



Eduskunta  
Hallintovaliokunta

Kuulemistilaisuus valtioneuvoston selonteosta hätäkeskusuudistuksesta (VNS 3/2007 vp)

## HELSINGIN KAUPUNGIN PELASTUSLAITOKSEN LAUSUNTO HÄTÄKESKUSUUDISTUKSESTA

Hätäkeskusuudistuksesta laadittu valtioneuvoston selonteko ja sitä edeltänyt konsulttityönä laadittu selvitys (Gaia, 2007) on ylimalkainen ja pinnallinen, antaen hätäkeskustoiminnan nykytilasta varsin positiivisen kuvan, joka ei vastaa kokemuksiamme. Selonteossa ei esitetä aikaisemman järjestelmän ja nykytilan muutoksia keskeisten suorituskykytulosten osalta, mutta epätarkalla esittämistavalla annatetaan mielikuva siitä, että asiat olisivat kehittyneet positiiviseen suuntaan.

Pääkaupungin näkökulmasta hätäkeskusuudistukseen on liittynyt suuria ongelmia suunnittelusta toteuttamiseen saakka. Uudistuksen valmistelun aikana ei Helsingin ilmoittamia näkemyksiä otettu huomioon ja toteuttamisen seurauksena Helsingin hätäkeskustoiminnan suorituskyky on heikentynyt oleellisesti sen toiminnan kaikilla osa-alueilla uudistusta edeltäneeseen tilanteeseen verrattuna. Toiminnan käynnistyttyä suunnitteluvirheisiin kohdistetut korjaavat toimenpiteet ovat olleet alimitoitettuja, eikä niillä ole ollut merkittävää vaikutusta.

Hätäkeskusjärjestelmä on yleisellä tasolla monin osin edelleen puutteellinen, eikä tällaisenaan täytä edes välttävää sille asetettuja vaatimuksia. Toiminnan kehittäminen edellyttää suuria muutoksia sekä rakenteessa että toimintatavoissa. Tämän lisäksi Helsingin hätäkeskuksen heikko suorituskyky edellyttää välitöntä puuttumista ja ratkaisujen räätälöimistä pääkaupungin tarpeiden mukaisesti sekä riittävää resursointia valtion taholta.

### 1. Hätäkeskustoiminnan taso ennen uudistusta

Helsingissä hätäkeskustoiminta perustui ennen uudistusta Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen ylläpitämään yleiseen aluehätäkeskukseen, joka palveli Helsingin, Espoon, Vantaan, Sipoon, Siuntion ja Kirkkonummen sekä Kauniaisten alueita 30.9.2005 saakka.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin vaihde	Faksi	Tilinumero	Y-tunnus
PL 112 00099 HELSINGIN KAUPUNKI helsinginpelastuslaitos@hel.fi	Agricolankatu 15 00530 Helsinki <a href="http://www.hel.fi/pel/">http://www.hel.fi/pel/</a>	+358 9 310 1651	+358 9 310 30029	800012-62637	0201256-6 Alv. nro FI02012566



Päinvastoin, kun selonteossa annetaan ymmärtää, ei aikaisemmassa hätäkeskusjärjestelmässä ollut ongelmia viranomaisten välisessä tiedonsiirrossa, koska poliisin ja yleisen hätäkeskuksessa toimivan henkilöstön ammattitaito työhönsä oli erinomainen, ja sitä tuki toimiva tekniikka sekä hyvät toimintatavat.

Kansalaisten avuntarve hätätilanteissa kanavoitui onnettomuuksien, sairauskohtausten ja muiden hätätilanteiden osalta yleisen hätänumeron 112 kautta yleiseen aluehätäkeskukseen sekä poliisin hätänumeron 100 22 kautta poliisin omaan hätäkeskukseen. Jako oli kansalaiselle selvä ja yhteistoimintatehtävissä tarvittava tiedonvaihto sujui nopeasti sekä varmasti.

Tehtäväjako tuki osaltaan myös kahden erilaisen hätäkeskuksen toimintaa, sillä poliisin hätäkeskustoiminnalle on luonteenomaista rikostutkinnallinen toimintatapa, jossa jo tapahtunutta rikosta lähdetään selvittämään, kun taas valtaosa yleisen hätäkeskuksen hätäpuheluista edellyttää mahdollisimman nopeaa risikinarviointia ja avun välittämistä.

