgenikud, kes on saabunud Eestisse peale 24.02.2022 ja saanud ajutise kaitse. Küsitluses kombineeritakse kvantitatiivset ja kvalitatiivset lähenemist, mistõttu sisaldab küsitluse ankeet nii avatud kui kinniseid küsimusi. Küsitlus viiakse läbi koostöös Elva vallaga.

Magistritöö tähtsus seisneb selles, et see uurib ühele kõige haavatavamale ühiskonnagrupile osutatavaid teenuseid. Tööl on praktiline tähtsus, sest uuritakse tugiteenuste ning abi kättesaadavust sõjapõgenikele Elva vallas. Praktiline analüüs annab ka hea vaate, mida saaks Eesti ja Elva vald selles valdkonnas paremini teha ja mida sõjapõgenikud ise olukorrast ja teenuste kvaliteedist arvavad. Uuringu tulemused võimaldavad anda soovitusi, kuidas paremini toetada sõjapõgenikke ning milliseid teenuseid ja kuidas neile pakkuda.

Magistritöö tähtsus Euroopa Liidu kontekstis tuleneb sellest, et Vene-Ukraina sõda on esimeseks korraks, mil rakendus 2001.a. vastuvõetud ajutise kaitse direktiiv (European



Commission, n.d). Tegemist olukorraga, kus EL tasandil vastuvõetud otsus direktiivi rakendamise kohta, seab liikmeriikidele ja nende kaudu ka kohalikele omavalitsustele osutada mitmesuguseid teenuseid kohalike elanikega võrdsel tasemel. Seega EL tasandil langetatud otsus tähendab liikmeriikidele kohustuste tekkimist, mis omakorda nõuab liikmesriikidel selleks vajalikke ressursside leidmist.

Magistritöö autoril puudub isiklik seos Elva vallaga ning projektiga “Rahvusvahelise kaitse saajate abistamine Elva vallas”. Magistritöö autor ei ole Elva vallaga lepingulises suhtes ega saa Elva valla käest üheski vormis tasu. See võimaldab magistritöö autoril olla antud temaatika käsitlemisel erapooletu uurija.

Magistritöö koosneb kolmest peatükist. Esimene peatükk pakub konteksti ning annab ülevaate teaduskirjandusest ja rakendusuuringutest, mis käsitlevad sõjapõgenike heaolu, neile pakutavaid teenuseid ning põgenike heaolu tõstvaid meetmeid. Sealjuures käsitletakse teenusega rahulolu ja heaolu vahelist seost ning kirjanduses välja toodud peamisi probleeme sõjapõgenikele teenuste osutamisel. Teises peatükis kirjeldatakse uuringu tausta ja metoodikat. Peatükk annab ülevaate Elva vallast ja sinna saabunud Ukraina sõjapõgenikest ning neile osutatavatest teenusest. Samuti käsitleb peatükk uuringu valimi moodustamise, küsimustiku koostamise, teadustöö eetika, isikuandmete kaitse ja andmeanalüüsiga seotud põhimõtteid, protseduure ja küsimusi. Kolmandas peatükis esitatakse küsitlusuuringu tulemused. Uurimistulemuste kohta tehakse järeldused, arutletakse tulemuse tähenduse üle ning tõlgendatakse tulemusi kirjanduse ülevaates toodud seisukohtade kontekstis. Kolmanda peatüki lõpus esitatakse soovitusel Ukraina sõjapõgenikele pakutavate teenuste parendamiseks.

# **1. TEENUSED SÕJAPÕGENIKELE: KONTEKST JA KIRJANDUSE ÜLEVAADE**

Magistritöö esimene peatükk pakub konteksti ning annab ülevaate teaduskirjandusest ja rakendusuringutest, mis käsitlevad sõjapõgenike heaolu, neile pakutavaid teenuseid ning põgenike heaolu tõstvaid meetmeid. Esmalt selgitatakse Vene-Ukraina sõjast tingitud põgenikekriisi olemust. Seejärel esitatakse sõjapõgenike heaolu teoreetiline käsitlus. Seejärel tuuakse välja, milliseid teenuseid sõjapõgenikele osutatakse ning selgitatakse teenustega rahulolu mõistet, seda mõjutavaid tegureid ning rahulolu seost heaoluga. Viimasena antakse ülevaade varasemates uuringutes avaldunud probleemidest sõjapõgenikele teenuse osutamisel, mille juures tuginetakse nii Vene-Ukraina sõja kui teiste relvastatud konfliktide kohta tehtud uuringutele.

## **1.1. Vene-Ukraina sõjast tingitud põgenikekriis**

Vene-Ukraina täiemahulise sõja algus 24. veebruaril 2022.a. tekitas kiiresti suure põgenikevoolu Ukrainast naaberriikidesse: juba esimese sõjanädala jooksul saabus üle miljoni põgeniku (Lewtak et al., 2022, 47). 2023.aasta juunikuuks on Ukrainast lahkunud üle 8 miljoni inimese (USA for UNHCR, 2023). Suurim osa Ukraina sõjapõgenikest suundusid Poolasse, kuhu juba 2022.a. maikuu lõpus oli jõudnud rohkem kui 3,5 miljonit inimest. See moodustab 9,4% Poola elanikkonnast (Mulvik & Siarova, 2022, 2). Suur hulk Ukraina pagulasi saabus ka teistesse Ukraina naaberriikidesse, kuid aja jooksul on paljud neist kaugemalasuvatesse riikidesse edasi liikunud. 2022. a novembris oli Euroopa riikidest kõige rohkem Ukraina sõjapõgenikke Poolas (1,5 miljonit), Saksamaal (1 miljon) ja Tšehhis (460 000) (Congressional Research Service, 2022).

Rohkem kui 90% Ukraina sõjapõgenikest moodustavad naised ja lapsed, sh ilma vanemateta põgenenud alaealised (Kumar et al., 2022). Enamasti on põgenikud Ukrainast lahkunud koos oma pereliikmetega. Poolasse saabunud põgenikest 58% on kaasas vähemalt üks laps. 15% põgenikest on Ukrainast lahkunud koos vähemalt ühe üle 60-aastase inimesega (Kostrzynski, 2002, 2).

Ukraina sõjapõgenikud on valdavalt pärit Kiievist, Harkivi, Dnipro, Zaporizžja ja Lvivi oblastitest (Kostrzynski, 2002, 5). Seega on kõige rohkem põgenikke tulnud piirkondadest, mis jäid sõja alguses aktiivse sõjategevuse tsooni. Lvivi oblastist on lahkunud suhteliselt rohkem inimesi ilmselt seetõttu, et tegemist on Poola piiri läheduses asuva piirkonnaga, mis ilmselt on

hõlbustanud riigist lahkumist. Samas idapoolsetest piirkondadest, millest suur osa oli juba enne 2022.a. nn rahvavabariikide kontrolli all (Donetski ja Luganski oblast), on põgenikke tulnud vähem.

2023.a. 16. juuni seisuga on Sotsiaalkindlustusameti andmetel Eestisse sisenenud 134 472 Ukraina sõjapõgenikku, kellest Eestisse on jäänud 73 654 põgenikku. See teeb keskmiselt 113 Eestisse sisenenud ja 73 Eestisse jäänud põgenikku ööpäevas. (Sotsiaalkindlustusamet, 2023). Kui arvestada põgenike suhtarvu võrreldes elanikkonnaga, siis selle näitaja poolest on Eesti Poola ja Tšehhi järel teisel kohal (Arenguseire Keskus, 2023, 1). Seega moodustavad Sotsiaalkindlustusameti andmetele tuginedes Eestisse jäänud Ukraina sõjapõgenikud veidi alla 1% kõigist Ukrainast lahkunud põgenikest. Kuigi Eestisse on saabunud suhteliselt väike osa põgenikest, siis arvestades Eesti madalat elanike arvu, on Eestisse tulnud põgenikke suhteliselt palju – Eestisse sisenenud põgenike üldarv moodustab Eesti rahvastikust rohkem kui 10% ja Eestisse jäänud põgenike arv 5,6%.

Uuring, mis keskendus viiesajale täisealisele Ukraina sõjapõgenikule, kes saabusid Eestisse 2022.aasta juunis ja juulis, näitas, et valdavalt on põgenikud naissoost: naiste osakaal uuritavate seas oli 91%. Selle uuringu läbiviimisel rakendati regionaalselt ja sotsiaaldemograafiliselt võimalikult representatiivset valimit. Vanuse poolest on Ukraina põgenike seas kõige enam 30-39-aastaseid ja 40-49-aastaseid (Jauhiainen & Erbsen, 2023, 425). Sotsiaalkindlustusameti andmetel moodustavad alaealised Eestisse sisenenud põgenikest 22% (Sotsiaalkindlustusamet, 2023). Seega on Eestisse saabunud põgenikud soolise ja vanuselise jaotuse mõttes sarnased teistesse Euroopa riikidesse saabunud Ukraina põgenikega.

Euroopa Liidu riikidesse saabunud Ukraina põgenikest enamus (4,8 miljonit) on saanud seal ajutise kaitse (USA for UNCHR, 2023). Tegemist on vastavalt 2001.a. vastuvõetud ajutise kaitse direktiivile rakendatava erakorralise meetmega, mis on mõeldud andmaks kohalike elanikega samaväärseid õigusi suurte põgenikekriiside korral EL-i sisenevatele põgenikele, kes ei ole mõne EL-i liikmesriigi kodanikud (European Commission, n.d). Ajutist kaitset kohaldatakse ka Ukraina põgenikele, kes elasid Ukrainas enne 24. veebruari 2022.a. tingimusel, et nad olid Ukraina kodanikud või juhul kui nad olid kolmandate riikide kodanikud või kodakondsuseta isikud, kellele enne 24.veebruari 2022.a. kehtis Ukrainas rahvusvaheline kaitse või samaväärne riiklik kaitse. Ajutine kaitse laieneb ka põgenike pereliikmetele (abikaasa, elukaaslane, alaealine vallaline laps, teised lähisugulased, kes elasid samas leibkonnas), kes eelnevalt loeteletud tingimustele ei vasta (Ajutise kaitse kohaldamine, 2022).

Ajutises kaitse saamine annab Ukraina sõjapõgenikele ja nende pereliikmetele sarnased õigused Eesti elanikega. Muuhulgas annab see õiguse elada Eestis ühe aasta, kuid sõltuvalt sõjategevuse jätkumisest Ukrainas on võimalik seda perioodi pikendada (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus, 2006). Ajutise kaitse pikendamiseks peavad selle saanud isikud esitama vastava taotluse. Alates 10.09.2023 hakati Ukraina sõjapõgenikele andma ajutist kaitset kehtivusega kuni 2025. aasta märtsini (Politsei- ja Piirivalveamet, 2023).

Ajutise kaitse saamine annab õiguse ka Euroopa Liidu piires vabalt liikuda. Ajutise kaitse saajatel tekib Eestis õigus haridusele, tervishoiu- ja sotsiaalteenustele, töötamisele (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus, 2006). 2023.a märtsi lõpu seisuga on Eestis ajutise kaitse saanud 36 000 Ukraina sõjapõgenikku. 58% nendest elavad Harjumaal, sh 48% Tallinnas. (Sotsiaalministeerium, 2023). Ajutise kaitse saanutele on kohalik omavalitsus kohustatud osutama abi eluaseme leidmisel, sotsiaal- ja tervishoiuteenuse saamisel, tõlketeenuse saamisel ja eesti keele õppimisel, tema õiguste ja kohustuste kohta teabe saamisel ning muude küsimuste lahendamisel (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus, 2006). Mainimisväärselt võib pidada asjaolu, et ajutise kaitse saanuid on võrreldes Eestisse jäänud sõjapõgenikega vähem. Ajutise kaitse taotlemine ei ole kohustuslik: osa põgenikke ei ole ajutist kaitset taotlenud. Kõik põgenikud ilmselt ei vasta ka ajutise kaitse saamise tingimustele.

Eestis kontekstis on seoses Ukraina põgenikekriisiga oluline märkida, et ukraina rahvusest elanikke on Eestis elanud juba pikemat aega alates Nõukogude perioodist. Enne 2022.a. moodustasid ukrainlased Eesti rahvastikust umbes 2%. Selle kõrval on viimastel aastatel ajutiselt Eestis elanud märkimisväärsel hulgal Ukraina võõrtöölisi (Jauhiainen & Erbsen, 2023, 425). Aastatel 2018-2021 on iga-aastaselt registreeritud 15 000 – 25 000 Ukraina kodanike lühiajalist töötamist Eestis, mis moodustab umbes kolmveerand kõikidest lühiajaliste töötamiste registreeringutest (Euroopa rändevõrgustiku Eesti kontaktpunkt, 2023). Tänu ühisele Nõukogude Liiduga seotud minevikule on eestlaste ja ukrainlaste vahel esinenud kontakte pikemat aega, mis on eestlasi ja ukrainlasi kultuuriliselt lähendanud ning mõlema rahvuse esindajatest suur osa on omandanud vene keele, mis hõlbustab eestlaste ja ukrainlaste vahelist suhtlust (Jauhiainen & Erbsen, 2023, 425). Ukraina sõjapõgenike uuringust selgus, et 54% põgenikest nimetas peamise põhjusena, miks tuldi Eestisse, sugulaste või tuttavate olemasolu Eestis (Lees & Espenberg, 2022a, 6). Seega Eesti puhul on Ukraina põgenike jaoks tegemist riigiga, kus elab ja töötab nende rahvuskaaslaste ning osade põgenike jaoks ka sugulasi

ja tuttavaid. Samuti on erinevalt Lääne-Euroopa riikidest võimalik Eestis vene keele oskust asjaajamisel ära kasutada.

## **1.2. Sõjapõgenike heaolu**

Heaolu on „näitaja, mille abil väljendatakse inimeste füüsilist, sotsiaalset ning vaimset tervist ehk seda, kas elatakse täisväärtuslikku elu“ (Mark, 2012, 7). Elanike kõrge heaolu taseme saavutamist peetakse ühiskonna arengu ja poliitika eesmärgiks: ideaalne ühiskond oleks selline, kus inimesed on õnnelikud, tunnevad ennast rahulolevana ning saavad elada tähendusrikast elu (Oishi & Diener, 2014, 195). Nimetatud põhimõtte käib kõigi elanike kohta, seega peaksid sõjapõgenikke vastuvõtavad riigid üritama tagada neile võimalikult kõrget heaolu taset.

Sageli mõõdetakse heaolu objektiivsete näitajate kaudu, milles kõige levinumaks on sisemajanduse koguprodukt ehk SKP, mis väljendab riigis (või muus piirkonnas) loodud toodangu väärtust. Ühiskonna heaolu taseme näitajana kasutatakse tavaliselt SKP-d elaniku kohta. Kuna SKP elaniku kohta võtab arvesse üksnes heaolu majanduslikke aspekte (eeldades, et suurem tootmise tase riigis võimaldab elanikel paremini oma vajadusi rahuldada ja kõrgemat heaolu saavutada), siis on kasutusel ka mitmed teised näitajad ning nendest koostatud koondnäitajad nagu inimarengu indeks, mis võtavad arvesse sissetulekute jaotust, elanike haridust ja tervist ning teisi heaolu väljendavaid mõõdikuid (Oishi & Diener, 2014, 196-197). Objektiivse heaolu näitajad kirjeldavad inimese heaolu välise vaatleja vaatenurgast ning nende kasutamine põhineb eeldustel inimeste vajaduste kohta (Alatartseva & Barysheva, 2015, 37). Selle puhul ei võeta arvesse inimeste individuaalseid erinevusi eelistustes, vaid eeldatakse, et enamasti on inimesed õnnelikumad ja rohkem oma eluga rahul, kui nende sissetulek on kõrgem, tervis on parem ja haridustase on kõrgem.

Subjektiivse heaolu puhul on tegemist inimese isikliku ja subjektiivse hinnanguga oma heaolu kohta. Subjektiivse heaolu hinnangud väljendavad inimeste elukvaliteeti ja seega on ühiskonna seisukohast oluline, et inimeste subjektiivse heaolu hinnangud oleksid kõrged, sest seda peetakse hea ühiskonna eelduseks (Diener et al., 2003, 405). Subjektiivne heaolu koosneb kognitiivsest ja emotsionaalsest komponendist. Kognitiivne komponent näitab inimese hinnangut oma eluga rahulolule, emotsionaalne komponent põhineb aga positiivsel ja negatiivsel afektiivsusel ehk erinevatel emotsioonidel, mis olukorrale reageerides avalduvad. Eluga rahulolu on stabiilsem ja pikemal ajaperspektiivil põhinev, samas kui subjektiivse heaolu

emotsionaalne komponent seisneb praegusel hetkel tajutavates emotsioonides nagu õnnelikkus, rõõm või kurbus (Diener et al., 1999, 277).

Heaolu võib käsitleda ka erinevate eluvaldkondadega seotult. Sellise käsitluse kohaselt võivad inimesed olla mõne eluvaldkonnaga rohkem ja teisega vähem rahul ning vastavalt sellele on ka heaoluhinnangud eluvaldkonniti erinevad. Heaolu seisukohast olulisteks eluvaldkondadeks peetakse tööd, õppimist, finantsolukorda, sotsiaalseid suhteid (perekond, lähisuhted, töökaaslased, sõbrad jne), vaba aega, harrastusi ja eneseteostust, eneseväljendust, vaimsust ja spirituaalsust, eluaset ja elukeskkonda, turvalisust, seksuaalelu, füüsilist ja vaimset tervist (Priebe et al., 1999; Choi et al., 2007). Sõjapõgenikuks olemine võib mitmeid eluvaldkondi negatiivselt mõjutada.

Sõjapõgenikud on seoses sõjategevusega lahkunud oma kodumaalt ning üle elanud mitmesuguseid traumaatilisi sündmusi. Seega mõjutavad nende heaolu negatiivselt pereliikmete ja lähedaste kaotus või vigasaamine, kodu ja vara kaotus, eraldatus lähedastest, vigastused ja terviseprobleemid ning väärkohtlemise (sh seksuaalse väärkohtlemise) ja piinamise ohvriks langemine. Selliste negatiivsete kogemuste esinemine sõjapõgenikel on erinev, kuna kodu ja vara kaotus esinevad paljudel, väärkohtlemist kogeb aga vaid väiksem osa nendest (Paardekooper et al., 1999, 532). Traumaatilised sündmused võivad sõjapõgenikel esile kutsuda psühholoogilisi probleeme nagu post-traumaatiline stressihäire, mille levimuseks Süüria sõjapõgenike seas on erinevatel andmetel hinnatud 9-34% (Ghumman et al., 2016, 251). Post-traumaatilise stressihäire esinemine on negatiivselt seotud inimeste eluga rahuloluga (Karatzias et al., 2013, 501). Traumaatiliste sündmuste kogemine võib alandada inimese hinnangut oma heaolule mitmete järgnevatel aastatel (Matanov et al., 2013, 1). Seega on heaolu mõttes sõjapõgenikud tänu oma üleelamistele ja sellega seotud psüühilistele probleemidele võrreldes teiste elanike gruppidega halvemas positsioonis.

Paljud sõjapõgenikud kogevad kõrget stressi mitte üksnes eelnevate läbielamise tõttu, vaid ka selle pärast, et nad tajuvad oma tulevikku ebakindlana. Põgenike elus on palju teadmatust ja määramatust – mis neist üldse saab? Teadmatus oma lähedaste saatuse ja kodumaa tuleviku suhtes on samuti stressitekitav (Afifi et al., 2016, 356). Isegi kui põgenikel ei ole olnud väga tugevaid negatiivseid läbielamisi, võib ainuüksi uude keskkonda elama asumine osutada stressirohkeks (Salim et al., 2021, 507).

Sõjapõgenike heaolu mõjutab mitmesuguste baasvajaduste rahuldatus. Baasvajaduste rahuldatust peetakse mitmete teooriate kohaselt heaolu saavutamise jaoks hädavajalikuks, ilma milleta ei ole võimalik saavutada kõrget heaolutaset. Kuni baasvajadused on rahuldamata, ei ole võimalik saavutada kõrget heaolu teiste vajaduste rahuldamise teel (Wolbring et al., 2011, 87). Seda iseloomustab näide, et kui inimene on pikemat aega nälginud või raskelt haige, siis luksusauto omamine ei suurenda kuigivõrd tema heaolu. Põgenikel võib olla puudus toidust, joogiveest, rõivastest, arstiabist ja ravimitest ja korralikest elamistingimustest (Paardekooper et al., 1999, 532). Baasvajaduste rahuldatus on osutunud suureks probleemiks vähemarenenud riikides asuvates põgenikelaagrites, kus mitte alati ei suudeta tagada rahuldavaid elutingimusi, toitlustamist ja arstiabi (Beogo et al., 2018, 8).

Sõjapõgenike toimetulek traumaatiliste sündmustega ja kohanemine uues riigis sõltuvad neile kättesaadavast sotsiaalsest toetusest (Schweitzer et al., 2006, 185). Paraku on aga põgenike sotsiaalsed võrgustikud paljudel juhtudel nõrgad, sest nad võivad olla oma lähedastest, kes neid toetada saaksid, eraldatud ning lähedased võivad olla ka hukkunud (Paardekooper et al., 1999, 534). Kui sõjapõgenikel on riigis, kuhu nad saavad, tuttavaid ja sugulasi, siis see hõlbustab nende hakkamasaamist ning suurendab nende võimekust lahendada oma probleeme iseseisvalt. Nii on Eestis suur osa Ukraina põgenikest hankinud endale elamispinna sugulaste või tuttavate abil (Lees & Espenberg, 2022a, 6).

Tavaliselt sattuvad sõjapõgenikud teise kultuurikeskkonda, kuna teise riigi kultuur on kodumaisest rohkem või vähem erinev. Seetõttu tuleb põgenikel kohaneda uue kultuurikeskkonnaga ning üritada selles oma eluga hakkama saada (Betancourt et al., 2015, 120). Sattudes teistsugusesse kultuurikeskkonda võib põgenikel tekkida tunne, et nad on oma kultuurist ilma jäetud, sest nad tajuvad, et neilt oodatakse käitumist vastavalt uue kodumaa kultuuritavadele (Betancourt et al., 2015, 122). Sellega seoses võib sõjapõgenikel esineda hirm oma kultuurilise identiteedi kaotamise üle (Stewart et al., 2015, 1152), mis võib mõjuda nende heaolule negatiivselt.

Keelebarjäär on sõjapõgenike jaoks kohanemist raskendavaks takistuseks. Kui kohalikku keelt ei osata, siis on võimalused ennast tööturul realiseerida piiratud. Sageli on võimalik töötada vaid madalapalgalistel töökohtadel, mis takistab neil saavutada majanduslikku kindlustatust ja realiseerida oma tööalast potentsiaali kodumaal omandatud erialal (Molikevych, 2022, 895). Seega omandades kohaliku keele, tõenäoliselt paranevad põgenike võimalused ennast tööalaselt paremini teostada ja kõrgemat sissetulekut teenida.

Ukraina sõjapõgenike subjektiivset heaolu on Eestis ka empiirilisel hinnatud: sellele keskendus 2022. a oktoobrist septembrini 1598 ajutise kaitse saanud põgeniku kohta tehtud küsitlusandmetel põhinev uuring (Espenberg et al., 2022, 10). Skaalal 0-10 mõõdetudõnnelikkuse hinnangute põhjal on leitud, et need on põgenike seas madalamad kui Eesti elanikel keskmiselt. Samuti on sõjapõgenike õnnelikkuse hinnangud madalamad kui varasemalt Eestisse elama asunud ukrainlastel (Espenberg et al., 2022, 10). Seega need tulemused viitavad sellele, et sõjapõgenikuks olemine mõjub inimese subjektiivsele heaolule negatiivselt.

### **1.3. Sõjapõgenikele osutatavad teenused**

Ukraina sõjapõgenikele teenuste osutamine on reguleeritud nii EL ajutise kaitse direktiivi kui siseriiklike õigusaktidega. 2001.a. vastuvõetud Euroopa Liidu Nõukogu poolt vastuvõetud direktiiv on mõeldud tagama EL ühtset varjupaigapoliitikat, et luua Euroopa Liidust õiguspärast kaitset taotlevatele isikutele vabadusel, turvalisusel ja õigusel põhinev ala (Nõukogu ..., 2001). Vene-Ukraina sõda on esmakordseks juhtumiks, mil seda direktiivi praktikas rakendatakse (European Commission, n.d). Nimetatud direktiivi rakendamine Eestis on reguleeritud välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadusega (2006).

Ajutine kaitse on üheks rahvusvahelise kolmest rahvusvahelise kaitse liigist lisaks pagulasseisundile ja täiendavale kaitsele. Nimetatud direktiivi artikkel 2 järgi on ajutine kaitse „erandlik menetlus, mille eesmärk on anda massilise sissevoolu või eeldatava massilise sissevoolu korral viivitamatut ja ajutist kaitset kolmandatest riikidest pärit ümberasustatud isikutele, kes ei saa päritoluriiki tagasi pöörduda, eelkõige kui valitseb oht, et varjupaigasüsteem ei suuda nimetatud sissevoolu menetleda kahjustamata oma tõhusat toimimist kõnealuste isikute ning teiste kaitset taotlevate isikute huvides“ tingimustel (Nõukogu ..., 2001). Ukraina sõjapõgenike kontekstis on oluline eelkõige ajutine kaitse kuivõrd pagulasseisundi saamise eelduseks on isiku kartus saada päritoluriigis tagakiusatud rassi, usu, rahvuse, poliitiliste veendumuste või sotsiaalsesse gruppi kuulumise pärast (Välismaalasele ..., 2006) ning on selge, et enamikel juhtudel ei vasta Ukrainast põgenenud isikud nendele tingimustele. Täiendava kaitse saamine on Ukraina sõjapõgenike puhul võimalik, kuivõrd seda võib anda isikutele, kellel puhul on alust arvata, et tema päritoluriiki tagasisaatmine võib tuua kaasa tema elu ohtu sattumise või tema kallal vägivalda rakendamise rahvusvahelise või riigisisese relvakonflikti tõttu (Välismaalasele ..., 2006). Reaalsuses on



suuremas osas Ukraina sõjapõgenikud taotlenud ja saanud Eesti ajutist kaitset. Seda iseloomustavad andmed, et 2022.a. anti Eestis elamisluba 38 390 ajutise kaitse saanud ja 2 041 täiendava kaitse saanud ning mitte ühelegi pagulasstaatuses olevale Ukraina sõjapõgenikule (EMN, 2023).

Ajutise kaitse direktiivist tulenevad miinimumnõuded sõjapõgenikele osutavate teenuste suhtes, kuid direktiiv lubab sõjapõgenikke kohelda ka soodsamatel tingimustel (Nõukogu ..., 2001). Eestis ajutise kaitse saanutele teenuste osutamine on reguleeritud rahvusvahelise kaitse andmise seadusega (2006) ning täiendavalt reguleerivad erinevate teenuste osutamist ka muud siseriiklikud õigusaktid, millega on korraldatud näiteks haridus-, tervishoiu, sotsiaal- jm teenuste osutamine.

