

Noorte nõustamiskeskuste tegevuse põhimõtted ja kvaliteedijuhend

Esimene versioon: Eesti Seksuaaltervise Liit, 2002

Viimati täiendatud: 27. august 2017

Sisukord

NOORTE NÕUSTAMISKESKUSTE TEGEVUSE PÕHIMÕTTED JA KVALITEEDIJUHEND	1
SISSEJUHATUS	4
TEGEVUSE EESMÄRK JA TAUST.....	5
TEGEVUSE PÕHIMÕTTED	8
NOORTE NÕUSTAMISKESKUSTES PAKUTAVAD TEENUSED	11
ARSTLIKUD TEGEVUSED JA NÕUSTAMINE	11
<i>Nõustamisvestlus</i>	<i>12</i>
<i>Kontratseptsiooninõustamine.....</i>	<i>12</i>
<i>STLI/HIV-testimine, nõustamine, ravi</i>	<i>13</i>
<i>Günekoloogiline/suguelundite läbivaatus</i>	<i>14</i>
<i>Nõustamine raseduse korral</i>	<i>154</i>
<i>Seksuaalvägivalda ohvri nõustamine.....</i>	<i>165</i>
SEKSUAALHARIDUSLIK TEGEVUS	16
TELEFONINÕUSTAMINE	176
INTERNETINÕUSTAMINE	177
KVALITEEDI ARENDAMINE	18
MÕISTE	188
KVALITEEDI ARENDAMISEST NNK-S	19
<i>Kvaliteedijuhendi täiendamine ja rakendamise monitoorimine.....</i>	<i>19</i>
<i>Teenuse kättesaadavuse parandamine</i>	<i>21</i>

Sissejuhatus

Käesolev juhend:

- kirjeldab Eesti noorte nõustamiskeskuste (NNK) tegevuse eesmärke ja põhimõtteid, keskustes pakutavaid teenuseid, ülesehitust ja juhtimist, keskuste ja võrgustiku kvaliteedi arendamist ja hindamise indikaatoreid,
- on aluseks noorte nõustamiskeskuste hindamisel ja kvaliteedi edendamisel,
- on juhiseks uute noorte nõustamiskeskuste loomisel.

Juhend on praktiliseks abiks NNK-de töötajatele, projektijuhtidele, tegevuse hindajatele ja teistele projektiga seotud isikutele. Juhendi lisas on materjalid, mis on abiks NNK-de töös ja võrgustiku koordineerimisel: kvaliteedi hindamise kontroll-nimekirjad, personali ametijuhendid, erialased soovitusel, küsitluste ankeedid jt. Lisasid täiendatakse vastavalt vajadusele.

Tegevuse eesmärk ja taust

Noorte nõustamiskeskuste (NNK) tegevuse eesmärgiks on parandada noorte seksuaal- ja reproduktiivtervist ning –õigusi (SRTÕ), kujundades hoiakuid, mis viivad teismeliste raseduste arvu vähenemiseni, indutseeritud abortide arvu ja seksuaalsel teel levivate infektsioonide (STLI), sh HIV esinemissageduse vähenemiseni sihtrühmas (kuni 24-aastased noored k.a.). NNK tegevuses järgitakse noorte seksuaalseid õigusi (Seksuaalsete ja reproduktiivõiguste harta - IPPF). NNK töö ennetuslik iseloom ja mõju on erinevate autorite arvates üks tõhusamaid ennetustegevusi. Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) on korduvalt rõhutanud eraldiasetsevate noortele suunatud vastuvõttude olulisust ja tulemuslikkust noorte seksuaal- ja reproduktiivtervisega seotud riskide langetamisel võrreldes traditsioonilistes tervishoiuasutustes pakutavate teenustega. Murdeas seksuaalse identiteedi arenguga seoses kerkivate küsimustega perearstikeskusesse või naistenõuandlasse pöördumine tundub noorte jaoks hirmutav, alternatiivsed madala läve pöördumisvõimalused noormeestele puuduvad. Lisaks arstlikele tegevustele on oluline koolides antav seksuaalharidus, mida tehakse koostöös NNK-ga.

NNK-de tegevuse üldeesmärk on parandada noorte seksuaal- ja reproduktiivtervist ja –õigusi (SRTÕ) (ingl k *sexual and reproductive health and rights* = SRHR). NNK-de tegevus aitab suurendada sihtrühma teadlikkust seksuaal- ja reproduktiivtervisega seotud teemadel ning kujundada tervistsäästvaid hoiakuid ja toimetulekuoskusi, mis viib muuhulgas teismeliste (15–19-aastaste) raseduste arvu vähenemiseni; indutseeritud abortide arvu ja seksuaalsel teel levivate infektsioonide (STLI), sh HIV esinemissageduse vähenemiseni sihtrühmas.

Seksuaaltervis ühendab endas inimese seksuaalsuse kehalisi, intellektuaalseid ja sotsiaalseid aspekte sellisel viisil, mis positiivselt rikastavad ja arendavad isiksust, isikutevahelist suhtlemist ja armastust. Seksuaaltervis kätkeb endas positiivset suhtumist inimese seksuaalsusesse ning seksuaaltervise kaitse eesmärgiks on parandada inimeste elukvaliteeti ning rikastada isikutevahelisi suhteid, see ei piirdu vaid järeltulijate saamist ja seksuaalsel teel levivaid haigusi puudutava nõustamise ja tervishoiuteenustega.

Reproduktiivtervis – see on täieliku füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu seisund, mitte üksnes haiguse puudumine või nõrk tervis valdkonnas, mis puudutab reproduktiivsüsteemi, selle talitlust ja toimimist. Reproduktiivtervis tähendab seega, et inimesed saavad elada rahuldustpakkuvat ja turvalist seksuaalelu ning on võimelised saama lapsi, seejuures vabalt otsustades, kas, millal ja kui sageli nad seda soovivad. Enesestmõistetav on igäühe õigus olla informeeritud ning omada juurdepääsu nende enda poolt valitud turvalistele, tõhusatele, kättesaadavatele ja vastuvõetavatele pereplaneerimismeetoditele ning kõigile teistele viljakuse reguleerimise meetoditele, mis ei ole seadusega vastuolus, samuti on enesestmõistetav õigus terviseteenustele, mis tagavad naistele turvalise raseduse ja sünnituse ning kindlustavad paaridele prima võimaluse saada terveid lapsi.

Kooskõlas eeltoodud definitsiooniga, määratletakse reproduktiivset tervishoidu kui meetodite, võtete ja teenuste kooslust, mis toetab reproduktiivtervist ja heaolu probleemide ennetamise ja lahendamise kaudu. Siia kuulub ka **seksuaaltervise** edendamine, mille eesmärk ei ole üksnes nõu anda ja abistada laste saamise ja sugulisel teel levivate haigustega seotud küsimustes, vaid muuta elu ja isiklike suhteid sisukamaks ja paremaks.

Reproduktiiv- ja seksuaaltervis on üksteisega väga tihedalt seotud – reproduktiivtervis on eeskätt seotud ohutu raseduse, sünnituse ja terve lapsega, seksuaaltervis aga vältimatu osaga isiku psüühilises ja füüsilises heaolus. Üha enam käsitletakse reproduktiivtervist seksuaaltervise osana, kuna järglaste saamine on vaid üks osa seksuaalsusest.

Reproduktiiv- ja seksuaaltervis on tihedalt seotud **inimõigustega**. Maailma Seksoloogia Assotsiatsioon (*WAS*), Rahvusvaheline Pereplaneerimise Föderatsioon (*IPPF*) ja Rahvusvaheline Naiste Tervise Koalitsioon (*IWHC*) on sõnastanud ja teadvustanud **seksuaal- ja reproduktiivõigusi** inimõiguste olulise osana, mis tuleb võtta aluseks mistahes SRTÕ edendavas tegevuses, ning need hõlmavad kõikide inimeste ja paaride põhiõigust otsustada vabalt oma laste sündimise aja ja arvu suhtes, omada teavet ja abi pereplaneerimise kohta, langetada oma viljakust puudutavaid otsuseid vabalt, elada ilma diskrimineerimise, sunni või vägivallata.

Rahvusvahelise Pereplaneerimise Föderatsiooni noortekomitee on 1996. aastal defineerinud **noorte seksuaalsed õigused**:¹

- õigus olla ise: õigus teha otsuseid, õigus eneseväljendusele, õigus nautida seksuaalsust, õigus turvalisusele, õigus abielluda või mitte abielluda ja planeerida perekonda;
- õigus teadmistele seksuaalsusest, rasestumisvastastest vahenditest, seksuaalsel teel levivatest haigustest ja oma õigustest;
- õigus ennast kaitsta ja olla kaitstud soovimatu raseduse ja seksuaalsel teel levivate haiguste ja seksuaalse ärakasutamise eest;
- õigus konfidentsiaalsele, kättesaadavale, kvaliteetsele ja väärikale tervishoiuteenusel;
- õigus osaleda noortele suunatud programmide planeerimisel vastavatel kõigi tasemetel kohtumistel ja õigus mõjutada otsuseid.