Koska hätäkeskustoiminta oli järjestetty ennen uudistusta toimivaltaisten viranomaisten omana toimintana, tarkasteltiin hätätilanteiden hallintaa hätäkeskuksesta kenttätoimintaan yhtenä kokonaisuutena. Hyvä yhteistyö koko prosessin pituudelta johti hyviin tuloksiin, joista parhaana esimerkkinä olivat muun muassa Helsingin kaupungin ensihoitojärjestelmän kansainvälistä kärkeä edustavat hoitotulokset korkeariskisten potilaiden osalta.

Ennen Valtion hätäkeskuksen toiminnan käynnistymistä Helsingin kunnallisen hätäkeskuksen vastausaika hätäpuheluihin oli keskimäärin kolme sekuntia ja 83,6 %:ssa alle viisi sekuntia (nykyinen suorituskyky 80 % alle 10 sekunnissa). Tavoitteen mukainen 90 sekunnin hätäpuhelun käsittelyaika vastaamisesta ensivastehälytyksen antamiseen toteutui 74,5 %:ssa hätäpuheluista (nykyinen suorituskyky 54,2 %:ssa). Toimintakokonaisuuden kriittisimpänä mittarina toimiva elvytyspotilaiden hoidonalkamisviive (hätäpuhelun alkamisesta hoidon aloittamiseen) oli 8,1 minuuttia (nykyinen suorituskyky 10,06 minuuttia). Yleisen hätäkeskuksen osalta käyttömenot olivat viimeisen täyden toimintavuoden osalta vuonna 2004 3,1 euroa asukasta kohden vuodessa (nykyinen kustannus 8,1 €/asukas/vuosi eri laskentaperusteella).

## 2. Hätäkeskustoiminnan nykytila Helsingissä

Helsingin yleisen aluehätäkeskuksen tehtävien siirtyessä Valtion Hätäkeskuslaitokselle 1.10.2005 tapahtui hätäkeskuspalveluiden laadussa oleellinen heikentyminen, jota ei ole saatu hallintaan kahden ensimmäisen toimintavuoden aikana. Keskeisimmät tekijät suorituskyvyn heikkenemiselle johtuvat uuden hätäkeskuskonseptin keskeneräisyydestä, jossa on yhdistetty yleisen hätäkeskuksen ja poliisin hätäkeskuksen tehtävät ilman riittävää henkilöstön osaamisresursseja ja tietoteknisiä valmiuksia.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin vaihe	Faksi	Tilinumero	Y-tunnus
PL 112 00099 HELSINGIN KAUPUNKI helsinginpelastuslaitos@hel.fi	Agricolankatu 15 00530 Helsinki <a href="http://www.hel.fi/pel/">http://www.hel.fi/pel/</a>	+358 9 310 1651	+358 9 310 30029	800012-62637	0201256-6 Alv. nro FI02012566



Kahden toimintavuoden jälkeen Helsingin hätäkeskuksen suorituskyky on heikentynyt hätäpuheluiden vastausajan osalta niin, että vuonna 2007 80 %:ssa hätäpuheluista vastattiin alle 10 sekunnissa ja hätäpuheluun vastaamisesta ensivastehälytyksen antamiseen alle 90 sekunnissa 54,2 %:ssa hälytystehtäviä. Viiveiden kasvu on huolestuttavan suuri ja vaikutukset merkittäviä korkeariskisten potilaiden selviytymiseen ja onnettomuuksien aiheuttamiin vahinkoihin. Esimerkiksi elvytyspotilaiden kohdalla hoidonalkamisviive kasvoi 10,06 minuuttiin, mikä merkitsee potilaiden selviytymisennusteessa 14-20 % heikentymistä.

Helsingin hätäkeskus on kärsinyt alusta alkaen hätäkeskuspäivystäjän tutkintokoulutuksen suorittaneen pätevän ammattihenkilöstön puutteesta, jota on kompensoitu poliisikoulusta valmistuneilla poliiseilla. Poliiseille on annettu kolmen viikon pikaperehdytys työhön, johon he eivät ole opiskelleet, vaan joutuneet, koska omaa koulutusta vastaavaa työtä ei ole ollut tarjolla.

