



Hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelma

Opetussuunnitelma 90 op
Hätäkeskuspäivystäjäkurssit 39-40





Sisällys

1	Hätäkeskuspäivystäjän ammattikuva	4
2	Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tavoitteet	6
2.1	Opintojen ammatillinen arvoperusta	6
2.2	Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon asema ja tehtävät pelastustoimen tutkintotavoitteisen koulutuksen järjestelmässä	6
2.3	Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tavoitteet	7
3	Opetussuunnitelman käsitteistö	9
3.1	Osaamisperusteinen tavoitteenasettelu	10
4	Opiskelumenetelmät hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelmassa	12
5	Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon lukusuunnitelma	13
6	Hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelman opintojaksot	15
6.1	Perusopinnot 16 op.....	15
6.1.1	Johdatus hätäkeskuspäivystäjäopintoihin ja ammattiin 4 op (JOHDHA).....	15
6.1.2	Terveys- ja liikuntakasvatus 4 op (LKHA)	17
6.1.3	Ruotsi 5 op (RU)	19
6.1.4	Englanti 3 op (ENG).....	20
6.2	Ammattiopinnot 74 op	22
6.2.1	Ammatilliset viestintä- ja vuorovaikutustaidot 6 op (AMVV)	22
6.2.2	Ammatilliset perusvalmiudet 13 op (AMPV)	25
6.2.3	Hätäkeskustoiminta: simulaatio-oppiminen 10,5 op (SIM)	27
6.2.4	Hätäkeskustoiminta: työssäoppiminen 10,5 op (TYOP)	29
6.2.5	Pelastustoimen tehtävät hätäkeskuksessa 5 op (PETH)	32
6.2.6	Sosiaalitoimen tehtävät hätäkeskuksissa 2 op (SOTH)	34
6.2.7	Terveystoimen tehtävät hätäkeskuksissa 10 op (TETH)	36
6.2.8	Poliisitoimen tehtävät hätäkeskuksissa 15 op (POTH).....	38
6.2.9	Osaamisen arviointi 2 op (KTK).....	43
7	Opintoja koskevia ohjeita	45
7.1	Suoritustavat.....	45
7.1.1	Kokeiden järjestäminen hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa	45
7.1.2	Opintojakson arvosanan korottaminen	46
7.1.3	Hylätyn suorituksen uusiminen	46
7.1.4	Opintosuorituksen hylkääminen plagiointi- ja vilppitapauksessa	46
7.1.5	Opiskelijan osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen sekä opintojen hyväksilukeminen	46



7.2	Opintosuoritusten arviointi ja rekisteröinti	47
7.3	Oikaisuvaatimus.....	48



1 Hätäkeskuspäivystäjän ammattikuva

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.

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
- ensihoitotehtävät
- sosiaalitehtävät

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. Ammatillisena lähtökohtana ovat kyky itsenäiseen työskentelyyn, ammatilliseen päätöksentekoon, eettiseen toimintaan ja sekä moniammatilliseen yhteistyöhön. Hätäkeskuspäivystäjän tulee sisäistää vastuunsa laadukkaasta työstä ja sen kehittämisestä. Hänellä tulee olla valmiudet hallita loogisesti yhtäaikaisia tapahtumia ja työsuorituksia sekä soveltaa joustavasti hankittua tietoa käytännön vaihtelevissa tilanteissa. Työssä korostuvat monipuoliset asiakaspalvelu- ja yhteistyötaidot.



Hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset pitävät sisällään muun muassa 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 arvioiminen
- Tehtävien välittäminen viranomaisten toimintayksiköille tai siirtäminen tehtäväseurannan hälytysvastuulle
- Hätäkeskukseen tulleen ilmoituksen ohjaaminen toiselle taholle (terveysneuvonta, 116115, tienkäyttäjän linja)
- Hätäilmoituksen käsittelyn päättäminen
- Vuoromestarin ja tehtäväseurannan informointi poikkeuksellista asioista ja normaalia vaativammista tehtävistä

Opetussuunnitelman tulee vastata työn ja ammatin kokemukseräisiä vaatimuksia. Opetussuunnitelmaa varten on selvitetty niitä valmiuksia, joita hätäkeskuspäivystäjän tehtävän menestyksellinen hoitaminen edellyttää. Suunnitelman pohjana on näkemys siitä, mihin koko koulutuksella pyritään: mitä hätäkeskuspäivystäjän on osattava, mitä erikoistaitoja hänelle opetetaan, miten hän kehittyy oppijana ja ihmisenä ja mitä asioita on huomioitava myös tulevaisuuden työelämää ajatellen.

Opetussuunnitelman tehtävänä on myös luoda ja avartaa opiskelijalle uusia mahdollisuuksia mielekkääseen, juuri hänelle sopivaan oppimiseen. Opetussuunnitelmassa oppimisympäristön ja oppilaan oman aktiivisuuden merkitys korostuu: oppiminen tapahtuu tehokkaimmin hyödynnettäessä erilaisia oppimisympäristöjä monipuolisesti.



2 Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon tavoitteet

2.1 Opintojen ammatillinen arvoperusta

Käsitykset työstä, ammattitaidosta ja osaamisvaatimuksista ovat muuttuneet myös hätäkeskustoiminnassa. Hätäkeskukset tarvitsevat 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, joita ovat muun muassa

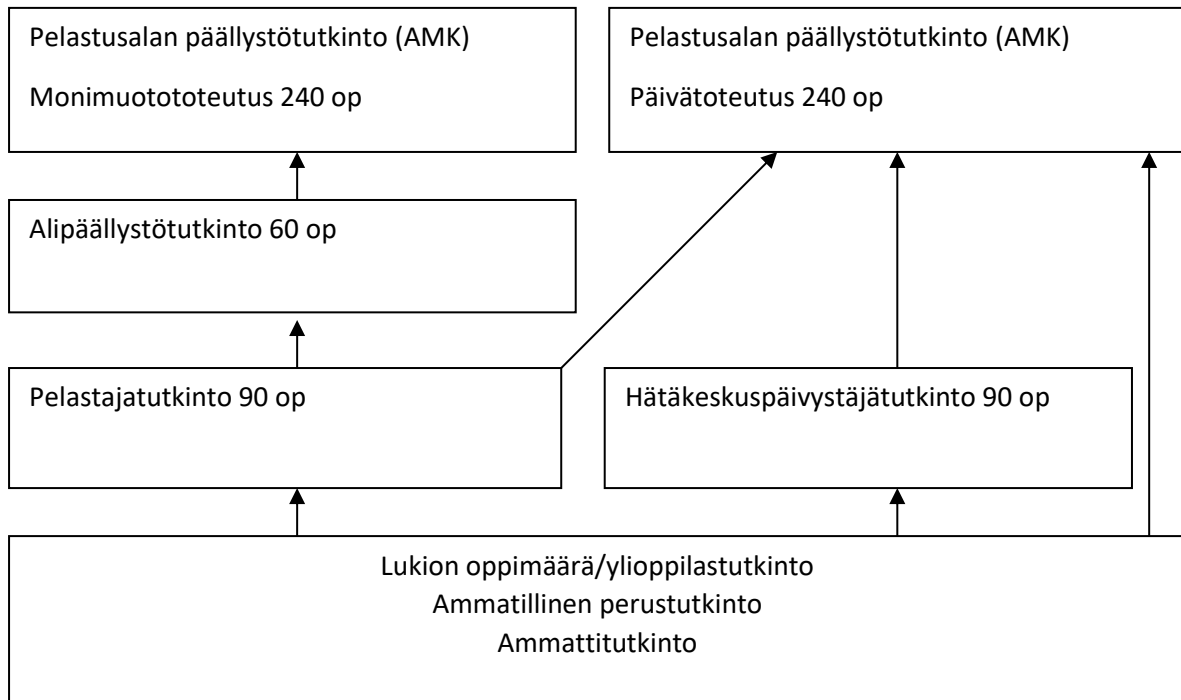
- valmius kehittää työkäytäntöjä ja sisäistää uusia toimintatapoja, jotka auttavat hallitsemaan epävarmuutta muuttuvassa työelämässä ja muuttuvassa yhteiskunnassa
- valmius arvioida ja kehittää omia vuorovaikutustaitoja siten, että kykenee hyvään ammatilliseen yhteistyöhön muiden kanssa
- valmius määritellä, eritellä ja ratkaista ongelmia ja haasteellisia tilanteita yksin ja ryhmässä sekä valmius kehitellä ideoita
- valmius 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.

2.2 Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon asema ja tehtävät pelastustoimen tutkintotavoitteisen koulutuksen järjestelmässä

Hätäkeskuspäivystäjätutkinnolla on pelastustoimen koulutusjärjestelmässä kaksi ydinfunktiota:

1. tutkinnon suorittaminen antaa muodollisen kelpoisuuden hätäkeskuspäivystäjän virkojen hakemiseen
2. tutkinto antaa opiskelijalle mahdollisuuden jatkaa opintojaan Pelastusalan päällystötutkintoon (AMK).
(ks. kuva 1).



Kuva 1 Pelastustoimen ammatillisten tutkintojen järjestelmä

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 sekä osaavat huomioida em. viranomaisten 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 kunnan merkitys sekä tuntevat laaja-alaisen työkyvyn ylläpitämisen osa-alueet sekä ymmärtävät työnohjauksen 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

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).

Koulutuspäällikkö vastaa hätäkeskuspäivystäjätutkinnon opetussuunnitelmaprosessista.

Kurssinjohtaja nimetään jokaiselle hätäkeskuspäivystäjäkursseille. 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.

Kontaktiopetus on se osa opintojakson opinnoista, joka merkitään lukujärjestykseen ja joka pidetään lukujärjestykseen merkittynä aikana. Kontaktiopetusta ovat esimerkiksi oppitunnit, seminaarit, opintokäynnit, simulaatio-opetus, muodolliset ja sovelletut harjoitukset harjoitusalueella sekä kokeet ja tentit. Kontaktiopetukseen kuuluu myös se osa, joita voidaan suorittaa ohjatusti oppimisympäristössä. Opinnot voivat sisältää esimerkiksi keskustelua, ryhmätöitä, tehtäviä ja tiedonhankintaa. **Lukujärjestykseen merkityn lähiopetukseen siirtäminen itsenäisiksi opinnoiksi ei ole ilman painavaa syytä sallittua.**

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

Opintojakson vastuupettaja on opintojakson suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista vastaava oppilaitoksen opettaja, jonka tarkennetut tehtävät ovat

1. opintojakson opetussuunnitelmatekstin kirjoittaminen
2. lukujärjestysvalmistelun edellyttämän toteuttamissuunnitelman laatiminen erikseen ilmoitetun aikataulun mukaan
3. opintojakson toteuttamissuunnitelman esittely ensimmäisellä opetuskerralla
4. hyväksilukemispäätösten valmistelu ja esittely
5. poissaolojen seuranta opintojakson lähiopetuksesta; 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 mahdollisuus perustellusti anoa lisää opiskeluaikaa yksi lukukausi tämän tavoiteajan päälle.



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

Opintopiste ilmaisee opiskeltavan opintojakson työmäärän. Yksi opintopiste vastaa keskimäärin opiskelijan 27 tunnin työpanosta. Käytännössä yhden op:n suorittamiseen vaadittava työmäärä voi vaihdella esimerkiksi henkilön opiskeluvalmiuksien mukaan.

Opiskelijan osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen tarkoittaa, että opiskelija voi esittää luettavaksi hyväkseen muussa oppilaitoksessa suorittamiaan kyseessä olevan opintojakson tavoitteita ja sisältöjä vastaavia opintoja.

