

**[www.amor.ee](http://www.amor.ee)**

**INTERNETINÕUSTAMISE  
KVALITEEDISTANDARDID /  
TEENUSE KIRJELDUS**

## **SISUKORD:**

**Sissejuhatus**

**Sihtgrupi määratlus**

**Eesmärgi määratlus**

**Meeskond, selle juhtimine**

**Nõustamise protsessi kirjeldus**

*5.1 Kirjadele vastamine [www.amor.ee](http://www.amor.ee) kaudu*

*5.2 Nõustamise tehniline kirjeldus*

*5.3 Nõustamise sisu kirjeldus*

*5.4 Kirjavastustele esitatavad nõuded*

*5.5 Vastamise kiirus*

*5.6 Kirjadele vastamine puhkuseperioodidel*

**6. Kirjade üle peetav arvestus**

**7. Kirjade tasustamine**

**8. Kvaliteedi hindamine**

**9. Konkureerivad kodulehed**

**10. Reklaam**

**11. Rahastamine**

## 1. SISSEJUHATUS

Käesoleva kirjutise eesmärk on määratleda Seksuaaltervise Liidu (ESTL) kodulehel [www.amor.ee](http://www.amor.ee) tegutseva noorte elektroonse nõustamise kvaliteedistandardid. Materjal on juhiseks nõustajatele ja projektijuhtidele elektronkirjadele vastamisel ja administreerimisel, aluseks nõustamise kvaliteedi hindamisel ja tutvustuseks teemast huvitatutele.

Kvaliteedistandardid on koostatud 2003. aastal Eesti Haigekassa poolt finantseeritava projekti "Seksuaaltervisealane Interneti nõuandeliin noortele 2003 - 2005" töögrupi poolt (projekti juht Triin Raudsepp ja liikmed Kai Part, Karin Tamm, Kaie Toomet, Helve Keel, Urmas Mark, Pille Teder, Irma Väre, Maria Seeblum, Olavi Laurimaa, Agnes Alvela, Kerli Hannus ja Irje Vihur ). Ettepanekute ja küsimustega pöörduda aadressil: [estl@amor.ee](mailto:estl@amor.ee).

Kvaliteedistandardeid on seni täiendatud kahel korral: 2004. aastal ja 2005. aastal.

## 2. SIHTGRUPI MÄÄRATLUS

Primaarseks sihtgrupiks on Eesti kuni 24-aastased noored, kes:

- 1) külastavad ESTL kodulehekülge [www.amor.ee](http://www.amor.ee) seksuaalhariduslike artiklite sektsiooni,
- 2) küsivad nõu [www.amor.ee](http://www.amor.ee) rubriigist "küsi nõu",
- 3) külastavad Eestis tegutsevaid noorte nõustamiskeskusi.

Kuna internet on kättesaadav kõigile vanusegruppidele ning vanuse alusel küsimustele vastamata ei jäeta, moodustavad teisese sihtgrupi kõik primaarsesse sihtgruppi mittekuuluvad isikud. Senise kogemuse põhjal (alates 1998.a.) moodustab primaarne sihtgrupp siiski valdava enamuse teenuse kasutajatest.

## 3. EESMÄRGI MÄÄRATLUS

Internetinõustamise kaugeesmärgiks on vähendada kuni 24-aastaste noorte hulgas abortide esinemissagedust ja nakatumist sugulisel teel levivatesse haigustesse, sh. HIV/AIDSi ning tõsta noorte teadlikkust seksuaal- ja reproduktiivtervisega seonduvatel teemadel, mis vähendaks riskikäitumist noorte hulgas.

Internetinõustamise eesmärgiks on:

- luua avatud dialoogikeskkond noortega seksuaalelu teemadel, kiire tagasiside saamiseks ja positiivsete sõnumite kaudu tõsta teadlikkust seksuaalsuse vallas
- pakkuda noortele pereplaneerimise ja seksuaaltervise alast informatsiooni ning tasuta nõustamist, mis toetaks vastutustundlikku käitumist riskisituatsioonides
- pakkuda noortele vastuvõetavat teavet kontratseptsiooni ja STLH-st hoidumise ning Eestis olemasolevate noorte nõustamis- ja tervishoiuteenuste kohta
- tagada seni tehtud ennetustöö järjepidevus ja info kättesaadavus

#### 4. MEESKOND, SELLE JUHTIMINE

4.1 Projektis osalevad internetinõustajad, töögrupp ja projekti juht. Järevalvet projekti elluviimise üle teostab Eesti Seksuaaltervise Liit.

