

KUTSESTANDARD

Päästekorraldaja-valvevahetuse juht, tase 6

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

Seda kutsestandardit kasutatakse

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

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Päästekorraldaja-valvevahetuse juht, tase 6	6

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Päästekorraldaja-valvevahetuse juht, tase 6 töö on tagada hädaabiteadete viivitamatu ja nõuetekohane menetlemine läbi päästekorraldaja, tase 4 ja päästekorraldaja-logistik, tase 5 teenistusülesannete täitmise kontrollimise ja nende tegevuse toetamise.

6. taseme päästekorraldaja-valvevahetuse juht menetleb hädaabiteateid iseseisvalt, koordineerib ja juhendab päästekorraldajate ja päästekorraldaja-logistikute tööd. Töö eeldab meeskonnatööoskust ning suhtlemist klientide ja koostööpartneritega.

Päästekorraldaja kutsealal on ka päästekorraldaja, tase 4 ja päästekorraldaja-logistik, tase 5 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.

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.

A.2 Tööosad

A.2.1 Järelevalve teostamine hädaabiteadete vastuvõtmisel

2.1.1 Hädaabiteadetele vastamine

2.1.2 Probleemi väljaselgitamine ja esmase ohuhinnangu andmine

2.1.3 Väljakutseks mitte kvalifitseeruvate hädaabiteadete registreerimine infosüsteemi ja vajadusel info edastamine asjaomastele asutustele või isikutele

