



HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄTUTKINTO

ULKOINEN AUDITOINTI  
RAPORTTI

Opetushallitus  
2010

## Sisältö

I	JOHDANTO.....	3
II	KESKEISET VAHVUUDET JA PARANTAMISALUEET .....	4
III	ARVIOINTI ARVIOINTIALUEITTAIN .....	7
1	JOHTAJUUS.....	7
2	TOIMINTAPERIAATTEET JA STRATEGIA .....	9
3	HENKILÖSTÖ .....	11
4	KUMPPANUUDET JA RESURSSIT .....	12
5	PROSESSIT .....	14
6	ASIAKASTULOKSET .....	17
7	HENKILÖSTÖTULOKSET .....	19
8	YHTEISKUNNALLISET TULOKSET .....	20
9	KESKEISET SUORITUSKYKYTULOKSET .....	21

## I JOHDANTO

Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon ulkoisen auditoinnin tarkoituksena on auttaa tunnistamaan tutkinnon vahvuudet ja parantamisalueet ja siten tukea tutkinnon kehittämistä. Raportti perustuu oppilaitosten tekemään toiminnan kuvaukseen, itsearviointiin ja kirjallisiin dokumentteihin sekä helmikuussa 2010 Poliisiammattikorkeakouluun (Polamk) ja huhtikuussa 2010 Pelastusopistoon tehdyillä auditointikäynneillä saatuun tietoon. Auditointikäynnillä auditoidijat haastattelivat oppilaitoksen johtoa, henkilöstöä, opiskelijoita ja muita sidosryhmiä sekä tutustuivat koulun tiloihin, laitteisiin, välineisiin ja dokumentteihin. Osa auditointiryhmästä vieraili lisäksi Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun ja Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskuksissa. Käynneillä haastateltiin henkilöstöä ja tutustuttiin keskusten toimintaan. Lisäksi auditointiryhmä sai tietoja raportointia varten kahdeksan hätäkeskuspäivystäjäkursilta 15 valmistuneen hätäkeskuspäivystäjien puhelinhaastatteluista.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen ulkoista auditointia varten tehtiin EFOM –mallin keskeisiä periaatteita noudattaen viitekehys, jonka pohjalta oppilaitokset tekivät toimintakuvauksen ja itsearvioinnin ja jonka pohjalta auditointiryhmä on laatinut tämän raportin.

Auditointiryhmään kuuluivat opetusneuvos Leena Koski, pääauditoija ja yli-insinööri Arto Pekkala, auditoija sekä viestipäällikkö Juha Harmaa, asiantuntija Kimmo Kuusisto, ja hätäkeskuksen johtaja Mika Lamu alan asiantuntijoina.

Auditoinnin ja raportoinnin yhtenä keskeisenä periaatteena on luottamuksellisuus, joten tuloksia ei esitetä tässä raportissa niin, että yksittäisten haastattelujen tai haastateltujen ryhmien näkemykset korostuisivat.

## II KESKEISET VAHVUUDET JA PARANTAMISALUEET

### Vahvuudet

- Hätäkeskustutkinnon suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvat toimijat ovat sitoutuneet tutkinnon ja sitä tukevien toimintatapojen jatkuvaan kehittämiseen ja uudistamiseen. Tutkintoa ja siihen johtavaa koulutusta on kehitetty aiempaa enemmän hätäkeskuspäivystäjän työn näkökulmasta. Kehittämismyönteisyys ja vahva kehittämisote välittyy käytännössä muun muassa oppimisympäristöjen ja opetuksen kehittämisenä ja opetussuunnitelmien päivittämisenä saadun palautteen pohjalta.
- Hätäkeskuspäivystäjätutkintoon johtavaan koulutuksen tarve on kasvanut viime vuosina. Pelastusopisto sekä Poliisiammattikorkeakoulu ovat joustavasti vastanneet lyhyellä aikavälillä palveluillaan tähän tarpeeseen. Toimintaympäristössä lähivuosina tapahtuvien muutosten johdosta sekä peruskoulutuksen että täydennyskoulutuksen tarpeen voidaan ennustaa kasvavan edelleen ainakin seuraavien vuosien aikana. Varsinkin ns. normaalikoulutuksena toteutettu hätäkeskuspäivystäjätutkinto on ollut vetovoimainen ja hakijoita on ollut huomattavasti enemmän kuin heitä on voitu ottaa opiskelemaan.
- Oppimisympäristöt ovat tutkintoa toteuttavien oppilaitosten selkeä vahvuus. Oppilaitokset ovat panostaneet voimakkaasti niiden kehittämiseen ja ajantasaistamiseen. Tilat ja laitteet ovat oppilaitoksissa ajanmukaiset. Oppimisympäristö luo myös hyvät mahdollisuudet viranomaisyhteistyön esille tuomiseen opiskeluaikana. Oppimisympäristöihin, erityisesti simulaatioympäristöön ja sen edellyttämiin henkilöstöresursseihin panostetaan.
- Koulutuspituus on sopiva asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Haastateltujen mielipiteet tukivat valtaosin tätä näkemystä. Kysyttäessä näkemystä koulutuksen pituudesta useimmat haastateltavat kertoivat sen olevan heidän mielestään sopiva, mutta toivoivat muutosta koulutuksen sisäisiin painotuksiin ja esim. opintojen etenemisjärjestykseen. Koulutuspituutta tarkasteltaessa on tärkeää ottaa huomioon se, että monilla hätäkeskuspäivystäjätutkinnon suorittajilla on takanaan aikaisempia opintoja ja osalla on pitkä työkokemustausta. Aikuisopiskelijoiden on myös vaikea irrottautua nykyistä pitemmäksi ajaksi lähiopetuksena toteutettavaan koulutukseen.
- Yhteistyön tiivistäminen on koettu tärkeäksi eri toimijoiden välillä hätäkeskuspäivystäjätutkinnon suunnittelussa ja ohjauksessa. Vuonna 2008 perustettiin arviointi- ja kehitystyöryhmä päivystäjäkoulutuksen kehittämisen yhteistyöfoorumiksi. Pelastusopisto toteuttaa koulutusta yhdessä Poliisiammattikorkeakoulun kanssa hankintasopimuksen puitteissa. Yhteistyö on tiivistynyt tämän kanssa ja on hyviä esimerkkejä toimivasta yhteistyöstä oppilaitosten välillä opetuksen toteuttamisessa.
- Koulutus on antanut valtaosalle opiskelijoista hyvät valmiudet toimia itsenäisesti hätäkeskuspäivystäjänä hätäkeskuksessa tapahtuneen perehdyttämisyksikön jälkeen. Aiemmilta kursseilta valmistuneista valtaosa toimii edelleen ammatissa.

- Simulaatio-opetus antaa opiskelijoille mahdollisuuden harjoitella käytännössä hätäkeskuspäivystäjän työtä ja nivoa eri opintojaksojen asioita yhteen. Taitokoe opintojen loppuvaiheessa tukee myös moniviranomaistyön hallintaa. Poliisiosuus puuttuu tosin siitä vielä. Hyvinä käytäntöinä tuotiin esiin myös kahden opettajan yhtäaikainen opetus riskinarvio-opetuksessa.
- Opettajat ovat oman alansa asiantuntijoita. Eri haastateltavien ryhmien näkemykset tukevat vahvasti tätä arviota. Henkilöstöllä on mahdollisuus päästä koulutukseen ja työelämäjaksoille.
- Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon asema on selkiintynyt ja vahvistunut osana Pelastusopiston koulutustarjontaa. Tähän on vaikuttanut mm. organisaatorakenteen muutos. Tutkinto on myös vahvistanut Pelastusopiston imagoa laajemmin turvallisuusalan kouluttajana.
- Laatutyöhön on panostettu ja tulosten seuranta on kehitetty. Opiskelijapalauttejärjestelmä sisältää sekä opintojakso- ja tutkintopalautteet. Palautteisiin on reagoitu ja mikä näkyy lähinnä seuraavien kurssien toteutuksessa.

#### Parantamisalueet

- Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon näkökulmaa on tarpeen edelleen vahvistaa hätäkeskuspäivystäjätutkintoon johtavan koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Ohjausjärjestelmä ei myöskään tällä hetkellä tue vahvasti tätä. Eri kurssien välillä on jonkin verran eroa siinä, miten paljon opetuksen ja sen suunnittelun lähtökohtana on ollut hätäkeskuspäivystäjän työ. Myös eri opintojaksojen opetus eroaa osin tässä suhteessa. Opetussuunnitelman painotus ei poliisitehtävien osalta vastaa täysin niiden määrää hätäkeskuspäivystäjän työssä. Oppimateriaalia toivotaan myös räätälöitävän nykyistä paremmin hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen soveltuvaksi.
- Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon ohjausjärjestelmää on tarpeen selkiinnyttää. Pelastusopiston, Poliisiammattikorkeakoulun ja Hätäkeskuslaitoksen tulosohjaus tapahtuu liian paljon toisistaan erillisinä. Koko ohjausjärjestelmää olisi myös tärkeää vahvistaa hätäkeskuspäivystäjän työn näkökulmasta.
- Systemaattinen ja pitkäjänteinen koulutustarpeiden ennakointi puuttuu, mikä tuottaisi riittävän ajoissa määrällistä ennakointitietoa koulutuksen suunnitteluun ja laadullista ennakointitietoa opetussuunnitelmaprosessiin. Kurssien aloittaminen lyhyellä valmistautumisajalla hankaloittaa mm. vakituisten hätäkeskuspäivystysopettajien rekrytointia, opetusjärjestelyjä ja opetuksen tasalaatuisuuden varmistamista. Opiskelijarekrytointin ja opiskelijavalinnan onnistumisen kannalta tämä on myös kriittinen asia. Toimintaympäristön muutostilanteessa tulisi löytää toimintatapa koulutustarpeiden nykyistä pitkäjänteisempään ennakointiin.
- Opetushenkilöstön hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tuntemus ja tietojen päivittäminen on tärkeää varmistaa, jotta tutkinto ja opetus voidaan suunnata vielä nykyistä enemmän hätäkeskuspäivystäjän työn kannalta tärkeisiin asioihin.

