

26.09.2020

POL-2020-59163

Edukunta  
Tarkastusvaliokunta

**Teema: Hätäkeskustoiminnan uudistaminen**

- *Miten arvioisitte hätäkeskustoiminnan uudistusten (2001-2005 ja 2011-2014) onnistumista ja uudistuksille asetettujen tavoitteiden toteutumista? Mitkä ovat olleet kipupisteet?*
- *Mitkä ovat hätäkeskustoiminnan ongelmat ja kehittämishaasteet? Mistä ongelmat ovat johtuneet ja mitä niistä on ollut seurauksena?*

**Sisä-Suomen poliisilaitoksen asiantuntijalausunto Eduskunnan tarkastusvaliokunnalle**

*Miten arvioisitte hätäkeskustoiminnan uudistusten (2001-2005 ja 2011-2014) onnistumista ja uudistuksille asetettujen tavoitteiden toteutumista? Mitkä ovat olleet kipupisteet?*

Vuosien 2001-2005 väliselle ajalle ajoittui pelastustoimen ylläpitäminen kunnallisten hälytyskeskusten ja poliisin omien hälytyskeskusten lakkauttaminen ja viranomaisten yhteisten alueellisten hätäkeskusten perustaminen. Tavoitteena tuottaa yksi yhteinen valtiollinen hätäkeskuslaitos, joka hoitaa kaikkien viranomaisten hälytyspuheluiden vastaanottamisen, riskinarvioinnin ja edelleen tehtävien välittämisen. Uudistus aikaisempaan toimintaan oli tuolloin merkittävä toimintatapamuutos viranomaiskentässä ja aiheutti alkuvaiheessa monenlaisia haasteita.

Kansalaisten kannalta kuitenkin yksi yhteinen hätänumero 112 oli merkittävä parannus siihen, että jatkossa apu kaikissa hätätilanteissa tulisi samasta numerosta viranomaisesta riippumatta.

Toiminta alkuvaiheissa oli haastavaa, sillä uudet hätäkeskuspäivystäjät olivat entisiä eri viranomaisten asiantuntijoita ja siirtyminen laajempaan hälytystoiminnan kokonaisuuksien hallintaan vaati oman aikansa. Hätäkeskusten poliisitoiminnan toimialakohtaiset asiantuntijat sekä tiiviit yhteistyöpalaverit viranomaisten kesken olivat merkittävässä roolissa alueellisten toimintamallien muotoutumisissa.

Vuosien 2011-2014 välisenä aikana hätäkeskuslaitoksessa tapahtui iso rakenneuudistus. Hätäkeskusten toimipisteiden määrä väheni sekä toiminta-alueet organisoitiin uudelleen.

Tämän uudistuksen vaikutus silloisten Pirkanmaan ja Keski-Suomen poliisilaitosten toimintaan korostui erityisesti siinä, että Pirkanmaan hätäkeskus lopetti toimintansa Tampereella ja Keski-Suomen hätäkeskus Jyväskylässä. Hätäkeskuspalveluiden tuottaminen muuttui käytännössä siten, että hälytystehdävät välitettiin jatkossa Pirkanmaalle Porin hätäkeskuksesta ja Keski-Suomeen vastaavasti Vaasan hätäkeskuksesta. Vuoden 2014 alussa toteutetun poliisin hallintorakenneuudistuksessa (Pora3) vastaavasti em. poliisilaitok-

sista muodostui Sisä-Suomen poliisilaitos ja tämä kahden hätäkeskuksen malli pitkälti saneli sittemmin myös Sisä-Suomen poliisilaitoksen operatiivisen kenttätöiminnan kenttäjohtoalueiden maantieteellisen toteutusmallin.

Tämä molempien organisaatioiden eri aikaan toteutetut hallinnolliset organisaatiomuutokset eivät operatiivisen poliisitoiminnan kannalta olleet paras mahdollinen toteutusmalli viranomaisyhteistyölle.

v. 2014 alusta kaikkiiin Suomen poliisilaitoksiin perustettiin poliisitoiminnan kenttätöiminnan johtamista tukevat johto- tai tilannekeskukset. Niiden tehtäviin eivät kuitenkaan kuulu hätäkeskukselle määritellyt tehtävät. Esimerkiksi Sisä-Suomen poliisilaitoksella on yksi tilannekeskus Tampereen pääpoliisiasemalla, joka toimii kiinteässä yhteistyössä Porin ja Vaasan hätäkeskusten kanssa.

Alla havainne kuva Sisä-Suomen poliisilaitoksen ja alueellisten hätäkeskusten toimintamallista.



Molempien alueellisten hätäkeskusten yhteistyöviranomaisten kokousten sekä toimialuekohtaisten kehitysryhmien työn kautta on päästy yhteistyöasioissa eteenpäin ja askeleen lähemmäksi poliisin valtakunnallisen yhteisen toimintamallin toteutusta hätäkeskuksissa eli hätäilmoitusten vastaanottamisista, riskinarviointia ja tehtävien välittämistä poliisille.