2.1.4 Kliendiga suhtlemine

A.2.2 Järelevalve teostamine hädaabiteadete töötlemisel ja ohuhinnangu andmisel

2.2.1 Hädaabiteate töötlemise käigus esmase informatsiooni kogumine ja ohuhinnangu andmine

2.2.2 Hädaabiteate töötlemise käigus täiendava informatsiooni kogumine ja ohuhinnangu andmine

2.2.3 Kliendiga suhtlemine

2.2.4 Väljakutsete jälgimine

A.2.3 Väljasõidukorralduse andmine ja selle üle järelevalve teostamine

2.3.1 Operatiivressursi paiknemisest ning hõivatusest pideva ülevaate omamine

2.3.2 Väljakutsete jälgimine

2.3.3 Operatiivressursi väljasaatmine sündmuskohale

2.3.4 Teisest teeninduspiirkonnast operatiivressursi kaasamine

2.3.5 Suhtlemine klientide ja koostööpartneritega

A.2.4 Hädaabiteadete esmase informatsiooni edastamine 2.4.1 Hädaabiteate töötlemise käigus saadud esmase informatsiooni edastamine 2.4.2 Hädaabiteate esmasele informatsioonile lisandunud teabe edastamine A.2.5 Sündmuse käigus saadud informatsiooni reaajas vahendamine 2.5.1 Sündmusega seotud operatiivse informatsiooni vahendamine 2.5.2 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni kogumine ja analüüsimine 2.5.3 Hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni edastamise ja vahendamise koordineerimine A.2.6 Valvevahetuse juhtimine 2.6.1 Teenistujate töö jälgimine hädaabiteadete menetlemisel 2.6.2 Teenistujate töösoorituste hindamine 2.6.3 Valvevahetuse töö korraldamine 2.6.4 Teenistujate juhendamine A.2.7 Professionaalne eneseareng 2.7.1 Oma töö analüüs, enesetäiendamine 2.7.2 Tööks vajalike isikuomaduste arendamine 2.7.3 Oma füüsilise, vaimse ja emotsionaalse tervise hoidmine
Valitavad tööosad A.2.8 Koolituste ettevalmistamine ja läbiviimine 2.8.1 Koolitusvajaduse väljaselgitamine, ettepanekute tegemine täiendkoolituste teemade osas 2.8.2 Koolituste läbiviimine 2.8.3 Koolitustegevuse dokumenteerimine A.2.9 Juhendamine 2.9.1 Uute ja täiendavat juhendamist vajavate teenistujate juhendamine 2.9.2 Praktikantide juhendamine A.2.10 Kvaliteedi hindamine 2.10.1 Teenistujate töösoorituste kvaliteedi hindamine 2.10.2 Kvaliteedi hindamise programmi täitmine 2.10.3 Kokkuvõtete ja aruandluse koostamine
A.3 Töö keskkond ja eripära Päästekorraldaja-valvevahetuse juhi 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-valvevahetuse juht tegeleb ka tema alluvuses töötavate päästekorraldajate ja logistikute psühholoogilise pinge maandamisega kriitilistes olukordades. Päästekorraldaja-valvevahetuse juht on valmis töötama pidevalt muutuvates olukordades ning taluma ooteloleku aega ja teadmatust.
A.4 Töövahendid Päästekorraldaja-valvevahetuse juhi töövahendid on erinevad hädaabiteadete menetlemiseks vajalikud side- ja infotehnoloogia vahendid, andmebaasid ja -kogud.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused Tööks vajalikud isikuomadused on kohusetundlikkus, empaatiavõime, pinge- ja stressitaluvus, ausus, korrektsus, analüüsivõime, usaldusväärsus ja head juhiomadused.
A.6 Kutsealane ettevalmistus Päästekorraldaja-valvevahetuse juhil on kõrgharidus, kutseoskused on omandatud töö käigus. Nõutav on eelnev töökogemus päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistikuna.
A.7 Enamlevinud ametinimetused Päästekorraldaja- valvevahetuse juht, valvevahetuse juht.
A.8 Reguleerimisvahendid kutsealal tegutsemiseks Töö päästeteenistujana on reguleeritud päästeteenistuse seadusega.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Päästekorraldaja, tase 6 kutse koosneb üheteistkümnest kompetentsist. Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 - B.2.7 ja B.2.11 (lääviv kompetents) tõendamine. Lisaks on võimalik täiendavalt tõendada valitavaid kompetentse B.2.8, B.2.9 ja B.2.10.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Järelevalve teostamine hädaabiteadete vastuvõtmisel	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) teostab järelevalvet hädaabinumbriks ja/või muul viisil saabunud teatele viivitamata vastamise üle, vajadusel sekkub/abistab; 2) teostab järelevalvet probleemi väljaselgitamise ja esmase ohuhinnangu andmise üle, vajadusel sekkub/abistab; 3) teostab järelevalvet väljakutseks mittekvalifitseeruvate hädaabiteadete kohta saadud info registreerimise ja edastamise üle, vajadusel sekkub/abistab; 4) teostab teenistujate üle järelevalvet klientidega suhtlemisel. Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, eneseanalüüs/portfoolio.	
B.2.2 Järelevalve teostamine hädaabiteadete töötlemisel ja ohuhinnangu andmisel	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) teostab järelevalvet hädaabiteate töötlemise käigus esmase informatsiooni kogumise ja ohuhinnangu andmise üle, vajadusel sekkub/abistab; 2) teostab järelevalvet hädaabiteate töötlemise käigus täiendava informatsiooni kogumise ja ohuhinnangu andmise üle, vajadusel sekkub/abistab; 3) teostab teenistujate üle järelevalvet klientidega suhtlemisel; 4) jälgib ja analüüsib keskuse teeninduspiirkonna väljakutseid. Teadmised: 1) teeninduspiirkonna iseärasused. Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, eneseanalüüs/portfoolio.	
B.2.3 Väljasõidukorralduse andmine ja selle üle järelevalve teostamine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) jälgib enda ja teiste keskuste teeninduspiirkondade operatiivolukorda ning omab pidevat ülevaadet oma teeninduspiirkonna kiirabiüksuste ja päästeasutuse operatiivsest valmisolekust ja hõivatuses; arvestab operatiivressursi operatiivse valmisolekuga seotud teabe muutustega; 2) jälgib keskuse teeninduspiirkonna väljakutseid, vajadusel toetab logistikut; 3) teostab järelevalvet operatiivressursi väljasaatmise üle, vajadusel abistab ning korraldab päästeasutuse ja kiirabiüksuste väljasaatmist sündmuskohale; abistab vajadusel logistikuid lähima operatiivressursi väljaselgitamisel; 4) koordineerib operatiivressursi kaasamist teisest teeninduspiirkonnast vastavalt väljasõiduplaanile ja/või vajadusele; abistab vajadusel logistikuid teise teeninduspiirkonna operatiivressursi kaasamisel; 5) alustab kõnet selgelt ja positiivselt; kasutab hinnanguvaba tooni, on heatahtlik; kuulab tähelepanelikult ja aktiivselt; lõpetab kõne viisakalt, rõhutades sündmuse fikseerimist ja abi saatmist; teostab teenistujate üle järelevalvet klientide ja koostööpartneritega suhtlemisel. Teadmised: 1) teeninduspiirkonna iseärasused; Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, eneseanalüüs/portfoolio.	