- Opiskelijoille ei aina muodostu kuvaa opintojen kokonaisuudesta eikä opintojen liittymisestä hätäkeskuspäivystäjän työhön. Pohdittavaksi jää miten se, ettei opiskelijoille välttämättä synny kokonaiskuvaa opinnoista kuin vasta opintojen päättövaiheessa, vaikuttaa oppimiseen ja joidenkin opintojaksojen kohdalla opiskelumotivaatioon. Pelastusopistossa ja Poliisiammattikorkeakoulussa annettava opetus vaikuttaa osin melko erilliseltä. Tutkinnon kokonaisuudesta ei opettajakaan ole aina välttämättä selvillä, vaan hänen työtään ohjaa annettu aihe ja tuntimäärä. Työssäoppimisen yhteydessä saatujen tietojen ja kokemusten käyttöä opetuksessa voitaisiin edelleen tehostaa. Opetussuunnitelmassa opinnot muodostuvat opintokokonaisuuksista, mutta opetusjaksot ovat melko pirstaleisia.
- Työelämän kanssa tehtävä yhteistyötä on tarpeen edelleen vahvistaa. Työelämäyhteistyötä tehdään hätäkeskusten kanssa lähinnä työssäoppimisen yhteydessä ja opetuksessa hätäkeskuksista tulevien tuntiopettajien muodossa. Muu systemaattinen yhteistyö on vähäistä. Työssäoppimisen käytännön toteutuksessa oppilaitos on vain vähän mukana. Opetussuunnitelmatyössä työelämä ei ole ollut myöskään riittävästi mukana.
- Yhteistyötä on tarpeen tiivistää monella eri tasolla. Yhteistyötä Poliisiammattikorkeakoulun kanssa on tarpeen edelleen tiivistää. Hätäkeskuspäivystäjätutkintoon johtavassa koulutuksessa on tärkeää kartoittaa yhteistyömahdollisuudet myös muiden oppilaitosten kanssa, erityisesti suunniteltaessa alueellisesti toteutettavia koulutuksia. Opettajien välisen yhteistyön tiivistäminen on tärkeää mm. opintojen päällekkäisyyksien eliminoinniseksi ja opiskelijoiden tukemiseksi opiskeluvaikeuksissa. Oppilaitoksissa järjestetään eri tutkintoihin johtavaa koulutusta, mitä ei myöskään hyödynnetä niin paljon kuin voitaisiin.
- Opintojaksojen tavoitteet esitetään opetussuunnitelmassa osaamisen tavoitteina ja sisältöinä. Opiskelijoiden osaamisen arviointi ei ole kuitenkaan kriteeripohjaista, vaan ilmoitetaan esim., että opintojakson suorittamiseksi pitää osata puolet tehtävistä ja jatkuvan näytön perusteella voidaan arvosanaa joko korottaa tai laskea. Opiskelijat eivät ole aina selvillä siitä, mitä heidän pitää osata eri arvosanojen saamiseksi. Opintojen ohjausta ei opiskelijoille ole tarjolla. Haasteellinen tilanne on erityisesti niiden opiskelijoiden kohdalla, joilla on erilaisia opiskeluun liittyviä vaikeuksia.
- Opettajat ovat oman alansa asiantuntijoita, mutta heidän pedagoginen osaamisensa vaihtelee. Hätäkeskuspäivystäjätutyön tuntemusta on myös tärkeää lisätä ja päivittää. Lisäksi simultaaniopetuksessa opettavien tuntiopettajien ohjausvalmiuksien systemaattiseen varmistamiseen on tarpeen kiinnittää nykyistä enemmän huomiota.
- TUTKA -logiikan mukaisesti on oppilaitoksissa ko. tutkinnon toteuttamiseen liittyviä sovittuja toimintatapoja, jotka ovat tosin osin erilaisia Pelastusopistossa ja Poliisiammattikorkeakoulussa. Laadunvarmistuksen näkökulmasta tutkinnosta vastaavalla ei ole riittävästi välineitä toimintatapojen yhtenäistämiseen eikä sovittujen toimintatapojen soveltamisen varmistamiseen esim. simulaatio-opetuksen eikä työssäoppimisen osalta.

### III ARVIOINTI ARVIOINTIALUEITTAIN

#### 1 JOHTAJUUS

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen järjestäminen perustuu Pelastusopistosta annettuun lakiin sekä Sisäasiainministeriön sekä Pelastusopiston väliseen tulossopimukseen. Laissa säädetään, että Pelastusopisto vastaa hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen järjestämisestä. Tulosohjauksen kautta määritellään oppilasmäärät sekä taloudelliset resurssit. Pelastusopistosta valmistuvat hätäkeskuspäivystäjät sijoittuvat Hätäkeskuslaitoksen palvelukseen.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen ohjausjärjestelmä on varsin monitahoinen. Sisäasiainministeriö tulosohjaa Hätäkeskuslaitosta yhdessä Sosiaali- ja Terveysministeriön kanssa. Käytännössä tulosohjaus tapahtuu Sisäasiainministeriön pelastusosaston turvallisuusverkkoyksikön toimesta. Sisäasiainministeriön poliisiosasto ohjaa Poliisihallitusta, joka puolestaan tulosohjaa Poliisiammattikorkeakoulua. Sisäasiainministeriön pelastusosaston onnettomuuksien ehkäisyn yksikkö tulosohjaa Pelastusopistoa. Sisäasiainministeriön pelastusosaston sekä Pelastusopiston välisessä tulossopimuksessa sovitaan hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen järjestämisen taloudellisista resursseista sekä opiskelijapaikkojen määrästä. Lisäkurssien järjestämisestä ja niiden rahoituksesta on tehty erilliskäytännöt. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen rahoitus on ollut hajanaista. Rahoitusta on järjestetty Sisäasiainministeriöstä, Työvoimaministeriöstä sekä Hätäkeskuslaitoksesta.

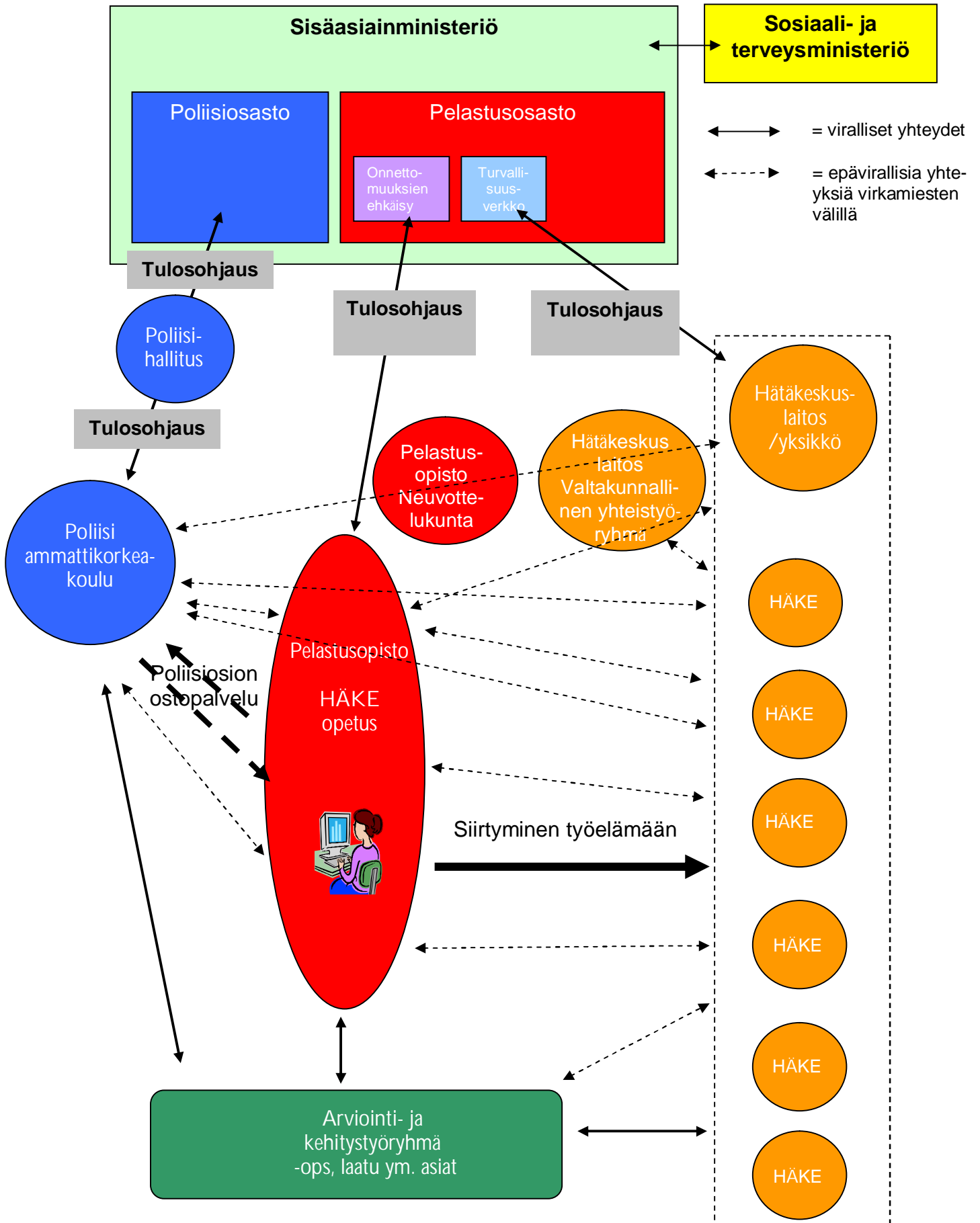
Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen kokonaisvastuu on Pelastusopistolla. Sisäasiainministeriön pelastusosasto seuraa hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen laatua mm. tutkinnon suoritettujen määrän ja keskimääräisen opiskelijatytytyvyyden avulla.

