

## **Ohvriabi strateegiliste ennetus- ja teavitustegevuste planeerimine**

### **1. Sissejuhatus**

Käesolev tehniline kirjeldus määratleb nõuded strateegiliste ennetus- ja teavitustegevuste planeerimise protsessi kirjelduse teenuse osutamisele Sotsiaalkindlustusameti (SKA) ohvriabi osakonnale. Hankega soovitakse leida partner, kes aitaks välja töötada tervikliku, jätkusuutliku ja mõjusat ning sihtgruppide spetsiifilist ennetus- ja teavitustegevuste strateegiat, sh sõnumi edastamise vormi (millist tüüpi materjalid millises kanalis). Teavitus- ja ennetustegevuste eesmärk on tõsta teadlikkust ohvriabist ja parandada ohvrite teadlikkust oma võimalustest abi saada. Peamine sihtrühm on erineva vägivalla (sh perevägivald, seksuaalvägivald, kübervägivald, inimkaubandus, kuriteoohvrid jne) ohvriks langenud täiskasvanud inimesed ja partnerasutused, kelle poole ohvrid peamiselt pöörduvad (nt tervishoid, PPA jne).

Eriline rõhk on ohvriabi teenustest teadlikkuse suurendamine erinevates Eesti piirkondades, arvestades piirkondlikke eripärasid ja vajadusi, ning ohvrite erivajaduste, sh traumakogemuse arvestamisel. Lisaks oodatakse pakkujalt soovitusi ja strateegiat võimalike sisuloojate kaasamiseks, kes suudavad ohvriabi teenuste spetsiifikat, ohvrite eripärasid ja traumateadlikkust arvestades luua mõjusat ja empaatilist sisu, vältides ohvrite retraumatiseerimist. Teavitus- ja ennetustegevused peavad olema kooskõlas avaliku teenistuse eetikaga ning arvestama ohvriabi CVI (Corporate Visual Identity) juhistega. Olulise kanalina tuleb integreerida Palunabi veebileht. Oluline osa hankest on potentsiaalse ja sobiva kõneisiku (või kõneisikute) määratlemine, kes suudaks ohvriabi teemasid avalikkuses usaldusväärselt ja empaatiliselt esindada. Hange ei hõlma strateegia elluviimist, vaid keskendub põhjaliku ja teaduspõhise strateegia protsessi loomisele. Hange viiakse läbi vastavalt riigihangete seadusele.

Hange on rahastatud projekti „2021-2027 Ühtekuuluvuspoliitika fondide meetme 21.4.7.9 „Lastele ja peredele suunatud teenused on kvaliteetsed ja vastavad perede vajadustele“ toetuse andmise tingimused „Laste ja perede toetamine“ kaudu.

### **2. Tellija**

Sotsiaalkindlustusamet (SKA), ohvriabi osakond.

### **3. Hanke eesmärk**

Eesmärk on ohvriabist teadlikkuse suurendamine ja ohvriabi teenustele sobiva ennetus- ja teavitusstrateegia protsessi väljatöötamine kriitiliste sihtgruppideni jõudmiseks. Hanke tulemusel

leitakse partner, kes aitaks põhjalikult planeerida ja dokumenteerida SKA ohvriabi osakonna tulevast SKA välist ennetus- ja arendustegevust, mis kajastaksid järgmisi punkte:

**Teadlikkuse tõstmine ohvriabi teenustest:** Tagada, et inimesed, kes on langenud kuriteo, vägivalda või õnnetuse ohvriks, teaksid, et on olemas ohvriabi ja kuidas abi saada.

**Ennetustegevus:** Ennetustegevuses rõhutada pealtnägijate rolli ja võimalusi abistamiseks, rõhutades aktiivse sekkumise olulisust vägivalda peatamisel.

**Õiguste teadvustamine:** Selgitada ohvritele nende õigusi ja võimalusi, sh õigust saada ohvriabi, psühholoogilist nõustamist ja muud toetust.

**Stigma vähendamine:** Vabastada ühiskondlik suhtumine ohvriks langemise süütundest ja häbist. Vähendada ohvrite enesesüüdistamist ja normaliseerida abi otsimist. Vähendada ühiskondlikku süüdistamist ohvrite suhtes, rõhutades, et vägivald on alati vägivallatseja vastutus.

