

Naiste tugikeskuse teenuse kvaliteedijuhis¹

Ülevaade naiste tugikeskuse teenusest

Naiste tugikeskuse teenus (edaspidi NTK teenus) on ohvriabiteenus, mille eesmärk on aidata kaasa naistevastase vägivalla ohvri vägivallast pääsemisele, turvalisuse suurendamisele ja iseseisva toimetuleku saavutamisele. Ohvriabi seaduse (edaspidi OAS) kohaselt sisaldab NTK teenus:

- 1) valmisolekut anda naistevastase vägivalla ohvrile ja tema lastele ööpäev läbi esmast psühhosotsiaalset abi;
- 2) ohvri abivajaduse hindamist, et otsustada teenuse vajaduse ja mahu üle;
- 3) ohvri nõustamist ja psühhosotsiaalse abi tagamist;
- 4) juhtumikorralduse rakendamist juhul, kui ohver vajab iseseisva toimetuleku saavutamiseks pikaajalist ja mitmekülgset abi;
- 5) psühholoogilist nõustamist või psühhoteraapiat;
- 6) juriidilist abi;
- 7) ohvrile ja tema lastele ööpäevaringse turvalise ajutise majutuse pakkumist.

NTK teenust rahastatakse riigieelarvest ja see on kättesaadav igas maakonnas. Vahetult osutavad naistevastase vägivalla ohvritele NTK teenust tervikteenusena Sotsiaalkindlustusametiga (edaspidi SKA) sõlmitud halduslepingu alusel mittetulundusühingutena tegutsevad teenuse osutajad (edaspidi TO). SKA ohvriabi ja ennetusteenuste osakond on TO-dele NTK teenust rahastav, koordineeriv, toetav ja arendav partner. Lisaks sellele teostab SKA ohvriabi ja ennetusteenuste osakonnast eraldiseisev struktuuriüksus TO-de üle haldusjärelvalvet seoses halduslepingute täitmisega. Viimatinimetatud kohustus tuleneb Vabariigi Valitsuse seadusest ning sellega seonduvat kvaliteedijuhis ei reguleeri.

NTK teenuse osutamisel juhindub TO:

¹ Kvaliteedijuhise koostamist rahastatakse Euroopa Majanduspiirkonna ja Norra finantsmehhanismi 2014-2021 programmi „Local Development and Poverty Reduction“ projekti „Ohvriabi süsteemi arendamine“ vahenditest.



- Ohvriabi seadusest
- Sotsiaalseadustiku üldosast
- Naiste tugikeskuse teenuse kirjeldusest ja seal nimetatud dokumentidest:
 - Sotsiaalhoolekande seadusest
 - Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhisest
- tema ja SKA vahel sõlmitud halduslepingust.

Lisaks eelnimetatule tuleb NTK teenuse osutamisel juhinduda naistevastase vägivalla ja perevägivalla ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsioonist (nn Istambuli konventsioon) kui olulises valdkonna alusdokumendis sätestatust.

NTK teenuse kvaliteedijuhise eesmärk

NTK teenuse kvaliteedijuhise eesmärk on tagada erinevate osapoolte ühtne arusaam sellest, millistele kriteeriumitele kvaliteetne NTK teenus peab vastama ja millistele näitajatele tuginedes teenuse kvaliteeti hinnatakse. Kvaliteedijuhis annab ühtsed alused NTK teenuse korraldamiseks, teiste TO-dega võrdlemiseks ning teenuse arendamiseks. Kvaliteedijuhis ja selle rakendamine aitavad tagada, et naistevastase vägivalla ohvrid saavad hea kvaliteediga teenust sõltumata sellest, millises Eesti osas nad TO poole pöörduvad. Ka aitab ühtne kvaliteedikäsitus nii poliitika kujundajatel, valdkonna arendajatel, rahastajatel kui ka TO-del ühiselt NTK teenuse kvaliteedi tagamise panustada, et tõsta NTK teenuse inimesekesksust ja tulemuslikkust.

Õeldut arvestades on kvaliteedijuhis suunatud TO-dele, SKA-le, TO koostööpartneritele ja teistele organisatsioonidele, kes NTK teenusega kokku puutuvad, ning kindlasti teenuse kasutajatele (edaspidi TK).

