

# Varjupaigataotlejate rahulolu ja ootused neile pakutavate teenuste ja vastuvõtutingimuste osas

---

## KÜSITLUSE RAPORT

# Varjupaigataotlejate rahulolu ja ootused neile pakutavate teenuste ja vastuvõtutingimuste osas

*Kristjan Kaldur, Kristina Kallas*

2011

## SISUKORD

1	Sissejuhatus.....	4
2	Elamistingimused ja toimetulekutoetus.....	5
3	Ühendusvõimalused ja kontaktid väljaspool vastuvõtukeskust.....	9
4	Info kättesaadavus ja teavitus taotleja õigustest ja kohustustest.....	11
5	Haridusvõimalused.....	16
6	Vaba aeg.....	20
7	Arstiabi ja erivajadused.....	20
8	Järeldused ja ettepanekud.....	25



BALTI UURINGUTE INSTITUUT

Lai 30, Tartu 51005, Eesti

[www.ibs.ee](http://www.ibs.ee)

Eesti Vabariigi Siseministeerium tellis 2010. aasta lõpus Balti Uuringute Instituudilt erivajadusega varjupaigataotlejate vastuvõtutingimuste analüüsi. Analüüsiprojekt koosnes järgnevast neljast väiksemast uurimisprojektist:

1. Eesti ja Euroopa Liidu õigusaktide võrdlev analüüs;
2. Varjupaigataotlejatele, sh. erivajadusega varjupaigataotlejatele pakutavate teenuste ja organisatsioonide kaardistamine;
3. Euroopa Liidu viie liikmesriigi erivajadusega varjupaigataotlejate vastuvõtutingimuste parimate praktikate uuring;
4. Varjupaigataotlejate sihtrühma ja teenusepakkujate rahulolu küsitlus.

Käesolev raport esitab varjupaigataotlejate sihtrühma küsitluse tulemused.

*Uuringumeeskond:*

Uuringumeeskonda kuulusid Kristina Kallas, Kristjan Kaldur, Eduardo Nadal Olivares, Kalle Jagula, Nastja Pertsjonok. Analüüsiraporti koostasid Kristjan Kaldur ja Kristina Kallas.

Uuringumeeskond soovib tänada kõiki intervjueeritavaid, kes nõustusid intervjuerijatega kohtuma ja informatsiooni ja oma arvamusi ning kogemusi jagama.

Tellijal: Siseministeerium

Hankelepingu nr: 14-8.2/28-1

„Uuringut kaasrahastab Euroopa Liit Euroopa Pagulasfondi kaudu ja EV Siseministeerium“

## 1 Sissejuhatus

Alates 1997. aastast, kui võeti vastu esimene pagulaste seadus, on Eestilt varjupaika taotlenud 217 inimest (seisuga veebruar 2011). Käesoleva aasta alguses ootas oma varjupaigataotlusele vastust 21 inimest. Varjupaiga taotluse läbivaatamine kestab reeglina maksimaalselt 6 kuud, erandjuhtudel ka kauem ja enamuse varjupaigataotlejad elab sellel perioodil varjupaigataotlejate vastuvõtukeskuses Illukal, Ida-Virumaal. Vastuvõtukeskuses on taotlejale tagatud elamiskoht, vajadusel ka riided ja muu materiaalne tugi, sealhulgas toetusraha. Vastuvõtukeskus korraldab ka taotlejate ligipääsu arstiabile vastavalt vajadusele. Juhul kui varjupaigataotleja avaldab soovi mitte elada vastuvõtukeskuses, peab ta materiaalsete tingimuste ja teenuste eest vastutama ise, sealhulgas katma ka vastavad kulud. Uuringu läbiviimise hetkel elas varjupaigataotlejast 16 Illukal ja 5 väljaspool vastuvõtukeskust.

Käesoleva analüüsi eesmärgiks oli kaardistada varjupaigataotlejate rahulolu ja ootused vastuvõtukeskuses valitsevate tingimuste ning neile pakutavate teenuste osas, hinnata pakutavate teenuste vastavust seaduses sätestatud normidele ja varjupaigataotlejate ootustele ja ühtlasi hinnata ka teenuste tulemuslikkust. Ühtlasi hinnati uuringu käigus ka väljaspool vastuvõtukeskust elavate varjupaigataotlejate rahulolu oma elamistingimustega ja info ning vajalike teenuste kättesaadavust. Analüüsi põhirõhk on suunatud vastuvõtutingimuste probleemidele ja kitsaskohtadele.

Varjupaigataotlejate puhul on tegemist väikese, kuid keeleliselt ja kultuuriliselt mitmekesise grupiga, mille koosseis muutub üsna kiiresti - mõned taotlejad elavad keskusel mitmeid kuid ja isegi aastaid, samas kui teised on seal viibinud vaid paar nädalat. Need asjaolud tegid küsitluse ettevalmistamise mõnevõrra keeruliseks. Seetõttu teostati juba uuringu lähtearuande koostamise faasis valimi täpsustamine, millega seoses identifitseeriti ka küsitletavate suhtluskeel, kontaktandmed ning nõusolek intervjuudel osalemiseks. Kõik intervjuudes osalenud varjupaigataotlejate andmed on kogutud umbisikuliselt, st. intervjuude ja analüüsi läbiviimisel ei identifitseeritud isikute nimesid, vaid eelkõige olid olulised varjupaigataotleja suhtluskeel, staatus, sugu ja vanus.

Kokku taotles intervjuude läbiviimise hetkel Eestis varjupaika 21 inimest. Lisaks viibis uuringu teostamise ajal 2 taotlejat Harku Väljasaatmiskeskuses, kuid kooskõlastatult Tellijaga otsustati nende seas intervjuusid mitte läbi viia. Lisaks sellele elas Illukal 8 juba rahvusvahelise kaitse saanud isikut. Intervjuud viidi läbi 16 inimesega, sh 4 intervjuud Illukal elavate hiljuti rahvusvahelise kaitse saanutega. Hiljuti kaitse saanute lisamine valimisse võimaldas sihtrühma valimit laiendada ning kuna antud isikute näol oli tegemist alles äsja kaitse saanutega, siis

uuringu eesmärgist lähtudes oli nende kaasamine õigustatud ja vajalik. Mitu intervjuudel osalenut olid saanud Illukale üsna hiljuti: kõige uuem taotleja oli intervjuude läbiviimise hetkeks Illukal viibinud 2 nädalat, samas kui mitmed olid seal elanud juba üle aasta, mistõttu on ka intervjuueeritavate kogemused keskuses elamisega erinevad. Intervjuus keeldus 2 inimest, 2 inimesega ei õnnestunud kontakti saada ning 3 inimest ei viibinud intervjuude läbiviimise hetkel Illukal.

Personaalintervjuud toimusid Illuka Varjupaigataotlejate Vastuvõtukeskuses ning väljaspool Illukat elavate taotlejatega Tallinnas (3 intervjuud). Kõik intervjuud toimusid silmast-silma vestluse vormis ning viidi läbi vene, inglise, hispaania/prantsuse keeles, samuti kasutati kahe intervjuueeritava puhul tõlki (tõlkesuunal vene-dari-vene). Intervjuu koosnes 7 osast: üldine taustinfo taotleja kohta, elamistingimused, info kättesaadavus ja teavitatus taotleja õigustest ja kohustustest, haridus, tervis ja arstiabi kättesaadavus, erivajaduste olemasolu ja nendest tulenevalt sobilikud vastuvõtutingimused ning saadav abi ning taotleja-poolsed ettepanekud või muud lisamärkused seoses vastuvõtutingimustega ja teenustega.

## 2 Elamistingimused ja toimetulekutoetus

Enamik Illukal viibijatest on Eestisse saanud üksi ning elavad koos teiste varjupaigataotlejatega kahestes tubades, v.a. 3 peret, kellele on ette nähtud eraldi ja mõnevõrra suuremad toad. Intervjuude käigus selgus, et enamik kahestes tubades elavatest taotlejatest otseselt elamistingimuste üle ei kurda, kuigi osad mainivad, et kõikidel elanikel võiksid olla eraldi toad, kuid samas tajutakse, et praktikas oleks selle tagamine väga keeruline. Ühe seigana toodi küll välja, et tubades, kus on kahekorruselised voodid, eelistatakse neis narides mitte magada, kuna põhjustel (ilmselt psühholoogilistel), mis jäid intervjuu käigus otseselt välja selgitamata, tunnevad nad ennast nendes magades ebamugavalt. Üks kahe lapsega pere mainis, et neile antud tuba jääb natuke väikeseks kuna peres on peale vanemate veel kaks väikest last. Mõlemale Illukal viibivale väikelastega perele on antud lisaks ka voodid laste jaoks ning mänguasju lastele mängimiseks.

