



**PELASTUSOPISTO**  
RÄDDNINGSSINSTITUTET



**Poliisiammattikorkeakoulu**

**HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN**

**KOULUTUSOHJELMA 90 OP**

**HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN TUTKINTO**

**OPETUSSUUNNITELMA**

**HÄKE 25**

**PELASTUSOPISTO**

Hyväksytty 3.12.2012 / Koulutusjohtaja

## SISÄLTÖ

1 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄTUTKINNON AMMATILLISET JA YHTEISKUNNALLISET PERUSTEET	5
2 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄTUTKINTO	9
2.1 Ammatin kuvaus	9
2.2 Opintojen ammatillinen arvoperusta	10
2.3 Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tavoitteet	11
3 OPETUSSUUNNITELMAN KÄSITTEISTÖ	13
Perusopinnot 19,25 op	17
Ammattiopinnot 70,75 op	17
4. OPINTOJEN SISÄLTÖ	17
5. OPINTOJEN RAKENNE	18
5.1 Opintojen eteneminen lukukausittain	19
5.1.1 I-lukukausi	19
5.1.2 II-lukukausi	19
5.1.3 III-lukukausi	19
5.2 Lukusuunnitelma	20
6 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN KOULUTUSOHJELMAN PERUSOPINTOJEN OPINTOJAKSOT 19,25 OP	21
6.1 Johdatus hätäkeskuspäivystäjäkurssin opintoihin (JOHD) 2 op	21
6.1.1 Koulutusjärjestelmä ja opiskelu 1 op	22
6.1.2 Kurssijärjestelyt 1 op	23
6.2 Suomen kieli ja viestintä (SUO) 2 op	24
6.3 Ruotsi (RUO) 4 op	25

6.4	Englanti (ENG) 2 op	26
6.5	Tietotekniikan perusteet (ATK) 1 op	27
6.6	Hallinto-oppi (HALOP) 1,25 op	28
6.7	Psykologia (PSY) 2 op	29
6.8	Turvallisuusneuvonta (TURVN) 1,5 op	30
6.9	Terveys- ja liikuntakasvatus (LK) 3,5 op	31
7	HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN KOULUTUSOHJELMAN AMMATTIOPINTOJEN OPINTOJAKSOT 70,75 OP	33
7.1	Viranomaistoiminnan perusteet 15,5 op	33
7.1.1	Pelastustoimen tehtävien perusteet (PETPER) 2,25 op	33
7.1.2	Viestiliikenne ja -tekniikka (VLTEK) 2 op	34
7.1.3	Terveystoimen tehtävien perusteet (TETPER) 3 op	35
7.1.3.1.	Ensihoidon ja terveystoimen järjestelmät (EHTEJ) 1 op	35
7.1.3.2.	Anatomia ja fysiologia (AF) 2 op	36
7.1.4	Sosiaalitoimen tehtävien perusteet (SOTPER) 0,75 op	37
7.1.5	Poliisitoimen tehtävien perusteet (POTPER) 6 op	40
7.1.6	Varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteisiin (VAR) 1,5 op	42
7.2	Hätäkeskustoiminta 55,25 op	43
7.2.1	Osaamisen arviointi (KTK) 1,5 op	44
7.2.2	Päivystäjän rooli ja koulutus (PRK) 1 op	45
7.2.3	Ammatilliset vuorovaikutustaidot (AMVV) 2 op	46
	Hätäkeskuksen operatiivinen toiminta	48
7.2.4	Ammatilliset perusvalmiudet (AMPV) 10,75 op	49
7.2.5	Poliisin tietojärjestelmät ja rekisterit (POTJREK) 3 op	56
7.2.6	Simulaatiot (SIM) 10,5 op	58
7.2.7	Työssäoppiminen (TYOP) 10,5 op	60

Viranomaisten tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa	62
7.2.8 Pelastustoimen tehtävänkäsittely (PETK) 3 op	63
7.2.9 Terveystoimen tehtävänkäsittely TETK) 6 op	65
7.2.10 Sosiaalitoimen tehtävänkäsittely (SOTK) 1 op	67
7.2.11 Poliisitoimen tehtävänkäsittely (POTK) 6 op	69
8 OPINTOSUORITUSTEN ARVIOINTI	72
8.1 Arvioinnin ja arvostelun käsitteet	72
8.2 Kokeiden järjestäminen hätäkeskuspäivystäjien koulutusohjelmassa	73
8.3 Hylätyn suorituksen uusiminen	74
8.4 Opintosuoritusten rekisteröinti	75
8.5 Opintojakson arvosanan korottaminen	76
8.6 Arvioinnin oikaisuvaatimukset	76

## 1 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄTUTKINNON AMMATILLISET JA YHTEISKUNNALLISET PERUSTEET

Hätäkeskustoiminnalla tarkoitetaan pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen alaan kuuluvien hätäilmoitusten ja muiden kiireellistä apua vaativien ilmoitusten vastaanottamista sekä tarvittavan avun hälyttämistä.

Hätäkeskustoiminnan toteuttamisesta vastaa Hätäkeskuslaitos, jonka tehtävänä on hätäkeskuspalvelujen tuottaminen, hätäkeskuspalvelujen tuottamiseen liittyvä pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten toiminnan tukeminen, kuten ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen liittyvät toimenpiteet, viestikeskustehtävät, väestön varoittamistoimenpiteiden käynnistäminen äkillisessä vaaratilanteessa sekä muut viranomaisten toiminnan tukemiseen liittyvät tehtävät, jotka Hätäkeskuslaitoksen on tarkoituksenmukaista hoitaa (*tukipalvelut*). Lisäksi Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on hätäkeskuspalveluihin liittyvien tehtävien ja toimintatapojen kehittäminen ja valvonta.

Hätäkeskuslaitos voi turvallisuuden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi hoitaa sen toimialaan soveltuvia muita tehtäviä sekä muulla tavoin avustaa viranomaisia. Hätäkeskuslaitos saa hoitaa yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (282/2002) soveltamisalaan kuuluvia valvontatehtäviä ja hälytystehtäviä kuitenkin vain, jos tärkeä yleinen etu sitä edellyttää.

Hätäkeskustoimintaan osallistuva viranomainen antaa toimialaansa liittyvät tehtävien käsittelyä ja välittämistä ja muuta ilmoituksen tai tehtävän hoitamista koskevat ohjeet ja suunnitelmat Hätäkeskuslaitokselle. Valtakunnalliset suunnitelmat ja ohjeet käsitellään ja sovitetaan yhteen ennen niiden käyttöönottoa Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisessa yhteistyöryhmässä.

Hätäkeskuksen asiakkaita ovat avuntarvitsijoiden ohella myös apua antavat viranomaiset sekä muut yhteistyötahot. Hätäkeskuslaitoksen toimintaa ohjaavat seuraavat arvot; *luotettavuus, tasapuolisuus, inhimillisuus* ja *PRO 112*. (Salihenkilöstön ammatinkuva ja osaamisvaatimukset, HAK/2011/433)

Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on:

- 1) hätäkeskuspalvelujen tuottaminen;
- 2) hätäkeskuspalvelujen tuottamiseen liittyvä pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten toiminnan tukeminen, kuten ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen liittyvät toimenpiteet, viestikeskustehtävät, väestön varoittamistoimenpiteiden käynnistäminen äkillisessä vaaratilanteessa sekä muut viranomaisten toiminnan tukemiseen liittyvät tehtävät, jotka Hätäkeskuslaitoksen on tarkoituksenmukaista hoitaa (*tukipalvelut*); sekä
- 3) hätäkeskuspalveluihin liittyvien tehtävien ja toimintatapojen kehittäminen ja valvonta.

Tässä laissa hätäkeskuspalveluilla tarkoitetaan hätätilanteita koskevien ja muita vastaavia pelastustoimen, poliisin tai sosiaali- ja terveystoimen viranomaisen välittömiä toimenpiteitä edellyttävien ilmoitusten (hätäilmoitus) vastaanottamista ja arviointia sekä ilmoituksen tai tehtävän välittämistä viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti asianomaiselle viranomaiselle tai viranomaisen tehtäviä sopimuksenperusteella hoitavalle. Hätäkeskuslaitos voi turvallisuuden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi hoitaa sen toimialaan soveltuvia muita tehtäviä sekä muulla tavoin avustaa viranomaisia. Hätäkeskuslaitos saa hoitaa yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (282/2002) soveltamisalaan kuuluvia valvontatehtäviä ja hälytystehtäviä kuitenkin vain, jos tärkeä yleinen etu sitä edellyttää. Tukipalveluista ja Hätäkeskuslaitoksen muista tehtävistä sekä viranomaisten avustamisesta säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. (Laki hätäkeskustoiminnasta, 692/2010)

Hätäilmoituksen perusteella viranomaisille välitettävät tehtävät voidaan kategorisesti pääotsikoittain jakaa seuraavasti:

- hengen ja terveyden suojaan kohdistuva tehtävät
- yksilön suojaan kohdistuvat tehtävät
- omaisuuden suojaan perustuva tehtävät
- muuhun poliisitoimintaan liittyvät tehtävät
- liikenneonnettomuudesta tai liikenteestä aiheutuva tehtävät
- onnettomuus tai vaarallinen tilanne, mm tulipalot, pelastus- ja torjuntatehtävät
- sairaankuljetus- ja ensihoitotehtävät
- sosiaali-tehtävät

Hätäkeskustoimintaa kehitetään sisäasiainministeriön päättämien strategisten linjausten mukaisesti siten, että vuoteen 2015 mennessä hätäkeskusten määrä on vähentynyt nykyisestä viidestätoista seitsemään. Myös hätäkeskusten operatiivinen toimintamalli uudistuu ja käyttöön otetaan uusi hätäkeskustietojärjestelmä. (HAK/2011/433)

Hätäkeskuspäivystäjän koulutuksen on tuotettava opiskelijalle valmiudet arvioida tehtävän riski ja kiireellisyys (tehtävälaji), määrittää tehtävän hoitamiseksi tarvittavat voimavarat, välittää tehtävä ao. resursseille, toimia viesti- ja johtokeskustehtävissä sekä muissa laissa, asetuksessa ja hätäkeskuksen työjärjestyksessä mainituissa tehtävissä.

Hätäkeskuspäivystäjät tekevät merkittävää yhteiskunnallista työtä osana niitä väestön turvallisuus- sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka kuuluvat hätäkeskusten toteuttamaan viranomaistoimintaan. Hätäkeskuspäivystäjän tehtävä edellyttää tiedollisia ja taidollisia valmiuksia sekä hyviä tietoteknisiä käyttötaitoja. Työn hallinta vaatii tilannekohtaista ongelmaratkaisukykyä sekä inhimillisen ja eettisen päätöksenteon asiakaslähtöistä hallintaa. Hätäkeskuspäivystäjän työssä korostuu kokonaisvaltainen puhe- lunkäsittely, jossa huomioidaan niin hätäpuhelun soittajan kuin yhteistyöviranomais- tenkin tarpeet. Hätäkeskuspäivystäjän työssä on eduksi hallita toisen kotimaisen kielen lisäksi myös muita Suomessa yleisesti käytettäviä vieraita kieliä.

Vuonna 1997 hätäkeskuspäivystäjän tutkintoon päättyvä koulutus piteni nykyiseksi puolitoistavuotiseksi opintokokonaisuudeksi, jonka toteuttavat Pelastusopisto ja Poliisiammattikorkeakoulu. Koulutukseen sisältyy myös työssäoppimista. Tutkinnon ope- tussuunnitelmaa on uudistettu laajemmin v 2003 sekä päivitetty vuosittain yhteistyössä Hätäkeskuslaitoksen ja Poliisiammattikorkeakoulun kanssa. Opetussuunnitelman päivi- tystyössä on käytetty hyväksi niitä kokemuksia, joita on kerätty vuonna 1997 alkanees- ta, uudistetusta hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksesta niin Pelastusopistolta, Poliisiammat- tikorkeakoululta kuin hätäkeskuksista. Nyt ovat käytettävissä kokemukset myös eriko- koisten moniviranomaishätäkeskusten toiminnasta jo usean vuoden ajalta.

Opetussuunnitelman tulee vastata työn ja ammatin kokemuseräisiä vaatimuksia. Ope- tussuunnitelmaa varten on selvitetty niitä valmiuksia, joita hätäkeskuspäivystäjän tehtä- vän menestyksellinen hoitaminen edellyttää. Suunnitelman pohjana on näkemys siitä, mihin koko koulutuksella pyritään: mitä hätäkeskuspäivystäjän on osattava, mitä eri- koistaitoja hänelle opetetaan, miten hän kehittyy oppijana ja ihmisenä ja mitä asioita on huomioitava myös tulevaisuuden työkenttää ajatellen.

Opetussuunnitelman tehtävänä on myös luoda ja avartaa opiskelijalle uusia mahdolli- suuksia mielekkääseen, juuri hänelle sopivaan oppimiseen. Opetussuunnitelmassa op- pimisympäristön ja oppilaan oman aktiivisuuden merkitys korostuu: oppiminen tapah- tuu tehokkaimmin hyödynnettäessä erilaisia oppimisympäristöjä monipuolisesti.

Hätäkeskuspäivystäjän koulutus toteutetaan Pelastusopiston ja Poliisiammatti- korkeakoulun yhteistyönä. Koulutuksen laajuus on 90 opintopistettä (1 op vastaa kes-

kimäärin opiskelijan 27 tunnin työpanosta). Opiskeluaika on täten 1,5 vuotta ja se tuottaa opiskelijalle hätäkeskuspäivystäjän tutkinnon.



## 2 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄTUTKINTO

### 2.1 Ammatin kuvaus

Päivystyshenkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetään valtioneuvoston asetuksella.

Hätäkeskuspäivystäjät tekevät arvokasta työtä, jonka päämääränä on huolehtia omalta osaltaan yhteiskunnan turvallisuudesta olemalla auttamisen ketjussa ensimmäinen viranomaislenkki. Hätäkeskuspäivystäjän ammatti edellyttää monipuolisia tiedollisia ja taidollisia valmiuksia sekä hyvää tietoteknistä osaamista. Hätäkeskuspäivystäjän ammatin ydinsisältö voidaan johtaa seuraavasta määritelmästä:

Hätätilanteen aiheuttamien vahinkojen vähentämiseksi ja kiireellisten viranomaistoimintojen sujuvuuden turvaamiseksi on keskeistä, että hätäkeskus pystyy viiveettä vastaanottamaan hätäilmoituksen, tunnistamaan hätätilanteen riskin, paikantamaan tapahtumapaikan, määrittämään avun laadun ja luonteen sekä tarpeen ja kiireellisyyden, välittämään tehtävät tarkoituksenmukaisille toimintayksiköille ja optimoimaan resurssien käyttöä, neuvomaan hätätilanteeseen joutuneita toimimaan oikein ennen avun saapumista tapahtumapaikalle, sekä tukemaan hätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten kenttätoimintaa.