Tämä on ollut mahdollista hätäkeskuslaissa määriteltyjen henkilöstön pätevyysvaatimusten perusteella, jotka eivät vastaa työn vaatimuksia sekä toisaalta hätäkeskustyöhön valmistavan tutkintokoulutuksen tuotantomäärän alimitoitus tarpeeseen nähden. Helsingissä tämä on johtanut tilanteeseen, jossa vain noin puolet hätäkeskuspäivystäjistä ovat päteviä ja puolet peruskoulutuksensa puolesta epäpäteviä ja pikakoulutettuja sekä kokemattomia, juuri valmistuneita poliiseja.

Poliisitaustaisten päivystäjien osaamispuutteet terveys- ja pelastustoimen tehtävien riskinarvioinnissa ovat johtaneet hätäkeskuksen riskinarviointikyvyn romahtamiseen hallitsemattomasti, jota on seurannut hälytyskynnyksen alentumiseen ja hälytystehtävien voimakas kasvun. Hätäkeskuksen molempina toimintavuosina (2006 ja 2007) vuotuinen kasvu on ollut noin 11 % eli yhteensä 9808 hälytystä. Tehtävät, joissa ambulanssihenkilöstö toteaa potilaan luona kuljetuksen tarpeettomaksi hoitopaikkaan, kasvoivat vuonna 2006 1167 hälytyksellä ja vuonna 2007 edelleen 567 hälytyksellä. Ennen hätäkeskusuudistusta Helsingin pelastuslaitoksen hälytystehtävät kasvoivat kuuden vuoden aikana (2000–2005) ainoastaan 2834 hälytystä, joka vastasi väestömäärän kehitystä sekä muita normaalivaihteluun liittyviä luonnollisia tekijöitä.

Hätäkeskuslaitos ja Helsingin hätäkeskus ei ole saanut tilannetta hallintaan ja myös käsillä olevasta selonteosta ja sitä edeltäneestä selvityksestä syntyy kuva, ettei todellisia ongelmia tunnisteta tai kyetä ratkaisemaan. Näin ollen vastuu ja kustannukset hätäkeskuksen heikentyneestä suorituskyvystä on siirtynyt toimialoille ja asiakkaille, joita hätäkeskus palvelee. Näitä merkittäviä epäkohtia ei ole selonteossa mainittu lainkaan.

Helsingin kaupunki on joutunut lisäämään pelastuslaitoksen operatiivisen henkilöstön virkoja, jotta edellytetty palvelutaso voitaisiin turvata. Lisävirkojen saaminen, henkilöstön rekrytointi ja kouluttaminen sekä muut valmiuden nostamiseen liittyvät investoinnit ovat kalliita, aikaa vieviä ja jälkijättöisiä korjaustoimenpiteitä



suunnitteluvirheistä, jotka olivat havaittavissa jo ennen toiminnan käynnistämistä.

Tähän mennessä kaupunki on pystynyt osoittamaan lisäresursseja tehtävämäärän kasvusta johtuen siten, että 1.1.2008 on saatu kahdeksan sairaankuljetusyksikön valmiustuntia vuorokaudessa ja 30.4.2008 12 valmiustuntia vuorokaudessa. Aikaan saadut lisäykset eivät kuitenkaan vielä vastaa hätäkeskusdistuksen tähän mennessä aiheuttamaa valmiuden laskua. Pelkinä palkkakustannuksina tähän mennessä tehdyt kompensatiot merkitsevät 884 000 euron kuluja vuodessa. Tämän lisäksi hätäkeskukselle on tarjottu asiantuntijatukea täydennyskoulutukseen sekä Helsingissä toteutettavaan hälytyspäivystäjän tutkintokoulutukseen. Näillä toimenpiteillä voidaan kuitenkin parhaimmillaankin vain lieventää hätäkeskuksen rakenteessa ja toimintatavoissa olevia ongelmia.