Sõjapõgenike üheks esmaseks vajaduseks on peavarju leidmine, mistõttu on neile vaja pakkuda eluasemeteenust. Ajutise kaitse direktiivi artikkel 13 sätestab, et liikmesriigid „tagavad ajutist kaitset saavatele isikutele ligipääsu sobivale eluasemele või vajaduse korral vahendid eluaseme soetamiseks“ (Nõukogu ..., 2001). Esmaseks majutusvõimalusteks on põgenikelaagrid ja -keskused, kuid pikemas perspektiivis soovivad põgenikud leida paremaid elamistingimusi (Akar & Erdoğan, 2019, 930). Eestis on Sotsiaalkindlustusameti ülesandeks korraldada rahvusvahelise kaitse saajate, sh ka ajutise kaitse saajate majutuskeskuse tegevust. Majutuskeskuses tagatakse majutamise võimalused ka rahvusvahelise kaitse, sh ajutise kaitse taotlejatele kuni nende taotluse läbivaatamiseni Ajutise kaitse saajad võivad majutuskeskuses viibida kuni kohalikku omavalitsuse asuma saamiseni (Välismaalasele ..., 2006).

Soomes 2022.a. juunis ja juulis teostatud uuringu tulemuste kohaselt elas 55% Ukraina põgenikest eramajutuses ja 28% põgenikekeskustes (Svynarenko & Koptsyukh, 2022, 32), mis näitab, et suurem osa põgenikest on juba mõne kuu jooksul liikunud põgenikekeskustest edasi teistele elamispiindadele. Ka Eestis ei sattunud mitte kõik ajutist kaitset taotlenud ja saanud Ukraina sõjapõgenikud majutuskeskustesse, vaid selle asemel on lubatav et sõjapõgeniku majutamise ja ülalpidamise tagab Eestis seaduslikult elav isik või on sõjapõgenikule endal piisavalt vahendeid enda majutamiseks ja ülalpidamiseks (Välismaalasele ..., 2006).

Põgenike võimalused turutingimustes eluaset leida sõltuvad nende majanduslikest võimalustest, mis omakorda on seotud nende võimalustega tööturul elatist teenida. Eesti kogemus Ukraina sõjapõgenikega näitab, et kui põgenik suudab leida endale töökoha, siis ta suudab enamasti tasuta eluaseme eest oma sissetulekust (Lees & Espenberg, 2022a, 12).

Kohaliku omavalitsuse ülesandeks on korraldada ajutise kaitse saanud sõjapõgeniku vastuvõtmine ja osutada talle abi eluaseme leidmisel (Välismaalasele ..., 2006). Põgenike eluasemega toetamisel saab avalik sektor pakkuda neile tasuta või soodustingimustel elamispindu või kompenseerida eluasemekulusid (Jauhiainen & Erbsen, 2023, 425). Ajutise kaitse saanud sõjapõgenikel on võimalik saada eluruumi üürimisel ühekordset toetust 1200 euro ulatuses, mis on mõeldud katma eluaseme kasutuselevõtmise või üürilepingu sõlmimisega seotud kulusid nagu eluaseme sisustamine, maakleritasu või üüri ettemaks (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022). Nimetatud kulud kaetakse riigieelarvest (Välismaalasele ..., 2006).

Lisaks on võimalikud meetmed, kus kohalikele elanikele makstakse toetust sõjapõgenike majutamise eest, mida on rakendatud Ukraina põgenike puhul Taanis ja Tšehhis (Berlina, 2022, 23; Molikeych, 2022, 895). Eluasemeteenuse osutamist peetakse siiski ajutiseks teenuseks, kuivõrd eeldatakse, et teatud aja möödudes hakkavad põgenikud oma eluasemekulusid ise kandma (Jauhiainen & Erbsen, 2023, 425).

Põgenikele osutatavateks esmasteks teenusteks on ka toidu ja humanitaarabi jagamine, mida tehakse vastuvõtukeskustes (Svynarenko & Koptsyukh, 2022, 37), Eestis ka Toidupanga punktides (Toidupank, n.d.). Vastuvõtukeskustes osutatakse ka teisi teenuseid, näiteks Soome keskustes on kättesaadavad tervishoiuteenused, nõustamine, tõlketeenused ja integratsioonialased koolitused (Berlina, 2022, 14). Eesti seadusandlus kohustab põgenikke vastuvõtukeskuseid lisaks majutusteenuse osutamisele tagada ka sõjapõgenike varustamine riiete jm esmatarbe- ja hügieenivahenditega, tervisekontrolli ja tervishoiuteenuse kättesaadavus, tõlketeenus ja eesti keele õpetamine hädavajalikult tasemel ja põgenike informeerimine nende õigustest ja kohutustest.(Välismaalasele ..., 2006).

Sõjapõgenikele nõustamisteenuste osutamine on seadusega vähem reguleeritud. Rahvusvahelise kaitse saajatele või taotlejatele on ette nähtud riigipoolne informeerimine tema õigustest ja kohustusest. Lisaks on seaduse järgi kohalikel omavalitsus kohustus ajutise kaitse saanud isikuid abistada tema õiguste ja kohustuste kohta teabe saamisel (Välismaalasele ..., 2006). Sõjapõgenikele pakutavad nõustamisteenused on olulised nende informeerituse parandamiseks. Nõustamine aitab põgenikel saada teada oma võimalustest ning hõlbustab teiste teenuste osutamist. Lisaks personaalsele nõustamisele on väga oluliseks osutunud info jagamine veebis (Lees & Espenberg, 2022c, 6). Soomes tehtud Ukraina sõjapõgenike uuringu järgi on nõustamisteenused nende poolt kõige rohkem tarbitud teenuseks, mida on vähemalt

ühe korra kasutanud Soomes viibitud aja jooksul 82% põgenikest. Sagedasemateks teemadeks, mille kohta on konsultatsiooni saanud osutused eluase, haridus, tööhõive ja tervishoid (Svynarenko & Koptsyukh, 2022, 32, 37).

Kuna sõjapõgenike seas on alati ka kooliealisi lapsi, siis on vaja neile pakkuda haridusteenuseid (Molikevych, 2022, 895). Ajutise kaitse direktiivi artikkel 14 järgi „liikmesriigid võimaldavad ajutist kaitset saavatele alla 18aastastele isikutele juurdepääsu haridussüsteemile võõrustava liikmesriigi kodanikega samaväärsetel tingimustel“ (Nõukogu ..., 2001). Eesti Vabariigi põhiseaduse (1992, § 37) järgi on igapäev õigus haridusele ning kooliealistel lastel on hariduse omandamine seadusega määratud ulatuses kohustuslik ning riigi ja kohalike omavalitsuste üldhariduskoolides tasuta, mille jaoks peavad riik ja kohalik omavalitus pidama ülal vajalikul hulgal haridusasutusi. Eestis kehtib koolikohustus põhihariduse omandamiseni või 17-aastaseks saamiseni (Põhikooli- ja gümnaasiumiseadus, 2010, § 9). Seaduses on sätestatud, et ka rahvusvahelise kaitse saanud isikul on õigus haridusele, kusjuures alaealisele on see tagatud Eesti kodanikele samaväärsetele tingimustel ja täisealistele kolmandate riikide kodanikega samaväärsetel tingimustel (Välismaalasele ..., 2006).

Vastavalt kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse (1993, § 6) on kohaliku omavalitsuse ülesandeks koolieelsete lasteasutuste, põhikoolide, gümnaasiumide ja huvikoolide ülalpidamise korraldamine kui need on omavalitsuse omanduses. Põgenike lastele hariduse andmine on suure tähtsusega nende ühiskonda lõimumise toetamisel, sest hariduse kaudu õpetatakse kohalikku keelt, kultuuri ja ajalugu ning hariduse omandamine annab põgenike lastele tulevikus paremad võimalused tööturul (Akar & Erdoğan, 2019, 932). Haridusteenused, mille hulka kuulub ka alushariduse võimaldamine põgenike lastele, on olulised ka lapsevanemate tööturul osalemise tagamiseks (Molikevych, 2022, 896).

Haridusteenused on olulised ka täiskasvanud põgenikele, seda eriti keeleõppe osas, kuivõrd kohaliku keele omandamine soodustab põgenike lõimumist, võimaldab luua suhtlusvõrgustikku kohalike elanike seas ja avardab nende eneseteostusvõimalusi (Espenberg et al., 2022, 8). Mõnedes riikides (Taani, Soome, Norra) on loodud põgenikele mõeldud integratsiooniprogrammid, mis sisaldavad mitmesuguseid koolitusi. Need programmid sisaldavad keeleõpet, tööalast koolitust ja nõustamist. Nimetatud programmide sisu on riigiti erinev ning osaliselt põhinevad need veebipõhisel õppel (Berlina, 2022, 23). Ajutise kaitse direktiiv täisealistele sõjapõgenikele haridusteenuseid osutama ei kohusta, kuigi direktiivi artikkel 14 ütleb, et liikmesriigid võivad täisealistele ajutise kaitse saanud isikutele võimaldada

juurdepääsu haridussüsteemile (Nõukogu ..., 2001). Eestis seadusandlus annab ka täisealistele rahvusvahelise kaitse saanud isikutele õiguse haridusele. Riigieelarvest kaetakse rahvusvahelise kaitse saanud isikule eesti keele õpetamise kulud. Kohalikul omavalitusel on kohutus osutada talle vajadusel kaasabi abi eesti keele õppimise korraldamisel (Välismaalasele ..., 2006).

Kõik inimesed vajavad tervishoiuteenuseid, kuid sageli on sõjapõgenike jaoks need teenused olulisemad. Põgenikud võivad olla sõjategevustega seoses haigestunud või viga saanud (Salim et al., 2021, 508). Samuti võib neil võib olla suurem tervishoiuteenuse vajadus seoses varem ravimata haiguste ja kehvema tervisega. Mitmetel juhtudel tulevad sõjapõgenikud vähem arenenud tervishoiusüsteemidega riikidest, kus põgenikud ei ole juba eelnevalt saanud kasutada vajalikke tervishoiuteenuseid. Kõrgenenud tervishoiuteenuste vajadust võivad põhjustada ka põgenikele pakutavad kehvad elamistingimused ja ebapiisav kvaliteetse toidu kättesaadavus (Clinton-Davis & Fassil, 1992, 509). Ukraina sõjapõgenike puhul on kirjanduses terviseriskidena välja toodud veel vastsündinute ja emade probleemid, naise ja laste ebapiisav toitumus, raviskeemide katkemine, rasketes ilmastikutingimustes viibimisest tingitud haigused, sõjas saadud vigastused, inimkaubanduse ja seksuaalvägivalla ohvriks langemine (Kumar et al., 2022). Sõjapõgenikele tervishoiuteenuste osutamise kohustus tuleneb ajutise kaitse direktiivi artiklist 13, mille kohaselt peab ajutise kaitse saanud isikutele osutatavad tervishoiuteenused sisaldama vähemalt vältimatut abi ja vajalikku haiguste ravi (Nõukogu ..., 2001). Eestis on rahvusvahelise kaitse, sh ajutise kaitse saanud sõjapõgenikel õigus saada tervishoiu teenuseid samadel alustel nagu teistel Eestis alaliselt elavatel isikutel. Kohalikul omavalitusel on kohutus vajadusel osutada talle kaasabi tervishoiuteenuste saamisel (Välismaalasele ..., 2006).

Sõjapõgenikele tervishoiuteenuste osutamise muudab oluliseks põgenikekriisidega kaasnev nakkushaiguste leviku oht. Põgenikud võivad pärineda riikidest, milles on nakkushaiguste levik kõrge ja vaktsineeritus nende suhtes madal nagu mitmetes Aasia ja Aafrika riikides (Goniewicz et al., 2021, 1). Nakkushaiguste leviku vältimise teemaatika tähtsusele juhtisid meditsiiniteadlased tähelepanu ka Ukraina sõjapõgenikega seoses, tuues välja, et Ukraina elanike vaktsineeritus COVID-19 ja ka teiste nakkushaiguste (leetrid, lastehalvatus) vastu on palju madalam kui Euroopa riikides keskmiselt (Kardas et al., 2022, 1). Sõjapõgenikele tervishoiuteenuste osutamise tähtsust rõhutatakse kirjanduses veel selle pärast, et see aitab neil saavutada paremat terviseseisundit, mis omakorda soodustab neil tööturul iseseisvalt elatise teenimist, kohaliku keele õppimist ja teiste avalike teenuste kasutamist (Akar & Erdoğan, 2019, 931).

Traumaatiliste sündmuste üleelamise ja sellega kaasnevate psüühiliste probleemide tõttu vajab osa sõjapõgenikke vaimse tervise teenuseid (Ghumman et al., 2016, 252). Kohustus osutada vaimse tervise teenuseid tuleneb kaudselt ajutise kaitse direktiivi artiklist 13, mille kohaselt liikmesriigid annavad meditsiinilist ja muud vajalikku abi „erivajadusega isikutele, näiteks saatjata alaealistele või piinamise, vägistamise või muu raske psühholoogilise, füüsilise või seksuaalse vägivalla ohvritele“ (Nõukogu ..., 2001). Soomes tehtud Ukraina põgenike uuringust selgus, et 10% nendest on saanud emotsionaalset või psühholoogilist tuge pakkuvaid teenuseid (Svynarenko & Koptsyukh, 2022, 37). Vaimse tervise teenuste osutamisel võib osutada takistuseks põgenike soovimatus neid teenuseid kasutada, mis on seotud kultuuritraditsioonide ja nimetatud teenuseid kasutavate inimeste stigmatiseerimisega põgenike kodumaal (Ghumman et al., 2016, 252).

Ajutise kaitse direktiivi artikkel 12 järgi „liikmesriigid annavad ajutist kaitset saavatele isikutele maksimaalselt ajutise kaitse tähtajaks loa tegutseda töötaja või füüsilisest isikust ettevõtjana kooskõlas asjaomase kutseala eeskirjadega ning võtta osa muudest tegevustest, näiteks täiskasvanute õpe, kutseõpe ja praktiline koolitus töökohal“ (Nõukogu ..., 2001). Seega tuleneb nimetatud direktiivist sõjapõgenike õigus töötada ning saada tööturuteenuseid. Eesti seaduse järgi on rahvusvahelise kaitse, sh ajutise kaitse saanutel õigus töötada ning saada Eestis alaliselt elavate isikutega võrdväärselt tööturuteenuseid (Välismaalasele ..., 2006).

Tööturuteenuste osutamine aitab põgenikel siseneda tööturule ja hakata endale elatist teenima. Kuigi põgenikel on võimalik otsida ka töökohta omal käel ja isiklike kontaktide kaudu, siis riigi poolt pakutav töövahendus avardab töökoha leidmise võimalusi. Eestis on Ukraina sõjapõgenikest 14% leidnud töökohta Töötukassa kaudu. Töötukassa omab tähtsust ka seetõttu, et selle kaudu pääsevad sõjapõgenikud ligi ka keeleõppele ja ravikindlustusele ning Töötukassa toimib ka infovahendajana (Lees & Espenberg, 2022b, 17). Tööturuteenuste hulka kuuluvad ka töötutele makstavad toetused, millele võivad sõjapõgenikel õigused olla (Jauhiainen & Erbsen, 2023, 426). Sellised toetused aitavad tagada põgenike majanduslikku kindlustatust, kui neil ei õnnestu tööd leida.

Ajutise kaitse direktiivi artikkel 13 järgi „liikmesriigid sätestavad ajutist kaitset saavate isikute jaoks vajaliku abi sotsiaalteenuste ja sotsiaaltoetuste kujul, kui neil piisavaid vahendeid ei ole“. Sealjuures juhul kui sõjapõgenikud on tööga hõivatud, siis võetakse arvesse nende võimet ise oma abivajadust rahuldada (Nõukogu ..., 2001). Vastavalt kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse (1993, § 6) on kohaliku omavalitsuse ülesandeks korraldada sotsiaalteenuste osutamist,

sotsiaaltoetuste ja muu sotsiaalabi andmist ning eakatele sotsiaalhoolekande pakkumist. Vastavat välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadusele (2006) võib kohalik omavalitsus maksta toimetulekutoetust ajutise kaitse saajale, kui tema majanduslik olukord ei võimalda korraldada elamist oma kuludega.

Sotsiaaltöötajate poolt osutatavad sotsiaalteenused on Soomes tehtud uuringu kohaselt sealsete Ukraina sõjapõgenike seas üheks enim kasutatud teenuseks, mida on saanud 73% põgenikest (Svynarenko & Koptsyukh, 2022, 33). Riigid võivad pakkuda põgenikele ka rahalisi sotsiaaltoetusi, mis aitavad tagada põgenike sissetulekut (Jauhiainen & Erbsen, 2023, 426). Sellised toetused on mõeldud baasvajaduste rahuldamiseks ning toetuse suurus sõltub võib sõltuda põgenike perekonna suuruselt ning eluasemest. Põhjamaadest eristub kõrgete rahaliste toetuste poolest Island (Berlina, 2022, 23). Seda, et sõjapõgenikele makstavad rahalised toetused on olulised, kinnitab Poolas tehtud Ukraina sõjapõgenike uuring, mille järgi oli põgenike kõige suuremaks vajaduseks rahaliste vahendite saamine, millest uurimistulemuste järgi oli põgenikel rohkem puudus kui majutusest, töövõimalustest ja tervishoiuteenustest (Kostrzynski, 2022, 4).

#### **1.4. Teenusega rahulolu ja selle seos heaoluga**

Teenusega rahulolu puhul on tegemist teenuse kasutaja subjektiivse hinnanguga teenuse kohta (Yang et al., 2019, 535). Sellest tuleneb, et iga teenuse kasutaja võib tajuda teenust erinevalt ja olla sellega erineval määral rahul. Johnson ja Fornell (1991, 274) väidavad, et teenusega rahulolu puhul on tegemist subjektiivse heaolu näitajaga.

Teenusega rahuloluga sarnaseks mõisteks on kliendirahulolu. Erinevuseks on asjaolu, et esimene nendest kujutab teenuse kasutaja rahulolu üksiku teenusega, teine aga terviklikku rahulolu organisatsiooni poolt pakutavaga (Hom, 2000, 103). Kui organisatsioon pakub inimesele mitmeid erinevaid teenuseid, siis võib rahulolu nende teenustega olla erinev. Kliendirahulolu aga näitab terviklikku rahulolu, mis kujuneb erinevate teenuste tarbimisega seonduva kogemuse pinnalt. Kliendirahulolu võivad mõjutada ka tegurid, mis ei ole otseselt seotud üksikute organisatsiooni poolt pakutavate teenuste omadustega nagu ettevõtte imago, brändi tuntus või ettevõtte väärtused (Hussain et al., 2015, 169).

Teenusega rahulolu sõltub sellest, millises ulatuses rahuldab teenus selle kasutaja vajadusi või mida paremini see vastab kasutaja soovidele (Hailu et al., 2020, 3). Teenusega rahulolu sõltub

nii teenuse kognitiivsest kui emotsionaalsest tajumisest. Seega mõjutavad teenusega rahulolu lisaks mõtestatud hinnangutele ka selle kasutamise saadavad emotsioonid (Moliner et al., 2008, 1398). Teenuse kasutaja võib olla teenusega vähem või rohkem rahul -- seega väita, et inimene on teenusega lihtsalt rahul või rahulolematu on primitiivne ja teenuse pakkuja jaoks väheinformatiivne lähenemine. Praktilistes rahulolu-uuringutes käsitletakse teenusega rahuolu tavaliselt skaalal põhineva hinnanguga, mis tähendab, et eeldatakse, et inimene võib olla teenusega erineval määral rahul. Tavapäraseks lähenemiseks teenusega rahulolu välja selgitamiseks on kasutada Likerti skaalal põhinevat küsimust, mille puhul kasutaja annab tavaliselt 5-, 7-pallisel skaalal hinnangu kuivõrd ta teenusega rahul on (Wakita et al., 2012). Arvuliste hinnangute asemel või kõrval võivad vastajale olla ette antud sõnalised hinnangud, näiteks „väga rahul“, „peamiselt rahul“, „täiesti rahulolematu“ jne. Mõnikord kasutatakse ka paarisarvulist, näiteks 6-pallist skaalat, mis ei luba vastajal anda neutraalset hinnangut, vaid kohustab võtma seisukoha, kas ta on pigem rahul või rahulolematu (Branusberger & Gates, 2009). 5-pallist Likerti skaalat on kasutatud Norra saabunud sõjapõgenike seas läbiviidud rahulolu-uuringus (Hernes et al., 2022).

Teenusega rahulolu sõltub ka teenuse kasutaja ootustest teenuse suhtes. Seda selgitab Grönroosi (1984) teeninduskvaliteedi mudel, mille kohaselt mõjutavad teenuse kasutaja hinnanguid teenuse kohta nii teenuse tajutav kvaliteet kui ootused teenuse osas. Kõrge rahulolu kujuneb siis, kui tajutav teenuse kvaliteet vastab või ületab ootusi selle suhtes. Selle käsitluse kohaselt on inimene teenusega rahul, kui teenuse omadused on ootuspärased või isegi paremad. Roch ja Poister (2006, 305) märgivad, et inimeste ootused teenuste osas on erinevad ning erinevad ootused on põhjusteks, miks inimesed on sama kvaliteediga teenusega erineval määral rahul. Ootuste roll teenusega rahulolu juures on suurem teenuste puhul, mille puhul on kasutajatel selge ettekujutus, millist teenust nad soovivad. Seega on ootused olulisemad teenustel, mida kasutajad on varem tarbinud ja mida nad hästi tunnevad. Nimetatud seisukohal tuginedes leiab magistr töö autor, et sõjapõgenikele osutatavate teenuste osas on ootuste roll pigem madalam, kuna enamike sõjapõgenike jaoks on tegemist esmakordse kogemusega.

Teenustega rahulolu juures saab mõõta üldist rahuolu ning rahulolu teenuse mitmesuguste omadustega. Kuivõrd teenusel on omadusi palju, siis muudab see teenusega rahulolu mitmemõõtmeliseks nähtuseks (Yarimoglo, 2014, 80). Rahulolu erinevate teenuse omadustega on seotud üldise teenusega rahuloluga, kuid teenuse omaduste tähtsus on erinev: mõned nendest on üldise rahulolu kujunemise seisukohast väga olulised ning teised vähem tähtsad. Sealjuures on teenuse omaduste tähtsus erinevate inimeste jaoks erinev (Anderson et al., 2008, 367).

Uurides paljusid teenuse kasutajaid on võimalik siiski välja selgitada, millised teenuse omadused on suuremale osale kasutajatest olulised. Selleks on võimalik kasutada samuti skaaladel põhinevaid küsimusi, milles palutakse kasutajatel näiteks 5- või 7-pallisel skaalal hinnata erinevate teenuse omaduste olulisust (Chen et al., 2019, 91). Alternatiiviks on kasutada statistilisi meetodeid nagu korrelatsioonanalüüs, millega selgitatakse välja seosed üldise teenusega rahulolu ja teenuse omadustega rahulolu vahel (Anderson et al., 2008, 372). Selgitades lisaks rahulolule välja teenuse omaduste olulisuse, selguvad teenuse omadused, mille parendamisele peaks kõige rohkem tähelepanu pöörama. Nendeks on omadused, mis on kasutajate jaoks kõrge olulisusega, kuid millega rahulolu on suhteliselt madal (Chen et al., 2019, 95).

Teenuste omadusi on palju ja ammendavat loetelu nendest koostada pole ilmselt võimalik ning samuti ei ole praktilistel kaalutustel otstarbekas uurida väga suurt hulka teenuste omadusi. Teenuste omaduste kohta on koostatud erinevaid klassifikatsioone, mis võivad olla nii universaalsed kui teenuse eripära arvestavad. Kõige tuntumateks universaalseks teenuse omaduste käsitlemiseks võib pidada SERVQUAL mudelit, mis jaotab teenuse omadused viie dimensiooni vahel: materiaalne keskkond, usaldusväärsus, vastutulelikkus, usutavus, empaatiavõime (Parasuraman et al., 1991), ning selle edasiarenduseks ja lihtsustuseks olevat SERVPERF mudelit (Cronin & Taylor, 1992). Universaalseid teenuste omaduste käsitlusi on rakendatud ka avalike teenuste puhul (Brysland & Curry, 2001; Sánchez Pérez et al., 2007).

Avalike teenustega rahulolu hindamiseks on kasutatud ka teenuse eripära arvestavaid mudeleid, kuid peamiselt on sellistel juhtudel arvestatud teenuse eripära, mis tuleneb teenuse olemusest, mitte sellest, kas tegemist on avaliku või erasektori poolt pakutava teenusega. Nii on kasutatud spetsiifilisi mudeleid hindamaks rahulolu avalike e-teenustega (Sá et al., 2016). Avalikel teenustel on siiski mõningaid eripärasid, mis võivad mõjutada nimetatud teenustega rahulolu kujunemist.

Avalikud teenused on üldjuhul elanikele tasuta kättesaadavad, kuid mitte alati ei ole nad kättesaadavad piiramatus mahus. Seetõttu on rahulolu seisukohast teenuse oluliseks omaduseks selle kättesaadavus, mis väljendub võimaluses teenust sobivatel asjaoludel tarbida (sobivas kohas, ajal, soovitud mahus jne) (Akay et al., 2012, 15). Teenuse kättesaadavus on aktuaalne näiteks tervishoiuteenuste juures, mille puhul on teenuse kasutajate jaoks oluline, et spetsialisti vastuvõtule oleks võimalik pääseda lühikese ooteajaga, ja et teenuse osutamise asukohale oleks kasutajal võimalik mugavalt ja mõistliku ajakuluga juurde pääseda (Hailu et al., 2020; Salim et



al., 2021). Sarnaseid näiteid võib tuua ka teiste avalike teenuste kohta, kus elanike rahulolematuse on sageli seotud teenuse vähese kättesaadavusega, näiteks lasteaia- ja koolikohtade puudus või maapiirkondade elanike vajadus sõita avalike teenuste kasutamiseks suuremasse keskusesse. Teenuste kättesaadavuse probleemid on aktuaalsed ka sõjapõgenikele osutatavate teenuste puhul; neid küsimusi käsitletakse alapeatükis 1.5.

Avalike teenuste eripäraks on vahetu teenusega kokkupuute puudumine paljudel inimestel, keda võib vaatamata sellele pidada teenuse kasutajateks (Van der Valle, 2018, 236). Näiteks politsei ja päästeteenistuse poolt osutatavate teenustega ei ole mitte kõigil inimestel vahetut kogemust, kuid ometigi aitavad need teenused tagada kõigi elanike turvalisust. See on ilmselt ka põhjuseks, miks selliste teenuste puhul uuritakse elanike rahulolu sõltumata vahetust kokkupuutest teenusega. Kui aga vahetu kokkupuute teenusega puudub, siis kujuneb teenusega rahulolu vastavalt selle teenuse kohta saadavale informatsioonile. Seetõttu mõjutab avalike teenustega rahulolu nende teenuste kajastamine meedias (James & Moseley, 2014, 594). Sõjapõgenikele osutatavate teenuste avaldub nimetatud eripära vähem, kuna need teenused on peamiselt vahetult konkreetsetele põgenikele suunatud nagu humanitaarabi jagamine, majutus, nõustamine ja sotsiaalteenused, haridus- ja tervishoiuteenused.