Rahvusvaheline Pereplaneerimise Föderatsioon on deklareerinud, et kõik noored inimesed peavad olema teadlikud oma seksuaalsetest õigustest ning et see toetab informatsioonil põhinevate isiklike otsuste ja valikute tegemist.

NNK-de töö on ulatusliku ennetusliku iseloomu ja mõjuga, mis on erinevate autorite arvates üks tasuvamaid ennetustegevusi. Rahvusvahelised uuringud noorte SRTÕst on näidanud, et nendes maades, kus noorte seksuaalsust aktsepteeritakse, seksuaalkasvatus on integreeritud koolisüsteemi, massiteabevahendites edastatakse objektiivset ja positiivset teavet inimese seksuaalsusest ning selle kõigega kaasnevad **hästikorraldatud ja kättesaadavad nõustamisteenused**, on teismeliste

¹ Seksuaalsete ja reproduktiivsete õiguste harta. Rahvusvaheline Pereplaneerimise Föderatsioon (IPPF), Eesti Pereplaneerimise Liit, 1997.

hulgas väga vähe soovimatuid rasedusi ning esineb vähem riskikäitumist.²

Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) on korduvalt rõhutanud eraldiasetsevate noorte vastuvõttude olulisust ja tulemuslikkust noorte SRTÕ riskide langetamisel võrreldes traditsiooniliste tervishoiuasutuste koosseisus pakutavate teenustega. Eesti NNK-de kohta on WHO tellimusel ilmunud ingliskeelne ülevaateartikkel.³

Mitmed rahvusvahelised eksperdid on rõhutanud, et noorte nõustamiskeskuste teenuste pakkumine peab toimuma koostöös kooli seksuaalharidusega: kooli kaudu saavad noored teada nõu ja abi saamise võimalustest SRTÕ valdkonnas; kooli seksuaalharidus ja noorte SRTÕ teenused on koostöös toimivana efektiivsemad; NNK-de kaudu edastatakse täiendavat seksuaalharidust.

Murdealise elus on kesksel kohal seksuaalse identiteedi areng. Seksuaalsuse avastamisel ja sellega toimetulemisel tekib noortel palju küsimusi ning vajadus teabe ja toetuse järele. Vaatamata näilisele teabe üleküllusele ei ole noortel lihtne leida usaldusväärset teavet – vanematega seksuaalteemadel rääkimine tundub ebamugav, eakaaslaste soovitusesse suhtutakse kriitiliselt, internetis leitav teave seksuaalsuse kohta võib tekitada sageli segadust ja vastuolulisi tundeid. **Seksuaalsust puudutavate küsimustega naistenõuandlatesse ja tervisekeskustesse pöördumine tundub noorte jaoks hirmutav, selleks ei olda veel emotsionaalselt valmis, lisaks jääb hirm kohata seal sugulasi või tuttavaid ning kartus, et konfidentsiaalne terviseinfo võib saada teatavaks lapsevanematele.** NNK-sse pöördumist toetab teadmine, et tegemist on noortele suunatud koha ja noortesõbraliku lähenemisega. Esmakordsel pöördumisel usaldatakse eakaaslaste soovitusi, hiljem juba isiklikku kogemust.⁴ NNK-d on oluline ressurss, mis võimaldab üheaegselt toetada noorte vaimset, kehalist ja sotsiaalset tervist. Vastava ettevalmistusega täiskasvanud toetavad noori isiklikul informeeritusel põhinevate valikute ja otsuste tegemisel. Samuti saab NNK-s tihtipeale ühe või mõne visiidi käigus terviklikku nõustamist erinevate probleemide osas, kuna personal on valmistunud mitmesuguste just noortel sagedamini ettetulevate probleemide avastamiseks ja käsitlemiseks ning on olemas võimalik kaasata erinevaid spetsialiste, milleks naistenõuandlates või tervisekeskustes ei pruugi võimalust olla.

² Repke JT, KingTM. Contraception and Adolescent. Adolescent Pregnancy in an Urban Environment: issues, programs and evaluation. Washington DC: Urban Institute Press 1991.

³ Pertel T, Part K, Toomet jt. Amor youth clinic network in Estonia. Geneva: World Health Organisation, 2009.

⁴ Lõhmus L. Noorte nõustamiskeskuse külastaja 2007. Uringuaruanne. Eesti Seksuaaltervise Liit, Eesti Haigekassa 2007 www.amor.ee (vaadatud 1.05.2009).

Tegevuse põhimõtted

NNK-d on Eestis tegutsenud võrgustikuna alates 1992. aastast, järgides ühtseid põhimõtteid. Haridust omandavate noorte sagedase elukohavahetuste tõttu on oluline, et keskuste töö vastaks kindlatele standarditele. Noor pöördub keskusesse ise (individuaalpöördumine) või õpetaja suunamisel (seksuaalhariduslikule loengule). NNK-d on keskendunud SRTÖ-alasele esmasele, teisele ja kolmandasele ennetustööle ja tervisedendusele. Oluline on noore kiire ja takistusteta pöördumisvõimalus. NNK-d on avatud kindlatel ja noortele sobivatel kellaaegadel vähemalt paaril korral nädalas. NNK asukoht peab olema noorele hästi ligipääsetavas kohas, soovitatavalt eraldi teistest tervishoiuasutustest ning vastama noorte nõustamiskeskuste nõuetele (Lisa1). Nõustamisel lähtutakse noore vajadustest, õigustest ja probleemidest. Personalil peab olema positiivne suhtumine seksuaalsusesse sõltumata kliendi soost, vanusest või seksuaalsest orientatsioonist. NNK töötajad (arstid, ämmaemandad, õed, psühholoogid) on usaldusväärsed, sõbralikud, viisakad ja hinnanguvabad. NNK tegevus on suunatud seksuaal- ja reproduktiivtervise alasele ennetusele, kuid vajadusel tehakse erialase pädevuse raames ka ravitööd (nt. sugulisel teel levivate infektsioonide ja suguteede põletike, menstruaaltsüklihäirete ravi). Selline töökorraldus tagab noorele kiire probleemilahenduse ja vähendab tervishoiukulutusi, mis on seotud korduvate visiitidega teistesse raviasutustesse.

Nimetus

Eesti keeles nimetatakse keskusi **noorte nõustamiskeskusteks** (eelistatav tõlge ingl k *youth counselling centres*).

Võrgustik

NNK-d on Eestis tegutsenud alates 1992. aastast. 2017. aastal on Eestis 16 noorte nõustamiskeskust või -vastuvõttu, mis tegutsevad ühtseid põhimõtteid järgides võrgustikuna. Kuna noored suunduvad elu- ja õppimiskohta vahetades sageli teistesse piirkondadesse, on oluline, et võrgustikku kuuluvate keskuste töö vastaks kindlatele standarditele. Võrgustikuna toimides on võimalik paremini organiseerida ka rahastamist, baas- ja täiendõpet, teenuste kvaliteedi edendamist.

Pöördumine ja töökorraldus

Noored pöörduvad keskustesse vabatahtlikult (individuaalsed pöördumised) või õpetaja suunamisel (seksuaalhariduslikud koolitused). Vastuvõtule pääseb ette registreerudes või kohale tulles. Ette registreerumata noored saavad sõltuvalt oma probleemi olemusest ja keskuse töökorraldusest samal päeval nn “elavas järjekorras” (ingl k *drop-in*) vastuvõtule. Juhul, kui samal päeval vastuvõtule pääsemise võimalus puudub, ei tohi ooteaeg ületada ühte nädalat. Ette registreerumine toimub kohapeal, telefoni teel või mõne keskuse puhul ka internetis (www.bronn.ee). Töökorraldus peab toetama kiiret ja barjäärideta pöördumist: sageli kerkib probleem noore jaoks ootamatult ja nõuab kiiret lahendust; noor ei pruugi teada (eriti esmakordsel pöördumisel), et on vajalik ette registreeruda või millise spetsialisti abi ta vajab.

Vt lisa 1. Kohustuslikud ja soovitatavad nõuded noorte nõustamiskeskustele.

Asukoht ja lahtiolekuajad

NNK-d on avatud kindlatel ja noortele sobivatel aegadel (nii hommiku- kui ka õhtupoolikul), vähemalt kahel korral nädalas, eelistatavalt järjepidevalt aastaringsest. Keskused asuvad noortele kättesaadavas kohas, soovitatavalt eraldi teistest tervishoiuasutustest. Keskusesse suunavad viidad ja muu teave peab olema hästi nähtav ja arusaadav. Keskustel on soovitatav omada kodulehekülge või Facebooki kontakt, kus on kirjas teave lahtiolekuajade, asukoha ja pöördumisvõimaluste kohta. Lisaks peaks keskuse veebis olema teave www.amor.ee leheküljel küsimuste esitamise võimaluse kohta. Soovitatav on võimalus keskusesse helistada ning kontakteeruda e-posti teel.

