

## Naiste tugikeskuse teenuse kirjeldus

### 1. Teenuse lühikirjeldus ja osutamise alused

1.1 Naiste tugikeskuse teenus (edaspidi **NTK teenus või Teenus**) käesoleva teenuse kirjelduse tähenduses on vastavalt ohvriabi seadusele (edaspidi **OAS**) tervikteenusena osutatav ohvriabiteenus, mille eesmärk on aidata kaasa naistevastase vägivalda ohvri vägivallast pääsemisele, turvalisuse suurendamisele ja iseseisva toimetuleku saavutamisele. Naistevastase vägivalda ohver (edaspidi **ohver**) on vastavalt OASile naine, kellele tema suhtes toime pandud perevägivalda või soolise vägivalda, sealhulgas sund või omavoliline vabadusest ilmajätmine, või sellega ähvardamise tulemusena on tekitatud füüsilisi, seksuaalseid, psüühilisi või majanduslikke kahjusid või kannatusi kas avalikus või eraelus.

*Teenuste osutamisel teeme vahet peretülil ja perevägivaldal, ehkki mõlemal juhul võidakse tekitada naisele psüühilisi või majanduslikke kahjusid või kannatusi. Peretüli osapool ei ole meie teenuse sihtrühm.*

1.2 Vastavalt OASile koosneb NTK teenus järgmistest osadest :

1.2.1 valmisolek anda ohvrile ja tema lastele ööpäev läbi esmast psühhosotsiaalset abi (täpsemalt avatud teenuse kirjelduse punktis 3.1);

1.2.2 ohvri abivajaduse hindamine, et otsustada teenuse vajaduse ja mahu üle (täpsemalt avatud teenuse kirjelduse punktis 3.2);

1.2.3 ohvri nõustamine ja psühhosotsiaalse abi tagamine (täpsemalt avatud teenuse kirjelduse punktis 3.3);

1.2.4 juhtumikorralduse rakendamine juhul, kui ohver vajab iseseisva toimetuleku saavutamiseks pikaajalist ja mitmekülgset abi (täpsemalt avatud teenuse kirjelduse punktis 3.4);

1.2.5 psühholoogiline nõustamine või psühhoteraapia (täpsemalt avatud teenuse kirjelduse punktis 3.5);

1.2.6 juriidiline abi (täpsemalt avatud teenuse kirjelduse punktis 3.6);

1.2.7 ohvrile ja tema lastele turvaline ajutine majutus ööpäev läbi (täpsemalt avatud teenuse kirjelduse punktis 3.7).

1.3 Lisaks kehtivatele õigusaktidele juhindub NTK teenuse osutaja NTK teenuse osutamisel lepingu täitmise ajal SKA kodulehel avaldatud juhiste versioonidest (hankelepingu sõlmimise seisuga on punktides 1.3.1 ja 1.3.2 viidatud kvaliteedijuhised kättesaadavad siit: <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/spetsialistile-ja-koostööpartnerile/kohalike-omavalitsuste-noustamine/sotsiaalteenuste/>):

1.3.1 Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhisest;

1.3.2 hiljemalt alates 1. septembrist 2026. a naiste tugikeskuse teenuse kvaliteedijuhisest.

*Kvaliteedijuhisest täiel määral juhendumine on võimalik alles peale konkreetsemate kvaliteedi hindamise kriteeriumide määratlemist ja teenusele olulise lisarahastuse saamist.*

### 2. NTK teenuse osutamise üldnõuded

2.1 NTK teenuse eesmärk on aidata kaasa naistevastase vägivalda ohvri vägivallast pääsemisele, turvalisuse suurendamisele ja iseseisva toimetuleku saavutamisele. NTK teenust osutades seatakse esikohale ohvri ja temaga koos vägivalda kogenud laste traumateadlik kohtlemine ja nende psühholoogiline ja füüsiline turvalisus.

*Töötajate traumateadlikkust tõendab vastava sisuga koolituse läbimine. Tekkinud probleemid arutatakse läbi ümarlaual või supervisioonil.*

2.2 NTK teenuse osutaja järgib võrdse kohtlemise põhimõtteid ja austab igat inimest inimväärikust. See tähendab muuhulgas, et NTK teenus peab olema kättesaadav kõikidele ohvritele sõltumata nende vanusest, religioonist, rahvusest, etnilisest kuuluvusest, seksuaalsest orientatsioonist, tervislikust seisundist, puudega seotud

erivajadustest ja sotsiaalsest staatusest. Teenuse osutaja arvestab ja pöörab tähelepanu eriti haavatavatesse sihtgruppidesse kuuluvate ohvrite spetsiifilistele vajadustele.

*Majutusteenuse kättesaadavuse tagamisel lähtume ohvri võimekusest järgida varjupaiga kodukorda ja kõrvalabi vajaduse puudumisest, et tagada kõigi teenusekasutajate ja ka töötajate turvalisus. Peame olema veendunud, et naine ei ole ohtlik endale ja teistele, et ta suudab iseseisvalt nii enda kui laste igapäevaseid vajadusi rahuldada ning ei vaja igapäevatoimingutes abistamist, juhendamist või ruumide ja sisustuse kohendamist. Lähtume punktis 3.7.10 kirjeldatud erisustest.*

2.3 NTK teenuse osutamine põhineb naistevastase vägivalla ja perevägivalla soolise aspekti mõistmisel.

2.4 NTK teenuse osutamine põhineb integreeritud lähenemisel, mis arvestab ohvri, vägivalla toimepanija ja laste omavahelisi suhteid ning nende suhete laiemat sotsiaalset konteksti.

*Iga juhtum on unikaalne ja selle lahendamisel lähtume konkreetsest olukorrast.*

2.5 NTK teenuse osutamisel lähtutakse esmajärjekorras ohvri vajadustest ja eelistatakse abimeetmeid, mis on suunatud võimaluste leidmisele ning ohvri suutlikkuse suurendamisele korraldada oma elu vägivallavabalt ja võimalikult iseseisvalt.

*Teenuse osutamisel arvestatakse eelarveliste piirangutega.*

2.6 Teenuse osutaja kaasab ohvri maksimaalsel võimalikul määral NTK teenuse osutamise või selle osutamisest keeldumise või piiramise kõikides etappides. Teenuse osutaja austab NTK teenuse osutamisel ohvri õigust ja vabadust otsustada ise talle NTK teenuse osutamise üle.

*Teenuse osutamisel arvestatakse eelarveliste piirangutega.*

2.7 NTK teenus ei eelda suunamist, iga ohver võib abi saamiseks pöörduda otse Teenuse osutaja poole. Ohvri jaoks vajalikke NTK teenuse osi osutatakse tervikteenusena, lähtudes “ühe ukse poliitika” põhimõttest.