Hätäkeskuksen henkilöstö on reagoinut huonoon henkilöstöressurssien hallintaan vaihtuvuudella. Kahden ensimmäisen toimintavuoden aikana Helsingin hätäkeskuksen palveluksesta on poistunut noin 260 työntekijää, kun sen hätäkeskuspäivystäjien virkamäärä on 58 henkilöä. Valtaosa vaihtuneesta henkilöstöstä on ollut poliisitaustaisia työntekijöitä, jotka luonnollisesti hakeutuvat koulutukseen vastaavaan työhön. Erittäin huolestuttavaa on, että viimeisen vuoden aikana hätäkeskuksesta on irtisanoutunut myös pitkän kokemuksen omanneita, erittäin päteviä hätäkeskuspäivystäjiä, jotka ovat omalla asiantuntemuksellaan ja sitoutumisellaan kantaneet suurta vastuuta siitä, etteivät tulokset olisi vieläkin huonommat. Henkilöstön suuri vaihtuvuus on lisännyt henkilöstön alimitoituksesta ja epäpätevyydestä johtuvia vaikutuksia hätäkeskuksen suorituskykyyn.

Hätäkeskuksen kaoottinen tilanne heikentää myös kentällä toimivan henkilöstön jaksamista, työturvallisuutta ja -terveyttä. Puutteellinen riskinarviointi heikentää mahdollisuuksia palvella asiakkaita hätätilanteissa, työturvallisuusriskit kasvavat ja hallitsemattomasti lisääntyneet tehtävät kuormittavat aikaisempaa enemmän. On huomionarvoista, että tämä tapahtuu samaan aikaan, kun pelastustoimessa pyritään kansallisen hankkeen avulla parantamaan pelastustoimen operatiivisen henkilöstön jo lähtökohtaisesti vaikeasti hallittavaa työturvallisuutta ja -terveyttä sekä henkilöstön nostetun eläkeiän vaikutuksia.

Yhteistyö ja kehittäminen Hätäkeskuslaitoksen kanssa on muodostunut erittäin vaikeaksi. Aikaisemmasta välittömästä yhteistyöstä, joka johti erinomaisiin tuloksiin, on siirrytty hyvin eriytyneeseen toimintamalliin, jossa organisaatioiden rajapintoja korostetaan ja toiminnan kokonaisvaltainen hallinta ja kehittäminen on erittäin vaikeaa. Paikallista yhteistyötä ja kehittämistä rajoittaa Hätäkeskuslaitoksen voimakas keskusjohtoisuuden korostaminen sekä Helsingin hätäkeskuksen alimittaiset resurssit. Tulevaisuudessa yhteistyön ja kehittämisen ongelmat vaikuttavat vain kasvavan entisestään, kun Hätäkeskuslaitos haluaa laatia yhden yhtenäiset toimintamallit koko valtakuntaan, vaikka alueiden tarpeet eroavat toisistaan voimakkaasti.



Taloudellisesti muutosta on vaikea hahmottaa, koska hankkeessa ei ole hallittu muutosten ja tavoitteiden saavuttamisen mittaamista siten, että tunnuslukujen vertailu olisi mahdollista. Verratessa Helsingin kunnallisen hätäkeskuksen ja valtion hätäkeskuksen käyttömenoja suhteessa alueen asukkaiden määrään ei yhdistämisen kautta ole ainakaan syntynyt säästöjä. Helsingin hätäkeskuksen kustannukset olivat vuoden 2007 osalta 8,1 euroa asukasta kohden, joihin ei ole laskettu Hätäkeskuslaitoksen keskitetysti tuottamia tukipalveluita ja hallintokustannuksia, eikä niistä ole eriytetty poliisin tehtäviä.

