

DISAIN LOOB EELISE

MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus
2019



SISEMINISTEERIUM



KÜSK Kodanikuühiskonna
Sihtkapital

KODANIKUÜHISKONNA TOETUSEKS

Sisukord

Projektist	3
Mõisted	3
Lähteülesanne	5
Sissejuhatus teemasse.....	5
Naiste tugikeskused.....	6
Visioon.....	7
Missioon	7
Probleemid	7
Eesmärk ja unistused	10
Hea teenuse juhised	10
Teenuse disainimise protsess	13
MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskuse teenuse kirjeldus	18
HELISTATAKSE esmakordselt tugikeskuse telefonile.....	18
I KOHTUMINE kliendiga tugikeskuses	19
II KOHTUMINE kliendiga tugikeskuses	21
Abivajaja teekond abi märkamisest abini	23
Kokkuvõte	23

Projektist

Käesolev kirjeldatud teenus on koostatud projekti „Disain loob eelise“ raames, millega disainisime MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskuse (PNT) teenuse lähisuhtevägivalla ohvrite.

Teenuse disainimisel ühendasime teadmised ja oskused erinevatest ühingu tööprotsesside juhtimisest. Saavutasime selle, et suudame sihtgrupile st. lähisuhtevägivalla ohvritele pakkuda eristuvat, veelgi mugavamamat, ootusi ületavat ja just nende vajadustele vastavat teenust.

02.11.2009 avati Pärnu naiste varjupaik. Sellega algas Pärnumaal süsteemne lähisuhte vägivalla all kannatavatele naistele ja lastele esmase abi andmine.

Koheselt alustasime ühenduse tugisüsteemi väljatöötamisega, tugigruppide loomisega ning ühenduse arengukava 2012 kuni 2022 aastateks koostamisega. Projekti perioodil pakkusime oma teenust lisaks Pärnumaale veel Saare- ja Raplamaal.

Tõeliselt hästi toimiva teenuse loomisel ei piirdunud me vaid välise pildi ilusaks tegemisega. Hea teenus nõuab arusaamist, kuidas teenus on seotud organisatsiooni strateegiaga ning seda arvestades oleme teenuse protsessi algusest peale läbi mõelnud, lähtudes kasutajasõbralikkusest ja efektiivse teenuse põhimõtetest.

Projekti rahastas Sihtasutus Kodanikuühiskonnas Sihtkapital.

Mõisted

Kasutasime mitmeid erinevaid mõisteid ja sõnu, mille puhul erinevad taustaga inimesed mõistavad erinevaid asju. Segaduse vältimiseks on alljärgnevas mõistete loetelus toodud sõnade tähendus sellisena nagu projektis on seda kasutatud.

Huvigrupid – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub organisatsiooni või klientide eesmärkide saavutamine.

Huvigruppide kaasamine – kaasamine tähendab tööprotsessis huvigruppide informeerimist, nendega konsulteerimist, arvamuste ära kuulamist, tagasiside andmist jm. Kaasamine otsuste tegemisse loob võimaluse saada paremaid tulemusi ja vältida vigu.

Kinnine grupp – grupi olemuslik meetod, kuhu kuuluvad kindlad inimesed ja kus kehtivad kindlad toimimise reeglid.

Klient – lähisuhtevägivalla ohver, kes on pöördunud naiste tugikeskuse poole abi saamiseks ning tarbib tugikeskuse poolt talle osutatud teenuseid.

Kogemusnõustamine - on võimalus inimestele, kes soovivad arutada enda eluolukordi kellegagi, kellel on olemas isiklik kogemus sarnase keerulise olukorra muutmisest-muutumisest.

Lähikondsed – inimesed, kellega lähisuhtevägivalla ohver on lähedaselt seotud pere- ja sugulassidemete kaudu.

Lähisuhtevägivald (LSV) – leiab aset eraelus – enamasti inimeste vahel, kes on omavahel lähisuhtes (sh. praegune või endine abikaasa või elukaaslane), veresuguluses (vanemad või kasuvanemad, vanavanemad, lapsed, lapselapsed vm sugulased) või seaduslikult seotud. Lähisuhtevägivald hõlmab kõiki füüsilise, seksuaalse, psühholoogilise või majandusliku vägivalla tegusid (sh psühholoogilist agressiooni, kontrollivat käitumist, füüsilist kuritarvitamist või seksuaalset sundust), mis toimuvad perekonnas, kodus või praeguste või endiste abikaasade või partnerite vahel hoolimata sellest, kas toimepanija elab või on elanud ohvriga ühel elamispinnal.

Lähisuhtevägivalla ohver – naine, kes kannatab lähisuhte vägivalla all.

Sihtgrupp – lähisuhtevägivalla alla kannatav naine ja laps.

Teenuse disainimine - teadlikult juhitud loov protsess, mis algab probleemi selgitamisest ning viib uute ja kvaliteetsete, kasutaja vajadustest ja soovidest lähtuva teenuse väljatöötamiseni.

Teenust kasutav inimene - isik, kes vahetult kasutab pakutavat teenust.

Teenuseosutaja - inimesele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

Teenuste tulemuslikkus - teenuse osutamise vahetud tulemused ja muutus inimese elukvaliteedile. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks kliendi eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine.

Tegevused - eesmärkide saavutamiseks läbiviidavad sekkumised (nt kunstiteraapia, vajaduste hindamine, CV koostamine vms).

Tugikeskus – organisatsioon, mis abistab lähisuhtevägivalla all kannatavaid naisi (vajadusel koos lastega) ning aitab neil välja tulla vägivallaringist.

Tugigrupp = AHHaa-grupp – teraapiline grupp, mis toetab enesearengut ja omab kindlat metoodikat.

Võrgustikutöö – koostöö eri ametkondadega kliendi probleemide lahendamiseks.

Lähteülesanne

Sissejuhatus teemasse

Lähisuhtevägivalla (LSV) probleem Eestis on jätkuvalt terav.

2017. aastal registreeriti üle Eesti hinnanguliselt 2632 perevägivallakuritegu, politsei koostas 12155 LSV infoteadet, ohvriabisse pöörduti LSV tõttu üle 4000 korra ja naiste tugikeskustesse pöördus 1939 naist. Pärnumaa tööpiirkonnas koostas politsei 2017. aastal 606 LSV infoteadet ja registreeris 135 LSV kuritegu.

2014.a. suvel viis Eesti Avatud Ühiskonna Instituut (EAÜI) Eestis läbi perevägivalla alase uuringu. Tegemist on esimese usaldusväärse uuringuga, kus küsitleti täiskasvanud elanikkonda, nii naisi kui mehi (15-74.aastased). Küsitluses osales 535 naist ja 472 meest, kokku 1007 inimest.