Peamised probleemid ruumi jagamisel tekivad siis, kui tegemist on erinevast kultuuri- või keeleruumist pärinevatega inimestega. Üks taotleja mainis, et ta elab koos noormehega, kes väga palju ei suhtle ning põhimõtteliselt nad igapäevaselt ainult tervitavad teineteist. Teise näite puhul tõdeti Pakistanist pärit meesterahva poolt, kes elab ühes toas koos Afganistanist pärit meesterahvaga, et kuna *"me elame koos erinevast riigist pärit inimestega, siis on väga keeruline teineteisega kommunikeeruda; seda enam, et me mõlemad ei räägi väga hästi inglise keelt"*.

Samas on mõned väga rasketest ja keerulistest tingimustest pärit varjupaigataotlejad Illuka keskuse poolt pakutavate elamistingimustega väga rahul – rahul näiteks sellega, et on üleüldse võimalus süüa hommikust, magada voodis või omada lihtsalt katust peakohal.

Üldjoontes siiski erinevate inimeste kooselulisi probleeme jagatud toas väga teravalt välja ei toodud. Pigem oli murettekitavam olukord lastega peredega ning seda eriti talvel. Ühe intervjuueritava lapsevanema arvates puudub majal korralik soojustus ning väga külmade ilmadega on tõenäosus lastel haigestuda väga suur: "*[Jää oli] toas, nurkades. Mul laps magas riietes, kui need kõige kõvemad külmad siin olid. Riietes magas*". Kuna suure lumekoorma all läks katki ka keskuse katus, siis oli olukord lapsevanema sõnul vahepeal eriti keeruline. Kui pere lõpuks elektriradiaatorid sai, siis peamise etteheitega väljendati just asjaolu, et seda tehti alles vaid pika palumise peale: "*[ning] nad tõid ja panidki selle käima. Aga enne mitte midagi, kui ise ei aja*".

Teine lastega peredega seotud probleem oli see, et algselt majutati nad keskuse teisele korrusele, kuid kust ligipääs näiteks pesemisruumidele oli keeruline:

*„[enne] seda elasime me hoopis... seal, kui lähed mööda treppi üles, siis seal on tuba. Seal läheb veel koridor ning enne seda koridori on uks, et oleks võimalik läbi minna. Ning kusagil kolm kuud, või isegi kauem, me jooksime kogu aeg trepist alla esimesele korrusele WC-sse ja duši alla. Need olid esimesel korrusel. Mulle ei ole see raske, kuid kuidas laps [3,5 aastane] peaks hakkama saama? See oli täiesti ehtne mõnitamine. Ma tõstsin selle teema üles pärast seda, kui mu laps haigeks jäi*".

Peale probleemi tõstatamist eraldati neile tuba keskuse esimesel korrusel.

Kahe väikelapsega pere kurtis, et mähkmeid lastele peavad nad ostma toimetulekutoetuse (taskuraha) eest, mis on niigi ebapiisavalt väike summa. Samuti on keskuses üsna puudulikud tingimused laste vaba aja veetmiseks – eraldi mängutuba pole, mistõttu saavad nad mängida vaid pere enda toas. Mainiti, et suvel saab küll joosta ja mängida õues, kuid talvel eriti mitte. Lapsevanem kurtis, et siiani puudub vastuvõtukeskuses näiteks kõige lihtsam asi lastele – liivakast. Üks lapsevanem sõnastas mängutoa või muude laste ajaveetmisvõimaluste puudumist suure probleemina, kuna see viib selleni, et lapsed jooksevad ringi kogu majas – kaasaarvatud köögis ning teistes üldkasutatavates ruumides (nt puhketuba). Seda toodi välja ka teiste intervjuueritavate poolt, et laste ringijooksmine või "kisamine" võib teatud juhtudel

tekitada täiendavaid lisapingeid, seda enam, et keskuse näol on niigi tegemist stressirikka keskkonnaga (vt. ka ptk 8).

Kui elamistingimuste üle enamused intervjuueeritavaid üldiselt ei kurtanud, siis üsna paljud kritiseerisid saadava rahalise toetuse väiksust, mis sageli tagab varjupaigataotlejale ainult minimaalse elustandardi. Paljude arvates ei olegi siinkohal küsimus selles, et neid peaks keskkuses luksuslikult üleval pidama või et nad sooviksid saada maksimaalset heaolu, vaid pigem selles, et enamik rahast kulub ära söögile, mistõttu muudeks vajalikeks kulutusteks ei jätku enam raha:

*Taotleja: Põhimõtteliselt kuu lõpus läheb raskeks, kuid võib ära elada. Võib.*

*Intervjuuerija: Tähendab, et sellest jätkub siis ainult toidu jaoks?*

*Taotleja: Ainult toidu jaoks. Vahel on sellega raske, kuid on võimalik ära elada.*

Sageli lähebki enamik raha toidule, samas kui riiete või hügieenitarvete ostmiseks raha napib, sest *"pole piisavalt raha, et isegi endale šampooni osta"*. Just peredele tegi muret see, et *"pesupulbrit, seepi ja šampooni peab ikkagi ise ostma"*, taskuraha eest. Eriti kriitilistena kõlasid need intervjuueeritavad, kes on juba varem viibinud teiste riikide vastuvõtukeskustes ning omavad seetõttu positiivsemat kogemust: *"meie peame kogu aeg küsima, paluma – saate ju isegi aru, et pidevalt käsi pikal palumas käia on ju ebamugav. Raske on kogu aeg küsida: 'Anna palun hambapastat'",* seega need, kes on viibinud teiste riikide keskustes (peamiselt Põhjamaades), toovad enamasti välja sealse praktika, kus vastuvõtukeskuse elanikel on teada neile antud kvoot erinevatele hügieenitarvete osas ning iga nädal tuleb seda käia vastu võtmas.

Lastega peredel on probleem mõnevõrra suurem, sest väikelaste mitmekülgne toitumine jääb samuti rahapuuduse taha:

*"Näiteks ostame puu- ja juurvilju väga vähe, nende jaoks lihtsalt ei jagu. [Samas] lapsed ju kasvavad, neil on vaja neid. Me ju ostame [ainult] leiba jmt., nad ei söö seda, see pole nendele maitsev. Puu- ja juurvilja jaoks ei jätku meil aga raha. Kui me alles jõudsime siia ning me ei teadnud veel mis ja kuidas, siis me ostime veel leibagi. Siis ei jätkunud meil üldse mitte millekski, et osta veel midagi muud. Vedasime kuidagi otsotsaga kokku kuu lõpuks. Järgmisel kuul hakkas aga naine juba ise leiba küpsetama, sellest tuli suur kergendus. See oli oktoobrikuus, kus meil olid tõepoolest viimased rahad ainult viimasel nädalal. Siis polnud üldse midagi, ainult viimased makaronid. Pärast seda siis hakkasime ise tegema - leiba ja kõike mis võimalik, et saaks veidigi odavamalt läbi"*.

Probleem mitmekülgse toidusedeliga ei ole loomulikult ainult lastega peredel, vaid ka kõikidel teistel keskuses viibijatel: *"Peamiselt inimesed ostavad näiteks kartuleid, kuid enamasti ei saa nad endale lubada kala, erinevaid köögivilju või puuvilju..."*. Üks taotleja mainis isegi, et taskuraha *"peaaegu ei jätkugi, mõnikord süüa üks kord päevas, mõnikord kaks korda päevas"*, kuid tema puhul võib taoline kohatine ekstreemne olukord olla seletatav sellega, et ta oli äsja keskusesse saabunud ning võimalik, et igapäevaste kulutuste planeerimise oskused vajavad tõhusamat õppimist või juhendamist. Toidusedeli mitmekesistamise puhul tasub kaaluda Illukale eraldi aia rajamist, kus soovijad saavad ise köögivilju kasvatada.

Taotlejad mõningate pahedega, näiteks suitsetajad, kurdavad, et Illukal puudub suitsuruum, kus saaks talvel suitsetamas käia ning suur osa rahast kulub neil sigarettide peale: *"eriti meeste jaoks, kes suitsetavad, on see summa väike. Sest 20-30 eurot kuus läheb suitsetamisele. Kuid ma arvan, et 150 [eurot kuus] oleks täiesti piisav äraelamiseks"*.

Varjupaigataotlejad kurtsid pesuvahendite puuduse üle keskusel. Keskuse korrashoiu eest vastutavad sealsed elanikud ise ning kõigile kehtib ühiselt koostatud koristamise graafik. Kuigi nõudepesuvahendit jagatakse keskusel tasuta, siis kurdeti pesulappide ja ämbrite puuduse üle. Mainiti ka seda, et söögitegemiseks vajalikke nõusid (potte ja panne) on vähe ning sageli peab ootama järjekorras, mil ühed söögitegemise lõpetavad, et siis teised saaksid alustada.

