Eesti Seksuaaltervise Liit



## Veebinõustamise küsinõu keskkonnas 2020a vastatud küsimuste kvaliteedihindamine.

## Evaliteedihindamist teostasid

**Diana Leht** ESTLi juhatuse liige ja koolitaja, www.seksuaaltervis.ee veebinõustaja, ämmaemand - psühholoogiline nõustaja ja seksuaaltervise nõustaja.

**Kerli Hannus** seksuaaltervis.ee veebinõustamise projektijuht, administraator, veebinõustaja ja ESTLi koolitaja.

2020a saabus veebikeskkonna küsinõu kaudu **948** küsimust. Kirjade administraator luges kõik kirjad ning Diana Leht valdava enamuse vastustest. Hinnata vastuste täpsust, st kirjalike vastuste sisule vastavust, korrektsust, arusaadavust

Tuua välja tähelepanekud kvaliteedi parandamiseks



Anda veebinõustajatele tagasisidet vastatud kirjade kvaliteedi osas



# Üldine kokkyvõte







01/0 114155005t



Venekeelseid küsimusi 11%







# Kyst kysitakse?







### Veebinõystajad järgivad hästi nõystamisalaseid oskysi

- Peegeldamine
- 🔍 Ümbersõnastamine
- 🔵 Kokkuvõtete tegemine
- 🔍 Võimaluste pakkumine
- Kokkuvõtete tegemine
- 🔵 Soovituste ja juhiste andmine
- Julgustamine
- 🔵 Tunnustamine
- 🔵 Kiitmine
- 🔍 Informatsiooni jagamine
- Inspireerimine
- Juhendamine
- 🖲 Õpetamine



# 🕐 Tähelepanekud

- 🔶 Aasta lõpus liitus kolm uut veebinõustajat
- Aja ja kogemuste suurenemisega tõuseb veebinõustajate vastuste sisuline kvaliteet.
- Veebinõustajate vastuseid iseloomustab empaatiline ja hoidev kirjastiil, ja samas kui on näha ohtu küsija turvalisusele, on juhised mida teha, konkreetsed ja kindlad.
- Kuna Eestis elab üha rohkem inglise keelt valdavaid inimesi/tudengeid, siis on positiivne, et nad leiavad tee seksuaaltervis.ee veebinõustamisele.
- On tänuväärne, et välismaal viibivad Eesti kodanikud saavad pöörduda seksuaaltervise küsimustes veebinõustamisele ja seda tasuta ning sõltumata kellaajast.
- Positiivne on, et vastuste stiil on ühtlustunud, ka kirja lõppu automaatsoovitusega kirjutada või pöörduda seksuaaltervis.ee poole ja põhjalike pöördumisvõimalustega.





- Kui on vastuses antud üldine soovitus pöörduda arstile, on toodud välja erinevad võimalused kuhu pöörduda, sh tasuta noorte nõustamiskeskustesse
- Vaatamata sellele, et vastus peab vastavalt Eesti Haigekassa nõudele saatma 3 ööpäevaga, tuleb hilinemist ette aeg-ajalt, aga on märgatavalt vähenenud. Juhul, kui ei ole soovi ja võimalust (on kiirem aeg, internetist eemalolek; arvamus, et keegi teine on pädevam vastama konkreetsele kirjale) saadetud küsimusele vastata, anda teada esimesel päeval, kui teavitus uue küsimuse osas saabus.
- On tänuväärne, et välismaal viibivad Eesti kodanikud saavad pöörduda seksuaaltervise küsimustes veebinõustamisele ja seda tasuta ning sõltumata kellaajast.
- Positiivne on, et vastuste stiil on ühtlustunud, ka kirja lõppu automaatsoovitusega kirjutada või pöörduda seksuaaltervis.ee poole ja põhjalike pöördumisvõimalustega.

Vastates kirjale, jälgida küsija vanust, et ei juhtuks olukorda, kui soovitate pöörduda vanemal, kui 26+ lähimasse noorte nõustamiskeskusesse või noormeeste nõustaja poole.

Küsija vanuse leiab, avades paremal nurgas oleva "view submission data". Samas vanus on ka maakonna ees olev number, mille leiab küsija e-maili üleval.



Avades "view submission data", avaneb vasakule detailsem küsija info.

