

# Ohvriabi klienditeekonna uuring Sotsiaalkindustusametile

## Intervjuukavad

1. Individaalintervjuud:
  - a. talituste juhtidega (v.a tugitalitus),
  - b. tugitalituse juhi/osakonna juhiga/Sotsiaalministeeriumi ohvriabi poliitikajuhiga
  - c. teenuseomanikega
2. Fookusgrupp-intervjuud spetsialistidega (sh teenusepakkujad, väravahoidjad):
  - a. teenusespetsiifilised fookusgrupid
  - b. väravahoidjate fookusgrupid
3. Individaalintervjuud teenust kasutanud klientidega

*Intervjuukavad kohandatakse iga konkreetse intervjuu ja sihtgrupi lõikes, sh võidakse küsimata jätta küsimused, mis on dokumendianalüüsi, eelnevate intervjuude või eelnevate intervjuuküsimuste põhjal ammendava vastuse saanud.*

## Talituste juhid ja teenuseomanikud

Individaalintervjuud, 60 minutit (kokkuleppel võimalusel kuni 75 või 90 minutit)

### 1a. Talituste juhid (kriisitoe talitus, vägivallaohvrite teenuste talitus, piirkondliku ohvriabi teenuste talitus)

#### **Talituse ülevaade ja teenuste sisu**

1. Palun kirjeldage lühidalt oma talituse rolli ohvriabi süsteemis ja peamisi vastutusalasid.
2. Millised on teie talituse alla kuuluvate teenuste omavahelised seosed? Millised on seosed teiste ohvriabi teenustega?
3. Kuidas erinevad teie talituse teenuste sihtgrupid ja nende vajadused?
4. Millised on klientide peamised vajadused, millele teie talituse teenused vastavad?
5. Millised klientide vajadused jäävad teie hinnangul praegu katmata? Miks?

#### **Ohvriabi teenuste vaheline koordineerimine**

6. Millised on kõige levinumad klienditeekonnad teie talituse korraldatavate teenuste puhul?
7. Milliste teiste Ohvriabi teenustega tehakse enim koostööd? Kuidas see koostöö (sh infovahetus) toimub?
8. Kus näete suurimaid kitsaskohti Ohvriabi-siseses teenuste koordineerimises?
9. Millised on kõige kriitilisemad hetked kliendi teekonnal, kus ta võib teenusest loobuda?
10. Kas ja milliseid teenuste kattuvusi olete täheldanud teiste ohvriabi teenustega?

#### **Ohvriabi teenuse osutajate vaheline koostöö (SKA partnerid OA teenuse osutamisel)**

11. Kuidas toimub koostöö Ohvriabi teenuse osutajatega väljaspool SKAd?
12. Kuidas toimub infovahetus Ohvriabi teenuse osutajatega väljaspool SKAd konkreetsete klientide osas?
13. Kus näete suurimaid kitsaskohti koostöös ohvriabi teenuse pakkujatega väljaspool SKAd?
14. Milliseid lünki olete märganud klientide liikumisel teekondadel, mis hõlmavad SKA-väliseid Ohvriabi teenuse osutajaid? Kus võivad tekkida katkestused teekonnal?

#### **Koostöö väliste osapooltega**

15. Kas ja kuidas tehakse koostööd väliste osapooltega (*täpsustada vastavalt asjakohastele teenustele, nt politsei, päästeamet, kiirabi, prokuratuur, tervishoiuteenuse osutajad, kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, lastekaitse*) – nii ohvriabi teenusele sisenemisel/suunamisel kui ka sealt väljumisel?
16. Kuidas tagatakse info liikumine väliste osapoolte ja ohvriabi teenuste vahel?
17. Kui hästi toimib koostöö väliste osapooltega?

#### **Kättesaadavus ja piirangud**

18. Kas on kliente, kes peaksid ohvriabi teenuseid saama, kuid jäävad teie talituse teenustest kõrvale? Kes need on ja miks? Kas nad saavad vajalikku tuge mujalt – teistest ohvriabi teenustest või väljastpoolt ohvriabi süsteemi?
19. Millised piirkondlikud või praktilised piirangud mõjutavad teie teenuste kättesaadavust?