2.8 Teenuse osutaja tagab valmisoleku kõikide NTK teenuse osade osutamiseks maakonnas kohapeal. Teenuse osutaja korraldab NTK teenuse kõigi osade osutamise turvalises tiheasustusega paigas, kuhu on tagatud hea ligipääs ühistranspordiga (ühistranspordi peatus ei tohi asuda NTK teenuse osutamise asukohast kaugemal kui 1 km).

*Seoses ühistranspordi kättesaadavuse vähenemisega maakondades võib see nõue osutada ülejõukäivaks teenuseosutajast mittesõltuval asjaoludel.*

2.9 NTK teenuse osutamisel tagab Teenuse osutaja kontakttelefonile vastamise ning esmase psühhosotsiaalse abi ja turvalise ajutise majutuse ning valmisoleku nende pakkumiseks ööpäevaringselt.

*Teenuse osutaja ei saa vastutada sidevõrkude rikestest või levipiirangutest tekkinud häirete eest. Kui valves oleval töötajal ei ole võimalik kontakttelefonile koheselt vastata, helistatakse esimesel võimalusel tagasi.*

2.10 NTK teenust osutatakse olenemata ohvri tegelikust elukohast ja/või rahvastikuregistris olevast elukohast. Olukordades, kus ohvri pöördumise asukoht on erinev ohvri tegelikust elukohast ja/või rahvastikuregistris olevast elukohast ja NTK tervikteenuse osutamine võib olla seetõttu raskendatud, leitakse koostöös ohvriga parimad lahendused.

*Lahenduste leidmisse kaastakse elukohajärgne KOV.*

- 2.11 Teenuse osutaja tagab, et ohvril on õigus ja võimalus saada NTK teenust naissoost isikult.
- 2.12 NTK teenuse osutamine on ohvri jaoks tasuta.
- 2.13 Teenuse osutaja tagab NTK teenuse osutamisel ohvri, tema laste ja lähedaste konfidentsiaalsuse, v.a kui seaduses on ette nähtud või andmesubjektiga on kokku lepitud teisiti, ning kõigi isikuandmete kaitse seadusest ja isikuandmete kaitse üldmäärusest tulenevate nõuete täitmise.

*Juhtumiplaani koostamisel võtame kirjaliku nõusoleku isikuandmete töötlemiseks. Ülejäänud juhtudel me teistele isikutele kliendi andmeid välja ei anna. Kirjalikus suhtluses koostööpartneritega krüpteerime isikuandmed.*

- 2.1.4 Teenuse osutaja võtab vastu ja teeb avalikult kättesaadavaks tema tegevuse peale kaebuste esitamise ja lahendamise korra.

*Kord avalikustatakse tugikeskuse kodulehel.*

- 2.15 Nõuded NTK teenust vahetult osutavale isikule:
  - 2.15.1 ta on vähemalt 18-aastane;
  - 2.15.2 tal on ohvriabi osutamiseks vajalikud isikuomadused;
  - 2.15.3 teda ei ole karistatud sellise tahtlikult toime pandud kuriteo eest, mis võib ohtu seada NTK teenust saama õigustatud isiku elu, tervise või vara;
  - 2.15.4 tal on tema poolt osutatava NTK teenuse alateenuse osutamiseks vajalik, s.o ohvriabi seaduse alusel nõutav erialane ettevalmistus, sh nõutav haridus ja läbitud nõutav täienduskoolitus (hankelepingu sõlmimise seisuga kehtivad nõuded on kättesaadavad: <https://www.riigiteataja.ee/akt/104042023013>); Ohvrite lastega töötav psühholoog peab lisaks omama lastega töötamise väljaõpet ja/või töökogemust;
  - 2.15.5 ta peab lähtuvalt konkreetse ohvri keele valdamisest suutma NTK teenust osutada vähemalt eesti või vene keeles. Suhtlemine ohvritega peab toimuma ohvri jaoks arusaadavalt. Meeskonnaliikmed peavad valdama lähtuvalt teemast spetsiifilist sõnavara ja nõustamiskeele nüansse ohvri psühholoogiliste probleemide ja emotsionaalse seisundi mõistmiseks;
  - 2.15.6 ta vastab lastekaitse seaduse §-s 20 sätestatud nõuetele, kui abi osutatakse lapsele.
- 2.16 Teenuse osutaja võib NTK teenust vahetult osutava isiku kaasata hankelepingu täitmisele sõltumata õiguslike suhete iseloomust Teenuse osutajaga (tööleping, töövõtuleping, käsundusleping, vabatahtlik töö vm).
- 2.17 Haldusjärelevalvet Teenuse osutaja üle teostab Sotsiaalkindlustusamet.

*Järelevalve protsess on selgete ajapiiridega, konstruktiivne ja toetab teenuse osutajat teenuse kvaliteedi parandamisel. Teenuseosutajale on tagatud õigus tutvuda järelevalve käigus kogutud ja koostatud dokumentidega, esitada neile vastuväiteid ja saada vastuseid tekkinud küsimustele.*

**3. NTK teenus kui tervikteenus koosneb järgmistest osadest:**

**3.1 Valmisolek anda ohvrile ja tema lastele ööpäev läbi esmast psühhosotsiaalset abi**

- 3.1.1. Teenuse osutaja tagab esmase psühhosotsiaalse abi kõigile ohvritele ja nendega kaasas olevatele lastele, kes tema poole on pöördunud ise või koostööpartneri vahendusel.