Peruslähtökohtina hätäkeskuspäivystäjän työssä ovat aina elämän ja ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo. Hätäkeskuspäivystäjän tulee sisäistää vastuunsa laadukkaasta työstä ja sen kehittämisestä.

Hätäkeskuspäivystäjän ammattitaidon lähtökohtana on itsenäiseen työskentelyyn, ammatilliseen päätöksentekoon, eettiseen toimintaan ja sekä moniammatilliseen yhteistyöhön pystyvä hätäkeskustoiminnan ammatillainen. Hyvä ammattitaito sisältää valmiudet, joilla hätäkeskuspäivystäjä osaa selviytymään alansa vaihtelevista tehtävistä sekä kehittymään työssään.

Hätäkeskuspäivystäjällä tulee olla valmiudet hallita loogisesti yhtäaikaisia/samanaikaisia tapahtumia ja työsuorituksia sekä soveltaa joustavasti hankittua tietoa käytännön vaihtelevissa tilanteissa.

Työssä korostuvat monipuoliset asiakaspalvelu- ja yhteistyötaidot.

Hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset pitävät sisällään mm. yleisen osaamisen ja tehtäväkohtaisen osaamisen. Yleinen osaaminen sisältää: organisaatio- ja työyhteisötaidot, vuorovaikutus- ja viestintätaidot, sekä tietotekniset taidot. Tehtäväkohtainen osaaminen sisältää seuraavat osa-alueet:

- Hätäilmoitukseen vastaaminen
- Paikantaminen
- Riskinarvion suorittaminen
- Puhelinohjeiden antaminen
- Mahdollisen päällekkäisyyden arviointi
- Tehtävien välittäminen viranomaisten toimintayksiköille tai siirtäminen tehtäväseurannan hälytysvastuulle
- Hätäkeskukseen tulleen ilmoituksen siirto toiselle taholle (meripelastus, terveysneuvonta, 116115, tienkäyttäjän linja)
- Hätäilmoituksen käsittelyn päättäminen
- Vuoromestarin ja tehtäväseurannan informointi poikkeuksellista asioista ja normaalia vaativammista tehtävistä (HAK/2011/433)

## 2.2 Opintojen ammatillinen arvoperusta

Käsitykset työstä, ammattitaidosta ja osaamisvaatimuksista ovat muuttuneet myös hätäkeskustoiminnassa. Hätäkeskukset tarvitsevat nykyisessä kehitysvaiheessaan työntekijöitä, joilla on halu, taidot ja tahto oppia jatkuvasti ja näin valmiudet uudistaa omaa ammatillista osaamistaan. Vastaavasti tulevaisuuden henkilöstö odottaa työltään sisällöllistä mielekkyyttä, ammatillista haasteellisuutta sekä mahdollisuutta kasvaa ja kehittyä ammatissaan.

Ammattitaidolla ymmärretään yhä useammin laaja-alaisten työ- ja toimintakokonaisuuksien hallintaa. Laaja-alaisen osaamisen rinnalla päivystäjältä edellytetään usein myös vahvaa taidollista erityisosaamista sekä henkilökohtaista sitoutumista itsensä, työn ja ammatin kehittämiseen. Organisaatiot madaltuvat ja päätöksenteko - haasteellisesti - hajautuu. Asiantuntijavastuut korostuvat.

Ammatillinen kasvu ja kehittyminen ovat jatkuva oman osaamisen oppimisprosessi: ammatin tieto- ja taitoperustan kehittämisen ohella on tärkeää kyetä myös uskomusten, asenteiden ja arvojen muutokseen ja tietoisuuden avartamiseen. Ammatillinen kehittyminen perustuu myönteiseen, humanistiseen ihmiskuvaan.

Vahvan ammatillisen perustan lisäksi työelämässä tarvitaan yhä useammin prosessityyppisiä, teknis-ammattillisesta osaamisesta riippumattomia yleisiä toimintavalmiuksia esim.

- valmiutta kehittää työkäytäntöjä ja sisäistää uusia toimintatapoja, jotka auttavat hallitsemaan epävarmuutta muuttuvassa työelämässä ja muuttuvassa yhteiskunnassa
- valmiutta arvioida ja kehittää omia vuorovaikutustaitoja siten, että kykenee hyvään ammatilliseen yhteistyöhön muiden kanssa,
- valmiutta määritellä, eritellä ja ratkaista ongelmia ja haasteellisia tilanteita yksin ja ryhmässä, valmius kehitellä ideoita
- valmiutta hallita muutosten mukanaan tuomaa epävarmuutta kehittämällä ja laajentamalla omaa ammatillista osaamistaan.

Ammattitaito on myös arvo-osaamista: hätäkeskustoiminnan arvoperustaan sitoutuminen auttaa ratkaisemaan toiminnan oikeutusta ammatissa, työelämässä ja yhteiskunnassa.

### **2.3 Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tavoitteet**

Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneet:

- tuntevat hätäkeskuksen, pelastustoimen, poliisin, sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten toimintaa velvoittavat ja ohjaavat arvot ja säädökset sekä huomioivat Hätäkeskuslaitoksen arvot kaikessa toiminnassaan
- hallitsevat hankittujen tapahtumatietojen perusteella pelastustoimen-, poliisin-, sosiaali- ja terveydenhuoltoviranomaisten tehtävien käsittelyn perusteet ja niiden erityispiirteet. Osaavat huomioida em. viran-omaisten työturvallisuuteen sekä yhteistoimintatehtäviin liittyvät toimenpiteet.
- tuntevat pelastustoimen, poliisin, sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset toimintaperiaatteet
- ymmärtävät hätäkeskuksen ja yksittäisen päivystäjän aseman ja merkityksen toimialansa palveluiden toteuttajana yhteiskunnassa

sekä huomioivat asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisyyden osana eettistä osaamistaan

- ymmärtävät vuorovaikutuksen ja puheviestintätaitojen merkityksen hätäpuhelun käsittelyssä ja viestiliikenteessä sekä osaavat havainnoida omaa viestintäkäyttäytymistään pystyäkseen kehittämään ja ylläpitämään omia vuorovaikutusvalmiuksiaan
- Hallitsevat hätäkeskuspäivystäjän työn vaatimien laitteiden käytön ja sen vaatiman teoreettisen taustan sekä työn suorittamiseksi vaadittavat sovellukset.
- osaavat kohdata kriisissä olevan ihmisen sekä ymmärtävät psyykkisen kriisi- ja jälkihoidon merkityksen
- osaavat ottaa vastaan palautetta työstään pystyäkseen kehittämään sen laatua sekä tuntevat vastuunsa ammatillisesta kehittymisestään osana työyhteisön kehittämistä
- ymmärtävät hyvän fyysisen kunnon merkitys sekä tuntevat laaja-alaisen työkyvyn ylläpitämisen osa-alueet sekä ymmärtävät työohjauksen ja työterveydenhuollon merkityksen työssään
- osaavat toimia hätäensiapua ja pelastustoiminnan ensitoimenpiteitä edellyttävissä tilanteissa myös hätäkeskuksen ulkopuolella sekä osaavat tunnistaa ennalta turvallisuusriskejä ja antaa ohjeita ensitoimenpiteistä

### 3 OPETUSSUUNNITELMAN KÄSITTEISTÖ

**Aikaisempien opintojen hyväksilukeminen** - Opiskelija voi esittää luettavaksi hyväksien muussa oppilaitoksessa suorittamiaan ko. opintojakson tavoitteita ja sisältöjä vastaavia opintoja. Hyväksilukeminen voi koskea opintojaksoa kokonaisuudessaan tai sen osia. Hyväksiluettavuutta arvioitaessa huomioidaan mm. aikaisempien opintojen laajuus, sisältö sekä suoritettujen opintojen ikä ja suoritettavan tutkinnon osaamisen tavoitevaatimukset. Tavoitevaatimusten täyttyminen voidaan tarvittaessa varmistaa erilaisin teoria- ja taitokokein.

Hyväksilukemista haetaan opintosihteeriltä saatavalla lomakkeella. Opiskelijan on esitettävä todistusjäljennökset niistä opintosuorituksista, joihin hän vetoaa.

Hyväksilukemispäätöksen asiassa tekee Hätäkeskusopetusyksikön päällikkö opintojakson vastuuopettajan esityksestä. Tutkintoon ei pääsääntöisesti hyväksilueta kymmentä vuotta vanhempia opintoja.

**Hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelma** – on Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun suunnittelema opintokokonaisuus, joka johtaa hätäkeskuspäivystäjätutkintoon. Koulutusohjelma rakentuu päivystäjän ammatillista asiantuntemusta edellyttävän tehtäväalueen hallitsemiseen. Opintojen laajuus on 90 opintopistettä (op).

**Kurssinjohtaja** – nimetään jokaiselle hätäkeskuspäivystäjä- kurssille. Kurssinjohtaja toimii oppilaitoksen ja opiskelijoiden yhteyshenkilönä kurssinsa erilaisten käytännön opintoasioiden järjestelyissä.

**Opintojakso** – opintojen ja opetuksen sisällöllinen ja rakenteellinen perusyksikkö, jonka tavoitteet on määritelty tässä opetussuunnitelmassa. Opintojakso rakentuu lähiopetuksesta ja itsenäisistä opinnoista ja sen laajuus ilmoitetaan opintopisteinä. Näiden välinen määrällinen suhde näkyy opintojakson toteuttamissuunnitelmasta ja se vaihtelee opintojaksokohtaisesti lähes kokonaan lähiopetukseen keskittyvästä opintojaksosta sellaiseen, jossa itsenäisten opintojen määrä on huomattava.

**Aliopintojakso** – opintojakson pakollinen osakokonaisuus

**Lähiopetus** - se osa opintojakson opinnoista, joka merkitään lukujärjestykseen ja joka pidetään lukujärjestykseen merkittynä aikana. Lähiopetusta ovat esim. oppitunnit, seminaarit, opintokäynnit, simulaatio-opetus, muodolliset ja sovelletut harjoitukset harjoitusalueella sekä kokeet ja tentit ja testit. Lukujärjestykseen merkityn lähiopetukseen siirtäminen itsenäisiksi opinnoiksi ei ole ilman painavaa syytä sallittua.

**Itsenäinen opiskelu** - se osa opintojakson opinnoista, jonka opiskelija suorittaa lähiopetuksen ulkopuolella hänelle soveltuvassa paikassa ja valitsemanaan aikana. Itsenäisissä opinnoissa opiskelijat tekevät esim. erityyppisiä oppimistehtäviä, verkko-opintoja sekä valmistautuvat kokeisiin ja tentteihin.

**Opintojakson vastuuopettaja** – opintojakson suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista vastaava oppilaitoksen opettaja, jonka tarkennetut tehtävät ovat:

1. opintojakson opetussuunnitelmatekstin kirjoittaminen ja hyväksyttäminen hätäkeskusopetusyksikön päälliköllä
2. lukujärjestysvalmistelun edellyttämän toteuttamissuunnitelman tekeminen koulutusjohtajan ilmoittaman aikataulun mukaan
3. opintojakson toteuttamissuunnitelman laatiminen ja esittely ensimmäisellä opetuskerralla
4. hyväksilukemispäätösten valmistelu ja esittely hätäkeskusopetusyksikön päällikölle
5. poissaolojen seuranta opintojakson lähiopetuksesta; mahdollisten korvaustehtävien laadinta
6. arvostelutietojen toimittaminen Wilmaan (Primus- opintohallintojärjestelmään) kuukauden kuluessa opintojakson opintojen päättymisestä

**Opinto-oikeusaika** – on opetussuunnitelmassa määritelty aika tutkinnon suorittamista varten.

Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon opiskelijalla tavoiteaika tutkinnon suorittamiseksi on kolme lukukautta (1,5 vuotta). Opiskelijalla on tarvittaessa lisää opiskeluaikaa yksi lukukausi tämän tavoiteajan päälle.

Opiskelija, joka ei ole suorittanut opintojaan opinto-oikeusajan puitteissa, menettää opinto-oikeutensa, jollei Pelastusopiston rehtori erityisestä syystä myönnä hänelle lisää aikaa opintojen loppuun saattamiseksi.

**Opiskelu** – opiskelijan tavoitteellista toimintaa, jota ohjaa oppimisen tarkoitus. Opiskelijalla on velvollisuus osallistua kaikkeen järjestettyyn lähiopetukseen.

**Opetussuunnitelma** – opetussuunnitelmassa määritellään mm. koulutusohjelman yleiset tavoitteet ja lähtökohdat, kunkin opintojakson tavoitteet, ydinsisällöt, opinnoissa vaadittava kirjallisuus sekä opintojakson vastuuopettaja. Opetussuunnitelmassa kuvataan myös arvioinnin ja arvostelun periaatteet.

**Opintopiste** – ilmaisee opiskeltavan opintojakson työmäärän. Yksi opintopiste vastaa keskimäärin opiskelijan 27 tunnin työpanosta. Käytännössä yhden op:n suorittamiseen vaadittava työmäärä voi vaihdella esim. henkilön opiskelunvalmiuksista riippuen. Opiskelu voi olla erilaista opintojakson opiskeluun liittyvää työtä, esim. lähiopetukseen osallistumista, oppimistehtävien tekemistä, harjoitusten suunnittelua, harjoitusalueella tapahtuviin harjoituksiin osallistumista, kalustonhuoltoa tai näyttökokeeseen / tenttiin valmistautumista.

Lähiopetuksen ja itsenäisen opiskelun välinen suhde vaihtelee opintojaksoittain ja se ilmenee kunkin opintojakson toteuttamissuunnitelmassa.

**Toteuttamissuunnitelma** – opetussuunnitelmassa kuvatun opintojakson toteuttamiseksi laadittu suunnitelma, jonka tekee opintojakson vastuuopettaja. Toteuttamissuunnitelmassa täsmennetään mm.

- opintojakson tavoitteet
- keskeinen asiasisältö
  
- lähiopetuksen ja itsenäisen opiskelun välinen suhde tunteina määriteltynä
- lähiopetuksen aikataulu; kouluttajien välinen työnjako
- vaadittavat suoritukset
- lähiopetuksen läsnäolovelvoitteen seuranta; poissaolojen seuraamusten määrittely
- kirjallisiin kokeisiin tuleva opiskeltava aineisto
- käytännön kokeet
- arviointiperusteet.