#### **Seadusandlik raamistik**

20. Kuidas hindate, mil määral vastavad teie talituse teenused ohvriabi seaduses ja teenuste kirjeldustes määratule?
21. Milliseid puudujääke näete seaduse ja tegeliku praktika vahel?
22. Kuidas on 2023. aasta ohvriabi seaduse muudatused teie talituse poolt korraldatavaid teenuseid mõjutanud?
23. Mil määral on need muudatused praktikas rakendunud?

#### **Tulevikuvaade ja kokkuvõte**

24. Kui mõelda ideaalsetele klienditeekondale teie talituse teenustel, mis näeks välja teistmoodi?
25. Kui teil oleks võimalik muuta üks asi ohvriabi süsteemis tervikuna, mis see oleks?
26. Kas teil on veel mõtteid või ettepanekuid seoses klienditeekondadega ohvriabi teenustel, mida me intervjuu jooksul ei ole käsitlenud?

#### 1b. Tugitalituse juht, Ohvriabi osakonna juht, Sotsiaalministeeriumi ohvriabi poliitikajuht\*

Erisused kahe kava vahel teises värvis (erisused [tugitalituse juhile](#), [osakonna juhile](#), [poliitikajuhile](#)).

#### **Teenuste arendus ja kvaliteet / OA poliitikakujundus**

1. Millised on peamised mõõdikud, mida jälgite teenuste arendusel ja kvaliteedi tagamisel? / [Poliitikajuhile](#): Millised on peamised mõõdikud, mida jälgite Ohvriabi poliitika kujundamisel ja teenuse kvaliteedi tagamisel?
2. Kuidas kogutakse ja kasutatakse klientide tagasisidet teenuste arendamiseks? / [Poliitikajuhile](#): Kas ja kuidas kogutakse ja kasutatakse klientide tagasisidet poliitika kujundamisel?

#### **Teenuste- ja talitustevaheline koostöö (ainult [tugitalituse juhile](#) ja [osakonna juhile](#))**

3. Kuidas toetate teenuste- või talitusteülest koostööd ja koordineerimist?
4. Millised on teie hinnangul peamised kitsaskohad talituste ja teenuste vahelises koostöös? Milliseid võimalikke dubleeringuid olete märganud?
5. Kuidas lahendatakse olukordi, kus talituste ja teenuste vahel tekib vastutuse ebaselgus?

#### **Andmete liikumine ja koostöö väliste osapooltega**

6. [Ainult tugitalituse juhilt](#): Kuidas on korraldatud kliendiandmete liikumine teenuste ja talituste vahel?
7. Kuidas on korraldatud koostöö ja andmete liikumine asjakohaste väliste osapooltega (*täpsustada vastavalt asjakohastele teenustele, nt politsei, päästeamet, kiirabi, prokuratuur, tervishoiuteenuse osutajad, kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, lastekaitse*) – nii ohvriabi teenusele sisenemisel/suunamisel kui ka sealt väljumisel? Millised on peamised keerukused koostöös väliste osapooltega?
8. Millised on peamised takistused andmete jagamisel (ohvriabi siseselt, väliselt)?

9. Kuidas tagatakse, et klient ei peaks oma lugu korduvalt rääkima erinevatele spetsialistidele?
10. **Ainult tugitalituse juhilt:** Millised andmed on olulised klienditeekonna jälgimiseks ja kuidas neid kogutakse?
11. **Ainult tugitalituse juhilt:** Kuidas kasutatakse klienditeekondi kajastavaid andmeid teenuste arendamisel?

#### **Süsteemne vaade klienditeekondadele ja seadusandlus**

12. Millised on teie vaates kõige tõenäolisemad klienditeekonna katkemiskohad ohvriabi süsteemis?
13. Millised teenuste kattuvused tekitavad segadust või ebaefektiivsust?
14. **Osakonna juhilt, poliitikajuhilt:** Kuidas hindate, mil määral vastavad ohvriabi teenused ohvriabi seaduses ja teenuste kirjeldustes määratule?
15. **Osakonna juhilt, poliitikajuhilt:** Milliseid puudujääke näete seaduse ja tegeliku praktika vahel?
16. Mil määral on 2023. aasta seadusemuudatused saavutanud oma eesmärgi? Kuidas hindate nende muudatuste mõju klienditeekondadele? Milles on veel puudujääke – sh kas ja millised seadusandlikud muudatused oleksid veel vajalikud?