Pelastusopisto ostaa hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen kuuluvan poliisitoimen osuuden Poliisiammattikorkeakoululta, mikä on oppilaitokselle maksullista palvelutoimintaa. Poliisitoimen osuuden koulutus järjestetään Tampereella. Pelastusopiston sekä Poliisiammattikorkeakoulun välinen rajapinta on selkeä. Kumpikin oppilaitos vastaa hyvin itsenäisesti antamastaan opetuksesta sekä johtaa koulutusta omilla toimintaohjeillaan ja säännöillään. Pedagoginen johtaminen tapahtuu siten käytännössä melko erillisenä.

Hätäkeskuslaitoksen rooli hätäkeskuspäivystäjätutkinnon määrällisessä ohjauksessa kulkee Sisäasiainministeriön pelastusosaston tulosohjauksen kautta. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen sisältö on suunniteltu ja kuvattu opetussuunnitelmassa. Suunnitelmaa ja sen toimituutta tarkastellaan arviointi- kehitystyöryhmässä ja siihen tehdään tarvittavia korjausesityksiä. Opetussuunnitelman hyväksyy Pelastusopiston rehtori. Opetussuunnitelmaa on muutettu ja se on kehittynyt viimeisten vuosien aikana. Työryhmä on toiminut vuodesta 2008.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen liittyviä tulosohjausprosesseja on useita. Pelastusopiston sekä Hätäkeskuslaitoksen välillä ei ole yhteistä neuvottelupintaa, vaan kaikki ohjaus kulkee Sisäasiainministeriön pelastusosaston eri yksiköiden kautta. Toiminnallinen yhteistyö tapahtuu arviointi- ja kehitystyöryhmässä, jolla ei ole virallista päätäntävaltaa hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen liittyvissä asioissa.

# Ohjausyhteyksiä





Toimintakenttään kuuluvat myös Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallinen yhteistyöryhmä sekä Pelastusopiston neuvottelukunta. Näillä kummallakaan ei ole suoraa ohjausroolia hätäkeskuspäivystäjätutkintoon johtavaan koulutukseen. Neuvottelukunta käsittelee opiston toimintaan liittyviä asioita ja toimii keskustelukanavana eri sidosryhmien suuntaan, päätösvaltaa sillä ei ole käsiteltävistä asioista, vaan esimerkiksi hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen opetussuunnitelman vahvistaa opiston rehtori.

Näiden lisäksi on runsaasti epävirallisia yhteyksiä, joiden kautta saatava tieto ohjaa opetusta. Kentän ja oppilaitosten välinen palautejärjestelmä perustuu pääsääntöisesti virkamiesten välisiin henkilökohtaisiin suhteisiin.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutusta arvioidaan opiskelijapalautteiden avulla ja osana kummankin oppilaitoksen itsearviointia. Sidosryhmille suunnattu palautekyselyä ei ole toteutettu säännöllisesti. Sidosryhmäpalaute perustuu täten pääosin henkilökohtaisten suhteiden avulla saatavaan tietoon.

#### Vahvuudet

- Arviointi- ja palautejärjestelmää on kehitetty ja sen avulla saatuja tuloksia on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä.
- Pelastusopiston, Poliisiammattikorkeakoulun sekä Hätäkeskuslaitoksen tulosohjausjärjestelmä on määritelty.
- Oppilaitosten sisäiset johtamis- ja ohjausjärjestelmät ovat selkeät.

#### Parantamisalueet

- Tulosneuvottelujen kehittäminen siten, että kaikki hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen liittyvät tahot ovat mukana tulosneuvotteluissa koulutukseen liittyviä asioita käsiteltäessä.
- Johtamisjärjestelmät ovat hätäkeskuspäivystäjätutkintoon johtavan koulutuksen osalta erillisiä. Ne eivät riittävästi edistä Poliisiammattikorkeakoulun, Pelastusopiston, Hätäkeskuslaitoksen välistä yhteistyötä eikä koulutuksen johtamista ja ohjaamista kokonaisuutena.
- Pelastusopiston sekä Hätäkeskuslaitoksen välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä on tarpeen kehittää. Pelastusopiston sekä Poliisiammattikorkeakoulun välistä yhteistyötä on tärkeää myös edelleen tiivistää.

## 2 TOIMINTAPERIAATTEET JA STRATEGIA

Hätäkeskuspäivystäjätutkintoon johtavaan koulutuksen tarve on kasvanut viime vuosina. Pelastusopisto ja Poliisiammattikorkeakoulu ovat vastanneet joustavasti lyhyellä aikavälillä palveluillaan tähän tarpeeseen. Toimintaympäristössä lähitulevaisuudessa tapahtuvien muutosten johdosta voidaan ennustaa sekä peruskoulutuksen että täydennyskoulutuksen tarpeen kasvavan edelleen ainakin seuraavien vuosien aikana. Varsinkin ns. normaalikoulutuksena toteutettu hätäkeskuspäivystäjätutkinto on ollut vetovoimainen ja hakijoita on ollut huomattavasti enemmän kuin heitä on voitu ottaa opiskelemaan ko. tutkintoon.

Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon asema on selkiintynyt ja vahvistunut osana Pelastusopiston koulutustarjontaa. Tähän on vaikuttanut mm. organisaatorakenteen muuttaminen niin, että hätäkeskuspäivystäjäkoulutusta varten on perustettu Pelastusopistoon oma ope-

tusyksikkö. Tutkinto on myös vahvistanut Pelastusopiston imagoa laajemmin turvallisuusalan kouluttajana.

Poliisiammattikorkeakoululla hätäkeskuspäivystäjätutkinnon poliisitoimen jakson suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavat tutkintoyksikön opettajat ja täydennyskoulutusyksikkö hallinnoi tätä koulutusta koulutuspäällikön johdolla. Jakson kokonaisuudesta vastaa jakson vastuuopettaja. Poliisiammattikorkeakoululla ei ole tätä koulutusta varten omaa yksikköä. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus on pieni osa Poliisiammattikorkeakoulun koulutustarjonnasta ja Poliisiammattikorkeakoulun osuus koko tutkinnon 90 opintopisteestä on 15 opintopistettä. Osa haastatelluista on sitä mieltä, että hätäkeskuspäivystäjäkoulutus ei ole vielä riittävästi profiloitunut omaksi koulutukseksi Poliisiammattikorkeakoulussa.

Systemaattinen ja pitkäjänteinen koulutustarpeiden ennakointi puuttuu, mikä tuottaisi riittävän ajoissa määrällistä ennakointitietoa koulutuksen suunnitteluun ja laadullista ennakointitietoa opetussuunnitelmaprosessiin. Kurssien aloittaminen lyhyellä valmistautumisajalla hankaloittaa Pelastusopistossa mm. opetusjärjestelyjen suunnittelua ja henkilöstöresurssien hankintaa. Koulutustarpeiden ennakoinnin kenttää on kuvattu edellä johtajuuden yhteydessä. Määrällinen koulutustarpeen ennakointi tapahtuu Sisäasiainministeriön ja Hätäkeskuslaitoksen toimesta.

Pelastusopisto on määrittänyt tasapainotetun tuloskortiston (BSC) avulla hätäkeskuspäivystäjätutkinnon strategiset tavoitteet vuosille 2009 - 2010 koko oppilaitoksen strategisten tavoitteiden pohjalta. Poliisiammattikorkeakoulu on puolestaan linjannut omassa strategiassaan yhdeksi strategiseksi tavoitteekseen maksullisen koulutuksen lisäämisen. Pelastusopisto on tilannut Poliisiammattikorkeakoululta hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen liittyviä palveluja. Poliisiammattikorkeakoulu ei ole osallistunut hätäkeskuspäivystäjäkoulutusta koskevaan strategiatyöhön. Yhteistyökumppaneiden strategiatyö tapahtuu erillisenä eikä yhdensuuntaistamisen toimintatapaa esitetty. Yhteistyöpalaverissa on kuitenkin keskusteltu mm. ennakointiin liittyvistä asioista.

Pelastusopisto teki vuonna 2007 opetuksen vaikuttavuusselvityksen ja seuraava tutkimus on tarkoitus tehdä vuonna 2010. Tietoa hankittiin valmistuneiden lisäksi heidän esimiehiltään. Toimintaympäristön voimakkaasti muuttuessa tämä toimintatapa ei yksin varmista sitä, että Pelastusopistolla olisi käytössään säännöllisesti ajantasaisesta palautetietoa esim. koulutuksen tuottamista valmiuksista tutkinnon suorittaneilta hätäkeskuspäivystäjätutkinnon toimivilta. Opiskelijapalautetta on kerätty sekä tutkintopalautteen että opintojaksopalautteen avulla. Tätä palautetta on käytetty lähinnä opetuksen kehittämiseen.

Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon ja sen suorittaneiden jatko- ja lisäkoulutuksen suunnitteluun kokonaisuutena ei ole toimintatapaa. Pelastusopisto suunnittelee hätäkeskuspäivystäjätutkintoon johtavaa koulutusta ja järjestää myös aiheeseen liittyvää täydennyskoulutusta ja toisaalta Hätäkeskuslaitoksella on oma järjestelmä, jonka puitteissa täydennyskoulutuksia suunnitellaan.

