



PELASTUSOPISTO

**B-sarja:
Tutkimusraportit
1/2019**

Kadonneen päivystäjän jäljillä

Alisa Puustinen, Henna Anttonen, Esa Kokki



PELASTUSOPISTO

KADONNEEN PÄIVYSTÄJÄN JÄLJILLÄ

Selvitys hätäkeskuspäivystäjävajeesta

Alisa Puustinen, Henna Anttonen, Esa Kokki

Pelastusopisto
PL 1122
70821 Kuopio
www.pelastusopisto.fi

Pelastusopiston julkaisu
B-sarja: Tutkimusraportit
1/2019

ISBN 978-952-7217-17-7
ISSN 2342-9313

Pelastusopisto

Alisa Puustinen, Henna Anttonen, Esa Kokki
Kadonneen päivystäjän jäljillä. Selvitys hätäkeskuspäivystäjävajeesta.
Tutkimusraportti, 45 s., 2 liitettä (17 s.)
Tammikuu 2019

TIIVISTELMÄ

Sisäministeriön pelastusosaston tilaaman tutkimuksen tavoitteena oli selvittää hätäkeskuspäivystäjävajeen taustalla vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen toteutuksesta vastasi Pelastusopiston tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiopalvelut. Selvitys toteutettiin kyselytutkimuksena loka-marraskuussa 2018.

Kyselyllä kartoitettiin hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen hakeutumisen motiiveja, opinnoista valmistumista ja työllistymistä, kokemuksia hätäkeskuspäivystäjän työstä, syitä hätäkeskuspäivystäjän työstä pois hakeutumiseen sekä pyydettiin arvioimaan hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen sisältöä ja toteutusta. Kyselyyn vastasi 195 hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen vuosina 2009 - 2016 valittua henkilöä. Määrällisen aineiston lisäksi kyselyn avoimista vastauksista kertyi 66 sivua kirjallista, laadullista aineistoa.

Suurin yksittäinen syy hätäkeskuspäivystäjän työstä pois hakeutumiseen on selvityksen perusteella työvuorosuunnittelu. Työvuorojärjestelyt vaikeuttavat työn ja yksityiselämän yhteensovittamista, eivätkä mahdollista optimaalista palautumista kuormittavasta kolmivuorotyöstä. Lisäksi ongelmia ilmenee esimiestyössä ja johtamisessa sekä urakehitysmahdollisuuksissa.

Selkeistä työn järjestelyihin liittyvistä ongelmista huolimatta hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleet ovat tämän hetkisestä työmarkkina-asemastaan riippumatta ylpeitä koulutuksestaan ja hätäkeskuspäivystäjän työstä sekä kokevat sen olevan yhteiskunnallisestia arvokasta ja merkityksellistä.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus koettiin pääsääntöisesti onnistuneena ja sen työelämävastavuus arvioitiin hyväksi. Tärkeintä koulutuksessa on säilyttää käytännönläheisyys sekä kehittää yhteyttä hätäkeskusten ja Pelastusopiston tarjoaman koulutuksen välillä.

Avainsanat: hätäkeskus, päivystäjä, hätäkeskuspäivystäjävaje, koulutus

Emergency Services College

Alisa Puustinen, Henna Anttonen, Esa Kokki

Searching for the lost operator. Report on the shortage of emergency center operators.

Research Report, 45 p., 2 appendices (17 p.)

January 2019

ABSTRACT

The aim of the study commissioned by the Ministry of Interior Rescue Department was to find out the factors behind the shortage of emergency response center personnel. The survey was conducted in October-November 2018.

The questionnaire surveyed the motives for seeking emergency center operator training, graduation from studies and employment, experiences of the work at the emergency centers and reasons behind the decision to leave the emergency center. Respondents also evaluated the content and implementation of the emergency center operator training offered at the Emergency Services College. 195 people answered the survey.

The biggest single reason behind the decision to leave the work as an emergency service operator is deficits in work shift organization. Work shift arrangements make it difficult to reconcile work and private life, and do not allow optimum recovery from the stressful three-shift work. In addition, problems are found in leadership and career development opportunities.

Emergency center operators are proud of their training and the work they do. They consider it valuable and meaningful to the community and larger society.

The emergency center operator training was generally evaluated as successful and useful in the working life. The most important aspect of the training is to maintain its practice oriented focus and to develop a closer link between the emergency centers and the training provided by the Emergency Services College.

ABI/INFORM: emergency center, operator, shortage, education

ALKUSANAT

Haluamme kiittää Hätäkeskuslaitosta yhteistyöstä tutkimuksen tausta-aineiston keräämisessä.

Pelastusopiston Hätäkeskustiimille, eli hätäkeskuspäivystäjäopettajille, erityiset kiitoksemme kaikesta avusta ja yhteistyöstä koko tutkimusprosessin aikana. Teidän panoksenne mahdollisti kyselyn sisällöllisesti laadukkaan toteuttamisen.

Opintotoimiston henkilökunnalle lämpimät kiitoksemme avusta opiskelijarekisteritietojen keräämisessä sekä paperisen kyselylomakkeen postittamisessa.

Tutkimusapulaisena projektissa toimineelle yhteiskuntatieteen kandidaatti Henna Anttoselle osoitamme suuret kiitokset niin aineistonkeruussa, aineiston käsittelyssä kuin sen raportoinnissakin antamastasi arvokkaasta ja tehokkaasta työpanoksesta.

Sisäministeriön pelastusosasto on rahoituksellaan mahdollistanut tutkimuksen toteuttamisen nykyisessä laajuudessaan, lämpimät kiitoksemme siitä.

Kuopiossa 14.01.2019

Alisa Puustinen, erikoistutkija

Esa Kokki, tutkimusjohtaja

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	8
2	HÄTÄKESKUSLAITOS	9
2.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	10
2.2	Työhyvinvointi henkilöstökertomuksissa	14
3	TUTKIMUSASETELMA JA AINEISTO	18
3.1	Vastaajien taustatiedot	20
4	TULOKSET	23
4.1	Hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen hakeutuminen	23
4.2	Opinnoista valmistuminen ja työllistyminen	26
4.3	Hätäkeskuspäivystäjän työ	28
4.4	Hätäkeskuspäivystäjän työstä pois hakeutuminen	35
4.5	Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen arviointi	38
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	43
5.1	Ylpeys työstä ja arvostus	43
5.2	Hätäkeskuspäivystäjän työn kehittämiskohteet	44
5.2.1	Työvuorosunnittelu	44
5.2.2	Esimiestyön ja johtamisosaaminen kehittäminen	44
5.2.3	Urakehitysmahdollisuudet	44
5.3	Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen kehittämiskohteet	45
5.3.1	Käytännönläheinen opetus ja yhteys hätäkeskusten arkeen	45
5.3.2	Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteinen opetus	45
5.3.3	Pääsykoevaatimusten tarkistaminen	45
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	48

1 Johdanto

Tämä tutkimusraportti esittelee hätäkeskuspäivystäjävajeen selvittämiseksi asetetun toimeksiannon toteutuksen ja sen tulokset. Selvityksen tilaaja on sisäministeriön pelastusosasto ja sen toteutuksesta on vastannut Pelastusopiston Tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiopalvelut. Selvitys toteutettiin kyselytutkimuksena lokamarraskuussa 2018.

Kyselyllä selvitettiin syitä hätäkeskuksissa ilmenevään henkilöstövajeeseen. Kyselyn pääasiallisena kohderyhmänä olivat vuosina 2009 - 2016 Pelastusopistolla hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleet henkilöt nykyisestä työmarkkina-asemastaan huolimatta. Tilanteen kartoittamiseksi hätäkeskuksessa poliisin koulutuksella työskenteleville, hätäkeskuksen esimiestasolle sekä johdolle lähetettiin oma kyselylomake sähköpostitse koskien heidän näkemyksiään työtyytyväisyydestä ja hätäkeskuslaitoksen toiminnasta. Vastauksia kyselyyn saatiin ainoastaan hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleilta ja selvityksen tuloksissa korostuvat näin ollen heidän näkemyksensä ja kokemuksensa.

Kyselyyn saatiin vastauksia hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleilta henkilöiltä, jotka a) eivät koskaan valmistuneet hätäkeskuspäivystäjäksi, b) valmistuivat, mutta eivät ole koskaan työskennelleet hätäkeskuksessa, c) ovat jossain vaiheessa työskennelleet hätäkeskuksessa sekä d) työskentelevät tällä hetkellä hätäkeskuksessa. Vastaajien työmarkkina-asema ja urapolut olivat hyvin vaihtelevia, ja nämä pyrittiin kyselylomakkeessa kartoittamaan suhteessa hätäkeskuslaitoksessa työskentelyyn. Tarkempi kuvaus vastaajien taustoista on luvussa kolme, tutkimusasetelma ja aineisto.

Tässä tutkimusraportissa esitettyjä tuloksia hyödynnetään Pelastusopiston hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen ja hätäkeskusten toiminnan kehittämiseen. Raportti on jäsennelty kyselylomakkeen etenemistä myötäillen seuraavasti: ensimmäiseksi tehdään lyhyt katsaus hätäkeskuslaitokseen perustuen hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomuksiin. Seuraavaksi kuvataan tutkimusasetelma sekä aineisto. Tutkimustulokset esitellään viidessä alaluvussa: hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen hakeutuminen, opinnoista valmistuminen ja työllistyminen, hätäkeskuspäivystäjän työ, hätäkeskuspäivystäjän työstä pois hakeutuminen sekä lopuksi hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen arviointi. Johtopäätöksissä esitetään tulosten pohjalta nousevia kehittämiskohteita niin hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen kuin hätäkeskuspäivystäjän työhön.

2 Hätäkeskuslaitos

Hätäkeskuslaitos on valtion virasto, joka huolehtii poliisi-, pelastus- sekä sosiaali- ja terveystoiminnan hätäpalveluiden tuottamisesta. Hätäkeskuslaitoksen ensisijainen tehtävä on huolehtia hätänumeroon 112 saapuvien yhteydenottojen tilannekartoituksesta ja tarvittavan avun koordinoimisesta paikalle. Hätäkeskuksia on Suomessa tällä hetkellä kuusi ja ne sijaitsevat Oulussa, Vaasassa, Kuopiossa, Porissa, Turussa ja Keravalla. Hätäkeskusuudistus toteutettiin vuosina 2010 - 2016 vaiheittain siten, että Oulun hätäkeskus aloitti toimintansa 2011, Kuopion hätäkeskus 2012, Porin hätäkeskus 2013 ja Keravan, Turun sekä Vaasan hätäkeskukset vuoden 2014 aikana (taulukko 1).

Taulukko 1 Hätäkeskusuudistuksen vaiheittainen toteutus (Lähde: 112.fi, Hätäkeskusuudistus)

Hätäkeskus	Ensisijainen toiminta-alue	Aikataulu
Oulun hätäkeskus	Pohjois-Suomi ja Lappi	8.11.2011
Kuopion hätäkeskus	Itä- ja Kaakkois-Suomi	4.12.2012
Porin hätäkeskus	Pirkanmaa ja Satakunta	syksy 2013
Keravan hätäkeskus	Uusimaa	kevät 2014
Turun hätäkeskus	Varsinais-Suomi ja Häme	kevät 2014
Vaasan hätäkeskus	Pohjanmaa ja Keski-Suomi	syksy 2014

Vuonna 2017 Hätäkeskuslaitos vastaanotti yhteensä 3 720 000 ilmoitusta, joista 2 650 000 oli vastattuja hätäpuheluja. Yhtä hätäkeskuspäivystäjää kohden ilmoituksia oli vuonna 2017 yhteensä 8 400. Virheellisiä ilmoituksia on vuositasolla hieman vajaat 600 000, joista ilkivaltaisista hieman yli 90 000. Hätäkeskukset välittävät vuosittain noin 1,3 miljoonaa tehtävää eri viranomaisille. 55 prosenttia tehtävistä välitetään terveysviranomaisille, 36 prosenttia poliisille, kuusi prosenttia pelastustoimelle ja loput noin kolme prosenttia sosiaali- tai muulle viranomaiselle. (Taulukko 2.)

Taulukko 2 Hätäkeskuslaitoksen suoritetilastot 2016 - 2017 (Lähde: 112.fi, Tilastot ja toiminnan seuranta.)

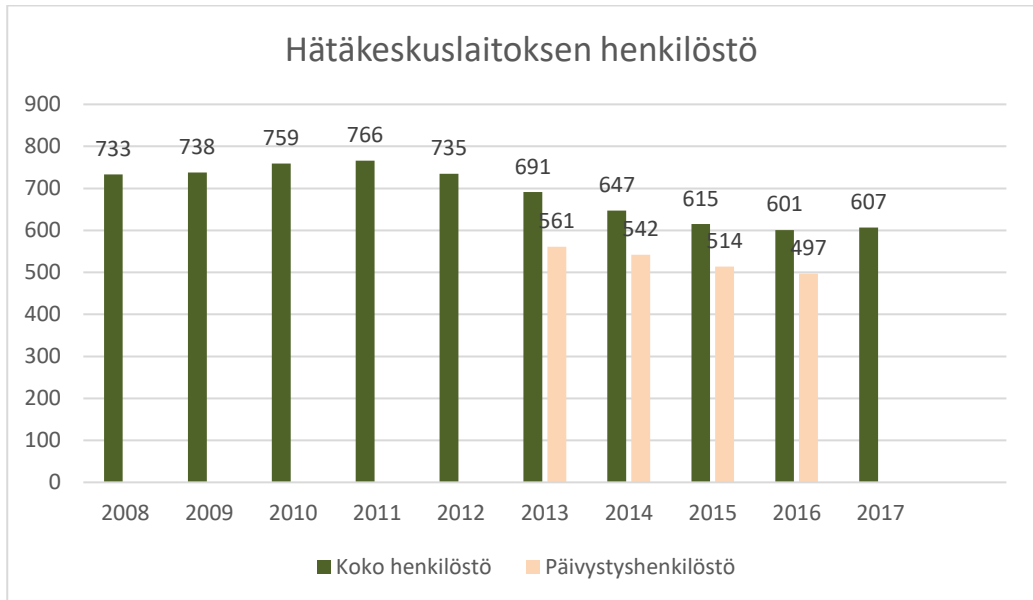
	2016	2017
Vastaanotetut ilmoitukset yhteensä (kpl)	3 670 000	3 720 000
Hätäilmoitukset	2 665 000	2 680 000
Vastatut hätäpuhelut	2 633 000	2 650 000
Ilmoitinlaitehälytykset	32 000	30 000
Muut ilmoitukset	1 009 500	1 040 000
Virheelliset ilmoitukset	581 000	593 000
Virhe tai tahaton soitto	488 000	501 000
Asiaton tai ilkivaltainen soitto	93 000	92 000
Välitetyt tehtävät (kpl)	1 330 000	1 350 000
Joista		
- terveysviranomaiselle	55%	55%
- poliisille	36%	36%
- pelastusviranomaiselle	6%	6%
- sosiaaliviranomaiselle tai muulle	3%	3%
Ilmoitusten määrä / hätäkeskuspäivystäjä	8 300	8 400

Hätäkeskuspäivystäjäväjeen tutkimuksen taustoitukseksi on perehdytty Hätäkeskuslaitoksen julkaisemiin henkilöstökertomuksiin vuosilta 2013 - 2016. Vuoden 2017 henkilöstökertomus on sisällytetty Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätökseen. Henkilöstökertomukset esittelevät Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön rakennetta, henkilöstön kehittämistä, työhyvinvointia ja työterveyshuoltoa sekä yhdenvertaisuutta. Henkilöstökertomukset antavat kattavasti tietoa Hätäkeskuslaitoksen sisäisen toiminnan periaatteista.

2.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

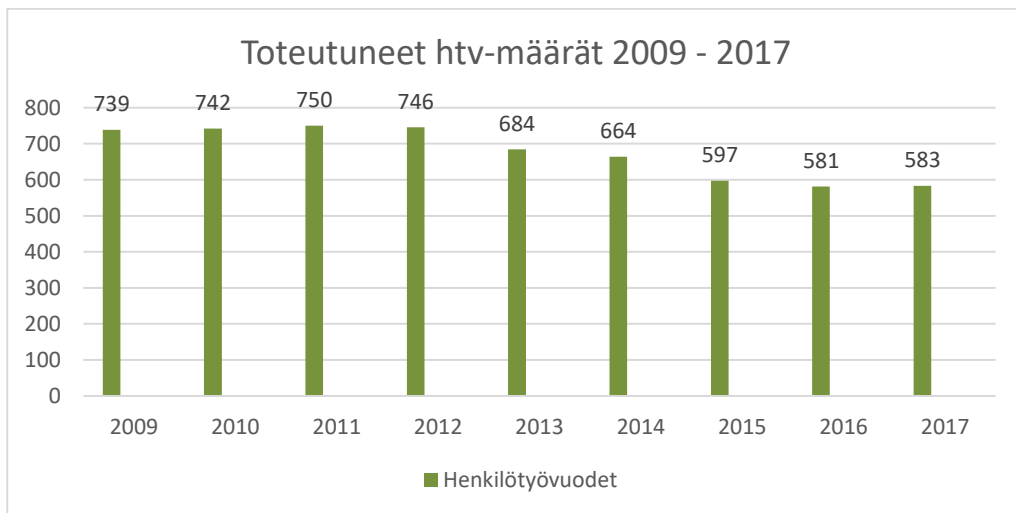
Vuonna 2017 Hätäkeskuslaitoksen henkilöstövahvuus oli 607 henkilöä. Hätäkeskuslaitoksen henkilöstö koostuu eri henkilöstöryhmistä, jotka ovat asiantuntijat, esimiehet, johto, päivistyshenkilöstö ja toimihenkilöt. Vuodesta 2011 alkaen henkilöstön määrä on vuosittain vähentynyt. Tuolloin henkilöstömäärä on ollut 766. Vuosien 2010 - 2014 aikana toteutettiin Hätäkeskuslaitoksen rakenneuudistus (taulukko 1), joka on osaltaan vaikuttanut henkilöstörakenteeseen sekä henkilöstön määrään.