Hätäkeskustoiminnasta annetun lain (692/2010) perusteella kukin Hätäkeskustoimintaan osallistuva viranomainen antaa toimialaansa liittyvät ohjeistukset ja poliisitoiminnan valtakunnallisen ohjeistuksen antaa keskitetysti Poliisihallitus.

Tämä kokonaisuus osaltaan voidaan nähdä kansalaisten saamien poliisitoimintaan kohdistuvien hälytyspalvelujen hoitamisen laadun yhdenmukaistamisena hätäkeskusalueista riippumatta.

*Mitkä ovat hätäkeskustoiminnan ongelmat ja kehittämishaasteet? Mistä ongelmat ovat johtuneet ja mitä niistä on ollut seurauksena?*

Tietojärjestelmien kehittäminen kaikkien viranomaisten näkökulmasta on ollut ja on edelleen haasteellista. Erica -häätäkeskustietojärjestelmän asteittainen käyttöönotto kaikissa hätäkeskuksissa sekä hätäkeskuksen kanssa yhteistyössä toimivissa viranomaisissa toteutui valtakunnassa asteittain vuosien 2018- 2019 aikana.

Järjestelmä mahdollistaa kaikkien hätäkeskusten kesken verkottumismallin ja näin ruuhkahuippuina hätäpuheluiden vastaanottamisen, riskinarvioinnin ja hälytystehtävien välittämisen myös muissa kuin toimialueen omassa hätäkeskuksessa.

Tätä voidaan pitää avun tarpeessa olevan kansalaisen näkökulmasta hyvänä uudistuksena, koska hätäpuheluiden vastaamisaika käytännössä pienenee.

Sisä-Suomen poliisilaitoksen näkökulmasta erityinen kehittämishaaste on kuitenkin Häätäkeskuksessa hätäpuhelun vastaanottamisen jälkeinen tehtävän käsittelyn aikajänne siihen hetkeen, kun tehtävä saadaan poliisille välitettyä. Tässä on hätäkeskusten sisäisellä tehtäväjaolla, toimintamalleilla ja resursoinnilla merkitystä. Kansalaisen avunsaannin odottamiseen kuluva kokonaisuus tehtävien käsittelyssä ei saisi myöskään tässä kohdassa pidentyä.

Merkittävä kehittämishaaste jatkossa on myös moniviranomaistehtävien yhteistoiminta ja niiden tarpeiden tunnistaminen hätäpuheluiden vastaanottamisessa ja riskinarvioinnissa. Samaa tehtävää hoidetaan usein monen viranomaisen toimesta ja siksi saman tilannekuvan välittäminen on samalle tehtävälle toimiville viranomaisille erityisen tärkeää.

Päällekkäisten tehtävien tunnistaminen useiden puheluiden vastaanottamisessa usean hätäkeskuksen toimesta ruuhkatilanteissa on tilannekuvan ja tehtävien välittämisen kannalta merkittävässä roolissa.

Koulutuksen merkitystä ei voida koskaan korostaa liikaa. Häätäkeskusten päivytykset ovat ammattilaisia, mutta useiden viranomaisten laatimat ohjeistukset omilta toimialoiltaan ovat erityisen vaativia ammatillisesti. Niiden hallitseminen, muutoksiin vastaaminen ja tekniikan tuomien lisähaasteiden omaksuminen edellyttävät jatkuvaa koulutusta. Pelkästään poliisitoiminnan ohje tehtävien käsittelystä kenttä- ja hälytystoiminnasta pitää sisällään 150 sivua yksityiskohtaista tietoa.

Hätäkeskuslaitoksen ylläpitämää hätäkeskustietojärjestelmää ja siitä saatavia tietoja käytetään muun muassa poliisin hälytys- ja kenttätöiminnan seurantaan. Tallennettuja tietoja käytetään kuvaamaan valtakunnallisesti poliisin toimintaa yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpidossa sekä hälytystehtävien hoitamisessa. Näiden tietojen lisäksi järjestelmästä saatavilla tiedoilla voidaan poliisilaitoskohtaisesti arvioida toiminnan tuloksellisuutta sekä suunnitella tulevaa toimintaa.

Poliisin toiminnalliseen tulokseen vaikuttaa siten osaltaan merkittävästi toisen viranomaisen eli hätäkeskuksen toiminta erityisesti hälytystehtävien ensivaiheen hoitamisessa.

Sisä-Suomen poliisilaitos haluaa lopuksi vielä lausua, että yhteistyö Hätäkeskuslaitoksen ja käytännön tasolla Porin ja Vaasan hätäkeskusten kanssa on toimivaa ja ratkaisunhakukeskeistä. Yhteinen tavoite on vastata kansalaisten avun tarpeisiin mahdollisimman nopeasti, turvallisesti ja laadukkaasti.

Sisä-Suomen poliisilaitoksen asiantuntijana Eduskunnan tarkastusvaliokunnan kuultavana ti 29.9.2020 toimii valvonta- ja hälytystoimintasektorin johtaja, ylikomisario Harri Nojonen.

Apulaispoliisipäällikkö

Antero Rytkölä

Ylikomisario

Harri Nojonen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Poliisi 26.09.2020 klo 14:30. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.