Opintojakson vastuuopettaja esittelee toteuttamissuunnitelman opiskelijoille ensimmäisellä kokoontumiskerralla.

**Hätäkeskusopetusyksikön päällikkö** – on Hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelman opetussuunnitelman ja opetuksen kehittämisestä vastaava Pelastusopiston opettaja.



## 4. OPINTOJEN SISÄLTÖ

### Perusopinnot

19,25 op

Suomen kieli ja viestintä	2 op	
Ruotsi	4 op	
Englanti	2 op	
Tietotekniikan perusteet	1 op	
Hallinto- oppi	1,25 op	
Virkamiesoikeus, Yleishallinto-oikeus		1 op
Hätäkeskuslaki ja – asetus		0,25 op
Turvallisuusneuvonta	1,5 op	
Terveys- ja liikuntakasvatus	3,5 op	
Johdatus koulutusohjelmaan	2 op	
Psykologia	2 op	

### Ammattiopinnot

70,75 op

#### Viranomaistoiminnan perusteet (15,5 op)

Pelastustoimen tehtävien perusteet	2,25 op	
Viestiliikenne ja tekniikka	2 op	
Terveystoimen tehtävien perusteet	3 op	
Ensihoidon- ja terveydenhuollon järjestelmät		1 op
Anatomia ja fysiologia		2 op
Sosiaalitoimen tehtävien perusteet	0,75 op	
Poliisitoimen tehtävien perusteet	6 op	
Varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteisiin	1,5 op	

#### Hätäkeskustoiminta (55,25 op)

Osaamisen arviointi	1,5 op
Päivystäjän rooli ja koulutus	1 op
Ammatilliset vuorovaikutustaidot	2 op

#### Hätäkeskuksen operatiivinen toiminta

Ammatilliset perusvalmiudet	10,75 op
Poliisin tietojärjestelmät ja rekisterit	3 op
Simulaatiot	10,5 op
Työssäoppiminen	10,5 op

#### Viranomaisten tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa

Pelastustoimen tehtävänkäsittely	3 op
Terveystoimen tehtävänkäsittely	6 op
Poliisitoimen tehtävänkäsittely	6 op
Sosiaalitoimen tehtävänkäsittely	1 op

**5. OPINTOJEN RAKENNE**

## 5.1 Opintojen eteneminen lukukausittain

5.1.1 I-lukukausi
<p>Ensimmäisellä lukukaudella luodaan perusteet hätäkeskuspäivystäjän työhön; oppimisessa syvennyttään perusopintojen lisäksi myös ammatillisiin opintoihin teorian ja käytännön harjoitteiden kautta. Hätäkeskuspäivystäjän perustaitojen opiskelu alkaa jo ensimmäisillä viikoilla, samoin kuin viranomaistehtävien tehtävän käsittely alkaa jo lukukauden puolessa välissä.</p> <p>Opiskelijaa pyritään orientoimaan tulevaan koulutukseen ja ammattiin monipuolisesti. Keskeistä on oppia toimimaan työryhmässä ja kehittyä vuorovaikutustaidoissa. Koko lukukauden päätavoitteena on vankan perustietopohjan hankkiminen ja opiskelumotivaation vahvistaminen tulevia lukukausia ajatellen.</p> <p>Työssäoppimisjakso: 1,5 op = orientoiva harjoittelu</p>
5.1.2 II-lukukausi
<p>Ammattiopintojen kautta luodaan perusteet hätäkeskuspäivystäjän työhön. Luennoilla ja harjoituksissa opitaan eri viranomaisten tehtävien käsittely hätäkeskuksissa ja niiden erikoispiirteet. Monipuolisilla oppimisympäristöillä tuetaan yksilöllistä oppimista ja ammatillista kasvua hätäkeskuspäivystäjän vaatimaan työhön ja annetaan jäsentynyt kuva siitä todellisuudesta, jossa opiskelija valmistuttuaan tulee toimimaan. Tavoitteena on, että opiskelija oppii lukukauden aikana systemaattisen työskentelymallin ja harjaantuu perustehtävässään yhä itsenäisemmäksi.</p>
5.1.3 III-lukukausi
<p>Aiemmillä lukukausilla luotuun vahvaan tietoperustaan pohjautuen kasvatetaan kykyä soveltaa tietoa ja käytäntöön muuttuvissa oloissa. Tavoitteena on hätäkeskuspäivystäjän työn oppiminen kokonaisvaltaisesti runsaiden harjoitusten kautta simuloituissa tilanteissa sekä aidoissa työtilanteissa hätäkeskuksissa. Ammatilliseen osaamiseen ja työtaitojen hyvään hallintaan kiinnitetään erityinen huomio. Opiskelijalla tulee olla myös kyky analysoida loogisesti omaa toimintaansa ja valmiudet tavoitteelliseen itsenäiseen työskentelyyn.</p> <p>Tutustuminen eri viranomaisten kenttätoimintaan toteutetaan työssäoppimisjaksona. Opiskelijan tulee kyetä myös syventämään käsitystään ammatissa toimimisesta sekä tunnistaa selkeästi oma ammatillinen roolinsa ja vastuunsa. Opiskelijaa motivoidaan myös jatkuvaan kouluttautumiseen ja uuden oppimiseen sekä annetaan hänelle ohjausta työssä jaksamiseen ja oman työn tutkimisen ja kehittämiseen.</p> <p>Työssäoppiminen: 4,5 op hätäkeskuspäivystysharjoittelu 3 op eri sektoreiden kenttäharjoittelu</p> <p>Ammattitaidon arviointi ja osaamisen testaus.</p>

## 5.2 Lukusuunnitelma

<b>Hätäkeskuspäivystäjäkurssi 25</b>	laajuus (op)	1. Lk.		2. Lk.		3. Lk.	
		Peo	PolAmk	Peo	PolAmk	Peo	PolAmk
<b>Perusopinnot (19,25 op.)</b>	<b>19,25</b>	<b>9,75</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1,5</b>	<b>1</b>
Suomen kieli ja viestintä (SUO)	2,00	1,50		0,25		0,25	
Ruotsi (RUO)	4,00	2,00		0,25	1,00	0,25	0,50
Englanti (ENG)	2,00			1,50	0,25		0,25
Tietotekniikan perusteet (ATK)	1,00	1,00					
Hallinto-oppi (HALOP)							
Virkamiesoikeus, Yleishallinto-oikeus	1,00	1,00					
Hätäkeskuslainsäädäntö	0,25	0,25					
Turvallisuusneuvonta (TURVN)	1,50	1,50					
Terveys- ja liikuntakasvatus (LK)	3,50	1,50		0,50	0,75	0,50	0,25
Johdatus koulutusohjelmaan (JOHD)	2,00	1,00		0,50		0,50	
Psykologia (PSY)	2,00				2,00		
<b>Ammattiopinnot (70,75 op.)</b>	<b>15,50</b>	<b>7,75</b>	<b>0</b>	<b>1,5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Viranomaistoiminnan perusteet (15,5 op.)</b>	<b>15,50</b>	<b>7,75</b>	<b>0</b>	<b>1,5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Pelastustoimen tehtävien perusteet (PETPER)	2,25	2,25					
Viestiliikenne ja tekniikka (VLTEK)	2,00	2,00					
Terveystoimen tehtävien perusteet (TETPER)							
Ensihoidon- ja terveydenhuollon järjestelmät (EHTEJ)	1,00	1,00					
Anatomia ja fysiologia (AF)	2,00	2,00					
Sosiaalitoimen tehtävien perusteet (SOTPER)	0,75	0,50					
Poliisitoimen tehtävien perusteet (POTPER)	6,00				6,00		
Varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteisiin (VAR)	1,50			1,50			
<b>Hätäkeskustoiminta (55,25 op.)</b>	<b>55,25</b>	<b>12,50</b>	<b>0,00</b>	<b>12,00</b>	<b>5,50</b>	<b>20,50</b>	<b>4,75</b>
Osaamisen arviointi (KTK)	1,50					1,50	
Päivystäjän rooli ja koulutus (PRK)	1,00	1,00					
Ammatilliset vuorovaikutustaidot (AMVV)	2,00	0,50		1,00		0,50	
<b>Hätäkeskuksen operatiivinen toiminta</b>							
Ammatilliset perusvalmiudet (AMPV)	10,75	5,50		3,50	1,00	0,50	0,25
Poliisin tietojärjestelmät ja rekisterit (POTJREK)	3,00				1,50		1,50
Simulaatiot (SIM)	10,50			1,50		9,00	
Työssäoppiminen (TYOP)	10,50	1,50				9,00	
<b>Viranomaisten tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa</b>							
Pelastustoimen tehtävänkäsittely (PETK)	3,00	3,00					
Terveystoimen tehtävänkäsittely (TETK)	6,00			6,00			
Poliisitoimen tehtävänkäsittely (POTK)	6,00				3,00		3,00
Sosiaalitoimen tehtävänkäsittely (SOTK)	1,00	1,00					
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>90,00</b>	<b>30</b>	<b>0,00</b>	<b>16,50</b>	<b>15,50</b>	<b>22,00</b>	<b>5,75</b>
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>90,00</b>		<b>30</b>		<b>32,00</b>		<b>27,75</b>

## **6 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN KOULUTUSOHJELMAN PERUSOPINTOJEN OPINTOJAKSOT 19,25 OP**

### **6.1 Johdatus hätäkeskuspäivystäjäkurssin opintoihin (JOHD) 2 op**

**Tavoite** Opiskelija tuntee hätäkeskustoiminnan koulutusjärjestelmän sekä hätäkeskuspäivystäjän työtä ja opintoja ohjaavan arvomaailman. Opiskelija kasvaa ja sisäistää tämän arvomaailman. Opiskelija kehittää opiskelutaitoaan sekä oppii arvioimaan omaa toimintaansa opiskelijana.

#### **Moduulit**

- Koulutusjärjestelmä ja opiskelu 1 op
- Kurssijärjestelyt 1 op

**Vastuupettaja** Vanhempi opettaja Juha-Pekka Iso-Ilomäki

### 6.1.1 Koulutusjärjestelmä ja opiskelu 1 op

**Tavoite** Opiskelija ymmärtää koulutuksen merkityksen hätäkeskustoimen ja pelastustoimen kehitykselle. Hän tietää pelastustoimen koulutusjärjestelmän ja hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelman. Opiskelija tuntee hätäkeskustoimen kehityksen maassamme sekä hätäkeskuslaitoksen eettiset periaatteet.

#### Sisältö

- Opiskelutaito
- Oppimismenetelmät
- Oppimistekniikka
- Ammattietiikka
- Hätäensiapu
- Alkusammutus
- Opiston ajoneuvokalusto

**Suoritus** Lähiopetus

**Oppimateriaali** Opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

**Vastuopettaja** Vanhempi opettaja Juha-Pekka Iso-Ilomäki

### 6.1.2 Kurssijärjestelyt 1 op

**Tavoite** Opiskelija tietää ja ymmärtää Oppilaitosten järjestyssääntöjen merkityksen. Opiskelija kasvaa opintojen ja tulevien työtehtäviensä edellyttämään arvomaailmaan sekä kurinalaisuuteen. Opiskelija oppii arvioimaan omaa toimintaansa ja opintojaan.

**Sisältö**

- Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun järjestyssäännöt
- Kurssinjohtajan tunnit
- Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon arviointi- ja palautetilaisuudet
- Lukukausien avaus- ja päätöstilaisuudet
- Pelastusopiston huoltoryhmän toimintaperiaatteet (järjestyspäällikkö)

**Suoritus** Lähiopetus

**Vastuuopettaja** Kurssinjohtaja, vanhempi opettaja Markku Liukkonen

## 6.2 Suomen kieli ja viestintä (SUO) 2 op

**Tavoitteet** Opiskelija osaa äänenkäytön ja – huollon perusteet. Hänellä on hyvät vuorovaikutustaidot hätäkeskuspäivystäjän tehtävään. Hän osaa selkeää kieltä käyttäen laatia työn vaatimia asiatekstejä ja pystyy selkeään suulliseen ilmaisuun työssään.

### Sisältö

- ammattiaineisiin integroitu kirjallinen ja suullinen viestintä
- kielenhuolto
- vuorovaikutustaidot
- äänenhuolto

**Toteutus** Osa opintojaksosta toteutetaan integroituna ammattiaineisiin.

**Oppimateriaali** Opettajan/luennoitsijan osoittama materiaali

**Arviointi** 0 - 5

**Vastuopettaja** Yliopettaja Raija Lerssi



### 6.3 Ruotsi (RUO) 4 op

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten keskeisen ammattisanaston ja pystyy hoitamaan hätäilmoituksia toisella kotimaisella kielellä. Pelastusopisto järjestää mahdollisuuden valtionhallinnon kielitutkinnon suorittamiseen.

**Sisältö** Sosiaaliset kielenkäyttötilanteet hätäkeskuspäivystäjän työssä

- Puheviestintä (hätäpuhelut)
- Alan sanasto
- Alaan liittyvät asiategit

**Suoritus ja arviointi** Oppitunnit, puhelinharjoitukset sekä suulliset ja/tai kirjalliset kokeet. Arviointi 0-5.

**Oppimateriaali** Opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

**Vastuupettaja** Yliopettaja Birgitta Ahtonen, Pelastusopisto  
Opettaja Marketta Vesisenaho, Poliisiammattikorkeakoulu

#### 6.4 Englanti (ENG) 2 op

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten keskeisen ammattisanaston ja pystyy vastaanottamaan hätäilmoituksia englanninkielellä.

**Sisältö** Sosiaaliset kielenkäyttötilanteet hätäkeskuspäivystäjän työssä

- Puheviestintä (hätäpuhelut)
- Alan sanasto
- Alaan liittyvät asiatekstit

**Suoritus ja arviointi** Oppitunnit, puhelinharjoitukset sekä suulliset ja/tai kirjalliset ko-  
keet. Arviointi 0-5.

**Oppimateriaali** Opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

**Vastuopettaja** Yliopettaja Birgitta Ahtonen, Pelastusopisto  
Opettaja Erja Kaukonen, Poliisiammattikorkeakoulu  
Opettaja Hannele Ylänen, Poliisiammattikorkeakoulu

## 6.5 Tietotekniikan perusteet (ATK) 1 op

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee tietotekniikan hyväksikäyttömahdollisuudet ja osaa käyttää itsenäisesti mikrotietokonetta ja tärkeimpiä toimisto-ohjelmia. Opintojakso antaa myös valmiudet 10-sormijärjestelmän itsenäiseen kehittämiseen.