**Piirkondliku kättesaadavuse tagamine:** Võtta arvesse ohvriabi teenuste kättesaadavuse erinevusi Eesti piirkondades ja kohandada ennetus- ja teavitustegevusi vastavalt. Eesmärk on, et sõnumid jõuaksid efektiivselt iga potentsiaalse abivajajani, olenemata asukohast.

**Mõjusa sisuloome tagamine:** Soovitada sisuloojaid, kes on suutelised looma usaldusväärset, empaatilist ja informatiivset sisu, mis aitab jõuda ohvriteni, vähendada stigmasid ja julgustada abi otsima.

**SKA väärtuste integreerimine:** Tagada, et kõik planeeritud tegevused peegeldaksid SKA missiooni, milleks on kindlustada Eestis resideeruva inimese iseseisvat toimetulekut ja heaolu, tehes seda lihtsate lahenduste ja inimese elus toimivate positiivsete muutuste abil.

**Palunabi.ee veebilehe integreerimine:** Palunabi veebilehe kui olulise teabekanaliga arvestamine ja selle maksimaalne integreerimine ennetus- ja teavitustegevuste plaani..

**Ohvrikesksus ja traumateadlikkus:** Kogu ennetus- ja teavitustegevuste planeerimisel tuleb lähtuda ohvrite vajadustest ja kogemustest ning olla teadlik trauma mõjust. Vältida retraumatiseerivaid sõnumeid ja kujutisi ning tagada ohvrite turvalisus ja privaatsus.

**Retraumatiseerimise vältimine:** Välistada igasugune tegevus, mis võib ohvrid retraumatiseerida. See hõlmab ohvrite süüdistamist, nende kogemuste kahtluse alla seadmist, nende privaatsuse rikkumist või muu sellist, mis võib neile uuesti haiget teha. Rõhk on ohvrite jõustamisel, autonoomia toetamisel ja lootuse andmisel.

### ***Kättesaadav ja arusaadav teavitus- ja ennetustegvuste strateegia protsessi dokument:***

Protsessi kirjeldus on põhjalikult dokumenteeritud, arusaadav ja rakendatav SKA ohvriabi osakonnale. Dokument esitada .docx formaadis.

***Sobiva kõneisiku määratlemine:*** Soovitada potentsiaalseid kõneisikuid (või kõneisikute gruppe), kes suudaksid avalikkuses ohvriabi teemasid usaldusväärselt ja empaatiliselt esindada. See hõlmab kõneisiku profiili määratlemist, potentsiaalsete kandidaatide kaardistamist, nende sobivuse ja kaasamisega seotud maksumuse hindamist ja konkreetseid soovitusi SKA-le.

## **4. Lähteandmed ja taustainfo**

\* *Läbivalt peab arvestama SKA kommunikatsiooni põhiväärtustega.*

\* SKA ohvriabi osakonna eesmärgid ja väärtused (leitavad Palunabi kodulehelt <https://www.palunabi.ee/et/ohvriabist>).

\* Sihtgruppide vajadused ja ootused (näiteks erinevad vanusegrupid, sotsiaalsed kihid, ohvrite tüübid, sh perevägivalda, seksuaalvägivalda, inimkaubanduse ohvrid jne). Oluline on arvestada ka vanemaealiste, LGBTQ+ kogukonna liikmete, puuetega inimeste ja teiste haavatavate gruppide spetsiifiliste vajadustega.

\* Ülevaade ohvriabi teenuste kättesaadavusest erinevates Eesti piirkondades. See sisaldab infot teenusepunktide, spetsialistide arvu, pakutavate teenuste ja potentsiaalsete probleemide kohta piirkondlikult. Eriti oluline on teada, millised teenused on kättesaadavad ohvritele, kes ei räägi eesti keelt või vajavad erivajadustega inimestele kohandatud teenuseid.

\* SKA missioon, visioon, väärtused ja eesmärgid (leitavad SKA kodulehelt).