Uuringu andmetel jõuab politseini vaid väike osa vägivallajuhtumitest. Politseid teavitas kõige raskematest juhtumitest vaid 10% naisi. Põhjused, miks ei teatata politseile, on erinevad. 59% ei pea toimunut piisavalt tõsiseks, pooled ei tahtnud, et keegi teada saaks, kolmandikul oli piinlik, 28% arvas, et politsei poleks neid uskunud.

2003.aasta EAÜI uuring näitas, et kuigi 12 kuu jooksul sai vägivalla tõttu vigastada 44 000 naist ja nendest raskeid vigastusi oli 6 000, jõuab kriminaalsüüdistuseni või süüdimõistva otsuseni kohtus ka kõige raskematest juhtumitest vähem kui kümnendik. Vägivallatseja jääb valdaval osal juhtudest karistamata.

Eestis kehtiva kriminaalõiguse kohaselt algatab politsei kriminaalmenetluse kui naine on praktiliselt vigaseks pekstud (omab pikaajalist terviseriket või on kaotanud 1/3 oma töövoimest). Kõik kergemad juhtumid jäävad ohvri enda mureks, mis tähendab, et tal tuleb endal algatada süüdistus, anda asi kohtusse, tõestada ise süüd või palgata advokaat jne. Kõik see käib keskmisele naisele selgelt üle jõu ja asi jääbki katki.

Probleem, miks naised ei teavita politseid, miks juhtumid ei jõua kohtuni, miks vägivallatsejad jäävad karistuseta, jääb paljuski avalikkuse hoiakute taha.

Situatsioon Eestis on sarnane lääneriikidele paarkümmend aastat tagasi, kui avalikkus suhtus perevägivalda leplikult. Nn. mõõdukat perevägivalda Eestis õigustatakse, seda ei peeta kuriteoks, see on normaalne ja lubatud käitumine.

Ühiskondlikud hoiakud ja arusaamad on üheks põhjuseks, miks naised harva teavitavad juhtunust politseid. Naiselt oodatakse kannatlikkust ja ohvrimeelset käitumist. Avalikkus mõistab hukka naise, kes "tüli perest välja kannab". Seetõttu teavitab naine politseid alles siis, kui kodune vägivald on ületanud igasuguse talutavuse piiri.

Kõige rängemalt kahjustab vägivald naiste tervist. Iga viies ohver kurdab halva või väga halva tervisliku seisundi üle, neil on sagedamini kroonilised haigused aga ka invaliidsus, kui naistel, kes pole (viimase 12 kuu jooksul) vägivalda kogenud.

Uuringu andmetest võib järeldada, et ohvrite psüühika on äärmiselt kurnatud. Elamine pideva pinge all ja koduse vägivalda kartuses on viinud enamiku ohvritest stressi seisundisse, 85% kurdab nõrkuse ja väsimuse üle, pooltel on unetus. Elamine ohvrina on elamine pidevas piirsituatsioonis, kus riskioht, et ohver ise oma elu lõpetab, on üsnagi suur, kuna kolmandik ohvritest mõtleb aeg-ajalt enesetapule (mitteohvrid mõtlevad enesetapule 2 korda harvemini).

Iga kolmas ohver on alkoholilembene, kuna tarvitab alkoholi sellise määrani, et jääda purju. Iga viies ohver eelistab vähemalt mõned korrad kuus juua kangeid (üle 35%) jooke, iga kolmas kergemaid (vein, liköör) jooke, 40% joob õlut.

Ohvritele on iseloomulik suur ebakindlus oma tuleviku suhtes. Iga teine ohver kardab kaotada lähiaastatel tööd, iga kolmas hindab kehvaks oma konkurentsivõimet tööturul.

45% ohvritest kurdab algatus- ja otsustusvõime puudumise üle. Ohvritel on madalam elatustase kui naistel keskmiselt. Iga teine ohver saab osta vaid esmaseid toidu- ja tööstuskaupu.

Paraku on Eesti alles selles etapis, et teadvustada endale probleemi olemasolu. Seni, kuni ei saada aru, et perevägivald on ülimalt ohtlik kuritegevuse vorm, millele pole mingeid õigustusi, ei muutu Eestis midagi. Vägivallatsejatesse suhtutakse mõistvalt, neile tuntakse isegi kaasa. Ohvreid aga taunitakse ja süüdistatakse, sest eeldatakse, et enamasti on nad ise ära teeninud selle, et neid pekstakse ja terroriseeritakse.

Naiste tugikeskused

Eestis tegeldakse LSV ohvrite abistamisega juba 15 aastat. Pärnus alustas 2009.aastal LSV ohvritele pakkumist MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus.

Naiste tugikeskuse teenus on ohvriabi seaduse tähenduses liitteenus, mille eesmärk on aidata kaasa naistevastase vägivalda ohvriks langenud naise vägivallast pääsemisele ja iseseisva toimetuleku saavutamisele, pakkudes turvalist keskkonda ja nõustamist ning vajaduse korral turvalise ajutise majutuse teenust nii naisele kui temaga kaasas olevatele lastele.

Meie **sihtgrupp** on lähisuhtevägivalda ohvrid, enamasti naised üksi või koos lastega, kes on alles vägivaldses suhtes, suhtest väljumas või juba väljunud vägivaldsest suhtest.

Meie ühenduse **tegevuse eesmärgiks** on võitlus naistevastase vägivalda erinevate vormidega (füüsiline, seksuaalne, psühholoogiline, majanduslik, vaimne vägivald), vägivalla riskide ennetamine ning vägivalla ohvrite toetamine vägivallaringist väljumisel.

Oma **eesmärgi saavutamiseks** tegutseme aktiivselt järgmistes põhisuundades:

- osutame psühholoogilist kriisiabi; sotsiaalselt, psühholoogilist ja juriidilist nõustamist;
- pakume vägivalda ohvritele varjupaigateenust;
- osaleme ohvrite ja nende lähedaste tugivõrgustiku loomisel ja tugivõrgustiku töös;
- töötame välja ja viime ellu projekte naistevastase vägivalda ennetamiseks ja avalikkuse teavitamiseks;
- korraldame koolitusi;
- organiseerime avalikke üritusi ja avaldame jooksvalt teavet oma tegevuse kohta;
- teeme koostööd riigi- ja omavalitsusorganite ning teiste organisatsioonidega nii Eestis kui välismaal.
- osaleme seadusloomes.

Visioon

Meie visioon on olla laiapõhjalist ja parimat teenust pakkuv naiste tugikeskus.

Missioon

PNT on lähisuhtevägivalda all kannatava naise turvalise keskkonna kujundaja, austades naise iseseisvat otsustamise õigust.