Ruumid

Keskustes on sõbralik ja mitteametlik miljöo ning privaatsust toetav töökorraldus. Ruumid on puhtad, sisustatud mugavalt ja noortepäraselt. Ruumid on ligipääsetavad ratastoolis inimestele. Sellise juurdepääsu puudumisel peab olema võimalus põhiliste teenuste pakkumiseks samas hoones ratastooliga juurdepääsetavas kohas. Ruumide jaotus on funktsionaalne ja võimaldab privaatsust: koolitusteks on eraldi (sissekäiguga) ruum; kõrvaline personal ei sisene nõustamisruumi; noortenõustaja töötab reeglina ilma assistendita (nt arst ilma õeta); ukсед on seest lukustatavad; on tagatud privaatne koht riietumiseks; seinad helikindlad. Noortenõustajad kannavad mitteformaalset tööriietust.

Personal

Meeskond koosneb ühest või mitmest arstist (nt naistearst, üldarst või muu erialaga arst või arst-resident) ja ämmaemandast/õest, lisaks võib keskuses töötada sotsiaaltöötaja ja psühholoog. Töötajad on läbinud koolituse noortega töötamiseks (noortenõustaja baaskoolituse, Eesti Seksuaaltervise Liidu täiendkoolitused, tööpraktika suuremas NNK-s). Juhul, kui meeskond koosneb vaid ämmaemandast ja arstist, tehakse koostööd paikkonna keskuste ja teiste spetsialistidega.

Nõustamisfilosoofia

NNK-de eripäraks võrreldes ülejäänud tervishoiusüsteemiga on meditsiinilise ja psühhosotsiaalse nõustamise integreeritus, terviklik lähenemine noorte probleemidele. Personal juhindub ühisest nõustamisfilosoofiast (ühtsed hoiakud, töösse suhtumine). Inimestega töötades avalduvad need personali suhtlemises külastajatega, nende lähedaste ja teiste nõustajatega. Suhtumine peegeldub ka eeskirjades, mis reguleerivad tegevust ja töökorraldust. Noortenõustaja tegevus lähtub noore vajadustest, õigustest ja probleemidest, samuti tema toimetulekuressurssidest probleemide lahendamisel. Nõustamine rajaneb personali ja noore vahelisel suhtel, kus tähelepanu keskpunktis on noore tõlgendused ning reaktsioonid käsitletavatele probleemidele; toetatakse noore enda initsiatiivi ja arenguvõimalusi. Personalil on noorte elust terviknägemus, mis sisaldab nii kehalisi, vaimseid, sotsiaalseid kui ka kultuurilisi aspekte. Noorte vanemates ja teistes tugiisikutes nähakse võimalikku ressursi. Personalil on positiivne suhtumine seksuaalsusse, sõltumata isiku vanusest, soost või seksuaalsest suunitlusest. Personal on usaldusväärne, sõbralik, viisakas ja asjatundlik, mittemoraliseeriv ja hinnanguvaba.

Külastajad tunnevad end austusega kohelduna, piisavalt informeerituna. Külastajad tunnevad, et NNK-des on alati võimalus ise küsida, täpsustada ja otsustada. Visiidi käigus lepitakse kokku, kas ja millal peaks noor tagasi tulema/helistama.

Keskendumine ennetusele

NNK-d on keskendunud SRTÕ-alasele esmasele, teisesele ja kolmandasele ennetustööle ja tervisedendusele. See tähendab, et vajadusel tehakse erialase pädevuse raames ka ravitööd, nt seksuaalsel teel levivate infektsioonide (STLI), suguteede põletike, menstruaaltsüklihäirete ravi. Selline töökorraldus tagab noorele kiire probleemilahenduse, mis on oluline näiteks STLI diagnoosimisel ja partnerite kaasamisel ravisse. Kuna noortel on teadmised tervishoiusüsteemis orienteerumise kohta piiratumad, lisaks võib mitme erineva spetsialisti külastamist takistada geograafiline kaugus, rahaliste vahendite vähesus ja pikad ooteajad, mistõttu terviseprobleemi lahendamine võib viibida, tuues sedasi kaasa võimalikke tüsistusi ning põhjendamatut distressi. Ühtlasi hoiab teatud mahus raviteenuste integreerimine ennetustegevusse kokku tervishoiukulutusi, mis on seotud haigestumusega, infektsioonide levikuga (nn teisene ennetus) ja korduvate visiitidega teistesse raviasutustesse. Keerulisemate või statsionaarset ravi vajavate juhtude puhul suunatakse noor teise spetsialisti vastuvõtule või haiglaravile.

Nõustamisvaldkonnad

Töö toimub individuaal- ja paarinõustamise ning seksuaalhariduslike rühmatööde vormis. Käsitletavad valdkonnad on:

- inimese seksuaalsus ja selle erinevad aspektid,
- inimese keha ja selle areng, sh seksuaalne areng murdeeas
- seksuaalanatoomia ja -füsioloogia,
- seksuaalelu alustamisega seonduv,
- seksuaalsuhted ja eluviisid,
- seksuaalsus, tervis ja heaolu,
- viljakus ja soojätkamine,
- rasestumisvastaste vahendite valikuga seonduv,
- raseduse diagnoosimine, rasedusaegsele jälgimisele suunamine, nõustamine,
- soovimatu rasedusega seonduv,
- nõustamine enne ja pärast soovimatu raseduse katkestamist,
- STLI/HIVi ennetamine, diagnostika ja ravi,
- nõustamine ja abi seksuaalvägivalla korral,
- psühhoseksuaalsed, sotsiaalsed, paarisuhte, peresuhetega seotud probleemid,
- seksuaal- ja reproduktiivõigused,
- seksuaalsuse sotsiaalne ja kultuuriline taust.
- Soo- ja seksuaalne identiteet
- HPVst tingitud haiguste, sh emakakaelavähi ennetamine

Noorte nõustamiskeskustes pakutavad teenused

NNK-des osutatakse tervishoiuteenuseid (arstlikud tegevused ja psühholoogiline nõustamine) ning viiakse läbi seksuaalhariduslikke tegevusi. Neid tegevusi toetavad telefoni- ja internetinõustamine (www.amor.ee). Kõik need teenused suurendavad üksteise mõju ning tänu nende integreeritusele saadakse parim võimalik efekt noorte SRTÕ-näitajate paranemisele. NNK-de tegevus peab olema riiklikult jätkusuutlikult rahastatud, et tagada kõigile noortele ligipääs vajalike teenusteni ning vähendada seeläbi asjatuid takistusi tervishoiusüsteemis orienteerumisel. Peamisteks arstlikeks tegevusteks on nõustamisvestlus, kontratseptsiooninõustamine, STLI, sh HIV testimine ja ravi, suguelundite läbivaatus (sh PAP-testi teostamine) ja seksuaalvägivalla ohvrite abistamine. Arstlikud tegevused on valdavalt ennetusliku loomuga, nende läbi väheneb soovimatute raseduste, teismeliste raseduste ja abortide arv ning väheneb STLI-de levik ning nendest tingitud kahjud. Ennetustegevuse üheks osaks on teatud ravitegevuste läbiviimine, mille eesmärgiks on vähendada põhjendamatuid viivitusi terviseprobleemi lahendamisel ning sellest tingitud tüsistusi, piirata STLI-de levikut ning seeläbi tagada noorte tervise kaitse ning vähendada asjatuid pöördumisi ja tervishoiukulutusi. Arstliku tegevuse raames osutatakse noorele terviklikku abi, seda ka erineva iseloomuga probleemide (nt sotsiaalsed, tervislikud, psühholoogilised jt) lahendamisel, tehes seda minimaalse võimaliku visiitide arvuga. Seksuaalhariduslikud tegevused (rühmatööd) täiendavad kooli kohustuslikku seksuaalharidust ning julgustavad noori vajaduse korral edaspidi individuaalselt NNK-desse pöörduma. NNK-des läbiviidavad tegevused on loodud, võttes arvesse noorte vajadusi ning nende psühhosotsiaalsest arengust ja sotsiaalsest olukorrast tulenevaid iseärasusi tervishoiuteenuste tarbimisel. NNK-de personal omab noorte nõustamise alast väljaõpet ning soovib ja oskab noortega hinnanguvabalt ning toetavalt tegeleda.

NNK-de põhiteenused on:

- arstlikud tegevused ja psühholoogiline nõustamine,
- seksuaalhariduslikud koolitused kooliõpilastele.

Põhiteenustega on seotud telefoni- ja internetinõustamine.

Selleks, et tagada noorte ligipääs teenusele, peab võrgustiku tegevus olema riiklikult ning jätkusuutlikult rahastatud. Rahastus peab lähtuma noorte vajadustest ning eelistustest konkreetsete NNK-de külastamisel, aga ka pakutava teenuse kvaliteedist ja vastavusest kokkulepitud tegevuspõhimõtetele. Käesolevalt rahastab ravikindlustatud noortele osutatavaid teenuseid Eesti Haigekassa. Arstlike tegevuste rahastamiseks sõlmib haigekassa iga keskusega lepingu, lepingu mahu prognoosimisel teeb haigekassa koostööd Eesti Seksuaaltervise Liidu kui võrgustiku tegevuse koordineerijaga. Kindlustamata noorte teenuseid rahastab Tervise Arengu Instituut. Tasustamine toimub osutatud teenuste põhiselt ja selle aluseks on iga-aastaselt vabariigi valitsuse poolt kinnitatud tervishoiuteenuste loetelu ja piirhinnad. Riiklikul tasemel ei ole järjepidevalt rahastatud NNK-des toimuvad seksuaalhariduslikud koolitused, neid rahastatakse kohalike omavalitsuste poolt või

lühiajaliste projektide kaudu. Telefoninõustamine on osades keskustes rahastatud kohaliku omavalitsuse poolt, internetinõustamist (www.amor.ee) rahastab Tervise Arengu Instituut.