4.2. *Projekti töögrupp* valitakse internetinõustajate hulgast. Töögrupi liikme valiku kriteeriumiks on vastaja kogemus internetinõustamisel, tema eriala (silmas peetakse, et meeskonnas oleks esindatud erinevate erialade esindajad) ja valmisolek vabatahtlikuks tööks tegevuse edasisel arendamisel ja kvaliteedi jälgimisel. Töögrupi ülesandeks on koos projektijuhiga langetada projekti elluviimiseks vajalikke otsuseid, koostada tööplaan ja hinnata projekti tegevusi. Ettepaneku senise töögrupi koosseisu jätkamiseks, uue töögrupi liikme määramiseks ja/ või senise liikme töögrupist lahkumiseks võib teha projekti juht, töögrupi liige või projektis osalev internetinõustaja. Ettepanek tehakse e-kirja või kirja teel projekti juhile, kes saadab vastavasisulise (e-)kirja üks kord aastas, enne internetinõustajate täiendõppe koosolekut, töögrupi liikmetele. Koosolekul hääletab töögrupp senise koosseisu jätkamise, uue liikme kinnitamise ja/ või senise liikme lahkumise poolt ja otsus sünnib lihthääletenamusega. Tulemusest annab projekti juht kõikidele projektis osalejatele teada e-kirja teel ning töögrupi lõpliku koosseisu kinnitab seejärel ESTL juhatus..

4.3. *Internetinõustajate* hulka kuuluvad: naistearstid, meestearstid, erineva erialaga poistenõustajad, seksuoloogid, psühholoogid, sotsiaaltöötajad, noortenõustajad (sh. üldarstid, residendid, ämmaemandad, med.-õed), seksuaalnõustajad, "Noored Noortele" grupi liikmed või teised spetsialistid, kelle pädevusse kuulub [www.amor.ee](http://www.amor.ee) interneti-nõustamisega seonduv.

Uued nõustajad kutsutakse [www.amor.ee](http://www.amor.ee) internetinõustajate meeskonda soovitude alusel. Uut nõustajat soovitab tulevase nõustajaga sama eriala spetsialist, kes on eelistatult eesti seksuaaltervise liidu liige, internetinõustamise töögrupi liige ja / või juba töötav internetinõustaja. Soovitaja esitab töögrupile soovituskirja, milles

põhjustab, miks ta uut nõustajat soovib (näiteks positiivne varasem erialane koostöö vm). Iga nõustajakandidaat esitab projektijuhile ja töögrupile oma cv ja motivatsioonikirja, kus kirjeldab, miks soovib liituda [www.amor.ee](http://www.amor.ee) nõustajate meeskonnaga. Internetinõustaja sobivuse üle otsustamisel võetakse arvesse tema erialast välja- ja täiendõpet ning varasemat noortenõustamise, patsiendi- või klienditöö praktilist kogemust. Uue nõustaja kinnitab töögrupp e-maili teel või koosolekul hääletades. Internetinõustajad on soovitatavalt ESTL liikmed, kuid meeskonda võib kaasata ka mitte-liikmeid. Kui keegi töögrupi liikmetest on vastu mõne nõustaja liitumisele, siis arutatakse poolt- ja vastuargumente töögrupis. Uus liige on töögruppi vastu võetud, kui tema poolt on kõik töögrupi liikmed. Kõik uued nõustajad läbivad katseaja, mille jooksul nad vastavad 20-le kirjale. Katseage annab uutele nõustajatele võimaluse teadlikult otsustada, kas nad soovivad [www.amor.ee](http://www.amor.ee) nõustajate meeskonnaga liituda. Projektijuhi poolt määratud internetinõustaja (soovitatavalt sama või sarnase eriala esindaja, kes on kirjadele) ehk tööjuhendaja loeb uue nõustaja poolt koostatud kirjavastused enne kliendile saatmist läbi, teeb oma ettepanekud ja analüüsib kirjavastust koos nõustajakandidaadiga. Samuti on tööjuhendaja valmis vajadusel uut nõustajat abistama, ning annab katseaja lõpul tagasisidet projekti juhile ja uuele nõustajale kirjavastuste kvaliteedi kohta.