Opiskelu on opiskelijan tavoitteellista toimintaa, jota ohjaa oppimisen tarkoitus. Opiskelijalla on velvollisuus osallistua kaikkeen järjestettyyn lähiopetukseen (osaamisen tunnustamispäätöksiä lukuun ottamatta).

Opetussuunnitelmassa määritellään muuan muassa koulutusohjelman yleiset tavoitteet ja lähtökohdat, kunkin opintojakson tavoitteet sekä ydinsisällöt. Opinnoissa vaadittava kirjallisuus sekä opintojakson vastuuopettaja on kerrottu opetuksen toteutussuunnitelmissa. Opetussuunnitelmassa kuvataan myös arvioinnin periaatteet.

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

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

- opintojakson tavoitteet
- keskeinen asiasisältö
- lähiopetuksen ja itsenäisen opiskelun välinen suhde tunteina
- lähiopetuksen aikataulu; opintojakson vastuuopettaja sekä opettajien 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. Toteuttamissuunnitelma tulee opintojakson Moodle-alustalle.

3.1 Osaamisperusteinen tavoitteenasettelu

Tutkinnon opintojaksot on kuvattu osaamisperusteisen tavoitteenasettelun mukaisesti. Osaamistavoitteet (learning outcomes) kuvaavat, mitä opiskelijan odotetaan osaavan opintojakson tai -kokonaisuuden suorittettuaan. Pyrkimyksenä on kuvata, mitä oppija tietää, ymmärtää tai kykenee tekemään oppimisen tuloksena.

Osaamistavoitteiden laatiminen on lähtenyt liikkeelle niiden asioiden listaamisesta, jotka jokaisen opintojakson hyväksytysti suorittaneen on osattava, tiedettävä tai muistettava. Opintojakson



osaamistavoitteet on laadittu minimitasolle. Osaamistavoitteiden laatimisella ja arvioinnilla huolehditaan siitä, että jokainen opiskelija saavuttaa vähintään ne tiedot, taidot ja asenteet, jotka ovat pohjana opintojen etenemiselle.

Osaamistavoitteet on kirjoitettu siten, että ne sisältävät seuraavat asiat: verbin, joka kertoo mitä oppijan odotetaan pystyvän tekemään oppimisjakson lopussa; sanan tai sanoja, jotka ilmaisevat, minkä asian kanssa oppija on tekemisissä sekä sanan tai sanoja, joita käytetään osoituksena siitä, että oppimista on saavutettu. Osaamisen tasoja on kuvattu Benjamin Bloomin taksonomiaa mukaillen seuraavasti:

1. Muistamisen taso
Muistaminen voidaan määritellä kyvyksi pitää mielessä tai palauttaa mieleen asioita ilman, että niitä välttämättä ymmärretään. Tässä opintojaksossa käytetään muistamisen tasolla seuraavia verbejä: *määritellä, tunnistaa, listata, kuvata, jäljitellä, muistaa*.
2. Ymmärtämisen taso
Ymmärtäminen voidaan määritellä kyvyksi tulkita opittua informaatiota. Tässä opintojaksossa käytetään ymmärtämisen tasolla seuraavia verbejä: *selittää, erottaa, raportoida, avustaa, arvioida*.
3. Soveltamisen taso
Soveltaminen voidaan määritellä kyvyksi käyttää opittua materiaalia uusissa tilanteissa tai kyvyksi käyttää ideoita ja käsitteitä ongelmanratkaisussa. Tässä opintojaksossa käytetään soveltamisen tasolla seuraavia verbejä: *käyttää, valita, toimia, soveltaa, suorittaa, toteuttaa, ehdottaa, tehdä*.
4. Analysoimisen taso
Analysoiminen voidaan määritellä kyvyksi hajottaa informaatio komponenteiksi, ja etsiä niiden välisiä suhteita ja ideoita (organisatorisen rakenteen ymmärtämistä). Tässä opintojaksossa käytetään analysoimisen tasolla verbiä *analysoida*.
5. Arvioimisen taso
Arvioiminen voidaan määritellä kyvyksi arvioida ajatusten ja ratkaisujen arvoa: *arvostella, tehdä johtopäätös, perustella*.
6. Luomisen taso
Luominen voidaan määritellä kyvyksi arvioida ja arvottaa materiaalia tiettyä tarkoitusta varten sekä kyvyksi saada aikaan jotain uutta.

4 Opiskelumenetelmät hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelmassa

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen ydinprosessi on tässä opetussuunnitelmassa määritelty opiskelu ja seurauksena tapahtuva tiedollinen ja taidollinen oppiminen. Prosessi on ytimeltään yksilöllistä, tiedollisten käsitysten ja taidollisen valmiuden jatkuvaa rakentamista ja rakentumista sekä asioille annettavaa jatkuvasti kehittyvää merkityksenantoa. Jokainen opiskelija rakentaa ammatillisia käsityksiään elämänsähistoriansa, työkokemuksensa, organisaatioperinteen sekä tulevaisuuden odotustensa mukaan. Koulutuksen yhtenä tavoitteena on myös motivoituminen jatkuvaan, jopa työuran kestävään ammatilliseen itsensä kehittämiseen.

Opiskelu on ongelmakeskeistä ja tähtää sisällöllisten tavoitteiden ohella tiedollisten taitojen oppimiseen: esimerkiksi tiedonhankinnan, tiedon arvioinnin, päätöksenteon ja ajattelun valmiuksien kehittämiseen. Opiskelija on oppimisprosessissa vastuullinen toimija.



Kuva 2 Opiskelumenetelmät hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelmassa



5 Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon lukusuunnitelma

Perusopinnot 16 op	op-laajuus
Johdatus hätäkeskuspäivystäjäkurssin opintoihin	4
Terveys- ja liikuntakasvatus	4
Ruotsi	5
Englanti	3
Ammattiopinnot 74 op	
Ammatilliset viestintä- ja vuorovaikutustaidot	6
Ammatilliset perusvalmiudet	13
Simulaatio-oppiminen	10,5
Työssäoppiminen	10,5
Pelastustoimen tehtävät hätäkeskuksessa	5
Sosiaalitoimen tehtävät hätäkeskuksessa	2
Terveystoimen tehtävät hätäkeskuksessa	10
Poliisitoimen tehtävät hätäkeskuksessa	15
Osaamisen arviointi	2
Yhteensä	90



Hätäkeskuspäivystäjäkurssi	1. LK	2. LK.	3. LK.	Yhteensä
Perusopinnot 16 op				
Johdatus hätäkeskuspäivystäjä opintoihin	2,75	0,75	0,5	4
Terveys- ja liikuntakasvatus	1,5	1,5	1	4
Ruotsi	1,25	2,25	1,5	5
Englanti		1,5	1,5	3
Ammattiopinnot 74 op				
Ammatilliset viestintä- ja vuorovaikutustaidot	2,5	1,5	2,0	6
Ammatilliset perusvalmiudet	7	3,75	2,25	13
Simulaatio-oppiminen		4	6,5	10,5
Työssäoppiminen	1,25	3,25	6	10,5
Pelastustoimen tehtävät hätäkeskuksessa	4,5	0,25	0,25	5
Sosiaalitoimen tehtävät hätäkeskuksessa		2		2
Terveystoimen tehtävät hätäkeskuksessa	6	2	2	10
Poliisitoimen tehtävät hätäkeskuksessa	5,25	5,25	4,5	15
Osaamisen arviointi		0,75	1,25	2
Yhteensä	32	28,75	29,25	90



6 Hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelman opintojaksot

6.1 Perusopinnot 16 op

6.1.1 Johdatus hätäkeskuspäivystäjäopintoihin ja ammattiin 4 op (JOHDHA)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee Pelastusopiston arvot sekä opiskelijana Pelastusopistolla toimimisen edellytykset,
- tietää pelastustoimen koulutusjärjestelmän,
- tuntee hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelman,
- tuntee koulutuksen tavoitteet opintasuoritusvaatimuksineen,
- tuntee hätäkeskuspäivystäjän työtä ja opintoja ohjaavan arvomaailman,
- tietää ja ymmärtää oppilaitosten järjestyssääntöjen merkityksen,
- tietää Pelastusopiston toimintatavat hätätilanteissa ja toimii niiden edellyttämällä tavalla,
- tuntee pelastussuunnitelmien rakenteen,
- tuntee virkavastuun perusteet sekä valtion virkamiehen oikeudet ja velvollisuudet,
- ymmärtää koulutuksen merkityksen hätäkeskustoiminnan ja pelastustoimen kehitykselle,
- ymmärtää Pelastusopistolla käytössä olevan verkko-oppimisympäristön, sähköpostin, O365 palvelujen sekä Wilman merkityksen opintojen osana,
- ymmärtää tietoturvallisuuden ja tietosuojan merkityksen ja osaa toimia ohjeistusten mukaisesti,
- ymmärtää turvallisuusviestinnän merkityksen osana hätäkeskuspäivystäjän työtä
- ymmärtää jatkuvan arvioinnin sekä itsearvioinnin merkityksen opiskeluissa sekä työelämässä,
- ymmärtää hätäkeskuslaitoksen ohjeistuksen taustalla vallitsevan lainsäädännön vaatimukset ja toimii tehtävässään niiden mukaisesti,
- ymmärtää ohjeiden noudattamisen merkityksen sekä salassapidon keskeisenä osana virkavastuutaan,
- toimii hyvän hallinnon perusteiden mukaisesti,
- omaksuu monimuoto-opiskelussa vaadittavan opiskelutekniikan,
- käyttää toimistosovelluksia opintojen edellyttämällä tavalla,
- pystyy kehittämään hyviin oppimistuloksiin johtavia oppimisstrategioita.

Sisältö

- pelastusalan koulutusjärjestelmä
- hätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelman tavoitteet ja rakenne
- opiskelutaito
- ammattietiikka
- hätäensiapu
- alkusammutus
- Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun järjestyssäännöt



- kurssinjohtajan tunnit
- lukukausien avaus- ja päätöstilaisuudet
- Häätäkeskuslaitoksen virkavaateohjeet, pelastusopiston ohjeet pukeutumisesta
- Pelastusopiston sähköiset oppimisympäristöt
 - Sähköposti- ja pikaviestijärjestelmät
 - Verko-oppimisympäristö
 - O365-palvelut
- tietoturvaluisuus- ja tietosuojakoulutukset
- pelastussuunnitelma ja varautuminen osana turvallisuuskulttuuria
- virkavastuu ja virkamiehen oikeudet sekä velvollisuudet
- hyvän hallinnon perusteet
- häätäkeskuslainsäädäntö
- häätäkeskuslaitoksen laillisuusvalvonta
- henkilötietojen käsittely ja salassapito
- turvallisuusviestintätilaisuuden käytännön toteutus (3.lukukausi)

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus, itsenäinen opiskelu, oppimistehtävät

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

opetussuunnitelma, opettajan osoittama aineisto, Eduportal, Moodle, tietoturvaluisuuden verkkokoulutus

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Ei vaatimuksia edeltäville opintojaksoille

Opintojakson ajoitus

Opintojakso painottuu ensimmäiselle lukukaudelle jatkuen kuitenkin koko opintojen ajan.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännökokeet), erikseen määriteltävästä osasta
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä tietoturvaluisuuden ja tietosuojaan verkkokoulutukset
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Opintojen menestyksellinen suorittaminen Pelastusopistossa

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Oppimismenetelmät ja -välineet
- Pelastusopiston verko-oppimisympäristö
- Tietoturvaluellinen toiminta



- Eduportal

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Pelastusopiston sekä Poliisiammattikorkeakoulun järjestyssäännöt
- Pelastusopiston turvallisuusohjeet
- Opetussuunnitelma
- Toteuttamissuunnitelma
- Hätäkeskuslainsäädäntö
- Virkavastuu, virkamiehen oikeuden ja velvollisuudet
- Salassapito

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Ammattietiikka
- Oppimistekniikka ja -menetelmät
- hätäensiapu
- alkusammutus
- Tietoturvallinen toiminta
- Virkamiehen toimintaympäristö
- Turvallisuuskulttuurin ja -viestinnän omaksuminen osaksi työtä ja elämää

Arviointiasteikko

suoritettu, 5

6.1.2 Terveys- ja liikuntakasvatus 4 op (LKHA)

Osaamistavoitteet

Opintojakson jälkeen opiskelija

- sisäistää liikunnan merkityksen välineenä työkyvyn kehittämisessä,
- tietää liikunnan sekä elintapojen vaikutuksista elimistöön,
- tunnistaa omat kehittämistarpeensa toimintakyvyssä,
- ymmärtää vireyden ja valppauden yhteyden fyysiseen ja psyykkiseen toimintakykyyn,
- valitsee työskentelytavat työergonomia huomioiden,
- toteuttaa itsenäisesti taukoliikuntaa osana työtä,
- kehittää omaa toimintakykyään ja työssäjaksamistaan.

