

SOTSIAALHOOLDAJA II

Social care worker II

EESSÕNA

Sotsiaalhooldaja II kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum konkreetsetel kvalifikatsioonitasemel töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Kutsestandardi kavandi koostas Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu juurde moodustatud sotsiaalala töötajate töörühm koosseisus:

Laine Helmdorf	Tallinna Kristiine Linnaosa Valitsus
Elle Ott	Aarike Hooldekodu
Helle Lepik	Kuusalu Vallavalitsus, Koduabi Selts
Silvi Kõök	Silvi Kõõgi Rakvere Hooldekodu
Maiu Kullamäe	Tallinna Pedagoogiline Seminar
Siiri Hanson	Eesti Akadeemiline Sotsiaalturva Ühing
Klenja Tiitsar	EELK Diakooniakeskuse Kool
Mare Kraav	Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet
Riina Soom	Tallinna Psühhiaatriaahaigla

Ajavahemikus 24.09.99 – 20.10.99 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud töörühmades, millede koosseisu kuulusid 43 ettevõtte esindajad.

Sotsiaalhooldaja II kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Sotsiaalhooldaja II kutsestandard on kinnitatud 06.12.1999.a. Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu otsusega nr. 4.

Kutsestandard on registreeritud kantud

1 KASUTUSALA

- fikseerida nõuete kogum oskustele, teadmistele ja isikuomadustele;
- anda alus vastava kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks töölase kompetentsuse nõuete osas;
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed;
- toetada töölase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega.

2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas standardis kasutatakse järgmisi termineid alljärgnevas tähenduses.

Kutsestandard – kokkulepitud nõuete kogum kutse või eriala konkreetsel tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

Kutsekvalifikatsioonitasemed

Algtase – puudub nõue kutsealastele teadmistele ja oskustele; tööülesanded rutiinsed, ettekirjutatud; tööülesanne juhib töötajat; vastutus kaudne.

I tase – kutsealased teadmised ja oskused on omandatud kas läbi koolituse või pidevalt töötades; töö kellegi juhendamisel; toimetulek piiritletud tööülesannetega ja vastutus selles ulatuses.

II tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisandub vilumus; toimetulek erinevate tööülesannetega ja vastutus nende eest; eeldatav koostöövõime meeskonnas.

III tase – kutsealaste teadmiste ja oskuste edasiõpetamine; toimetulek keerukate ja vahelduvate tööülesannetega; valmisolek vastutuseks teiste töö ja ressursside jagamise eest.

IV tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisanduvad juhtimisalased teadmised, oskused ja hoiakud; toimetulek paljude keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades; vastutus teiste töö ja ressursside jagamise eest.

V tase – majandustegevuse valdkonna teoreetiliste aluste tundmine; toimetulek mitmekesiste menetlusviiside valdamist eeldavate tööülesannetega muutuvates ja ootamatutes olukordades; suur iseseisvus, vastutus analüüside, diagnooside ja otsuste ning nende elluviimise eest.

Kutseoskuspõhised

Üldoskused ja -teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad konkreetse kutsekvalifikatsioonitasemega seotud nõuded üldistele teadmistele ja oskustele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsespetsiifilised konkreetse kutsekvalifikatsiooniga seotud nõuded teadmistele ja oskustele.

Erioskused ja -teadmised – nõuded teadmistele ja oskustele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – mittekohustuslikud nõuded teadmistele ja oskustele, mis süvendavad või laiendavad põhioskusi.

Isikuomadused – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isikuomadustele ja -võimetele.

3 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONITASE

Sotsiaalhooldaja II

Inglise keeles: social care worker II

5 KUTSEKIRJELDUS

Sotsiaalhooldaja on kutsealase ettevalmistusega töötaja, kes on omandanud tööks vajalikud teadmised ja oskused abivajajate hooldamiseks, juhendamiseks ning rehabilitatsiooniks. Sotsiaalhooldaja teeb koostööd nii kollektiivi kui ka abivajajate ja nende lähedastega. Ta on orienteeritud kliendikesksusele ja pidevale oma töö täiustamisele.