**4.4 Projekti juht** – määratakse ametisse ESTL poolt.

Konkurss projektijuhi leidmiseks on avalik. Iga kandideerija esitab elulookirjelduse ja motivatsioonikirja ning tööintervjuu viivad läbi töögrupi ja Eesti Seksuaaltervise Liidu juhatuse liikmed, max 3 inimest.

## 5. NÕUSTAMISE PROTSESSI KIRJELDUS

### 5.1 Kirjadele vastamine [www.amor.ee](http://www.amor.ee) kaudu

Küsija näeb [www.amor.ee](http://www.amor.ee) avalehe “internetinõustamine” alalõigu all, rubriiki “küsi nõu”. Rubriigi avanedes on nähtaval lahter koos nõu küsimise kirjeldusega. Küsija märgib ära oma e-maili aadressi, soovi korral ka nime, soo, vanuse ja maakonna/linna ning kirjutab lahtrisse oma küsimuse. Küsijal on võimalus ära märkida, kas soovib vastust e-maili teel anonüümselt ning ei ole nõus kirja avalikustamisega või on ta nõus kirja ja vastuse avaldamisega anonüümselt [www.amor.ee](http://www.amor.ee) lehel. Kui vastaja kirja ära saadab, klikates nupule “saada”, salvestatakse kiri automaatselt kodulehekülje piiratud ligipääsuga sektsiooni ning ühtlasi saadetakse kiri ka murekirjade administraatori e-maili aadressile.

Administraator, kelleks käesoleval hetkel on ESTL assistent, tegeleb kirjade selekteerimisega, sisu alusel ning saadab vastava ala spetsialistile märke temale saabunud murekirjast. Spetsialist vastab kirjale piiratud ligipääsuga sektsioonist,

ning vastatud kiri omakorda saadetakse automaatselt administraatori e-mailile ning salvestatakse koos vastusega [www.amor.ee](http://www.amor.ee) piiratud ligipääsuga sektsiooni. Administraator toimetab kirjavastuse küsija e-mailile.

## Nõustamise tehniline kirjeldus

Kõik internetinõustajad omavad isiklikku kasutajanime ja parooli, mille abil pääsevad [www.amor.ee](http://www.amor.ee) lehekülje piiratud ligipääsuga sektsiooni. Piiratud ligipääsuga sektsioon on murekirjadele vastamiseks ning teiste murekirjade lugemiseks. Kui internetinõustaja lõpetab töö, siis assistent kaotab endise töötaja ligipääsu piiratud ligipääsuga sektsiooni.

- *Sisse logimine*

1) nõustaja sisestab aadressi väljale [www.amor.ee/loginaw](http://www.amor.ee/loginaw) , kust avaneb otse kasutajatunnuse ja parooli sisestus-kastike-

2) klikates [www.amor.ee](http://www.amor.ee) ühte, neljast rubriigist pääseb nõustaja lehele mille vasakus all-ääres on kasutajatunnuse ning parooli sisestus kastike.

Olles kasutajanime ja parooli sisestanud ilmuvad rubriigid avaleheküljelt sisenedes teisel kujul (mida ainult internetinõustajad näevad). Vasakus sektsioonis nähakse oma kasutajanime, mille all on lingid "vasta küsimustele" ja "kõik küsimused". Klakkides linkidele pääseb nõustaja vastavatesse sektsioonidesse.

- *"Vasta küsimustele"*

"Vasta küsimustele" rubriik annab võimaluse otse koduleheküljelt nõustajale liigitatud kirjadele vastata. Valides leheküljelt **oma nime alla** liigitatud küsimuse ning klakkides sellele (**tähele v** = vasta), ilmub vorm. Vormis on näha nõustajale esitatud küsimused (kuupäevade, küsimuse esitajate e-mailide ja nimedega):