#### **Tulevikuvaade ja kokkuvõte**

17. **Osakonna juhilt, poliitikajuhilt:** Millised on suurimad strateegilised väljakutsed, millega ohvriabi süsteem silmitsi seisab?
18. Kui teil oleks võimalik muuta üks asi ohvriabi süsteemis tervikuna, mis see oleks?
19. Kas teil on veel mõtteid või ettepanekuid seoses klienditeekondadega ohvriabi teenustel, mida me intervjuu jooksul ei ole käsitlenud?

### 1c. Teenuseomanikud

#### **Teenuse sisu ja sihtgrupid**

1. Palun kirjeldage oma teenuse põhisisu ja olulisemaid komponente.
2. Millised on teie teenuse peamised sihtgrupid? Kas ja kuidas need on aja jooksul muutunud?
3. Millised on teie hinnangul klientide peamised vajadused, millele teenus vastab?
4. Millised klientide vajadused jäävad teie hinnangul praegu katmata? Miks? Kas esineb vajadusi, mida te ei saa katta, kuna need ei ole ohvriabi seaduses ette nähtud? Milliseid?

#### **Kliendi jõudmine teenusele**

5. Kirjeldage, kuidas kliendid teie teenuseni jõuavad. Millised on peamised kanalid?
6. Kui hästi teie arvates inimesed mõistavad, millist tuge neil on teie teenuselt võimalik saada?
7. Milliseid eksiarvamusi või teadmatust olete täheldanud väliste osapoolte hulgas, kes peaksid või saaksid soosida abivajajate jõudmist teenustele (ehk nn väravahoidjate seas)?
8. Kuidas teie hinnangul mõjutab inimese valmisolekut abi otsida tema arusaam vägivalla või kahju tõsidusest?
9. Millised on peamised takistused (sh häbimärgistamine, teadmatuse, logistilised raskused), miks potentsiaalsed kliendid ei jõua teenusteni?
10. Kuidas saaks soodustada abivajajate jõudmist teenusteni – nii väravahoidjate, lähedaste kui teenuse osutajate poolt?

#### **Teekonnad ja koostöö ohvriabi siseselt**

11. Millised on kõige levinumad klienditeekonnad, mis hõlmavad teie teenust ja mõnda muud ohvriabi teenust?
12. Kuidas on korraldatud kliendi suunamine teie teenuselt teistele ohvriabi teenustele ja vastupidi?

13. Kuidas on korraldatud kliendiandmete liikumine teenuste ja talituste vahel?
14. Millised on peamised takistused andmete jagamisel ohvriabi siseselt?
15. Kus näete suurimaid kitsaskohti teenuste- või talitustevahelises koostöös?
16. Milliseid ohvriabi teenuste kattuvusi olete täheldanud? Kuidas see klientidele mõjub?

#### **Koostöö väliste osapooltega**

17. Kas ja kuidas tehakse koostööd väliste osapooltega (*täpsustada vastavalt asjakohastele teenustele, nt politsei, päästeamet, kiirabi, prokuratuur, tervishoiuteenuse osutajad, kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, lastekaitse*) – nii ohvriabi teenusele sisenemisel/suunamisel kui ka sealt väljumisel?
18. Kuidas on korraldatud andmete liikumine asjakohaste väliste osapooltega (*täpsustada vastavalt asjakohastele teenustele, nt politsei, päästeamet, kiirabi, prokuratuur, tervishoiuteenuse osutajad, kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, lastekaitse*) – nii ohvriabi teenusele sisenemisel/suunamisel kui ka sealt väljumisel?
19. Millised on peamised keerukused või takistused andmete jagamisel väliste osapooltega?
20. Millised on kõige levinumad klienditeekonnad, mis hõlmavad teie teenust ja mõnda välist osapoolt?
21. Kui hästi toimib koostöö väliste osapooltega? Millised on peamised takistused?

#### **Teekond ja kogemus kliendi vaates**

22. Millised on kliendi teekonnal kõige kriitilisemad hetked – nii riskikohad loobumiseks kui võimalused toetava kogemuse loomiseks?
23. Kus näete suurimaid parendusvõimalusi kliendi kogemuses, sh teenuste vahel liikumisel?