Hätäkeskusten yhdistämisestä on tänä keväänä tehty päätös. Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon toimintaympäristössä tapahtuu seuraavien vuosien aikana merkittävä muutos siirryttäessä asteittain kuuteen hätäkeskukseen. Osalla haastatelluista ei ole näkemystä muutoksen vaikutuksista hätäkeskuspäivystäjän työhön eikä koulutukseen. Osa puolestaan odottaa hätäkeskuslaitoksen työryhmien tuloksia. Haasteellista on se, miten koulutuksen toimijat olisivat mukana, kun koulutukseen vaikuttavia asioita suunnitellaan ja valmistellaan.

Pelastusopiston, Poliisiammattikorkeakoulun ja Häätäkeskuslaitoksen olisi tärkeää tiivistää edelleen yhteistyötä muutostilanteessa.

#### Vahvuudet

- Pelastusopisto ja Poliisiammattikorkeakoulu ovat joustavasti reagoineet määrällisissä koulutustarpeissa tapahtuneisiin muutoksiin.
- Häätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen asema on vahvistunut osana Pelastusopiston koulutustarjontaa ja tutkinto on vahvistanut Pelastusopiston imagoa turvallisuusalan kouluttajana.
- Pelastusopisto määrittää monipuolisesti tasapainotetun tuloskortin avulla häätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen tavoitteet opiston strategisten tavoitteiden pohjalta esim. henkilöstön osalta. On tärkeää samalla varmistaa häätäkeskuspäivystäjän työn erityispiirteiden huomioon ottaminen.

#### Parantamisalueet

- Systemaattista koulutustarpeiden määrällistä ja laadullista ennakoointia on tarpeen terävöittää mm. tutkinnon opetus suunnitelman ajantasaisuuden varmistamiseksi ja häätäkeskustaustaisten opettajien rekrytoinnin mahdollistamiseksi.
- Haasteellista on se, miten koulutuksen toimijat otetaan mukaan, kun koulutukseen vaikuttavia asioita suunnitellaan ja valmistellaan.
- Yhteistyöfoorumien luominen ja vahvistaminen sekä systemaattisen palautejärjestelmän laajentaminen, jotta voitaisiin saada työelämän ja muiden sidosryhmien näkemykset nykyistä tehokkaammin käyttöön tutkinnon suuntaamiseen ja kehittämiseen.
- Häätäkeskuspäivystäjien koulutuksen suunnittelua on tarpeen tehostaa kokonaisuutena elinikäisen oppimisen kannalta tarkasteltuna.

### 3

## HENKILÖSTÖ

Tulevaisuuden osaamistarvekartoitusta vaikeuttaa meneillään oleva häätäkeskusuudistus, koska tulevia toimintamalleja eikä henkilöstötarvetta ole vielä tiedossa.

Henkilöstön määrällisen tarpeen ennakoointi häätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen osalta on ollut haastavaa toiminnan ennakoimattomuuden vuoksi. Tämä koskee erityisesti poikkeuskoulutuksia. Koulutettavien määristä sovitaan Pelastusopiston ja Sisäasiainministeriön välisessä tulossopimuksessa, mutta Sisäasiainministeriö ei ole saanut Häätäkeskuslaitokselta tai muutoin pystynyt määrittelemään poikkeuskoulutuksien opiskelijamääriä riittävän aikaisessa vaiheessa. Tämän takia Pelastusopisto on kokenut näiden osalta opetusjärjestelyjen ja rekrytoinnin hoitamisen erittäin haastavaksi.

Henkilöstön ammatillinen osaaminen on molemmissa oppilaitoksissa haastattelujen perusteella pääsääntöisesti hyvällä tai erittäin hyvällä tasolla, mutta pedagoginen osaaminen vaihtelee huomattavasti. Erot opettajien pedagogisissa taidoissa ovat haastattelutulosten perusteella niin suuret, että toimintatapoja on tarpeen kehittää pedagogisen osaamisen varmistamiseksi. Molemmissa oppilaitoksissa vakituinen opettajakunta on pääosin pedagogisesti ainakin muodollisesti pätevää, vaikka kelpoisuusvaatimuksissa pedagogista pätevyyttä ei kaikilta edellytetäkään. Määräaikaisilta kouluttajilta ja ulkopuolisilta tuntiopettajilta ei edellytetä muodollista pedagogista pätevyyttä. Määräaikaisten kouluttajien ja tuntiopettajien osuus häätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa on tulevaisuudessa kasvussa erityisesti järjestettävien poikkeuskoulutusten vuoksi, mikä korostaa opetukseen osallistuvan henkilöstön pedagogisten taitojen seurannan ja kehittämisen merkitystä.

Henkilöstön osaamisesta kerätään tietoa mm. opiskelijapalautteiden avulla. Pelastusopistolla ja Poliisiammattikorkeakoululla ovat omat erilliset palautemenettelyt. Pelastusopisto pyytää palautteita opintojaksoista ja koulutuksen loppuvaiheessa koko tutkinnon osalta tutkintopalautteen avulla. Tutkintopalaute pyydetään kaikilta kursseilta. Palautteessa arvioidaan opintojen sisältöä, opettajien toimintaa kuin myös opiskelijoiden omaa toimintaa. Poliisiammattikorkeakoulu kerää opiskelijapalautteet kurssien jälkeen ja toimittaa ne opettajille. Järjestelmällistä eikä kattavaa palautetietoon perustuvaa opetushenkilöstön osaamisen seuranta – ja kehittämisjärjestelmää ei ole kummassakaan oppilaitoksessa.

Opettajien ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen Pelastusopisto on varannut 1000 €/vuosi/opettaja. Toimintatavat ja ohjelmat sovitaan vuosittain kehityskeskusteluissa. Poliisiammattikorkeakoulussa pedagogista osaamista ylläpidetään seminaari- ja koulutuspäivillä sekä itseopiskelulla. Henkilöstö kokee, että molemmat oppilaitokset tukevat henkilöstönsä ammatillista kehittymistä, tosin koulutukseen ja työelämäjaksoille hakeutuminen perustuu pääsääntöisesti henkilön oma-aloitteisuuteen eikä siten ole systemaattista.

Henkilöstön opiskelijoiden ohjausvalmiuksista saadaan tietoa palautemenettelyjen avulla. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen toteuttamisen osallistuvan henkilöstön ohjausosaamisesta hankitaan palautetta kurssi- ja tutkintopalautteiden avulla. Myös kurssien aikana esiin tulleet suulliset palautteet tai opintojen sujumiseen liittyvät seikat antavat viitteitä opiskelijoiden ohjauksen toimivuudesta.

Osaamista on kehitetty saadun palautteen pohjalta erityisesti hätäkeskustoiminnan osaamisen näkökulmasta, mikä tosin on pääosin perustunut opetushenkilöiden omaehtoiseen työelämään tutustumiseen. Oppilaitokset tukevat haastattelujen perusteella hyvin ko. toimintaa, mutta ongelmaksi koetaan osin resurssointi.

#### Vahvuudet

- Hätäkeskuspäivystäjätöyön näkökulma on korostunut viimeisimmillä kursseilla aiempia enemmän mm. työelämäjaksoille osallistumisen ja rekrytoinnin seurauksena.
- Opetushenkilöstön ammatillisen ja pedagogisen osaamisen kehittämistä tuetaan molemmissa oppilaitoksissa.
- Opetushenkilöstön osaamisesta hankitaan palautetta opiskelijoille suunnatuilla kyselyillä. Haastattelujen perusteella opettajien ammatillinen osaaminen on pääosin hyvää.

#### Parantamisalueet

- Toimintatapojen kehittäminen, joilla voitaisiin varmistaa opetushenkilöstön pedagogisen osaamisen riittävä tasalaatuisuus.
- On tarpeen kehittää edelleen tapoja, joilla edistetään koko opetushenkilöstön hätäkeskuspäivystäjätöyön riittävää tuntemusta.
- Opetushenkilöstön tarvetta tulisi ennakoida nykyistä pidemmällä tähtäyksellä.

## 4 KUMPPANUUDET JA RESURSSIT

Yksittäisten hätäkeskusten kokemukset ja näkemykset koulutukselle asetettavista tavoitteista ja hätäkeskusten tarpeista eivät tule kaikilta osin riittävästi tietoon eivätkä otetuksi huomioon, koska tähän ei ole luotu systemaattista toimintatapaa. Hätäkeskuslaitoksen rooli kokonaisuudessaan osaamistarpeen määrittelijänä on ollut melko hajanainen ja tietyil-

tä osin puutteellinen. Tietoa saadaan yksittäisten henkilöiden yhteistyön ja osin epävirallisten kanavien kautta. Lisäksi tulisi ottaa huomioon eri toimialojen muutosprosessit, joilla on suoranaista vaikutusta koulutukselle asetettaviin tavoitteisiin ja tarpeisiin. Arviointi- ja kehitystyöryhmä on perustettu yhteistyökanavaksi laadullisiin asioihin.

Oppilaitokset huolehtivat omista vastuualuistaan opetussuunnitelman mukaisesti, mutta suunnitteluvaiheessa keskinäinen yhteistyö, ajatuksenvaihto ja näkemysten esittäminen ei ole ollut kovin aktiivista eikä ole koskenut koko hätäkeskuspäivystäjätutkinnossa opettava henkilöstöä. Kokonaiskuva opetuksen sisällöstä jää puutteelliseksi sekä oppilaitostasolla että eri oppilaitosten yksittäisten opettajien kohdalla. Auditointikäynnin perusteella oppilaitokset luottavat vahvasti toinen toistensa itsenäiseen kykyyn tuottaa opetuspalveluita. Tarve yhteistyön tiivistämiselle ja laajentamiselle on selkeä.

