

VEEBINÕUSTAMINE SEKSUAALTERVISE EDENDAMISEKS

KÜSI NÕU veebinõustamise 2022a kvaliteedi hindamine





Seksuaaltervis.ee

Keha ja
areng

Seksuaalsus
ja seks

Rasedus

Suguhaigused

Suhted

Sugu

Vägivald

Tead küll

Nendel teemadel küsi nõu meilt.
Anonüümselt. Tasuta.

Vaata kampaaniat!



Küsi nõu

KVALITEEDIHINDAMIST VIISID LÄBI

DIANA LEHT

seksuaalervis.ee veebinõustaja aastast 2016

ESTLi koolitaja, ämmaemand, psühholoogiline nõustaja,
seksuaalervise nõustaja

KERLI HANNUS

seksuaalervis.ee veebinõustaja ja küsinõu moderaator aastast 2002

“Veebinõustamine seksuaalervise edendamiseks” projektijuht ja
ESTLi koolitaja.



KVALITEEDI HINDAMISE EESMÄRK



- ✓ Hinnata üldist vastuste kvaliteeti
- ✓ Hinnata vastuste vastavust küsimustele
- ✓ Tuua välja mõtted, kuidas veebinõustamise kvaliteeti parandada
- ✓ Anda personaalsed tagasisidet

VEEBINÕUSTAMISE VASTUST ISELOOMUSTAB:

