

Hätäkeskustoiminnan uudistaminen

Hätäkeskuslaitoksen uudistuminen vuosina 2001 - 2005

Tavoitteena oli yhdistää kaikkien viranomaisten keskuskeskukset yhteen. Tässä onnistuttiin. Luotiin viranomaisten yhteinen hätäkeskus ja kansalainen alkoi saada apua yhden numeron kautta. Samassa yhteydessä palvelut siirtyivät kunnilta valtiolle. Valtiolle siirtyminen oli parannus, jota henkilöstö odotti. Myös palkkaus parantui ja valtio tuki uudistumista hyvin. Hätäkeskuksia jäi usealle paikkakunnalle eivätkä työntekijät irtisanoutuneet paikkakunnalta muuton vuoksi.

Tavoitteena oli yhdenmukaistaa Hätäkeskuslaitoksen toimintamalleja sekä johtamista valtakunnallisesti. Keskustasolla johtaminen parantui, koska salissa oli esimies joka vuorossa. Johtaminen ja esimiestyö myös koettiin ihmisläheisenä. Toimintatapoja yhtenäistettiin osittain. Niihin jäi kuitenkin alueellisia ja paikallisia tapoja, mutta hätäkeskuspäivystäjä kykeni ne hallitsemaan, koska alueet olivat suhteellisen pieniä.

Tulossopimukseen kirjattiin hätäpuheluiden vastaamisaika, jonka tulee alittaa keskimäärin 10 sekuntia. Henkilöstöltä edellytettiin osaamisalueiden laajentamista, tietojärjestelmän hallintaa, tehokkuutta kaikilla osa-alueilla sekä vastuuviranomaisen organisaatioiden ja käytännön toiminnan tuntemusta. Tukitoiminnoille kirjattiin omat tulosmittarit, joita olivat tietojärjestelmän toimivuus ja tehokas käyttö sekä entistä laajempi ja tiiviimpi yhteistyö viranomaisten kesken.

Salityöskentelyn paine koettiin siedettävänä, vaikka resurssipulaa oli tuolloinkin. Uusia ohjeita ehdittiin kouluttaa. Salin operatiivisesta näkökulmasta yhteistyö viranomaisten kesken oli mutkattomampaa kuin nykypäivänä. Lisäksi tunsimme toisemme ja toimintatapamme paremmin.

Henkilöstövajeesta kärsittiin osin kuitenkin myös toiminnan alkuvuosina. Varsinais-Suomen hätäkeskuksessa Turussa oli vuonna 2003 rekrytointiongelmia. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutukseen ei ollut riittävästi hakijoita ja alue on kaksikielinen. Huonoon henkilöstömäärään tuli helpotusta poliisitutkinnon suorittaneista, koska poliiseilla oli paljon työttömyyttä. Pikakoulutuksella heistä tuli hyviä päivystäjiä. Poliisitaustaiset kuitenkin saivat töitä poliisin puolelta ja näin ollen lähes kaikki siirtyivät töihin oman koulutuksen mukaisesti tehtäviin.

Vuonna 2005 alkoi Helsingin hätäkeskuksen henkilöstöongelmat väen vähyydestä. Tilanne kärjistyi vuonna 2006, jolloin päivystäjiä komennettiin töihin muista Hätäkeskuksista Helsinkiin. Iso osa keskuksista, lukuun ottamatta Helsinkiä ja kenties Turku, toimivat erittäin hyvin. Henkilöstöä oli riittävästi, oli paikallistuntemusta, tunnettiin viranomaiset kentältä ja kansalaiset luottivat Hätäkeskuspalveluihin. Henkilöstö oli sitoutunutta ja teki töitä ammattitaidolla.

Tuolloin olisi ollut järkevää kuitenkin järjestää lisää alueellisia hätäkeskuspäivystäjäkursseja, jotta väkeä olisi ollut riittävästi.

Hätäkeskuslaitoksen uudistaminen vuosina 2011 - 2014

Tavoitteena oli mm. uudistaa ja yhtenäistää hätäkeskuksen toimintamallit valtakunnallisesti, hätäkeskusten määrän vähentäminen, toiminta-alueiden laajentaminen, sopeuttaa hätäkeskustoiminta väheneviin resursseihin ja uudistaa hätäkeskustietojärjestelmä.