\* Ohvriabi CVI (Corporate Visual Identity) juhend (SKA poolt esitatav).

\* Palunabi veebileht ([www.palunabi.ee](http://www.palunabi.ee)).

## **5. Teenuse sisu ja nõuded**

Teenuse osutaja kohustub osutama järgmisi teenuseid:

### ***5.1. Ohvriabi ennetus- ja teavitustegevuste strateegia välja töötamine (I etapp)***

***Olukorra analüüs:*** Peamiste sihtgruppide määratlemine. Millised sihtgrupid on kõige olulisemat info vajajad või info edasikandjad ohvriale (nt tervishoiuasutused, PPA jms). Detailne sihtgruppide ja mõju potentsiaali kirjeldus. Olulisimate (mõjusaim) sihtgruppide valik.

**Sõnumite väljatöötamine:** Sihtgruppide spetsiifiliste sõnumite ja argumentide loomine. Sõnumid peavad olema kohandatud erinevatele sihtgruppidele selliselt, et need oleksid maksimaalselt mõjusad just konkreetse sihtgrupi eripära arvestavalt. Sõnumite väljatöötamisel tuleb järgida traumateadlikkuse põhimõtteid: kasutada empaatilist, lootustandvat ja jõustavat keelt, vältida süüdistamist ja ohvrite määratlemist vaid traumakogemuse kaudu.

**Kanalite valik ja strateegia:** Sobivate kommunikatsioonikanalite valik ja kasutamise strateegia (sh sotsiaalmeedia, traditsiooniline meedia, otsepostitus, veebileht, üritused, koolitused jne). Valida sihtgrupile sobivad ja turvalised kanalid (sh sotsiaalmeedia, traditsiooniline meedia, otsepostitus, Palunabi veebilehe integratsioon jne), arvestades piirkondlikku kättesaadavust.

**Sõnumi edastamise vorm:** Vastavalt sihtgrupile ja kommunikatsioonikanalile pakkuda välja erinevaid vorme, kuidas sõnum parimal viisil edasi anda (näiteks noortele suunatud sõnum sotsiaalmeedias vajab videot, vanaemaealistele suunatu kuvada paber kandjal jne).

**Möödiku ja hindamiskava väljatöötamine:** Kuidas mõõta ennetus- ja teavitustegevuste tulemuslikkust ja milliseid hindamismeetodeid kasutada. Hindamiskava peab võimaldama tulemuste mõõtmist ka piirkondlikul tasandil, et hinnata kommunikatsiooni efektiivsust erinevates piirkondades eraldi.

**Sisuloojate kaasamise strateegia:** Pakkuda välja strateegia, kuidas kaasata sisuloojaid, kes suudavad luua ohvriabi teemadel mõjusat ja empaatilist sisu juhul, kui sisulooja on sihtgrupile mõjus teavituskanal.

## **5.2. Kõneisiku(te) määratlemine ja profiili loomine (II etapp)**

Määratleda kõneisiku (või kõneisikute grupi) profiil, arvestades SKA väärtusi, sihtgruppide vajadusi ja turunduskommunikatsiooni strateegia eesmärgi.

Esitada SKA-le konkreetsed soovitusel sobivate kõneisikute (või kõneisikute grupi) kohta, põhjendades nende valikut ja tuues välja nende tugevused.

## **5.3. Strateegia esitlemine (III etapp)**

Vajadusel esitleda valminud ennetus- ja teavitustegevuste strateegiat SKA ohvriabi osakonnale, vastates küsimustele ja pakkudes selgitusi.

## **6. Nõuded meeskonnale**

Pakkuja meeskonnaliikmetele esitatavad nõuded on toodud riigihangete registri vastavustingimuste dokumendis.

## 7. Töö üleandmine

Töö antakse tellijale üle punktis 5 nimetatud etappide kaupa järgmiselt; I etapi töö esitamise tähtaeg on kaks kuud alates lepingu sõlmimisest, II ja III<sup>1</sup> etapi tööde esitamise tähtaeg on kolm kuud alates lepingu allkirjastamist.

---

<sup>1</sup> Juhul, kui Tellija selleks vajaduse esitab.