*Teenuse vajadust hindab tugikeskuse töötaja vahetus suhtluses ohvriga.*

- 3.1.2 Esmane psühhosotsiaalne abi tähendab ohvri esmast emotsionaalset, psühholoogilist ja sotsiaalset toetamist ja see sisaldab vastavalt ohvri ja temaga kaasas olevate laste vajadustele järgmisi tegevusi:
- 3.1.2.1 ohvri ja temaga kaasas olevate laste ärakuulamine ja emotsionaalne toetamine;
  - 3.1.2.2 ohvri ja tema laste esmane riskihindamine ja esmase tegevusplaani koostamine riskide maandamiseks;
  - 3.1.2.3 ohvri informeerimine tema õigustest ja edasistest abivõimalustest;
  - 3.1.2.4 järgnevate tegevuste ja kohtumiste kokkuleppimine;
  - 3.1.2.5 vajadusel info ja toetuse pakkumine ohvri teistele lähedastele;
  - 3.1.2.6 majutusele saabuva ohvri ja temaga kaasas olevate laste esimate baasvajaduste (sh hügieenitarbed, toit, piisavad riided väarikuse tagamiseks) katmine.
- Vastuvõtul tagatakse toiduainetest vähemalt kuivained, õli, tee, suhkur ja sool. Hügieenitarvetest tagatakse seep, šampoon, hambapasta, hambahari, hügieenisidemed, tualettpaber. Rõivad ja voodipesu võivad olla taaskasutatud, need ei pea olema ühes stiilis. Kõik rõivad ei pea olema valmis kohe ohvri vastuvõtul varjupaika, neid võib muretseda järk-järgult koostöös KOV-iga.*
- 3.1.3 Ohver võib punktides 3.1.2.1. kuni 3.1.2.5 nimetatud esmase psühhosotsiaalse abi andmisel jääda soovi korral anonüümseks.
- 3.1.4 Esmase psühhosotsiaalse abi andmine võib punktides 3.1.2.1. kuni 3.1.2.5 nimetatud osas toimuda ka distantsilt sidevahendi kaudu, kuid otsese silmast silma kohtumise vajaduse selgumisel peab Teenuse osutaja selle tagama. Kui ohvri olukorda hinnatakse kriitiliseks ja ilmneb oht elule ja tervisele, võtab Teenuse osutaja ühendust hädaabikeskusega 112.
- 3.1.5 Ohvrile ja tema lastele antava esmase psühhosotsiaalse abi maht ei ole punktides 3.1.2.1 kuni 3.1.2.5 nimetatud osas piiratud.  
*Lähtume kriisinõustamise reeglist, et üks nõustamiskord kestaks maksimaalselt kuni 1.5 tundi.*

### **3.2 Ohvri abivajaduse hindamine, et otsustada teenuse vajaduse ja mahu üle**

- 3.2.1 Ohvri abivajaduse hindamine tähendab hinnangu andmist tema füüsilisele, tervislikule, psühholoogilisele, emotsionaalsele, sotsiaalsele ja kognitiivsele seisundile ning nendest lähtuvalt tema haavatavusele, sh teguritele, mis ohvri haavatavust võimendavad (nt ohvri erivajadus, vägivalda toimepanijast tulenevad tegurid) ning tema taastumist raskendavad (nt kehv vaimne seisund) või soodustavad (nt toetav sotsiaalne keskkond).  
*Abivajaduse hindamisel lähtutakse juhtumiplaani vormi II osas toodud küsimustikust.*
- 3.2.2 Täisealise perevägivalda ohvri puhul hindab Teenuse osutaja ohvri abivajadust hinnates ka perevägivaldast tulenevat riski ohvri elule ja tervisele, hinnates:
- 3.2.2.1 millist liiki vägivalda on ohver lähisuhtes kogunud;
  - 3.2.2.2 vägivalda sagedust ja kogemise aega (üks kord või korduvalt; viimase ööpäeva, nädala, kuu või aasta jooksul);
  - 3.2.2.3 alaealiste laste olemasolu ja ohvriga seotud riskitegureid;
  - 3.2.2.4 kes on vägivalda toimepanija (paarisuhte partner, laps, vanem vm);
  - 3.2.2.5 perevägivalda mõju ohvrile.

*Riskide hindamisel lähtutakse juhtumiplaani vormi II osas toodud küsimustikust.*

3.2.3 Kõrgele riskitasemele viitavate tunnuste ilmnemisel viib Teenuse osutaja läbi põhjaliku riskihindamise, kasutades selleks Sotsiaalkindlustusameti poolt *heakskiidetud riskihindamise vahendit*. Kui selle tulemusena selgub, et täiskasvanud ohvril esineb perevägivalda tõttu surma või raske tervisekahjustuse risk, edastab Teenuse osutaja esimesel võimalusel Sotsiaalkindlustusametile ohvrit ohustavast isikust ohvri jaoks tulenevate riskide hindamiseks ja sellest lähtuvalt sobivate ohvri abistamiseks ja riskide maandamiseks sobivate tegevuste kavandamiseks andmed ohvri, tema alaealiste laste ja teda ohustava isiku kohta. Otsese ohu korral teavitab Teenuse osutaja ka politseid.

*Kasutame DASH riskihindamisvahendit.*

3.2.4 Teenuse osutaja hindab ohvriga kaasas olevate laste hetkeolukorda ja esmast abivajadust, hinnates mh NTK teenusel viibiva ohvri vajadust vanemlike oskuste toetamiseks. Abivajavast lapsest on Teenuse osutaja kohustatud teavitama kohaliku omavalitsuse üksust hiljemalt esimesel ohvri pöördumise järgsel tööpäeval. Hädaohus olevast lapsest on Teenuse osutaja kohustatud teatama viivitamatult hädaabinumbri 112. Turvalisele ajutisele majutusele saabuvat last loetakse automaatselt abivajavaks lapseks.

*Abivajaduse hindamisel lähtutakse juhtumiplaani vormi II osas toodud küsimustikust.*

3.2.5 Ohvri abivajaduse hindamise põhjal otsustab Teenuse osutaja, milliseid NTK teenuse osi ja millises mahus ohver vajab.

*Teenuse mahu planeerimisel arvestatakse eelarveliste piirangutega.*

3.2.6 Selleks, et naistevastase vägivalda kogemisega seonduva pikemaajalise abi vajalikkuse korral oleks ohvrile tagatud individuaalne ja terviklik abi, koostab Teenuse osutaja abivajaduse hindamise alusel koostöös ohvriga juhtumiplaani, mis sisaldab ka individuaalset tegevuskava ja turvaplaani. Juhtumiplaanis kirjeldatakse ohvri ja vajaduse korral tema laste olukorda, määratakse kindlaks NTK teenuse raames sooritatavad toimingud ja tegevused eesmärgiga tagada ohvri turvalisus ja iseseisev toimetulek peale NTK teenuselt lahkumist ning ohvri eesmärgid NTK teenuse kasutamisel.

*Turvaplaan koostatakse vastavalt vajadusele, iga juhtumiplaan ei pea seda sisaldama.*

**3.2.7** Kui Teenuse osutaja fikseerib ohvrile NTK teenuse osutamisest keeldumise või talle NTK teenuse osutamise väiksemas mahus kui ohvri enda või teenusele suunava koostööpartneri hinnatud abivajadus ette näeb, edastab Teenuse osutaja selle koos põhjendusega kirjalikult Sotsiaalkindlustusametile.

*Teenusest keeldumiseks ei loeta olukorda, kui teenust ei osuta isikule, kelle abivajaduse hindamisel selgub, et tegu ei ole naistevastase vägivalda ohvriga.*

*Teenusest keeldumine eeldab eelnevat vahetut suhtlemist ohvriga ja tema abivajaduse hindamist, võttes aluseks juhtumiplaani küsimustiku. Hindamise käigus kontrollime, kas koostööpartneri hinnang abivajadusele vastab ohvri abivajadusele ja tugikeskuse võimalustele.*

Teenuse osutaja peab teavitama sotsiaalhoolekannet vajavast isikust või perekonnast nende viibimiskoha järgset kohaliku omavalitsuse üksust.

