

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

1.1 Ametinietus	1.2 Struktuuriüksus
Nõustaja (kaugnõustamisteenus)	Ohvriabi ja ennetusteenuste osakond, ohvriabi talitus

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Kaugnõustamisteenuse juht	Nõustaja või kaugnõustamisteenuse juht	Nõustajat või kaugnõustamisteenuse juhti

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on ööpäevaringne nõustamine süüteo, vägivalda, hädaolukorra või muu traumeeriva mõjuga sündmust kogenud isikute ja abivajavate või hädaohus olevate laste abistamiseks, sh esmane sotsiaal-, kriisi- ja vaimse tervise nõustamine, et tagada abivajava isiku korduva ohvrikslangemise riski vähenemine, toimetulekuvõime säilitamine või taastamine ja heaolu paranemine.

Ametniku suhtes kohaldatakse summeeritud tööaja arvestust. Summeeritud tööaja tingimused määratakse ära Sotsiaalkindlustusameti kodukorras.

### 3. TEENISTUSKOHUSTUSED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Ohvriabi ööpäevaringsele kriisitelefoniile pöörduvate isikute telefoni-, interneti- ja videonõustamine ohvritega ja lastega seotud küsimustes, vajadusel pöörduja kriisi-, sotsiaal- ja vaimse tervise nõustamine ning andmete fikseerimine ja edastamine vastavalt tööjuhisele.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nõustamisteenus on kvaliteetne ja kompetentne.</li><li>▪ Nõustamisteenust on osutatud vastavalt graafikule ja tööjuhisele.</li><li>▪ Osutatud teenusega seonduv on fikseeritud, dokumentatsioon on nõuetekohaselt vormistatud ja informatsioon edastatud.</li></ul>
3.2 Riigi ja kohaliku omavalitsuse üksuse ametiasutuste ja nende ametiisikute ning avalik-õiguslike ja eraõiguslike juriidiliste isikute ööpäevaringne telefoni-, interneti- ja videonõustamine ohvrite ja abivajavate ja hädaohus olevate laste abistamiseks.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nõustamisteenus on kvaliteetne ja kompetentne.</li><li>▪ Nõustamisteenust on osutatud vastavalt graafikule ja tööjuhisele.</li><li>▪ Juhtumeid käsitlev dokumentatsioon on nõuetekohaselt vormistatud.</li><li>▪ Osutatud teenusega seonduv on fikseeritud, dokumentatsioon on nõuetekohaselt vormistatud ja informatsioon edastatud.</li></ul>
3.3 Kaugnõustamise tiimi juhiga kokku lepitud ohvriabi valdkonnaga seotud informatsiooni koondamine, uuendamine ja analüüsimine, sh ohvritele ja nende lähedastele ning abivajavatele lastele ning nende lähedastele suunatud teenuste ja vajalike kontaktide kaardistamine ja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatsioon on koondatud, uuendatud ja analüüsitud ning see on piisav, arusaadav ja partneritele ning abisaajatele kättesaadav.</li><li>▪ Koostöösuhted on loodud ja olulised partnerid on protsessi kaasatud.</li></ul>