PÕHJALIKKUS JA TÄPSUS

HINNANGU-JA HOIAKUVABADUS

SÕBRALIKKUS

PSÜHHOLOOGILINE TOETUS

TUNNUSTAMINE JA JULGUSTAMINE

KRIITIKAVABADUS

EMPAATIA

SOOVITUSTE JA KONKREETSETE JUHISTE PAKKUMINE

LISAINFORMATSIOONI SOOVITUSED - ARTIKLITE,
RAAMATUTE JA VEEBILINKIDE INFO LISAMINE



Seksuaalervis.ee

KÜSIMUSTE ARV

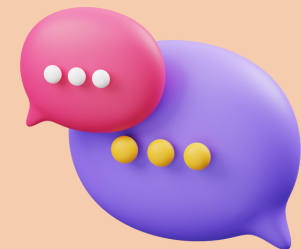


2022

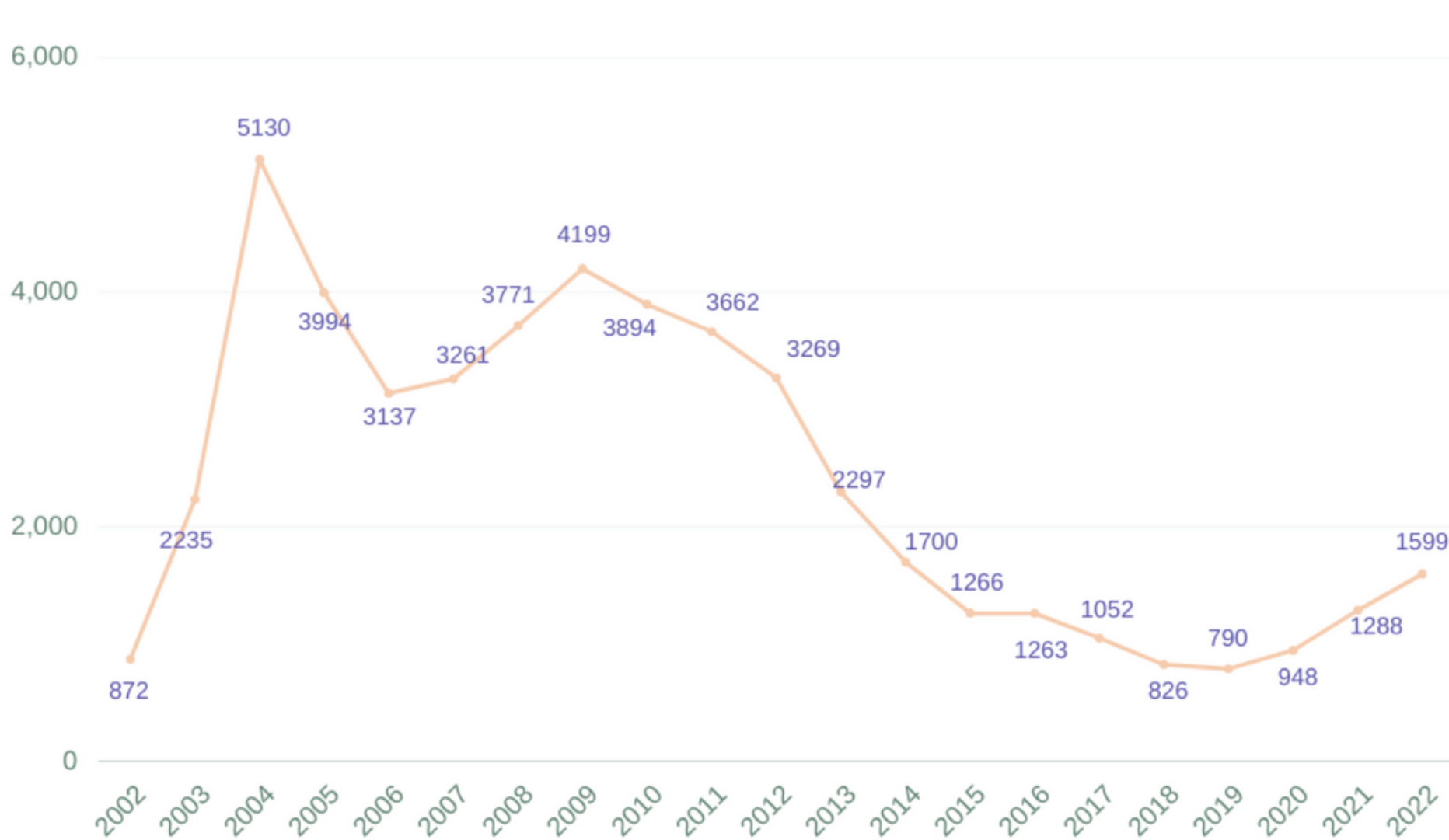
1599
VASTATUD KIRJA

2021

