

# OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

## Call-taker, level 4

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

| Occupational title  | Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF) |
|---------------------|----------------------------------------------------|
| Call-taker, level 4 | 4                                                  |

### Part A DESCRIPTION OF WORK

#### A.1 Description of work

Päästekorraldaja, tase 4 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.

4. taseme päästekorraldaja võtab vastu ja töötleb hädaabiteateid iseseisvalt, langetab otsuseid ja võtab nendega kaasneva vastutuse. Töö eeldab meeskonnatööoskust ning suhtlemist klientide ja koostööpartneritega.

Päästekorraldaja kutsealal on ka päästekorraldaja-logistik, tase 5 ja päästekorraldaja-valvevahetuse juht, tase 6 kutsed.

5. taseme päästekorraldaja-logistiku töö on päästeasutusele ja kiirabibrigaadidele õigeaegselt väljasõidukorralduse andmine ning väljasõidukorralduse saanud päästeasutusega ja kiirabibrigaadidega side pidamine, info kogumine, vahendamine ja selle dokumenteerimine.

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 Hädaabiteadete vastuvõtmine

- Hädaabiteadetele vastamine.
- Probleemi väljaselgitamine ja esmase ohuhinnangu andmine.
- Väljakutseks mittekvalifitseeruvate hädaabiteadete registreerimine infosüsteemi ja vajadusel info edastamine asjaomastele asutustele või isikutele.
- Kliendiga suhtlemine.

##### A.2.2 Hädaabiteadete töötlemine ja ohuhinnangu andmine

- Hädaabiteate töötlemise käigus esmase informatsiooni kogumine ja ohuhinnangu andmine.
- Hädaabiteate edastajale esmaste nõuannete andmine.
- Hädaabiteate töötlemise käigus täiendava informatsiooni kogumine ja ohuhinnangu andmine.
- Kliendiga suhtlemine.
- Väljakutsete jälgimine.

##### A.2.3 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni reaalajas infosüsteemi sisestamine

- Hädaabiteadete menetlemisega seotud esmase informatsiooni reaalajas infosüsteemi sisestamine.
- Hädaabiteadete menetlemisega seotud täiendava informatsiooni reaalajas infosüsteemi sisestamine.

##### A.2.4 Hädaabiteadete esmase informatsiooni edastamine

- Hädaabiteate töötlemise käigus saadud esmase informatsiooni edastamine.

##### A.2.5 Professionaalne eneseareng

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Oma töö analüüs, enesetäiendamine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. Tööks vajalike isikuomaduste arendamine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. Oma füüsilise, vaimse ja emotsionaalse tervise hoidmine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Elective areas of work</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>A.2.6 Juhendamine</b><br>1. Uute ja täiendavat juhendamist vajavate teenistujate juhendamine.<br>2. Praktikantide juhendamine.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>A.2.7 Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles (v.a vene keel)</b><br>1. Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles.<br>2. Teiste teenistujate abistamine võõrkeelsete hädaabiteadete töötlemisel.                                                                                                                                                                  |
| <b>A.3 Work environment and specific nature of work</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Päästekorraldaja 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 on valmis töötama pidevalt muutuvates olukordades ning taluma ooteloleku aega ja teadmatust. |
| <b>A.4 Tools</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Päästekorraldaja töövahendid on erinevad hädaabiteadete menetlemiseks vajalikud side- ja infotehnoloogia vahendid, andmebaasid ja -kogud.                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tööks vajalikud isikuomadused on kohusetundlikkus, empaatiavõime, pinge- ja stressitaluvus, ausus, korrektsus, analüüsivõime, usaldusvärsus.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>A.6 Professional preparation</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tavaliselt on päästekorraldajal vähemalt keskharidus ja kutseoskused on omandatud kutseõppeasutuses.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>A.7 Most common occupational titles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Päästekorraldaja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>A.8 Regulations governing profession</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Töö päästeteenistujana on reguleeritud päästeteenistuse seadusega.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

|                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B.1 Structure of occupation</b>                                                                                                                                                   |
| Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 - B.2.5 ja B.2.8 (lähiv kompetents) tõendamine. Lisaks on võimalik täiendavalt tõendada valitavaid kompetentse B.2.6 ja B.2.7. |
| <b>B.2 Competences</b>                                                                                                                                                               |