B.2.4 Hädaabiteadete esmase informatsiooni edastamine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) edastab asutusesiseselt ja teistele asutustele hädaabiteate töötlemise ja dokumenteerimise järgselt hädaabiteates sisalduva esmase informatsiooni vastavalt õigusaktidele ja teistele dokumentidele; teostab järelevalvet hädaabiteate töötlemise ja dokumenteerimise järgselt hädaabiteates sisalduva esmase informatsiooni edastamise üle; korraldab vajadusel ümber hädaabiteadete menetlemisega seotud esmase informatsiooni edastamise, tagades selle toimimise vastavuse õigusaktidele ja teistele dokumentidele; 2) edastab hädaabiteate esmasele informatsioonile lisandunud teabe sündmuskohale saadetud operatiivressursile viivitamata; edastab hädaabiteate esmasele informatsioonile lisandunud teabe asutusesiseselt vastavalt operatiivinfo edastamise korrale; edastab päästetöö juhi, kiirabibrigaadi juhi või demineerimistö juhi korraldusel sündmusega seotud informatsiooni tema poolt määratud asutustele ja isikutele; teostab järelevalvet hädaabiteate esmasele informatsioonile lisandunud teabe edastamise üle; korraldab vajadusel ümber hädaabiteadete menetlemisega seotud esmasele informatsioonile lisandunud teabe edastamise, tagades selle toimimise vastavuse õigusaktidele ja teistele dokumentidele.	
Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, eneseanalüüs/portfoolio.	
B.2.5 Sündmuse käigus saadud informatsiooni reaalsajal vahendamine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) korraldab operatiivinformatsiooni viivitamata edastamist asutusesiseselt ja asjaomastele isikutele ning asutustele vastavalt õigusaktidele ja teistele dokumentidele; 2) kogub hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni, kuulates kõnesalvestusi ja raadiosidet, jälgides infosüsteemi registreeritud informatsiooni ja töösaali tööd jne; analüüsib saadud infot ja langetab vajadusel otsuseid hädaabiteadete paremaks menetlemiseks; 3) koordineerib hädaabiteate menetlemisel kogutud ja analüüsitud informatsiooni edastamist ja vahendamist asutusesiseselt, avalikkusele, asjaomastele isikutele ja asutustele.	
Hindamismeetod(id): suuline ja/või kirjalik test, eneseanalüüs/portfoolio.	
B.2.6 Valvevahetuse juhtimine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) jälgib ja vajadusel abistab päästekorraldajaid hädaabiteadete töötlemisel, dokumenteerimisel, informatsiooni edastamisel ja vahendamisel; jälgib ja vajadusel abistab logistikuid päästemeeskondade, demineerijate ja kiirabibrigaadide alarmeerimisel, raadioside pidamisel, väljakutsetega seotud informatsiooni edastamisel/vahendamisel ja dokumenteerimisel ning väljakutsetega seotud korralduste täitmisel; teostab järelevalvet teavituskohustuse täitmise ning dokumenteerimise üle vastavalt õigusaktidele ja teistele dokumentidele; 2) teostab teenistujate töösoorituste kvaliteedikontrolli õigeaegselt ja vastavalt keskuse juhtkonna korraldustele ning Häirekeskuse kvaliteedi hindamise korras kehtestatud nõuetele ja kriteeriumitele; jälgib päästekorraldajate ja logistikute professionaalset enesearendamist ja vajadusel suunab neid enesetäiendamisele; 3) jälgib valvevahetuse isikkoosseisu ja töökoormust, vajadusel kutsub operatiivse valmisoleku tagamiseks välja täiendava isikkoosseisu; korraldab vajadusel ümber keskuse sisemise töökorralduse, tagamaks efektiivsema ning otstarbekama tööjaotuse hädaabiteadete menetlemisel ja Häirekeskusele pandud kohustuste täitmisel; koordineerib hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni nõuetekohast edastamist ja vahendamist vajalikele isikutele ning ametkondadele; tagab valmisoleku teise keskuse teeninduspiirkonna töö osaliseks või täielikuks ülevõtmiseks; 4) juhendab teenistujaid nende teadmiste, oskuste ning kvalifikatsiooni tõstmisel; teeb ettepanekuid keskuse juhtkonnale mitterahuldavaid töösooritusi teinud teenistuja arendamiseks ja/või täiendavaks järelevalveks.	
Hindamismeetod(id): vestlus, eneseanalüüs/portfoolio, vaatlus.	
B.2.7 Professionaalne eneseareng	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) analüüsib oma tööd, kasutades erinevaid eneseanalüüsi meetodeid; tegeleb eri- ja kutsealase enesetäiendusega, osaleb juhtimist toetavatel täiendkoolitustel; analüüsib töö ja tegevuste sisu Häirekeskuses üksi või grupis, teeb asjakohaseid ettepanekuid töömeetodite ajakohastamiseks; viib läbi perioodilisi arenguvestlusi, juhendades ja toetades kolleege tööga kaasnevate probleemide määramisel, hindamisel ja lahendamisel ning saades abi oma probleemsete kliendijuhtumite lahendamiseks; 2) tegeleb enda tööks vajalike isikuomaduste arendamisega;	

