

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Dispatcher, level 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid

Seda kutsestandardit kasutatakse

- 1) õppekavade koostamiseks
- 2) inimeste kompetentsuse hindamiseks, sh enesehindamiseks ja vastavushindamiseks kutse andmisel
- 3) koolitusvajaduse väljaselgitamiseks ning koolitusprogrammide koostamiseks
- 4) ametijuhendite koostamiseks ja töötajate värbamiseks

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Dispatcher, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work

Päästekorraldaja-logistik, tase 5 töö on päästeasutusele ja kiirabibrigaadidele õigeaegselt väljasõidukorralduse andmine ning väljasõidukorralduse saanud päästeasutusega ja kiirabibrigaadidega side pidamine, info kogumine, vahendamine ja selle dokumenteerimine.

5. taseme päästekorraldaja-logistik menetleb hädaabiteateid iseseisvalt, langetab otsuseid ja võtab nendega kaasneva vastutuse. Töö eeldab meeskonnatööoskust ning suhtlemist klientide ja koostööpartneritega.

Päästekorraldaja kutsealal on ka päästekorraldaja, tase 4 ja päästekorraldaja-valvevahetuse juht, tase 6 kutsed. 4. taseme päästekorraldaja töö on võtta vastu ja töödelda viivitamatult kõiki hädaabinumbrile saabuvaid teateid, anda kõigile hädaabiteadetele kiire ja õige ohuhinnang ning edastada vastavalt kehtivatele nõuetele esmast informatsiooni. 6. taseme päästekorraldaja-valvevahetuse juhi töö on tagada hädaabiteadete viivitamatu ja nõuetekohane menetlemine läbi päästekorraldaja, tase 4 ja päästekorraldaja-logistik, tase 5 teenistusülesannete täitmise kontrollimise ja nende tegevuse toetamise.

A.2 Tasks

A.2.1 Väljasõidukorralduse andmine

2.1.1 Operatiivressursi paiknemisest ning hõivatuses pideva ülevaate omamine

2.1.2 Väljakutsete jälgimine

2.1.3 Operatiivressursi väljasaatmine sündmuskohale

2.1.4 Teisest teeninduspiirkonnast operatiivressursi kaasamine

2.1.5 Suhtlemine klientide ja koostööpartneritega

A.2.2 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni reaalajas infosüsteemi sisestamine

2.2.1 Hädaabiteadete menetlemisega seotud esmase informatsiooni reaalajas infosüsteemi sisestamine

2.2.2 Hädaabiteadete menetlemisega seotud täiendava informatsiooni reaalajas infosüsteemi sisestamine

A.2.3 Hädaabiteadete esmase informatsiooni edastamine

2.3.1 Hädaabiteate töötlemise käigus saadud esmase informatsiooni edastamine

2.3.2 Hädaabiteate esmasele informatsioonile lisandunud teabe edastamine

A.2.4 Sündmuse käigus saadud informatsiooni reaalajas vahendamine

2.4.1 Sündmusega seotud operatiivse informatsiooni vahendamine

2.4.2 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni kogumine ja analüüsimine