Tulevikuvisionis rahastatakse NNK-sid kui terviklikku teenust pakkuvaid tervishoiuasutusi (laiapõhjaline seksuaalharidust ja erinevaid nõustamisvorme kasutav ning tervishoiuteenuseid pakkuv keskus), mitte vaid üksikuid teenuseliike. Projektipõhist rahastamist tuleb võimalusel vältida, sest see võib kaasa tuua rahastajate surve eesmärkide ja tegevuste elluviimisel ning oluliste teenuste lünkliku elluviimise. Lisaks teenuste rahastamisele on sama oluline jätkata võrgustiku koordineerimis- ja arendustegevusi ning tegevusi uute keskuste toetamiseks. Kuna keskuste vajadused on enamasti suuremad kui riiklik finantseerimine, siis taotlevad keskused rahastamist ka kohalikelt omavalitsustelt, maavalitsustelt ja erinevad fondidelt.

NNK-d järgivad poliitikat, mille alusel ei võeta vastu rahalisi annetusi ravimeid või hügieenitarbeid tootvatelt firmadelt, kui sellega kaasneb kohustus soodustada konkreetse toote läbimüüki. Võetakse vastu seadusega ettenähtud korras ravimite (sh kontratseptiivide) ja hügieenitarvete näidiseid ning tehakse koostööd erinevates projektides.

Arstlikud tegevused ja nõustamine

Tegevuste eesmärk on noorte vajaduste, probleemide ja ressursside äratundmine ning tõenduspõhise teabe ja nõustamise pakkumine, iseseisvate informeeritusele põhinevate otsuste toetamine. Keskustesse võib pöörduda üksi, paarina või mitmekesi. Kõiki arstlikke tegevusi ja nõustamist pakutakse kõigist soost noortele. Vastavalt noore vajadustele pakutakse arstlikke tegevusi ja nõustamist alateenustena, mis võivad omavahel kattuda/kombineeruda. Alljärgnevat teenuste kirjeldust saab kasutada kontrollküsimustike koostamiseks, tegevuste kvaliteedi ja hindamise indikaatorite väljatöötamisel, teenuste hindamisel.

Nõustamisvestlus

Eesmärk: Aidata noorel leida lahendus seksuaal- ja reproduktiivtervisega seotud probleemses olukorras, kus tema senised toimetulekuoskused on ebapiisavad. Nõustamisvestlus aitab kaasa noore isiksuse arenemisele ning toetab tema toimetulekut erinevates olukordades.

Struktuur: Pakutakse kõikidele noortele, kes külastavad NNKd ja vajavad nõustamisvestlust. Nõustamisvestlusi viivad läbi kõigi erialade noortenõustajad, kellel on soov noori nõustada, head suhtlemisoskused (oskus luua ja säilitada kontakti, oskus jääda hinnanguvabaks), nõustamise põhialuste ja -tehnikate tundmine, protsessi juhtimisoskus, konfidentsiaalsusnõuete järgimise oskus. Vajalik on vestluseks sobiv ruum. Vajadusel ja noore nõusolekul suunatakse abivajaja vastavalt probleemi olemusele edasi teise spetsialisti vastuvõtule.

Sisu: Nõustamine on protsess, mille käigus nõustaja koos kliendiga/patsiendiga töötab läbi tema probleemi/olukorra ja soodustab kliendi jaoks optimaalse lahenduse leidmist, uute toimetulekustrateegiatega omandamist, seisundi leevendamist või ebasoovitava olukorra muutmist. Nõustamine koosneb kahest osast: kliendi probleemist arusaamine (kuulamine, rääkima julgustamine jt. mõistmisele suunatud tehnikad) ja sekkumine (erinevate tehnikate kombineerimine vastavalt eesmärgile). Nõustamise teemad võivad olla: arenguga seotud küsimused (murdeiga, keha ja suhete muutused), suhte probleemid, seksuaalelu alustamine, seksuaalelu häired, soodentiteet, seksuaalne identiteet, sotsiaalse iseloomuga probleemid, lähisuhtevägivald, seksuaalvägivald jt.

Tulemus: Isiksuse areng; kõrgenenud enesehinnang; areneb oskus probleeme konstruktiivsel moel lahendada. Stabiilne vaimne tervis.

Kontratseptsiooninõustamine

Eesmärk: Toetada noort teavitamise ja motiveerimise abil sobivaima rasestumisvastase meetodi leidmisel/kasutamisel soovimatu raseduse ennetamiseks.

Struktuur: Osutatakse kõigile külastajatele, kes pöörduvad rasestumisvastase nõuande saamiseks. Nõustaja algatusel pakutakse nõustamist neile, kes pöörduvad muu põhjusega, kuid vestluse käigus selgub külastaja kontratseptsioonivajadus (aktiivne nõustamine). Personalil on erialased teadmised ja noortenõustamise alane ettevalmistus (sh tõendus põhised teadmised kaasaegsetest rasestumisvastastest meetoditest), retsepti väljakirjutamise õigus. Olemas on vererõhumõõtja, infomaterjalid, võimalusel tasuta kondoomid. Toimub etteregistreerimisel ja/või elavas järjekorras.

Sisu: Tutvustatakse aktiivselt kõiki saadaolevaid rasestumisvastaseid meetodeid. Rasestumisvastase vahendi valib noor. Kui noore poolt valitud rasestumisvastase meetodi kasutamiseks puuduvad vastunäidustused, ei ole põhjendatud noore ümberveenmine vähem tõhusa vahendi kasuks otsustama. Esmasel kontratseptsiooninõustamisel analüüsitakse noore vajadusi, selgitatakse vastunäidustusi ja hinnatakse terviseriske; antakse põhjalik teave valitud meetodi kohta. Suguelundite läbivaatus ei ole kontratseptsiooni alustamisel vältimatult vajalik (v.a. emakasisese vahendi valiku korral), seda võib vajadusel teha nt järgmisel külastusel. Kui nõustamist läbiviival isikul puudub oskus või soov pikatoimelist kontratseptsioonimeetodit paigaldada, suunab ta noore võimalikult väikse viivitusega spetsialisti juurde, kes saab meetodi paigaldada. Korduv nõustamine toimub võimalikult lühikese ooteajaga – lisaks kordusretsepti väljastamisele pakutakse lisateavet, arutatakse võimalikke kõrvaltoimeid ning tuletatakse meelde, millal on vajalik pöörduda arstlikule läbivaatusele. Kaitsmata seksuaalvahekorra järgselt nõustatakse noori SOS-pillide ja edasise kontratseptsiooni suhtes.

Tulemus: Noor on rahul nõustamise ja valitud rasestumisvastase meetodiga, omab teadmisi valitud meetodi kohta, võimalusel ka kirjalikku infomaterjali. Väheneb risk soovimatult rasestuda või nakatuda STLI-esse.

STLI/HIV-testimine, nõustamine, ravi

Eesmärk: STLI leviku ennetamine noorte hulgas asjakohase tõenduspõhise teabe, testimise, vaksineerimise ja riskikäitumist vähendava nõustamise abil.

Struktuur: Pakutakse kõigile NNK külastavatele noortele, kes pöörduvad sooviga STLI/HIV suhtes testida. Soovitatakse kõigile noortele, kes pöörduvad NNK-sse muul põhjusel, kuid vestluse käigus ilmneb vajadus testimiseks. Noortele, kes soovivad papilloomiviiruse (HPV) vastast vaksineerimist, ning noortele, kes pöörduvad muul põhjusel, kuid selgub, et esineb vajadus HPV-vastaseks vaksineerimiseks. Personalil on erialased teadmised ja oskused ning noortenõustamise alane ettevalmistus (sh teadmised kaasaegsest STLI/HIV testimisest ja ravist; oskus ja pädevus võtta analüüse), retsepti väljakirjutamisõigus, vaksineerimisalased teadmised. Olemas on suguelundite läbivaatuseks ja testimiseks vajalik sisseseade, infomaterjalid, tingimused proovimaterjalide nõuetekohaseks säilitamiseks, koostöö laboriga, võimalusel tasuta kondoomid, esmaabivahendid (kasutamiseks anafülaktilise šoki; minestuse korral). Toimub etteregistreerimisel ja/või *drop-in* vastuvõtul.

Sisu: Lähtuvalt anamneesist hinnatakse koostöös noorega tema STLI/HIV riski. Suguelundite läbivaatusega ja testimisega kaasneb nõustamine, mille käigus noorele selgitatakse, milliseid haigusi uuritakse ja missuguse sagedusega on vajalik testimine. Noort informeeritakse, millised on avastamata/ravimata STLI/HIV-ga kaasnevad riskid, millised on haiguste levikuteed, partneri(te) uurimise ja ravimise vajadus ja tutvustatakse turvaseksipõhimõtteid. Noori motiveeritakse kasutama kaitsevahendeid ning vajadusel julgustatakse neid ennast kehtestama ning nõudma kaitsevahendi kasutamist ka partneri(te)lt.