3) jälgib, hindab ja väärtustab oma füüsilist, vaimset ja emotsionaalset tervist, tegutseb nende tasakaalus hoidmise nimel, optimeerides iseenda aja- ning energiakulu; otsib probleemide tekkimisel vajadusel abi kolleegidelt, juhendajalt, keskuse juhtkonnalt jt; märkab kolleegi edusamme ja tunnustab teda.

Hindamismeetod(id): vestlus, eneseanalüüs.

VALITAVAD KOMPETENTSID

Lisaks on võimalik täiendavalt tõendada valitavaid kompetentse B.2.8, B.2.9 ja B.2.10.

B.2.8 Koolituste ettevalmistamine ja läbiviimine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) selgitab välja sihtrühma koolitusvajaduse, arvestades arenguvestlustelt, kvaliteedihindamiselt jm saadud tagasisidet; teeb keskuse juhtkonnale ettepanekuid vajalike koolituste korraldamiseks; 2) 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; 3) dokumenteerib koolitustegevuse vastavalt kokkuleppele. Teadmised: 1) täiskasvanute koolitamise põhimõtted. Hindamismeetod(id): vestlus, vaatlus.	
B.2.9 Juhendamine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) juhendab teenistujat, lähtudes juhendamise programmist ja teenistuja tööd reguleerivatest juhenditest; tutvustab juhendatavale asutuse struktuuriüksuste töövaldkondi ja ülesandeid; vastutab juhendamise perioodil juhendatava poolt tehtud töö kvaliteedi eest; 2) juhendab teenistujat, lähtudes praktika programmist ja juhendist ning teenistuja tööd reguleerivatest juhenditest; tutvustab juhendatavale asutuse struktuuriüksuste töövaldkondi ja ülesandeid; jälgib, juhendab ja kontrollib juhendatava koostatud praktikadokumentide igapäevast täitmist; hindab juhendatava tööd; koostab vajamineva aruandluse; vastutab juhendamise perioodil juhendatava poolt tehtud töö kvaliteedi eest. Teadmised: 1) täiskasvanute koolitamise alused. Hindamismeetod(id): vestlus, eneseanalüüs/portfoolio, vaatlus.	
B.2.10 Kvaliteedi hindamine	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) teostab teenistujate töösoorituste kvaliteedikontrolli õigeaegselt ja vastavalt keskuse juhtkonna korraldustele ning Häirekeskuse kvaliteedi hindamise korras kehtestatud nõuetele ja kriteeriumitele; annab teenistujatele tagasisidet; 2) täidab kvaliteedi hindamise programmi, lähtudes Häirekeskuse kvaliteedi hindamise korraga kehtestatud kriteeriumitest; 3) koostab kokkuvõttes ja aruandluse kvaliteedi hindamise tulemustest; annab keskuse juhtkonnale ülevaate teostatud töösooritustest ametikohtade järgi, toetudes hinnangutele ja analüüsidele; teeb ettepanekuid keskuse juhtkonnale mitterahuldavaid töösooritusi teinud teenistuja arendamiseks; viib vajadusel läbi teenistuja täiendava juhendamise. Hindamismeetod(id): vestlus, eneseanalüüs/portfoolio.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.11 Päästekorraldaja-valvevahetuse juht, tase 6 kutset läbiv kompetents	EKR tase 6
Tegevusnäitajad:	