- näha on, kas küsija on soovinud kirja avalikustada või mitte.
- "liigitus" – s.t. millise teema alla on assistent murekirja liigitanud. Kui kiri kuulub mingisse teise teema valdkonda, saab nõustaja ise liigitust loetelust muuta.
- "vastaja" – sinna ilmub vastava nõustaja nimi (juhul kui kiri ikkagi on just sellele nõustajale edasi saadetud). Kui nõustaja leiab, et kiri tema kompetentsi ei kuulu, võib muuta loetelust vastaja nime (kellele soovib kirja edasi saata) ning vajutab vormi lõpus klahvi "saada", andes muutusest ka kirjade administraatorile teada.
- "vastus" – see on väli, kuhu nõustaja kirjutab oma vastuse küsitud küsimusele

- "vastamise kuupäev" – nõustaja määrab kuupäeva, mil kiri tema poolt vastatud sai
- "vastatud" – nõustaja määrab "jah" kui on kirja ära vastanud"
- nupud "tühistata" või "saada" – nõustaja vajutab vastavat nuppu. Kui nõustaja soovib et vastus kustutatakse/ soovib uuesti vastata, vajutab "tühistata" nuppu, kui aga vastus on valmis ning kiri kuulub saatmisele, klõpsab "saada" nuppu.

Kiri saadetakse edasi ESTL kontorisse kirjade administraatorile, kes kirja edasi adreessaadile toimetab.

- *"Vastatud küsimused"*

"Vastatud küsimused" annab võimaluse lugeda kõiki saabunud ja vastatud murekirju. Klikates küsija nimele, saab lugeda nii saabunud küsimust kui ka vastust.

\* "Küsimuste otsing" annab nõustajatele võimaluse otsida vastatud murekirju saatmise ning vastamise kuupäeva, vastaja, teemade, küsija vm. järgi.

## **Nõustamise sisu kirjeldus**

Administraator selekteerib kirjad järgnevasse teemavaldkonnadesse ning määrab vastavalt valdkonnale ka nõustaja (soovitav nõustaja eriala toodud sulgudes):

1. Soovimatu rasedus, raseduse katkestamine (naistearst, psühholoog, sotsiaaltöötaja, õde, ämmaemand)
2. Psühhosotsiaalne areng, seksuaalne areng. Muutused teismeliseeas. (arst, õde, ämmaemand, psühholoog, sotsiaaltöötaja, õpetaja, poistenõustaja, noortenõustaja, NN grupp)
3. Haigustega seonduvad küsimused (erineva erialaga arst)
4. Seksuaalne orientatsioon (kõik erialad sõltuvalt probleemist)
5. Eluviis (toitumine, liikumine, hügieen) (kõik erialad sõltuvalt probleemist)
6. Infoküsimus, s.t. ei ole probleemi käsitlemist kirjavastuses, vaid ainult info, kuhu pöörduda jne (kõik erialad sõltuvalt probleemist)
7. Eneserahuldamine. Seksuaalkäitumise erinevad vormid (sõltuvalt kirja sisust võimalikud kõik erialad)
8. Menstruaaltsükkel, menstruaaltsükli häired (naistearst, meditsiinilise taustaga noortenõustaja ja NN grupp, õde, ämmaemand)
9. Seksuaalsus, seksuaalelu häired (seksuaalnõustaja, seksuoloog, psühhoterapeut, sõltuvalt kirja sisust võimalikud erialad)
10. Rasedus (naistearst, õde, ämmaemand)
11. Rasestumisvastased meetodid (soovitav naistearst, vajadusel ka õde, ämmaemand, meditsiinilise taustaga noortenõustaja ja NN grupp)
12. Ravimid (arstid)

13. Seadusandlus (sotsiaaltöötaja, kuid näiteks abordi puhul ka naistearst jne)
14. Suguelu alustamine (kõik erialad sõltuvalt probleemist)
15. Suguelunditega seotud probleemid, STLH (arstid, noortenõustajad)
16. Suhted, tunded, armastus (kõik erialad sõltuvalt probleemist)
17. Muu

Juhul kui murekiri sisaldab kahte eri tüüpi küsimust, toimub vastamine nõustajate omavahelise kommunikatsiooni teel.

### Kirjavastustele esitatavad nõuded

Kirjadele vastamisel lähtutakse *nõustamise põhimõttest*, s.t. püütakse ammendavalt vastata esitatud küsimusele ja vajadusel pakkuda täiendavat nõu küsimusega seotud valdkondades, millest kliendil võiks abi olla. Näiteks kui küsitakse sos-pillide kohta, siis lisaks vastusele võiks alati ka soovitada pöörduda püsivama RVV meetodi leidmiseks jne.