Yhteistyö opetushenkilöstön osalta tapahtuu lähes pelkästään eri oppilaitosten hätäkeskuspäivystäjäkurssein vastuuopettajien välillä. Opettajien vuorovaikutus ja yhteistyö on oman aktiivisuuden ja henkilökohtaisten suhteiden varassa. Halu ja tahtotila yhteistyön kehittämiseen hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen osallistuvien välillä ovat olemassa, mutta varsinaista aktivoitumista vuorovaikutuksen edistämiseksi ei ole, poikkeuksena joidenkin opettajien välinen aktiivinen yhteistyö. Pelastusopisto ja Poliisiammattikorkeakoulu mahdollistavat opettajien yhteistyön ja vuorovaikutuksen lisäämisen, mutta mitään selkeää suunnitelmaa asian edistämiseksi oppilaitoksilla ei ole.

Yhteinen näkemys valmistuvien opiskelijoiden ammattitaitovaatimuksista puuttuu koulutusorganisaation-, opiskelijan- ja työelämän näkökulmasta tarkasteltuna. Hätäkeskuslaitos ei määritellyt riittävän selkeästi laadullista tavoitetasoa eri osaamisalueille eli mitä osaamista ja millä tasolla osaamisen pitää olla hätäkeskuspäivystäjätutkinnosta valmistumiseksi nyt ja lähitulevaisuudessa työnantajan näkökulmasta. Tutkinnon tavoitteet on tuotu esiin opetussuunnitelmassa ottamatta kantaa laadullisiin tavoitteisiin. Tulossopimus on osaltaan laadullinen asiakirja, mutta sellaisia laadun varmistamiseen määriteltyjä mittareita ja työkaluja, jolla laatua konkreettisesti mitattaisiin ja seurattaisiin yhteisesti eri oppilaitosten ja hätäkeskuslaitoksen kesken ei ole.

Eri hätäkeskusten kanssa yhteistyötä tehdään pääasiassa työssäoppimisjaksojen järjestämisessä, yksittäisten hätäkeskuspäivystäjien kanssa simulaatio-opetuksessa ja alueellisen koulutuksen järjestämisessä. Tiiveintä yhteistyö on ollut paikkakunnalla toimivan Pohjois-Savon hätäkeskuksen kanssa. Työssäoppimisen laadun varmistamiseksi on tehty harjoittelusopimus hätäkeskusyksikön kanssa.

Oppimisympäristöt oppilaitoksissa on tarkoituksenmukaiset. Molemmissa oppilaitoksissa on erilliset hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen soveltuvat tilat huomioiden hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen vaadittavat erityisjärjestelyt mm. simulaatioharjoituksen toteuttamisessa. Muilta osin oppimisympäristö on yhteinen muiden kurssien opiskelijoiden kanssa, mm. kirjastot, majoitustilat, ruokailutilat, mikä on omiaan luomaan yhteenkuuluvuuden tunnetta. Alueelliset kurssit järjestetään sekä oppilaitosten ulkopuolella hätäkeskudessa että molemmissa oppilaitoksissa. Useammassa paikassa tapahtuva opiskelu on osaltaan lisännyt epätietoisuutta ja mihinkään kuulumattomuuden tunnetta opiskelijoiden keskuudessa. Alueellisten kurssien osalta haasteena on saada opiskeluolosuhteet vastamaan oppilaitosten tasoa.

Koulutukseen suunnatut taloudelliset resurssit mahdollistavat nykyisen kaltaisen opetuksen.

## Vahvuudet

- Sekä Pelastusopisto että Poliisiammattikorkeakoulu tarjoavat mahdollisuuksia opettajien yhteistyön lisäämiselle sekä opettajilla on tahtotila asian edistämiseksi.
- Opetustilat - ja puitteet ottaen huomioon erityisesti simulaatio-opetuksen mahdollistavat tilat, välineet ja laitteet.
- Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun välillä on luottamus toinen toistensa asiantuntevaan opetukseen.

## Parantamisalueet

- Hätäkeskuspäivystäjältä vaadittavasta ammattitaidosta ei ole eri toimijoiden kesken muodostettu riittävästi yhteistä näkemystä.
- Oppilaitosten välistä yhteistyötä on tarpeen tiivistää ja luoda toimintatapoja, jotka edistävät opetuksen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvien välillä yhteisen näkemyksen muodostumista tutkinnon kokonaisuudesta ja yhteistyötä opetuksen toteuttamisessa.
- Hätäkeskuslaitoksen nykyistä aktiivisempi rooli koulutustarpeiden ennakoinnissa ja tutkinnon kehittämisessä.

## 5 PROSESSIT

Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tärkeimmät prosessit eli opiskelijavalintaprosessi, opetus suunnitelmaprosessi, opetuksen didaktinen kehittäminen sekä arviointiprosessi ovat määriteltä selkeästi ja toiminta tapahtuu pääasiassa kuvausten mukaisesti. Pelastusopisto suunnittelee, toteuttaa sekä kehittää hätäkeskuspäivystäjätutkinnon prosesseja osana Pelastusopiston prosessien hallintaa. Poliisiammattikorkeakoulu osallistuu hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tärkeimmistä prosesseista ainoastaan opetus suunnitelmaprosessin hallintaan opintojakson vastuunopettajan tekemällä opintojaksojen tarkennuksella.

Poliisiammattikorkeakoulun osuutta hätäkeskuspäivystäjätutkinnon opetus suunnitelmaprosessissa pidettiin haastatteluissa liian pienenä. Haastattelujen perusteella Poliisiammattikorkeakoulu toteuttaa poliisitoimen osuuden itsenäisesti omien prosessiensa mukaisesti. Opiskelijoiden käytännön toimintaa ohjaa poliisitoimen opiskelun aikana Poliisiammattikorkeakoulun omat käytänteet. Haastattelujen perusteella omien hätäkeskuspäivystäjätutkintoa ohjaavien prosessien kehittämistä tulisi harkita.

Opiskelijaprosessin onnistumisen edellytyksenä on, että koulutukseen pyrkii riittävä määrä riittävän kyvykkäitä, motivoituneita ja henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan sopivia hakijoita. Tämä edellyttää, että hakuilmoitukset alkavista hätäkeskuspäivystäjäkurseista voidaan laatia ja julkaista riittävän ajoissa. Nyt ei ole näin aina ollut, erityisesti poikkeuskoulutusten osalta on ollut tässä asiassa ongelmia. Myöhäisten hakuilmoitusten vaikutuksesta hakijamääriin ja siihen, minkälaisia opiskelijoita ominaisuuksiltaan koulutukseen hakeutuu ja on valittu, on selvää näyttöä muutaman kurssin osalta. Tässä yhteydessä tulisi myös selvittää, mikä vaikutus on ns. hakukiintiöllä eri koulutustaustaisten hakijoiden osalta. Opiskelijavalintaprosessin tavoitteena on kuitenkin löytää hakijoiden joukosta hätäkeskuspäivystäjiksi parhaiten soveltuvat opiskelijat.

Hätäkeskuspäivystäjiltä edellytetään joitakin henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka tulisi olla kaikilla koulutukseen valituilla. Näitä ominaisuuksia ovat haastattelujen perusteella ainakin paineensietokyky, päätöksentekokyky, kyky käsitellä useampia samanaikaisia työ-

prosesseja sekä kohdallaan oleva itsetunto. Hyvällä itsetunnolla varustettu henkilö pystyy paremmin sietämään asiakkaiden epäasiallista käyttäytymistä sekä julkista riepottelua, mikä kummatkin seikat ovat ominaisia hätäkeskuspäivystäjän työlle. Myös taito hyvään asiakaspalveluun on osan haastateltuja mielestä osin synnynnäinen ominaisuus. Suurissa sa-leissa korostuu päivystäjien äänenkäytön merkitys, kovääninen puhelintyöskentely häiritsee kaikkia muita samassa tilassa työskenteleviä ja saattaa äärimmillään jopa vaarantaa salla-sapitovelvollisuutta. Tämän vuoksi valintaprosessin tulisi sisältää myös hakijan äänenkäyttöä koskeva osion. Psykologisella testauksella on merkittävä rooli opiskelijavalinnassa. Mikäli psykologisessa testauksessa ei pystytä karsimaan alalle henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan sopimatonta henkilöä, on tehty korjaamattomasti virheellinen valinta. Psykologisen testaukseen, erityisesti psykologin haastatteluun, käytettyä aikaa pidetään liian lyhyenä. Joiden haastateltujen mielestä haastatteluryhmän kokoonpanoa tulisi laajentaa. Hätäkeskuslaitoksen ja mahdollisesti poliisin edustajilla.

Opetussuunnitelmien päivityksiä varten on olemassa selkeät toimintakuvaukset ja toiminta tapahtuu pääosin niiden mukaisesti. Hätäkeskuksilta ei kerätä systemaattisesti palautetta opetussuunnitelman kehittämiseksi. Koulutuksen pituus on yleensä haastateltujen mielestä nykyisellään sopiva, mutta toivotaan sisällön tarkentamista hätäkeskuspäivystäjän työtä paremmin kuvaavaksi. Monet haastatelluista arvioivat, että opetussuunnitelman painotus ei nykyisellään poliisitehtävien osalta vastaa täysin niiden määrää hätäkeskuspäivystäjän työssä. Oppimateriaalia toivotaan myös räätälöitävän nykyistä paremmin hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen soveltuvaksi.