Hätäkeskusten määrää pudotettiin kuuteen. Aluksi vaikutti siltä, että henkilöstömäärä riittää. Kuitenkin parin vuoden päästä poistuvan henkilöstön määrä oli selkeästi suurempi kuin uusien tuleminen hätäkeskuksiin. Pelastusopistolta valmistuvien hätäkeskuspäivystäjien määrä ei riittänyt täyttämään poistuvien määrää. Poliisitaustaisista henkilöistä ei ollut apua, koska he työllistyivät hyvin omalle alalle.

Hätäkeskusuudistus toteutettiin loppuun asti, vaikka riski tiedettiin, että henkilöstöä lähtee. Työn perässä muuttaminen toiselle paikkakunnalle pitkien matkojen päähän ei ollut mahdollista. Osalle taas työmatkat venyivät kohtuuttoman pitkiksi ja väsyivät. Työvuorojen joustamattomuus aiheutti myös jaksamisongelmia. Yhdistymisen aikana menetettiin todella iso määrä ammattitaitoista, kokenutta ja työlleen sitoutunutta henkilöstöä.

Hätäkeskuksen toiminta-alueet laajenivat entisestään. Päivystäjän piti omaksua isot hälytysalueet. Viranomaisilla oli edelleen alueellisia ja paikallisia ohjeita, jotka piti omaksua. Hätäkeskuspäivystäjän työkuva alkoi hämärtyä yhteistyöviranomaisten silmissä. Työskentelystä jäi pois inhimillisuus, koska päivystäjän työtä alettiin määritellä erilaisten tilastojen mukaan. Myös palkkaneuvotteluihin nämä tilastot otettiin mukaan. Työntekijöitä vertailtiin toisiinsa tilastojen perusteella eikä niinkään työn laadun perusteella.

Hätäkeskustoiminnan ongelmat, kehittämishaasteet - syyt ja seuraukset

Hätäkeskuslaitoksen suuri ongelma on operatiivisen henkilöstön menettäminen ja vaihtuvuuden lisääntyminen. Hätäkeskuspäivystäjät väsyvät suuriin tehtävämääriin ja jatkuvaan, nopeaan muutokseen. Tämä johtaa irtisanoutumisiin ja uudelle alalle hakeutumiseen.

Työkuva on muuttunut uudistuksien, alueiden laajentumisen, verkottuneen hätäkeskuksen ja väen vähyyden seurauksena. Varsinkin vajaissa keskuksissa henkilöstön työtahti on pakkotahtista liukuhihnatyötä. Puheluiden välissä ei ole pahimmillaan lainkaan taukoa ja puheluita on jonossa. Jonotilanne lisää päivystäjän työn hallittavuuden tunteen katoamista, aiheuttaa lisää kiireen tuntua ja sitä kautta painetta päiväystyöhön. Työstä ei ehdi palautua taukojen aikana eikä vapaa-ajalla.

Kuuden eri hätäkeskuksen henkilöstö ei ole tasa-arvoisessa asemassa, koska osassa keskuksia on valtava resurssipula. Tämä aiheuttaa eriarvoisuutta esimerkiksi koulutusten suhteen. Pakotetut koulutukset saadaan järjestetty vajaissakin keskuksissa, mutta työtä tukevaa ja tärkeää muuta koulutusta on hankala järjestää.

Resurssipula on myös aiheuttanut sen, että uusia ohjeita ja koulutusta tapahtuu osin sähköpostin välityksellä. Heikot vahvuudet aiheuttavat sen, että salityöskentelyn ohessa on päivystäjän omatoimisesti perehdyttävä näihin ohjeisiin. Edellytetään, että jokainen opettelee ja sisäistää asiat itsenäisesti. Itsenäisen oppimisen ja koulutuksen kautta ohjeita ja uusia asioita sisäistetään ja tulkitaan eri tavalla. Saapuneet ohjeet ovat usein myös tulkinnanvaraisia, jolloin päivystäjän huoli omasta oikeusturvasta ja virkavastuusta lisäävät kuormittuneisuutta huomattavasti. Ohjeet tulisivat jakaa keskitetyn koulutuksen kautta käyttöönotettavaksi. Tällä turvataan niin päivystäjän oikeusturva, kuin myös kansalaisten saamat yhdenmukaiset hätäkeskuspalvelut.