### Sisältö

- Tietotekniikan perusteita
- Tekstinkäsittelyn perusteita
- Katsaus taulukkolaskentaan
- Katsaus esitysgrafiikkaan
- Internetin käyttö
- Sähköpostijärjestelmä
- Ohjaus 10-sormijärjestelmän itsenäiseen kehittämiseen
- PRONTO- järjestelmä
- Julkishallinnolle suunnattu Tietoturvallisuuden peruskurssi verkko-koulutuksena

**Oppimateriaali** Opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

**Suoritus ja arviointi** Käytännön koe

**Vastuupettaja** Opettaja Ilmo Tiihonen

## 6.6 Hallinto-oppi (HALOP) 1,25 op

**Tavoitteet** Hallinto-opin opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee virkavastuun perusteet sekä valtion virkamiehen oikeudet ja velvollisuudet. Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee hätäkeskuslain ja –asetuksen sisällön.

### Sisältö

- Virkavastuun perusteet
- Virkamiehen oikeudet
- Virkamiehen velvollisuudet
- Hätäkeskuslainsäädäntö

### Oppimateriaali

- Valtion virkamieslaki
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta
- Vahingonkorvauslaki
- Laki hätäkeskustoiminnasta ja valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta
- Oppitunneilla jaettava materiaali

### Suoritus

Arviointi 0 - 5

Vastuunopettaja Yliopettaja Mari Lyyra

## 6.7 Psykologia (PSY) 2 op

**Tavoitteet** Opiskelija tuntee työnsä työntekijän persoonallisuudelle, asiakassuhteelle ja yhteistyökyvyille asettamat vaatimukset. Opiskelija tunnistaa oman roolinsa työryhmän ja työyhteisön aktiivisena jäsenenä. Hän ymmärtää yksilön kriisikäyttäytymisen dynamiikkaa, tuntee reagoitavat ja osaa ottaa ne huomioon työssään. Hän tutustuu työssään kohtattaviin ammattieettisiin ongelmiin ja etsii niihin ratkaisuja.

Opiskelija osaa tunnistaa ja kuvata hätäkeskuksen tavallisimmat asiakasryhmät ja työtilanteet. Hän osaa auttaa erilaisia ihmisiä työroolinsa mukaisesti asiakaslähtöisesti ja joustavasti. Hän tuntee työstressin syntymekanismit ja tunnistaa omat stressinkäsittelykeinonsa.

### Sisältö

- Käyttäytyminen työryhmässä ja tiimin ominaisuudet
- Joustava ammattirooli ja kestävä ammattietiikka
- Kriisien ilmenemismuodot
- Mielenterveydenhäiriöt ja itsemurhauhka
- Uhkaavan ja vaikean asiakastilanteen kohtaaminen ja ratkaisuneuvottelut
- Tilannetietoisuus ja oman työn hallinta
- Stressin käsite, stressireaktiot ja oma työssä jaksaminen

### Suoritus ja arviointi

Hyväksytty suoritus edellyttää läsnäoloa oppitunneilla sekä harjoitusten ja annettujen oppimistehtävien hyväksyttyä suorittamista.

**Oppimateriaali** Luentomateriaali

**Vastuunopettaja** Poliisiammattikorkeakoulun psykologian opettaja

## 6.8 Turvallisuusneuvonta (TURVN) 1,5 op

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija osaa neuvoa asiakasta yksilöllisesti ja tilanteenmukaisesti erilaisissa turvallisuuteen liittyvissä ongelmatilanteissa. Hän osaa antaa asiakkaalle ohjeita ensitoimenpiteistä. Hän osaa suunnitella ja toteuttaa ryhmälle tarkoitetun valistus- sekä koulutustilaisuuden. Opiskelija on motivoitunut kehittämään neuvontaan, valistukseen ja tiedottamiseen liittyvää viestinnällistä osaamistaan.

**Sisältö** Hätäkeskuksen turvallisuusneuvonta ja -valistus

**Suoritus ja arviointi**

Lähiopetus, koululaisille suunnattu valistustilaisuus, harjoitukset ja oppimistehtävät, kirjallisen kokeen lisäksi harjoitusten ja oppimistehtävien hyväksytty suoritus

**Oppimateriaali** Opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

**Vastuupettaja** Vanhempi opettaja Ilkka Kaarakainen

## 6.9 Terveys- ja liikuntakasvatus (LK) 3,5 op

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija on sisäistänyt hyvän fyysisen kunnan merkityksen valppauden ja vireyden säilyttämiseksi työvuorossa eri vuorokauden aikoina.

Lisäksi hänen tulee tietää liikunnan vaikutuksista elimistöön ja siitä, miten fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä voidaan kehittää. Erittäin merkityksellistä on, että opiskelija osaa itsenäisesti suunnitella ja toteuttaa taukoliikuntaa.

Opintojakson sisältöalueet jakaantuvat teoriaopiskeluun, ohjattuihin liikuntatuokioihin sekä omatoimiseen kunnan kehittämiseen henkilökohtaisten tarpeiden ja intressien mukaisesti. Opiskelija tekee itselleen liikuntaohjelman, toteuttaa ja raportoi sen toteutumisesta sekä vaikutuksesta fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin ja toimintakykyyn.

### Sisältö

- Liikunnan ja levon vaikutus elimistöön: fyysisen suorituskyvyn osa-alueet, voimaharjoittelu sekä kehon huolto, kestävyysharjoittelu
- Liikunnan turvallisuusajattelu: liikuntavammat ja liikunnan vasta-aiheet
- Ravintotietous
- Kunnonseuranta
- Taukoliikunta
- liikuntaharjoitukset: Ohjatut sekä omatoimiset
- Työhyvinvointia ylläpitävä (TYHY) toiminta

## Suoritus ja arviointi

Opinnot suoritetaan pelastusopiston ja poliisiammattikorkeakoulun kesken, oppijakson hyväksytyt suoritus ja arviointi edellyttävät aktiivista osallistumista opetukseen. Lisäksi hyvään tulokseen tähtäävän tulee osallistua kuntotesteihin ja liikkua oman harjoitusohjelman mukaisesti myös vapaa-ajallaan.

**Oppimateriaali** Oppimateriaali päätetään opiskelijoiden kanssa yhdessä opintojakson alussa. Tavoitteena on käyttää uusimpia oppimateriaaleja, joita on saatavilla.

**Vastuopettaja** Vanhempi opettaja Kari Kinnunen, Pelastusopisto



## **7 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN KOULUTUSOHJELMAN AMMAT- TIOPINTOJEN OPINTOJAKSOT 70,75 OP**

### **7.1 Viranomaistoiminnan perusteet 15,5 op**

#### **7.1.1 Pelastustoimen tehtävien perusteet (PETPER) 2,25 op**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee pelastustoiminnassa käytettävien resurssien ominaisuudet ja tunnisteet. Opiskelija tuntee palofysiikkaan ja vaarallisiin aineisiin liittyvät pelastustoiminnan kannalta keskeiset asiat. Opiskelija osaa hankkia pelastustoimintaa tukevat tiedot erityyppisissä onnettomuustilanteissa, sekä tietää toimintaan liittyvät muut viranomaiset ja yhteistyötahot. Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee palonehkäisyn yleisimmät periaatteet, joita hän osaa soveltaa mm. reagoidessaan havaitsemiinsa turvallisuusriskeihin. Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee pelastustoimen organisaatorakenteen ja muodostelmat, sekä pelastuslainsäädännön keskeisen sisällön.

#### Sisältö

- Sammutus – ja pelastuskalusto
- Palofysiikan perusteet
- Vaarallisten aineiden kemia, tunnistaminen ja tietolähteet
- Palonehkäisy
- Pelastustoiminnan organisointi ja muodostelmat
- Pelastuslainsäädäntö

Oppimateriaali Opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

Suoritus Luennot, harjoitukset, kirjalliset kokeet

Vastuupettaja Vanhempi opettaja Juha-Pekka Iso-Ilomäki

### 7.1.2 Viestiliikenne ja -tekniikka (VLTEK) 2 op

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää viestiliikenteen perusedellytykset ja pystyy hoitamaan viestiliikenteen käytännössä. Hän tuntee viranomaisradioverkon rakenteen ja ymmärtää viranomaisradioverkon käytön toimintaperiaatteet. Hän hallitsee viranomaisradioverkon käytön ja hallinnon (tulevien) toimivaltuuksien puitteissa. Tarvittaessa hän pystyy toimimaan moniviranomaistilanteiden johtopaikan viestintätehtävissä.

#### Sisältö

- Viestiliikenteen perusteet
- Viranomaisradioverkko
- Viestiliikenteen erikoistilanteet

**Suoritus ja arviointi** Lähiopetus, itsenäinen opiskelu, etätehtävät, sovelletut harjoitukset, koe.

#### Oppimateriaali

- viestiliikenneohjeet (häätäkeskuslaitos, muut viranomaiset osittain)
- häätäkeskuslaitoksen viestiohje liitteineen (Häke OPO5)
- käyttöohjeet
- muu materiaali sovitaan tarkemmin jakson alussa.

**Vastuunopettaja** Vanhempi opettaja Juha-Pekka Iso-Ilomäki

### 7.1.3 Terveystoimen tehtävien perusteet (TETPER) 3 op

#### Aliopintojaksot

- Ensihoidon- ja terveystoimen järjestelmät 1 op
- Anatomia ja fysiologia 2 op

#### Suoritus ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen luennoille, kirjallinen koe (ja/tai) soveltava ryhmäessee, itseopiskelutehtävät, oikeuslääketieteellinen avaus (mahdollisesti). Opintojakso arvioidaan asteikolla 0-5. Arvosana kokoaa Ensihoidon- ja terveystoimen järjestelmät ja Anatomia ja fysiologia aliopintojaksojen arvostelut.

Vastuuopettaja Jukka Pappinen

Vanhempi opettaja Markku Liukkonen

#### 7.1.3.1. Ensihoidon ja terveystoimen järjestelmät (EHTEJ) 1 op

Tavoitteet Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee keskeiset terveystoimen palvelut, palveluntuottajat sekä toimintaa säätelevän säädösperustan.

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee keskeiset porrastetun ensihoitojärjestelmän palveluntuottajat sekä niiden erityispiirteet. Hän tietää ensihoitojärjestelmän järjestämisperiaatteet sekä vastualueet ja ymmärtää ensihoidon osaksi sosiaali- ja terveystoimen palveluita.

#### Sisältö

- Hyvinvointivaltion terveystoimen perusteita...
- Terveystoimen tuottamista säätelevä säädösperusta

- Terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa säätelevä säädösperusta
- Potilaan asemaa ja oikeuksia koskeva säädösperusta
- Ensihoito osana terveydenhuoltoa
- Ensihoidon säädösperusteet ja järjestämistavat

#### Oppimateriaali

- Kinnunen, A. (toim.) 2005. Ensihoidon perusteet, 2. painos. SPR. Pelastusopisto, soveltuvien osien
- muu opettajan osoittama materiaali

#### Suoritus ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen luennoille, kirjallinen koe (ja/tai) soveltava ryhmäessee

Vastuupettaja Jukka Pappinen

Vanhempi opettaja Markku Liukkonen

#### **7.1.3.2. Anatomia ja fysiologia (AF) 2 op**

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää verenkierto- ja hengityselimistön rakenteen, toiminnan ja säätelyjärjestelmän suhteessa ensihoidossa yleisesti esiintyviin toimintahäiriöihin. Opiskelija ymmärtää myös tuki- ja lii-kuntaelimestön rakennetta ja toimintaa.

Hän tuntee infektioaudin syntymekanismien, kehon puolustusmekanismien ja infektioautien ehkäisykeinoja. Hän ymmärtää potilaan infektioriskin ja infektioiden vaarallisuuteen vaikuttavat tekijät ja tuntee korkeariskisten tarttuvien tautien riskit.

Opintojakson suorittanut opiskelija pystyy soveltamaan opittua ymmärtääkseen lääketieteellisessä riskinarviossa opetettavia lainalaisuuksia.

#### Sisältö

- Mikrobiologia ja aseptiikka
- Veri, suuri ja pieni verenkierto, sydän, verenpaineen säätely
- Hengitys
- Nestetasapaino
- Tuki- ja liikuntaelimestö ja sen toiminta
- Ruoansulatuselimestö ja sen toiminta
- Neuraaliset ja hormonaaliset säätelyjärjestelmät

Oppimateriaali Bjålie – Haug – Sand – Sjaastad – Toverud, 1999. Ihminen, fysiologia ja anatomia. WSOY. (tai vastaava kirja)

#### Suoritus ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen luennoille, oikeuslääketieteellinen avaus, itseopiskelutehtävät/ Kirjallinen koe

Vastuuopettaja Jukka Pappinen

Vanhempi opettaja Markku Liukkonen

#### **7.1.4 Sosiaalitoimen tehtävien perusteet (SOTPER) 0,75 op**

Tavoitteet Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee keskeiset sosiaalipalvelut, palveluntuottajat sekä toimintaa säätelevän säädösperustan. Opiskelija tuntee keskeiset sosiaalipalvelujen tarvetta synnyttävät ja niitä ennustavat tekijät yksilö- ja perhetasolla sekä alue- että valtakunnan tasolla. Opiskelija ymmärtää väestön perustuslailliset oikeudet riittäviin sosiaalihuollon palveluihin. Opiskelija tuntee sosiaalityön ammattilaisen työn sisällön yleisperiaatteet asiakkaiden ohjauksessa, neuvonnassa, sosiaalisten ongelmien selvittämisessä sekä tukitoimien järjestämisessä. Opiskelija tietää sosiaaliviranomaisen ammattitoiminnan perusteet sekä heidän eri yhteistyötahot viranomais- ja järjestötasolla. Opiskelija tuntee sosiaalipalveluja ohjaavat säädökset, sosiaalipalvelujärjestelmän rakenteet, järjestämisperusteet, toimintavastuut sekä niiden toimintatavat normaalioloissa, normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa. Opiskelija tietää sosiaalipäivystysten ylei-

set järjestämistavat sekä niiden valmiudet vastata kiireelliseen sosiaaliseen avuntarpeeseen. Opiskelija tiedostaa lapsen aseman yhteiskunnan erityisen suojelun kohteena ja ymmärtää hätäkeskuksessa toimivia henkilöitä koskevan ilmoitusvelvollisuuden merkityksen.