Visiidi lõpus on soovitatav anda noorele kaasa sedel, kuhu on märgitud, milliseid analüüse on võetud, kuna see suurendab noorte teadlikkust teostatud läbivaatusest. Samuti peaks sedelil olema info, millal ja kuidas selguvad analüüside tulemused. Eelistatud on teavitamine nii positiivsetest kui ka negatiivsetest analüüsitulemustest, kuna see vähendab noortes ärevust. See, kas noorega võetakse keskuse poolt ühendust või kontakteerub noor ettenähtud ajal keskusega ise, sõltub konkreetse keskuse töökorraldusest.

STLI raviks pakutakse ravi, juhindudes kehtivatest ravijuhistest. Noort nõustatakse haiguse olemusest, võimalikest tagajärgedest, ravi vajalikkusest (sh partneri(te) ravimise vajalikkusest), raviskeemist, ravimi võimalikest kõrvaltoimetest, raviaegsest režiimist ning järelkontrolli ajast. STLI diagnoosimisel täidetakse ja saadetakse teatis terviseametile. HIV diagnoosimisel suunatakse noor pärast esmast nõustamist raviks ja jälgimiseks nakkushaiguste arsti vastuvõtule. Vaksineeritakse vastunäidustusteta igakülgsest nõustatud noori.

Tulemus: Väheneb nakatumine STLI/HIV-sse. Noored mõistavad STLI/HIV levikuvise ning neid julgustatakse vajaduse korral ka edaspidi testimiseks pöörduma. Väheneb riskikäitumine, paranevad teadmised turvaseksi meetoditest, tõuseb motivatsioon kaitsevahendite kasutamiseks ning julgus ennast seksuaalsuhetes kehtestada ja nõuda kaitsevahendite kasutamist ka oma partneri(te)lt.

Günekoloogiline/suguelundite läbivaatus

Eesmärk: Suguelundite läbivaatus, mille käigus noor tunneb end respektierituna ning on informeeritud läbivaatuse tulemustest.

Struktuur: Soovitatakse kõikidele NNNK-d külastavatele noortele naistele, kes läbivaatust soovivad; kel esinevad kaebused; on vajadus STLI suhtes testimiseks või näidustus PAP-analüüsi võtmiseks. Noormeestele on suguelundite läbivaatus soovitatav kaebuste korral või juhtudel, mil noormees ise läbivaatust soovib.

Personalil on erialased teadmised ja oskused nii neidude kui noormeeste läbivaatuseks; noortenõustamise alane ettevalmistus (sh teadmised STLI-dest, soolisest arengust), retsepti väljakirjutamisõigus. Olemas on günekoloogiline tool/kušett ja läbivaatuseks vajalikud instrumendid, infomaterjalid, tingimused proovimaterjalide nõuetekohaseks säilitamiseks, koostöö laboriga, võimalusel tasuta kondoomid. Võimalusel on kasutada ka ultraheliaparaat. Läbivaatus toimub etteregistreerimisel.

Sisu: Läbivaatusele eelneb anamneesi kogumine, nõustamisvestlus, sh läbivaatuse etappide kirjeldamine noorele. Läbivaatusega kaasneb arusaadava teabe edastamine, kõrvalekallete väljaselgitamine. Vajadusel pakutakse nõustaja algatusel kontratseptsiooninõustamist, STLI testimist/nõustamist, PAP-testimist, näidustuse korral suunatakse noor edasi teise raviautusse.

Tulemus: Noor tunneb end respektierituna ja informeerituna; tal on teadmised suguelundite anatoomiast ja füsioloogiast, samuti sellest, missugustel juhtudel ja/või missuguse sagedusega peaks läbivaatusel käima. Noor julgeb vajaduse korral ka edaspidi läbivaatusele pöörduda.

Nõustamine raseduse korral

Eesmärk: Valikuvõimaluste tutvustamine ja edasise tegevuskava osas nõustamine, lähtudes noore valikutest ja eelistustest.

Struktuur: Kõikidele noortele, kes pöörduvad raseduse tõttu, pakutakse nõustamisvestlust ja teavet. Personalil on erialased teadmised ja oskused ning noortenõustamise alane ettevalmistus (sh raseduse kindlakstegemise; teismeliseea raseduse ja raseduse katkestamisega seotud aspektide osas; teadmised nõustamise põhialustest), retsepti väljakirjutamisõigus. Olemas on laboratoorsed ja tehnilised võimalused raseduse diagnoosimiseks (rasedustestid, võimalusel ultraheliaparaat) ja vajalike analüüside teostamiseks.

Sisu: Toetav nõustamisvestlus. Soovitatakse vestlust lähedase inimesega, vajadusel psühholoogiga. Raseduse katkestamise soovi korral vajalike uuringute tegemine, tõenduspõhise info edastamine raseduse katkestamise meetoditest; saatekirja väljastamine abordile ja teavitamine erinevatest aborti teostavatest tervishoiuasutustest; nõustamine rasestumisvastaste vahendite valikul; järelkontrolli toimumise kokkuleppimine. Abordinõustamisel lähtutakse Eesti Naistearstide Seltsi raseduse katkestamise juhiseist.

Tulemus: Noor, kes on teinud informeeritusel põhineva otsuse. Noorte soovimatute raseduste ennetamine. Kordusabortide arvu vähenemine.

Seksuaalvägivalga ohvri nõustamine

Eesmärk: Seksuaalvägivalga järgselt noore toetamine, abi võimaliku kriisiga toimetulekul.

Struktuur: Kõikidele noortele, kes seksuaalvägivalga järgselt (vahetult või minevikus) pöörduvad NNK-sse. Personalil on erialased teadmised ja oskused ning noortenõustamise alane ettevalmistus, sh teadmised kriisiga toimetulekust, meetodid raseduse kindlakstegemiseks (rasedustestid, vajadusel ultraheliuuring) ja ennetamiseks, STLI, sh HIV diagnostikaks ja ennetamiseks; teadmised ja oskused seisundi kirjeldamiseks ja dokumenteerimiseks ning analüüside võtmise metoodikast. Tehakse koostööd kohtuarstliku eksperdi, politsei ja ohvriabiasutustega. Kasutatakse Eesti Seksuaaltervise Liidu poolt koostatud seksuaalvägivalga ohvri käsitusjuhendit (vt Lisad).

Sisu: Esmane nõustamine, vajadusel kriisiabi. Anamneesi võtmine ja seisundi dokumenteerimine. Vajadusel STLI, sh HIV diagnostika. Vajadusel postkoitaalne kontratseptsioon ja STLI profülaktika. Vajadusel suunamine infektsionistile (HIV ekspositsioonijärgse profülaktika vajaduse hindamiseks ning ravimite väljastamiseks); psühholoogile ja ohvriabitöötajale. Koostöö õigusabisüsteemiga. Järgmise külastuse aja kindlaksmääramine.

Tulemus: Noor, kes on toime tulnud seksuaalvägivalgajärgse kriisiga ja kelle seksuaalvägivalgast tingitud kahjusid on vähendatud.

Seksuaalhariduslik tegevus

NNK-des toimub seksuaalharidusliku tegevuse läbiviimine. NNK-des on selleks olemas vajalikud ruumid, õppevahendid ja -materjalid, pädevad koolitajad. Seksuaalhariduslikes rühmatöodes osalemine annab võimaluse suuremale hulgale (sh ka kõrgema riskikäitumisega noortele) tutvuda NNK ja seal pakutavate teenuste ja võimalustega. Korra NNK-d seksuaalharidusliku rühmatöö raames külastanud noor pöördub tõenäolisemalt sinna tagasi ka tervishoiuteenuse saamiseks. NNK-des pakutav seksuaalharidus on täienduseks kooli kohustuslikele seksuaalhariduslikele tundidele ning NNK-s individuaalsele seksuaaltervisealasele nõustamisele.

Paikkonna koolidele pakutakse võimalust külastada seksuaalhariduse eesmärgil NNK-d. Selleks saadavad keskused regulaarselt kooli kirjalikku teavet koolituste toimumise kohta, vajadusel korraldatakse koolides õpetajatele infotunde. Õpetaja või kooliõde suunab õpilaste rühma NNK-sse, soovi korral võib õpilaste rühm ise rühmatöö toimumise aja kokku leppida. Õpilased tulevad keskusesse. Keskustes on klassikülastuseks spetsiaalne aeg ja sobivad ruumid gruppide vastuvõtuks. NNK-de personal, kes tegeleb koolitustega, omab pedagoogilisi oskusi, vajalikke õppematerjale ja infomaterjale. Koolituste käigus tutvuvad noored keskusega, selle töökorralduse ja seal töötavate inimestega. See vähendab võimalikke barjääre

edaspidiisel pöördumisel – kui noor on keskust külastanud, siis tuleb ta tulevikus tõenäolisemalt nõu ja abi otsima. Rühmakülastusega satuvad keskusesse kõik koolis käivad (erineva sotsiaalmajandusliku tausta ja riskikäitumise tasemega) õpilased. Külastuse lisaväärtus seisneb selles, et julgustatakse eeldatavalt kõrgema riskikäitumise tasemega noori keskustesse pöörduma. On teada, et riskikäitumisega noored ei külasta ka tervishoiuasutusi jt teenuseid sama aktiivselt kui madala riskikäitumise tasemega noored.