Mittarit	Helsingin yleisen (kunnallisen) hätäkeskuksen suorituskykyä kuvaavat tulokset	Valtion Helsingin hätäkeskusta kuvaavat tulokset
Hätäpuhelun vastausviive	Alle 5 sekunnissa 83,6 %	Alle 10 sekunnissa 80 %
Ensivasteyksikön hälyttämiskiivien viive	Alle 90 sekunnissa 74,5 %	Alle 90 sekunnissa 54,2 %
Elvytyspotilaiden hoidonalkamisviive	Keskimäärin 8,1 minuuttia	Keskimäärin 10,06 minuuttia
Kustannukset/asukas	3,1 €/asukas/vuosi (2004)	8,1 €/asukas/vuosi (2007)

Taulukko 1. Helsingin hätäkeskusta kuvaavat suorituskyvyn muutos hätäkeskusuudistuksen yhteydessä. Kuvaamista heikentää se, ettei muutoksen mittareita ole suunniteltu vertailukelpoisiksi aikaisempaan suorituskykyyn.

### 3. Toimenpidesuosituksien toiminnan kehittämiseksi

#### 3.1 Hätäkeskuksen hätäpuheluiden vastaus- ja käsittelyajan kehittäminen

Hätäpuheluiden vastaamisen ja käsittelyn läpimenoajan kehittäminen edellyttää hätäkeskuksen henkilöstömitoituksen uudelleen arviointia ja hätäkeskuspäivystäjien määrän lisäämistä niin, että sillä voidaan saavuttaa vähintäänkin sama suorituskykytaso, joka oli Helsingin pelastuslaitoksen ylläpitämässä yleisessä hätäkeskuksessa.

Toinen vaikuttava tekijä on hätäkeskustyötä avustavan tietotekniikan hitaus ja vaikea käsiteltävyys, tietojen puutteellisuus sekä paikallisten tarpeiden huomiointi ohjelmissa. Uusinkaan tietojärjestelmäpäivitys ei vastaa niitä tarpeita, joita hyvä hätäkeskustoiminta edellyttäisi. Näin ollen tietojärjestelmän kehittämiseen on panostettava merkittävästi lisää resursseja yhteistyössä alueen viranomaisten kanssa.

Suunniteltu jonoutuneiden puheluiden siirrot toiseen hätäkeskukseen ei ole turvallinen ja suositeltava ratkaisu. Toimiva hätäkeskustyö vaatii tekijöiltään vahvan paikallistuntemuksen ja palveltavien viranomaisten paikallisten toimintamallien tuntemuksen. Hätäkeskuksen ja kenttäviranomaisten kaikkia menettelyjä ei



voida valtakunnallistaa tuloksia heikentämättä, koska alueet ovat toisiinsa nähden erilaisia. Yhdenmukaisuutta ei voida myöskään saavuttaa hätäkeskustyön tietoteknisiä valmiuksia kehittämällä. Hätäkeskuspäivystäjän työ ei ole yksinkertaista ja mekaanista mallien soveltamista hätätilanteisiin, vaan niiden räätälöintiä tilanteen ja käytettävissä olevien resurssien mukaan. Tämä vaatii hätäkeskuspäivystäjiltä syvällistä hälytysalueen ja palveltavien toimialojen toimintaperiaatteiden ymmärtämistä.

Hätäpuheluiden kunnianhimoiseksi tavoiteajaksi mainittu 10 sekuntia ei ole kunnianhimoinen, eikä riittävä korkeariskisten hätätilanteiden menestykselliseen hoitamiseen. Hätäkeskuksen menettely mitata hätäpuheluiden vastausaika on puutteellinen, eikä kuvaa oleellisesti sen kriittistä suorituskykyä. Vastausaika tulisi ilmoittaa fraktioituna prosenttimääränä vastausviiveen osalta sekunnin välein ja 10 sekunnin tavoiteaika tulisi laskea 3 sekuntiin.

### 3.2 Hätäkeskuksen riskinarvioinnin kehittäminen

Hätäkeskuksen riskinarvioinnin taso perustuu hälytyspäivystäjien ammattitaitoon. Uuden hätäkeskuksen konsepti, jossa hätäkeskuspäivystäjä osaa toimia pelastustoimen, terveydenhoidon, sosiaalitoimen ja poliisitoimen kriisitilanteiden riskinarvioitsijoina, hälyttäjinä, kansalaisen neuvojana ja ohjaajan sekä kentällä tapahtuvan operatiivisen toiminnan tukena on erittäin haastava. Jos tähän tavoitteeseen edelleen pyritään, tulee hätäkeskuspäivystäjien ammattitutkinto uudistaa vastaamaan työn edellyttämää osaamista ja koulutukselle on luotava riittävät resurssit selviytyä määrällisesti ja laadullisesti pätevän ammattihenkilöstön valmistamisesta.

