



PELASTUSOPISTO
RÄDDNINGSPERSONALINSTITUTET

2017

Utbildningsprogrammet för nödcentraloperatörer

Läroplan 90 sp

Nödcentraloperatörskurser 31–32



Minna Hirvonen

Utbildningschef

16.3.2017

Innehåll

1.	Nödcentraloperatörens yrkesbild.....	3
2.	Nödcentraloperatörsexamens mål.....	5
2.1	Studiernas yrkesmässiga värdegrund.....	5
2.2	Nödcentraloperatörsexamens ställning och uppgifter i räddningsväsendets system för yrkesexamina.....	6
2.3	Nödcentraloperatörsexamens mål.....	6
3.	Läroplanens terminologi.....	8
3.1	Kompetensbaserad måluppställning.....	10
4.	Undervisningsmetoder i utbildningsprogrammet för nödcentraloperatörer	11
5.	Nödcentraloperatörsexamens läsplan	12
6.	Studieperioderna i utbildningsprogrammet för nödcentraloperatörer	14
6.1	GRUNDSTUDIER 16 sp	14
6.1.1	Introduktion till nödcentraloperatörsstudier och yrket 4 sp (JOHD)	14
6.1.2	Hälso- och idrottsuppföstran 4 sp (LK)	17
6.1.3	Svenska 5 sp (RU).....	19
6.1.4	Engelska 3 sp (ENG)	21
6.2	YRKESSTUDIER 74 sp.....	24
6.2.1	Yrkesmässiga färdigheter inom kommunikation och växelverkan 6 sp (AMVV).....	24
6.2.2	Yrkesmässiga grundfärdigheter 13 sp (AMPV)	28
6.2.3	Nödcentralverksamhet: Simulationsinläring 10,5 sp (SIM)	31
6.2.4	Nödcentralverksamhet: inläring i arbetet 10,5 sp (TYOP)	34
6.2.5	Räddningsväsendets uppgifter vid nödcentralen 5 sp (PETH).....	37
6.2.6	Socialväsendets uppdrag vid nödcentralen 2 sp (SOTH)	40
6.2.7	Hälsöväsendets uppdrag vid nödcentralen 10 sp (TETH)	43
6.2.8	Polisväsendets uppdrag vid nödcentralen 15 sp (POTH).....	46
6.2.9	Utvärdering av kompetensen 2 sp (KTK)	52
7.	Anvisningar för studierna	55
7.1	Genomförande	55
7.1.1	Anordnande av prov vid utbildningen för nödcentraloperatörer	55
7.1.2	Höjning av studieperiodens vitsord.....	55
7.1.3	Omtagning av en icke godkänd prestation.....	56
7.1.4	Underkännande av en studieprestation vid plagierings- och fusksituationer	56
7.1.5	Identifiering och erkännande av studerandes kunnsnde samt tillgodoräknande av studier .	56
7.2	Bedömning och registrering av studieprestationer.....	57
7.3	Rättelseyrkande	58

1. Nödcentraloperatörens yrkesbild

Med nödcentralsverksamhet avses att ta emot nödsamtal och andra anmälningar som kräver brådskanie hjälp av räddningsväsendet, polisen samt social- och hälsovårdens myndigheter, samt att alarmera den hjälp som behövs. Nödcentralsverket är ansvarig för genomförandet av nödcentralsverksamheten och har som uppgift att producera nödcentraltjänster, stödja räddningsväsendets, polisens samt social- och hälsovårdens myndigheters verksamhet, såsom åtgärder i samband med förmedling av meddelanden och uppdrag, sambandscentralsuppgifter, åtgärder i syfte att varna befolkningen i plötsliga farosituationer och andra sådana uppgifter i anslutning till stödjande av myndigheternas verksamhet som det är ändamålsenligt att Nödcentralsverket utför (*stödtjänster*). Dessutom är det Nödcentralsverkets uppgift att utveckla och övervaka uppgifter och rutiner i samband med nödcentraltjänsterna.

På basis av nödsamtalet kan uppdragen som förmedlas till myndigheterna kategoriseras enligt följande huvudrubriker:

- uppdrag för skydd av liv och hälsa
- uppdrag för skydd av individ
- uppdrag för skydd av egendom
- uppdrag i anslutning till övrig polisverksamhet
- uppdrag som orsakats av trafikolycka eller trafik
- olycka eller farlig situation, bland annat bränder, räddningsaktioner och avvärjande åtgärder
- första hjälp-uppdrag
- socialuppdrag

Bestämmelser om nödcentraloperatörens behörighetsvillkor utfärdas genom förordning av statsrådet.

Nödcentraloperatörerna gör ett värdefullt arbete vars huvudsakliga mål är att för egen del ta hand om samhällets säkerhet genom att vara den första myndighetslänken i hjälpkedjan. Nödcentraloperatörens yrke förutsätter mångsidiga kunskaper och färdigheter samt ett gott datatekniskt kunnande. Kärninnehållet i nödcentraloperatörens yrke kan härledas från följande definition:

För att minska på de skador som uppstår i nödsituationer och för att garantera att myndighetsfunktionerna löper smidigt är det viktigt att nödcentralen kan ta emot nödsamtal utan dröjsmål, identifiera nödsituationens risker, lokalisera platsen för händelsen, fastställa behovet av hjälp samt dess slag, natur och grad av brådska, förmedla uppdragen till ändamålsenliga verksamhetsenheter och optimera användningen av resurser, ge råd om korrekt agerande tills hjälpen anländer till de personer som befinner sig i nödsituationen samt att stöda fältverksamheten hos de myndigheter som använder nödcentraltjänster.

De grundläggande utgångspunkterna i nödcentraloperatörens arbete är alltid att respektera livet och människovärdet, rättvisa och jämlikhet. Den yrkesmässiga utgångspunkten är förmågan till självständigt arbete, yrkesmässigt beslutstagande, etiskt agerande och mångprofessionellt samarbete. Nödcentraloperatören bör ta till sig ansvaret för ett högkvalitativt arbete och utvecklingen av det. Han eller hon bör ha färdigheter att hålla logisk kontroll över flera olika händelser och arbetsprestationer

samtidigt samt att smidigt tillämpa information i varierande, praktiska situationer. I arbetet framhävs mångsidiga kundservice- och samarbetsförmågor.

Nödcentraloperatörens kompetenskrav innehåller bland annat allmän kompetens och uppgiftsspecifik kompetens. Den allmänna kompetensen inkluderar organisations- och samarbetsförmåga, interaktions- och kommunikationsförmåga samt datatekniskt kunnande. Den uppgiftsspecifika kompetensen inkluderar följande delområden:

- Att svara på nödsamtal
- Lokalisering
- Att utföra en riskbedömning
- Att ge instruktioner över telefon
- Att bedöma eventuella överlappningar
- Att förmedla uppdrag till myndigheternas verksamhetsenheter eller att överföra ansvaret för uppdraget till uppdragsövervakningen
- Att överföra en anmälning som nödcentralen fått till en annan instans (sjöräddningen, hälsorådgivningen, 116115, vägtrafikantlinjen)
- Att avsluta hanteringen av nödsamtalet
- Att informera skiftesmästaren och uppdragsövervakningen om undantagsärenden och uppdrag som är mer krävande än normalt. (HAK/2011/433)

Läroplanen ska motsvara de empiriska kraven på arbetet och yrket. De färdigheter som krävs för att nödcentraloperatören ska kunna sköta sina uppgifter framgångsfullt har utretts för läroplanen. Planen baserar sig på en uppfattning om vad utbildningen strävar efter: vad en nödcentraloperatör ska kunna, vilka specialkompetenser han eller hon undervisas i, hur han eller hon utvecklas som studerande och människa, och vilka saker som bör uppmärksammas även med tanke på det framtida arbetslivet.

Läroplanens uppgift är också att skapa och vidga studerandenas vyer för nya möjligheter till en intressant inlärning som passar just för dem. I läroplanen framhävs betydelsen av inlärningsmiljön och elevens egen aktivitet: inläringen sker mera effektivt då olika inlärningsmiljöer utnyttjas på ett mångsidigt sätt.

2. Nödcentraloperatörsexamens mål

2.1 *Studiernas yrkesmässiga värdegrund*

Uppfattningar om arbetet, yrkeskunnandet och kompetenskraven har förändrats också i nödcentralernas verksamhet. Nödcentralerna behöver arbetstagare som har viljan, kunskapen och motivationen att fortsätta lära sig och genom det förnya sin egen yrkesmässiga kompetens. På motsvarande sätt förväntar sig framtidens personal att arbetet ska vara intressant, innehålla yrkesmässiga utmaningar och möjligheten att växa och utvecklas i arbetet.

Med yrkeskompetens avses allt oftare hantering av omfattande arbets- och verksamhetshelheter. Vid sidan av det omfattande kunnandet förväntas arbetstagaren ofta också inneha starka specialfärdigheter och ett personligt åtagande gentemot utvecklingen av sig själv, arbetet och yrket. Organisationer blir plattare och beslutsfattandet delas upp - och innebär utmaningar. Experternas ansvar framhävs.

Yrkesmässig tillväxt och utveckling är en kontinuerlig inlärningsprocess för det egna kunnandet: vid sidan av utvecklingen av yrkets kunskaps- och färdighetsbas är det också viktigt att kunna ändra på föreställningar, attityder och värderingar samt att vidga medvetandet. Den yrkesmässiga utvecklingen baserar sig på en positiv, humanistisk människobild.

Förutom den starka yrkesmässiga grunden behöver arbetslivet allt oftare processtypiska aktivitetsförmågor som är oberoende av det tekniska och yrkesmässiga kunnandet, bland annat

- förmåga att utveckla sina arbetsmetoder och tillägna sig nya tillvägagångssätt som hjälper en att hantera osäkerhet i det föränderliga arbetslivet och samhället
- förmåga att utvärdera och utveckla sina egna interaktionsförmågor för att kunna samarbeta på ett yrkesmässigt sätt med andra
- förmåga att fastställa, klassificera och lösa problem och utmanande situationer ensam och i grupp, samt förmåga att utveckla idéer
- förmåga att hantera den osäkerhet som förändringar för med sig genom att utveckla och bredda det egna yrkesmässiga kunnandet

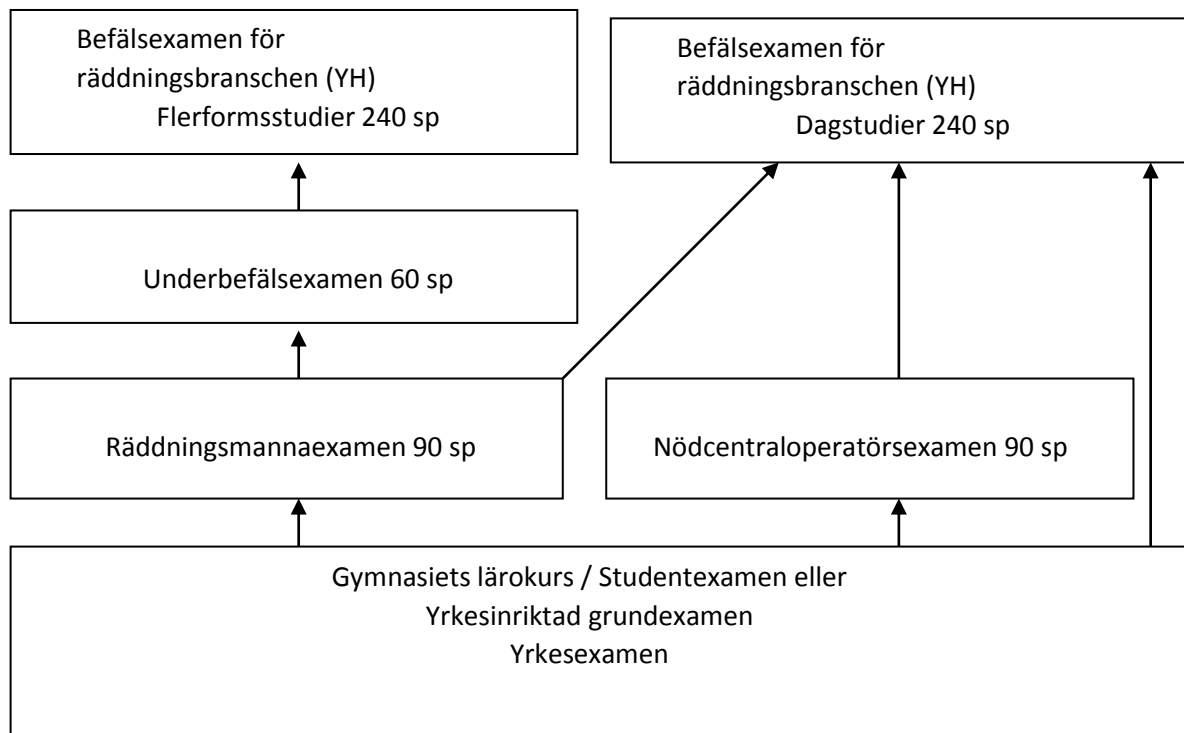
Yrkeskunskap innebär också att känna till värderingar: en förpliktelse till nödcentralsverksamhetens värdegrund hjälper en att lösa verksamhetsbefogenheter i yrket, arbetslivet och samhället.

