

KUTSESTANDARD

Kuulmisnõustaja, tase 5

Kuulmisnõustaja, tase 5 kutsestandard on aluseks koolitusprogrammide koostamisele ning isikute kompetentsuse hindamisele kutse andmisel.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Kuulmisnõustaja, tase 5	5

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Kuulmisnõustaja töö eesmärk on vähendada haigustest, õnnetustest ja muudest olukordadest põhjustatud kuulmislanguse tagajärjel väljenduvaid kõrval- ja järelmõjusid. Kuulmisnõustaja aitab kuulmispuudega inimestel, nende pereliikmetel ja teistel kuulmisprobleemidega kokkupuutuvatel inimestel mõista nõustatava hetkeolukorda ja leida lahendusi. Oluline on nõustatava igakülgne toetamine eesmärgiga parandada tema toimetulekut ühiskonnas. Kuulmisnõustaja tegeleb inimeste erinevate kuulmisalaste probleemidega, kasutades nõustamistehnikaid ning oma erialaspetsiifilisi teadmisi. Kuulmisnõustaja teeb koostööd teiste erialade esindajatega ning kliendivõrgustiku liikmetega. Ta võib läbi viia koolitusi erinevatele kliendigruppidele. Kuulmisnõustajad töötavad nõustamiskeskustes, sotsiaalteenust osutavates asutustes vm asutuses.

A.2 Tööosad

- A.2.1 Kliendi individuaalne kuulmisnõustamine
 - 2.1.1 Kontakti loomine kliendiga
 - 2.1.2 Olukorra kaardistamine
 - 2.1.3 Eesmärkide seadmine koos kliendiga
 - 2.1.4 Ennetustegevus
 - 2.1.5 Kliendi motiveerimine
 - 2.1.6 Lahenduste leidmine
 - 2.1.7 Nõustamistulemuste hindamine
 - 2.1.8 Oma nõustamistegevuse analüüsimine
- A.2.2 Kliendi abistamine kuulmisabivahendite kasutamisel
 - 2.2.1 Audiogrammi lugemine
 - 2.2.2 Abistamine kuulmisabivahendite lihtsamate probleemide puhul
 - 2.2.3 Kuulmistarvikute tutvustamine ja kasutama õpetamine
 - 2.2.4 Nõustamine toetuste saamiseks
- A.2.3 Kliendi sotsiaalne nõustamine ja abistamine kuulmisspetsiifilistes küsimustes
 - 2.3.1 Kliendi abistamine dokumentide vormistamisel
 - 2.3.2 Kliendi abistamine tööotsingutel
 - 2.3.3 Kliendi abistamine ja nõustamine haridusega seotud küsimustes
 - 2.3.4 Kliendi abistamine olmeküsimustes
 - 2.3.5 Suhtlemine pereliikmetega ja tugivõrgustikuga
 - 2.3.6 Kodu- ja haiglakülastuste tegemine
 - 2.3.7 Kliendi abistamine tõlketeenuse hankimisel
 - 2.3.8 Teavitustöö
 - 2.3.9 Ennetustöö
 - 2.3.10 Kliendi motiveerimine ja toetamine
- A.2.4 Suhtlemine ja koostöö
 - 2.4.1 Suhtlemine klientidega
 - 2.4.2 Suhtlemistehnikate kasutamine
 - 2.4.3 Toimetulek konfliktsete olukordadega

2.4.4 Koostöö teiste spetsialistidega
2.4.5 Meeskonnatöö
Valitavad tööosad
A.2.5 Koolituste ja loengute läbiviimine erinevatele sihtrühmadele
2.5.1 Koolituskava koostamine
2.5.2 Koolituse ettevalmistamine
2.5.3 Koolituse korraldamine
2.5.4 Koolituse dokumenteerimine
A.2.6 Viipekeeles kasutamine
2.6.1 Kliendi nõustamine viipekeeles
2.6.2 Enesetäiendamine viipekeeles osas
A.3 Töö keskkond ja eripära
Kuulmisnõustaja töötab sotsiaal- või tervishoiuteenust osutavas asutuses, kasutades selleks klientide vastuvõtuks sobivat ruumi, kus on internetikasutamise võimalus. Vajadusel osutab teenust sihtrühma juures kohapeal.
A.4 Töövahendid
Kuulmisnõustaja kasutab oma töös kontoritarbeid, arvutit, näidisabivahendeid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Kuulmisnõustaja töö eeldab suhtlemisvalmidust, empaatiavõimet, otsustusvõimet, korrektsust, täpsust ja diskreetsust.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Kuulmisnõustajal on vähemalt keskharidus ning ta on läbinud erialase täienduskoolituse.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Kuulmisnõustaja.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Kuulmisnõustaja, tase 5 kutse moodustub viiest kohustuslikust ning kahest valitavast kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1-B.2.4 ja B.2.7 (lääviv kompetents) tõendamise. Lisaks on taotlejal võimalik tõendada valitavaid kompetentse B.2.5 ja B.2.6.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Kliendi individuaalne kuulmisnõustamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) loob kliendiga kontakti, tutvudes tema vajaduste, ootuste ja hetkeolukorraga; 2) küsitleb klienti eesmärgiga koguda vajalikud tervise andmed ja selgitab välja neid mõjutavad käitumuslikud harjumused; vajadusel suunab klienti teise eriala spetsialisti vastuvõtule; 3) lepib kliendiga kokku konkreetse, ajaliselt piiritletud, positiivselt sõnastatud ja saavutatava eesmärgi ning koostab koos kliendiga järgneva tegevuste plaani; 4) nõustab klienti või tema sotsiaaltöötajaga kuulmist säästvate eluviiside järgimise osas; 5) teavitab klienti peamistest teabeallikatest või vajadusel sooritab teabeotsingu koos kliendiga, lähtuvalt kliendi vajadustest; aitab kliendil saadud informatsiooni mõtestada ja motiveerib klienti, keskendudes tema võimetele, tugevustele ning võimalustele; toetab muutuste tegemist kliendi elus;	