Kolmas peamine elamistingimustega seotud aspekt oli vajalike riide saamine ja ostmine. Illuka vastuvõtukeskusel on kohustus tagada keskusel elanikele vajaminevad riietusesemed. Kuigi mitu intervjuueeritavat mainisid, et üldjoontes on kõik rahuldav, siis mõnedel juhtudel mainiti, et ka hädavajalike riietusesemete saamine võib osutuda keeruliseks: *"puudus on talveriietest – ütlesin kord et mul oleks jopet vaja. Nema aga ostsid mulle ainult tossud. Riideid ei jätku"*. Intervjuudest selgus, et taotlejatel puudub täielikult arusaam sellest, milliste reeglite järgi riideid saab või millised põhjendused on piisavad nende hankimiseks. Tõdetakse vaid, et: *"... kord veab ühel, kord teisel ..."*. Peamine probleem näib olevat seega selles, et riided saadakse peale pikka palumist: *"eks me jätkasime rääkimist – meil on vaja, meil on vaja – ei jätnud teda rahule, sellepärast siis lõpuks ostis"* või *"poisile ostisime saapad ning enne seda, kui poisile saapad ostisime, rääkisime sotsiaaltöötajale, et poisile on neid vaja. [sotsiaaltöötaja vastas:] „Milleks talle saapad? Niikuinii käite õues ainult teie.“ See on ikka kõige solvavam tegu"*. Peamine probleem näib seonduvat just lasteriidetega ning teatud spetsiifilistele tingimustele või kultuurinõuetele vastavate riietusesemetega (nt pearätikud islami kultuuriruumist pärit naistele vmt).



Teised intervjuueeritavad on mõnevõrra leebemad, mainides, et keskuses juhataja: "*ikka toob riideid, kui paluda*". Mitmetel kordadel lisati, et aeg-ajalt toovad ka tugiisikud riideid, samuti aitavad ühte varjupaigataotlejate pere Eestis elavad sugulased, varustades neid vajalike hügieenitarvetega.

Väljaspool Illuka vastuvõtukeskust elavad varjupaigataotlejad seisavad probleemi ees, et neil puudub teave ja informatsioon enda õigustest teenustele, eelkõige arstiabi teenusele. Näiteks lastetoetuse puhul anti ühele lapsega perele Politsei- ja Piirivalveametist (PPA) teada, et nad "*vist saaksid lapsetoetust, kuid keegi ei tea täpselt ja me ei ole seda asja ka ise ajanud. Me pole ka midagi palunud*". Kaks väljaspool Illukat elavat varjupaigataotlejat teatasid ebakindlalt, et neil vist ei ole õigust samasugusele abile võrreldes vastuvõtukeskuses elavate taotlejatega:

*"Minu teada neile, kes on väljaspool Illukat, seda toetust ei pakutagi. Neile, kes seal ei ela, ei pakuta midagi, mitte mingeid teenuseid" või "mina olen sellest aru saanud nii, et ainult siis kui elad keskses, saad toetust - kui andsin avalduse, siis mulle anti infot: kui elad keskses, võid arvestada abiga, kui ei - siis jääd sellest kõigest ilma".*

Kuigi omal käel väljaspool vastuvõtukeskust elavad varjupaigataotlejad on andnud allkirja dokumendile, kus nad ütlevad lahti neile pakutavatest toetustest, kumab intervjuudest siiski läbi, et sellest hoolimata pole neil väga suurt selgust, millele neil on õigus ja millele mitte. Samuti oli üks inimene pelglik vastuvõtukeskuses elamise suhtes, kuna tema hinnangul tekitaks "*keskses elamine probleeme, kui sellest teada saadakse, ja ma ei taha lisaprobleeme*". Üks taotleja mainib lakooniliselt sotsiaalteenuste kohta, et neid "*pole pakutud*".

Üldiselt on väljaspool vastuvõtukeskust elavad varjupaigataotlejad oma elamistingimustega üsna rahul, kuigi kurdetakse, et kuna tööd (palgatööd) umbes aasta jagu teha ei saa (st tööotsimisel kulub orienteeruvalt just niipalju aega), siis hakkavad nende säästud otsa saama. Kaks varjupaigataotlejat elavad üürikorteris, üks pere on endale korteri ostnud, ning kõik nad maksavad oma elamispinna eest ise.

### 3 Ühendusvõimalused ja kontaktid väljaspool vastuvõtukeskust

Varjupaigataotlejate vastuvõtukeskuses olevate ühendusvõimaluste juures tuleb eristada kahte aspekti: esiteks kommunikatsiooni olemasolu välismaailmaga, eelkõige varjupaigataotlejate päritoluriigis elavate peredega ja sõpradega, ning teiseks füüsilised ühendusvõimalused Ida-Virumaa või teiste Eesti suuremate keskustega.

Enamik taotlejatest hoiab ühendust mujal elavate lähedaste või sõprade ja sugulastega. Kontakteerutakse enamasti erineva sagedusega ja sõltuvalt rahaliste vahendite olemasolust kas iga päev, ülepäeviti, kord nädalas või kord paari nädala või kuu jooksul. Samuti suheldakse nende inimestega, kellega on kontakt tekkinud näiteks ajal, mil on viibitud teiste riikide vastuvõtukeskustes. Siiski oli ka neid intervjuueeritavaid, kes ei soovi oma päritoluriigis elavate lähedastega kontakti hoida.

Enamik keskuse elanikke kasutab lähedaste ja tuttavatega ühenduse pidamiseks internetti, kasutades e-maili ja muid otsest suhtlust võimaldavaid kommunikatsioonivahendeid (MSN, Skype), kuid sageli helistatakse ka läbi interneti tavatelefonidele. Peamise probleemina tuuaksegi välja asjaolu, et üsna sageli on vajalik tavatelefoniga helistamine (põhjusel, et kodused ei saa internetti kasutada), kuid tavatelefoni kasutamine on enamasti väga kallis. Samas mõnel vastajal puudus aga igasugune ühenduse loomise võimalus perega:

*Intervjuueerija: Kuidas on võimalusega aga kontakteeruda oma sugulastega?*

*Taotleja: Ei ole. Sellepärast, et pole mingeid ühendusvõimalusi.*

*Intervjuueerija: Aga internet on ju siin olemas?*

*Taotleja: Jah, aga kodumaal pole. Mitte midagi pole. Pole isegi valgust. Elektrit siis.*

Seega sellistel juhtudel, kui vanematega vahetu otseühenduse võimalus puudub, palutakse kodumaal elavatel sõpradel perele teateid edasi anda.

Väljaspool Illukat viibivad taotlejad kasutavad üldjuhul samu kommunikatsioonivahendeid, välja arvatud üks taotleja, kes pelgab sanktsioone oma lähedaste suhtes juhul, kui tema kirjad peaksid võimude kätte sattuma: "*kirjutame sugulastega, internetiga probleeme pole. Aga üks ma pean ka kirjutama ettevaatlikult, et vähendada posti läbivaatamise riski*".

Suuremaks probleemiks on aga transpordivõimalused Illukalt Ida-Virumaa keskustesse, peamiselt Jõhvi või teistesse suurematesse keskustesse. Seoses Illuka geograafilise asukohaga ja olukorraga kus keskus asub peamistest ühendusteedest eemal, pole peamiseks probleemiks mitte ainult asjaolu, et buss maakonnakeskusesse Jõhvi käib ainult 3 korda nädalas, vaid ka see, et kuna buss saabub Jõhvi hommikul ja lahkub Illukale õhtul, siis tuleb tagasisaamiseks sisuliselt terve päev veeta Jõhvis: "*siin see buss sõidab kohalikku keskustesse [Jõhvi] hommikul, kuid tagasi tuleb alles tüki aja pärast. Ning mida me peaksime seal tegema, kuidas tagasi saama? Sellega on meil probleem*". Seda asjaolu mainiti üsna sageli, et kui vajalikud sisseostud või muud toimetused (arsti, juuksuri vmt juures käimine) on tehtud, siis tuleb teine pool

päevast millegi muuga sisustada kuniks buss tagasi Illukale viib. Samas kohalikust Illuka külapoest toitu osta on palju kallim kui suurematest poekettidest. Arvati, et kõige parem oleks elada mõne linna vahetus läheduses: *"keskus peaks olema mõne linna lähedal. Ma ei ütle, et see peaks olema Tallinn, aga see võiks olla näiteks Jõhvi või Tartu lähistel"*. Samuti mainiti transpordiühenduse juures asjaolu, et näiteks vaba aja või sportimise võimalused on seetõttu samuti üsna piiratud: *"probleemiks on transport – näiteks kool pakub tasuta ujumist, aga ei seal saa käia, kuna ei saaks sealt enam [õhtul] koju tulla"*.