2.2 Nödcentraloperatörsexamens ställning och uppgifter i räddningsväsendets system för yrkesexamina

Nödcentraloperatörsexamen har två kärnfunktioner i räddningsväsendets utbildningssystem

(se figur 1):

1. Avläggande av examen ger en formell behörighet att söka en tjänst som nödcentraloperatör
2. examen ger studeranden möjligheten att fortsätta sina studier inom programmet Befälsexamen för räddningsbranschen (YH).



Figur 1. Räddningsväsendets system för yrkesexamina

2.3 Nödcentraloperatörsexamens mål

Målet med nödcentraloperatörsexamen är att de som avlagt examen

- känner till de värderingar och bestämmelser som styr och förpliktigar nödcentralens, räddningsväsendets, polisens samt social- och hälsovårdsmyndigheternas verksamhet samt uppmärksammar Nödcentralsverkets värderingar i allt agerande



- behärskar grunderna och specialdragen i att hantera räddningsväsendets, polisens och social- och hälsovårdsmyndigheternas uppdrag på basis av de uppgifter som finns om det som skett, och kan beakta åtgärder som berör myndigheternas arbetssäkerhet och samarbetsuppgifter
- känner till räddningsväsendets, polisens och social- och hälsovårdens rikstäckande verksamhetsprinciper
- förstår den roll och betydelse som nödcentralen och en individuell operatör har i genomförandet av branschens tjänster i samhället och uppmärksammar kundorientering och individualitet som en del av sitt etiska kunnande
- förstår betydelsen av växelverkan och färdigheterna i muntlig kommunikation vid hanteringen av nödsamtal och i meddelandetrafik samt kan observera sitt eget kommunikationsbeteende för att kunna utveckla och hålla igång sina egna färdigheter inom växelverkan.
- behärskar användningen av de anläggningar som arbetet som nödcentraloperatör kräver och dess teoretiska bakgrund samt de program som krävs för att kunna utföra arbetet
- kan möta en människa i kris och förstår betydelsen av psykisk krisvård och eftervård
- klarar av att ta emot respons om sitt arbete för att kunna utveckla kvaliteten på det och känner ansvar för sin yrkesmässiga utveckling som en del av arbetsgemenskapens utveckling
- är väl införstådda i betydelsen hos en god fysisk kondition och känner till delområdena i att uppehålla en omfattande arbetsförmåga samt förstår betydelsen av arbetsstyrning och företagshälsovård i sitt arbete
- klarar av att agera i situationer som kräver första hjälpen och räddningsväsendets primära åtgärder även utanför nödcentralen och kan känna igen säkerhetsrisker och ge instruktioner om primära åtgärder.

3. Läroplanens terminologi

Identifiering och erkännande av studerandes kunnande - Studeranden kan anhålla om att få tillgodo studier som genomförts vid andra läroanstalter och som motsvarar den ifrågakommande studieperiodens mål och innehåll.

Utbildningschef - ansvarar för nödcentraloperatörexamens läroplansprocess.

Kursledare - utses för varje nödcentraloperatörskurs. Kursledaren är kontaktperson mellan läroanstalten och studerandena i det praktiska arrangemanget av kursens studieärenden.

Studieperiod - en innehållsmässig och strukturell grundenhet för studierna och undervisningen vars mål har fastställts i denna läroplan. Studieperioden består av närundervisning och självständiga studier, och omfattningen anges i studiepoäng. Förhållandet mellan dessa går att hitta i studieperiodens genomförandeplan, och det varierar från studieperioder som nästan helt och hållet fokuserar på närundervisning till studieperioder där mängden självständiga studier är märkbar.

Närundervisning – den del av studieperioden som märks ut i läsordningen och som hålls på den tid som är märkt i läsordningen. Närundervisningen är till exempel lektioner, seminarier, studiebesök, simulationsundervisning, formella och tillämpade övningar samt prov och tentamina. Det är inte tillåtet att omvandla närundervisning som märkts ut i läsordningen till självständiga studier utan vägande skäl.

Nätstudier – den del som kan genomföras under handledning i inlärningsmiljön. Studierna kan till exempel innehålla diskussioner, grupparbeten, uppgifter och informationssökning.

Självständiga studier – den del av studieperiodens studier som studeranden genomför utanför närstudierna på en självvald plats och tidpunkt som lämpar sig för studeranden. I de självständiga studierna gör studerandena till exempel olika typer av inlärningsuppgifter, nätstudier och förbereder sig för prov och tentamina.

Studieperiodens ansvariga lärare – Den lärare på läroanstalten som ansvarar för planeringen, genomförandet och utvärderingen av studieperioden och vars detaljerade uppgifter är

1. att skriva en text om studieperiodens läroplan
2. att i enlighet med det angivna schemat göra upp en genomförandeplan som krävs för att förbereda läsordningen
3. att presentera studieperiodens genomförandeplan på den första undervisningstimmen
4. att förbereda och presentera beslut om tillgodoräkning
5. att följa upp frånvaro i studieperiodens närundervisning och att göra ersättande uppgifter
6. att föra in bedömningsuppgifter i Wilma (skoladministrationssystemet Primus) inom en månad efter att studieperiodens studier har tagit slut.

Studierättstid – den tid som slagits fast i läroplanen för att genomföra examen

Den utsatta tiden för att genomföra nödcentraloperatörsexamen är tre terminer (1,5 år). Studeranden har rätt att på goda grunder anhålla om en termins extra studietid utöver denna utsatta tid.

En studerande som inte har slutfört sina studier inom studierättstiden förlorar sin studierätt, om inte Räddningsinstitutets rektor av särskilda skäl beviljar studeranden extra tid för att slutföra studierna.

Studier – en studerandes målinriktade verksamhet som styrs av inläring. Den studerande har skyldighet att delta i all närundervisning som ordnas.

Läroplan – i läroplanen slås fast bland annat utbildningsprogrammets allmänna mål och utgångspunkter, målen med de enskilda studieperioderna, deras kärninnehåll, den litteratur som studierna kräver och studieperiodernas ansvariga lärare. I läroplanen beskrivs också principerna för utvärdering och bedömning.

Studiepoäng – uttrycker mängden arbete i studieperioden. En studiepoäng motsvarar i medeltal 27 timmars arbete för en studerande. I praktiken kan den arbetsmängd som en studiepoäng kräver variera till exempel på grund av de studiefärdigheter som en studerande innehar.

Förhållandet mellan undervisning och självständiga studier varierar mellan studieperioderna, och det framkommer i varje studieperiods genomförandeplan.

Utbildningsprogrammet för nödcentraloperatörer – är en studiehelhet som planerats av Räddningsinstitutet och Polisyrkeshögskolan och som leder till nödcentraloperatörsexamen. Utbildningsprogrammet bygger på att behärska det uppgiftsområde som operatörens yrkesmässiga kompetens kräver. Studiernas omfattning är 90 studiepoäng (sp).

Genomförandeplan – en plan som skapas av studieperiodens ansvariga lärare för att genomföra den studieperiod som beskrivs i läroplanen. I genomförandeplanen specificeras bland annat

- studieperiodens mål
- det centrala sakinnehållet
- det interna förhållandet mellan närundervisning och självständiga studier i timmar
- schemat för närundervisning; arbetsfördelningen mellan utbildarna
- de prestationer som krävs
- uppföljningen av närundervisningens närvaroplikt; följderna av frånvaro
- det material som bör studeras för de skriftliga proven
- praktiska prov
- bedömningsgrunder.

Studieperiodens ansvariga lärare presenterar genomförandeplanen för studerandena vid det första studietillfället. Genomförandeplanen kommer upp på studieperiodens Moodle-plattform.

3.1 Kompetensbaserad måluppställning

Studieperioderna för examen är beskrivna i enlighet med en kompetensbaserad måluppställning. Kompetensmålen (learning outcomes) beskriver vad studeranden förväntas kunna efter att ha genomfört studieperioden eller studiehelheten. Målsättningen är att beskriva vad inläraren vet, förstår eller kan som resultat av studierna.

Skapandet av kompetensmålen har satts i gång genom att lista de saker som varje person som genomfört studieperioden med godkänt betyg ska kunna, veta eller komma ihåg. Studieperiodens kompetensmål har gjorts upp på en miniminivå. Genom att skapa och utvärdera kompetensmålen ses det till att varje studerande uppnår åtminstone de kunskaper, färdigheter och attityder som är en grund för att kunna gå vidare i studierna.

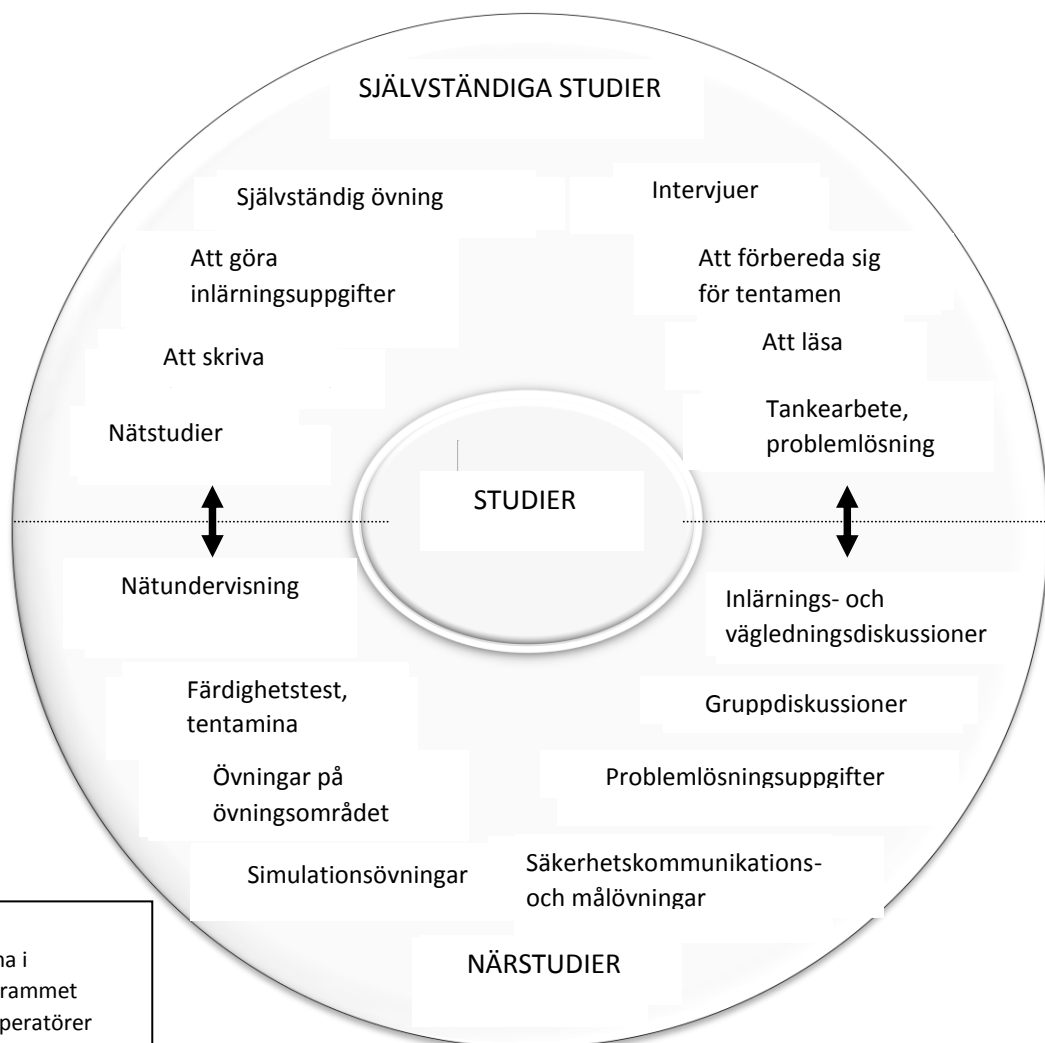
Kompetensmålen är skrivna så att de innehåller följande saker: ett verb som berättar vad inläraren ska förväntas kunna göra i slutet av studieperioden. Ett eller flera ord som beskriver vad inläraren har att göra med. Ett eller flera ord som används för att visa att inläring har skett. De olika nivåerna av kompetens har beskrivits i enlighet med Benjamin Blooms taxonomi på följande sätt:

1. Minnesnivån
Att minnas något kan definieras som en förmåga att återkalla eller hålla saker i minnet utan att nödvändigtvis förstå dem. I den här studieperioden används följande verb på minnesnivån: *definiera, känna igen, lista, beskriva, imitera, komma ihåg*
2. Förståelsenivån
Att förstå kan definieras som en förmåga att tolka inlärd information. I den här studieperioden används följande verb på förståelsenivån: *förklara, urskilja, rapportera, hjälpa, utvärdera*
3. Tillämpningsnivån
Att tillämpa kan definieras som en förmåga att använda inlärt material i nya situationer eller använda idéer och begrepp i problemlösning. I den här studieperioden används följande verb på tillämpningsnivån: *använda, välja, fungera, tillämpa, genomföra, utföra, föreslå, göra*
4. Analysnivån
Att analysera kan definieras som en förmåga att dela in information i komponenter och söka efter deras inbördes förhållanden och idéer (att förstå den organisatoriska strukturen). I den här studieperioden används verbet *analysera* på analysnivån.
5. Bedömningsnivån
Att bedöma kan definieras som en förmåga att lägga ihop delar och komponenter.
6. Skapandenivån
Att skapa kan definieras som förmågan att bedöma och utvärdera materialet för ett specifikt syfte och en förmåga att åstadkomma något nytt.

4. Undervisningsmetoder i utbildningsprogrammet för nödcentraloperatörer

Kärnprocessen i nödcentraloperatörsutbildningen är de studier som beskrivs i denna läroplan och den kunskaps- och färdighetsbaserade inläring som sker till följd av studierna. Processen består till sin kärna av att på ett individuellt sätt kontinuerligt bygga och vidareutveckla teoretiska uppfattningar och praktiska färdigheter samt att kontinuerligt ge konstruktiv betydelse åt saker. Varje studerande bygger sina yrkesmässiga uppfattningar i enlighet med sin livshistoria, sin arbetserfarenhet samt sina förväntningar på framtiden och organisationstraditioner. Ett av målen med utbildningen är också att motivera studerandena till en fortsatt professionell utveckling ända upp till yrkeslivet.

Studierna är problemcentrerade och de är inriktade på innehållsmässiga mål men också på att lära sig teoretiska färdigheter; till exempel informationssökning, informationsutvärdering, beslutsfattande och utveckling av tankefärdigheter. Studeranden är en ansvarstagande aktör under inlärningsprocessen.



Figur 2.
 Studiemetoderna i
 utbildningsprogrammet
 för nödcentraloperatörer

5. Nödcentraloperatörexamens läsplan

GRUNDSTUDIER 16 sp	Omfattning, sp
Introduktion till kursen för nödcentraloperatörer	4
Hälso- och idrottsuppföstran	4
Svenska	5
Engelska	3
 YRKESSTUDIER 74 sp	
Yrkesmässiga färdigheter inom kommunikation och växelverkan	6
Yrkesmässiga grundfärdigheter	13
Simulationsinläring	10,5
Inläring i arbetet	10,5
Räddningsväsendets uppgifter vid nödcentralen	5
Socialväsendets uppgifter vid nödcentralen	2
Hälsöväsendets uppgifter vid nödcentralen	10
Polisväsendets uppgifter vid nödcentralen	15
Utvärdering av kompetensen	2
 SAMMANLAGT	 90

Tabell 1. Läsplan för studierna

Kursen för nödcentraloperatörer	termin 1	termin 2	termin 3	Sammanlagt
GRUNDSTUDIER 16 sp				
Introduktion till nödcentraloperatörsstudier	2,75	0,75	0,5	4
Hälso- och idrottsuppföstran	1,5	1,5	1	4
Svenska	1,25	2,25	1,5	5
Engelska		1,5	1,5	3
YRKESSTUDIER 74 sp				
Yrkesmässiga färdigheter inom kommunikation och växelverkan	2,5	1,5	2,0	6
Yrkesmässiga grundfärdigheter	7	3,75	2,25	13
Simulationsinläring		4	6,5	10,5
Inläring i arbetet	1,25	3,25	6	10,5
Räddningsväsendets uppgifter vid nödcentralen	4,5	0,25	0,25	5
Socialväsendets uppgifter vid nödcentralen		2		2
Hälsöväsendets uppgifter vid nödcentralen	6	2	2	10
Polisväsendets uppgifter vid nödcentralen	5,25	5,25	4,5	15
Utvärdering av kompetensen		0,75	1,25	2
Sammanlagt	32	28,75	29,25	90

6. Studieperioderna i utbildningsprogrammet för nödcentraloperatörer

6.1 GRUNDSTUDIER 16 sp

6.1.1 Introduktion till nödcentraloperatörsstudier och yrket 4 sp (JOHD)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden ska studeranden kunna

- känna till Räddningsinstitutets värden och förutsättningarna för att kunna studera vid Räddningsinstitutet
- känna till räddningsväsendets utbildningssystem
- känna till utbildningsprogrammet för nödcentraloperatörer
- känna till utbildningens mål och kraven för studieprestationerna
- känna till arbetet som nödcentraloperatör och den värdevärld som styr studierna
- känna till och förstå betydelsen av läroanstaltens ordningsregler
- känna till tiofingerssystemet och programmet med hjälp av vilken färdigheterna kan uppövas under studierna
- känna till Räddningsinstitutets verksamhetsmetoder i nödsituationer och agera i enlighet med dem
- känna till räddningsplanernas struktur
- känna till grunderna i tjänsteansvar samt rättigheterna och skyldigheterna för statens tjänstemän
- förstå utbildningens betydelse för utvecklingen av nödcentralverksamheten och räddningsväsendet
- förstå betydelsen av webbinlärmingsmiljön Moodle, e-posten och Wilma som en del av studierna
- förstå säkerhetskommunikationens betydelse i fortsatta studier
- förstå betydelsen av kontinuerlig bedömning och självutvärdering i studierna och arbetslivet
- förstå kraven i lagstiftningen som ligger till grund för nödcentralverkets anvisningar och agera i enlighet med dem i sina uppdrag
- förstå betydelsen av att följa anvisningar och att sekretess är en central del av tjänsteansvaret
- agera i enlighet med principerna för god förvaltning
- ta till sig den studieteknik som krävs för flerformsundervisning
- använda kontorsapplikationer på det sättet som studierna kräver
- utveckla inlärningsstrategier som leder till goda studieresultat



Innehåll

räddningsbranschens utbildningssystem
mål och struktur för utbildningsprogrammet för nödcentraloperatörer
studiefärdigheter
yrkesetik
livräddande första hjälpen
primärläckning
Räddningsinstitutets fordon
Räddningsinstitutets och Polisyrkeshögskolans ordningsregler
kursledarens lektioner
terminernas öppnings- och avslutningsevenemang
utprovning av tjänstekläder
grunderna i informationsteknik
användning av intranet och internet
e-postsystemet
inlärningsmiljön Moodle
tiofingerssystemet
datasäkerhet
räddningsplanen och beredskap som en del av säkerhetskulturen
tjänsteansvar och tjänstemans rättigheter och skyldigheter
grunderna för god förvaltning
nödcentralslagstiftningen
nödcentralverkets laglighetsövervakning
behandling av och sekretess för personuppgifter

Inlärningsmetoder

Närundervisning, självstudier, inlärningsuppgifter

Läromaterial och inlärningsmiljöer

läroplanen, material som läraren angett, eduportal, Moodle, webbutbildning om datasäkerhet, Typingmaster

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Inga krav på avklarade studieperioder

Studieperiodens datering

Studieperioden infaller för det mesta på den första terminen men fortsätter under hela studietiden.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☐ Övningar
- ☒ Prov (teoretiska eller praktiska), för delar som anges separat
- ☐ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☒ Övrigt, vad webbutbildning om datasäkerhet
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskning av arbetsprocessen

- Framgångsfullt genomförande av studierna vid Räddningsinstitutet

Behärskning av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Inlärningsmetoder och -redskap
- inlärningsmiljön Moodle
- Tiofingerssystemet
- Datasäker verksamhet
- Eduportal

Behärskning av den information som arbetet baserar sig på

- Räddningsinstitutets och Polisyrkeshögskolans ordningsregler
- Räddningsinstitutets säkerhetsanvisningar
- Läroplanen
- Genomförandeplan
- Nödcentralslagstiftningen
- Tjänsteansvar, tjänstemans rättigheter och skyldigheter
- Sekretess

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Yrkesetik
- Inläringsteknik och -metoder



- livräddande första hjälpen
- primärläckning
- tiofingerssystemet
- Datasäker verksamhet
- Tjänstemans verksamhetsmiljö
- Tillägnande av säkerhetskulturen som en del av arbetet och livet

Bedömningsskala

genomförd, S

6.1.2 Hälsö- och idrottssuppföstran 4 sp (LK)

Kompetensmål

Efter studieperioden ska studeranden kunna

- ta till sig idrottens betydelse som redskap för utveckling av arbetsförmågan
- känna till effekten som idrott och levnadsvanor har på kroppen
- känna igen utvecklingsbehoven gällande den egna arbetsförmågan
- förstå sambandet mellan energi och vakenhet och den fysiska och psykiska funktionsförmågan
- välja arbetsmetoder med beaktande av arbetsergonomi
- självständigt utföra pausgymnastik som en del av arbetet
- utveckla sin egen funktionsförmåga och orken i arbetet

Innehåll

Anges i genomförandeplanen

Inlärningsmetoder

Närundervisning, självständig inlärnings, teaminlärnings, virtuell inlärnings, beaktningsbesök, sportfolio, planering av ett eget idrottsprogram

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Moodle, litteratur, klasslokaler, simulatorer, sporthallar, utomhusområden

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Inga förutsatta studier

Studieperiodens datering



Jämnt fördelad över hela studietiden, genomförs också under Polisyrkeshögskolans perioder.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☒ Övningar
- ☐ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☒ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☒ Övrigt, vad: registrering och rapportering av praktik på eget initiativ
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskning av arbetsprocessen

- Studeranden deltar motiverat i undervisningen
- Han eller hon känner till idrottens betydelse i bevarandet av välmåendet och arbetsförmågan
- Han eller hon kan självständigt anskaffa information om hälsosamma levnadsvanor
- Han eller hon deltar aktivt i gemensamma lektioner och tester
- Han eller hon gör upp en idrotts- och matdagbok enligt givna instruktioner

Behärskning av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Han eller hon känner till principerna för ergonomi och kan tillämpa dem i sitt framtida arbete
- Han eller hon kan göra upp ett passande idrottsprogram åt sig själv
- Han eller hon känner till betydelsen av en god kost när det kommer till det egna välmåendet
- Han eller hon känner till skiftesarbetets svårigheter för det egna välmåendet och vilka metoder det finns för att minska de skadliga effekterna av att vaka
- Han eller hon känner till vilka effekter njutningsmedel har på hälsan och koncentrationen

Behärskning av den information som arbetet baserar sig på

- Kunskaper i grunderna i anatomi och fysiologi för att förbättra hälsan och funktionsförmågan
- Grunderna i ergonomi för att utveckla arbetsställningen



- Grunderna i att mäta den egna funktionsförmågan för att kartlägga den egna konditionen
- Grunderna i hälsosam motion

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Motion är medicin

Bedömningsskala

HYL, underkänt
Genomförd, S

Litteratur

Anges i början av studieperioden

6.1.3 Svenska 5 sp (RU)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden ska studeranden kunna

- använda sina muntliga färdigheter i svenska i sina arbetsuppgifter och i växelverkanssituationer i anslutning till dem
 - förstå vilka situationer det är frågan om i nödsamtalet och hurdan hjälp den som ringer nödsamtalet behöver
 - lokalisera platsen för det som skett
 - skicka ändamålsenlig hjälp till den som ringt nödsamtalet
 - ge råd till den som ringer i enlighet med guiden för riskbedömning

Innehåll

Behärska av det svenska ordförråd som behövs inom den egna yrkesbranschen: lokalisering, handledning, kroppsdelar, sjukdomar och symptom, nyckelord för riskbedömning, det egna yrket och arbetsuppgifter
Frågor och anvisningar på svenska till den som ringer gällande riskbedömningen för räddningsväsendet och hälsovården
Hälsovårdens och räddningsväsendets svenskspråkiga nödsamtal i språkstudio och simulator

Inlärningsmetoder

Närundervisning, självständiga studier, webbstudier, muntliga telefonövningar.