Soovitav on spetsialisti poole pöördumiseks anda üldist nõu, hoiduda tuleks nimelistest soovitustest või mõne spetsialisti kiitmisest (v.a. juhtudel, mil tegutseb vaid üks vastavat teenust pakkuv asutus või spetsialist). Järgida tuleb nõustamise konfidentsiaalsuse printsiipi. Nõustaja hoidub kliendile surve avaldamiseks, nõustamise eesmärgiks on toetada kliendi iseseisvaid informeeritud otsuseid.

### Kirjavastustele kehtivad järgmised nõuded:

- a) *sisule vastavus* - kiri sisaldab vastust esitatud küsimus(te)le või esitatud probleemi käsitlust
- b) *kompetentsus* - vastus on ammendav, professionaalne?, sisuliste vigade ja väärinformatsioonita
- c) *stiil* – nõustaja hoidub naeruvääristamisest, üleolekust, roppustest ning jälgib ka õigekirja, vastus on mittehinnanguline (st. nõustaja ei anna hinnangut küsimuse/probleemi püstituse, küsija isiku, tegevuse, käitumise, mõtete vm kohta), erandina võib küsijale anda toetavat tagasisidet. Vastus koostatakse kasutades võimalikult lihtsat sõnastust.

### 5.5 Vastamise kiirus

Nõustaja vastab kirjale 7 päeva jooksul pärast temale murekirja saabumist. Kui kiri pole vastatud 7/6? päeva jooksul alates selle saabumisest, saadab



administraator/süsteem nõustajale meeldetuletuse. Nõustaja on meeldetuletuse saamisel kohustatud võimalikult kiiresti kas kirja vastama või administraatorit teavitama kirjale mittevastamisest misjärel kiri suunatakse edasi teisele vastajale. Kui nõustaja vastab kirjale pärast 7 päeva möödumist, siis vähendatakse selle kirja eest töötasu vastavalt 10% iga hilinenud päeva eest ning korduv hilinemine kirjade vastamisel on aluseks, et leping nõustajaga lõpetada.

## **5.6. Kirjadele vastamine puhkuseperioodidel**

Oma puhkusest või soovist kirjadele mitte vastata mingi aja vältel annab nõustaja kirjade administraatorile teada e-maili teel vähemalt 1 nädal enne puhkusele minekut. Sel ajal toimetab kirjade administraator kirjad mõnele teisele sama eriala spetsialistile.

## **5.7. Erijuhud**

\* Kiiret vastust nõudvad küsimused – kiiret vastust nõudvatele küsimustele vastab murekirjade administraator. Juhul, kui küsimus ületab administraatori pädevuspiire, (1) konsulteerib administraator vastava eriala spetsialistiga vastuse koostamisel või (2) saadab kirja edasi nõustajat telefonitsi kiireloomulisest kirjast teavitades, vajadusel saadab ta küsijale esmase vastuse.

\*Akuutse iseloomuga probleemid /suitsiid, väärkohtlemine/ - ?

\* “ahistavad” kirjad – küsijale antakse teada kirjale mitte vastamisest.

\*.. Kui kirjas esitatud küsimusele leidub vastus [www.amor.ee](http://www.amor.ee) Korduma Kippuvate Küsimuste rubriigis, siis võib administraator koheselt vastata, viidates nimetatud rubriigile.

## **6. KIRJADE ÜLE PEETAV ARVESTUS**

Administraator omab ülevaadet murekirjade haldamise programmist ning peab jooksvat arvestust sisse ja välja läinud kirjade kohta, vastamise kiiruse ja vastamata kirjade osas. Projektijuht teeb 2 korda aastas haldamise programmi abiga, kokkuvõtted kirjade arvestuse kohta.