koondamine. Koostöösuhete loomine ja oluliste partnerite protsessi kaasamine.	
3.4 Psühholoogilise abi vajaduse hindamine, otsustamine ja tehtud otsustest teatamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Psühholoogilise abi hüvitist saama õigustatud inimestele on psühholoogiline abi tagatud.</li> </ul>
3.5 Ennetus- ja teavitustegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ennetustegevused, koolitused ja muud teavitustegevused on eesmärgipäraselt ja sihtgrupi vajadustest lähtuvalt korraldatud ja läbiviidud.</li> <li>▪ Koolitustel ja koosolekutel on osaletud nõuetekohaselt.</li> <li>▪ Kodulehel ja sotsiaalmeedias avalikustatud teave on õige ja ajakohane.</li> </ul>
3.6 Ettepanekute tegemine teenuse arendamise osas ja teenuse arendamisega seotud tegevused.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seisukohad on edastatud ja esitatud ettepanekud on asjakohased ning teenuste arendustegevustes on osaletud.</li> </ul>
3.7 Saabuvate ja väljasaadetavate dokumentide, kirjade, analüüside registreerimine ameti DHS-s.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kirjad, analüüsid ja dokumendid on koostatud korrektselt, õigeaegselt ja vastavalt kehtestatud nõuetele.</li> </ul>
3.8 Koostöö ohvriabi ja ennetusteenuste osakonna teiste spetsialistidega, SKA teiste osakondadega, kohalike omavalitsuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.</li> <li>▪ Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>
3.9 Supervisioonidel ja kovisioonidel osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisioonidel ja kovisioonidel on osaletud regulaarselt.</li> </ul>
3.10 Psühhosotsiaalse kriisiabi korraldamisel osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Psühhosotsiaalse kriisiabi korraldust on osutatud kvaliteetselt ja kompetentselt ning vastavalt tööjuhistele.</li> <li>▪ Korraldusega seonduv on fikseeritud ja informatsioon edastatud.</li> </ul>
3.11 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused (sh koolitused) ja projektid on edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.</li> </ul>
3.12 Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt.</li> </ul>

#### 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;
- saada supervisiooni ja tööalast juhendamist;
- esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne;
- saada ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- teha ettepanekuid teenuse ning osakonna töö paremaks korraldamiseks;
- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- võtta vastu otsuseid oma pädevuse piires.

## 5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, protsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püsitatud 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;
- regulaarses tööalases juhendamises ja supervisioonis osalemise eest;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendavas teabes.

## 6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud kontorimööbel, kontoritarkvarad, sülearvuti ja kuvar koos tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ja kõrvaklapid.

## 7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus eelduslikult sotsiaaltöö, lastekaitse või psühholoogia valdkonnas.
<b>Töökogemus</b>
Vähemalt 2-aastane töökogemus ohvriabi, sotsiaaltöö, lastekaitse või psühholoogia valdkonnas, sh nõustamistöö kogemus.
<b>Keeleoskus</b>
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1 ja vene ning inglise keelt vähemalt tasemel B2.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Kasutab teksti- ja andmetöötamise põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsiooni tehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks. Valmisolek kasutada tööks vajalikke siseriiklikke andmeregistreid (nt STAR, SKAIS-OA, RR).
<b>Tööks vajalikud kompetentsid</b>
<b>Kliendikeskus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.</li><li>▪ Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.</li><li>▪ Näitab üles austust avalikkuse ja kolleegide suhtes.</li></ul>
<b>Asjatundlikkus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tunneb põhjalikult oma vastutusala, hoiab end kursis valdkonna arengute ja parimate praktikatega.</li><li>▪ Seab kõrged standardid töötamisele, tegutseb professionaalselt ja saavutab kokkulepitud eesmärgid.</li><li>▪ Täiendab ja jagab oma teadmisi ja infot, arendab end erialaselt. Järgib tööks vajalikke õigusakte ja juhendmaterjale.</li><li>▪ Tagab usaldusväarsuse oma pühendunud ja kohusetundliku tööga.</li></ul>
<b>Koostöövõime:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.</li><li>▪ Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.</li></ul>

- 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 tegutsemismeetodeid, viib asjad lõpuni.
- On muutuv keskkonnas võimeline kohanema.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt ja otsekohele.
- Kasutab ressursse tulemuslikult ning vastutustundlikult.

#### **Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised**

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus**, sh selge ja veenev eneseväljendusoskus: Selgitab keerukaid teemasid arusaadavalt ja täpselt. Põhjub veenvalt oma seisukohti. Kindlustab osapoolte toetuse ja pühendumuse muutustele, projektidele vms, kasutades erinevaid mõjutamise meetodeid 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 teadmist. 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.

Ametijuhend kinnitatud:

(allkirjastatud digitaalselt)

Jako Salla

Osakonna juhataja