Arvestades meie tegevuse eripära, laiapõhjalisust, sihtgrupi laiaulatuslikkust ja aktuaalsust ühiskonnas ning seda, et me osutame rohkem teenuseid kui teised tugikeskused, siis need teenused on täna ühendusel kirjeldamata ja ühtsesse dokumenti koondamata. Naiste tugikeskuste teenus on täna Eestis kiirelt muutuv ja arenev teenus, mis on küll üheselt mõistetav, kuid kõigil organisatsioonidel on võimalus vastavalt oskustele ja teadmistele laiendada pakutavate teenuste valikut. Nüüd on sellega just õige aeg tegeleda, sest Eesti on ratifitseerinud Istanbuli konventsiooni ja teatud põhielemente teenuses enam ei muudeta. Oluline on, et osutatavad teenused oleks disainitud, juhitud ning kõigile kättesaadavad.

Probleemid

Täna osutame igale LSV all kannatavale naisel esmase nõustamise ning tugigrupi teenust. Juriidilise ning psühholoogilise nõustamise teenus on ettenähtud klientidele, kes on läbinud esmased kriisinõustamised.

Oleme olukorras, kus peale kriisinõustamisi ainult 10% abivajajatest on valmis oma ellu muutusi tooma ning vägivaldsest suhtest lahkuma. Näeme, et 90%-ga abivajajatega on veel suur töö teha, et nad tuleks ka teistkordsele nõustamisele ja tooks oma ellu muutusi.

- LSV ohvrid on ametliku statistika järgi iga 4-s Eestis elav naine. LSV ohvrite tagajärgedega tegelemine on riigile väga kulukas (ravikulud, juriidilised, majanduslikud, KOV jne. kulud). Aastas keskmiselt 1,6 miljonit eurot.

- 80% abivajajatest 1-2 pikemat vestlust telefonis, ei jõua silmast silma vestlusele.
- 50% ühekordne nõustamine.
- 10% abivajajatest, kes meie poole pöörduvad, on valmis oma elus muutusi läbi viima.
- Paljud on need kes käivad esmasel vestlusel ja rohkem soovi kohtumiseks ei avalda st. ei jää edasi käima?
- Paljud on ainult helistajad ja esmase nõustamise vajajad.
- Tugigrupp on vabatahtlik, mis eeldab teadlikku soovi enesega tegelemiseks. Seda teadlikkust ikka ei ole veel.
- Kas see mis me praegu teeme on üldse õige? Praegu toimib lahtise grupi reeglite järgi.
- Mida teeme valesti või vähe?
- Kuidas saame kliendi enda juurde?
- **Kuidas saame kliendi enda ellu muutusi tooma ja LSV ringi lõpetama?**

“MIKS” küsimus: Miks naine ei lahku vägivaldsest suhtest?

Olulised probleemid	Vähemolulised probleemid
LSV ohvrid on ametliku statistika järgi iga 4-s Eestis elav naine.	Paljud on ainult helistajad ja esmase nõustamise vajajad.
LSV ohvrite tagajärgedega tegelemine on riigile väga kulukas (ravikulud, juriidilised, majanduslikud, KOV jne. kulud)	Paljud on need kes käivad esmasel vestlusel ja rohkem soovi kohtumiseks ei avalda
Kuidas saame kliendi enda juurde?	50% ühekordne nõustamine.
80% abivajajatest 1-2 pikemat vestlust telefonis, ei jõua silmast silma vestlusele	Tugigrupp on vabatahtlik, mis eeldab teadlikku soovi enesega tegelemiseks
Ainult 10% abivajajatest, kes meie poole pöörduvad, on valmis oma elus muutusi läbi viima.	
Kas see mis me praegu teeme on üldse õige? Praegu toimib kinnise grupi reeglite järgi.	
Mida teeme valesti või teeme vähe?	
Kuidas saame kliendi enda ellu muutusi tooma ja LSV ringi lõpetama?	

Lahendatavad probleemid	Ebarealistlikud probleemid
Tugigrupp on vabatahtlik, mis eeldab teadlikku soovi enesega tegelemiseks	LSV ohvrid on ametliku statistika järgi iga 4-s Eestis elav naine.
80% abivajajatest 1-2 pikemat vestlust telefonis, ei jõua silmast silma vestlusele.	LSV ohvrite tagajärgedega tegelemine on riigile väga kulukas (ravikulud, juriidilised, majanduslikud, KOV jne. kulud)
Paljud on need kes käivad esmasel vestlusel ja rohkem soovi kohtumiseks ei avalda. 50% ühekordne nõustamine.	
Paljud on ainult helistajad ja esmase nõustamise vajajad.	
Ainult 10% abivajajatest, kes meie poole pöörduvad, on valmis oma elus muutusi läbi viima.	
Kas see mis me praegu teeme on üldse õige? Praegu toimib grupp kinnise grupi reeglite järgi.	
Mida teeme valesti või vähe?	
Kuidas saame kliendi enda juurde?	
Kuidas saame kliendi enda ellu muutusi tooma ja LSV ringi lõpetama?	

Eesmärk ja unistused

Eesmärk:

Ühenduse meeskonna poolt teadlikult disainitud ning juhitud teenus, mis aitab kaasa ühingu tegevusvõimekuse suurendamisele, saavutamaks ühenduse põhikirjalised eesmärgid.

Disainida Pärnu naiste tugikeskuse teenus LSV ohvritele, mille alusel toimub regulaarne põhikirjaline tegevus sihtgrupi abistamisel.

Shipärane tegevus eesmärkide saavutamisel aitab kaasa ühingu nähtavuse suurendamisele, mis aitab muuta ühiskonnas iganenud hoiakuid ning jagada infot abisaamiste võimaluste kohta.

Disainitud teenuse lahutamatu osa on teenuse teadlik juhtimine.

Saavutanud on olukord, kus suudame sihtgrupile st. LSV ohvritele pakkuda eristuvat, veelgi mugavamalt, ootusi ületavat ja just nende vajadustele vastavat teenust.

Unistused:

- 50% telefoninõustamistest jõuab esimese kohtumiseni.
- Esmanõustamiste arv kohtumisel väheneb 25%-ni ning 75% esmanõustamisi saab jätkunõustamise.
- 20% abivajajatest, kes meie poole pöörduvad on valmis oma elus muutusi läbi viima.
- Tugigrupis osaleb aktiivselt (75%) AHHA grupi liikmetest.

Eesmärkide täitmise tähtaeg on 31.12.2022.a.

Hea teenuse juhised

Teenuse osutamise aluseks on Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhised ning Eestis kehtiv ohvriabi seadus, kus on kirjeldatud sotsiaalteenuste kvaliteedi ühtsed põhimõtted. Arvesse on võetud teenuse väärtuslikud omadused kliendi jaoks ja omadused, mis väärtustavad ja mida vajab organisatsioon.