## 4 Info kättesaadavus ja teavitatus taotleja õigustest ning kohustustest

### 4.1. Info kättesaadavus ja info liikumine

Illuka vastuvõtukeskusel on kohustus teavitada kõiki saabujaid keskuse sisekorraeskirjadest ja tema õigustest ning kohustustest varjupaigataotlejana (sh õigusest vältimatule arstiabile ja tervisekontrollile, aga ka näiteks õigusest rahalisele toetusele ning Illuka enda kohustusele tagada taotlejale majutus ja muud teenused. Üldjoontes oli kõikidele intervjueritavatele seda infot esitatud: *"Üldiselt olen sellega rahul ning mis siin ikka vaielda on. Informatsiooni on piisavalt ning selle kogus rahuldab"* või *"Meile anti paber kuhu oli kirjutatud, et ärge tubades suitsetage ning hoidke puhtust teistes ruumides. Noh, anti paber kus on kirjas keskuse kodukord"*.

Paljud siiski tõdesid, et kuigi paber anti ning paluti sellele alla kirjutada, siis mingit muud pikemat selgitust sellele ei järgnenud:

*"[Meile küll räägiti meie õigustest ja kohustustest], või õigemini, mitte ei räägitud, vaid mulle anti mingid paberid selle kohta. Ma lugesin need läbi, allkirjastasin ja andsin tagasi. Nad ei kommunikeerunud minuga, nad ei ütelnud mulle kuidas sa siin saad elada või mis on reeglid, vaid lihtsalt paberid. Anti paberid, allkirjastasin ja andsin tagasi"*.

Samuti ei selgitatud paljude intervjueritavate arvates piisavalt, mida need reeglid paberil täpsemalt tähendavad.

Sageli toodi puudusena välja seda, et muud taotlejale vajalikku või kasulikku infot väga ei jagata: *"üldiselt ei ole meile mingit informatsiooni antud. Kui, siis küsisime ise, kuhu on vaja minna"*. Üks intervjuueeritav oli veelgi kriitilisem, tõdedes, et *"me saame teada ainult siin elavalt rahvalt [st teistelt varjupaigataotlejatelt], kuidas me peame tegutsema"*.

Probleeme oli kohati ka nendel inimestel, kelle võõrkeelte oskus oli piiratud ja kelle emakeelt keskuse töötajad ega ka teised varjupaigataotlejad ei oska. Samas on positiivne asjaolu see, et vastuvõtukeskuses on sisekorraeeskirjad olemas paljudes erinevates keeltes. Lisaprobleeme võib aga tekitada asjaolu, et kõik antud dokumentides käsitletavad mõisted või kontseptsioonid ei pruugi olla kõikidele osapooltele üheselt arusaadavad, seda nii hariduslikust taustast, aga ka näiteks suurtest kultuurierinevustest tingituna. Näiteks esines intervjuudes probleeme küsimustest arusaamisega – paaril taotlejal oli raskusi saamaks aru õigusabi teenuste sisust või kodanikuühiskonna organisatsioonide poolt pakutavatest teenustest (s.o. võis tekkida küsimus kodanikuühiskonna mõiste või näiteks ka kodakondsuse mõiste kohta), või organisatsioonidest, kelledest tal võiks abi olla või kelle teenuseid kasutada. Lisaks toodi paaril korral välja, et kui peamise info – varjupaigataotleja õigused ja kohustused – saab kätte Politsei- ja Piirivalveametist, siis vastuvõtukeskuses kohapeal enam sellealast infot ei anta, vaid seda tuleb ise otsida või küsida.

Väljaspool vastuvõtukeskust elavad taotlejad omavad üldjoontes samuti teatud määral infot oma õigustest ja kohustustest, kuigi ebaselgust ja ebamäärasust võis täheldada ka nende hulgas:

*"Anti sinine brošüür, kus mingid aadressid olid" või "Vene keeles, anti paber õigustest ja kohustustest, paar brošüüri. Seal brošüüris on mingi nimekiri organisatsioonidest, aga ma olen niimoodi aru saanud, et sotsiaalteenused on kõik keskendunud keskuse ümber"*.

Osad väljaspool vastuvõtukeskust viibivad taotlejad arvasid, et küllap neile ei jagatud Politsei- ja Piirivalveameti poolt palju lisainfot juba seetõttu, et nad on Eestis juba varem pikemaajaliselt viibinud ning tunnevad seetõttu kohalikke olusid:

*"[Mitte mingit infot] ei pakutud. Eks nad teadsid, et ma pole tänavalt, et ma juba hooman keskkonda, nii et mulle polnud vaja. Minu ainuke küsimus oli tegelikult see, mis dokumentide järgi peaksin siin olema. Mulle anti mingi tõend, mida peaksin näitama, kui mind näiteks politsei peataks, aga mul põhimõtteliselt on minu dokumendid, nii et mul oli küsimus, kas mul ongi tõendit vaja. Igal juhul siiani pole*

*seda vaja läinud, aga seda ma ei tea, mis õigusi see tõend mulle arsti juures annaks. Igal juhul ei ole mul vaja olnud arsti juures käia".*

Seetõttu jääb väljaspool vastuvõtukeskust elavate varjupaigataotlejate intervjuudest mulje, et hoolimata nende suuremast integreeritusest Eesti ühiskonda ja nende juba teatud määral iseseisvast hakkamasaamisest, eksisteerib siiski mingil määral infopuudus. Üks vastaja selgitas, et ta küll lepib vähesega, kuid:

*"Võibolla tahaksin infot selle kohta, et on mingid abi- või tugisüsteemid. Niipalju kui mina aru sain, on kogu abi keskuses ja kui ma ei ole keskuses, jään sellest ilma, nii et minule ei ole mingeid abivõimalusi. Võiks olla infot selle kohta, kas nendele inimestele, kes ei ole keskuses, on mingeid süsteeme. Brošüüridest ei selgunud, et oleks".*

Ka teine intervjuueeritav hindas olukorda samalaadselt, arvates, et küllap nad "lähtuvad sellest, mida sa küsid, kui ei küsi siis keegi eriti ei ütle. Aga samas kui keegi oleks pakkunud näiteks psühholoogi või juristi, siis oleks tahtnud. Juriidilist konsultatsiooni 100% keegi ei pakkunud".

Info kättesaadavus ning selle liikumine on väga oluline just seetõttu, et osadel intervjuus osalenutel ei olnud tervislik olukord hea. Kaks neljast väljaspool vastuvõtukeskust viibivast taotlejast mainis vestluse käigus läbipõetud depressiooni, lisades et

*"kui keegi pakuks psühholoogilist abi, siis ära ei ütleks, aga keegi ei küsinud mu meelest. Võibolla mingi juhuküsimus oli, aga keegi eriti mingit psühholoogilist seisundit ei uurinud, et kas on vaja psühhiaatrit või psühholoogi. Eks nad ilmselt vaatasid, et ma normaalne" või teisalt, et "mul on kehvad silmad, märtsis oli ka depressioon, peavalud. Aga kuhu ma lähen arsti juurde? Tasuline ju. Mul on mingi [päritoluriigi] kindlustus, ja siis see Eesti töö ma ei teagi, millised on Haigekassa reeglid, lisaks on ka keeleprobleem".*

Intervjuudest selgub, et abivajaja peab ise aktiivselt infot ja abi otsima. Eksisteerib teatud mõttes vaikiv eeldus, et kõik on terved välja arvatud juhtudel, kui ta ise seda mainib. Vastuvõtukeskuses on info saamise peamiseks allikaks sotsiaaltöötaja, kelle poole pööratakse kõikide küsimustega. Väljaspool vastuvõtukeskust elavate varjupaigataotlejate jaoks aga puuduvad taolised info saamise kanalid. Samuti puudus kõigil neljal väljaspool vastuvõtukeskust elaval varjupaigataotlejal teadmine tugiisikutesüsteemist (vt. täpsemalt ptk 4.3. allpool).

Vastuvõtukeskuses tegeleb taotlejate vastuvõtmise ja sisseelamise suunalise abistamisega üks sotsiaaltöötaja. Teda mainitakse sageli väga hea sõnaga ning kiidetakse tema sõbralikkus ja abivalmidust: "[sotsiaaltöötaja] on tore ja pidevalt aitab". Samas mainitakse aga üsna palju ka juhatajat, kelle jutule minnakse enamasti siiski vaid nõ äärmuslikes olukordades. Teatud juhtudel on taotlejad ka nõ käega löönud ning suhtlevadki ainult Illuka sotsiaaltöötajaga või siis edastavad juhatajale infot või abipalveid läbi sama sotsiaaltöötaja, põhjustel, et:

*"Personalist on siin ainult üks selles keskses, [sotsiaaltöötaja]. Temaga me loomulikult suhtleme ning loomulikult oleme temaga rahul ning rohkem me kellegagi ei suhtle" või "No vot, selle kohaliku sotsiaaltöötajaga on meil kõik normaalne. Aga vat direktoriga ei suhtle me üldse mitte kuidagi".*

Juhatajaga mittersuhtlemisel tuuakse põhjenduseks nii seda, et ta "ei vaevu ise nendega eriti rääkima," kui ka seda, et juhataja räägib ainult eesti või vene keelt: "ebaõnn meie jaoks, et siin on direktor kes räägib ainult vene keelt", mistõttu vajadusel pöörduakse ikkagi Illuka sotsiaaltöötaja poole (kes valdab võõrkeeltest nii vene kui ka inglise keelt), kes pöördub seejärel omakorda juhataja poole. Seega iseloomustati taotleja jaoks oluliste probleemide lahendamist kui protsessi, mis toimub teljel taotleja-sotsiaaltöötaja-juhataja-sotsiaaltöötaja-taotleja.