- 1) kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1 (vt lisa „Keeleoskuse hindamise skaala“), vene keelt osaoskuste mõistmine ja rääkimine osas tasemel B1 ja veel ühte võõrkeelt (vt lisa „Päästekorraldaja töös nõutavad keeled“) vähemalt tasemel B1 osaoskuste mõistmine ja rääkimine osas koos erialase sõnavaraga;
- 2) kasutab oma töös arvutit tasemetel: AO1 – Info- ja sidetehnoloogia, AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus, AO3 – Tekstitöötlus, AO4 – Arvutustabelid, AO5 – Andmebaaside kasutamine, AO7 – Veebisirvimine ja suhtlus, AO12 – Turvalisus (vt lisa „Arvutikasutamise oskus“); kasutab hädaabiteadete menetlemiseks vajalikke side- ja infotehnoloogilisi programme, andmebaase ja -kogusid;
- 3) suhtleb edukalt ja viisakalt inimestega kõikidelt tasanditelt; lahendab konflikte; langetab kiireid ja selgeid otsuseid ka mittetäieliku info alusel (ka rasked ja riski sisaldavad otsused); juhib meeskonda- kaasab, suhtleb, annab selgeid ja täpseid juhiseid ning korraldusi meeskonna liikmetele;
- 4) kujundab positiivse, usaldusliku, teineteist toetava töökeskkonna; arvestab meeskonnaliikmete erinevustega, toetab meeskonnaliikmeid ja aitab lahendada tööülesannete täitmisel tekkinud probleeme; teeb ettepanekuid muudatusteks enda või meeskonna edaspidises tegevuses, teeb ettepanekuid saadud kogemuste edaspidiseks rakendamiseks; motiveerides ja tunnustades suurendab meeskonnaliikmete enesekindlust, aidates neil oma potentsiaali täielikult realiseerida (organisatsiooni arenguks);
- 5) lähtub oma tegevuses seadusandlusest ning organisatsiooni reeglistikust;
- 6) eriliste asjaolude olemasolul või ilmnemisel leiab parima võimaliku lahenduse;
- 7) järgib oma töös päästeteenistuja kutse-eetikat ja avaliku teenistuse eetikakoodeksit.

Teadmised:

- 1) päästeseadus;
- 2) politsei- ja piirivalveseadus;
- 3) hädaabiteadete menetlemise kord ja hädaabiteadete menetlemiseks vajalikele vahenditele esitatavad nõuded;
- 4) teised valdkonda reguleerivad õigusaktid.

Hindamismeetod(id):

Läbivat kompetentsi hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	18-21112013-3.3/1k
2. Kutsestandardi koostajad	Ludmilla Alliksaar, valdkonna ekspert Ülle Jõessar, Sisekaitseakadeemia Päästekolledž Katre Kurvits, Häirekeskus Meelis Mesi, Häirekeskus Ott Nauts, Häirekeskus Kaire Saage, Sisekaitseakadeemia Päästekolledž Kaili Tamm, Häirekeskus
3. Kutsestandardi kinnitaja	Õigus- ja Sisekaitse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	11
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	21.11.2013
6. Kutsestandard kehtib kuni	17.06.2015
7. Kutsestandardi versiooni number	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	1349 Kutseteenuste juhid, mujal liigitamata
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	6
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Supervisor in Control Room, level 6
C.3 Lisad	
Lisa 1 Päästekorraldaja töös nõutavad keeled	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused
Lisa 3 Arvuti kasutamise oskused