Lähisuhtevägivalla all kannatajatele abiteenuse disainimise aluseks on järgmised põhimõtted:

1. Isikukeskus
2. Teenuse võimestav iseloom

3. Tulemustele orienteeritus
4. Vajaduspõhine ja terviklik lähenemine
5. Isiku õiguste kaitse
6. Kaasamine
7. Töötaja pädevus ja eetika
8. Organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Isikukeskus

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Inimesekesksete teenused	<ul style="list-style-type: none"> • Hindame ja arvestame kliendi individuaalseid vajadusi ja võimalusi. • Arvestame inimese muutuvaid vajadusi.
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Osutame teenust eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises keskkonnas. • Vajadusel ja võimalusel tagame teenuse kättesaadavuse kliendi elukohas.
Kättesaadavus	<ul style="list-style-type: none"> • Jagame teavet teenuse kohta kliendile arusaadaval viisil.
Juurdepääsetavus	<ul style="list-style-type: none"> • Tagame juurdepääsu teabele.
Taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> • Tugikeskuse teenused abivajajatele on tasuta

Teenuse võimestav iseloom

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Julgustame kliendil välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi. • Julgustame kliendil tegema valikuid reaalsete võimaluste vahel. • Toetame kliendi iseseisvat ja vastutusvõimelist arengut. • Eesmärgi seadmisel arvestame kliendi suutlikkust ja võimekust. • Regulaarselt hindame kliendi arengut. • Anname kliendile motiveerivat tagasiside.

Tulemustele orienteeritus

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none"> • Sõnastame eesmärgid koos kliendiga. • Eesmärkide seadmisel arvestame kliendi tegelikke võimalusi
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> • Hindame ja analüüsime regulaarselt oma pakutud teenuste mõju. • Hindamistulemuste põhjal viime ellu teenuse osutamisega seotud parendustegevusi.

Vajaduspõhine ja terviklik lähenemine

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none">• Arvestame alati teenuse osutamisel kliendi tegelike, individuaalsete, füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega.• Arvestame kliendi tugevusi, eesmärke ja võimalusi.
Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none">• Arvestame teenuse osutamisel inimese elukeskkonna ja lähikondsetega.• Teeme koostööd kliendi toimetulekuga seotud teiste valdkondadega.• Korraldame kliendi ühelt teenuselt teisele ülemineku või teenuselt väljumise.

Isiku õiguste kaitse

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none">• Lähtume alati inimväärikusest, inimese omavastutusest konfidentsiaalsusest, abistamise ohustusest ja koostööst.• Toetame teenuse kasutaja inimõigusi.• Tagame teenuse kasutaja privaatsuse ja turvalisuse, isikuandmete kaitse.• Anname teenuse kasutajale võimaluse tagasisideks ja ettepanekute tegemiseks.

Kaasamine

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none">• Seome erinevaid huvigruppe teenuse disainimisse ja tulemuslikkuse hindamisse.
Võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none">• Teeme vajadustest lähtuvalt koostööd erinevate sotsiaalsete ja muude partneritega• Teeme vajadustelt lähtuvalt koostööd kliendi lähikondsetega.

Töötaja pädevus ja eetika

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Töötaja pädevus	<ul style="list-style-type: none">• Tagame töötajatele tööks vajaminevad pädevused ning oskused ning tegeleme nende arendamisega.• Töötajad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust.• Teavitame töötajaid organisatsiooni põhiväärtustest.• Jagame infot organisatsiooni toimimise kohta kõigile arusaadaval viisil.

Töötaja eetika	<ul style="list-style-type: none"> Teavitame töötajaid organsiatsiooni eetikanormidest, milleks on käitumisnormid ja väärtused, konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja inimese õiguste austamine.
----------------	--

Organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteene juhtimine

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> Juhtimine toimub vastavalt põhikirjas sätestatud eesäridele ning kehtestatud organisatsiooni strateegilistele dokumentidele. Analüüsime ja hindame oma tegevuste tulemusi ning parendame oma tegevust. Rakendame paremaid praktikaid ja uusi meetodeid. Tagame töötajate teadlikkuse seadusnõuetest ja nende vastutusest.
Töötingimused	<ul style="list-style-type: none"> Tagame töötajatele vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks

Teenuse disainimise protsess

MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus osutab täna lähisuhtevägivalla (LSV) all kannatavale naisele esmase kriisinõustamise, erinevate nõustamiste ning tugigrupi teenust. Juriidilise ning psühholoogilise nõustamise teenused on vajadusel osa nõustamistest klientidele, kellele on osutatud esmased kriisinõustamised.

Ohvriabi seadusega on sätestatud, et naiste tugikeskused pakuvad lähisuhtevägivalla all kannatavale naisele ja temaga kaasas olevatele lastele vajadusel turvalist majutust, esmast kriisinõustamist ja juhtumipõhist nõustamist. Nõutud teenus on meie poolt klientidele tagatud. kuid see ei anna veel tulemust mis meid endid rahuldab.

Tajusime, et midagi on vaja oluliselt muuta teenuse protsessis. Ainus lahendus oli kasutusel olev teenus etappidena lahti võtta, analüüsida ja alustada teenuse disainimist, testida uut teenuse juhust ning võtta kasutusele parim uus disainitud teenus. Seejuures hoidsime fookust ühenduse visioonil kujundada LSV all kannatajale turvaline keskkond austades naise iseseisvat otsustamise õigust.

Millest alustasime?

1. Sihtgrupiga töötamise pikaajaline kogemus tõi välja juurküsümuse, mis ei kõneta ainult sihtgruppi vaid ka kogukonna liikmeid on: “ **Miks naised ei lahku vägivaldsest suhtest?**”

Et saada võimalikult paljude ühiskonnagruppide vastuseid ja nägemust sellele küsimusele korraldasime mõttetalguid, töötubasid, kohtumisi erinevates ühiskonna gruppides: KOV esindajad, sotsiaaltöötajad, lastekaitse, toetajaliikmed, sihtgrupi hulgas ning tugigrupis osalevad naised Pärnus ja Saaremaal, Raplamaal. Küsitlusi korraldasime kokkusaamistel koostöö-partneritega, erinevate huvigruppidega, sõpruskondadega ja isegi sugulaste hulgas. Eesmärk oli saada võimalikult lai vastuste amplituud ja arvamuste jada.

Saadud vastused olid väga erinevaid. Kõik vastused grupeerisime ja analüüsisime. Selekteerisime saadud vastused ja toetudes neile koostasime probleemipuu.

2. Probleemipuu koostamine oli oluline vastuste grupeerimisel põhjus-tagajärg põhimõtte alusel ning saadud grupeeritud vastustele nimetuste andmine.

Juured:

- Kov töötajate teadmatus
- Ametnike motivatsiooni puudus
- Ühiskonna hoiakud
- Info puudus
- Vähene koostöö

Tüvi: Miks naine ei lahku vägivaldsest suhtest?

