

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Client worker for people with mental health problems, level 4

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

Tegevusjuhendaja, tase 4 kutsestandard on aluseks koolitusprogrammide koostamisele ning isikute kompetentsuse hindamisele kutse andmisel.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Client worker for people with mental health problems, level 4	4

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Tegevusjuhendaja on erihoolekande valdkonna spetsialist, kes juhendab ja toetab psüühilise erivajadusega inimest igapäevatoimingute, töö- ja huvitegevuste sooritamisel, et tagada maksimaalne iseseisvus ja elukvaliteet, lähtudes humanistlikust ja holistlikust inimkäsitlusest Tegevusjuhendaja töötab meeskonnas ning teeb juhendatava huvides koostööd tema sotsiaal- ja ametnikevõrgustikega. Tegevusjuhendaja töös on oluline pidev enesetäiendamine ja elukestev õpe.
A.2 Tasks
A.2.1 Kliendi sotsiaalsete oskuste arendamine 2.1.1. Kliendi toetamine suhtlemisel. 2.1.2. Kliendile käitumisharjumiste õpetamine. 2.1.3. Kliendi emotsionaalse seisundi toetamine. 2.1.4. Konfliktide lahendamise ja enesekehtestava käitumise õpetamine. 2.1.5. Tagasiside andmine suhtlusolukordadele. 2.1.6. Kliendiesinduste tegutsemise toetamine. A.2.2 Kliendi tegevusvõime arendamine, säilitamine ja toetamine 2.2.1. Kliendi tegevusvõime ja kõrvalabi vajaduse hindamine ning analüüsimine. 2.2.2. Tervise seisundi jälgimine, muutuste märkamine. 2.2.3. Tervisekäitumise kujundamine. 2.2.4. Kliendi motiveerimine ja kaasamine tegevustesse. 2.2.5. Kliendi juhendamine abivahendite kasutamisel. A.2.3 Kliendi juhendamine ja toetamine igapäeva elu toimingutes 2.3.1. Kliendiga koos päeva-/ nädalaplaani koostamine. 2.3.2. Kliendi toetamine enese eest hoolitsemisel. 2.3.3. Kliendile määratud raviskeemi järgimine. 2.3.4. Juhendamine majapidamise korraldamisel. 2.3.5. Toitumise jälgimine. 2.3.6. Koos kliendiga igapäeva eluga seotud eelarve koostamine. 2.3.7. Kliendi juhendamine kogukonnas pakutavate teenuste tarbimisel. A.2.4 Kliendi juhendamine ja toetamine vabaajategevustes 2.4.1. Kliendi suunamine ja kaasamine vabaajategevustesse. 2.4.2. Koos kliendiga vaheldusrikaste tegevuste leidmine ja läbiviimine. 2.4.3. Turvalisusriskidega arvestamine.

