

KÜSI NÕU veebinõustamise 2023 a kvaliteedi hindamine

Veebinõustamine seksuaaltervise edendamiseks





Kvaliteedi hindamise eesmärk

- Hinnata üldist vastuste kvaliteeti
- Hinnata vastuste vastavust küsimustele
- Hinnata vastuste täpsust, st kirjalike vastuste sisule vastavust, korrektsust, arusaadavust.
- Tuua välja tähelepanekud kvaliteedi parandamiseks.
- Anda veebinõustajatele personaalset tagasisidet



Kvaliteedi hindamist viisid läbi:

Diana Leht

seksuaaltervis.ee veebinõustaja aastast 2016

ESTLi koolitaja, ämmaemand, psühholoogiline nõustaja, seksuaaltervise nõustaja

Kerli Hannus

seksuaaltervis.ee veebinõustaja ja küsinõu moderaator aastast 2002

‘Veebinõustamine seksuaaltervise edendamiseks’ moderaator ja

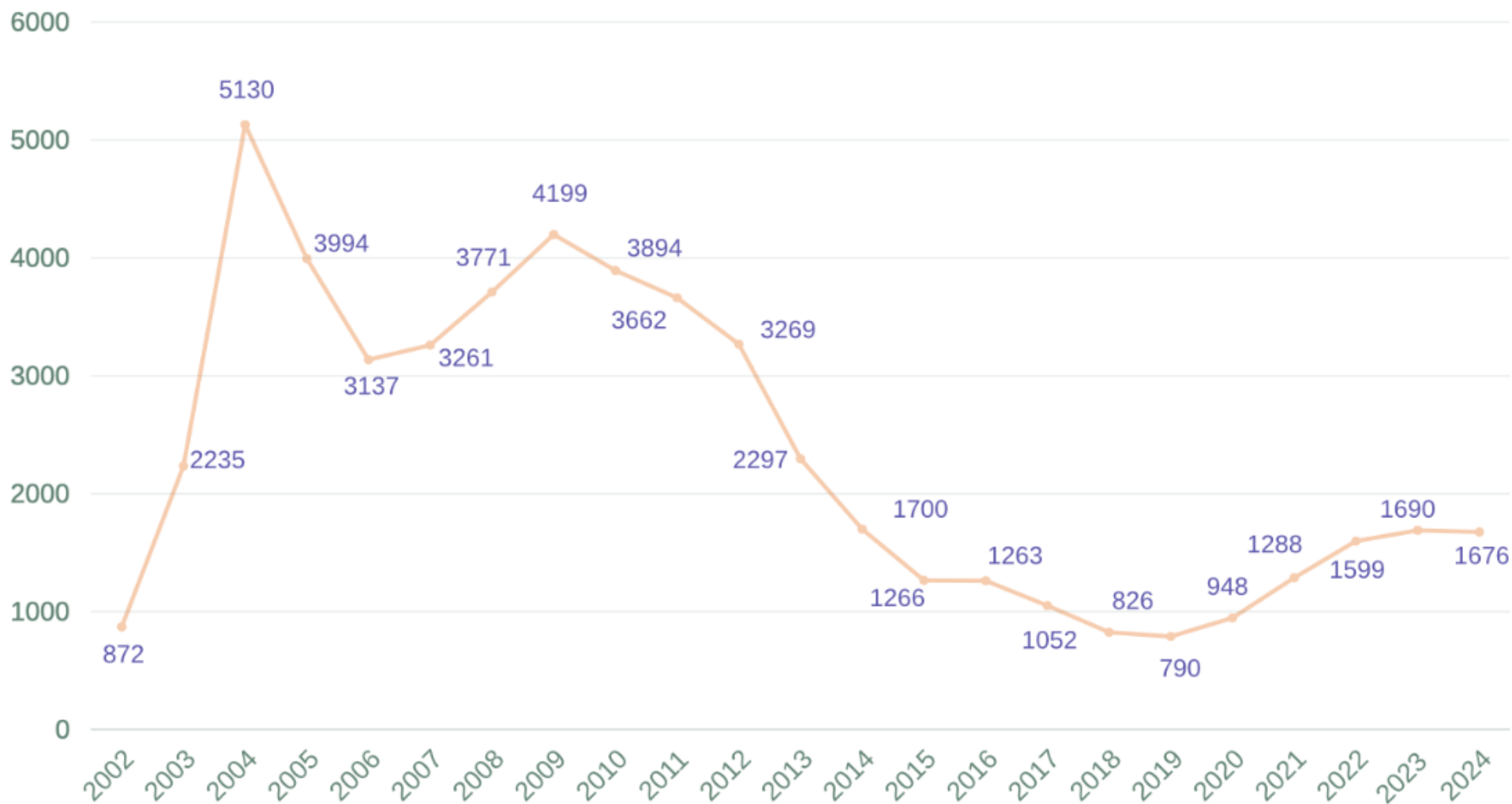
ESTLi koolitaja.