## **4.2. Pöördumine rahvusvaheliste või kodanikeorganisatsioonide poole ja tugiisikute süsteemi toetus**

Enamik taotlejatest pole midagi kuulnud ÜRO Pagulaste Ülemkommissaarist, v.a. kolmel korral: seda mainis üks hiljuti keskusesse saabunud taotleja, et võimalused pöörduda antud organisatsiooni poole on olemas (samas on võimalik, et ta tõlgendas seda mõne muu organisatsioonina, kes teenuseid pakub). Samuti mainiti kokkupuudet ÜRO ülemkomissariga seoses vajaliku nõu saamiseks kaitse mittersaamise otsuse edasikaebamise suhtes. Samuti räägiti komissarist ühe värskest kaitse saanud isiku poolt, kes oli antud institutsiooniga ise enne Eestisse väljasaatmist ühendust võtnud saamaks teada, mis teda siin ees ootab.

Varjupaigataotlejatele pakub tugiisiku teenust Johannes Mihkelsoni Keskus. Sotsiaalhoolekande seadusega ära määratud tugiisiku teenuse sisuks on ühe või mitme kooselava isiku abistamine jõustamise ja juhendamise kaudu tema kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel või toimetulekul raske olukorraga isiku igapäevases elukeskkonnas. Üldjuhul on teenuse eesmärgiks inimese toimetuleku tagamine, kuid eesmärgiks võib olla ka lapse hooldamise ning lapsele turvalise ja toetava kasvukeskkonna tagamine.

Tugiisiku peamised tegevused töös täiskasvanutega on nõustamine ja juhendamine. Jõustamist (motiveerimine, julgustamine, oskustele ja võimetele keskendumine) vajavad kõik tugiisikute kliendid ning paljud neist ka juhendamist konkreetsete toimingute läbiviimiseks (kodused tööd, asjaajamised jm.) või tegevuste planeerimiseks. Tugiisikuteenus aitab vastavalt olukorrale inimese toimetulekuvõimet säilitada, parandada või takistada toimetulekuvõime suurt langust. Tugiisik kohtub oma toetatavaga talle mistahes sobivas kokkulepitud kohas: tema kodus, mõnes asutuses, söögikohas vm.

Varjupaigataotleja ja pagulase tugiisikutöö selgituseks peab mainima, et tegu ei ole ametnike ega riiklike sotsiaaltöötajatega, vaid inimestega, kes vastavalt saadud koolitusele abistavad, jõustavad ja juhendavad isikuid nende kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel või toimetulekul raske olukorraga igapäevases elukeskkonnas. Tugiisik ei saa muuta näiteks vastuvõtukeskuse regulatsioone, nõuda kohalikult omavalitsuselt elamispinna vms. Seda tuleb silmas pidada vaadeldes varjupaigataotlejate vastuvõtutingimusi Eestis, eristades riigi poolt pakutavad ametlikud teenused (vastuvõtukeskuse teenused jm) ning tugiisikuteenust, mida pakutakse projektipõhiselt ning momendil mittetulundussektori organisatsiooni poolt.

Enamikul intervjueritud varjupaigataotlejatest on olemas tugiisik, kellega nad on ühenduses keskmiselt 1-2 korda kuus. Tugiisikut ei ole äsja keskusse saabunud (ca 2 nädalat seal viibinud) kahel varjupaigataotlejal, kuid intervjuude põhjal soovisid viimased pigem just õiguslikku abi ja nõustamist, mitte aga niivõrd tugiisiku poolt pakutavaid tugiteenuseid.

Enamasti võtavad tugiisikud taotlejatega ise ühendust või viivad vajadusel näiteks ka linna (s.t. Jõhvi), kui on vaja dokumente vormistada, toitu või ravimeid osta:

*"Ilma tugiisikuta oleks ikka väga raske. Muidu saaks ainult bussiga. Meile hüvitatakse bussipiletid kord nädalas üks kord enne positiivi saamist. Ning terve pere peale ainult ühele inimesele antakse. Ma ei saaks näiteks nii, et ma läheksin koos naisega. Ainult ühele inimesele. Kui oled siin keskusel üks, siis võid korra käia, kui oled siin perekonnaga, siis ikka võib ainult üks inimene korra käia".*

või

*"Jah, juriidiline isik [ilmselt peab silmas tugiisikut] on meil olemas. Ilma temata oleks täitsa raske kohe. Vähemalt sõidutab meid Jõhvi, et käia seal poes. Seal on ju vaja palju asju osta".*

Tugiisikutega ollakse üldjoontes rahul, välja arvatud paaril juhul, kus neilt saadud informatsioon osutus ebapiisavaks, näiteks lastele antava arstiabi osas. Samas mainitakse, et kuigi nad räägivad tugiisikuga vajadusel üsna tihti (mitmeid kordi kuus), siis võiksid tugiisikud siiski käia kohapeal tihedamini, näiteks rohkem kui kord või kaks korda kuus. Mainiti ka, et juriidilise nõustamise osas ei pruugi tugiisikute pädevusest piisata, eriti mis puudutab juba kohtuistungite ajal toimuvat: *"tavaliselt tugiisik juriidilistes küsimustes ei nõusta, neil on enda pädevus ja tööalased teemad: sotsiaalküsimused jmt"*. Siinkohal tuleb aga silmas pida, et taolise õigusliku nõustamise pädevus ei ole ka tugiisikute otsene ülesanne.

Tugiisiku saab taotleja endale üldjuhul siis, kui Illuka keskuse juhataja helistab tugiisikuteenust pakkuvale organisatsioonile (Johannes Mihkelsoni Keskus - JMK) või kui JMK töötajad käivad ise keskus kohapeal. Juhul kui JMK töötajad näevad, et vastuvõtukeskusesse on juurde tulnud uued taotlejad, astutakse nendega vahetusse kontakti ning pakutakse tugiisiku tugiteenuse võimalust.

Väljaspool vastuvõtukeskust viibivate varjupaigataotlejate teadlikkus tugiisikutest oli ühene ühe erandiga – nendest ei teatud midagi: *"Tugiisikuid meil pole. [Inimesega] Politsei- ja Piirivalveametist suhtleme ainult. Ei mäleta, et keegi oleks pakkunud või siis meie ei saanud täpselt aru", "esimest korda kuulen tugiisikute kohta" või "esimest korda kuulen, et võiks olla mingi tugiisik vm nõustaja"*. Ainult üks inimene neljast oli selle kohta infot omandanud: *"Ei ole tugiisikut pakutud, inimene, kes tegeles minu dokumentidega, ütles, et võin vajadusel kirjutada või helistada"*. Samas väljendas üks väljaspool Illukat viibiv varjupaigataotleja, et soov tugiisiku järele on olemas küll – kas või väikeses mahus, aga et oleks vähemalt inimene, kellelt vajadusel nõu küsida või muresid kurta.

## 5 Haridusvõimalused

Euroopa Liidu direktiiv 2003/9/EÜ määrab, et juurdepääsu haridussüsteemile ei lükata edasi rohkem kui kolm kuud kuupäevast, mil alaealine või tema vanemad varjupaigataotluse esitasid.<sup>1</sup> Intervjueeritud varjupaigataotlejate hulgas oli vaid üks koolikohustuslik laps, kellele oli koolis käimine ka korraldatud vastavalt seadusele.

Samas täiskasvanutele ja ka koolieelikute lastega peredele oli täiendkoolituse ja haridusvõimaluste kohta info jagamine puudulik. Võimalik, et siinkohal on võetud seisukoht,

---

<sup>1</sup> Euroopa Nõukogu direktiiv 2003/9/EÜ, vastu võetud 27. jaanuar 2003, millega sätestatakse miinimumnõuded varjupaigataotlejate vastuvõtmisele, artikkel 10 lg 2.



et kuna väikelastega pered suure tõenäosusega lahkuvad vastuvõtukeskusest enne, kui jõutakse lapsed paigutada lasteaeda, siis pole nähtud vajadust taolise info edastamiseks.