- 6) kaardistab koostöös kliendiga probleemi lahendusviisid, lähtudes sõnastatud eesmärgist ning võttes arvesse tegureid, mis toetavad, piiravad või takistavad eesmärkide saavutamist; leiab ja soovib kliendile sobivaid lahendusi ja tooteid, lähtudes erivajadustega- ja/või erihooldest vajava kliendi probleemidest;
- 7) hindab koos kliendiga nõustamistulemusi, lähtudes vastastikku antud tagasisidest ja nõustamise eesmärgist; lepib kokku edasised jätkutegevused;
- 8) analüüsib kriitiliselt enda tegevusi; teeb enda jaoks nõustamisprotsessist kokkuvõtte, et olla vajadusel valmis kliendiga edasi töötama või kavandama järgmiste sarnaste klientide nõustamisel nõustamisprotsessi paremini.

Hindamismeetod(id): portfoolio, eneseanalüüs, vestlus, praktiline ülesanne.

B.2.2 Kliendi abistamine kuulmisabivahendite kasutamisel

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) analüüsib/loeb audiogrammi vastavalt kuulmisnõustaja pädevusele;
- 2) abistab kuulmisabivahendite lihtsamate probleemide puhul (nt otsikute, patareide vahetus, patareide kontrolli testerite abil, hooldamine jm);
- 3) tutvustab kuulmistarvikuid (patareid, kõrvaotsikud, vibratsioonil ja valgusimpulssidel põhinevad abivahendid, kommunikaatorid jt); õpetab kuuldeaparaati kasutama, nt aparaati õigesti kõrva panema, ära võtma, T-asendit kasutama jne;
- 4) annab nõu kuulmisabivahendi soetamiseks taotletava toetuse küsimiseks.

Hindamismeetod(id): portfoolio, eneseanalüüs, vestlus, praktiline ülesanne.

B.2.3 Kliendi sotsiaalne nõustamine ja abistamine kuulmisspetsiifilistes küsimustes

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) abistab klienti rehabilitatsiooniteenuse ning puude ja töövõime määramisega seotud erinevate dokumentide vormistamisel, arvestades kliendi vajadusi, võimalusi ja võimekust;
- 2) annab soovitusi tööturuteenuste valdkonnas, abistab tööotsingutel; vajadusel suhtleb tööandjaga, tööturuametiga või läheb tööintervjuule kaasa;
- 3) annab soovitusi karjäärivaldkonnas; vajadusel suhtleb õppeasutusega või läheb haridus-/koolitusasutusse kaasa;
- 4) annab nõu eluruumide kohandamise suhtes, suunab klienti leidma vastavaid spetsialiste;
- 5) kliendi paremaks abistamiseks suhtleb tema pereliikmete ja tugivõrgustikuga (naabrid, tuttavad, õppeasutus, töökoht, sõbrad, eraldi elavad pereliikmed jt); suhtleb vajadusel sotsiaaltöötajate, kõrvaarstide, kuulmiskeskuste jt asutustega, kellest oleneb kliendi heaolu;
- 6) teeb kokkuleppe kodu- ja haiglakülastusi (nt eakate kuulmispuudega klientide puhul, kel pole jaksu kohapeale tulla);
- 7) abistab klienti tõlketeenuse hankimisel; suunab klienti sobiva tõlketeenuse juurde; selgitab kliendile tõlketeenuse ja tõlgi rolli, selgitades kliendile tema õigusi ja kohustusi ning tõlgi kasutamise võimalusi;
- 8) annab kliendile infot kohalike kuulmispuudega inimeste ühingute/organisatsioonide tegemistest, üritustest; jagab või laenutab kuulmisalaseid brošüüre; korraldab ja viib läbi kuulmisnõustamis-alast teavitust, kasutades sobivaid tehnikaid ja vahendeid;
- 9) tegeleb ennetustööga, külastab koole, asutusi jne, räägib kuulmishoiust;
- 10) psühholoogiliselt julgustab klienti rohkem suhtlema, nõustab klienti sotsiaalsest aspektist lähtuvalt; kuulab klienti empaatiliselt, avatult, siiralt; suhtub igasse klienti eelarvamusteta ja võrdselt; vestluse käigus jõustab klienti ja aitab leida kliendi tugevad küljed, selgitab välja kliendi tugivõrgustiku.