#### **Kättesaadavus ja piirangud**

24. Kas on kliente, kes peaksid ohvriabi teenuseid saama, kuid jäävad teie teenusest kõrvale? Kes need on ja miks? Kas nad saavad vajalikku tuge mujalt – teistest ohvriabi teenustest või väljastpoolt ohvriabi süsteemi?
25. Millised piirkondlikud või praktilised piirangud mõjutavad teie teenuse kättesaadavust?

#### **Seadusandlik raamistik**

26. Kuivõrd vastab teie teenus ohvriabi seadusele ja teenuste kirjeldustele? Milliseid puudujääke näete?
27. Kas ja kuidas on 2023. aasta seadusemuudatused teie tööd mõjutanud?

#### **Tulevikuvaade ja kokkuvõte**

28. Kui mõelda ideaalsetele klienditeekondadele teie teenusel, mis näeks välja teistmoodi?
29. Kui teil oleks võimalik muuta üks asi ohvriabi süsteemis tervikuna, mis see oleks?
30. Kas teil on veel mõtteid või ettepanekuid seoses klienditeekondadega ohvriabi teenustel, mida me intervjuu jooksul ei ole käsitlenud?

## **Spetsialistid (sh teenusepakkujad)**

### 2a. Teenusespetsiifilised fookusgrupid spetsialistidega

Iga teenuse kohta toimub 1 fookusgrupp. Gruppidesse kaasatakse teenuse pakkumise ja koordineerimisega seotud spetsialiste nii Sotsiaalkindlustusametist kui ka välistest teenuse osutajatest.

#### **Klientide vajadused ja ootused**

1. Millised on teie kogemuse põhjal [*kõnealuse ohvriabi teenuse*] klientide peamised ootused ja vajadused teenusele pöördudes?
2. Kui hästi teie arvates inimesed mõistavad, millist tuge neil on teenuselt võimalik saada? Kuidas erinevad klientide ootused teenusel pakutavatest tegelikest abivõimalustest?

3. Milliste vajaduste osas saadakse teenuselt enim abi?
4. Millised vajadused jäävad teie hinnangul praegu kõige enam katmata?

### **Kliendi teekond teenusele**

5. Kirjeldage, kuidas kliendid tavaliselt teenuseni jõuavad. Millised on peamised kanalid?
6. Milliseid eksiärvamusi või teadmatust olete täheldanud väliste osapoolte hulgas, kes peaksid või saaksid soosida abivajajate jõudmist teenustele (ehk nn väravahoidjate seas)?
7. Kui sageli teie hinnangul inimesed ei tea, et nad on õigustatud saama ohvriabi teenuseid? Millistel puhkudel on see eriti levinud?
8. Kuidas te selgitate inimesele, millist kasu tal ohvriabi teenus(t)est võiks olla?
9. Millised on peamised takistused, miks inimesed ei jõua ohvriabi teenuseni?
10. Kas olete kogunud, et inimesed keelduvad suunamisest? Mis põhjuseid nad toovad?

### **Teenuste korraldus ja koostöö**

11. Kuidas on korraldatud kliendi liikumine kõnealuse teenuse sees?
12. Kui ilmneb, et inimene vajab (täiendavalt või hoopis muud) ohvriabi teenust, siis kuidas on korraldatud kliendi suunamine ühelt teenuselt teisele?
13. Kuidas on korraldatud koostöö ja andmete liikumine asjakohaste väliste osapooltega (*täpsustada vastavalt asjakohastele teenustele, nt politsei, päästeamet, kiirabi, prokuratuur, tervishoiuteenuse osutajad, kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, lastekaitse*) – nii ohvriabi teenusele sisenemisel/suunamisel kui ka sealt väljumisel? Millised on peamised keerukused koostöös väliste osapooltega?
14. Kuidas hindate eri ametkondade vahelist koostööd ohvriabi teenuste osutamisel?
15. Millised klienditeekonnad on teie kogemuse põhjal kõige sujuvamad? Mis soosib seda sujuvust?
16. Millised klienditeekonnad on kõige katkestatumad või probleemsemad? Milles see väljendub?
17. Kas ja milliseid kattuvusi ohvriabi teenuste sees olete täheldanud?
18. Kas ja milliseid lünki ohvriabi teenuste vahel olete märganud?