Tiedot Hätäkeskuslaitosten päivystyshenkilöstön määrästä ovat saatavilla vuosilta 2013 - 2016. Päivystyshenkilöstön määrä on vähentynyt näiden vuosien aikana, pitkälti hätäkeskusuudistuksen vuoksi. Vuoden 2016 viimeisimmän tiedon mukaan päivystyshenkilöstöä oli Hätäkeskuslaitoksessa 497 henkilöä (kuva 1). Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöstä suurin osa on päivystyshenkilöstöä.



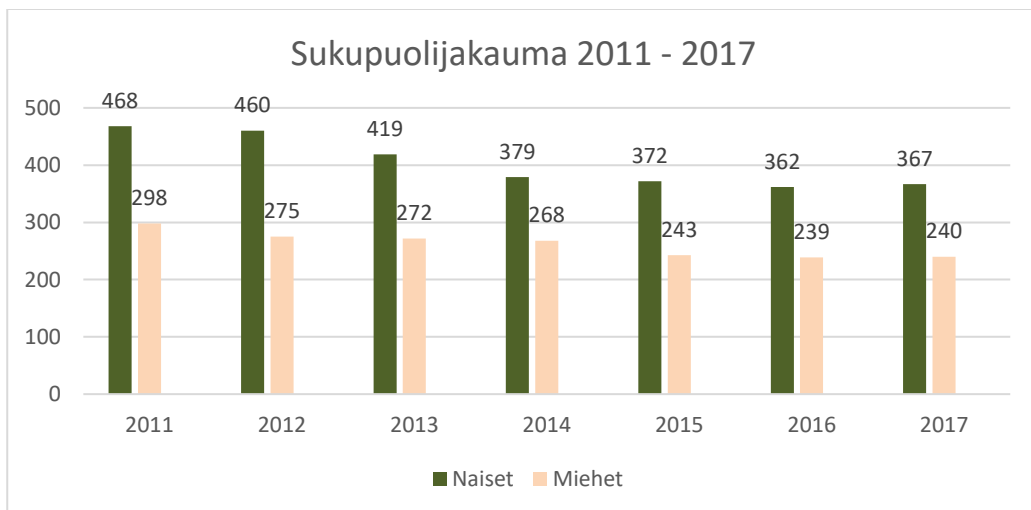
Kuva 1 Hätäkeskuslaitosten henkilöstö 2008 - 2017 (Lähde: Hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomukset 2013 - 2017.)

Hätäkeskuksien henkilötyövuosien määrä on vähentynyt vuosien 2009 - 2017 aikana. Suurin vaikuttaja henkilötyövuosien yleiseen vähentymiseen on toteutettu hätäkeskuksien toimintojen yhdistäminen, joka näkyy erityisesti vertaillen vuosia 2012 ja 2015. (Kuva 2.) Henkilötyövuosia on myönnetty yleisesti enemmän kuin niitä on käytetty, ja käyttöaste on vaihdellut 92 - 98 prosentin välillä. Vajaa käyttöaste kertoo henkilöstövajeesta, jota on hätäkeskuksissa ilmoitettu olevan erityisesti päivystyshenkilöstössä. Vuonna 2017 henkilöstövajeen arvioitiin olevan noin 30 henkilötyövuotta.



Kuva 2 Hätäkeskuslaitoksen toteutuneet henkilötyövuodet (Lähde: Hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomus 2013 & 2016.)

Sukupuolijakauman mukaan Hätäkeskuslaitos on naisenemmistöinen työympäristö. Miesten osuus työntekijöistä oli vuonna 2016 40 prosenttia ja naisten 60 prosenttia. Sukupuolijakauma on pysynyt tasaisena vuosien varrella. (Kuva 3.)



Kuva 3 Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön sukupuolijakauma (Lähde: Hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomus 2015 ja 2016)

Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön palvelussuhteet ovat pääsääntöisesti vakituisia ja kokoaikaisia. Määräaikaisten ja osa-aikaisten palvelussuhteiden määrä on kasvanut hieman vuodesta 2016 vuoteen 2017. Osa-aikaisessa työsuhteessa työskenteli vuonna

2017 noin kahdeksan prosenttia henkilöstöstä. Henkilöstökertomuksessa analysoidaan osa-aikaisuuden perustuvan henkilön omaan pyyntöön työn organisoinnista ja sen perusteena on useimmiten osittainen hoitovapaa. Vuonna 2017 noin viidennes Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöstä työskenteli määräaikaisessa työsuhteessa. Henkilöstön määrä on lisääntynyt vuodesta 2016 vuoteen 2017 kuudella henkilöllä. (Taulukko 3.)

Taulukko 3 Palvelussuhteet Hätäkeskuslaitoksessa 2016 - 2017 (Lähde: Hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomus 2017.)

	2016 (hlöä)	2017 (hlöä)
Henkilöstön lukumäärä yhteensä	601	607
Joista vakinaisessa työsuhteessa	503	489
Joista määräaikaisessa työsuhteessa	98	118
Joista kokoaikaisessa työsuhteessa	565	556
Joista osa-aikaisessa työsuhteessa	36	51

Henkilöstön keski-ikä oli 44,5 vuotta vuonna 2017. Keski-ikä on yleisesti pysynyt 42 - 43 vuoden tasolla, mutta viime vuosina se on ollut hienoisessa kasvussa. 15 - 24-vuotiaiden työntekijöiden osuus Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöstä on hyvin pieni ja se on vuosien 2016 - 2017 aikana edelleen vähentynyt. Suurimmat ikäryhmät ovat 35 - 44 ja 45 - 54 -vuotiaat, eikä mittavaa eläkepoistumaa ole odotettavissa lähivuosina. (Taulukko 4.) Työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyneitä on ollut vuosittain kahdesta viiteen henkilöä, kun taas osa-aika-eläkkeelle ja osatyökyvyttömyyseläkkeelle siirtyy vuosittain noin viidestä kymmeneen henkilöä. Poikkeuksena tähän on ollut vuosi 2016, jolloin osa-aikaiselle eläkkeelle siirtyi yhteensä 19 henkilöä.

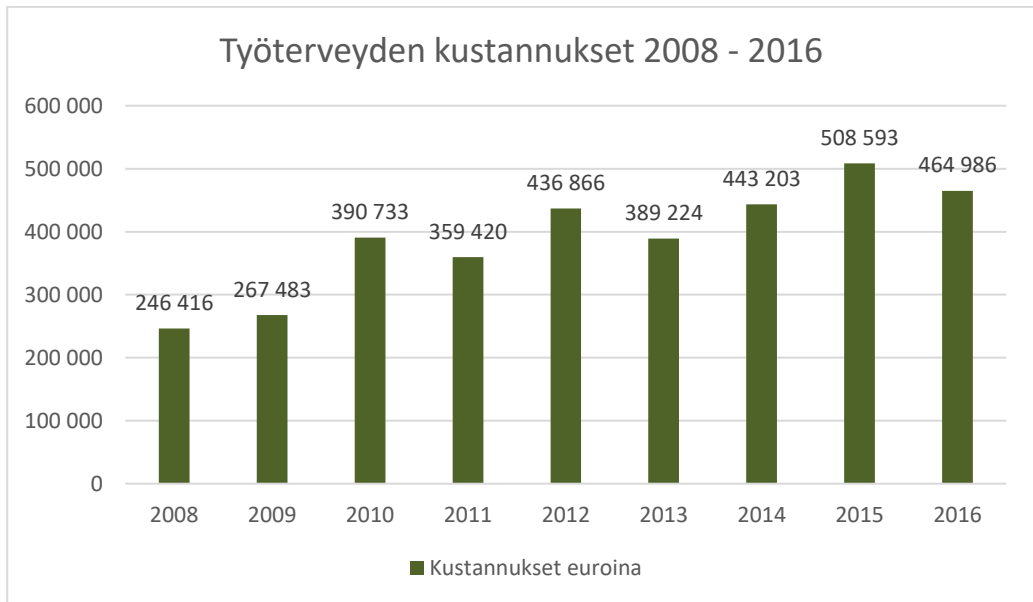
Taulukko 4 Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön ikäjakauma 2012 - 2016 (Lähde: Hätäkeskuksen henkilöstökertomus 2016.)

	15-24 vuotta	25-34 vuotta	35-44 vuotta	45-54 vuotta	55-64 vuotta
2012	16	156	231	241	91
2013	11	169	204	220	87
2014	13	163	181	210	80
2015	4	135	179	209	88
2016	4	109	183	211	94

2.2 Työhyvinvointi henkilöstökertomuksissa

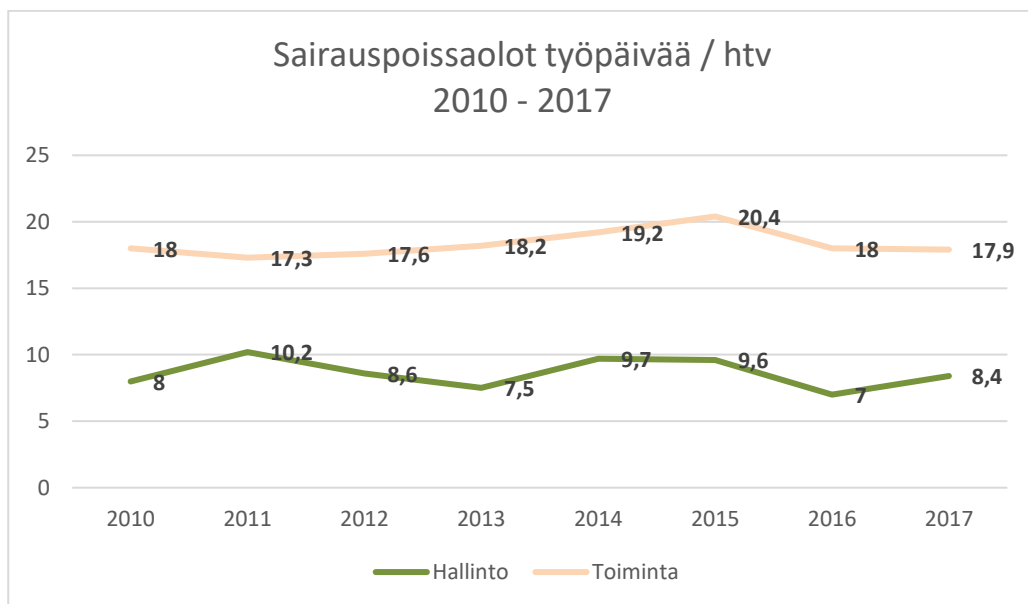
Työhyvinvointi on olennainen osa työn tuottavuuden ja työn laadun ylläpysymistä. Työhyvinvointia tukevat muun muassa hyvin organisoitu työ, toimiva ja ergonominen työympäristö sekä viihtyisä työilmapiiri. Hätäkeskuslaitoksessa työhyvinvointiin kuuluvat henkilöstön jaksamisen seuraaminen, vuosittainen työhyvinvointisuunnitelma sekä erilaiset ohjelmat, kampanjat ja työkyky- sekä virkistystoiminta työyhteisön sisällä. Tyytyväisyyttä työhön mitataan vuosittain VMBARO -työtyytyväisyysbarometrillä ja tuloksia käsitellään toimipisteittäin sekä virastotasoisesti johtaen näistä seuraavan vuoden kehittämiskohteita. Myös esimiestoiminnasta on toteutettu oma arviointi kaikissa hätäkeskuksissa vuonna 2016.

Työterveydenhuollon järjestämisestä työpaikalla vastaa työnantaja. Hätäkeskuslaitos ostaa työterveyspalvelut pääsääntöisesti Suomen Terveystalo Oy:ltä, poikkeuksena Oulun hätäkeskus, jonka palveluista vastaa Attendo Oy. Työterveyshuollon kustannukset ovat yleisellä tasolla kasvaneet vuodesta 2008 ja olivat 464 986 euroa vuonna 2016 (kuva 5). Työterveyden edistämiseksi hätäkeskuksissa toimii työterveyshuollon ohjausryhmä, jossa on jäseniä Hätäkeskuslaitoksesta ja työterveyspalvelujen tuottajista. Ohjausryhmän tarkoituksena on tuottaa vuosittain työterveyshuollon toimintasuunnitelma Hätäkeskuslaitoksen yleiseen käyttöön. Toimintasuunnitelman painopisteinä ovat sairauspoissaolojen hallinta ja varhaisen välittämisen mallin toteutuminen.



Kuva 4 Työterveyshuollon kustannukset Hätäkeskuslaitoksessa 2008 - 2016 (Lähde: Hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomus 2013 ja 2016.)

Hätäkeskuslaitoksen työterveyshuollon tilastojen mukaan yleisimmät sairauspoissaolon diagnoosit ovat tuki- ja liikuntaelinsairaudet, mielenterveyden häiriöt ja infektiosairaudet. Mielenterveyden häiriöihin on sisällytetty myös unihäiriöt. Päivystyshenkilöstön työ on jaksotyöhön organisoitua kolmivuorotyötä ja pääsääntöisesti istumatyötä, joiden vuoksi työssä jaksamiseen ja työergonomiaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Sairauspoissaolopäivien määrä per henkilötyövuosi on pysytellyt vuosina 2010 - 2017 15 ja 10 päivän välillä (kuva 6). Sairauspoissaolopäiviä on operationaalisessa toiminnassa (päivystyshenkilöstö) hallintohenkilöstöön verraten kaksinkertainen määrä.



Kuva 5 Sairauspoissaolojen määrä / htv hätäkeskuksissa 2010 - 2017 (Lähde: Hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomus 2014, 2016 ja 2017.)

Sairauspäivät on jaettu neljään ryhmään sairauspoissaolopäivien mukaisesti. Lyhyitä, yhdestä kolmeen päivän pituisia, poissaoloja on noin kolmasosa kaikista sairauspoissaaloista. Pitkien, yli kymmenen päivän mittaisten poissaolojen osuus on noin 45 prosenttia kaikista sairauspoissaaloista. Kaikista sairauspoissaaloista noin neljännes on yli 30 päivän mittaisia. (Taulukko 5.)

Taulukko 5 Sairauspoissaolojen pituudet Hätäkeskuslaitoksessa 2016 (Lähde: Hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomus 2016.)

Sairauspoissaolot 2016			
1 - 3 päivää	4 - 10 päivää	11 - 29 päivää	yli 30 päivää
32 %	23 %	21 %	24 %

Työsuojelu toteutuu Hätäkeskuslaitoksessa työsuojelutoimikunnan kautta, jonka keskuustoimikunta lakkautettiin vuoden 2016 aikana. Tämän sijaan työsuojelun yhteistoiminta-asiat käsitellään Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisen työhyvinvointi- ja työsuojeluryhmässä, joka kokoontuu kolme kertaa vuodessa. Työn luonteen mukaisesti hätäkeskuksissa on järjestetty mahdollisuus työhön liittyvien traumaattisten tilanteiden jälkihoitoon, johon liittyy tilanteen välitön purkaminen sekä mahdollisuus tilanteen jatkokäsittelyyn. Purkutilanteita järjestettiin vuonna 2016 kaikissa kuudessa hätäkeskuksessa yhteensä 29.

Hätäkeskuslaitoksessa tuotetaan myös tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, joka on liitettyä osaksi henkilöstösuunnitelmaa. Yleiseksi ohjenuoraksi työhyvinvoinnin kehittämisessä on laadittu Työhyvinvoinnin käsikirja ja Henkilöstön kehittämisen käsikirja.

3 Tutkimusasetelma ja aineisto

Tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin kyselyllä loka-marraskuussa 2018. Tutkimuksen pääasiallinen kohdejoukko olivat hätäkeskuspäivystäjäkursseille 17 - 29 valitut opiskelijat, yhteensä 303 henkilöä. Koska Pelastusopiston opiskelijarekisterin tiedoissa ei ollut koko kohdejoukolle sähköpostiosoitteita, päädyttiin aineistonkeruussa paperiseen lomakkeeseen. Osoitetiedot päivitettiin Väestörekisterikeskuksesta pohjautuen opiskelijarekisterin tietoihin. Kyselylomake saatteineen lähetettiin kohdejoukolle kirjeenä ja vastaukset pyydettiin ensisijaisesti toimittamaan sähköisen kyselylomakelinkin kautta. Koska vastauslinkki toimitettiin postitse henkilökohtaisena kirjeenä, ei aineistonkeruussa pidetty tarpeellisena käyttää salasanalla suojattua tai henkilökohtaista vastauslinkkiä. Mahdollisuutta tulosten tarkoituksenmukaiseen vääristämiseen, esimerkiksi jakamalla kirjeitse saatua linkkiä muille kuin kohdejoukolle, pidettiin minimaalisena. Tutkimuksen aikana aiheesta erilaisissa ryhmissä käytyä sosiaalisen median keskustelua seurattaessa kävi ilmi, että lomakelinkkiä oli sen henkilökohtaisesta lähettämistavasta huolimatta vastaanottajien toimesta jaettu avoimesti eri sosiaalisen median palveluissa. Jälkikäteen vastauksista on voitu päätellä, että yksittäisiä vastauksia on toimitettu myös kohdejoukon ulkopuolelta, ja nämä vastaajat ovat sen myös itse lomakkeen avoimessa palautteessa tuoneet esiin. Nämä yksittäiset vastaukset on sisällytetty kokonaisaineistoon. Niiden henkilöiden osalta, joille opiskelijarekisterissä oli tallennettu sähköpostiosoite, lähetettiin saate sekä vastauslinkki myös sähköisenä. Sähköpostiosoitteiden kautta lähetettiin lisäksi muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta.