*Teavitamiskohustust saab rakendada vaid juhul, kui meil on olemas isikuandmed ja isiku luba nende töötlemiseks.*

### **3.3 Ohvri nõustamine ja psühhosotsiaalse abi tagamine**

3.3.1 Teenuse osutaja tagab vajalikus mahus nõustamise ja psühhosotsiaalse abi andmise kõigile ohvritele ja nendega kaasas olevatele lastele, kes on Teenuse osutaja poole

pöörduvad ise või koostööpartneri vahendusel ning kelle puhul on hinnatud vastav vajadus. Ohvri nõustamise ja talle psühhosotsiaalse abi osutamise maht punktides 3.3.3.1 kuni 3.3.3.14 nimetatud tegevuste osas ei ole piiratud.

- 3.3.2 Nõustamise eesmärk on ohvrit julgustada ja mõista, pakkuda emotsionaalset tuge ja aidata leida lahendusi. Juhtumipõhise nõustamise eesmärgiks on aidata ohvril jõuda arusaamisele oma olukorrast ja võimalustest ning aidata teha otsust vägivallaringist väljumiseks, teadvustada selleks vajalikke samme ning alustada nende järkjärgulist elluviimist. Psühhosotsiaalne abi tähendab ohvri emotsionaalset, psühholoogilist ja sotsiaalset toetamist.
- 3.3.3 Nõustamine ja psühhosotsiaalse abi tagamine sisaldavad vastavalt ohvri vajadustele ning ohvri ja lapse valmisolekule ja osalussoovile vähemalt järgmisi tegevusi:  
*Kui ohver ei ole valmis abi vastu võtma, siis abi osutada ei saa. Laste juhtumite korraldamisega tegeleb lastekaitse.*
- 3.3.3.1 ohvri ja temaga kaasas olevate laste ärakuulamine ja emotsionaalne toetamine;
- 3.3.3.2 ohvri ja tema laste riskihindamine, vajadusel turvaplani koostamine;
- 3.3.3.3 ohvri individuaalsete vajaduste väljaselgitamine, koos temaga probleemide analüüsimine ja lahenduste otsimine;
- 3.3.3.4 info andmine ohvrile tema õigustest ja kohustustest;
- 3.3.3.5 täpsema info andmine Teenuse osutaja poolt pakutavatest teenustest, samuti väljaspool NTK teenust kättesaadavatest abivõimalustest;
- 3.3.3.6 peale ohvri abivajaduse väljaselgitamist tema suunamine sobivatele teenuse osadele;  
*See on ka juhtumikorralduse osa*
- 3.3.3.7 vajadusel ohvri motiveerimine koostööle lastekaitsetöötajaga ja koos lastekaitsetöötajaga sobivate meetmete kokkuleppimine ja vajadusel teenuste leidmine väljaspool NTK teenust;  
*See on ka juhtumikorralduse osa*
- 3.3.3.8 ohvri abistamine riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustega suhtlemisel;  
*See on ka juhtumikorralduse osa*
- 3.3.3.9 ohvri abistamine NTK teenuse eesmärgiga seotud avalduste ja taotluste koostamisel ja esitamisel;
- 3.3.3.10 ohvri soovil tema saatmine ja toetamine NTK teenuse eesmärgiga seotud pingelistel kohtumistel või asjaajamistel;  
*See on ka juhtumikorralduse osa*
- 3.3.3.11 koos ohvriga tegevusplani koostamine ja ohvri motiveerimine selle elluviimiseks;  
*See on ka juhtumikorralduse osa*
- 3.3.3.12 kirjaliku juhtumiplani ja individuaalse tegevuskava koostamine peale riskihindamist ohvrile, kes vajavad enam kui esmast psühhosotsiaalset abi (psühholoogilist või juriidilist nõustamist või psühhoteraapiat, turvalist ajutist majutust või üle 2 nädala kestvat juhtumikorraldust ning kes on valmis tulema silmast-silma nõustamisele.  
*See on ka juhtumikorralduse osa*
- 3.3.3.13 vajadusel ohvrile erinevate toimetulekuoskuste, sh suhtlemisoskuse õpetamine, vägivallaringist väljapääsemiseks;
- 3.3.3.14 turvalisel ajutisel majutusel viibivale ohvrile ja tema lastele vajaduspõhiselt nende inimvääriliseks elamiseks esmavajalike toiduainete, riie- ja muud tarbeesemete ning hügieenivahendite võimaldamine.  
*Pikemaajaliselt majutusel viibiva ohvri esmavajadused peab tagama vastavalt seadusele KOV. Tugikeskuse ülesanne on ohvri informeerimine KOVi poolt pakutavatest võimalustest. Toidu, hügieenivahendid jm esmavajaliku tagamine vaid majutusele saabumisel. Tagame ohvri vastuvõtul toiduainetest vähemalt*

*kuivained, õli, tee, suhkrul, soola. Hügieenitarvetest tagatakse seep, šampoon, hambapasta, hambahari, hügieenisidemed, tualettpaber. Rõivad ja voodipesu võivad olla taaskasutatud, need ei pea olema ühes stiilis. Kõik rõivad ei pea olema valmis kohe ohvri vastuvõtul varjupaika, neid võib muretseda järkjärgult koostöös KOV-iga*

- 3.3.4 Teenuse osutaja võib täiendavate ressursside olemasolu korral pakkuda ohvrile lisaks punktis 3.3.2 loetletule ka täiendavat psühhosotsiaalset abi, nt abi transpordi korraldamisel (nt kohtuistungile või arstile toimetamiseks), kolimisel, vägivalda kogenud naiste tugigruppe, kogemusnõustamise teenust, võlanõustamise teenust jne.
- 3.3.5 Nõustamine toimub soovitatavalt silmast silma kohtumisel, mille aeg lepitakse eelnevalt kokku. Nõustamine toimub privaatses keskkonnas, eelistatult eraldi nõustamisruumis. Nõustamisruumi ei tohi kaasa võtta relvi, alkoholi, narkootikume ja muid elule ja tervisele ohtlikke asju ega käituda seal teisi isikuid häirival või ohustaval viisil. Teenuse osutaja sätestab täpsemad turvalisuse nõuded oma sisekorraeeskirjas. Kokkuleppel ohvriga ja põhjendatud vajadusel võib nõustamine toimuda ka distantsilt telefoni teel või mõne muu sidevahendi kaudu.