2.4.4. Erinevatel üritustel osalemise juhendamine, vajadusel saatmine.

A.2.5 Kliendiga seotud võrgustiku loomine ja hoidmine

2.5.1. Kliendi vajadustele sobiva võrgustiku loomine.

2.5.2. Olemasoleva suhtevõrgustiku säilitamine.

2.5.3. Koostöö kliendi lähedaste ja eestkostjatega.

2.5.4. Koostöö teiste spetsialistidega.

Elective areas of work

A.2.6 Kliendi toetamine õppimisel ja töötamisel

2.6.1. Kliendile sobilike õppimise/töötamise võimaluste leidmine.

2.6.2. Kliendile õppimisel/töötamisel vajalike sotsiaalsete oskuste õpetamine.

2.6.3. Kliendile õppimisel/töötamisel vajalike praktiliste oskuste õpetamine.

2.6.4. Kliendile õppimise/töötamise toetamiseks vajalike teenuste ja toetuste korraldamine.

2.6.5. Koostöö asutusega, kliendi igapäevaelu sidumine õppimise/töötamisega.

A.2.7 Juhendamine ja mentorlus

2.7.1. Uuele töötajale mentoriks olemine.

2.7.2. Praktikantide, vabatahtlike jt juhendamine.

2.7.3. Kõvisioon ja tööjuhendamine.

A.2.8 Majapidamise korraldamine

2.8.1. Töö- ja elukorralduse koordineerimine.

2.8.2. Kliendi isiklike varade arvestus ja vajaduste kaardistamine.

2.8.3. Klientide dokumendihalduse korraldamine.

2.8.4. Turvalisusnõuetega arvestamine.

A.3 Work environment and specific nature of work

Tegevusjuhendaja töötab üldjuhul erihoolekandeteenuseid pakkuvas asutuses. Töö võib toimuda graafiku alusel, sh puhkepäevadel ja öösi. Tegevusjuhendaja võib kokku puutuda ohuteguritega (emotsionaalsed ja füüsilised rünnakud, kõrgendatud emotsionaalne pinge, infektsioonid jm), mis võivad mõjuda tema elule ja/või tervisele.

A.4 Tools

Tegevusjuhendaja kasutab oma töös infotehnoloogia- ja kommunikatsioonivahendeid, kodu- ja majapidamistehnikat ning -vahendeid, vajadusel abivahendeid.

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics

Tegevusjuhendaja töös on olulised empaatia- ja vastutusvõimelisus, hoolivus, usaldusväärsus ja ausus. Oluline on kohusetundlikkus oma töös. Ta on hea suhtleja ja koostööaldis. Tegevusjuhendaja töö eeldab kõrget kõlblist hoiakut, pingetaluvust, inimkeskseid väärtushoiakuid ja tolerantsust. Samuti on tähtsad kehtestamisoskus, analüüsivõime, sihikindlus ja järjepidevus.

A.6 Professional preparation

Tegevusjuhendaja kutsealane ettevalmistus on reguleeritud sotsiaalhoolekande seadusega.