Kvaliteedijuhise struktuur

NTK teenuse kvaliteedijuhis on jaotatud seitsmeks põhimõtteks :

1. NTK teenuse nähtavus, kuvand ja huvikaitse
2. NTK teenuse mõistetavus ja kättesaadavus
3. NTK teenuse osutamise keskkond
4. Inimõiguste järgimine ja soolise aspekti arvestamine
5. TK keskne ja terviklik lähenemine

6. Eesmärgipärane, tulemuslik ja hästi juhitud NTK teenus
7. TO töökorraldus ja meeskonnaliikmed

Kolm esimest nimetatud põhimõtetest käsitlevad eeltingimusi, mis peavad kvaliteetse NTK teenuse pakkumiseks täidetud olema. Põhimõtted 4 kuni 6 käsitlevad TK-le NTK teenuse osutamise protsessi ehk seda, kuidas tuleks kvaliteetset NTK teenust osutada. Viimane põhimõte käsitleb TO kui organisatsiooni töökorraldust ja meeskonnaliikmeid kui NTK teenuse osutamist toetavaid aspekte.

Kõik kvaliteedijuhise seitse põhimõtet on lahti kirjutatud läbi kvaliteedikriteeriumite ning kvaliteedikriteeriumite näitajate, mis avavad põhimõtte sisu. Dokumendis kirjeldatud kvaliteedikriteeriumi näitajad võimaldavad jälgida, kas pakutav NTK teenus vastab nimetatud kriteeriumile.

Kvaliteedijuhise mõisted

Kvaliteedijuhises defineerimata mõisteid on kasutatud Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhises ja õigusaktides, eeskätt ohvriabi seaduses ja naistevastase vägivalda ja perevägivalda ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsioonis sätestatud tähenduses.

Enesehoid - tegevuste kogum, mida iga inimene saab teha enda jaoks, teiste jaoks ja koos teistega tervise ja heaolu hoidmiseks, parandamiseks, kaitsmiseks ja säilitamiseks. Enesehoiu sisuks on kõik tegevused, mida tehakse teadlikult, et hoolitseda oma vaimse, emotsionaalse ja füüsilise tervise eest.

Ennetustöö – naistevastase ja perevägivalda ennetamiseks või arengu pidurdamiseks tehtavad tegevused.

Erivajadus – erivajaduseks loetakse TK vaimsetest võimetest, sensomotoorsetest võimetest, kommunikatsioonivõimetest, käitumisest ja emotsionaalsest arengust, füüsilistest oskustest vms tulenevat vajadust muuta ja kohandada keskkonda ja tegevusi, et tagada TK jaoks maksimaalsed võimalused NTK teenuse eesmärgi saavutamiseks.

Huvikaitse – naistevastase vägivalda ohvrite ühiste huvide koondamine, õiguste ja vabaduste eest seismine ning selle nimel avaliku võimu, äri sektori või avalikkuse mõjutamine. Viimane võib seisneda nii konkreetse õigusloomelise eesmärgi nimel tegutsemises kui ka lihtsalt ametiisikuga suhtlemises.

Juhtumikorraldus - on suunatud isikute komplekssete vajaduste ja/või probleemide lahendamisele, st juhtumikorraldust rakendatakse juhul, kui isiku vajadused hõlmavad mitmeid eluvaldkondi või isikule vajalike abimeetmete osutamine on mitmete erinevate valdkondade vastutusalas, mis omakorda nõuab erinevate valdkondade efektiivset toimimist ja koostööd eri organisatsioonide vahel. Juhtumikorraldus on sekkumismeetod, mis hõlmab isiku probleemide lahendamiseks mitmete valdkondade abimeetmete korraldamist samaaegselt ja kooskõlastatult².

Juhtumikorraldaja – juhtumikorraldaja ülesanne on aidata TK vajadustest lähtudes leida talle sobivaimad võimalused seatud eesmärkide saavutamiseks ehk koostada igale TK-le sobiv teenusepakett; koordineerida teenuste kombineeritud osutamist ning teenuseosutajate omavahelist koostööd ja jooksvalt jälgida ja hinnata teenuste rakendamist ning juhtumi lõpetamisel teha järeldamine.³ NTK teenuse puhul on juhtumikorraldaja ülesanne ka toetada TK-d seatud eesmärkide poole liikumisel.

Koostööpartner - organisatsioon, sh riigi- või kohaliku omavalitsuse asutus ning teine TO, kes koostöös konkreetsele TK-le NTK teenust osutava TO-ga võimaldab TK-l lihtsamini tema elukvaliteedi parandamiseks ja NTK teenuse eesmärgi täitmiseks vajaliku teenuseni jõuda, seal viibida ja sealt väljuda.

Missioon – kirjeldab, miks TO kui organisatsioon eksisteerib, millist väärtust ta loob ja kuidas ta seda teeb.