Võra:

- Teadmatus
- Kogukonna, ametkonna hoiakud
- Väärtused
- Tunded
- Hirmud
- Uskumused
- Endas süü leidmine

Probleemipuu andis meile ülevaate kuidas tänased inimeste hoiakud on paljudeks takistusteks LSV ohvril abi otsida, abi saada ja ka abi anda. Tavalistel inimestel ja kahjuks ka neil, kes puutuvad esmatasandil LSV ohvritega kokku, puudub arusaam lähisuhtevägivalda olemusest ning sellises suhtes elava naise võimalustest. Õnneks on juba üksikuid koostööpartnereid, kes oskavad näha ja ära tunda lähisuhtevägivalda. Visuaaliseeritud kujundlik probleemipuu oli läbi protsessi kõigis töötubades kaasas ning aitas hoida fookust teemal ning probleemil.

3. Seejärel koostasime **üldise klienditeekonna**, kuidas naine jõuab täna meieni, mida meie teema ja mis saab temast edasi. Klienditeekond teenuse pakkumisel jaotub etappideks :

1. Kus ja kuidas naine märkab infot meie teenuse kohta?
2. Millal ja kuidas toimub otsustamine, et abi otsida?
3. Mis hetkel otsus sünnib?
4. Kuidas meie poole pöördub?
5. Millist abi osutame:
 - nõustamine- juriidiline, psühholoogiline, esmane kriisinõustamine
 - tugiteenus, tugigrupi teenus
6. Kas peale pöördumist:
 - jätkab vägivaldses suhtes.
 - lahkub vägivaldsest suhtest.
 - tuleb majutusele.
7. Kui lahkub vägivaldsest suhtest:
 - jätkab tugigrupis: jääb käima või lahkub grupist
 - kaob ära: eesmärk täidetud või edutult.

Koostatud klienditeekonda testisime tugigrupis osalevate sihtgrupi naistega. Väga suur abi oli nn "spetsialistidest", kes juhtisid meie tähelepanu nii mõnelegi olukorrale, kus vägivalda all kannatav naine ei saa käituda nii nagu meie seda kliendi teekonnas oleme näinud.

4. Persoonade koostamine on teenusdisaini meetod, et kirjeldada kliendigrupi vajadusi ja erisusi läbi konkreetse loo ja isiku.

Persoonad on nn fiktiivsed kliendi profiilid, kes esindavad teenuse kasutaja gruppe, nende vajadusi ja ootusi, hoiakuid ja motivatsiooni, muresid ja hirme, samuti käitumist.

Koostasime kolm kliendi persoonat võttes aluseks meie poole viimaste aastate jooksul pöördunud kliendid. Andsime neile ka nimed, et edaspidi lihtsustada teenuse disainimisel persoonade kasutamist. Persoonade koostasime koostöös sihtgrupi esindajatega, kes aitasid kogemuslikult lahti mõtestada ohvri käitumist. Nad juhtisid tähelepanu sellele, et vägivaldses suhtes ei saa käituda nii nagu tavalises kooselus.

Persoonade lühikirjeldused.

I persoona (Merike)- 50 aastane, majanduslikult iseseisev naine. Elab koos mehega, kes lisaks vägivaldale tarbib tihti alkoholi. Vaimne ja füüsiline vägivald.

II persoona (Liis)- 35 aastane, elab linnas eramajas, mees kriminaalse taustaga. Kannatab füüsilist, vaimset ja seksuaalset vägivalda.

III persoona (Kristi)- 40 aastane, elab maal eraldatud kohas. Mees välismaalane. Kannatab vaimse, füüsilise, majandusliku ja seksuaalse vägivalda all.

5. Töö persoonadega

Vaatasime koostatud persoonade cv d ja töömeeste välja sidusrühmad. Kes on persoonale kõige lähem suhtlusring, kellega suhtleb vähem ja kes on kaugem suhtlusring. Võrreldes kolme persoonat oli näha, et sidusrühmad on erinevad. Ei saa alati arvata, et vanemad ja lapsed on kõige lähem sidusrühm.

Sidusrühmad

I persoona Merike

Lähim suhtlusring: naabrid, abikaasa, sõbrannad, huviringi liikmed, töökaaslased.

Kaugem suhtlusring: raamatukogutöötaja, koolikaaslased, juuksur, ema, lapsed.

II persoona Liis

Lähim suhtlusring: lapsed, kolleegid, abikaasa

Keskmine suhtlusring: perearst, poemüüja, patsiendid, kool, lasteaed, naabrid, lapsevanemad.

Kaugem suhtlusring: mehe vanemad, õed ja vend.

III persoona Kristi

Lähim suhtlusring: naabrid, lapsed, abikaasa.

Kaugem suhtlusring: bussijuht, kirjandaja, sugulased, poetöötaja, vanemad, perearst, kool, lasteaed.

Sidusrühmade koostamine andis infot selle kohta:

- Kus saab persoonale teavet meie teenuse ja abisaamise kohta edastada.
- Kuidas ja kelle kaudu on võimalik teavet jagada nii, et see jõuab ka kliendini.
- Keda kaasata kliendi toetamiseks väljumisel vägivallast.

6. Persoonade päeva kaardistamine, teekond.

Kui olid olemas persoonad ja nende sidusrühmad, kaardistasime iga persoonu päeva täpselt ära: mis kell milliseid tegevusi teeb ja kus liigub, kellega suhtleb. See kaardistamine andis selge ülevaate kuidas ja mis kanaleid pidi on võimalik kliendini jõuda.

7. Sellele infole toetudes koostasime ka igale persoonale **isikliku klienditeekonna** kuidas ta jõuab teenusele. Milliseid kanaleid kasutab? (telefon, ohvriabi, politsei, tuleb ise, tuuakse)

Mis toimub teenuse osutamise ajal? Millistest osadest teenus koosneb, mis on persoonale parim viis eesmärgile jõudmiseks?

Järgmiseks sammuks oli **teenuseplaani** koostamine. Teenuseplaani põhipunktid on järgmised:

- Kus ja mis keskkonnas tegevus toimub?
- Millised on kliendi tegevused selles faasis?
- Mida erinevad personali osad teevad?
- Missugust tegevuskorda järgitakse?
- Kas reeglid ja protsessid on selleks etapiks paika pandud?
- Millised tugiteenused on vajalikud?
- Millega personal peab tööd tegema?
- Mis püüab kliendi tähelepanu?
- Kuidas me kliendi tähelepanuvälja jõuame?
- Mida teeme, et lihtsustada kliendil teenuse valimist, et ta valiks just meid?
- Mis toimub meie teenuse kasutamise ajal?
- Mis tegevustega tagame parema kogemuse?
- Millega püsime meeles ja tekitame tahtmise tagasi tulla?