Sisältö

Ilmoitetaan toteuttamissuunnitelmassa

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus, itsenäinen oppiminen, tiimioppiminen, virtuaalioppiminen, tutustumiskäynnit, sportfolio, oman liikuntaohjelman suunnittelu

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Moodle, kirjallisuus, luokkatilat, simulaattorit, urheiluhallit, ulkotilat



Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Ei edeltäviä opintoja

Opintojakson ajoitus

Koko opiskeluajan tasaisesti jakautuva, toteutetaan myös Poliisiammattikorkeakoulun jaksoilla.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä: omatoimisen harjoittelun kirjaaminen ja raportointi
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Opiskelija osallistuu motivoituneesti opetukseen
- Hän tietää liikunnan merkityksen hyvinvoinnin ja työkyvyn säilyttämiseksi
- Hän osaa itsenäisesti hankkia tietoja terveistä elintavoista
- Hän osallistuu aktiivisesti yhteisille tunneille ja testeihin
- Hän tekee liikunta- ja ruokapäiväkirjan annettujen ohjeiden mukaisesti

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Hän tietää ergonomian periaatteet ja osaa soveltaa niitä tulevassa työssään
- Hän osaa tehdä itselleen sopivan liikuntaohjelman
- Hän tietää oikean ruokavalion merkityksen omaan hyvinvointiinsa
- Hän tietää vuorotyön vaikutuksista hyvinvointiin ja tietää keinoja valvomisen haittavaikutusten pienentämiseen
- Hän tietää nautintoaineiden vaikutukset terveyteen ja tarkkaavaisuuteen

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Anatomian ja fysiologian perusteiden ymmärtäminen terveyden ja toimintakyvyn parantamiseksi
- Ergonomian perusteet työskentelyasentojen kehittämiseksi
- Toimintakyvyn mittaamisen perusteet oman kunnan kartoittamiseksi
- Terveellisen liikunnan periaatteet

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Liike on lääke

Arviointiasteikko

HYL hylätty
Suoritettu, S



Kirjallisuus

Sovitaan opintojakson alussa

6.1.3 Ruotsi 5 op (RU)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa käyttää suullista ruotsin kielen taitoaan työtehtävissään ja niihin liittyvissä vuorovaikutustilanteissa,
- ymmärtää, mistä tilanteesta hätäpuhelussa on kyse ja millaista apua hätäpuhelun soittaja tarvitsee,
- osaa paikantaa tapahtumapaikan,
- osaa lähettää tarkoituksenmukaista apua hätäpuhelun soittajalle,
- osaa antaa neuvoja soittajalle riskinarvion oppaan mukaisesti.

Sisältö

Omalla ammattialalla tarvittavan ruotsin sanaston hallinta: paikantaminen, opastaminen, ihmisen osat, sairaudet ja oireet, riskinarvion avainsanat, oma ammatti ja työtehtävät, pelastustoimen ja terveydenhuollon riskinarvioon liittyvät kysymykset ja ohjeet soittajalle ruotsiksi, terveydenhuollon ja pelastustoimen ruotsinkieliset hätäpuhelut oppitunneilla ja simulaattorissa.

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus, itsenäinen opiskelu, verkko-opiskelu, suulliset puhelinharjoitukset, integroidut harjoitukset simulaattorissa.

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Opintomonisteet, terveydenhuollon ja pelastustoimen riskinarvion oppaat, Moodle, hätäkeskussimulaattori.

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Ei edellytetä edeltäviä opintoja.

Ruotsin opintojakso on yhteydessä opintojaksoihin Ammatilliset perusvalmiudet, Pelastustoimen tehtävät hätäkeskuksessa, Terveystoimen tehtävät hätäkeskuksessa ja Simulaatiot.

Opintojakson ajoitus

Opintojakso alkaa 1. lukukaudella ja jatkuu koko opintojen ajan. Opintoja suoritetaan sekä Pelastusopistolla Kuopiossa että Poliisiammattikorkeakoululla Tampereella.



Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet), kirjallinen ja suullinen
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö, suullinen näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Häätakeskuspäivystäjän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen
- Suullinen kielitaito

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Pelastustoimen ja terveydenhuollon riskinarvioon liittyvät kysymykset ja ohjeet soittajalle
- Hätäpuhelun käsittely riskinarvion oppaiden mukaisesti
- Nettisanakirjojen käyttö
- Erilaisten tietolähteiden käyttö kielenkäyttötilanteissa

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Ruotsin yleiskielen hallinta
- Pelastustoimen ja terveydenhuollon riskinarvion oppaiden sisältämän sanaston ja rakenteiden hallinta

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Kielenopiskelun taidot
- Ruotsin kielen ja kulttuurin merkitys Suomessa

Arviointiasteikko

- HYL hylätty
- 1 tyydyttävä
- 2 tyydyttävä
- 3 hyvä
- 4 hyvä
- 5 kiitettävä

6.1.4 Englanti 3 op (ENG)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa käyttää suullista englannin kielen taitoaan työtehtävissään ja niihin liittyvissä vuorovaikutustilanteissa,



- ymmärtää, mistä tilanteesta hätäpuhelussa on kyse ja millaista apua hätäpuhelun soittaja tarvitsee,
- paikantaa tapahtumapaikan,
- lähettää tarkoituksenmukaista apua hätäpuhelun soittajalle,
- antaa neuvoja soittajalle riskinarvion oppaan mukaisesti.

Sisältö

Omalla ammattialalla tarvittavan sanaston hallinta: ihmisen osat, sairaudet ja oireet, riskinarvion avainsanat, oma ammatti ja työtehtävät, pelastustoimen ja terveydenhuollon riskinarvioon liittyvät kysymykset ja ohjeet soittajalle, terveydenhuollon ja pelastustoimen englanninkieliset hätäpuhelut oppitunneilla ja simulaattorissa.

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus, itsenäinen opiskelu, verkko-opiskelu, suulliset puhelinharjoitukset, integroidut harjoitukset simulaattorissa.

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Opintomonisteet, terveydenhuollon ja pelastustoimen riskinarvion oppaat, Moodle, hätäkeskussimulaattori.

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Ei edellytetä edeltäviä opintoja.

Englannin opintojakso on yhteydessä opintojaksoihin Ammatilliset perusvalmiudet, Pelastustoimen tehtävät hätäkeskuksessa, Terveystoimen tehtävät hätäkeskuksessa ja Simulaatiot.

Opintojakson ajoitus

Opintojakso painottuu opintojen toiselle ja kolmannelle lukukaudelle. Opintoja suoritetaan sekä Pelastusopistolla Kuopiossa että Poliisiammattikorkeakoululla Tampereella.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä _____
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Hätäkeskuspäivystäjän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen
- Suullinen kielitaito



Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Pelastustoimen ja terveydenhuollon riskinarvioon liittyvät kysymykset ja ohjeet soittajalle
- Häätöpuhelun käsittely riskinarvion oppaiden mukaisesti
- Nettisanakirjojen käyttö
- Erilaisten tietolähteiden käyttö kielenkäyttötilanteissa

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Englannin yleiskielen hallinta
- Pelastustoimen ja terveydenhuollon riskinarvion oppaiden sisältämän sanaston ja rakenteiden hallinta

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Kielen opiskelun taidot
- Englannin kielen puhujien kulttuurisen monimuotoisuuden tiedostaminen

Arviointiasteikko

- HYL hylätty
- 1 tyydyttävä
- 2 tyydyttävä
- 3 hyvä
- 4 hyvä
- 5 kiitettävä

6.2 Ammattiopinnot 74 op

6.2.1 Ammatilliset viestintä- ja vuorovaikutustaidot 6 op (AMVV)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee työnsä työntekijän persoonallisuudelle, asiakassuhteelle ja yhteistyökyvyille asettamat vaatimukset,
- tunnistaa vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytavat ja ymmärtää ne tärkeäksi osaksi hätäkeskuspäivystäjän laadukasta ammattitoimintaa sekä työhyvinvointia,
- tunnistaa subjektiivisuuden avuntarvetta ohjaavana tekijänä ja kykenee hyvään asiakaspalveluun,
- tunnistaa työstressin syntymekanismit ja tunnistaa omat stressinkäsittelykeinosensa,
- tunnistaa roolinsa työryhmän ja työyhteisön aktiivisena jäsenenä,
- osaa selittää Hätäkeskuslaitoksen arvot, ja ne operatiivisten toimintaohjeiden, sekä osaamisvaatimusten osiot, jotka ohjaavat hätäkeskuspäivystäjän työssä tarvittavia ammatillisia vuorovaikutustaitoja,
- ymmärtää yksilön kriisikäyttäytymisen dynamiikkaa, tuntee reagoitavat ja osaa ottaa ne huomioon työssään,



- erottaa tarkoituksenmukaisen toiminnan erilaisten asiakkaiden ja vaihtelevien tilanteiden kohtaamisessa hätäpuhelussa ja selittää sen vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytapojen näkökulmasta,
- selittää puheen selkeyden, äänenkäytön, aktiivisen kuuntelun, tietojen poiminnan, keskeyttämisen ja tilan annon merkityksen ja vaiheet osana tehokasta tehtävänkäsittelyä,
- käyttää valmiuksiaan tunnistaa ne toiminnalliset työkalut, joita asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteessa tulee hyödyntää,
- osaa tunnistaa ja kuvata hätäkeskuksen tavallisimmat asiakasryhmät ja työtilanteet, ja osaa auttaa erilaisia ihmisiä työroolinsa mukaisesti asiakaslähtöisesti ja joustavasti,
- osaa toimia rakentavasti tiimi- ja ryhmätyötilanteissa ja vaikuttaa myönteisesti ryhmän tuloksellisuuteen ja toiminnan kehittämiseen,
- osaa tehdä työhön kuuluvia kirjallisia tehtäviä, ja osaa ilmaista itseään selkeästi ja ymmärrettävästi työtehtävien edellyttämällä tavalla huomioiden erilaiset kohderyhmät ja viestintätilanteet (palautteen käsittely),
- analysoi toimintaa vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytapojen näkökulmasta (avuntarvitsija/asiakas, lähiesimies, ryhmä, kentän viranomaiset).

