



***www.amor.ee KÜSI NÕU internetinõustamise keskkonna
2019 a vastatud kirjade kvaliteedihindamine***

Kirjade vastuseid lugesid:

www.amor.ee internetinõustaja ja meeskonna liige Diana Leht ja KÜSI NÕU rubriigi administraator Kerli Hannus, kes lugesid läbi vähemalt 80% kogu 2019 aastal saabunud küsimuste vastustest.

Kvaliteedihindamise eesmärk:

1. Hinnata nõustamise kvaliteeti, sh. kirjalike vastuste sisule vastavust ja üldist stiili
2. Anda nõustajatele üldist ja personaalset tagasisidet
3. Anda soovitusi ja teha ettepanekuid parema nõustamise kvaliteedi saavutamiseks

Üldine kokkuvõte:

- 2019 aastal oli meeskonnas amor.ee 24 KÜSI NÕU nõustamiskeskonna internetinõustajat
- 2019 aastal vastati kokku 803 kirjale, millest loeti kvaliteedi hindamise käigus iga nõustaja vähemalt 80% vastatud kirjadest
- Venekeelsete küsijate arv on jätkuvalt tõusuteel, nagu ka eelnevatel aastatel 2015 a on 3% venekeelseid kirju, 2016 a oli 7%, siis 2017 aastal oli 9%, 2018 aastal 10% ning 2019 aastal 11%.
- 74% küsijatest olid tüdrukud ja 26% poisid, mis on 6% võrra rohkem poisse, kui kahel eelneval aastal.
- Endiselt kõige rohkem küsimusi tuleb jätkuvalt RVV teemal (19%), järgnevad menstruatsioon (12%), suguelundid (11%), suhted (8%), STLI (7%), rasedus (5%), kas ning teisi teemasid vähem.

Küsimuste esitaja profiil:

- Enamus küsijaid on kuni 24-aastased
- 74% küsijatest on tütarlapsed/naised ja 26% noormehed/mehed, mis oli ka möödunud aastal
- Vanim küsimuse esitaja oli taas 60-aastane meesterahvas, noorim 10-aastane tütarlaps
- Enim küsimusi tuleb jätkuvalt Harjumaalt (51%), järgnevad Tartumaa (18%) ja Pärnumaa (6%), Lääne-Virumaa (3%), Viljandi- ja Võrumaa (3%) ja teistest maakondadest vähem

Tähelepanekud:

- **Internetinõustajate küsimuste vastuseid iseloomustab:**

- vastused vastavad esitatud küsimuste sisule
- vastus on peegeldatud
- küsija tunnustamist ja kiitmist
- empaatia
- hinnangu – ja arvustus vabadus
- oskuslikud nõustamise alused

- **Nõustajad lähtuvad nõustamis alustest, mida iseloomustab:**

- kokkuvõtete tegemine
- julgustamine
- soovitude andmine
- peegeldamine
- ümbersõnastamine
- erinevate võimaluste pakkumine
- küsimuste teema laiendus
- juhtimine täiendavatele viidetele
- soovitude ja juhiste andmine

- Kui küsija kirjeldust on ohtu tema turvalisusele, siis nõustajad annavad sellest selgelt ja toetavalt teada, lisades konkreetseid tegevusjuhendeid ja tagada anonüümsust.
- 2019 aastal on venekeelsete kirjade hulk kasvanud.

Lähtudes e-kirjade koostamise põhitõdedele (“Kirjalik kommunikatsioon: ladus eneseväljendus ja korrektne eesti keel”, Reili Argus, Tallinna Ülikool)

- Ära kirjuta liiga pikalt
- Jaota tekst parajateks lõikudeks
- Kasuta pigem lühemaid ja lihtsamaid lauseid
- Väldi liigset ebaolulist infot
- Sõbralik toon
- Enne vastuse saatmist, loe rahulikult üle, et vältida kirjavigu

Soovitused:

- Lisada vastuse alla automaatselt lisanduvaks:
Alati, kui tekib lisaküsimusi, kas samal või juba uuel teemal, julgelt kirjutage uuesti.

Nõustaja nimi ja allkiri

Oled alati oodatud täiendava nõu saamiseks Amori nõustamiskeskustesse vastuvõtule. Amor nõustamiskeskused on alla 26-aastastele (kaasa arvatud) ja ka kindlustamata noortele tasuta. Noorte nõustamiskeskused pakuvad professionaalset, toetavat, anonüümset meditsiinilist abi ning nõustamist, konsultatsioone, vastuseid seksuaalsust ja seksuaaltervist puudutavatele küsimustele.

Noorte nõustamiskeskusi on üle Eesti kokku 16 (link kontaktidega). Keskustes võtavad vastu väga toetavad, sõbralikud naistearstid, meestearstid, psühholoogid, ämmaemandad ning sotsiaaltöötajad. Broneeringu aegasid saab kiiresti, enamasti nädala jooksul.

