

AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Ohvriabi osakond, kriisitoe talitus
Teenistuskoh	Nõustaja
Vahetu juht	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefoni)
Alluvad	-
Teenistuja asendab	Nõustaja
Teenistuja asendaja	Nõustaja, juhtivspetsialist
Teenistuskoha eesmärk	Vägivalda, kuriteo või kriisijuhtumi tõttu abi vajavate inimeste ööpäevaringne nõustamine ohvriabi tugiliinidel, nende turvalisuse ja esmase abivajaduse hindamine, emotsionaalse toe ja õiguste kohta info pakkumine ning sobivatele teenustele suunamine, et toetada inimeste turvalisust, toimetulekut ja taastumist. Samuti koostöö partneritega ning osalemine ennetus- ja teavitustegevustes.
Ametikoha grupp	Ametnik
Eritingimused	Eritingimused määratakse ametikohale nimetamise käskkirjas.

2. Peamised teenistusülesanded ja oodatavad tulemused
2.1. Ohvriabi tugiliinidele pöörduvate inimeste nõustamine telefoni- ja veebikanalites, esmase psühhosotsiaalse ja emotsionaalse toe pakkumine, turvalisuse ja abivajaduse hindamine, õiguste ja abivõimaluste kohta info andmine ning vajaduse korral sobivatele teenustele suunamine. Oodatav tulemus: Pöördujale on tagatud professionaalne ja tema abivajadusest lähtuv nõustamine. Nõustamisteenus on osutatud vastavalt graafikule, töökorraldusele ja juhiste. Osutatud teenusega seotud andmed on nõuetekohaselt dokumenteeritud ning vajalik informatsioon on edastatud.
2.2. Spetsialistide ja teiste koostööpartnerite konsulteerimine telefoni- ja veebikanalites ohvrite abistamise, abivõimaluste ja ohvriabiteenustega seotud küsimustes ning vajaduse korral sobivate edasiste tegevuste selgitamine. Oodatav tulemus: Spetsialistidele ja koostööpartneritele on antud asjakohast ja ajakohast teavet ohvrite abistamise võimaluste, ohvriabiteenuste ja võimalike edasiste tegevuste kohta.
2.3. Vahetu juhiga kokkulepitud ohvriabi valdkonnaga seotud informatsiooni koondamine, uuendamine ja analüüsimine, sealhulgas ohvritele ja nende lähedastele suunatud teenuste ning vajalike kontaktide kaardistamine. Koostöösuhete loomine ja arendamine ning vajalike partnerite kaasamine. Oodatav tulemus: Vajalik teave on koondatud, ajakohastatud ja analüüsitud ning see on piisav, arusaadav ja sihtrühmadele kättesaadav. Koostöösuhetel on loodud ja hoitud ning eesmärkide saavutamiseks vajalikud partnerid on kaasatud.
2.4. Ennetus-, teavitus- ja koolitustegevuste ettevalmistamises ja läbiviimises osalemine vastavalt tööülesannetele. Oodatav tulemus: Ennetus-, teavitus- ja koolitustegevused on läbi viidud eesmärgipäraselt ja sihtgrupi vajadusi arvestades. Koolitustel, kohtumistel ja muudes tööks vajalikes tegevustes on osaletud vastavalt kokkulepetele ja töökorraldusele.
2.5. Ettepanekute tegemine teenuse arendamiseks ja kasutajakogemuse parandamiseks ning arendustegevustes osalemine. Oodatav tulemus: Teenuse arendamiseks on esitatud asjakohaseid ettepanekuid ning arendustegevustes on osaletud vastavalt kokkulepitud eesmärkidele ja töökorraldusele.

2.6. Saabuvate ja väljasaadetavate dokumentide, kirjade ja analüüside registreerimine Sotsiaalkindlustusameti dokumendihaldussüsteemis (DHS) ning neile vastamine vastavalt õigusaktidele ja töökorraldusele. Oodatav tulemus: Dokumendid, kirjad ja analüüsid on nõuetekohaselt ja õigeaegselt registreeritud ning vastused on koostatud sisuliselt korrektselt, selgelt ja tähtaegselt.
2.7. Koostöö ohvriabi osakonna spetsialistide, Sotsiaalkindlustusameti teiste struktuuriüksuste, kohalike omavalitsuste ning teiste organisatsioonide ja koostööpartneritega oma pädevusvaldkonnas. Oodatav tulemus: Vajalikud koostöösuhted on loodud ja hoitud ning kolleegide ja partneritega toimub eesmärgipärane infovahetus ja koostöö.
2.8. Enda nõustamisalaste teadmiste ja oskuste ning valdkonnateadmiste järjepidev täiendamine ja ajakohastamine. Oodatav tulemus: Nõustamisalane pädevus ning valdkonnateadmised on ajakohased ja toetavad tööülesannete kvaliteetset täitmist.
2.9. Enesehoiupraktikate teadlik rakendamine töövõime ja professionaalse jätkusuutlikkuse toetamiseks ning osalemine tööandja pakutavates supervisioonides, kovisioonides ja muudes toetavates tegevustes. Oodatav tulemus: Töötaja osaleb regulaarselt tööandja pakutavates supervisioonides ja/või kovisioonides ning rakendab oma töös sobivaid enesehoiupraktikaid. Vajaduse korral teeb ettepanekuid töökeskkonna ja meeskonna heaolu toetamiseks. Enesehoiu ja professionaalse toe võimalusi kasutatakse järjepidevalt töövõime ja nõustamistöö kvaliteedi säilitamiseks.
2.10. Psühhosotsiaalse kriisiabi osutamises osalemine kriisilukorras vastavalt oma rollile ja pädevusele. Oodatav tulemus: Kriisist mõjutatud inimestele on nõustaja pädevuse piires pakutud õigeaegset ja asjakohast psühhosotsiaalset tuge vastavalt töökorraldusele ja juhistele.
2.11. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine. Oodatav tulemus: Muud tööga seotud tegevused (sh koolitused) ja projektid on edukalt läbi viidud. Tehtud on asjakohased ettepanekud ameti, osakonna ja oma töökorralduse parandamiseks või töövaldkonna arendamiseks.
2.12. Vahetu juhi antud muude ühekordsete teenistusülesannete täitmine. Oodatav tulemus: Ühekordsed teenistusülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.

3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded	
Haridus	Sotsiaaltöölaline kõrgharidus või kehtiv sotsiaaltöötaja kutse või kõrgharidus koos psühhosotsiaalse toe osutamiseks sobiva erialase ettevalmistusega.
Töökogemus	Vähemalt kaheaastane nõustamistöö kogemus traumeeritud inimeste ja nende lähedastega, sealhulgas kaugnõustamise kogemus ning kokkupuude vaimse tervise ja psühhosotsiaalse kriisiabi teemadega. Kasuks tuleb sotsiaal- ja õiguskaitsevaldkonna hea tundmine.
Keeleoskus	Eesti keele valdamine vähemalt tasemel C1. Vene ja inglise keele valdamine tasemel B2.
Teadmised ja oskused	Nõustamisalane väljaõpe ning väga hea kuulamis- ja suhtlemisoskus. Oskus nõustada kriisi- ja traumakogemusega inimesi ning nende lähedasi, hinnata turvalisust ja esmast abivajadust ning pakkuda esmast psühhosotsiaalset ja emotsionaalset tuge.

	Oskus suhelda kriisilukorras olevate inimestega ning tegutseda rahulikult ja professionaalselt pingelistes ning kiiresti muutuvates olukordades. Hea koostöö- ja meeskonnatöö oskus. Teadmised trauma, kriisi, vaimse tervise ja ohvriabi valdkonnast ning oskus neid teadmisi nõustamistöös rakendada. Enesehoiu põhimõtete tundmine ja oskus rakendada enesehoiupraktikaid. Microsoft Office'i ning tööks vajalike digivahendite kasutamise oskus igapäevakasutaja tasemel.
Isikuomadused ja väärtushoiakud	Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, lahendustele ja tulemustele orienteeritus, kliendikeskus, avatud mõtlemine, pingetaluvus, empaatilisus, korrektsus, efektiivsus, analüüsi- ja üldistusvõime, arengule suunatus, kõrge vastutustunne ja usaldusväärsus, algatusvõime, õppimis- ja kohanemisvõime, avatus muudatustele ja arengule

4. Teenistuja õigused

- 4.1. Õigus osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel, rahvusvahelistes projektides.
- 4.2. Õigus teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga.
- 4.3. Õigus kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks.
- 4.4. Õigus saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku teavet, sh ligipääse tööks vajalikele infosüsteemidele.
- 4.5. Õigus saada tööalast juhendamist ja põhjendatud juhul supervisiooni.
- 4.6. Õigus vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

5. Teenistuja vastutus

- 5.1. Vastutus strateegiliste eesmärkide saavutamise ja teenuste kvaliteedi eest.
- 5.2. Vastutus tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele.
- 5.3. Vastutus teenistusülesannete täitmiseks antud riigivara ning dokumentide sihipärase kasutamise, hoidmise ja säilimise eest.
- 5.4. Vastutus teenistusülesannete täimisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, riigisaladuse ning muu juurdepääsupiiranguga teabe ja konfidentsiaalse info hoidmise eest.
- 5.5. Vastutus andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest.
- 5.6. Vastutus oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest.
- 5.7. Vastutus ameti maine hoidmise eest enda vahendatavas teabes ja tegevustes.
- 5.8. Vastutus töökorra, tuleohutusnõuete ja teistest teenistust reguleerivatest kordadest ning juhenditest kinnipidamise eest.

Märkus: Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas või töökorralduse muutumisel.