Jotta hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen suorittaneen vastaajajoukon näkemyksille olisi saatu vertailupohjaa, toimitettiin erillinen sähköinen kysely myös kaikkien hätäkeskusten esimiehille, johtajille sekä poliisitaustaisille hätäkeskuspäivystäjille. Kyselylinkki toimitettiin vastaanottajan virkasähköpostiin, ja vastaamisesta muistutettiin kerran ennen vastausajan päättymistä. Kyselyyn ei palautunut yhtään vastausta. Näin ollen vertailu esimies- ja johtotason sekä eri koulutustaustaisten hätäkeskuspäivystäjien näkemysten ja kokemusten välillä ei ole mahdollista.

Kaiken kaikkiaan kyselyyn palautui 195 vastausta. Kyselyn vastausprosentti on näin ollen 64. Vastauksista 47 palautui paperisena lomakkeena (noin 24 % vastauksista). Vastausprosenttia voidaan pitää korkeana ja paperisina palautuneiden lomakkeiden määrä on nostanut sitä merkittävästi. Paperiset vastaukset tallennettiin käsin sähköiseen järjestelmään. Kyselyn avoimiin kysymyksiin annettiin yhteensä 66 sivua

kirjallista palautetta. Avoimiin kysymyksiin kysymyksittäin annettujen vastausten määrät on esitetty taulukossa 6.

Taulukko 6 Kyselylomakkeen avoimet kysymykset ja kysymykseen vastanneiden määrä / kyselyn kokonaisvastaajamäärä

Kysymys	Vastaajien määrä
Perustelut, hakeutuisitko uudestaan hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen, jos saisit tehdä valinnan nykyisten tietojesi ja kokemustesi perusteella	155 / 195
Koulutuksen keskeyttämiseen johtaneiden syiden tarkennus.	8 / 195
Perustelut, jos et ole valmistumisesi jälkeen työskennellyt missään vaiheessa hätäkeskuksessa, sopivatko seuraavat väitteet omaan tilanteeseesi?	7 / 195
Ei missään vaiheessa hätäkeskuksessa työskennelleiden perustelut sille, aikovatko lähitulevaisuudessa hakeutua hätäkeskuspäivystäjän työhön	6 / 195
Jossain vaiheessa hätäkeskuksessa työskennelleiden omien ammattiurien kertominen hätäkeskuspäivystäjäksi valmistumisen jälkeen.	51 / 195
Jossain vaiheessa hätäkeskuksessa työskennelleet, millaisia asioita tahtoisit nostaa esiin koskien työtäsi hätäkeskuksessa?	44 / 195
Jossain vaiheessa hätäkeskuksessa työskennelleet, todennäköisimmän vaihtoehdon arvioinnin perustelu oman ammattiuransa lähitulevaisuudesta.	25 / 195
Tällä hetkellä päivystäjänä työskentelevät, millaisia asioita tahtoisit nostaa esiin koskien työtäsi hätäkeskuksessa?	81 / 195
Mitkä olivat koulutuksen niitä osa-alueita, joilta sait mielestäsi parhaat valmiudet hätäkeskuspäivystäjän ammattiin?	149 / 195
Miltä osa-alueilta koulutuksestasi et mielestäsi saanut riittäviä valmiuksia toimiaksesi hätäkeskuspäivystäjän ammatissa? Millä koulutuksen osa-alueista olisi mielestäsi eniten kehittämistä?	136 / 195
Voit halutessasi kommentoida vapaasti omin sanoin hätäkeskuspäivystäjän koulutusta ja työtä, tai antaa palautetta kyselystä.	123 / 195

Aineistoa tarkasteltiin vastausten suorien jakaumien avulla. Näistä havainnoitiin esiin nousevat merkittävät eroavaisuudet vastauksissa kaikkien vastaajien kesken. Määrällistä analyysia syvennettiin ristiintaulukoinnin avulla. Taustamuuttujittain

ristiintaulukoimalla etsittiin tilastollisesti merkitseviä eroavaisuuksia aineistosta eri vastaajaryhmien välillä. Tilastollista merkitsevyyttä testattiin khii-toiseen riippumattomuustestillä. Taustamuuttujina tarkasteltiin vastaajien ikää, sukupuolta, koulutustaustaa, hätäkeskuspäivystäjäkurssia ja eri hätäkeskuksissa työskenteleviä. Merkittävät erot vastaajaryhmien välillä on raportoitu tulosluvussa.

Avoimiin kysymyksiin annetun palautteen laadullinen analyysi toteutettiin aineistolähtöisen teemoittelun kautta. Avoimista kysymyksistä saadut vastaukset erotettiin muusta aineistosta ja ne analysoitiin omina kokonaisuuksinaan kysymys kerrallaan. Aineistosta kerättiin toistuvia ilmauksia ja asiakokonaisuuksia, joista muodostettiin teemakategorioita. Teemoittelun ohella avoimissa kysymyksissä esiintyneiden ilmausten ja asiakokonaisuuksien lukumäärät laskettiin, jotta eri teemoille pystyttiin antamaan niille lukumäärien suhteessa kuuluva painoarvo. Tällä varmistettiin, etteivät yksittäiset kommentit saa liiallista painoarvoa laadullisessa analyysissä. Yleistäen voidaan todeta, että kaikissa avoimiin kysymyksiin annetuissa vastauksissa, kysymyksestä huolimatta, korostuivat seuraavat teemat: hätäkeskuspäivystäjän työn sisältö, työn organisointi, työvuorojärjestelyt sekä johtaminen, erityisesti henkilöstöjohtaminen. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksesta annettu avoinpalautte teemoiteltiin erikseen hyvät valmiudet antaneisiin kokonaisuuksiin ja niihin, joista ei koettu saatavan riittäviä valmiuksia. Laadullisen analyysin tulokset raportoidaan tarkemmin tulosluvussa yhdessä määrällisen analyysin kanssa, jossa ne täydentävät määrällisten vastausjakaumien antamaa kuvaa eri asiakokonaisuuksista.

3.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajista 77 prosentti (150 henkilöä) oli naisia, 22 prosentti (43 henkilöä) miehiä, yksi henkilö muun sukupuolinen ja yksi vastaus puuttui. Vastaajien ikäjakauma on esitetty taulukossa 7. Vastaajien ikäjakauma vastaa melko hyvin Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön ikäjakaumaa (vertaa taulukko 4).

Taulukko 7 Vastaajien ikäjakauma

Ikä (vuotta)	Henkilöä vastanneista	Prosenttia (%) vastanneista
alle 25	6	3
25-34	72	37
35-44	62	32
45-54	40	21
55-64	13	7
yli 64	0	0

Hätäkeskuspäivystäjäkursseittain vastaajien lukumäärä vaihteli 8 ja 19 henkilön välillä. 17 vastaajaa ei ilmoittanut kurssia, jolla oli opiskellut, tai jolle oli tullut valituksi. Vastaajamäärät kurseittain on esitetty taulukossa 8. Taulukossa esiintyvät kurssin aloittamisaika, paikkakunta, jossa koulutus järjestettiin sekä aloittanut opiskelijamäärä on saatu tiedoksi Pelastusopiston opiskelijarekisteristä.

Taulukko 8 Vastaajat kurseittain

Kurssi (aloittanut, paikkakunta, opiskelijamäärä)	Henkilöä vastanneista	Prosenttia (%) vastanneista
Häke17 (01/2009, Kerava, 24)	13	7
Häke18 (08/2009, Kuopio, 23)	10	6
Häke19 (01/2010, Kerava, 24)	14	8
Häke20 (08/2010, Kuopio, 25)	16	9
Häke21 (01/2011, Pori, 23)	13	7
Häke22 (08/2011, Kuopio, 23)	14	8
Häke23 (01/2012, Pori, 25)	14	8
Häke24 (08/2012, Kuopio, 25)	18	10
Häke25 (01/2013, Tampere, 23)	8	4
Häke26 (08/2013, Kuopio, 24)	11	6
Häke27 (08/2014, Kuopio, 23)	13	7
Häke28 (08/2015, Kuopio, 25)	15	8
Häke29 (08/2016, Kuopio, 25)	19	11

Taustatiedoissa kysyttiin myös vastaajien koulutustaustaa pyytäen vastaajaa valitsemaan kaikki hätäkeskuspäivystäjäututkinnon lisäksi suorittamansa tutkinnot. Vastanneista 57 prosentilla on ylioppilastutkinto ja 58 prosentilla on toisen asteen ammatillinen tutkinto. Joukossa on näin ollen henkilöitä, jotka ovat suorittaneet sekä ylioppilastutkinnon että toisen asteen ammatillisen tutkinnon. Jokin muu opistoasteen tutkinto hätäkeskuspäivystäjäututkinnon lisäksi on 17 prosentilla. Ammattikorkeakoulututkinto on 27 prosentilla vastaajista, ja ylempi ammattikorkeakoulututkinto kolmella prosentilla. Alempi korkeakoulututkinto (kandidaatti) on niin ikään kolmella prosentilla vastaajista. Ylempi korkeakoulututkinto (maisteri) on kahdeksalla prosentilla. Lisäksi kahdeksalla prosentilla vastaajista on vielä jokin muu tutkinto edellä lueteltujen lisäksi. Muu tutkinto piti sisällään viisitoista toisistaan eroavaa toimialaa, jotka olivat tyypiltään erilaisia erikoistumisopintoja, ammattitutkintoja tai erikoisammattitutkintoja.

Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneista kymmenellä kuudestatoista oli filosofian maisterin tutkinto. Muut mainitut ylemmät korkeakoulututkinnot olivat yhteiskuntatieteiden maisteri, hallintotieteen maisteri, musiikin maisteri sekä diplomi-insinööri. Alemmat korkeakoulututkinnot olivat kaikki eri aloilta.

Ammattikorkeakoulututkinnoissa korostuivat erilaiset terveysalan tutkinnot, kuten sairaanhoitaja ja ensihoitaja. Toiseksi useimmin ammattikorkeakoulututkinnoista oli suoritettu tradenomin tutkintoa. Opistoasteen tutkinnoista yleisimmin oli suoritettu merkonomin tutkinto, joka oli mainittu kolmetoista kertaa. Toiseksi yleisin oli terveysalantutkinto (kahdeksan mainintaa), kuten lähihoitaja, apuhoitaja tai sairaanhoitaja.

Huomionarvoista koulutustaustassa on, että hätäkeskuspäivystäjän tutkinnon suorittaneella on lähes poikkeuksetta myös jonkin toisen alan tutkinto. Tämä helpottaa liikkumista eri ammattien välillä. Useamman tutkinnon suorittamisella lienee vaikutusta siihen, että kaikki hätäkeskuspäivystäjäksi valmistuneet eivät koskaan työskentele hätäkeskuksessa sekä siihen, että hätäkeskuspäivystäjien on mahdollista hakeutua hetken työskenneltyään myös muihin ammatteihin. Useamman tutkinnon suorittaminen antaa työntekijän näkökulmasta joustavuutta työmarkkinoilla ja mahdollistaa ammatin vaihtamisen esimerkiksi muuttuneen elämäntilanteen mukaan.

Niiltä vastaajilta, jotka vastaamishetkellä työskentelivät hätäkeskuksessa, kysyttiin heidän sen hetkinen sijoituspaikkansa. Kysymyksen vastasi 126 henkilöä. Vastaajien jakautuminen eri hätäkeskuksittain on esitetty taulukossa 9.

Taulukko 9 Vastaajat hätäkeskuksittain

Hätäkeskus	Henkilöä vastanneista	Prosenttia (%) vastanneista
Kerava	27	21
Kuopio	26	21
Oulu	17	13
Pori	21	17
Turku	17	13
Vaasa	18	14

Ristiintaulukointia varten aineiston taustamuuttujia koodattiin osittain uudelleen. Ikäryhmät tiivistettiin kolmeen seuraavasti: alle 35 vuotta, 35 - 44 vuotta ja yli 44 vuotta. Hätäkeskuspäivystäjäkurssit luokiteltiin kahteen: alueellinen kurssi ja Pelastuspistolla toteutettu kurssi. Eroja tarkasteltiin näiden lisäksi myös hätäkeskusten välillä.

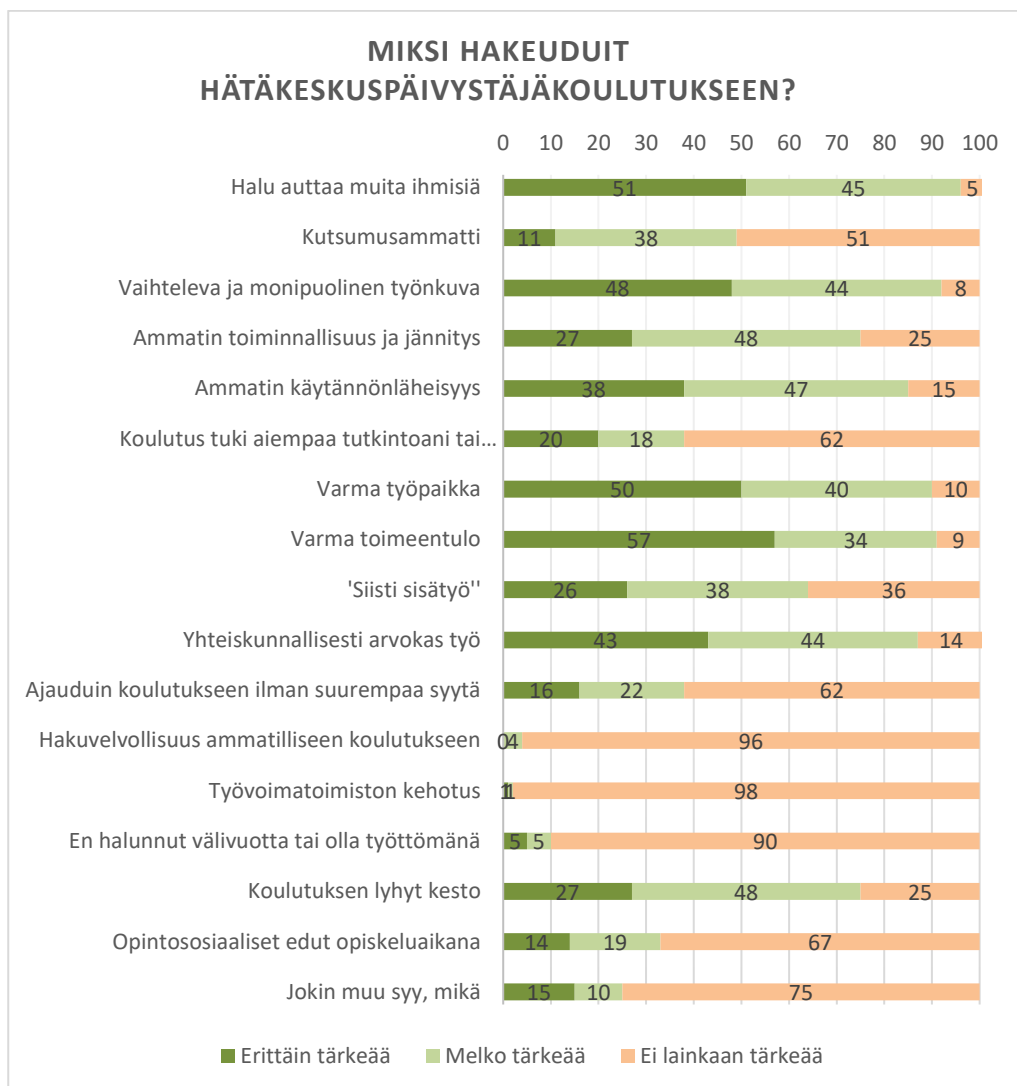
4 Tulokset

4.1 Hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen hakeutuminen

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen hakevien määrässä on merkittävää vuosittaista vaihtelua, keskiarvon ollessa 183 hakijaa aloittavaa kurssia kohden. Koulutukseen hakeneiden määrä per kurssi on vuosien 1997 ja 2018 välillä vaihdellut 73 (alueellinen koulutus Keravalla vuonna 2009, lisähaussa 46 hakijaa) ja 466 (koulutus Pelastusopistolla vuonna 2004) hakijan välillä. Tarkat kurssikohtaiset hakijamäärät on esitetty liitteessä 1.

Kyselyssä kartoitettiin syitä sille, miksi opiskelijat olivat aikoinaan hakeutuneet hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen (kuva 8). Kysymykseen vastasi 195 henkilöä. Erittäin tärkeiksi motiiveiksi hakeutua hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen koettiin varma toimeentulo (57 %), halu auttaa muita ihmisiä (51 %), varma työpaikka (50 %), vaihteleva ja monipuolinen työnkuva (48 %) sekä yhteiskunnallisesti arvokas työ (43 %).