- Lause optimaalne pikkus võiks olla 7-8 sõna.
- Juhime tähelepanu, et mitu viimast aastat ei ole nõustajal vaja käsitsi sisestada oma nime ning ametit.
- Soovituslik üle vaadata nõustajatel oma töökohad ja vajadusel andmeid uuendada ja teada anda administraatorile.
- Vastuste hilinemist tuleb ette aeg ajalt, aga on vähenenud. Kvaliteedi tõstmiseks soovime vastata võimalusel võimalikult kiiresti. Kui tunned, et ei ole aega võtta vastamiseks, anna esimesel võimalusel administraatorile teada, et küsimuse ümber suunata.
- Lugeda enne kinnitamist vastus rahulikult läbi, et parandada kiirus ja sõna vead.
- Enne vastuse salvestamist on soovitav rahulikult läbi lugeda küsimus ja vastus – vaadates üle, kas kõik esitatud küsimused on saanud oma vastuse ning kõik kirjavead parandatud ning kas soovitatud pöördumiskohad vastavad küsija vanusele.
- Soovituslik on telefonis mitte vastata, et vältida kirjutamise programmist tulenevaid kirjavigu (osaliselt telefoni programmi poolt pakutud sõnad, mis vahest sisse jäävad)
- Väga soovitav on mõtte paremaks jälgimiseks kasutada teksti liigendamist (komad, tühikud, taandread, uues lause lõik, punkti järgi tühik, tekst ei lähe voolavas reas alates sõnast „Tere“ vastuse lõpuni).
- Soovime julgelt lisada vastavalt teemale seksuaaltervis.ee kodulehe linke lisalugemiseks.

- Kuna küsimustest tulenevalt on kondoomi kasutamisega probleeme, segadust ja vigu – soovitame kodulehele lisada ja teha kondoomi kasutamise õpetuse kaasaegne õppevideo.
- Veel parema kvaliteedi saavutamiseks teeme ettepaneku taas korraldada nõustamise põhialuste koolitus (aastaid tagasi viis antud koolitust läbi Kaia Kastepõld Tõrs)

NÕUSTAJATE POOLT VASTATUD KIRJADE ARV

	Internetinõustaja	Hinnatav periood: jaanuar – detsember 2019	Nõustaja vastatud kirjad kokku:
1	Aira Peri (naistearst)	Jaanuar - juuni: 12 kirja Juuli - detsember: 8 kirja	Kokku: 20 kirja
2	Aivi Sepp (ämmaemand)	Jaanuar - juuni: 33 kirja Juuli - detsember: 25 kirja	Kokku: 58 kirja
3	Diana Leht (ämmaemand - psühholoogiline nõustaja)	Jaanuar - juuni: 38 kirja Juuli – detsember: 24 kirja	Kokku: 62 kirja
4	Evo Kaha (arst-noormeeste nõustaja)	Jaanuar – juuni: 15 kirja Juuli – detsember: 15 kirja	Kokku: 30 kirja
5	Helena Grauberg (üldarst – noortenõustaja)	Jaanuar – juuni: 28 kirja Juuli – detsember: 32 kirja	Kokku: 60 kirja
6	Ilona Larina (naistearst)	Jaanuar – juuni: 14 kirja Juuli – detsember: 23 kirja	Kokku: 37 kirja
7	Jaana Below (naistearst)	Jaanuar – juuni: 21 kirja Juuli – detsember: 23 kirja	Kokku: 44 kirja
9	Kai Haldre (naistearst)	Jaanuar – juuni: 20 kirja Juuli – detsember: 15 kirja	Kokku: 35 kirja
10	Kati Raudsepp (ämmaemand)	Jaanuar – juuni: 2 kirja Juuli – detsember: 0 kirja	Kokku: 2 kirja
11	Kerli Hannus (sotsiaaltöötaja)	Jaanuar – juuni: 27 kirja Juuli – detsember: 23 kirja	Kokku: 50 kirja
12	Kristjan Pomm (arst-noormeeste nõustaja)	Jaanuar – juuni: 19 kirja Juuli – detsember: 23 kirja	Kokku: 42 kirja
13	Kätlin Otti (arst- noortenõustaja)	Jaanuar – juuni: 27 kirja Juuli – detsember: 11 kirja	Kokku: 38 kirja
14	Liine Maasikas (eripedagoog)	Jaanuar – juuni: 8 kirja Juuli – detsember: 1 kirja	Kokku: 9 kirja
15	Mairi Kaha (naistearst)	Jaanuar – juuni: 30 kirja Juuli – detsember: 23 kirja	Kokku: 53 kirja
16	Margit Silla-Vunk (ämmaemand)	Jaanuar – juuni: 27 kirja Juuli – detsember: 28 kirja	Kokku: 55 kirja

17	Margus Veem (psühholoog)	Jaanuar – juuni: 0 kirja Juuli – detsember: 1 kirja	Kokku: 1 kiri
18	Marie Abel (naistearst)	Jaanuar – juuni: 0 kirja Juuli – detsember: 0 kirja	Kokku: 0 kirja
19	Meelis Tasur (noormeeste nõustaja)	Jaanuar – juuni: 11 kirja Juuli – detsember: 9 kirja	Kokku: 20 kirja
20	Monika Vändra (kliiniline psühholoog – pereterapeut)	Jaanuar – juuni: 9 kirja Juuli – detsember: 3 kirja	Kokku: 12 kirja
21	Natalja Krassilnikova (psühholoog)	Jaanuar - juuni: 30 kirja Juuli - detsember: 11 kirja	Kokku: 41 kirja
22	Nele-Triin Lott (arst-noortenõustaja)	Jaanuar - juuni: 36 kirja Juuli - detsember: 26 kirja	Kokku: 62 kirja
23	Paul Korrovits (arst, noormeeste nõustaja)	Jaanuar - juuni: 6 kirja Juuli - detsember: 8 kirja	Kokku: 14 kirja
24	Pille Veskilt (õde-noortenõustaja)	Jaanuar - juuni: 27 kirja Juuli - detsember: 16 kirja	Kokku: 43 kirja
25	Siim Värvi (noormeeste nõustaja)	Jaanuar - juuni: 2 kirja Juuli - detsember: 0 kirja	Kokku: 2 kirja