Täiskasvanud varjupaigataotlejad tundsid eriti puudust eesti keele õppes, mida pikemaajaliselt keskusel viibinud (üle aasta) on saanud 3-4 korda, kuid vähemat aega keskusel olnud inimestel see kogemus puudub täielikult:

*Intervjueerija: Kas olete informeeritud hariduse saamise võimalustest?*

*Taotleja: Ei ole, pole mingit informatsiooni saanud selle kohta. Siin ka õpetaja ei käi.*

*Intervjueerija: Ning kas õpetatakse teid siin eesti keelt rääkima?*

*Taotleja: Ei. Me ise sooviksime, kuid keegi ei käi.*

või

*Taotleja: Ei, keegi pole sellekohast informatsiooni andnud. Mingit informatsiooni haridussüsteemi ja integratsiooni kohta pole antud.*

*Intervjueerija: Aga eesti keele õppe kohta? Kas keegi käis andmas mingeid kursuseid eesti keele õppimiseks?*

*Taotleja: Ei, siin pole midagi olnud. Kui oleks olnud siis oleks kindlasti osalenud.*

Kuid probleemina haridusvõimalustele ligipääsus toodi ka välja, et isegi kui neile jagataks infot väljaspool vastuvõtukeskust õppimisvõimaluste või täiendkoolituste kohta, siis pole selle teostamine võimalik, sest nagu eespool mainitud (ptk 3), on ühendusvõimalused suuremate keskustega äärmiselt piiratud nii vastuvõtukeskuse asukoha kui ka varjupaigataotlejate rahaliste vahendite väiksuse tõttu.

Intervjuudes tõdeti väga sageli, et kui elada ükskõik millises riigis, siis tuleb osata selle keelt, "sest kui sa ei oska uut keelt, siis kuidas sa suhtled?". Ühe peamise mõttena toodi välja, et taotlejaid võiks kas või kuhugi kooli saata või siis tuua õpetaja keskusesse, kuna vaba aega keskusel on neil palju. Lisaks mainiti, et kui võrd peale positiivse otsuse saamist tuleb hakata kohe ka tööd otsima, siis see ooteaeg keskusel annaks väga hea puhvri enese ettevalmistamiseks. Vastasel korral võib, ühe äsja kaitse saanud taotleja sõnutsi, juhtuda nii, et "enamik neist läheb tööle Tallinna ja kuhugi köökidesse. Sest neil on kaks peamist probleemi – nad ei oska keelt, ja neil puuduvad muud vajalikud oskused või väljaõpe".

Mitmed intervjuudel osalenud selgitasid, et kuigi keskusel on töökoost ruume, kus saaks läbi viia erinevaid õppetegevusi, siis pole seal lihtsalt inimesi, kes nendega tegeleks, õpetaks või neile nõu annaks (näiteks õpetajaid või sotsiaaltöötajaid). Eesti keele õpet soovisid paljud,

kuigi samas tões, et tegemist on raske keelega ning et lisaks keeleõppele endale oleks vaja ka pidevat reaalselt praktikat. Need isikud, kes olid varasemalt viibinud mõnede teiste riikide vastuvõtukeskustes (peamiselt Põhjamaades), tõid omakorda välja, et seal oli keeleõpe tagatud mitmeid kordi nädalas ning lisaks keeleõppe tundidele anti ka maa kultuuri, ajaloo ja ühiskonnaõppe alaseid tunde, mis enamasti toimusid inglise keeles. Eesti puhul võib mõelda nende tundide andmisest lisaks inglise keelele ka vene keeles. Üks taotleja oli ka ise proovinud pöörduda MISA poole uurimaks, kas neil oleks võimalik pakkuda täiendavaid keeleõppe võimalusi, kuid antud intervjuude põhjal tuli välja, et vähemalt antud ajahetkel Ida-Virumaal taolisi keelekursuseid ei korraldata. Kuigi vastuvõtukeskuses on kohapeal olemas ka õppematerjale eesti keele iseseisvaks õppimiseks, tõdeti siiski, et õpetaja olemasolu aitaks neid palju paremini motiveerida ning distsiplineerida, rääkimata võimalusest keelt reaalselt praktiseerida.

Väljaspool vastuvõtukeskust elavate varjupaigataotlejate puhul kipub keeleõpe jääma pigem rahaliste ressursside puuduse taha:

*"Heameelega õpiksin eesti keelt, tahaks väga ise kursustel käia, aga selleks jällegi pole raha. Ise õpin sõnaraamatu järgi, aga no see ei ole ju õppimine, seda enam et eesti keel ei ole lihtsamate killast; lihtsalt seosetud sõnad, seoseid ei oska keeleliselt moodustada."*

Mitmel korral mainiti taas ka asjaolu, et väljaspool vastuvõtukeskust elavatele varjupaigataotlejatele pole mingeid teenuseid ette nähtud: *"mina sain aga jälle aru, et ei saa eesti keele kursustel käia kui ei ela Illukal"* või *"ja taas: mulle teadaolevalt on vaid keskuses keele õppimise võimalus"*.

## 5.1. Osalemine keskuse igapäevaelu korraldamises

Direktiivi 2003/9/EÜ artikkel 14 lg 6 määrab, et liikmesriigid võivad kaasata varjupaigataotlejaid nõuandekogu või nõukoguna materiaalsete vahendite haldamisse ja mittemateriaalsete eluaspektide korraldamisse vastuvõtukeskuses. Illuka vastuvõtukeskuses elavad varjupaigataotlejad kurtsid peaaegu ühest suust, et kaasamist keskuse tegevustesse on liiga vähe, eriti arvestades asjaolu, et keskuse elanikel on piiramatul hulgal vaba aega. Mainiti kohustust keskuse heakorra eest:

*"Vastavalt kavale, me võtame kõik osa heakorratöödest" ja*

*"Sügisel siin tegime veel mingeid välitöid, hooldasime puid jmt. Praegu ei ole siin midagi sellist teha. Mitte keegi ei ole kedagi sundinud, ise tegime. Midagi teha ju pole."*

*[Muul ajal] käid seal väljas suitsu tegemas, vaatad kas lumi kannab või mitte, siis teedki [tööd]. Vot selline koormus ongi”, või*

*“Koristame graafiku alusel ainult sees. Sisene koristus on igapäevase graafiku alusel. Muid töid siin ei tee”.*

Üks aktiivne ja mitmeid varjupaigataotlejate emakeeli oskav taotleja on leidnud aga endale rakendust mitteametliku info edastajana ja abistajana:

*Taotleja: [Osalen keskuse töös] iga päev, lausa iga tund. Mina enda poolt pakun enda teeneid ja osalen ühiskondlikus töös.*

*Intervjueeriija: Milliseid teeneid?*

*Taotleja: Tõlgiteenust, kui tahavad suhelda need taotlejad, kes valdavad pärsia keelt ja ei valda vene keelt või inglise keelt piisavalt. Samuti neile, kes esmakordselt saavad siia keskusesse ja neil ei ole mingit infot, nad on esimest korda elus sellises kohas.*

*Intervjueeriija: Nii et annate infot neile?*

*Taotleja: Jah, sellist igapäevast infot, elementaarset infot, et siin on vastuvõtukeskus ja just siin on see ainuke koht, kus ta saab rahulikult elada, niikaua kui protsess kestab, kui ta vajab arstiabi või talveriideid, et kui tal on midagi vaja, siis ta peab seda ütleva, siis ta ei tohi vaikida, sest kui ta vaikib, ei toimu midagi. Ja kui inimesel on näiteks vaja saatjat linna või arsti juurde ja ta läheb esimest korda, siis ma ka aitan, loomulikult, tasuta.*

Osad taotlejad avaldasid soovi omandada rakendushariduse alaseid õppevõimalusi pärast rahvusvahelise kaitse saamist. Samuti sooviti täiendõppe võimalusi nende taotlejate poolt, kellel on juba omandatud mõni õpitud eriala (näiteks oli intervjueeritavate hulgas üks magistriharidusega kultuurikorraldaja, samuti väljaõppega geodeet, ökonomist ja üks kõrgharidusega antropoloog, kuid näiteks ka kutseharidusega plastakende paigaldaja). Enamik neist tahaks oma erialal edasi õppida, või õppida mõnda muud seonduvat ametit. Samas on aktiivsemad keskuses viibijad juba ise välja vaadanud võimalikud töövõimalused või erialad (nt logistika või meditsiin) ja koolid, kuhu peale elamisloa saamist õppima minna, või käinud Jõhvis nii ettevõtetes kui ka Töötukassas uurimas vabade töökohtade olemasolu. See on aga iseloomulik just nende taotlejate puhul, kes suudavad ise aktiivselt initsiatiivi üles näidata ning kes enamasti oskavad suhelda ka vene keeles. Väljaspool vastuvõtukeskust elavatel intervjueeritavatel oli neljast kahel tööloa.