## Sisältö

- Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva säädösperusta
- Sosiaalipalveluiden tuottamista säätelevä säädösperusta
- Sosiaalisen hädän käsitteet
- Lastensuojelu ja ilmoitusvelvollisuus
- Muiden viranomaisten lainsäädännön merkitys sosiaalipalvelulle
- Sosiaalipäivystysjärjestelmät ja niiden toimintaperiaatteet
- Sosiaalipalvelun yhteistyötahot ja niiden vastualueet
- Psykososiaalinen kriisiapu ja sen toteuttamisen yhteistyötahot

## Oppimateriaali

- Perustuslaki
- Sosiaalihuollon ajantasainen lainsäädäntö (FINLEX).
  - Sosiaalipalvelu ja sosiaalipäivystys -koulutusmateriaali hätäkeskuspäivystäjän perus- ja jatkokoulutukseen. Hätäkeskuslaitoksen julkaisuja 2/2009 (2012 päivitetty versio).
- Muu luennoitsijan esittämä materiaali

Suoritus ja arviointi      Aktiivinen osallistuminen luennoille, kirjallinen koe (ja/tai), soveltuva ryhmä-essse (Oppimistehtävien ohjeenmukainen suorittaminen verkko-oppimisympäristössä)

Vastuopettaja              Juhani Seppälä  
Vanhempi opettaja Markku Liukkonen

### 7.1.5 Poliisitoimen tehtävien perusteet (POTPER) 6 op

#### Tavoitteet

Opiskelija tietää laissa poliisille määrättyt tehtävät ja toimivaltuudet sekä pystyy selviytymään toimialaansa kuuluvista poliisihallinnon tehtävistä. Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee tavanomaiset rikokset ja poliisille kuuluvat tehtävät, joita poliisipartiot joutuvat hoitamaan. Hän tietää prosessioikeudesta ne periaatteet, jotka voivat vaikuttaa poliisitoiminnan suorittamiseen.

Opiskelija ymmärtää poliisin roolin yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäjänä. Opiskelija tuntee poliisiorganisaation rakenteet niin valtakunnallisesti kuin paikallistasollakin. Opiskelija tuntee poliisin tehtäväkentän. Opiskelija tuntee keskeisimmät poliisin operatiivista toimintaa ohjaavat säännökset, virallisohteet ja – sopimukset. Opiskelija tuntee poliisin toimintamenetelmät sekä resurssit.

Hän ymmärtää poliisin ennalta estävän toiminnan ensisijaisuuden kaikessa poliisitoiminnassa ja tuntee lähipoliisitoiminnan peruseriaatteet ja toteuttamis-muodot, sekä ymmärtää liikennevalvonnan osaksi poliisityötä.

Hän tuntee poliisin päivittäistoiminnan tehtäväkentän sekä toimintatavat, poliisin tilanneorganisaation ja toimintatavat tilanneorganisaatiossa.

Hän ymmärtää hätäkeskuksen roolin osana poliisin operatiivista toimintaa, sekä tuntee poliisin johtamisjärjestelmät päivittäisessä toiminnassa sekä tilanneorganisaatiossa. Hän tuntee pääpiirteittäin poliisin rikostutkinnan periaatteet ja ymmärtää poliisille kuuluvan tutkintavelvollisuuden käsitteen, ymmärtää tutkinnan käynnistymiseen liittyvät erityiskysymykset ja siihen liittyvän alustavan puhuttamisen merkityksen. Hän ymmärtää tietojohdoisen poliisitoiminnan ja hätäkeskustoiminnan välisen yhteyden.



## Sisältö

- Perus- ja ihmisoikeudet poliisin näkökulmasta
- Poliisin tehtävät ja toimivalta
- Poliisitoimintaa lähellä olevat siviilioikeudelliset kysymykset.
- Rikoksen käsite, rikosoikeuden periaatteet ja rikosten lajit
- Erinäiset rikokset, erityislainsäädäntö
- Rikosprosessioikeus, yleisperiaatteet
- Rikosprosessin vaiheet
- Poliisiorganisaatio ja ohjausjärjestelmä
- Poliisin tehtävä
- Poliisitoimi
- Poliisitoiminta
- Ennalta estävän toiminta ja sen merkitys
- Poliisin päivittäistoiminta
- Poliisin tilanneorganisaatio
- Poliisin vaativat ja – erityistilanteet
- Poliisin johtamisjärjestelmä
- Poliisin viestijärjestelmät
- Poliisin viestiliikenne
- YJT:n valvonta
- Rikostorjunta ja – tutkinta
- Poliisin lupapalvelutoiminta
- Ulkomaalaisvalvonta
- Viranomaisyhteistoiminta

## Oppimateriaali

- Perustuslaki
- Poliisilaki- ja asetus
- Poliisin operatiivisen kenttätoiminnan perusteet
- Poliisin viestiliikenneohjeet

- Poliisihallituksen poliisitoiminta koskevia määräyksiä ja ohjeita
- Muu opettajien / luennoitsijoiden osoittama ajankohtainen materiaali

Suoritus ja arviointi

Hyväksytyt suoritus edellyttää läsnäoloa oppitunneilla sekä harjoitusten ja annettujen oppimistehtävien ja tenttien hyväksytyä suorittamista.

Vastuuopettaja Opettaja Jukka Korhonen, Poliisiammattikorkeakoulu

### **7.1.6 Varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteisiin (VAR) 1,5 op**

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tietää yhteiskunnan häiriötilanteet, poikkeusolot ja yhteiskunnan varautumisen perusteet niiden varalle sekä tuntee hätäkeskusten toiminnan perusteet näissä tilanteissa. Hän tuntee valtakunnallisen säteilyvalvontajärjestelmän ja osaa toimia säteilyhälytystilanteissa.

Sisältö

- Varautumisen lakisääteiset perusteet
- Häiriötilanteiden ja poikkeusolojen uhkamallit ja niiden kartoittaminen
- Varautumisjärjestelmä
- Hätäkeskus erityistilanteissa ja poikkeusoloissa

Suoritus ja arviointi Luennot, oppimistehtävät, harjoitukset, kirjallinen koe

Oppimateriaali Opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

Vastuuopettaja Yliopettaja Johanna Franzen

## 7.2 Hätäkeskustoiminta 55,25 op

### Opintojaksot

- Osaamisen arviointi 1,5 op
- Päivystäjän rooli ja koulutus 1 op
- Ammatilliset vuorovaikutustaidot 2 op

### Hätäkeskuksen operatiivinen toiminta

- Ammatilliset perusvalmiudet 10,75 op
- Poliisin tietojärjestelmät ja –rekisterit 3 op
- Simulaatiot 10,5 op
- Työssäoppiminen 10,5 op

### Viranomaisten tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa

- Pelastustoimen tehtävänkäsittely 3 op
- Terveystoimen tehtävänkäsittely 6 op
- Poliisitoimen tehtävänkäsittely 6 op
- Sosiaalitoimen tehtävänkäsittely 1 op

### **7.2.1 Osaamisen arviointi (KTK) 1,5 op**

Osaamisen arviointi toteutetaan 3. lukukauden lopussa yksilösuorituksena, jossa opiskelija osoittaa hallitsevansa perusosaamisen ja perusvalmiudet toimia hätäkeskuspäivystäjän työssä. Arviointi toteutetaan erillisen aikataulun mukaan. Opiskelija saa tietoonsa osaamisen arviointikriteerit 3. lukukauden simulaatiojaksolla. Osaamisen arviointi koostuu neljästä tehtävästä, jotka arvioidaan työelämän edustajien ja yhden hätäkeskusopetusyksikön opettajan toimesta.

Osaamisen arviointikriteereistä ja arvioinnin käytännön toteutuksesta vastaavat ammatilliset perusvalmiudet ja viranomaisten tehtävien käsittely hätäkeskuksessa – opintojaksojen vastuuopettajat.

Osaamisen arviointiin osallistuminen edellyttää kaikkien siihen mennessä suoritettujen opintojaksojen hyväksytyä suoritusta.

Lopullinen arvosana koostuu poliisitehtävän käsittelyn arvioinnista (Poliisiammattikorkeakoulu) sekä osaamisen arvioinnin arvosanasta.

Saadessaan osaamisen arvioinnista hylätyn arvosanan opiskelija voi uusia suorituksen kaksi (2) kertaa. Hylkäyskriteereiden täytyessä (kaikki kolme suoritusta ensimmäisellä kerralla) opiskelijalle järjestetään mahdollisuus enintään kahden (2) viikon simulaatioharjoitteluun seuraavan lukukauden alussa tai seuraavan kurssin simulaatiojakson mukana, mikäli kurssin vahvuus on vajaa. Näiden jommankumman yhteydessä hänellä on mahdollisuus osallistua osaamisen arviointiin. Opiskelijalla on edelleen varsinaisen suorituksen lisäksi mahdollisuus uusia osaamisen arviointi kaksi (2) kertaa tutkintonsa aikaisilla vaatimuksilla. Opiskelijan tulee ilmoittaa opintojakson vastuuopettajalle kaksi (2) viikkoa viimeisten arviointipäivien jälkeen osallistuuko hän seuraavan kurssin mukana osaamisen arviointiin.

Vastuuopettaja Vanhempi opettaja Juha-Pekka Iso-Ilomäki

### 7.2.2 Päivystäjän rooli ja koulutus (PRK) 1 op

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tuntee hätäkeskuksen tehtävät ja aseman viranomaiskentässä sekä päivystäjän työn ja siihen valmistavan opetuksen tavoitteet opintosuoritusvaatimuksineen. Opiskelija tuntee Hätäkeskuspäivystäjän palkkauksen, operatiivisen henkilöstön työajan sekä virkapukeutumisen ohjeistuksen. Hän ymmärtää lakien ja asetusten merkityksen hätäkeskusten toimintaa ohjaavina normeina sekä eri normien suomat oikeudet ja velvollisuudet omassa työssään.

#### Sisältö

- Hätäkeskuslaitos organisaationa
- Hätäkeskuspäivystäjän tutkinnon opetus- ja toteutussuunnitelmat
- Hätäkeskuksen lainsäädäntö

#### Oppimateriaali

- Hätäkeskuslaki ja -asetus
- Hätäkeskuslaitoksen virkapukuohjesääntö
- Opetus- ja toteutussuunnitelmat
- Opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

**Suoritus** Luennot, oppimistehtävät, tutustumiskäynnit, seminaarit

**Vastuunopettaja** Opettaja Toni Alatalo

### 7.2.3 Ammatilliset vuorovaikutustaidot (AMVV) 2 op

**Tavoitteet** Opiskelija hallitsee vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytavat ja ymmärtää ne tärkeäksi osaksi hätäkeskuspäivystäjän laadukasta ammatti-toimintaa sekä tiedostaa subjektiivisuuden avuntarvetta ohjaavana tekijänä. Hän ymmärtää vuorovaikutustaitojen merkityksen osana joustavan tilannearvioinnin toteuttamista ja hallitsee erilaisten toiminnallisten työkalujen käytön vaihtelevissa asiakaspalvelutilanteissa.

Opiskelija tiedostaa päivittäisissä tilanteissa esiintyvät vuorovaikutussuhteet: asiakas, ryhmä, esimies, yhteistyöviranomaiset sekä työvälineet välillisenä vuorovaikutussuhteena. Opiskelija ymmärtää, että sujuva vuorovaikutus muodostuu työssä kokonaisuudesta, joka sisältää tiedollisia ja taidollisia valmiuksia, hyviä tietoteknisiä käyttötaitoja ja kokonaisuudessa korostuu kyky yhtäaikaisten toimintojen suorittamiseen. Tavoitteena on, että opiskelija hallitsee tilannekohtaista ongelmaratkaisukykyä sekä inhimillisen ja eettisen päätöksenteon asiakaslähtöistä hallintaa. Tavoitteena on, että opiskelijan ymmärtää vuorovaikutustaitojen merkityksen osana kokonaisvaltaista tehtäväkäsittelyä, jossa huomioidaan niin hätäpuhelun soittajan kuin yhteistyöviranomaistenkin tarpeet.

#### Sisältö

- Aiheen ajankohtaisuus Hätäkeskuslaitoksessa
- Asiakaspalvelun ja vuorovaikutustaitojen merkitys hätäkeskuspäivystäjän työssä, asiakkaan kohtaaminen hätäpuhelussa, tilanteesta toiseen siirtyminen
- Hätäkeskuspäivystäjän vuorovaikutussuhteet, toimintamallit, ohjeet, asenteen merkitys, asiakkaan position ymmärtäminen
- Muutospaineiden hallinta, vireys ja jaksaminen asiakaspalvelutyössä
- Joustava tilannearviointi ja toiminnalliset työkalut

Oppimateriaali Luennoitsijan osoittama materiaali

Suoritus ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen ja sovellettuihin harjoitukseen, itseopiskelu/ryhmätyö

Vastuuopettaja Vanhempi opettaja Titta Lindholm

## Hätäkeskuksen operatiivinen toiminta

**Tavoitteet** Opintokokonaisuudessa tavoitteena on, että opiskelija hallitsee ja ymmärtää hätäkeskuspäivystäjän ammatin ydinsisällön määritelmän: Hätätilanteen aiheuttamien vahinkojen vähentämiseksi ja kiireellisten viranomaistoimintojen sujuvuuden turvaamiseksi on keskeistä, että hätäkeskus pystyy viiveettä vastaanottamaan hätäilmoituksen, tunnistamaan hätätilanteen riskin, paikantamaan tapahtumapaikan, määrittämään avun laadun ja luonteen sekä tarpeen ja kiireellisyyden, välittämään tehtävät tarkoituksenmukaisille toimintayksiköille ja optimoimaan resurssien käyttöä, neuvomaan hätätilanteeseen joutuneita toimimaan oikein ennen avun saapumista tapahtumapaikalle sekä tukemaan hätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten kenttätoimintaa. Opiskelija hallitsee tehtäväkäsittelyn kokonaisuuden moniviranomaishätäkeskustyön näkökulmasta ja osaa hyödyntää ja käyttää tietojärjestelmän ja eri rekistereiden tukea työssään tarkoituksenmukaisesti. Tavoitteena on kasvattaa kykyä soveltaa tietoa käytäntöön ja hätäkeskuspäivystäjän työn oppiminen kokonaisvaltaisesti runsaiden harjoitusten kautta simuloituissa tilanteissa sekä aidoissa työtilanteissa hätäkeskuksissa.