A.7 Most common occupational titles

Tegevusjuhendaja.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Tegevusjuhendaja, tase 4 kutse koosneb üheksast kompetentsist. Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 - B.2.5 ja B.2.9 (lääviv kompetents) tõendamise. Lisaks tuleb tõendada vähemalt üks valitavatest kompetentsidest B.2.6, B.2.7 ja B.2.8.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Kliendi sotsiaalsete oskuste arendamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) hindab kliendi võimet ja oskust suhelda ning vastavalt sellele juhendab klienti looma ja hoidma suhteid; viib järjepidevalt läbi suhtlemise tõhustamisele orienteeritud tegevusi, arvestades kliendi soovi/soovimatust suhelda; kasutab tegevustes erinevaid alternatiivkommunikatsiooni võimalusi, arvestades kliendi eripära; 2) õpetab kliendile eetilist käitumist, kujundades tema üldinimlikke väärtushinnanguid, eneseregulatsiooni ja empaatiat, arvestades üldisi käitumistavasid ning olles ise eeskujuks; arvestab kliendi rahvuslikku ja religioosset tausta; 3) hindab kliendi emotsionaalse arengu taset, jälgides tema tunnete väljendamist erinevates käitumissituatsioonides; märkab tähenduslikku käitumist; toetab klienti tunnete väljendamisel ja toimetulekul tunnetega, selgitab teiste inimeste tundeid ja käitumist; selgitab erinevaid suhtlemistasandeid (sõbrasuhted, perekondlikud, tööalased, romantilised suhted jne), juhendab klienti erinevates suhetes ja olukordades sobivalt käituma; 4) tunneb ära konflikti, reageerib vastavalt olukorrale ning kaasab konflikti lahendamisel klienti, eestkostjaid, lähedasi, kolleege ja tugispetsialiste; õpetab klienti märkama ja ennetama konflikti ning selle tekkides leidma lahendusi; õpetab enesekehtestavat käitumist; 5) annab tagasisidet erinevatest suhtlemisolukordadest, arutledes kogetut koos kliendiga; 6) toetab kliendiesinduste tegutsemist.	
B.2.2 Kliendi tegevusvõime arendamine, säilitamine ja toetamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) hindab regulaarselt kliendi sensomotoorseid, kognitiivseid ja psühhosotsiaalseid tegevuseeldusi ja omandatud oskusi selgitamaks välja tema tugevad küljed, kõrvalabi vajaduse; analüüsib kliendi tegevusvõime taset, kohandab keskkonna tegevusteks sobivaks; 2) jälgib igapäevaselt kliendi tervise seisundit, arvestades teavet kliendi tervise kohta; muutuste korral teavitab õde, pere- ja/või eriarsti ja vajadusel teisi spetsialiste; juhendab ja motiveerib ravimite tarvitamist, jälgib võimalikke kõrvalmõjusid; saadab klienti meditsiinitoiminguks ja ravil; 3) kujundab kliendi tervisekäitumist (sh seksuaalkäitumist), koostades kliendi vajadustele vastava päevakava, arvestades tasakaalu töö, huvitegevuse ja liikumise/värskes õhus viibimisel jne vahel; juhendab ja motiveerib klienti järgima tervislikke eluviise, kasutades erinevaid meetodeid; õpetab klienti jälgima tema tervise seisundit, selgitades talle haigusest tulenevaid sümptomeid; 4) motiveerib, julgustab ja ergutab klienti omandatud oskusi järjepidevalt kasutama, luues kliendile tegevuste sooritamiseks rahuliku ja pingevaba keskkonna; motiveerib ja kaasab klienti osalema tema arengu toetamiseks planeeritud tegevustes (sh töösarnane tegevus) ja talle püstitatud eesmärkide elluviimisel; 5) märkab abivahendi vajadust; selgitab välja abivahendi vajaduse lähtuvalt tegevusvõimest; abistab abivahendi hankimisel; motiveerib ning juhendab klienti abivahendi kasutamisel.	
B.2.3 Kliendi juhendamine ja toetamine igapäevaelu toimingutes	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) koostab koos kliendiga päeva-/ nädalaplaani, kujundades kindla päeva- ja nädalarütmi, arvestades kliendi eripäraga; jälgib plaani elluviimist, kaasates klienti muudatuste tegemisse; 2) juhendab, toetab ja suunab klienti isikliku hügieeni toimingutel ning riietumisel jne; motiveerib klienti enda eest hoolitsema; 3) jälgib kliendile määratud raviskeemi; 4) juhendab klienti majapidamistöodel, sh toidu valmistamisel, eluruumide ning koduümbruse korrashoiuga seotud toimingutel jne, arvestades tema tegevusvõimet ja järgides tervishoiu- ja ohutusnõudeid; 5) jälgib kliendi toitumist tema seisundist lähtuvalt; juhendab ja toetab klienti söömisel ning vajadusel söötab teda; 6) juhendab klienti rahaliste toimingute planeerimisel, arvestades ressursse; aitab kliendil tehingute mõistlikkuse ja vajaduse üle otsustada ning tehinguid teostada; vajadusel sooritab klienti eest rahalised toimingud vastavalt talle antud volitustele; 7) juhendab klienti kogukonnas pakutavate teenuste (nt juuksur, teater, ühistransport) tarbimisel, arvestades kliendi tegevusvõimet; vajadusel saadab klienti.	