Võttes aluseks teenuseplaani küsimused töötasime läbi kõik persoonad. Kuna meie lähteülesandes on püstitatud probleem, et peale esimest kontakti (helistamist) 80% klientidest enam ühendust ei võta ja 50 % piirduvad ainult ühe silmast silma kohtumisega, siis disainisime teenust kolmes etapis:

- Helistatakse esmakordselt tugikeskuse telefonile
- I kohtumine - klient tuleb nõustamisele
- II kohtumine - klient tuleb nõustamisele

Tõime välja kriitilised punktid, muutsime, testisime sihtgrupil ja disainisime need lõpuks kliendile parimaks lahenduseks. Uut disainitud mudelit testisime olemasoleva sihtgrupi peal, kelle eksperthinnang oli väga oluline.

8. Töötubades testisime teenust küsimustega:

- Kuidas toimub otsustamine?
- Millal ja kus saab abivajaja kontakti võtta, st. abi otsida?
- Kuidas, kus ja millal abivajaja LSV kohta käivat infot märkab ja teadvustab?
- Kuidas ta saab teada, et me olemas oleme?
- Kuidas saame kliendi ellu muutust tuua LSV ringi lõpetamiseks?
- Millised vahendid, tegevused, lahendid jne. aitavad sellele kaasa?
- Millises etapis klient peale otsuse tegemist pöördub abi otsima ja kontakti võtma?

Töötubades osalesid meie toetajaliikmed, koostööpartnerid, AHHaa grupi liikmed, ametnikud, ekspert, loovalt mõtlevad inimesed st. inimesed, kes igapäevaselt ei puutu meie teenusega kokku, kuid suudavad „kastist välja“ mõelda.

Kokkuvõtte töötubadest.

Saime hulgaliselt vahvaid ideid kuidas aidata inimestel märgata tugikeskuse olemasolu ja sinna pöördumise võimalusi. Ideed on pikaajalised, ressursimahukad ja kõigest hoolimata rakendatavad.

Kogu protsessi **tulemuseks on disainitud teenus**, kus on palju uusi põhimõtteid meie teenuse kasutamisel ning mis aitab kaasa sellele, et suureneb vägivallaringist lõplikult lahkuvate abivajajatele hulk.

Uus disainitud mudel tagab kliendile mugava, kiirema, turvalisema, parema, kvaliteetsema, laiapõhjalisema teenuse juba helistamisel, esimesel ja teisel kohtumisel.

Disainiprotsess on loonud olukorra kus:

- Klient peale esimest pöördumist telefoni teel tuleb kindlasi ka esimesele nõustamisele.
- Kliendid tulevad kindlasti ka teisele nõustamisele, kui selleks on vajadus.
- Vägivallaringist väljunud ning iseseisva eluga alustanud ning selleks soovi avaldanud kliendid liituvad tugigrupi tegevustega.
- Kliendid on valmis oma elu muutma ja väljuma vägivaldsest suhtest, sest neid on selles protsessis parimal moel aidatud ning loodud on turvaline keskkond ja neile on tagasi antud iseseisev otsustusõigus.

Teenuse disainimise protsess kestis 01.04.2018 kuni 31.03.2019.aasta, mille jooksul:

- Osalesime KÜSKI taotlusvooru avaseminaril.
- Viisime läbi 3 teemakohast koolitust.
- Teenuse disaini meeskonnaga saime teiselt kokku 15 korda.
- Korraldasime mõttetalguid koostööpartneritega 5 korda.
- Korraldasime töötubasid 4 korda.
- Lõpuseminaril tutvustasime disainiprotsessi tulemusi.

Kõik töölehed, arutelud ja muud protsessi käigus koostatud materjalid oleme säilitanud paberkandjal ja fotodena ning koondanud ühte kausta.

MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskuse teenuse kirjeldus

jrk.	Kriitiline koht	Lahendus
------	-----------------	----------

HELISTATAKSE esmakordselt tugikeskuse telefonile

1	Kas vastame kohe, kui kiiresti tagasi helistame?	Kui kohe ei saa vastata, siis helistame tagasi 1 tunni jooksul, abitelefoni on suunatud omavahel, mis tagab võimalikult kohese kontakti.
2	Millise lausega vastame telefonile?	Tere, ma kuulan Teid. Kuidas ma saan Teile abiks olla?
3	Millise hääletooniga vastame?	Lahke ja meeldiv hääle, rahulik, julgustav ja enesekindel.
4	Kui me ei saa kohe autot peatada, siis mida teeme?	Vastan võimalusel kõnele ja annan teada, et helistan esimesel võimalusel kindlalt tagasi.
5	Milliste küsimustega aitame abivajal rääkida?	1. Räägi palun, mis sinuga juhtus? 2. Kuidas on sul hetkel olukord? Turvaline? Oled üksi? 3. Mis olukorras on hetkel lapsed? 4. Kas sa oled sellest varem kellelegi teatanud/rääkinud? <i>Märkus:</i> tagame ananüümsuse kliendi nime osas
6	Millised tunnustavaid sõnu kasutame vestluses?	1. Sa oled õige sammu teinud, et otsid abi oma olukorrale. 2. Koos leiame sinu probleemile kindlasti lahenduse. 3. Sa ei pea end süüdistama ega midagi kartma.
7	Millised kokkulepped teeme kohtumise osas helistamise lõpus?	1. Lepime kokku kohtumise, mis toimub võimalusel lähima 5 tööpäeva jooksul. Meie määrame kindla kohtumise koha ja aja. 2. Sellest, mis täna rääkisime me ei teavita kolmandaid isikuid, kui ei ole ohus lapsed või helistaja ise. 3. Informeerime, et helistame kohtumise päeval üle kohtumise toimumise kinnituse.
8	Milline info on meil sihtgrupile Pärnumaal olemasolevate oluliste teenuste kohta?	<u>Loetelu</u> asutustest ja ühendustest kes osutavad meie tegevust toetavaid sotsiaalteenuseid, mida koheselt esitada abivajajale (nimi, teenuse liik, kontakt). Elav nimekiri, mis pidevalt muutub ja uueneb.

