

Sotsiaalkindlustusamet  
Maret Maripuu

Naiste tugikeskuse teenusest

Lugupeetud proua peadirektor

Pöördume Teie poole seoses murega naiste tugikeskuse teenuse kuvandi ja jätkusuutlikkuse pärast.

Naiste tugikeskuse teenuse Eestis arendasid välja MTÜd koostöös riigiga. Esimene teenusekirjeldus loodi aastal 2013 ja võeti 2016. aastal aluseks riigihanke tingimuste koostamisel, kui naiste tugikeskuse teenus sai osaks riikliku ohvriabi süsteemist.

Aastatel 2017-2018 korraldas Sotsiaalkindlustusamet teenusedisaini protsessi, milles osalesid nii ohvriabitöötajad kui pea kõigi naiste tugikeskuste töötajad. Tulemusena valmis ohvrite vajadustel ja senisel praktilikal põhinev naiste tugikeskuse teenuse kirjeldus, millest kõik osapooled üheselt aru said. Valminud teenusekirjeldus sai aluseks riigihanke koostamisel, mille alusel töötasid tugikeskused aastatel 2019-2023. Sisuliselt samaks jäi teenusekirjeldus ka 2023. aastal läbi viidud riigihankes, ehkki vahepeal oli vastu võetud uus Ohvriabi seadus.

Nagu näitavad uuringud, on teenusekasutajate rahulolu naiste tugikeskuse teenusega olnud stabiilselt väga kõrge. Läbi aastate ei ole ka koostööpartneritel ja Sotsiaalkindlustusametil olnud tugikeskuste suhtes olulisi etteheiteid, arusaam meie teenuse sisust, tugikeskuste töökorraldusest ja võimalustest on olnud ühtne.

Kahjuks on alates eelmisest aastast olukord muutunud. Naiste tugikeskuste teenuse suhes on tekkinud ootused, millele me oma töö korraldust ja praegust rahastust arvestades ei suuda vastata. Samuti on tugikeskuste tööle hakatud esitama nõudeid, mille sisu ei ole meie jaoks selgelt mõistetav ja näib sõltuvat ametniku suvast. Mingeid selgitusi või juhiseid uuenenud nõuete täpse sisu kohta ei ole meile antud, puudub tegelik koostöö, me ei tunne Sotsiaalkindlustusameti poolt tuge. Erinevates tugikeskustes algatatud järelevalvemenetlused ei ole viinud selgema arusaamani, mida peaksime oma igapäevases töös tegema teisiti, vaid tekitanud suuremat segadust. Avalikkuses on loodud naiste tugikeskuse teenusest üldine halb kuvand. See on tekitanud kõigi tugikeskuste jaoks usaldamatuse, määramatuse ja hirmu õhkkonna, milles on väga keeruline meie raske sihtgrupiga edasi töötada ja ohvraid vajalikul määral toetada.

Et tekkinud olukorras suuremat selgust luua, saadame teile meie selgitustega täiendatud naiste tugikeskuse teenuse kirjelduse. Oleme selles täpsemalt lahti kirjutanud need teenuse osutamiseiga seotud arusaamad, milles me 2017-2018 aastal toimunud teenusedisaini käigus

Sotsiaalkindlustusametiga kokku leppisime ja millest oleme lähtunud senises töös.

Juhul, kui Sotsiaalkindlustusametil on tekkinud teistsugused arusaamad ja ootused meie teenusele, taotleme uue teenusedisaini protsessi käivitamist ja eeldame, et uuendatud teenuse osutamiseks leitakse täies mahus vajalikud ressursid.

Lugupidamisega

Ida-Virumaa Naiste Tugikeskus-Varjupaik, Lilli Andrejev  
Jõgevamaa Naiste Tugikeskus, Astrid Maasing  
Järvamaa Naiste Tugikeskus, Piia Roosileht  
Läänemaa Naiste Tugikeskus, Leili Mutso

Lääne-Virumaa Naiste Tugikeskus, Merle Albrant  
Pärnu Naiste Tugikeskus, Margo Orupõld  
Tallinna Naiste Kriisikodu, Inga Mikiver  
Tallinna Naiste Tugikeskus, Vaike Pähn  
Raplamaa Naiste Tugikeskus, Eha Reitelmann  
Naiste Tugi- ja Teabekeskus, Pille Tsopp-Pagan  
Valgamaa Naiste Tugikeskus, Kairi Jakustand  
Viljandimaa Naiste Tugikeskus, Marju Tuoppi  
Võrumaa Naiste Tugikeskus, Marina Kraft