B.2.4 Kliendi juhendamine ja toetamine vabaajategevustes	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) suunab klienti leidma talle sobivaid vabaajategevusi, arvestades kliendi eripärade ja soovidega; kaasab klienti vabaajategevustesse lähtuvalt kliendile tegevusplaanis seatud eesmärkidest; korraldab vabaajategevustes osalemise, vajadusel osaleb koos kliendiga; 2) korraldab vaheldusrikkaid ja arendavaid vabaajategevusi, arvestades kliendi võimekusega, vajadusel pidurdab või ergutab klienti vastavalt kliendi eripärale; motiveerib klienti osalema, suunates teda positiivsele elamusele; 3) arvestab turvalisusriskidega vabaajategevustes; 4) juhendab klienti osalema erinevatel üritustel, vajadusel saadab klienti.	
B.2.5 Kliendiga seotud võrgustiku loomine ja hoidmine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) hindab lähedaste kaasamise vajadust; loob kontakti ja suhtleb kliendi lähedastega, jagades ja/või kogudes asjassepuutuvat informatsiooni; loob kliendi vajadustele sobiva võrgustiku; 2) hindab kliendi suutlikkust oma suhtlusvõrgustikuga suhelda, vajadusel toetab suhtlusel ja aitab säilitada suhteid; 3) teeb koostööd kliendi lähedaste ja eestkostjatega, kaasates neid klienti puudutavatesse küsimustesse, arvestades asutuse reegleid, kokkuleppeid lähedaste ning eestkostjatega ja oma pädevuse piire; 4) teeb koostööd teiste spetsialistidega vastavalt vajadusele.	

OPTIONAL COMPETENCES

Kutse taotlemisel tuleb lisaks tuleb tõendada vähemalt üks valitavatest kompetentsidest B.2.6, B.2.7 ja B.2.8.

B.2.6 Supporting clients in learning and employment	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) hindab sobiva metoodikaga kliendi eripärale sobivaid võimalusi õppida/töötada, arvestades kliendi soove; leiab koos teiste spetsialistide ja kliendivõrgustikuga kliendile sobivad õppimise/töötamise võimalused; 2) kujundab koos kliendiga õpi- ja/või tööharjumusi jt õppimisel/töötamisel vajalikke sotsiaalseid oskusi, jälgides klienti, andes tagasisidet soorituste kohta, motiveerides teda, olles eeskujuks jne; 3) õpetab kliendile õppimisel/töötamisel vajalikke praktilisi oskusi (nt ajakasutus, töövõtted); selgitab kliendile tema õigustest tulenevaid võimalusi ja vastutust; 4) korraldab kliendile õppimise/töötamise toetamiseks vajalikke teenuseid ja toetusi vastavalt seadusandlusele ja võimalustele; 5) teeb koostööd õppeasutuste või tööandjatega, luues ja hoides asutustega kontakti, lahendades vajadusel korralduslikke küsimusi (transport, majutus toitlustamine jne).	
B.2.7 Guidance and mentoring	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) tutvustab uuele töötajale asutuse põhimõtteid ja väärtusi, tutvustab dokumentatsiooni; juhendab ja motiveerib tööalaselt, lähtudes parimast praktikast ja asutuse reeglitest; annab nõu suhtlemisel kolleegide ja klientidega; vahendab uue töötaja ettepanekuid, probleeme, kui ta seda ise ei saa/suuda teha; toetab erialase arengu kavandamisel; märkab probleeme ja sekkub kriisisituatsioonis; 2) juhendab praktikante, vabatahtlikke jt vastavalt reeglitele ja kokkulepetele; 3) osaleb kollegiaalses nõustamises (kovisioonis)/ tööjuhendamises, juhendades ja toetades kolleege taktitundeliselt tööga kaasnevate probleemide määratlemisel, hindamisel ja lahendamisel ning saades abi oma probleemsete olukordade lahendamiseks.	
B.2.8 Providing support in the organization and management of household activities	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) koordineerib peremaja/majutusüksuse piires töötajate, klientide jt koostööd, koostades töögraafikuid, hallates ressursse, korraldades majapidamistöid, luues positiivse õhkkonna, kujundades ja hoides traditsioone jne; 2) planeerib koos kliendiga tema isiklike ressursside kasutamist, juhendades ja toetades klienti erinevates toimingutes; peab kliendi isiklike varade arvestust; 3) korraldab peremaja/majutusüksuse ja klientide dokumendihaldust vastavalt nõuetele;	

4) arvestab turvalisusriskidega peremaja/majutusüksuse piires; tagab klientide ja töötajate turvalisuse; jälgib asjakohaste nõuete (tuleohutusnõuded, tervisekaitsenõuded jne) täitmist.