Sotsiaalhooldaja töö eesmärgiks on abistada klienti inimväärse elu korraldamisel ja võimalikult kõrge elukvaliteedi saavutamisel. Sotsiaalhooldaja võib töötada avahoolduses ja hoolekandeesutustes.

Eeldatav haridustase kutse omandamisel on keskkharidus.

Sotsiaalhooldaja kuulub EMTAK- i ¹ järgi tervishoiu ja sotsiaaltöö tegevusvaldkonda (kood 85). ISCO ² järgi kuulub sotsiaalhooldaja isikuhooldustöötajate allrühma (kood 513).

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja-teadmised

- 6.1.1 Teada inimõigusi, sotsiaalhoolekandesüsteemi, teada vastavaid seadusi, määrusi ja osata neid rakendada.
- 6.1.2 Mõista inimese, ühiskonna, kultuuri ja looduse omavahelisi seoseid.
- 6.1.3 Osata näha inimest füüsilise, psüühilise ja sotsiaalse tervikuna läbi elukaare.
- 6.1.4 Teada kutseala eetilisi põhimõtteid, tegutseda neist lähtuvalt.
- 6.1.5 Teada ja rakendada tervisekaitse ja tööohutuse nõudeid, osata tegutseda kriisiolukorras ja anda esmaabi.
- 6.1.6 Teada ja osata rakendada ergonoomika põhimõtteid.
- 6.1.7 Osata oma tööd organiseerida.
- 6.1.8 Osata töötada dokumentidega, kasutada arvutit baasoskustasemel – moodul AO3 (Lisa A).
- 6.1.9 Osata rakendada klienditeenindus- (Lisa B) ja meeskonnatöö põhimõtteid.
- 6.1.10 Osata suhelda kliendiga riigikeeles keeleoskuse kesktasemel (Lisa C).
- 6.1.11 Osata leida võimalusi pidevaks enesetäiendamiseks, rakendada uusi teadmisi.

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 Teada abivajaduse olemust läbi kõigi elukaare etappide.
- 6.2.2 Teada hooldustöö eesmärgid, põhimõtteid, meetodeid ning osata neid rakendada.

¹ EMTAK – Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaator

² ISCO – International Standard Classification of Occupations e. ametite rahvusvaheline standardklassifikaator

- 6.2.3 Teada kliendile osutatavaid teenuseid ja nende osutamise tingimusi, tunda teenuste osutamisega seotud mõisteid ning sisu.
- 6.2.4 Teada tervist ohustavaid ja puudeid põhjustavaid tegureid.
- 6.2.5 Osata saada ülevaadet kliendi tervislikust seisundist ja rakendada ennetavaid menetlusi kliendi tervise edendamisel, osata suunata klienti tervislikele eluviisidele.
- 6.2.6 Osata valida kliendi eale, arengule ja vajadustele vastavaid arendamis- ja abistamisviise, rehabilitatsioonimeetodeid ning neid rakendada.
- 6.2.7 Teada erivajadustega klientide hooldusega seotud probleeme, osata leida lahendusi.
- 6.2.8 Osata teha koostööd kliendi ja tema lähedastega.
- 6.2.9 Osata luua klienti toetavat võrgustikku.
- 6.2.10 Tunda hooldus-, abi- ja töövahendeid, osata neid korras hoida ja kasutada.
- 6.2.11 Omada teadmisi ja oskusi kodumajandusest ja korrastustöödest.

6.3 Erioskused ja -teadmised

- 6.3.1 Teada tervishoiusüsteemis osutatavaid teenuseid, nende osutamise tingimusi, tunda teenuste osutamisega seotud mõisteid ja sisu.
- 6.3.2 Tunda toitumis- ja ravimiõpetuse aluseid ning osata neid rakendada.
- 6.3.3 Teada alternatiivkommunikatsiooni aluseid.

6.4 Isikuomadused

- 6.4.1 Isiksuse omadused:
 - 1) positiivne ellusuhtumine;
 - 2) sõbralikkus;
 - 3) vastutusvõime;
 - 4) abivalmidus;
 - 5) suhtlemisoskus;
 - 6) empaatiavõime;
 - 7) usaldatavus;
 - 8) sallivus;
 - 9) koostöövõime.