Henkilöstövajeen korvaaminen epäpätevällä henkilöstöllä tulee lopettaa mahdollisimman nopeasti ja poliisin perustutkinnon antama muodollinen pätevyys hätäkeskuspäivystäjän tehtävään poistaa laista.

Pelastusopiston resursseja tulee lisätä siten, että mahdollisimman lyhyellä siirtymäajalla voidaan päästä tilanteeseen, jossa kaikki hätäkeskuspäivystäjän virat on täytetty pätevällä henkilöstöllä. Pelastustoimen, sosiaali- ja terveystoimen sekä poliisitoimen henkilöstölle on suositeltavaa räätälöidä mahdollisuus hätäkeskuspäivystäjän tutkinnon suorittamiseen joustavasti siten, että siinä huomioidaan aikaisemman perustutkinnon ja työkokemuksen kautta saavutettu osaaminen.

Pätevän henkilöstön saatavuudesta ja pysyvyydestä on jo nyt toimialoittain ja alueellisesti puutetta. Hätäkeskukselta tämä edellyttää henkilöstöpolitiikan ja toimintatapojen tarkastamista, erityisesti Helsingissä, jossa työn vaatimukset ja kuormitus on korkeimmillaan, mutta myös elinkustannusten kalleus sekä vaihtoehtoisten työpaikkojen tarjonta muusta maasta poikkeavaa.



Hätäkeskuksen tietojärjestelmän puutteet vaikeuttavat tarkan ja nopean riskinarviointin tekemistä. Järjestelmä on päivystäjän työn kannalta kömpelö, eikä se tarjoa kaikkea tarvittavaa informaatiota helposti ja nopeasti. Näin ollen tietojärjestelmän kehittämiseen tulee panostaa ja huomioida erityisesti paikallisten viranomaisten tarpeet.

Hätäkeskuksen menettely mitata hätäpuheluiden käsittelyaikoja on puutteellinen, eikä kuvaa oleellisesti sen kriittistä suorituskykyä. Käsittelyaika hätäpuhelun vastaamisesta ensivasteyksikön hälyttämiseen tulisi ilmoittaa fraktioituna prosenttimääränä vastausviiveen osalta 60 sekunnin välein. Käsittelyn tavoiteaika voidaan säilyttää 90 sekunnissa.

### 3.3 Hätäkeskuksen tietotekniikan kehittäminen

Hätäkeskuspäivystäjän työn keskeisin apuväline on tietojärjestelmä, jonka avulla puhelut otetaan vastaan, arvioidaan avuntarve ja määritellään tapahtumapaikka, suoritetaan hälytys tarkoituksenmukaisille yksiköille sekä neuvotaan kohteessa olevia maallikoita toimimaan oikein ennen avun saapumista ja tuetaan operatiivista toimintaa.

Hätätilanteiden hoitamisesta sekä hätäkeskuksessa että kentällä syntyy tietojärjestelmiin tietoa toiminnan kehittämiseksi. Nykyinen tietojärjestelmä ja sen viimeisimmät päivitykset eivät vastaa hätäkeskustyyön vaatimuksia, vaan ovat monipolvisia ja epäloogisia toiminnaltaan. On ilmeistä, että valitun tietojärjestelmän mahdollisuudet ovat ohjanneet järjestelmän kehittämistä enemmän kuin itse työn ja tekijöiden vaatimukset. Tietojärjestelmän kehittämiseen tulee panostaa merkittävästi lisää asiantuntemusta ja resursseja ongelman ratkaisemiseksi sekä huomioida paikalliset tarpeet aikaisempaa paremmin.

### 3.4 Hätäkeskuksen henkilöstövoimavarojen kehittäminen

Hätäkeskuspäivystäjien virkamäärän mitoitusperusteet ovat alimitoitettut ja osaltaan johtaneet suorituskyvyn heikkenemiseen. Mitoitusperusteet tulee korjata vastaamaan alueen tehtävien vaatimustasoa ja tehtävämäärää. Mitoitusperusteissa tulee huomioida alueen tehtävämäärän ja tehtävien vaatimustason sekä henkilöstön jatkuvan täydennyskoulutuksen edellyttämät resurssit.