RECURRING COMPETENCES

B.2.9 Tegevusjuhendaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1) kasutab oma töös eesti keelt tasemel B2 (vt lisa 1 "Keelte oskustasemete kirjeldused") ja vene keelt mõistmise ja rääkimise osaoskuse osas vähemalt tasemel B1; 2) kasutab oma töös arvutiit vastavalt baasmoodulitele Arvuti põhitoed, Interneti põhitoed, Tekstitöötlus ja Tabelitöötlus ning standardmoodulitele IT-turvalisus ja Koostöö internetis (vt lisa 2 „Arvuti kasutamise oskused”); 3) hindab klienti, kasutades sobivaid meetodeid, arvestades sihtgruppi; 4) arvestab töös klientidega individuaalse ja grupitöö põhimõtteid; 5) töötab tõhusalt meeskonnas ja selle huvides ning kohandub meeskonnaga; arvestab teistega ja täidab oma rolli meeskonnas; rakendab töös oma teadmisi ning oskusi maksimaalselt, lähtudes asutuse eesmärkidest; 6) suhtleb lugupidavalt ja professionaalselt nii töökaaslaste kui ka klientidega; kasutab konfliktijuhtimismeetodeid; loob positiivse suhtluskeskkonna ja käitub vastavalt headele suhtlemistavadele; suhtlemisel kliendiga valib sobiva kommunikatsiooniviisi; 7) järgib oma töös sotsiaalala töötaja eetikakoodeksi (vt lisa 3 "Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks"); 8) tegutseb esmaabi vajavas situatsioonis sobival viisil, andes abi vastavalt nõuetele; 9) märkab ning arvestab kliendi vajadusi; tegutseb kliendile seatud eesmärkidele vastavalt; käitub erinevates olukordades tasakaalukalt, sihipäraselt ning ennast säästvalt; tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega ning säilitab kontrolli olukorra üle; oskab leida kompromissi asutuse võimaluste ja kliendi huvide/soovide vahel; 10) juhendab klienti info hankimisel, tutvustades võimalusi, juhendades ja/või abistades IKT-vahendite kasutamisel, suhtlemisel; 11) korraldab klienditöö dokumenteerimist (nt tegevusplaani koostamine võimalusel koos kliendiga, iseloomustused, hinnangud, analüüsid, perepäevik) vastavalt nõuetele.	
Teadmised: 1) sotsiaalhoolekande seadus; 2) sotsiaalhoolekande seadusega seonduvad õigusaktid.	
Hindamine: Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult 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	05-28052015-1.3/3k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Anneli Eelmaa, Eesti Sotsiaalasutuste Juhtide Nõukoda, SA Koeru Hooldekeskus Mailis Kaljula, Eesti Maaomavalitsuste Liit Maiu Kauber, MTÜ Sotsiaalkoolituse Keskus Liina Lanno, AS Hoolekandeteenused Margit Laurson, Sotsiaalkindlustusamet Ly Mikheim, Erihoolekandeteenuste Pakkujate Liit, SA Maarja Küla Janika Pael, Tartu Tervishoiu Kõrgkool Bärbel Vapper, Sotsiaalministeerium Hille Volberg, Eesti Sotsiaalasutuste Juhtide Nõukoda, Paju Pansionaadid MTÜ

3. Occupational qualification standard approved by:	Health Care and Social Work
4. No. of decision of Sectoral Council	25
5. Date of decision of Sectoral Council	28.05.2015
6. Occupational qualification standard valid until	31.12.2019
7. Occupational qualification standard version no.	3
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5329 Personal Care Workers in Health Services Not Elsewhere Classified
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	4
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Client worker for people with mental health problems, level 4
Finnish:	Toiminnanohjaaja
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks	