

## AMETIJUHEND

### 1. ÜLDOSA

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus
Nõustaja (kriisitöö)	Ohvriabi- ja ennetusteenuste osakond, psühhosotsiaalse toe talitus (kaugnõustamistiim)

1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Kaugnõustamisteenuste juht	Nõustaja, koordinaator, kaugnõustamisteenuste juht	Nõustaja

1.6 Töötaja grupp
Ametnik

1.7 Tööaeg
Summeeritud tööaeg, sh töötamine ööajal, riigipühadel ja nädalavahetustel

### 2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ööpäevaringne psühhosotsiaalse abi korraldamine kriisides ja nõustamine süüteo, vägivalla, hädaolukorra või muu traumeeriva mõjuga sündmust kogenud ja abivajavate või hädaohus olevate isikute toetamiseks, et tagada abivajava isiku korduva ohvrikslangemise riski vähenemine, toimetulekuvõime säilitamine või taastamine ja heaolu paranemine.

### 3. TEENISTUSÜLESANDED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1 Kriisijuhtumijärgne ööpäevaringne valmisolek kriisijuhtumitele reageerida, sh väljareageerimine; olukorra hindamine ning seotud asutuste ja isikutega koostöö käivitamine; kriisijuhtumi ohvrite väljaselgitamine ja nende esmaste vajaduste hindamine; psühholoogilise esmaabi andmine ja muu psühhosotsiaalse abi käivitamine.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kriisijuhtumijärgselt on tagatud kriisiolukorra hindamine, koostöö kriisi juhtiva asutusega ning abi on tagatud õigeaegselt ja proaktiivselt.</li><li>▪ Kriisijuhtumi ohvrid on välja selgitatud ja nende esmased vajadused on hinnatud.</li><li>▪ Kriisijuhtumitest puudutatud inimeste abistamine on tagatud traumateadliku abistamise põhimõtetel ja abi andmine on vajadustest lähtuv. Kannatanutele on pakutud psühholoogilist esmaabi, st esmaste vajaduste märkamist, praktilise abi ja info andmist, emotsionaalse toe pakkumist.</li><li>▪ Juhtumeid käsitlev teavitus ja dokumentatsioon on vormistatud õigeaegselt ja korrektselt.</li></ul>

3.2 Ohvriabi ööpäevaringsele kriisitelefoni ning emotsionaalse toe telefonile pöörduvate isikute, riigi ja kohaliku omavalitsuse üksuse ametiasutuste ja nende ametiisikute ning avalik-õiguslike ja eraõiguslike juriidiliste isikute telefoni- ja internetinõustamine 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>Juhtumeid käsitlev dokumentatsioon on nõuetekohaselt vormistatud.</li> <li>Osutatud teenusega seonduv on fikseeritud, dokumentatsioon on nõuetekohaselt vormistatud ja informatsioon edastatud.</li> </ul>
3.3 Võrgustikuliikmete toetamine, juhendamine pädevusvaldkonnaga seotud küsimustes ja koostöö kriisijuhtumi ohvrite abistamisel hilisemas faasis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Võrgustikuliikmed on toetatud ja juhendatud nõuetekohaselt.</li> <li>Võrgustikuliikmed on ajakohase informatsiooniga varustatud.</li> <li>Informatsioon on piisav, arusaadav ja partneritele ning abisaajatele kättesaadav.</li> <li>Võrgustikuliikmetega on tagatud proaktiivne ja järjepidev infovahetus ja koordineeritud koostöö.</li> <li>Kriisijuhtumijärgse abi saamise võimalused on piirkondlikult kaardistatud, abivajajatele ja võrgustikupartneritele kättesaadavad ja ajakohaselt uuendatud.</li> </ul>
3.4 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>
3.5 Enesehoiu praktiseerimine nii grupis kui individuaalselt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisioonidel ja kovichisioonidel on osaletud regulaarselt.</li> </ul>
3.6 Vastutusvaldkonnaga seotud dokumentatsiooni täitmine ja haldamine, tegevus- ja kuluaruannete esitamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentatsioon on täidetud, esitatud korrektselt ja tähtajaliselt.</li> <li>Aruanded on kontrollitud ja vastavad tehtud tegevustele.</li> </ul>
3.7 Mõjude hindamise ja kasutajakogemuse analüüsimise koordineerimine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Andmed on kogutud, analüüsitud ja esitatud.</li> </ul>
3.8 Vastutusvaldkonda puudutava informatsiooni haldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ohvriabi partnerid ja teenuste saajad on teadlikud traumajärgsetest abi võimalustest.</li> <li>Informatsioon on piisav ja partneritele ning teenuse saajatele kättesaadav.</li> </ul>
3.9 Vastutusvaldkonda puudutavate kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, ministeeriumidele, teistele ametitele, ettevõtetele ja institutsioonidele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kavandid on koostatud korrektselt ja õigeaegselt vastavalt kehtestatud nõuetele.</li> </ul>
3.10 Koostöö teiste osakondade, asutuste ja organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimub infovahetus ja koostöö partneritega.</li> </ul>

3.11 Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhi korraldusel edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on asjakohased ettepanekud oma valdkonna töökorralduse parandamiseks.</li> <li>▪ Tehtud on põhjendatud parendusettepanekud, mis lähtuvad ameti eesmärkidest ja võimalustest.</li> </ul>
3.12 Vahetu juhi ühekordsete ülesannete teostamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt.</li> </ul>

#### 4. ÕIGUSED

- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- kasutada kõiki ameti esindusi töö tegemiseks;
- taotleda vajalikke töövahendeid ja -tingimusi;
- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot, sh ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- saada tööalast juhendamist ja supervisiooni;
- osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne.
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

#### 5. VASTUTUS

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- tööülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete ning juurdepääsupiiranguga teabe ja konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes ja oma tegevustes.

#### 6. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

<b>Haridus</b>
Kõrgharidus, soovitavalt sotsiaaltöö, lastekaitse, psühholoogia vm psühhosotsiaalset tuge pakkuvate elukutsete valdkonnas.
<b>Töökogemus</b>
Psühhosotsiaalse toe pakkimise kogemus ametikoha valdkonnas või vabatahtlikus töös, sh nõustamiskogemus. Kogemus kõrge stressitaseme tingimustes töötamisel.
<b>Valdkonnapõhised teadmised ja oskused</b>
Riigi põhikorra ja avaliku halduse organisatsiooni ning avalikku haldust reguleerivate õigusaktide tundmine.
Väga hea sotsiaalvaldkonna, ohvriabi- ja ennetusteenuseid puudutavate ja reguleerivate õigusaktide tundmine.
Hea projektijuhtimise ja praktilise rakendamise oskus, oskus planeerida tööprotsessi ning juhendada inimesi.
<b>Keeleoskus</b>
Eesti keele oskus vähemalt tasemel C1. Vene ja inglise keele oskus tasemel B2.
<b>Arvutikasutamise oskus</b>
Dokumendihaldusprogrammi tundmine, Microsoft Office kasutamine ning põhiliste töös kasutatavate programmide ja rakenduste hea tundmine.

## Tööks vajalikud kompetentsid

### Kliendikeskus:

- 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 sihivõimeline, 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 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.

## **7. AMETIJUHENDI MUUTMINE**

Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.

(allkirjastatud digitaalselt)

Maret Maripuu

peadirektor