Läromaterial och inlärningsmiljöer

Studiekompodium, guider i riskbedömning för hälsovården och räddningsväsendet,
Moodle, språkstudion, nödcentralssimulatore

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Kräver inga tidigare studier.

Studieperioden i svenska genomförs i samband med studieperioderna Yrkesmässiga grundfärdigheter, Räddningsväsendets uppgifter vid nödcentralen, Hälsoväsendets uppgifter vid nödcentralen och Simulationer.

Studieperiodens datering

Studieperioden börjar den första terminen och fortsätter under hela studietiden.

Studierna genomförs både vid Räddningsinstitutet i Kuopio och vid Polisyrkeshögskolan i Tammerfors.

Sätt att bevisa kompetensen

☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen

☒ Övningar

☒ Prov (teoretiska eller praktiska), skriftliga och muntliga

☐ Kontinuerlig bedömning

☐ Karmatbedömning / 360-bedömning

☐ Övrigt, vad

☒ AHOT-kompensation eller -bevis, muntligt prov

Utvärdering av kompetensen

Behärskning av arbetsprocessen



- Att agera i kommunikations- och växelverkanssituationer för nödcentraloperatören
- Muntliga språkkunskaper

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Frågor och anvisningar till den som ringer gällande riskbedömningen för räddningsväsendet och hälsovården
- Hantering av nödsamtalet i enlighet med guiden för riskbedömning
- Användning av nätordböcker
- Användning av olika informationskällor i språkbrukssituationer

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Behärskande av det svenska allmänspråket
- Behärskande av det ordförråd och de strukturer som räddningsväsendets och hälsovårdens guider för riskbedömning innehåller

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Färdigheter i språkinläring
- Det svenska språkets och den svenska kulturens betydelse i Finland

Bedömningsskala

- HYL underkänd
- 1 nöjaktig
- 2 nöjaktig
- 3 bra
- 4 bra
- 5 berömlig

6.1.4 Engelska 3 sp (ENG)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- använda sina muntliga färdigheter i engelska i sina arbetsuppgifter och i växelverkanssituationer i anslutning till dem
 - förstå vilka situationer det är frågan om i nödsamtalet och hurdan hjälp den som ringer nödsamtalet behöver



- lokalisera platsen för det som skett
- skicka ändamålsenlig hjälp till den som ringt nödsamtalet
- ge råd till den som ringer i enlighet med guiden för riskbedömning

Innehåll

Behärska av det ordförråd som behövs inom den egna yrkesbranschen: kroppsdelar, sjukdomar och symptom, nyckelord för riskbedömning, det egna yrket och arbetsuppgifter

Frågor och anvisningar till den som ringer gällande riskbedömningen för räddningsväsendet och hälsovården

Hälsovårdens och räddningsväsendets engelskspråkiga nödsamtal i språkstudio och simulator

Inlärningsmetoder

Närundervisning, självständiga studier, webbstudier, muntliga telefonövningar

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Studiekompedium, guider i riskbedömning för hälsovården och räddningsväsendet, Moodle, språkstudion, nödcentralssimulatorn

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Kräver inga tidigare studier

Studieperioden i engelska genomförs i samband med studieperioderna Yrkesmässiga grundfärdigheter, Räddningsväsendets uppgifter vid nödcentralen, Hälsoväsendets uppgifter vid nödcentralen och Simulationer.

Studieperiodens datering

Studieperioden framhävs under studiernas andra och tredje termin. Studierna genomförs både vid Räddningsinstitutet i Kuopio och vid Polisyrkeshögskolan i Tammerfors.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen

- ☒ Övningar
- ☒ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☐ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☐ Övrigt, vad _____
- ☒ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskning av arbetsprocessen

- Att agera i kommunikations- och växelverkanssituationer för nödcentraloperatören
- Muntliga språkkunskaper

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Frågor och anvisningar till den som ringer gällande riskbedömningen för räddningsväsendet och hälsovården
- Hantering av nödsamtalet i enlighet med guiden för riskbedömning
- Användning av nätordböcker
- Användning av olika informationskällor i språkbrukssituationer

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Behärskande av det engelska allmänspråket
- Behärskande av det ordförråd och de strukturer som räddningsväsendets och hälsovårdens guider för riskbedömning innehåller

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Färdigheter i språkinlärning
- Medvetenhet om den kulturella mångfalden hos engelskspråkiga

Bedömningsskala

HYL underkänd



- 1 nöjaktig
- 2 nöjaktig
- 3 bra
- 4 bra
- 5 berömlig

6.2 YRKESSTUDIER 74 sp

6.2.1 Yrkesmässiga färdigheter inom kommunikation och växelverkan 6 sp (AMVV)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- känna till de krav som arbetet ställer på arbetstagarens personlighet, kundförhållandet och samarbetsförmågan
- känner till arbetsmetoderna för växelverkan och etisk verksamhet och förstår att de är en viktig del av nödcentraloperatörens kvalitativa yrkesverksamhet och arbetsförmåga
- känner igen subjektivitet som en styrande faktor för hjälpbehovet och strävar efter god kundbetjäning
- känner till uppkomstmekanismen för arbetsstress och känner till sina egna stresshanteringsmetoder
- känner till sin roll som en aktiv medlem av arbetsgruppen och arbetsgemenskapen
- förklara Nödcentralverkets värden och de delar av de operativa funktionsanvisningar och kompetenskraven som styr de yrkesmässiga växelverkansfärdigheter som nödcentraloperatören behöver i sitt arbete
- förstå dynamiken i en individs krisbeteende, känner igen reaktionssätten och kan ta dem i beaktande i sitt arbete
- urskilja den ändamålsenliga verksamheten i mötet med olika kunder och varierande situationer i nödsamtal och förklara dess växelverkan och etiska verksamhet från arbetsmetodernas synvinkel
- förklara betydelsen och de olika skedena av tydligt tal, röst användning, aktivt lyssnande, urskiljning av information, avbrytanden och givande av utrymme som delar av effektiv uppdragshantering
- använda sina färdigheter för att känna igen de funktionella arbetsredskap som bör utnyttjas inom kundtjänst- och växelverkanssituationer
- känna igen och beskriva de vanligaste kundgrupperna och arbetssituationerna vid nödcentralen och kan flexibelt och kundinriktat hjälpa olika människor i enlighet med sin arbetsroll



- agera konstruktivt i team- och grupparbetssituationer och påverka utvecklingen av gruppens resultat och verksamhet på ett positivt sätt
- göra skriftliga uppgifter som hör till arbetet och uttrycka sig själv tydligt och förståeligt på ett sådant sätt som arbetsuppgifterna kräver med beaktande av olika målgrupper och kommunikationssituationer (hantering av respons)
- analysera verksamheten ur en växelverkanssynvinkel och med tanke på arbetsmetoder för etisk verksamhet (kund/person i nöd, närmaste chef, grupp, myndigheter i fältet)

Innehåll

Jag som hjälpare-personlighet, värderingar och attityder som avgörande faktorer, betydelsen av självförtroende

Kundtjänstens och växelverkansfärdigheters betydelse i nödcentraloperatörens arbete

En flexibel arbetsroll och hållbar yrkesetik

Nödcentraloperatörens växelverkansförhållanden, verksamhetsmodeller, förståelse för kundens position

Skriftlig och muntlig kommunikation som integrerats med yrkesämnena (portfolio, seminarium)

Talkommunikation, röstvård

Beteende och växelverkan i grupp, teamets egenskaper, hantering av respons

Verksamhets- och hjälpmekanismer i en psykologisk kris och praktisk tillämpning

Bemötande av kunden i ett nödsamtal och funktionella arbetsredskap, analys av den egna verksamheten/gruppens verksamhet

Stress som begrepp, stressreaktioner

Utmanande kundsituationer, hjälparens beteende i en stressituation, stresshantering

Det egna arbetsvälmåendet, arbetsstyrning

Inlärningsmetoder

Närundervisning (föreläsningar)

Inlärningsuppgift

Analysering av bandinspelningar

Övningar i röstvård

Praktiska övningar i att bemöta en kund (skådespelare)

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Moodle

Värderingar som styr nödcentralsverket/verksamheten, salpersonalens yrkesbild och kompetenskrav

Anvisningar för operativt salarbete

Övrigt material som föreläsaren angett

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Myndigheternas uppdragshantering vid nödcentralen

Yrkesmässiga grundfärdigheter

Simulationer

Studieperiodens datering

Studieperioden genomförs under hela studietiden och formar därmed en logiskt framskridande helhet i anslutning till övriga studier.

Sätt att bevisa kompetensen

☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen

☒ Övningar

☐ Prov (teoretiska eller praktiska)

☐ Kontinuerlig bedömning

☐ Kamratbedömning / 360-bedömning

☒ Övrigt, vad? Portfolio / Muntlig presentation

☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskande av arbetsprocessen



- Känner till arbetsmetoderna för växelverkan och etisk verksamhet och förstår att de är en viktig del av nödcentraloperatörens kvalitativa yrkesverksamhet och arbetsförmåga
- Känner igen subjektivitet som en styrande faktor för hjälpbehovet och strävar efter god kundbetjäning

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Urskiljer den ändamålsenliga verksamheten i mötet med olika kunder och varierande situationer i nödsamtal och förklarar dess växelverkan och etiska verksamhet från arbetsmetodernas synvinkel
- Förklarar betydelsen och de olika skedena av tydligt tal, röst användning, aktivt lyssnande, urskiljning av information, avbrytanden och givande av utrymme som delar av en effektiv uppdragshantering
- Använder sina färdigheter för att känna igen de funktionella arbetsredskap som bör utnyttjas inom växelverkanssituationer
- Agerar konstruktivt i team- och grupparbetssituationer och påverkar utvecklingen av gruppens resultat och verksamhet på ett positivt sätt
- Gör skriftliga uppgifter som hör till arbetet och uttrycker sig själv tydligt och förståeligt på ett sådant sätt som arbetsuppgifterna kräver med beaktande av olika målgrupper och kommunikationssituationer (hantering av respons)

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Nödcentralverkets värden och de delar av de operativa funktionsanvisningar och kompetenskraven som styr de yrkesmässiga växelverkansfärdigheter som nödcentraloperatören behöver i sitt arbete

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Känner till arbetsmetoderna för växelverkan och etisk verksamhet och förstår att de är en viktig del av nödcentraloperatörens kvalitativa yrkesverksamhet och arbetsförmåga
- Känner igen subjektivitet som en styrande faktor för hjälpbehovet och strävar efter god kundbetjäning