Sisältö

- Minä auttajana – persoonallisuus, arvot ja asenteet vaikuttavina tekijöinä, itseluottamuksen merkitys
- Asiakaspalvelun ja vuorovaikutustaitojen merkitys hätäkeskuspäivystäjän työssä
- Joustava ammattirooli ja kestävä ammattietiikka
- Hätäkeskuspäivystäjän vuorovaikutussuhteet (ml. tietojärjestelmä), toimintamallit, asiakkaan position ymmärtäminen
- Ammattiaineisiin integroitu kirjallinen ja suullinen viestintä (portfolio, seminaari)
- Puheviestintä, äänenhuolto
- Käyttäytyminen ja vuorovaikutus ryhmässä, tiimin ominaisuudet, palautteen käsittely
- Psykologisen kriisin toiminta- ja auttamismekanismit ja soveltaminen käytäntöön
- Asiakkaan kohtaaminen hätäpuhelussa ja toiminnalliset työkalut, oman/ryhmän toiminnan analysointi
- Stressin käsite, stressireaktiot, tunteiden hallinta
- Haastavat asiakastilanteet, auttajan käyttäytyminen stressitilanteissa, stressin hallinta
- Oma työhyvinvointi, työnohjaus

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus (luennot)
Oppimistehtävä
Tallenteiden analysointi
Äänenhuoltoharjoituksia
Asiakkaan kohtaaminen käytännön harjoitukset (näyttelijä)

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Moodle
Hätäkeskuslaitos/toimintaa ohjaavat arvot, salihenkilöstön ammattikuva ja osaamisvaatimukset
Operatiivisen toiminnan käsikirja
Muu luennoitsijan osoittama materiaali



Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Viranomaisten tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa
Ammatilliset perusvalmiudet
Simulaatiot

Opintojakson ajoitus

Opintojakso toteutetaan koko opintojen aikana, jolloin se muodostaa loogisesti etenevän kokonaisuuden linkittyen muihin opintoihin.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä Portfolio/suullinen esitys
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Tunnistaa vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytavat ja ymmärtää ne tärkeäksi osaksi hätäkeskuspäivystäjän laadukasta ammattitoimintaa sekä työhyvinvointia
- Tunnistaa subjektiivisuuden avuntarvetta ohjaavana tekijänä ja kykenee hyvään asiakaspalveluun

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Erottaa tarkoituksenmukaisen toiminnan erilaisten asiakkaiden ja vaihtelevien tilanteiden kohtaamisessa hätäpuhelussa ja selittää sen vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytapojen näkökulmasta
- Selittää puheen selkeyden, äänenkäytön, aktiivisen kuuntelun, tietojen poiminnan, keskeyttämisen ja tilan annon merkityksen ja vaiheet osana tehokasta tehtävänkäsittelyä
- Käyttää valmiuksiaan tunnistaa ne toiminnalliset työkalut, joita vuorovaikutustilanteessa tulee hyödyntää
- Osaa toimia rakentavasti tiimi- ja ryhmätyötilanteissa ja vaikuttaa myönteisesti ryhmän tuloksellisuuteen ja toiminnan kehittämiseen
- Osaa tehdä työhön kuuluvia kirjallisia tehtäviä, ja osaa ilmaista itseään selkeästi ja ymmärrettävästi työtehtävien edellyttämällä tavalla huomioiden erilaiset kohderyhmät ja viestintätilanteet (palautteen käsittely)



Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Hätäkeskuslaitoksen arvot ja ne operatiivisten toimintaohjeiden, sekä osaamisvaatimusten osiot, jotka ohjaavat hätäkeskuspäivystäjän työssä tarvittavia ammatillisia vuorovaikutustaitoja

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Tunnistaa vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytavat ja ymmärtää ne tärkeäksi osaksi hätäkeskuspäivystäjän laadukasta ammattitoimintaa sekä työhyvinvointia
- Tunnistaa subjektiivisuuden avuntarvetta ohjaavana tekijänä ja kykenee hyvään asiakaspalveluun
- Oman toimintakyvyn ja työssäjaksamisen ylläpito

Arviointiasteikko

HYL hylätty
S suoritettu

Kirjallisuus

6.2.2 Ammatilliset perusvalmiudet 13 op (AMPV)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tietää ja ymmärtää IVO:n (ilmoituksen vastaanotto) ja TESE:n (tehtävänseuranta) rooleille kuuluvat tehtävät, vastuun ja osaamisvaatimukset,
- tietää hätäkeskuksen tehtävät ja aseman viranomaiskentässä ja hätäkeskuspäivystäjän palkkauksen, työajan ja virkapukeutumisen,
- osaa selittää hätäkeskuksen salilogistiikan perustyöskentelyn toimintamallit,
- erottaa ne tilanteet, joissa vastuu siirtyy TESE:n (tehtävänseuranta) roolille tai tulee informoida ja/tai konsultoida TESE:ä tai salin vuoromestaria,
- osaa selittää operatiivisten toimintaohjeiden ja hätäkeskustietojärjestelmän käytön perusteet,
- osaa viranomaisradioverkon käytön toimintaperiaatteet- ja rakenteen sekä viestiliikenteen perusedellytykset,
- ymmärtää turvallisuusviestinnän merkityksen hätäpuhelun käsittelyssä ja viestiliikenteessä sekä osaa havainnoida omaa viestintäkäyttäytymistään pystyäkseen kehittämään ja ylläpitämään omia vuorovaikutusvalmiuksiaan,
- osaa käyttää hätäkeskustietojärjestelmää ja muita hätäkeskuspäivystäjän työssä tarvittavia työvälineitä tarkoituksenmukaisesti käytännön työssä,
- osaa hoitaa viestiliikennettä viranomaisten suuntaan tarvittavia välineitä käyttäen,
- käyttää valmiuksiaan käsitellä hätäilmoitus Hätäkeskuslaitoksen antamien operatiivisten ohjeiden ja viranomaisten antamien tehtäväkäsittelyohjeiden mukaisesti ja näin ohjata viranomaisten resurssien käyttöä tarkoituksenmukaisesti,
- käyttää valmiuksiaan toimia hätäensiapua ja pelastustoiminnan ensitoimenpiteitä edellyttävissä tilanteissa myös hätäkeskuksen ulkopuolella sekä osaavat tunnistaa ennalta turvallisuusriskejä ja antaa ohjeita ensitoimenpiteistä,



- käyttää valmiuksiaan tehdä turvallisuusviestintään liittyvää valistustyötä.

Sisältö

- Häätokeskuksen operatiivinen salityöskentely: salihenkilöstön ammattikuva ja osaamisvaatimukset, perustoimintamallit ja tukipalveluiden tuottaminen
- Operatiiviseen toimintaan vaikuttavat lait, määräykset ja erillisohteet
- Hätätalmoituksen käsittelyn perusteet ja hätätalokuspäivystäjän osaamisvaatimukset
- Hätätalokustietojärjestelmän ominaisuudet ja niiden hallinta

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus, itsenäinen oppiminen, tiimioppiminen, virtuaalioppiminen, oppimispäiväkirja, sovelletut harjoitukset

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Moodle

Hätätalokuslaitoksen operatiiviset ohjeet, operatiiviseen toimintaan vaikuttavat lait, määräykset ja erillisohteet

Operatiivisen toiminnan käsikirja, salihenkilöstön ammattikuva ja osaamisvaatimukset

Hätätalokustietojärjestelmän käyttöön liittyvät ohjeet

Viranomaisten valtakunnalliset tehtävänkäsittelyohjeet

Simulaatioympäristön ohjeet ja harjoitteet

Tietojärjestelmän hallintaan ja käyttöön liittyvät harjoitteet

Muu opettajan / luennoitsijan osoittama materiaali

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Johdatus koulutusohjelmaan

Viranomaisten tehtävänkäsittely hätätalokuksessa

Työssäoppiminen

Simulaatiot

Ammatilliset vuorovaikutustaidot

Opintojaksolla opiskelijat osallistuvat mahdollisuuksien mukaan pelastajakurssien loppuharjoitukseen.

Opintojakson ajoitus

Opintojakso toteutetaan koko opintojen aikana, jolloin se muodostaa loogisesti etenevän kokonaisuuden linkittyen muihin opintoihin.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä Portfolio
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö



Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Tunnistaa IVO:n (ilmoituksen vastaanotto) ja TESE:n (tehtävänseuranta) roolille kuuluvat tehtävät, vastuun ja osaamisvaatimukset
- Selittää hätäkeskuksen salilogistiikan perustyöskentelyn toimintamallit
- Selittää operatiivisten toimintaohjeiden ja hätäkeskustietojärjestelmän käytön perusteet
- Ymmärtää viranomaisradioverkon käytön toimintaperiaatteet- ja rakenteen sekä viestiliikenteen perusedellytykset

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Hätäkeskustietojärjestelmä
- Viestivälineistö

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Hätäkeskuslaitoksen toimintaa ohjaavat lait, asetukset, arvot
- Salihenkilöstön osaamisvaatimukset, salityöskentelyn operatiiviset ohjeet
- Hätäkeskustietojärjestelmän ja viranomaisradioverkon käyttöön liittyvät ohjeet

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Valmius käsitellä hätäilmoitus Hätäkeskuslaitoksen antamien operatiivisten ohjeiden ja viranomaisten antamien tehtävänkäsittelyohjeiden mukaisesti ja näin ohjata viranomaisten resurssien käyttöä tarkoituksenmukaisesti
- Tunnistaa vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytavat ja ymmärtää ne tärkeäksi osaksi hätäkeskuspäivystäjän laadukasta ammattitoimintaa sekä työhyvinvointia
- Tunnistaa subjektiivisuuden avuntarvetta ohjaavana tekijänä ja kykenee hyvään asiakaspalveluun
- Tunnistaa jatkuvan ammattitaidon ylläpidon ja kehittämisen tarpeet

Arviointiasteikko

- HYL hylätty
- 1 tyydyttävä
- 2 tyydyttävä
- 3 hyvä
- 4 hyvä
- 5 kiitettävä

6.2.3 Hätäkeskustoiminta: simulaatio-oppiminen 10,5 op (SIM)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa käyttää hätäkeskustietojärjestelmää tarkoituksenmukaisesti käytännön työssä,
- osaa käyttää valmiuksiaan käsitellä hätäilmoitus Hätäkeskuslaitoksen antamien operatiivisten ohjeiden ja viranomaisten antamien tehtävänkäsittelyohjeiden mukaisesti ja näin ohjata viranomaisten resurssien käyttöä tarkoituksenmukaisesti,



- osaa käyttää valmiuksiaan kohdata asiakas hätäpuhelussa vuorovaikutustaitoja hyödyntäen, tehdä päätös riskinarvion perusteella viranomaisavun tarpeesta perustaen päätös saatuihin faktatietoihin ja viranomaisten ohjeisiin,
- osaa käyttää valmiuksiaan saavuttaakseen tarkoituksenmukainen toimintamalli tehtävän hoitamisessa kokonaisuutena moniviranomaistyön näkökulmasta, ja huomioiden viranomaisten tarpeet ja yhteistoiminta viranomaisten kanssa,
- osaa analysoida omaa toimintaa IVO:n (ilmoituksen vastaanotto) ja TESE:n (tehtävänseuranta) roolissa,
- osaa analysoida oman toiminansa lisäksi salin muiden roolien merkitystä tehtävän hoitamisessa sekä kokonaisuutena viranomaisten kanssa yhteistyössä,
- osaa analysoida toimintaa vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytapojen näkökulmasta (avuntarvitsija/asiakas, lähiesimies, ryhmä, kentän viranomaiset)

Sisältö

- Hätäkeskuksen operatiivinen salityöskentely: salihenkilöstön ammattikuva ja osaamisvaatimukset, perustoimintamallit ja tukipalveluiden tuottaminen
- Operatiiviseen toimintaan vaikuttavat lait, määräykset ja erillisohjeet
- Hätätietojärjestelmän käsittelyn perusteet ja hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset
- Hätäkeskustietojärjestelmän ominaisuudet ja niiden hallinta

Oppimismenetelmät

Simuloidut harjoitukset (yksilöllinen harjoite, pienryhmäharjoitustilanne)
Itsenäiset oppimistehtävät
Oppimiskeskustelut
Ohjauskeskustelu

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Moodle
Hätäkeskuslaitoksen operatiiviset ohjeet, operatiiviseen toimintaan vaikuttavat lait, määräykset ja erillisohjeet
Operatiivisen toiminnan käsikirja, salihenkilöstön ammattikuva ja osaamisvaatimukset
Hätäkeskustietojärjestelmän käyttöön liittyvät ohjeet
Viranomaisten valtakunnalliset tehtäväkäsittelyohjeet
Simulaatioympäristön ohjeet ja harjoitteet
Tietojärjestelmän hallintaan ja käyttöön liittyvät harjoitteet
Muu opettajan/luennoitsijan osoittama materiaali

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Viranomaisten tehtäväkäsittely hätäkeskuksessa
Ammatilliset perusvalmiudet
Työssäoppiminen
Ammatilliset vuorovaikutustaidot
Kokonaisuutena opittu teoria, jota sovelletaan käytäntöön
Opintojaksolla opiskelijat osallistuvat mahdollisuuksien mukaan pelastajakurssien loppuharjoitukseen.