Poliisiammattikorkeakoulu toteuttaa itsenäisesti poliisitoimen opintokokonaisuuden. Yhteistä opetuksen suunnittelua Poliisiammattikorkeakoulun ja Pelastusopiston välillä tapahtuu opettajien yhteydenpidon kautta, esimerkkinä vieraan kielen opinnot, mutta muuten yhteistyö opetuksen käytännön suunnittelussa on vähäistä.

Opetussuunnitelman opintokokonaisuudet ovat laajoja ja selkeitä kokonaisuuksia, mutta niiden nimet ja sisällöt eivät kaikilta osin vastaa hätäkeskuspäivystäjän työtä. Opintojen suunnittelu tapahtuu opintojaksoittain, jotka ovat pääosin lyhyitä.

Opiskelijan henkilökohtaistamista tapahtuu jonkin verran antamalla vapautuksia lähiopiskelusta aikaisemmin hankitun osaamisen perusteella mm. atk:n ja terveystoimen opinnoissa. Verkko-opiskelumahdollisuuksien lisääminen on tukenut opiskelijoiden oma-toimista opiskelua ja elinikäisen oppimisen avaintaitojen kehittymistä. Opiskelijat kokevat, ettei heille ole riittävästi tarjolla henkilökohtaista opintojen ohjausta. Opiskelijoiden mielestä tuen ja ohjauksen vähäisyys vaikuttaa joidenkin opiskelijoiden motivaatioon ja voi muodostua lopulta jopa valmistumisen esteeksi.

Keravan opiskelijoilla on huonommat opintososiaaliset edut kuin Kuopion ryhmällä mm. asumisen ja ruokailun suhteen. Pelastusopiston opintoimisto hoitaa opiskelijoiden asioita Keravalle etäpisteinä, muuten palvelun taso on riittävä molemmissa toimipisteissä. Haastattelujen perusteella opiskelijan vastuulla on seurata omia opintosuorituksiaan. Opiskelijoilla on pääsy Pelastusopiston VILMA- järjestelmään vain Kuopiosta, joten opintosuoritusten seuranta on täten vaikeaa muualla opiskeltaessa.

Poikkeuskoulutusten nopean suunnitteluajataulun vuoksi on kurssien välillä suuria laatueroja sekä suunnittelussa että niiden toteutuksessa. Opiskelijat voivat antaa palautetta opetusjärjestelyistä. Palautteiden pohjalta on tehty joitakin muutoksia koulutuksen toteutukseen, josta on viimeisimpänä esimerkkinä vuorovaikutustaitojen opetuksen lisääminen

keväällä 2010 alkavaan hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen. Pelastajien HÄKE -koulutus huomioidaan opetussuunnitelmassa (viestiliikenne ja häketoiminta). Jokainen pelastajakurssi harjoittelee Häkenä. Riskinarviointia opetetaan pelastajille ja ensihoidon opiskelijoille. Seuraavaan Pelastusopiston järjestämään ”loppusotaan” osallistuu myös hätäkeskuspäivystäjä –kurssin opiskelijat.

Osaamisen arviointi tapahtuu opintojaksoittain eikä opintokokonaisuudessa vaadittavasta osaamisesta anneta arvosanaa. Opetussuunnitelmassa ei ole esitetty arviointikriteereitä työelämälähtöisesti osaamisen tasolle, joten osaamisen arviointi ei ole kriteeriperusteista. Tämän vuoksi opiskelijat eivät tiedä, minkälaista osaamista heiltä edellytetään eri arvosanojen saamiseksi. Joidenkin opiskelijoiden kohdalla on myös kestänyt pitkään ennen kuin he ovat saaneet tiedon arvosanoista. Poliisiammattikorkeakoulussa on tehty opiskelija-arvioinnin kehittämishanke, jossa arvioitiin hätäkeskuspäivystäjien teoreettisen tiedon soveltamista operatiivisessa toimintaympäristössä. Auditointikäynnillä ei ilmennyt, miten hankkeen tuloksia hyödynnetään. Käytännön taitokoe sijoittuu opiskelun loppupuolelle ja sen hyväksytyt suorittaminen on valmistumisen edellytys. Siinä arvioidaan laaja-alaisesti eri osa-alueiden osaamista. Yhteistyötä on tarpeen kuitenkin lisätä Poliisiammattikorkeakoulun kanssa poliisitoimen tehtävien sisällyttämiseksi entistä kiinteämmin osaksi taitokoetta ja sen arviointia. Käytännön taitokokeita on ollut vastaanottamassa Pelastusopiston opettaja asiantuntijana ja kaksi ulkopuolista henkilöä.

Työssäoppimisjaksot ja simulaattorikoulutus auttavat opiskelijoita hahmottamaan hätäkeskuspäivystäjän työn kokonaisuutta. Ongelmallista on se, että ne ajoittuvat pääosin hätäkeskuksissa tapahtuvaa orientoivaa työharjoittelua lukuun ottamatta opiskelun loppupuolelle. Työelämäjaksojen ja simulaatio-opetuksen lisäämistä ja sijoittamista koko opiskelun ajalle ehdotettiin useassa haastattelussa. Työssäoppimispaikoilla ei aina tunneta opetussuunnitelmaan perustuvia oppimistavoitteita ja työssäoppimisen aikana saavutettua osaamista ei arvioida. Opiskelijat ovat pääosin tyytyväisiä työssäoppimisjaksolla saamaansa ohjaukseen. Työssäoppiminen jää edelleen osin melko irralliseksi muusta opetuksesta, vaikka sen aikana tehdäänkin oppimistehtäviä. Poliisiammattikorkeakoulu ei osallistu työssäoppimisen ohjaukseen eikä arviointiin, joten se myöskään saa tätä kautta palautetieto poliisitehtävien hallinnasta käytännön työssä.

Simulaattorissa tehdyt käytännön harjoitukset kokoavat lyhyiden erillisten opintojaksojen osaamistavoitteet vastaamaan hätäkeskuspäivystäjän käytännön työtehtäviä. Tuntiopettajien simulaattoriharjoituksissa suorittama tehtävän arviointi tuo työelämän näkemystä arviointiin ja kehittää opiskelijoiden itsearviointitaitoja. Opiskelijat voivat erinomaisesti harjoitella vuorovaikutustilanteita lähes aidoissa, mutta turvallisissa olosuhteissa. Tuntiopettajien määrän kasvaessa on myös opettajien ammatilliseen osaamiseen kiinnitettävä enemmän huomiota. Simulaatio-opetusta toteutetaan tällä hetkellä erillisinä Pelastusopistossa ja Poliisiammattikorkeakoulussa.

Opetuksen toteutuksessa on haastateltujen näkemyksen mukaan tunnistettavissa hyviä käytäntöjä esim. kahden opettajan samanaikainen opetus ja eri oppilaitosten opettajien välinen kiinteä yhteistyö, joita kannattaisi hyödyntää nykyistä enemmän.

Hätäkeskuspäivystäjätutkintoon johtavan koulutuksen toteuttamisen osallistuvan henkilöstön osaamisesta hankitaan palautetta kurssi- ja tutkintopalautteiden avulla. Palautetta arvioidaan monella tasolla, Sisäasiainministeriön ja Pelastusopiston tuloskeskusteluissa, koulutusryhmäpalavereissa, koulutusvastaavan ja opettajien tuloskeskusteluissa ja palave-



reissa ja opettajien tai opettajan itsensä suorittamana. Palautemenettelyä on kehitetty ja siihen on reagoitu, mitä tuotiin esille haastatteluissa.

#### Vahvuudet

- Tärkeimmät toimintaprosessit on kuvattu ja toiminta tapahtuu pääasiassa näiden kuvausten mukaisesti.
- Simulaattoriopetus ja työssäoppiminen tukevat hyvin hätäkeskuspäivystäjän ammatin oppimista ja auttavat opiskelijoita ymmärtämään hätäkeskuspäivystäjän työn kokonaisuuden.
- Opetussuunnitelma on monialainen ja tiivis kokonaisuus. Opetussuunnitelman tekevät ja toteuttavat alansa asiantuntijat. Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon opetussuunnitelmaa ja opetusta on kehitetty saadun palautteen pohjalta.
- Yhteistyötä on tiivistetty eri toimijoiden välillä mm. opetussuunnitelmatyössä ja vuonna 2008 on perustettu eri toimijoita edustava arviointi- ja kehittämistyöryhmä.
- Kahden ammattiaineen opettajan samanaikainen opetus on esimerkki hyvästä tavasta nivoa eri asioiden opetusta yhteen.

#### Parantamisalueet

- Opetuksen suunnittelu ja toteutus tapahtuu liian opintojaksokeskeisesti eikä työelämälähtöisinä opintokokonaisuuksina.
- Opetussuunnitelman opintokokonaisuuksia on tärkeää suunnitella nykyistä enemmän hätäkeskuspäivystäjätutkinnon vaatimusten pohjalta Poliisiammattikorkeakoulun, Pelastusopiston ja Hätäkeskuslaitoksen yhteistyönä.
- Arviointikriteerit eri osaamistasoille ja hätäkeskuspäivystäjän ammatin edellyttämä vähimmäisosaaminen on tarpeen määrittellä.
- Opiskelijavalintaprosessia on tarpeen edelleen kehittää. Opiskelijavalinnan onnistuminen edellyttää esimerkiksi sitä, että tieto kurssien toteuttamisesta saataisiin riittävän ajoissa.
- Opiskelijoiden ohjauksen ja tuen edelleen kehittämien
- Yhteistyön tiivistäminen opetushenkilöstön välillä opetuksen suunnittelussa ja toteuttamisissa ja hätäkeskusten suuntaan esim. työssäoppimisessa ja simulaatio-opetuksen laadun varmistamisessa.