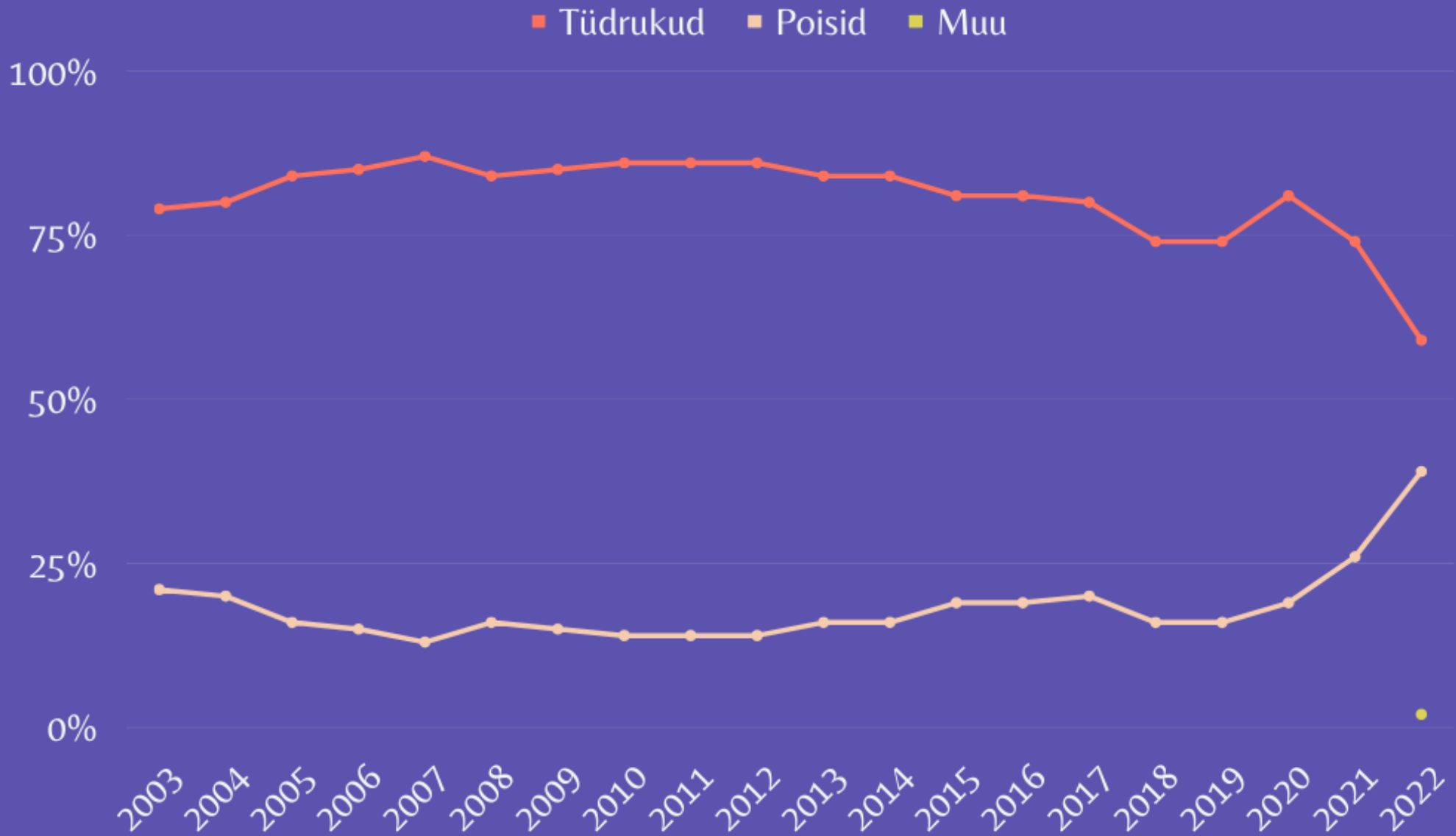
1299
VASTATUD KIRJA



VASTATUD KIRJAD LÄBI AASTATE

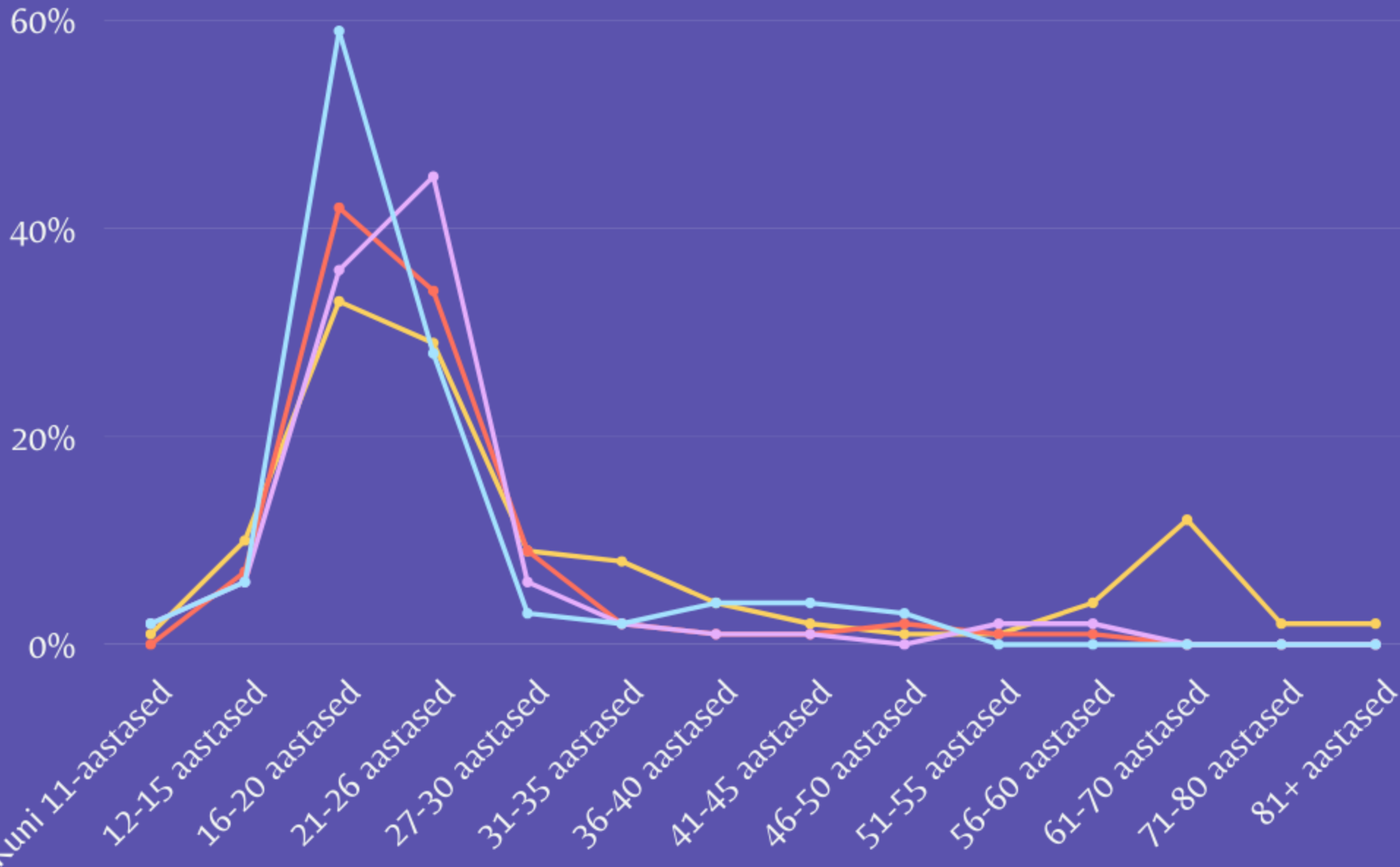


KES MEILE KIRJUTAVAD



MIS VANUSES ON KÜSIJAD

■ 2022 ■ 2017 ■ 2012 ■ 2007



TÄHELEPANEKUD JA SOOVITUSED

KOGEMUSTE SUURENEMISEGA TÕUSEB JÄTKUVALT VEEBINÕUSTAJATE VASTUSTE KVALITEET

LUGEDA NII KÜSIMUS KUI ENDA VASTUS ENNE KINNITAMIST LÄBI, KUNA PAARIL JUHUL TULI ETTE, ET ÜKS KÜSIMUS ON JÄÄNUD VASTAMISEL TÄHELEPANUTA.



VÕRRELDES EELMISE AASTAGA TULEB ROHKEM ETTE, ET KÜSIMUSELE VASTAMINE VÕTAB KAUEM AEGA KUI 72 TUNDI

TÄHELEPANEKUD JA SOOVITUSED



JÄLGIDA VASTAMISEL JA LISADES SOOVITUST, KUHU
VASTUVÕTULE PÖÖRDUDA, KÜSIJA VANUST

45 a. küsija ja vastuses on soovitus:

pöördu lähimasse noorte nõustamiskeskusesse

Jälgida küsija maakonda, kui pakkuda vastuvõtu võimalusi

TÄHELEPANEKUD JA SOOVITUSED

KORREKTNE VORMISTAMINE

- ✓ LUGEDA ENNE KINNITAMIST VASTUS ÜLE, ET VÄLTIDA KIRJA- JA TEKSTI VIGU.
- ✓ SOOVITAV ON KASUTADA ENDALE SOBIVAT ÕIGEKIRJA LAHENDUST.

Vahel võib kirjaviga muuta sõna küsijale arusaamatuks. On ette tulnud, kui moderaatoril on raskusi sõna tähenduse mõistmisega.



esimeseks tunnusekd tastuta

Sinu paetner

emasjoa

Ssoovitan

toosab platsenta

rasesrumisvastase

tsüki

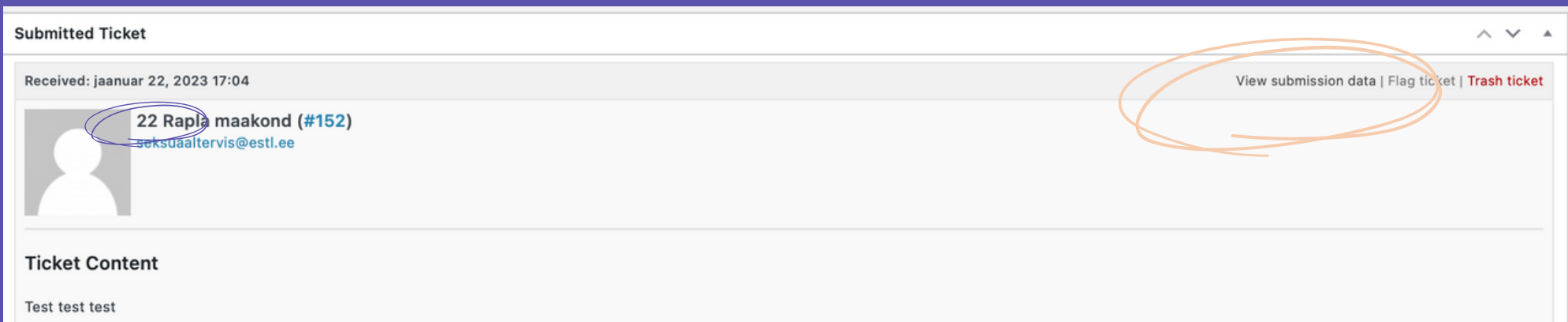
eenahka

rasdedus test

takatumisrisk

KÜSIJA VANUS JA SUGU?

KUNA JÄTKUVALT TULEB ETTE, KUS VASTUSES NÕUSTAJA KIRJUTANUD, ET PUUDUB INFO KÜSIJA VANUSE VÕI SOO OSAS, SIIS LISAN UUESTI VEEBINÕUSTAMISE KESKKONNA VISUAALI, KUS KÕIK ON KENASTI ON LEITAV.



Submitted Ticket

Received: jaanuar 22, 2023 17:04

22 Rapla maakond (#152)
seksuaaltervis@estl.ee

Ticket Content

Test test test

View submission data | Flag ticket | Trash ticket

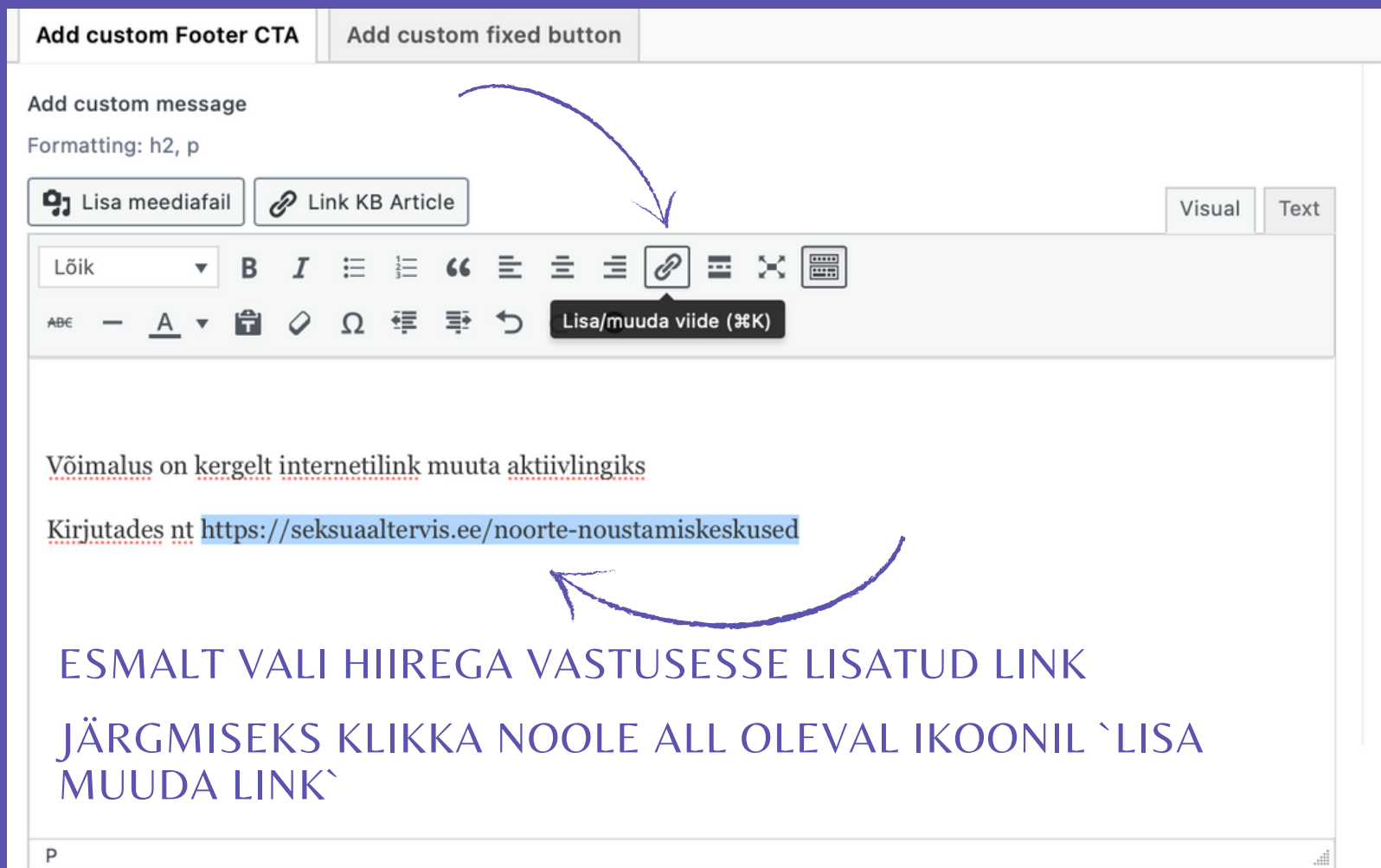
ET NÄHA INFOT KÜSIJA VANUSE JA SOO KOHTA, KLIKKA PAREMAL
"VIEW SUBMISSION DATA"



VANUS ON KA VASAKUL E-MAILI EES OLEV NUMBER.

VASTUSES LINK AKTIIVLINGIKS

KERGELT SAAB KLIKATES MUUTA SÕNA VÕI LINGI AKTIIVLINGIKS, ET KÜSIJA SAAB VASTUSES KERGELT LINGI AVADA.



The screenshot shows a rich text editor interface. At the top, there are two tabs: "Add custom Footer CTA" and "Add custom fixed button". Below these is a section titled "Add custom message" with "Formatting: h2, p". The editor has a toolbar with various icons, including a link icon. A blue arrow points from the link icon in the toolbar to the text "Võimalus on kergelt internetilink muuta aktiivlingiks". Below this text, the URL "https://seksuaaltervis.ee/noorte-noustamiskeskused" is highlighted in blue. Another blue arrow points from the highlighted URL to the text "ESMALT VALI HIIREGA VASTUSESSE LISATUD LINK JÄRGMISEKS KLIKKA NOOLE ALL OLEVAL IKOONIL `LISA MUUDA LINK`".

Add custom Footer CTA Add custom fixed button

Add custom message

Formatting: h2, p

Lisa meediafail Link KB Article Visual Text

Lõik B I List Bulleted List Numbered List Quote Link Table Table of Contents

ABC - A Font Color Eraser Undo Lisa/muuda viide (§K)

Võimalus on kergelt internetilink muuta aktiivlingiks

Kirjutades nt <https://seksuaaltervis.ee/noorte-noustamiskeskused>

ESMALT VALI HIIREGA VASTUSESSE LISATUD LINK

JÄRGMISEKS KLIKKA NOOLE ALL OLEVAL IKOONIL `LISA MUUDA LINK`

P

VASTUSES LINK AKTIIVLINGIKS

Add custom Footer CTA Add custom fixed button

Add custom message

Formatting: h2, p

Lisa meediafail Link KB Article

Visual Text

Lõik B I ☰ ☷ “ ☰ ☰ ☰ 🔗 ☰ ✂ 📄

ABC — A 📄 ✂ Ω ☰ ☷ ↶ ↷ ?

Võimalus on kergelt internetilink muuta aktiivlingiks

Kirjutades nt <https://seksuaaltervis.ee/noorte-noustamiskeskused>

↵ ⚙

Rakenda

LINGI KINNITAMISEKS, KLIKKA `RAKENDA`

P » A

VASTUSES LINK AKTIIVLINGIKS

Add custom Footer CTA Add custom fixed button

Add custom message

Formatting: h2, p

Lisa meediafail Link KB Article Visual Text

Lõik B I ☰ ☷ “ ☰ ☷ ☷ 🔗 ☰ ✕ 📄

ABC — A 📄 ✂ Ω ☰ ☷ ↶ ↷ ?

Võimalus on kergelt internetilink muuta aktiivlingiks|

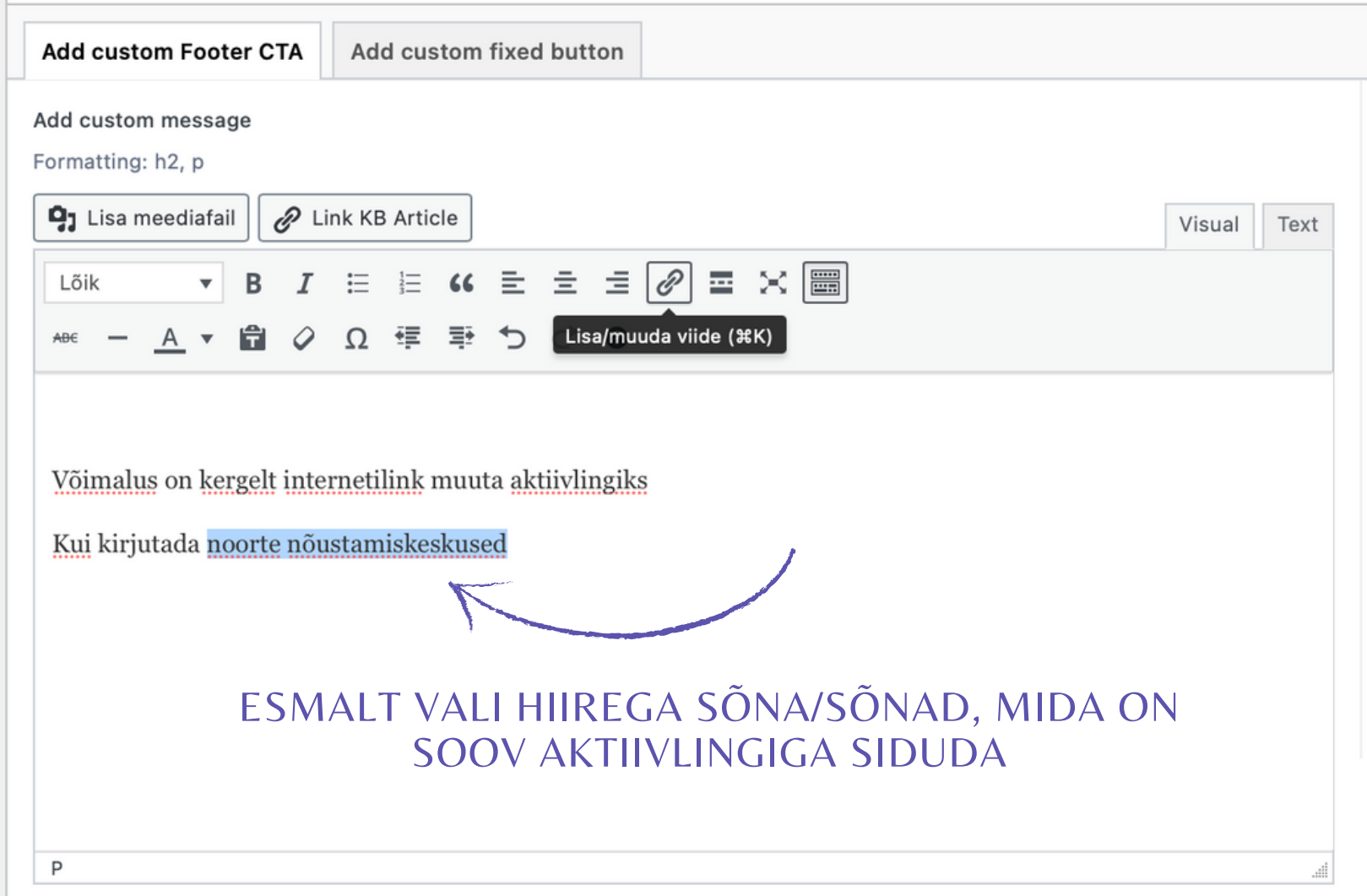
Kirjutades nt <https://seksuaaltervis.ee/noorte-noustamiskeskused>