### Opintojaksot

- |   |          |
|---|----------|
| • Ammatilliset perusvalmiudet               | 10,75 op |
| • Poliisin tietojärjestelmät ja –rekisterit | 3 op     |
| • Simulaatiot                               | 10,5 op  |
| • Työssäoppiminen                           | 10,5 op  |

Vastuupettaja Vanhempi opettaja Titta Lindholm



## 7.2.4 Ammatilliset perusvalmiudet (AMPV) 10,75 op

Tavoitteet Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee hätäilmoituksen käsittelyn perustoimintamallit sekä tukipalveluiden tuottamiseen liittyvät toimenpiteet. Tavoitteena on antaa perusvalmiudet hätäkeskuspäivystäjän työhön noudattaen Hätäkeskuslaitoksen salihenkilöstön osaamisvaatimuksia/HAK/2011/433/kohta 4.2.:

Tehtäväkohtainen osaaminen (IVO)

### 1. Hätäilmoitukseen vastaaminen

- hallitsee ilmoituksen poimimisen järjestelmästä
- hallitsee vuorovaikutuksen käynnistämisen asiakkaan kanssa ilmoitustavasta riippuen (esim. avauspuheenvuoro ”Hätäkeskusmitä on tapahtunut?” tms.)
- osaa arvioida ilmoittajan antaman tiedon ja syöttää valikoitu tieto järjestelmään
- osaa tehdä ensiarvion saadusta informaatiosta ja päättää seuraavat toimenpiteet (tehtävä/ei tehtävää)

### 2. Paikantaminen

- osaa käyttää tietojärjestelmän paikannukseen käytettäviä komponentteja ja käytettävissä olevaa aineistoa (ml. taustarekisterit)
- osaa määrittää tapahtumapaikan sijainnin määrityksen haastattelutekniikkaa käyttäen ja ymmärtää sen merkityksen vasteehdotuksen näkökulmasta
- osaa tehdä arvion sijainnin tarkkuuden riittävydestä erityyppisissä tilanteissa
  - tarkka sijainti (huoneisto/rappu/talo, koordinaatit, maamerkki, rakennus)

- summittainen sijainti (tieosuus, kylä, kaupunginosa, vesialue, suunta ja etäisyys tunnetusta pisteestä, useiden havaintojen yhdistäminen)
- osaa aktivoida tehtävän kulloinkin vaadittavalla osoitetarkkuudella
- osaa päivittää liikkuvan tilanteen sijaintia ja tehdä tilanteen edellyttämät toimenpiteet

### 3. Riskinarvion suorittaminen

- hallitsee eri hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten keskeiset riskinarvion periaatteet
- osaa tunnistaa eri tehtävätyypeissä johtavan viranomaisen
- osaa arvioida vasteen riittävyyden ja soveltuvuuden ko. tehtävätyypille ja kiireisyydelle
- osaa hyödyntää aktiivista kuuntelemista ja arvioida ilmoittajalta saadut ja hankitut tiedot ja syöttää tärkeän tiedon järjestelmään (automaattinen + kirjattu dokumentaatio)
- osaa tunnistaa tehtävän sisältämät riskit
  - tehtävätyyppi ja kiireellisyys
  - työturvallisuus
  - osaa käyttää tietojärjestelmän riskinarvioon käytettäviä toimintoja (ml. taustarekisterit)

### 4. Puhelinohjeiden antaminen

- osaa tunnistaa tilanteet, joissa ohjeiden antaminen on tarpeen tilannearvion osana
  - henkeä pelastavat
  - vahinkoa tai vaaraa ennaltaehkäisevät/rajoittavat
- osaa antaa tilanteen edellyttämät puhelinohjeet osana normaalia tehtävänkäsittelyä
  - tehtävätyyppikohtainen vakio-ohjeistus tehtävän välittämiseen liittyen
  - tehtävän välittämättä jättäminen

- osaa hyödyntää tietojärjestelmän riskinarvioon käytettäviä ohjeistuksia

## 5. Mahdollisen päällekkäisyyden arviointi

- osaa käyttää niitä tietojärjestelmän ominaisuuksia, joita käytetään ilmoitusten/ tehtävien päällekkäisyyden arviointiin
  - useat ilmoitukset samalta alueelta lyhyellä aikavälillä
  - ilmoitus samantyyppisestä tehtävästä
  - yksittäinen ilmoitus samasta osoitteesta
  - yksilöivät tunnisteet (a-tilaaja, nimi, hetu etc.)
  - ilmoitusten yhteneväiset tietosisällöt ("valkoinen pakettiauto")
- osaa täydentää olemassa olevia ilmoituksia oleellisilla tiedoilla (uusi riskinarvio, tarvittavat puhelinohjeet), sekä toteuttaa niiden aiheuttamat mahdolliset toimenpiteet (lisähälytykset ja peruutukset)
- osaa tunnistaa tilanteet, joissa pelkkä päällekkäisyyden toteaminen riittää perusteeksi tehtävän päättämiseksi (massatilanteet)

## 6. Tehtävien välittäminen viranomaisten toimintayksiköille tai siirtäminen tehtäväseurannan hälytysvastuulle

- osaa hätäkeskuksen salilogistiikan toimintaperiaatteen
- osaa käyttää tietojärjestelmän vaste-ehdotuksen käsittelyyn ja tehtävän välittämiseen käytettäviä komponentteja
- osaa välittää tehtävän viranomaiselle
  - tehtävän peruuttaminen osallistuville viranomaisille tietojärjestelmän avulla
  - toimintamallien osaaminen järjestelmien vikatilanteissa soveltuvan varajärjestelmän avulla
  - oleellisten lisätietojen välittäminen käytössä olevin keinoin
  - tunnistaa tehtävän tarkoituksenmukaisen välitysajankohdan erityisesti riskitehtävissä

- toimintamallien osaaminen perus-, ylivuoto-, ruuhka- tai resurssityhjiötilanteessa
  - osaa siirtää tehtävän tehtäväseurannan hälytysvastuulle
    - toimintamallien osaaminen perus-, ylivuoto-, ruuhka- tai resurssityhjiötilanteessa
  - tietää eri hälyttämistapojen periaatteellisen toimintatavan
  - tietää eri viranomaisten resurssien käyttöperiaatteet eri tilanteissa
7. Hätäkeskukseen tulleen ilmoituksen siirto toiselle taholle (meripelastus, terveysneuvonta, 116115, tienkäyttäjän linja)
- osaa arvioida ilmoituksen sisällön perusteella toimivaltaisen viranomaisen (Mepe), jolle ilmoitus siirretään
  - osaa arvioida ilmoituksen sisällön perusteella tehtävän hoitamisen kannalta tarkoituksenmukaisen tahon (116115)
  - osaa siirtää riskinarvion seurauksena tehtävän tarkoituksenmukaiselle taholle (terveysneuvonta)
  - osaa käyttää tietojärjestelmän ilmoituksen/tehtävän siirtoon käytettäviä toimintoja
  - tietää voimassaolevan ohjeistuksen liittyen ilmoitusten siirtoon muille tahoille
8. Hätäilmoituksen käsittelyn päättäminen
- osaa arvioida hätäkeskuksen toimialaan kuuluvat tehtävät
    - osaa aiheettoman ilmoituksen päättämisen ja siirtämisen nauhoitteelle
    - osaa antaa ilmoituksen päättämiseen liittyvät puhelinohjeet
  - osaa viranomaisittain ja tehtävätyypeittäin välittämättä jättämisen periaatteet
    - tehtävän välittämättä jättäminen neuvontatehtävänä
    - tunnistaa viranomaisen, jonka toimialaan ilmoitus kuuluu
9. Vuoromestarin ja tehtäväseurannan informointi poikkeuksellista asioista ja normaalia vaativammista tehtävistä
- osaa tunnistaa toiminnalle ja (salin) tilannekuvalle merkittävät tehtävät

- monipotilastilanteet / uhkamonipotilastilanteista / monipar-tiotilanteet
- tehtävät, joissa on riski/uhka suurelle omaisuusarvolle
- tehtävät, johon liittyy riski työturvallisuudelle
- tehtävät, joissa on käytetty erityistä väkivaltaa tai aseita
- tehtävät, jotka ovat erityisen kiinnostavia median kannalta
- tehtävät, joista kuuluu tiedottaa eteenpäin, mm. hätäkeskuk-sen johto / Hätäkeskus-laitoksen johto

Opintojaksolla painottuu ammatin ydinsisällön määritelmä: Hätätilanteen aiheuttamien vahinkojen vähentämiseksi ja kiireellisten viranomaistoimin-tojen sujuvuuden turvaamiseksi on keskeistä, että hätäkeskus pystyy vii-veettä vastaanottamaan hätäilmoituksen, tunnistamaan hätätilanteen riskin, paikantamaan tapahtumapaikan, määrittämään avun laadun ja luonteen sekä tarpeen ja kiireellisyyden, välittämään tehtävät tarkoituksenmukaisille toi-mintayksiköille ja optimoimaan resurssien käyttöä, neuvomaan hätätilantee-seen joutuneita toimimaan oikein ennen avun saapumista tapahtumapaikalle sekä tukemaan hätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten kenttätoimin-taa. Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee tehtävänkäsittelyn kokonaisuuden moniviranomaishätäkeskustyön näkökulmasta ja osaa hyö-dyntää tietojärjestelmän tukea työssään. Hätäkeskuspäivystäjän työssä val-taosa tehtävistä päättyy tehtävän välittämättä jättämiseen, jolloin kriteerit hälyttää viranomaisapua eivät täyty. Tästä syystä tavoitteena on myös, että harjoituksissa ei pelkästään painoteta hätätilanteiden tunnistamista vaan myös hätätilanteen poissulkua riskinarvioprosessin kautta. Näissä tilanteissa erityisesti korostuu asiakkaan asiallinen ohjaus ja neuvonta sekä ammatilli-set vuorovaikutustaidot.

Osa opinnoista toteutetaan yhteistyössä Pelastustoimen- ja Terveystoimen tehtävänkäsittely opintojaksojen kanssa.

## Sisältö

- hätäkeskuksen operatiivinen salityöskentely; perustoimintamallit ja tukipalveluiden tuottaminen
- operatiiviseen toimintaan vaikuttavat lait, määräykset ja erillisohjeet
- hätäilmoituksen käsittelyn perusteet ja hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset
- hätäkeskustietojärjestelmän ominaisuudet ja niiden hallinta: käyttöliittymä/toimintopainikkeet, puhelintoiminteet, tehtävien ja resurssien hallinta, hälytys- ja viestiyhteydet, ilmoitinlaittehallinta
- sovelletut harjoitukset
- tutustumiskäynnit

## Oppimateriaali

- Hätäkeskuslaitoksen operatiiviset ohjeet, operatiiviseen toimintaan vaikuttavat lait, määräykset ja erillisohjeet
- operatiivinen ohje ELS- tietojärjestelmään
- viranomaisten valtakunnalliset tehtävänkäsittely / riskinarviointiohjeet
- muu opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali
- simulaatioympäristön ohjeet ja harjoitteet
- tietojärjestelmän hallintaan ja käyttöön liittyvät harjoitteet

## Esitietovaatimukset

Hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelman kuuluvan tietotekniikan perusteet opintojakson edellyttämä tietomäärä.

## Suoritus ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, ryhmätehtävät (esim. hätäpuhelutallenteiden analysointi, esimerkki- caset), sovelletut harjoitukset, harjoitustehtävät, itseopiskelu, oppimispäiväkirja.

Arvosana koostuu kirjallisesta kokeesta ja käytännön kokeesta.

Vastuuopettaja Vanhempi opettaja Titta Lindholm

### 7.2.5 Poliisin tietojärjestelmät ja rekisterit (POTJREK) 3 op

**Tavoitteet** Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija sisäistää tietoturvan keskeiset periaatteet ja ymmärtää yksityisyyden suojan merkityksen henkilörekistereitä käsiteltäessä.. Opiskelija tuntee yleisimmät poliisin käytössä olevat tietojärjestelmät ja niiden käyttöä sääntelevät määräykset. Opiskelija osaa käyttää edellä mainittuja tietojärjestelmiä tehtävänkäsittelyn ja viranomais-toiminnan tukena.

**Sisältö** mm:

- Patja (poliisiasiain tietojärjestelmä),
- Hallintoasian tietojärjestelmän (HALTI) tietoryhmät hätäkeskuk-  
sen suorittaman tehtävänkäsittelyn vaatimassa laajuudessa
  - Ampuma-aserekisteri ja turvallisuusalan valvontarekisteri
  - Heko-Passi
- TRAFI- Liikenteen turvallisuusviraston LTJ (liikennetietojärjes-  
telmä)
- ATJ (ajoneuvotietojärjestelmä)
- Politrip
- ym. muita tarkoituksen mukaisia tietojärjestelmiä mm. VITJA:n  
kehitystä seuraten.

**Oppimateriaali** Seuraavien asiakirjojen pohjalta laaditut opetusmonisteet:

- Henkilötietolaki 1.6.1999 Luvut 1,2,3 ja 6: 26 -28 §:t
- Laki henkilötietojen käsittelystä poliisitoimessa 1.10.2003 Luku  
1, luku 2 2§- 6§, luku 5: 22§ ja luku 7 43§ - 45 §
- Poliisihallinnon tietoturvapoliittikka SMDno\_2008\_350
- Sisäasiainministeriö. Poliisihallinnon tietoturvapoliittikka. Määrä-  
ys 2020/2010/4157



- Sisäasiainministeriö. Sisäasiainministeriö. Sisäinen laillisuusvalvonta sisäasiainministeriössä ja sen hallinnonalalla. Ohje SMDnro/2011/700
- Sisäasiainministeriö. Käyttöoikeuksien hakeminen ja eräät henkilörekistereiden käyttöön liittyvät menettelytavat poliisihallinnossa. Ohje SM-2004-02750/Tu-44.
  - Patjakyselyt
  - Poliisiammattikorkeakoulun järjestyssääntö 74/1.1.1.1/5/2010 (tietoturvaan liittyvät kohdat 7,8, ja 9.
  - Käyttäjätunnussopimus

### Suoritus ja arviointi

Hyväksytty suoritus edellyttää läsnäoloa oppitunneilla sekä harjoitusten, tenttien että annettujen oppimistehtävien hyväksyttyä suorittamista. Tentit arvioidaan asteikolla 0 - 5.