Ebatüüpiline olukord:

9	Vajadus kliendi majutuseks.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Politsei kaasamine hetkeolukorra lahendamiseks, millega kaob ära majutuse vajadus. 2. Varjupaiga kohese vajaduse väljaselgitamine. 3. Võimalused majutuse kasutamiseks: sugulased, sõbrad, varjupaik maakonnas (tugikeskuse oma, lasteküla) , varjupaik mujal eestis, hostel (näiteks Paulus, Punane Rist), muu variant.
---	-----------------------------	---

I KOHTUMINE kliendiga tugikeskuses

1	Milliseid ruumis kehtivaid reegleid tutvustame kliendile?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informeerime, et etteteatamata ei sisene keegi siia ruumi. 2. Uks on suletud (lukustamise võimalus) 3. Riided on võimalus panna kappi rippuma. 4. WC asub koridoris otse meie ukse vastas. 5. Küsime, kas klient soovib vett, taskurätid. 6. Pakume kliendil valida sobiv istekoht.
2	Kuidas me eristume tavapärasest ametnikust/nõustajast?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meie nõustamise ruum (PESA) ei ole steriilne kabinet. 2. Uksel puudub tavapärane silt, mis viitab ühendusele või tegevusele. 3. Nõustajad on igapäevases lihtsas ja korrektses riietuses. 4. Me ei küsi kohe kliendi isikuandmeid (nimi, elukoht, jne.). 5. Me ei istu nõustamisel kliendiga nii, et laud jääb meie vahele. 6. Tutvustame ennast lühidalt kohtumise algul. 7. WC kasutamine, vee ja magusa kompveki pakkumine.
3	Milliseid reegleid tutvustame kohtumise alguses?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konfidentsiaalsus- kõik mis siin räägitakse jääb siia ruumi. 2. Kohtumise kestvuse kokkuleppimine (mak. -1,5 tundi) 3. Enesetutvustus (mina olen nimi ja tegelen selle teemaga x aasta, jne.)
4	Milliseid tunnustavaid sõnu kasutame vestluse algul ja ajal?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sa oled väga julge, et tulid abi otsima. Üha enam naisi teeb selle sammu enda ja oma laste kaitseks. 2. Nutmine ja naermine siin ruumis on OK
5	Milliseid tegevusi teeme esimesel kohtumisel ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nõustamise reeglite tutvustamine. 2. Kliendiga suhte loomine. 3. Kliendi kuulamine. 4. Olulise ja vajaliku info jagamine LSV olemuse kohta. 5. Kasutame kliendi olukorra selgitamiseks näitlikke vahendeid (figure). 6. Kasutame kliendi olukorra mõtestamiseks teraapiakaarte. 7. Soovitame kliendil oluline teave endale kirja panna. 8. Kokkuvõtte tegemine ja kohtumise lõpetamine. 9. Uue kohtumise kokkuleppimine.

6	Mis on vahepeal (helistamisest kohtumiseni) toimunud, muutunud?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meie vestlus ei ole ülekuulamine. Aitame kliendil sõnastada, mis tema elus vahepeal (max 5 tööpäeva) on muutunud, juhtunud? 2. Millised emotsioonid, tunded on valdavad ja millistega ei tule toime? 3. Kes olulistest inimestest sinu jaoks on kaasatud sinu juhtumisse?
7	Kuidas hoiame vestluses fookust ja aitame vestlust arendada?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Räägi palun, mis sinuga juhtus, kui helistasid meile või siis kui kutsusid politsei? 2. Mida sa ise hetkel soovid muuta? Mis on sinu eesmärk? 3. Kuidas sa kujutad oma elu tegelikult ette? 4. Millega sa hetkel toime ei tule? 5. Millist abi sa meilt ootad?
8	Millised abisaamise võimalusi lisaks nõustamisele saame kliendile pakkuda?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abi dokumentide täitmisel. 2. Tugiisiku teenus 3. Majutusteenus 4. Koostöö spetsialistidega, et saadav teenus on tulemuslik. 5. Toidupank 6. Kogemusnõustamise teenus 7. Sotsiaalpedagoog
9	Millese kokkuvõtte teeme kohtumise lõpus?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mis on need 3 asja, mis tänasest kohtumisest meelde jäi?
10	Millal kasutame kogemusnõustamise meetodit?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perioodil, kui klient ei ole valmis koostööle. 2. Kui klient liigub muutuste elluviimisel väga aeglase sammudega ja vajab rohkem abi olemasolu, kui abi vastuvõtmist.
11	Kuidas ja mida me kaasajastamine?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infovahendeid (visiitkaart, FB leht, www, flaietid jne.). 2. Metoodilised töövahendid (teraapiafiguurid, teraapiakaardid jne.) 3. Koolituskavad 4. AHHaa-grupi moodulite materjalid
12	Näed, kuuled, märkad - mis toimub ühiskonnas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oleme pidevalt teadlikud, mis toimub Eesti poliitikas. 2. Oleme pidevalt teadlikud, mis toimub teenuse osutamise piirkonnas (Pärnumaa jne.). 3. Oleme pidevalt teadlikud, mis toimub sotsiaalvaldkonna, inimõiguste ja turvalisuse teemal.

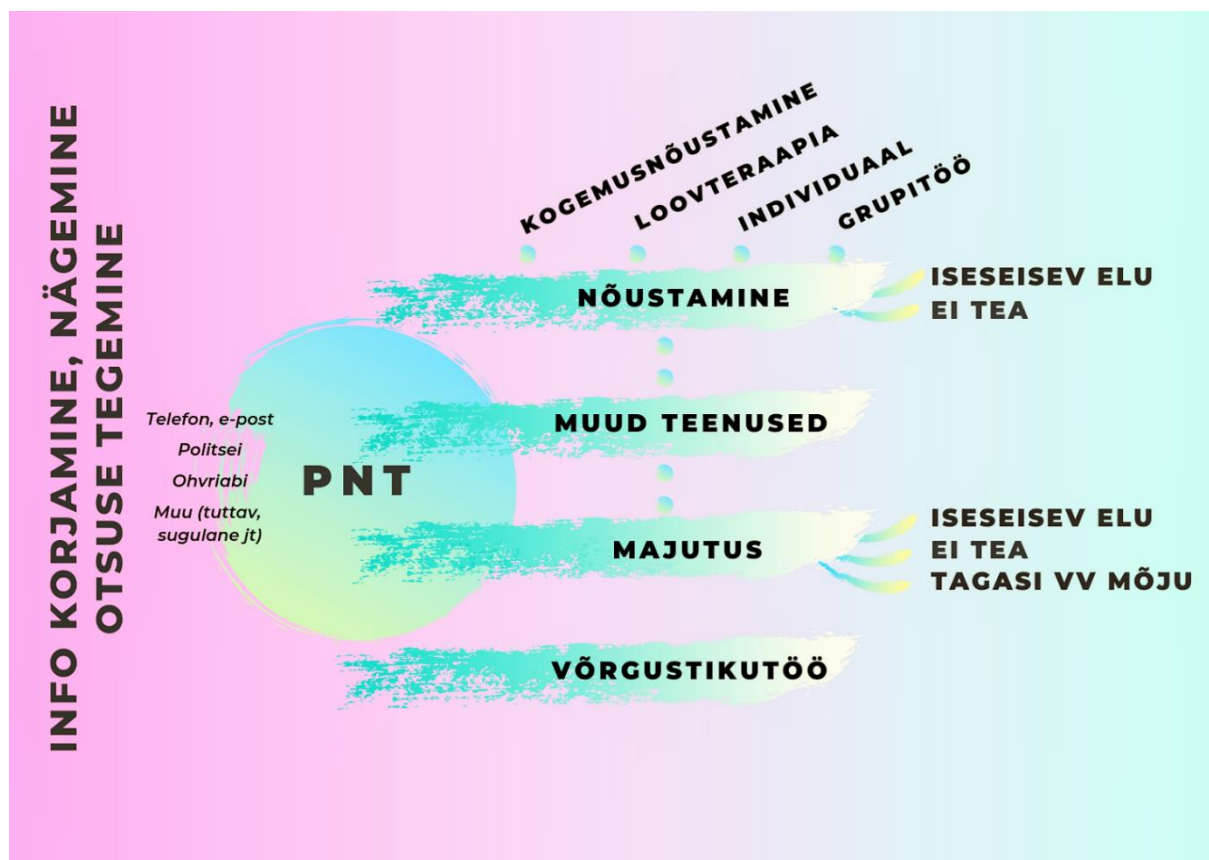
13	Mis on edulugude eesmärk, muutus ja kogemus, kui neid räägime?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eesmärk: kliendi hirmude vähendamine otsese eeskuju abil, kes on LSV väljunud ja elab iseseisvat elu. 2. Aitab piltlikustada LSV protsessi keerukust, sellest väljumist. 3. Kasutame näiteid ananüümsetena (ilma nimeta, jne.) 4. Näiteid ei kasuta kliendi olukorra võrdlemiseks. Ei anna otseseid hinnanguid olukordadele. 5. Oleme endale koostanud vestluses ettetulevate võimalike erinevate olukordadele näidete nimekiri (majanduslik toimetulek, surmahirm, mees väljub vanglast, laste käitumine, jne.).
14	Kuidas lõpetame kohtumise?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Võtame kokku millest rääkisime. 2. Toome välja kolm olulist (uus, keeruline, jne.) mõtet, mis kohtumisest meelde jääb ja klient kirja pani. 3. Vaatame üle, kas ja mida klient endale üleskirjutas. 4. Tunnustame klienti abi otsimise, kohaletulemise, usalduse eest oma lugu jagada, koostöö eest. 5. Kinnitame üle, et järgmine kohtumine on kliendi jaoks oluline. 6. Lepime kokku järgmise kohtumise aja.
Ebatüüpiline:		
15	Vajadus kliendi majutuseks.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Politsei kaasamine hetkeolukorra lahendamiseks, millega kaob ära majutuse vajadus. 2. Varjupaiga kohese vajaduse väljaselgitamine. 3. Võimalused majutuse kasutamiseks: sugulased, sõbrad, varjupaik maakonnas (tugikeskuse oma, lasteküla), varjupaik mujal eestis, lasteküla, hostel (Paulus, Punane Rist), muu variant.
16	Milline koostöö KOViga, millised ametnikud?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sotsiaaltöötaja. 2. Lastekaitse.

II KOHTUMINE kliendiga tugikeskuses

1	Kuidas me eristume ametnikust/nõustajast?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruum ei ole steriilne kabinet. 2. Uksel puudub tavapärase silt. 3. Nõustajad on igapäevases lihtsas riietuses. 4. Me ei küsi kohe isikuandmeid. 5. Me ei istu kohtumisel laua taga. 6. Tutvustame ennast. 7. WC kasutamine, vee pakkumine
2	Milliseid reegleid tutvustame kohtumise alguses?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konfidentsiaalsus- kõik mis siin räägitakse jääb siia ruumi. 2. Kohtumise kestvuse kokkuleppimine (mak. -1,5 tundi) 3. Enesetutvustus (nimi; tegelen selle teemaga x aasta, jne.) 4. Tänaval või kuskil mujal kohtudes me ei tereta klienti esimesena, kui klient ei soovi meid avalikult tunda.

3	Millese kokkuvõtte teeme vahepealse perioodi tegevustest ja muutustest?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meie vestlus ei ole ülekuulamine. Aitame kliendil sõnastada, mis tema elus vahepeal (max 3 tööpäeva) on muutunud, juhtunud? 2. Millised emotsioonid, tunded on valdavad ja millistega ei tule toime? 3. Kes olulistest inimestest sinu jaoks on kaasatud sinu juhtumisse?
4	Millised töölehti kasutame individuaalnõustamisel?	Individuaalnõustamise töölehed oleme koostanud ja kirjeldanud ühenduse nõustamise metoodilises juhendis.
5	Millisest töölehest alustan?	Töölehed on süsteemses järjestuses arvestades kliendi valmisolekut enesearengus
6	Missugused harjutused ja teraapiavahendid kasutame esimestel nõustamistel?	Metoodikas on kirjeldatud töölehtede juures nõustamist kergendavad ja kliendiga koostööd suurendavad teraapiavahendid nagu näiteks teraapiakaardid, teraapianukud, jne.
7	Milline koostöö KOV-iga?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sotsiaaltöötaja. 2. Lastekaitse.
8	Milles seisneb enesetäiendamine?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Osalemine erinevates temaatilistel koolitustel, töötubades ja seminaridel. 2. Enesetäiendamine selleks, et pakkuda abivajajale võimalikult kvaliteetset teenust ja tulemuslikku nõustamist.
9	Kus ja kuidas tutvustame oma tegevusi?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oleme meedias, sotsiaalmeedias, infolehed, reklaammaterjal. 2. Uuendame materjale vastavalt vajadusele. 3. Avalikud üritused, kokkusaamised
10	Milliseid lisa võimalusi pakume kliendile ja millega huvi tekitame?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naiste ja laste laagrid, mida ise korraldame. 2. Loovtegevustes osalemine. 3. Ühistegevused 4. Eneseharidus ja võimalus osaleda avalikel üritustel.

Abivajaja teekond abi märkamisest abini



Kokkuvõte

See on kokkuvõtte paljude inimeste kuudepikkusest ühisest tööst, kuhu olid kaasatud meeskonnaliikmed, sihtgrupp, ekspert ja vabatahtlikud meie tegevuste toetajad.

Projekt hõlmas hea teenuse disainimise kõiki protsessi elemente ja tegevusi. Kogu disainiprotsess oli töömahukas ja samas õpetlik periood, kus koos sihtgrupiga sai testitud erinevaid meetodeid oma funktsionaalsuses.

Hea disainitud teenus ei sisalda kindlat valemit, mille põhjal saab defineerida teenuse headust või tõhusust. Kogu protsess teenuse kujundamisel muutis organisatsiooni mõtteviisi efektiivsema ja kasutajasõbralikuma tulemuse saavutamiseks. Kõige selle juures säilitasime tasakaalu kasutaja ja organisatsiooni vajaduste rahuldamise vahel.

Projektis „Disain loob eelise“ kõik püstitatud eesmärgid said täidetud. Olemasolev teenus on ajas ja ruumis arenev ka peale nimetatud projekti lõppu.

Aitäh, kõigile, kes panustasid oma aja, teadmiste, kogemuste ja rahaga meie loomeprotsessi.

MTÜ Pärnu Naiste Tugikeskus