Vastaavasti asiat, joita ei pidetty lainkaan tärkeinä koulutukseen hakeutumisen kannalta, olivat työvoimatoimiston kehoitus (98 %), hakuvelvollisuus ammatilliseen koulutukseen (96 %), välivuosi tai työttömyys (89 %), opintososiaaliset edut opiskeluaikana (67 %), koulutukseen ajautuminen ilman suurempaa syytä (62 %), aiemman tutkinnon tai koulutuksen tukeminen hätäkeskuspäivystäjän tutkintoa (62 %) tai kokemus hätäkeskuspäivystäjän työstä kutsumusammattina (51 %). Avoimeen kysymykseen annetuista vastauksista nousivat esiin uudelleen kouluttautuminen ja omaan työmarkkinatilanteeseen kaivattu vaihtelu. Opiskelijoiksi hakeutuneiden motiiveiden voidaan yleisesti katsoa olevan varma toimeentulo, halu auttaa muita ihmisiä, monipuolinen ja yhteiskunnallisesti arvostettu työ sekä oman työmarkkina-aseman turvaaminen.



Kuva 6 Hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen hakeutumisen motiivit

Hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleilta kysyttiin kaikille yhteisessä osiossa, hakeutuisivatko he uudestaan hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen, jos he saisivat tehdä valinnan nykyisten tietojensa ja kokemustensa pohjalta. Kysymykseen vastasi 193 henkilöä, joista 122 hakeutuisi uudelleen (63 %) ja 71 ei hakeutuisi (37 %) hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen. Alueellisiin koulutuksiin osallistuneet ovat kriittisempiä koulutukseen uudelleenhakeutumisesta. (Ero on tilastollisesti erittäin merkitsevä p-arvon ollessa alle 0.005.) Alueellisen hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen suorittaneista 53 prosenttia ei hakeutuisi koulutukseen uudestaan nykyisten

tietojensa ja kokemustensa perusteella, kun taas Pelastusopistolla toteutetuilta kursseilta 70 prosenttia hakeutuisi koulutukseen uudelleen (taulukko 10). Vastaajat saivat perustella vastauksensa ja kuvata keskeisiä syitä omin sanoin. Avointa palautetta antoi 155 vastaajaa ja vastauksissa kuvailtiin sekä kommentoitiin koulutusta, hätäkeskuspäivystäjän työtä ja työhön vaikuttavia asioita. Kommentit olivat sekä positiivisia että negatiivisia, ja niistä on tuotettu koonnit yleisimmin esiintyneiden aihepiirien mukaisesti.

Taulukko 10 Hakeutuisitko uudestaan hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen, jos saisit tehdä valinnan nykyisten tietojesi ja kokemustesi perusteella?

Hakeutuisitko uudestaan hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen, jos saisit tehdä valinnan nykyisten tietojesi ja kokemustesi perusteella? p = .002	Kurssi Pelastus- opistolla	Alueellinen kurssi	Yhteensä
Kyllä	81 (70%)	29 (47%)	110 (62%)
En	34 (30%)	33 (53%)	67 (38%)
Yhteensä	115 (100%)	62 (100%)	177 (100%)

Hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleet arvioivat koulutusta pääsääntöisesti positiivisesti ja pitivät sitä mielenkiintoisena. Suurin osa piti koulutuksen vahvuuksina erityisesti sen rajattua kestoa (lyhyt opiskelu-aika) ja opintojen tiivyttyä, jotka edelleen puoltaisivat hakeutumista koulutukseen. Kriittisesti arvioitiin koulutuksen ja työelämän vastaavuutta ja osa kertoi, ettei koulutus anna oikeaa kuvaa työstä. Koulutuksessa epämiellyttävänä koettiin virkapukupakko, Pelastusopiston "laitosmainen" ilmapiiri ja etäopiskelumahdollisuuksien puute. Muutama vastaaja listasi opintososiaaliset edut koulutuksen vahvuuksiksi. Monet voisivat suorittaa koulutuksen uudelleen sen yleispätevyyden vuoksi, joskin koulutuksen niin sanottuja yleissivistäviä opintoja pidettiin myös osittain työn vaatimuksiin nähden turhina.

Hätäkeskuspäivystäjänä työskennelleiden kokemukset työelämästä vaikuttivat siihen, hakeutuisivatko he uudelleen hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen. Työtä itsessään luonnehdittiin pääsääntöisesti mukavaksi, mielenkiintoiseksi ja haastavaksi (53 kommenttia, reilu kolmannes kaikista kommenteista), mutta myös yksipuoliseksi, puuduttavaksi ja liukuhihnamaiseksi. Työn merkityksellisyys, arvostus ja kokemus siitä, että on auttamassa muita, ovat selkeimmät esiin nousevat syyt, joiden vuoksi koulutukseen hakeuduttaisiin uudelleen.

Avoimissa kommenteissa eniten tyytymättömyyttä herätti työvuorojen organisointi ja hätäkeskuksissa esiintyvä heikko työilmapiiri, jotka nostettiin eri tavoin esiin 44 (noin kolmasosa kaikista annetuista kommenteista) kommentissa. Työilmapiiriä koettiin vaikeuttavan erityisesti henkilöstön epätasa-arvoinen kohtelu, heikko henkilöstöjohtaminen sekä henkilöstöväjeen tuottama kuormitus työpaikalla. Kahdeksan vastaajista nosti esille hätäkeskusuudistuksen, jonka myötä hätäkeskusten määrää vähennettiin ja työ siirtyi usealla päivystäjällä toiselle paikkakunnalle. Samassa kommentissa tuotiin usein esiin työn merkityksellisyys ja arvostus, mutta myös työn organisointiin liittyvät ongelmat.

4.2 Opinnoista valmistuminen ja työllistyminen

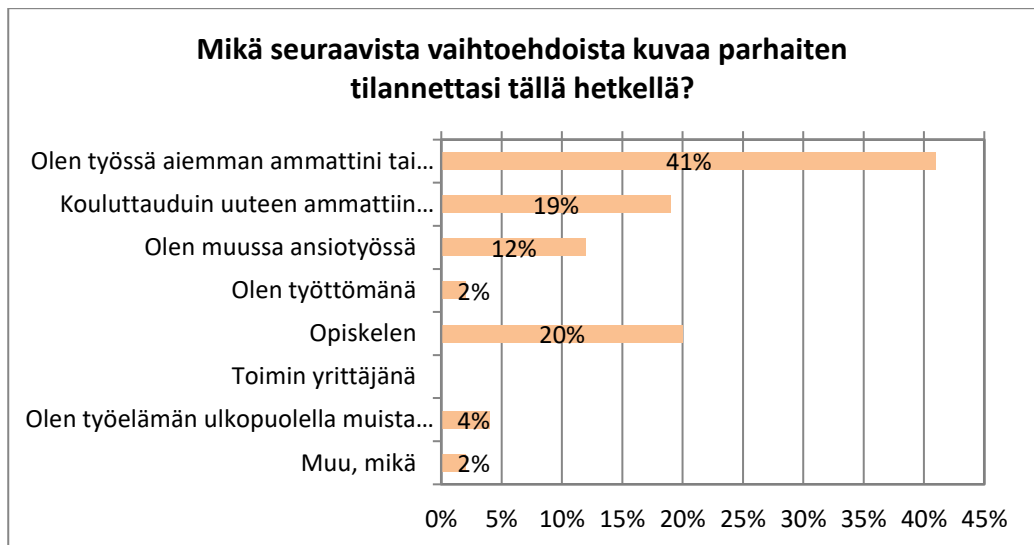
Hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen on vuosina 2009 - 2016 valittu yhteensä 311 opiskelijaa. Kursseja näiden vuosien aikana on pidetty yhteensä 13. Suurin osa valituista opiskelijoista on valmistunut hätäkeskuspäivystäjäksi ja Pelastusopiston opiskelijarekisterissä on kyseisiltä vuosikursseilta 24 opiskelijaa, jotka eivät ole valmistuneet hätäkeskuspäivystäjän koulutuksesta. Tämä tarkoittaa noin 1,8 opiskelijaa per kurssi ja edustaa noin seitsemää prosenttia valituista opiskelijoista vuosien 2009 - 2016 aikana.

Kyselylomakkeessa pyydettiin palautetta opiskelijoilta, jotka eivät valmistuneet hätäkeskuspäivystäjän koulutuksesta. Vastauksia tähän osioon saatiin yhdeksän kappaletta, joka edustaa kaikista kyselyyn vastanneista noin viittä prosenttia. Avoimessa tekstikentässä heitä pyydettiin tarkentamaan koulutuksen keskeyttämiseen johtaneita syitä, ja ilmeisiksi seikoiksi nousivat näyttökokeen hylätty suoritus, omaan elämäntilanteeseen liitettävät henkilökohtaiset syyt ja koulutuksen negatiivinen ilmapiiri. Pelastusopisto kiinnittää näihin seikkoihin huomiota jatkossa hätäkeskuspäivystäjän koulutuksen kehittämisen yhteydessä.

Hätäkeskuspäivystäjäksi valmistuneita vastaajia kyselyssä oli 189 henkilöä. Heistä 127 työskentelee hätäkeskuksessa tällä hetkellä (67 %), 51 on työskennellyt hätäkeskuksessa jossain vaiheessa valmistumisensa jälkeen (27 %), ja ainoastaan kahdeksan henkilöä ei ole koskaan työskennellyt hätäkeskuksessa valmistumisensa jälkeen (4 %). Hätäkeskuksessa työskennelleistä alueellisilta kursseilta valmistuneista 60 prosenttia ja Kuopion kursseilta valmistuneista 76 prosenttia työskentelee edelleen hätäkeskuksessa. Ero on tilastollisesti merkitsevä eli p-arvo on pienempi kuin 0.05 ($p=0.038$).

He, jotka eivät olleet koskaan työskennelleet hätäkeskuksessa, olivat yleisimmin hakeutuneet muuhun työhön tai lähteneet kouluttautumaan uuteen ammattiin suoraan hätäkeskuspäivystäjäksi valmistumisen jälkeen. Syinä olla hakeutumatta hätäkeskuspäivystäjän työhön mainittiin hätäkeskuspäivystäjän työnkuva sekä hätäkeskusuudistus, joka vei työn liian kauaksi omalta asuinpaikkakunnalta. Yksi vastaaja ei hakemisesta huolimatta ollut työllistynyt hätäkeskuspäivystäjäksi. Kahdelle hätäkeskuspäivystäjänä työskentely näyttäytyy mahdollisena vaihtoehtona tulevaisuudessa ja he kertoivat alan kiinnostavan edelleen.

Hätäkeskuspäivystäjinä jossain vaiheessa ammattiurallaan toimineet olivat työllistyneet hyvin hätäkeskuksiin heti valmistumisensa jälkeen. Heistä 92 % ilmoitti päässeensä heti valmistumisensa jälkeen hätäkeskuspäivystäjän työhön. 41 % hakeutui kuitenkin myöhemmin aiempaan ammattiinsa tai aiemman koulutuksensa työtehtäviin, neljäsosa (19 %) kouluttautui uuteen ammattiin ja neljäsosa (20 %) opiskelee uutta ammattia kyselyyn vastaamishetkellä. Loput vastaajista ovat ilmoittaneet olevansa joko muussa ansiotyössä (12 %), työelämän ulkopuolella (4 %) tai työttömänä (2 %). (Kuva 9.) Kyselyn perusteella hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleet vaikuttavat työllistyvän hyvin niin hätäkeskuksiin kuin niiden ulkopuolellekin.



Kuva 7 Hätäkeskuksessa valmistumisensa jälkeen työskennelleet, mutta toisiin tehtäviin siirtyneet, työmarkkina-asema kyselyhetkellä

Jossain ammattiuransa vaiheessa hätäkeskuspäivystäjänä työskennelleistä lähitulevaisuuttaan arvioidessaan vain kaksi vastaajaa ilmoitti aikeistaan hakeutua hätäkeskukseen töihin. Valtaosa katsoo pysyvänsä aiemman ammattinsa tai

koulutuksensa työtehtävissä tai opiskelevansa itselleen uuden ammatin. Hätäkeskusten yhdistyminen oli osalle merkittävä tekijä hätäkeskuspäivystäjän uran kannalta. Erityisesti vastaajat, jotka olivat jossain vaiheessa työskennelleet hätäkeskuksessa, nostivat esiin hätäkeskusuudistuksen ja usein juuri oman työpisteensä lopettamisen. Heistä osa harmitteli työn loppumista omalla paikkakunnallaan ja toivoi hätäkeskuksen olevan lähempänä, jotta he voisivat palata tai harkita palaavansa hätäkeskuspäivystäjän työhön.

4.3 Hätäkeskuspäivystäjän työ

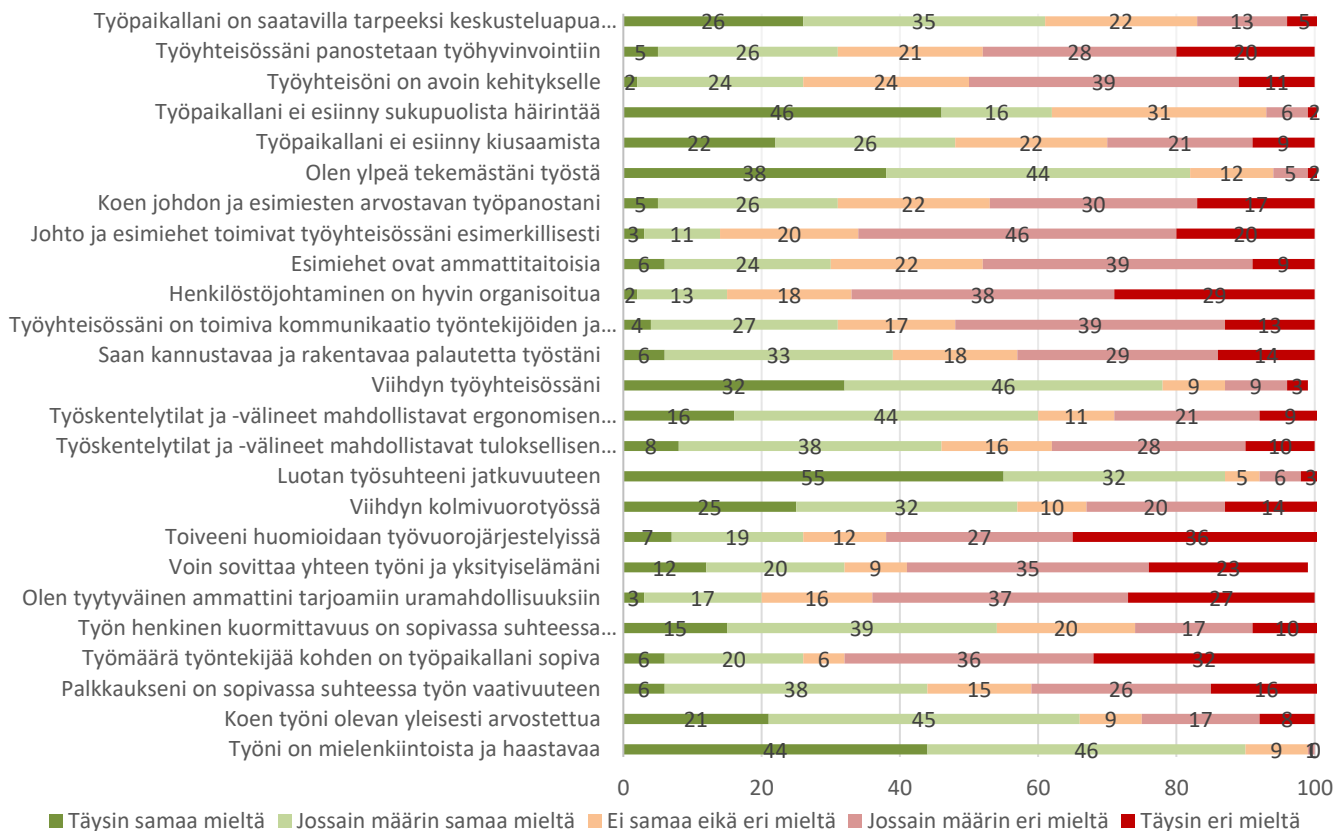
Hätäkeskuspäivystäjinä työskenteleviltä ja jossain vaiheessa työskennelleiltä kysyttiin, millaisia asioita he tahtoisivat nostaa esiin koskien työtään hätäkeskuksessa. Vastauksia näihin avoimiin kysymyksiin tuli yhteensä 125 ja vastauksissa nousivat korostetusti esiin negatiivisiksi koetut asiat ja työyhteisöissä havaitut kehittämiskohteet. Tällä hetkellä työskentelevät päivystäjät arvioivat tyytyväisyyttä työhönsä hätäkeskuksessa myös määrällisen kysymyksen muodossa. Kysymykseen vastasi 127 henkilöä. Kyselylomakkeen viimeisessä osiossa kaikkia kyselyyn vastaajia pyydettiin myös antamaan palautetta vapaan sanan muodossa ja monet kommentoivat hätäkeskuspäivystäjän työtä ja työnkuvaa. Näiden pohjalta voidaan muodostaa hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleiden näkemystä hätäkeskuspäivystäjän työnkuvasta ja hätäkeskuksista työympäristöinä.

Edellä mainituissa kolmessa avoimessa kysymyksessä ylivoimaisesti eniten mainintoja saivat ongelmat työvuorojärjestelyissä. Ne mainittiin avoimessa palautteessa jollain tavoin yhteensä 70 kertaa. Seuraavaksi yleisimmät kommentoinnin aiheet olivat puutteet esimiestyössä (29 mainintaa), puutteet johtamisessa (27 mainintaa) sekä työn kuormitus ja organisointi (24 mainintaa). Erica-järjestelmän käyttöönoton aiheuttama epävarmuus ja huoli tuotiin esiin yhteensä 16 kertaa. Tämän lisäksi hätäkeskusuudistuksen aiheuttama keskusten lopettaminen tuotiin esille avoimessa palautteessa 14 kertaa. Muutamia tai ainoastaan yksittäisiä kommentteja esiintyi seuraavissa teemoissa: uramahdollisuuksien puute, palkkaus, työn tekniset puutteet ja ergonomia, perehdytyksen puute, turhat ja ilkivaltaiset puhelut sekä pätkätyöt.