Hätäkeskuksen suurin ongelma johtuu henkilöstön osaamisvajeesta, joka on poistettava perustutkinnon uudistamisella vastaamaan koko hätäkeskuspäivystäjän tehtäväkenttää. Virkojen täyttäminen epäpätevällä ja pikakoulutetulla henkilöstöllä tulee lopettaa mahdollisimman pian. Henkilöstön saatavuus ja pysyvyys on varmistettava kilpailukykyisin palvelusehdoin sekä hyvällä ja kehittyvällä henkilöstöjohtamisella.



### 3.5 Hätäkeskusalueiden koon tarkastaminen

Maassamme on tarkasteltu lyhyen ajan sisällä hätätilanteiden hallintaan liittyvien toimijoiden alueellisia rajoja. Sosiaali- ja terveystoimen, poliisin ja pelastustoimen sekä hätäkeskusten toiminta-alueiden määrittelyssä ei ole otettu huomioon niiden yhdenmukaisuuden vaikutuksia viranomaisyhteistyöhön. Yhtenäiset alueet edellä mainittujen toimijoiden osalta mahdollistaisi luonnollisten väestövastuualueiden muodostamisen, joiden sisällä erilaiset hätätilanteet voidaan hoitaa turvallisesti ja tehokkaasti päivittäisistä hätätilanteista suuronnettomuuksiin ja poikkeusoloihin.

### 3.6 Hätäkeskuksen ohjauksen ja johtamisen kehittäminen

Hätäkeskus ei ole irrallinen osa hätätilanteiden hallintaa, eikä sitä voida keino-tekoisesti organisoida irti prosesseista, joiden kautta se toimii. Hätäkeskusta, kuten sen palvelemien toimialojenkin toimintaa tulee ohjata ensisijaisesti yhteisten ydinasiakkaiden tarpeiden ja yhdessä saavutettujen suorituskykytulosten kautta. Näin ollen hätäkeskus tarvitsee toiminnan ohjaukseen ja kehittämiseen palvelemissa toimialojen läheistä yhteistyötä ja tukea. Hätäkeskuksen organisoimista ja toimintatapaa on kuitenkin leimannut täysin päinvastainen keskusjohtoisuuden ja itsenäisyyden tavoittelu.

Alueelliset hätäkeskukset tulee organisoida siten, että asiantuntijaohjaus tulee palveltavilta toimialoilta, jolloin voidaan räätälöidä palvelut paikallisten tarpeiden mukaan sekä muodostaa valtakunnallisia parhaiden käytäntöjen malleja. Hätäkeskuslaitoksen roolin tulisi olla yhteistyötä mahdollistava, koordinoiva ja koova. Hätäkeskusten organisaatorakenne ja tietojärjestelmät tulee rakentaa tukemaan prosessimaisesti kokonaisuuksia, eikä pilkkomaan hätää hoitavaa ketjua erilleen toisistaan.

### 3.7 Helsingin hätäkeskuksen toiminnan normalisointi

Valtioneuvoston selonteossa ei tunnisteta Hätäkeskuslaitoksen ja Helsingin hätäkeskuksen voimakkaasti heikentynyttä suorituskykyä sekä kyvyttömyyttä saada kaootinen tilanne hallintaan. Ongelmien kestävä ratkaiseminen edellyttää näiden seurauksien vaikutusten sekä aiheuttavien syiden tunnistamista.

Helsingin hätäkeskuksen osalta tarvitaan kaikkia edellä mainittuja toimenpiteitä, mutta tehostettuna ja nopeutettuna. Helsinki on maamme suurin riskikeskittymä väestömäärän sekä pääkaupunkiin liittyvien tekijöiden ja toimintojen johdosta, jonka vuoksi hätäkeskuksen ongelmien vaikuttavuus on siellä määrällisesti ja laadullisesti kaikkien suurin.