## 6

### ASIAKASTULOKSET

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen ollaan haastattelujen perusteella pääsääntöisesti tyytyväisiä. Valtaosa tutkinnon suorittaneista pystyy perehdytyksen jälkeen toimimaan riittävän ammatillisesti hätäkeskuspäivystäjinä. Tosin opiskelijavalinnan läpi pääsee myös joitakin henkilöitä, joille työskentely hätäkeskuksessa ei sovi tai he eivät jää muista syistä alalle.

Tutkinnon suorittaneiden valmiudet käsitellä eri toimialojen tehtäviä vaihtelevat haastattelujen perusteella osin kursseittain ja toimialoittainkin. Toimialakohtaisen osaamisen tason vaihtelut johtuvat pääsääntöisesti toimialaa opettavan henkilön vaihtumisesta. Erityisesti pelastus- ja terveystoimen tehtävien osalta edellä mainitusta syystä osaamisen taso vaihtelee jonkin verran eri kursseilla. Poliisiammattikorkeakoulussa osaamisen taso on vaihdellut haastateltujen mielestä melko vähän, tosin koulutuksen antamat valmiudet edellyttävät valtaosan mielestä poliisitoimeen perehtymistä työn ohessa. Koulutus ei anna riittäviä valmiuksia. Valmiudet käsitellä sosiaalitoimen tehtäviä ovat myös kehitysvaiheessa.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksesta valmistuneet opiskelijat arvioivat tutkintopalautteessa asteikolla 1 -5 myös sitä, miten hyvät valmiudet ovat omasta mielestään saavuttaneet koulutuksen aikana. Opiskelijoiden antama arvioiden keskiarvio ylittää keskimääräisen tavoitetasoa 3 kurssien 11 -16 osalta, ainoastaan kurssin 13 opiskelijat arvioivat valmiutensa tätä huonommiksi.

Asiakastyytyväisyys eri kurssien kesken vaihtelee, poikkeuskoulutuksena järjestettyjen kurssien asiakastyytyväisyys on yleisesti haastattelujen perusteella matalammalla tasolla kuin Pelastusopistolla järjestettyjen kurssien. Vastaavia eroja on havaittavissa myös opiskelijoiden antamissa koulutusta arvioivissa tutkintopalautteissa vuosina 2006 – 2009. Tutkintopalautekyselyjen tulossopimukseen asetettu keskiarvotavoite 3 on ylittynyt arvioitaessa opetuksen ja opiskelun laadukkuutta vuonna 2007 ja 2009 (taulukko 6.1.). Ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijoiden arvioissa opetuksen ja opiskelun laadusta hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelmassa opiskelleiden antama keskimääräinen arvio on alhaisempi kuin pelastajan koulutusohjelmassa opiskelleiden, mutta korkeampi kuin pelastustoimen alipäällystön koulutusohjelmassa opiskelleiden antama arvio vuotta 2006 lukuun ottamatta. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen vuosina 2006 – 2009 päättäneiden arvioit siitä, miten hyvin he ovat saavuttaneet opetus suunnitelman tavoitteet, ylittävät keskiarvotavoitteen 3 vuodesta 2007 lähtien (taulukko 6.5).

Työelämäpalautetta on hankittu vuonna 2007 toteutetulla vaikuttavuusselvityksellä tutkinnon suorittaneille ja heidän esimiehilleen. Tuloksia tämän osalta ei ole kuitenkaan tässä toimintakuvauksessa esitetty, ainoastaan esimerkkejä toimenpiteistä, joihin on tulosten pohjalta ryhdytty. Seuraava vaikuttavuusselvitys on tarkoitus tehdä tänä vuonna. Asiakaspalautetta ei esitetä kattavasti kaikkien asiakasryhmien, esim. Hätäkeskuslaitoksen, hätäkeskusten ja työharjoittelun ohjaajien, osalta.

#### Vahvuudet

- Valtaosa tutkinnon suorittaneista pystyy haastateltujen mukaan perehdytyksen jälkeen toimimaan riittävän ammatillisesti hätäkeskuspäivystäjinä. Opiskelijoiden antamat keskimääräiset arvioit tutkintopalautteessa siitä, kuinka hyvät valmiudet ovat saavuttaneet koulutuksen aikana, tukevat myös tätä näkemystä.
- Opiskelijapalautetta kerätään systemaattisesti ja palautteet ovat yleisesti ottaen olleet hyvät ja keskimääräinen tavoite on saavutettu ns. vakinaisten kurssien osalta hyvinkin ja poikkeuskoulutusten osalta ollaan oltu lähellä tavoitetta arvioitaessa opetus suunnitelman tavoitteiden saavuttamista.
- Vaikuttavuusselvitys on tehty vuonna 2007 ja se on tarkoitus uusia tänä vuonna. Vuoden selvityksen tulosten pohjalta on kehitetty opetusta.

#### Parantamisalueet

- Asiakastyytyväisyyttä kuvaavat tulokset ovat yleisesti alhaisempia ns. poikkeuskoulutuksena järjestettävien koulutusten osalta. On tärkeää siten kehittää toimintatapoja, joiden avulla voidaan eri koulutusten tasalaatuisuutta varmistaa.
- Hätäkeskuspäivystäjätöiden eri ammatillisten osaamisalueiden osaaminen vaihtelee tulosten perusteella jonkin verran eri kursseilla.
- Palautejärjestelmän kattavuutta on tarpeen lisätä ja palautekäytäntöjä yhdenmukaistaa.

## HENKILÖSTÖTULOKSET

Strategiset päämäärät, tavoitteet, kriittiset menestystekijät ja arviointimittarit on Pelastusopiston hätäkeskusyksikössä määritelty henkilöstön osalta vuosille 2009 – 2010. Pelastusopisto on hankkinut kriittiseksi menestystekijäksi asettamastaan hyvinvoivasta työyhteisöstä tietoa joka toinen vuosi tehdyllä työhyvinvoinnin kyselytutkimuksella. Tämän perusteella ei voida kuitenkaan suoraan vetää johtopäätöksiä hätäkeskusyksikön henkilöstön työhyvinvoinnin kehityksestä, koska opetusyksikköjä on pienen kokonsa takia yhdistetty. Tulokset osoittavat yksikön viime vuosina yleisesti tarkasteltuna olleen keskiarvon alapuolella. Toimintakuvauksessa ei ilmene, mihin toimenpiteisiin tulosten pohjalta on ryhdytty. Vastaavia tuloksia ei ole esitetty Poliisiammattikorkeakoulun osalta, koska niitä ei käsitellä hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen osalta erikseen.

Vakinaisten opettajien pedagogisen pätevyyden suhteen tilanne on hyvä. Poliisiammattikorkeakoulun osalta todetaan vakinaisten opettajien olevan pedagogisesti päteviä ja osan kouluttajista valittavan asiantuntijuuden ja ammatillisen osaamisen perusteella. Hätäkeskusyksikön opettajista viidellä on opettajan pedagoginen pätevyys ja kuudennella on opinnot kesken. Haastattelujen perusteella opetushenkilöstön pedagoginen osaaminen vaihtelee erityisesti tuntiopettajina toimivien kohdalla.

Henkilöstöresurssien hallinnan on tehnyt haasteelliseksi se, että päätös koulutuksen aloittamisesta on poikkeuskoulutusten osalta tehty lyhyellä aikavälillä. Tämä on osaltaan vaikuttanut joidenkin kurssien osalta siihen, että haasteltujen näkemyksen mukaan opetuksen tasalaatuisuutta ei ole kaikilta osin onnistuttu varmistamaan opetushenkilöstön valinnalla ja perehdyttämisellä. On jouduttu hyvinkin lyhyellä aikataululla rekrytoimaan henkilöstöä ja päätösten puuttuessa koulutusmääristä pitemmällä tähtäyksellä on opetuksessa käytetty erityisesti poikkeuskoulutuksissa tilapäisiä tuntiopettajia melko paljon. Vuonna 2009 on kuitenkin tehty strateginen päätös, että jatkossa myös pääkaupunkiseudulla toteutettavassa koulutuksessa yhä enemmän opettaa Pelastusopiston omat opettajat.

Hätäkeskuspäivystäjätöön tuntemuksesta ei toimintakuvauksessa esitetä tuloksia muuten kuin mainintana ulkoisen tehtäväkierron määrästä. Poliisiammattikorkeakoulussa, Pelastusopistossa ja kahdessa hätäkeskuksessa tehtyjen haastattelujen perusteella ja puhelimitse hätäkeskuspäivystäjää haastateltaessa suurimmaksi henkilöstöön liittyväksi haasteeksi nousi opetushenkilöstön hätäkeskuspäivystäjätöön tuntemus. Suuri osa molempien oppilaitosten opetushenkilöstöstä tuntee työn hyvin ja osaa siten lähestyä opetusaihetta työn näkökulmasta, mutta osan kohdalla opetus jää hyvin yleiselle tasolle eikä sillä ole suoraa kosketusta varsinaiseen työhön. Jotkut opettajat eivät ole myöskään riittävän motivoituneita kurssilla opettamiseen, mikä johtuu haastatteltujen mielestä osin heidän pienestä opetustuntimäärästä kurssilla ja siitä, etteivät tunne tutkinnon kokonaisuutta. Opetushenkilöstön välinen yhteistyö ei myöskään kaikilta osin toimi riittävän hyvin.