7 KEHTIVUSE AEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

8 KINNITAJA

Kutsestandardi on kinnitanud Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu koosseisus:

Siiri Hanson	Eesti Akadeemiline Sotsiaalturva Ühing
Tia Mere	Eesti Hambatehnikute Liit
Tiia Tali	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda
Inna Rahendi	Eesti Keskastme Tervishoiutöötajate Kutseliit
Ille Pukk	Eesti Laborantide Ühing
Aide Pille	Eesti Lastekodude Sotsiaalpedagoogide Liit
Andres Pree	Eesti Optika Ettevõtete Liit

Mart Sepp
Ilve-Teisi Remmel
Ülle Lember
Mati Kask
Lembit Rägo
Terje Altosaar
Doris Bärenson
Kersti Põldemaa
Mare Kraav

Eesti Optika Liit
Eesti Õdede Ühing
Eesti Ämmaemandate Ühing
Haridusministeerium
Riigi Raviamet
Suuhügienistide Liit
Sotsiaalministeerium
Sotsiaalministeerium
Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.) 7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelarvutus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Joonistus- ja esitlustarkvara

AO7 – Andmevõrgud ja internet

AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rft)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

AO4 TABELTÖÖTLUS

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

AO6 ARVUTIGRAAFIKA

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

AO7 INTERNETI KASUTAMINE

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP

KLIENDITEENINDUSE ALASED OSKUSED JA TEADMISED

- 1.1 Teada ja mõista teeninduse kui olulise majandustegevuse valdkonna mõistet ja olemust.
- 1.2 Mõista teenindamiseks vajaliku mõttekultuuri aluseid.
- 1.3 Teada klienditeenindaja rolli, teenindaja tööks olulisi isikuomadusi ning viise nende arendamiseks endas.
- 1.4 Omada teadmisi teeninduse korraldamisest.
- 1.5 Teada ja osata kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid nagu verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms.
- 1.6 Vallata hääletehnikat, osata kontrollida oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni.
- 1.7 Osata toime tulla konfliktidega ning lahendada probleeme.
- 1.8 Osata käsitleda kaebusi ja pretensioone.
- 1.9 Mõista klienditeenindaja kui ettevõtte esindaja rolli, osata luua positiivset (esma) muljet.
- 1.10 Osata reageerida positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele.
- 1.11 Osata teenindada erivajadustega kliente: puuetega inimesed, vanurid, lapsed.
- 1.12 Osata teenindada erineva kultuuritaustaga kliente.
- 1.13 Osata paindlikult ja iseseisvalt tegutseda erinevates teenindussituatsioonides.
- 1.14 Tunda viisakusreegleid ja kutse-eetika põhitõdesid.
- 1.15 Teada oma vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest ning osata tegutseda vastavalt olukorrale.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevat nõuet on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategooriatest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele eristatakse kolme keeleoskustaset:

- **algtase**- keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste;
- **kesktase**- keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste;
- **kõrgtase**- keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.

Nimetatud tasemed vastavad 1989. a. keeleseaduse keeleoskuskategooriatele A-F järgmiselt:

- algtase = A-C
- kesktase = D
- kõrgtase = E-F

A – riigi/võõrkeelest arusaamine (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara piires);

B – riigi/võõrkeele piiratud suuline oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires);

C – riigi/võõrkeele piiratud suuline ja piiratud kirjalik oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires; ta peab oskama riigi/võõrkeeles oma eriala piires suhelda ja täita etteantud piiratud iseloomuga tüüpdokumente);

D – riigi/võõrkeele suuline ja piiratud kirjalik oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 1500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama täita etteantud iseloomuga dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

E – riigi/võõrkeele suuline ja kirjalik oskus (töötaja peab oskama ametialaselt suhelda umbes 2500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama koostada töös vajalikke dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

F – riigi/võõrkeele valdamine (oskus suhelda riigi/võõrkeeles ka väljaspool ametiala, koostada dokumente ja anda selgitusi).