Henkilöstön saatavuuden ja pysyvyyden varmistamiseksi tulee Helsinkiin perustaa hätäkeskuspäivystäjän tutkintokoulutusta antava yksikkö, kunnes koko henkilöstön ammattipätevyys on turvattu. Helsingin osalta on myös tarkasteltava palkkaukseen ja muihin henkilöstöetuuksiin kuuluvia ehtoja vastaamaan Helsingin korkeampia elinkustannuksia.

Ehdotamme erillisen kehittämishankkeen perustamista Helsingin osalta, jossa hankkeen johtoryhmä muodostetaan paikallisten sosiaali- ja terveystoimen, pelastus- ja poliisitoimen edustajista sekä Helsingin hätäkeskuksen ja Hätäkeskuslaitoksen edustajista. Valtion tulee osoittaa kehittämistyöhön tarvittavat taloudelliset resurssit, ja siinä on huomioitava myös eri viranomaisten tekemät kompensoivat toimenpiteet, jotka ovat johtuneet hätäkeskuksen suorituskyvyn heikkenemisestä.

#### 4. Yhteenveto

Hätäkeskusuudistuksen taustalla oleva konsepti yhdestä hätänumerosta ja -keskuksista on teoreettisena mallina mielenkiintoinen, mutta käytännössä vaikeasti toteutettavissa. Tämä on voitu havaita käytännössä erityisesti Helsingissä, jossa muutoksen seurauksena on syntynyt pääasiassa ainoastaan palveluita voimakkaasti heikentäviä vaikutuksia.

Ongelmien syyt johtuvat puutteellisesta suunnittelusta ja muutoksen toteuttamisesta vastoin alkuperäistä mallia, alimitoitetuista resursseista ja pelastustoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen paikallisten asiantuntijoiden vähäisestä osallisuudesta muutoksen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Hätäkeskusuudistuksen epäonnistuminen tavoitteissaan on johtanut korjaaviin toimenpiteisiin, jotka eivät perustu alkuperäiseen konseptiin, eivätkä tuo ratkaisua ongelmiin, vaan lisäävät riskejä ja heikentävät tuloksia. Hätäkeskusuudistuksessa tavoitellut hyödyt voidaan saavuttaa ainoastaan jos seuraavat välttämättömyydet toteutuvat:

1. Päivystystyöhön luodaan perustutkinto, joka tuottaa riittävät valmiudet kaikkien palveltavien toimialojen tarpeisiin.
2. Päivystyshenkilöstön mitoitus vastaa hätäkeskuksen suorituskykyvaatimuksia.
3. Päivystystyötä palveleva tietojärjestelmä tuottaa tarvittavan tiedon ja vastaa käsiteltävyydeltään päivystystyön vaatimuksia sekä tuottaa tarvittavaa tietoa toiminnan kehittämiseen.
4. Hätäkeskuksen toiminnanohjaus perustuu vahvaan yhteistyöhön palveltavien toimialojen kanssa niin valtakunnallisella kuin paikallisella tasolla.
5. Päivystyshenkilöstön saatavuus ja pysyvyys varmistetaan henkilöstöpoliittisin toimenpitein.



Tällä hetkellä järjestelmä ei toimi edes tyydyttävästi millään edellä mainitulla toiminnan kriittisellä alueella. Jos näitä tekijöitä ei pystytä korjaamaan tulee konseptia muuttaa ja tutkia mahdollisuuksia palata uudistusta edeltäneen mallin kehittämiseen.

Tässä lausunnossa esitetyt epäkohdat koskevat koko nykyistä hätäkeskusjärjestelmää, mutta niiden vaikutukset ovat suurimmat Helsingissä, koska se on maamme suurin riskikeskittymä. Selonteossa esitetyt toimenpiteet ovat aivan liian hitaita ja riittämättömiä korjaamaan Helsingin hätäkeskuksen ongelmia. Tämän johdosta esitän, että Helsingille varataan erillinen ja kohdennettu kehittämishanke sekä resurssit vakauttamaan pääkaupungin tilanne hätätilanteiden hallinnan osalta mahdollisimman pian.

Kari Lehtokangas  
pelastuskomentaja