

## AMETIJUHEND

1. Üldosa	
Struktuuriüksus	Ohvriabi osakond, kriisitoe talitus
Teenistuskoh	Nõustaja
Vahetu juht	Juhtivspetsialist (OA kriisitelefoni)
Alluvad	-
Teenistuja asendab	Nõustaja (ülesannete ulatuses, mis ei seisne avaliku võimu teostamises), peaspetsialist (kriisituugi) (ülesannete ulatuses, mis ei seisne avaliku võimu teostamises), juhtivspetsialist (OA kriisitelefoni) (ülesannete ulatuses, mis ei seisne avaliku võimu teostamises), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefoni) (ülesannete ulatuses, mis ei seisne avaliku võimu teostamises)
Teenistuja asendaja	Nõustaja, juhtivspetsialist (OA kriisitelefoni), peaspetsialist (kriisituugi), teenuseomanik (ohvriabi kriisitelefoni)
Teenistuskoha eesmärk	Õöpäevaringne nõustamine, et säilitada või taastada kuriteo, vägivalda või kriisijuhtumi tõttu kahjustatud füüsiliste isikute toimetulekuvõime ja turvatunne.
Ametikoha grupp	Töötaja
Eritingimused	Eritingimused määratakse töölepingus.

2. Peamised teenistusülesanded	Oodatavad tulemused
2.1. Ohvriabi vaimse tervise videonõustamise teenusele pöörduvate isikute psühholoogiline nõustamine, sh kuriteoohvri õigustega 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 tööjuhisele.</li> <li>Osutatud teenusega seonduv on fikseeritud, dokumentatsioon on nõuetekohaselt vormistatud ja informatsioon edastatud.</li> </ul>
2.2. Riigi ja kohaliku omavalitsuse üksuse ametiasutuste ja nende ametiisikute ning avalik-õiguslike ja eraõiguslike juriidiliste isikute telefoni-, interneti- ja videonõustamine ohvrite abistamiseks.	<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>
2.3. Vahetu juhiga kokku lepitud ohvriabi valdkonnaga seotud informatsiooni koondamine, uuendamine ja analüüsimine, sh ohvritele ja nende lähedastele suunatud teenuste ja vajalike kontaktide kaardistamine ja koondamine. Koostöösuhte loomine ja oluliste partnerite protsessi kaasamine.	<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 eesmärgi saavutamiseks vajalikud partnerid on protsessi kaasatud.</li> </ul>
2.4. Vaimse tervise videonõustamise vabatahtlike ja koosseisuliste nõustajate töö koordineerimine, veebinõustamise e-kirjadele vastamine, kliendibroneeringute edastamine nõustajatele ja nõustamisstatistika kogumine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veebinõustamise e-kirjad on vastatud, kliendibroneeringud edastatud ja nõustamisstatistika sisestatud.</li> <li>Vabatahtlikele videonõustajale on nende töö jaoks vajalik info edastatud.</li> </ul>
2.5. Ennetus- ja teavitustegevustes osalemine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ennetustegevused, koolitused ja muud teavitustegevused on eesmärgipäraselt ja sihtgrupi vajadustest lähtuvalt läbiviidud.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koolitustel ja koosolekutel on osaletud nõuetekohaselt.</li> </ul>
2.6. 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>
2.7. Koostöö ohvriabi osakonna teiste teenistujatega, ameti teiste osakondadega, asutuste 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>
2.8. Enesehoiupraktikate rakendamine eesmärgiga säilitada kõrge tööjõudlus ja -motivatsioon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regulaarne osalemine ameti pakutud supervisioonides ja/või kovisioonides.</li> <li>▪ Järjepidev enesehoiuga tegelemine ja vajadusel sisuliste ettepanekute tegemine tööõnne arendamiseks organisatsioonis ja meeskonnas.</li> <li>▪ Tööjõudlus ja -motivatsioon säilivad, enesehoid on tagatud.</li> </ul>
2.9. Kriiside ja kriisiõppuste ning suurenenud PSK vajaduse korral ülesannete lahendamine vastavalt korraldustele ning oskuste ja pädevuste piires kriisi reguleerimisse kaasumine, sh psühhosotsiaalse abi pakkumine kriisis kannatanutele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kriiside korral ja ettevalmistuse raames on oskuste ja pädevuste piires ülesanded täidetud.</li> </ul>
2.10. Kirjade ja dokumentide kavandite koostamine isikutele, ministeeriumidele, teistele ametitele, ettevõtetele ja institutsioonidele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kavandid on koostatud korrektselt ja tähtaegselt vastavalt kehtestatud nõuetele.</li> </ul>
2.11. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muud tööga seotud tegevused (sh koolitused) ja projektid on edukalt läbi viidud.</li> <li>▪ Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud ettepanekud töövaldkonna arendamiseks, mis lähtuvad Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi amet) eesmärkidest ja ressursidest.</li> </ul>
2.12. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ülesanded on täidetud nõuetekohaselt ja tähtaegselt.</li> </ul>

### 3. Teenistuskoha täitjale esitatavad nõuded

Haridus	Kõrgharidus, soovitavalt sotsiaaltöö, psühholoogia vm psühhosotsiaalset tuge pakkuvate elukutsete valdkonnas.
Erialane töökogemus	Vähemalt 2-aastane kogemus nõustamistöös (sh kaugnõustamise kogemus) traumeeritud inimeste ja nende lähedastega, sh kokkupuude vaimse tervise ja psühhosotsiaalse kriisiabi teemadega (kasuks tuleb sotsiaal- ja õiguskaitsevaldkonna hea tundmine).
Keeleoskus	Eesti keele oskus vähemalt tasemel C1. Vene ja inglise keele oskus tasemel B2.
Teadmised ja oskused	Nõustamisalane väljaõpe; kuulamis- ja suhtlemisoskus; koostöö- ja meeskonnatöö oskus; vaimset ja füüsilist tervist toetav enesehoiuoskus. Teadmised trauma-, kriisi-, katastroofipsühholoogia valdkonnas, kriisikommunikatsiooni oskused. Microsoft Office kasutamine igapäevakasutaja tasemel.
Isikuomadused	Hoolivus, asjatundlikkus, koostöövõime, uuendusmeelsus

#### 4. Õigused ja vastutus

##### Õigused

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

##### 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;
- teenistusülesannete täitmisega seoses teatavaks saanud isikuandmete, riigisaladuse ning muu 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.

Ametijuhend vaadatakse üle kord aastas vahetu juhiga või töökorralduse muutumisel.