A.2.5 Professionaalne eneseareng

2.5.1 Oma töö analüüs, enesetäiendamine

2.5.2 Tööks vajalike isikuomaduste arendamine

2.5.3 Oma füüsilise, vaimse ja emotsionaalse tervise hoidmine
Elective areas of work
A.2.6 Koostöö ettevalmistamine ja läbiviimine 2.6.1 Koostöö läbiviimine 2.6.2 Koostöötegevuse dokumenteerimine A.2.7 Juhendamine 2.7.1 Uute ja täiendavat juhendamist vajavate teenistujate juhendamine 2.7.2 Praktikantide juhendamine A.2.8 Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles (v.a vene keel) 2.8.1 Teiste teenistujate abistamine võõrkeelsete hädaabiteadete töötlemisel 2.8.2 Võõrkeele kasutamine
A.3 Work environment and specific nature of work
Päästekorraldaja-logistiku töö on korraldatud ööpäevaringselt valvevahetustega, sõltumata puhkepäevadest ja riigipühadest. Tema töö on vastutusrikas ja psüühilist pingutust nõudev ning eeldab valmisolekut ja oskust erinevate olukordade lahendamiseks. Päästekorraldaja-logistik on valmis töötama pidevalt muutuvates olukordades ning taluma ooteloleku aega ja teadmatust.
A.4 Tools
Päästekorraldaja-logistiku töövahendid on erinevad hädaabiteadete menetlemiseks vajalikud side- ja infotehnoloogia vahendid, andmebaasid ja -kogud.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Tööks vajalikud isikuomadused on kohusetundlikkus, empaatiavõime, pinget- ja stressitaluvus, ausus, korrektsus, analüüsivõime, usaldusvärsus.
A.6 Professional preparation
Tavaliselt on päästekorraldaja-logistikul vähemalt keskharidus, kutseoskused on omandatud töö käigus. Nõutav on eelnev töökogemus päästekorraldajana.
A.7 Most common occupational titles
Päästekorraldaja-logistik, logistik.
A.8 Regulations governing profession
Töö päästeteenistujana on reguleeritud päästeteenistuse seadusega.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Päästekorraldaja, tase 5 kutse koosneb üheksast kompetentsist. Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 - B.2.5 ja B.2.9 (läbiv kompetents) tõendamine. Lisaks on võimalik täiendavalt tõendada valitavaid kompetentse B.2.6, B.2.7 ja B.2.8.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Väljasõidukorralduse andmine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) jälgib teeninduspiirkonna operatiivressurssi ja omab pidevat ülevaadet keskuse teeninduspiirkonna kiirabibrigaadide ja päästeasutuse operatiivsest valmisolekust ja hõivatuses; arvestab operatiivressursi operatiivse valmisolekuga seotud teabe muutustega;	

- 2) jälgib väljakutseid ja omab nendest pidevat ülevaadet vastavalt töökorraldusjuhendile, tagamaks nõuetekohase päästeasutuse ja kiirabibrigaadide väljasõidukorralduse andmise;
- 3) annab väljasõidukorralduse päästeasutusele ja kiirabibrigaadidele vastavalt õigusaktidele ja töökorralduslikele juhenditele, saadab lisaressursi vastavalt sündmuse juhilt saadud korraldusele; edastab päästemeeskondade väljasaatmisega tekkinud probleemid valvevahetuse juhile ning kiirabibrigaadide väljasaatmisega tekkinud probleemid Häirekeskuse arstile;
- 4) kaasab operatiivressursi teisest teeninduspiirkonnast vastavalt väljasõiduplaanile ja/või vajadusele; vajadusel annab väljasõidukorralduse teise teeninduspiirkonna operatiivressursile;
- 5) alustab kõnet selgelt ja positiivselt; kasutab hinnanguvaba tooni, on heatahtlik; kuulab tähelepanelikult ja aktiivselt; lõpetab kõne viisakalt, rõhutades sündmuse fikseerimist ja abi saatmist.

Teadmised:

- 1) teeninduspiirkonna iseärasused;

Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, praktilised ülesanded (situatsioonülesanded).

B.2.2 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni reaajas infosüsteemi sisestamine	EstQF Level 5
--	----------------------

Tegevusnäitajad:

- 1) kontrollib juba sisestatud hädaabiteadet ja vajadusel täiendab sisestatud informatsiooni; omab ülevaadet reaajas sisestatud hädaabiteadete üle, vältimaks topeltkutseid;
- 2) kontrollib juba sisestatud hädaabiteadete töötlemisel saadud täiendavat informatsiooni ja vajadusel täiendab seda; otsustab täiendava informatsiooni edastamise vajalikkuse sündmuskohale ja/või teistele ametkondadele.

Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, praktilised ülesanded (situatsioonülesanded).