### MANDATORY COMPETENCES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.1 Hädaabiteadete vastuvõtmine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>EstQF Level 4</b> |
| Tegevusnäitajad:<br>1. vastab hädaabinumbri ja/või muul viisil saabunud teatele viivitamata, lähtudes juhenditest;<br>2. kogub teadet iseloomustavat infot ning annab esmase hinnangu, kas tegemist on hädaabiteatega; registreerib hädaabiteate infosüsteemis vastavalt juhenditele;<br>3. registreerib väljakutseks mittekvalifitseeruvad hädaabiteated infosüsteemi vastavalt juhenditele; edastab väljakutseks mittekvalifitseeruva hädaabiteate kohta saadud info vastavalt kehtivale korrale asjaomasele asutusele/ isikule või annab juhiseid probleemi lahendamiseks; |                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 4. suhtleb hädaabiteate edastajaga igas olukorras selgelt, positiivselt ja heatahtlikult; kasutab helistaja suhtes hinnanguvaba tooni; kuulab helistajat tähelepanelikult ja aktiivselt; pühendub kuulamisele ja väljendab helistajale oma kohalolekut; suhtleb helistajaga kehtestavalt, juhtides dialoogi protsessi vastavalt situatsioonile.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |
| <b>B.2.2 Hädaabiteadete töötlemine ja ohuhinnangu andmine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. määrab probleemi põhjal hädaabiteate valdkonna(d); kogub etteantud aja jooksul hädaabiteate edastajalt esmast teavet sündmuse liigi määramiseks; saadud info põhjal hindab ohu esinemist, ulatust ja ohtu abivajaja tervisele vastavalt konkreetse sündmuse liigile ja valdkonna küsimustikule; selgitab välja sündmuse asukoha ja abi vajavate isikute arvu;</li> <li>2. annab hädaabiteate edastajale esmaseid nõuandeid vastavalt töökorralduslikele dokumentidele;</li> <li>3. kogub sündmuskohalt täiendavat informatsiooni, lähtudes küsimustikest ja täpsustab teejuhatust vastavalt juhisele;</li> <li>4. suhtleb hädaabiteate edastajaga igas olukorras selgelt, positiivselt ja heatahtlikult; kasutab helistaja suhtes hinnanguvaba tooni; kuulab helistajat tähelepanelikult ja aktiivselt; pühendub kuulamisele ja väljendab helistajale oma kohalolekut; suhtleb helistajaga kehtestavalt, juhtides dialoogi protsessi vastavalt situatsioonile; lõpetab kõne viisakalt, rõhutades vastuvõetud hädaabiteate puhul sündmuse fikseerimist ja abi saatmist;</li> <li>5. jälgib väljakutseid ja omab nendest pidevat ülevaadet vastavalt töökorraldusjuhendile.</li> </ol> <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) teeninduspiirkonna iseärasused.</li> </ol> |                      |
| <b>B.2.3 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni reaalses infosüsteemi sisestamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sisestab reaalses kõik hädaabiteated infosüsteemi vastavalt töökorralduslikele juhenditele;</li> <li>2. sisestab reaalses hädaabiteadete töötlemisel saadud täiendava ning olulise informatsiooni infosüsteemi vastavalt töökorralduslikele juhenditele.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |
| <b>B.2.4 Hädaabiteadete esmase informatsiooni edastamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>EstQF Level 4</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. edastab asutusesiseselt ja teistele asutustele hädaabiteate töötlemise ja dokumenteerimise järgselt hädaabiteates sisalduva esmase informatsiooni vastavalt õigusaktidele ja teistele dokumentidele.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |
| <b>B.2.5 Professionaalne eneseareng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. analüüsib ja hindab pidevalt oma tööd, lähtudes kutse-etiikast 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;</li> <li>2. tegeleb enda tööks vajalike isikuomaduste arendamisega;</li> <li>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.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |

## OPTIONAL COMPETENCES

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.6 Juhendamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2. juhendab teenistujat, lähtudes praktika programmist ja juhendist ning teenistuja tööd reguleerivatest juhenditest; tutvustab juhendatavale asutuse struktuuriüksuste töövaldkondi ja ülesandeid; jälgib, juhendab ja kontrollib</li> </ol> |                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| juhendatava koostatud praktikadokumentide igapäevast täitmist; hindab juhendatava tööd; koostab vajamineva aruandluse; vastutab juhendamise perioodil juhendatava poolt tehtud töö kvaliteedi eest.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |
| Teadmised:<br>1) täiskasvanute koolitamise alused.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
| <b>B.2.7 Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles (v.a vene keel)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>EstQF Level 5</b> |
| Tegevusnäitajad:<br>1. töötleb hädaabiteateid kokku lepitud võõrkeeles (vt lisa 1 Päästekorraldaja töös nõutavad keeled) vastavalt hädaabiteadete vastuvõtmise ja töötlemise nõuetele; kasutab hädaabiteadete töötlemiseks vajalikku võõrkeelt (v.a vene keel) vähemalt tasemel B1 osaoskuste mõistmine ja rääkimine osas koos erialase sõnavaraga;<br>2. abistab teisi teenistujaid võõrkeelsete hädaabiteadete töötlemisel, tuginedes hädaabiteadete vastuvõtmise ja töötlemise nõuetele. |                      |

## RECURRING COMPETENCES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.8 Päästekorraldaja, tase 4 kutset läbiv kompetents</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>EstQF Level 4</b> |
| Tegevusnäitajad:<br>1. kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1, vene keelt osaoskuste mõistmine ja rääkimine osas tasemel B1 (vt lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused);<br>2. kasutab oma töös arvuti vastavalt arvuti kasutamise oskuste baasmoodulitele Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus, standardmoodulitele Andmebaasid, IT-turvalisus ja Koostöö internetis (vt lisa 3 Arvuti kasutamise oskused); kasutab hädaabiteadete menetlemiseks vajalikke side- ja infotehnoloogilisi programme, andmebaase ja -kogusid;<br>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;<br>4. lähtub oma tegevuses seadusandlusest ning organisatsiooni reeglistikust;<br>5. järgib oma töös päästeteenistuja kutse-eetikat ja avaliku teenistuse eetikakoodeksit. |                      |
| Teadmised:<br>1) päästeseadus;<br>2) politsei- ja piirivalveseadus;<br>3) hädaabiteadete menetlemise kord ja hädaabiteadete menetlemiseks vajalikele vahenditele esitatavad nõuded;<br>4) teised valdkonda reguleerivad õigusaktid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| Hindamismeetod(id):<br>Läbivaid kompetentse hinnatakse teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |

## Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

| <b>C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations</b> |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications                                                               | 26-11042018-1.8/7k                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2. Occupational qualification standard compiled by:                                                                                                   | Ludmilla Alliksaar, valdkonna ekspert<br>Ülle Jõessar, Sisekaitseakadeemia Päästekolledž<br>Katre Kurvits, Häirekeskus<br>Meelis Mesi, Häirekeskus<br>Ott Nauts, Häirekeskus<br>Kaire Saage, Sisekaitseakadeemia Päästekolledž<br>Kaili Tamm, Häirekeskus |

|                                                                                |                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 3. Occupational qualification standard approved by:                            | Property and Personal Protection                         |
| 4. No. of decision of Sectoral Council                                         | 10                                                       |
| 5. Date of decision of Sectoral Council                                        | 11.04.2018                                               |
| 6. Occupational qualification standard valid until                             | 03.04.2023                                               |
| 7. Occupational qualification standard version no.                             | 7                                                        |
| 8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08) | 4229 Client Information Workers Not Elsewhere Classified |
| 9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)                        | 4                                                        |
| <b>C.2 Occupational title in foreign language</b>                              |                                                          |
| English:                                                                       | Call-taker, level 4                                      |
| <b>C.3 Annexes</b>                                                             |                                                          |
| Lisa 1 <a href="#">Päästekorraldaja töös nõutavad keeled</a>                   |                                                          |
| Lisa 2 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a>                        |                                                          |
| Lisa 3 <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a>                               |                                                          |