JA AKTIIVLINK ONGI VALMIS, MILLELE VAJUTADES
AVANEB KOHE JA MUGAVALT LISATUD VEEBILEHELE NING
KÜSIJA EI PEA ERALDI COPY-PASTEMA VASTUSEST LINKI, ET
SEDA AVADA

P

VASTUSES SÕNA AKTIIVLINGIKS

SAMA KERGELT SAAB MUUTA VASTUSES OLEVA SÕNA VÕI LAUSE OSAS AKTIIVLINGIKS.



The screenshot shows a user interface for editing content. At the top, there are two buttons: "Add custom Footer CTA" and "Add custom fixed button". Below them is a section for "Add custom message" with "Formatting: h2, p". The main editing area has a toolbar with various icons. The link icon (a chain link) is highlighted with a tooltip that says "Lisa/muuda viide (⌘K)". In the text area below, the words "noorte nõustamiskeskused" are highlighted in blue. A blue hand-drawn arrow points from this highlighted text to the link icon in the toolbar. The text "Võimalus on kergelt internetilink muuta aktiivlingiks" is written above the highlighted text.

Võimalus on kergelt internetilink muuta aktiivlingiks

Kui kirjutada **noorte nõustamiskeskused**

ESMALT VALI HIIREGA SÕNA/SÕNAD, MIDA ON SOOV AKTIIVLINGIGA SIDUDA

VASTUSES SÕNA AKTIIVLINGIKS

Custom Footer CTA settings

Add custom Footer CTA Add custom fixed button

Add custom message

Formatting: h2, p

Lisa meediafail Link KB Article Visual Text

Lõik B I ☰ ☷ “ ☰ ☷ ☷ 🔗 ☰ ☷ ☷

ABC - A ☰ ☷ Ω ☰ ☷ ↶ ↷ ?

Võimalus on kergelt internetilink muuta aktiivlingiks

Kui kirjutada noorte nõustamiskeskused

Otsimiseks kleebi aadress või sisesta tekst ↶ ⚙

AVANEK AKEN, KUHUS AAB LISADA SOOVITUD VEEBI LINGI

P » A

VASTUSES SÕNA AKTIIVLINGIKS

Custom Footer CTA settings











Add custom Footer CTA Add custom fixed button












Add custom message

Formatting: h2, p

Lisa meediafail Link KB Article



Visual Text

Lõik B I          

ABC           

Võimalus on kergelt internetilink muuta aktiivlingiks

Kui kirjutada [noorte nõustamiskeskused](#)

ksuaaltervis.ee/noorte-noustamiskeskused  

Rakenda

PEALE INTERNETI LINGI LISAMIST, VAJUTA "RAKENDA"

P » A

SOOVITUSED

VEEBINÕUSTAJATELE ON ERALDI PRIVAATNE VEEBILEHT, KUS ON KERGESTI LEITAVAD PROJEKTIGA SEOTUD DOKUMENDID, KOKKUVÕTTED, STATISTIKA JNE

seksuaaltervis.ee/veebinoustamine



Veebinõustamine

Projekt "Veebinõustamine seksuaaltervise edendamiseks"

Rahastaja: Eesti Haigekassa

Kontakt e-mail: seksuaaltervis@estl.ee

Kontakt telefon: Kerli Hannus: 56 654 313
Jonas Grauberg 56 649 111 (kodulehega seonduva ja IT-vigurite korral)

Veebinõustajate list email: veebinoustajad@estl.ee

Meie veebinõustajate meeskond - klikka [siia](#)

seksuaaltervis.ee sotsiaameedia kanalid:
Facebook| facebook.com/seksuaaltervis.ee
Instagram| instagram.com/seksuaaltervis.ee
TikTok| tiktok.com/@seksuaaltervis.ee
Youtube | youtube.com/eestiseksuaalterviseliit

Veebinõustamise dokumendid ☰

Kvaliteedihindamise kokkuvõtted ☰

KÜSI NÕU statistika ☰

Artiklid-intervjuud meedias ☰

Koolitused ☰

Lugemiseks ☰

Kuulamiseks ☰

Vaatamiseks klipid ☰

Instagrami kontod ☰

EEMAL VASTAMISEST



Palun esimesel võimalusel teada anda moderaatorile, kui

- Kui on teada, et kirjale vastamise ei jää Tervisekassa poolse nõude **72 tunni** ehk 3 päeva sisse
- Kui on soov kirjade vastamisest ajutiselt puhkust võtta (võib olla ka kasvõi paar päeva, nädal, puhkuseks, teadmata ajaks jne)
- Olete nt puhkusel, haige ning ei soovi vastata sel ajal
- Iga muu info, mis on seotud kirjadele vastamisega. nt soovite, et küsimus suunataks edasi kellegile teisele veebinõustajale

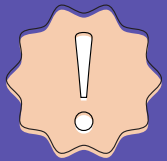


Kui veebinõustaja ei vasta moderaatori juba mitmele vastamata küsimuse meeldetuletusele on tal õigus suunata küsimuse kiiremaks vastuse saamiseks edasi teisele veebinõustajale



KUIDAS JÄÄDA 3 PÄEVA VASTAMISE AJAPIIRIDESSE?