- Underhåll av den egna funktionsförmågan och orken i arbetet

Bedömningsskala

S genomförd

Litteratur

6.2.2 Yrkesmässiga grundfärdigheter 13 sp (AMPV)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- känna igen de uppgifter, det ansvar och de kompetenskrav som hör till rollen som MM (meddelandemottagningen)
- känna till uppgifterna vid nödcentralen, dess ställning i myndighetsfältet samt lönesättningen, arbetstiden och tjänstekläderna för en nödcentraloperatör
- förklara verksamhetsmodellerna för det grundläggande arbetet inom nödcentralens sallogistik
- identifiera de situationer där ansvaret överförs till uppdragsövervakningens (TESE) roll eller där man bör informera eller konsultera TESE eller salens skiftesmästare.
- förklara grunderna i de operativa verksamhetsanvisningarna och i användningen av nödcentralsdatasystemet
- förstå strukturen och verksamhetsprinciperna för användningen av myndigheternas radionät och meddelandetrafikens grundförutsättningar
- förstå betydelsen av säkerhetskommunikation vid hanteringen av nödsamtal och i meddelandetrafik samt observera sitt eget kommunikationsbeteende för att kunna utveckla och hålla igång sina egna färdigheter inom växelverkan.
- använda sina färdigheter i att hantera nödcentraldatabasen och övriga arbetsredskap som behövs i nödcentraloperatörens arbete på ett ändamålsenligt sätt i det praktiska arbetet
- använda sina färdigheter i att sköta meddelandetrafiken till myndigheter med hjälp av de redskap som behövs
- använda sina färdigheter i att hantera ett nödsamtal i enlighet med de operativa anvisningar som Nödcentralsverket gett och de anvisningar för hantering av uppdrag som myndigheterna gett, och genom dessa styra myndighetsresurser på ett ändamålsenligt sätt



- använda sina färdigheter i att agera i situationer som kräver första hjälpen och räddningsväsendets primära åtgärder även utanför nödcentralen och kan känna igen säkerhetsrisker och ge instruktioner om primära åtgärder
- använda sina färdigheter i att göra upplysningsarbete som gäller säkerhetskommunikation

Innehåll

Det operativa salarbetet vid nödcentralen; salpersonalens yrkesbild och kompetenskrav, grundläggande verksamhetsmodeller och produktion av stödtjänster
Lagar, bestämmelser och specialanvisningar som påverkar den operativa verksamheten
Grunderna i att hantera nödsamtal och kompetenskrav för en nödcentraloperatör
Nödcentralsdatabasens egenskaper och behärsande av dem

Inlärningsmetoder

Närundervisning, självständig inläring, teaminläring, virtuell inläring, inlärningsdagbok, tillämpade övningar

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Moodle

Nödcentralens operativa anvisningar samt lagar, bestämmelser och specialanvisningar som påverkar den operativa verksamheten
Anvisningar för operativt salarbete, salpersonalens yrkesbild och kompetenskrav
Anvisningar gällande användningen av nödcentralsdatabasystemet
Myndigheternas riksomfattande uppdragshanteringsanvisningar
Anvisningar och träningsmoment för simulationsmiljön
Träningsmoment som gäller behärsande och användning av databasen
Övrigt material som läraren/föreläsaren angett

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Introduktion till utbildningsprogrammet
Myndigheternas uppdragshantering vid nödcentralen
Inläring i arbetet
Simulationer
Yrkesmässiga växelverkansfärdigheter
Under studieperioden deltar studerandena i mån av möjlighet i räddningskursernas slutövning.

Studieperiodens datering

Studieperioden genomförs under hela studietiden och formar därmed en logiskt framskridande helhet i anslutning till övriga studier.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☒ Övningar
- ☒ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☒ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☒ Övrigt, vad Portfolio
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskande av arbetsprocessen

- Känna igen de uppgifter, det ansvar och de kompetenskrav som hör till rollen som MM (meddelandemottagningen)
- Förklara verksamhetsmodellerna för det grundläggande arbetet inom nödcentralens sallogistik
- Förklara grunderna i de operativa verksamhetsanvisningarna och i användningen av nödcentralsdatasystemet
- Förstå strukturen och verksamhetsprinciperna för användningen av myndigheternas radionät och meddelandetrafikens grundförutsättningar

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Nödcentralsdatasystemet
- Meddelanderedskapen

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på



- Lagar, förordningar och värderingar som styr nödcentralsverkets verksamhet
- Salpersonalens kompetenskrav, operativa anvisningar för salarbete
- Anvisningar gällande användningen av nödcentralsdatasystemet och myndigheternas radionät

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Färdigheter i att hantera ett nödsamtal i enlighet med de operativa anvisningar som Nödcentralsverket gett och de anvisningar för hantering av uppdrag som myndigheterna gett, och genom dessa styra myndighetsresurser på ett ändamålsenligt sätt
- Känner till arbetsmetoderna för växelverkan och etisk verksamhet och förstår att de är en viktig del av nödcentraloperatörens kvalitativa yrkesverksamhet och arbetsförmåga
- Känner igen subjektivitet som en styrande faktor för hjälpbehovet och strävar efter god kundbetjäning
- Känner igen behovet av att kontinuerligt underhålla och utveckla yrkesfärdigheter

Bedömningsskala

HYL

1 nöjaktig

2 nöjaktig

3 bra

4 bra

5 berömlig

6.2.3 Nödcentralsverksamhet: Simulationsinläring 10,5 sp

(SIM)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- använda sina färdigheter i att hantera nödcentraldatabasen och övriga arbetsredskap som behövs i nödcentraloperatörens arbete på ett ändamålsenligt sätt i det praktiska arbetet
- använda sina färdigheter i att hantera ett nödsamtal i enlighet med de operativa anvisningar som Nödcentralsverket gett och de anvisningar för hantering av uppdrag som myndigheterna gett, och genom dessa styra myndighetsresurser på ett ändamålsenligt sätt.
- använda sina färdigheter i att bemöta en kund i ett nödsamtal med hjälp av växelverkansfärdigheter, fatta beslut om behovet av myndighetshjälp på basis av riskbedömningen genom att grunda beslutet på de fakta man fått och på myndigheternas anvisningar



- använda sina färdigheter för att uppnå en ändamålsenlig modell i skötseln av uppdraget som en helhet från myndigheternas synvinkel och med beaktande av myndigheternas behov och samverksamhet med myndigheterna
- analysera sin egen verksamhet i rollen som IVO (meddelandemottagning)
- utöver sin egen verksamhet också analysera betydelsen av salens övriga roller i skötseln av uppdrag och som helhet i samarbetet med myndigheter
- analysera verksamheten ur en växelverkanssynvinkel och med tanke på arbetsmetoder för etisk verksamhet (kund/person i nöd, närmaste chef, grupp, myndigheter i fältet)

Innehåll

Det operativa salarbetet vid nödcentralen; salpersonalens yrkesbild och kompetenskrav, grundläggande verksamhetsmodeller och produktion av stödtjänster
Lagar, bestämmelser och specialanvisningar som påverkar den operativa verksamheten
Grunderna i att hantera nödsamtal och kompetenskrav för en nödcentraloperatör
Nödcentralsdatabasens egenskaper och behärsande av dem

Inlärningsmetoder

Simulerade övningar (individuellt träningsmoment, övningssituation i grupp)
Självständiga inlärningsuppgifter
Inlärningsdiskussioner
Vägledningsdiskussion

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Moodle
Nödcentralsverkets operativa anvisningar samt lagar, bestämmelser och specialanvisningar som påverkar den operativa verksamheten
Anvisningar för operativt salarbete, salpersonalens yrkesbild och kompetenskrav
Anvisningar gällande användningen av nödcentralsdatasystemet
Myndigheternas riksomfattande uppdragshanteringsanvisningar
Anvisningar och träningsmoment för simulationsmiljön
Träningsmoment som gäller behärsande och användning av databasen
Övrigt material som läraren/föreläsaren angett

Klass B013, B003, B004, teoriklassen

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Myndigheternas uppdragshantering vid nödcentralen



Yrkesmässiga grundfärdigheter

Inlärn timer i arbetet

Yrkesmässiga växelverkansfärdigheter

Den inlärd a teorin som tillämpas i praktiken som helhet

Under studieperioden deltar studerandena i mån av möjlighet i räddningskursernas slutövning.

Studieperiodens datering

Studieperioden är placerad under studiernas andra och tredje termin

Sätt att bevisa kompetensen

☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen

☒ Övningar

☐ Prov (teoretiska eller praktiska)

☐ Kontinuerlig bedömning

☐ Kamratbedömning / 360-bedömning

☐ Övrigt, vad _____

☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärs kande av arbetsprocessen

- Behärs kande av grunderna i kompetenskraven för nödcentraloperatörers arbete och förmåga att hantera de nödvändiga grundläggande arbetsmodellerna som en helhet i teori och praktik

Behärs kande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Nödcentralsdatasystemet
- Meddelanderedskapen

Behärs kande av den information som arbetet baserar sig på

- Lagar, förordningar och värderingar som styr nödcentralsverkets verksamhet



- Salpersonalens kompetenskrav, operativa anvisningar för salarbete
- Anvisningar gällande användningen av nödcentralsdatasystemet och myndigheternas radionät
- Myndigheternas uppdragshanteringsanvisningar

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Under studieperioden fästs särskild uppmärksamhet vid yrkesmässig kompetens och god behärskning av arbetsfärdigheter. Målet är att studeranden ska kunna analysera sin egen verksamhet på ett logiskt sätt, behärska färdigheter i att kunna arbeta självständigt och målinriktat och kunna förstå behovet av att kontinuerligt underhålla och utveckla yrkesfärdigheter

Bedömningsskala

HYL, underkänd
S, genomförd

Litteratur

Anges i början av studieperioden

6.2.4 Nödcentralsverksamhet: inläring i arbetet 10,5 sp (TYOP)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- nödcentralens uppgifter och verksamhet i störningssituationer och undantagstillstånd
- använda sina färdigheter i att hantera nödcentraldatabasen och övriga arbetsredskap som behövs i nödcentraloperatörens arbete på ett ändamålsenligt sätt i det praktiska arbetet
- använda sina färdigheter för att genomföra och föra registerförfrågningar på uppdragsblanketter i enlighet med anvisningarna för uppdragshantering samt vidarebefordra uppgifterna till enheterna
- använda sina färdigheter i att hantera ett nödsamtal i enlighet med de operativa anvisningar som Nödcentralsverket gett och de anvisningar för hantering av uppdrag som myndigheterna gett, och genom dessa styra myndighetsresurser på ett ändamålsenligt sätt



- använda sina färdigheter i att bemöta en kund i ett nödsamtal med hjälp av växelverkansfärdigheter, fatta beslut om behovet av myndighetshjälp på basis av riskbedömningen genom att grunda beslutet på de fakta man fått och på myndigheternas anvisningar
- använda sina färdigheter för att uppnå en ändamålsenlig modell i skötseln av uppdraget som en helhet från myndigheternas synvinkel och med beaktande av myndigheternas behov och samverksamhet med myndigheterna
- analysera sin egen verksamhet i rollen som IVO (meddelandemottagning)
- utöver sin egen verksamhet också analysera betydelsen av salens övriga roller i skötseln av uppdrag och som helhet i samarbetet med myndigheter
- analysera sin verksamhet ur en växelverkanssynvinkel och med tanke på arbetsmetoder för etisk verksamhet (kund/person i nöd, närmaste chef, grupp, myndigheter i fältet)

Innehåll

Praktik som bekantar en med myndigheternas verksamhet

- Orienterande praktik under den första terminen (nödcentraler)
- Fältpraktik under den andra terminen (Polisen, Akutvård, Räddning (Föreläsningsdag om socialväsendet under tredje terminen))
- Praktik som är inriktad på yrkesmässig kompetens; Nödcentralpraktik under tredje terminen (nödcentraler)
 - Det operativa salarbetet vid nödcentralen; salpersonalens yrkesbild och kompetenskrav, grundläggande verksamhetsmodeller och produktion av stödtjänster
 - Lagar, bestämmelser och specialanvisningar som påverkar den operativa verksamheten
 - Grunderna i att hantera nödsamtal och kompetenskrav för en nödcentraloperatör
 - Nödcentralsdatabasens egenskaper och behärsande av dem

Inlärningsmetoder

Närundervisning och självständiga studier (portfolio)

Inlärnning i arbetet

- övningspraktik (orienterande praktik och fältpraktik)
- handledd nödcentralpraktik

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Studiematerial från föregående studier

Myndigheternas verksamhetsmiljöer som inlärningsmiljö



Praktikperioderna genomförs vid en tidpunkt som fastställs av institutet och vid en praktikplats som institutet ordnar.

