

AMETIJUHEND

1. ÜLDOSA

1.1 Ametnimetus	1.2 Struktuuriüksus
Konsultant (e-nõustaja)	Lastekaitse osakonna arendus- ja ennetustalitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Juhtivspetsialist (telefoniteenused)	Konsultant (e-nõustaja)	Konsultant (e-nõustaja)

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Lastekaitse telefoniteenuste e-nõustamisteenuse eesmärgiks on lastele ja noortele ning nendega seotud lähivõrgustiku liikmetele kriisinõustamise ja emotsionaalse toe pakkumine telefoni- ja/või videonõustamise kaudu.

3. TÖÖKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1. Lastekaitse telefoniteenustele pöörduva lapse, lapse pereliikme või lapsele olulise isiku nõustamine telefoni- ja/või videonõustamise vahendusel.	<ul style="list-style-type: none">Nõustamine on läbi viidud kompetentselt ja kvaliteetselt.
3.2. Nõustatava abivajaduse ilmnemisel andmete edastamine telefoniteenuste konsultandile või hädaohus oleva lapse korral teabe edastamine häirekeskusele.	<ul style="list-style-type: none">Andmed on edastatud vastavalt tööjuhistele.
3.3. Teenuse statistika kogumine ja analüüsiprotsessis osalemine.	<ul style="list-style-type: none">Statistika on vastavalt tööjuhistele fikseeritud ja analüüsiprotsessis osaletud.
3.4. Ettepanekute tegemine töökorralduse või teenuse läbiviimise parandamiseks.	<ul style="list-style-type: none">Ettepanekud on asjakohased ja rakendatavad.
3.5. Koostöö teenusega seotud partneritega ja lastekaitse osakonna tegevustes osalemine lähtuvalt oma pädevusvaldkonnast.	<ul style="list-style-type: none">Toimub infovahetus ja koostöö nii osakonnasiseselt kui ka teiste teenusega seotud partneritega.
3.6. Vahetu juhi poolt antud ühekordsete täiendavate tööülesannete täitmine.	<input type="checkbox"/> Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot ja abi teistelt ameti struktuuriüksustelt;
- osaleda ametikohale vajalikel koolitustel jt arendustegevustes;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- teha ettepanekuid teenuse, lastekaitse osakonna ning riiklike lastekaitsemeetmete arendamiseks.

5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile ja ameti põhimäärusele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, juurdepääsupiiranguga teabe ning konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ning sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.

6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarkvarad, sülearvuti koos tööks vajaliku tarkvaraga ning ühiskasutuses olev kontortehnika.

7. TÖÖAEG

Teenistuja (konsultandi) suhtes kohaldatakse summeeritud tööaja arvestust. Summeeritud tööaja tingimused määratakse ära töökorralduse reeglites (Sotsiaalkindlustusameti kodukorras).

8. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Kõrgharidus sotsiaal-, kasvatus- või meditsiiniteadustes. Kasuks tulevad täiendkoolitus kriisinõustamises ja teised tööd rikastavad pädevused (erinevad psühhoteraapia väljaõpped- kognitiiv-käitumisteraapias, perekonna psühhoteraapias, skeemiteraapias, loovteraapias vms).
Töökogemus
Vähemalt 2.a pikkune laste ja perede nõustamise kogemus viimase 5 a jooksul: psühholoogilise nõustamise, sotsiaalnõustamise või meditsiini (vaimse tervise õendus) valdkonnas.
Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Valdab vene keelt vähemalt tasemel C1.
Arvutikasutamise oskus
Kasutab teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. Valmisolek kasutada tööks vajalikke andmebaase.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikesksus:

- Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.
- Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.
- Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.

Asjatundlikkus:

- Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.
- Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.
- Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.
- Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.

Koostöövõime:

- Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks. Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

Efektiivsus:

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt. On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekoheselt.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjendab veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamismeetodeid ja -kanaleid.
- **Analüüsi- ja üldistusvõime**: Valib sobivad meetodid info kogumiseks, analüüsib ja hindab info olulisust ja asjakohasust, näeb tervikpilti ja mõistab seoseid, kasutab infot otsuste vastuvõtmisel ja soovitude ning prognooside tegemisel.
- **Korrektus**: Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel märkab neid ning parandab need koheselt. Märkab ka teiste inimeste vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime**: On tähelepanelik teiste vajaduste, murede ja tunnete suhtes, tajub ja mõistab neid. Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Julgustab ja toetab.
- **Juhendamisoskus**: Aitab kaastöötajatel leida nende töös uusi võimalusi, meetodeid ja teadmisi. Võimaldab kaastöötajatel vastutust võtta ja julgustab neid panustama enda arengusse. Innustab tegutsema ja saavutama, näitab üles positiivsust ja entusiasmi, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus**: Genereerib ideid ja teeb uusi algatusi, näitab üles initsiatiivi. Arendab uusi ja olemasolevaid lahendusi. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest. Otsib inspiratsiooni teistest valdkondadest, et luua lisaväärtust.
- **Pingetaluvus** (tasakaalukus): Hoiab oma tundeid kontrolli alla ja säilitab tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vaenulikkuse või vastasseisuga või kui töötatakse pidevas stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga. Oskab teiste pingeid maha võtta.

- **Abivalmidus:** Märkab abivajajat ja pakub ise abi. On kättesaadav erinevates küsimustes. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Suhete loomise oskus:** Arendab teadlikult nii formaalseid kui mitteformaalseid suhteid, loob suhteid ja suhete võrgustikke tegevusvaldkonnas oma töö edendamiseks. On koostööpartneritega avatud ja sõbralik. Võtab aktiivselt osa üritustest ja algatab ise kokkusaamisi.

(allkirjastatud digitaalselt)