Opintojakson ajoitus



Opintojakso sijoittuu toiselle ja kolmannelle lukukaudelle

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä _____
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Hätäkeskuspäivystäjän työn osaamisvaatimusten perustan hallinta ja kyky hallita kokonaisuudessa tarvittavat perustyöskentelymallit teoriassa ja käytännössä

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Hätäkeskustietojärjestelmä
- Viestivälineistö

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Hätäkeskuslaitoksen toimintaa ohjaavat lait, asetukset, arvot
- Salihenkilöstön osaamisvaatimukset, salityöskentelyn operatiiviset ohjeet
- Hätäkeskustietojärjestelmän ja viranomaisradioverkon käyttöön liittyvät ohjeet
- Viranomaisten tehtäväkäsittelyohjeet

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Simulaatiot-opintojaksolla ammatilliseen osaamiseen ja taitojen hyvään hallintaan kiinnitetään erityinen huomio. Tavoitteena on, että opiskelija kykenee analysoimaan loogisesti omaa toimintaansa ja hallitsee valmiudet tavoitteelliseen itsenäiseen työskentelyyn, ja ymmärrykseen ammattitaidon ylläpidon ja kehittämisen jatkuvasta tarpeesta

Arviointiasteikko

HYL hylätty
S suoritettu

6.2.4 Hätäkeskustoiminta: työssäoppiminen 10,5 op (TYOP)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa hätäkeskuksen tehtävät ja toiminnan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa,



- osaa käyttää valmiuksiaan hallita hätäkeskustietojärjestelmää ja muita hätäkeskuspäivystäjän työssä tarvittavia työvälineitä tarkoituksenmukaisesti käytännön työssä,
- osaa käyttää valmiuksiaan tehtävänkäsittelyohjeen mukaisten rekisterikyselyjen tekemiseen ja kirjaamiseen tehtävälomakkeelle, sekä tietojen välittämiseen yksiköille
- osaa käyttää valmiuksiaan käsitellä hätäilmoitus Hätäkeskuslaitoksen antamien operatiivisten ohjeiden ja viranomaisten antamien tehtävänkäsittelyohjeiden mukaisesti ja näin ohjata viranomaisten resurssien käyttöä tarkoituksenmukaisesti,
- osaa käyttää valmiuksiaan kohdata asiakas hätäpuhelussa vuorovaikutustaitoja hyödyntäen, tehdä päätös riskinarvion perusteella viranomaisavun tarpeesta perustaen päätös saatuihin faktatietoihin ja viranomaisten ohjeisiin,
- osaa käyttää valmiuksiaan saavuttaakseen tarkoituksenmukainen toimintamalli tehtävän hoitamisessa kokonaisuutena moniviranomaistyön näkökulmasta ja huomioiden viranomaisten tarpeet ja yhteistoiminta viranomaisten kanssa,
- osaa analysoida omaa toimintansa IVO:n (ilmoituksen vastaanotto) roolissa,
- osaa analysoida oman toiminnan lisäksi salin muiden roolien merkitystä tehtävän hoitamisessa sekä kokonaisuutena viranomaisten kanssa yhteistyössä,
- osaa analysoida toimintaansa. vuorovaikutuksen ja eettisen toiminnan työskentelytapojen näkökulmasta (avuntarvitsija/asiakas, lähiesimies, ryhmä, kentän viranomaiset)

Sisältö

Viranomaisten toimintaan tutustuttava harjoittelu

- Orientoiva harjoittelu 1-lukukaudella (Hätäkeskukset)
- Kenttäharjoittelu 2-lukukaudella (Poliisi, Ensihoito, Pelastus, (Sosiaalitoimi luentopäivä 3-lukukaudella))
- Ammatilliseen osaamiseen tähtäävä harjoittelu: Hätäkeskusharjoittelu 3-lukukaudella (Hätäkeskukset)
- Hätäkeskuksen operatiivinen salityöskentely: salihenkilöstön ammattikuva ja osaamisvaatimukset, perustoimintamallit ja tukipalveluiden tuottaminen
- Operatiiviseen toimintaan vaikuttavat lait, määräykset ja erillisohjeet
- Hätäilmoituksen käsittelyn perusteet ja hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset
- Hätäkeskustietojärjestelmän ominaisuudet ja niiden hallinta

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus sekä itsenäiset opinnot (portfolio)

Työssäoppiminen

- tutustumisharjoittelut (orientoiva- ja kenttäharjoittelu)
- ohjattu hätäkeskusharjoittelu

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Edeltävien opintojen oppimateriaali

Viranomaisten toimintaympäristöt oppimisympäristöinä

Harjoittelut suoritetaan opiston määräämänä ajankohtana opiston järjestämässä harjoittelupaikassa.

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin



Viranomaisten tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa
Ammatilliset perusvalmiudet
Simulaatiot – rinnakkainen jakso 2- ja 3-lukukaudella
Ammatilliset viestintä- ja vuorovaikutustaidot
Kokonaisuutena opittu teoria, jota sovelletaan käytäntöön

Opintojakson ajoitus

1. lukukaudella (n. kuudes opiskeluviikko)
2. lukukaudella (13–16 opiskeluviikot)
 - Ryhmä ½ ja vastinparina simulaatiot opintojakso
3. 3-lukukauden aikana (4–11 opiskeluviikot)
 - Ryhmä ½ ja vastinparina simulaatiot opintojakso

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi / 360 - arviointi
- Muu, mikä harjoitteluarviointi
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Hätäkeskuspäivystäjän työn osaamisvaatimusten perustan hallinta ja kyky hallita kokonaisuudessa tarvittavat perustyöskentelymallit teoriassa ja käytännössä
- Oppimistehtävien raportointi annetun aikataulutuksen mukaisesti

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Hätäkeskuspäivystäjän työhön liittyvät laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Hätäkeskuslaitoksen toimintaa ohjaavat lait, asetukset ja arvot
- Salihenkilöstön osaamisvaatimukset, salityöskentelyn operatiiviset ohjeet
- Hätäkeskustietojärjestelmän ja viranomaisradioverkon käyttöön liittyvät ohjeet
- Viranomaisten tehtävänkäsittelyohjeet

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Työssäoppiminen opintojaksolla ammatilliseen osaamiseen ja taitojen hyvään hallintaan kiinnitetään erityinen huomio. Tavoitteena on, että opiskelija kykenee analysoimaan loogisesti omaa toimintaansa ja hallitsee valmiudet tavoitteelliseen itsenäiseen työskentelyyn, ja ymmärrykseen ammattitaidon ylläpidon ja kehittämisen jatkuvasta tarpeesta



Arviointiasteikko

HYL hylätty
S suoritettu

6.2.5 Pelastustoimen tehtävät hätäkeskuksessa 5 op (PETH)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tunnistaa pelastuslainsäädännön keskeisen sisällön hätäkeskuspäivystäjän näkökulmasta,
- tunnistaa palofysiikkaan ja vaarallisiin aineisiin liittyvät pelastustoiminnan kannalta keskeiset asiat,
- tunnistaa onnettomuuksien ehkäisyn yleisimmät periaatteet, joita hän osaa soveltaa mm. reagoidessaan havaitsemiinsa turvallisuusriskeihin,
- tunnistaa onnettomuuksien aiheuttamat uhkat ihmisille ja omaisuudelle,
- tunnistaa hätäkeskuksessa tapahtuvan tehtävänkäsittelyohjeistuksen ja pelastustoimen kehityksen jatkuvan seurannan merkityksen osana omaa ammatillista kehittymistä,
- osaa luokitella ja selittää pelastustoiminnassa käytettävien resurssien ominaisuudet ja tunnisteet,
- osaa selittää pelastustoimen muodostelmat, toimintamallin ja niiden auttamisen mahdollisuudet erilaisissa hätätilanteissa,
- osaa kuvata erilaisten onnettomuuksien aiheuttamat uhkat ihmisille ja omaisuudelle,
- osaa selittää tehtävänkäsittelyyn liittyvien kysymysten merkityksen tehtävänkäsittelyn onnistuneelle suorittamiselle ja ilmoittajalle puhelimesta annettavien toimintaohjeiden merkityksen tilanteen auttamiseksi ennen viranomaisavun saapumista,
- osaa soveltaa annettuja ohjeistuksia käsitellessään pelastustoimen tehtäviä koskevia hätäpuheluita ja tällä tavoin tukee pelastustoimen resurssien tarkoituksenmukaista ja tehokasta käyttöä.

Sisältö

- Pelastuslainsäädäntö
- Sammutus- ja pelastuskalusto
- Palofysiikan perusteet
- Vaarallisten aineiden kemia, tunnistaminen ja tietolähteet
- Onnettomuuksien ehkäisyn periaatteet
- Pelastustoiminnan muodostelmat
- Pelastustoimen tehtävänkäsittely -ohjeistus
- Onnettomuuksien taustaa hätäkeskuksessa suoritettavan tehtävänkäsittelyn tueksi
- Hätäkeskuksen rooli pelastustoimen resurssien tehokkaassa ja tarkoituksenmukaisessa hyödyntämisessä

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus, harjoittava opetus, itsenäinen oppiminen, virtuaalioppiminen, oppimistehtävät



Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Hätäkeskustietojärjestelmäluokat, teorialuokat. Pelastustoimen kumppanuusverkoston laatima pelastustoimen tehtäväkäsittely -ohje Hätäkeskuslaitokselle, muu opettajan osoittama materiaali. Moodle, luokatilat, harjoitusalue

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Opinnot etenevät rinnakkain Ammatilliset perusvalmiudet, terveystoimen tehtäväkäsittely ja poliisitoimen tehtäväkäsittely -opintojaksojen kanssa.