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Myndigheternas uppdragshantering vid nödcentralen
Yrkesmässiga grundfärdigheter
Simulationer – parallellperiod under andra och tredje terminen
Yrkesmässiga färdigheter inom kommunikation och växelverkan
*Den inlärdade teorin som tillämpas i praktiken som helhet

Studieperiodens datering

Första terminen (cirka sjätte studieveckan)

Andra terminen (studieveckorna 13–16)

- Halva gruppen, med Simulationer som kompletterande studieperiod

Tredje terminen (studieveckorna 4–11)

- Halva gruppen, med Simulationer som kompletterande studieperiod

Sätt att bevisa kompetensen

- ☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☐ Övningar
- ☐ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☐ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☒ Övrigt, vad praktikbedömning
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskande av arbetsprocessen



- Behärskande av grunderna i kompetenskraven för nödcentraloperatörers arbete och förmåga att hantera de nödvändiga grundläggande arbetsmodellerna som en helhet i teori och praktik
- Rapportering av inlärningsuppgifterna i enlighet med det angivna schemat

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Anläggningar, redskap och databaser i anslutning till nödcentraloperatörens arbete

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Lagar, förordningar och värderingar som styr nödcentralsverkets verksamhet
- Salpersonalens kompetenskrav, operativa anvisningar för salarbete
- Anvisningar gällande användningen av nödcentralsdatasystemet och myndigheternas radionät
- Myndigheternas uppdragshanteringsanvisningar

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Under studieperioden fästs särskild uppmärksamhet vid yrkesmässig kompetens och god behärskning av arbetsfärdigheter. Målet är att studeranden ska kunna analysera sin egen verksamhet på ett logiskt sätt, behärska färdigheter i att kunna arbeta självständigt och målinriktat och kunna förstå behovet av att kontinuerligt underhålla och utveckla yrkesfärdigheter

Bedömningsskala

HYL, underkänd
S, genomförd

6.2.5 Räddningsväsendets uppgifter vid nödcentralen 5 sp (PETH)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- känna till det centrala innehållet i räddningslagstiftningen ur nödcentraloperatörens synvinkel



- känna till de viktigaste sakerna om brandfysik och farliga ämnen när det kommer till räddningsverksamhet
- känna till de mest allmänna principerna för att förebygga olyckor och kunna tillämpa dem till exempel då han eller hon reagerar på upptäckta säkerhetsrisker
- känna till hot som olyckor kan orsaka människor och egendom
- känna till betydelsen av anvisningarna för hantering av uppdrag vid nödcentralen och den kontinuerliga uppföljningen av utvecklingen av räddningsväsendet som en del av utvecklingen av den egna professionaliteten
- klassificera och förklara egenskaper och drag hos de resurser som används i räddningsverksamheten
- förklara räddningsväsendets formationer, verksamhetsmodell och deras möjligheter att erbjuda hjälp i olika nödsituationer
- beskriva olika hot som olyckor kan orsaka människor och egendom
- förklara betydelsen av frågor som gäller uppdragshanteringen för att uppdragshanteringen ska fungera ordentligt och betydelsen av de anvisningar som ges i telefon till den som ringer för att kunna underlätta situationen innan myndigheterna anländer
- tillämpa anvisningar på ett korrekt sätt vid hanteringen av nödsamtal som gäller räddningsväsendets uppdrag och på det sättet stöda en ändamålsenlig och effektiv användning av räddningsväsendets resurser

Innehåll

Räddningslagstiftningen
Släcknings- och räddningsutrustning
Grunderna i brandfysik
Identifiering av farliga ämnen, deras kemi och informationskällor
Grunderna i att förebygga olyckor
Räddningsverksamhetens formationer
Styrningen av räddningsväsendets uppdragshantering
Olyckors bakgrund som stöd till uppdragshanteringen som sker vid nödcentralen
Nödcentralens roll i ett effektivt och ändamålsenligt utnyttjande av räddningsväsendets resurser

Inlärningsmetoder

Närundervisning, praktikundervisning, självständig inläring, virtuell inläring, inlärningsuppgifter

Läromaterial och inlärningsmiljöer



Nödcentralens databasklasser, teoriklasser. Räddningsväsendets partnernetverks anvisning för nödcentralverket, räddningsväsendets anvisning för uppdragshantering, övrigt material som läraren angett. Moodle, klasser, övningsområdet

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Studierna framskrider parallellt med studieperioderna Yrkesmässiga grundfärdigheter, Hälsoväsendets uppdragshantering och Polisväsendets uppdragshantering

Studieperiodens datering

Studieperioden inleds under den första terminen och fortsätter under hela studietiden.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☒ Övningar
- ☒ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☐ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☐ Övrigt, vad
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskande av arbetsprocessen

- Användning av de anvisningar som Räddningsmyndigheten eller Nödcentralverket har gett för uppdrag som hör till ledningsansvaret eller räddningsväsendet i övrigt
- Växelverkan mellan nödcentraloperatören och räddningsverksamhetens ledare för en ändamålsenlig skötsel av uppdraget (ytterligare information osv.)
- Den förebyggande räddningsverksamhetens effekt på skötseln av nödsamtal som gäller olycksituationer
- Ett ändamålsenligt utnyttjande av räddningsväsendets enheter

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- En ändamålsenlig användning av nödcentralsdatabasystemet



- En ändamålsenlig användning av anvisningarna för uppdragshanteringen
- En ändamålsenlig användning av de kommunikationsredskap som hör till uppdragshanteringen

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Lagen om nödcentraler och förordningen om nödcentralsverksamhet
- lagar och förordningar som styr övrig verksamhet
- Räddningsverkens partnernätverks anvisningar om uppdragshanteringen vid nödcentraler
- Nödcentralsverkets
 - anvisningar för operativt salarbete
 - övriga verksamhetsinstruktioner

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Yrkesmässig växelverkan mellan den egna organisationen och organisationerna i fältet
- Underhåll av kompetensutvecklingen
- Utvärdering av den egna kunskaps/färdighetsnivån

Bedömningsskala:

HYL, underkänd

1 nöjaktig

2 nöjaktig

3 bra

4 bra

5 berömlig

6.2.6 Socialväsendets uppdrag vid nödcentralen 2 sp (SOTH)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- den lagstiftning som reglerar socialtjänster och dess beröringspunkter med nödcentralernas verksamhet
- de centrala socialtjänsterna
- sätten att ordna socialjour på och deras beredskap att svara på behovet av social hjälp
- de centrala faktorer som orsakar ett behov av socialtjänster och hur man identifierar dem som operatör



- anmälningsplikten (för socialväsendet) för personer som jobbar vid nödcentraler gällande specialgrupper (barn, gravida, äldre personer)
- identifiera en social nödsituation
- de plikter som gäller barnskyddsanmälan och anmälan om äldre personers servicebehov samt kan agera enligt dessa plikter i sitt arbete
- hantera ett samtal i enlighet med de anvisningar om uppdragshantering och riskbedömning som myndigheterna gett
- ge situations- och kundspecifik handledning och råd i frågor som gäller sociala nödsituationer i enlighet med de anvisningar som myndigheterna gett
- förstå vikten av bokföring i socialväsendets uppdrag
- förstå socialväsendets uppdrag som en viktig del av nödcentralernas och myndigheternas arbete

Innehåll

Socialtjänster och den rättsgrund som reglerar produktionen av dem
Arbetet och samarbetsparterna för en yrkesperson inom det sociala området
Socialjourssystemet
Sociala nödsituationer och det akuta behovet av sociala tjänster
Barnskydd och anmälningsplikt
Stödande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och anmälningsplikt
Psykosocial krishjälp och samarbetspartner för dess genomförande
Identifiering av sociala nödsituationer och akut behov av social hjälp i nödsamtal
Hantering, registrering och indelning av de uppdrag som hör till de sociala myndigheternas ansvar samt handledning av kunden
Växelverkan i samtal som gäller behov av social hjälp
Förmedling av uppdrag till socialjouren
Plikter och åtgärder som gäller barnskyddsanmälan
Plikter och åtgärder som gäller anmälan om en äldre persons servicebehov

Inlärningsmetoder

närundervisning, självständiga studier (Moodle), grupparbeten,
uppdragshanteringsövningar

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Aktuell lagstiftning (finlex)
Övrigt material som delas ut av läraren
Moodle

Handledning i uppdragshantering nödcentraldatasystemet

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Inga krav på tidigare studier

Koppling till hälso-, räddnings- och polisväsendets uppdrag vid nödcentralen; uppdragen gäller oftast flera myndigheter. Koppling till studieperioden Yrkesmässiga grundfärdigheter; behärskande av nödcentraldatasystemet och nödcentralens verksamhetsmodeller. Hantering av socialväsendets uppdrag övas förutom under denna studieperiod även i övningar i yrkesmässiga färdigheter och simulationsövningar.

Studieperiodens datering

Studieperiodens grunder genomgås under andra terminen, de fördjupade studierna under den tredje terminen.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☒ Övningar
- ☐ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☒ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☐ Övrigt, vad _____
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskande av arbetsprocessen

- Grunden för en effektiv riskbedömning och identifiering av situationer, kommer ihåg att socialväsendet existerar
- Hantering av nödsamtal som en helhet i socialväsendets uppdrag



Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Identifiering av en social nödsituation
- Kan göra en riskbedömning
- Kan registrera data i datasystemet

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Lagstiftning (barnskydd, äldreomsorgslagstiftningen, lagstiftning som gäller socialjouren)
- Anvisningar/bestämmelser om arrangerande av socialjour
- Myndigheternas anvisningar om uppdragshantering
- Nödcentralernas anvisningar

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Identifiering av ett behov av social hjälp
- Vikten av växelverkan

Bedömningsskala

HYL, underkänd
S genomförd

Litteratur

Eventuell litteratur meddelas under studieperioden

6.2.7 Hälsoväsendets uppdrag vid nödcentralen 10 sp (TETH)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- identifiera risker som ett akut insjuknande eller en skada kan orsaka en människa
- känna till betydelsen av anvisningarna för hantering av uppdrag vid nödcentralen och den kontinuerliga uppföljningen av utvecklingen av akutvårdssystemet som en del av utvecklingen av den egna professionaliteten
- förklara människokroppens struktur och viktigaste funktioner
- förklara andnings-, blodcirkulations- och nervsystemets viktigaste effekter och kopplingar till varandra
- förklara rättsgrunden som behandlar den prehospitla akutsjukvården



- förklara ansvarsområdena och verksamhetsmetoderna för de olika aktörerna inom den prehospitalkrätsjukvården
- förklara hälsovårdens servicesystem och den prehospitalkrätsjukvården som en del av systemet för social- och hälsovårdstjänster
- förklara verksamheten i det graderade akutvårdssystemet och dess möjligheter att erbjuda hjälp i olika nödsituationer
- förklara betydelsen av frågor som gäller uppdragshantering för att riskbedömningen ska fungera ordentligt och betydelsen av de anvisningar som ges i telefon till den som ringer för att kunna underlätta situationen innan myndigheterna anländer
- använda vid hanteringen av hälsovårdens uppdrag
- tillämpa SHM:s anvisningar för uppdragshantering inom hälsovårdens vid riskbedömning av patienten och på detta sätt stöda ändamålsenlig och effektiv resursanvändning i akutvårdssystemet.