### **3.4 Juhtumikorraldus juhtudel, kui ohver vajab iseseisva toimetuleku saavutamiseks pikaajalist ja mitmekülgset abi**

- 3.4.1 Kui ohver vajab iseseisva toimetuleku parandamiseks mitmekülgset abi ning mitut NTK alateenust, mis hõlmab ka vajadust koordineerida nii NTK sees kui mitme organisatsiooni koostööd abi andmisel, kasutab Teenuse osutaja ohvri abistamisel juhtumikorralduse põhimõtet. Abi andmine juhtumikorralduse põhimõttel hõlmab muu hulgas juhtumiplaani koostamist ja osapoolte üksteisega seotud tegevuste ajakava kooskõlastamist, juhtumikorraldaja määramist ning vastastikuse teabevahetuse korras kokkuleppimist osapoolte vahel. *Juhtumikorraldusega tegelevad teenuse osutamise raames kõik ohvriga kokku puutuvad NTK töötajad.*
- 3.4.2 Teenuse osutaja teeb juhtumikorralduse raames aktiivset koostööd riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustega ning asjaomaste juriidiliste isikutega. Tööprotsessi tavapäraseks osaks on suhtlemine ja kliendijuhtumite arutelud teiste NTK teenuse osutajatega, ohvriabitöötajatega, kohaliku omavalitsuse üksustega jt asjakohaste isikute ja organisatsioonidega ning võrgustikukohtumiste korraldamine ja nendel osalemine. Eesmärgiks on leida iga konkreetse juhtumi puhul ohvri ja tema laste vajadustest lähtuvalt parimad lahendused.

### **3.5 Ohvri psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia**

- 3.5.1 Psühholoogilisele nõustamisele ja/või psühhoteraapiasse suunab ohvri Teenuse osutaja juht või tema poolt volitatud isik, kes enne suunamist veendub, et ohver ei saa OASi alusel traumast taastumist toetavat vaimse tervise abi, et vältida OAS § 31 lõikest 5 (hankelepingu sõlmimise seisuga) tuleneva keelu rikkumist. *Lähtume ohvrilt saadud infost.*
- 3.5.2 Psühholoogiline nõustamine on eesmärgipärane vaimse tervise abi osutamine tulenevalt kliendi probleemist. Naistevastase vägivalda ohvri psühholoogilise nõustamise eesmärkideks on parandada tema emotsionaalset heaolu, leevendada pingeid, lahendada kriise ja probleeme, samuti edendada ohvri iseseisvust probleemide lahendamisel, toetada ohvri toimetulekut saavutamaks adekvaatne enesehinnang, suurem enesekindlus, oskused ja enesetõhusus valikute ja otsuste tegemisel ning endale püstitatud eesmärkide saavutamisel, õpetada paremat arusaamist iseendast, oma võimetest ja situatsioonidest ning vältida edaspidist naistevastase vägivalda ohvriks langemist.

- 3.5.3 Psühholoogiline nõustamine kui protsess sisaldab ärakuulamise ja emotsionaalse toetamise kõrval ohvri seisundi ja vajaduste süsteemset hindamist, probleemide kontseptualiseerimist, kohase sekkumisplaani koostamist, ohvri harimist tema probleemist ja kohaste võtetega sekkumist. See tähendab, et nõustaja rakendab eespool nimetatud protsessisammudel tõenduspõhiseid teoreetilisi teadmisi, et mõtestada ohvri probleemi ja vajadusi ning leida sellest tulenevalt kohased sekkumisviisid. Öeldut arvestades sisaldab psühholoogiline nõustamine järgmisi tegevusi:
- 3.5.3.1 ohvri abivajaduse hindamine psühholoogilise abi andmise vaatest, kontseptualiseerimine ja sekkumisplaani koostamine;
  - 3.5.3.2 sekkumise läbiviimine ehk probleemse olukorra läbitöötamine ning ohvri isikupära, vajadusi ja keskkonda arvestades koos temaga alternatiivsete lahenduste ja valikuvõimaluste leidmine;
  - 3.5.3.3 sekkumise tulemuslikkuse hindamine.
- 3.5.4 Psühhoteraapia on põhjalik, eesmärgipärane ja süstemaatiline tegutsemisviis, eesmärgiga leevendada või kõrvaldada väljakujunenud psühholoogilisi sümptomeid, muuta häirunud käitumis- ja mõtteviise, edendada ohvri küpsust, arengut, vaimset tervist ja heaolu, leevendada emotsionaalset ja psühholoogilist distressi.
- 3.5.5 Psühhoteraapia sisaldab järgmisi tegevusi:
- 3.5.5.1 ohvri abivajaduse hindamine psühholoogilise abi andmise vaatest, kontseptualiseerimine ja sekkumisplaani koostamine (eesmärkide seadmine kaebuste leevendamiseks, emotsionaalse tasakaalu saavutamiseks või isiksuslikuks arenguks lähtuvalt ohvri vajadustest) ja teraapiaplaani koostamine;
  - 3.5.5.3 psühhoteraapilise töö läbiviimine, kasutades tõendus/teaduspõhiseid psühhoteraapia tehnikaid, lähtudes teraapia eesmärgist ja toetudes hindamistulemustele;
  - 3.5.5.4 sekkumise tulemuslikkuse hindamine.
- 3.5.6 Nõustamine toimub eelistatuna nõustamisruumis silmast silma kohtumisel, kus on tagatud täielik privaatsus. Nõustamisruumi ei tohi kaasa võtta relvi, alkoholi, narkootikume ja muid elule ja tervisele ohtlikke asju ega käituda seal teisi isikuid häirival või ohustaval viisil. Teenuse osutaja sätestab täpsemad turvalisuse nõuded oma sisekorraeskirjas.
- 3.5.7 Teenuse osutaja peab tagama psühholoogilise nõustamise ja/või psühhoteraapia ohvritele, kes on Teenuse osutaja poole pöördunud või suunatud ja kelle puhul on hinnatud vastav vajadus.  
*Teenuse mahu planeerimisel arvestatakse eelarveliste piirangutega ja spetsialistide olemasoluga piirkonnas.*
- 3.5.8 Ohvri psühholoogilise nõustamise ja psühhoteraapia maht sõltub nii ohvri vajadustest kui Teenuse osutaja võimalustest.  
*Teenuse mahu planeerimisel arvestatakse eelarveliste piirangutega.*

