

TALLINNA NAISTE KRIISIKODU TEENUSTE KIRJELDUS

Lähtume oma teenuse pakkumisel:

1. Euroopa Nõukogu materjalist Combatting violence against women : Minimum standards for support services
[http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/equality/03themes/violence-against-women/EG-VAW-CONF\(2007\)Studyrev_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/equality/03themes/violence-against-women/EG-VAW-CONF(2007)Studyrev_en.pdf) ;
2. Euroopa Nõukogu naistevastase ja perevägivalda ennetamise ja tõkestamise konventsioonis kokku lepitud pühimõtetest
<http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/convention-violence/texts/Convention%20210%20Estonian.pdf> ;
3. Üle-Euroopalise naistevastase vägivalda ohvrite abistamisega tegelevate organisatsioonide võrgustiku WAVE Network poolt välja töötatud juhistes ja standarditest (juhised naiste varjupaiga rajamiseks
http://www.enu.ee/lisa/520_manual_estonian.pdf)
4. Sotsiaalministeeriumi poolt välja töötatud turvakodu teenuse soovituslikust kirjeldusest <http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne/kohalike-omavalitsuste-sotsiaalteenuste-soovituslikud-juhised.html>

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

Perevägivald sisaldab kõiki füüsilise, seksuaalse, psühholoogilise või majandusliku vägivalda akte, mis leiavad aset perekonnas, kodus või praeguste või endiste abikaasade või partnerite vahel hoolimata sellest, kas toimepanija elab või elas ohvriga ühel elamispiiril.

Tallinna Naiste Kriisikodu poolt pakutavad teenused on **majutusteenus (majutusüksus), nõustamisteenus ja koolitused (nõustamiskeskus AVA SILMAD)**.

MAJUTUSTEENUS

Teenuse toetab Tallinna linna ja Harju maakonna naised (edaspidi „kliendid”) ning nende alaealised lapsed, kes kannatavad naistevastase ja perevägivalda all, pakkudes neile ajutist peavarju, psühholoogilist, juriidilist ja sotsiaalset nõustamist, abi suhtlemisel ametiasutustega ja tuge edasise elu korraldamisel.

Majutusteenuse eesmärk on pakkuda abi ja turvalist keskkonda naistele ja lastele, kes on kogunud füüsilist, vaimset, seksuaalset või majanduslikku vägivalda ja vajavad kaitset, mõistmist, tuge ning asjatundlikku nõuannet. Naiste varjupaiga teenus on **spetsialiseeritud kompleksteenuse**, mis hõlmab naistevastase vägivalda

ohvriks langenud naiste informeerimist ohvrite õigustest ja abi saamise võimalustest, ohvrite turvalisuse tagamist, nende jõustamist vägivaldsest suhtest väljumiseks ja igakülgset rehabilitatsiooni.

Majutusteenust osutatakse Tallinna linnas selleks otstarbeks üüritud ruumides.

Ruumide kirjeldus

Ruumid asuvad kahel korrusel ja vastavad Ehitusseaduse paragr 3 kehtestatud nõuetele:

1. Esimesel korrusel (77,7 m²) asub üks magamistuba 12m² (2 naiste- ja 1 lapsekoht, ette nähtud õiste tulijate paigutamiseks), laoruum, WC, kööginurk pliidi ja külmkapiga, 2 dušši ja saun, pesukuivatusruum, pesumasin, 21m² ruum, kus on kontorinurk arvuti ja kontorikombainiga, lastega individuaalse tegeluse nurk, kirjutuslaud arvutiga kliendile kasutuseks, lugemisnurk.

2. Teisel korrusel (107,5 m²) asub 4 magamistuba 8 kohaga naistele ja 5 kohaga lastele, avatud köök koos elutoaga, kus on ka laste mängunurk (30 m²); 2 WC-d, 1 dušš. Kööginurk on varustatud külmkapi, pliidi, mikrolaineahju, kohvimasina, veekeedukannu ja vajalike köögitarvikutega.

Kokku on majutusüksuses 10 naiste ja 6 lastekohta. Ruumidel piiratud aed (koos Tallinna Lastekoduga), kõrval männimets ja jalutusrajad, Nõmme turg, bussipeatus.

Ruumid on varustatud voodite, riidekappide ja väiksemate kappidega, elutoas kirjutuslaud arvutiga, muusikakeskus ja televiisor.

Ruumid on varustatud voodipesu ja puhastusvahenditega.

Teenuse sisu kirjeldus:

- 1) pakume naisele ajutist ööbimisvõimalust vastavalt tema vajadusele ja meie asutuse võimalustele;
- 2) pakume esmast juhtumipõhist nõustamist, vajadusel psühholoogilist ja juriidilist nõustamist;
- 3) pakume vajadusel psühholoogilist nõustamist kliendi lastele;
- 4) vajadusel käime koos traumapunktis vigastusi fikseerimas ja politseis avaldust kirjutamas;
- 5) abistame dokumentide koostamisel, avalduste kirjutamisel, suhtluses teiste ametiasutuste ja organisatsioonidega.
- 6) peale Kriisikodust lahkumist kuni kuue kuu jooksul on kliendil võimalus pöörduda nõuannete saamiseks Kriisikodu spetsialistide poole.
- 7) Kliendi kohta edastatakse individualiseeritavaid isikut puudutavaid andmeid teistele asutustele ainult tema nõusolekul ja temaga kokku lepitud piirides.
- 8) Vajadusel ostetakse kliendile esmavajalikud toiduained ja hügieenivahendid, samuti ravimid jm. hädavajalik ning hangitakse vajalikud rõivad. Lastele ostetakse lisaks vajadusel ka koolitarbed ja hangitakse riietusesemed.

Varjupaika saabumine lepitakse eelnevalt kokku kas telefoni teel või eelneval individuaalnõustamisel. Varjupaika võib kliendi tuua ka kolmas isik (nt politsei, kohaliku omavalitsuse ametnik, naaber, sõber), kuid kõigil neil juhtudel on vajalik eelnev kokkulepe.

Teenuste sihtgrupp: naistevastase ja perevägivalla all kannatavad naised ja nende alaealised lapsed. Kriisikodu majutusüksus teenindab naisi, kelle tervislik seisund ei vaja järelevalvet, ei häiri teisi kliente ning võimaldab iseseisvalt eluga toime tulla.

Teenuse osutamise maht: Kriisikodu osutab majutusteenust ööpäevaringselt. Klient võib viibida majutusüksuses aja jooksul, mis on vajalik tema edaspidise elu korraldamiseks, kuid üldjuhul mitte üle kolme kuu. Erandjuhtudel pikendab antud tähtaega Kriisikodu juhataja. Teenuse osutaja suunab Kliendi majutusüksusest välja, kui ta ei täida majutusüksuse kodukorda.

Nõuded personalile:

Isiksuslik sobivus, empaatiavõime, naistevastase ja perevägivalla alane ning kriisipsühholoogia alane täiendõpe.

Juhataja – kõrgharidus (sotsiaal, psühholoogiline või juriidiline)

Päevane varjupaigatöötaja – kõrgharidus (sotsiaal- või psühholoogiline)

Valvetöötaja – keskharidus, tugiisiku täiendkoolitus

NÕUSTAMISTEENUS

Nõustamiskeskuse „Ava Silmad“ missiooniks on perevägivalda kogenute toetamine inimväärika ja turvalise elu kujundamiseks ning tegutsemine selle nimel, et iga laps saaks kasvada vägivallatus keskkonnas.

Meie visiooniks on kujundada välja Euroopa Liidu liikmesriikidele vastav perevägivalla ohvrite nõustamisteenus ja tugivõrgustiku loomine.

Eesmärgid:

1. Töö perevägivalla erinevate vormidega (füüsiline, seksuaalne, psühholoogiline, majanduslik vägivald) kõigi vägivalla ohvrite toetamise kaudu vaatamata rahvusele ja keelele.
2. Perevägivalla ennetustöö (s.h. spetsialistide koolitamine) korraldamine, ühiskonna teadlikkuse tõstmine antud valdkonnas.

Tegevused eesmärkide elluviimiseks:

1. **Perevägivalla ohvrite esmanõustamine, juhtumipõhine nõustamine, psühholoogiline ja juriidiline nõustamine. Vajadusel pereteraapia, laste ja teiste pereliikmete nõustamine.**

Esmanõustamine. Teenuse sisuks on vägivalda ohvrite ärakuulamine ja neile emotsionaalse toe pakkumine, vajadusel turvariskide hindamine, ohvrite informeerimine nende õigustest ja edasistest abivõimalustest, samuti järgnevate sammude ja vajadusel uute kohtumiste kokkuleppimine varjupaiga töötajatega. Infot ja toetust pakutakse ka vägivalda ohvrite lähedastele. Esmast nõustamist pakutakse telefoni ja e-maili vahendusel. Klient võib jääda anonüümseks.

Juhtumipõhine nõustamine. Teenuse sisuks on vägivalda kogenud või vägivalda ohus naisega (ja vajadusel tema lastega) kohtumine, ärakuulamine ja emotsionaalne toetamine, samuti naise ja laste jõustamine. Juhtumipõhisel nõustamisel toimub klientide individuaalsete vajaduste väljaselgitamine ja täpsema info andmine nende seaduslikest õigustest ja varjupaiga poolt pakutavatest teenustest, samuti väljaspool varjupaika kättesaadavatest abivõimalustest, naiste (ja vajadusel nende laste) jõustamine ning individuaalse tegevusplaani koostamine. Vajadusel toimub turvariskide hindamine, turvaplani koostamine .

Individuaalne tegevuskava koostatakse naise (vajadusel ka laste) ja varjupaiga töötaja koostöös. Tegevuskava koostamise protsess eeldab naise (ja laste) valmisolekut muutusteks. Tegevuskava elluviimist arutatakse kliendiga jooksvalt nõustamiste käigus ja vajadusel täiendatakse või muudetakse seda.

Teenuse eesmärgiks on naise arusaamine oma olukorrast ja võimalustest ning otsus alustada vägivallaringist väljumist, selleks vajalike sammude teadvustamine ja järkjärguline elluviimine. Juhtumipõhist nõustamist viiakse läbi privaatses nõustamisruumis eelnevalt kokkulepitud aegadel.

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

Psühholoogilise nõustamise eesmärk on aidata klient tema isikupära, vajadusi ja keskkonda arvestades parimale võimalikule toimetuleku tasemele, parandades seeläbi tema heaolu ja leevendades pingeid. Psühholoog analüüsib olukorda kliendiga ning aitab välja selgitada sisemisi ja väliseid ressursse muudatuste esilekutsumiseks kliendi tunnetes, mõtetes ja käitumises ning teda ümbritsevas suhetekeskkonnas.

Juriidiline nõustamine - perekonnaseadusandluse, lähenemiskeelu, prokuratuuri ja kohtutega seotud küsimused. Juriidilise nõustaja ülesandeks on (arvestades konkreetse kliendi vajadusi):

- anda arvamusi, selgitusi ja vastuseid õigusliku sisuga küsimustes;
- selgitada välja ja avaldada (teeb teatavaks) kliendile, millised õigusnormid on neile täitmiseks kohustuslikud ning analüüsida nende täitmist. Anda soovitusi kliendi tegevuse õiguspärasuse tagamiseks ning meetmete rakendamiseks nende huvide ja õiguste kaitsmiseks. Teatada muudatustest õigusaktides, selgitada nende sisu ja mõju kliendile ning esitada soovitusi meetmete rakendamiseks;
- koostada või osaleda õigusliku sisuga dokumentide välja töötamisel ja vormistamisel;
- suhelda kliendi huvides kolmandate isikutega, sh avaliku võimu organitega, ning teostada kliendi või tööandja huvides õigustoiminguid.

Täiendavad teenused

Pakume lisaks täiendavaid teenuseid, nagu vägivalda kogenud naiste tugirupid, psühholoogiline nõustamine lastele, huviliste olemasolul loovtegevuse grupid (käsitöö, jooga). Vajadusel osutatakse transporditeenust.

2. **Perevägivalda probleemistikku käsitlevate koolituste** väljapakumine õppeasutustele, kus koolitatakse sotsiaaltöötajaid ja meedikuid, perekoolidele, kohalikele omavalitsustele üle Eesti. Koolitusi viivad läbi aastatepikkuse lektorikogemusega psühholoogid Imbi Mihhailov ja Ülle Kalvik.
3. **Avalike ürituste (infotunnid, infopäevad, seminarid, konverentsid) organiseerimine ja** perevägivalda alane teavitustöö meedias ning sotsiaalses suhtlusvõrgustikus <https://www.facebook.com/AvaSilmad>
4. Rahvusvahelise koostöö arendamine samalaadsete organisatsioonidega, koostöö riigi- ja omavalitsusorganite ning teiste sarnaste organisatsioonidega.
5. Majandustegevuse arendamine oma eesmärkide saavutamiseks.

Teenuse kvaliteedi tagamine, nõuded personalile:

Esmast, psühholoogilist ja juriidilist nõustamist osutavad sotsiaal/psühholoogilist/juriidilist kõrgharidust omavad spetsialistid, kes on saanud täiendkoolitusi (s.h. välisspetsialistide poolt) perevägivalda alal. Pereteraapiat viivad läbi pereterapeudi kutsetunnistusega spetsialistid.

Töökorraldus:

Teenuste osutajaks on Tallinna Naiste Kriisikodu nõustamiskeskus. Nõustamiste kohta täidetakse nõustamiseleht. Nõustamisi pakutakse nii individuaalses vormis, paarinõustamisena, aga ka grupivormis. Kliendi soovil garanteeritakse konfidentsiaalsus.

Teenuse osutaja teeb koostööd kliendi elukohajärge sotsiaalhoolekande osakonnaga ja sotsiaalse võrgustikuga.

Ruumid:

Nõustamisteenuseid ja koolitusi pakutakse ruumides, mis asuvad eraldi majutusüksusest. Nõustamisruum ja koolitusruum on privaatsed – tegevus ühes ei häiri tegevust teises. On olemas vajalikud abiruumid (wc, köök, panipaik).

www.naisteabi.ee
www.avasilmad.eu

Teenuste kirjeldus on välja töötatud projekti "Tallinna Naiste Kriisikodu teenuste laienemine Harju maakonda" raames, mida rahastab Eesti-Šveitsi Koostööprogrammi Vabaühenduste Fond ja Kodanikuühiskonna Sihtkapital