### **Kättesaadavus ja piirangud**

19. Mida te näete teenuse peamise kitsaskohana?
20. Millised piirkondlikud või praktilised takistused raskendavad teenuse kättesaadavust?

### **Seadusandlik raamistik**

*Alateema alguses tutvustatakse pidepunktidena ohvriabi seadust ja 2023.a seaduse muudatust, vajadusel ka teenuse kirjeldust*

21. Kuivõrd vastab teie hinnangul teenus ohvriabi seadusele ja teenuse kirjeldustele? Milliseid puudujääke näete?
22. Kas ja kuidas on 2023. aasta seadusemuudatused teie tööd mõjutanud?

### **Tulevikuvaade ja kokkuvõte**

23. Kui mõelda ideaalsele klienditeekonnale sellel teenusel, mis näeks välja teistmoodi?
24. Kui teil oleks võimalik muuta üks asi ohvriabi süsteemis tervikuna, mis see oleks?
25. Kas teil on veel mõtteid või ettepanekuid seoses klienditeekondadega ohvriabi teenustel, mida me intervjuu jooksul ei ole käsitlenud?

### 2b. Fookusgrupid väravahoidjatega

Kokku toimub 4 fookusgruppi, mille osalejateks on väravahoidjaid, kel on potentsiaalse märkaja ja suunaja roll mitmete ohvriabi teenuste lõikes (nt politseinikud, perearstid ja -õed, vaimse tervise õed, prokuratuuri töötajad, kohalike omavalitsuste ametnikud ja sotsiaaltöötajad jt asjakohaste ametite esindajad ja võrgustikutöö tegijad) ning keskendutakse ohvriabi teenustele suunamise ja soodustamise protsesse terviklikumalt.

## Kokkupuude sihtrühmaga ja teadlikkus ohvriabi teenustest

1. Kui sageli puutute oma töös kokku inimestega, kes on kogenud vägivalda?
2. Millised märgid viitavad teile, et inimene võib olla kogenud vägivalda või väärkohtlemist, isegi kui ta seda otseselt ei ütle?
3. Kuidas hindate enda teadlikkust ohvriabi teenustest?
4. *Märkmed jäädvustatakse Miro tahvlile:* millistest ohvriabi teenustest olete teadlik? Kes ja millist abi võib sealt saada? Kuidas antud teenusele pääseb?
5. Millistest kanalitest olete saanud infot ohvriabi teenuste kohta?

## Suunamise praktikad

6. Kui sageli suunate inimesi ohvriabi teenusele? Peame silmas nii otsest suunamist inimese info edastamise näol või soovitamist võimalikul abivajajal ise ohvriabi poole pöörduda.
7. Kirjeldage, kuidas te tavaliselt inimesi ohvriabi teenustele suunate.  
*Vajadusel täpsustavad küsimused vastavalt intervjuus osalejate profiilile, nt:*
  - *Politseinikud:* kuidas toimub ohvriabi info jagamine vägivalda- või kuriteoohvritega sündmuskohal?
  - *Prokuratuur:* Kuidas toimub koostöö ohvriabiga kriminaalmenetluse raames? Kuidas hindate kannatanute teavitamist nende õigustest ohvriabi teenustele?
  - *Tervishoiutöötajad:* Mil määral kasutate 2023. aasta seadusega loodud õigust patsiente ohvriabi teenustele suunata?
  - *Lastekaitse spetsialistid:* Kuidas toimub koostöö ohvriabiga, kui laps on otsene või kaudne vägivalda ohver?
8. Millised olukorrad või märgid panevad teid otsustama, et on vajalik ohvriabi kaasata? Millistel puhkudel on teil tööalaselt kohustus ohvriabi teavitada?
9. Kas olete teadlik, millistel (teistel) asutustel või spetsialistidel ja kuidas on võimalik ohvriabi kaasata?
10. Kuidas te selgitate inimesele, miks või millisest ohvriabi teenusest võiks talle kasu olla?
11. Kui kindlalt tunnete end inimese ohvriabi teenusele suunamisel?
12. Millist lisainfot vajaksite, et paremini suunata inimesi ohvriabi teenustele?