On veebinõustajaid, kellel on võimalus vastata küsimusele samal päeval, vahel ka tunni jooksul aga tuleb ette, kui vastus saabub hilinemisega, kuni 5 päeva. Vastuse hilinemise korral enamasti jääb moderaatorit teavitamata, et vastusega viibitakse. Ka meeldetuletusele alati ei reageerita.

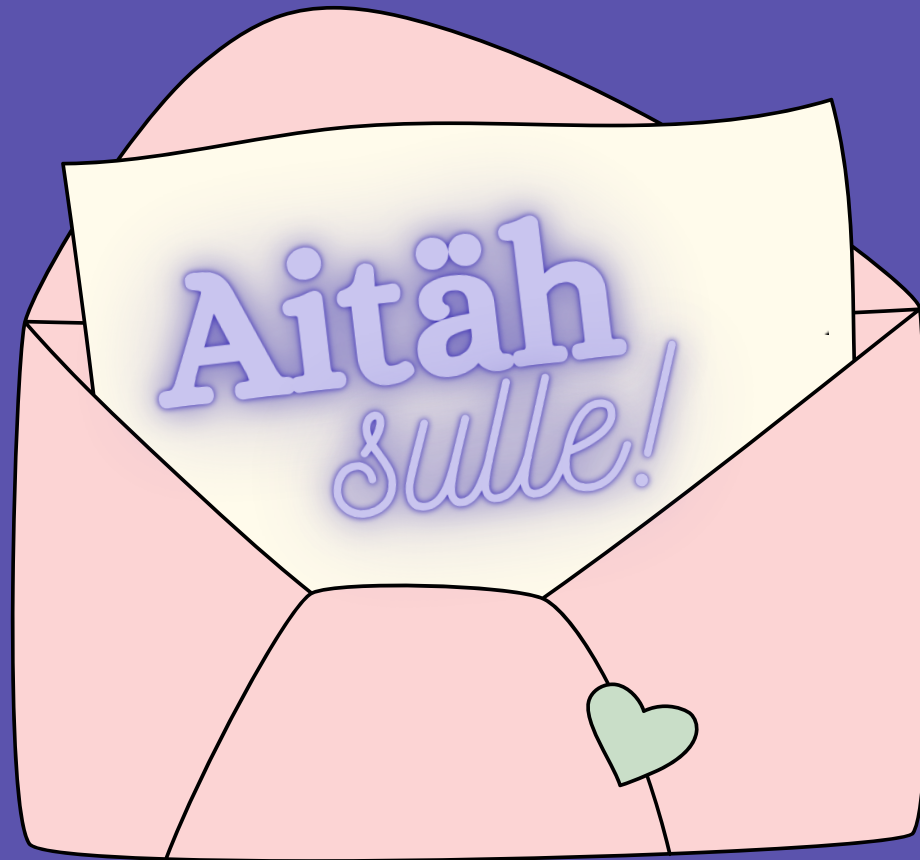


Ratsionaalselt hinnata aega küsimusele vastamiseks. Kui tundub, et aega ei ole võtta, siis anda palun kohe teada moderaatorile. Kogemus on näidanud, et seda ei tehta nii sageli, kui on vajadus.

KUIDAS JÄÄDA 3 PÄEVA VASTAMISE AJAPIIRIDESSE?



Kuna vastuse kiirus on oluline kvaliteedi näitaja ja ka rahastaja, Tervisekassa poolne nõue, siis teeme ettepaneku aja efektiivsemaks kasutamiseks tellida vastav sisuline koolitus (nt Ajaplaneerimise meistriklass)



Aitäh
sulle!

Kerli Hannus | Projektijuht

Veebinõustamine seksuaaltervise edendamiseks

✉ kerli@estl.ee

☎ 56 654 313



VEEBINÕUSTAJATE LEHT
seksuaaltervis.ee/veebinoustamine



INSTAGRAM

instagram.com/seksuaaltervis.ee



FACEBOOK

facebook.com/seksuaaltervis.ee



TIKTOK

tiktok.com/@seksuaaltervis.ee



YOUTUBE

youtube.com/eestiseksuaalterviseliit



Seksuaaltervis.ee