Psühholoogilist nõustamist ja/või psühhoteraapiat osutatakse, kui ohvri vajadused on hindamise kaudu välja selgitatud ja tema vajadus vastava teenuse järele tuvastatud. Teenuse osutaja osutab eelnimetatud teenuseid mahus, mille määravad eelkõige ohvri vajadused. Juhul, kui Teenuse osutajal ei ole finantsiliselt võimalik osutada psühholoogilist nõustamist ja/või psühhoteraapiat ohvri kõigile vajadustele vastavas mahus, siis selleks, et tagada ohvrile võimalikud parimad lahendused, teeb Teenuse osutaja koostööd riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste ning teiste asjaomaste isikutega. Kokku lepitud lahendused fikseeritakse juhtumiplaanis. Kui ohvrile täies

vajalikus mahus teenuseid ei ole võimalik osutada ka koostöös teiste asutustega, informeerib Teenuse osutaja sellest Sotsiaalkindlustusametist esimesel võimalusel.  
*Eelkõige teeme koostööd SKA ohvriabi töötajatega, et võimaldada ohvrile TTTVT.*

### 3.6 Juriidiline abi ohvrile

3.6.1 Teenuse osutaja tagab juriidilise nõustamise ohvritele, kes on naiste tugikeskuse poole pöördunud või suunatud ja kelle puhul on hinnatud vastav vajadus.

*Juriidilist abi pakutakse eelkõige perekonnaõiguslikes küsimustes- lahutuse, laste hooldusõiguse ja suhtluskorra vaidluste puhul, lapse elatis, muid varalisi küsimusi ei lahendata. Teenuse mahu planeerimisel arvestatakse eelarveliste piirangutega.*

3.6.2. Ohvrile antav juriidiline abi sisaldab üht või mitut järgmistest tegevustest:

3.6.2.1 ohvri õigusnõustamine, mis sisaldab vähemalt ohvrile tema suhtes tarvitatud naistevastase vägivallaga seonduvalt õiguste ja kohustuste selgitamist, kogetud vägivallaga seonduvate juriidiliste probleemide lahenduste kavandamist, ohvri juhendamist nende lahenduste ellurakendamisel ja tema abistamist selleks vajalike avalduste ja taotluste tegemisel;

3.6.2.2 ohvri suhtes tarvitatud naistevastase vägivallaga seonduvalt vajadusel tema esindamine või kaitsmine kohtueelses menetluses, kohtus ja mujal, sh riigi- või kohaliku omavalitsuse asutuste ja kolmandate isikutega suhtlemisel, sh selleks vajalike dokumentide koostamine ja õigustoimingute tegemine;

*Esindamist saame piiratud eelarve tõttu võimaldada erandjuhtudel.*

3.6.2.3 ohvri suhtes tarvitatud naistevastase vägivallaga seonduvalt vajadusel muude õigusteadmisi nõudvate dokumentide koostamine ja õigustoimingute tegemine.

*Seda saame piiratud eelarve tõttu võimaldada erandjuhtudel.*

3.6.3 Juriidiline abi peab olema õigeaegne ja asjatundlik, põhinema asjaolude, tõendite, õigusaktide ja kohtupraktika, samuti naistevastase vägivalla spetsiifika ja toimemehhanismide tundmisel. Juriidiline abi peab tagama ohvri tegevuse seaduslikkuse ning tema õiguste ja huvide parima kaitse.

3.6.4 Juriidilist abi saama suunab ohvri Teenuse osutaja juht või tema poolt volitatud isik.

3.6.5 Ohvri õigusnõustamine toimub eelistatuna nõustamisruumis, kus on tagatud privaatsus. Nõustamisruumi ei tohi kaasa võtta relvi, alkoholi, narkootikume ja muid elule ja tervisele ohtlikke asju ega käituda seal teisi isikuid häirival või ohustaval viisil. Teenuse osutaja sätestab täpsemad turvalisuse nõuded oma sisekorra eeskirjas. Kokkuleppel ohvriga ja põhjendatud vajadusel võib nõustamine toimuda ka distantisilt telefoni teel või mõne muu sidevahendi kaudu.

3.6.6 Ohvrile antava juriidilise abi maht sõltub nii ohvri vajadustest kui Teenuse osutaja võimalustest.

*Teenuse mahu planeerimisel arvestatakse eelarveliste piirangutega.*

Juriidilist abi antakse, kui ohvri vajadused on hindamise kaudu välja selgitatud ja tema vajadus vastava teenuse järele tuvastatud. Teenuse osutaja annab ohvrile juriidilist abi mahus, mille määrab eelkõige ohvri vajadused. Juhul, kui Teenuse osutajal ei ole finantsiliselt võimalik anda juriidilist abi ohvri kõigile vajadustele vastavas mahus, siis selleks, et tagada ohvrile võimalikud parimad lahendused, teeb Teenuse osutaja koostööd riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste ning teiste asjaomaste isikutega. Kokku lepitud lahendused fikseeritakse juhtumiplaanis. Kui ohvrile täies vajalikus mahus teenuseid ei ole võimalik osutada ka koostöös teiste asutustega, informeerib Teenuse osutaja sellest Sotsiaalkindlustusametist esimesel võimalusel.

*Vajadusel aitame ohvril taotleda riigi õigusabi kohtult.*

### 3.7 Turvaline ajutine majutus ohvrile ja tema lastele ööpäev läbi

- 3.7.1 Teenuse osutaja tagab ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele turvalise ajutise majutuse nende tegeliku elukoha järgses maakonnas, kui ohver seda soovib ja selle teenuse vajadus on Teenuse osutaja poolt hinnatud.
- 3.7.2 Teise maakonda turvalisele ajutisele majutusele suunamisel annab teenuse osutaja juhtumi üle teise maakonna teenuseosutajale ning tagab vajadusel ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele ühekordse transpordi elukoha järgsest maakonnast majutuskohhta.
- 3.7.3 Teenuse osutaja tagab turvalist ajutist majutust vajavale ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele turvalise ajutise majutuse pakkumiseks igapäevaeluks sobivate, võimalikult kodulähedaste tingimustega ja käesolevas punktis 3.7.3 sätestatud nõuetele vastavate ruumide olemasolu. Teenuse osutaja kehtestab turvalise ajutise majutuse ruumides kehtiva sisekorraeskirja, mida tutvustatakse turvalisele ajutisele majutusele saabuvale ohvrile sellisel viisil, et ohver on tema olukorda arvestades võimeline seda mõistma.
- Igapäevaeluks sobivad on ruumid, mis vastavad punkti 3.7.5 nõuetele. Kodulähedased tingimused tähendavad majutust korteris, kus on soe vesi ja kanalisatsioon. Korteri peab olema olemas esmavajalik mööbel ja muu sisseseade, et magada, toitu valmistada, pesu pesta ja hügieenitoiminguid sooritada. Mööbel või sisseseade võib olla taaskasutatud. Lastele peab lisaks olema loodud mängimis- ja õppimisvõimalus. Korteri võivad elada koos mitu peret. Naised vastutavad puhtuse ja korra hoidmise eest eluruumides iseseisvalt, nad korraldavad enda ja oma laste elu ise, hoiavad korras nii oma tuba kui ühisruume, nagu nad teevad ka kodus elades. Koristamise, pesu pesemise ja toidu valmistamise teenust ei pakuta. Tugikeskuse töötajad majutusruumis kohal ei viibi, vajadusel on nad kättesaadavad telefoni teel. Kodulähedased tingimused tähendavad ka head juurdepääsu igapäevastele teenustele ja ühistranspordile.*
- 3.7.4 Teenuse osutaja teeb kõik endast oleneva, et turvalise ajutise majutuse asukoha info oleks üksnes isikutel, kellel on seda tarvis NTK teenuse eesmärgist lähtuvalt. Muul viisil turvalise ajutise majutuse asukohta/asukohti ei avalikustata.
- 3.7.5 Ohvrile ja temaga kaasas olevatele lastele pakutava turvalise ajutise majutuse ruumid peavad olema kindlustatud ning vastama vähemalt eluruumile kehtestatud nõuetele (hankelepingu sõlmimise seisuga <https://www.riigiteataja.ee/akt/103072015034?leiaKehtiv>), või, juhul, kui turvalist ajutist majutust pakutakse majutusettevõttes, peab see vastama riigi poolt majutusteenuse osutamisele kehtestatud nõuetele (hankelepingu sõlmimise seisuga <https://www.riigiteataja.ee/akt/122042021011>) ja vastavale majutusettevõtte liigile esitatud nõuetele. NTK teenuse osutaja ja majutuse osutaja(te) vahel peab olema sõlmitud kirjalik leping.
- 3.7.6 Turvaline ajutine majutus tagatakse ohvrile ja tema lastele, kellel ei ole võimalik turvalisuse kaalutlustel oma senisesse elukohta jääda. Majutus tagatakse ohvri sellekohasest vajadusest teadasaamisest kahe tunni jooksul, kui tegu pole erandliku juhtumiga või kui ohver ei saabu majutuskohhta teisest maakonnast.
- Turvalisuse kaalutluste all mõistame olukorda, kus ohus võivad olla ohvri elu või tervis, mitte lihtsalt ebamugavusi senisesse elukohta jäämisel või elukoha puudumist. Vaimse vägivalla korral on majutuse eelduseks põhjalik abivajaduse ja riskide hindamine ja tegevuste eelnev planeerimine. Peretüli käigus kogetud psüühiline kannatus ei eelda kohest majutusele tulekut.*

*Majutus tagatakse kahe tunni jooksul peale seda, kui tugikeskus on hinnanud, et ohver kuulub teenuse sihtgruppi, vajab ajutist majutust ja tal ei ole alternatiivseid majutusvõimalusi.*

- 3.7.7 Turvalisele ajutise majutusele saabumine lepitakse ohvriga eelnevalt kokku kohtumisel või telefoni teel. Kui ohvril ja ohvriga kaasas olevatel lastel puuduvad transpordivõimalused, korraldatakse nende transport turvalise ajutise majutuse ruumidesse Teenuse osutaja poolt. Teenuse osutaja võtab turvalisele ajutisele majutusele saabuva ohvri ja tema lapsed vastu ning annab neile vajadusel esmast psühhosotsiaalset abi.  
*Transpordi korraldamisel kasutatakse koostööpartnerite, nt KOV ja politsei abi.*
- 3.7.8 Turvalise ajutise majutuse ruumidesse ei tohi kaasa võtta relvi, alkoholi, narkootikume ja muid elule ja tervisele ohtlikke esemeid ega käituda seal teisi isikuid häirival või ohustaval viisil. Teenuse osutaja sätestab täpsemad turvalisuse nõuded oma sisekorraeeskirjas.
- 3.7.9 Turvalise ajutise majutuse ruumidesse ei tohi reeglina kaasa võtta lemmikloomi. Lemmiklooma kaasa võtmine toimub kokkuleppel Teenuseosutajaga. Ohvri nõusolekul saab teha teenuse osutaja koostööd loomade varjupaiga ja/või teiste loomakaitseorganisatsioonidega, et leida ajutine lahendus ohvri koduloomade paigutamiseks turvalisse keskkonda.
- 3.7.10 Ohvrile, kes erivajadustest tulenevalt vajab selleks kohandatud eluruume või igapäevaselt pidevat kõrvalabi, juhendamist või järelevalvet, korraldatakse turvaline ajutine majutuse koostöös kohaliku omavalitsuse üksusega, nende hallatava asutusega või muude koostööpartneritega. Teisi NTK teenuse osi osutatakse ohvrile sellisel juhul ohvriga kokku lepitud kohas, mis on tema jaoks turvaline ja ligipääsetav.  
*Erivajadusena käsitleme erinevatest asjaoludest tulenevaid tegureid, mis takistavad ohvri iseseisvat toimetulekut järelevalveta majutuskorterites ja/või seavad ohtu tema enda või temaga koos samas korteris majutusel viibijate turvalisuse.*
- 3.7.11 Turvalisel ajutisel majutusel viibiv ohver korraldab oma ja temaga koos majutusel viibivate laste elu iseseisvalt. Kui turvalisel ajutisel majutusel viibiv ohver ei ole vaimselt või füüsiliselt suuteline oma elu iseseisvalt korraldama ning Teenuse osutajal ei ole võimalik teda selles vajalikul määral toetada, võtab Teenuse osutaja esimesel võimalusel ühendust ohvri viibimiskoha järgse kohaliku omavalitsuse üksusega, et see hindaks ohvri abivajadust ja korraldaks vastava abi vastavalt sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule.
- 3.7.12 Teenuse osutaja loob turvalisel ajutisel majutusel vajalikud tingimused, et ohver saaks temaga kaasas oleva lapse eest hoolitseda.  
*Vajalikud tingimused lapse eest hoolitsemiseks tähendavad vähemalt õppimis- ja mängimiskoha ning mänguasjade olemasolu majutusruumides.*  
Teenuse osutaja toetab vajadusel ohvrit laste eest hoolitsemisel ja sellekohase nõu andmisel. Koos ohvriga turvalisel ajutisel majutusel viibiva lapse eest vastutab majutusteenust kasutav ohvrist lapsevanem. Kui ohvrist lapsevanem ei ole vaimselt või füüsiliselt suuteline temaga kaasas oleva lapse eest vastutama, võtab Teenuse osutaja esimesel võimalusel ühendust ohvri viibimiskoha järgse kohaliku omavalitsuse üksusega, et see hindaks ohvri ja tema lapse abivajadust ja korraldaks abi, mis vastab sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule.
- 3.7.13 Turvalist ajutist majutust kasutav ohver ning temaga kaasas olevad lapsed on kohustatud järgima Teenuse osutaja poolt kehtestatud sisekorraeeskirju. Ohvrile, kes ei nõustu või ei ole võimeline järgima kehtestatud sisekorra eeskirju või neid rikub ning võib seetõttu olla ohtlik endale või teistele (näiteks alkoholi kuritarvitamise või narkootikumide tarvitamise probleemiga isikutele, psühhoosis või pidevat jälgimist

eeldava vaimse tervise probleemidega isikutele), turvalise ajutise majutuse teenust ei osutata, v.a kui ohvrit vastuvõttev Teenuse osutaja töötaja ei otsusta põhjendatult teisiti.