Hätäkeskuspäivystäjille tiedotetaan mahdollisuudesta toimia opetustehtävissä simulaatio -opetuksessa. Hakeutuminen tehtäviin tapahtuu vapaaehtoisuuden perusteella ja omalla ajalla. Soittajina ja ohjaajina toimivien hätäkeskuspäivystäjien osaamisen varmistaminen tapahtuu lähinnä vain saadun kokemuksen perusteella eikä etukäteen tapahtuvaan laadunvarmistukseen ole käytössä aukotonta toimintatapaa. Hätäkeskuspäivystäjän tutkintoon johtavassa koulutuksessa on tuntiopettajatyöpäivien määrä lisääntynyt paljon vuosien 2003 – 2008 aikana osin simulaatio-opetuksen lisääntymisen johdosta, mikä osaltaan lisää etukäteen tapahtuvan laadunvarmistuksen tarvetta.

Pelastusopiston henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet itsensä kehittämiseen nykyisen työaikamallin puitteissa. Haastattelujen perusteella myös Poliisiammattikorkeakoululla on hyvät mahdollisuudet itsensä kehittämiseen tehdyn osaamiskartoituksen pohjalta. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa opettavien osalta ei kuitenkaan esitetä tuloksia siitä, miten tätä mahdollisuutta on käytetty.

#### Vahvuudet

- Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa tällä hetkellä vakinaisesti opettavilla on pedagoginen pätevyys tai sitä ollaan hankkimassa.
- Haastattelujen perusteella hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa opettavan henkilöstön ammattitaitoon ollaan pääosin tyytyväisiä.
- Henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet päästä täydennyskoulutukseen ja pedagogisen pätevyyden hankkimiseen kannustetaan.

#### Parantamisalueet

- Opetushenkilöstön hätäkeskuspäivystäjätöiden riittävä tuntemus tulisi haastattelujen perusteella varmistaa nykyistä paremmin henkilöstöä rekrytoinnissa, perehdytyksessä ja henkilöstön kehittämisessä.
- Tuntiopettajia valittaessa olisi tärkeää nykyistä tehokkaammin varmistaa se, että heidän pedagoginen osaamisensa ja simulaatio -opetuksessa opettavien ohjausvalmiudet ja työn kokonaisvaltainen tuntemus ovat riittävän hyvällä tasolla.
- Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa opettavaa henkilöstöä koskevista tuloksista ei ole kokonaisuutena tietoja saatavilla kattavasti ja tulosten vertailua tapahtuu lähinnä vain oppilaitosten sisällä.

## 8 YHTEISKUNNALLISET TULOKSET

Hätäkeskusten työtä pidetään yhteiskunnallisesti merkittävänä ja tärkeänä osana auttamisketjua. Yhteiskunnan näkemykset sekä Pelastusopistosta ja Poliisiammattikorkeakoulusta ovat myönteiset, mikä antaa arvostusta myös hätäkeskuspäivystäjäkoulutukselle. Hätäkeskusten toimintaa käsitellään osin mediassa tavalla, mikä opiskelijoiden mielestä tuo paineita tulevaan työhön. Sidosryhmät pitävät koulutusta sopivan pituisena ja heidän mukaansa koulutus antaa laajapohjaisen ammattitaidon moniviranomaistyöhön. Koulutuksen painotuksiin toivottiin hätäkeskusten todellisen tehtäväjaon mukaisia tarkennuksia, esimerkiksi koulutuksen tuottamaa osaamista poliisitoimen osalta toivottiin vahvistettavan

Valmistuneiden hätäkeskuspäivystäjien arvio hätäkeskusten ja yksittäisen päivystäjän merkityksestä turvallisuuspalvelujen tuottajana on hyvä, mutta se vaihtelee kursseittain ilman selvää suuntaa.

Tuloksia ei vertailla muiden ryhmien tuloksiin eikä niille ole asetettu tavoitteita. Tuloksia ei esitetä kattavasti eikä muuta palautetta yhteiskunnan näkemyksistä systemaattisesti kerätä. Esimerkiksi kestävän kehityksen osalta ei myöskään esitetä tuloksia.

#### Vahvuudet

- Hätäkeskuspäivystäjän työtä yhteiskunnan auttamisketjussa pidetään tärkeänä ja päivystäjäkoulutuksen asema korostuu tulevaisuudessa.
- Koulutus antaa laaja-alaisen näkemyksen moniviranomaisyhteistyöstä.
- Sekä Pelastusopiston että Poliisiammattikorkeakoululla maine on yhteiskunnallisesti hyvä.

## Parantamisalueet

- Valmistuneiden osaamista poliisitoimen osalta toivottiin vahvistettavaksi.
- Yhteiskunnallisista tuloksista ei kerätä systemaattisesti eikä kattavasti palautetta.
- Tuloksia ei vertailla eikä määrällisiä tavoitteita esitetä yhteiskunnallisille tuloksille.

## 9 KESKEISET SUORITUSKYKYTULOKSET

Hätäkeskuskoulutukseen hakijoiden määrä on pysynyt varsin vakaana. Hakijamäärä on ollut selvästi aloituspaikkojen määrää suurempi. Hakijamäärässä tapahtui hetkellinen merkittävä lisäys muutama vuosi sitten, kun Pelastusopisto järjesti laajan rekrytointikampanjan. Tämän jälkeen hakijamäärä palautui vakiintuneelle tasolle. Hakijamäärän notkahdus tapahtui yhden ruotsinkielisen päivystajakurssin kohdalla. Riittävän ruotsinkielisen taidon omaavia hakijoita ei ollut riittävästi, joten kurssia täydennettiin suomenkielisillä hakijoilla. Tämän jälkeen hakijamäärät ovat palautuneet takaisin vakiintuneelle tasolle.

Hätäkeskuspäivystajakurssilta valmistuvat sijoittuvat pääasiassa Hätäkeskuslaitoksen palvelukseen. Kurssilta valmistuu henkilöitä, jotka eivät ole valmiita muuttamaan työn perässä etäälle kotipaikkakunnaltaan, vaan he sijoittuvat mieluummin muun työnantajan palvelukseen. Haastattelujen perusteella uudet hätäkeskusratkaisut vaikuttavat henkilöiden sijoittumiseen Hätäkeskuslaitoksen palvelukseen. Haastatellut kertoivat myös, että jotkut valmistuvista katselevat jonkin aikaa hätäkeskustyötä, jonka jälkeen mahdollisesti palaavat vanhalle alalle. Osa haastatelluista ei ole halukas muuttamaan uudelle hätäkeskuspaikkakunnalle.

Hätäkeskuksissa on jatkuvaa henkilöstötarvetta eläkkeelle jäämisteen sekä muiden muutosten johdosta. Erityisesti tarvetta on ruotsinkielistä osaavista hätäkeskuspäivystäjistä. Alueellisia eroja on myös olemassa. Tulevien hätäkeskusratkaisujen lopullinen vaikutus henkilöstömäärään on vielä avoinna. Oletettavaa kuitenkin on, että koulutustarve kasvaa, koska kaikki eivät ole siirtymässä uudelle hätäkeskuspaikkakunnalle.

Hätäkeskuspäivystajakursseilla opintojen keskeyttämistä tapahtuu jonkin verran. Keskeyttäneiden määrä ei kuitenkaan ole suuri, vaan valtaosa kurssille valituista suorittaa tutkinnon. Keskeyttäneen tilalle on joillakin kursseilla otettu uusi opiskelija. Loppukokeessa tapahtuu hylkäyksiä, jonka jälkeen opiskelijalla on mahdollisuus uusia koe kaksi kertaa. Mikäli kolmannen yrityskerran jälkeen opiskelija ei läpäise kurssia, hän joutuu käymään koko kurssikokonaisuuden uudestaan. Tämän jälkeen hänellä on mahdollisuus tenttiä kurssi uudelleen ja saada päättötodistus.

Tutustumiskäynneillä sekä haastatteluilla selvitettiin myös sitä, miten asioiden osaamista todennetaan. Osaamista todennetaan pienissä palasissa painotuksen ollessa opetetulla osa-alueella. Poliisitoimeen liittyvä riskiarvion läpikäynnille ei ole aikaa ja sitä, kuten ei muitakaan poliisitoimeen liittyvien asioiden osaamista, todenneta opintojen loppuun sijoituvassa käytännön taitokokeessa. Hätäkeskuspäivystäjäopiskelijan kokonaissuorituksen arviointi, joka kattaa henkilön yleisen soveltuvuuden, tietojärjestelmän teknisen osaamisen, riskinarvion, paikantamisen sekä asiakaspalvelun jää osin puutteelliseksi.

Opiskelijoilla on ollut poissaoloja ja joillakin opettajilla on jäänyt jotakin opetustunteja pitämättä. Pitämättä jääneitä tunteja on korvattu itseopiskelulla. Hätäkeskuspäivystäjä on virkamies, jonka tehtävistä säädetään mm. virkamieslaissa. Jo opiskeluvaiheessa tulisi

opiskelijoilta edellyttää virkamiehiltä vaadittavaa käyttäytymistä ja toimintaa, jotta työelämän säännöt tulisivat tutuiksi.

#### Vahvuudet

- Valmistuneet ovat työllistyneet hyvin.
- Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus keskeytetään harvoin. Valtaosa opiskelijoista suorittaa tutkinnon
- Hakijamäärät ovat olleet korkeita suhteessa aloituspaikkoihin.

#### Parantamisalueet

- Käytännön taitokeen avulla ei pystytä riittävän kattavasti arvioimaan valmistuvan hätäpäivystäjän ammatissa vaadittavaa osaamista.
- Valmistuvien hätäkeskuspäivystäjien määrän tulisi vastata tulevaisuudessakin kaikkien hätäkeskusten osalta resurssitarvetta.
- Osa valmistuneista ei toimi valmistumisen jälkeen hätäkeskuspäivystäjän työssä. Näiden joukossa on henkilöitä, jotka eivät sovellu alalle tai jaksaa työssä.