## 6 Vaba aeg

Vaba aja sisustamine on vastuvõtukeskuses samuti asi, mille üle kurdetakse, ning põhjus väga pragmaatiline - *"seda on lihtsalt liiga palju"*. Mainitakse, et midagi konkreetset keskuses teha pole ning aega enese jaoks efektiivselt kulutada on keeruline. Vaba aeg seostub päris mitmele intervjuueeritavale just õppimisvõimaluste raisku laskmisega. Mainitakse, et kui *"siin internetti ei oleks, siis võiks üldse peast segi minna. Hea et siin internet on. Suvel on võimalik jõe äärde minna, hea seegi, sest kuhu mujale ikka"*. Samuti tõdeti, et kuigi keskuses on lauatennise laud ning üle pika aja taas ka pallid lauatennise mängimiseks, siis olemasolevatest trenaažööridest töötab ainult üks. Suvelt tuuakse positiivse aspektina välja just võrkpalli ja jalgpalli mängimise võimalused. Kuid kõigest hoolimata soovitakse osaleda tegevustes - sõltumata valdkonnast või tegevusest endast - et saaks lihtsalt aega paremini veeta: *"kuid tahaks muidugi olla seotud, näiteks üks kord oli siin puude koristamine, siis oli kõigil tore. Koristasime maha langenud puud ära, tegime lõkke, kõigile meeldis"*.

Keskuses veedetud aja võtab üks intervjuueeritav kokku lakooniliselt: *"No igav on. Põhimõtteliselt on kõik justkui olemas"*. Intervjuudest selgub, et valmisolek tasuta keskuses töötamiseks või abistamiseks heakorratöödel on suur, peaasi, et mingisugunegi asjalik tegevus leiduks.

## 7 Arstiabi ja erivajadused

### 7.1. Arstiabi

Arstiabi on üldiselt vastuvõtukeskuses elavatele varjupaigataotlejatele kättesaadav, kuigi intervjuudest selgus mitmeid probleeme ja kitsaskohti.

Enamasti kui palutakse arstiabi, siis viiakse taotlejad ka arsti juurde – vastuvõtukeskuse sotsiaaltöötaja lepib perearstiga aja kokku ning seejärel sõidutatakse ta Jõhvi. Samas mainis paar keskuse elanikku, et see palumine on sageli hoopis *"lunimine"*, mida tuleb pikalt teha selleks, et nende soovi tõsiselt võetaks ning arsti juurde viidaks.

Selline süsteem eeldab, et varjupaigataotleja on teadlik oma õigustest arstiabi saada ning samuti, et ta on teadlik Eestis kehtivatest arstiabi reeglitest erivajaduste puhul, nagu näiteks väikelapsed või äsja sünnitanud emad. Kuid kuna Eestis puudub varjupaigataotlejatele tehtav kohustuslik või isegi vabatahtlik tervisekontroll, jäävad nii mõnedki arstiabi vajadused tuvastamata. Nii näiteks elas vastuvõtukeskuses naine, kes oli sinna saabunud kolm nädalat

pärast sünnitust, kuid kes vaatamata ilmsele arstiliku järelvalve erivajadusele ei olnud käinud sünnitusjärgses kontrollis põhjusel, et keegi polnud talle seda pakkunud.

Kõige sagedamini on arstiabi vajanud lastega pered. Nii vajalike vaktsiinide tegemiseks kui ka laste palavikku haigestumise korral tuleb paluda keskuse töötajaid et nad viiksid vanema lapsega perearsti vastuvõtule Jõhvi. Laste tervislikku seisukorda keskuses ei jälgita ning samuti ei tehta neile tervisekontrolli.

Paljud keskuse elanikud, eelkõige aga just lastega pered ja eakad varjupaigataotlejad tunnevad muret selle üle, et kui midagi tõsist peaks juhtuma, siis arst või medõde on väga kaugel ning abi saamine võib päris pikalt viibida. Seetõttu mainisid mitmed, et ka keskuses endas võiks olla kohapeal kasvõi medõde.

Kui perearsti vastuvõtule saamine toimub enam-vähem kokkulepitud korras, siis palju tõsisem probleem on eriarsti juurde vastuvõtule saamisega. Näiteks mainis üks intervjuueeritav oma südameprobleemist, millele intervjuude läbiviimise hetkeks ei olnud ta saanud lahendust. Perearsti visiidil tehti küll südame kardiogramm, mis midagi tõsist ei näidanud, mistõttu keskuse hinnangul sellega edasi tegeleda polnud vajalik. Sellest hoolimata on intervjuueeritava enda sõnutsi tal südamega endiselt probleeme, mistõttu tõdeb ka intervjuueeritava abikaasa, et *"me põgenesime selleks et ellu jääda. Nüüd siin pean ma siis muretsema oma abikaasa pärast, kui tal jälle hing kinni jääb, et kas ta jääb ellu. See ei ole tegelikult normaalne"*.

Kohustusliku tervisekontrolli puudumise üle kurtsid just lastega pered. Intervjuudes väljendati muret, et kuna vannituba ja WC on paljudel ühine ning vastuvõtukeskusest käib läbi väga erineva taustaga inimesi (intervjuus: *"igasuguseid inimesi"*), siis muretsetakse laste tervise pärast just nakkushaiguste võimaliku leviku tõttu.

Arstiabi kvaliteet on intervjuueeritavate hinnangul üldjuhul väga hea ja seda kiidetakse:

*"Siis, kui ma külastasin arsti, siis see oli normaalne ja mulle see meeldis. Mingeid probleeme teenindamisega ei olnud. Ma andsin nüüd analüüsid ära ning nüüd otsustatakse, kuidas ravima hakatakse. Aga siis kui olin hambaarsti juures, siis oli kõik normaalne."*

Samas leidub arstiabi kättesaadavuse suhtes ka teistsuguseid arvamusi:

*"Mind ei ole keegi mitte kuhugi kordagi viinud arsti juurde. Kõik sõidud tegin ise. Mind jäeti perearsti juurde, ma läksin perearsti juurde, ta pidi mind juba teise kohta edasi saatma, uroloogi vastuvõtule. Siis ta [perearst] kirjutas mingi paberikese. Siis uroloog küsis, et mis paber see selline on? Mis see üldse on teil? Kas sul üldse mingi dokument on? ID-kaart on? Ma siis vastasin, et ei ole. Nii et esimese, esmaabi mulle anti, aga kui mul midagi ikka väga tõsist on, siis pole midagi. Ei hakata isegi rääkima, vaid saadetakse kohe minema. Mul on seal ebamugav käia, sest ta kargab mulle külge nagu koerale. Aga kui inimene tuleb siit [st. keskusest], siis peaks ikka nii olema, et meie [st. keskuse inimesed] peame ta kohale saatma, meie [st. keskuse inimesed] peame teda finantseerima. Nii jäin ma praegu üldse ilma igasuguse [abita]."*

Arsti vastuvõtul käiakse sageli koos mõne teise keskuses elava taotlejaga, kes vajadusel vahendab ning tõlgib arsti ja patsiendi omavahelist suhtlust, mis enamasti toimub vene keeles. Ühe olulise positiivse aspektina tuleb välja tuua, et arstiabi teenuste eest ei ole varjupaigataotlejad kordagi ise maksma pidanud.

Teine peamine probleem aga arstiabi kättesaadavusega seondub just nende inimestega, kes on äsja omandanud rahvusvahelise kaitse, kuid kes pole veel vastavaid dokumente kätte saanud. Intervjuudest selgus, et dokumentide kohalejõudmise perioodil peab rahvusvahelise kaitse saanud inimene arsti juures käimise eest ise tasuma. Ühel intervjuueeritaval oli juhtum, kus perearst küsis tema dokumente ning kui neid tal esitada ei olnud, siis kirjutati talle välja arve. Keskus nõustus küll sel korral arved tasuma, kuid anti mõista, et järgmisel korral peavad nad need ise maksma: *"nüüd aga vaata, kuidas ise saad"*. Seetõttu loobuti järgneval korral haigena olles ka arsti juurde pöördumisest. Vastuvõtukeskuses elavate rahvusvahelise kaitse saanud isikutele on seega ebaselged nende õigused arstiabile:

*"Mingit meditsiinilise abi informatsiooni ma saanud ei ole. Alles hiljem sain ma ise teada, kui käisin ise ja uurisin. Justnimelt selle kohta, et millised meditsiiniteenused oleksid võimalikud. Aga enne seda kui mul polnud veel allkirjad antud ning dokumente polnud, siis öeldi, et veel ei ole võimalik saada. Oli vaja saada dokumendid, et meie otsus [pagulase staatuse kohta] on positiivne. Nii et oli vaja dokumendid allkirjastada. Siis kui oli vaja arsti juurde minna siis öeldi et „me ei tea veel“. "Teid on välja kirjutatud, teile anti positiivne vastus. Me ei ole kohustatud teid kuhugi vedama." Ma siis küsisin, et kuidas? Ma ju ei ole kuhugi alla kirjutanud. Nii kaua kui ma pole kuhugi alla kirjutanud, peate teie [st. Illuka keskus] minu eest vastutama".*