Kuten mainittua, avoimessa palautteessa olivat korostuneesti esillä vastaajien negatiiviset kokemukset. Kyselyn viimeisessä avoimessa kommenttikentässä vastaajat kertoivat myös pitävänsä hätäkeskuspäivystäjän työstä ja kertovat kokevansa sen haastavaksi, monipuoliseksi, mielenkiintoiseksi ja jännittäväksi. Vastaajat pitävät työtä tärkeänä ja arvostavat sitä, mutta kokevat työpaikkaa ja työtä kehystävien seikkojen vaikuttavan työnkuvaan negatiivisesti. Hätäkeskuspäivystäjinä tällä hetkellä

työskentelevistä noin 90 prosenttia kokee vähintään jossain määrin työnsä olevan mielenkiintoista ja haastavaa. Useimmat heistä kokevat työnsä olevan myös yleisesti arvostettua. Suurin osa tällä hetkellä työskentelevistä päivystäjistä kertoi viihtyvänsä työyhteisössään, luottavansa työsuhteen jatkuvuuteen ja olevansa ylpeä tekemästään työstä. Määrällisten kysymysten vastausjakaumista on myös nostettavissa esiin runsaasti asioita, jotka työssä ja työyhteisössä koetaan onnistuneeksi. (Katso tarkat vastausjakaumat kuva 10.)

TYÖHYVINVOINTIA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT



Kuva 8 Työhyvinvointia koskevat väittämät, vastausjakaumat

Avoimissa kysymyksissä hätäkeskuspäivystäjinä työskentelevät ja työskennelleet kuvaavat työtä usein raskaaksi ja henkisesti kuormittavaksi, johon kerrotaan vaikuttavan erityisesti työmäärän jatkuva kasvu. Heikoimmat arviot työssä tyytyväisyyteen saivat ammatin tarjoamat uramahdollisuudet, työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen, esimiesten ammattitaito ja johdon sekä esimiesten esimerkillinen toiminta työpaikoilla. Avoimissa vastauksissa työstä nostetaan esiin työpaikalla esiintyviä epäkohtia, erityisesti työvuorojen joustamattomuus, uramahdollisuuksien puute, epätasa-arvoinen kohtelu ja työntekijäpulan aiheuttama kiire. Kiireen lisäksi työn stressaavuutta lisäävät asetetut ajalliset mittarit, joiden puitteissa päivystäjien on hoidettava vastaanotettavia puheluja. Tämän kerrotaan lisäävän paineita työssä suoriutumisessa. Erica-järjestelmän käyttöönotto huolestuttaa useita vastaajia. Uuteen järjestelmään ja työhön kuuluviin erityyppisiin tehtäviin kaivataan lisää koulutusta. Monet tuovat ilmi myös puutteita työhyvinvoinnissa ja ilmaisevat huolensa työssä jaksamisesta. Pieni osa vastaajista nosti esiin myös epäasialliset ja ilkivaltaiset puhelut, jotka häiritsevät päivystäjän työtä.

Hätäkeskuspäivystäjän työnkuvaan kuuluvat kolmivuorotyö ja työvuorojen sijoittuminen vuoden jokaiselle päivälle. Hieman yli puolet hätäkeskuksissa työskentelevistä kertoo viihtyvänsä kolmivuorotyössä, mutta kokevansa työn ja yksityiselämän yhteensovittamisen vaikeaksi. Monet toivat ilmi työvuorojen olevan 12 tunnin mittaisia, joskin niissä voi esiintyä vaihtelua eri hätäkeskusten välillä. Avoimissa vastauksissa työvuoroja kommentoitiin yleisesti liian raskaiksi ja työvuorosuunnittelun mallia huonoksi. Työvuorojen suunnittelun ei kuvattu tukevan päivystäjän jaksamista työssään pitkällä aikavälillä ja oman elämän yhdistäminen työhön kerrottiin käyvän erittäin vaikeaksi. Valtaosa avointa palautetta antaneista vastaajista kaipasi vaikutusmahdollisuuksia ja joustavuutta työvuoroihin, sekä mahdollisuuksia toivoa vapaita tarvittaessa.

Työstä nostettiin usein esiin huonot kokemukset henkilöstöjohtamisessa ja esimiestoiminnassa. Noin 67 prosenttia kyselyyn vastanneista hätäkeskuksessa tällä hetkellä työskentelevistä päivystäjistä ei pitänyt henkilöstöjohtamista hyvin organisoituna. Vain alle 15 prosenttia työskentelevistä hätäkeskuspäivystäjistä piti johdon ja esimiestason toimintaa ainakin jossain määrin esimerkillisenä työpaikallaan. Osa vastaajista halusi myös painottaa, ettei hätäkeskuksen johtoa ja esimiestasoa voi kommentoida yhtäläisesti, ja että heidän oma esimiestasonsa on erittäin ansioitunut omaan työhönsä. Hätäkeskuksen johtoa kuvattiin etäiseksi ja päätöksenteossa päivystäjiä huomioimattomaksi. Monet kokivat, etteivät tule arvostetuksi työssään johdon toimesta ja kaipaivat työstään enemmän kannustavaa palautetta. Työpaikoilla oli koettu myös epäasiallista ja epätasa-arvoista toimintaa johdon tai esimiesten taholta, ja muutama vastaaja kertoi kokeneensa työpaikkakiusaamista.

Työyhteisö koettiin osittain epätasavertaiseksi yhteisten sääntöjen ja toimintamallien puuttuessa. Häätäkeskuksien johdolle ja työpaikkojen esimiehille toivottiin koulutusta omien työtehtäviensä ansiokkaampaan suorittamiseen ja vanhanaikaisten toimintamallien uudistamiseen työpaikoilla.

Tarkasteltaessa aineistoa ikäryhmittäin ilmenee selkeitä eroja vain kahden väittämän suhteen: toiveeni huomioidaan työvuorojärjestelyissä sekä työskentelytilat ja -välineet mahdollistavat ergonomisen työskentelyn. Erot olivat tilastollisesti merkitseviä.

Taulukko 11 Toiveeni huomioidaan työvuorojärjestelyissä, ikäryhmittäin

Toiveeni huomioidaan työvuorojärjestelyissä. p= .041			
	alle 35 vuotta	35-44 vuotta	yli 44 vuotta
Täysin samaa mieltä	6 (13 %)	1 (2%)	3 (6%)
Jossain määrin samaa mieltä	9 (20%)	6 (13%)	9 (26%)
Ei samaa eikä eri mieltä	2 (4%)	6 (13%)	6 (17%)
Jossain määrin eri mieltä	7 (16%)	17 (38%)	10 (29%)
Täysin eri mieltä	21 (47%)	15 (33%)	8 (23%)
Yhteensä	45 (100%)	45 (100%)	35 (100%)

Työvuorojärjestelyihin tyytymättömmimpiä olivat 35 - 44 -vuotiaat vastaajat, joista 71 prosenttia oli väittämästä jossain määrin tai täysin eri mieltä (taulukko 11). Kysyttäessä työskentelytilojen ja -välineiden ergonomisuudesta olivat muita useammin eri mieltä yli 44-vuotiaat vastaajat, joista 48 prosenttia oli väittämästä jossain määrin tai täysin eri mieltä (taulukko 12). Puolestaan vastaajista nuorimmista, eli alle 35-vuotiaista, 76 prosenttia katsoi työskentelytilojen ja -välineiden mahdollistavan ergonomisen työskentelyn.

Taulukko 12 Työskentelytilat ja -välineet mahdollistavat ergonomisen työskentelyn, ikäryhmittäin

Työskentelytilat ja -välineet mahdollistavat ergonomisen työskentelyn. p = .036			
	alle 35 vuotta	35-44 vuotta	yli 44 vuotta
Täysin samaa mieltä	9 (20%)	5 (11%)	6 (17%)
Jossain määrin samaa mieltä	25 (56%)	18 (40%)	11 (31%)
Ei samaa eikä eri mieltä	4 (9%)	8 (18%)	1 (3%)
Jossain määrin eri mieltä	4 (9%)	11 (24%)	11 (31%)
Täysin eri mieltä	3 (7%)	2 (4%)	6 (17%)
Yhteensä	45 (100%)	45 (100%)	35 (100%)

Tarkasteltaessa työhyvinvointiin liittyviä väittämiä aineistossa esiintyy eroja myös hätäkeskusten välillä. Eroista merkittävät sekä tilastollisesti merkitsevät on raportoitu taulukossa 13.

Taulukko 13 Työhyvinvointiin liittyvät merkittävät erot hätäkeskusten välillä

Työhyvinvointiin liittyvät merkittävät erot hätäkeskusten välillä. *ero tilastollisesti merkitsevä, p-arvo alle 0.05			
Kysymys	Riippu- mattomuus- testin p-arvo	Keskimääräi- sestä negatiivisesti eroavat hätäkeskukset	Keskimääräi- sestä positiivisesti eroavat hätäkeskukset
Työmäärä työntekijää kohden on työpaikallani sopiva	.002*	Kerava	-
Työn henkinen kuormittavuus on sopivassa suhteessa voimavaroihini	.123	-	Pori
Voin sovittaa yhteen työni ja yksityiselämäni	.098	-	Pori
Toiveeni huomioidaan työvuorojärjestelyissä	.003*	Kerava, Turku	-
Työskentelytilat ja -välineet mahdollistavat tuloksellisen työskentelyn	.018*	Kerava, Kuopio	Oulu
Työskentelytilat ja -välineet mahdollistavat ergonomisen työskentelyn	.049*	Kerava, Kuopio	Oulu, Turku
Saan kannustavaa ja rakentavaa palautetta työstäni	.084	Oulu, Vaasa	-
Työyhteisössäni on toimiva kommunikaatio työntekijöiden ja esimiesten välillä	.078	Kerava, Kuopio	
Esimiehet ovat ammattitaitoisia	.020*	Kuopio	Turku, Vaasa

Porin hätäkeskuksessa työskentelevät päivystäjät kokevat muissa keskuksissa työskenteleviä useammin työn henkisen kuormittavuuden olevan sopivassa suhteessa omiin voimavaroihin. Samoin Porissa työskentelevät kokevat muita useammin voivansa sovittaa työn ja yksityiselämän toisiinsa. Oulun hätäkeskuksessa työskentelevät puolestaan katsovat muissa keskuksissa työskenteleviä useammin, että työskentelytilat ja -välineet mahdollistavat sekä tuloksellisen että ergonomisen työskentelyn. Samoin Turun hätäkeskuksessa työskentelevät pitävät työergonomiaa parempana kuin muissa keskuksissa työskentelevät. Turun ja Vaasan hätäkeskuksissa työskentelevät pitävät myös esimiehiä ammattitaitoisempina kuin muissa hätäkeskuksissa työskentelevät vastaajat. (Taulukko 13.)

Kun vastaajat olivat arvioineet työmäärää työntekijää kohden, Keravan hätäkeskuksessa työskentelevät arvioivat selkeästi muissa keskuksissa työskenteleviä useammin työmäärän olevan liian suuri. Ero keskusten välillä on tilastollisesti merkitsevä. Keravan ja Kuopion hätäkeskuksissa työskentelevät vastaajat myös katsoivat muissa keskuksissa työskenteleviä useammin, että kommunikaatio työntekijöiden ja esimiesten välillä ei ole toimivaa, eivätkä työskentelytilat ja -välineet mahdollista tuloksellista tai ergonomista työskentelyä. Keravan ja Turun hätäkeskuksissa puolestaan vastaajat kokivat muita keskuksia useammin, ettei heidän toiveitaan huomioida työvuorojärjestelyissä. Lisäksi Oulun ja Vaasan hätäkeskuksissa työskentelevät kokivat harvemmin saavansa työstään rakentavaa palautetta kuin muissa hätäkeskuksissa työskentelevät vastaajat. Kuopion hätäkeskuksessa työskentelevät vastaajat pitivät muissa keskuksissa työskenteleviä harvemmin esimiehiä ammattitaitoisina. (Taulukko 13.)

4.4 Hätäkeskuspäivystäjän työstä pois hakeutuminen

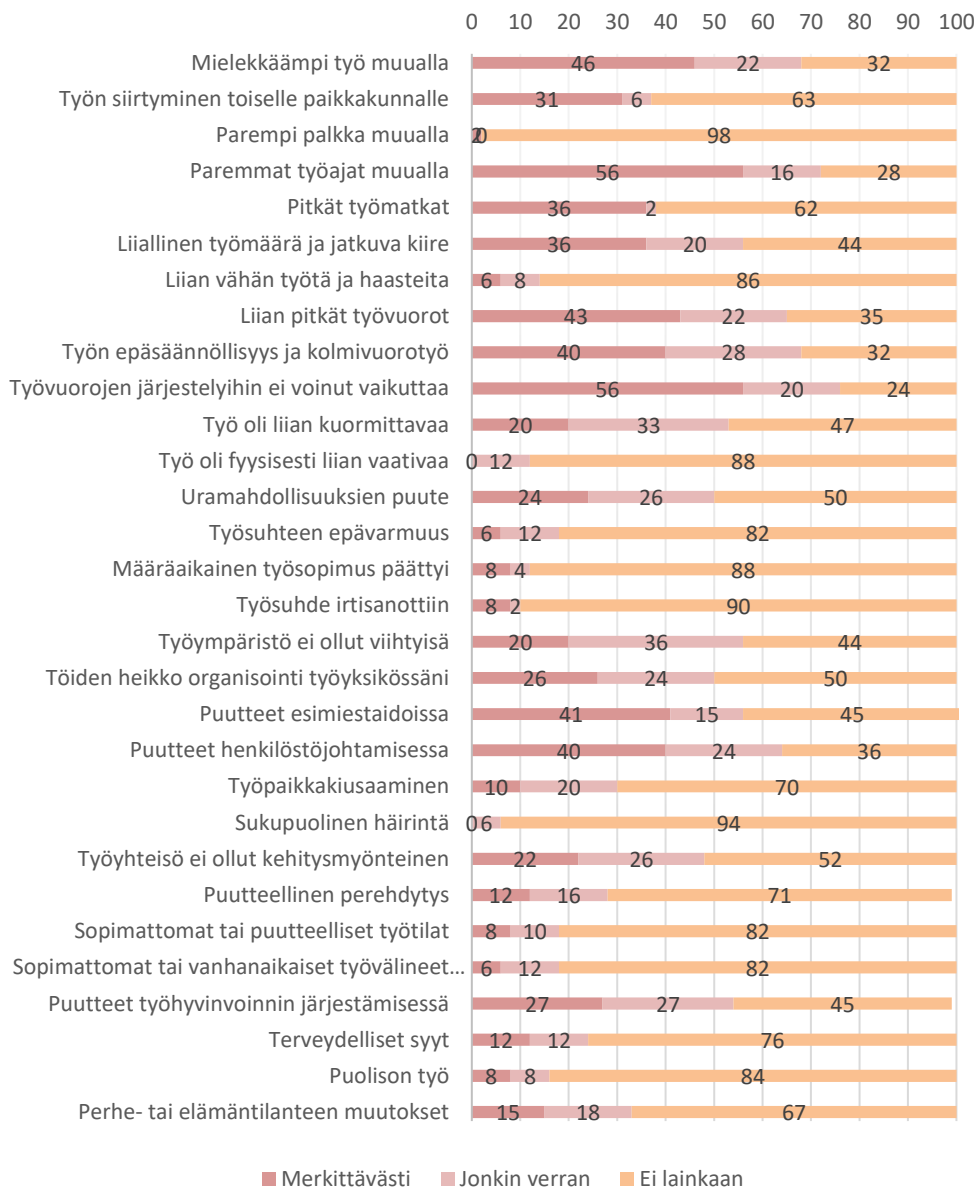
51 henkilöä vastasi osioon, jossa pyydettiin palautetta hätäkeskuksissa jossain vaiheessa valmistumisensa jälkeen työskennelleiltä. Vastaajista 92 prosenttia oli heti valmistumisensa jälkeen työllistynyt hätäkeskuksiin ja loput olivat työllistyneet muualle tai aloittaneet työt hätäkeskuksessa myöhemmin. Useimmat vastaajista (41 %, kuva 9) ovat nykyään aiemman koulutuksensa tai ammattinsa työtehtävissä, kouluttautuneet uuteen ammattiin (19 %), opiskelevat (20 %) tai muussa ansiotyössä (12 %). Avoimessa palautteessa vastaajat kertovat työuriensa hätäkeskuksessa olleen muutamasta kuukaudesta useaan vuoteen.

Hätäkeskuksesta poishakeutumiseen vaikuttivat merkittävästi paremmat työajat muualla (56 %), työvuorojärjestelyiden joustamattomuus (56 %), mielekkäämpi työ muualla (46 %), liian pitkät työvuorot (43 %) sekä työn epäsäännöllisyys ja kolmivuorotyö (40 %). (Kuva 11.) Avoimessa palautteessa esiin nousivat erityisesti työvuorosuunnittelu ja sen joustamattomuus, työvuorojen pituudet ja heikko henkilöstöjohtaminen työpaikalla. Työvuorosuunnittelun joustamattomuuden ja sen tuottaman ylimääräisen kuormituksen koetaan vaikuttaneen negatiivisesti omaan työssäjaksamiseen. Työaikoihin vaikuttaminen nähtiin puutteellisena, ja useat nostivat esiin sosiaalisten verkostojen ja perhe-elämän kärsimisen työaikojen joustamattomuuden vuoksi.