## **7. KIRJADE TASUSTAMINE**

Siiani on internetinõustamine ESTL-s toimunud üheaastaste projektidena. Kirjadele vastamisel on tasu arvestatud igal aastal eraldi lähtuvalt olemasolevast eelarvest ja kirjade hulgast. Kuna kirjade arv ei ole täpselt prognoositav, samuti ei ole teada igaaastane eelarve maht, siis kujuneb töötasu aastati erinevaks. Selline tasustamise skeem ei ole rahuldav, kuna:

- nimetatud põhjustel ei pruugi järgneval aastal tasu loogiliselt jääda samaks või suurenda, vaid hoopis väheneda
- senise süsteemi juures on ohustatud nõustamise järjepidevus.

Arutuse all on olnud ka internetinõustamise kui teenuse väljaarendamine, millel oleks kindel hind ning mille viimist haigekassa hinnakirja taotleks. See protsess ei ole praegu haigekassa esindajate arvates otstarbekas (peamine takistus on nõustatavate isikuandmete puudumine).

Jääb üle jätkata tegevuse rahastamise taotlemist Eesti Haigekassa kaudu tervist edendavate projektide igaaastasel konkursil ning seada eesmärgiks saavutada võimalikult mitmeaastaste projektide ellukutsumine, et säilitada teenuse järjepidevust.

- Vastuskirja maksustamisel lähtutakse Haigekassa hinnakirjas olevatest arsti ja residendi visiidi hinnast (80%), keskmine nõustamiskirja hind on mitte alla 50.- EEK.

- Kirjad tasustatakse vastavalt kriteeriumile “nõustamiskiri” / “ infokiri” *Infokiri* - kiri, mis ei nõua probleemi käsitlemist kirjavastuses, vaid sisaldab ainult infot asutuste lahtiolekuaegade või kontaktide, spetsialistide vastuvõtu, teenuste ja vahendite maksumuse jmt kohta.

ESTL sõlmib iga nõustajaga kirjadele vastamiseks ühe-aastase kehtivusega lepingu, millele kaks korda aastas lisatakse lisa, kus on toodud realselt vastatud kirjade arv ja makstav töötasu. Lepingu sõlmimiseks volitatud isikuks on projekti juht.

## 8. KVALITEEDI HINDAMINE

Kvaliteedi eelduseks on nõustajate valik vastavalt nende erialasele pädevusele ja töökogemusele, katseaeg, supervisioon täiendkoolitus, meeskonnatöö, töömeetodi läbipaistvus (kirjavastuste avalikustamine piiratud ligipääsuga sektsioonis) ja igaaastane kvaliteedi hindamine.

Kvaliteedi hindamine - tagasiside tüüpvide ja korduma kippuvate küsimuste väljaselgitamiseks.

Toimib läbi vähemalt kahe kirjade hindaja, kes pisteliselt kõikide vastajate kirju vähemalt 1 kord aastas läbi loevad ning teevad kokkuvõtteid. Kvaliteedi hindajad valitakse igal aastal töögrupi poolt lihthälteenamusega. Kvaliteedi hindajad teevad tööst kirjaliku kokkuvõtte ja esitavad selle töögrupi koosolekul ettekandena. Kvaliteedi hindamisel töötavad hindajad läbi kõikide nõustajate vastused järgnevas mahus:

\*alla 1 aasta töötanud nõustaja puhul: vähemalt 50% vastustest, erandjuhul, kui nõustaja on vastanud enam kui 150 kirja, võetakse hinnata 20-30% vastustest.

\*üle 1 aasta töötanud nõustaja puhul: olenevalt vastuste hulgast 20-30% vastustest

*Välja kogutakse:*

- a. toredad kirjad + vastused, mis sobiksid kohendatuna rubriiki "Korduma kippuvad küsimused",
- b. nõuetele mittevastavad kirjad, et neid saaks kasutada analüüsimisel.

*Kirjavastuste lugemisel vaadeldakse kolme aspekti:*

- a) sisule vastavus - kiri sisaldab vastust esitatud küsimus(te)le või esitatud probleemi käsitlust;
- b) kompetentsus- vastus on ammendav, professionaalne, sisuliste vigade ja väärinformatsioonita;
- c) stiil – nõustaja hoidub naeruvääristamisest, üleolekust, roppustest ning jälgib ka õigekirja.

