

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Call-taker, EstQF 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, EstQF Level 4	4

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Päästekorraldaja töötab Häirekeskuses, mille ülesanne on menetleda hädaabinumbrile saabuval teatel ja täita teisi Häirekeskuse põhimääruses olevaid ülesandeid. Päästekorraldaja töötab riigikaitseametnikohal.
Päästekorraldaja ülesanne on võtta vastu ja menetleda viivitusega kõiki hädaabinumbrile või muudest kanalitest saabuval teatel, anda kõigile hädaabiteadetele kiire ja õige ohuhinnang ning edastada esmane informatsioon nii abivajajale kui ka koostööpartnerile. Lisaks täidab 4. taseme päästekorraldaja juhi korraldusi ja võtab vastu iseseisvaid otsuseid oma pädevuse piires, tegutsedes nii üksi kui ka meeskonnas. Töö nõuab palju suhtlemist kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid (sh videokõne ja reaalaegne tekstikõne) nii eesti kui ka vene keeles, oskust täita samaaegselt erinevaid ülesandeid ja head pingetalluvust. Töö eeldab valmisolekut töötamiseks graafiku alusel, sh õhtusel ja öisel ajal ning pühadel.
A.2 Tasks
A.2.1. Hädaabiteadete menetlemine A.2.2. Hädaabiteadeteks mitterealiseeruvate teadete menetlemine A.2.3. Refleksioon ja professionaalne enesearendamine
Elective areas of work
A.2.4. Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles (v.a vene keel)
A.3 Professional preparation
Päästekorraldajal on vähemalt keskharidus. Kutseoskused on omandatud kutseõppeasutuses või väljaõppel Häirekeskuses, omandatud oskused vastavad päästekorraldaja kutsestandardile.
A.4 Most common occupational titles
Päästekorraldaja
A.5 Regulations governing profession
Töötamiseks on nõutav kutse päästeteenistuse seaduse ning siseministri määruse Päästeteenistujate kutsesobivuse nõuded, sealhulgas füüsilise ettevalmistuse, hariduse- ja tervisenõuded alusel.
A.6 Relevant skills for the future
Innovatsiooni ja uue tehnoloogiaga kohanemise oskus.

Part B

COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Päästekorraldaja, tase 4 kutse koosneb üldoskustest, kohustuslikest kompetentsidest, kutset läbivatest kompetentsidest ja valitavast kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav üldoskuste (B.2), kohustuslike kompetentside (B.3.1–B.3.3) ja kutset läbivate kompetentside (B.3.5) tõendamine. Lisaks on võimalik tõendada valitavat kompetentsi B.3.4.

Hariduslikud nõuded

Nõuded kutse taotlemisel

Töömaailma taotlejale

1. Keskharidus

2. Väljaõpe Häirekeskuses

Kutseõppe lõpetajale

1. Läbitud täies mahus päästekorraldaja tasemeõppe õppekava ja omandatud õppekavas kirjeldatud kvalifikatsioonile vastavad õpiväljundid

Kutse andmise korraldus on reguleeritud pääste valdkonna kutsete kutse andmise korras.

B.2 General skills of Call-taker, EstQF Level 4

Mõtlemisoskused

1. Kasutab mõtlemisel loogikat ja süsteemset arutlust, et teha järeldusi, tuvastada lahenduste tugevad ja nõrgad küljed ning leida probleemide võimalikud lahendamise viisid.

2. Töötleb ja mõistab fakte ning nende seoste kõige olulisemaid aspekte kiiresti ja täpselt.

Enesejuhtimisoskused

3. Järgib inimväärikuse austamise põhimõtteid ja tegutseb viisil, mis ei diskrimineeri isikuid soo, rassilise või etnilise päritolu, usutunnistuse või veendumuste, puuete, vanuse või seksuaalse sättumuse tõttu.

4. Järgib oma töös avaliku teenistuse eetikakoodeksit ja lähtub Häirekeskuse põhiväärtustest.

5. Järgib oma tööga seotud õigusakte, muid valdkondlikke ja töökorralduslikke nõudeid.

6. Seostab oma otsuseid ja tegevust võimalike tagajärgedega.

7. Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli.

Lävimisoskused

8. Kasutab eesti keelt vastavalt keeleseaduses toodud nõuetele ning vene keelt vähemalt tasemel B1 erialase sõnavara kasutamisega (vt lisa 1 – keelte oskustasemete kirjeldused).

9. Kasutab ametikohal vajalikke infotehnoloogiaseadmeid sisuloome ja probleemilahenduse jaoks algtasemel ning infotötluse, ohutuse ja kommunikatsiooni jaoks iseseisva kasutaja tasemel (vt lisa 2 – digipädevuste enesehindamiskaala).

10. Suhtleb lugupidavalt ja professionaalselt, kasutab konflikti lahendamise meetodeid ennetamiseks konflikte, loob positiivse ja konstruktiivse suhtluskeskkonna ning käitub vastavalt headele suhtlemistavadele.

11. Töötab tõhusalt meeskonnas ja selle huvides ning kohandub meeskonnaga, arvestab teistega ja täidab oma rolli meeskonnas, rakendab töös oma teadmisi ning oskusi maksimaalselt lähtudes organisatsiooni eesmärkidest.