1690 vastatud küsimust

29 veebinõustajat

Vastatud kirjade arv läbi aastate



KÜSI NÕU veebinõustamist iseloomustab:

Professionaalsus

Vastused on selgelt sõnastatud, vastavad küsitule, hinnanguvabad, toetavad..
Vastustes kasutatakse lugupidavat ja empaatilist tooni.

Kiire vastamine

Vastuseid jõuavad küsijani enamasti 2–3 päeva jooksul, järgides teenuse üldiseid standardeid.
Aina rohkem vastuseid sageli jõuab küsijani juba samal päeval.

Kvaliteet

Vastused põhinevad tõendus- ja teaduspõhisel infol ja annavad selgeid juhiseid.
Vajadusel suunatakse küsijad lisainfo või täiendava abi saamiseks spetsialistide poole.

Usaldusväarsus

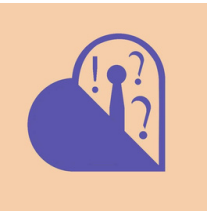
Teenust iseloomustab kõrge professionaalsus ja usaldusväarsus, mis suurendab kasutajate rahulolu.



Tähelepanekud

Võrreldes eelmiste aastatega:

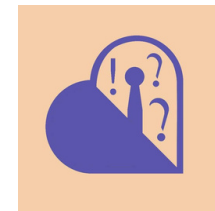
- Tunnustame, et on tõusnud on küsimusele vastamine juba samal päeval või järgmisel päeval.
- Kirja- ja trükivigu tuleb ette haruharva
- Kasutatakse rohkem linkide, sh aktiivsete linkide lisamist
- Tuleb ette, et küsimusele vastamine võtab kauem aega kui 3 tööpäeva ja viibib kuni 5 tööpäevani.
- Oluline on anda moderaatorile infot esimesel võimalusel, kui on näha, et ei ole võimalus vastata 3 tööpäeva jooksul, et saab küsimuse ümber suunata.



Tagasiside küsijatelt

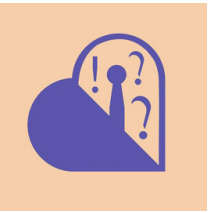
- Väga kiirelt tuli vastus. Vastus oli sõnastatud mõistetavalt, oli piisavalt konkreetne.
- Väga rahul!Pühapäeval saadetud küsimusele sain juba esmaspäevaks vastuse!
- See on hea, et saab anonüümselt kodust küsida, siis ei pea liiga palju vaeva nägema või koha peale minema ja kartma minna
- Väga tore et on sellist moodi nõustamine! Sellest oli palju abi!:)
- kiire, selge vastus, aga mitte täielik. Võib olla päris hästi ei oska küsida.
- Vastus tuli kiiresti
- Kiire ja asjakohane vastus. Tänan
- Väga põhjalik vastus ja aitas südamerahu leida enne uut kontrolliaega!
- Rahunesin maha, tean, mida teha
- Vastus tuli kiirelt ning sain selle vastuse mis ma lootsin
- Sain probleemist aru ja väga hea teenus.
- Tere! Olen väga rahul sellega.Pole tegelikult selline inimene kes ennast avab ja endast kõike räägib. Aga meil tekkis Annikaga väga hea klapp.Aga jah kahjuks Teie teenusel on omad nõuded. Ja minu nõustamine tuli lõpetada. Sellest on küll väga kahju. Sest mulle oleks abi ja nõustamist väga vaja edasi.

Tagasiside küsijatelt



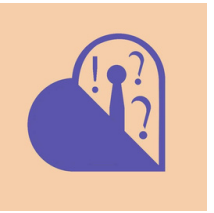
- Jäin väga rahule. Sain küsitusele põhjaliku vastuse
- väga hea ja hea et kus saab küsida kui teie käest selle on see leht hea ja vist ei ole rohkem kus saab seksi teema ja muul teemal rääkida et minu poolt 10 tähte ja kindlasti kasutan seda lehte veel äitäh :)
- Tere, jäin nõustamise teenusega VÄGA rahule. Sain kiiresti põhjaliku vastuse oma küsimusele. TÄNAN !
- Хотелось бы получать ответы быстрее)
- minu hinnang oleks 10 kui saaks et siiani olen ma saanud oma vastused ja väga rahul et 10+ leht ja seal olevad nõustajad.kindlasti küsin veev kui tuleb huvi .äitäh :)
- Aitäh vastamast.Sain innustust et asjaga edasi tegeleda
- vastamine võttis natuke kaua aega
- Tere! Väga asjakohane vastus ja liigun meeste arsti suunas.
- Aitas saada vastuse hirmule!
- Anti väga julgustavat nõu ning tuju on palju parem.
- väga tore, et selline võimalus on inimestele kättesaadav, kuid vastuseid võiks saada kiiremini.

Tagasisidet küsijatelt



- Sain kiirelt põhjaliku vastuse.
- Vastus tuli kiiresti, kuigi kirjutasin nädalavahetusel, oli asjalik ja sisaldas konkreetset soovitusi tegutsemiseks.
- Nõustajad olid väga professionaalsed ei pannud mind delikaatseid asju küsides häbi tundma. Kiitus, et pakute sellist nõu!
- Sain oma vastuse ja küsin kindlasti veel, kui vaja peaks minema!
- Aitäh mul hakkas pärast seda palju parem nüüd saan kindel olla ja ei ole enam seda stressi mis teadmatusel tekkis.
- Olen väga rõõmus, et sain vastuse küsimusele, mis mind vaevas. Aitäh kõigile töötajatele igas etapis!
- Kiire, sisukas ja asjassepuutuv vastus. Suur tänu teile teie panuse eest!
- Mulle meeldis et sai vastuse mis oli kindel ning abistav
- Sain väga toetava ja selge tagasiside, aitäh!
- Loodan väga et antud teenus jääb püsima, väga mugav ja kiire
- Ma olen väga rahul ja tänulik vastamast. Kahju, et ma varem Teid ei leidnud. Mul oli sellest teenusest palju abi.

Tagasisidet küsijatelt



- Спасибо большое за возможность получить консультацию, ваш специалист очень помог!
- Vastus oli kiire ja põhjalik, selgitas suuremat tausta ja andis lisateadmiseid. Jäin väga rahule, aitäh!
- Suurepäraseid töötajad ning väga vastutulelikud! Suur tänu mis teete! Jätkage samamoodi edasi! Soovitan noortel julgelt pöörduda oma murege Teie poole! Kõike parimat!
- Meeldis, et sai ilma häbi tundmata küsida ning spetsialist ei naeruvääristanud mind
- Спасибо большое за помощь! Вы подтвердили мои догадки насчёт моего самочувствия и посоветали как дальше действовать. Спасибо ещё раз!
- väga 5+ kindel see et kasutan veel ja väga hea tore leht on. :)
- Sain professionaalse vastuse!
- Nõustamine julgustas pöörduma oma perearsti poole. Miskipärast olen varem tundnud põhjendamatu piinlikust. Kauane perearst nagu hea tuttav, kellega kõigest ei räägiks. Selles mõttes võhivõõraga palju kergem oma probleemist rääkida. Perearst kirjutas mulle sobiva ravimi, mida nüüd katsetan. Tänan teid oskuslikult antud nõuande eest!

Lähtudes kvaliteedi hindamise eesmärgist tõdesime:

Vastuste kvaliteet on aastatega tõusnud.

On vastatud kõigile esitatud küsimustele, seda põhjalikult, küsijale arusaadvas keeles, tihti lisades lisainformatsiooni laiendades küsitud teemasid.

Vastused on korrektsed ja aina rohkem kasutatakse aktiivseid linke.

Mida saab veel parandada, et tõsta kvaliteeti, lähtudes projekti eesmärkidest?

Analüüsidest ja võrreldes ka eelmiste aastate vastustega, on kvaliteet niivõrd palju ühtlustunud ja paranenud, et välja saab tuua ainult ajapiiridesse jäämist ja veel tõhusamat kommunikatsiooni moderaatoriga (et esimesel võimalusel saaks kirja ümber suunata, kui on näha, et ei jõua 3 tööpäeva piiridesse jääda vastusega).

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



Veebinõustajate eraldi privaatne veebileht, kus on kergesti leitavad projektiga seotud dokumendid, kokkuvõtted, statistika jne

Kerli Hannus | Moderaator

Veebinõustamine seksuaaltervise edendamiseks

✉ kerli@estl.ee

☎ 56 654 313



VEEBINÕUSTAJATE LEHT

seksuaaltervis.ee/veebinoustamine



INSTAGRAM

[instagram.com/seksuaaltervis.ee](https://www.instagram.com/seksuaaltervis.ee)



FACEBOOK

[facebook.com/seksuaaltervis.ee](https://www.facebook.com/seksuaaltervis.ee)



TIKTOK

[tiktok.com/@seksuaaltervis.ee](https://www.tiktok.com/@seksuaaltervis.ee)



YOUTUBE

[youtube.com/eestiseksuaalterviseliit](https://www.youtube.com/eestiseksuaalterviseliit)



Seksuaaltervis.ee