## Takistused suunamisel:

13. Millised on peamised takistused, miks inimesed ei jõua ohvriabi teenuseni?
14. Kas on sihtrühmi, kes võiksid ohvriabi teenustest kasu saada, kuid jäävad kõrvale? Kes need on ja miks? Kas nad saavad vajalikku tuge mujalt – teistest ohvriabi teenustest või väljastpoolt ohvriabi süsteemi?
15. Kas olete kogenud, et inimesed keelduvad suunamisest? Mis põhjuseid nad tavaliselt toovad?
16. Millised piirangud või keerukused on teie töös võimalike abivajajate suunamisel ohvriabisse (nt aeg, teadmised, oskused, infovahetus, konfidentsiaalsus)?
17. Missugused uskumused või hoiakud võivad takistada kliendi jõudmist teenusele? Kelle uskumused või hoiakud need on?

## Koostöö ohvriabi teenustega

18. Oma seniste kokkupuudete põhjal – kuidas hindate enda tööalast koostööd ohvriabi teenuste pakkujatega? Mis on hästi, mis vajab parandamist?
19. Kui hästi toimib asutustevaheline infovahetus seoses inimese suunamisega ohvriabi teenustele?
20. Kas olete saanud tagasisidet (teenusepakkujalt, inimeselt endalt) pärast inimese suunamist ohvriabi teenusele?

21. Kui teil oleks võimalik muuta üks asi ohvriabi süsteemis tervikuna, mis see oleks?
22. Kas teil on veel mõtteid või ettepanekuid seoses ohvriabi teenustega, mida me intervjuu jooksul ei ole käsitletud?

## Kliendid

### 3. Teenust kasutanud kliendid

Individuaalintervjuud, 60–90 minutit (pikem intervjuu mitme teenusega kokkupuute korral)

*Intervjuud sissejuhatavas osas tutvustatakse uuringut, konfidentsiaalsust ja osalemise vabatahtlikkust ning tuuakse välja, et võib teha pause ning kõigile küsimustele ei pea vastama. Samuti piiritletakse, et intervjuu käigus keskendume ainult kogemustele ohvriabiteenusel, mitte kogemusele, mis tekitas vajaduse seda teenust saada. Iga teenuse puhul kohaldatakse üldist kava, vastamaks paremini teenuse spetsiifikale, sh ei pruugita küsida kõiki küsimusi. Intervjuu jooksul kasutab intervjuuerija selguse tagamiseks konkreetsetest teenustest rääkides asjakohasusel konkreetseid nimesid või nimetusi (nt MARAC, hingehoiu telefon, Ohvriabi teenus, Naiste tugikeskus jne) – intervjuukavas on lihtsuse eesmärgil kasutatud üldist terminit ohvriabi teenus(ed), et mitte esitada 12 eri versiooni.*

#### **Teenusele jõudmine**

1. Palun rääkige oma kogemusest [ohvriabi teenus(s)tega].
2. Palun meenutage, kuidas te esimest korda saite teada Ohvriabi teenustest. /vastus/ Ja kuidas saite teada [konkreetsest ohvriabi teenusest, mille valimisse osaleja kuulub]?
3. Kuidas mõistsite, et võiksite abi vajada? Kui kaua läks aega pöördumiseni? Kui teil oli kõhkluksi, siis milles need seisnesid?
4. Mis aitas teil lõplikult otsustada abi otsida? (nt vestlus kellegagi, infoallikas, mõni sündmus)
5. Millist rolli mängisid abi otsimisel teised inimesed või spetsialistid väljaspool ohvriabi?
6. Kui selge oli teile enne [teenuse] kasutamist, millist abi on võimalik saada ja mida selleks peab tegema? Kust olite leidnud sellealast infot?

#### **Ootused ja vajadused**

7. Millist kasu või tuge te lootsite [ohvriabi teenuselt] saada?
8. Kas ja kuidas vastas [teenus] teie ootustele? Kui esines puudujääke, siis milles?