Puutteet esimiestaidoissa vaikuttivat merkittävästi lähes joka toisen päätökseen lähteä hätäkeskuksesta (41 %). Puutteet henkilöstöjohtamisessa vaikuttivat yhtä lailla merkittävästi 40 prosentin lähtöaikeisiin. (Kuva 11.) Johdon ja esimiestyöskentelyn puutteet nousivat esiin avoimessa palautteessa, jossa työilmapiiriä kuvattiin negatiiviseksi ja työpaikan sisäistä toimintaa hierarkkiseksi, epätasa-arvoiseksi ja ongelmalliseksi.

Työn siirtyminen toiselle paikkakunnalle oli vaikuttanut merkittävästi vastaajista kolmanneksen (31 %) siirtymiseen pois hätäkeskuspäivystäjän työstä. Samoin liian pitkät työmatkat olivat merkittävä syy työpaikan vaihtoon reilun kolmanneksen (36 %) mielestä. Kun tarkastellaan yhdessä sekä merkittävästi että jonkin verran työpaikanvaihtopäätökseen vaikuttaneita tekijöitä, nousevat esiin lisäksi seuraavat: liiallinen työmäärä ja jatkuva kiire (yhteensä 56 %), työ oli liian kuormittavaa (53 %), uramahdollisuuksien puute (50 %), työympäristö ei ollut viihtyisä (56 %), töiden heikko organisointi omassa työyksikössä (50 %) sekä puutteet työhyvinvoinnin järjestämisessä (54 %). (Kuva 11.)

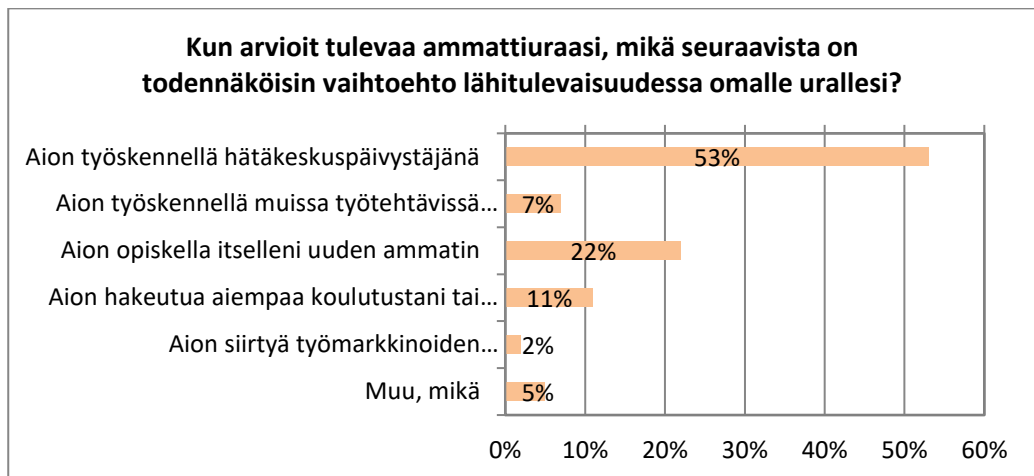
VAIKUTTIVATKO SEURAAVAT SYYT SIIHEN, ETTÄ HAKEUDUIT POIS HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN TYÖSTÄ?



Kuva 9 Syyt hakeutua pois hätäkeskuspäivystäjän työstä

Hätäkeskuspäivystäjän työstä poishakeutumiseen eivät vaikuttaneet juuri laisinkaan parempi palkka muualla (98 %), liian vähän työtä ja haastetta (86 %), työn liiallinen fyysinen vaativuus (88 %) tai sukupuolinen häirintä (93 %). Myös työsuhteet koettiin hätäkeskuksessa hyvin vakaina, sillä 8 2% vastaajista ei pitänyt työsuhdettaan epävarmana tai lopettanut määräaikaaisuuden päätyttyä (88 %). Avoimessa palautteessa työtyytyväisyyttä kerrottiin vähentävän uramahdollisuuksien puute, joka vaikutti puolella vastaajista vähintään jonkin verran päätökseen hakeutua pois hätäkeskuspäivystäjän työstä.

Tällä hetkellä hätäkeskuspäivystäjänä työskenteleviä pyydettiin arvioimaan todennäköisin vaihtoehto omalle ammattiuralleen lähitulevaisuudessa (kuva 12). Vastaajia oli 126 ja heistä 53 prosenttia aikoi työskennellä hätäkeskuspäivystäjänä ja seitsemän prosenttia muissa työtehtävissä hätäkeskuksessa. 22 prosenttia vastaajista aikoi opiskella uuden ammatin, 11 prosenttia aikoi hakeutua aiemman koulutuksen tai ammatin työtehtäviin, kaksi prosenttia aikoo siirtyä työmarkkinoiden ulkopuolelle ja viisi prosenttia kertoi siirtyvänsä joihinkin muihin tehtäviin. Avoimissa vastauksissa syiksi kerrottiin ammatin vaihto tai uuden työn etsiminen.



Kuva 10 Hätäkeskuksessa työskentelevien arvio tulevasta ammattiurastaan

Kyselyvastausten perusteella 40 prosenttia tällä hetkellä hätäkeskuksissa työskentelevistä hätäkeskuspäivystäjistä harkitsee ammatinvaihtoa tai uudelleen kouluttautumista. Kun aineistoa tarkastellaan ikäryhmien suhteessa (alle 35 vuotiaat, 35 - 44 vuotiaat, yli 44 vuotiaat), ilmenee ikäryhmien välillä eroja tulevaisuuden ammattiuran todennäköisimmissä vaihtoehtoisissa. Erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä, mutta ne ovat ryhmien välillä merkittäviä (taulukko 14).

Taulukko 14 Todennäköisin vaihtoehto ammattiuralle tulevaisuudessa, ikäluokittain

Todennäköisin vaihtoehto ammattiurallesi tulevaisuudessa? p = .079	alle 35 vuotta	35 - 44 vuotta	yli 44 vuotta
Aion työskennellä hätäkeskuspäivystäjänä.	21 (47%)	20 (46%)	25 (71%)
Aion työskennellä muissa tehtävissä hätäkeskuksessa.	1 (2%)	6 (14%)	2 (6%)
Aion opiskella itselleni uuden ammatin.	14 (31%)	11 (25%)	2 (6%)
Aion hakeutua aiempaa koulutustani tai ammattiani vastaaviin työtehtäviin.	5 (11%)	3 (7%)	5 (14%)
Aion siirtyä työmarkkinoiden ulkopuolelle (eläke, vanhempainvapaa tms.).	1 (2%)	1 (2%)	1 (3%)
Muu	3 (7%)	3 (7%)	0
Yhteensä	45 (100%)	44 (101%)	35 (100%)

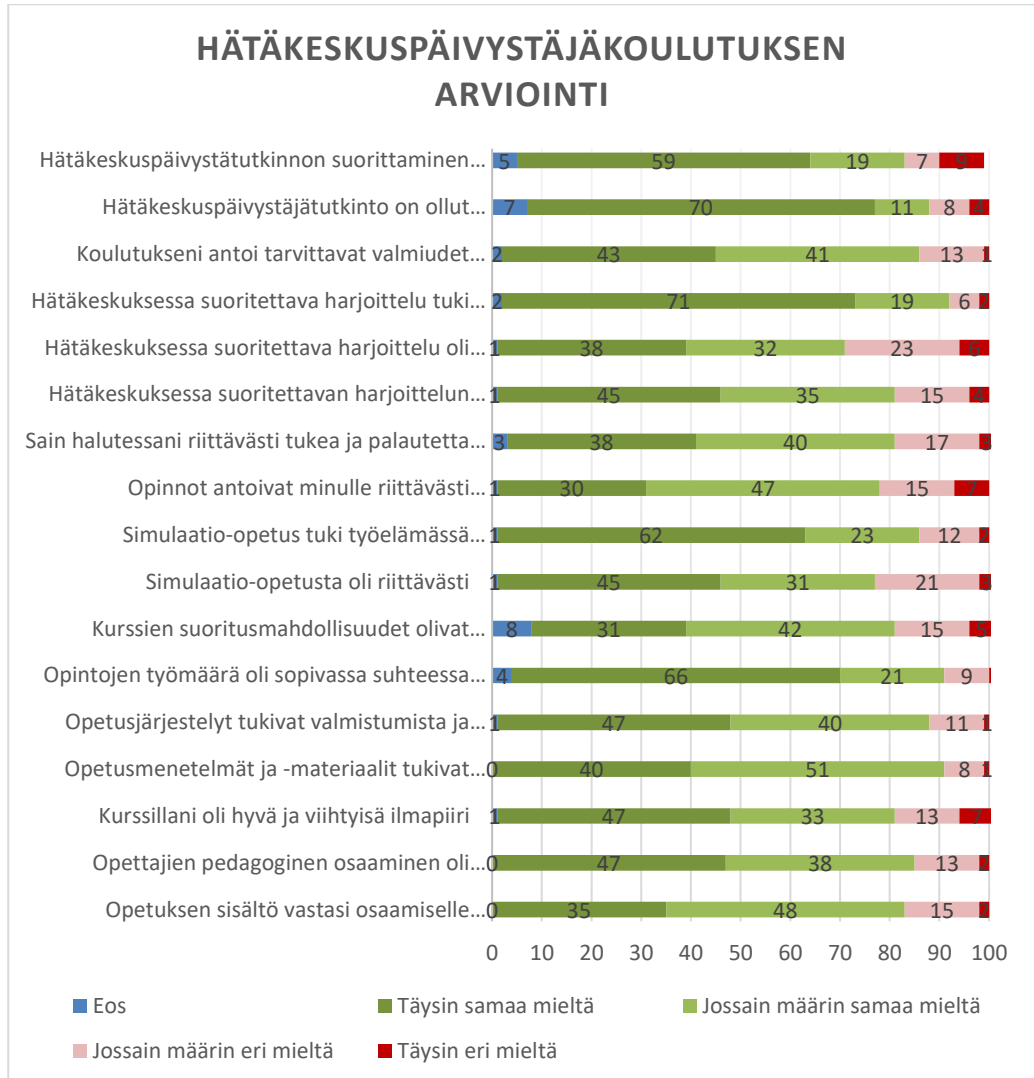
Yli 44-vuotiaista vastaajista, jotka tällä hetkellä työskentelevät hätäkeskuspäivystäjinä, 71 prosenttia aikoo tulevaisuudessa työskennellä päivystäjänä, kun nuoremmissa ikäryhmissä vastaa prosenttiosuus on alle 50. Nuoremmat ikäryhmät pitävät myös selkeästi useammin todennäköisenä uudelleen kouluttautumista kuin yli 45-vuotiaat vastaajat. (Taulukko 14.)

4.5 Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen arviointi

Kyselylomakkeen viimeinen osio käsitteli Pelastusopiston antamaa hätäkeskuspäivystäjäkoulutusta. Vastaajia pyydettiin arvioimaan koulutuksen sisältöä, opetusmenetelmiä ja koulutuksen työelämään antamia valmiuksia. Avoimissa kysymyksissä koulutuksesta pyydettiin nostamaan esiin ne osa-alueet, joilta opiskelijat kokivat saaneensa parhaat sekä heikoimmat valmiudet hätäkeskuspäivystäjänä työskentelemiseen. Koulutuksen arviointi oli jätetty pois nettilomakkeesta henkilöiltä, jotka olivat keskeyttäneet hätäkeskuspäivystäjän koulutuksen (koko aineistossa kahdeksan vastaajaa), mutta he pystyivät antamaan avointa palautetta koskien hätäkeskuspäivystäjän koulutusta, kyselylomaketta tai hätäkeskuspäivystäjän työtä.

Koulutuksen voi katsoa yleisesti saaneen positiiviset arviot koulutuksen suorittaneilta opiskelijoilta. Opetussuunnitelma on muuttunut kyselyä koskettaneiden opiskelijoiden aikana vuosina 2011 - 2012, ja vuosina 2016 - 2017 tehdyt muutokset

ovat vaikuttaneet vasta tammikuussa 2018 aloittaneiden hätäkeskuspäivystäjäopiskelijoiden opetussuunnitelmaan.



Kuva 11 Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen arviointi

Hätäkeskuspäivystäjäksi opiskelleita pyydettiin arvioimaan erilaisia väittämiä koskien koulutusta, sen sisältöä, rakennetta ja työelämään antamia valmiuksia (kuva 13). Noin kaksi kolmasosaa oli jossain määrin tai täysin samaa mieltä seuraavista väittämistä: opetuksen sisältö vastaa sille asetettuja tavoitteita, opettajien pedagoginen osaamisen on pääsääntöisesti hyvää, kurssin ilmapiiri oli viihtyisä, opetusmenetelmät,

-materiaalit ja -järjestelyt tukivat oppimista ja opintojen työmäärä oli sopivassa suhteessa saatuihin opintopisteisiin. Avoimessa palautteessa opintojen parhaina osa-alueina koettiin erityisesti simulaatio-opinnot, harjoittelu hätäkeskuksessa, ensihoito-opetus ja kenttäharjoittelut, tietojärjestelmien käytön opettelu sekä pelastustoimen opetus. Monet kertoivatkin juuri työelämän opettavan parhaiten ja pitivät erityisesti käytännönläheisistä harjoituksista ja jaksoista opinnoissa.

Käytännönläheistä harjoitusta ja sen opetusta kaivattiin palautteen mukaan edelleen lisää opintoihin. 29 prosenttia vastaajista oli eri mieltä hätäkeskuksessa suoritettavan harjoittelun pituuden riittävydestä ja koulutuksen kehittämisalueiksi nousi usein esiin hätäkeskuksessa suoritettavan harjoittelun kesto. Käytännönläheistä opetusta toivottiin lisää myös simulaatio-opetuksen muodossa ja neljäsosa vastaajista (24 %) piti simulaatio-opetuksen määrää liian vähäisenä. Suurin osa katsoi simulaatio-opetuksen tukevan hyvin työelämässä tarvittavia taitoja, mutta opetukseen toivottiin enemmän hätäkeskuksessa työskenteleviä henkilöitä mukaan, jotta simulaatiopuhelut olisivat mahdollisimman aitoja. (Kuva 13.)

Noin neljäsosa vastaajista (23 %) oli ainakin jossain määrin eri mieltä koulutuksessa saamastaan riittävästä ammatillisesta itseluottamuksesta. Neljäsosa vastaajista kaipasi myös lisää tukea ja palautetta opintojensa eri vaiheissa, kurssien suoritushetkellä mahdollisuuksien monipuolisuutta ja joustavuutta sekä lisää ohjausta harjoitteluun. Osa vastaajista nosti esiin opiskelijoiden henkilökohtaisten heikkouksien ja vahvuuksien huomioimisen opetuksessa, jolloin opetussuunnitelmia ja kursseja voisi mahdollisuuksien mukaan suorittaa joustavammin.

Avoimessa palautteessa vastaajat kommentoivat pääsykoetta ja toivoivat sen vaatimusten olevan ihmisläheisempiä. Monet kritisoivat päättötodistusten arvosanojen vaikutusta pääsykoekutsuihin ja mittaisivat pääsykokeissa enemmän hakijan psyykkisiä ominaisuuksia sekä motivaatiota hätäkeskuspäivystäjän ammattiin.

Selkeimmäksi yksittäiseksi koulutuksen kehittämiskohdaksi nostettiin yhteistyössä Poliisiammattikorkeakoulun kanssa toteutettava koulutusjakso, josta moni vastaaja koki, ettei saanut tarpeellisia valmiuksia poliisin tehtävien käsittelyyn. Useat vastaajista kokivat koulutuksen myös painottavan liikaa kiireellisiä tehtäviä, jolloin kiireettömät ja perustehtävät jäävät vähemmälle käsittelylle. Vastaajat toivoivat koulutukseen lisää keskustelutaitojen ja psykologisten valmiuksien harjoittamista esimerkiksi tilanteisiin, joissa kohdataan kriisissä oleva ihminen. Myös omaan jaksamiseen liittyvät valmiudet haluttiin tuoda vahvemmin esiin koulutuksessa. Koulutuksesta karsittaisiin mieluusti yleistä opiskelua ja aineistossa kuvattuja "hyviä tietää" -opintoja, joita pidettiin hätäkeskuspäivystäjän työssä toimimisen kannalta melko turhina. Koulutuksen kehittämistä ja loppukokeen päivittämistä ehdotettiin

esimerkiksi liittämällä loppukoe osaksi työharjoittelua hätäkeskuksessa, jolloin se kiinnittyisi käytännönläheisesti työelämään.