B.2.3 Hädaabiteadete esmase informatsiooni edastamine	EstQF Level 5
--	----------------------

Tegevusnäitajad:

- 1) edastab asutusesiseselt ja teistele asutustele hädaabiteate töötlemise ja dokumenteerimise järgselt hädaabiteates sisalduva esmase informatsiooni vastavalt õigusaktidele ja teistele dokumentidele;
- 2) edastab hädaabiteate esmasele informatsioonile lisandunud teabe sündmuskohale saadetud operatiivressursile viivitamata; edastab hädaabiteate esmasele informatsioonile lisandunud teabe töösaali siseselt vastavalt operatiivinfo edastamise korrale; edastab päästetöö juhi, kiirabibrigaadi juhi või demineerimistö juhi korraldusel sündmusega seotud informatsiooni tema poolt määratud asutustele ja isikutele.

Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, praktilised ülesanded (situatsioonülesanded).

B.2.4 Sündmuse käigus saadud informatsiooni reaajas vahendamine	EstQF Level 5
--	----------------------

Tegevusnäitajad:

- 1) vahendab viivitamata operatiivinformatsiooni organisatsiooni siseselt ja asjaomastele asutustele vastavalt õigusaktidele ja teistele dokumentidele;
- 2) kogub ja analüüsib hädaabiteatest selgunud, sündmuskohalt vahendatud ja infosüsteemi registreeritud informatsiooni; analüüsitud informatsiooni põhjal langetab vajadusel otsuseid hädaabiteadete paremaks menetlemiseks; edastab väljakutse teenindamist takistava informatsiooni valvevahetuse juhile.

Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, praktilised ülesanded (situatsioonülesanded).

B.2.5 Professionaalne eneseareng	EstQF Level 5
---	----------------------

Tegevusnäitajad:

- 1) analüüsib ja hindab pidevalt oma tööd, lähtudes kutse-eetikast ja klienditöö põhimõtetest; täiendab end pidevalt erialaselt läbi erinevate täiendkoolituste, seminaride jne; analüüsib ja arvestab klientide, kolleegide, kõrgemal tasandil olevate juhtide kvaliteedihindamise käigus saadud tagasisidet ja vajadusel parendab oma tegutsemisviise;
- 2) tegeleb enda tööks vajalike isikuomaduste arendamisega;
- 3) jälgib, hindab ja väärtustab oma füüsilist, vaimset ja emotsionaalset tervist, tegutseb nende tasakaalus hoidmise nimel, optimeerides iseenda aja- ning energiakulu; otsib probleemide tekkimisel vajadusel abi kolleegidelt, juhendajalt, keskuse juhtkonnalt jt; märkab kolleegi edusamme ja tunnustab teda.

Hindamismeetod(id): vestlus, eneseanalüüs.

OPTIONAL COMPETENCES

Lisaks on võimalik täiendavalt tõendada valitavaid kompetentse B.2.6, B.2.7 ja B.2.8.