Mõju hindamine – protsess, mille abil kogutakse tõendusmaterjali NTK teenuse osutamisel kasutatavate meetodikate ja tehtud valikute eeliste ja puuduste kohta, hinnates nende potentsiaalseid tagajärgi.⁴

NTK alateenused – OASis sätestatud NTK teenuse osad (ööpäevaringne esmane psühhosotsiaalne abi naistevastase vägivalda ohvrile ja tema lastele; ohvri nõustamine ja psühhosotsiaalse toe tagamine; juhtumikorraldus; ohvri psühholoogiline nõustamine või psühhoteraapia; juriidiline nõustamine; naistevastase vägivalda ohvrile ja tema lastele vajadusel pakutav ööpäevaringse turvalise ajutise majutuse teenus kestusega kuni kuus kuud).

Ressursid – TK sisemised ja välised võimalused ja varud oma elukvaliteedi parandamiseks ja NTK teenuse eesmärgi saavutamiseks. Sisemised ressursid on nt motivatsioon, tahtejõud ja -kindlus, enesekindlus, tervislik seisund, vaimne võimekus. Välised ressursid on nt perekond jm lähedased, rahalised võimalused.

Teenuseosutaja (TO) – SKA-ga sõlmitud halduslepingu alusel TK-le NTK teenust osutav juriidiline isik.

² Juhtumikorralduse protsessi läbiviimise juhis, Sotsiaalkindlustusamet 2016.

³ Sotsiaalministeerium (2006), Juhtumikorralduse käsiraamat.

⁴ Justiitsministeerium ja Riigikantselei (2012), Mõju hindamise meetodika. Kättesaadav: https://www.just.ee/sites/www.just.ee/files/elfinder/article_files/mojude_hindamise_metoodika.pdf

Teenuseosutaja meeskonnaliikmed – TO töötajad, muude võlaõiguslike lepingute alusel TO tellitud NTK alateenust/alateenuseid osutavad füüsilised isikud ja TO-d abistavad vabatahtlikud.

Teenuse kasutaja (TK) – naistevastase vägivalla ohver, kes pöördub TO poole NTK teenuse saamiseks.

Traumateadlik kohtlemine – tähendab töös TK-ga tema traumakogemusega arvestamist. Traumateadliku kohtlemise aluseks on püüd mõista, kuidas trauma kogemine mõjutab inimese toimimist, tema suhteid, tema käitumist, tema uskumusi nii enese kui teiste kohta.

Traumeeriv sündmus – selline elusündmus, mis on ootamatu, intensiivne, kujutab inimesele tõsist füüsilist või emotsionaalset ohtu ning ületab inimese käesoleva toimetulekusuutlikkuse.

Turvalisuse plaan – turvalisuse plaanis kaardistatakse TK suhtes läbiviidud riskihindamise tulemusel tuvastatud riskid ning lepitakse koostöös TK-ga kokku nende riskide maandamiseks vajalikud tegevused, nende elluviimise ajakava ja tegevuste eest vastutaja.

Töökultuur – organisatsiooni korraldus, tänu millele stimuleeritakse, koordineeritakse ja rakendatakse tööalast tegevust.

Tõendus põhjus – tähendab, et programm või meetodika on juhuvalikuga kontrollkatseid kasutades testitud ja efektiivne⁵.

Visioon – on vaade TO tulevikule, mis peegeldab TO kui organisatsiooni strateegilisi kavatsusi, ja näitab, milliseks tahab TO kui organisatsioon kujuneda pikaajalises perspektiivis⁶.

Võrgustikutöö – NTK teenuse eesmärgipäraseks osutamiseks oluliste organisatsioonidega, sh riigi- või kohaliku omavalitsuse asutustega ja teiste TO-de ja/või spetsialistidega kontaktide loomine ja hoidmine ning nende organisatsioonide kaasamine TK vajadustele vastava NTK teenuse osutamiseks (nt KOV, politsei, tervishoiusüsteem jt). Võrgustikutööle on iseloomulik koostöö, rollide, ülesannete, informatsiooni ja vastutuse jagamine ning ühiste tegevuste ja strateegia kavandamine eesmärgiga keskenduda ühise probleemi lahendamisele. Toimivat võrgustikutööd iseloomustavad liikmete omavaheline usalduslik suhe, koosloomine, autonoomsus ja juhitud kommunikatsioon.⁷

⁵ Edovald, T. (2015). Tõendus põhine sekkumine – vaenlane või abimees töös laste ja peredega? Sotsiaaltöö, 4, 63–70.