NNK-s pakutav seksuaalharidus täiendab kooli inimeseõpetuse tunde. NNK-s kasutatakse uuenduslikke õppemeetodeid ja teemasid, mida koolis sageli ei käsitleta. NNK-d teevad koostööd üliõpilastega, kes käivad loenguid pidamas ka koolides, noorteüritustel jm. Tulemusena on noored teadlikud NNK-de olemasolust ja pakutavatest teenustest. Suureneb madalama sotsiaalmajandusliku taustaga/kõrgema riskikäitumisega noorte osakaal külastajate hulgas.

Telefoninõustamine

Telefoninõustamine annab noortele võimaluse abi saada kiireloomuliste probleemidega ning samuti küsimustega, mis tingimata ei vaja vastuvõtule pöördumist. See võimaldab vähendada korduvvisiite, teisalt aga on võimalus julgustada noori tulema vastuvõtule. Soovitav on, et telefoninõustamine toimub kindlatel kellaaegadel, sellega tegeleb nõustaja, kellel pole samal ajal muid tööülesandeid. Vastuvõtule telefoni teel broneerimine on telefoninõustamisest sõltumatu ning peaks olema võimalik kogu keskuse lahtioleku ajal.

Internetinõustamine

NNK-de tegevusega on seotud internetinõustamine internetikeskkonnas www.amor.ee (haldab ESTL). Mitmed NNK-de noortenõustajad on samaaegselt ka internetinõustajad. Internetinõustamine on täiendav teenus seksuaalhariduslikule tegevusele ja NNK-des pakutavale individuaalsele nõustamisele ning võimaldab nõustamist rohkematel teemadel kui iga üksiku NNK pädevuses võib olla (nt psühholoogiline abi, mida kõigis keskustes pole). Lisaks sellele, et internetinõustamise teel on võimalik noori nõustada kõikidel seksuaal- ja reproduktiivtervisealastel teemadel, on võimalik interneti teel noori juhatada ka vastuvõtule NNK-desse, tutvustada NNK-des pakutavaid teenuseid ning võimalusi. Internetinõustamine võimaldab NNK-de teenuseid kasutama suunata rohkem noormehi, sest internetinõustamise teenust kasutavad rohkem ka noormehed.

Kvaliteedi arendamine

Mõiste

Kvaliteetne SRT teenus toob kaasa rahulolevate ja teadlike klientide/patsientide hulga suurenemise, mis viib noorte paranenud kontratseptsioonikasutuse ja parema seksuaalterviseni.

Teenuse kvaliteeti mõjutavad erinevad tegurid: juhtimine ja organisatsioon, teenuse kättesaadavus, tehnilised võimalused, finantsilised võimalused, teenuse hind (kliendile), pakutavate teenuste valik, personali omadused, personali ja klientide omavaheline suhtlemine, klientide rahulolu, visiidi pikkus, teenuse järjepidevus (korduvkülastuste võimalus), teenuse mõju tervisekäitumisele jm. Teenuse kasutajad ei näe ega koge otseselt neid teenuse kvaliteedi aspekte, mis on teenuse olemasoluks vajalikud: nt poliitiline otsus teenus luua, teenuse finantseerimine, teenuse organisatsioon ja juhtimine.⁵

Judith Bruce¹⁵ kirjeldab SRT teenuse kuut olulist kvaliteedielementi, millest lähtume ka noorte nõustamiskeskuste teenuste kvaliteedi arendamisel:

1. **Võimalus valida** - rasestumisvastast meetodit, testimisvõimalusi jm. Teenuse kvaliteeti määrab näiteks, milliseid meetodeid pakutakse erineva vanuse, soo, kontratseptsiooni kasutamise valmidusega, tervise seisundi ja sissetulekuga inimestele; kuivõrd pakutav valik vastab klientide erinevatele vajadustele (nt teismelistele) jne.
2. **Küllaldane informeeritus** – kas visiidi ajal pakutav teave on küllaldane, et klient saaks teha oma valiku, kasutada valitud rasestumisvastast meetodit õigesti ja järjepidevalt? Selline teave sisaldab nt: erinevate meetodite kirjeldus, valitud meetodi teadaolevad vastunäidustused, kasud ja riskid, kõrvaltoimed, kasutamiseõpetus, kuhu pöörduda täiendava nõu ja abi saamiseks.
3. **Personali pädevus** – personali erialased teadmised ja oskused, ravijuhiste järgimine, suhtlemis- ja nõustamisoskused.
4. **Inimestevaheline suhtlemine** – personali ja kliendi vahelised suhted on seotud teenuse nõustamisfilosoofiaga, juhtimisega, finantseerimisega (nt ühele inimesele pühendatav aeg; personali omavahelised suhted jm).
5. **Teenuse järjepidevus** – mehhanismid, mis tagavad võimaluse teenuse järjepidevuseks, korduvkülastuseks/konsultatsiooniks, järelkontrolliks jm.
6. **Pakutavate teenuste asukoht, valik ja vastavus kliendi vajadustele** – kas teenust on mugav kasutada, kas ollakse teenusekasutaja-sõbralik?

Bruce poolt välja toodud kvaliteedielemente saab kasutada teenuse analüüsimisel

⁵ Bruce J. Fundamental elements of the quality of care: a simple framework. *Studies in Family Planning* 1990;21:61–91.

(organsatsioonisiselt, väljastpoolt), probleemi identifitseerimisel, eesmärkide seadmisel, kvaliteedi indikaatorite mõõtmisel, tagasiside kogumisel. Kirjeldatud elementide hindamiseks saab välja töötada erinevad teenuse kvaliteedi indikaatorid: näiteks olemasolevate rasedustervisvõimaluste meetodite, testimisvõimaluste jm valik; nõustamisprotsessi hindamine, kliendi rahulolu (pakutava valiku üle, võimaluse üle ise otsustada) jne.

Kvaliteedi arendamisest NNK-s

Kvaliteedijuhendi täiendamine ja rakendamise monitoorimine

Pidevalt täiendatavad kirjalikud kvaliteedinõuded on aluseks hästikorraldatud, usaldusväärse ja kvaliteetse noortenõustamisteenuse pakkumisele. Tulemuseks on efektiivne kvaliteedistandarditele vastav töökorraldus keskustes.

1) NNK-de kvaliteedijuhendi koostamine ja täiendamine. Dokument „Noorte nõustamiskeskuste tegevuspõhimõtted ja kvaliteedijuhend“ on kirjalik dokument, mida igal aastal täiendatakse vastavalt keskuste ja töörühma liikmete ettepanekutele. Dokument on aluseks noorte nõustamiskeskuste sisemisele töökorraldusele ja tegevuse hindamisele. Juhendi lisas on dokumendid, mis on vajalikud võrgustiku juhtimisel ja keskuste töös: ametijuhendid, statistiliste andmete kogumise vorm, külastajate tagasiside vormid, küsitluste ankeedid jt. Kokku moodustab see tervikliku noorte nõustamiskeskuste tegevust kirjeldava dokumentatsiooni.

2) Keskuste töö välishindamine (arengukohtumine).

Arengukohtumise eesmärk on toetada keskust ja anda praktilisi soovitusi, mis aitavad töökorraldust ja teenuse kvaliteeti parandada.

3) Keskustest statistiliste andmete kogumine ja analüüsimine

Kvartaalselt kogutakse keskustest statistilisi andmeid külastajate ja haigekssajuhtude kohta; arstlike tegevuste kohta (vastavalt kokkulepitud ennetuskoodidele); teostatud analüüside/uuringute kohta (vastavalt haigekassa hinnakirjale); diagnoositud seksuaalsel teel levivate infektsioonise kohta; kinnitatud raseduste kohta; kindlustamata isikutele osutatud teenuste kohta; mitteametlike tegevuste (seksuaalhariduslikud rühmatööd, telefoninõustamine) kohta.

Teenuse kättesaadavuse parandamine

Eesmärk on parandada sihtrühma ja sidusrühmade teadlikkust NNK-des pakutavate teenuste kohta.

1) Tegevused sihtrühma teavitamiseks.

Igal aastal jõuavad uued noored sihtrühma, seega on vajalik järjepidev sihtrühma teavitamine. NNK-des individuaalvastuvõtul käivad noored nimetavad esmase teabeallikana eeskätt sõpru ja eakaaslast, seejärel kooli, interneti ja täiskasvanud pereliikmeid. Neid teabeallikaid tuleb tegevuste planeerimisel arvesse võtta. Oluline kanal noorte teavitamiseks on keskustes toimuv seksuaalhariduslik tegevus. Võrgustiku kohta on teave Internetis ESTL koduleheküljel www.amor.ee, kus igal

keskusel on võimalik luua tutvustav link nii eesti- kui ka vene keeles, ning ESTL Facebookis, samuti toob NNK-desse uusi külastajaid internetinõustamine. Teadlikkust NNK-de olemasolust tõstavad artiklid meedias ning välikampaaniad.