Väljaspool vastuvõtukeskust elavatel varjupaigataotlejatel on sarnased probleemid. Ühelt poolt toimib Tallinnas elaval varjupaigataotlejate perel sünnitusjärgne abi palju tõhusamalt kui keskusel elanud perel. Näiteks leiti koostöös Politsei- ja Piirivalveametiga (PPA) rasedale naisele vene keelt kõnelev naistearst ning ka arved tasuta Eesti riigi poolt. Teisalt, kui ei ole silmaga nähtavat vajadust arstiabi järele, siis ei pruugi väljaspool vastuvõtukeskust elavad varjupaigataotlejad vajalikku arstiabi saada, kuna puudub kohustuslik terviskontroll ja informatsiooni arstiabi võimaluste kohta neile ei jagata. Näiteks üks Tallinnas elav taotleja mainis, et:

*"Kui oleks olnud võimalus, siis psühholoogi juures oleks käinud. Mul on kehvad silmad, märtsis oli ka depressioon, peavalud. Aga kuhu ma lähen arsti juurde? Tasuline ju. Mul on mingi [päritoluriigi] kindlustus, ja siis see Eesti töö ma ei teagi, millised on Haigekassa reeglid, lisaks ka keeleprobleem."*

## 7.2. Erivajadused

Intervjuudest selgusid mitmed juhud, mis olid tuvastatavad kui erivajadustega juhtumid. Taotlejad andsid intervjuudes teada järgmistest juhtumitest:

- üks post-traumaatilise stressihäirega nooruk, kes saab ka juba vajalikku abi;
- üks eakas varjupaigataotleja, kes põeb diabeeti ning kes saab samuti vajalikku abi, kuigi kohati on olnud probleeme abi kättesaadavusega;
- kolm väikelast, kes vajavad aeg-ajalt arstlikku kontrolli või abi, samuti ealiseks arenguks soodsaid tingimusi (mängutuba, mänguväljakut väljas, tervislikku toitu);
- hiljuti sünnitanud naine, kes ei olnud sünnitusjärgsel ülevaatusel käinud.

Lisaks ütles üks intervjuueeritav, et vajab erihoolitsust ja on ise püüdnud seda otsida:

*Intervjuueerija: kas te olete arsti juures käinud?*

*Taotleja: Ma ise käisin jah.*

*Intervjuueerija: Ning milline oli põhjus arsti külastamiseks?*

*Taotleja: Mul on psüühikahäired, käisin psühhiaatri juures.*

*Intervjuueerija: Olete haige, kuid teid pole veel haiglasse viidud?*

*Taotleja: Jah, pole veel viidud.*

*Intervjuueerija: Nii et te praegu ootate haiglasse viimist?*

*Taotleja: Jah, praegu ootan.*

Lisaks esineb ka kergekujulisemaid terviseprobleeme, mis on välja toodud eelmises alapeatükis (7.1.) seoses taotlejate endi poolsete soovidega (depressioon, silmaprobleemid).

Intervjuudest selgus mitmeid probleeme erivajadusega varjupaigataotlejatele vajaliku abi pakkumisega. Post-traumaatilise stressihäirega alaealise isiku puhul võttis psühhiaatri leidmine aega 9 kuud, mis tema vanemate sõnul oli aktsepteerimatult pikk aeg, kuna laps kannatas kogu selle aja valude käes. Diabeetikust eaka varjupaigataotleja insuliiniravimite eest tasumine aga tühistati vahepeal sootuks, kuigi pärast taotleja ja keskuse juhataja kohtumist Sotsiaalministeeriumi esindajatega jätkati ravimite eest tasumist. Samas ühel juhul ei ole taotlejale aga võimaldatud ligipääsu eriarsti juurde olukorras, kus veel enne Eestisse saabumist tekkinud peatrauma tõttu kannatati pidevate peavalude all ja sooviti saada eriarsti vastuvõtule, kuid kus regulaarne meeldetuletamine või rääkimine nii sotsiaaltöötajaga kui ka tugisikuga pole siiani tulemust andnud. Antud inimese sõnul tehti keskuse poolt ettepanek, et "*nad võivad ise mõõta igapäeva tarberiistadega vererõhku.*" Samuti tõdes intervjuueeritav, et keegi ka ei selgitanud, miks teda arsti juurde ei viidud.

Tallinnas psühhiaatri juures ravil käiva alaealise varjupaigataotleja vanemad olid teenuse kvaliteediga väga rahul, ka sõidud Tallinna ja tagasi tasutakse vastuvõtukeskuse poolt. Samuti on noormehe raviarst peret aidanud ka teistes olukordades, näiteks helistanud kooli ning selgitanud õpetajatele tema erivajadust.

Ka erivajaduste tuvastamise puhul kerkis probleemina taaskord ülesse kohustusliku tervisekontrolli puudumine, mis võib jätta mitmed erivajadused tuvastamata, nagu näiteks intervjuude käigus mainitud südameprobleemid, probleemid silmadega ning võimalikud vaimse tervise probleemid väljaspool vastuvõtukeskust elavate taotlejate puhul.



## 8 Järeldused ja ettepanekud

Intervjuu käigus räägitud põhjal võib korduvatele väljatoodud muustritele tuginedes teha mitu peamist järeldust:

- ❖ Kuigi kõikidele varjupaigataotlejatele peaks olema tagatud tasuta arstiabi, siis ei oma taotlejad või juba kaitse saanud inimesed infot, kuidas see süsteem toimib ning kelle poole nad pöörduma peaksid. Teisisõnu, arstiabile ligipääsu korraldatus on läbiviidud intervjuude põhjal puudulik ning eelkõige on see oluline probleem erivajadustega varjupaigataotlejate puhul (väikelapsed ja eakad). Samuti tuleks võimalusel pakkuda lapsevanematele lapse eest hoolitsemise alaseid nõuandeid ning pereplaneerimise suunalist nõustamist.
- ❖ Intervjuude toimumise ajal ei olnud vastuvõtukeskuse elanike vaba aeg mitte mingil moel sisustatud, ühe väljatoodud näitena puudusid sealhulgas ka eesti keele kursused. Intervjuude põhjal selgus, et valmisolek nii keeleõppeks kui ka erialaseks enesetäienduseks ja vaba aja sisukamaks veetmiseks on taotlejate hulgas väga suur. Vastuvõtukeskus on taotlejate sõnutsi juba iseenesest stressirikas keskkond kuna seal viibijatel pole vaba ajaga midagi peale hakata. Seega tuleks lisaks õppetööle tõhustada ja mitmekesistada ka nende ajaveetmise võimalusi.
- ❖ Illuka geograafiliselt ja sotsiaalselt isoleeritud asukoht on probleem, mida mainisid väga paljud taotlejad. Räägiti sellest, kuidas ühiskonnast eemalolek isolatsioonis ning selle tõttu kujunev elulaad võib juba iseenesest põhjustada erinevaid vaimse tervise häireid. Samuti nähti puudusena võimalust ühiskonda integreeruda – omandada uusi tutvusi või sõbruneda kohalikega.
- ❖ Keskuse elanikud kurtsid individuaalse lähenemise puudumise üle ning vähese suhtluse üle keskuse personaliga, peamiselt juhatajaga. Oluliselt vajab parandamist varjupaigataotlejate vajaliku info edastamine. Praegune praktika, kus keskusesse värske saabujaga kohtumisvestlust ei peeta, sisekorraeskirjad esitatakse kirjalikult paberil allkirjastamiseks ning muu eluoluline info tuleb reeglina sotsiaaltöötajalt ise järgi uurides, ei taga seda, et kõik keskusesse saabunud inimesed on teadlikud neile pakutavast abist ja teenustest.
- ❖ Probleemina mainiti ka keskuse töötajate vähest keeleoskust – nii inglise kui prantsuse keele mitteoskamist, mis takistab osadel keskuse elanikel vajaliku informatsiooni kättesaamist.

- ❖ Üleminekuprotsessi kohta ühest staatusest teise jagatakse väga vähe infot. Kui teoorias peaks kaitse saanud minema automaatselt integratsiooniprogrammi kohaldamisalasse, siis infot nende meetmete või programmide (nt MISA kohanemisprogramm) kohta äsja rahvusvahelise kaitse saanutel puudub.

Väljaspool vastuvõtukeskust elavad varjupaigataotlejad ei saa mingeid toetavaid teenused, ka on vajaliku info edastamine neile puudulik. Näiteks ei teadnud ükski väljaspool keskust elav varjupaigataotleja, millised on tema õigused arstiabile või kelle käest ta võiks seda infot küsida. Samuti ei pakuta väljaspool keskust elavatele varjupaigataotlejatele tugiisiku teenust. Intervjuude põhjal võib aga väita, et ka väljaspool vastuvõtukeskust elavatel varjupaigataotlejatel oleks toetav tugistruktuur samuti väga vajalik.