

# OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

## Dispatcher, level 5

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) |
|---------------------|----------------------------------------------------|
| 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

- 1) Operatiivressursi paiknemisest ning hõivatuses pideva ülevaate omamine.
- 2) Väljakutsete jälgimine.
- 3) Operatiivressursi väljasaatmine sündmuskohale.
- 4) Teisest teeninduspiirkonnast operatiivressursi kaasamine.
- 5) Suhtlemine klientide ja koostööpartneritega.

##### A.2.2 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni reaajas infosüsteemi sisestamine

- 1) Hädaabiteadete menetlemisega seotud esmase informatsiooni reaajas infosüsteemi sisestamine.
- 2) Hädaabiteadete menetlemisega seotud täiendava informatsiooni reaajas infosüsteemi sisestamine.

##### A.2.3 Hädaabiteadete esmase informatsiooni edastamine

- 1) Hädaabiteate töötlemise käigus saadud esmase informatsiooni edastamine.
- 2) Hädaabiteate esmasele informatsioonile lisandunud teabe edastamine.

##### A.2.4 Sündmuse käigus saadud informatsiooni reaajas vahendamine

- 1) Sündmusega seotud operatiivse informatsiooni vahendamine.
- 2) Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni kogumine ja analüüsimine.

##### A.2.5 Professionaalne eneseareng

- 1) Oma töö analüüs, enesetäiendamine.
- 2) Tööks vajalike isikuomaduste arendamine.
- 3) Oma füüsilise, vaimse ja emotsionaalse tervise hoidmine.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elective areas of work</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>A.2.6 Koolituste ettevalmistamine ja läbiviimine</p> <p>1) Koolituste läbiviimine.</p> <p>2) Koolitustegevuse dokumenteerimine.</p> <p>A.2.7 Juhendamine</p> <p>1) Uute ja täiendavat juhendamist vajavate teenistujate juhendamine.</p> <p>2) Praktikantide juhendamine.</p> <p>A.2.8 Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles (v.a vene keel)</p> <p>1) Teiste teenistujate abistamine võõrkeelsete hädaabiteadete töötlemisel.</p> <p>2) Võõrkeele kasutamine.</p> |
| <b>A.3 Work environment and specific nature of work</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Päästekorraldaja-logistiku töö on korraldatud ööpäevaringselt valvovahetustega, 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.                                                                                     |
| <b>A.4 Tools</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Päästekorraldaja-logistiku 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, usaldusväärsus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>A.6 Professional preparation</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tavaliselt on päästekorraldaja-logistikul vähemalt keskharidus, kutseoskused on omandatud töö käigus. Nõutav on eelnev töökogemus päästekorraldajana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>A.7 Most common occupational titles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Päästekorraldaja-logistik, logistik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <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.2.9 (läbiv kompetents) tõendamine. Lisaks on võimalik täiendavalt tõendada valitavaid kompetentse B.2.6, B.2.7 ja B.2.8. |

|                        |
|------------------------|
| <b>B.2 Competences</b> |
|------------------------|

### MANDATORY COMPETENCES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.1 Väljasõidukorralduse andmine</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1. jälgib teeninduspiirkonna operatiivressurssi ja omab pidevat ülevaadet keskuse teeninduspiirkonna kiirabibrigaadide ja päästeasutuse operatiivsest valmisolekust ja hõivatusest; arvestab operatiivressursi operatiivse valmisolekuga seotud teabe muutustega;</p> |                      |

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 operatiivressurssi 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.

|                                                                                                  |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.2 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni reaajas infosüsteemi sisestamine</b> | <b>EstQF Level 5</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|

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.

|                                                              |                      |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.3 Hädaabiteadete esmase informatsiooni edastamine</b> | <b>EstQF Level 5</b> |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|

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 demineerimistöö juhi korraldusel sündmusega seotud informatsiooni tema poolt määratud asutustele ja isikutele.

|                                                                        |                      |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.4 Sündmuse käigus saadud informatsiooni reaajas vahendamine</b> | <b>EstQF Level 5</b> |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------|

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.

|                                         |                      |
|-----------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.5 Professionaalne eneseareng</b> | <b>EstQF Level 5</b> |
|-----------------------------------------|----------------------|

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.

## OPTIONAL COMPETENCES

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

|                                                         |                      |
|---------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.6 Koolituste ettevalmistamine ja läbiviimine</b> | <b>EstQF Level 5</b> |
|---------------------------------------------------------|----------------------|

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;<br>2. dokumenteerib koolitustegevuse vastavalt kokkuleppele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |
| Teadmised:<br>1) täiskasvanute koolitamise põhimõtted.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |
| <b>B.2.7 Juhendamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>EstQF Level 5</b> |
| Tegevusnäitajad:<br>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;<br>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:<br>1) täiskasvanute koolitamise alused.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |
| <b>B.2.8 Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles (v.a vene keel)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>EstQF Level 5</b> |
| Tegevusnäitajad:<br>1. abistab teisi teenistujaid kokku lepitud võõrkeelsete (vt lisa 1 Päästekorraldaja töös nõutavad keeled) hädaabiteadete töötlemisel, tuginedes hädaabiteadete vastuvõtmise ja töötlemise nõuetele;<br>2. kasutab hädaabiteadete töötlemiseks vajalikku võõrkeelt (v.a vene keel) vähemalt tasemel B1 osaoskuste mõistmine ja rääkimine osas koos erialase sõnavaraga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |

## RECURRING COMPETENCES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.9 Päästekorraldaja-logistik, tase 5 kutset läbiv kompetents</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>EstQF Level 5</b> |
| Tegevusnäitajad:<br>1. kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1, vene keelt osaoskuste mõistmine ja rääkimine osas tasemel B1 (vt lisa 2 Keelte oskustasemetete 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                                                               | 26-02042024-1.8/9k                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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                                                                                                                | 30                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. Date of decision of Sectoral Council                                                                                                               | 02.04.2024                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. Occupational qualification standard valid until                                                                                                    | 31.03.2025                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7. Occupational qualification standard version no.                                                                                                    | 9                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>C.2 Occupational title in foreign language</b>                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| English:                                                                                                                                              | Dispatcher, level 5                                                                                                                                                                                                                                       |
| <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>                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                           |