2) Tegevused planeeritud hõlmatus saavutamiseks.

Sihtrühma hõlmatus on stabiilne siis, kui sihtrühma pöördumine ja keskuste vastuvõtuvõime on tasakaalus. Lepingute mahtu on seni suudetud täita peaaegu täielikult. See kõrge, nn rahuldatud nõudlus viitab võimalusele, et tegelik nõudlus teenuse järele on suurem. Praeguse rahuldatud nõudluse tingimustes on eesmärk planeerida võimalikult täpselt tulevaste aastate sihtrühmade suurust ja hõlmatus. Väga oluline lepingumahtude täpselt planeerimiseks on tihe koostöö ESTL kui võrgustiku koordineerija, keskuste ning haigekassa vahel.

3) Tegevused võrdse kättesaadavuse saavutamiseks.

Erinevate sihtrühmasiseste gruppide vajadused ei ole piisavalt rahuldatud ning selleks püütakse luua ja välja arendada järgmisi tegevusi. Kuna maapiirkondades elavatel, madalama sotsiaalmajandusliku staatusega, muukeelsetel jt haavatavamatel noortel võib olla keerulisem keskustesse jõuda, siis soodustatakse internetis info ja nõustamise kättesaadavust. Selleks on loodud seksuaal- ja reproduktiivtervisealane artiklitesari ja internetinõustamine kodulehel www.amor.ee. Noormeeste pöördumist soodustavad samad tegurid, mis neidude pöördumistki: lühike ooteaeg, konfidentsiaalsus, professionaalne personal. Noorte nõustamiskeskuseid külastavate mitte-eestlaste osakaal võrreldes eestlastega on väiksem. Et parandada NNK-de teenuste kättesaadavust mitte-eesti noortele, on loodud venekeelne noortenõustamise kodulehekülg www.amor.ee ja internetinõustamine ESTLi kodulehel on kättesaadav ka vene keeles. Igas keskusel on soovituslik üks vene keelt vabalt valdav nõustaja.

Külastajate rahulolu uurimine

Külastajate rahulolu tagamiseks järgivad keskused NNK tööpõhimõtteid ja pakutavate teenuste kvaliteedinõudeid.

Eesmärk on saavutada NNK külastajate stabiilselt kõrge rahulolu NNK tööga.

1) Külastajate rahulolu uuringud

Uuringu tellib ESTL uuringu läbiviijalt, kes vormistab ka kirjaliku tulemuste analüüsi. Uuringu ankeet (vt lisa 8) sisaldab küsimusi teenusest teabe saamise kohta; rahulolu üldiselt, NNK poolt pakutavate eri liiki teenustega ja teenuse erinevate aspektidega (kättesaadavus, ruumid, personal, visiidi subjektiivne piisavus). Uuringu osana koostatakse iga keskuse kohta külastajate rahuolu analüüs.

2) Külastajate elektrooniline tagasiside

Alates 2003. aastast saavad noored pidevalt anda keskuste tegevuse kohta tagasisidet Interneti teel www.amor.ee kaudu (vt lisa 10).

Tulemusi kasutatakse nii võrgustiku kui ka üksikute keskuste tegevuste arendamisel (nt on seni klientidelt saadud tagasisidet ruumide läbikostvuse, pikkade ooteaegade jm kohta). Tagasisidet, mille abil on võimalik parandada keskuse tööd, edastab ja selle mõju kontrollib projektijuht. Tagasisidel ilmnevate probleemide võimalikke lahendusi arutatakse projekti töörühmas.

Indikaatorid:

- Küllastajate hinnang teenuse kättesaadavusele, ruumidele, töökorraldusele, töötajatele, visiidi aspektidele (andmed rahulolu uuringust); hinnatakse trende kordusuuringutes.
- Tagasisidel ilmnevate probleemide tõstatamine ja lahenduste rakendamine (tegevust juhivad ja dokumenteerivad projektijuht).

Personali kompetentsus

Eesmärk on NNK-s tehtava töö kvaliteedi hoidmine ja edendamine personali kompetentsuse arendamise kaudu. Tegevused on suunatud personali pädevuse (suhtlemis- ja nõustamisoskused, erialane pädevus), rahulolu, meeskonnatöö ja kollegiaalsuse parandamisele.

1) Ametijuhendite koostamine.

Koostatud on ametijuhendid (ämmaemand/õde, arst, sotsiaaltöötaja; vt. lisad 5, 6, 7), mis kirjeldavad nõustajate põhioskusi ja -tegevusi, tööks vajalikke abivahendeid, kohustusi ja õigusi, vastutust. Ametijuhendile vastavus on eelduseks uute nõustajate tööleasumisel.

2) Noortenõustamise alane täiendkoolitus

Regulaarne täiendkoolitus suurendab personali pädevust, soodustab kontaktide loomist spetsialistide vahel ja kogemuste vahetamist. Igal aastal toimub kahepäevane noortenõustajate *suvekoolitus*, mille teema lepatakse kokku töörühmas eelmise aasta rahaliste vahendite planeerimisel. Kõikidest ESTLi poolt korraldatud teistest täiendkoolitustest teavitatakse ka NNK personali.

Vastavalt vajadusele korraldatakse ESTLi (töörühma) valitud superviisori või vastava ala spetsialisti juhendusel personali *supervisioone* töös esilekerkinud probleemide ja juhtumite lahendamiseks, meeskonnatöö soodustamiseks.

Uute keskuste personalile pakutakse *tööjuhendust* vastavalt võimalustele kas uues keskus (juhendaja töötab uues keskus) või hästi töötavas keskus (juhendatav läbib praktika pikaajalise kogemusega keskus).

Uued töötajad omavad erialast (arsti, ämmaemanda vms) ettevalmistust, kuid spetsiaalne ettevalmistus tööks noortega SRT vallas enamasti puudub, seetõttu korraldab ESTL noortenõustaja tööks vajaliku pädevuse omandamiseks järgmisi koolitusi:

- *ESTLi baaskoolitus „Seksuaalkasvatuse alused“* pakub spetsiaalset ettevalmistust tööks noortega seksuaalhariduse vallas. Et noorte nõustamiskeskuste võrdselt tähtsaks põhiteenuseks on seksuaalharidus erinevates sihtgruppides, pöörab koolitus tähelepanu neile aspektidele noorte nõustamiskeskuses. Koolituse intervall oleneb NNK-de väljatoodud vajadustest. *ESTLi Noortenõustajate baaskoolitus* pakub laiapõhjalisi teadmisi noortenõustamise alustest, noortenõustaja töö spetsiifikast, meetoditest jne.

3) Ravijuhised, kontrollnimekirjad

Kasutatakse erialaseltside poolt välja antud ja kehtivaid ravijuhiseid (nt Seksuaalsel Teel Levivate Infektsioonide Eesti Ühing, Eesti Naistearstide Selts) STLI diagnoosimiseks ja raviks, tööks soovimatu rasedusega patsiendiga jne.

Eraldi NNK-de tarbeks koostatakse kirjalikke ravijuhiseid ja kontrollnimekirju, mis on nõuandva ja soovitusliku iseloomuga keskustele. Olemas on seksuaalvägivalla ohvrite abistamise juhend meedikutele juhend (vt lisa 12) ja kontrollnimekiri hormonaalse kontratseptsiooni vastunäidustuste hindamiseks (vt lisa 15); HIV-positiivse patsiendi testimise ja esmase nõustamiseks (vt lisa 14). Koostatud ravijuhiseid ja kontrollnimekirju tutvustatakse personalile täiendkoolitusel ja need on kättesaadavad noortenõustaja infolingil, www.estl.ee piiratud ligipääsuga vastavas seksioonis. Indikaatorid:

- Aasta jooksul toimunud täiendkoolitused, supervisioonid, tööjuhendused, ja neil osalenud personali hulk (andmed kogub projektijuht).
- Noortenõustajate baaskoolituse läbinud noortenõustajate hulk (% kogu personalist, andmeid kogub projektijuht).
- Koostatud ravijuhised (anamneesi kogumise vorm, RVV küsitlusleht) ja kontrollnimekirjad, nende tutvustamine personalile. Erialaseltside poolt välja töötatud ravijuhiste kasutuselevõtmisel nende tutvustamine suvekoolitusel või infopäeval.
- Personali keskmine hinnang pädevust suurendavatele tegevustele (andmed personali rahuoluuuringust; andmed kogub ja analüüsib projektijuht).
- Personali tagasiside koolitustele, supervisioonidele jm (andmed koolituste hinnagulehtedelt, kogub ja analüüsib projektijuht).

Juhtimise parandamine

Eesmärk on tõhusama juhtimise kaudu saavutada hästitoimiv ja arenev meeskonnatöö keskustes ja võrgustiku koordineeritud tegevus.

1) Tegevused võrgustiku juhtimise struktuuri arendamiseks.