Kyselylomakkeen viimeisen avoimen kysymyksen palautteessa kommentoitiin runsaasti hätäkeskuspäivystäjäkoulutusta (yhteensä 61 mainintaa). Koulutusta kommentoitiin useimmin hyväksi, mielenkiintoiseksi sekä laadukkaaksi. Sen toivottiin kuitenkin keskittyvän nykyistäkin enemmän hätäkeskuspäivystäjän näkökulmasta oleellisiin asioihin. Koulutuksen ja työelämän yhteistyötä toivottiin tiiviimmäksi ja osa vastaajista kertoi opetuksen ja työelämän välillä olevan erilaisia toimintamalleja ja vaatimuksia. Koulutusta toivottiin kehittävän entistä käytännönläheisemmäksi ja opetukseen liittyviä harjoittelujaksoja toivottiin pidemmiksi. Monet vastaajat kehittäisivät loppukoetta entistä tiiviimpään yhteistyöhön hätäkeskusten kanssa, ja esittävät sitä jopa liitettäväksi esimerkiksi osaksi hätäkeskuksessa suoritettavaa työharjoittelua. Koulutukseen toivottiin lisätietoa työn käytännöistä, kuten esimerkiksi pitkistä työvuoroista. Yhteistyön lisääminen Pelastusopiston ja Hätäkeskuslaitoksen välillä koettiin merkittävimpänä tekijänä hätäkeskuspäivystäjän koulutuksen ja työn kehittämisessä.

Kun aineisto jaettiin alueellisiin hätäkeskuspäivystäjäkursseihin ja Pelastusopistolla Kuopiossa toteutettuihin kursseihin, koulutuksen arvioinnissa havaittiin yksittäisen väittämän osalta tilastollisesti merkitsevä ero. Alueellisilla kursseilla opetusjärjestelyjen ei koettu tukeneen oppimista samassa määrin kuin Pelastusopistolla toteutetuilla kursseilla. Alueellisilla kursseilla 21 prosenttia vastaajista oli väittämästä joko jossain määrin tai täysin eri mieltä, kun Pelastusopistolla toteutettujen kurssien osalta vastaava osuus oli yhdeksän prosenttia (taulukko 15).

Taulukko 15 Opetusjärjestelyt tukivat valmistumista ja opintojen sujuvaa etenemistä

Opetusjärjestelyt tukivat valmistumista ja opintojen sujuvaa etenemistä. p = .030	Kurssi Pelastusopistolla	Alueellinen kurssi
En osaa sanoa	0	1 (2%)
Täysin samaa mieltä	60 (54%)	21 (37%)
Jossain määrin samaa mieltä	42 (38%)	21 (37%)
Jossain määrin eri mieltä	9 (8%)	11 (19%)
Täysin eri mieltä	1 (1%)	1 (2%)
Yhteensä	112 (100%)	55 (97%)¹

¹Puuttuvia havaintoja 3 (3%).

Kun aineistoa tarkasteltiin ikäluokkien suhteessa (alle 35 vuotiaat, 35 - 44 vuotiaat, yli 44 vuotiaat), oli ikäluokkien välillä tilastollisesti merkitsevä ero kurssien monipuolisia suoritushmahdollisuuksia arvioineessa väittämässä. Yli 44-vuotiaat arvioivat suoritushmahdollisuuksien olleen riittävän monipuolisia ja vaihtelevia selkeästi useammin (jossain määrin tai täysin samaa mieltä 92 %) kuin nuoremmat ikäryhmät (alle 35-vuotiaat 68 %, 35 - 44 vuotiaat 61 %). (Taulukko 16.)

Taulukko 16 Kurssien suoritushmahdollisuudet olivat riittävän monipuolisia ja vaihtelevia

Kurssien suoritushmahdollisuudet olivat riittävän monipuolisia ja vaihtelevia. p = .023	alle 35 vuotta	35 - 44 vuotta	yli 44 vuotta
En osaa sanoa	7 (9%)	7 (12%)	0
Täysin samaa mieltä	26 (34%)	17 (28%)	13 (28%)
Jossain määrin samaa mieltä	26 (34%)	20 (33%)	30 (64%)
Jossain määrin eri mieltä	12 (16%)	12 (20%)	2 (4%)
Täysin eri mieltä	5 (7%)	3 (5%)	1 (2%)
Yhteensä	76 (100%)	59 (98%)¹	46 (98%)¹

¹Puuttuvia havaintoja 1 (2%).

5 Johtopäätökset

Tutkimustulosten perusteella tehty johtopäätökset on jaettu kolmeen osaan: ylpeys työstä ja arvostus, hätäkeskuspäivystäjän työn kehittämiskohteet sekä hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen kehittämiskohteet.

Suurimmat ongelmat niin hätäkeskuspäivystäjän työstä pois hakeutuneiden kuin työtä tällä hetkellä tekevien mielestä kiteytyvät työvuorosuunnitteluun ja -järjestelyihin. Lisäksi selkeinä kehittämiskohteina erottuvat esimiestyöskentely ja johtaminen sekä kolmantena haasteena urakehitysmahdollisuudet.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa ei tulosten perusteella ole nähtävissä yhtä selkeästi erottuvia kehittämiskohteita, sillä koulutus sai vastaajilta pääsääntöisesti erittäin positiiviset arviot. Yksittäinen koulutuksen osa-alue, johon toivottiin parannusta, on Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteistyössä tuottama osuus. Koulutuksen käytännönläheisyyttä tulee ylläpitää ja sen yhteyttä hätäkeskusten arkeen entisestään parantaa sekä pääsykoevaatimuksia tarkastella kriittisesti.

5.1 *Ylpeys työstä ja arvostus*

Hätäkeskuspäivystäjäksi valmistuneet kokevat ylpeyttä hätäkeskuspäivystäjän työstä, huolimatta siitä, työskentelevätkö he tällä hetkellä hätäkeskuksessa vai eivät. Työn koetaan olevan mielenkiintoista ja haastavaa. Hätäkeskuspäivystäjän ammatti koetaan yhteiskunnallisesti merkittäväksi ja sitä arvostetaan, samoin kuin hätäkeskuspäivystäjäkoulutustakin. Huolimatta monistakin kyselyssä raportoiduista työhyvinvointiin liittyvistä ongelmista, hätäkeskuspäivystäjät viihtyvät työyhteisössään. Työkaverien tuki koetaan merkittäväksi ja tärkeäksi voimavaraksi. Suuri työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttava tekijä on varmuus työsuhteen jatkuvuudesta.

5.2 *Hätäkeskuspäivystäjän työn kehittämiskohteet*

5.2.1 Työvuorosuunnittelu

Selkeästi merkittävin hätäkeskuspäivystäjän työn kehittämiskohde on työvuorojärjestelyt. Vastaajat eivät koe voivansa vaikuttaa omiin työaikoihinsa, eivätkä työvuorojensa järjestelyihin. Tämän puolestaan nähdään merkittävästi vaikeuttavan työn ja yksityiselämän yhteensovittamista. Suurin yksittäinen syy hakeutua pois hätäkeskuspäivystäjän työstä on selkeästi juuri työvuorojärjestelyjen joustamattomuus.

Järjestelyjen joustamattomuuden lisäksi 12 tunnin työvuoroja pidetään liian pitkinä ja kuormittavina. Työ on luonteeltaan intensiivistä, mitä työssä koettu kiire ja aikapaine edelleen lisäävät. Työvuorojärjestelyn joustamattomuus yhdistettynä niiden pituuteen ja kolmivuorotyön luonteeseen aiheuttavat yhdessä ongelmia työssäjaksamisessa. Kyselyn perusteella vaikuttaa, että monet hätäkeskuspäivystäjän työstä poishakeutuneet ovatkin nimenomaan ratkaisseet työssäjaksamisen ongelmia hakeutumalla uudelleen koulutukseen tai toisiin työtehtäviin.

5.2.2 Esimiestyön ja johtamisosaaminen kehittäminen

Esimiestyöskentely ja johtaminen ovat toinen aineistosta selkeästi esiin tuleva kehittämiskohde. Puutteet esimiestyöskentelyssä ja johtamisessa ovat vaikuttaneet merkittävästi tai vähintään jonkin verran yli puolessa tapauksia, joissa vastaaja on päättänyt jättää hätäkeskuspäivystäjän työn. Pyydettyä vastaajia arvioimaan erilaisia esimiestyötä, johtamista ja työyhteisön vuorovaikutusta koskevia väittämiä vain noin kolmannes koki näiden asioiden olevan työyhteisössään kunnossa. Alle puolet vastaajista koki saavansa kannustavaa ja rakentavaa palautetta työstään.

5.2.3 Urakehitysmahdollisuudet

Kolmas hätäkeskuspäivystäjän työstä poishakeutumiseen vaikuttava tekijä ovat puutteelliset urakehitysmahdollisuudet. Tämä nousi esille niin tällä hetkellä hätäkeskuksessa työskentelevien päivystäjien kuin jo työpaikkaa vaihtaneiden päivystäjien vastauksissa.

5.3 Hätaakeskuspäivystäjäkoulutuksen kehittämiskohteet

5.3.1 Käytännönläheinen opetus ja yhteys hätaakeskusten arkeen

Aineiston perusteella hätaakeskuspäivystäjäkoulutus vaikuttaa olevan hyvällä tasolla. Koulutuksen vahva käytännön työn ja osaamisen painotus nostettiin esiin sekä sen vahvuuksina että myös edelleen kehittämiskohteina. Erityisesti hätaakeskuksissa suoritettavan harjoittelun ohjausta toivottiin kehitettävän, ja lisäksi harjoittelun koettiin voivan olla nykyistään pidempi. Simulaatio-opetuksen vahvistaminen entisestään ja sen kytkeminen vieläkin kiinteämmin arkityöhön nähtiin niin ikään sekä koulutuksen nykyisinä vahvuuksina että kehittämiskohteina.

Hätaakeskuspäivystäjäkoulutuksen ja hätaakeskuksen arjen työn välisen yhteyden lisäämisen koettiin olevan yksi niin koulutuksen kuin hätaakeskuspäivystäjän työnkin kannalta keskeisin kehittämiskohde. Koulutuksessa opittujen ja hätaakeskuksissa käytössä olevien toimintamallien ei koettu vastaavan täysin toisiaan, ja niiden nähtiin olevan joiltain osin jopa ristiriitaisia.

5.3.2 Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteinen opetus

Selkeästi eniten kehitettävää yksittäisessä hätaakeskuspäivystäjäkoulutuksen osassa on kyselyn perusteella Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteisen opetuksen kohdalla. Poliisiammattikorkeakoulussa suoritettavan koulutuksen ei koettu riittävällä tavalla kiinnittävän osaksi koulutuksen kokonaisuutta, eikä sen koettu antaneen riittäviä valmiuksia työelämään.

5.3.3 Pääsykoevaatimusten tarkistaminen

Runsaasti kehittämisajatuksia tuotiin esiin myös hätaakeskuspäivystäjän pääsykoevaatimuksiin. Päätötodistuksen arvosanoilla koettiin olevan liian suuri painoarvo suhteessa hakijan kykyihin ja motivaatioon. Pääsykokeen kritisointiin asettavan nuorimmat hakijat etusijalle, kun taas työelämässä olevat vanhemmat päivystäjät kokivat selviytyvänsä työtehtävistään nuorempia paremmin. Erityisesti

motivaation nykyistä selkeämpää arviointia jo pääsykoevaiheessa pidettiin vastaajien keskuudessa tärkeänä.

LÄHTEET

Henkilöstökertomus 2013. Hätäkeskuslaitos. Saatavilla:
https://www.112.fi/hatakeskuslaitos/tilastot_ja_toiminnan_seuranta/suunnittelu_ja_seuranta

Henkilöstökertomus 2014. Hätäkeskuslaitos. Saatavilla:
https://www.112.fi/hatakeskuslaitos/tilastot_ja_toiminnan_seuranta/suunnittelu_ja_seuranta

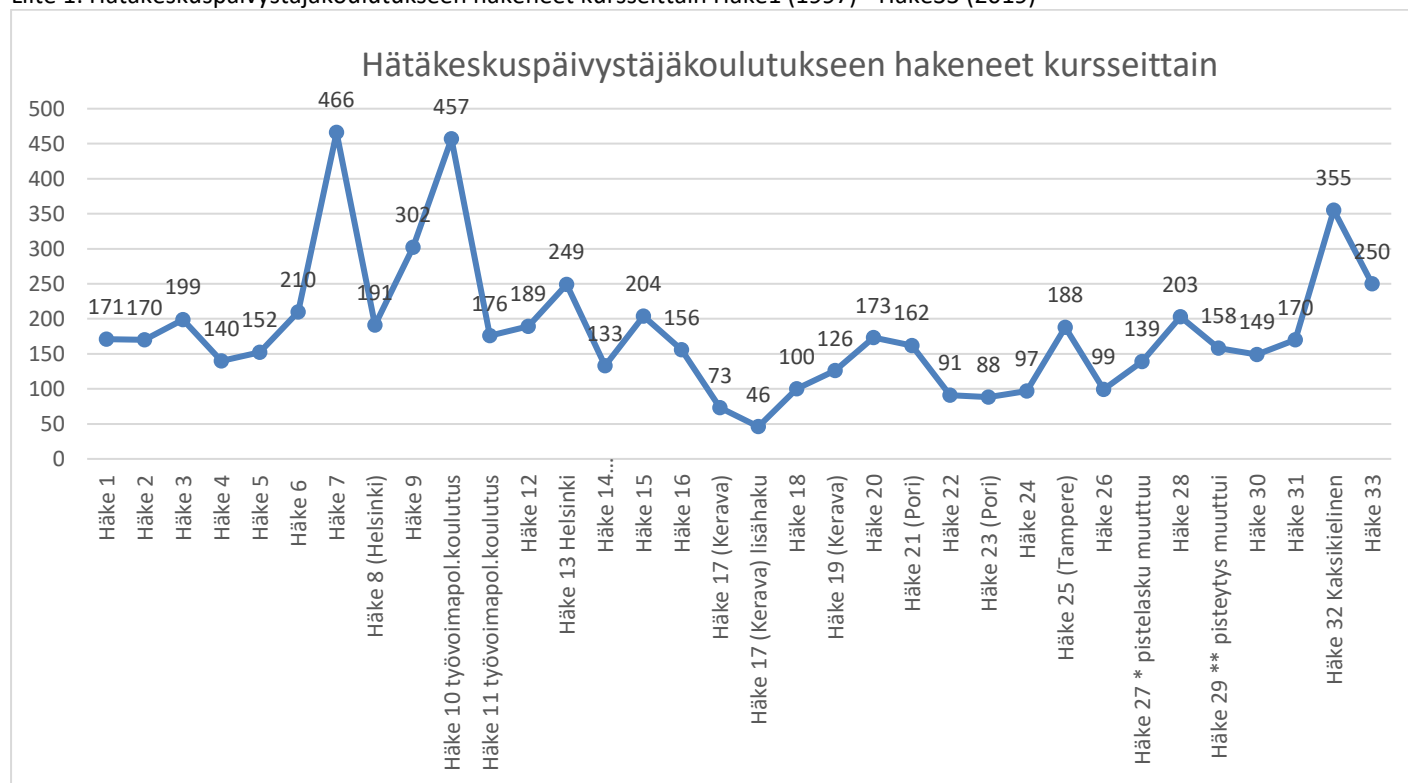
Henkilöstökertomus 2015. Hätäkeskuslaitos. Saatavilla:
https://www.112.fi/hatakeskuslaitos/tilastot_ja_toiminnan_seuranta/suunnittelu_ja_seuranta

Henkilöstökertomus 2016. Hätäkeskuslaitos. Saatavilla:
https://www.112.fi/hatakeskuslaitos/tilastot_ja_toiminnan_seuranta/suunnittelu_ja_seuranta

Tilinpäätös 2017. Hätäkeskuslaitos. Saatavilla:
https://www.112.fi/hatakeskuslaitos/tilastot_ja_toiminnan_seuranta/suunnittelu_ja_seuranta

LIITTEET

Liite 1: Hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen hakeneet kurseittain Häke1 (1997) - Häke33 (2019)







Liite 2.