*Majutusest võib keelduda isikutele, kes on varem teenusel viibides varjupaiga kodukorda rikkunud. Ohuks tervisele võib muuhulgas olla ka isikliku hügieeni nõuete mittejärgimine, samuti varjupaiga kodukorras sätestatud puhtuse ja korra nõuete mittejärgimine, agressiivne käitumine teiste majutusel viibivate isikute suhtes jms. Ohuks turvalisusele võib muuhulgas olla majutusruumidesse kõrvaliste isikute sisselaskmine, võõraste asjade kasutamine või vargus, keelatud ainete või esemete kaasavõtmine varjupaika jms.*

Turvalise ajutise majutuse osutamisest keeldumist või lõpetamist tuleb põhjendada ohvrile arusaadaval moel ning võimalusel aidata tal leida majutumiseks muud lahendused. Turvalise ajutise majutuse kasutamisest keeldumine või lõpetamine tuleb fikseerida koos põhjendusega ja teavitada sellest kirjalikult Sotsiaalkindlustusameti kontaktisikut ning ohvri viibimiskoha järgset kohaliku omavalitsuse üksust, et see hindaks ohvri abivajadust ja korraldaks vastava abi vastavalt sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule.

*SKA-d ja KOV üksust teavitatakse juhul, kui ohver on idenfitseeritud ja on olemas ohvri nõusolek tema isikuandmete töötlemiseks.*

Samad nõuded kehtivad ka ohvri puhul, kes ei täida juhtumiplaanis kokkulepituid ülesandeid ja ei võta vastu muud pakutavat abi, et jõuda NTK turvaliselt ajutiselt majutuselt iseseisva eluni ning kelle puhul Teenuse osutaja kaalub turvalise ajutise majutuse lõpetamist.

- 3.7.14 Juurdepääs Teenuse osutaja poolt turvaliseks ajutiseks majutuseks kasutatavatele ruumidele peab olema lukustatav (soovitavalt turvalukk) ning neis peab olema ohvrile tagatud hädaabi kutsumise võimalus kas häirenupu või telefoni näol.  
*Telefoni või häirenupu olemasolu tagatakse juhul, kui ohvril endal ei ole telefoni.*
- 3.7.15 Ohver ja temaga kaasas olevad lapsed saavad turvalisel ajutisel majutusel viibida kuni 6 järjestikust kuud. Teenuste osutamise vajadust ja mahtu hindab Teenuse osutaja ohvriga koostöös. Juhul, kui ohver vajab majutust pikema perioodi vältel kui 6 kuud, informeerib Teenuse osutaja sellest Sotsiaalkindlustusametit kirjalikult enne 6kuulise majutusperioodi lõppemist ja käitub edasi vastavalt Sotsiaalkindlustusameti juhistele.  
*Majutusleping sõlmitakse esialgu lühemaks ajaks ja seda pikendatakse vastavalt vajadusele.*

#### **4. Koostöö/võrgustikutöö**

4.1 Teenuse osutaja juures NTK teenust vahetult osutavad isikud töötavad NTK teenust osutades ühtse meeskonnana ja teevad omavahel NTK teenuse eesmärgi saavutamisele suunatud koostööd.

4.2 Teenuse osutaja teeb vajaduspõhist ja NTK teenuse eesmärgist lähtuvat koostööd teiste Teenuse osutajatega. Kui ohvri huvides on vajalik tema suunamine ühe Teenuse osutaja juurest teise juurde, teevad Teenuse osutajad omavahel võimalikult tihedat koostööd selleks, et ohvri üleminek ühe Teenuse osutaja juurest teise juurde oleks tema jaoks võimalikult sujuv ning nõuaks temalt võimalikult vähe üleminekust tulenevaid lisategevusi. Ohvri üleandmine ja vastuvõtmine fikseeritakse nii üleandva kui vastuvõtva Teenuse osutaja poolt.

4.3 Teenuse osutaja teeb vajaduspõhist ja NTK teenuse eesmärgist lähtuvat koostööd teiste organisatsioonide, asutuste ja isikutega, sh teiste ohvriabiteenuste osutajatega, politseiga, prokuratuuri, kohaliku omavalitsuse üksusega, lasteabiga jms. Teenuse osutaja aitab koostööpartneritel mõista naistevastase ja perevägivalda

olemuse ja NTK teenuse eesmärki ning teeb selle nimel maakonnas proaktiivset teavitustööd.

4.4 Kui ohver jõuab NTK teenusele teise Teenuse osutaja või koostööpartneri suunamisel, siis arvestab Teenuse osutaja ohvri abivajadust hinnates ka NTK teenusele suunanu poolt Teenuse osutajale esitatud infot ohvril hinnatud abivajaduse ja tema seatud eesmärkide kohta.

*Teenusele suunamine tugikeskuse teenuse kontekstis tähendab eelkõige ohvrile talle sobida võivate tugikeskuse teenuste tutvustamist ja talle tugikeskuse kontakti andmist. Ohver peab tegema tugikeskuse teenuse kasutamise otsuse iseseisvalt ja olema valmis ise tugikeskusega suhtlema.*

*Koostööpartnerilt saadud info võetakse teadmiseks, kuid otsus tehakse ikkagi NTK spetsialistide poolt.*

4.5 Teenuse osutaja algatab vajadusel ohvri ja tema laste huvides võrgustikupõhiseid juhtumiarutelusid ja ümarlaudu ning osaleb teiste koostööpartnerite algatatud juhtumiaruteludel ja ümarlaudadel. Teenuse osutaja osaleb vastava piirkonna regulaarsetel ja erakorralistel MARAC koosolekutel.

## **5. Teenuse osutamise eelarve**

5.1 Teenuse osutamise eelarve ühes kalendrikuus on maakondade lõikes fikseeritud. Vastava hanke osa eelarve ühes kalendrikuus on avaldatud ka vormil III eelarve.