#### **Kogemused teenusel**

9. Palun kirjeldage oma esimest kokkupuudet [ohvriabi teenusega].
10. Kuivõrd arusaadavalt selgitati teile selle teenuse sisu ja võimalusi?
11. Kuidas kirjeldate spetsialistide käitumist ja hoiakuid teenuse pakkumisel?
12. Millised osad teenusest olid teie jaoks kõige kasulikumad või toetavamad? (tuua teenusespetsiifilisi näiteid erinevatest teenuste osadest) Mis tegi need kasulikuks või toetavaks?
13. Millistest teenuse osadest oli teie jaoks kõige vähem kasu? Mis põhjusel?
14. *Teenuse spetsiifikast lähtuvad küsimused, nt:*
  - a. *Naiste tugikeskused:* Kuidas tundsite end tugikeskuse keskkonnas? Kuidas toetati teid igapäevaelu küsimustes (eluase, töö, lapsed)?
  - b. *Seksuaalvägivalla kriisiabikeskused:* Kuidas hindaksite esmase vastuvõtu kiirust ja kättesaadavust?
  - c. *Traumast taastumist toetav vaimse tervise abi:* Kuidas hindaksite teenusele jõudmise kiirust? Kuidas tundsite end teenusel?
  - d. *Inimkaubandusohvrite tugiteenus:* Kuidas toetati teid praktilistes küsimustes (eluase, dokumendid, töö)? Kas ja kuidas aidati teil end turvalisemalt tunda?

- e. *Psühhosotsiaalne kriisiabi*: Kuidas hindaksite abi kiirust kriisiolukorras? Kuidas toimus üleminek kriisiabilt pikemaajalisele toele?
- f. *Taastava õiguse teenus*: Kuidas tundsite end protsessiks ettevalmistamise käigus? Kuidas hindaksite oma turvalisust ja heaolu protsessi jooksul?
- g. *Vägivallast loobumise toetamise teenus*: Mis motiveeris teid teenusel osalema? Kuidas on teenus mõjutanud teie käitumist ja suhteid?
- h. *Kriisitelefoni / Emotsionaalse toe liini / Veebinõustamine*: Kuidas hindaksite teenuse kättesaadavust hetkel, kui seda vajasite? Kas ja kuidas suunati teid edasi teistele teenustele?
- i. *MARAC võrgustik*: Kuidas selgitati teile MARAC-i protsessi ja teie rolli selles? Kuidas tundsite end protsessi jooksul, sh kui teie juhtumit arutasid mitmed spetsialistid?

15. Milline oli teie jaoks kõige keerulisem samm [teenuselt] abi saamise teekonnal? Mis pakkus selle tegemisel tuge?

16. Kas oli midagi, millega oleksite soovinud [teenuse] raames veel tuge saada? Kui jah, siis mille?

**Teenuste vahel liikumine (kui on mitut teenust saanud klient; sellekohane info olemas enne intervjuud – nt nõusolekuvormis markeerituna)**

- 17. Milliseid ohvriabi teenuseid olete veel kasutanud? Kuidas jõudsite nendeni?
- 18. Kas [ühelt teenuselt] [teisele teenusele] jõudmine oli pigem sujuv või keerukas?
  - a. Kas [esimese teenuse] pakkuja pakkus teile sinna jõudmisel tuge? Kui jah, siis kuidas? Kas [teise teenuse] pakkuja võttis teiega ise ühendust?
- 19. Kas pidite oma lugu korduvalt rääkima erinevatele spetsialistidele? Kuidas see teid mõjutas?
- 20. Kas esines olukordi, kus te tundsite, et teenused kattusid või dubleerisid teineteist? Millised need olukorrad olid?

**Soovitused ja kokkuvõte**

- 21. Kuidas saaksid spetsialistid pakkuda paremat tuge selliseid olukordi kogenud inimestele? Mida saaksid silmas pidada spetsialistid, kes saaksid soosida ohvriabisse pöördumist (nt perearstid, vaimse tervise spetsialistid)? Ja mida saaksid silmas pidada ohvriabi töötajad?
- 22. (*Positiivsemale; toimetulekule fookust suunav küsimus*): Mis on aidanud teil sellel teekonnal vastu pidada või millest olete saanud tuge? See võib olla nii mõni inimene, tegevus, loom, mõte või midagi muud
- 23. Millised sõnumid võiksid teie arvates paremini julgustada inimesi abi otsima või vastu võtma? Mis kanalite kaudu jõuaksid need kõige paremini kohale?
- 24. Kas teil on veel mõtteid või ettepanekuid seoses [teenus(t)e] või muude ohvriabi teenustega, mida me intervjuu jooksul ei ole käsitlenud?