KYSELY HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄKOULUTUKSEEN OSALLISTUNEILLE

1. Millä kurssilla olit hätäkeskuspäivystäjän koulutuksessa?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| ☐ Häke17 | ☐ Häke23 |
| ☐ Häke18 | ☐ Häke24 |
| ☐ Häke19 | ☐ Häke25 |
| ☐ Häke20 | ☐ Häke26 |
| ☐ Häke21 | ☐ Häke27 |
| ☐ Häke22 | ☐ Häke28 |
| | ☐ Häke29 |

2. Ikä

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| ☐ Alle 25 | ☐ 45-54 |
| ☐ 25-34 | ☐ 55-64 |
| ☐ 35-44 | ☐ Yli 64 |

3. Sukupuoli

- ☐ Nainen ☐ Mies ☐ Muu

4. Mikä on koulutustaustasi? Valitse KAIKKI hätäkeskuspäivystäjän tutkinnon lisäksi suorittamasi tutkinnot.

- ☐ Ylioppilastutkinto
- ☐ Toisen asteen ammatillinen tutkinto, mikä
- ☐ Opistoasteen tutkinto, mikä
- ☐ Ammattikorkeakoulututkinto, mikä
- ☐ Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, mikä
- ☐ Alempi korkeakoulututkinto/kandidaatti, mikä
- ☐ Ylempi korkeakoulututkinto/maisteri, mikä
- ☐ Tutkijakoulutus/lisensiaatti/tohtori, mikä
- ☐ Muu, mikä

**5. Miksi hakeuduit aikanaan hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen?**

1 = Erittäin tärkeää

2 = Melko tärkeää

3 = Ei lainkaan tärkeää

	1 = Erittäin tärkeää	2 = Melko tärkeää	3 = Ei lainkaan tärkeää
Halu auttaa muita ihmisiä	☐	☐	☐
Kutsumusammatti	☐	☐	☐
Vaihteleva ja monipuolinen työnkuva	☐	☐	☐
Ammatin toiminnallisuus ja jännitys	☐	☐	☐
Ammatin käytännönläheisyys	☐	☐	☐
Koulutus tuki aiempaa tutkintoa tai työtehtäviä	☐	☐	☐
Varma työpaikka	☐	☐	☐
Varma toimeentulo	☐	☐	☐
"Siisti sisätyö"	☐	☐	☐
Yhteiskunnallisesti arvokas työ	☐	☐	☐
Ajautuminen koulutukseen ilman suurempaa syytä	☐	☐	☐
Hakuvelvollisuus ammatilliseen koulutukseen	☐	☐	☐
Työvoimatoimiston kehoitus	☐	☐	☐
En halunnut välivuotta tai olla työttömänä	☐	☐	☐
Koulutuksen lyhyt kesto	☐	☐	☐
Opintososiaaliset edut opiskeluaikana	☐	☐	☐
Jokin muu syy, mikä	☐	☐	☐

6. Hakeutuisitko uudestaan hätäkeskuspäivystäjän koulutukseen, jos saisit tehdä valinnan nykyisten tietojesi ja kokemustesi perusteella?☐ Kyllä☐ En



7. Miksi? Voit kuvata keskeiset syyt omin sanoin:

8. Valmistuitko hätäkeskuspäivystäjäksi?

☐ Kyllä, siirry seuraavaan kysymykseen ☐ En, *siirry kysymykseen 10*

9. Oletko valmistumisesi jälkeen työskennellyt hätäkeskuksessa?

☐ En ole koskaan työskennellyt, *siirry kysymykseen 12*

☐ Olen jossain vaiheessa työskennellyt, mutta en työskentele enää, *siirry kysymykseen 16*

☐ Työskentelen tällä hetkellä, *siirry kysymykseen 23*



**10. Vaikuttivatko seuraavat asiat päätökseesi keskeyttää hätäkeskuspäivystäjän koulutus?**

1 = Kyllä

2 = Ei

3 = En osaa sanoa

	1 = Kyllä	2 = Ei	3 = En osaa sanoa
Opetusmenetelmät eivät tukeneet oppimistani	☐	☐	☐
Opettajien pedagoginen osaaminen oli heikkoa	☐	☐	☐
Kurssillani oli huono opiskeluilmapiiri	☐	☐	☐
Minulta puuttui opiskelumotivaatio	☐	☐	☐
Koin etten soveltunut kyseiseen ammattiin	☐	☐	☐
Ala ei lopulta kiinnostanut minua	☐	☐	☐
Mielikuvat opinnoista eivät vastanneet todellisuutta	☐	☐	☐
Mielikuvat ammatista eivät vastanneet todellisuutta	☐	☐	☐
Sain paremman opiskelupaikan	☐	☐	☐
Sain työpaikan	☐	☐	☐
Perhesyyt	☐	☐	☐
Terveydelliset syyt	☐	☐	☐
En läpäissyt opintojen lopussa olevaa näyttökoetta	☐	☐	☐
Muu, mikä	☐	☐	☐

11. Voit halutessasi tarkentaa koulutuksen keskeyttämiseen johtaneita syitä.

Kiitos vastauksistasi! Lomakkeen lopussa on hätäkeskuspäivystäjän koulutusta koskeva osio kysymyksestä 27 eteenpäin, johon toivomme Sinun vastaavan.

**12. Jos et ole valmistumisesi jälkeen työskennellyt missään vaiheessa hätäkeskuksessa, sopivatko seuraavat väitteet omaan tilanteeseesi?**

1 = Kyllä

2 = Ei

3 = En osaa sanoa

	1 = Kyllä	2 = Ei	3 = En osaa sanoa
En ole hakemisesta huolimatta saanut hätäkeskuspäivystäjän työtä	☐	☐	☐
Työssäkäyntialueellani ei ollut hätäkeskuspäivystäjän työtä tarjolla	☐	☐	☐
Palasin aiemman koulutukseni mukaisiin työtehtäviin tai aiempaan työpaikkaani	☐	☐	☐
Sain paremman työpaikan	☐	☐	☐
Muu työ oli taloudellisesti kannattavampaa	☐	☐	☐
Siirryin valmistuttuani opiskelemaan muuta alaa tai ammattia	☐	☐	☐
Harrastus tai muu kiinnostus ohjasi minut eri alalle	☐	☐	☐
Mielikuvat ammatista eivät vastanneet todellisuutta	☐	☐	☐
Hätäkeskuspäivystäjän työ ei lopulta kiinnostanut minua	☐	☐	☐
Koin etten soveltunut hätäkeskuspäivystäjän ammattiin	☐	☐	☐
Hätäkeskus työnantajana ei ollut houkutteleva	☐	☐	☐
En halua työskennellä hätäkeskuspäivystäjän ammatissa	☐	☐	☐
En halunnut kolmivuorotyöhön	☐	☐	☐
Terveydelliset syyt estivät hätäkeskuspäivystäjänä työskentelyn	☐	☐	☐
Olen ollut vanhempainvapaalla tai työmarkkinoiden ulkopuolella muista syistä	☐	☐	☐





13. Voit halutessasi tarkentaa vastaustasi.

14. Aiotko lähitulevaisuudessa hakeutua hätäkeskuspäivystäjän työhön?

☐ Kyllä ☐ Ehkä ☐ En

15. Voit halutessasi perustella vastauksesi.

Kiitos vastauksistasi! Lomakkeen lopussa on hätäkeskuspäivystäjän koulutusta koskeva osio kysymyksestä 27 eteenpäin, johon toivomme Sinun vastaavan.





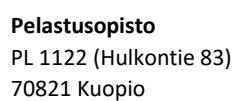
16. Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten tilannettasi heti hätäkeskuspäivystäjäksi valmistumisen jälkeen?

- ☐ Pääsin hätäkeskuspäivystäjän työhön
- ☐ Pääsin hätäkeskukseen muuhun työhön
- ☐ Pääsin muuhun työhön
- ☐ Jäin työttömäksi
- ☐ Siirryin opiskelemaan
- ☐ Ryhdyin yrittäjäksi
- ☐ Siirryin työelämän ulkopuolelle muista syistä (vanhempainvapaa, eläke tms.)
- ☐ Muu, mikä

17. Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten tilannettasi tällä hetkellä?

- ☐ Olen työssä aiemman ammattini tai koulutukseni työtehtävissä (muu kuin hätäkeskuspäivystäjäkoulutus)
- ☐ Kouluttauduin uuteen ammattiin hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen jälkeen, ja olen sen mukaisessa työssä
- ☐ Olen muussa ansiotyössä
- ☐ Olen työttömänä
- ☐ Opiskelen
- ☐ Toimin yrittäjänä
- ☐ Olen työelämän ulkopuolella muista syistä (vanhempainvapaa, eläke tms.)
- ☐ Muu, mikä



This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.



19. Vaikuttivatko seuraavat asiat siihen, ettet enää työskentele hätäkeskuksessa?

1 = Merkittävästi

2 = Jonkin verran

3 = Ei lainkaan

	1 = Merkittävästi	2 = Jonkin verran	3 = Ei lainkaan
Mielekkäämpi työ muualla	☐	☐	☐
Työn siirtyminen toiselle paikkakunnalle	☐	☐	☐
Parempi palkka muualla	☐	☐	☐
Paremmat työajat muualla	☐	☐	☐
Pitkät työmatkat	☐	☐	☐
Liiallinen työmäärä ja jatkuva kiire	☐	☐	☐
Liian vähän työtä ja haasteita	☐	☐	☐
Liian pitkät työvuorot	☐	☐	☐
Työn epäsäännöllisyys ja kolmivuorotyö	☐	☐	☐
Työvuorojen järjestelyihin ei voinut vaikuttaa	☐	☐	☐
Työ oli liian kuormittavaa	☐	☐	☐
Työ oli fyysisesti liian vaativaa	☐	☐	☐
Uramahdollisuuksien puute	☐	☐	☐
Työsuhteen epävarmuus	☐	☐	☐
Määräaikainen työsopimus päättyi	☐	☐	☐
Työsuhte irtisanottiin	☐	☐	☐
Työympäristö ei ollut viihtyisä	☐	☐	☐
Töiden heikko organisointi työyksikössäni	☐	☐	☐
Puutteet esimiestaidoissa	☐	☐	☐
Puutteet henkilöstöjohtamisessa	☐	☐	☐
Työpaikkakiusaaminen	☐	☐	☐
Sukupuolinen häirintä	☐	☐	☐
Työyhteisö ei ollut kehitysmuuntoinen	☐	☐	☐
Puutteellinen perehdytys	☐	☐	☐
Sopimattomat tai puutteelliset työtilat	☐	☐	☐
Sopimattomat tai vanhanaikaiset työvälineet ja -järjestelmät	☐	☐	☐
Puutteet työhyvinvoinnin järjestämisessä	☐	☐	☐
Terveydelliset syyt	☐	☐	☐
Puolison työ	☐	☐	☐
Perhe- tai elämäntilanteen muutokset	☐	☐	☐



20. Millaisia asioita tahtoisit nostaa esiin koskien työtäsi hätäkeskuksessa?

21. Jos arvioit tulevaa ammattiuraasi, mikä seuraavista on todennäköisin vaihtoehto lähitulevaisuudessa omalle urallesi?

- ☐ Aion hakeutua hätäkeskuspäivystäjän työhön
- ☐ Aion hakeutua muihin työtehtäviin hätäkeskuksessa
- ☐ Aion opiskella itselleni uuden ammatin
- ☐ Aion toimia aiemman koulutukseni työtehtävissä tai aiemmassa ammatissani
- ☐ Aion hakea muuta työtä tai ryhtyä yrittäjäksi
- ☐ Aion siirtyä työmarkkinoiden ulkopuolelle (vanhempainvapaa, eläke tms.)
- ☐ Muu, mikä

22. Voit halutessasi perustella vastauksesi.

Kiitos vastauksistasi! Lomakkeen lopussa on hätäkeskuspäivystäjän koulutusta koskeva osio kysymyksestä 27 eteenpäin, johon toivomme Sinun vastaavan.



23. Kuinka samaa mieltä olet seuraavista väittämistä koskien tyytyväisyyttäsi työhösi hätäkeskuksessa? Jos olet työskennellyt useammassa hätäkeskuksessa, vastaa nykyisen sijoituspaikkasi mukaan.

1 = Täysin samaa mieltä

2 = Jossain määrin samaa mieltä

3 = Ei samaa eikä eri mieltä

4 = Jossain määrin eri mieltä

5 = Täysin eri mieltä

	1 = Täysin samaa mieltä	2 = Jossain määrin samaa mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Jossain määrin eri mieltä	5 = Täysin eri mieltä
Työni on mielenkiintoista ja haastavaa	☐	☐	☐	☐	☐
Koen työni olevan yleisesti arvostettua	☐	☐	☐	☐	☐
Palkkaukseni on sopivassa suhteessa työn vaativuuteen	☐	☐	☐	☐	☐
Työmäärä työntekijää kohden on työpaikallani sopiva	☐	☐	☐	☐	☐
Työn henkinen kuormittavuus on sopivassa suhteessa voimavaroihini	☐	☐	☐	☐	☐
Olen tyytyväinen ammattini tarjoamiin uramahdollisuuksiin	☐	☐	☐	☐	☐
Voin sovittaa yhteen työni ja yksityiselämäni	☐	☐	☐	☐	☐
Toiveeni huomioidaan työvuorojärjestelyissä	☐	☐	☐	☐	☐
Viihdyn kolmivuorotyössä	☐	☐	☐	☐	☐
Luotan työsuhteeni jatkuvuuteen	☐	☐	☐	☐	☐
Työskentelytilat ja -välineet mahdollistavat tulokselliset työskentelyn	☐	☐	☐	☐	☐
Työskentelytilat ja -välineet mahdollistavat ergonomisen työskentelyn	☐	☐	☐	☐	☐
Viihdyn työyhteisössäni	☐	☐	☐	☐	☐
Saan kannustavaa ja rakentavaa palautetta työstäni	☐	☐	☐	☐	☐

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA



	1 = Täysin samaa mieltä	2 = Jossain määrin samaa mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Jossain määrin eri mieltä	5 = Täysin eri mieltä
Työyhteisössäni on toimiva kommunikaatio työntekijöiden ja esimiesten välillä	☐	☐	☐	☐	☐
Henkilöstöjohtaminen on hyvin organisoitua	☐	☐	☐	☐	☐
Esimiehet ovat ammattitaitoisia	☐	☐	☐	☐	☐
Johto ja esimiehet toimivat työyhteisössäni esimerkillisesti	☐	☐	☐	☐	☐
Koen johdon ja esimiesten arvostavan työpanostani	☐	☐	☐	☐	☐
Olen ylpeä tekemästäni työstä	☐	☐	☐	☐	☐
Työpaikallani ei esiinny kiusaamista	☐	☐	☐	☐	☐
Työpaikallani ei esiinny sukupuolista häirintää	☐	☐	☐	☐	☐
Työyhteisöni on avoin kehitykselle	☐	☐	☐	☐	☐
Työyhteisössäni panostetaan työhyvinvointiin	☐	☐	☐	☐	☐
Työpaikallani on saatavilla tarpeeksi keskusteluapua haastavien tilanteiden jälkeen	☐	☐	☐	☐	☐

24. Kun arvioit tulevaa ammattiuraasi, mikä seuraavista on todennäköisin vaihtoehto lähitulevaisuudessa omalle urallesi?

- ☐ Aion työskennellä hätäkeskuspäivystäjänä
- ☐ Aion työskennellä muissa työtehtävissä hätäkeskuksessa
- ☐ Aion opiskella itselleni uuden ammatin
- ☐ Aion hakeutua aiempaa koulutustani tai ammattiani vastaaviin työtehtäviin
- ☐ Aion siirtyä työmarkkinoiden ulkopuolelle (vanhempainvapaa, eläke tms.)
- ☐ Muu, mikä



25. Millaisia asioita tahtoisit nostaa esiin koskien työtäsi hätäkeskuksessa?

26. Missä hätäkeskuksessa työskentelet tällä hetkellä?

☐ Kerava

☐ Kuopio

☐ Oulu

☐ Pori

☐ Turku

☐ Vaasa

Kiitos vastauksistasi! Lomakkeen lopussa on hätäkeskuspäivystäjän koulutusta koskeva osio kysymyksestä 27 eteenpäin, johon toivomme Sinun vastaavan.





27. HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN KOULUTUKSEN ARVIOINTI JA PALAUTE

Arvioi saamaasi hätäkeskuspäivystäjän koulutusta.

0 = En osaa sanoa

1 = Täysin samaa mieltä

2 = Jossain määrin samaa mieltä

3 = Jossain määrin eri mieltä

4 = Täysin eri mieltä

	0 = En osaa sanoa	1 = Täysin samaa mieltä	2 = Jossain määrin samaa mieltä	3 = Jossain määrin eri mieltä	4 = Täysin eri mieltä
Opetuksen sisältö vastasi osaamiselle asetettuja tavoitteita	☐	☐	☐	☐	☐
Opettajien pedagoginen osaaminen oli pääasiallisesti hyvää	☐	☐	☐	☐	☐
Kurssillani oli hyvä ja viihtyisä ilmapiiri	☐	☐	☐	☐	☐
Opetusmenetelmät ja -materiaalit tukivat oppimistani	☐	☐	☐	☐	☐
Opetusjärjestelyt tukivat valmistumista ja opintojen sujuvaa etenemistä	☐	☐	☐	☐	☐
Opintojen työmäärä oli sopivassa suhteessa saatuihin opintopisteisiin	☐	☐	☐	☐	☐
Kurssien suoritushaasteellisuudet olivat riittävän monipuolisia ja vaihtelevia	☐	☐	☐	☐	☐
Simulaatio-opetusta oli riittävästi	☐	☐	☐	☐	☐
Simulaatio-opetus tuki työelämässä tarvittavien taitojen oppimista	☐	☐	☐	☐	☐
Opinnot antoivat minulle riittävästi ammatillista itseluottamusta	☐	☐	☐	☐	☐
Sain halutessani riittävästi palautetta opintojeni eri vaiheissa	☐	☐	☐	☐	☐
Hätäkeskuksessa suoritettavan harjoittelun ohjaus oli riittävä	☐	☐	☐	☐	☐

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA



	0 = En osaa sanoa	1 = Täysin samaa mieltä	2 = Jossain määrin samaa mieltä	3 = Jossain määrin eri mieltä	4 = Täysin eri mieltä
Hätäkeskuksessa suoritettava harjoittelu oli kestoaltaan sopiva	☐	☐	☐	☐	☐
Hätäkeskuksessa suoritettava harjoittelu tuki työelämässä tarvittavien taitojen oppimista	☐	☐	☐	☐	☐
Koulutukseni antoi tarvittavat valmiudet työelämään	☐	☐	☐	☐	☐
Hätäkeskuspäivystäjätutkinto on ollut kohdallani hyvä investointi työllistymisen kannalta	☐	☐	☐	☐	☐
Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon suorittaminen on ollut kohdallani taloudellisesti kannattavaa	☐	☐	☐	☐	☐

28. Mitkä olivat saamasi koulutuksen niitä osa-alueita, joilta sait mielestäsi parhaat valmiudet hätäkeskuspäivystäjän ammattiin?

29. Miltä osa-alueilta koulutuksestasi et mielestäsi saanut riittäviä valmiuksia toimiaksesi hätäkeskuspäivystäjän ammatissa? Millä koulutuksen osa-alueista olisi mielestäsi eniten kehittämistä?



LÄMPIMÄT KIITOKSET VASTAUKSISTASI!