Opintojakson ajoitus

Opintojakso suoritetaan pääsääntöisesti ensimmäisellä ja toisella lukukaudella. Kolmannella lukukaudella kurssiin sisältyy syventäviä opintoja.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Pelastusviranomaisen ja Hätäkeskuslaitoksen antamien ohjeistusten käyttö pelastustoimen johtovastuulle tai muutoin pelastustoimelle kuuluvissa tehtävissä
- Hätäkeskuspäivystäjän ja pelastustoiminnan johtajan välinen vuorovaikutus tehtävän tarkoituksenmukaiselle hoitamiselle (lisätiedot yms.)
- Ennalta ehkäisevän pelastustoiminnan vaikutus onnettomuustilanteita käsittävien hätäpuheluiden hoitamisessa
- Pelastustoimen yksiköiden tarkoituksenmukainen hyödyntäminen

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Hätäkeskustietojärjestelmän tarkoituksenmukainen käyttö
- Tehtäväkäsittelyohjeen tarkoituksenmukainen käyttö
- Tehtäväkäsittelyyn liittyvän viestivälineistön tarkoituksenmukainen käyttö

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Hätäkeskuslaki ja asetus hätäkeskustoiminnasta
- Muut toimintaa ohjaavat lait ja asetukset
- Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston tehtäväkäsittelyohje hätäkeskukselle
- Hätäkeskuslaitoksen ohjeistukset hätäkeskustoiminnan perustaksi

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Ammatillinen vuorovaikutus oman ja kenttäorganisaatioiden välillä
- Ammatillisen kehittymisen ylläpitäminen



- Oman tieto-/taitotason itsearvioiminen

Arviointiasteikko:

- HYL hylätty
- 1 tyydyttävä
- 2 tyydyttävä
- 3 hyvä
- 4 hyvä
- 5 kiitettävä

6.2.6 Sosiaalitoimen tehtävät hätäkeskuksissa 2 op (SOTH)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tiedostaa sosiaalipalveluja säätelevän lainsäädännön ja niiden yhtymäkohdat hätäkeskustoimintaan,
- tietää keskeiset sosiaalipalvelut,
- tuntee sosiaalipäivystyksen järjestämistavat ja niiden valmiuden vastata sosiaaliseen avuntarpeeseen,
- ymmärtää keskeiset sosiaalipalvelun tarpeen aiheuttamat tekijät ja osaa tunnistaa ne hätäkeskuspäivystäjänä,
- ymmärtää hätäkeskuksissa työskenteleviä henkilöitä koskevan ilmoitusvelvollisuuden (sosiaalitoimelle) koskien erityisryhmiä (lapset, raskaana olevat, ikääntyneet),
- osaa erottaa sosiaalisen hätätilanteen,
- tuntee lastensuojeluilmoituksen ja iäkkään henkilön palvelutarpeen ilmoittamiseen liittyvät veloitteet ja pystyy toimimaan niiden mukaisesti työssään,
- kykenee käsittelemään puhelun viranomaisen antamien tehtävänkäsittely- ja riskinarvio-ohjeiden mukaisesti,
- osaa antaa tilanne- ja asiakaslähtöisesti ohjausta ja neuvontaa sosiaaliin hätätilanteisiin liittyvissä asioissa viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti,
- tiedostaa kirjaamisen merkityksen sosiaalitoimen tehtävissä,
- ymmärtää sosiaalitoimen tehtävät tiiviiksi osaksi hätäkeskustoimintaa ja moniviranomaistyötä.

Sisältö

- Sosiaalipalvelut ja niiden tuottamista säätelevä säädösperusta
- Sosiaalialan ammattilaisen työ ja yhteistyötahot
- Sosiaalipäivystysjärjestelmä
- Sosiaaliset hätätilanteet ja kiireellinen sosiaalipalvelujen tarve
- Lastensuojelu ja ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukeminen ja ilmoitusvelvollisuus
- Psykososiaalinen kriisiapu ja sen toteuttamisen yhteistyötahot
- Sosiaalisten hätätilanteiden ja kiireellisten sosiaalisten avuntarpeiden tunnistaminen hätäpuhelussa
- Sosiaaliviranomaisen vastuulle kuuluvien tehtävien käsittely, kirjaaminen ja tehtävälajien käyttö sekä asiakkaan ohjeistaminen



- Vuorovaikutus sosiaalista avuntarvetta koskevissa puheluissa
- Tehtävien välittäminen sosiaalipäivystykselle
- Lastensuojeluilmoitukseen liittyvät velvoitteet ja toimenpiteet
- Iäkkään henkilön palvelutarpeen ilmoittamiseen liittyvät velvoitteet ja toimenpiteet

Oppimismenetelmät

kontaktiopetus, itsenäiset opinnot (Moodle), ryhmätyöt, tehtäväkäsittelyharjoitukset

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Ajantasainen lainsäädäntö (finlex)
Muu opettajan jakama materiaali
Moodle
Tehtäväkäsittelyohjeistus
Hätäkeskustietojärjestelmä

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Ei edeltäviä opintovaatimuksia.

Yhteys terveystoimen, pelastustoimen ja poliisitoimen tehtävät
häätäkeskuksessa -opintojaksoihin: tehtävät usein moniviranomaistehtäviä.

Yhteys ammatilliset perusvalmiudet -opintojaksoon: häätäkeskustietojärjestelmän sekä
häätäkeskuksen toimintamallien osaaminen.

Sosiaalitoimen tehtävien käsittelyä harjoitellaan tämän perusopiskelun lisäksi ammatillisten
perusvalmiuksien harjoituksissa sekä simulaatioharjoituksissa.

Opintojakson ajoitus

Opintojakson perusopinnot käydään toisella lukukaudella, syventävät kolmannella.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä _____
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Pohja tehokkaalle riskinarvioinnille ja tilanteiden tunnistamiselle, muistaa sosiaalitoimen olemassaolon
- Hätäpuhelun käsittelyn kokonaisuus sosiaalitoimen tehtävissä

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Sosiaalisen hätätilanteen tunnistaminen
- Osata tehdä riskinarvio



- Osata kirjata tietojärjestelmään

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Lainsäädäntö (lastensuojelu, vanhuspalvelulainsäädäntö, sosiaalipäivystystä koskeva)
- Sosiaalipäivystyksen järjestämistä koskevat ohjeet/määräykset
- Viranomaisen antama tehtävänkäsittelyohje
- Hätäkeskuslaitoksen ohjeet

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Sosiaalisen avuntarpeen tunnistaminen
- Vuorovaikutuksen tärkeys

Arviointiasteikko

- HYL hylätty
- 1 tyydyttävä
- 2 tyydyttävä
- 3 hyvä
- 4 hyvä
- 5 kiitettävä

Arvosanan muodostuminen:

50% kokeen arvosana ja 25% tehdyt tehtävät ja 25% jatkuva arviointi

Kirjallisuus

Mahdollinen kirjallisuus ilmoitetaan opintojaksolla

6.2.7 Terveystoimen tehtävät hätäkeskuksissa 10 op (TETH)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tunnistaa äkillisen sairastumisen tai vammautumisen ihmiselle aiheuttamat riskit,
- tunnistaa hätäkeskuksen tehtävänkäsittelyohjeistuksen ja ensihoitojärjestelmän kehityksen jatkuvan seurannan merkityksen osana omaa ammatillista kehittymistä,
- osaa selittää ihmiselimistön rakenteen ja keskeisimpien elimistöjen toiminnan,
- osaa selittää hengitys-, verenkierto- ja hermostojärjestelmän keskinäisiä vaikutuksia ja yhteyksiä toisiinsa,
- osaa selittää ensihoitopalvelua koskevan säädöspöytäkirjan,
- osaa selittää ensihoitopalvelun eri toimijoiden vastuualueet ja toimintatavat,
- osaa selittää terveydenhuollon palvelujärjestelmän sekä ensihoitopalvelun osana sote-järjestelmää,
- osaa selittää porrastetun ensihoitojärjestelmän toiminnan ja sen auttamisen mahdollisuudet erilaisissa hätätilanteissa,
- osaa selittää tehtävänkäsittelyyn liittyvien kysymysten merkityksen riskinarvion onnistuneelle suoritukselle ja ilmoittajalle puhelimesta annettavien toimintaohjeiden merkityksen tilanteen auttamiseksi ennen viranomaisavun saapumista,



- osaa soveltaa STM:n antamaa Terveystoimen tehtävänkäsittelyohjetta potilaan riskinarvioinnissa ja tällä tavoin tukee ensihoitojärjestelmän resurssien tarkoituksenmukaista ja tehokasta käyttöä.

Sisältö

Ihmisen anatomia ja fysiologia
Terveystoimen säädosperusta, painopiste ensihoitopalvelussa
Terveystoimen palvelujärjestelmän toiminnan päälinjat
Ensihoitopalvelun toimintaperiaatteet ja toimintamallit
Terveystoimen tehtävänkäsittely -ohjeistus
Äkillisen sairastumisen taustaa tehtävänkäsittelylle
Mekaanisen ja ei-mekaanisen vammautumisen taustaa tehtävänkäsittelylle
Hätäkeskuksen rooli ensihoidon resurssien kenttäjärjestelmän tehokkaassa ja tarkoituksenmukaisessa toiminnassa.

Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus, itsenäinen oppiminen, harjoittava- ja virtuaalioppiminen,

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

STM 2014. Terveystoimen tehtävänkäsittely hätäkeskuksessa -ohjeistus, uusin versio moniviranomaisriskinarvio-ohjeesta,
Kinnunen, A. (toim.) 2012. Ensihoidon perusteet, 4. uusittu painos. SPR, Pelastusopisto, Muu opettajan osoittama materiaali
Moodle
Teorialuentoihin sopivat luokkatilat ja harjoittavaan opetukseen B003, B004 ja B013

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Opintojakso etenee rinnakkain Ammatilliset perusvalmiudet, pelastustoimen tehtävänkäsittely ja poliisitoimen tehtävänkäsittely -opintojaksojen kanssa.

Opintojakson ajoitus

Opintojakso alkaa ensimmäisellä lukukaudella jatkuen koko opintojen ajan. Pääosin kuitenkin ensimmäisellä ja toisella lukukaudella.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet),
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä _____
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö



Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Sosiaali- ja terveysministeriön ja Hätäkeskuslaitoksen antamien ohjeistusten käyttö terveystoimen johtovastuulle tai muutoin terveystoimelle kuuluvissa tehtävissä
- Hätäkeskuspäivystäjän, ensihoitajan ja ensihoidon kenttäjohtajan välinen vuorovaikutus tehtävän tarkoituksenmukaiselle hoitamiselle (lisätiedot yms.)
- Äkillisen sairastumisen tai vammautumisen vaikutus ihmisen elimistöön
- Ensihoitopalvelujärjestelmän tarkoituksenmukainen hyödyntäminen

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Hätäkeskustietojärjestelmän tarkoituksenmukainen käyttö
- Tehtävänkäsittelyohjeen tarkoituksenmukainen käyttö
- Tehtävänkäsittelyyn liittyvän viestivälineistön tarkoituksenmukainen käyttö

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Hätäkeskuslaki ja asetus hätäkeskustoiminnasta
- Muut toimintaa ohjaavat lait ja asetukset
- STM: Terveystoimen tehtävänkäsittelyohje hätäkeskukselle
- Hätäkeskuslaitoksen ohjeistukset hätäkeskustoiminnan perustaksi

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Ammatillinen vuorovaikutus oman ja kenttäorganisaatioiden välillä
- Oman ammatillisen kehittymisen ylläpitäminen
- Oman tieto-/taitotason itsearviointi

Arviointiasteikko

- HYL hylätty
- 1 tyydyttävä
- 2 tyydyttävä
- 3 hyvä
- 4 hyvä
- 5 kiitettävä

Kirjallisuus

Kinnunen, A. (toim.): Ensihoidon perusteet, 4. uusittu painos. SPR, Pelastusopisto, 2012

6.2.8 Poliisitoimen tehtävät hätäkeskuksissa 15 op (POTH)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tietää laissa poliisille määrätty tehtävät ja toimivaltuudet sekä pystyy selviytymään toimialaansa kuuluvista poliisihallinnon tehtävistä,
- tuntee tavanomaiset rikokset ja poliisille kuuluvat tehtävät, joita poliisipartiot joutuvat hoitamaan,