B.2.6 Koolituste ettevalmistamine ja läbiviimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) valmistab ette konkreetse koolituse sisu, lähtudes koolituse eesmärgist; koostab uusi ja/või kohandab vanu õppematerjale, lähtudes oma teema käsitlemise loogikast ja arvestades õpikeskkonna võimalusi; viib läbi koolitust, kindlustades oma teema edastamise; 2) dokumenteerib koolitustegevuse vastavalt kokkuleppele. Teadmised: 1) täiskasvanute koolitamise põhimõtted. Hindamismeetod(id): vestlus, vaatlus.	
B.2.7 Juhendamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) juhendab teenistujat, lähtudes juhendamise programmist ja teenistuja tööd reguleerivatest juhenditest; tutvustab juhendatavale asutuse struktuuriüksuste töövaldkondi ja ülesandeid; vastutab juhendamise perioodil juhendatava poolt tehtud töö kvaliteedi eest; 2) juhendab teenistujat, lähtudes praktika programmist ja juhendist ning teenistuja tööd reguleerivatest juhenditest; tutvustab juhendatavale asutuse struktuuriüksuste töövaldkondi ja ülesandeid; jälgib, juhendab ja kontrollib juhendatava koostatud praktikadokumentide igapäevast täitmist; hindab juhendatava tööd; koostab vajamineva aruandluse; vastutab juhendamise perioodil juhendatava poolt tehtud töö kvaliteedi eest. Teadmised: 1) täiskasvanute koolitamise alused. Hindamismeetod(id): vestlus, eneseanalüüs/portfoolio, vaatlus.	
B.2.8 Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles (v.a vene keel)	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) abistab teisi teenistujaid kokku lepitud võõrkeelsete (vt lisa „Päästekorraldaja töös nõutavad keeled“) hädaabiteadete töötlemisel, tuginedes hädaabiteadete vastuvõtmise ja töötlemise nõuetele; 2) kasutab hädaabiteadete töötlemiseks vajalikku võõrkeelt (v.a vene keel) vähemalt tasemel B1 osaoskuste mõistmine ja rääkimine osas koos erialase sõnavaraga. Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, praktilised ülesanded (situatsioonülesanded).	

RECURRING COMPETENCES

B.2.9 Päästekorraldaja-logistik, tase 5 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1, vene keelt osaoskuste mõistmine ja rääkimine osas tasemel B1 (vt lisa „Keeleoskuse hindamise skaala“); 2) kasutab oma töös arvutit tasemetel: AO1 – Info- ja sidetehnoloogia, AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus, AO3 – Tekstitöötlus, AO4 – Arvutustabelid, AO5 – Andmebaaside kasutamine, AO7 – Veebisirvimine ja suhtlus, AO12 – Turvalisus (vt lisa „Arvutikasutamise oskus“); kasutab hädaabiteadete menetlemiseks vajalikke side- ja infotehnoloogilisi programme, andmebaase ja -kogusid; 3) töötab tõhusalt meeskonnas ja selle huvides ning kohandub meeskonnaga; arvestab teistega ja täidab oma rolli meeskonnas; loob positiivse suhtluskeskkonna ja käitub vastavalt headele suhtlemistavadele; suheldes näitab üles austust ja hoolivust; aktsepteerib inimeste erinevusi ning arvestab neid koostöö tegemisel, väärtustab koostööd kui lisaväärtuse tootjat; realiseerib oma täielikku potentsiaali (rakendab töös oma teadmisi ning oskusi maksimaalselt), lähtudes organisatsiooni eesmärkidest; 4) lähtub oma tegevuses seadusandlusest ning organisatsiooni reeglistikust; 5) järgib oma töös päästeteenistuja kutse-eetikat ja avaliku teenistuse eetikakoodeksit. Teadmised:	

1) päästeseadus; 2) politsei- ja piirivalveseadus; 3) hädaabiteadete menetlemise kord ja hädaabiteadete menetlemiseks vajalikele vahenditele esitatavad nõuded; 4) teised valdkonda reguleerivad õigusaktid.
Hindamismeetod(id): Läbivat kompetentsi hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations	
1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	18-21112013-3.2/5k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Ludmilla Alliksaar, valdkonna ekspert Ülle Jõessar, Sisekaitseakadeemia Päästekolledž Katre Kurvits, Häirekeskus Meelis Mesi, Häirekeskus Ott Nauts, Häirekeskus Kaire Saage, Sisekaitseakadeemia Päästekolledž Kaili Tamm, Häirekeskus
3. Occupational qualification standard approved by:	Justice and Internal Security
4. No. of decision of Sectoral Council	11
5. Date of decision of Sectoral Council	21.11.2013
6. Occupational qualification standard valid until	10.04.2018
7. Occupational qualification standard version no.	5
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	4229 Client Information Workers Not Elsewhere Classified
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Dispatcher, level 5
C.3 Annexes	
Lisa 1 Päästekorraldaja töös nõutavad keeled	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 3 Arvuti kasutamise oskused	