Innehåll

Människans anatomi och fysiologi

Rättsgrunden för hälsovård med fokus på den prehospitalkrätsjukvården

Huvudlinjer i hälsovårdssystemets verksamhet

Verksamhetsprinciper och verksamhetsmodeller för den prehospitalkrätsjukvården

Styrningen av hälsovårdens uppdragshantering

Bakgrunden till ett akut insjuknande för uppdragshantering

Bakgrunden till en mekanisk och ickemekanisk skada för uppdragshantering

Nödcentralens roll i den effektiva och ändamålsenliga verksamheten för resurserna i akutvårdens fältsystem

Inlärningsmetoder

Närundervisning, självständig inläring, praktiserande och virtuell inläring

Läromaterial och inlärningsmiljöer

SHM 2014. Anvisningar om hälsovårdens uppdragshantering vid nödcentralen, den nyaste versionen av myndigheternas anvisningar om riskbedömning

Kinnunen, A. (red.) 2012. Ensihoidon perusteet, fjärde upplagan FRK,

Räddningsinstitutet, övrigt material som angetts av läraren

Moodle

Klasslokaler som passar för teoriföreläsningar och praktisk undervisning B003, B004 och B013



Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Studierna framskrider parallellt med studieperioderna Yrkesmässiga grundfärdigheter,
Räddningsväsendet uppdragshantering och Polisväsendets uppdragshantering

Studieperiodens datering

Studieperioden börjar den första terminen och fortsätter under hela studietiden.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☒ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☒ Övningar
- ☒ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☐ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☐ Övrigt, vad _____
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskande av arbetsprocessen

- Användning av de anvisningar som Social- och hälsovårdsministeriet och Nödcentralverket har gett för uppdrag som hör till hälsoväsendets ledningsansvar eller hälsoväsendet i övrigt
- Växelverkan mellan nödcentraloperatören, akutvårdaren och fältchefen för en ändamålsenlig skötsel av uppdraget (ytterligare information osv.)
- Effekten som ett akut insjuknande eller en skada har på människokroppen
- Ändamålsenligt utnyttjande av akutvårdssystemet

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- En ändamålsenlig användning av nödcentralsdatasystemet
- En ändamålsenlig användning av anvisningarna för uppdragshanteringen



- En ändamålsenlig användning av de kommunikationsredskap som hör till uppdragshandlingen

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Lagen om nödcentraler och förordningen om nödcentralverksamhet
- Övriga lagar och förordningar som styr verksamhet
- SHM:s anvisningar för uppdragshandling vid nödcentraler
- Nödcentralverkets
 - anvisningar för operativt salarbete
 - övriga verksamhetsinstruktioner

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Yrkesmässig växelverkan mellan den egna organisationen och organisationerna i fältet
- Underhåll av den egna kompetensutvecklingen
- Utvärdering av den egna kunskaps/färdighetsnivån

Bedömningsskala

HYL, underkänd
1 nöjaktig
2 nöjaktig
3 bra
4 bra
5 berömlig

Litteratur

Kinnunen, A. (red.) Ensihoidon perusteet, fjärde upplagan FRK, Räddningsinstitutet, 2012

6.2.8 Polisväsendets uppdrag vid nödcentralen 15 sp (POTH)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- de uppgifter och befogenheter som hör till polisen enligt lagen och klarar av de uppgifter inom polisväsendet som hör till dennes verksamhetsfält
- vilka allmänna brott och uppgifter som hör till polisen och som polispatruller blir tvungna att sköta



- de principer i processrätt som kan påverka polisväsendets verksamhet
- förstå polisens roll i bevarandet av den allmänna ordningen och säkerheten
- känna till polisorganisationens struktur både på statlig och lokal nivå
- känna till polisens uppgiftsfält
- känna till de viktigaste lagarna, officiella anvisningarna och avtalen som styr polisens operativa verksamhet
- känna till polisens verksamhetsmetoder och resurser
- förstå prioriteringen av den förebyggande verksamheten i all polisens verksamhet och känner till grundprinciperna och sätten som närpolisens verksamhet genomförs på samt förstår att trafikövervakningen är en del av polisarbetet
- känna till polisens dagliga verksamhet på uppdragsfältet samt polisens arbetsmetoder, situationsorganisation och dess arbetsmetoder
- förstå nödcentralens roll som en del av polisens operativa verksamhet och känner till polisens ledningssystem i den dagliga verksamheten och i situationsorganisationen
- känna till de huvudsakliga dragen av polisens brottsundersökning och förstår begreppet utredningsplikt som hör till polisen, förstår de specialfrågor som gäller igångsättande av utredningar och i anslutning till det, betydelsen av förberedande samtal
- förstå sambandet mellan den informationsbaserade polisverksamheten och nödcentralverksamheten
- förstå betydelsen av de kritiska och återkommande faktorerna i anslutning till polisuppdrag
- förstå de kritiska faktorer som gäller riskbedömning av individuella polisuppdrag
- anpassa uppdragshanteringen enligt varje situation, dess innehåll, brådska och risker
- känna till de krav som arbetet ställer på arbetstagarens personlighet, kundförhållandet och samarbetsförmågan
- känna till sin egen roll som aktiv medlem av arbetsgruppen och arbetsgemenskapen
- förstå dynamiken i en individs krisbeteende, identifiera reaktionssätten och kan ta dem i beaktande i sitt arbete
- identifiera och beskriva de vanligaste kundgrupperna och arbetssituationerna vid nödcentralen
- bemöta olika personer på ett kundnära och flexibelt sätt i enlighet med sin arbetsroll
- i enlighet med sin arbetsroll tilltala sinnesförvirrade personer och personer som hotar med självmord
- identifiera uppkomstmekanismen för arbetsstress och känner till sina egna stresshanteringsmetoder
- känna till de viktigaste principerna för dataskydd



- förstå betydelsen av integritetsskydd och ändamålsbundenhet vid hanteringen av personregister
- känna till de normer som reglerar användningen av de register som stöder polisens verksamhet och kan använda polisens datasystem som stöd för myndighetsverksamheten på ett ansvarsfullt och ändamålsenligt sätt.

Innehåll

Grundläggande rättigheter och mänskliga rättigheter ur polisens synvinkel

Polisens uppgifter och befogenheter

Civilrättsliga frågor som ligger nära polisverksamheten

Brottsbegreppet, principerna i straffrätt och typer av brott

Särskilda brott, speciallagstiftning

Brottsprocessrätt, allmänna principer

Brottsprocessens skeden

Polisorganisationen och styrsystemet

Polisens uppgifter

Polisväsendet

Polisverksamheten

Den förebyggande verksamheten och dess betydelse

Polisens dagliga verksamhet

Polisens situationsorganisation

Polisens krävande och speciella situationer

Polisens ledningssystem

Polisens meddelandesystem

Polisens meddelandetrafik

Övervakning av allmän ordning och säkerhet

Brottsbekämpning och brottsutredning

Polisens tillståndstjänstverksamhet

Utrikesövervakningen

Myndigheternas gemensamma verksamhet

Lokalisering

Uppdragstyper

Brådska

Nödcentralsdatasystemet

MORA

Anmälaren

Anmälans uppgifter-fältet

Aktsamhetsuppgifter

Arbetssäkerhetsuppgifter

Mellanbladet Polisens ytterligare uppgifter

Användning av polisregistren

Registerförfrågningar

Vidarebefordran av uppdrag

Avslutande av uppdrag

Meddelandetrafik



Egenskaper, medarbetar- och gemenskapsfärdigheter hos ett välfungerande team
Professionalitet, en flexibel arbetsroll och hållbar yrkesetik
Situationsmedvetenhet, behärskan och utveckling av det egna arbetet
Kritiska arbetssituationer och genomgång av dem i efterhand
Kundernas kriser och krisbeteendedynamik
Mentala störningar
Självmod och bemötande av hot om självmod
Svåra kundsituationer och ett förhandlande arbetsgrepp
Stress som koncept, stressreaktioner och ork i det egna arbetet
Polisens dataskydd och personlagstiftningen
Patja (datasystemet för polisärenden)
ATJ – Trafiksäkerhetsverkets fordonsdatasystem (körkorts- och fordonsregister)
Informationssystemet för förvaltningsärenden HALTI:s datagrupper i den omfattning
som krävs av nödcentralens uppdragshantering – skjutvapenregistret och
säkerhetsbranschens övervakningsregister – Heko-pass
ATJ – Trafiksäkerhetsverkets fordonsdatasystem (körkorts- och fordonsregister)
PURKKI – Trafis fartygs- och båtregister
Datatjänsten för aktsamhet
VTJ-enkät
Politrip

Inlärningsmetoder

Närundervisning, föreläsningar, bandinspelningar, Politrip, Moodle, tentamina,
registreringsövningar, praktiska registerträningmoment, övningar, självständiga studier,
nätstudier, tentamina, studieresa, självständiga reflektionsuppgifter, grupparbeten som
bekantar en med kundgrupperna

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Material i OV-Moodle
Finska polisens uppgifter och organisationer; föreläsningskompendium
Polisens operativa fältverksamhet; föreläsningskompendium
Polisväsendet; föreläsningskompendium
Tjänstehjälp; föreläsningskompendium
Representation och befogenheter; föreläsningskompendium
Civilrätt; föreläsningskompendium
Trafik; föreläsningskompendium om rattfylleri
Besöksförbud; föreläsningskompendium
Anmälarens rättigheter och skyldigheter; föreläsningskompendium
Polisutredning, förundersökning och tvångsåtgärder; föreläsningskompendium
Straffrätt; allmän del; föreläsningskompendium
Brottskriteriet; föreläsningskompendium



Spaning efter försvunnen person; föreläsningsskript
Ordningssagen; föreläsningsskript
Privata säkerhetsbranschen; föreläsningsskript
Meddelandeträfen mellan nödcentralen och polisen; POHA:s anvisningar
Brådska; föreläsningsskript
Betydelsen och användningen av koder i meddelandeträfen; föreläsningsskript
Vidarebefordran av polisens larmuppdrag; föreläsningsskript
Polisens modeller för registerförfrågningar; föreläsningsskript
Polisens resurser, koder, respons och alarmering; föreläsningsskript
Polisens VIRVE-talgrupper; föreläsningsskript
YT-talgrupper; föreläsningsskript
Gemensam myndighetsverksamhet; föreläsningsskript
Polisens fältsystem POKE; föreläsningsskript
Polisundersökning med anledning av dödsfall; föreläsningsskript
Polisen och djurskydd; föreläsningsskript
TEPO; föreläsningsskript
Anvisningar för operativt salarbete
Anvisningar för polisens uppdragshantering i fält- och alarmverksamhet
Introduktionsmaterial om anvisningar för uppdragshantering; POHA:s material
MORA
TuveATK – klasser, föreläsningssalar, grupparbetsrum, simulationsklassen,
nödcentralsdatsystemet

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

Inte registrerat

Studieperiodens datering

Studieperioden genomförs i tre delar vid Polisyrkeshögskolan i Tammerfors:
I början av den första terminen, i mitten av den andra terminen och i början av den tredje terminen.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☐ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☒ Övningar
- ☒ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☐ Kontinuerlig bedömning

- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☐ Övrigt, vad _____
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskande av arbetsprocessen

- Lyckad hantering av polisväsendets uppdrag från början till slut

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Behärskande av meddelandetrafiiken och användning av systemen
- Behärskande av polisregisterförfrågningar
- Användning och behärskning av polisregister som en stödande och försäkrande verksamhet för polisuppdragen
- Behärskar smidigt och säkert de deluppgifter som hör till nödcentraloperatörens arbete samt arbetet som helhet vad gäller system, anläggningar och metoder

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Studeranden kan gestalta de uppdrag och befogenheter som enligt lagen hör till polisen och förstår deras betydelse i det egna arbetet samt kan tillämpa sin kunskap i samband med polisuppdrag.
- Studeranden kan gestalta allmänna brott och de principer av processrätt som kan påverka polisverksamheten samt förstår deras betydelse i det egna arbetet och kan tillämpa sin kunskap i samband med polisens uppdragshantering.
- Studeranden kan gestalta polisens roll i bevarandet av den allmänna ordningen och säkerheten.
- Studeranden kan gestalta polisens uppdragsfält, de bestämmelser som styr polisens operativa verksamhet, polisens verksamhetsmetoder och resurser samt kan tillämpa sin kunskap i samband med polisens uppdragshantering.
- Studeranden kan gestalta sambandet mellan förebyggande åtgärder, informationsbaserad polisverksamhet och nödcentralsverksamhet samt övervakningsverksamhetens betydelse för polisverksamhetens påverkan
- Gestalta betydelsen och ändamålet med uppgifterna i olika register.