Nykyisessä verkottuneessa hätäkeskuksessa pystymme tukemaan toisiamme ja tällä toimintamallilla taataan paremmin se, että kansalainen saa nopeasti yhteyden hätäkeskukseen. Verkottuminen on kuitenkin päiväystyössä näkökulmasta ollut haastavaa ja tuonut lisäkuormaa sekä väsymistä. Puhelua käsittelee toisen toiminta-alueen päivystäjä, jolla ei ole aluetuntemusta ja jonka on näin ollen luotettava tietojärjestelmään sekä paikannukseen. Kuormittavana tekijänä koetaan myös se, ettei tukea toisen alueen tehtävän hoitamiseen saa samalla tavalla kuin käsittelee puhelua omalta toiminta-alueeltaan. Tähän syytä

on esimerkiksi se, ettei keskustelen välillä ole vielä toimivaa ja nopeaa yhteydenpidon työkalua käytössä. Tällä hetkellä päivystyssaleissa päivittäinen työmäärä ja -tahti ovat myös arkipäivisin sitä luokkaa, mitä sen ajateltiin aikaisemmin olevan lähinnä uudenvuoden aattona, vappuina ja juhannusaattona.

Työvuorosuunnittelu ei ole tukenut työssä jaksamista ja on ollut myös osittainen syy joihinkin irtisanoutumisiin. Työvuorosuunnittelu noudattaa sopimuksia ja lakeja, mutta suunnitellut vuorot eivät ole olleet jaksamista ja palautumista tukevia. Vuorojen kokonaisuuden ja rytmityksen tulee olla järkevää ja huomioida paremmin yksilöllisyys. Uusi työvuorosuunnittelujärjestelmä on valmistelussa ja tarkoitus käyttöönottaa ja pilotoida kevään 2021 aikana.

Kehittämisen yksi ongelma on myös se, ettei kehitysvaiheessa riittävän ajoissa tai ollenkaan kuunnella operatiivista henkilöstöä. Päivystyshenkilöstö on juuri se taho, joka pystyy antamaan omaa työtään tukevia parhaimpia kehittämissuhteita.

Uuden hätäkeskustietojärjestelmän usean vuoden viivästyminen on ollut haaste. Kokonaisuutena tietojärjestelmä uudistus on sujunut hyvin, vaikka käyttöjärjestelmä olikin keskeneräinen käyttöönotettaessa. Ilmenneitä vikoja ja riskianalyysissä olleita virheitä on korjattu ja järjestelmää kehitetään. Pystymme tällä hetkellä tekniikan puoleen toimimaan jo kohtuullisen jouhevasti, vaikka moni järjestelmän toiminto kaipaa vielä käyttäjäystävällisyyttä. Varajärjestelmää ei kuitenkaan ole saatu samalla aikataululla toteutettua ja odotamme sitä edelleenkin. Varajärjestelmänä toimii tällä hetkellä vanha tietojärjestelmä.

Pelastusopiston koulutusmäärät eivät ole riittävät. Ongelmana on myös se, ettei kurssille valita riittävästi opiskelijoita alueilta, joissa on henkilöstöpulaa. Opiskelijavalinnat tehdään valintakoetulosten mukaan eikä asuinpaikkakunnalla ole merkitystä. Alueellisella kurssilla tai oppisopimustyyppisellä koulutuksella saataisiin paremmin koulutettua henkilöstöä kyseiseltä alueelta.

Suuri kehittämishaaste on turvata tarpeellinen henkilöstömäärä. Kansalaisille on turvattava laadukas ja ennen kaikkea turvallisuuden tunteen kasvattava hätäkeskuspalvelua. Riittävä henkilöstömäärä pitää hätäkeskuspalvelut kansalaisille luotettavina ja henkilöstön työmäärän inhimillisenä. Tähän on paneuduttava ja aktiivisesti pyrittävä löytämään vaihtoehtoja tilanteen korjaamiseksi. Pelkästään uusien hätäkeskuspäivystäjien kouluttamisen lisääminen ei ole ainoa ratkaisu henkilöstöpulaan. On keskityttävä siihen, miten saamme pidettyä nykyisen ammattitaitoisen henkilöstön rivissä.

Koko Hätäkeskuslaitoksen historian ajan olemme menneet niin, että erilaiset luvut ja niiden seuranta on ollut sanelemassa hätäkeskustoiminnan suuntaa. Hätäkeskuslaitoksen päivystyshenkilöstö on tärkein voimavara ja se tekee laitoksen tuloksen. Henkilöstö on kautta aikain ollut sitoutunutta ja ylpeitä työstään.

Mira Huovinen
pääluottamusmies
Suomen Poliisijärjestöjen liitto ry / Suomen Hätäkeskusvirkaillijat ry