*Lisaks tuuakse esile:*

- kui kirjale on vastanud mitte selle ala asjatundja (näiteks seksuaalnõustaja vastab günekoloogi küsimustele vms.);
- mitu kirja vastaja kohta läbi loeti ja mitu kirja vastas esitatud nõuetele;
- eraldi tuuakse üldiselt ära need kirjad/ aspektid, mis ei vasta nõuetele. Kui lugemisel ilmneb, et mõni nõustaja teeb süstemaatilisi vigu, siis projektijuht räägib selle inimesega eraldi.

Kvaliteedi hindajad teevad üldistatud kokkuvõtte nõustajate vastustes esinevatest tüüpvigadest, mille esitavad ettekandena nõustajate iga-aastasel koostisosolekul. Hinnang iga nõustaja kirjavastuste kohta esitatakse projektijuhile, kes nõustajatele personaalselt tagasisidet annab.

Vastajate seas toimib ka intervüü, mis tähendab, et nõustajatel on võimalik kirja vastamisel konsulteerida teiste nõustajatega ning vajadusel kiri vastamiseks edasi suunata teisele nõustajale. Samuti on kõigil nõustajatel võimalik lugeda kõiki esitatud küsimusi ning nende vastuseid.

SUPERVISIOON???? Kas on vajadust ja kuidas see toimiks?

## 9. FOORUM

[www.amor.ee](http://www.amor.ee) leheküljel toimib paralleelselt "küsi nõu" rubriigiga foorum, kus noored omavahel mõtteid vahetavad ning sageli ka teiste omavanuste kogemusi ja nõuandeid küsivad. Vältimaks väärinfo levikut, on oluline jälgida foorumis toimuvat. Foorumi järelvalvet teostavad internetinõustajate meeskonna liikmed

vabatahtlikkuse alusel. Foorumi järelvalve on nõustajate vahel jagatud kuude kaupa ning foorumi järelvalve teostamiseks on loodud eraldi kasutajakonto AMOR ([amor@amor.ee](mailto:amor@amor.ee)). Järelvalvet teostav nõustaja kontrollib foorumi kõik teemad ja postitused üle vähemalt üks kord ööpäevas ning tema ülesandeks on:

- tsensuur: roppuste ja vaenu õhutavate teemade/postituste eemaldamine foorumist
- väärinfo kummutamine lisades postituste hulka õige info arutluse all oleva küsimuse/probleemi kohta.
- Vastuse lisamine juhul kui postituste hulgast puudub piisav vastus teemalagataja poolt esitatud küsimusele

## 10. KONKUREERIVAD KODULEHED

Soovitav on konkureerivatelt lehekülgedelt murekirjadele vastata [www.amor-i](http://www.amor-i) kaudu suunamise teel. Juhul kui see osutub võimatuks, viitab nõustaja teisel leheküljel vastates ka [www.amor.ee-le](http://www.amor.ee-le).

## 11. REKLAAM

Reklaami [www.amor.ee](http://www.amor.ee) -le tehakse läbi ESTL trükiste, Noorte Nõustamiskeskuste, läbi sihtgrupile suunatud infomaterjalide ja-kanalite ning võimalusel läbi meedia kanalite.

Võimaliku reklaamimüügi kaudu kodulehelt finantseeritakse internetinõustajate töötasusid ning muud kodulehega [www.amor.ee](http://www.amor.ee) seonduvat arendustegevust. Reklaami müük toimub koostöös ESTL bürooga ning vastava reklaami sobivus kodulehele otsustatakse iga juhtumi korral eraldi projekti töögrupi poolt. Reklaami hinnakirja kinnitab töögrupp.

## 12. RAHASTAMINE

Internetinõustamine on Eesti Haigekassa poolt rahastatava projekti "Seksuaaltervisealane interneti nõuandeliin noortele 2003-2005" osa. Projekti põhitegevuseks on noorte küsimustele vastamine internetis ning internetilehekülje täiendamine infomaterjalidega, tegeletakse ka kvaliteedi küsimustega, standardite täiendamise ja arendamisega, kodulehe tehniliste lahenduste täiendamisega, sihtgrupi rahulolu ja koosseisu hindamisega, võimaliku reklaami müümisega kodulehel [www.amor.ee](http://www.amor.ee).

INTERNETINÕUSTAMISE KVALITEEDISTANDARDID kuuluvad töögrupi poolt iga-aastasele läbivaatamisele, parandamisele, täiendamisele ning kinnitatakse seejärel ESTL juhatuse poolt.