Vastuuopettaja Ilkka Vieru, Poliisiammattikorkeakoulu  
Vanhempi opettaja Titta Lindholm, Pelastusopisto

### 7.2.6 Simulaatiot (SIM) 10,5 op

**Tavoitteet ja Sisältö** Opintojakson tavoitteena on saavuttaa perusvalmiudet ja käytännön perusosaaminen hätäkeskuspäivystäjän työhön harjoitusten kautta simuloituissa tilanteissa. Opinnoissa läpikäytyyn tietoperustaan pohjautuen kasvatetaan kykyä soveltaa tieto käytäntöön. Opetus painottuu simulaatioharjoituksiin, joissa käytännössä harjoitellaan perustoimintamallit sekä tukipalveluiden tuottamiseen liittyviä toimenpiteitä. Simulaatiooppimisen tavoitteet noudattavat Hätäkeskuslaitoksen salihenkilöstön osaamisvaatimuksia/HAK/2011/433/kohta 4.2 /tehtäväkohtainen osaaminen (IVO). Simulaatioharjoitukset painottuvat 2.- ja 3. lukukaudelle. Ammatilliseen osaamiseen ja työtaitojen hyvään hallintaan kiinnitetään erityinen huomio. Opiskelijalla tulee olla myös kyky analysoida loogisesti omaa toimintaansa ja valmiudet tavoitteelliseen itsenäiseen työskentelyyn.

Simulaatioharjoitusten osana on yksilöllinen ohjaus ja harjoitteiden kohdentaminen osaamistavoitteiden saavuttamiseksi, jota tuetaan seuraamalla opiskelijan toimintaa sekä käymällä yksilölliset ohjauskeskustelut. Simulaatioharjoittelu toteutetaan erikseen laaditun harjoitussuunnitelman ja harjoitteluviikoille laadittujen osaamistavoitteiden (Hätäkeskuslaitos/salihenkilöstön osaamisvaatimukset/HAK/2011/433) mukaisesti. Hätäkeskusopetusyksikön opettajien ja simulaatio-opetukseen osallistuvien tuntiopettajien kanssa käydyt palautekeskustelut ovat tärkeä osa simulaatiooppimisen prosessia; tarkoitus on luoda tilanne, joka mahdollistaa reflektoinnin, keskustelun erilaisista oikeista ratkaisuista, vahvistamaan hyvät ja oikeat käytännöt, oppimaan virheistä. Palautekeskusteluiden lisäksi omien puheluiden kuuntelu, tehtäväpäiväkirjan ylläpito ja näiden avulla suoritettu itsearviointi ovat myös tärkeä osa oppimistavoitteiden saavuttamista. Simulaatiooppimisessa korostuu toiminta turvallisessa ja luotettavassa ympäristössä tavoitteena hyvät simulaatiokokemukset, epäonnistumisen mahdollisuus ja siitä oppiminen. Keskeistä on kyky ottaa vastaan ja myös vaatia palautetta sekä hyödyntää sitä tarkoituksenmukaisesti ja realistisesti tavoitteiden saavuttamiseksi.

Simulaatioharjoitusten käytännön toteutus suunnitellaan yhteistyössä ammatilliset perusvalmiudet - ja viranomaisten tehtävienkäsittely hätäkeskuksessa – opintojaksojen vastuuopettajien kesken.

#### Oppimateriaali

- Hätäkeskuslaitoksen operatiiviset ohjeet, operatiiviseen toimintaan vaikuttavat lait, määräykset ja erillisohjeet
- operatiivinen ohje ELS- tietojärjestelmään
- viranomaisten valtakunnalliset tehtävänkäsittely-/riskinarviointiohjeet
- muu opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali
- simulaatioympäristön ohjeet ja harjoitteet
- tietojärjestelmän hallintaan ja käyttöön liittyvät harjoitteet

Suoritus ja arviointi      Aktiivinen osallistuminen simulaatio-opetukseen.

Vastuuopettaja    Vanhempi opettaja Titta Lindholm

### 7.2.7 Työssäoppiminen (TYOP) 10,5 op

#### Tavoitteet ja sisältö

Työssäoppiminen on jaettu orientoivaan, kenttä- ja hätäkeskusharjoitteluun. Opiskelija laatii kullekin jaksolle henkilökohtaiset tavoitteet tarkentaen opetus-suunnitelmassa olevia yleisiä tavoitteita.

Orientoiva harjoittelu suoritetaan ensimmäisen lukukauden alussa ja sen tavoitteena on luoda opiskelijalle kuva nykyaikaisen hätäkeskuksen toiminnasta sekä niistä valmiuksista, joita oppilaan tulee omaksua tulevassa opiskelussaan.

Kenttäharjoittelun tarkoituksena on perehdyttää opiskelija sosiaalitoimen, poliisin, pelastustoimen sekä sairaankuljetuksen ja ensihoidon tehtäviin, toimintakulttuuriin ja periaatteisiin, jotta opiskelija voisi palvella työssään kutakin toimialaa tarkoituksenmukaisesti. Opiskelija analysoi harjoittelun aikana hätäkeskuksen toimintamalleja kentän näkökulmasta.

Hätäkeskusharjoittelun tarkoituksena on saada opiskelijalle kokonaiskuva hätäkeskuksen toiminnasta, hätäkeskuspäivystäjän työn vastuista ja velvollisuuksista. Harjoittelua ohjaavan hätäkeskuspäivystäjän johdolla opiskelija ottaa vastaan ja käsittelee hätäpuheluita sekä tekee tarvittavia hälytyksiä, hälyttämättä jättämispäätöksiä tai neuvoo asiakasta.

Opiskelija arvioi omaa osaamistaan ja kehitystarpeitaan yhdessä ohjaajansa kanssa.

#### Suoritus ja arviointi

Harjoittelu suoritetaan opiston määräämänä ajankohtana opiston järjestämässä harjoittelupaikassa. Orientoivasta harjoittelujaksosta ja kenttäharjoittelujaksosta ei suoriteta arviointia. Hätäkeskusharjoittelun hyväksytyin suo-

rituksen edellytyksenä on osallistuminen harjoitteluun. Poissaolon korvaamisesta on sovittava vastuu-opettajan kanssa tapauskohtaisesti.

Sekä orientoiva-, että hätäkeskusharjoittelu toteutetaan yhteistyössä Hätäkeskusten kanssa. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksesta vastaavat oppilaitokset kouluttavat harjoittelusta vastaavat henkilöt ja koordinoivat harjoittelua siitä vastaavien opettajien toimesta.

Vastuuopettaja Opettaja Petri Tikkanen

## Viranomaisten tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa

**Tavoitteet** Opiskelija hallitsee hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten keskeiset riskinarvion periaatteet, osaa tunnistaa viranomaisen, jonka toimialaan ilmoitus kuuluu sekä eri tehtävätyypeissä johtavan viranomaisen. Opiskelija osaa arvioida vasteen riittävyyden ja soveltuvuuden ko. tehtävätyypille ja kiireellisyydelle sekä tunnistaa tehtävän sisältämät riskit (tehtävätyyppi ja kiireellisyys, työturvallisuus).

Opiskelija osaa tunnistaa tilanteet, joissa ohjeiden antaminen on tarpeen tilannearvion osana (henkeä pelastavat, vahinkoa tai vaaraa ennalta ehkäisevät/rajoittavat), sekä antaa tilanteen edellyttämät puhelinohjeet osana normaalia tehtävänkäsittelyä (tehtävätyyppikohtainen vakio-ohjeistus tehtävän välittämiseen liittyen, tehtävän välittämättä jättäminen). Opiskelija osaa hyödyntää tietojärjestelmän riskinarvioon käytettäviä ohjeistuksia sekä arvioida hätäkeskuksen toimialaan kuuluvat tehtävät. Opiskelija osaa viranomaisittain ja tehtävätyypeittäin tehtävän välittämättä jättämisen periaatteet

### Opintojaksot

- Pelastustoimen tehtävät 3 op
- Terveystoimen tehtävät 6 op
- Poliisitoimen tehtävät 6 op
- Sosiaalitoimen tehtävät 1 op

Vastuuopettaja Vanhempi opettaja Timo Laatikainen

### 7.2.8 Pelastustoimen tehtävänkäsittely (PETK) 3 op

#### Tavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee pelastustoimen tehtävän käsittelyn periaatteet. Opiskelija tunnistaa pelastustoimen johtovastuulle ja pelastustoimelle kuuluvat tehtävät sekä tuntee pelastustoimen resurssien käyttöperiaatteet. Opiskelija tunnistaa tehtävien sisältämät riskit, osaa määrittää tehtävälajin sekä kiireellisyyden ja osaa arvioida pelastustoimen vasteen riittävyyden ja soveltuvuuden ko. tehtävälajille ja kiireellisyydelle. Opiskelija tunnistaa tilanteet, joissa henkeä pelastavien ja vahinkoa tai vaaraa ennaltaehkäisevien/rajoittavien puhelinohjeiden antaminen on tarpeellinen osa tehtävän käsittelyä. Opiskelija tuntee pelastustoimintaan osallistuvien viranomaisten sekä muiden tahojen tehtävät, keskinäisen työnjaon sekä johtosuhteiden määräytymisen yleiset periaatteet ja johtamisjärjestelmät. Opiskelija tuntee pelastustoimen tehtävien hälytysohjeen laatimisen perusteet. Opiskelija tunnistaa hätäkeskuksen toimialaan kuulumattomat tehtävät, osaa ilmoituksen päättämiseen liittyvät puhelinohjeet ja osaa pelastustoimen tehtävän välittämättä jättämisen periaatteet sekä siihen liittyvän neuvonnan tarpeen.

Osa opinnoista toteutetaan yhteistyössä Ammatilliset vuorovaikutustaidot -, Ammatilliset perusvalmiudet - ja Simulaatio–opintojaksojen kanssa.

#### Sisältö

- Erilaiset onnettomuustyyppit ja riskinarvio
- Hätäkeskuksen toiminta onnettomuuksissa
- Johtovastuun määräytyminen ja viranomaisyhteistyö (moniviranomaistehtävät)
- Pelastusmuodostelmat ja niiden käyttöperiaatteet
- Vastesuunnittelu ja hälytysohje

## Oppimateriaali

- Salonen - Okkolin, 2007, Pelastustoimen tehtävien riskinarvio ja vasteenmääritys hätäkeskuksessa (opettajan jakama paperiversio / uusin sähköinen versio)
- Okkolin - Salonen 2008, Opas pelastustoimen tehtävien hälytysohjeen laatimiseksi. Pelastusopiston julkaisu D- sarja: Muut 1/2008.
- muu opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

## Esitietovaatimukset

Opintojakson opintoihin osallistuminen edellyttää Pelastustoimen perusteet opintojakson hyväksytyä suoritusta

Suoritus Luennot, käytännön harjoitukset, kirjallinen koe.

Vastuupettaja Vanhempi opettaja Timo Laatikainen



### 7.2.9 Terveystoimen tehtävänkäsittely TETK) 6 op

Tavoitteet Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää elimistössä tapahtuneen äkillisen sairastumisen tai vammautumisen seuraukset. Opiskelija hallitsee terveystoimen tehtävänkäsittely – ohjeistuksen mukaisen riskinarvioinnin ja osaa sen perusteella määrittää tehtävälajin ja kiireellisyysluokan. Opiskelija tunnistaa ensihoidon johtovastuulle kuuluvat tehtävälajit sekä osaa määrittää ensihoidolle tarkoituksenmukaisen porrastetun vasteen tehtävälajin ja kiireellisyysluokan perusteella. Opiskelija ymmärtää porrastetun vasteen merkityksen sairastuneen/loukkaantuneen hoidon aloittamiselle. Opiskelija tunnistaa tilanteet, joissa henkeä pelastavien tai vahinkoa/vaaraa ennaltaehkäisevien/rajoittavien ohjeiden antaminen on tarpeellinen osa riskinarviota. Opiskelija tunnistaa hätäkeskuksen toimialaan kuulumattomat tehtävät, osaa ilmoituksen päättämiseen liittyvät puhelinohjeet ja osaa terveystoimen tehtävän välittämättä jättämisen periaatteet sekä siihen liittyvän neuvonnan tarpeen.

Osa opinnoista toteutetaan yhteistyössä Ammatilliset vuorovaikutustaidot -, Ammatilliset perusvalmiudet - ja Simulaatio–opintojaksojen kanssa.

#### Sisältö

- porrastettu vaste
- äkillinen sairastuminen
- mekaaninen ja ei-mekaaninen vammautuminen
- eri tilojen hoitomahdollisuudet porrastetun ensihoitojärjestelmän menetelmin
- terveystoimen tehtävien käsittely hätäkeskuksessa
- tilan/tapahtuman edellyttämä vasteen määrittely sekä erilaisen hoito-valmiuden omaavien yksiköiden tarkoituksenmukainen käyttö

- monipotilastilanteet, moniviranomaistehtävät ja suuronnettomuudet

### Oppimateriaali

- Terveystoimen tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa – Yleisohje v 1.1 STM:n ohje (STM/2087/2011)
- muu opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali
- Kinnunen, A. (toim.) 2005. Ensihoidon perusteet, 2. painos. SPR, Pelastusopisto.

### Esitietovaatimukset

Opintojakson opintoihin osallistuminen edellyttää Ensihoidon- ja terveystoimen järjestelmät sekä Anatomia ja fysiologia opintojaksojen hyväksyttyä suoritusta.

Suoritus ja arviointi      Luennot, käytännön harjoitukset ja kirjalliset kokeet

Vastuupettaja      Vanhempi opettaja Timo Laatikainen

### 7.2.10 Sosiaalitoimen tehtävänkäsittely (SOTK) 1 op

**Tavoitteet** Hän tiedostaa sosiaalisen hätätilanteet tärkeäksi osaksi hätäkeskustoiminnan vastuualuetta ja osaa tunnistaa kiireellisen sosiaalisen avuntarpeen, määrittää tilannekohtaisen vasteen sekä priorisoida ja hälyttää vastuuviranomaisen hyödyntäen sosiaalitehtävien käsittely- ja riskinarvio-ohjeita. Hän tiedostaa vuorovaikutuksellisesti ammatillisen hätäpuhelun käsittelyn merkityksen sosiaalisen hädän tunnistamisessa. Hän osaa antaa tilanne- ja asiakaslähtöisesti ohjausta ja neuvontaa sosiaaliin hätätilanteisiin liittyvissä asioissa oman toimivaltansa puitteissa sekä hallitsee lastensuojeluilmoitukseen liittyvät velvoitteet ja käytännöt Hän ymmärtää sosiaalipalvelut ja alueelliset sosiaalipäivystysjärjestelmät osaksi tiivistä moniviranomaisyhteistyötä.