- tietää prosessioikeudesta ne periaatteet, jotka voivat vaikuttaa poliisitoiminnan suorittamiseen,
- ymmärtää poliisin roolin yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäjänä,
- tuntee poliisiorganisaation rakenteet niin valtakunnallisesti kuin paikallistasollakin,
- tuntee poliisin tehtäväkentän,
- tuntee keskeisimmät poliisin operatiivista toimintaa ohjaavat säännökset, virallisohteet ja -sopimukset,
- tuntee poliisin toimintamenetelmät sekä resurssit,
- ymmärtää poliisin ennalta estävän toiminnan ensisijaisuuden kaikessa poliisitoiminnassa ja tuntee lähipoliisitoiminnan perusperiaatteet ja toteuttamismuodot sekä ymmärtää liikennevalvonnan osaksi poliisityötä,
- tuntee poliisin päivittäistoiminnan tehtäväkentän sekä toimintatavat, poliisin tilanneorganisaation ja toimintatavat tilanneorganisaatiossa,
- ymmärtää hätäkeskuksen roolin osana poliisin operatiivista toimintaa sekä tuntee poliisin johtamisjärjestelmät päivittäisessä toiminnassa sekä tilanneorganisaatiossa,
- tuntee pääpiirteittäin poliisin rikostutkinnan periaatteet ja ymmärtää poliisille kuuluvan tutkintavelvollisuuden käsitteen, ymmärtää tutkinnan käynnistymiseen liittyvät erityiskysymykset ja siihen liittyvän alustavan puhuttamisen merkityksen,
- ymmärtää tietojohtoisen poliisitoiminnan ja hätäkeskustoiminnan välisen yhteyden,
- ymmärtää kaikkiin poliisitehtäviin liittyvien kriittisten ja toistuvien tekijöiden merkityksen,
- ymmärtää yksittäisten poliisitehtävien riskinarvioon liittyvät kriittiset tekijät,
- osaa mukauttaa tehtävän käsittelyn kulloisenkin tilanteen, sisällön, kiireellisyyden ja riskisyyden mukaan moniviranomaistoiminnan huomioiden,
- tuntee työnsä työntekijän persoonallisuudelle, asiakassuhteelle ja yhteistyökyvylle asettamat vaatimukset,
- tunnistaa oman roolinsa työryhmän ja työyhteisön aktiivisena jäsenenä,
- ymmärtää yksilön kriisikäyttäytymisen dynamiikkaa, tunnistaa erilaiset reagoitavat ja osaa ottaa ne huomioon työssään,
- tunnistaa ja osaa kuvata hätäkeskuksen tavallisimmat asiakasryhmät ja työtilanteet,
- osaa kohdata erilaisia ihmisiä työroolinsa mukaisesti asiakaslähtöisesti ja joustavasti,
- osaa puhuttaa häiriintyneitä ja itsemurhalla uhkaavia henkilöitä työroolinsa mukaisesti,
- tuntee työstressin syntymekanismit ja tunnistaa omat stressinkäsittelykeinosensa,
- ymmärtää tietoturvan keskeiset periaatteet,
- ymmärtää yksityisyyden suojan ja käyttötarkoitussidonnaisuuden merkityksen henkilörekistereitä käsiteltäessä,
- tuntee poliisin toimintaa tukevien rekistereiden käyttöä sääntelevät normit sekä osaa käyttää vastuullisesti ja tarkoituksenmukaisesti poliisin tietojärjestelmiä tehtäväkäsittelyyn ja viranomaistoiminnan tukena.

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
- Paikantaminen
- Tehtävälajit
- Kiireellisyys
- Hätäkeskustietojärjestelmä
- Ilmoittaja
- Ilmoituksen tiedot-kenttä
- Varotiedot
- Työturvallisuustiedot
- Poliisin lisätiedot -välilehti
- Poliisirekistereiden käyttö
- Rekisterikyselyt
- Tehtävän välittäminen
- Tehtävän päättäminen
- Viestiliikenne
- Hyvin toimivan tiimin ominaisuudet, alais- ja yhteisötaidot
- Ammatillisuus, joustava ammattirooli ja kestävä ammattietiikka
- Tilannetietoisuus ja oman työn hallinta ja kehittäminen
- Kriittiset työtilanteet ja niiden jälkipuinti
- Asiakkaiden kriisit ja kriisikäyttäytymisen dynamiikka
- Mielenterveyden häiriöt
- Itsemurhat ja itsemurhalla uhkaavien kohtaaminen
- Vaikeat asiakastilanteet ja neuvotteleva työote
- Stressin käsite, stressireaktiot ja oma työssä jaksaminen
- Poliisin tietoturva sekä henkilötietolainsäädäntö
- Patja (poliisiasiajn tietojärjestelmä)
- ATJ – Liikenteen turvallisuusviraston ajoneuvotietojärjestelmä (ajokortti- ja ajoneuvorekisteri)
- Hallintoasian tietojärjestelmän (HALTI) tietoryhmät hätäkeskuksen suorittaman tehtävänkäsittelyn vaatimassa laajuudessa – Ampuma-aserekisteri ja turvallisuusalan valvontarekisteri – Heko-Passi
- PURKKI – Trafin alus- ja venerekisteri
- Varotietopalvelu (VTP)
- VTJ-kysely
- Politrip



Oppimismenetelmät

Kontaktiopetus, luennot, nauhoitteet, Politrip, Moodle, tentit, kirjaamisharjoitteet, rekistereiden käytön harjoitteet, harjoitukset, itsenäinen opiskelu, verkko-opiskelu, tentit, opintomatka, itsenäiset reflektiotehtävät, asiakasryhmiin tutustuttavat ryhmätyöt.

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Materiaali OV-Moodlessa
Suomen poliisin tehtävät ja organisaatio: luentomoniste
Poliisin operatiivinen kenttätoiminta: luentomoniste
Poliisihallinto: luentomoniste
Virka-apu: luentomoniste
Edustus ja valtuutus: luentomoniste
Siviilioikeus: luentomoniste
Liikenne: luentomoniste liikennejuopumuksesta
Lähestymiskielto: luentomoniste
Ilmoittajan oikeudet ja velvollisuudet: luentomoniste
Poliisitutkinta, esitutkinta ja pakkokeinot: luentomoniste
Rikosoikeus, yleinen osa: luentomoniste
Rikostunnusmerkistöjä: luentomoniste
Kadonneen henkilön etsintä: luentomoniste
Järjestyslaki: luentomoniste
Yksityinen turvallisuusala: luentomoniste
Hätäkeskuksen ja poliisin välinen viestiliikenne: POHAN ohje
Kiireellisyys: luentomoniste
Koodien merkitys ja käyttö viestiliikenteessä: luentomoniste
Poliisin hälytystehtävän välittäminen: luentomoniste
Poliisin rekisterikyselymallit: luentomoniste
Poliisin resurssit, tunnukset, vaste ja hälyttäminen: luentomoniste
Poliisin VIRVE-puheryhmät: luentomoniste
YT-puheryhmät: luentomoniste
Moniviranomaistoiminta: luentomoniste
Poliisin kenttäjärjestelmä POKE: luentomoniste
Poliisitutkinta kuoleman johdosta: luentomoniste
Poliisi ja eläinsuojelu: luentomoniste
TEPO: luentomoniste
Operatiivinen salityöskentelyohje
Ohje poliisin tehtävien käsittelystä kenttä- ja hälytystoiminnassa
Perehdytysmateriaalia tehtävänkäsittelyohjeistuksesta: POHAN materiaalia
TuveATK-luokat, luentotilat, ryhmätyötilat, simulointiluokka, hätäkeskustietojärjestelmä

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Ei kirjattuna

Opintojakson ajoitus

Opintojakso toteutetaan kolmessa osassa Poliisiammattikorkeakoululla Tampereella: Ensimmäisen lukukauden lopussa, toisen lukukauden keskivaiheilla sekä kolmannen lukukauden alussa.



Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät
- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä _____
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Poliisitoimen tehtävien käsittely alusta loppuun laadukkaasti

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Viestiliikenteen hallinta ja järjestelmien käyttö
- Poliisirekisterikyselyiden hallinta
- Poliisirekistereiden käyttö ja hallinta poliisitehtäviä tukevana ja varmistavana toimintana
- Hallitsee hätäkeskuspäivystäjän työhön liittyvät osatehtävät sekä kokonaisuuden sujuvasti ja varmasti niin järjestelmien, laitteiden kuin menetelmien kautta arvioiden

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Opiskelija osaa hahmottaa laissa poliisille määrätyt tehtävät ja toimivaltuudet sekä ymmärtää niiden merkityksen omassa työssään sekä pystyy soveltamaan tietoaan poliisin tehtävien käsittelyn yhteydessä
- Opiskelija osaa hahmottaa tavanomaiset rikokset ja prosessioikeudesta ne periaatteet, jotka voivat vaikuttaa poliisitoimintaan sekä ymmärtää niiden merkityksen omassa työssään ja pystyy soveltamaan tietoaan poliisin tehtävien käsittelyn yhteydessä
- Opiskelija osaa hahmottaa poliisin roolin yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäjänä.
- Opiskelija osaa hahmottaa poliisin tehtäväkentän, poliisin operatiivista toimintaa ohjaavat säännökset, poliisin toimintamenetelmät ja poliisin resurssit sekä pystyy soveltamaan tietoaan poliisin tehtävien käsittelyn yhteydessä.
- Opiskelija osaa hahmottaa ennalta estävyyden, tietojohtoisen poliisitoiminnan ja hätäkeskustoiminnan yhteyden sekä valvontatoiminnan merkityksen poliisitoiminnan vaikuttavuudelle
- Hahmottaa eri rekistereissä olevan tiedon merkityksen ja käyttötarkoituksen

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Ammatillisuus, joustava ammattirooli ja kestävä ammattietiikka

Arviointiasteikko

- HYL hylätty
- 1 tyydyttävä
- 2 tyydyttävä
- 3 hyvä
- 4 hyvä
- 5 kiitettävä



6.2.9 Osaamisen arviointi 2 op (KTK)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää hätäkeskuspäivystäjän työn vaatimustason suhteessa opintoihin,
- ymmärtää paineensietokyvyn tärkeyden hätäkeskuspäivystäjän työssä,
- osaa käyttää sujuvasti hätäkeskustietojärjestelmää osana hätäpuhelun käsittelyä,
- osaa käyttää riskinarvio-ohjeita viranomaisen edellyttämällä tavalla ja kykenee valitsemaan oikean tehtävälajin ja kiireellisyyden,
- osaa soveltaa oppimiaan tietoja sekä taitoja puhelunkäsittelyn kokonaisuudessa,
- osaa rakentaa tehtävän yhdessä asiakkaan kanssa hyvien asiakaspalvelu ja vuorovaikutustaitojen mukaisesti,
- osaa tulkita sekä hallita omaa jännitystään,
- osaa kyseenalaistaa omaa toimintaansa ja korjaa havaittuja virheitä suorituksen aikana,
- osaa kerätä tietoa ilmoittajalta aktiivisen kuuntelun ja tehokkaan kyselytekniikan avulla,
- osaa muokata hätäpuhelusta saadun tiedon perusteella tilannekuvan,
- osaa arvioida omaa osaamistaan ja summaa omat kehittymistarpeensa jatkuvaa oppimista varten.

Sisältö

Osaamisen arviointi

Oppimismenetelmät

Itsenäinen kertaus ja harjoittelu koetta varten.

Osaamisen arviointi suoritetaan yksilösuorituksena näyttökokeen tyyppisesti.

Oppimateriaali ja oppimisympäristöt

Kaikki mahdollinen opintojen aikana jaettu materiaali käytettävissä.

Hätäkeskussimulaattori, ERICA-luokka

Edeltävät opinnot ja yhteys muihin opintojaksoihin ja tutkintoihin

Osaamisen arvioinnissa arvioidaan kaikkea opittua ja sen soveltamista käytännön työhön.