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Professionalitet, en flexibel arbetsroll och hållbar yrkesetik

Bedömningsskala



HYL, underkänd

1 nöjaktig

2 nöjaktig

3 bra

4 bra

5 berömlig

6.2.9 Utvärdering av kompetensen 2 sp (KTK)

Kompetensmål

Efter att ha genomfört studieperioden kan studeranden

- förstå kravnivån på nödcentraloperatörens arbete i förhållande till studierna
- förstå vikten av att kunna arbeta under press i nödcentraloperatörens arbete
- smidigt använda nödcentraldatasystemet som en del av hanteringen av ett nödsamtal
- använda anvisningarna för riskbedömning på ett sådant sätt som myndigheterna kräver och kan välja den rätta uppdragstypen och graden av brådska
- tillämpa de inlärd kunskaperna och färdigheterna i hanteringen av samtal som en helhet
- kan strukturera uppdraget tillsammans med kunden i enlighet med god kundservice och goda växelverkansfärdigheter
- tolka och behärska den egna nervositeten
- ifrågasätta sin egen verksamhet och korrigera fel som upptäcks under genomförandet
- samla information av anmälaren med hjälp av aktivt lyssnande och en effektiv frågeteknik
- skapa en bild av situationen på basis av den information ges i nödsamtalet
- utvärdera sitt eget kunnande och sina utvecklingsbehov för kommande inläring

Innehåll

Utvärdering av kompetensen

Inlärningsmetoder

Självständig repetition och praktik för prov

Under andra terminen ska en utvärdering av kompetensen göras, den första delen genomförs delvis individuellt och delvis i grupp. Under den tredje terminen ska en annan individuell utvärdering av kompetensen göras i enlighet med det fristående provet.

Läromaterial och inlärningsmiljöer

Allt material som delats ut under studierna är tillgängligt.
Nödcentralssimulator, ERICA-klassen

Förutsatta avklarade studier och koppling till övriga studieperioder och examina

I utvärderingen av kompetensen bedöms allt det som studerats och tillämpning av det i praktiskt arbete.
Deltagande i utvärdering av kompetensen i den tredje terminen kräver ett godkänt vitsord i alla vid den tidpunkten genomförda studieperioder.

Studieperiodens datering

Utvärdering av kompetensen genomförs i tre delar:
Den första utvärderingen i början av den andra terminen.
Den andra utvärderingen i slutet av den tredje terminen.
Om den andra utvärderingen inte blir godkänd görs ytterligare en tredje utvärdering före slutet av den tredje terminen.

Sätt att bevisa kompetensen

- ☐ Deltagande i undervisningen och de uppgifter som hör till kursen
- ☐ Övningar
- ☒ Prov (teoretiska eller praktiska)
- ☐ Kontinuerlig bedömning
- ☐ Kamratbedömning / 360-bedömning
- ☐ Övrigt, vad _____
- ☐ AHOT-kompensation eller -bevis

Utvärdering av kompetensen

Behärskande av arbetsprocessen

- Att göra rätta saker vid rätt tillfälle
- Hantering av nödsamtal som helhet

Behärskande av arbetsmetoderna, -redskapen och materialet

- Tillräcklig kunskap om nödcentralsdatasystemet

Behärskande av den information som arbetet baserar sig på

- Användning av anvisningarna för riskbedömning
- Verksamhet i enlighet med anvisningarna för operativt salarbete

Nyckelfärdigheter för livslångt lärande

- Växlerkan och kundservice
- Förmåga att arbeta under press

Bedömningsskala

HYL, underkänd

1 nöjaktig

2 nöjaktig

3 bra

4 bra

5 berömlig

7. Anvisningar för studierna

Allmänna instruktioner om att studera vid Räddningsinstitutet finns i studerandenas intranät Petra.

7.1 *Genomförande*

Metoder för genomförandet av studierna finns i beskrivningen av studieperioderna i läroplan och i studieperiodens genomförandeplan. Studierna kan vara olika typer av arbete i anslutning till studieperiodens studier, såsom deltagande i närstudier, flerformsstudier eller nätstudier, utförande av övningsuppgifter, planering av övningar, deltagande i övningar som sker på övningsområdet, underhåll av utrustning eller förberedelser för det fristående provet eller tentamen.

Vissa studieperioder kräver att studeranden har deltagit i eller genomfört tidigare, obligatoriska studier.

De tidigare studier som krävs anges i beskrivningen av studieperioden.

7.1.1 Anordnande av prov vid utbildningen för nödcentraloperatörer

Studieperiodens skriftliga och praktiska prov ordnas inom ramarna för de timmar som reserverats för studieperioden i fråga (med undantag av omtagning av prov) och på den tidpunkt som läraren meddelar. Alla kursens studerande deltar i provet, och det finns ingen separat anmälning. Om en studerande inte deltar i studieperiodens prov utan skäl som godkänts av den ansvariga läraren, ses detta som ett underkänt försök.

Skriftliga omtagningar av prov ordnas på de tidpunkter som meddelas i början av varje termin, och endast då. Omtagningar ordnas en gång i månaden, datumen och anvisningar för omtagningarna finns på Petra. Studeranden kan då

- höja studieperiodens vitsord (se 7.1.2.)
- göra om en icke godkänd prestation (se 7.1.3.)
- göra ett vanligt studieperiodsprov om han eller hon av ett skäl som godkänns av den ansvariga läraren varit förhindrad från att delta vid ett tidigare ordnat normalt provtillfälle.

7.1.2 Höjning av studieperiodens vitsord

Under studietiden kan man försöka höja ett godkänt vitsord en gång under Räddningsinstitutets omtagningsprovtillfälle i enlighet med de krav som gäller just då. Höjningsmöjligheten gäller inte praktiska prov. Den lärare som gav vitsordet eller senast har gett vitsord för studieperioden är den som

gör uppgifterna för höjningstillfället. Höjningsförsöket kan inte försämrade ett redan fått vitsord. Tidpunkten för praktiska prov, tester och andra tentamina slås fast separat.

7.1.3 Omtagning av en icke godkänd prestation

En icke godkänd prestation kan tas om två gånger med de krav som gäller under tiden för studieperioden. Omtagningen görs under de provdatum som Räddningsinstitutet anger. Om studeranden inte lyckas få ett godkänt vitsord för studieperioden efter två omtagningar, deltar han eller hon i extra studier eller övningar som den ansvariga läraren slår fast, varefter han eller hon har möjlighet att försöka på nytt. Om studeranden inte får genomfört studieperioden enligt den ovan nämnda metoden, deltar han eller hon i studieperioden på nytt vid nästa följande tillfälle.

Anmälningarna till omtagningsprov görs enligt de anvisningar som finns på Petra. Om studeranden låter bli att komma till provet utan en godtagbar anledning, ses det som ett använt försökstillfälle. Genom att till exempel visa upp läkarintyg förlorar studeranden inte rätten till omtagning.

Omtagningar av praktiska prov ordnas vid de tidpunkter som studieperiodens ansvariga lärare meddelar, och anmälningen till dem sker enligt det sättet som ifrågavarande ansvariga lärare meddelar.

7.1.4 Underkännande av en studieprestation vid plagierings- och fusksituationer

En studieprestation kan underkännas om studeranden gör sig skyldig till fusk vid genomförandet. Övervakaren kan omedelbart avlägsna en studerande som gör sig skyldig till fusk från provtillfället, studieprestationen kan också underkännas om fusket framkommer först efter provtillfället.

En studerande som har fuskat i sina studier vid Räddningsinstitutet kan straffas. I 30 och 31 § i Lagen om Räddningsinstitutet (2006/607) föreskrivs om straff och metoder i disciplinärenden. I 37 och 38 § i Lagen om Räddningsinstitutet (2006/607) föreskrivs om begäran om rättning.

Lärarna kan använda plagiatidentifikationssystemet Urkund för att granska originaliteten under de kurser som han eller hon valt.

7.1.5 Identifiering och erkännande av studerandes kunnande samt tillgodoräknande av studier

Tidigare genomförda studier kan räknas till godo i examen för nödcentraloperatörer. Tillgodoräknandet kan gälla en studieperiod som helhet eller delar av den. Vid bedömningen av tillgodoräknandet är utgångspunkten kompetensmålen för examen och de studieperioderna som den innehåller. I bedömningen beaktas också omfattningen och innehållet av tidigare studier samt studiernas ålder och målkraven på den examen som ska genomföras.

Tillgodoräknandeförfarandet sätts igång endast på studerandes initiativ. Studeranden har en plikt att bevisa sin kompetens, och kunna visa upp en kopia av betyget över de studieprestationer som han eller hon vill räkna till godo. Tillgodoräknandet ansöks med en blankett som fås från studiekansliet. Beslutet om tillgodoräknande görs av utbildningschefen på förslag från den ansvariga läraren. I regel räknas studier som är äldre än tio år gamla inte till godo i examen.

Tillgodoräknade studieperiodsprestationer märks ut med ett av följande alternativ:

K = en studieperiod som har genomförts före de nuvarande studierna och räknas till godo i examen

H = en studieperiod som har genomförts någon annanstans under de nuvarande studierna och räknas till godo i examen

Tillgodoräknande av en studieperiod som hör till läroplanen ges i den omfattning som meddelats i läroplanen i fråga.

7.2 *Bedömning och registrering av studieprestationer*

Med bedömning avses alla de åtgärder med vilka det handleds och granskas hur studeranden nått målen med studierna. Med bedömningen stöds studeranden i att nå de mål som presenterats i läroplanen. Förutom lärarna kan även till exempel studeranden själv delta i bedömningen. Studerandes prestationer bedöms genom att jämföra prestationerna med målen i läroplanen.

I bedömningen framhävs också beaktandet av det så kallade kontinuerliga bevisandet i vitsordet. Därmed kan till exempel studerandes noggrannhet, aktivitet, frånvaro, hemuppgifter och motsvarande faktorer påverka studieperiodens vitsord positivt eller negativt med högst +/-1. Bedömning av kontinuerligt bevisande är i allmänhet mycket subjektivt, och bör övervägas väl som bedömningsgrund i de fall då det är möjligt att göra bedömningen med vanliga metoder.

Varje studieperiod bedöms och ett vitsord ges. För godkända prestationer används en nummerskala på 1–5 enligt följande:

5 = berömlig

4 = bra

3 = bra

2 = nöjaktig

1 = nöjaktig

En studieperiod kan också av speciella skäl bedömas enligt skalan godkänd – icke godkänd.

S = godkänd studieperiod som ingår i examen

Studieperiodens innehåll, inlärningsmål, bedömningsprinciper och bedömningsskala bestäms i läroplanen och presenteras i början av studieperioden.

Studeranden skall ges möjlighet att sätta sig in i bedömningen av en skriftlig studieprestation eller en studieprestation som förvaras i någon annan form. Studieprestationerna skall sparas i sex månader efter det att resultaten har offentliggjorts.

Räddningsinstitutet för register över studieprestationerna med hjälp av skoladministrationssystemet Primus (Wilma). Studieperiodens ansvariga lärare för in uppgifterna om den slutliga bedömningen i Wilma-programmet fyra veckor efter att studieperioden i fråga har avslutats, varefter studeranden själv kan följa sina prestationer i registret. Studerandena har en plikt att följa med sina studiers framåtskridande.

Examensbevisen och skiljebetyg med bilagor förvaras permanent i det elektroniska förvaltningssystemet för dokument och ärenden (Acta).

7.3 Rättelseyrkande

En studerande som är missnöjd med en bedömning eller ett beslut om tillgodoräknande kan yrka rättelse hos den som utfört bedömningen inom 14 dagar från det att studeranden har fått resultaten från bedömningen och grunderna för beslutet om tillgodoräknande eller om tillämpande av bedömningen till sin kännedom. Rättelseyrkandet ska besvaras senast inom 14 dagar från att det inkommit. En studerande som fortfarande är missnöjd med bedömningen eller beslutet om tillgodoräknande kan begära omprövning av Räddningsinstitutets rättelse- och disciplinnämnd inom 14 dagar från att han eller hon fått information om beslutet. (Lagen om Räddningsinstitutet 2006/607, 37 och 38 §.)