#### Sisältö

- Sosiaaliset hätätilanteet ja niiden edellyttämät sosiaalipalvelujärjestelmien ja sosiaalipäivystysten toimintaperiaatteet
- Sosiaaliviranomaisen vastuulle kuuluvien tehtävien käsittely, tehtävien käsittelyn edellyttämät kirjaukset ja tehtäväkoodien käyttö
- Lastensuojeluilmoitukseen liittyvät velvoitteet sekä toimenpiteet
- Vuorovaikutteisen ja subjektiivisuutta korostavan asiakaspalvelun merkitys avuntarvitsijalle
- Tehtävien välittämisen periaatteet sosiaalipäivystysten arviointia ja toimenpiteitä varten

#### Oppimateriaali

- Sosiaalipalvelu ja sosiaalipäivystys -koulutusmateriaali hätäkeskuspäivystäjän perus- ja jatkokoulutukseen. Hätäkeskuslaitoksen julkaisuja 2/2009 (2012 päivitetty versio).
- Hätäkeskustietojärjestelmän sosiaalitehtäväkoodit (8 - sosiaalitehtävät). Hätäkeskuslaitos

- Sosiaali- ja terveysministeriön käsittelyohjeet (MORA2). Häätäkeskuslaitoksen ja sosiaali- ja terveysministeriön käyttöön hyväksymä versio.
- Muu luennoitsijan esittämä materiaali

Suoritus ja arviointi      Aktiivinen osallistuminen luennoille, kirjallinen koe (ja/tai), soveltuva ryhmä-essse (Oppimistehtävien ohjeen mukainen suorittaminen verkko-oppimisympäristössä)

Vastuuopettaja      Juhani Seppälä  
Vanhempi opettaja Timo Laatikainen

### 7.2.11 Poliisitoimen tehtävänkäsittely (POTK) 6 op

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija hallitsee poliisitehtävien käsittelyn siten, että poliisitehtävien vastaanottaminen, kirjaaminen, välittäminen ja suoritettu tarkoituksenmukainen taustatietojen selvitys osataan suorittaa laadukkaasti. Laadukkaan toiminnan tavoitteena on luoda poliisitehtävistä oikea ja operatiivista toimintaa tukeva tilannekuva. Päivystäjän laadukkaalla toiminnalla luodaan osaltaan perusta turvalliseen ja tehokkaalle poliisitehtävien esi- ja poliisitutkinnan suorittamiselle.

- Opiskelija hallitsee poliisin toimialaan kuuluvien tehtävien vastaanottamisen sekä niiden moniviranomaistehtävien vastaanottamisen, jotka kuuluvat poliisin hoidettavaksi.
- Opiskelija hallitsee erilaiset ilmoitustavat ja niihin liittyvät erityispiirteet.
- Opiskelija ymmärtää ilmoittajan puhuttamisen merkityksen tehtävän suorittamiselle
- Opiskelija ymmärtää, että mitkä asiat ovat poliisitehtävissä olennaisia tietoja ja asioita
- Opiskelija ymmärtää erityisesti vaara-arvioon liittyvien asioiden merkityksen
- Opiskelija hallitsee hätäkeskustietojärjestelmän ja osaa kirjata poliisille olennaiset asiat selkeästi ja huolellisesti
- Opiskelija hallitsee tehtävän käsittelyn yhteydessä poliisirekisterien tarkoituksenmukaisen käytön
- Opiskelija osaa välittää poliisitehtävän oikeilla puheryhmillä oikeaa viestiliikenneprotokollaa käyttäen tarkoituksen mukaisille poliisin yksiköille
- Opiskelija hallitsee tehtäviin liittyvän tiedonsiirron Poliisin kenttäjärjestelmään (POKE) sekä päätelaitteisiin

- Opiskelija osaa harkita, että milloin tehtävä voidaan jättää partioidille välittämättä
- Opiskelija osaa harkita, että milloin tehtävä voidaan laittaa seurantaan ja milloin odotukselle
- Opiskelija osaa soveltaa ja käyttää poliisin tehtävän käsittelyohjetta sekä operatiivista salityöskentelyohjetta tehtävän käsittelyn yhteydessä
- Opiskelija hallitsee poliisin viestiliikenteen perusteet ilmoituksesta riskinarvion, kirjaamisen ja välittämisen sekä niihin liittyvät tukitoiminnot
- Opiskelija ymmärtää poliisin tilanneseurannan merkityksen ja toimintamallin
- Opiskelija osaa kirjata poliisitehtävien toimenpiteet ja vapauttaa poliisipartio tehtävältä
- Opiskelija osaa hahmottaa poliisiresurssien käytettävyyden ja ominaisuudet

Oppimateriaalia mm.

- Poliisihallituksen ohje poliisin hälytys- ja kenttätoiminnan tehtävien käsittelyyn (2020/2011/2147) liitteinen
- Häätäkeskuslaitoksen Operatiivinen salityöskentelyohje (2012)
- Poliisihallituksen ohje: Poliisin operatiivisen kenttätoiminnan perusteet (2010)
- Poliisihallituksen ohje hätäkeskusten ja poliisin välisestä viestityksestä (2011)
- Poliisin ELS-pääkäyttäjän ELS-ohje
- Muu opettajien ja luennoitsijoiden osoittama materiaali

## Suoritus ja arviointi

Hyväksytty suoritus edellyttää läsnäoloa oppitunneilla sekä harjoitusten, tenttien (0-5) ja annettujen oppimistehtävien hyväksyttyä suorittamista.

Vastuuopettaja Opettaja Jukka Korhonen, Poliisiammattikorkeakoulu  
Vanhempi opettaja Timo Laatikainen, Pelastusopisto

## 8 OPINTOSUORITUSTEN ARVIOINTI

### 8.1 Arvioinnin ja arvostelun käsitteet

Arvioinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla ohjataan ja tarkistetaan opiskelijan opintojen tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteena voi olla esim.:

- kirjalliset kokeet
- käytännön kokeet
- itsenäinen opiskelu
- osallistuminen oppituntiopetukseen
- osallistuminen harjoittavaan opetukseen
- oppimisprosessi
- oppilaitoksen ja työelämän sosiaalisena yhteisönä edellyttämä käyttäytyminen.
- Portfolio

Arviointi on keino, jolla tuetaan opiskelijaa opetussuunnitelmassa esitettyjen oppimistavoitteiden saavuttamisessa. Arviointiin voivat osallistua opettajien lisäksi opiskelija itse. Arviointia voidaan suorittaa myös ryhmäarviointina.

Opiskelijan suoritusten arviointi tulee tehdä tavoitesuhtaisesti, so. vertaamalla suorituksia opetussuunnitelman tavoitteisiin. Opiskelijan arvostelu on periaatteessa riippumaton muiden opiskelijoiden suorituksista.

Arvioinnissa korostetaan myös ns. jatkuvan näytön huomioon ottamista arvosanaa määrättäessä. Siten esimerkiksi opiskelijan huolellisuus, aktiivisuus, poissaolot, oppimistehtävien suorittaminen ja vastaavat tekijät voivat vaikuttaa opintojakson arvosanaan nostavasti tai laskevasti enintään +/-1. Jatkuvan näytön arviointi on yleensä varsin subjektiivista, joten sen käyttöä



arvosteluperusteena on käytettävä harkiten silloin, kun tavoitteiden saavuttamista voidaan luotettavasti arvioida tavanomaisin keinoin.

Arvostelu on se osa arviointia, jonka tavoitteena on oppimistuloksista tiedottaminen.

## **8.2 Kokeiden järjestäminen hätäkeskuspäivystäjien koulutusohjelmassa**

Ohjeen kohta koskettaa niin Pelastusopistolla kuin Poliisiammattikorkeakoululla suoritettavia kokeita. Hätäkeskuspäivystäjäkursseiden opintojaksojen kirjalliset ja käytännön kokeet järjestetään ko. opintojaksolle varattujen tuntien puitteissa ja opettajan ilmoittamana ajankohtana. Kokeisiin osallistuvat kaikki kurssin opiskelijat eikä niihin erikseen ilmoittauduta. Jos opiskelija ei osallistu kokeeseen ilman opintojakson vastuuopettajan hyväksymää syytä, katsotaan se yhdeksi suorituskerraksi ja johtaa näin hylätyyn suoritukseen.

Uusintakokeet. Kirjalliset uusintakokeet järjestetään Pelastusopiston virallisena uusintakoepäivänä oppituntien jälkeen erillisen ohjeen mukaan. Uusintakokeita järjestetään Pelastusopiston lisäksi Poliisiammattikorkeakoululla Tampereella sekä mahdollisissa alueellisissa koulutuspaikoissa. Muualla kuin Pelastusopistolla tapahtuvan uusintakokeen valvoo erikseen nimetty henkilö (yleensä kurssinjohtaja). Uusintoja järjestetään keskimäärin kerran kuukaudessa ja päivät ilmoitetaan kunkin lukukauden alussa Pelastusopiston virallisella ilmoitustaululla sekä saatetaan kurssille tiedoksi kurssinjohtajan kautta. Opiskelija voi tällöin

- uusia hylätyn suorituksen (ks. 8.3.)
- suorittaa tavanomaisen opintojaksokokeen, jos hän on vastuuopettajan hyväksymästä syystä ollut estynyt osallistumisesta aikaisemmin järjestettyyn tavanomaiseen kuulusteluun
- korottaa opintojakson arvosanaa (ks. 8.5.)
- suorittaa missä tahansa yllämainituista paikoista mitä tahansa opiskeluun liittyviä kirjallisia kokeita

Osaamisen arviointi - Käytännön kokeet opintojakson liittyvät uusinnat järjestetään opintojaksokohtaisesti ilmoitetun menettelyn mukaan (ks. 8.3).

Opiskelijalla on oikeus nähdä koesuorituksensa arvostelu. Opettajan on säilytettävä koepapereita kurssin päättymisestä seuraavan kalenterivuoden loppuun.

Kokeiden palautus. Minkä tahansa kokeen palautuksen voi suunnitellusti toteuttaa missä tahansa edellä mainituista paikoista. Poliisiammattikorkeakoulun molemmille jaksoille suunnitellaan kolme (3) kahden (2) tunnin kokonaisuutta, joita voidaan hyödyntää tarvittaessa (jos tarvetta ei ole niin tunnit palautuvat Polamk:n käyttöön)

### **8.3 Hylätyn suorituksen uusiminen**

Ohjeen kohta koskettaa niin Pelastusopistolla kuin Poliisiammattikorkeakoululla suoritettavia kokeita. Hylätyn koesuorituksen voi uusia opintojakson opiskelun aikaisilla tutkintovaatimuksilla kaksi kertaa.

Kirjallisten kokeiden uusimiset tehdään Pelastusopiston ilmoittamina uusintakoepäivinä. Jos opiskelija ei saa opintojaksoa suoritetuksi kahdella uusintakerralla, hän opiskelee ko. opintojakson uudestaan seuraavassa mahdollisessa yhteydessä.

Uusintakokeeseen ilmoittaudutaan jättämällä opintosihteeriltä saatava uusinta-koekuori opintotoimistossa olevaan palautuslaatikkoon viimeistään kahta viikkoa ennen tenttiä. Jos opiskelija ei saavu ilman hyväksyttävää syytä ilmoittautumaansa tenttiin, katsotaan se yhdeksi yrityskerraksi. Esim. esittämällä lääkärintodistuksen opiskelija ei menetä oikeuttaan suorituskertaan.

Käytännön kokeiden uusintoja järjestetään kunkin opintojakson vastuuopettajan ilmoittamina aikoina ja niihin ilmoitaudutaan ko. vastuuopettajan ilmoittamalla tavalla.

Kun opintojakson hyväksytyt suorittaminen on edellytys myöhemmin opettavan toisen opintojakson opiskelun aloittamiseen, on siitä maininta opetussuunnitelmassa tämän toisen opintojakson kuvauksen yhteydessä.

#### 8.4 Opintosuoritusten rekisteröinti

Pelastusopisto pitää rekisteriä opintosuorituksista Primus – opintohallintojärjestelmän (Wilma) avulla. Opintojakson vastuuopettaja, kurssinjohtaja tai hätäkeskusopetusyksikön päällikkö vie itse loppuarvostelutiedot Wilma-ohjelmaan neljän viikon kuluessa ko. jakson opintojen päättymisestä, jonka jälkeen opiskelijat pääsevät itse rekisteriin seuraamaan omia suorituksiaan. Opiskelijoilla on velvoite seurata opintojensa edistymistä.

Jokaisen opintojakson opinnot arvioidaan ja arvostellaan. Hyväksytyistä suorituksista käytetään numeraalista asteikkoa 1 – 5 seuraavasti:

5 = kiitettävä

4 = hyvä

3 = hyvä

2 = tyydyttävä

1 = tyydyttävä.

Opintojakso voidaan erityisistä syistä arvostella myös asteikolla hyväksyty – hylätty.

S = tutkintoon sisältyvä, hyväksytysti suoritettu opintojakso

Hyväksiluetut opintojaksosuoritukset merkitään yhdellä seuraavista vaihtoehdoista:

K = ennen nykyisiä opintoja suoritettu, tutkintoon hyväksiluettava opintojakso

H = nykyisen koulutuksen aikana muualla suoritettu, tutkintoon hyväksiluettava opintojakso

### **8.5 Opintojakson arvosanan korottaminen**

Ohjeen kohta koskettaa niin Pelastusopistolla kuin Poliisiammattikorkeakoululla suoritettavia kokeita. Hyväksytyn opintojakson arvosanaa voi koulutuksen aikana yrittää yhden kerran korottaa Pelastusopiston uusintakoe-käytäntöjen mukaisesti sinä ajankohtana voimassa olevien vaatimusten mukaisesti. Koetehtävien laadinnasta huolehtii se opettaja, joka antaa tai on viimeksi antanut opintojakson arvosanan. Arvosanan korotusyritys ei voi huonontaa jo saatua arvosanaa.

### **8.6 Arvioinnin oikaisuvaatimukset**

Arviointiin tyytymätön opiskelija voi pyytää oikaisua arvioinnin tehneeltä opettajalta 14 päivän kuluessa siitä kun opiskelija on saanut arvostelun tulokset ja arvosteluperusteiden soveltamisen tietoonsa. Edelleen arviointiin tyytymätön opiskelija voi hakea opettajan päätöksestä oikaisua Pelastusopiston oikaisu- ja kurinpitolautakunnalta 7 päivän kuluessa siitä kun hän on saanut päätöksestä tiedon.