3. lukukauden osaamisen arviointiin osallistuminen edellyttää kaikkien siihen mennessä suoritettujen opintojaksojen hyväksytyä suoritusta.

Opintojakson ajoitus

Osaamisen arviointi toteutetaan kolmessa osassa:

Ensimmäinen arviointi 2. lukukauden lopussa.

Toinen arviointi 3. lukukauden loppupuolella.

Ellei toinen arviointi mene läpi, toteutetaan lisäharjoittelua ja kolmas arviointi ennen 3. lukukauden loppua.

Osaamisen osoittamistavat

- Osallistuminen opetukseen ja kurssiin kuuluvat tehtävät



- Harjoitukset
- Koe/kokeet (teoria- tai käytännönkokeet)
- Jatkuva arviointi
- Vertaisarviointi/360-arviointi
- Muu, mikä _____
- AHOT-korvaavuus tai -näyttö

Osaamisen arviointi

Työprosessin hallinta

- Oikeiden asioiden tekeminen oikeassa kohdassa
- Häätöpuhelun käsittelyn kokonaisuus

Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta

- Hätäkeskustietojärjestelmän riittävä osaaminen

Työn perustana olevan tiedon hallinta

- Riskinarvio-ohjeiden käyttö
- Operatiivisen salityöskentelyohjeen mukainen toiminta

Elinikäisen oppimisen avaintaidot

- Vuorovaikutus ja asiakaspalvelu
- Paineensietokyky

Arviointiasteikko

- HYL hylätty
- 1 tyydyttävä
- 2 tyydyttävä
- 3 hyvä
- 4 hyvä
- 5 kiitettävä



7 Opintoja koskevia ohjeita

Pelastusopistolla on hätäkeskuspäivystäjän, pelastajan sekä alipäällystön tutkinto-ohjelmassa lukujärjestyksen mukainen läsnäolovelvoite. Läsnäolovelvoitteella tarkoitetaan opetukseen osallistumista riippumatta toteutustavasta.

Opintojakson vastuopettaja ilmoittaa opiskelijoille opintojakson läsnäolovelvoitteet opintojakson toteutussuunnitelman esittelyn yhteydessä.

Läsnäolon velvoittaviin opintoihin osallistumatta jättäminen voi estää kyseisen opintojakson suorituksen vaativiin jatko-opintojaksoihin osallistumiseen, joka voi aiheuttaa opiskelujen jatkumisen seuraavan aloittavan kurssin mukana ja aikaansaada alkuperäisen valmistumisajankohdan siirtymisen.

Pelastusopistolla opetusta koskevia yleisiä ohjeita löytyy opiskelijoiden Petrasta.

7.1 Suoritustavat

Opintojen suoritustavat kerrotaan opetussuunnitelman opintojaksokuvauksissa sekä opintojakson toteutussuunnitelmassa. Opiskelu voi olla erilaista opintojakson opiskeluun liittyvää työtä, kuten kontaktiopetukseen osallistumista, oppimistehtävien tekemistä, harjoitusten suunnittelua, harjoitusalueella tapahtuviin harjoituksiin osallistumista, kalustonhuoltoa tai näyttökokeeseen tai tenttiin valmistautumista.

Joillekin opintojaksoille osallistuminen edellyttää joko pakollisiin aiempiin opintoihin osallistumista tai aiempien pakollisten aiempien opintojen suorittamista.

Vaaditut aiemmat opinnot ilmoitetaan opintojaksokuvauksissa.

7.1.1 Kokeiden järjestäminen hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa

Opintojaksojen kirjalliset ja käytännön kokeet järjestetään ko. opintojaksolle varattujen tuntien puitteissa (pois lukien uusintakokeet) ja opettajan ilmoittamana ajankohtana. Kokeisiin osallistuvat kaikki kurssin opiskelijat, eikä niihin erikseen ilmoitauduta. Jos opiskelija ei osallistu opintojakson kokeeseen ilman vastuopettajan hyväksymää syytä, katsotaan se yhdeksi suorituskerraksi ja johtaa näin hylättyyn suoritukseen.

Kirjalliset uusintakokeet järjestetään vain ja ainoastaan kunkin lukukauden alussa ilmoitettuina uusintakoepäivinä. Uusintoja järjestetään kerran kuukaudessa, uusintakoepäivät ja ilmoittautumisohjeet löytyvät Petrasta. Opiskelija voi tällöin

- korottaa opintojakson arvosanaa (ks. 7.1.2.)
- uusia hylätyn suorituksen (ks. 7.1.3)
- suorittaa tavanomaisen opintojaksokokeen, jos hän on vastuopettajan hyväksymästä syystä ollut estynyt osallistumisesta aikaisemmin järjestettyyn tavanomaiseen kuulusteluun.



7.1.2 Opintojakson arvosanan korottaminen

Hyväksytyin opintojakson arvosanaa voi koulutuksen aikana yrittää yhden kerran korottaa Pelastusopiston uusintatenttipäivinä sinä ajankohtana voimassa olevien vaatimusten mukaisesti. Korotusmahdollisuus ei koske käytännönkokeita. Korotustenttitehtävien laadinnasta huolehtii se opettaja, joka antaa tai on viimeksi antanut opintojakson arvosanan. Arvosanan korotusyritys ei voi huonontaa jo saatua arvosanaa. Käytännönkokeiden, testausten ja muiden näyttökokeiden ajankohdat sovitaan erikseen.

7.1.3 Hylätyn suorituksen uusiminen

Hylätyn suorituksen voi uusia opintojakson opiskelun aikaisilla tutkintovaatimuksilla kaksi kertaa. Uusimiset tehdään Pelastusopiston ilmoittamina uusintakoepäivinä. Jos opiskelija ei saa opintojaksoa suoritetuksi kahdella uusintakerralla, hän osallistuu vastuupettajan määrittämään lisäkoulutukseen/-harjoitteluun, jonka jälkeen hänellä on mahdollisuus uuteen koeyritykseen. Jos opiskelija ei saa opintojaksoa suoritetuksi em. menettelyllä, hän opiskelee ko. opintojakson uudestaan seuraavassa mahdollisessa yhteydessä.

Uusintakokeeseen ilmoitaudutaan Petrasta löytyvän ohjeistuksen mukaisesti. Jos opiskelija ei saavu ilman hyväksyttävää syytä ilmoittautumaansa kokeeseen, katsotaan se yhdeksi yrityskerraksi. Esimerkiksi esittämällä lääkärintodistuksen opiskelija ei menetä oikeuttaan suorituskertaan.

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

7.1.4 Opintosuorituksen hylkääminen plagiointi- ja vilppitapauksessa

Opintosuoritus voidaan hylätä, mikäli opiskelija on sitä suorittaessaan syyllistynyt vilppiin. Valvoja voi välittömästi poistaa kuulustelutilaisuudesta vilppiin syyllistyneen opiskelijan. Opintosuoritus voidaan hylätä myös, kun vilppi havaitaan vasta tilaisuuden jälkeen.

Opiskelijaa, joka on Pelastusopiston piirissä harjoittanut opinnoissaan vilppiä, voidaan rangaista. Lain Pelastusopistosta (2006/607) 30 ja 31 §:ssä säädetään rangaistuksesta ja menettelystä kurinpitoasiassa. Oikaisumenettelystä säädetään Lain Pelastusopistosta 37 ja 38 §:ssä.

Opettajat voivat käyttää alkuperäisyyden tarkastuksessa sähköistä plagiaatintunnistusjärjestelmää (Urkund) valitsemillaan opintojaksoilla.

7.1.5 Opiskelijan osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen sekä opintojen hyväksilukeminen

Hätäkeskuspäivystäjätutkintoon voidaan hyväksilukea aiemmin suoritettuja opintoja. Hyväksilukeminen voi koskea opintojaksoa kokonaisuudessaan tai sen osia.



Hyväksiluettavuutta arvioitaessa lähtökohtana ovat tutkinnon ja sen sisältämien opintojaksojen osaamistavoitteet. Arvioinnissa otetaan huomioon myös aikaisempien opintojen laajuus, sisältö sekä suoritettujen opintojen ikä ja suoritettavan tutkinnon osaamisen tavoitevaatimukset.

Hyväksilukemismenettely käynnistyy vain opiskelijan aloitteesta. Opiskelijalla on velvollisuus todistaa osaamisensa ja hänen on esitettävä todistusjäljennökset niistä opintosuorituksista, joihin hän vetoaa. Hyväksilukemista haetaan opintotoimistosta saatavalla lomakkeella. Hyväksilukemispäätöksen asiassa tekee koulutuspäällikkö opintojakson vastuupettajan esityksestä. Tutkintoon ei pääsääntöisesti hyväksilueta kymmentä vuotta vanhempia opintoja.

Hyväksi luetut opintojaksosuoritukset merkitään yhdellä seuraavista vaihtoehdoista:

K = ennen nykyisiä opintoja suoritettu, tutkintoon hyväksi luettava opintojakso

H = nykyisen koulutuksen aikana muualla suoritettu, tutkintoon hyväksi luettava opintojakso

Hyväksiluku opetussuunnitelmaan kuuluvasta opintojaksosta annetaan siinä laajuudessa kuin se on ilmoitettu kyseisessä opetussuunnitelmassa.

7.2 Opintosuoritusten arviointi ja rekisteröinti

Arvioinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla ohjataan ja tarkistetaan opiskelijan opintojen tavoitteiden saavuttamista. Arvioinnilla tuetaan opiskelijaa opetussuunnitelmassa esitettyjen oppimistavoitteiden saavuttamisessa. Arviointiin voivat osallistua opettajien lisäksi esim. opiskelija itse. Opiskelijan suorituksia arvioidaan vertaamalla suorituksia opetussuunnitelman tavoitteisiin.

Arvioinnissa korostetaan myös ns. jatkuvan näytön huomioon ottamista arvosanaa määrättäessä. Siten esimerkiksi opiskelijan huolellisuus, aktiivisuus, poissaolot, kotitehtävien 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.

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 hyväksyty–hylätty arvioinnilla, jolloin merkitään:

S = tutkintoon sisältyvä, hyväksytysti suoritettu opintojakso tai

HYL = tutkintoon sisältyvä, hylätty opintojakso.



Opintojakson sisältö, oppimistavoitteet, arvosteluperusteet ja -asteikko päätetään opetussuunnitelmassa ja esitellään opintojakson alussa.

Opiskelijalle on varattava tilaisuus tutustua arvioituun kirjalliseen tai muuten tallennettuun opintasuoritukseen. Suoritukset on säilytettävä kuuden kuukauden ajan tulosten julkistamisesta.

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

Tutkintotodistukset sekä erotodistukset liitteineen säilytetään pysyvästi sähköisessä asiain- ja dokumenttien hallintajärjestelmässä (Acta).

7.3 Oikaisuvaatimus

Arviointiin tai hyväksilukupäätökseen tyytymätön opiskelija voi pyytää oikaisua arvioinnin suorittaneelta 14 päivän kuluessa siitä, kun opiskelija on saanut arvostelun tulokset ja arvosteluperusteiden soveltamisen tai hyväksilukupäätöksen perustelut tietoonsa. Oikaisuvaatimukseen on vastattava viimeistään 14 päivän kuluessa oikaisuvaatimuksen saapumisesta. Edelleen arviointiin tai hyväksilukupäätökseen tyytymätön opiskelija voi hakea oikaisua Pelastusopiston oikaisu- ja kurinpitolautakunnalta 14 päivän kuluessa siitä, kun hän on saanut tiedon päätöksestä. (Laki Pelastusopistosta 2006/607, 37 ja 38 §.)