Keskuste võrgustikku koordineerib Eesti Seksuaaltervise Liit. Võrgustiku juhtimis- ja arendustegevused on selgelt seotud vastavate tegevuste adekvaatse rahastamisega.⁶ 2002. aastal loodi võrgustiku juhtimise struktuur. Projektimeeskonna moodustab projektijuht Seksuaaltervise Liidu juures ja vabatahtlikest koosnev tööühm. Tööühmas on vähemalt kuus liiget.

Tööühma koostamisel peetakse silmas, et esindatud oleks kõikide osapoolte huvid võimalikult mitmekülgset. Tööühma liikmete hulgas peavad olema suuremate (Tartu ja Tallinn) ja väiksemate keskuste esindaja(d), uute keskuste esindajad; ESTLi esindaja(d); eri erialaga noortenõustajate esindajad; sihtrühma esindaja. Tööühma koosolekutest ja kirjavahetusest on kutsutud osa võtma ka ESTLi tegevjuht. Keskuste esindajatel on võimalus võtta osa töögrupi koosolekutest.

⁶ Aaviksoo A, Vinni R, Paat G, Bambus M. Noorte reproduktiivtervisealane nõustamine ja sugulisel teel levivate haiguste ennetamise projekt 2002–2006. Auditi aruanne. Poliitikauuringute Keskus PRAXIS, 2008.

Töörühm valitakse kaheks aastaks ESTLi aastakoosolekul. Igal noortenõustajal on võimalik esitada selleks ajaks enda või kellegi teise kandidatuur töörühmas vabatahtlikuks osalemiseks. Töörühma liige, kes soovib rühmast lahkuda, peab sellest teada andma projektijuhile, kes korraldab suvekoolis asendusliikme valimise.

Töörühma kandideerida soovija peab olema ESTLi liige. Projektijuht koos töögrupiga planeerib ja viib ellu võrgustiku juhtimis- ja arendustegevusi, analüüsib kogutavaid statistilisi andmeid. Projektijuht vastutab aruannete koostamise eest haigekassale, korraldab jooksvat suhtlust töörühma liikmete ja keskuste juhtidega, kutsub kokku ja juhib töörühma koosolekuid, koostab ja kinnitab koosolekute protokollid. Järgneva aastate juhtimistegevuste planeerimise koosolek toimub jooksva aasta neljandas kvartalis.

2) Keskuste juhtimise arendamine.

ESTLi võimalused keskuste juhtimise arendamiseks on piiratud, kuna keskustel on erinev staatus ja juhtimine. Iseseisvates keskustes on tavaliselt palgaline isik, kes vastutab juhtimise eest. Suuremate tervishoiuasutuste koosseisus olevates keskustes ei pruugi sellist isikut olla, vaid on välja kujunenud töötaja(d), kes vabatahtlikult organiseerivad keskuse tööd ja vastutavad aruandluse eest ESTLile. Seetõttu võib keskuste juhtimine olla ebaühtlase tasemega.

Võimalused keskuste juhtimise mõjutamiseks ESTLi poolt on: kohustus esitada statistilisi andmeid ESTLile; arengukohtumised, mille alusel saab ESTL otsustada, kas keskuse töö on organiseeritud vastavalt kvaliteedinõuetele või mitte; võimalus kvaliteedinõuetele mittevastavusel lülitada keskus võrgustikust välja.

3) Personali tagasiside uuring

Personali tagasiside uuringus osalevadik NNK-s külastajatega töötavad nõustajad. Küsimustik (vt lisa 11) võimaldab analüüsida võrgustiku juhtimist puudutava teabe jõudmist üksikute nõustajateni, töötajate rahulolu oma töötingimuste ja -koormusega, töös ettetulevaid probleeme, rahuolu täiendkoolitusega ja võrgustiku juhtimisega, varasemalt antud soovitude ja tagasiside rakendamist üksikutes keskustes, valmidust osaleda koolitustel. Tulemusi kasutatakse üksikutes keskustes meeskonnatöö ja juhtimise parandamiseks, koostöö parandamiseks töörühma ja keskuste vahel ning rahastajale tagasiside andmiseks.

Indikaatorid:

- Personali hinnang projekti juhtimisele ja keskuse sisesele juhtimisele (andmed personali rahuoluuuringust; andmed kogub ja analüüsib projektijuht).
- Keskuste juhtide hinnang projekti juhtimisele ja ESTLiga koostööle (andmed arengukohtumistest, kogub ja analüüsib projektijuht).
- Rahastaja (haigekassa) hinnang projekti juhtimisele (projekti välisauditid, mida rahastab ja tellib haigekassa).

Uute keskuste loomine ja võrgustiku tulevikuvisioon

1) Uute keskuste loomine

Uue keskuste loomise vajadus võib tekkida siis, kui olemasolev teenuseosutaja ei täida noortenõustamise tegevuse põhimõtteid (töö ei vasta kvaliteedijuhendile), ning seetõttu teenuse osutamise lepingut enam ei sõlmita.

Noorte seksuaal- ja reproduktiivtervise alast nõustamist saab pakkuda tervishoiuasutus või tervishoiuasutuse osa, millises osutatavad teenused vastavad käesolevale NNK-de kvaliteedijuhendile ja kus töötav personal on läbinud nõutava noorte nõustamisalase koolituse (vt Lisa 2 ja Lisa 3).

Uue keskuste lülitamiseks noorte nõustamiskeskuste võrgustikku on eelduseks, et vähemalt 50% -l töötajatest on läbitud või läbimisel noortenõustamise alane koolitus. (noortenõustamise baaskoolitus või praktiline koolitus noorte nõustamiskeskuses) Vt Lisa 1 , "kohustuslikud ja soovituslikud nõuded NNK-le".

Uued keskused vajavad toetust nii keskuste loomisel kui tegevuse käigus, selleks pakutakse uute keskuste töötajatele võimalust käia tööjuhendusel teistes keskustes. Töögrupi liikmed külastavad keskust tööjuhenduse eesmärgil nii enne keskuste avamist kui ka peale seda vastavalt vajadusele ning arutavad üheskoos keskuste töötajatega läbi erinevaid töö sisulist kui ka organisatoorset külge puudutavaid küsimusi. Kuna tööd realselt tegema hakkavad keskuste töötajad, siis lõplikud otsused töökorralduses teeb iga keskus iseseisvalt, töörühm jagab soovitusi ning jälgib, et keskus järgiks noortenõustamise põhimõtteid.

2) Võrgustiku tulevik

Projekti meeskond algatab regulaarselt noortenõustajate suvekoolitusel NNK-de tulevikuvisiooni arutelu.

Visioon aastaks 2018 vt lisa 13.

Indikaatorid:

- Tulevikuvisiooni arutelu, täiendamine

Koostöö arendamine

Noorte nõustamiskeskused teevad koostööd teiste organisatsioonidega /spetsialistidega järgmistes valdkondades.

Rahastamine ja võrgustiku koordineerimine

Sotsiaalministeerium (Eesti Haigekassa, Tervise Arengu Instituut), Eesti Seksuaaltervise Liit.

Külastajatega seotud konsultatsioonid, suunamine

Koostöö piirkonna erialaspetsialistidega (eriarsti, psühholoog, sotsiaaltöötaja) ja tervishoiuasutustega, politseiga, laste tugikeskusega.

Teavitust, koolitust ja teised koostööprojektid

Eesti Arstiteadusüliõpilaste Selts (koolituste läbiviimine)), haridus- ja teadusministeerium (õppekavade arendus); KOVi tervisedenduse spetsialist (tervisedenduslikes projektides osalemine, keskuste tegevuste rahastamine); teised noortega tegelevad organisatsioonid; rahvusvahelised koostööpartnerid.

Seksuaalhariduslik töö

Koostöö koolidega (seksuaalhariduslikud koolitused).

Tegevuste mõju hindamine sihtrühma tervise seisundile

NNK-des üksikisikutega tehtav töö avaldab mõju rahvatervise tasandil: paranenud kontratseptsioonikasutus viib soovimatute raseduste vähenemiseni, turvaseksi meetodite laialdasem kasutamine ennetab haigestumust STLHsse, sh HIVi jne. Muutused noorte SRT indikaatorites toimuvad tänu mitmetele teguritele, millest NNK-de tegevus moodustab ühe osa.

Kaudsed indikaatorid (neid mõjutavad ka teised tegurid):

- sündimus- ja abortiivsuskordaja 15–19-aastaste hulgas (andmed Eesti Sünniregister, Eesti Raseduskatkestusandmekogu);
- abortiivsuskordaja 20–24-aastaste hulgas (andmed Eesti Raseduskatkestusandmekogu);
- STLH reistreeritud esmahaigestumus (süüfilis, gonorröa, klamüüdia) sihtrühmas (andmed Terviseamet);
- noorte seksuaaltervist puudutavate teadmiste tase (praegu puudub regulaarne teave).

Otsesed indikaatorid:

- Noorte seksuaaltervist puudutavate teadmiste tase (andmed TAI uuringus "HIV temaatikaga seotud teadmised, hoiakud ja käitumine Eesti noorte hulgas")