12. Arvestab oma töös organisatsiooni struktuuri ning erinevate üksuste funktsioone ja pädevust, osaleb asutusesiseses koostöös.

13. Sisestab kiiresti teksti arvutiklaviatuuril kümne sõrme tehnikaga.

14. Suudab samaaegselt helistajaga suhelda, eristada olulist informatsiooni ja selle kirja panna ning õigeaegselt koostööpartneritele edastada.

B.3 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.3.1 Hädaabiteadete menetlemine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Võtab hädaabinumbri 112 saabunud teate vastu kõnena või muul õigusaktides sätestatud viisil saabunud teatena, lähtudes juhenditest. 2. Annab ohuhinnangu lähtudes Päästeameti, Politsei- ja Piirivalveameti ning Terviseameti tüüpjuhtumitest ja juhustest. 3. Selgitab välja sündmuse asukoha, kasutades GIS112 kaardi ja positsioneeringu andmeid. 4. Selgitab välja abivajajate arvu ning sisestab reaajas asjakohase informatsiooni abiandjate väljasaatmiseks andmekogusse vastavalt töökorralduslikele juhenditele ja kordadele. 5. Annab hädaabiteate edastajale juhised vastavalt töökorralduslikele dokumentidele.	
B.3.2 Hädaabiteadeteks mitterealiseeruvate teadete menetlemine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Võtab hädaabinumbri 112 saabunud teate vastu kõnena või muul õigusaktides sätestatud viisil saabunud teatena, lähtudes juhenditest. 2. Annab ohuhinnangu lähtudes Päästeameti, Politsei- ja Piirivalveameti ning Terviseameti tüüpjuhtumitest ja juhustest. 3. Hädaabiteadeteks mitterealiseeruva teate korral registreerib teate andmekogus vastavalt töökorralduslikele õigusaktidele, kordadele ja juhenditele. 4. Annab juhised teatajale probleemi lahendamiseks.	
B.3.3 Refleksioon ja professionaalne enesearendamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Teadvustab arendamist vajavaid oskusi oma töös ning täiendab ja arendab oma teadmisi. 2. Määratleb ja kirjeldab enda tehtud vead konkreetsetes olukorras, refleksiooni tulemusena muudab oma lähenemist ja tegutsemist. 3. Analüüsib ja arvestab kvaliteedihindamiselt saadud tagasisidet, eristab fakte hinnangutest ja vajadusel parendab oma tegutsemisviise. 4. Jälgib, hindab ja väärtustab oma füüsilist, vaimset ja emotsionaalset tervist ja heaolu, tegutseb nende tasakaalus hoidmise nimel, optimeerides enda aja- ning energiakulu. 5. Otsib probleemide tekkimisel vajadusel abi kolleegidelt ja juhtidelt jt. Teadmised Hädaabinumbri 112 kvaliteedijuhtimise mõõdikud ja kvaliteedihindamise kriteeriumid, eneserefleksiooni alused	

OPTIONAL COMPETENCES

Lisaks on võimalik tõendada valitav kompetents B.3.4

B.3.4 Hädaabiteadete menetlemine võõrkeeles (v.a vene keel)	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Menetleb hädaabiteateid ja hädaabiteadeteks mitterealiseeruvaid teateid kokku lepitud võõrkeeles (v.a vene keel) vastavalt nõuetele, kasutades hädaabiteadete töötlemiseks vajalikku võõrkeelt vähemalt tasemel B1 erialase sõnavara kasutamisega. 2. Abistab teisi teenistujaid võõrkeelsete hädaabiteadete menetlemisel.	

RECURRING COMPETENCES

B.3.5 Päästekorraldaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Kasutab hädaabiteadete menetlemiseks vajalikke info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendeid ja võimalusi ning infotehnoloogilisi programme.	

2. Kasutab andmebaase ja -kogusid järgides andmekaitse ja infoturbenõudeid.

Teadmised

Asutusesiseste info- ja kommunikatsioonitehnoloogia tööprogrammid ja põhimõtted.

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	26-14112024-2.1/10k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Mari-Liis Jaanipere, Häirekeskus Tiina Johkem, Eesti Päästeala Töötajate Ametiühingu Häirekeskuse allüksus Margit Kallas, Häirekeskus Teele Kants, Häirekeskus Kadi Luht-Kallas, Siseministeerium Ülle Mäe, Sisekaitseakadeemia päästekolledž Kalev Pahla, Terviseamet Ivan Puškin, Terviseamet Sirli Seegar, Häirekeskus Kalle Sild, Päästeamet Krislin Tigase, Häirekeskus
3. Occupational qualification standard approved by:	Property and Personal Protection
4. No. of decision of Sectoral Council	33
5. Date of decision of Sectoral Council	14.11.2024
6. Occupational qualification standard valid until	13.11.2029
7. Occupational qualification standard version no.	10
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

C.2 Occupational title in foreign language

English:	Call-taker, EstQF Level 4
----------	---------------------------

C.3 Annexes

Lisa 1 [Language skills level descriptions](#)

Lisa 2 [Scale of self-assessment in digital competence](#)