⁶ https://www.tlu.ee/opmat/in/Organisatsiooni%20alusuuring/2_organisatsiooni_olemus_ja_identiteet.html

⁷ SA Lapse Heaolu Arengukeskus (2021). Võrgustikutöö juhendmaterjal ennetus- ja peretöökeskus Perepesa näitel lapse ja perede heaolu edendamiseks. Kättesaadav: <https://www.lapseheaolu.ee/vorgustikutoo>.

Kvaliteedijuhises kasutatavad lühendid:

- NTK – naiste tugikeskus;
- NTK teenus – naiste tugikeskuse teenus
- TO – teenuseosutaja;
- TK – teenuse kasutaja;
- SKA – Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi ja ennetusteenuste osakond;
- KOV – kohalik omavalitsus;
- OAS – ohvriabi seadus.

1. NTK TEENUSE NÄHTAVUS, KUVAND JA HUVIKAITSE

NTK teenuse ja TO-de kuvand on ühiskonnas positiivne, julgustab NTK teenusele pöörduma ning vastab tegelikkusele. Info NTK teenusest on kergesti leitav ja kättesaadav. NTK teenuse raames tegeletakse huvikaitse ja teavitusega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kriteeriumi näitajad
Nähtavus ja kuvand	NTK teenus ja TO-d on ühiskonnas nähtavad ja positiivse kuvandiga läbi teavitus- ja ennetustegevuste.	<ul style="list-style-type: none">• Info NTK teenuse kohta TO kodulehel ning teistel infokandjatel ja -kanalites on asjakohane, kergesti leitav ja lihtsasti mõistetav.• TO tegeleb järjepidevalt ja aktiivselt NTK teenuse kohta info levitamisega.• TO suhtleb NTK teenust puudutavates teemades meediaga.• TO tegeleb naistevastase vägivalla valdkonnas järjepidevalt läbimõeldud ja aktiivse ennetustööga.
Huvikaitse	TO tegeleb naistevastase vägivalla valdkonnas huvikaitsega.	<ul style="list-style-type: none">• TO seab kõigis oma tegevustes esikohale naistevastase vägivalla ohvrite huvid.• TO-d võtavad naistevastase vägivalla teemadel ohvrite huvide kaitseks ühiskonnas sõna.

2. NTK TEENUSE KÄTTESAADAVUS JA MÕISTETAVUS

NTK teenus on TK jaoks kergesti leitav, lihtsasti mõistetav ja kättesaadav ning tasuta. Kriisinõustamisele ja turvalisele ajutisele majutusele on võimalik pöörduda ööpäevaringselt.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kriteeriumi näitajad
Kättesaadavus	NTK teenusele pöördumine ja selle kasutamine on TK jaoks lihtne ja tasuta.	<ul style="list-style-type: none">• TO tagab kontakttelefonile vastamise ja esmase kriisinõustamise ööpäevaringselt piiramatus mahus.• TO tagab, et TK-l on võimalik pöörduda TO poole anonüümselt.• TO tagab TK (vajadusel koos lastega) turvalisele ajutisele majutusele võtmise ööpäevaringselt.• TO kohaldatavad NTK teenusele pöördumise nõuded ei eelda TO poole pöördumiseks suunamist.• TO korraldab TK jaoks vajalikele NTK alateenustele jõudmise läbi "ühe ukse poliitika".• TO ei küsi TK-lt NTK teenusele pöördumise ja selle osutamise eest tasu.• TO tagab NTK teenuse kättesaadavuse kogu hankelepingus kokkulepitud maakonna ulatuses.• TO tagab TO poole pöördumise võimaluse sõltumata TK elukohast.

Mõistetavus	TK-l on NTK teenuse sisust, osutamise protsessist ja eesmärgist lihtne aru saada.	<ul style="list-style-type: none"> • NTK teenust osutades suheldakse TK-ga lihtsal, arusaadaval ja toetaval viisil, arvestades tema kogetud traumeerivat sündmust ja sellest tulenevat mõju, sh sellest tulenevat vastuvõtlikkust infole. • TO aitab TK-l mõista kogetud vägivalda olemust. • TO selgitab TK-le NTK teenuse raames tema õigusi ja abi saamise võimalusi. • TO dokumenteerib kogu TK teenusel viibimise aja vältel TK tuvastatud vajadusi, talle osutatud NTK teenust ja selle tulemusi puudutava info. • TO kasutab NTK teenuse osutamisel tõendus põhiseid meetodeid, sh hindamisvahendeid. • TO osutab NTK teenust vähemalt eesti ja vene keeles.
-------------	---	---

3. NTK TEENUSE OSUTAMISE KESKKOND

NTK teenust osutatakse TK-d võimestavas ja turvalises keskkonnas, mis on kohandatud NTK teenuse osutamise jaoks sobivaks. TO meeskonnaliikmete töökeskkond TO juures on turvaline ja töökeskkonna nõuetele vastav.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kriteeriumi näitajad
NTK teenuse osutamise keskkond	NTK teenuse osutamise keskkond on turvaline, TK-d võimestav ja toetab NTK teenuse eesmärgi saavutamist.	<ul style="list-style-type: none"> • TO pakub NTK teenust asukohas, mis toetab TK igapäevaelus osalemist.

- TO pakub NTK teenust TK-le füüsiliselt ligipääsetavas asukohas ja õigusaktides sätestatud nõuetele vastavates ruumides.
- TO teeb kõik endast oleneva, et turvalise ajutise majutuse asukoha info oleks üksnes isikutel, kellel on seda tarvis NTK teenuse eesmärgist lähtuvalt.
- TO kasutab TK-le ajutise turvalise majutuse pakkumiseks TK inimväarikust ja traumeerivast sündmusest taastumist toetavaid ruume.
- TO kehtestab turvalise ajutise majutuse teenuse kasutamise nõuded ja tagab, et turvalisel ajutisel majutusel viibiv TK on neist teadlik.
- TO tagab, et kõrvalised isikud ei pääseks turvalise ajutise majutuse ruumidesse.
- TO tagab, et TK ajutisele turvalisele majutusele võtmise eelduseks on see, et see on turvaline nii TK-le endale kui teistele teenusel viibivatele TK-dele.
- TO tagab turvalisel ajutisel majutusel viibivale TK-le hädaolukorras abi kutsumise võimaluse.
- TO võimaldab turvalisel ajutisel majutusel viibivale TK-le ja tema lastele vajaduspõhiselt nende inimväarikaks elamiseks esmavajalikud toiduained, riietus- ja muud tarbeesemed ning hügieenivahendid.
- TO loob turvalises ajutises majutuses võimalikult kodulähedased tingimused, mis arvestavad TK-ga kaasas olevate lastega.
- TO kasutab NTK nõustamisteenuste osutamiseks privaatset suhtlust võimaldavat nõustamisruumi või TK nõusolekul muud TK privaatsust ja turvalisust tagavat keskkonda.

		<ul style="list-style-type: none"> • TO kasutab e-keskkonda viisil, mis võimaldab TK-ga konfidentsiaalselt suhelda ning talle turvaliselt asjakohaseid NTK alateenuseid osutada.
Töökeskkond	TO töökeskkond on meeskonnaliikmete jaoks turvaline ja vastab töökeskkonna nõuetele.	<ul style="list-style-type: none"> • TO tööruumid vastavad töökeskkonnale õigusaktides sätestatud nõuetele ja neis on turvaline NTK teenust osutada. • TO tagab meeskonnaliikmetele vajadusel võimaluse oma tööruume kasutada. • TO tagab oma tööruumides meeskonnaliikmele turvalise ja tervisekaitsenõuetele vastava töökeskkonna. • TO selgitab meeskonnaliikmetele turvalisuse riske, mis seonduvad töötamisega väljaspool TO tööruume, ning nende maandamise võimalusi. • TO hindab regulaarselt meeskonnaliikmete töötingimusi TO tööruumides. • TO tagab töötajatele töövahendid. • TO tagab meeskonnaliikmetele isikukaitsevahendid, tehes selleks vajalikku koostööd teiste organisatsioonidega. • TO rakendab meetmeid, mis hoiavad ära meeskonnaliikmete füüsilise, vaimse ja majandusliku väärkohtlemise.

4. INIMÕIGUSTE JÄRGIMINE JA SOOLISE ASPEKTI ARVESTAMINE

NTK teenust osutades austatakse ja järgitakse inimõigusi ning arvestatakse naistevastase vägivalla ja perevägivalla soolist aspekti.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kriteeriumi näitajad
Inimõigused	NTK teenust osutatakse inimõigusi ja -väarikust austavalt.	<ul style="list-style-type: none">• TO austab NTK teenuse osutamisel TK õigust ja vabadust otsustada ise talle sobivate NTK teenuste üle.• TO suhtleb TK-ga lugupidavalt, viisakalt ja TK emotsionaalset turvalisust hoidval viisil.• TO arvestab NTK teenust osutades TK erivajadustega.• TO toetab TK-d oma õiguste mõistmisel ja kasutamisel ning tagab nendega arvestamise NTK teenuse osutamisel.• TO annab TK-le teada, milliseid isikuandmeid ja millisel õiguslikul alusel TO tema kohta kogub, kuidas ja kui kaua neid hoitakse, võimaldab TK-l tema kohta kogutud isikuandmetega tutvuda ning TK soovil lõpetab nende töötlemise.• TO ja tema meeskonnaliikmed hoiavad neile NTK teenuse osutamisel teatavaks saanud TK ja temaga seotud isikute andmeid konfidentsiaalsena, välja arvatud kui seaduses on ette nähtud või TK-ga on kokku lepitud teisiti.• TO teeb kaebuste esitamise ja lahendamise korra TK-dele kättesaadavaks.

		<ul style="list-style-type: none"> • TO tagab, et tema tegevuse peale NTK teenuse osutamisel on võimalik esitada kaebusi ja esitatud kaebuste läbipaistva ja objektiivse lahendamise.
Sooline aspekt	NTK teenuse osutamine on sootundlik ning naistevastase vägivalda ja perevägivalda soolist aspekti arvestav.	<ul style="list-style-type: none"> • NTK teenust osutatakse üksnes teenuse sihtgruppi kuuluvale TK-le, s.o naistevastase vägivalda ohvrile. • TK-le vahetult NTK teenust osutavad isikud on naissoost, välja arvatud kui TK-ga on otsesõnu teisiti kokku lepitud.

5. TK KESKNE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

NTK teenuse osutamine lähtub TK-st ja tema hinnatud vajadustest tervikuna. NTK teenuse osutamisel tuginetakse võrgustikutööle, tagades niimoodi TK vajadustele vastava sujuva teenuste korralduse.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kriteeriumi näitajad
TK kesksus	NTK teenuse osutamine lähtub TK-st ja tema hinnatud vajadustest.	<ul style="list-style-type: none"> • TO hindab koostöös TK-ga tema abivajadust, sh talle vägivaldast tulenevaid riske, ning TK NTK teenusega seotud vajaduste rahuldamiseks vajalikke TK sisemisi ja väliseid ressursse NTK

		<p>teenusele pöördumisel ja regulaarselt kogu NTK teenuse osutamise aja vältel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • TO julgustab TK-d välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi. • TO motiveerib TK-d tegema oma NTK teenusega seotud vajaduste rahuldamiseks vajalikke valikuid, sh kasutama asjakohaseid teenuseid TK vajadustele vastavas mahus. • TO arvestab NTK teenuse ja selle iga konkreetse alateenuse osutamisel TK vajaduste ning tema sisemistest ja välistest ressursidest tuleneva võimekusega liikuda kokkulepitud eesmärkide suunas. TO lähtub TK-le juhtumikorraldaja määramisel TK vajadustest ja eesmärkidest NTK teenuse kasutamisel. • TO koostab koostöös TK-ga turvalisuse plaani ja hoiab seda kogu NTK teenuse osutamise aja vältel asjakohasena.
<p>Terviklik lähenemine ja võrgustikutöö</p>	<p>NTK teenus lähtub TK vajadustest tervikuna ning moodustab teiste organisatsioonide poolt TK-le osutatavate teenustega terviku.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TO-l on NTK teenuse osutamiseks teadlikult ja regulaarselt toimiv koostööpartnerite võrgustik. • TO on usaldusväärne tööandja oma töötajatele ning partner teistele meeskonnaliikmetele ja organisatsioonidele.

- TO teeb NTK teenuse eesmärgist ja TK vajadustest lähtuvat lugupidavat koostööd teiste organisatsioonidega, sh teiste TO-dega.
- TO aitab koostööpartneritel mõista naistevastase ja perevägivalda olemust ja NTK teenuse eesmärki.
- TO hindab TK vajadust teiste organisatsioonide toe ja pakutavate teenuste järele temaga koostöös.
- TO toetab TK-d teiste organisatsioonidega suhtlemisel, nende pakutavate teenuste kasutamise üle otsustamisel ja nende teenuste kasutamisel.
- Kui NTK teenus pole TK vajadustele vastavatel tingimustel või mahus kättesaadav, teeb TO teiste organisatsioonidega, sh teiste TO-dega koostööd TK vajadustele vastava lahenduse leidmiseks.
- TO arvestab NTK teenuse osutamisel teiste talle teada olevate TK-le osutatud ja osutatavate teenuste ja nende mõjudega, väldib NTK teenuse osutamisel TK-le osutatavate teenuste dubleerimist ning toetab TK sujuvat üleminekut ühelt teenuselt teisele, sh TO-de vahel.
- TO loob teiste teenustega TK huvides koostöökohti.
- TO kirjeldab koostööpartnerite, sh TO-de vahel TK ja temaga seotud isikute andmete jagamise põhimõtted ja õiguslikud alused.

6. EESMÄRGIPÄRANE, TULEMUSLIK JA HÄSTI JUHITUD NTK TEENUS

NTK teenust osutatakse eesmärgiga vähendada traumeeriva sündmuse mõju TK toimetulekule ja aidata TK-l elada vägivallavaba elu. NTK teenus on tulemuslik ja seda arendatakse vastavalt kogutud tagasisidele ja valdkonnas toimuvatele arengutele.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedikriteeriumi näitajad
Eesmärgipärasus	NTK teenust osutatakse eesmärgiga vähendada traumeeriva sündmuse mõju TK toimetulekule ja aidata TK-l elada vägivallavaba elu.	<ul style="list-style-type: none">• TO võtab NTK teenust osutades arvesse kõiki TK elukvaliteedi valdkondi ning lähtub eesmärgist tõsta TK elukvaliteeti ja teda võimestada.• TO sõnastab koos TK-ga juhtumiplaanis TK eesmärgid NTK teenuse kasutamisel ning nende saavutamiseks vajalikud tegevused koos ajakavaga.• TO selgitab TK-le talle pakutavate NTK alateenuste sisu ja vajalikkust juhtumiplaanis kokkulepitud eesmärkideni jõudmise aspektist lähtudes ning toetab TK-d nende kasutamisel ja eesmärkide suunas liikumisel.• TO seab NTK teenust osutades esikohale TK turvalisuse.• TO lähtub tööprotsesside kujundamisel ja oma muus tegevuses alati NTK teenuse eesmärgist ja TK parimast huvist.

<p>NTK teenuse tulemuslikkus</p>	<p>NTK teenus on TK jaoks tulemuslik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TO hindab koos TK-ga regulaarselt juhtumiplaanis kokkulepitud eesmärkide täitmist, annab TK-le sellekohast motiveerivat tagasisidet ning sõnastab vajadusel koos TK-ga muudatused juhtumiplaanis kokkulepitud eesmärkides, tegevustes või ajakavas. • TO küsib TK-lt regulaarselt tagasisidet selle kohta, kuidas TK-le osutatav NTK teenus tema vajadustele vastab, ning arvestab selle infoga talle NTK teenust osutades. • TO kaardistab oma tegevused NTK teenuse osutamisel, vaatab neid regulaarselt üle ning vajadusel täiendab või muudab tegevusi. • TO küsib TK-delt ja koostööpartneritelt, sh teistelt TO-delt regulaarselt tagasisidet NTK teenusele ja enda tegevusele ning vajadusel täiendab või muudab selle põhjal tegevusi, jagades vastavat infot asjakohaste osapooltega. • TO määrab NTK teenuse eesmärkide saavutamise ja tulemuslikkuse hindamise aluseks olevad näitajad. • TO hindab sõnastatud tulemusnäitajatest lähtudes regulaarselt NTK teenuse tulemuslikkust TK jaoks ja NTK teenuse mõju.
<p>NTK teenuse arendamine</p>	<p>NTK teenus on tagasisidele avatud pidevalt arenev teenus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TO kasutab NTK teenusele ja endale saadud tagasisidet NTK teenuse kvaliteedi tõstmiseks ja teenuse arendamiseks. • TO arvestab NTK teenuse tulemuslikkuse ja mõju hindamise tulemusi NTK teenuse kvaliteedi tõstmisel ja teenuse arendamisel. • TO hoiab ennast kursis NTK teenuse valdkonnas toimuvaga, sh selles kasutatavate (uute) tõenduspõhiste meetoditega ja teiste valdkonnas tegutsejate parimate praktikatega, ning kasutab neid NTK teenuse kvaliteedi tõstmisel ja teenuse arendamisel.

7. TO TÖÖKORRALDUS JA MEESKONNALIIKMED

TO töökorraldus on selge, praktiline ja toetab tulemuslikku NTK teenuse osutamist. NTK teenust osutavad pädevad ja NTK teenuse osutamist toetavate isikuomadustega TO meeskonnaliikmed. TO toetab meeskonnaliikmete tööalast arengut. Enesehoid on TO töökultuuri oluline osa.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kriteeriumi näitajad
Töökorraldus	TO töökorraldus toetab NTK teenuse osutamist.	<ul style="list-style-type: none">• TO on koos meeskonnaliikmetega sõnastanud oma visiooni, missiooni, eesmärgid ja väärtused, lähtudes seejuures NTK teenuse eesmärgist.• TO loob töökultuuri, mille osa on meeskonnaliikmete teadlikkus TO visioonist, missioonist, eesmärkidest ja väärtustest ning nende järgimine meeskonnaliikmete poolt.• TO on selgelt määratlenud meeskonnaliikmete rollid ja vastutusosalad, meeskonnaliikmed on neist teadlikud ning nende tegelikud tööülesanded vastavad kirjeldatule.• TO töökorraldus on selge, praktiline ja meeskonnaliikmetele teada.• TO kirjeldab organisatsioonisiselt TK ja temaga seotud isikute andmete jagamise põhimõtted ja õiguslikud alused.• TO tagab, et meeskonnaliikmed teavad NTK teenust osutades üksteise rolle ja vastutusalasid ning teevad üksteisega seda arvestavat tõhusat koostööd.• TO vaatab meeskonnaliikmete rolle ja vastutusalasid ning TO töökorraldust regulaarselt üle ning täiendab neid vastavalt vajadusele.• TO kaasab meeskonnaliikmeid meeskonnaliikmete rollide ja vastutusalade määramisesse, TO töökorralduse

		<p>planeerimisse ning NTK teenuse osutamise korraldamisesse ja arendamisesse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • TO innustab meeskonnaliikmeid TO tegevustes kaasa rääkima ning hindab ja arvestab nende tagasisidet ja panust. • TO on valmistunud ennustatavateks kriisiolukordadeks ning valmis operatiivselt NTK teenuse osutamist ja TO töökorraldust ümber kujundama.
Meeskonnaliikmed	NTK teenust osutavad pädevad ja NTK teenuse osutamist toetavate isikuomadustega TO meeskonnaliikmed.	<ul style="list-style-type: none"> • TO-l on selge süsteem meeskonnaliikmete, sh vabatahtlike värbamiseks, motiveerimiseks, toetamiseks ning tööalaseks arendamiseks. • TO värbab meeskonnaliikmeid vastavalt nende kompetentsidele ja isikuomadustele. • TO komplekteerib meeskonna nii, et see võimaldab osutada kõiki NTK alateenuseid vastavalt vajadusele ning tagab meeskonnaliikmete jaoks optimaalse töökoormuse NTK teenuse kvaliteetseks ja meeskonnaliikmeid hoidvaks osutamiseks. • TO tagab, et NTK teenust osutama asuv meeskonnaliige lähtub oma töös traumateadliku kohtlemise põhimõtetest ning vastab õigusaktides sätestatud nõuetele, sh on eelnevalt läbinud nõuetekohase väljaõppe. • TO hindab regulaarselt oma meeskonnaliikmete kompetentse, isikuomadusi, motivatsiooni ja tööalase arengu vajadusi. • TO rakendab regulaarselt meetmeid, et meeskonna motivatsiooni hoida ja vajadusel tõsta. • TO meeskonnaliikmete käitumist reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis sisaldab vähemalt järgmiseid

		sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis välja toodud aspekte: konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, väärikus ja TK õiguste austamine.
	TO väärtustab ja toetab meeskonnaliikmete tööalast arengut.	<ul style="list-style-type: none"> • TO viib meeskonnaliikmetega läbi regulaarseid vestlusi, et hinnata koostöös meeskonnaliikmega tema motiveeritust, NTK teenuse osutamise seotud teadmisi, oskusi ja arenguvajadusi. • TO toetab töölase arengu vajaduste väljendamist meeskonnaliikmete poolt. • TO toetab individuaalsetest tööalastest vajadustest lähtuvalt oma meeskonnaliikmete tööalast arengut (koolitused, supervisioon, mentorlus vms).
	TO toetab enesehoiu põhimõtete järgimist oma meeskonnaliikmete poolt.	<ul style="list-style-type: none"> • TO tagab, et meeskonnaliikmete enesehoid on TO töökultuuri oluline osa, suunab meeskonnaliikmeid enesehoiuga tegelema ja toetab neid selles. • TO oskab ennetada oma meeskonnaliikmete läbipõlemist ja märgata läbipõlemise ilminguid ning pakub meeskonnaliikmete vajadustele vastavat sellekohast tuge.