#### Submitted Ticket

Received: november 15, 2021 9:11 e.l.	Hide submission data   Flag ticket   Trash ticket
22 Harju maakond (#45) kerli@esti.ee User Profile	
Ticket Content	
seksuaaltervis.ee test	
Form: Küsi nõu (EST)	
Email Address: kerli@estl.ee	
Vali sugu: Olen naine	
Vanus: 22	
Vali maakond: Harju maakond	
Küsimus: seksuaaltervis.ee test	
Tingimustega nõustumine: on	
Company:	
Submitted from: https://seksuaaltervis.ee/kusi-nou/	

Lisades vastuses lugemiseks interneti-link, on soovitav teha link aktiivseks, siis küsija saab kohe vastust lugedes avada lisatud lingi. Kui vastus on lihtsalt aktiivseks tegemata interneti-link, siis see küsijal vastuses ei avane ja ta peab ise lingi kopeerima veebilehele, et avada.

Lingi aktiivseks tegemiseks saab ka valida nt ühe sõna, kuhu saab siis pika lingi lisada (nt kui on tegemist pika ja keeruka lingiga)

1. Valida sõna/sõnad/link, mida soovite aktiivseks nö teha. (joonisel noole üleval olev ikoon, mis on "lisa/muuda viide")

<b>custom message</b> natting: h2, p			Button Select Link
Lisa meediafail 🥜 Link KB	Article Add Form	Visual Text	
δik ▼ B I IE   ε - A ▼ II IE	› ::::::::::::::::::::::::::::::::::::		
ere			
ere ui on <u>soov sõna</u> sisse link lis	ada, siis saab <u>teha</u> nii:		
ere ui on <u>soov sõna</u> sisse link lis nate <u>soovi</u> korral lugeda <mark>siin.</mark>	ada, siis saab <u>teha</u> nii:		
ere ui on <u>soov sõna</u> sisse link lis uate <u>soovi</u> korral lugeda <mark>siin.</mark>	ada, siis saab <u>teha</u> nii:		
ere ui on <u>soov sõna</u> sisse link lis nate <u>soovi</u> korral lugeda <mark>siin.</mark>	ada, siis saab <u>teha</u> nii:		

2. Avades ikooni "lisa/muuda viide", avaneb kastike, kuhu saate lisada soovitud internetilingi.

Add custom message Formatting: h2, p	Button
🗣 Lisa meediafail 🖉 Link KB Article 🤤 Add Form Visual Text	Select Link
Lõik 🔻 B I 🗄 🗄 ፋ 🖻 🖆 🖆 🖾 🔀 🧱	
ABE — <u>A</u> ▼ 🛱 🖉 Ω 荦 堑 つ ⊂ 🖗	
Tere	
Kui on <u>sooy sõna</u> sisse link lisada, siis saab <u>teha</u> nii:	
Saate <u>soovi</u> korral lugeda <u>siin.</u>	
Þtsimiseks kleebi aadress või sisesta tekst 🛃 🏟	
li	

3. Lisades soovitud internetilink kastikesse, vajutada "rakenda" noolekesele ning ongi sõna/sõnad/link aktiivne.

Add custom Footer CTA Add custom fixed button		
Add custom message     Formatting: h2, p     Image: Second state of the se	Button Select Link	
Saate <u>soovi</u> korral lugeda <u>siin.</u> I:ksuaaltervis.ee/noorte-noustamiskeskused		





Jätkuvalt kasutatakse vastustes erinevat sõnastust noorte nõustamiskeskuste kohta:

- noorte nõustamiskabinet
- noorte nõustamis keskus
- noortenõustamis keskus
- keskus
- kabinet jne.

Soovitav on kasutada "noorte nõustamiskeskus".

#### Enne vastuse salvestamist on soovitav rahulikult läbi lugeda küsimus ja vastus – vaadates üle:

- kas kõik esitatud küsimused on saanud oma vastuse

- kas kõik kirjavead on parandatud

- soovitav on kasutada vastates wordi ja sealset õigekirjakontrolli

- kas soovitatud pöördumiskohad vastavad küsija vanusele

# Vastatud kirjad













- Ei ole vastatud liiga keeruliselt, küsijale arusaadavas keeles ja sõnakasutuses.
- Kindlasti on soovitav saates klienti naistearstile, silmas pidada tema vastust ja suunata noorte nõustamiskeskusesse, kus järjekorrad on väga lühikesed ja visiit ning analüüsid kõigile kuni 26-aastastele (26a k.a) tasuta.
  - Harva tuleb ette tühikute puudumisi sõnade vahel või peale punkti. Soovituslik on neid kasutada teksti parema jälgimise ja korrektse visuaalse kirjastiili jaoks.

### Väga meeldivad vastused - aitäh!