Hindamismeetod(id): portfoolio, eneseanalüüs, vestlus, praktiline ülesanne.

B.2.4 Suhtlemine ja koostöö

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) loob head suhted klientide ja kolleegidega; suhtleb edukalt inimestega kõikidelt tasanditelt;
- 2) esineb enesekindlalt ja professionaalselt; reageerib kiiresti osapoolte vajadustele, reaktsioonidele ja tagasisidele;
- 3) kasutab motiveeriva intervjuueerimise tehnikaid;
- 4) probleemsete klientidega suhtlemisel kasutab enesekehtestamise reegleid; tuleb toime konfliktsete olukordadega;
- 5) olukorrast lähtuvalt teeb koostööd teiste valdkondade spetsialistidega;
- 6) teeb meeskonnatööd, kasutades meeskonnasuhtluse tehnikaid; esitab meeskonnale oma hinnangud kliendi olukorra kohta.

Hindamismeetod(id): portfoolio, eneseanalüüs, vestlus, praktiline ülesanne.

VALITAVAD KOMPETENTSID

Lisaks on taotlejal võimalik tõendada valitavaid kompetentse B.2.5 ja B.2.6.

B.2.5 Koolituste ja loengute läbiviimine erinevatele sihtrühmadele	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) koostab koolituskava lähtuvalt koolitusvajadusest; 2) valmistab ette konkreetse koolituse sisu ja õppematerjalid; vajadusel koostab uusi ja/või kohandab vanu õppematerjale, lähtudes oma teema käsitlemise loogikast ja arvestades õpikeskkonna võimalusi; hindab lisaressursside kaasamise vajadust; 3) korraldab koolituse, kindlustades oma teema edastamise ettenähtud aja piires; hindab koolitust, lähtudes kavandatud eesmärkidest; hindab koolitustulemusi, võrreldes neid koolituskavast tulenevate oodatavate tulemustega; annab kliendile tagasisidet koolituse tulemuslikkusest ja edasisest koolitusvajadusest; 4) dokumenteerib koolitustegevuse vastavalt kokkuleppele.	
Teadmised: 1) pedagoogika või andragoogika alused.	
Hindamismeetod(id): portfoolio, eneseanalüüs, vestlus, praktiline ülesanne, vaatlus.	
B.2.6 Viipekeele kasutamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) nõustab viipekeelset klienti, kasutades viipekeelt vähemalt tasemel B2; 2) täiendab end regulaarselt erialase viipekeele osas.	
Teadmised: 1) viipekeelse kogukonna psühholoogia ja kultuur.	
Hindamismeetod(id): vestlus, praktiline ülesanne, vaatlus.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.7 Kuulmisnõustaja, tase 5 kutset läbiv kompetents	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) kasutab oma töös eesti keelt tasemel B2 ja ühte võõrkeelt tasemel A2 (vt lisa 1 „Keeleoskuse hindamise skaala“); 2) dokumenteerib oma tegevuse, kasutades korrektset keelt ja erialaterminoloogiat; 3) kasutab oma töös arvuti 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“); 4) järgib ja arvestab oma töös kõiki asjakohaseid õigusakte; 5) lähtub oma töös kuulmisnõustaja eetikakoodeksist; tagab kliendi ja nõustamisalase teabe konfidentsiaalsuse, arvestades andmekaitse seadust; 6) planeerib oma aega, töötab süsteemselt ja organiseeritult; jälgib juhendeid ja protseduure; 7) on orienteeritud kliendi rahulolule, pakub kvaliteetset teenust või toodet, mis vastab kokkulepitud standarditele; märkab ka väikesi positiivseid muutusi kliendi arengus ja juhivad kliendi tähelepanu nendele; 8) tagab kliendi turvalisuse ja järgib keskkonnohutusnõudeid; vajadusel annab esmaabi; 9) täiendab tööalaseid teadmisi läbi pideva professionaalse arengu; 10) orienteerub kaasaegses erialases eestikeelses kirjanduses ja hoiab end kursis erialaste tõendus põhiste teadusuuringute tulemustega.	
Teadmised: 1) kuulmisprobleemide individuaalsus, neid mõjutavad faktorid; 2) keskkonna ja tehnoloogia mõju kuulmisele; 3) abiteenused ja abi kutsumise võimalused.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse 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	05-21012014-03/1k
2. Kutsestandardi koostajad	Külliki Bode, Eesti Vaegkuuljate Liit Andrus Helenurm, Eesti Vaegkuuljate Liit Tiiu Hermat, Eesti Kurtide Liit Ene Oga, Eesti Vaegkuuljate Liit
3. Kutsestandardi kinnitaja	Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	18
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	21.01.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	20.01.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3259 Tervishoiu keskastme spetsialistid, mujal liigitamata
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Hearing Councillor, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	