Avalike teenustega rahulolu eripärana on kirjanduses välja toodud nende seotus elanike suhtumisega avalikku sektorisse ja riigivõimu. Rahulolu hinnanguid mõjutavad inimeste eelarvamused ja stereotüüpne suhtumine (Van der Valle, 2018, 235). See tähendab, et elaniku teadvuses võib olla juurdunud arvamus, et mõni avalik teenus on madala või kõrge kvaliteediga (või teatud omadustega) ja rahulolu hinnang selle teenuse kohta antakse nimetatud arvamuse põhjal, mitte teenuse kvaliteeti isiklikult hinnates.

Avalike teenustega rahulolu juures on täheldatud halo efekti, mille puhul madal rahulolu ühe avaliku teenusega kandub üle teistele avalikele teenustele. Halo efekti võivad põhjustada isiklikud negatiivsed kogemused avalike teenustega, aga ka inimesteni jõudev negatiivne info avalike teenuste kohta (Porumbescu, 2017, 445). Halo efekti tähtsuse kohta annavad kinnitust uurimistulemused, mille kohaselt on avalike teenustega rahulolu kõrgem inimeste seas, kes usaldavad valitsust rohkem (Kampen et al., 2006, 397). Seega põgenike rahulolu neile pakutavate teenustega võib sõltuda sellest, milline on nende usaldus neid vastuvõtva riigi ja selle valitsuse suhtes.

Alapeatükis 1.2 selgitati, et inimese heaolu sõltub hinnangutest paljudele erinevatele eluvaldkondadele. Samuti on rahulolu avalike teenustega seotud teenuseid tarbivate inimeste heaoluga. Iga teenuse tarbimine mõjutab teatud määral inimese heaolu. Neoklassikalise tarbimisteooria kohaselt on heaolu maksimeerimine tarbimise eesmärgiks. Selle kohaselt teeb inimene oma tarbimisvalikuid selliselt, et saavutada võimalikult kõrge heaolutase, olles samal ajal piiratud tema käsutuses olevate ressursside poolt (Royo, 2007, 152). Inimese poolt tarbitavad teenused rahuldavad erinevaid vajadusi. Kui teenuse rahuldab vajadusi paremini, siis on ka rahulolu teenusega kõrgem. Samal ajal on ka parema vajaduste rahuldatuse korral üldine eluga rahulolu kõrgem (Choi et al., 2007, 601).

Eelnevalt kirjeldatud seaduspära kehtib nii eraettevõtete poolt pakutavate teenuste kui avalike teenuste puhul. Empiiriliselt on leidnud kinnitust, et oma heaolule annavad kõrgemaid hinnanguid inimesed, kes on rohkem rahul mobiilse andmeside teenusega (Choi et al., 2007), enda poolt kasutava sõiduautoga (Xia, 2009) või tarbitava tervishoiuteenustega (Ohaeri et al., 2019). Samuti on leitud, et kõrgem eluga rahuolu on elanikel, kes on rohkem rahul avalike teenustega, eelkõige teehoolduse, tervishoiu, sotsiaalhoolekande ja avalike raamatukogudega (Michalos & Zumbo, 1999). Xia (2009) on jõudnud tulemusele, et teenusega rahulolu on positiivses seoses nii pikaajaliselt kujuneva üldise eluga rahuloluga kui lühiajalistel emotsioonidel põhineva positiivse afektiivsusega.

Ukraina sõjapõgenike rahuolu kohta on käesoleva töö kirjutamise ajaks läbi viidud üksikud uuringud. Norras viidi 2022.a. läbi Ukraina sõjapõgenike uuring, millest selgus, et üldine rahulolu põgenike vastuvõtuga on väga kõrge – keskmiselt 4,5 palli 5-pallisel skaalal. Mõnevõrra kõrgemaks osutus rahulolu kõrgharidusega ja inglise keelt oskavate põgenike seas, kuid samas puudusid rahulolus erinevused soo, vanuse ja põgenikega kaasas olevate laste arvu järgi. Kohalike teenuste osas osutus Ukraina põgenike rahulolu kõige kõrgemaks haridusteenusega (koolid ja lasteaiad), vastuvõtuteenustega ja majutusega. Kõige vähem oldi rahul kaasavõetud lemmikloomadega seotud asjaajamisega, ravimite kättesaadavuse, iseseisva eluaseme leidmise võimaluste, finantsabi ja tervishoiuteenustega (Hernes et al., 2022). EUAA poolt läbi viidud üle-euroopalisest Ukraina sõjapõgenike uuringust selgus, et kõige kõrgem rahulolu on majutus- ja haridusteenustega ja keeleõppega. Kõige madalam oli põgenike rahulolu õigusnõustamise, psühholoogilise abi ja informatsiooni jagamisega. Kuigi Norra ja EUAA uuringutes ei ole põgenike rahulolu iseloomustavad näitajad otseselt võrreldavad, siis võib pidada põgenike rahulolu EUAA uuringus madalamaks. Üksnes osade teenuste puhul oli selles 50% põgenikest rahul või väga rahul, samal ajal kui mitmete teenuste puhul oli

rahulolematuid põgenikke tunduvalt rohkem (EUAA, 2023, 4). Nende tulemuste põhjal võib arvata, et Ukraina põgenike rahulolus on riigiti ilmselt suured erinevused.

### **1.5. Probleemid sõjapõgenikele teenuste osutamisel**

Põgenikekriisid koormavad riikide avalikke institutsioone, kuivõrd need on loodud arvestades riigi elanikkonna suurust ja vajadusi. Riikidel on küll olemas protseduurid ja institutsioonid põgenike abistamiseks, kuid nende loomisel on arvestatud prognoosidega riiki saabuvate põgenike arvuga (Hernes et al., 2022, 107). Kui riiki saabub suurel hulgal põgenikke, siis on neile avalike teenuste pakkumiseks vaja rakendada rohkem ressursse, kui plaanitud. Kuigi nagu eelnevast alapeatükist selgus, on osad avalikud teenused küll spetsiaalselt põgenike jaoks loodud, kuid selle kõrval tarbivad põgenikud paljuski samu avalikke teenuseid kui kohalikud elanikud. Siin võib tuua näite tervishoiuteenuste kohta, mida on Poola näitel uurinud Lewtak et al. (2022), selgitades, kuidas Ukraina sõjapõgenike vajadus tervishoiuteenuste järele koormab Poola tervishoiusüsteemi. Sarnaselt toovad Mulvik ja Siarova (2022, 7) välja, et põgenikekriisi korral tekib puudus lasteaia- ja koolikohtadest, kuna nende loomisel on arvestatud kohaliku demograafiaga. Kui riiki saabuvate põgenike arv moodustab ligi 10% elanikkonnast nagu Poolas ja kui põgenikel on märkimisväärne hulk haridusteenuseid vajavaid lapsi, siis on loogiline, et tekivad probleemid neile hariduse võimaldamisel.

Avalike ressursside ülekoormatus toob kaasa probleemid teenuse kättesaadavuse osas. Tulemuseks on, et teenust ei saada soovitud mahus, selle saamiseks tuleb oodata pikka aega või väheste ressursside tõttu kannatab teenuse kvaliteet. Selliseid probleeme on täheldatud põgenikelaagrites tervishoiuteenuste osutamisel, näiteks Jordaanias Süüria põgenike seas tehtud uuring tõi välja, et kõige vähem on põgenikud rahul võimalusega hõlpsasti tervishoiuteenustele ligi pääseda (Salim et al., 2021, 510).

Põgenikele osutatavate teenuste juures esineb probleeme koordineerimise ja kommunikatsiooniga, mis on Soomes tehtud Ukraina sõjapõgenike uuringu kohaselt kõige sagedasemini esinev probleemitüüp. Sellised probleemid on seotud erinevate organisatsioonide vahelise koostöö ja infovahetusega ning needki halvendavad teenuste kättesaadavust ning pikendavad teenustega seotud ooteaegasid (Svynarenko & Koptsyukh, 2022, 35). Probleeme esineb ka kommunikatsioonis teenuste osutajate ja põgenike vahel, mida seoses Ukraina sõjapõgenikega on välja toodud Soome ja Norra puhul. Suhteliselt raskem on suhelda ja pakkuda teenuseid põgenikele, kes on hankinud endale iseseisvalt eluaseme. Selliste

põgenikega on keerulisem ühendust saada (Berlina, 2022, 27). Norras tehtud uuring näitas, et Ukraina sõjapõgenikele valmistab kõige rohkem raskusi nende spetsiifiliste vajaduste ja probleemidega seonduva info leidmine. Kõige rohkem said sõjapõgenikud infot veebi kaudu ning selle puhul osutus probleemiks erinevate veebilehtede vahel navigeerimine ja asjakohase info leidmine. Informatsiooni hankimisel olid takistuseks ka keelebarjäärid (Hernes et al., 2022, 55).

Personaliprobleemid võivad samuti olla takistuseks sõjapõgenikele teenuste osutamisel. Suurel osal teenuseid osutavatel töötajatel ei ole varasemaid kogemusi põgenikega töötamisel. Kui riiki saabub korraga palju sõjapõgenikke, siis tuleb osasid teenuseid osutada korraga paljudele inimestele, näiteks põgenike vastuvõtukeskustes võib juhtuda, et tuleb tegeleda korraga suure hulga põgenikega. Sellega saavad töötajad ülekoormatud ning neil ei tarvitse olla oskusi ja kogemusi selliste olukordadega toime tulemiseks. Suur põgenike arv võib tuua vajaduse värvata uusi töötajaid, kes on aga vähekoogenud, mistõttu võivad nad vaatamata oma entusiasmile ja pühendumusele olla ebakompetentsed (Svynarenko & Koptsyukh, 2022, 36).

Paljudel juhtudel suunduvad sõjapõgenikud riiki, milles nende emakeelt ei räägita ja mille kohalikku keelt põgenikud ei oska. Sellega kaasnevad keelebarjääridest tingitud probleemid, mis on esinenud paljude viimasel ajal toimunud pagulaskriiside puhul. Euroopa riikidesse suundunud Süüria põgenike emakeeleks on enamasti araabia keel (Ghumman et al., 2016, 252), Somaalia põgenike emakeeleks somaalia või araabia keel (Betancourt et al., 2015, 118). Ukraina sõjapõgenike emakeeleks on ukraina või vene keel, mida enamikes Euroopa riikides ei osata. Eesti puhul vähendab Ukraina põgenike puhul keelebarjääri asjaolu, et suur osa Ukraina ja Eesti elanikest oskab vene keelt. Samas inglise keeles oskus Eestisse saabunud Ukraina põgenike seas on madal, vaid 11% oskab seda väheselt määral (Jauhiainen & Erbsen, 2023, 425), mistõttu võib keelebarjääri ikkagi esineda, kui Ukraina põgenikuga suhtleb teenuse osutaja, kes vene keelt ei valda. Paljud Ukraina sõjapõgenikud on aga suundunud riikidesse, mille elanikud ukraina ega vene keelt ei oska, näiteks Poolasse (Kardas et al., 2022, 1) ning seal on keelebarjäär suuremaks probleemiks.

Kuna paljud avalikud teenused põhinevad teenuse osutaja ja kasutaja vahelisel suhtlusel, siis takistab keelebarjäär nende teenuste osutamist (Akar, & Erdoğan, 2019, 931). Keelebarjääri aitab ületada tõlkide kasutamine, mistõttu põgenikekriiside korral vajadus tõlkide järele kasvab. Sealjuures tekkib vajadus ööpäevaringselt töötavate tõlkide järele (Atar et al., 2022, 94).

Sõjapõgenikele teenuste osutamisel võib olla probleemiks põgenike poolne usaldamatus teenuse pakkuja suhtes. Osa põgenikest on hiljuti kogunud pettust ja ärakasutamist ja seetõttu on võimalik, et suhtutakse umbusklikult inimestesse ja organisatsioonidesse, kes tahavad neid aidata (Ghumman et al., 2016, 252). Usaldamatusest tulenevalt põgenikud alati ei soovi jagada enda kohta tõest ja täielikku infot, mis raskendab neile sobivate teenuste osutamist (Clinton-Davis & Fassil, 1992, 512).

Sõjapõgenikele teenuste osutamisel võib takistuseks olla põgenike hirm riigist väljasaatmise suhtes. Sellel põhjusel on võib juhtuda, et põgenikud soovivad ennast näidata võimalikult vähenõudlikena ning nad loobuvad neile mõeldud teenuseid küsimast (Clinton-Davis & Fassil, 1992, 512). Selle tulemusena kasutavad põgenikud teenuseid vähem kui neil oleks võimalik, mis tõenäoliselt vähendab nende heaolu.

Seega on varasemad Ukraina sõjapõgenike uuringud näidanud, et nende rahulolu on üldiselt kõrgel tasemel, samas esinevad erinevused teenuste ja riikide lõikes. Varasemad uuringud on toonud välja ka mitmeid tüüprobleeme sõjapõgenikele teenuste osutamisel. Võib arvata, et Eesti puhul sõltub Ukraina sõjapõgenike rahulolu paljuski sellest, kuidas õnnestub neid probleeme ennetada või lahendada. Siiski ei ole siiani Eesti kohta Ukraina sõjapõgenike rahulolu uuritud ning tuleb arvestada, et riikide võimalused põgenikke abistada ja neile teenuseid pakkuda on erinevad. Kuivõrd Ukraina sõjapõgenikele pakutav teenuste valik ja kvaliteet on riigiti ja kohati ka regiooniti erinev, siis on põhjendatud uurida Ukraina sõjapõgenike rahulolu Elva valla näitel. Selle uuringu metoodika on esitatud magistritöö teises peatükis.

## **2. UURINGU TAUST JA METOODIKA**

Magistritöö teises peatükis kirjeldatakse uuringu tausta ja metoodikat. Seejuures antakse ülevaade Elva elanikkonnast, asustusüksustest ja sinna saabunud Ukraina sõjapõgenikest ning neile osutatavatest teenusest. Samuti tuuakse välja uuringu valimi moodustamise, küsimustiku koostamise ja andmeanalüüsi põhimõtted ning teaduseetika printsiipide järgimine.

### **2.1. Juhtumi valiku põhjendus: Elva vald**

Käesolevas magistritöös uuritavaks juhtumiks on Elva vallas elavate Ukraina sõjapõgenike rahulolu neil pakutava teenustega. Kuigi Ukraina sõjapõgenikud elavad paljudes omavalitsusüksustes üle Eesti, keskendutakse magistritöös vaid ühele omavalitsusele. Ühele juhtumile keskendumine võimaldab uurida seda põhjalikumalt, võtta arvesse kohalikku konteksti ja hoida samal ajal uuringu ressursikulu madalamal tasemel (Gustafson, 2017, 11).

Elva vald asub Tartu maakonnas Tartu linnast lääne- ja lõunasuunas. Vald moodustati 2017.a., mil liitusid Elva linn, Konguta vald, Puhja vald, Rannu vald ja Rõngu vald. Osaliselt liitusid Elva vallaga ka Palupera ja Puka vald. Elva valla pindala on 732 km<sup>2</sup> ning 2023.a. alguse seisuga oli vallas 14 707 elanikku (Eesti Linnade ja Valdade Liit, 2023). Valla keskuseks on Elva linn. Lisaks asub vallas kuus alevikku (Käärdi, Kureküla, Puhja, Rannu, Rõngu, Ulila) ja 78 küla. Elva linna kõrval asuvad valla teenuskeskused Puhja alevikus, Rõngu alevikus, Rannu alevikus ja Hellenurme külas.

Elva vallas viibib 2023.a. 01.09.2023 seisuga 213. Ukraina sõjapõgenikku, kes on saabunud pärast 24.02.2022. See moodustab 1,4% valla elanikkonnast. Osa nendest elab valla poolt pakutavatel elamispiirkondadel, osa on hankinud endale eluaseme omal käel. Võrreldes teiste Eesti piirkondadega on Elvas sõjapõgenikke pigem vähe. Võrdluseks võib tuua välja, et Tartu maakonnas tarvikuna moodustasid 24.04.2023 seisuga ajutise kaitse saanud Ukraina sõjapõgenikud 2,1% rahvastikust. Kõige kõrgem Ukraina põgenike osatähtsus on Harjumaal – 2,9% rahvastikust (Sotsiaalministeerium, 2023).

Perioodil 01.11.2022-31.10.2023 viib Elva vallavalitsus Euroopa Sotsiaalfondi toel ellu projekti nimega “Rahvusvahelise kaitse saajate abistamine Elva vallas”. Selleks, et tagada sõjapõgenike integreerumine Eesti ühiskonda, on projekti eesmärk pakkuda sõjapõgenikele valdkondade vahelist koordineeritud toetust. Projekti loodetavaks tulemuseks on rahvusvahelise kaitse saanud inimeste omavalitsusse elama asumise parem juhtimine ning abi

osutamine sotsiaal-, tervishoiu- ja muude küsimuste lahendamisel. Elva vallas on selle eesmärgi saavutamiseks palgatud koordinaatorid ja pakutakse tugiteenuseid. Projekti tulemusel eeldatavasti paranevad sõjapõgenike toimetulekumehhanismid ja suureneb nende osalus kogukonnas. Samuti saavad sõjapõgenike jaoks kättesaadavaks teenused, mida nad vajavad. (Elva vald, s.d)

Elva vald on valitud magistritöös uuritavaks juhtumiks esiteks põhjusel, et vallas viiakse läbi eelnevalt nimetatud projekti, mistõttu on sõjapõgenike abistamine tõenäoliselt paremini koordineeritud kui Eesti omavalitsusüksustes keskmiselt. Teiseks on Elva vald sobivaks juhtumiks kuna see on nii elanike arvu kui pindala poolest lähedane Eesti omavalitsusüksuste keskmistele näitajatele.

## **2.2. Ukraina sõjapõgenikele osutatavad teenused Elva vallas**

Sõjapõgenikele on pakutud alates 2022. a veebruarist erinevaid teenuseid, mis suurendavad nende heaolu ja aitavad neil Eesti ühiskonda lõimuda. Rahvusvahelise kaitse saanud isikutel on õigus samadele teenustele teiste Elva valla elanikega. Alljärgnevalt tuuakse välja sõjapõgenike jaoks olulisemad teenused, sh spetsiifiliselt neile suunatud teenused: nõustamisteenus, tugiisikuteenus, eluasemeteenus, toidu- ja humanitaarabi jagamine, tööturuteenused, haridusteenused, tervishoiuteenused, sotsiaaltoetused ja tõlketeenused.

Sõjapõgenikel on võimalik saada Elva vallas nõustamisteenust, selleks on tööle võetud koordinaator. Koordinaator on sõjapõgenike kontaktisikuks, kelle poole nad saavad erinevate küsimustega pöörduda. Nõustamine aitab põgenikel saada vajalikku informatsiooni ning suunata neid sobivate teenuste juurde. Näiteks abistab koordinaator elukoha registreerimisega, erinevate taotluste esitamisega ja nõustab lasteaija- ja koolikohaga seonduvates küsimustes. Muuhulgas on koordinaatori ülesandeks selgitada välja põgeniku abivajadus ning koordinaator teeb erinevate asutustega võrgustikutööd, et võimaldada põgenikele vajalikke teenuseid. Koordinaatori tegevuse juures on eesmärgiks, et perioodil 01.11.2022-31.10.2023 koordineeritakse vähemalt 75 sõjapõgeniku poolt saadavaid teenuseid.

Ukraina sõjapõgenikud saavad kasutada MTÜ Pagulasabi poolt pakutavat individuaalse ja grupinõustamise teenust. Nõustamist pakutakse tasuta veebi vahendusel. MTÜ Pagulasabi pakub grupinõustamist neljal teemal: kohanemine Eesti ühiskonnas, digioskused, lapse

kohanemine ja haridus, tööturg ja tööõigus. Nõustamised toimuvad vene keeles (Eesti Pagulasabi, n.d.)

Ajutise kaitse saanud sõjapõgenikel on kohustuslik osaleda kohanemisprogrammis. Tegemist on 7-tunnise koolitusega, milles käsitletakse igapäevatoimingute teostamist Eestis, Eesti kultuurkeskkonda, Eesti riigi alusväärtusi, elanike õigusi ja kohustusi (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022). Koolitust on võimalik läbi kohapealse õppena või veebipõhiselt. Elva vallale lähim kohapealse koolituse toimumise koht on Tartu (Settle in Estonia, n.d).

Tugiisikuteenus on suunatud toetamaks iseseisvat toimetulekut isikutel, kes vajavad kõrvalabi tulenevalt sotsiaalsest, majanduslikest, psühholoogilistest või tervislikest põhjustest. Teenuse sisuks on isiku juhendamine ja motiveerimine, et saavutada tema suuremat iseseisvumist. Tugiisikuteenuse saajateks on eelkõige puude või haiguse tõttu kõrvabi vajavad isikud, erivajadustega lapsed, lapse kasvatamisel kõrvalabi vajavad isikud ja asendushooldusel või eestkostel olevad lapsed ja noored (Sotsiaalhoolekandeline ..., 2017). Selle kõrval on loodud Elva vallas tugiisikuteenuse saamise võimalus Ukraina sõjapõgenikele, mille jaoks on tööle võetud kaks tugiisikut. Sõjapõgenikele suunatud tugiisikuteenus on mõeldud aitamaks neil paremini integreeruda Eesti ühiskonda ja sealjuures tulla toime kultuuriliste eripärade ning igapäevaelu küsimustega. Tugiisikud aitavad sõjapõgenikke mitmesuguse asjaajamise ning ametiasutustega suhtlemise osas. Tugiisikuteenuse juures on seatud eesmärgiks, et seda kasutab 01.11.2022-31.10.2023 vähemalt 75 sõjapõgenikku.

Sõjapõgenikel võimaldab eluaseme saamist Elva valla poolt pakutav eluruumi tagamise teenus. See on mõeldud isikutele, kes ise ei ole võimelised oma vajadustele vastavat eluruumi tagama. Selleks otstarbeks on Elva vallal sotsiaalkorterid ja -elamud (Sotsiaalhoolekandeline ..., 2017). Sõjapõgenikel on võimalik saada elukoha leidmisel nõustamist Sotsiaalkindlustusameti regionaalsetelt nõustajatelt ning samuti mittetulundusühingutelt Eesti Pagulasabi ja Hands for Ukraine. Ajutise kaitse saanud sõjapõgenikel on võimalik saada eluruumi üürimisel ühekordset toetust 1200 euro ulatuses, mis on mõeldud katma eluaseme kasutuselevõtmise või üürilepingu sõlmimisega seotud kulusid nagu eluaseme sisustamine, maakleritasu või üüri ettemaks. Samuti on ajutise kaitse saanud sõjapõgenikel õigus saada eluasemekulude jaoks rahalist toetust toimetulekutoetuse vormis (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022).



Toiduabi saavad Ukraina sõjapõgenikud Toidupanga punktides. Toiduabi on võimalik saada toimetulekuraskuste korral, esitades vastava taotluse Elva vallavalitusele. Elva valda teenindab Toidupanga Tartu osakond (Toidupank, n.d.). Humanitaarabi rõivaste ja hügieenitarvete vormis pakuvad erinevad mittetulundusühingud. Tartu linnas on nendeks Taaskasutuskeskus, Uuskasutuskeskus ja Sõbralt Sõbrale (Eesti Pagulasabi, n.d.).

Ajutise kaitse saanud Ukraina sõjapõgenikel on õigus Eestis töötada ja saada tööturuteenuseid. Nad saavad registreerida end töötuks ning neil on õigus töötutoetusele. Tööturuteenuseid saab taotleda Töötuskassa kaudu (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022). Töötukassa esindus asub Tartu linnas.

Ajutise kaitse saanud Ukraina sõjapõgenike lastel on võimalik osaleda alus- ja üldhariduses. Elva vald loob põgenikele lasteaia ja koolikohad (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022). Elva vallas tegutsevad kaks gümnaasiumi (Elva Gümnaasium, Rõngu Keskkool), neli põhikooli (Konguta Kool, Palupera Põhikool, Puhja Kool, Rannu Kool), 6-klassiline Peedu kool, Valguta Lasteaed-Algkool. Elva vallas on kaks lasteaeda Elva linnas (Murumuna, Õnneseen), lisaks Puhja lasteaed Pääsusilm, Rannu lasteaed Naerupesa, Rõngu lasteaed Pihlakobar.

Ajutise kaitse saanud Ukraina sõjapõgenikel on kohustus läbida eesti keele õpe A1 taseme kursusel mahuga 100 tundi. Kursused on tasuta. Eesti keelt on võimalik õppida nii kohapealsetel kui veebipõhistel koolitustel. Elva vallal lähim kohapealne õppimisvõimalus on Tartus (Settle in Estonia, n.d.).

Tervishoiuteenuste osas on Ukraina sõjapõgenikel võimalik Eestisse saabudes läbida üldine tasuta tervisekontroll. Kui põgenik on saanud ajutise kaitse, siis on talle tagatud vältimatu arstiabi, vältimatu hambaravi, COVID-19 testimine ning COVID-19 vaksineerimine ja rahvatervise kaitsega seotud tervishoiuteenused. Sõjapõgenikel on võimalik saada endale perearst. Perearsti teenus ja eriarstiabi on tasuta ravikindlustuse olemasolu korral (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022). Ravikindlustuse saamiseks on vajalik töötamine ja töötasult sotsiaalmaksu tasumine. Ravikindlustatud on ka kuni 19-aastased isikud, Eestis määratud riiklikku pensioni saavad isikud, rasedad, põhi-, üld-, kutse- või kõrgharidust omandavad isikud ning ravikindlustatu poolt ülalpeetava abikaasa (Ravikindlustuse seadus, 2002). Tervishoiuteenuseid on võimalik saada Elva Haiglas ja Elva Perearstikeskuses. Perearstid töötavad ka Puhjas, Rannus ja Rõngus.

Vaimse tervise osas saavad Ukraina sõjapõgenikud psühhosotsiaalset kriisiabi Sotsiaalkindlustusameti infopunktides. Lähimad nendest asuvad Tartus ja Otepääl. Võimalik on helistada ööpäevaringsele kriisitoe telefonile, kus on võimalik vestelda eesti, vene ja inglise keeles. Võimalik on kokku leppida vaimse tervise alane videonõustamine ukraina keeles (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022). Elva vallas pakutakse vaimse tervise toetamiseks nõustamist koostöös Elva Laste- ja Perekeskusega. Saadaval on leinanõustamine, pereteraapia, kriisinõustamine ja hingehoidja teenus.

Ukraina sõjapõgenikel on võimalik saada erinevaid sotsiaaltoetusi. Sotsiaaltoetustest kõige olulisem on toimetulekutoetus, perehüvitised (lapsetoetus, vanemahüvitis. Esimest neist saab taotleda Elva valla kui kohaliku omavalitsuse kaudu, perehüvitisi aga Sotsiaalkindlustusameti kaudu korral (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022). Toimetulekutoetuse kõrval on Elva valla poolt pakutvateks sotsiaaltoetusteks sünnitoetus, rantsatoetused, matusetoetus, tervisetootus, toetused lastega peredele, lapse toiduraha katmise toetus, hooldajatoetus puudega isiku hooldajale ja muude erakorraliste kulutuste hüvitamine (Sotsiaalhoolekandeline ..., 2017).

Tölketeenuste puhul saavad Ukraina sõjapõgenikud taotleda kulude hüvitamist. Piirmääraks on 1600 eurot üksiku põgeniku või 3200 eurot perekonna kohta kahe aasta jooksul. Hüvitatakse kulud, mis on seotud tõlget vajavate asjaajamisega kohalikes omavalitsustes, riigiasutustes, õppeasutustes ja mujal (Valitsuse kommunikatsioonibüroo, 2022).

### **2.3. Andmekogumismeetod**

Uuringu andmekogumismeetodiks on küsitlus. Küsitluse on tegemist struktureeritud andmekogumisega, mille puhul uuritavad vastavad küsimustele vastavalt neile etteantud küsitlusankeedile. Käesolevas uuringus täitsid valimisse kaasatud sõjapõgenikud ankeedi iseseisvalt, mis on kulutõhusaks andmekogumisviisiks ning selline meetodika võimaldab rakendada suhteliselt madalate kuludega võrdlemisi suurt valimit. Küsitlus on sobivaks meetodiks teenuste kohta tagasiside kogumisel (Taherdoost, 2016, 38).

Magistritöö küsitluses kombineeritakse kvantitatiivset ja kvalitatiivset lähenemist, mistõttu sisaldab küsitluse ankeet nii suletud kui avatud küsimusi. Kombineeritud lähenemise kasutamisel saadakse sõjapõgenike rahulolu kohta rohkem teavet. Näiteks saadakse suletud küsimustega teada, milliseid teenuseid on etteantud loetelust sõjapõgenikud kasutanud ja kui

kõrge on nende teenustega rahulolu. Avatud küsimusega saadakse aga täpsemat teavet teenuste probleemide ja parendusvõimaluste kohta.

Uurimisinstrumendiks on magistritöö autori poolt koostatud küsitlusankeet (vt Lisa 1 eestikeelne ja Lisa 2 venekeelne ankeet). Ankeedi esimesed küsimused on sõjapõgenike rahulolu kohta neile Elva valla poolt pakutavate teenustega üldiselt. Sellele järgnevad küsimused rahulolu kohta erinevate teenustega (nõustamine, tugiisikuteenus, eluasemeteenus, tööturuteenused, haridusteenused, muud teenused). Teenuste kohta küsitakse alguses rahulolu hinnang ja sellele järgnevad täpsustavad küsimused. Rahulolu hinnangu andmisel on võimalik valida vastusevariant „Ei ole kasutanud“. Põgenikud, kes mõnda teenuste ei ole kasutanud, selle kohta käivatele järgnevatele küsimustele ei vasta ning nad suunatakse vastama küsimustele järgmise teenuse kohta. Ankeedi lõpus on küsimused vastaja sotsiaal-demograafiliste tunnuste kohta (vanus, haridustase), Eestisse saabumise aja, Eestis kaasas olevate laste arvu, Eestis elavate sugulaste ja tuttavate ning varasema Eestis töötamise või õppimise kohta.

Suurem osa küsimustest on suletud küsimused, sest avatud küsimustele vastamine on uuritavatele aeganõudev ja koormav. Mida rohkem on avatud küsimusi, seda suurem on võimalus, et vastamisest loobutakse või jäetakse küsimustiku täitmine pooleli (Story & Tait, 2019, 193). Seega saavutamaks kõrget vastamismäära, on avatud küsimused koostatud üksnes kõige olulisemate teemade kohta.

Suletud küsimused on ankeedis kas vastusevariantidega küsimused või skaaladel põhinevad küsimused. Vastusevariantidega küsimustele on vastajatel lihtne vastata ning see nõuab vähe aega. Rahulolu hinnangute puhul kasutatakse 5-pallist Likerti skaalat, mida on kasutatud ka Soomes (Svynarenko & Koptsyukh, 2022) ja Norras Ukraina sõjapõgenike seas läbiviidud uuringus (Hernes et al., 2022).

Kuna Elva vald suhtleb põgenikega põhiliselt vene keeles, siis on ka küsimustik venekeelne (küsitluses osalenutele saadeti välja Lisas 2 olev ankeet) ning sellest antakse teada ka küsimustiku alguses, et vastaja teaks, kas ta soovib ja on suuteline seda täitma. Küsimustiku venekeelsus on tõenäoliselt vastamisel takistuseks vaid väiksele osale uuritvatest. 2022.a. läbiviidud Eestisse saabunud Ukraina sõjapõgenike uuringus osalenutest 96% väitis, et nad kasutavad venekeelt igapäevaselt, sealjuures 47% nendest pidas vene keelt oma emakeeleks ning lisaks 28% põgenikest pidas nii vene kui ukraina keelt mõlemat oma emakeeleks. Ukraina põgenike inglise keele oskus oli aga madalal tasemel – vaid 6% hindas oma inglise keele oskust

heaks ja 22% keskpäraselt tasemel olevaks (Jauhiainen et al., 2022, 14). Kuna ei saa kindel olla, et Eestis viibitud aja jooksul on enamus Ukraina sõjapõgenikest omandanud eesti keele küsimustikule vastamiseks piisavalt tasemel ja et ukraina keelt magistritöö autor ei valda, siis osutus vene keel küsitluse keelena ainumõeldavaks võimaluseks.

## **2.4. Valim**

Magistritöös viidi läbi küsitlusuuring Elva vallas elavate Ukraina sõjapõgenike seas. Valimisse kaasamise tingimuseks on, et tegemist on täisealise Elva valla elava Ukrainast pärit isikuga, kes on saabunud Eestisse peale 24.02.2022 ja saanud ajutise kaitse. Valimisse kaasatakse kõik sellistele tingimustele vastavad isikud, mis tähendab, et tegemist on kõikse valimiga, mille puhul uuringu valim ja üldkogum langevad kokku. Kõikse valimi kasutamisel on kõikidel uuritavatel isikutel võimalus küsimustikule vastata – seega uuringu läbiviimise metoodikast tulenevalt keegi uuringust välja ei jää. Selline metoodika vähendab probleeme, mis on seotud uuritavate valimisse kaasamise representatiivsuse ja juhuslikkusega (Thygesen & Ersbøll, 2014, 553). Siiski on ka kõikse valimi kasutamine ei tarvitse tagada valimi täielikku representatiivsust, sest enamasti kõik inimesed, kellel on võimalus uuringus osaleda seda ei tee (kui uuring on vabatahtlik). Uuringus osalemise või mitteosalemise valik ei ole sageli juhuslik ning ikkagi on võimalik, et teatud tunnustega uuritavate seas on uuringus osalemise määr kõrgem ja teatud tunnustega uuritavatel madalam. Sel põhjusel võib juhtuda, et osad vastajate grupid on üleesindatud, mistõttu kirjeldavad uurimistulemused osasid vastajate grupe rohkem kui teisi (Sharma, 2017, 752). Kui näiteks juhtub, et nooremates vanusegruppides on vastamismäär kõrgem, siis omandavad nooremate sõjapõgenike vastused uurimistulemustes suhteliselt kõrgema kaalu, mis võib tuua kaasa uurimistulemuste kallutatuse.

Eelnevalt nimetatud probleemi leevendamiseks on oluline saavutada võimalikult kõrge vastamismäär. Kui kõik valimisse kaasatud isikud osaleksid uuringus, siis kaoksid mitteavastamisega seotud probleemid. Kuigi mitteavastamist ei saa ilmselt täielikult vältida, siis on oluline, et uuringu kavandamisel ja läbiviimisel mõeldakse, kuidas soodustada uuringus osalemist (Story & Tait, 2019, 193). Kõrge vastamismäära saavutamiseks on erinevaid võimalusi, nagu personaalne pöördumine uuritavate poole ja uuringu tähtsuse selgitamine neile, uuringus osalemise eest pakutavad stiimulid, meeldetuletuste saatmine uuringus osalemise kohta (Fan & Zan, 2010, 135). Neid meetmeid on võimalik omavahel kombineerida ning tuleb arvestada, et küsimustikule vastamismäär sõltub ka küsimustiku disainist. Reeglina osutuvad

vastamismäärad kõrgemateks küsimustike puhul, mis ei ole vastajatele liigselt koormavad. See tähendab, et inimesed täidavad küsimustiku tõenäolisemalt kui küsimusi on vähem, kui vastamise aja kulu on väiksem ning küsimused tunduvad neile lihtsamad vastata (Rowley, 2014, 324).

Valimi suuruseks kujunes 180 inimest. Täisealisi Ukraina sõjapõgenikke, kes vastavad valimisse kaasamise tingimustele elas Elva vallas 01.09.2023 seisuga 185. Neist viie puhul puudus Elva vallavalitsusel e-posti aadress, mistõttu ei olnud neid võimalik uuringusse kaasata.

## **2.5. Uuringu läbiviimine**

Küsitlus viidi läbi veebipõhiselt Google Forms keskkonnas. Valimisse kaasatud sõjapõgenikele saadeti Elva vallavalitsuse ametniku poolt e-kiri kutsega uuringus osaleda. E-kirjas oli link küsitluse ankeedile, mis suunas nad ankeeti täitma. Küsitluse vastused salvestati automaatselt Google Forms keskkonnas olevasse andmebaasi. Küsitluse läbiviimine toimus alates 20.09.2023 kuni 09.10.2023. Esimene e-kiri saadeti valimisse kaasatutele 20.09.2023 ning 02.10.2023 saadeti neile meeldetuletuseks e-kiri teist korda, et suurendada küsitlusele vastajate hulka.

Interneti vahendusel küsitluse läbiviimise eeliseks on madalad kulud, sest jääb ära andmete sisestamine paber kandjal ankeedil ning samuti muud ankeetide kogumisega seotud logistilised probleemid. Seega on interneti kaudu võimalik küsitlusi lihtsalt, odavalt ja kiiresti läbi viia, kujuures selline lähenemine on sobiv ka suuremate vastajate arvude puhul (Story & Tait, 2019, 193). Interneti kaudu küsitluse läbiviimise negatiivseks aspektiks on, et vastamismäärad jäävad sageli madalamaks. Kui küsimustikku levitatakse e-posti teel, siis paljude uuritavate jaoks jäävad need tähelepanuta. Tänapäeval on internetis levitatavad küsitlused laialt levinud, mistõttu osadel inimestel on kujunenud nendest tüdimus. Samuti on interneti kaudu küsitluse korraldamisel võimalikuks probleemiks, et see nõuab elektrooniliste sidevahendite ja internetiühenduse ning arvutikasutusoskuse olemasolu (Nayak & Narayan, 2019, 33). Viimati nimetatud probleemi tähtsus magistritöö autori arvates aja jooksul pidevalt väheneb, sest kommunikatsioonitehnoloogia ja interneti kasutus on inimeste jaoks üha igapäevasem ning vahendite kättesaadavus ja oskused paranevad.

## 2.5. Uuringu eetika

Uuringu läbiviimisel võeti arvesse hea teadustava põhimõtteid (Hea teadustava, 2017). Kogu uuringu läbi viimise juures jälgiti, et alati austatakse uuringusse kaasatud isikute väärikust, autonoomiat ja privaatsust. Uuringu teostamisel hoiduti uuritavate isikute kahjustamisest ning küsimustiku koostamisel hoiduti võimalikult palju küsimustest, mis võiksid sõjapõgenike traumeerivalt mõjuda. Seetõttu ei esitatud küsimusi põgenike sõjakogemuste, lähedaste inimeste kannatuste ega eelneva elu kohta Ukrainas.

Uuringus osalemine oli valimisse kuuluvatele isikutele vabatahtlik ja anonüümne. E-post teel saadetud uuringu kutses ja küsimustiku infolehes selgitati õigust vastamisest keelduda ning vastuste anonüümsust. Anonüümsuse tagamine on antud juhul väga oluline, sest antud töö keskendub inimestele ja nende isiklikele kogemustele ja lisaks on uuritavad sõjapõgenikud, keda võib pidada keskmise inimesega võrreldes rohkem haavatavaks isikuandmete väärkasutuse korral.

Uuritavatele selgitati uuringu kutses uuringu eesmärki ja andmete kasutamist. Sealjuures selgitati uuringu kutses, et uuringus hinnatakse Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenustega nimetatud teenuste parendamiseks tulevikus. Sõjapõgenike informeerimine uuringu asjaolude kohta andis neile võimaluse langetada otsus uuringus osalemise kohta võttes nimetatud asjaolusid arvesse. Kui uuritavad leidsid, et nad ei soovi sellise eesmärgiga uuringus osaleda, siis oli neil võimalus vastamisest loobuda. Vastamisest loobumine ei eeldanud uuritavatel aktiivset tegevust, vaid nad võisid lihtsalt e-kirjas olevat küsitluse linki mitte avada.

E-kiri kutsega uuringus osaleda (ja hiljem täiendava meeldetuletus vastamiseks) saadeti välja Elva vallavalitsuse ametniku poolt vastavalt Elva vallavalitusele kuuluvatele andmetele sõjapõgenike e-postiaadresside kohta. Magistritöö autori ei ole näinud uuringus osalenute nimesid ja e-posti aadresse. Uuringu kutse välja saatnud inimesel ei ole olnud juurdepääsu küsitluse vastustele, seega puudub tal ülevaade sellest, kes ja milliseid vastuseid on andnud.

Uuringu läbiviimisel oli küsitluskeskkond seadistatud viisil, et vastajatel ei ole vaja ennast sisse logida, avaldada oma e-posti aadressi ning ei kogutud infot IP aadresside kohta, millelt küsimustik täideti. Seetõttu magistritöö autoril ei ole võimaik teada saada, kes on küsitlusele vastanud ning samuti ei olnud võimalik autoril kätte saada küsitlusele vastanute kontaktandmeid.

Küsitluse tulemusi hoitakse magistritöö autori poolt kuni 31.12.2023 temale kuuluvas arvutis vaid talle teada oleva parooliga kaitstud kaustas. Küsimustiku andmefaile ei avaldata magistritöös ega kasutata muudel eesmärkidel kui magistritöö andmeanalüüsiks. Küsitluse tulemuste analüüsis avaldatakse uuritavate vastused vaid üldistatud kujul ning need ei ole vastajate isikuga seotud.

Uuringu läbiviimine ei vajanud eetikakomitee luba, sest küsimustiku ankeedis ei ole küsimusi vastaja nime ega muude selliste isikuandmete kohta, mis võimaldanuks ankeedi vastuseid kindla isikuga seostada. Eetikakomitee luba ei olnud vajalik ka põhjusel, et küsimustiku ankeedis ei olnud küsimusi eriliigiliste isikuandmete kohta, millest ilmneb rassiline või etniline päritolu, poliitilised vaated, usulised või filosoofilised veendumused või ametiühingusse kuulumine, geneetilised andmed, füüsilise isiku kordumatuks tuvastamiseks kasutatavad biomeetrilised andmed, terviseandmed või andmed füüsilise isiku seksuaalelu ja seksuaalse sättumuse kohta.

## **2.5. Andmeanalüüs**

Küsitluse tulemusena laekus 42 vastust. Kuivõrd küsitlus saadeti välja 180 e-posti aadressil, siis see teeb vastamismääraks 23,3%. Seega umbes veerand valimisse kaastatud Elva vallas elavates Ukraina sõjapõgenikest osales uuringus.

Suletud küsimusi analüüsiti statistilise andmeanalüüsi meetoditega. Etteantud vastusvariantidega küsimuste puhul leiti vastuste sagedusjaotused, mis esitati tabelite või jooniste kujul. Skaaladel põhinevate küsimuste kohta arvutati vastuste keskväärtused ja standardhälbed. Korrelatsioonanalüüsiga hinnati seoseid sõjapõgenike üldise rahulolu ja erinevate teenuste kohta antud rahuolu hinnangute vahel. Selline analüüs võimaldab selgitada välja, millised teenused on üldise rahulolu kujunemisel olulisema tähtsusega (Anderson et al., 2008, 372). Dispersioonanalüüsiga või t-testiga hinnati seoseid sõjapõgenike rahuolu ja demograafiliste tunnuste vahel. Dispersioonanalüüsi kasutati juhul kui võrreldavaid grupe oli kolm või enam, t-testi aga kahe grupi võrdlemiseks.

Avatud küsimuste vastuste kohta teostati sisuanalüüs (White & Marsh, 2006). Vastused süstematiseeriti ja rühmitati sisu alusel kategooriatesse. Tulemuste esitluses toodi välja vastuste põhjal moodustatud kategooriad. Vastajate seisukohtade näitlikustamiseks toodi välja tsitaate vastustest.

### **3. UURINGU TULEMUSED**

Magistritöö kolmandas peatükis esitatakse Elva vallas läbiviidud Ukraina sõjapõgenike küsitlusuuringu tulemused. Tulemused esitatakse tabelite ja graafikute vormis ning tuuakse välja rakendatud statistiliste analüüside tulemused. Uurimistulemuste peatükk on jagatud alapeatükkideks vastavalt uuringu erinevatele teemadele. Sellele järgneb tulemuste arutelu alapeatükk, milles tehakse uurimistulemuste kohta järeldused, arutletakse tulemuse tähenduse üle ning tõlgendatakse tulemusi kirjanduse ülevaates toodud seisukohtade kontekstis. Kolmanda peatüki lõpus esitatakse soovitusel Ukraina sõjapõgenikele pakutavate teenuste parendamiseks.

#### **3.1. Vastanute Eestisse saabumise aeg ja sotsiaaldemograafiline profiil**

Küsitlusele vastanud jaotusid vanuse põhjal järgmiselt: 25-34-aastased – 13 (31%), 35-44-aastased – 20 (48%), 45-54-aastased – 5 (12%), 55-64-aastased – 2 (5%), 65-aastased ja vanemad – 2 (5%). Alla 25-aastaseid uuringus osalenute seas ei olnud. Seega võib väita, et küsitlusele vaastanud on peamiselt nooremad inimesed, valdavalt alla 45-aastased ning peaaegu kõik neist on tööealised.

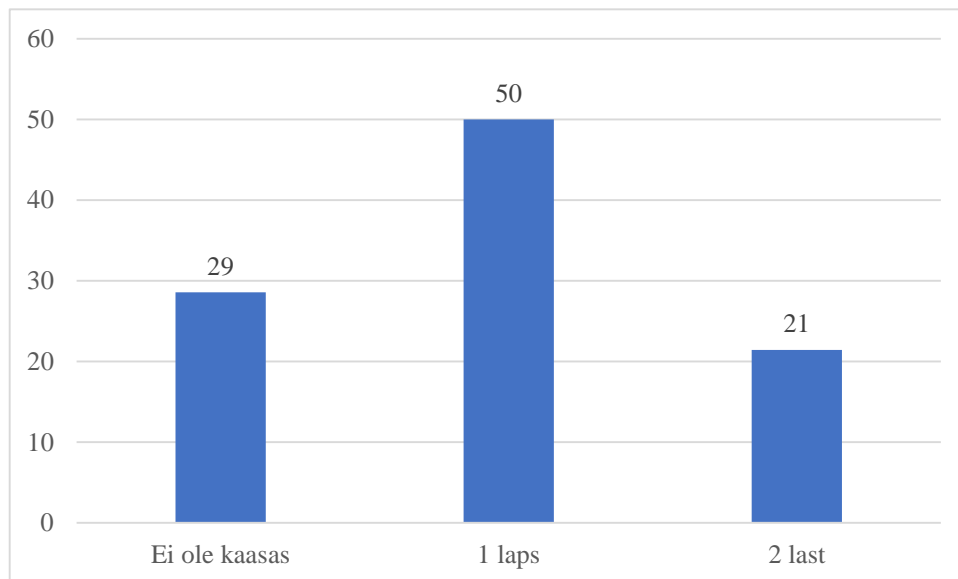
Haridustaseme järgi oli 16 küsitlusele vastanut (38%) kõrgharidusega. Kõige rohkem oli vastajate seas kesk- või kutseharidusega inimesi – 22 (52%). Põhiharidusega või sellest madalama haridustasemega vastajaid oli kõigest 4 (10%).

Küsitlusele vastanud Ukraina sõjapõgenikud olid Eestisse saabunud erinevatel perioodidel. Kui Vene-Ukraina täiemahuline sõda algas 24. veebruaril 2022.a, siis 12 küsitlusele vastanud sõjapõgenikku (29%) olid saabunud ajavahemikul 24.02.2022 – 31.03.2022 ehk sisuliselt esimese kuu jooksul pärast sõja algust. 15 põgenikku (36%) saabus 2022.a II kvartalis. Sellele järgnevatel kvartalitel saabunuid oli küsitlusele vastanute seas vähem: 2022.a. III kvartalis saabunuid oli 7 (17%), 2022.a. IV kvartalis saabunuid 4 (10%) ja 2023.a. I kvartalis saabunuid 3 (7%). 4 inimest jättis Eestisse saabumise aja vastamata. Seega kõik uuringus osalenud põgenikud olid Eestisse saabunud hiljemalt 31.03.2023.a. ehk võib väita, et ligikaudu üheaastase perioodi kestel pärast sõja algust

Küsitluse ankeedis oli küsimus: „Kui palju on Teil alaealisi lapsi, kes on praegu Teiega Eestis koos?“ Selgus, et 71% uuringus osalenud sõjapõgenikest viibib Eestis alaealiste lastega. Kõige



rohkem on neid, kellega koos on üks alaealine laps (50%). Samal ajal ei olnud küsitlusele vastanute seas mitte ühtegi, kellega koos oleks kolm või enam alaealist last (Joonis 1).



Joonis 1. Uuringus osalenute jaotus nendega Eestis kaasas olevate alaealiste laste arvu järgi, % (n = 42)

Seega maksimaalselt oli uuringus osalenutel Eestis kaasas kaks alaealist last. Mõistagi võis vastajatel olla lapsi rohkem, kuid sellisel juhul kõik nendest ei olnud neil Eestis kaasas või olid osa juba täisealiseks saanud.

Küsitluse tulemuste kohaselt olid 69% uuringus osalenutest juba enne Eestisse saabumist siin sugulased või tuttavad. 33% oli varasemalt Eestis töötanud või õppinud. Sealjuures 19% omas nii sõpru-tuttavaid kui varasemat õppimise või töötamise kogemust Eestis (Tabel 1).

Tabel 1. Uuringus osalenute jagunemine varasema Eestis töötamise ja Eestis sõprade-sugulaste omamise järgi (%) (n= 42)

		Õppis või töötas Eestis		
		Jah	Ei	Kokku
Sõbrad- sugulased Eestis	Jah	19	50	69
	Ei	14	17	31
	Kokku	33	67	100

Nende tulemuste põhjal võib väita, et enamiku uuringus osalenute puhul oli varasem side Eestiga olemas. Vaid 17% vastanutest oli selliseid, kelle ei elanud siin ühtegi tuttavat või sugulast ja kes ei olnud ka varem Eestis töötanud või õppinud.

### 3.2. Üldine rahulolu sõjapõgenikele osutatavate teenustega

Uuringus osalenud andsid neile osutatavate teenustega üldise rahulolu kohta hinnanguid skaalal 1-5-ni. Rohkem kui pooled vastajatest andsid 5-pallise hinnangu, mis näitab väga kõrget rahulolu. 31% vastajatest andis 4-pallise hinnangu. Seega 86% sõjapõgenikest hindas teenustega rahulolu tasemel 4-5 palli ja kõigest 14% vastajatest andis rahuolu hinnangu tasemel 1-3 palli (Tabel 3). Need tulemused näitavad, et kõigest üksikud uuringus osalenud sõjapõgenikud on neile pakutavate teenustega rahulolematud.

Tabel 3. Uuringu osalenute hinnangud üldisele rahulolule Ukraina sõjapõgenikel Elva vallas osutatavate teenustega (n =42)

Hinnang pallides	Sagedus	Suhteline sagedus %
1	1	2
2	2	5
3	3	7
4	13	31
5	23	55
Kokku	42	100

Üldise rahulolu hinnangu keskvärtuseks kujunes 4,31 palli ja standardhälve oli 0,97 palli. Seega ka keskvärtuse põhjal võib teha järelduse, et Elva vallas elavate Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile osutatavate teenustega on kõrge.

Vanuse järgi võrreldi sõjapõgenike rahulolu kolmes vanusegrupis: 25-34-aastased, 35-44-aastased ning 45-aastased ja vanemad. Seega 45-aastased ja vanemad liideti kõik ühte vanusgruppi, kuivõrd vanemaid inimesi oli uuringus osalenute seas vähe. Dispersioonanalüüsi tulemuste kohaselt puudusid statistiliselt olulised erinevused teenustega üldises rahulolus erinevatesse vanusgruppidesse kuuluvate sõjapõgenike vahel ( $F = 1,03$ ;  $p = 0,367$ )<sup>1</sup>.

Eestisse saabumise aja järgi võrreldi põgenikke, kes olid saabunud enne 01.07.2022 ning hiljem saabunud. Vastajad, kes ei avaldanud oma Eestisse saabumise aega jäid siinkohal analüüsist välja. Analüüsi tulemused näitasid, et enne 01.07.2022 Eestisse saabunute rahulolu oli kõrgem ( $M = 4,50$ ;  $SD = 0,59$ ) võrreldes hiljem saabunutega ( $M = 3,79$ ;  $SD = 1,37$ )<sup>2</sup>. Nimetatud erinevus osutus statistiliselt oluliseks eeldusel, et piirduda olulisuse nivooga 0,10 ( $t = 1,86$ ;  $p =$

<sup>1</sup>F – F-statistik; p – olulisuse tõenäosus

<sup>2</sup> M – keskvärtus, SD - standardhälve

0,082)<sup>3</sup>. Arvestades väikest küsitlusele vastanute arvu, on olulisuse nivoo 0,10 kasutamine õigustatud.

Laste arvu järgi võrreldi kaht vastajate gruppi: neid, kellel oli Eestis kaasas vähemalt üks laps, ning ülejäänud, kes olid Eestisse tulnud ilma alaealiste lasteta. Analüüsi tulemusena selgus, et ilma alaealiste lasteta Eestis viibivate põgenike üldine rahulolu teenustega on kõrgem ( $M = 4,75$ ;  $SD = 0,45$ ) kui alaealiste lastega põgenikel ( $M = 4,13$ ;  $SD = 1,07$ ). T-test näitas, et see erinevus on statistiliselt oluline ( $t = 2,62$ ;  $p = 0,012$ ).

Varasemalt Eestis töötanud või õppinud sõjapõgenikel üldine rahulolu teenustega ei erinenud statistiliselt olulisel määral ülejäänud sõjapõgenike omast ( $t = 0,56$ ;  $p = 0,582$ ). Üldine rahulolu teenustega osutus kõrgemaks sõjapõgenikel, kellel ei olnud varasemalt Eestis sõpru ega sugulasi ( $M = 4,79$ ;  $SD = 0,43$ ) võrreldes ülejäänud põgenikega ( $M = 4,07$ ;  $SD = 1,09$ ). Nimetatud erinevus osutus statistiliselt oluliseks ( $t = 3,04$ ;  $p = 0,004$ ).

Üldise rahulolu hinnangute kohta avatud küsimuse vormis antud vastuste analüüsi tulemused on esitatud tabelis 3. Kõige enam oli vastuseid, mis paigutati kategooria „Tervikuna rahul“ alla, neid oli kokku 11. Sellised vastajad märkisid, et nad on osutatavate teenustega igati rahul, nad ei väljendanud rahulolematust ühegi teenusega seonduvalt, kuid samas nad ei toonud välja ka ühtegi teenust, millega nad eriliselt rahul oleks või mille rahulolu oleks teiste teenustega võrrelduna kõrgem. Sinna kategooriasse paigutati näiteks vastused: „Minu taotlused on alati rahuldavalt lahendatud“ (Мои обращения всегда решались в удовлетворительном положении) või „Mulle kõik meeldib“ (Мне все нравится).

Järgmisena võib välja tuua kategooria „Infovajaduse rahuldamine“, kuhu paigutati 4 vastust. Need vastused iseloomustavad rahulolu seoses sellega, et põgenikud said Elva vallast kasuliku infot. Näiteks: „Üldiselt olen ma rahul, kuid mulle ei antud pagulastele suunatud teenuste ja toetuste kohta täielikku infot“ (Вообще-то довольна,но меня не информировали до конца с услугами и выплатами как беженца). 3 vastust saab paigutada kategooriasse „Rahul elamistingimustega“. Seda kategooriat iseloomustab järgmine vastus: „Elamistingimused on head ja mind aidatakse esilekerkivates küsimustes“ (Условия для жизни хорошие и по возникающим вопросам помогают). Rahaliste toetustega rahulolu väljendas kaks vastajat, näiteks oldi rahul eluasemekulude ühekordse hüvitise saamisega. Kaks vastajat olid rahul, et said vallast abi sissekirjutuse saamise või vormistamisega.

---

<sup>3</sup> t – t-statistik

Tabel 2. Üldise rahulolu põhjenduste vastuste kategooriad

Kategooria	Vastuste arv
Tervikuna rahul	11
Infovajaduse rahuldamine	4
Rahul elamistingimustega	3
Rahul rahaliste toetustega	2
Rahul sissekirjutuse saamisega	2
Rahul töökohaga	1
Rahul emotsionaalse toetusega	1
Rahul arstiabiga	1
Tervikuna mitterahul	2
Õpilastel koolis raskused	1
Rahulolematu info saamisega	1
Kokku	29

Kokku vaid nelja vastuste puhul võib öelda, et need väljendavad rahulolematust. Nendest kaks vastust paigutus kategooriasse „Tervikuna mitterahul“, mis on oma sisu poolest vastand kategooriale „Tervikuna rahul“. Näiteks kuulub siia vastus „Vald ei aita meid millegagi“ (Нам не помогает власть не чем). Üks vastaja oli rahulolematu sellega, et tema lastel on koolis raske ja üks väljendas rahulolematust info saamisega, mille tõttu ta jäi ilma ühest toetusest.

Järgmine avatud küsimus oli: „Mis on Teie arvates kõige olulisem probleem seoses Teile kui Ukraina sõjapõgenikule pakutavate teenustega Elva vallas?“. Selle küsimusega loodeti tuvastada kõige teravamad probleemi, kuid paraku peaaegu mitte ükski vastaja selle küsimuse vastuses probleemidele ei osundanud. Küsimusele andis vastuse 21 uuringus osalenud sõjapõgenikku, millest aga 20 vastust viitavad probleemide puudumisele. Sellised vastused olid näiteks „Minul isiklikult probleeme pole“ (Лично у меня нет проблем), „Teenustega on kõik enam-vähem normaalne“ (С услугами всё более менее нормально) või „Me ei palunud abi“ (Мы не обращались за помощью). Suures osas olid need vastused vaid 2-3 sõnalised. Ainult üks vastaja tõi välja kõige olulisema probleemina koordinaatori puudumise. Seegi vastus oli vaid kahesõnaline ega kirjeldanud seda probleemi põhjalikumalt.

### 3.3. Rahulolu nõustamisega

Elva valla poolt pakutavad nõustamisteenust oli kasutanud 42st uuringus osalenud sõjapõgenikust 39. Ülejäänud kolm jäid antud teema puhul vastamisest kõrvale. Kõige enam on nõustamisteenust kasutatud seoses dokumentide vormistamisega (90% nõustamist

kasutanutest). Sagedasemad nõustamise teemad on olnud veel eluase, toidu- ja humanitaarabi, lasteaia- ja koolikohad, sotsiaaltoetused ning tööturuteenused. Vastuste seas torkab silma, et vähesed on saanud nõustamist keeleõppe ning Eesti kultuuriga seonduvates küsimustes (Tabel 4).

Tabel 4. Teemad, mille kohta on uuringus osalenud Elva vallast nõustamist saanud (n =39<sup>4</sup>)

Teema	Sagedus	Suhteline sagedus %
Dokumentide vormistamine	35	90
Elusase	19	49
Toidu- ja humanitaarabi	16	41
Lasteaia või koolikohad	15	38
Sotsiaaltoetused	15	38
Tööturuteenused	12	31
Tervishoid	7	18
Keeleõpe	2	5
Eesti kultuur	1	3
Sotsiaaltransport	1	3

Uuringus osalenud sõjapõgenike rahulolu neile Elva vallas pakutava nõustamisega osutus kõrgeks, kuna selle rahulolu hinnangu keskvärtus oli 4,67 palli. See on mõnevõrra kõrgem tase kui üldiste teenustega rahulolu osas. Nõustamise osas osutus suhteliselt kõrgemaks rahulolu koordinaatori suhtumise, erialase professionaalsuse, kättesaadavuse ja emotsionaalse toetusega. Veidi madalam oli rahulolu pakutavate teenuste sobivusega. Samas tuleb märkida, et erinevad nõustamise rahulolu hinnangud olid kõik keskvärtustega vähemalt 4,38 palli (Tabel 5). Seega ei saa väita, et üksi nõustamise aspekt oleks kehva tasemega ning uurimistulemused ei viita olulistele probleemkohtadele nõustamisega seonduvalt.

Tabel 5. Uuringus osalenute rahulolu Elva valla poolt pakutava nõustamisega, kirjeldav statistika

	n	Miimum	Maksimum	Keskvärtus	Standardhälve
Nõustamine tervikuna	39	3	5	4,67	0,58
Koordinaatori Kättesaadavus	39	2	5	4,56	0,75
Suhtumine Erialane	39	3	5	4,77	0,63
professionaalsus	39	2	5	4,62	0,81
Emotsionaalne toetus	38	3	5	4,55	0,69
Pakutavate teenuste sobivus	39	1	5	4,38	1,02

<sup>4</sup> n – vastajate arv

Nõustamisteenusega rahulolu osas ei esinenud dispersioonanalüüsi järgi olulisi erinevusi vanusegruppide vahel ( $F = 1,94$ ;  $p = 0,158$ ). Ka Eestisse saabumise aja järgi ei erinenud vastajad nõustamisteenustega rahulolu osas ( $t = 0,11$ ;  $p = 0,910$ ). Alaealiste lastega ja ilma lasteta sõjapõgenike rahulolu nõustamisteenusega oli samuti samal tasemel ( $t = 0,60$ ;  $p = 0,555$ ). Varasemalt Eestis töötanud või õppinud sõjapõgenikel rahulolu nõustamisteenusega ei erinenud statistiliselt olulisel määral ülejäänud sõjapõgenike omast ( $t = 1,08$ ;  $p = 0,288$ ). Põgenikel, kelle olid varasemast Eestis sugulased või sõbrad osutus rahulolu nõustamisteenusega madalamaks ( $M = 4,56$ ;  $SD = 0,65$ ) kui nendel, kellel Eestis sugulasi-sõpru ei olnud ( $M = 4,86$ ;  $SD = 0,36$ ). Kui piirduda olulisuse nivooga 0,10, siis osutus see erinevus statistiliselt oluliseks ( $t = 1,83$ ;  $p = 0,075$ ).

Uuringus osalenutele oli võimalik avatud küsimusega vastata, mis võiks olla nõustamisteenuse juures teisiti. Sellele küsimusele andis vastuse 17 sõjapõgenikku, kuid 16 vastust kinnitasid seda, et nõustamisega on kõik hästi. Ainult üks vastaja tegi ettepaneku, et nõustaja võiks olla telefoni teel kättesaadav ööpäevaringselt igal kellaajal.

### 3.4. Rahulolu tugiisikuteenusega

Tugiisikuteenust oli samuti kasutanud 39 küsitlusele vastanut ja seega kolm vastajat ei olnud nimetatud teenust kasutanud. Alljärgenvolt analüüsitakse 39 tugiisikuteenust kasutanu vastuseid. Kõige rohkem on tugiisikutelt abi saadud dokumentide vormistamisega seoses, seda on saanud peaaegu kõik need, kes on tugiisikuteenust kasutanud. Ligi pooled on saanud tugiisikult abi asutustega suhtlemisel, samas emotsionaalset toetust on tugiisikult saanud vähesed (Tabel 6). Üks vastajatest märkis, et Elva vallas töötav koordinaator oli tema puhul sisuliselt tugiisikuks.

Tabel 6. Teemad, milles uuringus osalenud on tugiisikult abi saanud ( $n = 39$ )

Teema	Sagedus	Suhteline sagedus %
Dokumentide vormistamine	37	95
Asutustega suhtlemine	19	49
Emotsionaalne toetus	9	23
Eesti kultuur	1	3

Uuringus osalenute rahulolu tugiisikuteenusega võib pidada väga kõrgeks, sest rahulolu hinnangute keskvärtus on 4,76 palli 5-pallisel skaalal. Rahulolu tugiisikuteenusega on kõrgem kui sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenustega üldiselt. Tugiisikuteenuse osas on rahulolu kõige kõrgem tugiisikuga suhtumise osas. Tuleb aga tõdeda, et erinevused rahulolus

tugiisikuteenuse erinevate aspektide suhtes on väga väiksed, mistõttu ei ole võimalik Tabelis 7 toodud tulemuste põhjal tugiisikute tegevuses esinevaid probleemkohti tuvastada.

Tabel 7. Uuringus osalenute rahulolu tugiisikuteenusega, kirjeldav statistika

Teema	n	Miinumum	Maksimum	Kesk- väärtus	Standardhälve
Tugiisikuteenus	38	4	5	4,76	0,43
Tugiisiku					
Kättesaadavus	38	3	5	4,63	0,67
Suhtumine	39	3	5	4,74	0,64
Erialane professionaalsus	38	3	5	4,63	0,67
Emotsionaalne toetus	37	3	5	4,57	0,69
Kasu igapäevaste probleemide lahendamisel	37	3	5	4,59	0,72

Tugiisikuteenusega rahulolu osas ei esinenud dispersioonanalüüsi järgi olulisi erinevusi vanusegruppide vahel ( $F = 1,26$ ;  $p = 0,298$ ). Eestisse saabumise aja järgi ei erinenud küsitlusele vastanud tugiisikuteenusega rahulolu osas ( $t = 1,33$ ;  $p = 0,198$ ). Alaealiste lastega ja ilma lasteta sõjapõgenike rahulolu tugiisikuteenusega oli samuti samal tasemel ( $t = 0,60$ ;  $p = 0,555$ ). Varasemalt Eestis töötanud või õppinud sõjapõgenikel rahulolu tugiisikuteenusega ei erinenud statistiliselt olulisel määral ülejäänud sõjapõgenike omast ( $t = 0,85$ ;  $p = 0,399$ ). Samuti ei erinenud rahulolu tugiisikuteenusega vastavalt sellele, kas sõjapõgenikul oli varasemast Eestis sõpru või sugulasi ( $t = 0,06$ ;  $p = 0,951$ ).

Küsimusele, et mis võiks olla tugiisikuteenuse juures teisiti, laekus kokku 20 vastust. Ükski nendest vastuste ei sisaldanud parendusettepanekut. Kõik vastused viitasid sellele, et tugiisiku teenusega ollakse rahul, et seda ei ole vaja muuta või ei osata öelda, mida peaks selles osas teisiti tegema.

### 3.5. Rahulolu eluasemeteenustega

Küsitlusele vastanutest kõigest 5 ehk 12% märkis, et nad elavad Elva vallale kuuluval elamispinnal. 35 vastajat märkis, et nad elavad omal käel leitud elamispinnal. 2 sõjapõgenikku jättis küsimusele elamispinna kohta vastamata. Seega andsid eluasemeteenusega rahulolu kohta vastuseid kõigest 5 sõjapõgenikku.

Põgenikud, kes elavad Elva vallale kuuluval elamispinna, on neile pakutavaga rahul. Elamispinna seisukorra, hinna ja haldusteenuse osas anti vaid maksimaalseid rahulolu hinnanguid (Tabel 8). Asukoha ja elamispinna suuruse kohta andsid mõned vastajad ka 4-

palliseid hinnanguid, kuid sellele vaatamata võib pidada rahulolu ka nende eluasemeteenuse elementidega väga kõrgeks.

Tabel 8. Uuringus osalenute rahulolu Elva valla poolt pakutavate eluasemetega, kirjeldav statistika

Teema	n	Miimum	Maksimum	Keskväätus	Standardhälve
Asukoht	5	4	5	4,40	0,55
Elamispinna seisukord	5	5	5	5,00	0,00
Elamispinna suurus	5	4	5	4,40	0,55
Hind	5	5	5	5,00	0,00
Haldusteenus	5	5	5	5,00	0,00

Viiest Elva vallale kuuluval elamispinnal elavast sõjapõgenikust andis küsimusele, mis võiks olla Elva valla poolt pakutavate elamispindade juures teisiti, kaks vastajat. Mõlemad vastused aga sisulisi ettepanekuid ei sisaldanud. Üks vastus väljendas seisukohta, et ollakse eluasemega igati rahul, ja teine vastaja märkis, et ta ei tea, mis võiks olla eluasemete juures teisiti.

### 3.6. Rahulolu tööturuteenustega

67% uuringus osalenud Ukraina sõjapõgenikest oli küsitluse läbiviimise ajal tööga hõivatud. Nendest enamust töötas Elva vallas ning kõigest kolm töötajas mujal. 33% uuringus osalenutest ei olnud küsitlusele vastamise ajal tööga hõivatud (Tabel 9).

Tabel 9. Uuringu osalenute töötamine uuringu ajal (n = 42)

Töötamine küsitluse ajal	Sagedus	Suhteline sagedus %
Töötab Elva vallas	25	60
Töötab mujal	3	7
Ei tööta	14	33

Rahulolu töövõimalustega Elva vallas võib pidada Tabelis 10 esitatud kirjeldava statistika põhjal kõrgeks ja sama võib öelda ka nende rahulolu kohta pakutud abiga töökoha leidmisel (Tabel 10). Siiski on võib pidada rahulolu tööturuteenustega võrreldes üldise rahuloluga teenuste suhtes tervikuna madalamaks.



Tabel 10. Uuringus osalenute rahulolu töövõimaluste ja tööturuteenustega, kirjeldav statistika

Teema	n	Miimumu m	Maksimu m	Keskväärtu s	Standardhälv e
Rahulolu töövõimalustega Elva vallas	32	2	5	4,03	0,93
Rahulolu pakutud abiga töökoha leidmisel	16	3	5	4,00	0,89

Kuivõrd tööturuteenuseid on kasutanud üksnes 16 vastajat, siis tulenevalt väiksest vastajate arvust, ei viidud selle kohta läbi võrdlevanalüüsi erinevate vastajate gruppide lõikes.

### 3.7. Rahulolu haridusteenustega

Haridusteenuste osas on Elva valla sõjapõgenikel kõrge rahulolu lasteaedadega ning põhikoolide ja gümnaasiumitega. Seevastu rahulolu eesti keele õppimise võimalustega on võrdlemisi madal, siinkohal on rahulolu hinnangute keskväärtus ainult 3,18. Kui lasteaadade ning põhikoolide ja gümnaasiumite puhul on kõik vastajad andnud vähemalt 3-palliseid rahuloluhinnanguid, siis eesti keele õppimise võimaluste osas esineb ka kõige madalamaid ehk 1-palliseid hinnanguid (Tabel 11).

Tabel 11. Uuringus osalenute rahulolu Elva valla poolt pakutavate haridusteenustega, kirjeldav statistika

Teema	n	Miimumu	Maksimum	Keskväärtus	Standardhälve
Rahulolu lasteaedadega	19	3	5	4,47	0,84
Rahulolu põhikoolide ja gümnaasiumitega	29	3	5	4,21	0,90
Rahulolu eesti keele õppimise võimalustega	28	1	5	3,18	1,59

Põhikoolide ja gümnaasiumitega rahulolu osas ilmes, et nooremad vastajad on nimetatud teenustega rohkem rahul. Kõige kõrgemaks osutus rahulolu 25-34-aastaste grupis ( $M = 4,67$ ;  $SD = 0,71$ ), mõnevõrra madalam oli see 35-44-aastaste vastajate seas ( $M = 4,18$ ;  $SD = 0,88$ ). Kõige vähem olid põhikoolid ja gümnaasiumitega rahul 45-aastased ja vanemad sõjapõgenikud ( $M = 3,00$ ;  $SD = 0,00$ ). Nimetatud erinevused osutusid dispersioonanalüüsi järgi statistiliselt oluliseks ( $F = 4,96$ ;  $p = 0,015$ ).

Sõjapõgenike Eestisse saabumise aja järgi ei erinenud erinevusi rahuolus põhikoolide ja gümnaasiumitega ( $t = 0,95$ ;  $p = 0,352$ ). Alaealistega lastega sõjapõgenikel oli rahulolu põhikoolide ja gümnaasiumitega ( $M = 4,12$ ;  $SD = 0,78$ ) madalam kui ülejäänud sõjapõgenikel ( $M = 5,00$ ;  $SD = 0,00$ ). T-testi järgi on erinevus statistiliselt oluline ( $t = 4,96$ ;  $p < 0,01$ ). Sellesse

erinevusse tuleb aga suhtuda ettevaatusega, sest on küsitav, kas ilma alaealiste lasteta sõjapõgenikud tegelikult on põhikoolide ja gümnaasiumite teenuseid kasutanud, kuivõrd neid teenuseid kasutavad reeglina lapsed. Siiski on võimalik, et õpitakse ise gümnaasiumis või on gümnaasiumis õppiv sõjapõgeniku laps juba täisealine.

Rahulolu põhikoolide ja gümnaasiumitega oli kõrgem nendel sõjapõgenikel, kes olid varasemalt Eestis töötanud või õppinud ( $M = 4,63$ ;  $SD = 0,52$ ) kui sõjapõgenikel, kes seda teinud ei olnud ( $M = 4,05$ ;  $SD = 0,97$ ). See erinevus oli statistiliselt oluline ( $t = 2,05$ ;  $p = 0,051$ ). Kuna küsitluses ei selgitatud välja, kas vastaja oli Eestis varem töötanud või õppinud ning millisel haridustasemel õpe toimus, siis ei ole võimalik öelda, kuivõrd tulemused on seotud isikliku õppimiskogemusega. Rahulolu põhikoolide ja gümnaasiumitega ei erinenud olulisel määral vastavalt sellele, kas sõjapõgenikul oli varasemast Eestis sõpru või sugulasi ( $t = 0,89$ ;  $p = 0,381$ ).

Eesti keele õppimise võimalustega rahulolu osas ei esinenud dispersioonanalüüsi järgi olulisi erinevusi vanusegruppide vahel ( $F = 1,02$ ;  $p = 0,374$ ). Sõjapõgenike Eestisse saabumise aja järgi ei erinenud erinevusi rahuolus eesti keele õppimise võimalustega ( $t = 0,93$ ;  $p = 0,361$ ). Alaealiste lastega ja ilma lasteta sõjapõgenike rahulolu eesti keele õppimise võimalustega ei osutunud statistiliselt oluliselt erinevaks ( $t = 0,57$ ;  $p = 0,585$ ).

Rahulolu eesti keele õppimise võimalustega oli kõrgem nendel sõjapõgenikel, kes olid varasemalt Eestis töötanud või õppinud ( $M = 4,00$ ;  $SD = 0,76$ ) kui sõjapõgenikel, kes seda teinud ei olnud ( $M = 2,85$ ;  $SD = 1,73$ ). T-test näitas, et erinevus on statistiliselt oluline ( $t = 2,45$ ;  $p = 0,021$ ). Rahulolu eesti keele õppimise võimalustega ei erinenud olulisel määral vastavalt sellele, kas sõjapõgenikul oli varasemast Eestis sõpru või sugulasi ( $t = 1,31$ ;  $p = 0,201$ ).

Vastajatel oli avatud küsimuse vormis anda teada, mis võiks olla haridusteenuste osas teisiti. Sellele küsimuselt tuli 20 vastust, kuid nendest 11 ei sisaldanud sisulist ettepanekut, kuivõrd märgiti, et ei oleks vaja midagi muuta või ei osatud öelda, mis võiks olla teisiti. Kategoriseeriti 9 vastust, milles sisaldus ettepanek (Tabel 12)

Tabel 12. Haridusteenuste ettepanekute kategooriad

Kategooria	Vastuste arv
Täiskasvanute eesti keele kursused	5
Eesti keele õpe lastele	2
Rohkem lasteaiakohti	1
Kontrollida koolides õpilaste suhtumist Ukraina lastesse	1

Kõige rohkem vastused oli selliseid, mis juhtisid tähelepanu sellele, et oleks vaja korraldada täiskasvanutele eesti keele kursuseid. Enamus vastuseid ei täpsustanud, millised need kursused peaksid olema. Üks vastaja siiski märkis, et oleks vaja kursuseid, mis võimaldaksid tal tõsta Eesti keele oskuse B1 tasemele. Kaks vastajat märkisid, et oleks vaja korraldada eesti keele õpet lastele. Üks nendest tõi välja, et eesti keele õpe peaks toimuma koolides ja teine vastas, et oleks vaja korraldada lastele eesti keele kursuseid. Üks vastajatest märkis, et võiks olla rohkem lasteaiakohti. Lisaks tõi üks vastajatest probleemina välja kaasõpilaste suhtumise Ukraina sõjapõgenikest õpilastesse, mistõttu oleks tema arvates vaja kaasõpilaste suhtumist kontrollida. Vastaja küll seda pikemalt ei täpsustanud, kuid võib arvata, et probleemiks on kaasõpilaste negatiivne suhtumine Ukraina lastesse, mille muutmisega oleks vaja tegeleda.

### 3.8. Rahulolu muude teenustega

Muudest teenustest osutus kõige kõrgemaks rahulolu tervishoiuteenustega ning ligikaudu samal tasemel oli ka rahulolu tõlketeenustega. Rahulolu rahaliste toetustega oli nendega võrreldes märgatavalt madalamal tasemel. Nimetatud teenustest kõige madalamaks osutus rahuolu toidu- ja humanitaarabiga, mille keskväärtuseks kujunes 3,24 (Tabel 13).

Tabel 13. Uuringus osalenute rahulolu muude teenustega, kirjeldav statistika

Teenus	n	Miinumum	Maksimum	Keskväärtus	Standardhälve
Tervishoid	36	1	5	4,39	1,08
Toidu ja humanitaarabi	21	1	5	3,24	1,55
Rahalised toetused	24	1	5	3,71	1,46
Tõlketeenused	17	2	5	4,29	0,99

Tervishoiuteenustega rahulolu osas puuduvad dispersioonanalüüsi tulemuste kohaselt olulised erinevused sõjapõgenike vanusgruppide vahel ( $F = 2,05$ ;  $p = 0,145$ ). Eestisse enne 01.07.2022 saabunud põgenike rahulolu tervishoiuteenustega ( $M = 4,71$ ;  $SD = 0,64$ ) osutus kõrgemaks kui hiljem saabunutel ( $M = 3,55$ ;  $SD = 1,43$ ). T-test näitas, et antud erinevus on statistiliselt oluline ( $t = 2,56$ ;  $p = 0,025$ ). Olulisuse nivool 0,10 ( $t = 1,90$ ;  $p = 0,66$ ) osutus alaealiste lastega sõjapõgenike rahulolu tervishoiuteenustega ( $M = 4,26$ ;  $SD = 1,20$ ) madalamaks, kui põgenikel, kellel Eestis lapsi kaasas ei ole ( $M = 4,78$ ;  $SD = 0,44$ ). Tervishoiuteenustega rahulolu osas ei näidanud t-test, et esineksid statistiliselt olulised erinevused tulenevalt sellest, kas sõjapõgenik on varasemalt Eestis töötanud või õppinud ( $t = 0,91$ ;  $p = 0,368$ ). Rahuolu tervishoiuteenustega oli kõrgem neil sõjapõgenikel, kelle varasemalt Eestis sõpru või sugulasi ei elanud ( $M = 4,91$ ;  $SD = 0,31$ ). T-test andis kinnitust selle erinevuse statistilisele olulisusele ( $t = 2,89$ ;  $p = 0,007$ ).

Toidu- ja humanitaarabiga rahulolu osutus erinevates vanusgruppides võrdseks ( $F = 1,51$ ;  $p = 0,247$ ). Eestisse enne 01.07.2022 saabunud põgenike rahulolu toidu- ja humanitaarabiga ( $M = 4,00$ ;  $SD = 0,71$ ) osutus kõrgemaks kui hiljem saabunudel ( $M = 3,55$ ;  $SD = 1,43$ ). T-test näitas, et antud erinevus on statistiliselt oluline ( $t = 2,36$ ;  $p = 0,032$ ). Rahulolu toidu- ja humanitaarabiga ei olnud olulisel määral erineval sõltuvalt sellest, kas põgenikuga on elavad Eestis koos alaealised lapsed ( $t = 0,60$ ;  $p = 0,556$ ). Toidu- ja humanitaarabiga rahulolu osutus suhteliselt kõrgemaks põgenikel, kes olid varasemalt Eestis töötanud või õppinud ( $M = 4,00$ ;  $SD = 0,00$ ) võrreldes ülejäänutega ( $M = 3,11$ ;  $SD = 1,64$ ). T-test kinnitas selle erinevuse statistilist olulisust ( $t = 2,30$ ;  $p = 0,035$ ). Rahulolu toidu- ja humanitaarabiga ei olnud statistiliselt olulisi erinevusi sõltuvalt sellest, kas põgenikul oli varasemast Eestis sõpru või sugulasi ( $t = 0,81$ ;  $p = 0,429$ ).

Rahulolu rahaliste toetustega ei olnud dispersioonanalüüsi järgi vanusegruppide lõikes statistiliselt oluliselt erinev võrdseks ( $F = 1,03$ ;  $p = 0,375$ ). Eestisse enne 01.07.2022 saabunud põgenike rahulolu rahaliste toetustega ( $M = 4,25$ ;  $SD = 0,75$ ) on keskmiselt kõrgem kui hiljem saabunudel ( $M = 3,17$ ;  $SD = 1,80$ ). See erinevus osutus t-testi tulemusena statistiliselt oluliseks ( $t = 1,92$ ;  $p = 0,074$ ), eeldusel, et piirduda olulisuse nivooga 0,10. Rahulolu rahaliste toetustega ei olnud olulisel määral erineval sõltuvalt sellest, kas põgenikuga on elavad Eestis koos alaealised lapsed ( $t = 1,31$ ;  $p = 0,205$ ). Rahulolu rahaliste toetustega oli kõrgemal tasemel põgenikel, kes olid varasemalt Eestis töötanud või õppinud ( $M = 4,50$ ;  $SD = 0,55$ ) võrreldes ülejäänutega ( $M = 3,44$ ;  $SD = 1,58$ ). T-test kinnitas selle erinevuse statistilist olulisust ( $t = 2,43$ ;  $p = 0,024$ ). Rahaliste toetustega rahulolu ei olnud statistiliselt olulisi erinevusi sõltuvalt sellest, kas põgenikul oli varasemast Eestis sõpru või sugulasi ( $t = 1,36$ ;  $p = 0,187$ ).

Tabeli 14 on toodud välja kategooriad, mis moodustati avatud küsimuse: „Mida võiks veel teha, et Elva valla poolt pakutavaid teenuseid paremaks muuta“ vastuste põhjal. Sellele küsimusele andis vastuse 14 uuritavat, kuid sisuline ettepanek sisaldus nendest 6 vastuses.

Tabel 14. Teenuste arendamise täiendavate ettepanekut kategooriad

Kategooria	Vastuste arv
Keeleõppe võimalused	2
Ööpäevaringne apteek	1
Kaubanduse arendamine	1
Kino	1
Eraldi õpetaja Ukraina lastele kooli	1

Kaks vastajat leidsid, et oleks vaja arendada keeleõppe võimalusi. Veel pakuti välja, et Elvas võiks tegutseda ööpäevaringne apteek. Sooviti, et kaubandusvõrk Elvas areneks ja taheti Lidli kauplust Elva valda. Samuti pakuti välja, et vallas võiks tegutseda kino. Üks uuringus osalenud sõjapõgenik pakkus välja, et kooli tuleks palgata eraldi õpetaja, kes tegeleks Ukraina lastega.

### 3.9. Üldise ja erinevate teenustega rahulolu vahelised seosed

Alljärgnevas analüüsis võrreldakse sõjapõgenike üldist rahulolu neile osutavate teenustega tervikuna ja rahulolu üksikute teenustega. Analüüsitakse ainult neid teenuseid, mida on kasutanud vähemalt 20 küsitlusele vastanud sõjapõgenikku.

Kõige kõrgemaks osutus rahulolu tugiisikuteenusega ja nõustamisega. Mõlema teenuse puhul osutus keskmine rahulolu hinnang maksimumilähedaseks. Väärrib märkimist, et tugiisikuteenuse puhul kõik uuringus osalenud põgenikud andsid rahulolu hinnanguks vähemalt 4 palli ja nõustamisteenuse osas vähemalt 3 palli (Tabel 15)

Tabel 15. Rahulolu erinevate teenustega, kirjeldav statistika

Rahulolu näitaja	N	Miinumum	Maksimum	Keskväärtus	Standardhälve
Üldine rahuolu	42	1	5	4,31	0,97
Nõustamine	39	3	5	4,67	0,58
Tugiisikuteenus	38	4	5	4,76	0,43
Põhikoolid ja gümnaasiumid	29	3	5	4,21	0,90
Eesti keele õppimise võimalused	28	1	5	3,18	1,59
Tervishoid	36	1	5	4,39	1,08
Toidu ja humanitaarabi	21	1	5	3,24	1,55
Rahalised toetused	24	1	5	3,71	1,46

Rahulolu tervishoiuteenustega osutus samuti üldise rahuloluga võrreldes veidi kõrgemaks, samas kui rahulolu põhikoolide ja gümnaasiumitega jäi sellest veidi madalamaks. Uurimistulemuste põhjal saab välja tuua, et rahulolu mõttes on kolmeks probleemvaldkonnaks rahalised toetused ning eriti toidu- ja humanitaarabi ning eesti keele õppimise võimalused. Kõigi nende teenuste puhul leidis vastajaid, kes andsid vaid 1-pallise hinnangu.

Korrelatsioonanalüüsi tulemuste kohaselt on üldise rahuloluga kõige tugevamalt seotud rahulolu rahaliste toetustega ( $r = 0,77$ ), tervishoiuteenustega ( $r = 0,74$ ) ning toidu- ja humanitaarabiga ( $r = 0,59$ ). Positiivne ja statistiliselt oluline korrelatsioon esineb ka üldise rahulolu ja tugiisikuteenusega rahulolu vahel ( $r = 0,45$ ) ning olulisuse nivool 0,10, ka üldise rahulolu ja nõustamisteenusega rahulolu vahel ( $r = 0,29$ ). Samal analüüsi tulemused ei näita, et

üldine rahulolu oleks seotud rahuloluga põhikoolide ja gümnaasiumitega ning rahuloluga eesti keele õppimise võimalustega (Tabel 16).

Tabel 16. Erinevate teenustega rahulolu korrelatsioonimaatriks

	1	2	3	4	5	6	7	8
1 Üldine rahuolu	1							
2 Nõustamine	0,29*	1						
3 Tugiisikuteenus	0,45***	0,53***	1					
4 Põhikoolid ja gümnaasiumid	0,13	0,18	-0,06	1				
5 Eesti keele õppimise võimalused	0,08	0,28	0,29	0,24	1			
6 Tervishoid	0,75***	0,20	0,11	0,19	0,11	1		
7 Toidu ja humanitaarabi	0,59***	-0,07	0,09	0,25	0,63***	0,80***	1	
8 Rahalised toetused	0,77***	0,22	0,40*	0,39	0,62***	0,81***	0,89***	1

Selgitus: \* -  $p < 0,10$ ; \*\* -  $p < 0,05$ ; \* -  $p < 0,001$

Korrelatsioonanalüüsi põhjal võib välja tuua, et rahulolu nõustamise ja tugiisikuteenusega on positiivses seoses ( $r = 0,53$ ). Samuti esinevad positiivsed seosed eesti keele õppimise võimalustega rahulolu ning toidu- ja humanitaarabiga rahulolu ( $r = 0,64$ ) ning eesti keele õppimise võimalustega rahulolu ja rahaliste toetustega rahulolu vahel ( $r = 0,62$ ). Rahulolu tervishoiuteenustega on positiivselt seotud rahuloluga toidu- ja humanitaarabiga ( $r = 0,80$ ) ning rahuloluga rahaliste toetustega ( $r = 0,81$ ). Rahulolu toidu- ja humanitaarabiga osutus omakorda positiivselt seotuks rahuloluga rahaliste toetusega ( $r = 0,89$ ).

### 3.10. Tulemuste kokkuvõte ja arutelu

Magistritöö tulemusena selgus, et Elva vallas elavatele Ukraina sõjapõgenikele osutatakse kõiki kirjanduses välja toodud ning ajutise kaitse direktiivis liikmesriikidele kohustuseks pandud olulisemaid sõjapõgenikele vajalikke teenuseid. Mõned nendest teenustest on siiski kättesaadavad vaid Tartu linnas, mis tähendab kohapeal teenuse tarbimiseks paarikümnekilomeetrist sõitu. Projekti “Rahvusvahelis kaitse saajate abistamine Elva vallas” raames pakutakse neile nõustamisteenust ja tugiisikuteenust. Nõustamisteenused on olulised põgenike informeerituse suurendamiseks (Lees & Espenberg, 2022c) ning ka käesolevas töös selgus, et infovajaduse rahuldamine on põgenike jaoks oluline teema, kuivõrd seda toodi välja nii kõrge kui madala üldise teenustega rahulolu põhjendusena. Tugiisikuteenust võib muuhulgas täita ka emotsionaalse toetamise funktsiooni, kuid käesoleva uuringu tulemused näitavad, et Elva vallas nõustamisteenust enamasti sellel eesmärgil ei kasutata.

Nõustamine ja tugiisikuteenus on käesolevas uuringus osalenute poolt kõige enam tarbitavateks teenusteks. See tulemus on sarnane Soomes Ukraina sõjapõgenike kohta läbiviidud uuringuks (Svynarenko & Koptsyukh, 2022). Nõustamise teemade osas on võrreldes Soomega Elva vallas mõned erinevused, kuivõrd Elva vallas on kõige enam kasutatud nõustamist dokumentide vormistamise teemadel, Soomes olid sagedasemaid nõustamisteemad eluase, haridus, tööhõive ja tervishoid (Svynarenko & Koptsyukh, 2022), millest eluase ja haridus on ka Elva valla olulisemate nõustamisteemade seas. Samas dokumentide vormistamine võib seonduda väga erinevate valdkondade teenuste tarbimisega, mistõttu Soome uuringus seda ilmselt eraldi välja toodud ei ole.

Võib väita, et nõustamis ja tugiisikuteenust kasutatakse sarnastel eesmärkidel, mõlemat on kõige rohkem kasutatud dokumentide vormistamisel abi saamiseks. Tugiisikutel on saadud abi ka asutustega suhtlemisel, mille põhjal võib järeldada, et mõlemat teenust on kõige rohkem kasutatud asjaajamiseks. Nõustamis- ja tugiisikuteenuse kattuvust vähendab ka ühe uuringus osalenud vastus, mille kohaselt Elva vallas töötav koordinaator oli tema puhul sisuliselt tugiisikuks.

Projekti „Rahvusvahelise kaitse saajate abistamine Elva vallas” raames pakutavate nõustamis- ja tugiisikuteenuste juures on seatud eesmärgiks omavalitsusse elama asumise parem juhtimine ning abi osutamine sotsiaal-, tervishoiu- ja muude küsimuste lahendamisel ning neile vajalike teenuste kättesaadavaks tegemine. Et neid teenuseid on kõige rohkem kasutatud seoses dokumentide vormistamise ja asutustega suhtlemisel abi saamiseks, näitab, et sõjapõgenikud vajavadki kõige rohkem abi selleks, et teenusteni jõuda. Ilmselt on neile võõras keskkonnas keeruline pakutavate teenuste osas orienteeruda ja teenuste saamiseks vajalike toiminguid sooritada, mistõttu ongi neile selle juures abi vajalik.

Nõustamis- ja tugiisikuteenuse osas ilmnes uuringu tulemustest, et Eesti kultuuriga seonduvatel teemadel kasutatakse neid teenuseid väga vähe. See viitab asjaolule, et Eesti kultuurikeskkonnas kohanemine arvatavasti ei ole Ukraina sõjapõgenike jaoks suureks probleemiks. Ka teiste küsimuste vastused ei viita sellisele probleemile (v.a. ühe vastanu poolt mainitud probleemid seoses kaasõpilaste suhtumisega Ukraina õpilastesse). Kuigi Betancourt et al. (2015) on välja toonud, et põgenikel on uues kultuurikeskkonnas raske kohaneda, siis antud juhul võib pigem väita, et käesolev töö kinnitab Jauhiainen ja Erbsen (2023) seisukohta, et eestlased ja ukrainlased on tänu ühisele minevikule ja ka sageli ka isiklikele varasmatele kontaktidele kultuuriliselt lähedased.

Kolmandaks sagedamini sõjapõgenike poolt kasutavaks teenuseks on tervishoiuteenused. Kirjanduses on rõhutatud, et sõjapõgenikel võib olla erinevatel põhjustel suhteliselt suurem vajadus tervishoiuteenuste järele (Clinton-Davis & Fassil, 1992; Salim et al., 2021). Tervishoiuteenused on võimalik tarbida Elva vallas kohapeal nii Elva Haiglas kui erinevates perearstikeskustes.

Haridusteenustest on võimalik Elva vallas elavatel Ukraina sõjapõgenikel kasutada lasteaegade, koolide ja gümnaasiumite teenuseid. Need teenused on kättesaadavad Elva vallas kohapeal. Kuivõrd neid teenuseid vajatakse eelkõige lastele, siis on mõisteta, et nende teenuste tarbijaskond on mõnevõrra väiksem, sest mitte kõigil põgenikel ei ole Eestis kaasas lasteaia- või kooliealisi lapsi. Elva vald on loonud ajutise kaitse saanud põgenikele lasteaia- ja koolikohad. Haridusteenuste alla võib lugeda ka eesti keele õppe võimalused ning neid on küsitluse tulemuste kohaselt kasutanud üle poolt vastanutest.

Elva vald pakub sõjapõgenikele vajadusel majutust Elva vallale kuuluvatel elamispindadel. Seda võimalust kasutab aga vaid väike osa sõjapõgenikest ning suurem osa on leidnud eluaseme omal käel. Siinkohal on võimalikuks põhjuseks, et suurem osa Ukraina sõjapõgenikest olid uuringu ajaks olnud Eestis juba rohkem kui aasta ning arvestades, et suurem osa nendest on tööga hõivatud, siis on ootuspärane, et nad suudavad endale iseseisvalt eluaseme leida. Lees ja Espenberg, (2022a) uuring näitab, et kui põgenik suudab leida endale töökoha, siis ta suudab enamasti tasuda eluaseme eest oma sissetulekust. Ka Jauhiainen ja Erbsen (2023) peavad eluasemeteenust sõjapõgenike jaoks ajutiseks teenuseks. Uuringus ei selgitatud täpsemalt välja kas ja kui palju on neid põgenikke, kes algselt elasid omavalistuse elamispinnale, kuid liikusid sealt omal käel hangitud pinnale. Samas näitavad uuringu tulemused, et Elva vallas on põgenikke, kes on saanud ühekordset toetust eluaseme üürimisel.

Toidu- ja humanitaarabi on peetakse samuti sõjapõgenike jaoks oluliseks, mis omab eelkõige tähtsust nende riiki saabumisel (Svynarenko & Koptsyukh, 2022). Käesoleva uuringu tulemused näitavad, et seda on kasutanud pooled uuringus osalenutest, samas on toidu- ja humanitaarabi olnud ka üks võrdlemisi sagedane nõustamisteenusel käsitletud teema.

Käesoleva töö tulemused näitavad, et enamikel Elva valla sõjapõgenikel on olnud varasem side Eestiga. Neil on varasemast ajas Eestis sugulasi või tuttavaid või siis on neil Eestist töötamise või õppimise kogemus. Need tulemused ühtivad Lees & Espenberg (2022a) uurimistulemusi,



mille kohaselt 54% Eestisse saabunud Ukraina sõjapõgenikest nimetas peamise põhjusena, miks tuldi Eestisse, sugulaste või tuttavate olemasolu Eestis.

Elvas vallas elavate Ukraina sõjapõgenike üldiseks teenustega rahulolu hinnanguks 5-pallisel skaalal kujunes keskmiselt 4,31 palli. Selle põhjal võib pidada põgenike rahulolu neil Elva vallas pakutavate teenustega kõrgeks. Antud juhul on tegemist subjektiivse rahulolu hinnanguga (Yang et al., 2019). Kuivõrd sõjapõgenikele teenuste osutamine on suunatud nende heaolu suurendamisele, siis võib teha järelduse, et Elva valla poolt osutatavad teenused toetavad Ukraina sõjapõgenike heaolu. Antud järeldus tugineb Xia (2009) seisukohale, et teenustega rahulolu on positiivses seoses eluga rahuloluga, mis Diener et al. (1999) järgi on subjektiivse heaolu näitajaks. Kui võrrelda käesoleva uuringu tulemusi Norras läbi viidud Ukraina sõjapõgenike uuringuga, siis Norras osutus nende üldine teenustega rahulolu veidi kõrgemaks – keskmiselt 4,5 palli (Hernes et al., 2022).

Uuringus osalenud sõjapõgenike rahulolu osutus kõige kõrgemaks tugiisikuteenuse ja nõustamisteenuse puhul. Kuivõrd neid kahte teenust pakutakse projekti „Rahvusvahelise kaitse saajate abistamine Elva vallas” raames, siis antud tulemused näitavad, et projekt on sõjapõgenike rahulolu mõttes igati õnnestunud. Nimetatud kaks teenust on spetsiaalset välja töötatud sõjapõgenike jaoks, samal ajal kui teised sõjapõgenikele osutatavad teenused on suuremas osas üldised ning mõeldud kõigile Elva valla elanikele. Siinkohal on oluline märkida, et, nimetatud projekti raames pakutavateks teenusteks puudub kohalikel omavalitsustel otsene seadusjärgne kohtus. Kuigi seadus ütleb, et vajadusel korral kohalik omavalitsus osutab rahusvahelise, sh ajutise kaitse saanutele kõrvalabi eluaseme leidmisel, sotsiaal- ja tervishoiu teenustes saamisel, tõlketeenuste ja eesti keele õppimise korraldamisel, tema õiguste ja kohustuste kohta teabe saamisel ja muude küsimustel lahendamisel (Välismaalasele ..., 2006), siis ei ole kohalikul omavalitsusel kohustus pakkuda tugiisikuteenust ning eelnevalt nimetatud kõrvalabi tuleb pakkuda üksnes vajaduse korral. Seadus ei kohusta võtma määrama sõjapõgenikele osutatavate teenuste koordinaatorit. Seega on nimetatud projekti raames teinud Elva vald Ukraina sõjapõgenike abistamiseks rohkem kui seadus nõuab ning uuringu tulemused näitavad, et just nimelt tugiisiku- ja nõustamisteenusega on sõjapõgenike rahulolu kõige kõrgem. Seega näitavad need tulemused, et sõjapõgenikele nõustamis- ja tugiisikuteenuste pakkumine on vajalik ja igati õigustatud.

Kõrgeks võib pidada ka rahulolu tervishoiu- ja eluasemeteenustega, kuigi viimaste kasutajaid on vähe. Kõige vähem olid sõjapõgenikud rahul eesti keele õppimise võimaluste, humanitaar-

ja toiduabi ning rahaliste toetusega. Norras läbiviidud Ukraina sõjapõgenike uuringus oli kõige kõrgem rahulolu haridusteenusega (koolid ja lasteaiad), vastuvõtuteenustega ja majutusega (Hernes et al., 2022). EUAA poolt läbi viidud üle-euroopalises Ukraina sõjapõgenike uuringus selgus, et kõige kõrgem rahulolu on majutus- ja haridusteenustega ja keeleõppega (EUAA, 2023). Elva vallas elavatel Ukraina sõjapõgenikel on haridusteenuste osas aga suhteliselt kõrgem rahulolu üldharidusega, kuid madalam rahulolu keeleõppega. Madal rahulolu humanitaar- ja toiduabi ning rahaliste toetusega on aga käesoleva uurigu puhul võrreldes Norra ja EUAA uuringuga teistsugune tulemus.

Kui Norras läbi viidud uuringus puudusid Ukraina sõjapõgenike rahulolus vanuse ja põgenikega kaasas olevate laste arvu järgi (Hernes et al., 2022), siis käesoleva uurigu tulemused näitasid, et ilma alaealiste lasteta Eestis viibivate põgenike üldine rahulolu teenustega on kõrgem ning neil oli ka kõrgem rahulolu Elva valla põhikoolide ja gümnaasiumitega ning tervishoiuteenustega. Veel selgus, et vanuse poolest nooremad Ukraina sõjapõgenikud on rohkem rahul Elva valla põhikoolide ja gümnaasiumistega. Tulemuse, et nooremad ja alaealiste lastega sõjapõgenikud on haridus ja tervishoiuteenustega vähem rahul võib olla magistritöö autori arvates seotud sellega, et neil on kõrgemad ootused nende teenuste suhtes. Teatavasti Grönroosi (1984) mudeli kohaselt tajutakse sama teenust vähem kvaliteetsena, kui ootused teenuse suhtes on kõrgemad. Ilma alaealiste lasteta sõjapõgenike hinnangutesse põhikoolide ja gümnaasiumite kohta tuleb aga suhtuda ettevaatusega, kuivõrd on kahtlus, kas nad on neid teenuseid tegelikult ikkagi kasutanud.

Analüüsi tulemusena selgus veel, et sõjapõgenikud, kes saabusid Eestisse esimestel täiemahulise sõja kuudel on neile pakutavate teenustega rohkem rahul kui hiljem saabunud põgenikud. See seos avaldus üldise teenustega rahulolu puhul ja lisaks tervishoiuteenustega ning toidu- ja humanitaarabiga rahulolu osas. Ka siin võivad rolli mängida ootused. Võib pidada tõenäoliseks, et esimestel sõjakuudel saabunud põgenikel olid ootused teenuste suhtes madalamad, kuivõrd sel perioodil olid Ukrainast põgenemine massilisem ning samuti võib arvata, et põgenikel oli ebakindlus tuleviku suhtes kõrgem. Madalamad ootused võisid tuleneda ka sellest, et põgenikud mõistsid, et neid vastuvõtavad riigid alles kohanevad pagulaskriisiga ja seetõttu on ei saagi esialgu riikide võimekus põgenikele teenuseid osutada olla väga kõrge. Hiljem saabunud põgenikel võisid olla ootused kõrgemad, sest on tõenäoline, et vähemalt osad nendest olid teadlikud, milliseid teenuseid neile Euroopa Liidu maades, sh Eestis osutatakse. Eesti kohta info saamist võisid soodustada varasemad isiklikud kontaktid Eestis, mis on olemas märkimisväärsel hulgal põgenikel.

Omapäraseks tulemuseks on, et üldine rahulolu teenustega osutus kõrgemaks sõjapõgenikel, kellel ei olnud varasemalt Eestis sõpru ega sugulasi ning neil oli ka kõrgem rahulolu nõustamisteenustega ning tervishoiuteenustega. Samal ajal oli osade teenuste puhul kõrgem rahulolu neil, kes olid varasemalt Eestis töötanud või õppinud. Mõlemad vastajate grupid (nii varasemate isiklike kontaktidega kui varasema töö- või õppimiskogemusega) olid ülejäänud põgenikega võrreldes suhteliselt tihedamalt Eestiga seotud. Seetõttu oleks loogiline arvata, et mõlema grupi rahulolu teenustega võiks olla pigem sarnane. Võib pidada loogiliseks, et varem Eestis töötanud või õppinute rahulolu on kõrgem, kuna nad ilmselt tunnevad kohalikke olulised paremini ja ilmselt oskavad teenuseid paremini kasutada. Samas oleks loogiline ka, et ka varasemate isiklike kontaktidega põgenike rahulolu on kõrgem, kuid tulemus on vastupidine.

Magistritöö autori arvates on ilmselt põhjuseks, miks osade teenuste puhul, nt. nõustamisteenus, tugiisikuteenus, suurem osa gruppidevahelisi erinevusi statistiliselt oluliseks ei osutunud, väga kõrge rahulolu selle teenusega. Vastajate seas on vähe neid, kes andsid 5-pallist madalamaid hinnanguid ja seetõttu on kõikide gruppide puhul hinnangute keskväärtused ligikaudu võrdsed. Võimalik, et kui oleks kasutatud näiteks 7-pallist või veelgi laiemat skaalat, siis oleks erinevused nende teenustega rahulolus küsitlustulemustes paremini esile tulnud.

Korrelatsioonanalüüsi tulemused näitasid, et üldise rahuloluga kõige tugevamalt seotud rahulolu rahaliste toetustega tervishoiuteenustega ning toidu- ja humanitaarabiga. Nende tulemuste põhjal võib pidada rahalisi toetusi, tervishoiuteenused ning toidu- ja humanitaarabi kõige olulisemateks üldist rahulolu kujundavateks teenusteks. Samas haridusteenused põhikoolide ja gümnaasiumite ning eesti keele õppimise võimaluste osas ei ole üldise rahuloluga seotud. Samas haridusteenused põhikoolide ja gümnaasiumite ning eesti keele õppimise võimaluste osas ei ole üldise rahuloluga seotud.

Toidu- ja humanitaarabi kõrge tähtsus rahuloluga seotud tegurina korrelatsioonanalüüsi põhjal on üllatav. Võiks arvata, et need teenused olid olulised pigem Eestisse saabumise aja alguses, kuid praeguseks need ei peaks enam väga tähtsad olema. Samas on võimalik, et probleemid toidu- ja humanitaarabiga on osadel põgenikel varasemalt kujundanud Elva vallast negatiivse esmamulje, mis tänaseni mõjutab üldise teenustega rahulolu hinnangut.

Kuivõrd rahulolu rahalisi toetuste ning toidu- ja humanitaarabiga on kõige madalam, siis tuleb neid pidada üldise rahulolu kujunemise seisukohast olulisteks probleemkohtadeks. Rahaliste toetustega seoses magistritöö autor arvab, et nende puhul võib suhteliselt madal rahulolu olla

seotud ka sellega, et osa põgenikke leiab sõltumata toetussummade suurusest, et need võiks veel kõrgemad olla.

Samuti ilmnes, et probleemiks on Eesti keele õppimise võimalused, seda nii täiskasvanutele kui lastele. Keeleõppes osalemiseks on võimalused Tartus toimuvatel kursusel või siis toimuvad kursused veebipõhiselt. Kohapealse eesti keele kontaktõppe võimaluse puudumine on arvatavasti üheks põhjuseks, miks rahuolu eesti keele õppe võimalustega osutus madalaks, kuigi see uuritavate vastustest otseselt välja ei tulnud.

Üksikute vastuste põhjal võib pidada probleemkohaks info kättesaadavust, kuid samas leidis ka vastajaid, kes tõid välja, et pakutavad teenused on aidanud nende infovajadust rahuldada. Kuivõrd valdava enamuse uuringus osalenutest on kasutanud nõustamis- ja tugiisikuteenust, siis on ootuspärane, et need teenused on parandanud põgenike informeeritust, kuivõrd info jagamine on nende teenuste üheks osaks. Siiski võib alati leiduda üksikuid inimesi, kelle infovajadust ei suudeta rahuldada.

Kirjanduses on välja toodud, et põgenikekriisid toovad kaasa avaliku ressursside ülekoormatuse (Salim et al., 2021) ning põgenikele teenuste osutamisel esineb probleem kommunikatsiooni- ja koordineerimisega, mis halvendab teenuste kättesaadavust (Svynarenko & Koptsyukh, 2022). Magistritöö tulemuste põhjal võib väita, et Elva vallase selliseid probleeme pigem ei ole või ei ole need probleemid olulised. Ühe vastuste põhjal võib väita, et esineb mõningaid probleeme lasteaiakohtadega, kuid töö tulemused ei viita sellele, et see probleem võiks ulatuslik olla.

Korrelatsioonanalüüsi tulemuste põhjal saab järeldada, et esinevad positiivses seoses mitmete teenustega rahulolu vahel. See tähendab, et need põgenikud, kes on väga rahul ühe teenusega, on seda ka teiste teenuste puhul ja vastupidi ühe teenusega rahulolematud põgenikud, on ka teiste teenustega rahulolematud. Väga tugevalt avaldusid sellise seosed rahaliste toetuste ning toidu- ja humanitaarabiga rahulolu vahel, tervishoiuteenuste ning rahaliste toetustega rahulolu vahel ning tervishoiuteenuste ning toidu- ja humanitaarabiga rahulolu vahel. Sellised tulemused võivad viidata halo efektile, mille puhul madal rahulolu ühe avaliku teenusega kandub üle teistele avalikele teenustele (Porumbescu, 2017). Samas on võimalik, et mõned inimesed on saanud kõigi nimetatud teenustega isiklikke negatiivsemaid kogemusi. Kuivõrd haloefekt on seotud usaldusega valitsuse suhtes (Kampen et al., 2006), siis saaks selle esinemist kontrollida, kui küsitluse ankeedis oleks olnud küsimusi selle kohta, kuivõrd sõjapõgenikud usaldavad Eesti

riiki või Elva vallavalitsust. Selliseid küsimusi aga polnud, kuivõrd haloefekti tuvastamine ei olnud käeoleva uuringu eesmärgiks.

Kokkuvõtvalt võib käesoleva uuringu kohta öelda, et selles selgus, et Elva vallas elavate Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile osutatavate teenustega on kõrge ja suuri probleeme ei esine. Samas oli uuringu juures negatiivseks tahuks, et vaid vähesed vastajad andsid täpsustavates küsimustes täiendavaid selgitusi, miks nad on neile Elva vallas osutatavate teenustega rahul või mitterahul. Enamus vastanutest küll märkis, et on pakutavate teenustega rahul, kuid sisulisi põhjendusi ei antud. Seetõttu ei saadud teada, mis on täpsemalt need teenuste omadused, mille tõttu on sõjapõgenike rahulolu kõrge. Siinkohal on muidugi võimalik, et Ukraina sõjapõgenikud peavad teenuseid ootustele vastavateks ja võib-olla nad ei oskagi väga palju paremat tahta. Samas võimaldas kirjaliku küsimustiku vorm ka vastajatel mugavalt anda lakoonilisi ja väheinformatiivseid vastuseid.

Osa käesolevas uuringus käsitletud teenuseid on selliseid, mille pakkujaks on riik või mittetulundussektor nagu näiteks riigieelarvest sõjapõgenikele makstavad toetused, keeleõpe või toiduabi. Samas kõik teenused sõltumata sellest, kes on nende pakkuja mõjutavad sõjapõgenike heaolu. Oluline on märkida, et ka nende teenuste puhul, mille osutamine ei ole kohaliku omavalituse kohustuseks, saab omavalitsus asutada samme teenuste kättesaadavuse ja kvaliteeti tõstmiseks. Näiteks saab omavalitsus teha koolide või mittetulundusühingutega koostööd, et korraldada täiendavaid keeleõppevõimalusi või toiduabi jagamist. Omavalitsus saab näiteks pakkuda ruume vm vahendeid nende teenuste osutamiseks omavalitsuse territooriumil ning samuti teha teavitustööd, et sõjapõgenikud oleksid nendest teenustest paremini teadlikumad.

Käesoleva uuringu negatiivseks aspektiks võib pidada ka võrdlemisi madalat vastamismäära – valimisse kaasatutes vastas küsitlusele veidi vähem kui veerand. Madal vastamismäär tekitab küsitluse uurimistulemuste esinduslikkuse kohta, kuivõrd pole teada, kas küsitlusele mittevastanute vastused oleksid olnud sarnased uuringu osalenute omadega.

Kuigi uuringu autor tegi pingutusi vastamismäära suurendamiseks, siis ei õnnestunud rohkem vastajaid saada. Madalad vastamismäärad on veebipõhiste uuringute puhul kahjuks tavapärased. Suhteliselt madalat vastamismäära võis magistritöö autori arvates põhjustada ka see, et osadest peredest tõenäoliselt vastas küsitlusele vaid üks pereliige, kuivõrd pereliikmed

võisid arvata, et nende vastused küsimustele on sarnased. Täpsem teave selle kohta puudub, tegemist on vaid autori oletusega.

### **3.11. Soovitused teenuste parendamiseks**

Küsitluse tulemused kahjuks ei anna kuigi palju sisendit muutmaks Ukraina põgenikele osutavaid teenuseid paremaks. Uuritavate vastuste juures valmistas pettumust see, et küsimustes, millega küsiti, mis võiks olla mõne teenuse juures teisiti, saadi vastajatelt väga vähe selle kohaseid ettepanekuid. Sellistele avatud küsimustele jätsid paljud uuritavad üldse vastamata või siis kui vastati, siis oli vastuste sisuks, et kõik on väga hästi või et ei oska midagi öelda. Seda tulemust võib näha positiivses valguses selles mõttes, et see viitab Ukraina sõjapõgenike kõrgele rahulolule, mida kinnitavad skaaladel antud kõrged hinnangud. Samas tähendab see ka seda, et sõjapõgenikelt saadi väga vähe sisulist tagasisidet, et mida võiks muuta või paremini teha ehk uuritavate sisend soovituste ja parendusettevõtete osas jäi tagasihoidlikuks. Siin võib omakorda olla mitu põhjust. On võimalik, et uuritavad lihtsalt ei osanud seda teha, kuid samas võib ka olla nii, et nad ei tahtnud kõiki probleeme välja tuua või ei vaevunud seda tegema. Kuna tegemist on kirjaliku küsitlusega, siis puudub võimalus esitada lisaküsimusi ja paluda vastuseid täpsustada. Selline võimalus oleks olnud näiteks siis kui sõjapõgenikke oleks uuritud intervjuu vormis. Võib-olla oleks saanud sõjapõgenikelt rohkem ettepanekuid, kui intervjuusid oleks läbi viinud tugiisikud, kellega sõjapõgenikud on pikemat aega suhelnud ja kes ilmselt tundub suuremale osale neist usaldusväärse isikuna. Sellise uuringu disaini puhul ei oleks aga olnud mõeldav kasutada nii suurt valimit kui praegusel juhul. Samuti oleks sellisel juhul kerkinud üles uuringu eetikaga seonduvad küsimused – sõjapõgenikele ei oleks olnud võimalik tagada anonüümsust ning suulises vormis küsimustele vastamine oleks eeldatavasti olnud sõjapõgenikele rohkem traumeerivam.

Mitmed sõjapõgenike endi poolt tehtavad ettepanekud ei ole ilmselt majanduslikult tasuvad ja nende teostamine ei kuulu Elva vallavalitsuse pädevusse. Näidetena võib tuua kino, ööpäevaringse apteegi või Lidli kaupluse rajamise valda. Pealegi on neid ettepanekuid teinud vaid üks inimene, mistõttu ei ole teada, kas nende teostamise suhtes esineks laialdasem huvi. Arvestades sõjapõgenike väikest arvu võrreldes Elva valla kogurahvastikuga, ei saa nende teenuste osutamine lähtuda üksnes põgenike soovist, vaid peab olema seotud kogu kohaliku elanikkonna vajadustega. Samas asjaolu, et esitati ettepanekuid teenuste pakkumiseks, mis ilmselgelt ei ole suunatud sõjapõgenike esmaste vajaduste rahuldamisele, viitab sellele, et sõjapõgenike esmased vajadused on hästi rahuldatud.

Kokkuvõtvalt leiab magistritöö autor, et töö tulemuste põhjal saab teha järgmised ettepanekud:

- Nõustamise- ja tugiisikuteenusega tasuks Elva vallas jätkata ka tulevikus, kuivõrd rahulolu nende teenustega on kõrge ja need teenused on leidnud laialdast kasutamist. Teenuse jätkamise vajadus pikemas perspektiivis sõltub Vene-Ukraina sõja arengutest ning Eestisse tulevikus saabuvate põgenike hulgast.
- Nõustamis- ja tugiisikuteenuse pakkumist võib soovitada ka teistele kohalikele omavalitustele. Käesoleva töö tulemuste põhjal on tegemist sõjapõgenike jaoks vajaliku ja end igati õigustanud teenusega. Kuivõrd sõjapõgenike probleemid on paljuski seotud informatsiooni hankimise ja asjaajamisega, siis nõustamine aitab neil jõuda õige infoni, saada abi dokumentide vormistamisel, pöördumises õige ametiasutuse poole, erinevate avalduste ja taotluse esitamisel jne.
- Sõjapõgenike infovajaduse paremaks rahuldamiseks on soovitatav arendada ka teisi infojagamise viise, näiteks elektrooniliste kanalite kaudu. Kuigi erinevate riigiasutuste veebilehtedel on sellist infot hulgaliselt saada, siis kohaliku omavalitsused saavad täiendavalt pakkuda infot enda omavalitsuse kontekstis. Sealjuures tuleks välja tuua ka teenused, mida on võimalik saada naabruses asuvates omavalitustes.
- Tuleks arendada eesti keele õppimise võimalusi, kaaluda võimalust eesti keele kontaktõppeks Elvas. Kohapealse eesti keele õppe osas võib soovitada teha koostööd era- ja mittetulundussektoriga. Eesti keele õpe ei pea tingimata toimuma tavapärase keelekursuste vormis, vaid võib näiteks avada keelekohviku või rakendada muid alternatiive.
- Tuleks kaaluda täiendavate eesti keele õppe võimaluste loomist lastele. Ka siis on võimalik koostöö era- ja mittetulundussektoriga ning erinevate alternatiivide rakendamine.
- Tuleks täpsemalt välja selgitada, mis võiks olla toidu- ja humanitaarabi jagamisega madala rahulolu põhjuseks. Üheks võimalikuks seletuseks on, et Toidupank asub Tartus. Juhul, kui see on probleemiks, siis võiks pakkuda kohapealset toiduabi ka Elva vallas.

## KOKKUVÕTE

Magistritöö eesmärgiks oli selgitada välja Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenustega ühe Eesti kohaliku omavalitsuse -- Elva valla – näitel ning teha tulemuste põhjal ettepanekuid teenuste parandamiseks.. Töö esimese peatükk andis uuringule konteksti ja esitas ülevaate kirjandusest, mis käsitleb sõjapõgenike heaolu, neile pakutavaid teenuseid ja põgenike heaolu tõstvaid meetmeid. Toodi välja, et alates Vene-Ukraina täiemahulise sõja algusest 2022.a. veebruaris on Eessisse sisenenud rohkem kui 100 000 Ukraina sõjapõgenikku, kellest ajutise kaitse on saanud rohkem kui 36 000. Valdavalt on põgenikud naissoost ja vanuses 30-49 aastat.

Heaolu on võimalik mõõta objektiivsete ja subjektiivsete näitajate kaudu. Käesolevas töös keskenduti heaolu subjektiivsele mõõtmisele, mis näitab seda, kuidas inimesed ise heaolu tajuvad. Heaolu on võimalik käsitleda nii üldiselt kui erinevate eluvaldkondaega seonduvalt. Sõjapõgenike heaolu juures on eripärane, et nende heaolu kahandavad mitmed hiljuti läbielatud negatiivsed sündmused. Sõjapõgenikud satuvad uude kultuurikeskkonda ja nende heaolu sõltub sellest, kuidas nad suudavad seal kohaneda. Varasem Eestis läbiviidud uuring on kinnitanud, et Ukraina sõjapõgenike subjektiivse heaolu tase on madalam kui Eesti elanikel keskmiselt. Samuti mõjutab sõjapõgenike heaolu mitmesuguste baasvajaduste rahuldatus, mistõttu on nende heaolu tõstmiseks oluline neile osutada nimetatud vajadusi rahuldada aitavaid teenuseid. Olulisemad teenused on eluaseme-, tööturu-, nõustamis-, haridus-, tervishoiu- ja sotsiaalteenused ning -toetused. Seda kuivõrd teenus vastab sõjapõgenike vajadustele, väljendab teenusega rahulolu. Teenustega rahulolu juures saab mõõta üldist rahuolu ning rahulolu teenuse mitmesuguste omadustega. Uurides sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenusega, saab teha järeldusi selle kohta, kuivõrd on õnnestunud nende heaolu toetada.

Varasemad erinevates riikides tehtud uuringud Ukraina sõjapõgenike kohta on näidanud, et nende rahulolu on enamasti kõrgel tasemel, kuigi teenuste ja riikide lõikes esineb erinevusi. Varasemad uuringud on toonud välja ka mitmeid tüüprobleeme sõjapõgenikele teenuste osutamisel. Kuivõrd Ukraina sõjapõgenikele pakutavate teenuste valik ja kvaliteet on riigiti ja kohati ka regiooniti erinev, siis on põhjendatud uurida Ukraina sõjapõgenike rahulolu Elva valla näites. Elva vald valiti uuritavaks juhtumiks, sest vallas viiakse läbi Euroopa Sotsiaalfondi kaudu Ukraina sõjapõgenikele teenuste osutamise projekti, ja et vald on nii elanike arvu kui pindala poolest lähedane Eesti omavalitsüksuste keskmistele näitajatele.



Magistritöö raames viidi läbi Elva vallas viibivate Ukraina sõjapõgenike seas läbi veebipõhine ankeetküsitlus. Küsitluse läbiviimisel tagati vastajatele anonüümsus, küsitluse andmed koguti isikustamata kujul ning rakendati meetmeid küsitlustulemuste kõrvaliste isikute sattumise vältimiseks. Küsitlusele vastamine toimus 2023.a. septembris ja oktoobris. Küsitlusele vastas 42 sõjapõgenikku, mis tegi vastamismääraks 25%. Uuringus osalenud sõjapõgenikud on enamuses kuni 45-aastased ning nad on peamiselt saabunud Eestisse esimeste kuude jooksul pärast täiemahulise sõja algust. Enamus põgenikest viibib Eestis koos 1-2 alaealise lapsega. Rohkem kui kahel kolmandikul uuringus osalenutest elas mõni sugulastest või tuttavatest varasemalt Eestis ning kolmandik uuringus osalenutest oli varem Eestis töötanud või õppinud.

Elva vallas pakutakse Ukraina sõjapõgenikele erinevaid teenuseid, mis suurendavad nende heaolu ja aitavad neil Eesti ühiskonda lõimuda. Rahvusvahelise kaitse saanud isikutel on õigus samadele teenustele teiste Elva valla elanikega. Projekti “Rahvusvahelise kaitse saajate abistamine Elva vallas” raames pakutakse neile nõustamisteenust ja tugiisikuteenust. Nõustamist osutab koordinaator, kes on sõjapõgenike kontaktisikuks, kelle poole nad saavad erinevate küsimustega pöörduda. Samuti on võimalik sõjapõgenikel kasutada MTÜ Pagulasabi poolt pakutavat individuaalse ja grupinõustamise teenust. Ajutise kaitse saanud sõjapõgenikel on kohustuslik osaleda 7-tunnises kohanemisprogrammis. Vajaduse korral pakub Elva vald sõjapõgenikele vallale kuuluvat elamispinda ning samuti on võimalik saada eluruumi üürimisel ühekordset rahalist toetust. Toimetulekuraskuste korral on võimalik saada toiduabi. Ajutise kaitse saanud Ukraina sõjapõgenikel on õigus Eestis töötada ja saada tööturuteenuseid. Nad saavad registreerida end töötuks ning neil on õigus töötutoetusele. Ajutise kaitse saanud Ukraina sõjapõgenike lastel on võimalik osaleda alus- ja üldhariduses, kellele Elva vald loob lasteaia-ja koolikohad. Ajutise kaitse saanud Ukraina sõjapõgenikel on kohustus läbida eesti keele õpe A1 taseme kursusel mahuga 100 tundi. Ajutise kaitse saanud sõjapõgenikele on tagatud vältimatu arstiabi, vältimatu hambaravi, COVID-19 testimine ning COVID-19 vaksineerimine ja rahvatervise kaitsega seotud tervishoiuteenused. Muu üldarsti abi on tagatud ravikindlustuse olemasolul, mis eeldab töötamist. Sõjapõgenikel on õigus sotsiaaltoetustele ning tõlkteenuste kasutamisel õigus taotleda selle kulude hüvitamist.

Magistritöös läbiviidud küsitlus näitas, et valdav enamik uuringus osalenutest on kasutanud Elva valla poolt pakutavat nõustamis- ja tugiisikuteenust. Nõustamisteenust on kõige rohkem kasutatud dokumentide vormistamise küsimustes. Sagedasemad nõustamise teemad on olnud veel eluase, toidu- ja humanitaarabi, lasteaia- ja koolikohad, sotsiaaltoetused ning tööturuteenused. Tugiisikuteenust on samuti kasutatud kõige rohkem dokumentide

vormistamisega seonduvalt, millele järgneb asutustega suhtlemine. Samuti on valdav enamus kasutanud tervishoiuteenuseid. Haridusteenuste kasutamine on vähem levinud, kuid see on selgitav vastavas eas olevate laste olemasolu või puudumisega. Toidu- ja humanitaarabi ning rahalisi toetusi on saanud veidi rohkem kui pooled uuringus osalenutest. Väike osa põgenikest on saanud elamispinna Elva vallalt, kuid enamasti nendest on leidnud elamispinna omal käel. Kaks kolmandiku uuritud sõjapõgenikes on tööga hõivatud, nendest enamus Elva vallas. Vähem kui pooled põgenikest on kasutanud tööturuteenuseid.

Magistritöö uurimisküsimuseks oli, milline on Ukraina sõjapõgenike rahulolu neile pakutavate teenustega Elva vallas. Uurimistulemuste põhjal võib teha üldistava järelduse, et Ukraina sõjapõgenike rahuolu on kõrge ja kohati isegi väga kõrge. Seega võib järeldada, et Elva valla poolt osutatavad teenused toetavad Ukraina sõjapõgenike heaolu. Teenuste lõikes ja erinevate põgenike gruppide vahel esineb siiski erinevusi, mis viitavad sellele, et teenuste osutamist saab parendada.

Elvas vallas elavate Ukraina sõjapõgenike üldiseks teenustega rahulolu hinnanguks 5-pallisel skaalal kujunes keskmiselt 4,31 palli. Sealjuures 55% nendest andsid 5-pallise hinnangu ja 31% 4-pallise hinnangu. Need tulemused näitavad, et põgenike rahulolu Elva vallas pakutavate teenustega on kõrge. Üldine rahulolu teenustega oli kõrgem neil, kes olid Eestisse saabunud enne 2022.a. 1. juulit. Ilma alaealiste lasteta Eestis viibivate põgenike üldine rahulolu teenustega on kõrgem, kui neil, kellel olid Eestis lapsed kaasas. Üldine rahulolu teenustega osutus kõrgemaks sõjapõgenikel, kellel ei olnud varasemalt Eestis sõpru ega sugulasi. Kõrget üldist rahulolu teenustega põhjendati infovajaduse rahuldamisega, heade elamistingimustega, rahaliste ja emotsionaalse toetuse saamisega, sissekirjutuse saamisega ning seoses rahuloluga töökoha ja arstiabiga. Suur osa vastajatest ei toonud siiski täpsemalt välja, miks nende rahulolu kõrge on. Madala rahulolu selgitusena mainisid üksikud vastajad infopuudust ja õpilastel koolis esinevaid raskusi.

Kõige kõrgemaks ostus rahulolu tugiisikuteenusega ja nõustamisega. Tugiisikuteenuse osas oli rahulolu kõige kõrgem tugiisiku suhtumise osas. Nõustamise juures oli kõige kõrgem rahulolu koordinaatori suhtumise ja professionaalsusega ning madalam pakutavate teenuste osas. Rahulolu tervishoiuteenustega osutus samuti üldise rahuloluga võrreldes veidi kõrgemaks, samas kui rahulolu põhikoolide ja gümnaasiumitega jäi sellest veidi madalamaks. Kõige vähem olid sõjapõgenikud rahul eesti keele õppimise võimaluste, humanitaar- ja toiduabi ning rahaliste

toetusega. Ka eluasemeteenustega rahulolu on kõrge, kuigi Elva valla elamispindadel elab vaid väike osa Ukraina põgenikest.

Erinevate vastajate gruppide analüüsis selgusis mõned erinevused teenustega rahulolus. Vanuse poolest nooremad Ukraina sõjapõgenikud on rohkem rahul Elva valla põhikoolide ja gümnaasiumistega. Vene-Ukraina täiemahulise sõja alguskuudel ehk enne 01.07.2022 Eestisse saabunud põgenike üldine rahulolu teenustega osutus kõrgemaks kui hiljem saabunudel. Ka rahulolu tervishoiuteenustega ning toidu- ja humanitaarabiga oli varem Eestisse saabunudel kõrgem. Enne 01.07.2022 Eestisse saabunud põgenikud olid rohkem rahul ka rahaliste toetustega. Ilma alaealiste lasteta Eestis viibivate põgenike üldine rahulolu teenustega on kõrgem kui koos lastega Eestis olevatel põgenikel. Alaealiste lastega põgenikel oli ka suhteliselt madalam rahulolu Elva valla põhikoolide ja gümnaasiumitega ning tervishoiuteenustega. Üldine rahulolu teenustega osutus kõrgemaks sõjapõgenikel, kellel ei olnud varasemalt Eestis sõpru ega sugulasi. Samuti oli varasemate Eesti sõprade ja sugulasteta sõpradel kõrgem rahulolu nõustamisteenustega ning tervishoiuteenustega. Varasemalt Eestis töötanud või õppinud sõjapõgenikel oli kõrgem rahulolu põhikoolide ja gümnaasiumitega ning eesti keele õppimise võimalustega. Samuti oli neil kõrgem rahulolu toidu- ja humanitaarabiga ning rahaliste toetustega.

Korrelatsioonanalüüsi tulemused näitasid, et üldise rahuloluga kõige tugevamalt seotud rahulolu rahaliste toetustega tervishoiuteenustega ning toidu- ja humanitaarabiga. Nende tulemuste põhjal võib pidada rahalisi toetusi, tervishoiuteenused ning toidu- ja humanitaarabi kõige olulisemateks üldist rahulolu kujundavateks teenusteks. Kuivõrd rahulolu rahalisi toetuste ning toidu- ja humanitaarabiga on kõige madalam, siis tuleb neid pidada üldise rahulolu kujunemise seisukohast olulisteks probleemkohtadeks.

Sõjapõgenikele pakutavate teenuste puhul võib pidada probleemkohtadeks ka töökohtasid ja tööturuteenused, kuivõrd rahulolu nendega oli keskmisega võrreldes madalamal tasemel. Samuti ilmnes, et probleemiks on Eesti keele õppimise võimalused, seda nii täiskasvanutele kui lastele. Keeleõppes osalemiseks on võimalused Tartus toimuvatel kursusel või siis toimuvad kursused veebipõhiselt.

Magistritöö tulemuste põhjal võib soovitada Elva vallas nõustamis- ja tugiisikuteenusega jätkamist ka tulevikus, selle kõrval tuleks arendada ka teisi infojagamise viise, et paremini rahuldada põgenike infovajadust. Nõustamise- ja tugiisikuteenuse pakkumist võib soovitada ka

teistele kohalikele omavalitustele. Tuleks arendada eesti keele õppimise võimalusi, sh lastele, kaaluda võimalust eesti keele kontaktõppeks Elvas. Kohapealse eesti keele õppe osas võib soovitada teha koostööd era- ja mittetulundussektoriga ning kaaluda keelekursuste kõrval alternatiivsete õppemeetodite rakendamist. Samuti vajab välja selgitamist, mis võiks olla toidu- ja humanitaarabi jagamisega madala rahulolu põhjuseks.

## KASUTATUD KIRJANDUS

Ajutise kaitse kohaldamine (2022). *Riigi Teataja*, III, 08.03.2022, 10.

Akar, S., & Erdoğan, M. M. (2019). Syrian refugees in Turkey and integration problem ahead. *Journal of International Migration and Integration*, 20, 925-940.

Akay, A., Bargain, O., Dolls, M., Neumann, D., Peichl, A., & Sieglöcher, S. (2012). Happy taxpayers? Income taxation and well-being. *Income Taxation and Well-Being . SOEP Paper*, 526, 1-31.

Alatartseva, E., & Barysheva, G. (2015). Well-being: subjective and objective aspects. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 166, 36-42.

Anderson, S., Pearo, L. K., & Widener, S. K. (2008). Drivers of service satisfaction: linking customer satisfaction to the service concept and customer characteristics. *Journal of Service Research*, 10(4), 365-381.

Anniste, K., Kendrali, E., Öeren, M., Kender, E., & Allemann, M. (2023). Sõjapõgenike küsitlusuuring. Kasutamise kuupäev 16.06.2023, loetud aadressil: <https://www.praxis.ee/tood/sojapogenike-kusitlusuuring/>

Anniste, K., & Lehes L. (2022). *Ukraina sõjapõgenikud Eestis. Teemapaber nr 8: Tagasiränne*. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis.

Arenguseire Keskus. (2023). Ukraina sõjapõgenikud Eestis – rahvastik ja lõimumine. Kasutamise kuupäev 17.06.2023, loetud aadressil: [https://arenguseire.ee/wp-content/uploads/2023/03/2023\\_ukraina-sojapogenikud-estis\\_lyhiraport.pdf](https://arenguseire.ee/wp-content/uploads/2023/03/2023_ukraina-sojapogenikud-estis_lyhiraport.pdf)

Atar, E., Hossain, F., & Sumnaya Kumasey, A. (2022). Public service provision for Syrian refugees in Turkey: challenges and prospects. *Asian Journal of Political Science*, 30(1), 82-98.

Afifi, T. D., Afifi, W. A., Merrill, A. F., & Nimah, N. (2016). 'Fractured communities': Uncertainty, stress, and (a lack of) communal coping in Palestinian refugee camps. *Journal of Applied Communication Research*, 44(4), 343-361.

- Beogo, I., Darboe, A., Oluwafunmilade Adesanya, A., & Mendez Rojas, B. (2018). Critical assessment of refugees' needs in post-emergency context: the case of Malian war refugees settled in Northern Burkina Faso. *BMC International Health and Human Rights*, 18(1), 1-10.
- Berlina, A. (2022). *Implementation of temporary protection for refugees from Ukraine*. Nordic Council of Ministers.
- Betancourt, T. S., Abdi, S., Ito, B. S., Lilienthal, G. M., Agalab, N., & Ellis, H. (2015). We left one war and came to another: Resource loss, acculturative stress, and caregiver–child relationships in Somali refugee families. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 21(1), 114-125.
- Braunsberger, K., & Gates, R. (2009). Developing inventories for satisfaction and Likert scales in a service environment. *Journal of Services Marketing*, 23(4), 219-225.
- Bryceland, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality*, 11(6), 389-401.
- Chen, S. H., Pai, F. Y., & Yeh, T. M. (2019). Using the Importance–Satisfaction Model and Service Quality Performance Matrix to improve long-term care service quality in Taiwan. *Applied Sciences*, 10(1), 85-101.
- Choi, H., Lee, M., Im, K. S., & Kim, J. (2007). Contribution to quality of life: a new outcome variable for mobile data service. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(12), 598-612.
- Clinton-Davis, L., & Fassil, Y. (1992). Health and social problems of refugees. *Social Science & Medicine*, 35(4), 507-513.
- Congressional Research Service. (2022). *Humanitarian and Refugee Crisis in Ukraine*. Kasutamise kuupäev 17.06.2022, loetud aadressil <https://crsreports.congress.gov/product/pdf/IN/IN11882>
- Cronin J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54(1), 403-425.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302
- Eesti Linnade ja Valdade Liit. (2023). Elanike demograafiline jaotus KOV-de kaupa. Kasutamise kuupäev 2.08.2023, loetud aadressil <https://www.elvl.ee/elanike-arv>
- Eesti Pagulasabi. (n.d.). *Grupinõustamised Ukraina pagulastele*. Kasutamise kuupäev 2. august 2023, loetud aadressil <https://www.pagulasabi.ee/grupinoustamised-ukraina-pagulastele>
- Eesti Vabariigi põhiseadus. (1992). *Riigi Teataja*, 1992, 26, 349
- Elva vald. (n.d.). Ukraina sõjapõgenike toetamine Elva vallas. Kasutamise kuupäev 4. mai 2023, loetud aadressil <https://www.elva.ee/ukraina-heaks>
- EMN. (2023). *Ukrainlased Eestis 2022. a.* Kasutamise kuupäev 8. jaanuar 2024, loetud aadressil <https://www.emn.ee/wp-content/uploads/2023/03/ukrainlased-eestis-statistika-2022.pdf>
- Espenberg, K., Lehes, L., & Saapar, M. (2022). *Ukraina sõjapõgenikud Eestis. Teemapaber nr 7: Kohanemine Eestis*. Tartu. Tartu Ülikool.
- EUAA. (2023). *Surveys with Arriving Migrants from Ukraine*. Kasutamise kuupäev 19. juuni 2023, loetud aadressil <https://euaa.europa.eu/publications/surveys-arriving-migrants-ukraine-thematic-fact-sheet-june-2023>
- European Commission (n.d). Temporary protection. Kasutamise kuupäev 17. juuni 2023, loetud aadressil [https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/common-european-asylum-system/temporary-protection\\_en](https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/common-european-asylum-system/temporary-protection_en)
- Euroopa rändevõrgustiku Eesti kontaktpunkt. (2023). *Ukrainlased Eestis 2022. aastal*. Kasutamise kuupäev 25. juuli 2023, loetud aadressil <https://www.emn.ee/wp-content/uploads/2023/03/ukrainlased-eestis-statistika-2022.pdf>

- Fan, W., & Yan, Z. (2010). Factors affecting response rates of the web survey: A systematic review. *Computers in Human Behavior*, 26(2), 132-139.
- Ghumman, U., McCord, C. E., & Chang, J. E. (2016). Posttraumatic stress disorder in Syrian refugees: A review. *Canadian Psychology*, 57(4), 246-253.
- Goniewicz, K., Burkle, F. M., Horne, S., Borowska-Stefańska, M., Wiśniewski, S., & Khorram-Manesh, A. (2021). The influence of war and conflict on infectious disease: a rapid review of historical lessons we have yet to learn. *Sustainability*, 13(19), 1-10.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gustafsson, J. (2017). *Single case studies vs. multiple case studies: A comparative study*. Kasutamise kuupäev 27. juuli 2023, loetud aadressil <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1064378/FULLTEXT01.pdf>
- Hailu, H. A., Desale, A., Yalew, A., Asrat, H., Kebede, S., Dejene, D., & Abate, E. (2020). Patients' satisfaction with clinical laboratory services in public hospitals in Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-9.
- Hea teadustava. (2017). Kasutamise kuupäev 6.november 2023, loetud aadressil [https://ut.ee/sites/default/files/inline-files/hea\\_teadustava\\_est\\_0.pdf](https://ut.ee/sites/default/files/inline-files/hea_teadustava_est_0.pdf)
- Hernes, V., Deineko, O., Myhre, M., Liodden, T. & Staver, A. (2022). *Ukrainian refugees – experiences from the first phase in Norway*. Oslo: Oslo Metropolitan University.
- Hom, W. (2000). *An Overview of Customer Satisfaction Models*. California Community Colleges.
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.
- James, O., & Moseley, A. (2014). Does performance information about public services affect citizens' perceptions, satisfaction, and voice behaviour? Field experiments with absolute and relative performance information. *Public Administration*, 92(2), 493-511.



- Jauhiainen, J., & Erbsen, H. (2023). Multilevel governance in the temporal protection and integration of Ukrainians within the European Union: the case of Estonia. *Journal of European Integration*, 45(3), 413-430.
- Jauhiainen, J., & Erbsen, H., Lysa, O., & Espenberg, K. (2022). *Temporary protected Ukrainians and other Ukrainians in Estonia, 2022*. Turku: University of Turku.
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 12(2), 267-286.
- Kampen, J. K., De Walle, S. V., & Bouckaert, G. (2006). Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in Government. The impact of the predisposition of citizens toward Government on evaluations of its performance. *Public Performance & Management Review*, 29(4), 387-404.
- Karatzias, T., Chouliara, Z., Power, K., Brown, K., Begum, M., McGoldrick, T., & MacLean, R. (2013). Life satisfaction in people with post-traumatic stress disorder. *Journal of Mental Health*, 22(6), 501-508.
- Kardas, P., Babicki, M., Krawczyk, J., & Mastalerz-Migas, A. (2022). War in Ukraine and the challenges it brings to the Polish healthcare system. *The Lancet Regional Health—Europe*, 15, 1-2.
- Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus. (1993). *Riigi Teataja*, I 1993, 37, 558.
- Kostrzynski, R. (2022). *Refugees from Ukraine in Poland: Profiling update July 2022*. UNCHR:
- Kumar, B. N., James, R., Hargreaves, S., Bozorgmehr, K., Mosca, D., Hosseinalipour, S. M., & Severoni, S. (2022). Meeting the health needs of displaced people fleeing Ukraine: Drawing on existing technical guidance and evidence. *The Lancet Regional Health—Europe*, 100403.
- Lees, K., & Espenberg, K. (2022a). *Ukraina sõjapõgenikud Eestis. Teemapaber nr 2: Majutus*. Tartu. Tartu Ülikool.
- Lees, K., & Espenberg, K. (2022b). *Ukraina sõjapõgenikud Eestis. Teemapaber nr 4: Tööturg*. Tartu. Tartu Ülikool.

- Lees, K., & Espenberg, K. (2022b). *Ukraina sõjapõgenikud Eestis. Teemapaber nr 6: Toimetulek*. Tartu: Tartu Ülikool.
- Mark, T. (2012). *Heaoluühiskond ja selle areng Eestis*. Tartu: Tartu Ülikool.
- Matanov, A., Giacco, D., Bogic, M., Ajdukovic, D., Franciskovic, T., Galeazzi, G. M., & Priebe, S. (2013). Subjective quality of life in war-affected populations. *BMC Public Health*, 13, 1-10.
- Michalos, A. C., & Zumbo, B. D. (1999). Public services and the quality of life. *Social Indicators Research*, 125-156.
- Molikevych, R. (2022). Ukrainian forced migrants in the Czech Republic: situation and living conditions. 9th SWS International Scientific Conferences on Social Sciences - ISCSS 2022, 891-898.
- Moliner, M. A., Sánchez, J., Rodriguez, R. M., & Callarisa, L. (2007). Perceived relationship quality and post-purchase perceived value: An integrative framework. *European Journal of Marketing*, 41(11/12), 1392-1422.
- Mulvik, I., & Siarova, H. (2022). *Research for REGI Committee Cities and the Ukrainian refugees*. European Parliament Directorate-General for Internal Policies.
- Nayak, M. S., & Narayan, K. A. (2019). Strengths and weaknesses of online surveys. *Technology*, 6(7), 31-38.
- Nõukogu direktiiv 2001/55/EÜ, 20. juuli 2001, miinimumnõuete kohta ajutise kaitse andmiseks ümberasustatud isikute massilise sissevoolu korral ning meetmete kohta liikmesriikide jõupingutuste tasakaalustamiseks nende isikute vastuvõtmisel ning selle tagajärgede kandmisel. (2001). Kasutamise kuupäev 1. jaanuar 2024, loetud aadressil <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32001L0055>
- Ohaeri, J. U., Awadalla, A. W., & Farah, A. A. (2009). Quality of life in people with epilepsy and their family caregivers. *Saudi Medical Journal*, 30, 1328-1335.
- Oishi, S., & Diener, E. (2014). Can and should happiness be a policy goal?. *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*, 1(1), 195-203.

- Paardekooper, B., De Jong, J. T. V. M., & Hermanns, J. M. A. (1999). The psychological impact of war and the refugee situation on South Sudanese children in refugee camps in Northern Uganda: an exploratory study. *The Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines*, 40(4), 529-536.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.
- Politsei- ja Piirivalveamet. (2023). *Ajutise kaitse pikendamise*. Kasutamise kuupäev 5. november 2023, loetud aadressil <https://www.politsei.ee/et/juhend/info-seoses-ukraina-sojaga/ajutise-kaitse-pikendamine>
- Porumbescu, G. A. (2017). Does transparency improve citizens' perceptions of government performance? Evidence from Seoul, South Korea. *Administration & Society*, 49(3), 443-468.
- Priebe, S., Huxley, P., Knight, S., & Evans, S. (1999) Manchester Short Assessment of Quality of Life. *International Journal of Social Psychiatry*, 45(1), 7-12.
- Põhikooli- ja gümnaasiumiseadus. (2010). *Riigi Teataja*, I 2010, 41, 240.
- Qureshi, H., & Rowlands, O. (2004). User satisfaction surveys and cognitive question testing in the public sector: the case of personal social services in England. *International Journal of Social Research Methodology*, 7(4), 273-287.
- Rahandusministeerium. (2023). *Kohalik omavalitsus*. Kasutamise kuupäev 5. november 2023, loetud aadressil <https://omavalitsus.fin.ee/omavalitsus/>
- Ravikindlustuse seadus. (2002). *Riigi Teataja*, I 2002, 62, 377
- Roch, C. H., & Poister, T. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292–308.
- Rolstad, S., Adler, J., & Rydén, A. (2011). Response burden and questionnaire length: is shorter better? A review and meta-analysis. *Value in Health*, 14(8), 1101-1108.

- Rowley, J. (2014). Designing and using research questionnaires. *Management Research Review*, 37(3), 308-330.
- Royo, M. G. (2007). Well-being and consumption: towards a theoretical approach based on human needs satisfaction. *Handbook on the Economics of Happiness*, 151-169.
- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276.
- Salim, N. A., Meyad, S. H., Sawair, F. A., Satterthwaite, J. D., & Sartawi, S. (2021). Satisfaction with healthcare services among refugees in Zaatari camp in Jordan. *BMC Health Services Research*, 21(1), 507-515.
- Sánchez Pérez, M., Carlos Gázquez Abad, J., María Marín Carrillo, G., & Sánchez Fernández, R. (2007). Effects of service quality dimensions on behavioural purchase intentions: A study in public-sector transport. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(2), 134-151.
- Schweitzer, R., Melville, F., Steel, Z., & Lacherez, P. (2006). Trauma, post-migration living difficulties, and social support as predictors of psychological adjustment in resettled Sudanese refugees. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 40(2), 179-187.
- Settle in Estonia. (n.d.). *Kohanemisprogrammi Moodul Ajutise Kaitse Saajatele*. Kasutamise kuupäev 2.08.2023, loetud aadressil <https://www.settleinestonia.ee/programme/temporary-protection-module>
- Sharma, G. (2017). Pros and cons of different sampling techniques. *International Journal of Applied Research*, 3(7), 749-752.
- Sotsiaalhoolekandeline abi andmise kord Elva vallas. (2017). *Riigi Teataja*, IV, 29.12.2017, 59.
- Sotsiaalkindlustusamet. (2023). *Statistika*. Kasutamise kuupäev 16.06.2023, loetud aadressil <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/asutus-uudised-ja-kontakt/praktiline-teave/statistika#ua-stat>
- Sotsiaalministeerium. (2023). *Aasta sõjapõgenikke Eestis*. Kasutamise kuupäev 18.06.2023, loetud aadressil <https://www.sm.ee/aasta-sojapogenikke-estis>

- Stewart, M., Dennis, C. L., Kariwo, M., Kushner, K. E., Letourneau, N., Makumbe, K., & Shizha, E. (2015). Challenges faced by refugee new parents from Africa in Canada. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 17, 1146-1156.
- Story, D. A., & Tait, A. R. (2019). Survey Research. *Anesthesiology*, 130(2), 192–202.
- Svynarenko, A., & Koptsyukh, A. (2022). *The situation of Ukrainians in Finland who fled the war: Survey results*. Helsinki: Ministry of Interior.
- Taherdoost, H. (2016). How to design and create an effective survey/questionnaire; A step by step guide. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(4), 37-41.
- Thygesen, L. C., & Ersbøll, A. K. (2014). When the entire population is the sample: strengths and limitations in register-based epidemiology. *European Journal of Epidemiology*, 29, 551-558.
- Toidupank. (n.d.) *Ukraina toiduabi*. Kasutamise kuupäev 18.06.2023, loetud aadressil <https://www.toidupank.ee/ukraina/>
- USA for UNHCR. (2023). Ukraine emergency. Kasutamise kuupäev 16.03.2023. a., loetud aadressil <https://www.unrefugees.org/emergencies/ukraine/>
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, 227-241.
- Valitsuse kommunikatsioonibüroo. (2022). *Info Ukraina sõjapõgenikele*. Kasutamise kuupäev 02.08. 2023. a., loetud aadressil <https://kriis.ee/julgeolekuolukord-euroopas/info-ukraina-sojapogenikele>
- Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus. (2006). *Riigi Teataja*, I 2006, 2, 3.
- Wakita, T., Ueshima, N., & Noguchi, H. (2012). Psychological distance between categories in the Likert scale: Comparing different numbers of options. *Educational and Psychological Measurement*, 72(4), 533-546.
- White, M. D., & Marsh, E. E. (2006). Content analysis: A flexible methodology. *Library Trends*, 55(1), 22-45.

- Wolbring, T., Keuschnigg, M., & Negele, E. (2013). Needs, comparisons, and adaptation: The importance of relative income for life satisfaction. *European Sociological Review*, 29(1), 86-104.
- Xia, W. (2009). Customer satisfaction and subjective well-being: A study of auto consumption. 2009 6th International Conference on Service Systems and Service Management, 48-53.
- Yarimoglu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79-93.

# LISAD

## Lisa 1. Küsitluse infoleht ja ankeet eesti keeles

Hea Elva valla elanik

Palun Teil vastata järgnevale küsimustikule. Uuringu tulemused aitavad leida võimalusi Ukraina sõjapõgenikele pakutavate teenuste arendamiseks. Küsitlusele vastamine on vabatahtlik ning tagatud on vastuste anonüümsus ja konfidentsiaalsus. Uuringu andmeid kasutatakse üksnes teaduslikel eesmärkidel magistritöö koostamiseks ja teenuste arendamiseks. Uuringu tulemused avaldatakse üldistatud kujul ning uuringus osalenud inimesi ei ole võimalik tulemuste põhjal tuvastada.

Küsimustiku täitmine võtab umbes 20-30 minutit. Kui Teil tekib küsimusi küsimustiku täitmisel, siis võtke ühendust aadressil [Edgar.Kiur@gmail.com](mailto:Edgar.Kiur@gmail.com)

Uuringus osalemiseks kinnitage oma nõusolek uuringus osalemiseks, tehes alljärgnevasse kasti linnukese:

- Kinnitan, et olen teadlik uuringu eesmärkidest ning olen nõus uuringus osalema

### Üldine rahulolu

1.1. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal Elva valla poolt Teile kui sõjapõgenikule pakutavate teenustega üldiselt? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1.2 Palun põhjendage oma vastust eelmisele küsimusele

.....

1.3. Mis on Teie arvates kõige olulisem probleem seoses Teile kui Ukraina sõjapõgenikule pakutavate teenustega Elva vallas?

.....

### Nõustamine

2.1. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal Teile Elva vallas pakutud nõustamisega? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

Kui valisite vastusevariandi „Ei ole kasutanud“, siis liikuge järgmisesse teemaplokki

2.2. Milliste temade osas olete saanud nõustamist Elva valla koordinaatorilt?

- Dokumentide vormistamine  
 Elusase  
 Tööturuteenused  
 Lasteaia või koolikohad

- Keeleõpe
- Tervishoid
- Toidu- ja humanitaarabi
- Sotsiaaltoetused
- Eesti kultuur
- Muu, palun märkida

2.3. Millise hinnangu annate Teid nõustanud Elva valla sõjapõgenikega tegelevale koordinaatorile 5-palli süsteemis järgmistes valdkondades (1 - väga halb; 5- väga hea)

Kättesaadavus	1	2	3	4	5
Suhtumine	1	2	3	4	5
Erialane professionaalsus	1	2	3	4	5
Emotsionaalne toetus	1	2	3	4	5
Pakutavate teenuste sobivus	1	2	3	4	5

2.4. Mis võiks olla Ukraina sõjapõgenike nõustamise osas Elva vallas teisiti?

.....

#### Tugiisikuteenus

3.1 Kui rahul olete 5-pallisel skaalal Teile Elva vallas pakutud tugiisikuteenusega? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

Kui valisite vastusevariandi „Ei ole kasutanud“, siis liikuge järgmisesse teemaplokki

3.2. Millist abi olete saanud Elva valla tugiisikult

- Dokumentide vormistamine
- Asutustega suhtlemine
- Eesti kultuur
- Emotsionaalne toetus
- Muu, palun märkida

3.3. Millise hinnangu annate Elva valla tugiisikule 5-palli süsteemis järgmistes valdkondades (1 - väga halb; 5- väga hea)

Kättesaadavus	1	2	3	4	5
Suhtumine	1	2	3	4	5
Erialane professionaalsus	1	2	3	4	5
Emotsionaalne toetus	1	2	3	4	5



Kasu igapäevaste probleemide lahendamisel	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

3.4. Mis võiks olla tugiisikuteenuse juures teisiti?

.....

Eluase

4.1 Millisel eluasemel elate?

- Elan Elva vallale kuuluval elamispinnal
- Elan ise üüritud või ostetud elamispinnal

Kui valisite vastusevariandi „Elan ise üüritud või ostetud elamispinnal“, siis liikuge järgmisesse teemaplokki

4.2. Millise hinnangu annate Elva poolt pakutavale elamispinnale 5-palli süsteemis järgmistes valdkondades (1 - väga halb; 5- väga hea)

Asukoht	1	2	3	4	5
Elamispinna seisukord	1	2	3	4	5
Elamispinna suurus	1	2	3	4	5
Hind	1	2	3	4	5
Haldusteenus	1	2	3	4	5

4.3. Mis võiks olla Elva valla poolt pakutavate elamispindade juures teisiti?

.....

Tööturg

5.1. Kas te olete praegu tööga hõivatud?

- Jah, Elva vallas
- Jah, mujal
- Ei

5.2 Kui rahul olete 5-pallisel skaalal töövõimalustega Elva vallas? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole oska öelda
---	---	---	---	---	-------------------

5.3 Kui rahul olete 5-pallisel skaalal Teile pakutud abiga töökoha leidmisel? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

#### Haridus

6.1. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal lasteaedadega Elva vallas? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

6.2. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal põhikoolide ja gümnaasiumitega Elva vallas? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

6.3. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal eesti keele õppimise võimalustega (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

6.4. Mis võiks olla Elva valla poolt pakutavate haridusteenuste juures teisiti?

.....

#### Muu teenused

7.1. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal tervishoiuteenustega Elva vallas? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

7.2. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal toidu- ja humanitaarabiga Elva vallas? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

7.3. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal rahaliste toetustega (nt. toimetulekutoetus) Elva vallas? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

7.4. Kui rahul olete 5-pallisel skaalal tõlketeenustega Elva vallas? (1- täiesti rahulolematu; 5 - väga rahul);

1	2	3	4	5	Ei ole kasutanud
---	---	---	---	---	------------------

7.5. Mida võiks veel teha, et Elva valla poolt pakutavaid teenuseid paremaks muuta

.....

## Üldandmed

### 8.1. Vanus

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65+

### 8.2 Haridustase

- Kõrgharidus
- Kesk- või kutseharidus
- Põhiharidus või madalam

### 8.3. Millal saabusite sõjapõgenikuna Eestisse?

- 24.02.2022-31.03.2022
- 01.04.2022-30.06.2022
- 01.07.2022-30.09.2022
- 01.10.2022-31.12.2022
- 01.01.2023-31.03.2023
- 01.04.2023-30.06.2023
- 01.07.2023-30.09.2023

### 8.4. Kui palju on Teil alaealisi lapsi, kes on praegu Teiega Eestis koos?

- 0
- 1
- 2
- 3+

8.5. Kas teil oli enne Eestisse saabumist sugulasi või tuttavaid Eestis?

- Jah
- Ei

8.6. Kas olite enne Eestisse sõjapõgenikuna saabumist töötanud või õppinud Eestis?

- Jah
- Ei

Suur tänu uuringus osalemise eest. Teie vastus on salvestatud. Uuringu andmed säilitatakse uuringu läbiviija arvutis vaid temale teadaoleva parooliga kaitstud kaustas kuni 31.12.2024.

## Lisa 2. Küsitluse infoleht ja ankeet vene keeles

Уважаемый житель волости Элва

Пожалуйста, ответьте на вопросы следующего вопросника. Результаты исследования помогут найти возможности для совершенствования услуг, предлагаемых военным беженцам из Украины. Ответы на вопросы вопросника добровольные, и для участников обеспечивается анонимность ответов и конфиденциальность. Данные исследования используются исключительно в научных целях для подготовки магистерской работы и совершенствования услуг. Результаты исследования будут опубликованы в обобщенном виде, и личности участников исследования будет невозможно установить на основании его результатов.

Для заполнения вопросника потребуется примерно 20-30 минут. Если при заполнении вопросника у вас возникнут какие-либо вопросы, пожалуйста, свяжитесь с нами по адресу [Edgar.Kiur@gmail.com](mailto:Edgar.Kiur@gmail.com)

Для участия в исследовании подтвердите свое согласие на участие в исследовании, отметив галочкой следующее поле.

- Я подтверждаю, что я осведомлен о целях исследования и согласен принять участие в исследовании

### Общая удовлетворенность

1.1. Насколько по 5-балльной шкале вы в целом довольны услугами, предлагаемыми вам, как военному беженцу, волостью Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1.2. Пожалуйста, обоснуйте свой ответ на предыдущий вопрос

.....

1.3. Что, по вашему мнению, является наибольшей проблемой в связи с услугами, предлагаемыми вам, как военному беженцу из Украины, в волости Элва?

.....

### Консультирование

2.1. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны консультированием, предлагаемым вам в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	----------------

Если вы выбрали вариант ответа «Не пользовался», то переходите к следующему тематическому блоку

2.2. Относительно каких тем вы получали консультирование у координатора волости Элва?

- Оформление документов
- Жилье
- Услуги рынка труда
- Места в детском саду или школе
- Обучение языку
- Здоровоохранение
- Помощь с едой или гуманитарная помощь
- Социальные пособия
- Эстонская культура
- Другое – пожалуйста, укажите

2.3. Какую оценку по 5-балльной шкале вы можете дать консультировавшему вас координатору, занимающемуся военными беженцами в волости Элва, по следующим областям (1 - очень плохо; 5 - очень хорошо)

Доступность	1	2	3	4	5
Отношение	1	2	3	4	5
Профессионализм	1	2	3	4	5
Эмоциональная поддержка	1	2	3	4	5
Пригодность предлагаемых услуг	1	2	3	4	5

2.4. Что в отношении консультирования военных беженцев из Украины могло бы быть в волости Элва по-другому?

.....

#### Услуга опорного лица

3.1. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны услугой опорного лица, предлагаемой вам в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	----------------

Если вы выбрали вариант ответа «Не пользовался», то переходите к следующему тематическому блоку

3.2. Какую помощь вы получили у опорного лица в волости Элва?

- Оформление документов
- Общение с учреждениями
- Эстонская культура
- Эмоциональная поддержка
- Другое – пожалуйста, укажите

3.3. Какую оценку по 5-балльной шкале вы можете дать опорному лицу в волости Элва по следующим областям (1 - очень плохо; 5 - очень хорошо)

Доступность	1	2	3	4	5
Отношение	1	2	3	4	5
Профессионализм	1	2	3	4	5
Эмоциональная поддержка	1	2	3	4	5
Полезность при решении повседневных проблем	1	2	3	4	5

### 3.4. Что в отношении услуги опорного лица могло бы быть по-другому?

.....

### Жилье

#### 4.1. В каком жилье вы живете?

- Я живу на жилой площади, принадлежащей волости Элва
- Я живу на самостоятельно арендуемой или купленной жилой площади

Если вы выбрали вариант ответа «Я живу на самостоятельно арендуемой или купленной жилой площади», то переходите к следующему тематическому блоку

#### 4.2. Какую оценку по 5-балльной шкале вы можете дать предлагаемой волостью Элва жилой площади по следующим областям (1 - очень плохо; 5 - очень хорошо)

Месторасположение	1	2	3	4	5
Состояние жилой площади	1	2	3	4	5
Размер жилой площади	1	2	3	4	5
Цена	1	2	3	4	5
Услуга по управлению	1	2	3	4	5

#### 4.3. Что в отношении предлагаемых волостью Элва жилых площадей могло бы быть по-другому?

.....

### Рынок труда

#### 5.1. Трудоустроены ли вы в настоящее время?

- Да, в волости Элва
- Да, в другом месте
- Нет

5.2. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны возможностями по трудоустройству в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не могу сказать
---	---	---	---	---	-----------------

5.3. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны помощью, предложенной вам для нахождения рабочего места? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	----------------

### Образование

6.1. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны детскими садами в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	----------------

6.2. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны основными школами и гимназиями в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	----------------

6.3. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны возможностями по изучению эстонского языка в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	----------------

6.4. Что в отношении предлагаемых волостью Элва образовательных услуг могло бы быть по-другому?

.....

### Другие услуги

7.1. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны услугами здравоохранения в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);



1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	-------------------

7.2. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны помощью с едой и гуманитарной помощью в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	-------------------

7.3. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны денежными пособиями (например, прожиточным пособием) в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	-------------------

7.4. Насколько по 5-балльной шкале вы довольны услугами перевода в волости Элва? (1 - совершенно не доволен; 5 - очень доволен);

1	2	3	4	5	Не пользовался
---	---	---	---	---	-------------------

7.5. Что еще можно было бы сделать для усовершенствования услуг, предлагаемых волостью Элва

.....

Общие данные

8.1. Возраст

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65+

8.2. Уровень образования

- Высшее образование
- Среднее или профессиональное образование
- Основное образование или ниже

8.3. Когда вы прибыли в качестве военного беженца в Эстонию?

- 24.02.2022-31.03.2022
- 01.04.2022-30.06.2022
- 01.07.2022-30.09.2022
- 01.10.2022-31.12.2022

- 01.01.2023-31.03.2023
- 01.04.2023-30.06.2023
- 01.07.2023-30.09.2023

8.4. Сколько у вас несовершеннолетних детей, находящихся в настоящее время вместе с вами в Эстонии?

- 0
- 1
- 2
- 3+

8.5. Были ли у вас до прибытия в Эстонию родственники или знакомые в Эстонии?

- Да
- Нет

8.6. Работали или учились ли вы в Эстонии до прибытия в Эстонию в качестве военного беженца?

- Да
- Нет

Большое спасибо за участие в исследовании. Ваши ответы были сохранены. Данные исследования будут храниться на компьютере проводящего исследование лица в папке, защищенной известным только ему паролем, до 31.12.2024.

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

Mina, Edgar-Arnold Kiur (isikukood: 39610175213) annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

UKRAINA SÕJAPÕGENIKE RAHULOLU NEILE OSUTATAVATE TEENUSTEGA ELVA VALLAS, mille juhendaja on Piret Ehin,

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